

特定商取引法等における
契約書面等の電磁的方法による提供に係る政省令やガイドラ
インの整備に当たって留意すべき事項について

2021年7月19日

日本司法書士会連合会

はじめに

(1) 特商法書面電子化に関する当連合会の意見書

● 令和3年1月22日付「特定商取引に関する法律の書面交付義務の対象となる書面の電磁的方法による交付を可能とすることに関する意見（意見書）」を発出した※。意見の趣旨は以下のとおり。

1. 特商法の書面交付義務の対象となる書面の電磁的方法による交付については、同法の目的である「購入者の利益の保護」を損なうおそれがないかとの観点を重視して、例えば、トラブルの実態を精査したうえで、消費者行動等、様々な専門的知見を有する者や消費生活相談等の実務につき知見を有する者を含めて、公開の場で議論を行う等、慎重な検討を行うべきである。

2. 上記1.のような観点到立った慎重な検討を行わずに、交付書面の電磁的方法による交付に関する法整備を進めることには、反対する。

※ <https://www.shiho-shoshi.or.jp/cms/wp-content/uploads/2021/01/ea75316dea665398382d3c0c9fef56f2.pdf>

(2) 本日の報告について

● 上記意見の趣旨1を検討に際しての基礎としつつ、次のながれで報告を行う。

- 1 書面交付義務の役割の確認
- 2 現在の特商法取引の被害事例について（問題点の提示等）
- 3 検討の視座および課題
- 4 具体的な検討内容

Ⅰ 書面交付義務の役割

● 書面交付義務については、以下のような役割がある。

①確認機能	当事者が合意した内容を一覧できる状態で確認できる機能
②保存機能	契約締結後に債務不履行、事情変更等が生じた場合の規律を契約条項に基づいて判定するための機能
③警告機能	契約締結過程で説明されなかった不利な契約条件の存在を積極的に気付かせる機能
④告知機能	契約締結直後に冷静になって契約を維持するか否かを考え直す機会(クーリング・オフ)を付与する機能
⑤発見機能	契約締結後に、第三者(例えば独居高齢者につき、当該高齢者を担当する福祉担当者)が当該取引の事実を発見する機能

(出典) ①ないし④につき、池本誠司「特定商取引法および特定商品預託法の書面交付義務の電子化の提案についての検討」(現代消費者法50号64頁)。⑤につき各消費者団体等の意見書における指摘。

〈参考①〉 消費者庁等「特定商取引に関する法律の解説 平成28年版」(66頁～)

訪問販売においては、購入者等が取引条件を確認しないまま取引行為をしてしまったり、取引条件が曖昧であるため、後日両当事者間のトラブルを引き起こしたりすることが多い。このため、本条及び次条では、取引条件が不明確なため後にトラブルを惹起するおそれのある場合について、取引条件を明らかにした書面を、契約の申込み及び締結の段階で購入者等に交付するよう販売業者又は役務提供事業者に義務付けることとした。

本条(注:5条)は、訪問販売における売買契約又は役務提供契約が締結された際、購入者等に対して一定の事項を記載した書面を交付することを販売業者又は役務提供事業者

に義務付けることより、契約内容を明確にし、後日紛争を生ずることを防止することを目的とするものである。

〈参考②〉 後藤卷則・齋藤雅弘・池本誠司「条解消費者三法」(295頁)

書面交付義務には、取引に係る顧客に対する契約情報の情報提供義務としての性質にとどまらず、契約判断の適性を確保する警告(warning)としての意義もある。法定書面の交付をすることにより、契約をすることについて顧客に自覚を促し、クーリング・オフ権と相俟って、最終的に契約上の責任を引き受けるか否かの判断を適正にする機能と性質がある。

2 現在の特商法取引（通信販売除く）の被害事例について

(1) 被害事例について

- 特商法取引に関する事件は、幅広い年代を契約当事者として発生している。
- 例えば、ここ最近、増加傾向にある、「情報商材」の典型例は、ウェブ上やSNS上の広告・勧誘で比較的廉価な商品を購入させた後、高額商品につき電話勧誘販売。法定書面は後日郵送されるといった事案である。

