

特商法等における契約書面等の電子交付に関する政省令制定に際し、消費者保護のために必要な規制を設けることを求める会長声明

- 1 令和3年6月9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」（以下「本法律」という。）が成立し、同月16日に公布された。

この法律には、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）等において事業者課せられる契約書面等の交付義務について、消費者の承諾を条件に、電磁的方法（電子データの提供）に代えることを認める規定が含まれており、消費者からの承諾の取得方法及び電子データの提供方法については、今後、政省令にて定められることとなっている。

- 2 そもそも特商法等が事業者課せられる契約書面等の交付義務を課したのは、消費者が受け身の立場に置かれ、冷静な判断が困難となる特定の取引類型において、消費者に契約の内容を確認させ、考え直す機会を与えて、契約締結の判断の適正さを確保するとともに、契約締結後には契約内容を冷静に判断して契約からの無条件離脱（クーリング・オフ）を選択できるようにして、消費者保護を図るためである。

また、契約書面等には、その存在により、消費者のみならず、その家族や地域の見守り活動者等が不当な契約の存在に気づき、消費者被害が発覚するという副次的な機能もある。

契約書面等に記載すべき事項が法定され、文字の大きさや色まで指定されており、その不備や不交付が刑事罰、行政罰といった重い処分をもって禁止されるのは、契約書面等の交付が消費者保護の観点から極めて重大な役割を果たすからこそのことである。

- 3 しかし、かかる契約書面等の交付が電磁的方法に代えられた場合、消費者の使用する電子機器の機能や消費者のIT習熟度によっては、契約内容の確認機能やクーリング・オフの告知機能が著しく低下することが予想される。さらに、消費者以外の家族や見守り活動者が契約の存在に気付くのも困難となり、これまで救済を受けられていた多くの事例において、救済の道を閉ざすことになりかねない。

このように、本法律によって認められた契約書面等の電子交付は、「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための」と冠された法律名にそぐわず、消費者保護という特商法等の目的を著しく害し、同法等の趣旨を骨抜きにすることが大いに危惧されるものである。

- 4 そこで、当会は、今後、書面交付義務の電子化に関する政省令を定めるに当たっては、消費者保護に十分配慮した規制を設けるよう要求するものであり、その一例を次のとおり示す。

(1) 消費者からの承諾の取得方法について

消費者の真意に基づく明示的な承諾を確保するため、次の規制を求める。

ア 事業者は、消費者より契約書面等の電子交付の承諾を得るに際して、消費者が原則として契約書面等の現実の交付を受けることができること、電子交付されるデータが契約内容やクーリング・オフの制度を記載した重要なものであること、及び電子データの提供を受けた日がクーリング・オフの起算日となることを口頭及び書面で説明しなければならない。

イ 事業者は、消費者より契約書面等の電子交付の承諾を得るに際して、当該消費者が電子データを閲読・保存・プリントアウトできるソフト及び電子機器を保有し、かつ過去1年以内にインターネット取引の経験があることを確認しなければならない。

ウ 事業者は、書面や電子データによって消費者の承諾を得なければならず、また承諾書の写しを交付するなどして、承諾に係る書面や電子データが消費者の手元に残るようにしなければならない。

(2) 電子データの提供方法について

書面交付による場合と同等の確認機能及び告知機能を確保するため、次の規制を求める。

ア 電子データの提供は、PDF等のファイルに契約条項全体を記載して、電子メールに添付する方法によらなければならない。

イ 電子データを提供する際の電子メールは、所定のフォーマット（①分かり易い表題とすること、②クーリング・オフに係る記載については、目に付きやすい大きさ・色の文字を使用すること、③メール本文中にも、当該消費者契約に係るクーリング・オフの期間及び電子メールの受信日がクーリング・オフの起算日となることを明示すること等）を遵守しなければならない。

ウ 事業者は、電子データの提供後、消費者が当該電子データを画面上に表示したことを確認しなければならない。

5 最後に、本法律の施行に際しては、上記政省令の規制の他にも、消費者保護の観点から必要な規制を検討するよう求める。その一例として、契約書面等の電子交付を許容する事業者を登録制にすること、契約書面等を電子交付する場合には、クーリング・オフ期間中に別途消費者に対するクーリング・オフについての注意喚起を義務付けること、インターネット取引に不慣れな消費者（高齢者など）の保護のために家族や第三者の関与を確保すること、などの方策が考えられる。

令和4年2月3日

徳島弁護士会

会長 森 晋 介