

書面電子化WTで指摘された論点について（案）

令和4年4月21日
書面電子化ワーキングチーム

はじめに

特商法等以外の32分野における書面の電子化については、昨年、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律で電磁的方法による提供に関する規定が手当てされた。

特商法等の書面交付に関しては、単なる情報伝達以外の消費者保護機能が含まれており、この「書面交付義務が持つ消費者保護機能」を書面交付が電子化されたとしても確保することが、国会附帯決議においても求められており、書面の電子化により消費者被害を拡大させないために独自の制度が必要とされる根拠であると考えられる。

電磁的方法による提供の選択は、この書面交付義務が持つ消費者保護機能が十分に確保される場合に限って認められるものであり、そのために、「承諾の取得（真意に基づく明確な意思表示による承諾の確保）」の方法と「電磁的な提供方法」が問題になると考えられることから、以下のとおり、これらの項目ごとにヒアリングで指摘された論点の抽出を試みた。頂いた御意見は、「書面交付義務が持つ消費者保護機能」を書面交付が電子化されたとしても網羅的に発揮させる制度とする観点から、現在の書面交付が有する多様な消費者保護機能を念頭に置き、それら全ての機能が発揮できるようにすることを電子化の要件とするという基本的な考え方に基づくものであったと考えられる（参考までに、本項の末尾に消費者保護機能の例を挙げた）。

なお、以下の論点には、政令に限らず、省令等で規定すべき範囲の事項までが含まれる。また、各項目分類は先後関係で考えるべきものではなく縦横に相まって実現するものでもあることから、項目分類はあくまでもひとつの整理法である。

（参考）書面交付で発揮される消費者保護機能の例

- イ) 事業者から消費者に契約情報を伝達する機能
- ロ) 契約に疑義が将来生じた際に、真正な契約内容をいつでも確認できるよう保管する機能
- ハ) 契約内容を一覽し、負う義務や責任、得られる利益を理解し、事業

- 者の所在地・連絡先等の必要情報を確認する機能
- ニ) 勧誘時の雰囲気・影響から離れて、クーリング・オフ制度を踏まえ、冷静な真意に基づき契約の要否を熟慮させる機能
 - ホ) 家族等他者の目に触れることにより、思考力・判断力の衰えた／未熟な消費者が不利な契約を結ぶことを抑止する機能
 - ヘ) 消費者が被害を受けやすい取引形態であり、消費者の権利が法定されていることを注意喚起する機能
 - ト) 法に則って事業者が契約内容を策定し、交付物を消費者の手元に残すことで、特商法に沿って商取引を行わせる機能

1. 真意に基づく明示的な意思表示方法に関する論点

(1) 消費者の真意性

承諾取得にあたっては、消費者が契約書面の重要性や、受領をもってクーリング・オフ期間が起算されることを理解していること（←附帯決議）は、真意の承諾を得る上での必要条件と解される。そのため、事業者は承諾を得るに際し、書面交付が原則であること、提供される情報の意義を告知したうえで承諾を取得することが必要であるとの御意見があった。

事業者（又は事業者と意向を同じくする者）との物理的・電磁的な接触による電磁的記録提供への勧誘、不実告知、困惑行為や、電磁的方法による提供と書面交付との間で各種のメリット・デメリットを設けることによる差別的な扱い等は、消費者の自由な意思表示を妨げる要因となることから、これらを禁止すべきとの御意見が寄せられた。一方で、承諾を得るにあたっての禁止行為の範囲については、様々な御意見があった。

(2) 承諾取得の方法

2. の項で述べるとおり、事業者にとっては、消費者の真意と能力を確認できた場合に限って電磁的方法による提供が可能となることに鑑みると、それらと承諾の事実が明確に判別可能で証拠として残る方法によりなされる仕組みとした上で、客観的な要件とすることが、トラブルを防止する観点からも望ましいとの御意見が表明された。一方で、承諾に関する証拠の残し方については、音声の録音又は書面への承諾のサインを求めるべきとする御意見と、デジタル機器の操作に不慣れな消費者による承諾を防止するために消費者本人によるデジタル機器を操作して承諾を得るべきとする御意見とがあった。同時に、対面勧誘の場から勧誘員が離れて影響がない状態で、消費者が電子メールで電子化の承諾を行う方法とすべきとの御意見と、対面勧誘の

場から勧誘員が離れて電子化の承諾を得る方法については、申込書面を直ちに交付する義務が履行されない場合もあり得ること、訪問販売に関する規定の適用を潜脱するおそれがある場合もあり得るとの御意見があった。ただし、口頭や電話による方法や、事業者の保有するデジタル機器にチェックをするだけのような簡易な方法では承諾できないようにすべきとの御意見も同時に寄せられた。これらとは別に、書面で消費者の真意を立証する方法を超える形で、電磁的交付の場合にだけ真意の証明を求める方法は過剰であるとの御意見も寄せられた。

(3) 取引類型ごとの検討

取引類型（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、預託等取引^{*}）によって、取引特有の性質、契約に至る流れや書面交付のタイミング等が異なることから、取引類型ごとに、承諾の取得方法（書面により又は電磁的方法により承諾を取得するかを含む）について検討すべきとの御意見が寄せられた。その場合は、不意打ち性の有無、利益誘引型に該当するか否か、不確実性の程度といった性質に照らして分類することが適切との御意見があった。加えて、取引がオンラインで完結する場合と、一部が対面で行われる場合とでは、電子化の要求度合いが異なることに留意すべきとの御意見も寄せられた。