(2) 購入までの意思形成過程

- 例えば「情報商材」の典型例では、ウェブ上やSNS上の広告・勧誘段階や電話勧誘段階で、「誤信」・「浅慮」等に陥っている。
→ カリスマ的存在を登場させ、その者に対するリスペクトの念を抱かせるように働きかけたり、具体的な数字を示した体験談を掲載等する等

(3) 交付書面の実際的な役割

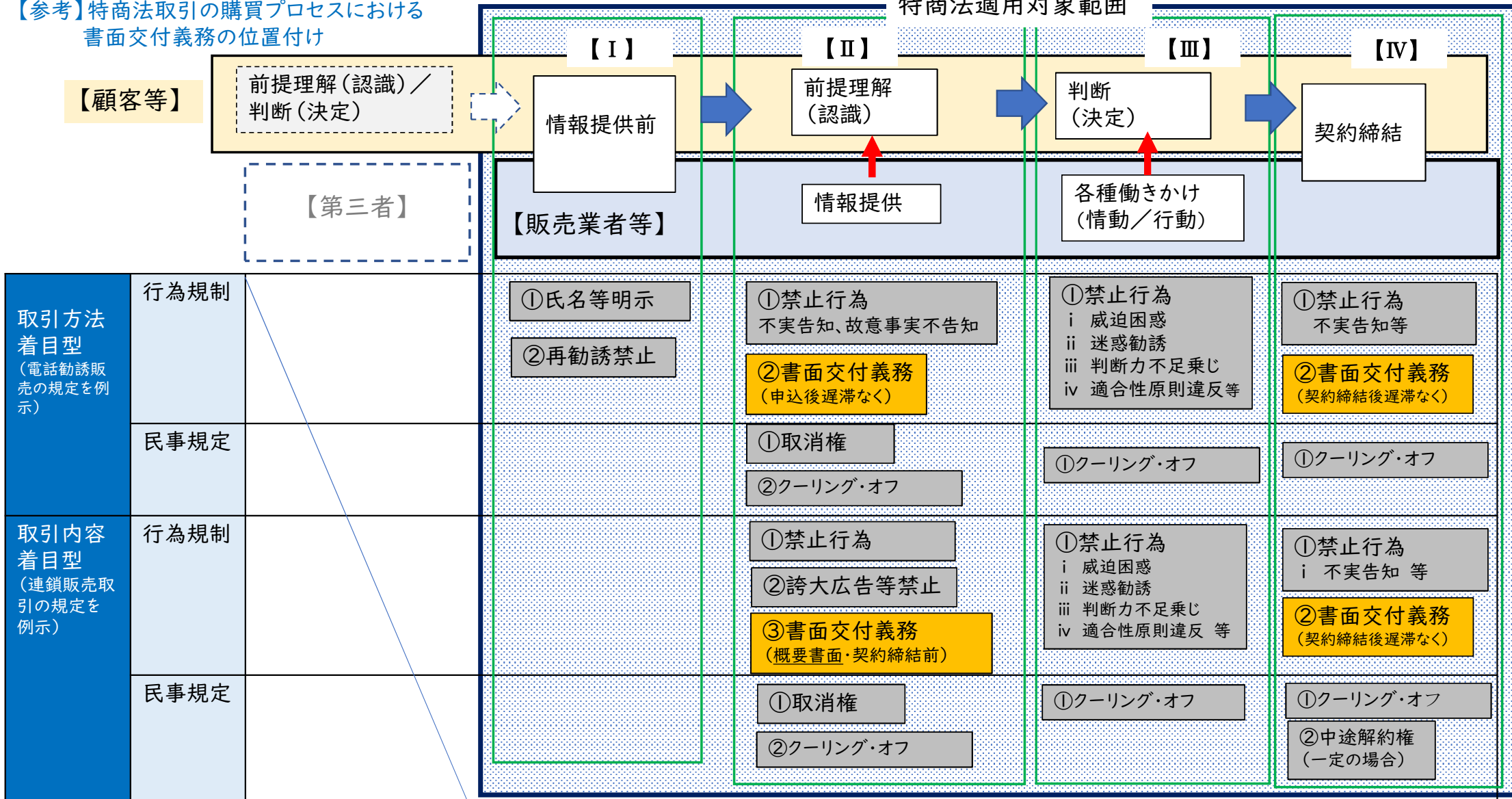
- 例えば、「情報商材」の典型例では、電話勧誘販売取引に該当する前提で法定書面（特商法18条・19条）の交付がされている。
- ところが、相談者から事情聴取をすると、書面は交付されているものの、契約の目的物の性能、リスク等をよく理解していなかったり、書面自体によく目を通していなかったというケースも少なくない。
- この場合、当該顧客等は、意思形成過程における「誤信」等によって、顧客等は契約締結の意思を形成を終えている。
- このため、「誤信」等の状況が継続している、その後の書面交付の時点では、書面交付は、単に「受領した」という形式的な役割にとどまり、本来の役割を果たせていないのだと思われる。

