

特定商取引法・預託法における契約書面等の電磁的方法による交付を可能とすることに反対する意見書

2021年3月16日

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
理事長 松久 三四彦
〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目ほくろウビル4階
Tel 011-221-5884 Fax 011-221-5887

政府は、2021年（令和3年）3月5日、「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」を国会に提出した。同法律案のうち、近年トラブルが増加しているインターネット通信販売における詐欺的な定期購入商法に対する規制強化や、長年にわたり大規模被害の発生を繰り返してきた販売預託商法の原則的禁止などの点は、消費者被害の防止や救済のために必要かつ有益な法改正として評価できるものである。

しかし、同法律案のうち、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）及び特定商品の預託等取引に関する法律（以下「預託法」という。）において事業者の義務とされている契約書面等の交付について、消費者の承諾を得て電磁的方法（電子メールの送付等）で行うことを可能にするとの改正点は、これらの法律による消費者被害の防止や救済の効果を大きく減殺するものであり、その必要性も認められず、到底賛成することができない。

かかる観点から、以下のとおり意見を申し述べる。

第1 意見の趣旨

- 1 特定商取引法が規制する訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供取引、業務提供誘引販売及び訪問購入の各取引において事業者が交付しなければならない契約書面等について、消費者の承諾を得て電磁的方法による交付を可能とすることには強く反対する。
- 2 預託法が規制する預託等取引契約において事業者が交付しなければならない契約書面等について、消費者の承諾を得て電磁的方法による交付を可能とすることには強く反対する。

第2 意見の理由

- 1 十分な検討や議論がなされていないこと
2020年（令和2年）11月9日に開催された規制改革推進会議第3回成長戦略

ワーキング・グループにおいて、特定商取引法が書面交付義務を規定しているためにオンライン英会話コーチの契約がオンラインで完結しないという事例をもとに書面の電子交付を可能とすべきであるとの問題が提起され、消費者庁は、2021年（令和3年）1月14日の内閣府消費者委員会において、特定商取引法の定める書面交付全般について消費者の承諾を条件に電磁的方法によることを認める方向性を突如示した。そもそも前述の規制改革推進会議第3回成長戦略ワーキング・グループにおいて問題とされたのは、オンライン英会話コーチの契約（特定継続的役務提供契約）がオンラインで完結しないという事例であったが、その範囲を大きく超えて、事業者が営業所等以外の場所において消費者を対面で勧誘して契約させる訪問販売や営業所等における対面取引であっても、事業者が交付すべき書面をその場で交付することなく、後に電子メール等の送付や事業者のウェブサイトで閲覧させるなどの方法を可能にするというものである。

その後、2か月も経たないうちに、通信販売を除く特定商取引法及び預託法が規制する取引類型全般における契約書面等の交付について、消費者の承諾を得て電磁的方法によることを可能とする法律案が国会に提出されたのであり、十分な検討や議論が尽くされたものとは到底言えず、また、この点について性急に法改正を行わなければならない必要性も認められない。

2 契約書面等の機能が電磁的方法による交付では十分に果たされないこと

- (1) そもそも契約書には、当該契約の内容が書面で示されることによる「確認機能」がある上に、特定商取引法や預託法において申込書面、概要書面及び契約書面などの交付義務が定められている趣旨には、事業者からの不意打ち的な勧誘、利益による誘引、効果が不確実なものに関する長期・多数回の役務提供などによる取引において契約を締結するという状況に鑑み、本当にその契約を締結してもよいかにつき消費者に考える機会を与える「警告機能」がある。

しかし、契約書面等の電磁的方法による交付が可能になれば、消費者は、例えばスマートフォン等の小さな画面でスクロールを繰り返しながら膨大な情報量を読み進めることとなり、紙に印刷された書面よりも内容を把握することが一層難しくなると考えられる。

そして、特に訪問販売や営業所等における対面取引においてまで電磁的方法による交付が認められると、消費者は、事業者が口頭で述べた内容を鵜呑みにして、そもそもスマートフォン等の端末で書面を開くことすら行わないおそれもある。

- (2) また、契約書面には、赤字、赤枠、8ポイント以上の活字によってクーリング・オフに関する記載が義務付けられているなど、クーリング・オフの権利についての「告知機能」もある。しかし、スマートフォン等の小さな画面上では活字の大きさも確保できない場合があり、また、端末中の様々なデータの中に埋没してしまうなど、この告知機能が十分に果たされなくなるおそれもある。

