

論点に対する回答

省 庁 名	消費者庁
論 点	<p>以下の論点について、下記回答欄にご回答ください。</p> <p>特定商取引法では、事業者が特定継続的役務提供（特定権利販売）について契約する場合は、契約前に概要書面、契約後に契約書面を消費者に交付することが義務付けられている。そのため、例えば、オンライン英会話などは全てオンラインで完結するサービスであるにも関わらず、概要書面や契約書面を紙で郵送しなければならない、メール等でのPDFファイル送付を許容すべきはないかという声があがっている。</p> <p>特定商取引法第42条に規定されている契約前後の概要書面及び契約書面の交付について、電子交付を可能とすべきではないか。</p> <p>【参考】特定商取引に関する法律 （特定継続的役務提供における書面の交付）</p> <p>第四十二条 役務提供事業者又は販売業者は、特定継続的役務の提供を受けようとする者又は特定継続的役務の提供を受ける権利を購入しようとする者と<u>特定継続的役務提供契約又は特定権利販売契約</u>（以下この章及び第五十八条の二十二において「特定継続的役務提供等契約」という。）を締結しようとするときは、当該特定継続的役務提供等契約を締結するまでに、主務省令で定めるところにより、<u>当該特定継続的役務提供等契約の概要について記載した書面をその者に交付しなければならない。</u></p> <p>2 役務提供事業者は、<u>特定継続的役務提供契約を締結したときは、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、次の事項について当該特定継続的役務提供契約の内容を明らかにする書面を当該特定継続的役務の提供を受ける者に交付しなければならない。</u></p> <p>一～七 （略）</p> <p>3 販売業者は、<u>特定権利販売契約を締結したときは、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、次の事項について当該特定権利販売契約の内容を明らかにする書面を当該特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者に交付しなければならない。</u></p> <p>一～七 （略）</p> <p>【参考】特定継続的役務</p> <p>現在、以下の7役務が特定継続的役務として指定されている。</p> <p>（※消費者庁「特定商取引法ガイド」HPより）</p> <p>いわゆるエステティック／いわゆる美容医療／いわゆる語学教室／いわゆる家庭教師／ いわゆる学習塾／いわゆるパソコン教室／いわゆる結婚相手紹介サービス</p>

【回 答】

特定商取引法第 42 条は、特定継続的役務提供契約（特定権利販売契約）を締結しようとするときは当該契約を締結するまでに当該契約の概要について記載した書面（概要書面）を、当該契約を締結したときは当該契約の内容を明らかにする書面（契約書面）を交付することを役務提供事業者（販売業者）に義務付けている。

特定継続的役務提供契約（特定権利販売契約）は、①取引の対象である役務提供の内容を事前に確定することが難しいこと、②一定期間の継続的な役務提供に対する金銭の支払を約定するものであることから往々にして高額取引となり、前払形態がとられることが多いなど、役務の提供を受ける者にとって不確実性の高いものである。そのため、契約締結にあたり役務の提供を受けようとする者に、その内容、条件、特定商取引法第 48 条に規定するいわゆるクーリング・オフ及び同法第 49 条に規定する中途解約に係る事項等に関して十分な情報提供を行い、適正な情報に基づいた自由な意思決定を確保するために、特定商取引法は役務提供事業者（販売業者）に対して一定の事項を記載した書面を契約締結にあたって及び契約締結時において交付することを義務付け、契約条件及び内容の明確化・透明化を図ることとしている。また、当該書面はいわゆるクーリング・オフの期間の起算点としての意味も有している。

このように消費者保護の観点から書面の交付義務については重要な制度であり、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も図る必要があり、また、電磁的方法により送付した場合にいわゆるクーリング・オフの期間の起算点の整理も必要と考えられる。

このため、御指摘の論点については、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。