(4) 現行法の規定について

- 現行法の規定を意思形成過程に沿って整理すると次ページの図のとおりとなる。
- 意思形成過程における「誤信」等への対策として、行為規制（禁止行為）等が存在する。
- しかし、上記(3)のような、被害事例の発生状況等からすれば、**特商法の現在の規定は、必ずしも十分なものではない。**
- そうすると、本来は、**法の目的に沿った規制の一層の強化**が望まれる状況。今回のヒアリング対象事項についてもこのような観点は不可欠。

【参考】特商法取引の購買プロセスにおける
書面交付義務の位置付け

特商法適用対象範囲



3 検討の視座および課題 —想定される類型と検討すべき2つの方向性—

(1) 想定される類型

- 電磁的方法による提供をした場合、以下A・B・Cの3つの類型が発生することが考えられる。

A	電磁的方法による提供を悪用し、被害を深刻化させる類型
B	電磁的方法による提供だが、書面交付の場合と、その役割は実質的には変わらない類型
C	電磁的方法による特色を生かし、書面交付の役割を一層充実化させる類型

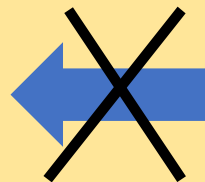
(2) 検討すべき2つの方向性

- まずは、消費者団体の意見書で示された電磁的方法による懸念等をふまえ、電磁的方法を悪用する類型を防止すること【方向性1】。
- なお、前述のとおりであるから、類型Aを防止する(B類型維持)だけでは必ずしも十分とはいえない。
- そうすると、電磁的方法による特色を生かし、書面交付の本来の役割を果たすことも併せて検討する必要がある【方向性2】

