

特定商取引法等の契約書面等の
電子化に関する検討会
第5回 議事録

消費者庁取引対策課

第5回 特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会

1. 日 時：令和4年7月28日（木） 13：30～15：29

2. 場 所：オンライン開催

3. 議 題

- ・ これまでの議論の整理
- ・ 意見交換

4. 出席者

（委員）

河上委員（座長）、池本委員、小田井委員、鹿野委員、川口委員、河村委員、
高芝委員、福長委員、正木委員、増田委員、村委員

（消費者庁）

黒田次長、真淵審議官、奥山取引対策課長

（オブザーバー）

経済産業省

○河上座長 それでは、定刻になりましたので、第5回「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を開催いたします。

本日は、御多忙のところ、各委員に御参加いただきまして、誠にありがとうございます。

本日は、各委員の皆様とオンラインでおつながりして開催といたします。

まず冒頭ですが、消費者庁の真淵審議官から挨拶がございます。真淵審議官、よろしくお願いいたします。

○真淵審議官 ただいま座長から御紹介いただきました、消費者庁で執行担当の審議官をしております真淵でございます。

この7月1日付で庁内の人事異動がございまして、私、片桐の後任としてこの職を拝命した次第でございます。

異動後、初めての検討会でございますので、冒頭、一言御挨拶を申し上げたいと思います。

まず、河上座長をはじめ、本検討会の委員の皆様におかれましては、お忙しい中、昨年7月からこの検討会に御参画いただきまして、改正特商法における重要な論点につきまして、活発に御議論いただいていたと伺っております。この場をお借りして、私のほうからもお礼を申し上げたいと思います。

前任の片桐からも引き継いでおりますけれども、デジタル社会が高度化していく中でいかに有効に消費者保護を図っていくかというなかなか困難な課題について、皆様より貴重なお知恵を賜りつつ、御議論を進めてきていただいていると承知しております。取りまとめに向けて引き続き御協力をいただきたいと思いますので、どうかよろしくお願いいたします。

簡単ではございますけれども、私からの御挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

○河上座長 真淵審議官、ありがとうございます。

次に、本日のウェブ会議の操作説明及び資料確認について、事務局からお願いいたします。

○奥山課長 事務局でございます。

ウェブ会議の操作について御説明申し上げます。

前回までと同様に、御発言時以外は常にマイクとカメラはオフにしてくださいようお願いいたします。

御発言いただく際には、マイクとカメラの両方をオンに設定してください。音が聞き取りにくい、映像が見えないなどの不具合が発生した場合には、お名前とその旨をチャットにて御送信をお願いいたします。チャットを送信しても反応がない場合、また、入力できない場合には、一旦ウェブ会議から退室して再入室する操作をお願いしたいと思います。再入室の操作をしていただいても改善されない場合には、あらかじめお伝えしております緊急用の電話番号への御連絡をお願い申し上げます。

なお、本検討会の様子につきましては、音声のみを一般傍聴していただいております。傍聴されている方は、カメラとマイクは常にオフに設定をお願いいたします。マイクなどをオンにしていらっしゃる方がおられる場合には、事務局にてオフにさせていただきます。続きまして、本日の資料について確認をいたします。

まず、議事次第がございます。続きまして、資料1といたしまして「これまでの議論の整理」というペーパーがございます。こちらは前回第4回の検討会を踏まえた同じタイトルの修正版となっております。なお、参考資料といたしまして「報告書のイメージ」という資料も配付しております。本検討会で御議論いただきました資料1の内容がそのまま報告書の本論部分となっていくということがお分かりいただけるかと存じます。

事務局からは以上でございます。

○河上座長 それでは、議事に入りたいと思います。

まず、取りまとめに向けた議論を深めていただくために、前回、事務局にて「これまでの議論の整理」と題した資料をたたき台として御議論いただきました。そこで頂戴した御意見を踏まえたものを今回の資料1として用意いたしました。資料を見ていただくと、カラーで御覧になっている方は、色が変わっている部分が修正した部分ということになります。

それでは、今から皆様から御意見をいただきたいと思いますが、川口委員から、所用により14時過ぎには途中退席になるという旨を事前に伺っておりますので、まずは川口委員から御発言をお願いいたします。その後は、前回と同様に私から五十音順で指名をさせていただきます。

御発言をされる方はマイクとカメラをオンにして、お一人3～4分を目安にして御発言をお願いいたします。発言が終わりましたら、マイクとカメラをオフにさせていただきますようお願いいたします。

