

特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討状況

特定商取引法は、消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に事業者が守るべきルールを規定しており、一部の取引類型を除いて契約書面等の交付が義務付けられている。令和3年の法改正により、承諾した消費者に対しては、その記載事項を電磁的方法により提供することが可能になった。令和3年7月より有識者間で制度の詳細について検討しており（延べ13回開催、計19団体よりヒアリング）、**本年10月6日に報告書を取りまとめ**。その概要は以下のとおり。報告書取りまとめの後、パブリック・コメントの手続きを経て政省令を策定し、令和5年6月までに施行予定。

デジタル技術の恩恵を受けられるように

- 消費者の承諾により、特定商取引法の該当全6取引類型と預託等取引で、書面に代えて電磁的方法により提供を受けることが可能に
- 消費者の承諾方法については、他の法律に基づく電子化の場合と同様に、あらかじめ、書面又は電磁的方法のいずれも可能に
- 契約の申込みからサービスの提供までをオンラインで行う、オンライン英会話等の特定継続的役務提供に関しては、オンライン上で全ての手続きが完結することが可能に
- クーリング・オフ制度は書面の場合と同じ。電磁的方法によりクーリング・オフの連絡することが可能に
- 今後の情報通信技術の発展状況や運用状況等を踏まえ、柔軟に改善を図っていく

消費者保護を万全に

- 消費者の承諾なしに電磁的方法による提供を行うことや、望まない消費者に対して電磁的方法による提供を勧める行為等は**禁止**
- 消費者が電磁的方法による提供を受けることについて適合性があることの確認を承諾前に実施
- 消費者が電磁的方法による提供を受ける旨の承諾の控えを、電磁的記録（全ての概要書面、一部の契約書面）又は書面（一部の契約書面）で交付
- 消費者の希望により、消費者が指名する**第三者に対して、消費者に提供する記録の写しを同時に提供**
- 電磁的記録も書面と同じ表示内容で提供。制度の開始に当たっては、書面並の表示面積を有する電子機器を有することを条件に

報告書

令和4年10月6日

特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会

目次

I	はじめに	1
II	真意に基づく明示的な意思表示方法	2
1	消費者の真意性	2
2	事業者の禁止行為	2
3	承諾取得の方法	3
III	電磁的方法及びそれによる提供の具体的な内容	6
1	適合性	6
2	具体的提供方法	6
IV	第三者の関与	9
V	その他	10
VI	おわりに	11

(参考資料1) 特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会
委員等名簿

(参考資料2) 検討経過

I はじめに

令和3年6月16日に公布された、「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」（以下「改正法」という。）により、特定商取引に関する法律等が事業者に義務付けている、契約締結時等における書面の交付について、書面（物理的に紙）での交付を原則としつつ、消費者の承諾を得た場合に限り、例外的に書面での交付に代えてその記載事項を電磁的方法により提供することができることとなる。改正法の附帯決議¹においては、書面交付の電子化に関する消費者の承諾の要件を政省令等により定めるに当たっては、（中略）書面交付義務が持つ消費者保護機能が確保されるよう慎重な要件設定を行うこと、書面交付の電子化に関する承諾の要件を検討するに当たっては、（中略）関係者による十分な意見交換を尽くすこと、とされた。この電磁的方法による提供について広く関係者の意見を聞き検討するため、同年7月から消費者庁において、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」（以下「検討会」という。）を設置し、これまで6回の検討会会合を開催してきた。また、この間、ワーキングチーム会合を7回にわたって開催し、消費者団体、事業者団体、デジタルの専門家等から幅広くヒアリングを行い、論点を整理して検討会に報告した。これらを通じて、書面での交付に代えてその記載事項について電磁的方法による提供を可能とする場合の消費者からの承諾の取り方及び電磁的方法による提供の在り方等について検討を重ねた。これまでに重ねた御議論等を踏まえ、その考え方について取りまとめたものである。

¹ 消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案に対する附帯決議（令和3年6月4日 参議院地方創生及び消費者問題に関する特別委員会）（抄）