B→Aを阻止【方向性1】

B→Cへの促進【方向性2】

A 電磁的方法による提供を悪用し、被害を深刻化させる類型



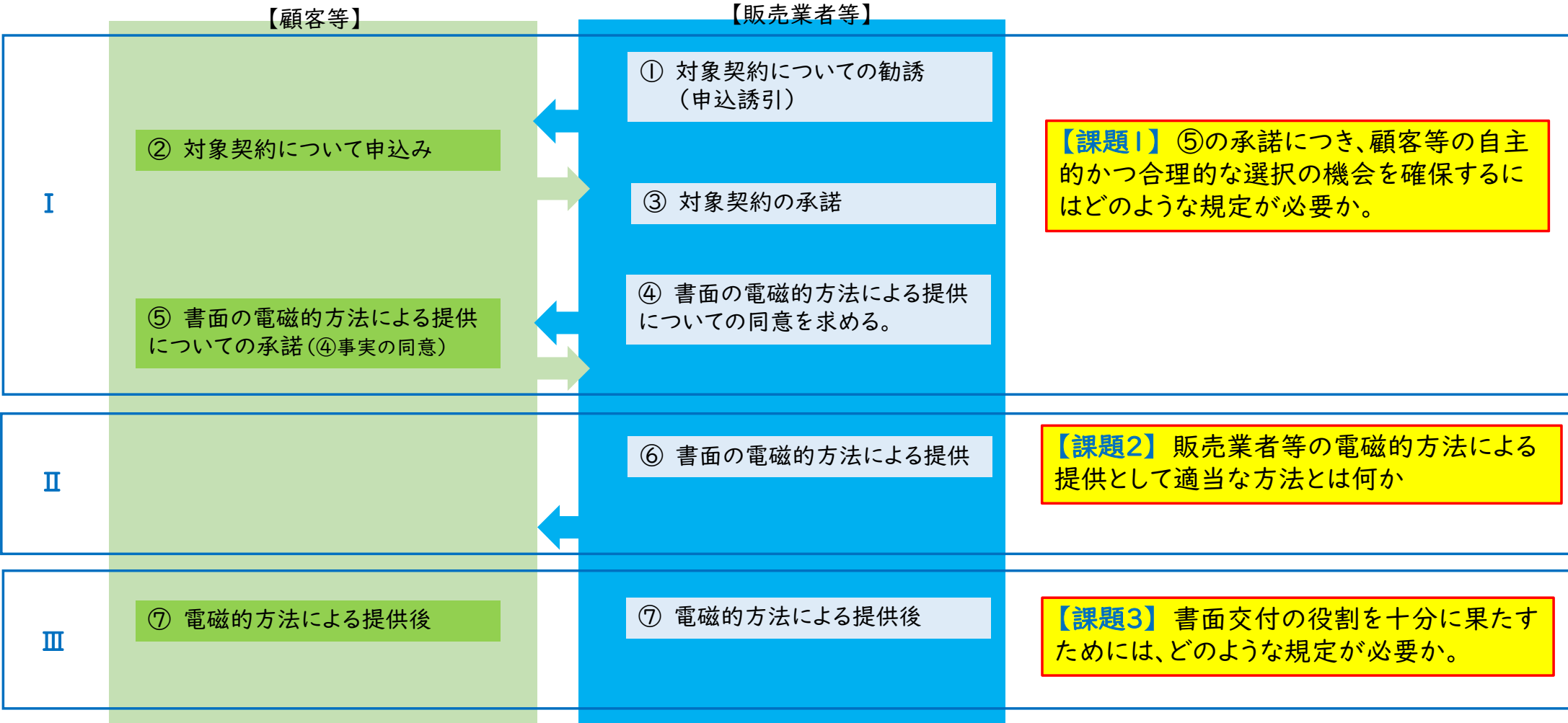
B 電磁的方法による提供だが、書面交付の場合と、その役割は実質的には変わらない類型



C 電磁的方法による特色を生かし、書面交付義務の役割を一層充実化させる類型

(3) 時系列を基にした課題抽出

● 前記(1)の2つの方向性をふまえ、時系列を基に整理すると、主に次の3つの課題が抽出される。



(4) 検討に際してのその他留意点

- 検討に際しては、①特商法取引類型（通信販売除く）に共通する項目と、個々の取引類型の特徴を踏まえた項目の区分、②個々の取引類型の特商法の規定の違い（書面交付義務が概要書面+契約書面型かそうでないか等）、④顧客等の属性（年齢、通信機器の利用状況）等に留意して検討すべきではないか。

4 承諾につき、顧客等の自主的かつ合理的な選択の機会を確保するにはどのような規定が必要か【課題1】

(1) 問題の所在

- 一連の勧誘行為の中で「承諾」を得るとすれば、承諾の方式の別（口頭・電話・メール・書面等）にかかわらず、その場の雰囲気流されるなどにより、承諾をしてしまうケースが容易に想起される（問題点①ないし③の存在）。
- 後日、顧客等から承諾を受けた事実やその具体的態様の検証が困難となるおそれ（問題点④）

【問題点①】 顧客等自身の判断で決定

◇販売業者等による対象取引
についての勧誘
(電磁的方法による交付同意要請)

◇顧客等の申込み
(電磁的方法による提供承諾)

◇電磁的方法による提供

◇電磁的方法による提供後

【問題点②】 時的密接性／閉鎖的空間(訪販等)

