

2021年（令和3年）1月20日

特定商取引法上の書面交付の電子化に反対する意見書

兵庫県弁護士会
会長 友 廣 隆 宣

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、「デジタル化を促進する方向で、適切に検討を進めていく」と回答したが、現在、消費者庁は、特定継続的役務提供だけでなく、対面で行われることが想定されている訪問販売、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引、訪問購入も含めて、特定商取引法で規制対象とされている全取引類型について、消費者が同意承諾した場合には、一律に契約書面や概要書面のオンラインでの交付を可とする方向で検討を進めようとしている。

2 特定商取引法における書面交付義務の重要性

特定商取引法（以下「特商法」という。）において書面交付義務が法定されている趣旨は、消費者に対する情報提供と証拠確保にある。

書面交付義務は、事業者が消費者に対して負う情報提供義務の一種であり、契約締結過程に問題を生じやすく、また、契約内容について疑義の生じやすい特定商取引法上の各類型契約について、消費者がその内容を的確に把握したうえで事後的対応をとることができるよう、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義務を事業者を負わせたものである。特に、特定商取引法上の各類型契約にあつては、書面交付義務は、クーリング・オフと結びつけられており、消費者に対して、クーリング・オフ権の行使の是非、契約の維持解消の判断をするための前提となる適正な情報環境を調える意味合いがある。

また、書面交付義務には、書面という確実な証拠を交付させることによって、

契約内容に関する紛争を防止するという趣旨も存する。

さらに、書面交付は、消費者に対する警告的機能を有する。

特商法類型契約にあつては、消費者は、一応契約の申込みをしているものの、それは事業者側からの不招請勧誘によって生じさせられた内発的な購入動機に支えられていない形骸的な意思表示であつたり、契約の意味内容や危険性を理解しないままになされた「真意」に必ずしも適合しない意思表示であつたりする類型的危険性があり、消費者においては、契約的拘束に服することになるという自覚に欠けている可能性がある。このような特商法類型契約においては、消費者は、書面交付によって、はじめて自己の行為の法的意味合いに直面し、今後は契約によって拘束されることになるという警告を受けることになるのである。

特に、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、店舗取引や通信販売の場合を含めて、契約締結時に契約内容の重要事項を記載した「契約書面」を交付する義務（特商法42条2項、37条2項、55条2項）を課すだけでなく、契約締結前の勧誘段階においても契約内容の重要事項を記載した「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）を定めている。

このような二重の書面交付によって、消費者は、勧誘を受ける場面において交付された概要書面によって正確な契約内容を確認しながら、契約を締結するか否かを慎重に判断することができ、さらに契約締結後においても、冷静な状態で契約内容の詳細を再確認した上で、8日間又は20日間の猶予期間中に契約を維持するか解消するかを考え直す機会が与えられ、消費者の判断の適正さを確保することに資することになっている。

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、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。

3 立法事実の欠如と電磁的方法による提供の問題点

2000年に制定された「書面の交付等に関する情報通信の技術の利用のための関係法律の整備に関する法律」は、関係法令が消費者保護を目的としている場合には、契約を巡るトラブルが現認多発する等、書面の代替が困難なものは、対象から除外することを明示している。

この点は、国会審議においても、「契約をめぐるトラブルが現に多発している法律、例えば、サラ金規制に関する貸金業規制法、商品先物取引に関する商品取引所法、訪問販売法におけるマルチ商法規制等については、そもそも本法律案にはなじまない、ですから対象としないことにいたしました」（2000年11月8日衆議院商工委員会における平沼通商産業大臣（当時）の答弁）というように確認されている。

したがって、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。特商法の書面交付義務は、上記のとおり、消費者に対する情報提供、証拠確保及び警告機能の確保の意味で要求されているものであり、電磁的方法による交付では、規制目的を達し得ないことが明らかである。

また、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つ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。

そもそも、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、その場で紙の書面を交付すればよく、オンラインで契約が完結する取引でもないのに、消費者に電子データの提供を選択させる必要性や合理的理由はないはずである。

情報提供の面からみると、スマートフォンは10cm弱×10cm強の小さな画面であるため、電磁的方法で提供された契約内容を確認するためには、画面のスクロールや拡大の操作によって該当箇所を積極的に探さなければならず、どのような事項が記載されているかの予備知識がなければ、必要な契約条項を探し当てることは容易ではない。特に、クーリング・オフの告知については、現行法上は、赤字・赤枠・8ポイント以上の活字により、無理由かつ無条件の解除権の要件と効果を具体的に記載しなければならないとされている（特商法施行規則6条等）。これは無理由かつ無条件の解除権が付与されていることを積極的に消費者に告知する機能を確保するためである。文字を拡大したり、スクロールして告知文言を探さなければ確認できない状態では、クーリング・オフについての告知は無意味になってしまう。

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メ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、後日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。

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。

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