- 一 書面交付の電子化に関する消費者の承諾の要件を政省令等により定めるに当たっては、消費者が承諾の意義・効果を理解した上で真意に基づく明示的な意思表示を行う場合に限定されることを確保するため、事業者が消費者から承諾を取る際に、電磁的方法で提供されるものが契約内容を記した重要なものであることや契約書面等を受け取った時点がクーリング・オフの起算点となることを書面等により明示的に示すなど、書面交付義務が持つ消費者保護機能が確保されるよう慎重な要件設定を行うこと。また、高齢者などが事業者に言われるままに本意でない承諾をしてしまうことがないよう、家族や第三者の関与なども検討すること。
- 二 書面交付の電子化に関する承諾の要件を検討するに当たっては、悪質業者の手口や消費者被害の実態を十分に踏まえた上で、学識経験者、消費者団体、消費生活相談員等の関係者による十分な意見交換を尽くすこと。

Ⅱ 真意に基づく明示的な意思表示方法

1 消費者の真意性

消費者から書面での交付に代えた電磁的方法による提供に対して承諾を得る前に、事業者は以下の点を消費者の理解が得られるように説明すべきではないか。

- ①書面での交付が原則であること
- ②電磁的方法により提供される記録が、契約内容を示した重要なものであること
- ③電磁的方法により提供される記録が申込書面又は契約書面である場合、当該記録が到達した時点がクーリング・オフの期間の起算点となること²
- ④必要な機器を有し、電磁的方法による記録提供を受けるための操作を自力で完結できる消費者に限って電磁的方法による提供が受けられること³

2 事業者の禁止行為

書面での交付に代えた電磁的方法による提供の選択について、以下の行為を禁止すべきではないか。⁴

- ①電磁的方法による提供を希望しない旨の意思を表示した者に対し、電磁的方法による提供に関する承諾を得るために必要な手続きを継続すること⁵
- ②不実のことを告げ、又は威迫・困惑させること
- ③電磁的方法による提供に対して財産的な利益を提供すること⁶

² 概要書面又は締結前書面の場合には③の説明は不要。

³ 「必要な機器を有し」については、本人の所有に限らず、本人が見たいときに、自ら機器を操作し、見られるものであれば、リースや家族所有なども含まれる。

⁴ 禁止行為の規定に該当した場合、行政処分の対象となることなどが考えられる。

⁵ 事業者の禁止行為として、「承諾手段を進めるに当たっては、電磁的方法による提供を希望する意思表示を示さない消費者に対し、その承諾を得るために必要な手続きを継続すること」を追記すべきとの御意見もあった。

⁶ たとえば値引き又は粗品付与が考えられる。事業者が電子化により生じた利益を還元することは、消費者志向経営の観点からも認められるべきとの御意見もあったが、消費者が法的権利についての告知を受ける際に実質的に追加負担が生じることは好ましくないとの考え方により、本記

- ④書面での交付に対して不利益を与えること
- ⑤消費者の適合性の確認結果に不当に影響を与えること、又は適合性があると認められない消費者に電磁的方法により提供すること
- ⑥消費者が自ら行うこととされている電子機器の操作に関し、消費者の承諾行為を代行し、又は電磁的方法により提供される記録の受領を代行すること
- ⑦その他、消費者の意に反して承諾させ、又は電磁的方法で受領させる行為

3 承諾取得の方法

事業者は、適合性を有する消費者の真意に基づく電磁的方法による提供への承諾の事実が、事業者に証拠として残る方法（加えて、消費者の手元に控えが書面で残る方法）により承諾を取得すべきではないか。

本項の以下①②においては、一定の条件を満たす取引業態に関して、消費者の手元に控えを書面で残さない、即ち承諾取得を電磁的方法で完結しうるかについて検討した。その上で、具体的な承諾取得の方法については、③において詳述した。

- ①取引類型による整理
- ②承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲
- ③承諾取得の方法

