

2021年（令和3年）2月1日

内閣総理大臣 菅 義偉 殿

内閣府規制改革推進会議議長 小林 喜光 殿

内閣府規制改革推進会議 成長戦略ワーキング・グループ座長 大橋 弘 殿

消費者庁長官 伊藤 明子 殿

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全） 井上 信治 殿

デジタル改革・IT政策担当大臣 平井 卓也 殿

消費者委員会委員長 山本 隆司 殿

特定商取引法上の書面交付の電子化に反対する意見書

適格消費者団体

特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット

理事長 鈴木尉久



第1 意見の趣旨

特定商取引法において規制対象とされている、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、業務提供誘引販売取引及び訪問購入の各取引類型における契約書面及び概要書面の交付について、電磁的方法によることを認める方向での法改正を、慎重な検討なく拙速に行うことについては、強く反対する。

第2 意見の理由

1 特商法上の書面交付義務の電子化の提案について

2020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」の中で、担当大臣から、英会話指導（特定継続的役務提供）をオンラインで契約する場合に、紙の書面の交付義務は支障があるとの指摘がなされた。

これに対し、消費者庁は、特定商取引法（以下「特商法」という。）の訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引の取引類型（通信販売を除く）全体と商品預託法について、しかもオンライン契約と対面契約とを区別することなく、契約書面や概要書面の交付義務について、「消費者が承諾した場合」を要件として電子化を認める方針であると明言した（内閣府消費者委員会、令和3年1月14日会議における消費者庁担当課長の説明）。

この消費者庁の方針が同月20日の自民党調査会で了承されたとの新聞報道もあり、令和3年3月頃には改正法案が国会に上程されることが予想される状況である。

2 特商法における書面交付義務の重要性

特商法において書面交付義務は、①消費者に対し、クーリング・オフをはじめとして、契約上の重要な事項につき、書面交付の方法によって正確な情報を提供するという情報提供機能、②消費者に対し、書面という確実な証拠を交付し、契約内容に関する紛争を防止するという証拠保全機能、③消費者に対し、今後は契約によって拘束されることになることを明確に通告するという警告機能の3つの機能がある。

また、特定継続的役務提供、連鎖販売取引及び業務提供誘引販売取引については、契約締結前の勧誘段階においても契約内容の重要な事項を記載した「概要書面」を交付する義務（特商法42条1項、37条1項及び55条1項）があり、このような二重に書面交付を要求することにより、消費者に対し、上記の情報提供、証拠保全、警告の効果を万全にすることが企図されている。

このような特商法上の書面交付義務の重要性からすれば、書面交付義務を電子化することによって、法令で書面等を求めている規制目的を確保することができるのかという観点での検討が不可欠であるはずであるのに、消費者庁の前項のような対応は、規制改革推進会議の問題提起を超える形で、書面の電子化の必要性が何ら議論されていない分野にまで率先して電子化を認めようとするものであり、あまりにも拙速な態度というほかない。

内閣府消費者委員会の令和3年1月14日の会議においても、8名の委員のほぼ全員から慎重審議が要望された点を見過してはならない。

3 電磁的方法による提供の問題点

消費者庁は、消費者が納得づくで電磁的方法で良いと承諾した場合に限り電磁的方法を可能とする制度を導入するとしているが、特商法により規制されている取引類型については、消費者は、情報力格差、交渉力格差のある立場あるいは合理的な判断をすることが困難な状況におかれている蓋然性が高く、それがゆえに特商法による手厚い保護がなされているものであり、適正な判断をしかねる取引状況にあって契約締結自体にさえ深く考えることなく同意してしまう消費者に対し、電磁的方法による情報提供について消費者の同意承諾を要件としたとしても、それは無意味であり、消費者の被害防止のための歯止めとはなり得ないと考えられる。

訪問販売や店舗販売により対面取引で契約を締結する場合は、その場で紙の契約書面を作成し交付することができるのであって、取引の円滑性や迅速性のために書面の電子化が必要であるという理由は存在しない。逆に、対面勧誘により契約を締結する事業者が、その消費者に電子データで契約条項の提供を推奨することは、消費者が書面で契約内容を確認して冷静に考え直す機会を妨げるものであると言える。

書面の電磁的方法による交付を認めた場合、消費者は、スマートフォンの10cm角の小さな画面で記載事項を読み取らなければならず、画面をスクロールし

拡大して契約条項を確認することは容易でないし、また、特に、クーリング・オフの告知については、特に意識しなくとも目に飛び込んでくるからこそ、意味があるのであって、書面による情報提供機能は電磁的方法による交付では著しく損なわれる。

特に高齢者が、みずからが消費者被害に遭ったことさえ気づかずにいたところ、周囲の者の見守りの中で紙媒体の契約書面を見つけたことから被害が発覚するケースも多々あり、「消費者被害の発見を容易にする」、「周囲の者が消費者被害に気づくきっかけとなる」という紙媒体ならではの良さが、電磁的方法による交付では全く失われてしまうことになる。

さらに、電子データの提供では、紙による書面の交付と異なり、消費者に対する警告機能は皆無である。

特に、書面の電磁的方法による交付を認めた場合、特定継続的役務提供、連鎖販売取引及び業務提供誘引販売取引について、概要書面の交付のうえにさらに契約書面の交付をすることを定め、これによって消費者に二段階の情報提供と注意喚起を図った法の趣旨は、没却されることになりかねない。

証拠確保の面からみても、電子メール等による場合、過去のデータを順次、削除をするのが通例であり、添付ファイルをウイルスマールの危険があることから安易に開けないようにという意識が広がっており、また、後のトラブルを想定して積極的に画面を保存する行動は必ずしも一般的ではない。

こうした問題点を慎重に議論し、トラブルの実態や被害防止措置を検討したうえで判断すべきであり、特商法における契約書面及び概要書面の交付について、拙速に電子化を容認する結論を出すことには強く反対する。

以上