

消取引第310号
令和5年3月31日

消費者委員会委員長
後藤 卷 則 殿

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）
河野 太 郎
（公印省略）

「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」
に対する消費者庁の実施状況について

令和3年2月4日付けの貴委員会の「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」に対する消費者庁の実施状況を別紙のとおり報告します。

「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての
建議」に対する消費者庁の実施状況について

第1 契約書面等の電磁的方法による提供の在り方について

(建議事項1)

消費者庁は、契約書面等の電磁的方法による提供に関し、特定商取引法及び預託法の内容及び両法による規制の特徴、取引類型ごとの契約の性質や実態、契約書面等の交付の意義、並びに消費者トラブルの実態を考慮し、契約書面等の機能を維持する観点から、以下の点について、その在り方等について消費生活相談の関係者等の意見を聴取して十分に検討を行い、必要な措置を講ずべきである。

(1) 消費者の承諾の取得の実質化

ア 消費者から得られる承諾は真意に基づく明示的なものでなければならず、安易に承諾が取得されないための手立てを講ずること。

イ 消費者に対し、承諾前において承諾の効果等について十分な情報提供がされ、消費者が承諾の効果等を理解した上で承諾するように措置を講ずること。

(2) 電磁的方法による提供の具体的方法

契約書面等の内容が消費者にとって重要なものであることが確実に分かるよう、できる限り書面と同様に、一覧性を保った形で閲覧可能であり、かつ、消費者にとって容易に保存可能であること。

(3) クーリング・オフ期間の起算点の明確化と承諾の取得に関する立証責任

ア 契約書面等を電磁的方法により提供する場合のクーリング・オフ期間の起算点を明確にすること。

イ 消費者の有効な承諾を得たかどうかの立証責任は、事業者側にあることを明確にすること。

(4) 法施行後の実態把握と検討

電磁的方法による提供に伴う消費者取引の状況や法令等の運用状況について、その実態を把握し、法令に違反した事業者に対しては、迅速かつ厳正な法執行を行うとともに、それを踏まえ、電磁的方法による提供の在り方について、前記(1)から(3)までの措置の実効性を検証した上、必要に応じ、見直しを含め検討を行うこと。

建議事項1について

消費者庁は、契約書面等の電磁的方法による提供に関し、有識者間で制度の詳細について検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を設置し、ワーキングチーム会合も含めて、令和3年7月30日から延べ13回にわたり会合を開催した。本検討会では、学識経験者、消費者団体、事業者団体、デジタル技術の専門家等から幅広く御意見を伺いながら検討が重ねられ、令和4年10月6日に報告書が取りまとめられた。消費者庁は、同報告書の内容を踏まえつつ、希望する消費者がデジタル化の恩恵を受けられ、かつ、事業者による悪用を阻止する観点から検討を行った上で、

令和5年2月1日に特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号）、預託等取引に関する法律施行令（昭和61年政令第340号）、特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）及び預託等取引に関する法律施行規則（令和4年内閣府令第1号）を改正する政省令等を公布した。

消費者庁は、本年6月1日の施行後、電磁的方法による提供に伴う消費者取引の状況や法令等の運用状況について、消費者委員会から提出された本年1月20日付け答申書の附帯意見における内容も踏まえながら、その実態を把握し、法令に違反した事業者に対しては、迅速かつ厳正な法執行を行うとともに、それを踏まえ、電磁的方法による提供の在り方について実効性を検証した上で、必要に応じ、見直しを含め検討を行っている。

第2 デジタル技術を活用した消費者の保護及び消費者教育等

（建議事項2）

消費者庁は、高齢者や障害者等、デジタルツールに不慣れな消費者や、デジタルツールに慣れていながらもトラブルに巻き込まれやすい若年者等における被害の未然防止・拡大防止を図り、デジタル化を更に消費者保護につなげるという観点から、以下の取組を行うことが必要である。

（1）デジタル技術を活用した消費者保護

ア 消費者のクーリング・オフの通知について、電磁的方法によることが可能となるよう措置を講ずること。

イ デジタル技術を活用した消費者保護の取組を推進すること。

（2）消費者のデジタルリテラシー向上に向けた消費者教育を一層充実・強化すること。

（3）消費生活相談体制を含め、消費者行政のデジタル化を推進すること。

建議事項2（1）について

消費者庁は、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（令和3年法律第72号）により、クーリング・オフの通知について、電磁的記録によることが可能となるよう法律改正を行い、同改正規定は、令和4年6月1日に施行された。また、消費者庁は、電磁的記録によるクーリング・オフに関するQ&Aを作成し、ウェブサイト公表した。当該Q&Aにおいて、利用できる電磁的記録として、事業者が自社のウェブサイトにて設けるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合なども挙げるなど、デジタル技術を活用した消費者保護の促進に努めた。

建議事項2（2）について

第4期消費者教育推進会議「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」において、令和3年5月10日、デジタル化に対応した消費者教育として重点化すべき内容等に関する検討結果を取りまとめた。

また、消費者教育のデジタル教材「デジタル社会の消費生活」（令和4年3月）を作成・公表し、高等学校の家庭科の授業や地方公共団体の消費者行政主管課において活用されるよう、教材の普及啓発に取り組んだほか、高齢者向けデジタル関連の消費者トラブル防止を目的とした教材について、当該教材の活用事例集を作成・公表した（令和5年3月）。加えて、「社会への扉」等の教材の作成・周知を通じて、ネットショップにおける画面表示や契約書の内容の確認が重要であることを普及啓発している。

第5期消費者教育推進会議においては、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の見直しを行い、デジタル化に対応した消費者教育に関する内容を拡充する等の変更を行った（令和5年3月28日閣議決定）。

建議事項2（3）について

消費生活相談のデジタル化に関しては、昨年6月に策定した「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン 2022」に基づき、デジタル技術を活用したPI0-NETのシステム面の刷新など、中長期的なデジタル化の検討を進めている。本プランについては定期的に進捗状況を検討しているところであり、今後、必要に応じて見直しを行うこととしている。

また、「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」（2022年6月・デジタル臨時行政調査会決定）に基づき、消費者行政における書面掲示及び公示送達等についてインターネットを用いて行うことができるように改める法改正を予定している。具体的には、第211回国会（常会）への政府提出法案「デジタル社会の形成を図るための規制改革を推進するためのデジタル社会形成基本法等の一部を改正する法律案」及び「不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律案」により行うこととしている。改正概要は以下のとおりである。

① デジタル社会の形成を図るための規制改革を推進するためのデジタル社会形成基本法等の一部を改正する法律案による消費者庁所管法の改正の概要

ア 消費者契約法（平成12年法律第61号）

適格消費者団体である旨の事務所での掲示義務に加え、インターネットによる公表義務を追加する改正。

イ 消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）

- ・ 特定適格消費者団体である旨の事務所での掲示義務に加え、インターネットによる公表義務を追加する改正。
- ・ 消費者団体訴訟等支援法人である旨の事務所での掲示義務に加え、インターネットによる公表義務を追加する改正。

ウ 特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）

公示送達についてインターネット等を利用した公示措置を追加する改正。

エ 預託等取引に関する法律（昭和61年法律第62号）

公示送達についてインターネット等を利用した公示措置を追加する改正。

- ② 不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律案による改正の概要
 弁明の機会の付与の通知についてインターネット等を利用した公示措置を追加する改正、及び公示送達についてインターネット等を利用した公示措置を追加する改正。