①取引類型による整理

真意に基づく電磁的方法による承諾取得が行われぬおそれを生じさせる理由として、「不意打ち性」「利益誘引性」「対面勧誘性」の有無を挙げる御意見をいただいたことから、取引類型により区分を行い、取引類型ごとに制度の内容や交付書面の性質、契約に至る一連の流れを考慮した上で、真意性への影響の有無に対する考え方をまず整理すべきではないか。

	不意打ち性	利益誘引性	対面勧誘性
訪問販売	○（アポイントの場合あり）		○
電話勧誘販売	○（かけさせる場合あり）		
連鎖販売取引		○	△（対面には限らない）
特定継続的役務提供			△（対面には限らない）
業務提供誘引販売取引		○	△（対面には限らない）
訪問購入	△（不招請勧誘は禁止）		○
預託等取引 [※]		○	△（対面には限らない）

※ 令和3年の法改正により、販売を伴う預託等取引については原則禁止とされており、かつ、仮に勧誘等の確認を受けた場合も、不招請勧誘は禁止

②承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲

①で取引類型により区分したうち、承諾取得が電磁的方法で完結可能な（下記控え書面についても電磁的方法としうる）範囲としては、オンライン完結型の（契約の申込がオンラインで行われ、かつ、役務の提供がオンラインで行われるものを内容とする）特定継続的役務提供取引に限定して認めるべきではないか⁷。

③承諾取得の方法

前記②で認められる業態以外については、電磁的方法による提供に至る一連の流れの中で、機器の操作をせずに視認できるものを最低限、消費者の手元に残すための控え（注意事項や承諾した事実、電磁的記録の受領方法等が記載されたもの）として、書面で交付すべきではないか⁸。なおこの場合において、概要書面に関しては、契約締結前に確実に交付されることの重要性や、クーリング・オフの起算点には関係しないこと等に鑑み、概要書面の承諾記録の控えについて、電磁的方法での提供を可能とすべきではないか⁹。

⁷ 特定継続的役務提供に際し、法第48条第2項本文の政令で定める関連商品（政令の別表第五）の販売契約がある場合、オンライン完結型とは評価し得ない。

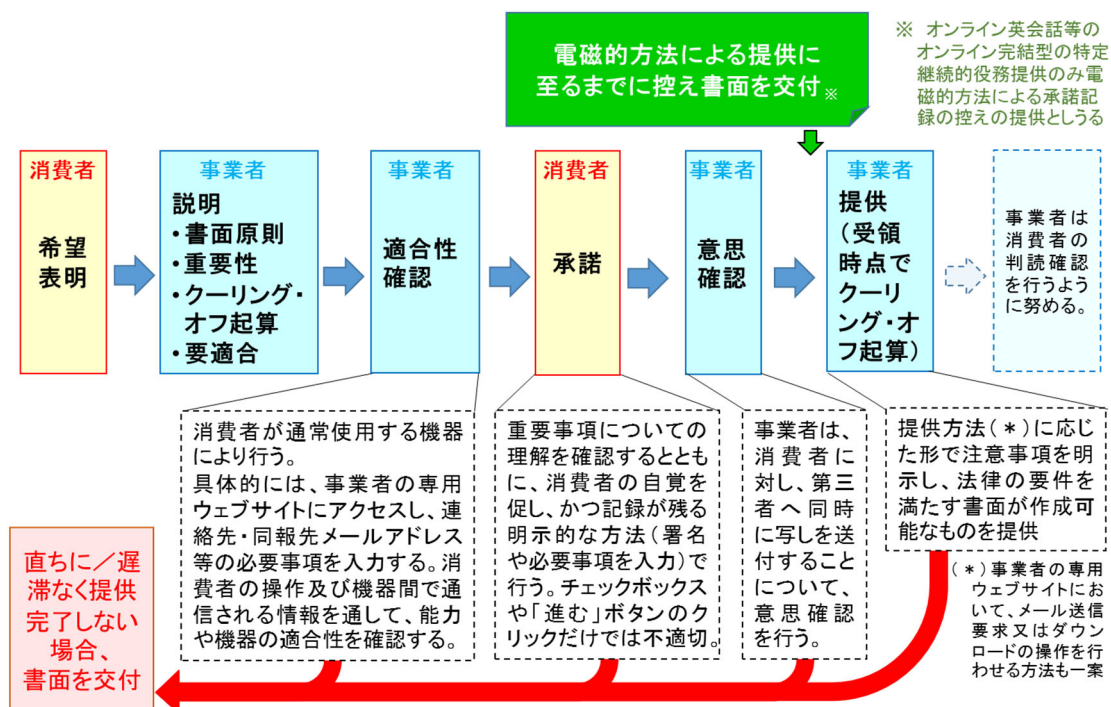
⁸ 他方で、消費者が希望した場合には控えも電磁的方法により提供すべきとの意見や、特に隔地間の取引では、書面の郵送と同様に、電磁的方法による提供も認めるべきとの意見もあった。