それでは、まず川口委員、お願いいたします。よろしくお願いいたします。

○川口委員 川口です。

今日は私の都合で先に抜けさせていただくのですが、今日はこれまでの議論の整理という資料をおまとめいただきありがとうございます。今まで私の意見で言ってきたことは大体ここに入っていると思っています。なので、特に改めて言う必要があるものはないのですが、いいなと思っていたのは、9ページの一番下に「何らかの理由により電磁的方法による提供が完了しない場合は、承諾にかかわらず、電磁的方法による提供がなされていないことから、書面の交付とすべきではないか」というところを書いてあるというのは、電磁的に何らかの形で完了しないというケースが想定されているというのは大事だと思うので、そういうときは書面になるというのはいいのではないかなと。どうしても電磁的にやりたいという方は普通に完了するプロセスまで持っていくと思いますので、こういうものを書いてあるのはいいかなと思っています。

あと、その上ですが、ちょうど同じ9ページ目のチェックボックスの3つ、青色

の字で書いてある「消費者対応の一環として応じる性質のものではないか」というところ
です。再提供の話とかというのも紙だと同じような扱いでなっていると思いますので、こ
こも消費者対応の一環で、多くの事業者さんは特別ですよと言いながらやるのか、分か
りましたと言ってやるのかといったところになると思うのですけれども、義務化がどうか
というよりも消費者対応の一環でやってくれるところなのかなと思うので、こういう書き
方でいいのではないかなと思っております。

以上です。大体必要なことはまとめて書いてありますので私からは特にありません。あ
りがとうございます。

○河上座長 どうもありがとうございます。

そうしましたら、次に池本委員、お願いいたします。

○池本委員 池本でございます。

まず、今回の議論の整理の改訂版を拝見いたしました。前回の議論である程度修正を加
えていただいているのですけれども、細々したことを含めて気になった点が何点かありま
す。一人3～4分ということですので、場合によっては一旦話せるところまでお話しして、
後でまた時間をいただければお話しするというふうにならざるを得ないかもしれません。

まず、2ページ目の消費者の真意性に関する記述です。書面での交付に代えた電磁的方
法による提供について、承諾を得る前に以下の事項を説明すべきではないかということで、
項目が4つ掲げられている。その中身についてはこれでよろしいかと思います。

ただ、以下の点を「説明すべきではないか」ということの説明というのが、後のほうの
5ページ、6ページあたりでの取引類型による整理を踏まえると、対面勧誘とか利益誘引
勧誘といった場合には書面による承諾というような話もありました。むしろそれだけでは
なくて、「説明すべきではないか」という2ページ目の2行目の言葉ですが、対面勧誘あ
るいは電話勧誘、電話勧誘の場合には、電話勧誘販売の定義によるとIP電話とかウェブ上
の説明などを含むとされていますが、いわゆる電話勧誘販売だけではなくて連鎖販売取引
とか業務提供誘引販売取引をウェブ上で口頭で説明するというものもあります。そういっ
た場合も含めて、対面勧誘とか口頭で勧誘するときには、口頭で説明するということも区
別して明記していただくべきではないだろうか。

それに対して、オンライン完結型の場合には電磁的方法となるので、この説明事項も電
磁的方法での説明ということになるのではないかと思います。ただ、ここも後で出てくる
役務提供まで全てオンライン完結型の場合には承諾も電磁的方法だけでよいとなっていま
すが、契約締結のプロセスがオンラインでアクセスし、オンラインで申込みを行う。しか
し、対面での役務提供になるという場合の必要事項の説明というのは、口頭の説明を想定
すべきなのか、あるいはそれと同等の何か明示的な方法でよいとするのかというところは、
現在のこの記述では、2ページ目もですし、後のほうも含めて不明確な気がします。そこ
は少し整理する必要があるように感じました。これがまず第1点です。

2点目、3ページですが、これは後のほうで出ますが、希望を表明した人にまず説明を

し、適合性の確認をし、真意に基づく承諾を確保する。そして、承諾書の控えを交付するという手順なのですが、禁止行為のところに電磁的方法による提供を希望しない旨の意思を表明したものに対し、承諾に関する説明を行うことの禁止と、これはまさに必要なことだと思います。私は要らないよと言う人に対してまあまあと言って、こうこうこうでという説明をして承諾してくださいよと言うのは適切ではない。これはもちろん賛成なのですが、むしろそれに加えて、適合性の確認に関する電子機器の操作を促していくということも、電磁的方法の提供を希望していない人に対して、こうこうこうやってやるのですよ、まずメールアドレスを入れてみてくださいということを促していくというのは、いわば既成事実を先行させることになってしまいますので、それは適切でないと考えます。

