

時代の要請を受けた消費者保護 ～書面交付の電子化～

「中間整理」における整理

- 近時、クレジットカード媒体ではなくQRコード等を用いたスマートフォン決済が普及するとともに、スマートフォンやパソコン等を利用したEC取引が一般化。
- こうした場合には、**書面交付ではなく電子メール等による情報提供がよりなじむ**と考えられるため、中間整理において、**電子的手段の利用を一層促進することができないか検討を深めるべき**という方向性が示された。

現状と課題

現行割賦販売法における書面交付義務

	義務の内容	電子メール等の可否
包括信用購入あつせん業者	カード等の交付時の取引条件表示 例) カード会員規約の手交・郵送	<div style="border: 2px dashed orange; padding: 5px;"> 原則：書面交付 例外：利用者が承諾した場合には電子メール等の方法によることができる。 </div>
	カード利用時の書面交付 例) 毎月の利用明細の郵送	
	リボ払い債務請求前の書面交付 例) 請求書の郵送	
加盟店	カードによる商品購入時の情報提供 例) 対面取引におけるレシート等	<div style="border: 2px dashed blue; padding: 5px;"> 原則：情報提供（書面／電子メール等） 例外：書面交付を求められたときは、書面交付 </div>

※加盟店については、平成28年改正で、クレジットカード利用時（2月超・リボ払い）における書面交付義務を見直し、事前の利用者の承諾を必要とせず、電子メール等による情報提供を可能とした。（但し、書面交付を求められたときは、法定事項を記載した書面交付が必要）

近時、QRコード等を用いたスマートフォン決済が普及するとともに、スマートフォンやパソコン等を利用したEC取引が一般化する中、書面を交付するより、電磁的方法により情報提供をした方が、事業者及び消費者の双方にとって利便性が高い場合が生じている。

中間整理で示された考え方

スマートフォン・パソコン完結型のサービスについての完全電子化

包括信用購入あつせん業者の取引条件表示・書面交付及び加盟店の情報提供に関し、**スマートフォン・パソコン完結型のサービスについては、完全電子化することについても検討を進める必要がある。**

スマートフォン等の利用者の利便や事業者の負担の観点に加え、（こうした仕組みを利用する利用者は既にインターネットなどを使いこなすことができると考えられ、）**「デジタル・デバイド」**の観点からも許容できるものと考えられる。

包括信用購入あつせん業者に対する書面交付義務の見直し

当該範囲において、より一層の電子化を可能とすることは、近年スマートフォン・パソコンを利用したクレジットカード決済が普及する中で、**利用者の利便性を向上させるとともに、事業者の負担**という観点からも適切である。

（加盟店の場合と同様、）事前の承諾がないとしても、原則として電子メール等の方法を利用することができるとする場合、**高齢者等の電子的通信手段を有しない消費者への配慮等も必要**である。

「スマートフォン・パソコン完結型サービス」の「完全電子化」

「スマートフォン・パソコン完結型サービス」の「完全電子化」について、以下の通り整理された。

中間整理

近時、QRコード等を用いたスマートフォン決済や、スマートフォン・パソコン等を利用したEC取引が一般化する中で、「スマートフォン・パソコン完結型サービス」について、「完全電子化」(*) する必要性・許容性を下記のように整理。

必要性

- 書面の交付を求められた場合には法定事項を記載した書面を交付しなければならなかった場合、結局、…加盟店においては紙媒体やプリンターを備えておく必要があり、包括信用購入あつせん業者においては事業者の印刷や郵送等のコストがかかるため、十分な電子化メリットが享受できない状況となるが、…（完全電子化を行えば、）こうした負担の軽減につながるが見込まれる。

許容性

- スマートフォン・パソコンによりクレジットカード機能を利用する利用者層の利便の観点からも、許容される。
- こうした場合においては、利用者は既にインターネットや電子メール等を一定程度使いこなすことができていると考えられ、デジタル・デバイドの観点からも許容できる。

(*) 「完全電子化」とは、利用者等から書面での交付を求められた場合にも、書面を交付する義務を課さないとするをいう。

上記のとおり、スマートフォン・パソコンを用いたサービスを提供する事業者や当該サービスを利用する利用者の利便性、デジタル・デバイドの観点から、いわゆる「スマートフォン・パソコン完結型サービス」について「完全電子化」が認められると考えられる。

そこで、「完全電子化」が認められる「スマートフォン・パソコン完結型サービス」とは、具体的にどのようなサービスか、検討を深めた。

「スマートフォン・パソコン完結型サービス」の考え方と具体的な制度措置

スマートフォン・パソコンを用いたサービスを提供する事業者や当該サービスを利用する利用者の利便性、デジタル・デバイドの観点を踏まえ、①カード番号等の交付・付与時、②カード番号等の利用時及び③債務請求時に、スマートフォン・パソコンのみによって行われているサービスを「スマートフォン・パソコン完結型サービス」とする。こうしたサービスについて、包括信用購入あつせん業者の取引条件表示・書面交付及び加盟店の情報提供に関し、「完全電子化」を認めることが適切である。

なお、現時点においては、以下のような場合は、上記①②③の少なくともいずれかの時点でスマートフォン・パソコンのみによって行われている場合とは言えず、「スマートフォン・パソコン完結型サービス」とはみなさない。これらの「完全電子化」については、今後、スマートフォン・パソコンの利用状況、デジタル・デバイドの観点を踏まえ、検討を深める必要がある。

- 例) ・物理的カードを同時に/追加で交付する場合
・物理的カードのクレジットカード番号をオンライン入力して決済する場合
・物理的カードをスマートフォンに紐づけて決済（QRコード決済やNFC決済等）する場合