⁹ 概要書面に代えてその記載事項を電磁的方法で提供するに当たり承諾記録の控えを電磁的方法で提供することが可能になる。それにより、特に隔地者間取引において概要書面の記載事項が「契約を締結しようとするとき」に契約書面の記載事項よりも時間的に先んじて提供されることが、より確実に履行されることが期待される。

その他、全取引類型について承諾取得の方法は、以下とすべきではないか。

- ✓ 承諾取得については、単に口頭やチェックボックス等の簡便な方法による了解ではなく、自筆署名や重要事項について理解の上で必要事項を入力する等、消費者の自覚が促され、記録が残る方法とすべきではないか。
- ✓ 適合性の確認については、承諾前に、消費者が通常使用する電子機器を自ら操作して行うべきではないか。

これまでの論点を踏まえると、電磁的方法による提供に関する希望の表明から提供に至る流れは、契約書面の場合、以下のように整理される¹⁰。



¹⁰ 例えば、事業者が営業所等以外の場所(例えば、消費者の自宅)において見積もり等を行い、いったん事業者が退去した後、消費者が家族等と相談・検討したうえで、オンラインで契約の申し込みを行う事例が、訪問販売に該当するような場合であっても、申込書面や契約書面の記載事項の電磁的方法による提供への承諾の取得を対面時に行うことにより、電磁的に申込書面や契約書面の提供を受けて、契約を締結することは可能である。

Ⅲ 電磁的方法及びそれによる提供の具体的な内容

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ではないか。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ではないか。

1 適合性

①消費者（及び保有機器）の適合性

電磁的方法による提供に適合する消費者は以下の要件を満たすものとし、要件が充足されない場合には電磁的方法による提供の承諾を取得しない、又は承諾手続若しくは電磁的方法による提供が完了しない仕組みとすべきではないか。

- ✓ 保有する電子機器のセキュリティを適切に保持できること
- ✓ 通信環境や電子メールのアカウントを有し、電子メールの送受信やファイルの開封、ウェブサイトからのファイルのダウンロード、保存操作等を随時、消費者自らが行うことができること
- ✓ 書面並みの一覧性（＝面積）を有する形で交付書面と同様の内容について表示可能な機器を、消費者自らが通常使用できるものとして有すること¹¹

②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、書面による交付と電磁的方法による提供の両方に常時対応できるべきではないか。

2 具体的提供方法

①提供の手順

- ✓ 電磁的方法による提供に当たっては、その提供方法に応じた形で注意事項を明示すべきであり、たとえば電子メールによる提供の場合は、件名表示を、消費者にその重要性を認識できるようなものにするとともに、本文冒頭で、より詳しい注意事項を記載すべきではないか
- ✓ 事業者は、電磁的方法による提供後、消費者が提供を受けたこと及びその記録を閲覧したことを確認するよう努めるべきでは

¹¹ 他方で、機器による区別をすべきでないとの御意見もあった。

ないか

- ✓ 再提供の求めや、書面交付の求めがあれば事業者はこれに応じることについての議論もあったところ、これに伴う改ざんの可能性や消費者における管理を緩くしてしまうリスク、及び現行法令又は他法令における書面交付では類似の定めがないこと等に鑑みると、消費者対応の一環として応じる性質のものではないか
- ✓ 何らかの理由により電磁的方法による提供が完了しない場合は、承諾にかかわらず、書面での交付に代えた電磁的方法による提供がなされていないことから、例えば「遅滞なく」等といった法律で定める期限内に、書面を交付すべきではないか