今の点も禁止行為の①に加えるのか、あるいは独立項目にするのか、追加していただく必要があるのではないかと思います。

3点目、9ページ目の1番目のチェック、電磁的方法による提供に当たって注意事項を書面や口頭、画面、電子メール等の件名や本文で明示すべきではないかというところ。メールの場合、件名や本文で明示というのはもちろんいいのですが、注意事項を書面、口頭、画面、電子メールでというところに、口頭というのが並列してあるところに違和感を覚えます。といいますのが、先ほど2ページのところで申し上げましたが、対面などであれば書面に代えて電磁的方法で提供することの意味を口頭で説明するということと、あとで証拠に残る形で承諾書の控えを交付するということは並存しなければいけないわけで、ここで注意事項を書面や口頭でとなると、書面でもいいし、口頭でもいいと読めてしまいます。むしろ、提供段階でいうと口頭というのは含まれないのではないかと感じています。この意味を確認した上で、誤解を招くので削除するのが適切ではないかと思います。

もう一点あるのですが、今の9ページの2番目のチェックのところでは、事業者は、電磁的方法による提供後、消費者から提供を受けたこと及び閲覧したことを確認することで、事実上不交付のリスクを回避することが可能であるという旨の記述です。

実は、この点は前回も御指摘したところなのですが、事業者にとって確認することの意義は確かにここに指摘されたとおりですが、そもそも書面交付の最大の目的というのはクーリング・オフ制度を消費者に伝えること、告知することにあるはずで、実は、1988年改正前の旧の特商法というか訪問販売法6条では、クーリング・オフを告げたときから何日以内と書いてあり、告げる方法として書面によると省令で整理されていたのが、現在の条文では書面に記載するという言葉に収められているのですが、だからといって、目的がクーリング・オフを告知することにあるのは間違いはないはずで、ただし、現在の条文の体裁からしてクーリング・オフの起算日につなげるというのは、政省令で法律の規定と矛盾することが書けないというのは前回も議論したところで、そこはやむを得ないと思いますが、少なくとも義務として位置づけるのか、あるいはこの報告書の中でも電子データの受領や閲覧を確認するというのは、消費者にクーリング・オフ制度を実質的に伝える意義があるということを明示しておいていただく必要があるのではないかと思います。

時間が超過していますので、あと1～2点あるのですが、後で時間があればお話しするということで、以上といたします。

○河上座長 ありがとうございます。

続きまして、小田井委員、お願いいたします。

○小田井委員 日本訪問販売協会の小田井でございます。よろしくお願いします。

前回の議論を踏まえた上で、また、私どもも含めまして様々な御意見が出ている中、このように資料を整理していただきまして、大変にありがとうございます。

当協会としましては、承諾取得は電磁的方法で行えるようにしていただきたいと申し上げておきまして、今回の資料1の7ページで分かりやすく図にさせていただいておきまして、こちらを拝見しますと、説明と承諾のところで控え書面を交付となっているかと思えます。

こちらは確認なのですが、今回の資料で示された考え方としては、まず、電子交付に当たって重要な事項を説明する段階では、紙の控えを消費者に渡すことが必要になる。それから、適合性の確認というところをクリアして消費者に承諾をしてもらう段階になると思うのですが、ここでは消費者の自覚を促す明示的な方法ということで署名や理解項目を入力となっていますが、この承諾については電磁的な方法でもよいし、紙でもよいという理解でよろしいでしょうかということでございます。

そうであるとすれば、承諾の手续自体は電磁的方法で可能ということなのですが、その前の段階では何らかの紙の書面を交付することが必要ということで、書面電子化といっても1回は紙の書面を交付しなければならないということだと思いますので、それが義務づけられるルールになってしまうということであれば、それは率直に残念だなという気持ちはございます。

紙の書面が交付されることで、判断力不足が懸念される消費者の方などの契約を第三者が見つけることができるというお話もありますが、そもそもそういう方との契約であれば、書面が紙とか電子という以前に、親族の方々の同意とか確認を取った上で契約するということが望ましいだろうと考えておりますし、当協会の自主行動基準でもそういった内容になっております。

繰り返しになりますけれども、例えばデジタルのことは苦手だ、紙の書面のほうがよいと思われる消費者の方には、原則どおり紙の書面が交付されるということが守られることが重要だと考えていますので、それを無視して強引に電子交付をするということは悪質な行為でありますので、厳格な法執行で対処していただければと思います。

また、5ページの表につきましては、修正していただいております、前回のリスクレベルとかという言葉は消していただいておりますけれども、健全な事業者というものを前提で考えれば、特に対面性というのは消費者にとってもメリットになる場合もありますので、その点は申し上げておきたいと思えます。

