

内閣府特命担当大臣（デジタル改革、消費者及び食品安全） 河野 太郎 様
消費者庁長官 新井 ゆたか 様
消費者庁 取引対策課長 奥山 剛 様
特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会 座長 河上 正二 様

特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会 「報告書のイメージ」に対する意見

2022年9月2日
一般社団法人 新経済連盟

当連盟は、規制改革推進会議 成長戦略ワーキング・グループにおいて、オンライン上で申込や締結が完結する特定継続的役務契約を念頭に、特定商取引法において事業者に義務付けられている書面交付の電子化を要望しました。

その後消費者庁により設置された「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会（以下「本検討会」といいます）」において検討が行われ、本検討会に設置されたワーキングチーム会合においては、当連盟は電子交付の方法や承諾取得の方法等について具体的な提案を説明しました。

本検討会では、7月28日に開催された第5回会合で、「報告書のイメージ」が示されたところですが、その内容には、オンライン完結型の契約申込を念頭に置いた場合に懸念される点はいくつかありますので、要望や提案を行ってきた経済団体として、以下の通り意見を提出します。

1. 全体を通して

オンラインで取引に入ってきた、デジタルに慣れ親しんでいる消費者にとって、デジタル化による利便性の享受は極めて重要であるところ、特に、隔地者間のオンライン完結型の契約申込・締結における契約書面の電子交付に際して、過度な制約を設けたり、消費者に余計な負担を強いたりするなど、デジタル化によって本来享受できるはずの利便性を奪うことが無いように配慮すべきです。

アナログな紙を好むのか、デジタルな電子ファイルやデータを好むのかは、消費者によっても異なることから、「万人にとって紙のほうが優れていてデジタルは劣る」と一方的に決めつけるべきではありません。デジタルでの表示には、デジタルならではのメリットも多く、特に、オンラインで取引に入ってきた消費者にとっては、デジタルが前提である場合も多いと考えられることから、「紙に出力すること」を強制することは、かえって消費者の負担になり得ることにも留意すべきです。

2. 電子交付の場合に財産的利益を提供することおよび紙の交付が不利益となることを禁止する考え方について

(報告書のイメージ P2)

書面での交付に代えた電磁的方法による提供の選択について、以下の行為を禁止すべきではないか。(中略)

- ③ 電磁的方法による提供に対して財産的な利益を提供すること
- ④ 書面での交付に対して不利益を与えること

(意見)

隔地者間のオンライン完結の取引において、書面を郵送しないことによって削減できる経費を消費者に何らかの形で還元することには何ら不当性はなく、禁止すべきではありません。

また、隔地者間のオンライン完結の取引において、電子交付の場合と比較して、書面を郵送するからこそ生じるあらゆる不利益の発生を禁止することは不適切です。例えば、電子ファイルであればその場で交付できるため契約完了後ただちに語学レッスンの予約ができるが、書面郵送の場合は書面到着までレッスンが予約できないといった場合に、そのような差分が発生することを書面での交付に対する不利益であるとして禁止することは、電子交付による利便性を消費者から一方的に奪うものであり不適切と考えます。

3. 承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲について

(報告書のイメージ P3~P4)

②承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲

①で取引類型により区分したうち、承諾取得が電磁的方法で完結可能な(下記控え書面についても電磁的方法としうる)範囲としては、契約申込みの当初から電子計算機を用いて取引を完結させることを目的とする、オンライン完結型の(役務提供段階までオンラインで行われるものを含む)特定継続的役務提供取引に限定して認めるべきではないか。

(意見)

現在の書きぶりからは、契約申込・締結段階ではオンライン完結だが役務提供はオフラインである場合の扱いが定かではないところ、契約申込・締結段階でオンライン完結のものであれば、オフラインでの役務提供が可能であっても、オンライン完結型の取引として、電磁的方法で承諾取得ができるようにすべきです。(例：オンラインで契約申込・締結が完結するが、消費者が教室受講を選択できる語学レッスン)

4. 承諾取得の方法について

(報告書のイメージ P4)

その他、全取引類型について承諾取得の方法は、以下とすべきではないか。

- ✓ 承諾取得については、単に口頭やチェックボックス等の簡便な方法による了解ではなく、自筆署名や重要事項について理解の上で必要事項を入力する等、消費者の自覚が促され、記録が残る方法とすべきではないか。

(意見)

オンライン完結型の取引の場合、チェックボックスによる承諾取得はわかりやすさという観点でも適した方法であり、曖昧さが無いことから、フリーテキストの入力よりも確実に意思が確認できると考えます。「手続きを面倒にすること」と、「意思を確認すること」とは違うものですので、デジタル完結を望む消費者に余計な負担を強いるべきではありません。

オンライン完結型の取引ではチェックボックスによる承諾を認めるべきです。

※参考：第4回ワーキングチーム会合において新経済連盟が説明したチェックボックスによる承諾取得の例

例1：申込画面でのチェックボックスへのチェック

【特定商取引法に基づく書面交付について】

①契約締結前の契約概要に関する書面と、②契約締結後の契約内容に関する書面の交付方法をお選びください。

電子ファイル (PDF) での提供を希望します

※申込画面およびマイページからダウンロード・印刷が可能です。お申込みおよびお支払い完了後すぐにレッスン予約が可能です。

書面の郵送を希望します

※発送まで3営業日ほどかかります。郵送した書面の到着までレッスンの予約ができません。

5. 電子交付の方法について①

(報告書のイメージ P5)