②提供の手段

- ✓ 利用可能なアプリケーションは、普遍性と持続性を有するべきではないか¹²
- ✓ 電磁的方法により提供された記録に有効な改ざん防止機能を措置するためには、事業者とともに、消費者においても何らかの（例：編集パスワードを付す）形で改ざん防止のための対策を講じることが必要ではないか
- ✓ 電磁的方法のうち、記録媒体で提供する場合には、承諾や適合性確認の手続を経た上で、交付書面と同様の内容が記録されている旨の表記がなされた、書換のできない記録媒体を手交又は郵送等する手順によるべきではないか

③提供の内容

- ✓ 提供内容に関しては、書面と同等の消費者保護機能を発揮する観点から、書面のイメージと同じとする、即ち印刷によって特定商取引法上の要件を満たす書面が作成可能なものであるべきではないか

④クーリング・オフの期間の起算点

- ✓ クーリング・オフの期間の起算点たる電磁的方法により提供された記録の到達時点の考え方については、他の法律も同じ規定振りであることから、特定商取引法等においても解釈は同じと

¹² 具体的には、ウェブブラウザ、メールソフト、PDF閲覧ソフトが該当する。

せざるを得ない¹³

- ✓ 一方で、情報が到達しても、消費者が判読可能な情報でなければ有効な提供をしたことにはならないため、事業者の立場は依然として不安定である¹⁴
- ✓ 加えて、改ざん防止策を有効に機能させるためには、消費者の側でも何らかの対策を講じることが技術的には必要（前記Ⅲ 2 ②で既述）
- ✓ したがって、消費者に電磁的方法により提供された記録については、ファイルを開き、判読可能なことを確認した上で、改ざん防止策を講じて消費者の電子計算機に保存するとともに、事業者に当該ファイルを返送する手順を経るような仕組みとする等、上述の2つの懸念点を事実上・技術的に解消することも一案
- ✓ さらに、消費者が気付かない間にクーリング・オフの期間が経過してしまわないように制度設計するのであれば、消費者が能動的にアクションすることによって電磁的方法により提供される記録が到達するような仕組みとすることも一案。なお、このような仕組みにおいて、消費者が当該アクションを起こさない場合には、事業者は消費者に対し、書面での交付を期限内において行う必要が生じる

¹³ 他方で、到達主義ではなく、受領確認をもってクーリング・オフの起算点とすべきとの御意見もあった。

¹⁴ クーリング・オフの起算日として有効要件を備えた電磁的方法による提供及び（消費者からの）有効な承諾を得たことの立証責任は事業者側にあるため。

IV 第三者の関与

未成年者や成年被後見人等の法律で定めがある場合を除き、法律に根拠なく個人の権利に差を設けることは不可能であるとの前提に立つと、年齢等の属性によって第三者の関与を政省令で義務付けることは困難ではないか。すなわち、第三者の関与を制度的に担保する方法としては、あらゆる消費者に等しく利用可能な制度が求められる。

したがって、あらゆる消費者に対して、電磁的方法による提供に際して事業者から説明及び意思確認を行い、希望する場合には、契約者たる消費者の指定する任意の第三者へ同時に写しを提供することを事業者が義務付けるような制度とすることが適切ではないか。

この点に関し、消費者が第三者の連絡先を事業者側に情報提供することや第三者として指名する行為に関しては、消費者自身において行われるべきではないか。

V その他

前記Ⅱ～Ⅳの実施に当たっては、電磁的方法による提供に関する他の制度における規定振りも参考としつつ、政省令や通達（ガイドラインを含む。）等を適切に組み合わせて制度化及び解釈や実施例の明確化を図るべきではないか。