また、お客様の御自宅を訪問する訪問販売でも、実際に一部の企業では販売員に端末を持たせていまして、契約するとその場で契約内容を入力して、プリンターも携帯しており

まして、プリントアウトしたものをお客様に交付するという会社もございます。このシステムにする前は、紙の書面に販売員が契約内容を手書きで記入しているわけですが、もちろんそういう会社はたくさんあるわけですが、書き間違いとかが起こるわけです。そうしますと、それを改めて交付するとか、再度お客様と予定を合わせて訪問するとか、そういうことがあります。こういった記入ミスみたいなことは格段に減ったという話は聞いております。現行法では紙の書面交付が必須ですので、プリンターで必ずプリントアウトしたものを交付していますが、改正法が施行された場合は、もしお客様が希望すれば、それをデータで送信するということも可能になるのかなと思います。

そういう企業にしてみると、また、お客様、消費者の立場で考えても、この書面電子化が便利になるケースというのは十分あり得るのかなと思いますので、とにかくハードルをたくさん設けるという方向ではなくて、健全な事業者が健全に発展するための制度という視点でもぜひ検討いただきたいと思っております。

それと、これも繰り返し申し上げておりますけれども、今回、資料1の8ページに「他方で、機器による区別をすべきでないとの御意見もあった」と書いていただいておりますが、消費者が使用するデバイスというのは、画面サイズも含めて消費者が自由に選択できるべきではないかと思っておりますので、それは改めてそういう方向で御検討いただきたいをお願いしたいと思います。

最後に、今日のテーマとは違うことになってしまっていて申し訳ないのですが、これももしできれば消費者庁様にお答えいただければと思いますけれども、ワーキングチームで行われました私どものヒアリングのときに、消費者の自宅で勧誘をして、その場では契約締結には至らないで、一旦販売員が帰るというケースです。後日、消費者から事業者に連絡をして、この前説明を受けた商品について購入の申込みをするというケースがあり得るというお話をいたしました。それで、これが特商法上の訪問販売になるのかということについて考え方を整理していただければありがたいと申し上げたのですが、その後、新しい通達を出していただきまして、私が発言した部分に対応していただいている内容なのかなと感じているのですが、それがそういう理解でよろしいのかということです。

私が申し上げたケースというのは、何も脱法行為をしようという意図はなくてもあり得る、健全な事業者でも出てくる事例だと考えておまして、ある程度説明をして、消費者がどうしようかなと迷っている。そういうときに、さらに勧誘を続けるのではなくて、それでは御検討くださいと言って販売員はその場から立ち去る。それから、例えば御家族とも相談されたり、よく考えていただいて、その上で購入したい、契約したいということになれば、消費者のほうから申込みをしていただく。これは普通に十分あり得る話だと思いますので、今申し上げたようなケースについて特商法上はどのように考えるかということについて、改めて教えていただければなと思っております。

以上でございます。ありがとうございました。

○河上座長　ありがとうございます。

続きまして、鹿野委員、お願いいたします。

○鹿野委員 鹿野でございます。

事務局の皆様には、今までの議論をまとめていただきましてありがとうございます。

細かなところも含めて、幾つか質問と意見ないし感想を述べさせていただきたいと思います。

まず、6ページの②の4行目なのですけれども、「オンライン完結型の」という後に（役務提供段階までオンラインで行われるものを含む）とされているのですが、この最後の「を含む」という文言がどういう趣旨なのかが私にはよく分かりません。役務提供段階までオンラインで行われるものに限るということだったのではないかとも思うのですが、とにかくこの「を含む」ということの意味合いについて教えていただければと思います。

次に、7ページに図がありまして、その一番右側の提供（受領時点でクオフ起算）というところの下で囲まれた四角の部分についてです。ここに、1文目で「注意事項を明示した事業者の専用ウェブサイトにおいて、メール送信要求又はダウンロードの操作を行う」と書かれていますが、これは、提供の方法としてはこのような方法に限るという趣旨がここに含まれているのでしょうか。つまり、適合性の確認をして、電磁的方法によることの承諾が既に得られているという段階において、例えばメールで送ってくださいというようなことで、メールのやり取りで送ってもらうということでは不十分だということなのでしょうか。ここの点線で囲まれた1文目の趣旨について教えていただきたいと思います。

次に、これは質問というより意見かもしれませんが、8ページの見出しのところについてです。「電磁的方法の具体的内容①」と書いてあり、以下、9ページ以下も同様に見出しに「電磁的方法の・・・」と書いてあるのですが、これは「電磁的方法による提供の具体的内容」とすべきではないかと思います。これは資料なので、そこまで厳密に指摘する必要はないのかもしれませんが、先ほどのお話、御説明によりますと、この資料がほぼそのまま報告書に文面としても現れる予定ということでしたので、細かいのですが、指摘させていただきました。

