

特商法における書面交付の電子化について

目次

- I 特商法販売類型ごとの書面交付の電子化に係る特徴
- II 書面交付電子化の主な問題点
- III 電磁的交付の承諾手続について
 - 1. 問題意識
 - 2. 契約書面等の電子交付の方法(案)
 - 3. 承諾手続概要(案)
- IV その他

2021年7月19日

特定非営利活動法人消費者機構日本

副理事長 佐々木幸孝

I 特商法販売類型ごとの書面交付の電子化に係る特徴

	訪問販売	電話勧誘販売	連鎖販売取引	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入
書面交付義務	申込書面(4条) 契約書面(5条) 現金取引書面(5条2項)	申込書面(18条) 契約書面(19条)	概要書面(37条1項) 契約書面(37条2項)	概要書面(42条1項) 契約書面(42条2項)	概要書面(55条1項) 契約書面(55条2項)	申込書面(58条の7) 契約書面(58条の8) 現金取引書面(58条の82項)
契約内容の複雑さ			複雑	複雑	複雑	
不意打ち性	強い	強い	強い場合もある			強い
利益誘引			有		有	
被害者の特徴	高齢者多い	高齢者多い	若年成人の被害が目立つ			高齢者多い
電磁的方法での取引の完結	無	初度の電話を除けば、ありうる。	ありうる	ありうる	ありうる	無

※通信販売には書面交付義務の定めはなく、上表から除外している。

Ⅱ 書面交付電子化の主な問題点

- 1.本人承諾が前提となっているが、真の承諾が得られないまま、形式上承諾を得たとする事例が多発しうること
- 2.デジタルデバインドから、書面の内容確認、保管、事後紛争時の活用等が困難となる事例が当然に多発すること。
- 3.第三者視認性がなくなり、被害の発見、回復の機会を逸する事例が当然に生じること。

Ⅲ 電磁的交付の承諾手続について

1.問題意識

(1)改正法の枠組みという制約の下ではあるが、上記問題点をできる限り低減する方策を考えること

(2)主に、勧誘の態様をふまえ、考察すること

(3)契約者のデジタル対応能力について、一定の水準が確認できたときのみ、電磁的交付が承諾が有効であるとする

2.契約書面等の電子交付の方法(案)

PDF等の画像化したファイルをメール添付する方法によること。

(改ざんを防ぐため。到達時期を明確にするため。)

3.承諾手続概要(案)

(1)承諾の意思確認書面の記載事項

①契約者のデジタル対応能力を確認

電磁的に交付された書面を受領、保管及び必要に応じての参照ができる程度の対応能力を有していることが、電子交付の前提であり、下記事項を確認。(これらの事項については、現時点での例示であり、さらに検討をお願いしたい。)

- ・パソコンまたはタブレットを保持しているか
(スマホ・携帯では、契約書の一覧性が再現困難なため不可)
- ・メールアドレスを保持し、送受信環境を有しているか
(SNS登録では、相手方から一方的にブロックされ、連絡が不能になる等の事例もあるため不可)
- ・メール添付ファイルを、パソコンまたはタブレットの所定の場所に保存し、そのファイルを任意に開けるか

⇒以上の一つでも満たさない場合は、書面の電磁的交付はできないものとする。

②申込書面・契約書面・現金取引書面の機能とその保管の重要性(契約内容の明示、クーリングオフ手続の明示、事後紛争となった場合の契約内容の確認等)を判り易く記す。

③郵送等での交付を希望するか、電磁的交付を希望するか、明確に選択する様式とすること。

④電磁的交付を選択した者に関しては、本人が希望しない場合を除いて、第三者(親族、補助人及び保佐人等)にも、交付する(第三者の事情に応じて、電磁的方法か郵送での送付)こと。

(3) 承諾の意思確認書面の送付方法と事業者の保管義務

① 訪問販売、訪問購入

契約申込の際に、書面を提示して口頭で説明し、質問に回答する。
氏名記入については、自署を原則とする。

② 電話勧誘販売

契約申込の際に、消費者から電子メールアドレスの提供を受け、そのアドレスに承諾の意思確認書面を添付した電子メールを送信する。

一定期間内に電子メールにより、本人から、デジタル対応能力を有しかつ電磁的交付を選択する旨の連絡があった場合に、電磁的方法による書面交付ができるものとする。

一定期間にメールでの返信がない場合は、デジタル対応能力が書面の電磁的交付を受けるには足りないとして推認されるため、郵送等で交付する。

③ 連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引

- ・対面での勧誘の場合～上記①の方法に準じる。
- ・電話での勧誘の場合及び電磁的方法による勧誘の場合
～上記②の方法に準じる。

④ 消費者から受領した承諾の意思確認書面については、事業者には保管義務を課す

V その他

1.再交付

電磁的方法による交付の承諾を受けたのち、再交付を消費者から求められた場合には、書面再交付は郵送等で行うこと。(電磁的交付では受信または保管ができなかったと推認されるため)

2.交付書面を見やすくすること

電磁的方法で交付する場合には、記載の文字ポイント・体裁・書式などを工夫しより見やすくすること。

3.通信販売の書面交付義務化を検討する必要

通信販売の勧誘について、ウェブでのポップアップ広告、SNS上での動画配信などの方法の高度化多様化、並びにターゲティング広告の普及により、誘引力が強まっている。以前のように契約を希望する者が、媒体に自らアクセスするという性格ではなくなっている。このような情報技術の進展に即し、通信販売に関する規制の再検討を行う必要があり、その一環として書面交付を義務化することが検討されてよいと考える。

(参考事例)

シャンプーの通信販売～SNSで契約が完結。定期購入契約ではないことを確認していたが、定期購入契約になっており、商品が届き続ける。申込時の契約内容を確認したくとも、その時のSNS上の広告及び契約手続きの表示はなくなっている。