また、改正法の附則においては、契約書面等の電磁的方法による提供に関しては施行2年後の見直しが、改正法全般に関しては施行5年後の見直しがそれぞれ規定されていることから、以上の整理に基づく措置を当面は実施しつつ、その実施状況や情報通信技術の発展状況等に応じて柔軟に改善を図っていくべきではないか。

VI おわりに

本報告書は、特定商取引法・預託法の令和3年改正のうち、書面電子化の部分に焦点を絞り、検討委員会において1年間以上にかけて議論を重ねた結果、とりまとめたものである。単一のテーマについて、これほど掘り下げて議論することはむしろ異例のことではある中で、消費者保護や被害の実態、商取引の在り方、デジタル技術の進展と利活用、法技術といった多岐にわたる観点から有識者から御高見を賜り、結集したものである。他方で、いずれの観点に関しても変化を続けていることから、将来的な見直しの際には価値にずれが生じていることも想定し、可能な限り考え方の基礎にまで踏み込んで記載した。

言うまでもなく消費者は十人十色であり、また取引の態様やデジタル技術の利活用に関しても多種多様である。その中で消費者保護について検討する場合には弱者を想定することが不可欠なため、ともすれば悪質事業者による弱者たる消費者への悪用を阻む観点から、善良な事業者と消費者による積極的な活用を妨げるような結論に至らざるを得ない場面が生ずる。科学技術には光と影の両面が共存するものであり、社会全体としてデジタル技術の悪用を防止し、恩恵をより享受していくためには、消費者の側においても消費者としての基礎力を一層向上していくことが望まれる。

特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会 委員等名簿

(委員)

かわかみ しょうじ 河上 正二 (座長)	東京大学名誉教授、青山学院大学客員教授
いけもと せいじ 池本 誠司	弁護士 (日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員、池本法律事務所)
おだ い まさき 小田井 正樹	公益社団法人日本訪問販売協会事務局長
かの なおこ 鹿野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授
かわぐち ひろし 川口 洋	株式会社川口設計代表取締役
かわむら まきこ 河村 真紀子	主婦連合会会長
たかしば としひと 高芝 利仁	弁護士 (高芝法律事務所)
ふくなが けいこ 福長 恵子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東京相談室副室長
まさき よしひさ 正木 義久	一般社団法人日本経済団体連合会ソーシャル・コミュニケーション本部長
ますだ えつこ 増田 悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長
むら ちずこ 村 千鶴子	一般財団法人日本消費者協会理事長

(オブザーバー)

経済産業省

(事務局)

消費者庁取引対策課

検討経過

開催日	内容等
第1回 令和3年7月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検討会の運営について ・ 今後の進め方について
第1回ワーキングチーム会合 令和3年8月31日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意見聴取（①一般財団法人日本消費者協会、②公益社団法人日本消費者生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、③主婦連合会）
第2回ワーキングチーム会合 令和3年9月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意見聴取（①公益社団法人全国消費生活相談員協会、②公益社団法人日本訪問販売協会、③高芝法律事務所、④日本弁護士連合会）
第3回ワーキングチーム会合 令和3年10月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意見聴取（①一般社団法人日本経済団体連合会、②一般社団法人全国消費者団体連絡会、③独立行政法人国民生活センター）
第4回ワーキングチーム会合 令和3年11月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意見聴取（①一般社団法人新経済連盟、②特定非営利活動法人消費者支援機構関西）
第5回ワーキングチーム会合 令和3年12月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意見聴取（①一般社団法人ソフトウェア協会、②特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク、③特定非営利活動法人消費者機構日本）
第6回ワーキングチーム会合 令和4年2月15日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意見聴取（①一般社団法人日本リユース業協会、②日本司法書士会連合会）
第7回ワーキングチーム会合 令和4年3月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意見聴取（①全国消費者行政ウォッチねっと、②株式会社川口設計）
第2回 令和4年4月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・ ワーキングチームの報告について
第3回 令和4年5月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 意見交換について
第4回 令和4年6月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまでの議論の整理 ・ 意見交換
第5回 令和4年7月28日	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまでの議論の整理 ・ 意見交換
第6回 令和4年10月3～5日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告書案について