



# 特商法改正による契約書面等の電子化について

池本 誠司 Ikemoto Seiji 弁護士

日弁連消費者問題対策委員会委員、特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会理事長、明治大学法科大学院非常勤講師、国民生活センター客員講師など

## 書面交付電子化の問題点

2021年6月の特商法・預託法改正により、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・訪問購入及び預託等取引の書面交付義務について、消費者の同意を得て電磁的方法により提供することができるものと規定されました(特商法4条2項・3項等、預託法3条3項・4項)。

しかし、書面交付義務は、不意打ち勧誘や利益誘引取引、契約内容が不明確な取引において、消費者が不本意な契約に引き込まれやすいことを踏まえ、契約内容やクーリング・オフ制度を明記した書面を交付したうえで、消費者が契約を維持するか解消するかを冷静に判断できる機会を保障する制度です。手の平サイズのスマホ画面に、書面に代わる電子データが提供されても、多くの消費者は添付ファイルのクーリング・オフ制度に気づかないまま、その行使期間が経過するおそれがあります。

また、消費者が承諾した場合に限り電子化を認めるのだから問題はないという意見が一部から述べられましたが、本体の契約自体が不本意な承諾を強いられるおそれがある取引について、消費者が承諾すればよいという捉え方は、特商法の消費者保護機能を無視する暴論です。

しかも、事前の検討会での議論を全く経ずに、いきなり改正法案に盛り込まれたことは、手続的にも問題です。こうした反対意見が、消費生活相談員の団体、消費者団体、弁護士会等から続出しました。

改正法自体は国会の多数決により可決されましたが、書面の電子化の問題点については与野党議員に伝わり、①書面の電子化の規定は施行時期を延期して公布から2年後(2023年6月)と修正したうえで、②政省令の審議に関して、「消費者が承諾の意義・効果を理解した上で真意に基づく明示的な意思表示を行う場合に限定されること」など、「書面交付義務が持つ消費者保護機能が確保されるよう慎重な要件設定を行うこと」を参議院地方創生及び消費者問題に関する特別委員会が2021年6月4日、附帯決議により政府に要請しました。

これを受けて消費者庁は、契約書面等の電子化に関する検討会を設置し、1年3カ月の審議を経て、政省令のあり方について提言を取りまとめ、2023年2月1日、承諾の取得手続や電子データの提供方法等について厳格な手続を定める改正政省令が公表されました。さらに4月21日、「契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン」が公表され、同年6月1日に施行されました。

本稿は、改正政省令とガイドラインの要点を紹介するとともに、消費生活相談の現場において、書面の電子化の承諾手続や提供手続が法令を遵守した形で行われているか否かを慎重に確認するポイントを整理するものです。

## 電子化の承諾取得手続

### (1) 書面に代わる電子データの提供について 説明義務(省令10条1項等)

消費者が、書面の電子化を承諾することの意

義・効果を理解したうえで承諾の可否を判断できるよう、販売業者は、次の事項を説明しなければなりません。

①承諾がなければ書面交付の原則に戻ることに、②契約書面に記載される契約データであり重要であること、③消費者が使用する電子機器のファイルに記録されたときに到達となり、8日(連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引の場合20日)経過によりクーリング・オフができなくなること、④4.5インチ以上の電子画面の電子機器を消費者自ら操作して電子ファイルを保存できること。このうち、③はクーリング・オフ制度自体の説明義務ではないものの、実質的に制度の存在を告げる意義があります。

## (2)消費者自らが電子機器の操作能力を有すること等の確認義務(省令10条3項等)

販売業者は、①契約者が電子機器の操作能力を有すること、②契約者が使用するOSやブラウザアプリがアップデートされていること、③家族その他の第三者に同時提供を希望するか否かを、確認しなければなりません。電子機器の操作能力の確認は、口頭確認では足りず、実際に電子機器を操作してもらい確認することが必要です。

## (3)承諾を得る際の不当行為を禁止(省令18条9号等)

真意に基づく承諾を確保するため、次の行為が禁止されています。①電磁的提供を希望しない旨を表示した者に、電磁的提供手続を進めること。②判断に影響を及ぼす事項につき不実の告知。例えば、「当社は電子データの提供に一本化しています」という説明は違反行為です。

ほかに、③威迫して困惑させる行為、④財産上の利益を供与する行為、⑤書面交付につき費用の徴収その他の不利益を与えること、⑥操作能力・第三者提供等の確認に際し、不正手段で不当な影響を与えること、⑦操作能力が確認できない者へ電磁的提供をすること、⑧不正の手段により承諾を代行または電子データの受領を代行すること、⑨その他購入者の意に反して電子データを受領させることなどがあります。

⑦については、消費者が書面に代えて電子データで提供を受けた場合は、提供された電子データを消費者自身が、その場で取り出して閲覧する操作ができるか否かを実際に操作してもらう方法により検証するとよいでしょう。

