

2021年2月3日

内閣府規制改革推進会議議長 小林喜光 様  
内閣府特命担当大臣 井上信治 様  
消費者庁長官 伊藤明子 様  
消費者委員会委員長 山本隆司 様

## 特定商取引法・預託法の法改正及び書面交付の電子化に関する意見書

全大阪消費者団体連絡会  
事務局長 飯田秀男  
大阪市中央区内本町2丁目1-19-430  
TEL 06-6941-3745

### 【意見の趣旨】

1. 特定商取引法及び預託法の法改正にあたっては、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会報告書」に沿った法改正を今通常国会で実現させるべきである。
2. 特定商取引法及び預託法の改正にあたって消費者庁が予定している、消費者取引に係る書面の電子化導入について、何の検証議論のないまま、消費者取引に係る書面の電子化導入を決めてしまうことには反対である。

### 【意見の理由】

1. 消費者庁は、2020年8月、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会報告書」を得た。同報告書は、販売預託商法の原則禁止、詐欺的な定期購入商法及び送り付け商法の規制強化、法執行体制の整備を提言しており、これに沿った法改正は、消費者被害の防止・救済に関わってきた多くの消費者団体・消費者が求めているものである。
2. 一方、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たい。」と回答した。また、2021年1月14日の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」対応をすると説明した。

消費者庁が表明をした上記の方針は、上記各法律の趣旨に反するものであり、かつ、消費者被害の防止の観点においても、極めて重大な問題を有している。

3. 特商法の契約書面・概要書面交付が義務化されているのは、契約締結前ないし締結直後に事業者から消費者に書面を交付させ、消費者が気付いていない契約内容の不利な側面に気付く機会を与えるとともに、消費者が契約内容を冷静になって確認して考え直す機会を与え、さらには、その後も債務の履行状況について契約条項に照らして判断する手掛かりとする点にある。しかし、書面を電子化することにより、書面交付に期待されるこれらの機能が著しく低下し、「購入者の利益の保護」を著しく損なう恐れがある。

4. 交付義務書面を電子データで提供することは、以下の問題点をもっている。

- ① スマートフォンの画面に契約条項等を表示しても、詳細な契約内容を確認するためには画面のスクロールや拡大によって積極的に見ようとしなければ必要事項を確認することができない。
- ② 契約締結の意思決定に至る前の勧誘段階で交付義務のある概要書面は、オンライン上の申込手順において、広告画面から申込画面に進む途中で電子データを送信して契約概要を確認する機会を消費者が得ることは実際には極めて困難である。
- ③ 赤字・赤枠・8ポイント以上の活字により記載する義務があるクーリング・オフ規定は、スマートフォンやパソコンの画面でスクロールして探さなければ確認できない状態では、消費者にクーリング・オフの存在を告知する機能が果たせなくなる。
- ④ 電子メールや添付ファイルは削除することも可能であり、後日契約内容を再確認するための保存機能が不十分で、交付書面に比べて確実に劣る。

5. 消費者の承諾を得た場合を前置要件とすることによって、消費者被害は防止できない。消費者の多くは、法定書面等の持つ消費者保護機能について理解していないばかりか、自身が法定書面等交付義務を課されている契約を結ぼうとしているという認識に欠けているのが通例である。契約を結ぶ際には、将来のトラブルなど全く予想もせず、積極的に契約書面を確認しようとはしないことが十分予想される。契約内容が複雑な連鎖販売取引や業務提供誘引販売取引では、勧誘の場で上記の事態が生じることは容易に予想され、訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ちにより正常な判断ができない状況にある場合には、勧誘者の説明のまま契約内容を承諾してしまうおそれが十分にある。