【問題点③】 電磁的方法による提供の承諾につき不当な誘導をされるおそれ

【問題点④】 承諾の態様が後日不分明となるおそれ

(2) 対応案

問題点	対応の方向性	具体的な対応方法の例
<p>【問題点①】 顧客等自身の判断で決定</p>	<p>第三者（親族等）と相談する機会の確保</p>	<p>【政省令】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 販売業者等は、<u>顧客等の申出がある場合は、電磁的方法による提供をすることにつき、承諾を求めるに際し、第三者の意見を聴く機会を確保しなければならない旨およびその旨を顧客等に説明しなければならない旨を規定。</u> ● 販売業者等に、上記説明をしたこと及びその後の具体的な態様の<u>記録の作成保存を義務付ける。</u> <p>【ガイドライン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 第三者と相談する機会を設けることが望ましいと考えられる類型（独居高齢者への訪問販売、若年者への連鎖販売取引）を示す。 ● 関与する第三者として望ましい例（家族だけでなく、福祉担当者等も含むのが望ましい）を示す。
<p>【問題点②】 時的密接性／閉鎖的空間（訪販等）</p>	<p>客観的に販売業者等の影響を受けない状況の確保</p>	<p>【政省令】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 販売業者等は、顧客等に対し電磁的方法による提供をすることにつき、承諾を求める場合、当該顧客が<u>客観的に販売業者等の影響から離脱した状況を確保しなければならない旨を規定。</u> ● 販売業者等に、上記状況の確保したことの<u>客観的な記録（勧誘日時場所、販売業者担当者の離脱の時間、承諾を得た日時場所等）の作成保存を義務付ける。</u> <p>【ガイドライン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 各取引類型ごとに「客観的に販売業者等の影響を受けない状況の確保」といえる具体例を示す（電話勧誘の場合は一度電話を切る、ウェブ会議アプリによる勧誘の場合はいったん退出させ、別日に再度電話／アクセスをさせる等）

問題点	対応の方向性	具体的な対応方法の例
<p>【問題点③】 電磁的方法による提供の承諾につき不当な誘導をされるおそれ</p>	<p>i 電磁的方法による提供の具体的方法の説明 ii 不当誘導行為の禁止</p>	<p>【政省令】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 販売業者等は、顧客等に対し電磁的方法による提供をすることにつき、承諾を求める場合、<u>その具体的な方法を説明しなければならない</u>。 ● 指示等の対象行為のうち、<u>政省令で定める禁止行為として規定</u>（法7条1項5号・施行規則7条等）。（不当な誘導としては、虚偽説明、適合性原則違反等が考えられる） <p>【ガイドライン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 望ましい説明方法の具体例を示す。 ● 不当誘導と考えられる具体例を示す。
<p>【問題点④】 承諾の態様が後日不分明となるおそれ</p>	<p>i 顧客等へ承諾を得た事実を証する書面の交付（情報の提供） ii 承諾等を得た事実およびその具体的態様についての記録作成保存義務</p>	<p>【政省令】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 販売業者等は、電磁的方法による提供をすることにつき、顧客等が承諾をしたときは、<u>当該顧客等に、当該承諾をした事実を記載した書面の交付（又は情報の提供）</u>をしなければならない。 ● 販売業者等は、上記の場合、承諾を得た事実、承諾の具体的な対応（日時、場所、承諾の経緯等）の<u>記録の作成保存を義務づける</u>。 <p>【ガイドライン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 承諾をした事実を記載した書面の交付（又は情報の提供）の具体例を示す。 ● 記録の作成保存のより具体的な方法を示す。

5 販売業者等の電磁的方法による提供として適当な方法とは何か【課題2】

(1) 問題の所在

● 顧客等が承諾した電磁的方法による提供が、確実に行われ、かつ、少なくとも書面交付の水準をクリアできなければ、書面交付義務の規定が形骸化するおそれがある。

(書面不交付は直罰規定の対象となり、あるいはクーリング・オフの主張に際して当該事実は販売業者等の抗弁に属する事項と解されてはいるが・・・)

【問題点①】 顧客等に電磁的方法により提供したか否か不分明になるおそれはないか

◇販売業者等による対象取引
についての勧誘
(電磁的方法による交付同意要請)