① 消費者(及び保有機器)の適合性

電磁的方法による提供に適合する消費者は以下の条件を満たすものとし、条件が充足されない場合には電磁的方法による提供の承諾を取得しない、又は承諾手続若しくは電磁的方法による提供が完了しない仕組みとすべきではないか。

- ✓ 保有する電子機器のセキュリティを適切に保持できること
- ✓ 通信環境や電子メールのアカウントを有し、電子メールの送受信やファイルの開封、ウェブサイトからのファイルのダウンロード、保存操作等を随時、消費者自らが行うことができること
- ✓ 書面並みの一覧性(=面積)を有する形で交付書面と同様の内容について表示可能な機器を、消費者自らが通常使用できるものとして有すること

(意見)

オンラインでのやり取りを前提として取引に入ってきた消費者については適合性が推定できることから、隔地者間のオンライン完結型の契約申込・締結において、オンラインで申込をしてきた消費者に対し、適合性を確認する必要はないと考えます。

また、保有する機器のセキュリティ対策は消費者に委ねられていること、隔地者間のオンライン取引において消費者が保有している機器のセキュリティ対策の状況を事業者が把握することは困難であることから、このような条件を課すべきではありません。

さらに、「書面並みの一覧性(=面積)」を条件とし、大きなディスプレイを持っていないと電子交付を受けられないというのは、デジタルを望む消費者に表示する機器の面積という物理的な制限を課すものであり、電子交付の利便性を奪うものであることから、極めて不適切だと考えます。そもそも、「画面上でも紙と同じレイアウトと大きさで見たい」というのは、「紙を好む消費者」の思いであり、デジタルを好む消費者にそれを押しつけるべきではありません。電子交付であれば、「画面の大きさに合わせた表示」「拡大表示」「キーワード検索」「音声読み上げ」「スクロール」など、デジタルならではの表示方法もあり得るのがメリットなのであって、「紙に印刷したときにどう見えるか」に拘るあまり、デジタル化の利便性を享受したい消費者の邪魔をすべきではないと考えます。

仮に視認性のルールを設けるのであれば、文字の大きさを一定以上に拡大表示できることや、消費者が印刷可能な状態で交付すること(例えばセキュリティ設定で印刷不可としたPDFは不可)など、目的に照らして適切なルールとすべきです。

6. 電子交付の方法について②

(報告書のイメージ P6)

②提供の手段

(中略)

- ✓ 電磁的方法により提供された記録に有効な改ざん防止機能を措置するためには、事業者とともに、消費者においても何らかの(例:編集パスワードを付す)形で改ざん防止のための対策を講じる必要があるではないか

(報告書のイメージ P7)

- ✓ 加えて、改ざん防止策を有効に機能させるためには、消費者の側でも何らかの対策を講じることが技術的には必要(前記Ⅲ2②で既述)
- ✓ したがって、消費者に電磁的方法により提供された記録については、ファイルを開き、判読可能なことを確認した上で、改ざん防止策を講じて消費者の電子計算機に保存するとともに、事業者¹に当該ファイルを返送する手続を経るような仕組みとする等、上述の2つの懸念点を事実上・技術的に解消することも一案

(意見)

たとえば、電子交付の場合に一般的と思われるPDFファイルを想定した場合、PDFにパスワードを付すには有料のソフトウェアやアプリが必要な場合も多く、消費者に、PDFにパスワード付けて返信させるというのはハードルが高すぎて非現実的です。

紙の書面は、消費者の手に渡ることによって事業者による改ざんができないということであり、その紙をしっかりと保存しておくか捨ててしまうかは消費者に委ねられていることを踏まえると、電子交付についても、電子メール本文に必要事項を記載して送付するか、電子メールに電子ファイルを添付して送付するか、交付時に消費者が自らの機器にダウンロードできるようにするか、プリントアウトできるようにするなど、事業者が管理する場所から離れて消費者側で管理できるようにすれば十分であると考えます。

7. 第三者の関与について

(報告書のイメージ P8)

したがって、あらゆる消費者に対して、電磁的方法による提供に際して事業者から意思確認を行い、希望する場合には、契約者たる消費者の指定する任意の第三者へ同時に写しを提供することを事業者^に義務付けるような制度とすることが適切ではないか。

(意見)

第三者の関与については、承諾取得の方法や電子交付の方法とは離れた論点であり、承諾取得や電子交付のルールの中に含めるべきではありません。また、事業者から第三者に写しを提供するということは、第三者のメールアドレスを消費者が知っている前提となることから、消費者が第三者にも見せたいのであれば、電子交付されたファイルを、消費者自ら第三者にメール送付や転送すれば十分であり、事業者に「義務付ける」のは不適切です。

なお、電子交付された書面を消費者がプリントアウトした場合は、第三者から見て紙による交付と変わらないはずであって、その紙を第三者に提供するかどうかというのは、電子交付か書面交付かに関わらない論点であると認識しています。

以上