なぜそういうふうにこだわるのかといいますと、「電磁的方法」という概念は、例えば特商法の4条の2項を例にとってみても、省令マターとなっているところの電磁的方法として使われているのです。ところが、ここの8ページ以下で具体的な内容として示しているのは、もうちょっと広くて、政令マターであるところの電磁的方法による提供の在り方を中心に記載していらっしゃるのではないかと思います。ですから、見出しと内容にそこがあるというか、誤解を招くのではないかという感じがしました。

それから、これは意見というより感想的なものなのですが、同じ8ページの②の直前のところで、書面並みの一覧性（＝面積）を有する機器を確保できること等が書かれています。これについてはいろいろな御意見があるということは承知しているのですが、この前も申し上げましたように、機器の組合せにもよるのではないかというような気がしており

ます。例えばもうちょっと小さな画面のものであったとしても、そこから印刷をすることによって、普通のA4で書面と同様のものをすぐに取り出すことができるというような場合もあると思いますし、それから、この前はプリンターを逆に持っていない人だっけすぐにほかの場所でプリントアウトをすることもできる、そういう状態も考えられるのではないですかというようなことを申し上げました。機器の面積だけが独り歩きするような形になると、少し基本的な考え方と違うのかなというような感想を持ちました。ただ、それを柔軟に書くとなると大変ですし、まずは慎重を期して面積を有する機器とお考えなのかもしれませんし、その場合にはそれに反対というつもりはないのですが、そういうふうに感じたということでございます。

それから、これで最後にしますが、9ページで、先ほど池本委員から①提供の手順の中の一番上のチェックのところについて、口頭や画面などが並列になっていることについての指摘がございました。同じところなのですが、ここの「注意事項を」というのが、どのようなイメージなのかということをお教えいただきたく存じます。

というのは、この後のほうには、「電子メールの件名や」という文言も出てくるのです。件名で記載できるのはごくわずかな文字ですし、あるいは本文に記載すべき事項ということだと、もうちょっと詳しいことが記載できるような気がします。先ほどは口頭と画面との違いということも含め、いろいろと御指摘がありましたが、この「注意事項を」というところは、どういうことを念頭に置いて文章が書かれているのかということについて気になりましたので、質問させていただきました。

取りあえず以上です。ありがとうございました。

○河上座長 どうもありがとうございます。

次に、河村委員、お願いいたします。

○河村委員 ありがとうございます。

事務局の方々には、おまとめいただきありがとうございます。

幾つかほかの方とダブるところはあるのですが、まず、今も話題になりました8ページの一覧性の面積を有する形であるということです。私どもとしては、面積を確保することについては、今の時点で電磁的方法での提供を導入するには、とても大事な点だと思っています。紙の書面の場合に赤字、赤枠8ポイント以上と決まっている記載などについて、その効果が担保されるということがとても重要なので、一覧性を確保することは重要だと思います。消費者ご本人は、これでもいつも見えていますよと小さいデバイスを示すかもしれませんが、その方が日頃見ているものと、送られた電磁的ファイルをそこで見ることの違いを必ずしも理解しているとは言い難いということや、それを理解しているかどうかを確かめることまで細かく決めることができないことを考えますと、現時点では書面並みの一覧性という規定は大変重要だと思っています。

それから、11ページの到達の確認です。7ページの図でも「判読確認を行うことが望ましい」という形で書かれていますけれども、やはりここは何らかの形で義務的な規定を入

れることが重要なのではないかと考えています。クーリング・オフ制度を確実に消費者に告知するということが必要で、それが事業者の義務であるはずなので、起算日と必ずしも直結しなくても、何らかの確認が義務の形になることを求めたいと思います。

それから、もう一つは質問なのですけれども、10ページの提供の手段ということで、ここはあまり議論にもならなかったというか、初期の頃にはなっていたと思うのですが、「利用可能なアプリケーションは、普遍性と持続性を有するべきではないか」とさらっと書いてあるわけですが、これは今後どんなものが出てくるか分からないということもあるのかもしれませんが、今のところ、この箇所の読み方は事業者のホームページでのダウンロード型といわゆる電子メールというものに限定されていると理解してよろしいのでしょうか。逆に言えば、LINEのようなものにファイルを添付するような方法はこの記述によって排除されると考えてよろしいのか。もしそうではないでしたら、もう少し書き方を分かりやすくして、紛れのないようにしたほうがいいのではないかと考えています。

今のところは以上です。ありがとうございます。

○河上座長 ありがとうございます。

続きまして、高芝委員、お願いいたします。

○高芝委員 ありがとうございます。

資料をまとめて頂き、ありがとうございます。

何点か追加の意見をお話しさせて頂ければと思います。

まず、3ページの「(2) 事業者の禁止行為」ですが、禁止の効果として、「意思表示を無効とするもの」「行政処分の対象とするもの」「罰則の対象とするもの」があると思われまので、それぞれ分けて整理した方がよいと思います。

