

令和3年3月25日

内閣府規制改革推進会議議長 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 殿
内閣府特命大臣(消費者及び食品安全) 殿
消費者庁長官 殿
消費者委員会委員長 殿
国民生活センター理事長 殿

群馬司法書士会
会長 西川 正



特定商取引法における交付書面の電子化に反対する意見書

消費者庁は、2020年11月9日に開催された内閣府規制改革推進会議第3回成長戦略ワーキング・グループ（以下「WG」という。）において、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）の特定継続的役務提供に関する書面交付義務につき、「電磁的方法による送付を希望しない又は受領できない消費者の利益の確保の方法や電磁的方法により送付した場合のクーリング・オフの期間の起算点等を整理した上で、デジタル化を促進する方向で、適切に検討を進めてまいります。」と回答している。

また、2021年1月14日に開催された消費者委員会本会議において、同庁は「特定継続的役務提供に加え、訪問販売等の特定商取引法の各取引類型（通信販売を除く。）及び預託法において、消費者の承諾を得た場合に限り、電磁的方法により交付することを可能にする。」対応をする予定であるとしている。

そこで、当会として次の通り意見する。

第1 意見の趣旨

- 1 交付書面の電子化については、今国会の法改正の対象からはいったん外すべきである。
- 2 交付書面の電子化については、オンライン取引におけるトラブルの実情や電子化による被害拡大の可能性を十分検討し、重要事項説明義務やクーリング・オフ通知の電子化など消費者保護措置の強化と合わせて慎重に検討すべき

である。

第2 意見の理由

- 1 特定商取引法に規定する書面の交付は、同法の目的である「購入者等の損害の防止を図ることにより、購入者等の利益を保護」するために規定されている。書面の交付は、契約の締結前にその内容を明らかにするとともに、締結後にその内容を熟慮する機会を与え、クーリングオフなどの権利を購入者等に知らしめる役割を果たし、同法の目的を達成するために重要な役割を果たしている。実務の現場においても、交付された書面によって、その後のクーリングオフの行使に至るなど、被害回復に至ったことは枚挙にいとまがない。
- 2 このように、書面の交付は同法において重要な役割を果たしているが、電子化されることにより、次のような事態が懸念される。
 - ・小さなスマートフォン画面から自分でスクロールして契約条項を探し出すことが困難である
 - ・対面販売なのに電子データの提供を業者から勧められ、不利な契約条項やクーリングオフ制度に気付かせない手口が発生するおそれがある
 - ・高齢者が訪問販売で勧誘された場合に、スマートフォンに送られた契約条項を自分で開いて確認することは難しいうえに、家族が契約書面を発見して被害に気付くことができない。
- 3 上記のとおり、書面が電子化されることにより、判読性の低下、被害の潜在化が懸念される。2011年1月20日に開催された、「高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部第5回情報通信技術利活用のための規制・制度改革に関する専門調査会」においても、資料として提出された「各省庁に対する書面調査結果」には、契約書面等の電磁的交付に対する消費者庁の回答として消費者保護の観点からも十分要件を満たすものか不明なため、電磁的交付の可否の判断は困難である、との見解を示している。この点について十分な検討がなされず、この見解を覆す事実があることは確認されていない。消費者の事前の承諾があれば電子化しても消費者の不利にはならないとして法改正を進める動きは、拙速であると断じざるを得ない。
- 4 交付書面の電子化は、そのメリットだけに着目するのではなく、特定商取引法が適用される取引形態において、消費者が十分に保護される環境が整っているか、慎重かつ十分な実態把握が大前提である。

以上