◇顧客等の申込み
(電磁的方法による提
供承諾)



◇電磁的方法によ
る提供



◇電磁的方法によ
る提供後

【問題点②】 電磁的方法による提供は、当該顧客等にとって、可読性や判読性等につき問題がある方法となるおそれはないか。

問題点	対応の方向性	具体的な対応方法の例
【問題点①】 顧客等に電磁的方法により提供したか否か不分明になるおそれはないか	電磁的方法により提供した事実の記録作成保存義務	【政省令】 ● 販売業者等は、書面の交付に代えて、電磁的方法により提供をしたときは、提供の日時、提供の方法等の記録の作成保存の義務付け
		【ガイドライン】 ● 作成保存の具体例、留意点を示す。
【問題点②】 電磁的方法による提供は、当該顧客等にとって、可読性や判読性につき問題がある方法となるおそれはないか	i 確認機能の観点から、電磁的方法による提供ごとに、適切な具体的方法を示す。 ii 適合性原則の観点から、電磁的方法による提供が行われるべきことを示す。	【政省令】 ● 電磁的方法による提供は、 <u>顧客等にとってその内容が一義的に明確かつ平易で、かつ、一覽性を有する方法によらなければならない旨を規定</u> ● 電磁的方法による提供は、 <u>顧客等の年齢、知識、経験等に適合した方法によらなければならない旨を規定</u> 。 ● そのうえで、電磁的方法による提供につき、例えば①メール+添付ファイルで提供する場合、②ウェブサイトからダウンロードする場合等、 <u>政省令で定めるものごとに具体的な水準を示す</u> 。
		【ガイドライン】 ● 望ましい提供方法の具体例を示す。

①確認機能	当事者が合意した内容を一覽できる状態で確認できる機能
②保存機能	契約締結後に債務不履行、事情変更等が生じた場合の規律を契約条項に基づいて判定するための機能
③警告機能	契約締結過程で説明されなかった不利な契約条件の存在を積極的に気付かせる機能
④告知機能	契約締結直後に冷静になって契約を維持するか否かを考え直す機会(クーリング・オフ)を付与する機能
⑤発見機能	契約締結後に、第三者(例えば独居高齢者につき、当該高齢者を担当する福祉担当者)が当該取引の事実を発見する機能

6 電磁的方法による交付後に、その役割を十分に果たすために、どのような規定が必要か【課題3】

(1) 問題の所在

- 電磁的方法による提供の場合、提供を受けた当該顧客等が端末を操作等しなければその内容を閲覧することができないことから、書面交付の義務の役割である、各機能（前記2頁参照・以下再掲）を十分に果たせないおそれがある。
- 一方、電磁的方法の特色を生かして、これら機能を充実化させることはできないか。

①確認機能	当事者が合意した内容を一覧できる状態で確認できる機能
②保存機能	契約締結後に債務不履行、事情変更等が生じた場合の規律を契約条項に基づいて判定するための機能
③警告機能	契約締結過程で説明されなかった不利な契約条件の存在を積極的に気付かせる機能
④告知機能	契約締結直後に冷静になって契約を維持するか否かを考え直す機会（クーリング・オフ）を付与する機能
⑤発見機能	契約締結後に、第三者（例えば独居高齢者につき、当該高齢者を担当する福祉担当者）が当該取引の事実を発見する機能

【問題点①】 書面交付義務の役割である「保存機能」の確保・充実化

【問題点②】 書面交付義務の役割である「警告機能」の確保・充実化

◇販売業者等による対象取引
についての勧誘
(電磁的方法による交付同意要請)



◇顧客等の申込み
(電磁的方法による提
供承諾)



