

特定商取引法の特定継続的役務提供に係る 契約前後の書面交付の電子化について

2022年9月30日



書面の電子化に関するこれまでの新経済連盟の要望

新経済連盟は、特定商取引法の書面交付の電子化について、特にオンライン完結型の取引の電子化に関する要望をこれまでも行ってきた。

- 2020年11月 規制改革推進会議 第3回成長戦略ワーキング・グループ
- オンライン英会話コーチング（特定継続的役務提供）における契約書面等の電子化について要望
- 2021年11月 消費者庁「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」
第4回ワーキングチーム会合
- オンライン完結型の契約手続について、「簡単な承諾＋柔軟な方法での電子交付」を要望
- 2022年 9月 検討会「報告書のイメージ」に対する意見書
- オンライン完結型の取引をしようとする消費者に、過度なハードルを設けたり、余計な負担を強いたりするなど、デジタル化によって本来享受できるはずの利便性を奪わないでほしい旨を要望

「報告書のイメージ」全体に関する意見

法改正により電子化を認めた趣旨を踏まえ、オンライン完結型の取引をしようとする消費者に、過度なハードルを設けたり、余計な負担を強いたりするなど、デジタル化によって本来享受できるはずの利便性を奪わないでほしい。

- オンラインで取引に入ってきた、**デジタルに慣れ親しんでいる消費者**にとって、デジタル化による利便性の享受は極めて重要である。
特に、**オンライン完結型**の契約申込・締結における契約書面の電子交付に際して、過度なハードルを設けたり、消費者に余計な負担を強いたりするなど、**デジタル化によって本来享受できるはずの利便性を奪うことが無いように配慮**すべき。
- デジタルでの表示には、**デジタルならではのメリット**も多い。
紙を好むのか、デジタルを好むのかは、消費者によっても異なることから、一方的に決めつけるべきでないこと、**オンラインで取引に入ってきた消費者にとっては、デジタルが前提である場合が多い**ことに留意すべき。

事業者の禁止行為について

(報告書のイメージ P2)

※下線は当連盟による。

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。

(中略)

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

④書面での交付に対して不利益を与えること

(以下略)

新経済連盟の意見

- オンライン完結型の取引において、書面を郵送しないことによって削減できる経費を消費者に何らかの形で還元することには何ら不当性はなく、禁止すべきでない。
- オンライン完結型の取引において、電子交付の場合と比較して、書面を郵送するからこそ生じるあらゆる不利益の発生を禁止することは不適切である。

※ 例えば、オンライン英会話レッスンのオンライン申込において、電子書面であればその場で交付できるため契約完了後直ちにレッスン予約ができるが、書面郵送の場合は書面到着までレッスンが予約できないといった場合に、不利益を与えたことになるとすれば不適切。

承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲について

(報告書のイメージ P3,4)

※下線は当連盟による。

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(中略)範囲としては、契約申込みの当初から電子計算機を用いて取引を完結させることを目的とする、オンライン完結型の(役務提供段階までオンラインで行われるものを含む)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。

新経済連盟の意見

- 契約申込・締結段階ではオンライン完結だが、役務提供はオフラインで可能な場合(※)の扱いが定かでない。
- **契約申込・締結段階でオンライン完結の取引であれば、役務提供がオフラインで可能なものであっても、オンライン完結型の取引として扱い、承諾取得を電磁的方法で完結可能とすべき。**

(※) 例えば、オンラインで契約申込・締結が完結するが、消費者が教室受講を選択できる語学レッスンなど。

承諾取得の方法について

(報告書のイメージ P4)

※下線は当連盟による。

③承諾取得の方法

(中略)

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。(以下略)

新経済連盟の意見

- **オンライン完結型の取引では、チェックボックスによる承諾を認めるべき。**
- **オンライン完結型の取引の場合、チェックボックスによる承諾取得は、分かりやすさという観点でも適した方法であり、フリーテキストの入力よりも、確実に意思が確認できる。**

※チェックボックスによる承諾取得の例

例 1：申込画面でのチェックボックスへのチェック

【特定商取引法に基づく書面交付について】

①契約締結前の契約概要に関する書面と、②契約締結後の契約内容に関する書面の交付方法をお選びください。

- 電子ファイル（PDF）での提供を希望します

※申込画面およびマイページからダウンロード・印刷が可能です。お申込みおよびお支払い完了後すぐにレッスン予約が可能です。

- 書面の郵送を希望します

※発送まで3営業日ほどかかります。郵送した書面の到着までレッスンの予約ができません。

電子交付の方法（消費者及び保有機器の適合性）について

（報告書のイメージ P5）

※下線は当連盟による。

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条件を満たすものとし、条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

（中略）

✓ 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²

新経済連盟の意見

- オンライン完結型の取引において、オンラインで申込してきた消費者の適合性を確認する必要はない。
- 保有する機器のセキュリティ対策は消費者に委ねられており、事業者が把握することは困難。
- 大きなディスプレイを有していないと電子交付を受けられないことは、デジタルを望む消費者に機器の面積という物理的な制約を課すもので極めて不適切。
- 視認性に関するルールを設けるのであれば、文字を一定以上拡大表示できることや、消費者が印刷可能な状態で交付すること（例えばセキュリティ設定で印刷不可としたPDFは不可）など、目的に照らして適切なルールを検討すべき。

電子交付の方法（提供の手段等）について

（報告書のイメージ P6,7）

※下線は当連盟による。

②提供の手段

（中略）

- ✓ 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

④クーリング・オフの期間の起算点

（中略）

- ✓ 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、（中略）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続を経るような仕組みとする等、（以下略）

新経済連盟の意見

- 消費者に、PDFにパスワード付けて返信させるというのはハードルが高すぎて非現実的。
（※PDFにパスワードを付すには有料のソフトウェアやアプリが必要な場合も多いのではないか。）
- 必要なのは、紙の書面が消費者の手に渡った場合のように、事業者による改ざんができない状態にすることであり（その紙の書面を保存するか捨てるかは消費者次第）、電子書面についても、交付時に消費者が自らの機器にダウンロードできるようにするなど、事業者の管理から離れて、消費者側で管理できるようにすれば十分。

第三者の関与について

(報告書のイメージ P8)

※下線は当連盟による。

IV 第三者の関与

(中略)

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に義務付けるような制度とすることが適切ではないか。(以下略)

新経済連盟の意見

- 消費者が書面を第三者にも見せたいのであれば、消費者自ら第三者にメール送付等すれば十分であり、事業者に義務付けるのは不適切。
- 第三者の関与については、承諾取得や電子交付の方法とは離れた論点であり、これに関するルールの中に含めるべきではない。