2. 電磁的提供方法に関する論点

消費者保護機能の確保という観点からは、消費者が電磁的な提供について真意に基づき明示的に承諾をするということだけでなく、その提供方法自体が、消費者保護機能の確保のために必要な要件を充足する必要がある。承諾取得の要件と提供方法の要件のいずれか 1 つでも欠けている場合には、たとえ何らかの電磁的方法による提供があったとしても、それによって交付義務が尽くされたとはみなされず、従前からの原則どおり書面交付がされなければならないと考えられる。

(1) 論点の概要

WTによるヒアリングでは、電磁的提供方法に関する論点として、主に以下の点が挙げられた：

^{*} 法改正により、販売を伴う預託等取引については原則禁止となる。

① 全体論

要件を満たさない電磁的方法による提供は無効とされるべき、また要件は有効・無効の判断の根拠とされることから、その設定は客観的なものであるべき、との御意見があった。

特商法上の取引類型に応じて交付方法に差を設けるべきとの御意見があった（1.(3)でも既述）。

消費者保護の高度化のために、むしろデジタル技術を活用すべきとの御意見があった。

他法令との制度の差異に配慮すべきとの御意見と、特商法と同時に適用される他法令との整合性に配慮すべきとの御意見があった。

② 消費者（及び保有機器）の適合性

電磁的方法による提供は、デジタル技術に対する一定のリテラシー（保有する電子機器のセキュリティを適切に保持し、電子メールの送受信や添付ファイルの開封・保存が自らできること等）や、書面並みの一覧性（画面サイズ、印刷）をもって表示可能な機器を有する消費者に限って電磁的方法による提供を選択できることとすべきとの御意見があった。

③ 事業者の適合性

電磁的方法による提供を実施しようとする事業者は、書面と電子の両方の交付方法に常時対応できるべきとの御意見はあった。他方で、事業者の有する技術や情報管理の水準についての御意見はなかった。

④ 具体的な提供方法

具体的な提供方法についての御意見は、ほぼ全ての団体から寄せられた。これらの御意見は、提供の手順に関すること、手段に関すること及びクーリング・オフの起算点に関することにほぼ集約される。具体的には、(2)のとおりである。

(2) 提供方法に関する御意見

① 提供の手順に関して寄せられた主な御意見

- 電磁的方法による提供にあたって注意事項を書面や口頭、電子メールの本文で示すこと
- 消費者からの自発的な行動を求めること
- 開封確認の返信を消費者から行うこと

- 再交付の求めや、書面交付の求めがあれば事業者はこれに応じること
(ただし、この手順に伴う改ざん可能性に関する指摘もあった)
- 電磁的方法による提供の手順が完了したことの挙証は事業者が行い、
手順が完了しない場合は、書面交付をすること
- 事業者においても電子ファイルを保管すること

② 提供の手段に関して寄せられた主な御意見

提供の手段に関する基本的な考え方としては、完全性、普遍性及び持続可能性等の確保が必要であるとの御意見があった。

より具体的な手段については、以下のような御意見があった。

なお、類似手法の取扱いや将来の技術的進展により生じた新たな手法の利用の可否を判断していくためには、提供手段につき、基本的な考え方(手段限定の根拠)との関係も含めてさらに整理することが必要であると考えられる。

- 電子メールを用いて情報を伝達し、SNS やアプリには依らないこと
- 電子書面は添付ファイルとし、PDF を用いること、改ざん防止措置を
施すこと
- ウェブサイトからのダウンロードの扱いについては、意見が分かれた
- 電子書面はクラウド上で保管し、随時閲覧可能とすること

③ クーリング・オフの起算点に関して寄せられた主な御意見

- クーリング・オフの起算点は明確に判別されるべきこと
- 電磁的方法による提供の到達時点に関しては、情報の到達は確認できても、開封や閲覧ができたことまでの確認は困難であり、消費者からの確認メール等のアクションで認定することが事実上必要なこと
- 再交付に関しては、クーリング・オフ期間に影響しないこと

3. 第三者の関与に関する論点

消費者が高齢者である場合などにおける第三者の関与の在り方について、多様な御意見が寄せられた。少なくとも高齢者など一定層の消費者については、電磁的方法による提供の承諾に関して第三者の承諾が必要とする御意見と、電磁的方法による提供に際して契約者たる消費者の指定する第三者への同時交付が必要とする御意見があった。これらに関し、どのような消費者を第三者関与の対象とすべきか(高齢者の定義を含む)、第三者が誰であるべきか、第三者の連絡先情報提供や第三者としての指名に先んじて当該第三者

本人の了承を得る必要があるかといった論点も挙げられた。

また、第三者への同時提供が必要となる場合に関して、消費者本人からの希望があった場合とする、との御意見もあった。

4. その他の論点

これまで述べてきた論点に関し、法令上の義務とする性質のものか、業界や企業の自主規制とすることが適切な性質のものかについても検討されるべきとの御指摘があった。また、電磁的方法による提供について登録・届出制とするといった、政省令で規定できる範囲を超えると考えられる事項に関する御意見もあった。

以上