◇電磁的方法によ
る提供



◇電磁的方法によ
る提供後

【問題点③】 書面交付義務の役割である「告知機能」の確保・充実化

【問題点④】 書面交付義務の役割である「発見機能」の確保・充実化

(2) 対応案

問題点	対応の方向性	具体的な対応方法の例
【問題点①】 書面交付義務の役割である「保存機能」の確保・充実化	i 紛失等をした場合であっても、再度確認できる手段の確保	【政省令】 ● 販売業者等は、書面の交付に代えて、電磁的方法により提供をしたときは、 <u>顧客等の求めに応じ、その提供した内容を(契約締結から*年間)改めて提供することができる体制を構築しなければならない旨およびその旨を顧客等に告知する義務を規定。</u> 【ガイドライン】 ● 電磁的方法の政省令で定めるものごとに、具体的な方法を例示。
【問題点②】 書面交付義務の役割である「警告機能」の確保・充実化	顧客等にとって重要な事項については、強調して表示等をするよう規定	【政省令】 ● 販売業者等は、書面の交付に代えて、電磁的方法により提供する場合、「 <u>当該取引の目的及び取引上の社会通念に照らして重要な事項</u> 」(又は <u>具体的事項を列挙</u>)については、 <u>顧客等がその内容を明確に認識できると客観的に認められる相当な方法によらなければならない。</u> * 現在の施行規則6条等の記載(クーリング・オフに関する記載は赤字の中に赤字表示。文字サイズは日本産業規格Z八三〇五に規定する八ポイント以上の大きさでなければならない等)をイメージ。できれば、書面交付についても平仄を併せた施行規則の改正) 【ガイドライン】 ● 具体的な方法を例示 (現在の「インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドライン」等の各種ガイドラインのような体裁をイメージ)

②保存機能	契約締結後に債務不履行、事情変更等が生じた場合の規律を契約条項に基づいて判定するための機能
③警告機能	契約締結過程で説明されなかった不利な契約条件の存在を積極的に気付かせる機能

問題点	対応の方向性	具体的な対応方法の例
<p>【問題点③】 書面交付義務の役割である「告知機能」の確保・充実化</p>	<p>クーリング・オフに関する記載については、強調して表示等をするよう規定</p>	<p>【政省令】</p> <p>● 販売業者等は、書面の交付に代えて、電磁的方法により提供する場合、<u>クーリング・オフ権の行使につき、顧客等が明確に認識できると客観的に認められる相当な方法によらなければならない※1。</u></p> <p>* 現在の施行規則6条等の記載（クーリング・オフに関する記載は赤枠の中に赤字表示。文字サイズは日本産業規格Z八三〇五に規定する八ポイント以上の大きさでなければならない等）をイメージ。できれば、書面交付についても平仄を併せた施行規則の改正）（問題点②と重複）</p> <p>【ガイドライン】</p> <p>● 具体的な方法を例示</p>
<p>【問題点④】 書面交付義務の役割である「発見機能」の確保・充実化</p>	<p>電磁的方法による提供の承諾に際し、第三者の関与がある場合は、当該第三者にも電磁的方法による提供をする旨を規定</p>	<p>【政省令】</p> <p>● 販売業者等は、顧客等の申出に基づき、<u>電磁的方法による提供をすることにつき、承諾を求めるに際し、第三者の意見を聴く機会を確保した場合は、当該顧客等の同意を得て、当該第三者に対しても、電磁的方法による提供をしなければならない※2。</u></p> <p>【ガイドライン】</p> <p>● 具体的な方法を例示</p>

※1 電磁的方法による提供の特徴を生かすのであれば、クーリング・オフ期間につき、例えばリマインド機能の導入を規定することも考えられる。ただし、この方法はクーリング・オフ行使期間に関する判例法理からすればミスリードとなるリスク（例えば、記載不備があるにも関わらず、提供日から7日間経過で「クーリング・オフ可能な期間はあと1日」と表示されるケース）もあるため慎重な検討が必要。

※2 個人情報保護法等の課題は山積するが、将来的には、貸金業等の信用情報機関等の仕組みを創設することも考えられるのではないか。

④告知機能	契約締結直後に冷静になって契約を維持するか否かを考え直す機会（クーリング・オフ）を付与する機能
⑤発見機能	契約締結後に、第三者（例えば独居高齢者につき、当該高齢者を担当する福祉担当者）が当該取引の事実を発見する機能

ご清聴ありがとうございました。