## (4)承諾の取得は、口頭・電話ではなく、書面または電磁的方法による(政令4条1項等)

電磁的方法で承諾を取得する際、単にチェックボックスにチェックを入れるような方法ではなく、氏名と承諾した旨を記入する方法が求められます(省令10条5項等)。

承諾を取得する際の「電磁的方法」とは、①電子メールで承諾する旨を記入して送信する方法、②販売業者のウェブサイトアクセスして承諾の入力をする方法、③電子媒体に承諾した記録を保存して交付する方法が規定されています(省令11条1項等)。実際には、電子メール方式が採用される可能性が高いと思われます。

## (5)承諾を取得した事実を、原則として承諾書面で交付すること(省令10条7項等)

販売業者は、承諾を得た事実を承諾書面に記載して消費者に交付する必要があります。

例外として、①消費者がオンラインで事業者のサイトにアクセスして契約し、オンラインでサービス提供を受けるオンライン完結型の特定継続的役務提供(例えば、オンライン英会話教室)は、電子データによる承諾控えの提供でよいとされています。また、②連鎖販売取引、特定継続的役務提供及び業務提供誘引販売取引の概要書面交付義務も、電子データによる承諾控えの提供でよいとされています(省令99条8項)。概要書面はクーリング・オフ制度の起算日に関連しないことや、契約の申込みを受ける前(勧誘途中)に交付すべきですので、迅速に提供できるようにしたものです。逆に、電子データは提供日時が記録されるので、契約の申込みの意思表示を受けた後に概要書面データと契約書面データを続けて提供した場合は、提供時期の違反となります。

## 電子データの提供方法

### (6) 電子データを提供する消費者の電子機器は、最大径4.5(四捨五入して5)インチ以上の画面であること(省令10条1項4号等)

市販のスマホは最大径4.7インチ以上がほとんどですので、スマホに提供することは許容されています。

### (7) 電子データの電磁的提供方法(省令8条1項等)

販売業者は、電子データの提供方法について次の3種類の中から選択できます。

①電子メールにPDFファイルを添付して送信する方法(同項1号イ)②事業者のウェブサイトにPDFファイルを掲載し、閲覧用URLを送信し、消費者がアクセスしてダウンロードする方法(1号ロ)③電子媒体に記録して交付(2号)

SNSで電子データを添付して送信する方法は、電子メールによる提供と変わらないようにも見えますが、区別が必要です。

すなわち、SNSでメッセージや添付ファイルを送信する行為は、受信者の電子機器にデータを送信しているのではなく、SNS事業者が開設している掲示板に送信者と受信者が相互にアクセスして掲載・閲覧するしくみですから、消費者がアクセスして電子データをダウンロードするまでは消費者の電子機器に記録されたとはいえません。ガイドラインは、SNSによる送信は、「送信者たる事業者がその送信を取消」す機能があるケースや、「期間の経過を理由に、消費者が書面に記載すべき事項を閲覧できなくなる」ような機能があるため、「消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該事項が記録された」(1号イの方法)とはいえないと記述しています。消費者がアクセスしてダウンロードしたときに消費者の電子機器に記録された(1号ロの方法)と評価できます。

### (8) 電磁的提供は明瞭に読むことができるよう表示する義務(省令8条3項等)

ガイドラインには、明瞭に読むことができな

い例として、赤地に赤字を表示する方法、印刷して8ポイントを下回る小さな文字の場合、極端に大きな文字で1画面に一文が入らないような表示が例示されています。

### (9) 消費者が第三者への同時送信を希望すれば同時送信する(省令10条6項等)

### (10) 電子データの到達時期(クーリング・オフの起算点)

①電子メール方式の場合は、消費者の使用に係る電子機器のファイルに記録されたとき(法4条3項)。消費者の電子機器のメールサーバーに届けば足り、電子機器を用いて電子メールをダウンロードしたり、電子メール本文や添付ファイルを開いたりするといった操作は不要です。そのため、消費者が気づかないうちにクーリング・オフ期間が開始し経過するおそれがあるので要注意です。

②サイトアクセス方式の場合は、消費者が実際にアクセスしてダウンロードしたとき(法4条3項の解釈)。③電子媒体交付方式の場合は、電子媒体を消費者に交付したとき(省令13条等)。

### (11) 電子データが到達し閲覧できることの確認義務(省令12条等)

販売業者と消費者の電子機器のアプリの不適合によりファイルが開けない場合や文字化けして読み取れない場合が生じ得るので、販売業者は電子データを提供した後、消費者の電子機器に到達し、かつ添付ファイルを開けるか否かを確認する義務があります。

消費者にとっては、メールサーバーに届いた電子ファイルを実際に閲覧することにより、気づかないうちに起算日が経過する事態を防止できます。

## 承諾取得・電子データ提供手続に違反した場合の効果

適法な承諾取得や電磁的提供でなければ、電子データの提供があったとはいえ、遅滞なく書面を交付する義務に戻ります。