

特定商取引法の 契約書面等の電子化について

2023年4月19日

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 6月 改正特商法 成立

- 特定継続的役務提供以外（訪問販売等）も含めて電子交付が可能に
- 具体的なルールは政令・府令に委ねられる

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 検討会資料「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

2022年 9月 規制改革推進会議 第6回デジタル基盤ワーキング・グループ

- 上記意見書の内容を説明（資料）

2022年11月 政省令案公表、パブコメ

- 合理性がなくDX化の動きや特商法改正の趣旨を没却する規定を削除するよう意見

2023年 2月 政省令交付、パブコメ結果公表

- 不合理な規定がそのまま成案に

◆ 承諾取得のルール（※参照条文は特定継続的役務提供に関するもの）

- ✓ **説明義務**：予め以下を説明しなければいけない（施行規則第98条第1項）
 - 電子交付に承諾しなければ紙で交付します
 - 書面の内容は重要です
 - PC/スマホに記録された時点からクーリングオフを起算します
 - 8日経過するとクーリングオフできません
 - **4.5インチ以上の画面の端末を日常的に使用して自分で操作できる人にだけ電子交付可能です**
- ✓ **確認義務**：説明の後に、申込者について、以下を確認しなければいけない（施行規則第98条第3項）
 - メールの送受信など、電子交付された内容を見るための操作ができる
 - 4.5インチ以上の画面の端末とメールアドレスを日常的に使用している
 - 端末のセキュリティー対策をしている
 - 第三者にも電子交付してほしいかどうか、してほしい場合当該第三者のメールアドレス
- ✓ **承諾取得方法**：**「氏名」AND「説明の内容を理解した旨」をテキストで記入させなければいけない**
記号・番号の記入やチェックボックスへのチェックは不可（施行規則第98条第5項）
- ✓ **承諾書面交付義務**：**承諾を得たことを証する「紙の書面」を、電子交付するまでに交付しなければいけない**
 - 締結前の概要書面を電子交付する場合は承諾書面も電子交付OK（その場合も締結後の契約書面の電子交付には紙の承諾書面交付が必要）（施行規則第98条第8項）
 - 特定継続的役務提供であって、オンライン申込かつオンライン(オフラインと混合で消費者が選べる場合含む)役務提供の場合は承諾書面も電子交付OK（施行規則第98条第8項）
- ✓ **第三者への同時交付義務**：確認の結果希望ありの場合は**第三者のメアドに同時に電子交付しなければいけない**
（施行規則第98条第6項）

政省令が示す電子交付のルール②

◆ 交付する電子書面の条件 (施行規則第96条第2項、第3項)

- ✓ 印刷可能
- ✓ 改変有無確認可能
- ✓ 明瞭に読める

◆ 電子交付する際の禁止行為 (施行規則第105条第1項第8号)

- ✓ 「電子交付は受けない」という人に電子交付の手続きを進める
- ✓ 不実告知
- ✓ 威迫・困惑させる行為
- ✓ **財産上の利益提供 例) 「電子交付なら60円引き/50ポイント贈呈」は禁止**
- ✓ **紙交付に対する財産上の不利益提供 例) 「電子交付なら無料、紙交付なら郵送費請求」は禁止**
※「対面交付なら無料、郵送なら郵送費請求」は禁止されていない
- ✓ 要確認事項の不正手段による確認
- ✓ 要確認事項の未確認時の電子交付
- ✓ 事業者が代わりに承諾・受領
- ✓ その他意に反して承諾・受領させる行為

画面サイズやセキュリティ対策等の確認義務

- 画面サイズ4.5インチ以上の端末の使用や、端末のセキュリティ対策を確保していること等を確認

実施例：申込を行うサイト上で、申込者の端末の画面サイズやOS等の情報を自動的に取得し、

基準（具体的な基準は不明）に合致しない場合は申込や電子交付をブロックするようなシステム改修をする？

⇒ **必要性や確認方法に疑義。サイズについては印刷・拡大表示が可能な形式で電子交付すればよく、セキュリティの話は契約内容の確認という趣旨と完全にずれている。消費者によるセルフチェックで十分では。**

承諾取得方法

- 「氏名」や「説明の内容を理解した旨」をテキストで記入
- 記号・番号の記入や、チェックボックスへのチェックは不可

実施例：「氏名」以外に、「説明の内容を理解した旨」についてフリーテキストの入力欄を設け、入力された内容を機械的に分析・判別し、「説明の内容を理解した旨」でないと機械的に判別した場合には、申込や電子交付をブロックするようなシステム改修をする？

⇒ **紙か電子かの二択において、記号・番号やチェックボックスであれば、機械的な判断でも、人間による判断でも意思確認がはっきりしているが、フリーテキストの内容は曖昧になる可能性がある。臓器提供意思表示カードの多くが番号選択式になっていることから、記号・番号やチェックボックスによる意思表示を認めないのは不合理。**

承諾書面交付義務

- 電子交付の承諾を得たことを証する「紙の書面」を交付（オンライン役務提供の場合は電子交付可）
⇒ 「押印不要」の書面に押印させるようなものであり、極めて不合理。

