

## 書面交付の電子化に係る政省令を定めるにあたっての意見書

### 第1 意見の趣旨

消費者庁の「特定商取引法等の書面の電子化に関する検討会」で検討している書面交付の電子化に係る政省令を定めるに当たっては、他の法令における書面の電子化の承諾要件及び提供方法の例とは考え方を峻別し、不意打ち的な勧誘又は利益誘引型の勧誘等により消費者被害が現に多発している対象取引分野の特性を十分に踏まえ、電子化によって書面交付義務が有するクーリング・オフ制度の告知を中心とする消費者保護機能が低下することがないように、以下の内容の規定を設けるべきである。

#### 1 真意に基づく「承諾」の確認方法について

消費者の「承諾」が真意に基づくものであることを確保するため、少なくとも以下の事項を政省令に定めること、これらの事項が実行されない場合は電子交付の承諾が得られていないものと扱うこと。なお、真意であることの確認方法は取引類型によって異なるため、取引類型の特徴に応じた検討が必要である。

① 顧客が電子データの取り扱いに習熟していることを販売業者が確認すること。

② 販売業者に以下の事項についての説明義務を課すこと。

ア 書面交付が原則であること

イ 書面交付に代えて提供する電子データが契約内容を掲載した重要なものであること

ウ 電子データの提供日がクーリング・オフの起算日であること

③ 書面により承諾を得るとともに、承諾書面の控えを交付する義務を課すこと。

④ 顧客が高齢者である場合には、販売業者は当該高齢者に対し、家族等への電子データの提供を希望するか否かを意思確認する義務を負い、その意思がある場合には家族等へ法定記載事項を記載した電子データを別途提供すること。

#### 2 電子データの提供方法について

契約条項を記載した電子データの送付方法については、少なくとも次のことを政省令で定めること。

① 契約条項のPDFファイルを電子メールに添付して提供する方法あるいはこれと同等の告知機能・改ざん防止機能を確保できる方法としたうえ、閲覧・保存等を自らできること及びこれを実施したことの確認義務を事業者に課すこと。

② 契約条項のPDFファイルを電子メールで送信するに際し、電子メール本文に、商品名、数量、代金額、クーリング・オフ事項、クーリング・オフの送信先メールアドレスを表示すること。

## 第2 意見の理由

特定商取引法の対象取引は、トラブルの発生頻度が高い取引類型であり、開業規制もない。また概要書面の説明義務も、業務適正化義務もない分野であることから、書面の電子化に対する消費者保護機能の確保のためには、承諾要件や提供方法について、以下のとおり他の法律よりも厳格な制度設計が必要である。

### 1 真意に基づく「承諾」の確認方法について（意見の趣旨1）

改正法4条2項等の「承諾」が真意に基づくものであることを確認するためには、消費者が電子データの扱いに習熟していることが大前提となる。例えば、消費者の所有する機器の種類の確認、添付ファイルの読み取り・保存経験の確認等を求めるべきである。

そのうえで、交付書面が持つ消費者保護機能を十分理解したうえでの承諾が必要となるため、その重要性、とりわけクーリング・オフの起算日になることを販売業者が説明する義務を負うこととすべきである。また承諾についての事後的な紛争を避けるため、承諾については書面での交付が必要と考える。

勧誘を伴う取引については、勧誘開始時からの録音義務付けも考えられる。

他方、電子画面上のチェックボックスにチェックするだけでは、承諾の確認方法としては不適切である。承諾が真意に基づくというのは、安直軽率な承諾ではない、ということが前提であり、電子画面上のチェックボックスへのチェックは意思表示の行為として極めて簡易な行為であって、安直軽率な承諾を生じやすいからである。

高齢者については、判断能力の低下により特に悪質業者のターゲットになりやすいことから、見守りの観点が重要であり、販売業者は、家族等への情報提供の希望がないかどうかを確認する義務を負い、希望がある場合には家族等へ法定記載事項を記載した電子データを同時に提供することとすべきである。

### 2 電子データの提供方法について（意見の趣旨2）

特定商取引以外の分野では、電子データを提供する場合に、電子データの提供方法として、データファイル（PDF等）をダウンロードするためのURLを記載した電子メールを送信する方法や、契約内容が確認できるマイページ等を閲覧するためのURLを記載した電子メールを送信するだけでよいとする例もあるようである。

しかしトラブルが頻発している特定商取引の分野と他分野とを同列に扱うこと自体疑問である。これらの方法では消費者のより能動的な行動がなければ法定事項に触れる機会がないため、少なくとも電子メールにPDFファイルを添付するなど、電子データへのアクセスがより容易な方法に限るべきである。さらに、送付データの閲覧・保存を確実にするため、この点について事業者が確認する義務を負わせる必要がある。

また、書面交付による契約内容とクーリング・オフ事項の告知機能を確保するため、電子交付の場合には電子メール本文にもこれらの事項を明瞭に表示することも不可

欠である。

### 3 書面交付の電子化に厳格な規定を設けるべき理由

I T技術が発展し、普及しているが、I T化は、関係当事者すべての利益にかなうものでなければ、意味がないどころか害悪となる面すらある。I T化によって、契約に伴う手続きを容易にすることを検討するには、その契約に伴う手続きを定める法令がいかなる趣旨で設けられているかを考えなければ、I T化が関係当事者すべての利益に合致するとはいえない。

特定商取引法に必ずしも処分証書ではない書面について交付を義務付けているのは、紛争が発生しやすい商取引において、契約行為に熟慮の機会を与えて、安直軽率な契約自体を防ぎ、またそのようにして成立してしまった契約を取り消せるようクーリング・オフを教示するという趣旨によるものである。

この趣旨がまっとうされるには、当該書面が消費者の目に触れなければならない。その観点において書面交付の電子化は、必ず電子機器を通さなければ書面を見ることができない方法での書面交付を認めることになるという点で、消費者保護法制における重大な転換点である。

「デジタル社会の形成は、・・・被害の発生防止又は軽減が図られ、もって国民が安全で安心して暮らせる社会の実現に寄与するものでなければならない。」（デジタル社会形成基本法7条）のであって、書面の消費者保護機能を否定するものであってはならない。

また、「デジタル社会形成関係法律整備法」は、32 法律について当事者の承諾があれば書面交付に代えて電子データによる提供を可能とする一括改正を行ったが、「消費者による契約解除の申込み」など「消費者・弱者保護や紛争防止の観点等から書面とすることに意義が認められるものは対象としない。」という方針を示している。

一括法で改正された宅地建物取引業法は、重要事項説明書（35条8項）や契約書面（37条4項）は承諾による電子化を認めているが、クーリング・オフの起算日に関する書面交付（37条の2，省令16条の6）については電子化の対象にしていない。

つまり、クーリング・オフの起算日となる特定商取引法の書面交付義務を電子化することを規定したことは、政府のデジタル社会の推進の中でも突出しているのである。

これらの問題点に鑑みれば、電子的交付で書面が交付されたとみるために何が必要であるかは、消費者保護の観点から厳格に定められるべきである。

### 4 結語

よって、当会は、書面交付の電子化に係る政省令を定めるに当たっては、特定商取引法における消費者保護の趣旨を電子化によって損なわないようにするため、前記意見の趣旨のとおり各内容について政省令に規定するよう求める。

令和 4 年 7 月 2 1 日

熊本県弁護士会会長 福岡 聡一郎