それから、6ページの「②承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲」ですが、特定継続的役務提供の関連商品販売契約との関係も、念のため、整理しておいた方がよいのではないかと思います。

次に8ページの「(1) 適合性 ①消費者（及び保有機器）の適合性」ですが、これらは、消費者サイドの事項ですので、この適合性の確認は、事後的に行うのではなく、事前の承諾を得る段階で、2ページの「承諾を得る前の説明事項」とともに、事業者が消費者の8ページの状況についてもヒアリングなどを行い、「確認」することが適切と考えています。そうすることによって、電子書面が到達した後の事業者や消費者の対応ないし状況次第で、到達時点で有効であった電子書面の提供が途中から無効化するという要件の設定とならないようにすべきものと考えています。

9ページの「(2) の具体的提供方法 ①提供の手順」の2番目のチェックの箇所（提供を受けたこと及びその記録を閲覧したことの確認）ですが、これは事業者が自主的に行うことが推奨される事項ではないかと考えています。

次に、10ページの「②提供の手段」の2番目のチェックの箇所（改ざん防止のための対策を講じること）ですが、これについても、先ほどの8ページの適合性の確認について述

べたところと同様です。

最後に、12ページ一番下の○印に記載されている「消費者の責任」という用語ですが、その内容が分かりにくいところがあると思いますので、具体的な説明ないし補足を加えた方がよいと思います。

私の方からは以上です。ありがとうございます。

○河上座長 ありがとうございます。

続きまして、福長委員、お願いいたします。

○福長委員 NACSの福長でございます。

おまとめいただきましてありがとうございます。申し上げたことも反映していただいているのかなということで、方向性としては特に異論はないのですが、幾つか質問、確認をさせていただいて、意見も述べさせていただきたいと思います。

まず、6ページは質問なのですが、電磁的方法による承諾取得はオンライン完結型の特役の契約に限るということなのですが、前回までオンライン英会話に限定するというような話も出ていたかと思います。特役のうち、オンライン完結型であるかどうかで判断するというので、特にオンライン英会話に限るということではないという理解でよろしいでしょうかということ。それから、該当するかどうかの判断というのが難しいケースも出てくるのかなと思いますので、ガイドラインでもう少しそのところを詳しく説明をしていただきたいと思います。

それから、7ページに真意に基づく明示的な意思表示の方法ということでフロー図がありますけれども、これは書面による承諾であれ、ウェブ上での承諾であれ、承諾書面が必ず交付されると理解いたしましたが、対面の場合でも適合性の確認のところウェブ上での承諾になることもあり得るのかということを確認したいと思います。というのは、禁止行為ではあるのですが、営業の方が操作に関わるというようなこともあり得るのかなと思いましたので、ここのところは、対面の場合は書面で承諾を取ってというほうが流れとしてはスムーズかなと思いました。

それから、9ページの提供の手順のところ、今までも電磁的要望による提供に当たってというところの話が出ていたかと思いますが、私はそこまで深掘りしていないのですが、メールはたくさん届くといろいろなメールに埋もれてしまって大事なメールが分からないことがあるので、少なくとも件名のところに重要というようなことを入れていただきたいと思います。

それから、電子署名交付後に消費者の提供を受けたということや閲覧したことの確認の義務づけなのですが、法律的には難しいというところは理解したのですが、ここのところは事業者の方にとっても大事なといいますか、リスク回避のためにも必要なところもあるかと思うので、引き続き義務づけという方向で検討をしていただきたい。これは意見です。

最後なのですが、12ページ、第三者の関与についてというところです。全ての消

費者に対して、希望すれば第三者へ同時に写しを提供するということを事業者さんに義務づけをするということには賛成いたします。

それで、承諾を取る際に幾つか事前に説明しなければいけないということを挙げていただいていますけれども、その中に、希望すれば第三者への写しも提供できるということも事前の説明義務という形で入れていただければと思います。

私からは以上でございます。

○河上座長 ありがとうございます。

続きまして、正木委員、お願いいたします。

○正木委員 経団連の正木です。

まず、資料をお取りまとめいただき、ありがとうございます。

資料1の2ページの④について、確認です。「必要な機器」の定義については後段にも議論があるので、特にここで申し上げないのですが、機器を「有する」ということは、前回も指摘したのですが、機器が自分の所有物ではなくて妻や夫の所有物であるという場合もありますし、鹿野委員が御指摘されたように、電子書面をプリントアウトする場合は近くのコンビニのプリンターを用いる場合もあります。そのため、この資料で「機器を有する」と書かれているのは、要は、機器が売り手の事業者の支配下にあるということであって、売り手の人が機器を持ってきたので、それを使って何とか機器を操作させるということではない、消費者が自らいつでも必要なときに機器を使える状態にあるということを示したいのだと思います。そうであれば、もう少し分かりやすく書いたらよいかなと思うのですが、その点、内容面を確認したいと思います。