第三者への交付義務

- 消費者が希望する場合には、第三者のメールアドレスに同時に電子交付
⇒ 事業者の義務としては第三者への送付に関する説明があれば足りる。なぜ事業者が送付する必要があるのか（誤送付への責任は事業者にはないとするが、問合せやクレーム等は通常、事業者に来ると想定）

禁止行為

- 財産上の利益提供の禁止（例）「電子交付なら60円引き/50ポイント贈呈」は禁止
- 紙交付に対する財産上の不利益提供（例）「電子交付は無料、紙交付は郵送費請求」は禁止
⇒ 「対面交付は無料だが郵送交付は郵送費請求」が認められることとの整合性
⇒ 財産上の利益提供が「真意に基づく承諾」に不当な影響を及ぼすことに疑問

※ 自動車保険等ではクリーニングオフに関する書面も含むオンライン完結での契約への割引があるが、オンライン完結を選択する意思決定に対し、割引が不当な影響を及ぼしているのか？

1 特商法関係の対応に関する現状

- 現状は教室受講メインでサービスを展開していることから、オンラインのみの受講者数は、割合としては多くない。ただし、近くに教室がない地方など、割合は少なくともニーズはあると認識している。
- オンライン中心のサービスを展開する場合は、紙の書面のやりとりなど利用者にとっても企業にとっても煩雑な手続を避けるため、短期間や月謝制にするなど特商法の対象とならない方法で対応することも多い。
- そうすると、カリキュラムもライトなものになり、しっかり学びたい人には物足りないものとなっている。
- オンライン申込による契約なのに、毎回紙の書面を用意したり、封筒に入れて郵送する作業をしているのは、事務の負担や紙の消費量を減らす観点から何とか改善できないかと思っている。

② 新たなルールについて

- このルールに対応するようシステムを改修などすることは、様々な面でコストやリスクを感じるので、結局これまでと同様に紙で対応した方がよいという判断になる。
- 法改正によって電子化が可能となったはずなのに、電子化を活用したい消費者の不便が継続することになる。
- 法改正後もペーパーレス化や郵送にかかるエネルギーの削減が進まず、SDGsの考え方にもそぐわない。

- 今回のルールは、紙の書面が優れているという前提に立ち、「いかに電子交付を面倒にして、消費者にも事業者にも電子交付を諦めさせるか」「いかに電子交付の規定を無意味にするか」という不合理な目的で策定されているように見える
- デジタル化の特徴を活かしながら消費者の利益・利便性も向上させるという視点は欠けており、政府としてのDXの動きや、電子化を可能とした特商法改正の趣旨を没却するもの
- システム改修をしてまでこの不合理なルールに対応しようという事業者側のインセンティブが働かず、電子化の恩恵を受けたい消費者にとっては不幸そのもの
- オンライン完結など、サービスや取引の性質ごとに違いや、事業者や消費者の実務上の手続やシステム等も十分に考慮した上で緻密な検討をして、不合理なルールは見直しをしてほしい
 - ✓ 特商法の趣旨を踏まえ、消費者保護を重視しようとすることは理解
 - ✓ 他方、政府としてデジタル社会の実現を目指す中では、デジタルのメリットを生かしながら、いかに消費者の利便性も向上させ、DXにも資する制度を構築するかという観点も重要ではなかったか。そうした観点をどれほど考慮して検討がなされたのか疑問
 - ✓ 今回のルールの下では、オンライン完結型の取引においてもハードルを感じるものとなっており、結局使われない手続となって、法改正の意義を失わせるものとなる



Appendix

JAPAN
TRANSFORMATION

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。

政令・府令で否定

例2：申込方法を予め分ける

手続き方法によって、特定商取引法に基づく書面（①契約締結前の契約概要に関する書面、②契約締結後の契約内容に関する書面）の交付方法が異なります。希望する契約手続きの方法をお選びください

**オンラインで手続き
（電子交付に承諾）**

※特定商取引法に基づく書面の交付は、①②ともに電子ファイル（PDF）での提供となります。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。
※クリックすると申込画面に進みます。

**各教室の窓口で手続き
（紙での交付）**

※特定商取引法に基づく書面の交付は、①②ともに窓口でお渡します。
※クリックすると教室窓口への来訪予約の画面に進みます。

政令・府令で否定

例1：電子メールの送付

- ・ 契約概要や契約内容を記載した電子メールを送付
- ・ 契約概要や契約内容を記載したPDFを添付した電子メールを送付

例2：申込画面やマイページでのダウンロード/印刷ボタンの表示

【お申込内容の確認】

◆事業者情報：○○ ●●

◆○○○：○○○○○…

…

◆お支払い総額：■ ■ ■ 円

◆クーリングオフについて：○○○○○○○…

申込内容のPDFをダウンロード

申込内容を印刷

※必ずどちらかをクリックの上、ダウンロードまたは印刷を行ってください

申込を確定する

マイページ

【お客様のご契約内容】

◆受講コース：○○ ●●

◆○○○：○○○○○…

…

◆お支払い総額：■ ■ ■ 円

◆中途解約について：○○○○○○○…

契約内容のPDFをダウンロード

契約内容を印刷

※電子メールの送付とサイト上でのダウンロード/印刷ボタンの表示を組み合わせることもあり得る。

