

特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令（案）に対する意見

2022年12月28日  
一般社団法人新経済連盟

	該当箇所	意見
1	全体について	<p>様々な取引の形態や場面、消費者の特性などがある中で、電子化された書面には、紙の書面にはないメリットがある。にもかかわらず、本改正案では、あらゆる場面において紙の書面が有する消費者保護機能が優れているという前提に立ち、これをとりわけ強調して策定されており、電子化を可能とした特商法改正の趣旨を没却するものである。</p> <p>当然ながら紙の書面の有する消費者保護機能を全て否定するものではないが、こうした紙が唯一の解であるかのような視点に立った検討ばかりがなされる一方で、デジタルの特徴を活かしながら、いかに消費者の利益・利便性も向上させるかという視点は欠けており、また、そもそも消費者保護にもあまり意味がないと考えられる規律も多く導入されようとしている。</p> <p>結果として、デジタル化を望んでいる消費者の負担を増すという側面が非常に大きい改正案となっている。昨今のDX化の動きの中で、本改正案のような、これに逆行する制度がつくられるのは大変遺憾であり、根本的な再考を求める。</p>
2	98条1項	<p>事業者は、契約しようとする者に対して、「必要な電子計算機～を自ら操作することができる特定継続的役務の提供を受けようとする者等に限り、～電磁的方法による提供を受けることができること」を「説明しなければならない」（第98条第1項本文）としているが、当該事項を説明すれば足り、例えば端末の画面サイズ等を事業者が確認することまでは求められていないとの理解で相違ないか。</p>
3	98条1項4号	<p>画面サイズが四捨五入して5インチ以上のデバイスでなければならない合理的理由が明らかでない。例えばiPhone SE（第1世代）など、画面サイズが4インチ程度の端末も広く一般的に使用されていると考えられるが、当該端末の利用者は特定継続的役務の契約には使用できないこととなり、普段から当該端末を使用している者にとっては新たな負担を強いることとなるため適切でない。</p> <p>電磁的方法により提供されることによって、拡大して表示することや、必要であればプリントアウトすることもできるのが電子化のメリットであるから、画面サイズの制限を設ける合理性はない。</p> <p>よって、そもそも本号のような規制は不適切かつ不合理であり、括弧内は削除すべき。端末の画面の大きさではなく、交付される電子書面について、拡大表示やプリントアウト等ができないように制限することを禁止するなど、消費者による閲覧に支障をきたすような行為を規制する内容にすべきである。</p>
4	98条3項1号	<p>「必要な操作を自ら行うことができ」、デバイスやメールアドレスを「日常的に使用」していることを事業者がどのように確認するのか。特に、遠隔地での非対面の取引において、何をもってこれらを確認するのか、具体的に明らかにされたい。</p>
5	98条3項2号	<p>消費者の使用するデバイスに係るサイバーセキュリティが確保されているかどうかについて、具体的に、事業者がどのように確認し、「確保している」とどのように判断するのか（基準もなく事業者の判断で「確保している」と判断してよいのか。）。事業者が無理を強いているか、事実上意味がない規定であるため、削除すべき。</p>
6	98条3項3号	<p>第三者への送信は、サービスを受ける消費者がそのメールを転送すればよいだけであり、事業者があらかじめ確認する必要性がないため、削除すべき。</p> <p>仮に、第三者の存在、関与について消費者に認識させることが趣旨であるとするならば、消費者から第三者に書面等を送付することができることについて、事業者の説明義務を課せば足りるのではないか。</p> <p>また、消費者から示された連絡先が誤っていたなどにより、不適切な第三者に送信することとなれば、当該第三者から事業者に関問やクレームなどがなされ、本来必要のなかったクレーム対応の負担などが事業者に生じ得る。事業者によっては、こうした対応に要した費用を当該消費者に請求することなどの事態が生じ、そうした混乱に消費者が巻き込まれることになるなど、事業者に送信義務を課すことがかえって消費者に不利益な結果を招くことにもなるのではないか。</p>
7	98条5項	<p>いわゆるチェックボックスや番号選択による承諾を禁止する規定と考えられるが、なぜ禁止するのか。チェックボックス等による記号の記入では「承諾に係る認識が明らか」にならず、テキスト入力であれば「承諾に係る認識が明らか」になるとする合理的な理由を示していただきたい。</p> <p>例えば、臓器提供に関する意思表示は、意思表示の内容が誰から見ても明確になるように番号に丸を付ける形が通常だが、こうした場合については、認識や意思表示が明らかになっていないと消費者庁は認識しているのか。</p> <p>事前の留意事項等、必要な事項を一通り読まないでチェックボックスが機能しないような制御も可能であり、チェックボックス等の記号の記入で問題があるとする理由がないと考えており、削除すべき。</p>