続きまして、資料の3ページの③についてです。このような記述になったことについては、非常に残念に思っております。私が前回申し上げた意見は、*の後に取り上げていただいております。今回、例外措置とはいえ、消費者がデジタルで契約書面を受けとることができるようになって、選択肢が増えた。このことは消費者にとってよかったと思います。しかし、デジタル化で業務の効率化ができて、倉庫代や印紙税などが節約できるという面では、やはり事業者の側に利益が大きいので、その利益の部分を消費者に還元すること、これを禁止するという政策を、消費者の利益を考えるべき消費者庁が打ち出すというのは、消費者と事業者とのウィン・ウィンの関係を目指してきた「消費者志向経営」の趣旨を没却するものだと考えておりまして、この記述については、強く反対の意見を議事録にとどめていただきたいと思います。書面の交付を受ける方にとっては従来と全く変わらないにもかかわらず、「書面での交付に実質的に追加負担が生じる」という資料の記述は、趣旨をつかみかねると思っております。

資料の6ページ、③について、前回、オンライン完結型の特定継続的役務提供は、デジタル完結の適合性を判断する上で十分条件となるが、必要条件ではないのではないかと申し上げました。例えばオンラインのマッチングサービスでは、プロフィールを見て連絡を交換し合ったりする、最初の段階のところまでは全部オンラインでできる場合でも、例え

ば人材マッチングの会社のサービスであれば、やはりそのままで終わるわけにはいかない。新しく転職しようかと思っている転職先の会社の人と、転職希望者の自分と、マッチングのサービスを提供しているスカウトの方とが面会する場というものが設定されると思うのですが、こうしたリアルの役務提供が組み合わさったところがある場合も限定して認めるべきではないか、このようなケースが、承諾取得が電磁的方法で完結可能な範囲から外れてしまうとなるとおかしいのではないかと思います。オンラインに関する適合性があることは明らかなわけですが。最初の段階でオンラインのサービスが利用できるわけで、こうしたサービスの利用者にとって、消費者の側が不要だと考えた場合でも、書面が必要だとするのはいかなものかだと思います。

また、先ほど小田井委員が御指摘された、訪問販売に関する部分が認められるかどうかの御回答を聞いてからでもよいのですが、再三、私は、国会の参考人質疑のときから述べているわけですが、警備業の例で、典型的には特定継続的役務提供ではなくて、今までは訪問販売とされているところ、最初に消費者の方が警備会社を自宅に招いて相談をする。事業者は相談内容に応じて、家のこの部分に警備カメラを設置しましょう、ここに緊急呼び出しボタンをつける工事をしましょうというお話をし、見積書などを家に置いていく。契約書については、消費者が夜に、見積書と契約内容を家族と相談してから、インターネット上で契約したいと思って申し込む。その上で、契約締結後に工事のために再び警備会社を招く。2回来てもらおうということです。そうしたニーズが消費者の側にあるわけなのですが、先ほどの小田井委員の解釈で、それは訪問販売には当たらないから別に構わないということであればそれでよいのですが、もしそれが認められていないとなると、消費者のニーズに蓋をして、見積もり段階で家族に相談させずに契約書にサインをさせるほうに追い込むか、紙の契約書面を交付するために、結果3回家を訪れさせるという選択肢しか与えないようにするというのは、消費者の利益を考えているとは言えないのではないのか。それは、看過し難いと思っております。

資料の7ページについて、確認です。左下の四角のところに、「事業者の専用のウェブサイトにアクセスし、…適合性を確認する」とあります。ほかの事業者、プロバイダーや、オンラインモールの事業者が、そのお店が消費者の適合性を確認するために使用するサイトのようなものをつくる。お店というか、先ほどの例で言えば英会話教室でもよいのですが、ほかの事業者、プロバイダーなどが作ったサイトについてもよいと考えてよいでしょうか。事業者が自分でつくった、立てたサーバーでやらなくてはいけないということではない、ということでしょうか、確認したいと思います。

それから、資料の7ページの、その隣の四角のところに、記録が残る明示的な方法として「署名や理解項目を入力」と書いてあって、この理解項目という表現は、資料の6ページでは「必要事項」と書かれていて、そちらのほうが平易な表現なので、それと同じにされてはどうかと思いました。

