

2021年1月29日

内閣府規制改革推進会議議長 小林喜光 様
内閣府特命担当大臣 井上信治 様
消費者庁長官 伊藤明子 様
消費者委員会委員長 山本隆司 様

特定商取引法・預託法の書面交付の電子化に反対する意見書

不招請勧誘規制を求める関西連絡会

世話人：国府泰道（弁護士，大阪弁護士会所属）
長谷川彰（弁護士，京都弁護士会所属）
山崎省吾（弁護士，兵庫県弁護士会所属）
山崎敏彦（弁護士，先物・証券被害問題研究会（大阪））
浅田奈津子（司法書士，大阪司法書士会所属）
ミシェル・タン（研究者）
飯田秀男（全大阪消費者団体連絡会 事務局長）
連絡先：リード総合法律会計事務所（弁護士吉田実）
(TEL06-6282-0007 FAX06-6282-0005)

第1 意見の趣旨

- 1 特定商取引法の全ての取引類型及び預託法に関し、法律上交付が義務づけられている概要書面及び契約書面の電子化をすすめることに反対する。
- 2 消費者委員会は、速やかに書面電子化に反対する意見を発出すべきである。

第2 意見の理由

1 はじめに

消費者庁は、消費者庁は、2020年11月9日に開催された内閣府規制改革推進会議第3回成長戦略ワーキング・グループ（以下「WG」という）において特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）の特定継続的役務提供に関する書面交付義務につき、「電磁的方法による送付を希望しない又は受領できない消費者の利益の確保の方法や電磁的方法により送付した場合のクーリング・オフの期間の起算点等を整理した上で、デジタル化を促進する方向で、適切に検討を進めてまいりたい。」と回答している。

また、2021年1月14日に開催された消費者委員会本会議において、同庁は「特定継続的役務提供に加え、訪問販売等の特定商取引法の各取引類型（通信販売を除く。）及び預託法において、消費者の承諾を得た場合に限り、電磁的方法により交付することを可能にする。」対応をする予定であるとしている。

しかし上記の消費者庁の方針は、上記各法律の趣旨に反するものであり、消費者被害防止の観点において、極めて重大な問題を有している。

2 オンライン契約において書面の電子化を認めることの問題点

(1) 特商法の契約書面・概要書面交付義務の意義

特定商取引法が契約内容等を記載した書面の交付を義務づける趣旨は、契約締結前ないし締結直後に販売業者から消費者に書面を交付させ、消費者が気付いていない契約内容の不利な側面に気付く機会を与えるとともに、消費者が契約内容を冷静になって確認して考え直す機会を与え、さらには、その後も債務の履行状況について契約条項に照らして判断する手掛かりとする点にある（契約内容の警告機能、クーリング・オフの告知機能、保存機能）。

しかし書面を電子化することにより、書面交付に期待されるこれらの機能が著しく低下し、「購入者の利益の保護」を著しく損なう恐れがある。

(2) 電子データで提供することの問題点

① スマートフォンの小さな画面に契約条項を掲載していても、詳細な契約内容を確認するためには画面のスクロールや拡大によって積極的に探さなければ確認することができない。何が記載されているか予備知識がなければ、必要な契約条項を探し当てることは容易ではない。

② 特に概要書面は契約締結の意思決定に至る前の勧誘段階に交付する義務であるから、オンライン上の申込手順では、広告画面から申込画面に進む途中で電子データを送信して契約概要を確認する機会を与えることは実際には困難である。

③ クーリング・オフは、赤字・赤枠・8ポイント以上の活字により記載する義務があり、スマートフォンの画面でスクロールして探さなければ確認できない状態では、クーリング・オフの存在を告知する機能が果たせない。

④ 紙の契約書面に比べ、電子メールや添付ファイルはしばらくすると削除する可能性が高く、後日契約内容を再確認するための保存機能が不十分である。

(3) 事前承諾を要件とすることの限界

3(2)で後述する2011年当時の消費者庁の見解が正しく述べるように、**特定商取引法の取引類型はいずれも消費者の真意に基づいた意思表示がなされにくいものであり、そのような事前承諾を要件としても購入者の利益保護を図ることはできない。**

(4) まとめ

電子化の議論の出発点は、行政的な申請手続について印鑑を廃止したり電子データ化を認める議論であった。民間当事者間の書面の電子化を検討するに当たっては、**消費者保護法制度として書面交付義務を規定した趣旨を踏まえて、電子化することの弊害を慎重に検討すべきである。**

ましてや、書面を電子化によってクーリング・オフの告知機能が果たせない恐れが強いことや、契約内容の保存機能が低いことなどの特性を踏まえると、特定商取引法の書面交付義務を電子化することは弊害が大きい。

3 消費者庁の過去の説明に反するものであること

(1) 特定商取引法の全ての取引類型で書面電子化に対して否定的であったこと

高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）第5回情報通信技術利活用のための規制・制度改革に関する専門調査会（2011年1月20日開催）において、消費者庁は、次のような見解を表明していた。

「特定商取引法は、情報量等で相対的に優位になる事業者から、不利な立場で消費者が契約に係る意思形成をしてしまう状況を解消するために諸規定を設けており、消費者に過度の負担が強いられることがないように考慮されるとともに、不用なトラブルが生じ、公正な取引が阻害されないような制度設計になっている。」「特定商取引法で定める取引類型は全てにおいて、消費者が不利な状況で契約がされ得るもの（であり）・・・特定の取引類型であれば（書面電子化の）余地があるということは考えにくい。」と明確に述べている。

(2) 消費者の真意に基づいた意思表示がなされにくい状況にあると認めていたこと

また、「消費者から電磁的交付について明示的な意思表示があれば、電磁的交付を認めてもよいのではないか。」との質問に関連して、次のように回答している。

「特定商取引法が対象とする取引（訪問販売・電話勧誘販売・業務提供誘引販売など）は、通常の商取引と異なり、自ら求めない突然の勧誘を受ける取引や、ビジネスに不慣れた消費者を勧誘する取引により、**消費者が受動的な立場に置かれ、契約締結の意思形成においては販売事業者の言葉に左右される面が強い。**

特に昨今、高齢者の判断力・交渉力不足に付け入る悪質な手口も多く、**事業者側に有利なかたちで消費者の意思形成が誘導され、消費者被害が生じている。**

したがって、**高齢者を含む消費者が、電磁的交付について積極的な承諾の意思表示を行い得る環境であるとは言い難い**と考えられるところ、電磁的交付の可否についての検討に当たっては、その実現が可能なような環境が整っているのか、十分かつ慎重な実態把握が必要である。」

(3) 消費者庁が方針変更するような状況は生じていないこと

上記(1)及び(2)での消費者庁の見解は、2で述べた電子化の抱える問題点から見て、極めて真っ当である。では、これらの見解を変更してもよい事情が生じているのかといえば、そのような事情は何もない。むしろ、高齢者の消費者被害が増大していることや電子取引の分野における消費者被害は増大しているのであり、特定商取引法の消費者保護がより強化されなければならない事態にある。

したがって、消費者庁が従来の見解を変更して書面の電子化に前のめり気味に対応するのは極めて問題である。消費者庁は自らが所管する法律（特定商取引法及び預託法）の被害状況を謙虚に受け止め、書面電子化に対しては毅然とした態度で臨むべきである。

以上