

2021年1月28日

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

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）  
井上 信治 殿

消費者庁長官 伊藤 明子 殿

内閣府消費者委員会  
委員長 山本 隆司 殿

独立行政法人 国民生活センター  
理事長 山田 昭典 殿

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 藤井 克裕

## 特定商取引法の書面の電磁的方法による交付を認めるとする法改正 に対する意見書

特定商取引法で交付義務が定められた書面を、電磁的方法によることを可能とする法改正が議論されています。もともと、その改正は、同法の目的である購入者等つまりは消費者の利益保護に資するものとは言えず、とても改正とは評価できません。消費者支援機構関西は、この拙速な法改正に反対します。

各機関におかれましては、主旨をお汲み取りいただき、適切にご対応いただきますようお願い申し上げます。

1. 2020年11月9日に開催された「規制改革推進会議成長戦略ワーキング・グループ」の第3回会議で、オンラインで提供される英会話の契約がオンラインで完結しないことについて、問題提起がなされました。それを受けて、消費者庁は、特定商取引法の取引について交付義務が定められた書面を、消費者の承諾を条件として、対面取引を含めて、すべて電磁的手段によることができるとする法改正を検討しています。2021年1月14日の消費者委員会では、こうした消費者庁の方針が初めて説明されましたが、同委員会の大多数の委員からは反対あるいは慎重な検討を求める意見が相次ぎました。しかし、消費者庁は、現在開会中の通常国会に3月頃をめどに法案を上程するとしています。
2. コロナ禍の生活が続く中で、消費者がオンラインでの取引をその生活の維持や多様性の確保のために、積極的に利用していることは事実です。もっとも、消費者取引がオンラインでなされる割合を示すBtoC取引のEC化率は2019年度では6.76%に過ぎません。この割合は2020年度にはある程度は増加するかもしれませんが、しかし、動画や音楽の配信、オンラインゲームなどいわゆるデジタル商品の取引を別にすれば、消費者が締結する契約の圧倒的多数は依然として対面での取引です。そして、それは、英会話教室も含めて、変わることはありません。どのような取引であれば、その書面交付が電磁的方法でなされることに、消費者としても利益があるのかを、アフターコロナの社会での消費者取引を想定して、慎重に検討する必要があります。もちろん、特定商取引法が規制する7種類の取引のすべてに電磁的方法による書面交付を認めることは、現実的でもありませんし、その立法事実もなく、つまりは必要でもありません。また、電磁的方法で提供される契約書面は、それを表示する機器による限界があり、全体を一覧して理解することが困難です。書面による契約書とは異なり、権利義務など重要な契約要素を概括的に読み取ることができません。その意味で、電磁的方法での契約書面の提供は、消費者の利益になりません。消費者の承諾を前提とした電磁的方法による書面の交付が、どのような場合に、どのような方法で行われれば消費者の利益になるのかを、慎重に、消費者被害救済の現場の意見を踏まえて検討することが不可欠です。
3. 特定商取引法で交付義務が定められた書面は、契約内容について当事者が確認をすることに加えて、その他にも重要な法律的役割を担っています。そのもっとも重要なものが、書面の交付日がクーリング・オフの期間の起算点になることです。そして、交付される書面には、クーリング・オフに関する事項を赤字、赤枠で囲んで記載する必要が定められています（省令6条6項）。クーリング・オフという契約被害からの消費者救済のための重要な権利について、消

費者が契約締結時に容易に理解できるように配慮されているのです。電磁的方法による書面交付にあっても、クーリング・オフに関する告知と起算日の特定は消費者に分かりやすく、効果的に機能する必要があります。それがどのような手段で可能であるのかは、具体的にかつ慎重に検討される必要があります。

4. また、2022年4月1日から、成年になる年齢が18歳に引き下げられることが決まっています。若者の消費者被害のひとつの典型として、特定商取引法が規制対象とする連鎖販売取引があります。消費者庁も20代の若者を中心に、モノなしマルチの被害が広がっていることを警告しています（消費者庁『令和2年度消費者白書』）。こうした被害は、従来型の電話以外にSNSでも勧誘がなされ、勧誘者も友人などリアル社会で関係がある者だけではなく、マッチングアプリ等によってネット上で知り合った者からもなされています。取引の対象も例えば海外の不動産へのファンド型投資や暗号資産など、取引がネットの中で完結してしまうものが増えています。ネットでのマルチ商法による被害が現実のものになっているにもかかわらず、仮に連鎖販売取引で交付すべき書面を電磁的方法によることを認めれば、マルチ商法の被害が成年になったばかりの若者を中心に増加することは火を見るより明らかです。そもそも、マルチ商法は実質的に禁止される取引として、厳しい法規制に服しています。その法規制のひとつの基盤が書面交付です。実質的にそれを緩和するような対応は、法の改正とはとても言えません。

5. 私たち消費者支援機構関西は、適格消費者団体として、特定商取引法に基づく差止請求権を有しています。不特定多数の消費者被害を防止するためその権限を行使しますが、その多くは消費者からの情報提供が端緒となっています。その場合、消費者からの情報提供を裏付ける資料として、消費者から任意に提供いただく契約書面はとても重要な意味を有しています。とりわけ、不当条項の差止請求を具体的に検討するに際しては、契約書面による条項の確認は不可欠です。契約書面が電磁的方法で提供されるとき、その電磁的書面を法的にどのように評価しうるのかについては統一した見解はありません。電磁的書面が改ざんされた場合の立証責任や保存についても、具体的なルールは未確定です。その意味でも、私たち消費者支援機構関西は、特定商取引法で交付が義務づけられている書面の電磁的方法による交付について、慎重に議論をすることなく認めることには、反対せざるを得ません。

6. 特定商取引法は、消費者の契約被害に関する救済法として大きな役割を果た

しています。購入者等の損害を防止することで購入者等つまりは消費者の利益を保護することは、特定商取引法の目的とされています。こうした法律を、消費者被害救済の現場の意見を反映するなど、十分に議論せずに、拙速に改正することに、私たちは反対します。

(以 上)