8	98条6項	<p>第三者への送信は、サービスを受ける消費者がそのメールを転送すればよいだけであり、事業者が送信する必要性がないため、削除すべき。</p> <p>仮に、第三者の存在、関与について消費者に認識させることが趣旨であるとするならば、消費者から第三者に書面等を送付することができることについて、事業者の説明義務を課せば足りるのではないか。</p> <p>また、消費者から示された連絡先が誤っていたなどにより、不適切な第三者に送信することとなれば、当該第三者から事業者に関合せやクレームなどがなされ、本来必要のなかったクレーム対応の負担などが事業者が生じ得る。事業者によっては、こうした対応に要した費用を当該消費者に請求することなどの事態が生じ、そうした混乱に消費者が巻き込まれることになるなど、事業者を送信義務を課すことがかえって消費者に不利益な結果を招くことにもなるのではないか。</p>
9	98条8項2号	<p>「インターネットを通じて提供する特定継続的役務」について、オフラインでの役務提供が含まれる場合であっても、本号に該当するという理解でよいか（役務の提供について、オンライン、オフラインを消費者が選択できる場合）。</p> <p>また、本号に該当しないオフラインでの役務提供のみ（選択できない）の場合には、オンラインで申込を受ける隔地者間での電磁的方法による書面交付が認められない一方で、オンラインで申込を受ける隔地者間での郵送による書面交付は認められると承知しているが、その理由は何か、差分とともに示していただきたい。</p>
10	105条8号ニ	<p>電磁的方法による手続でコスト削減が図られた結果、その削減分を消費者に還元することは、商慣習上、他の領域でも通常行われている行為であり、一律に禁止する必要性に乏しい。</p> <p>検討会での議論等を踏まえると、財産上の利益供与を禁止するのは、消費者が利益に誘引されて真意に基づく承諾でなくなることを趣旨としていると考えられるが、電子化により手続が楽になるという利益とともに、あわせて少額の財産的利益を考慮して電子化を選択することは、何ら不合理でなく、真意が歪められているとは考え難いが、見解を明らかにしていただきたい。</p> <p>例えば、クレジットカードの利用明細について、紙で発行する場合には手数料がかかるが、電磁的方法の場合には手数料がかからない場合に、電磁的方法を選択した消費者は、財産的利益/不利益により、真意が歪められていると消費者庁は認識しているということか（なお、クレジットカード事業者に参入規制等があることは、財産的利益/不利益により真意に影響を与えているか否かということには関係しないと考えている。）。</p>
11	105条8号ホ	<p>現行の制度では、例えば書面を郵送する場合に郵送料等の実費を請求することは禁止されていないと承知しているが、今般の改正を機に、こうした実費請求を新たに禁止するという理解でよいか。そうであるとすれば、これまで許容されていた実費請求を新たに禁止する理由は何か。</p> <p>仮に実費請求を禁じていないのであれば、これを明らかにしていただきたい。</p>
12	105条8号へ	<p>「その他不正の手段」の内容が明らかでなく、事業者にとって予見可能性がないため、現時点で想定している不正の手段を具体的かつ網羅的に明らかにしていただきたい。</p>