(3) さらに、契約内容を残しておくという「保存機能」の面でも、契約書面の電磁的方法による交付では、添付ファイルはウイルス感染の危険性があるため消費者が閲覧を躊躇する、端末の交換や故障、紛失などによってデータが失われるといった問題がある。事業者のウェブサイトにマイページ等を設定してデータを保存する方法もあるが、当該ウェブサイトが閉鎖・変更される、事業者がデータを改変するといったおそれもあり、トラブルが発生した時点において消費者が正しいデータを得ることができるとは限らない。

3 消費者の承諾という要件にも疑問があること

今回の法律案は、「当該申込みをした者の承諾を得て」、「購入者又は役務の提供を受ける者の承諾を得て」等といった要件を付しており、消費者庁は、消費者が電磁的方法による交付を承諾している場合にまでこれを否定すべき理由はないとする。

しかし、通信販売は別として、そもそも特定商取引法や預託法の各取引類型は、不意打ち的勧誘や利益による誘導、期待感などにより、消費者は特殊な心理的状况において契約締結に至るものであるから、冷静で適切な判断を期待できない場面であることが想定されるところである。

そうした状況にある消費者の承諾を前提として、前述のような契約書面等の各機能を大きく減殺することになる電磁的方法による交付を容認することは非常に疑問であり、消費者保護の低下を招くとともに、電子メール等の送受信の有無や時期などをめぐる新たなトラブルを惹起することにもなりかねない。

4 消費者被害が発覚しづらくなること

従前より社会問題化している高齢者等の知識や判断能力の不足につけ込むような悪質な訪問販売などでは、家族や介護者等が契約書面等を発見して被害が発覚する事案も多くある。これが紙ではなく電磁的方法による書面交付になると、被害の発覚が困難化するおそれ大きい。

また、預託法が規制する預託等取引契約においても、家族等が被害を把握するきっかけとなり得る契約書面等の存在は重要である。紙による書面が存在しないことで被害の発覚が遅れ、これまでのように多数の消費者に深刻な被害が発生した後になってようやく表面化するという事態が今後も繰り返されかねない。

5 多数の団体から反対意見が示されていること

消費者庁が特定商取引法及び預託法の書面交付について電磁的方法で行うことを可能にするとの方向性を示してから、現在までの間に、すでに50を超える団体等より多くの問題点が指摘され、これに反対する意見が示されている。

政府及び国会は、こうした意見を真摯に受け止め、今回の法律案から、特定商取引法及び預託法の契約書面等の交付について電磁的方法で行うことを可能にする法改正の部分は除外すべきである。

以上

送付先一覧

	名 称	氏 名 (代表者名)	住 所
1	内閣総理大臣	菅 義偉	100-0014 東京都千代田区永田町2丁目3-1
2	内閣府特命担当大臣 (消費者及び食品安全)	井上 信治	100-8914 東京都千代田区永田町1-6-1
3	経済産業大臣	梶山 弘志	100-8901 東京都千代田区霞が関1-3-1
4	消費者庁 長官	伊藤 明子	100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館
5	消費者委員会 委員長	山本 隆司	100-8970 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館8階
6	内閣府規制改革推進会議 議長	小林 喜光	100-8914 東京都千代田区永田町1-6-1
7	衆議院 議長	大島 理森	100-0014 東京都千代田区永田町1-7-1
8	参議院 議長	山東 昭子	100-0014 東京都千代田区永田町1-7-1
9	公明党 代表	山口 那津男	160-0012 東京都新宿区南元町17
10	国民民主党	玉木 雄一郎	100-0014 東京都千代田区永田町1-11-1
11	社会民主党 代表	福島 みずほ	104-0043 東京都中央区湊3-18-17 マルキ榎本ビル5階
12	自由民主党本部 代表	菅 義偉	100-8910 東京都千代田区永田町1-11-23
13	日本維新の会 代表	松井 一郎	542-0082 大阪府中央区島之内1-17-16 三栄長堀ビル
14	日本共産党中央委員会 代表	志位 和夫	151-8586 東京都渋谷区千駄ヶ谷4-26-7
15	立憲民主党 代表	枝野 幸男	102-0093 東京都千代田区平河町2-12-4 ふじビル3F