包括信用購入あつせん業者に対する書面交付義務の見直し

包括信用購入あつせん業者に対する書面交付義務の見直しについて、以下の通り整理された。

中間整理

「スマートフォン・パソコン完結型サービス」以外の場合において、包括信用購入あつせん業者における取引条件の表示義務やカード利用時の書面交付義務について、より一層の電子化を可能とすることは、近年スマートフォン・パソコンを利用したクレジットカード決済が普及する中で、**利用者の利便性を向上**させるとともに、**事業者のコスト負担軽減**という観点からも適切である。

また、一定割合存在する、高齢者等の**電子的通信手段を有しない消費者への情報提供が確保されるよう配慮等も必要**である。

「スマートフォン・パソコン完結型サービス」以外の場合の包括信用購入あつせん業者における書面交付義務について、加盟店の場合と同様、事前の承諾がないとしても、原則として電子メール等の方法を利用することができるとする場合、**どのような点に配慮した上で、具体的にどのような仕組みにすることが適切か**、検討を深めた。

具体的な制度措置

平成28年改正における加盟店の書面交付義務の見直し

改正の趣旨

スマートフォンの普及等情報化の飛躍的進展という社会状況の変化、FinTech等によるイノベーション振興の観点、情報提供に関してIT化に応じた対応を図る他方の動向等を踏まえ、情報提供に関する割販法の規定が今後の技術革新や新ビジネスの創出を阻害することのないよう、加盟店に係る書面交付義務の見直しを検討する必要がある。

義務の内容	改正前	改正後
カードによる商品購入時の情報提供 例) 対面取引におけるレシート等	原則：書面交付 例外：利用者が承諾した場合に電子メール等の方法によることができる	原則：情報提供(書面/電子メール等) 例外：書面交付を求められたときは、書面交付

平成28年改正により、既に加盟店において、**書面交付義務に代えて情報提供によること**とされている中、利用者の利便性や事業者のコスト負担の軽減、デジタル・デバイドの観点から、**包括信用購入あつせん業者の書面交付義務についても同様の仕組みを念頭に置くことが考えられる。**

高齢者等の**電子的通信手段を有しない消費者への情報提供が確保されるよう配慮等も必要。**

そこで、**少なくとも利用者等から求めがあった場合には、書面交付を行わなければならない**ことが考えられる。

包括信用購入あつせん業者の書面交付義務^(※)については、**原則「情報提供」(書面/電子メール等のいずれも可)**によることを認めることとする一方で、電子的通信手段を有しない利用者等への情報提供が確保されるよう、**少なくとも利用者等から求めがあった場合には、書面交付を行わなければならない**こととすべきである。

(※)カード等の交付時の取引条件表示、カード利用時及び未払い債務請求前の書面交付義務を指す。

以上のとおり、「スマートフォン・パソコン完結型サービス」において書面の「完全電子化」を図り、包括信用購入あつせんにおいて原則「情報提供」を許容するに際しては、こうした情報提供は、利用者が契約関係や利用情報を正確に把握する上で重要であることに鑑み、**制度の見直しに合わせて、消費者に対する啓発・教育に取り組むことが重要**である。

契約解除前等の催告書面の電子化

- 契約解除前等の催告書面の電子化について、以下の通り整理された。

- **契約解除前等の催告書面**は、利用者の法的な契約関係に影響するものであるため、**特に重要なものである**との指摘があり、その電子化に際しては、高齢者等の電子的通信手段を有しない利用者に対する一定の配慮が必要と考えられる。
- 一方で、**契約解除前等の催告書面の交付の方法については、利用者自身の意思が尊重されるべき**ものであり、少なくとも、書面交付以外の方法を認めない現行制度については、電子化の観点から見直しを行うことが必要と考えられる。
- 「スマートフォン・パソコン完結型サービス」の利用者は、主として、「デジタル・ネイティブ」等の既にインターネット等を使いこなすことができる利用者が想定され、書面で交付を受けるより、いつでも・どこでも受け取り、利便性が高い電子での交付を受ける方が、消費者保護にも資するとも考えられ、「デジタル・ディバイド」の観点からも**「完全電子化」とすることが許容できると考えられる**。
- こうしたことを踏まえ、「スマートフォン・パソコン完結型サービス」に係る**包括信用購入あつせん業者の契約解除前等の催告書面については、「完全電子化」とすることが適当**である。
- なお、スマートフォンの急速な普及の中で、通常、「スマートフォン・パソコン完結型サービス」を利用する利用者においては、「デジタル・ディバイド」という観点での問題は比較的想定されにくいと考えられるものの、「完全電子化」という新たな手法によることとするに際しては、**消費者に対する啓発・教育活動を進めるとともに、こうした制度の見直しの影響について、引き続き実態把握・検証を行うことが求められる**と考えられる。
- 「スマートフォン・パソコン完結型サービス」以外のサービスに係る**包括信用購入あつせん業者の契約解除前等の催告書面については、段階的な見直しを行うものとし、現時点においては、原則書面交付とした上で、利用者が承諾した場合には、電子メール等の方法によることができることとする**。
- ただし、「情報通信技術の活用が進む今日の社会において、書面の電子化による利点や課題などを考慮すれば、原則「情報提供」としても差し支えないのではないか」といった趣旨の意見も複数あり、「スマートフォン・パソコン完結型サービス」以外のサービスに係る契約解除前等の催告書面の**更なる電子化**についても、関係する内外状況を踏まえつつ、原則「情報提供」とした場合の課題を整理し、**今後検討を深めることが重要である**と考えられる。