資料の8ページについて、これも先ほど、鹿野委員や小田井委員も御指摘されていたと

ころですが、「書面並みの一覧性を有する形で交付書面と同様の内容について表示可能な機器を、消費者自らが通常使用できるものとして有すること」が適合性の要件であると考えています。A3ほどの大きさを一覧できる、設計士などが使うような大きな画面サイズのパソコンを自ら所有している場合は大丈夫なのだろうと思うのですが、鹿野委員が御指摘された組合せの問題でありまして、スマートフォンやタブレットなどでPDFの電子書面を受信して、それを自宅のプリンターや自宅の近くのコンビニでプリントアウトできるという状態にある場合も、適合性がある場合に含むと解してよいのでしょうか。そうであるように書いてほしいと思います。機器による区別をすべきでないというのはある意味当然というか、方法の組合せで内容を実現するべきだと思います。実現すべき内容は、特商法上の要件としての一定の項目について、重要事項を赤字で記載する、8ポイント以上の文字の大きさを確保するということです。そのPDFの電子書面をコンビニに持って行ってプリントアウトしたときにその要件を満たす状態で出力できるということは重要なのですが、契約書の一覧性を画面上で求めるとなると、そもそも契約書は紙でも見開き1ページ以内とするなどというような規定はないですし、2ページ、3ページにわたっている契約書で、ページをめくらないと読めないものは幾らでもあるわけです。この要件自体が他の法令に類を見ない規定のように見えるので、ここの文章の趣旨というか、根拠を明確にしていきたいと思います。

以上です。

○河上座長 どうもありがとうございます。

続きまして、増田委員、お願いいたします。

○増田委員 全相協の増田でございます。

取りまとめていただきまして、ありがとうございます。全体として非常によくできていると思ひまして、賛成しております。

幾つかの点についてコメントさせていただきます。

まず、2ページの消費者の真意性のところで、先ほど福長さんがおっしゃっていたとおり、説明の際に第三者にも提供できる旨というところを追加していただくということに賛成いたします。

次に3ページ、事業者の禁止行為について賛成します。事業者の禁止行為については、電磁的方法による提供に対して財産的な利益を提供することとか、書面での交付に対して不利益を与えずということを明記していただくということは特商法の原則を踏まえた対応だと思いますので、ぜひそのようにしていただきたいと思っております。

6ページ、承諾取得の方法についてです。オンライン完結型の特定継続的役務提供に限定して認めるべきという点に賛成するのですが、役務提供までを含むということが、役務提供もオンラインで行うことに限定するということではなくなるのかどうかというところを確認したいと思います。

そして、事業者が役務提供をする方法としてオンラインと対面と両方で用意するケース

があって、申込み段階で事業者としては2つを提供するのだけれども、消費者がどちらか一方を選択するというような場合は最終的にはオンライン完結型にならないのではないかと思います。そのような場合、どのようなのかということも含めて教えていただきたいと思います。

そして、8ページ目、電磁的方法の具体的内容の適合性について、書面並みの一覧性というところが今議論されていますけれども、一覧性というところは特商法の書面交付方法において非常に重要な点で原則のはずです。消費生活相談の現場では、一覧性があるかないかということを必ず確認して事業者交渉につなげていくことをやっているわけですので、この一覧性ということについては大切に扱っていただきたい。

それから、プリンターとセットで一覧性を保つということもひとつ考え方だと思います。ただ、自宅にプリンターがないというような場合は費用がかかるわけですから、何ページもプリントアウトするということになると、結構な金額がかかります。プリントの場合、コンビニで1枚10円では済まないのではないかなと思うのですが、10枚あったら100円ですし、50枚あったら500円。そういう場合は無償で書類を提供するというほうが普通ではないかなと思います。

それから、9ページの具体的提供方法になります。ここで、事業者は電磁的方法による提供後、消費者から提供を受けたこと及びその記録を閲覧したということを確認することで、事実上不交付のリスクを回避することが可能という提案になっていますけれども、事業者の自らのリスク回避という意味で大変重要だと思います。一方で、悪質な事業者にとっては、書面を提供していると一方的に主張するなど、悪用される可能性もあるような点でもあると思います。ですので、ここでは閲覧したことの確認義務をやはり求めたいと思います。何らかの理由によって電磁的方法の提供が完了していない場合は、承諾にかかわらず、電磁的方法による提供がなされていないことから書面の交付とすべきではないかという御提案もありますので、これも非常に重要だと思いますので、明確にしていきたいと思います。

文字化けなど消費者側の問題でなく読めない場合は、電子データの提供が無効となる旨を明確にさせていただくことは、消費生活相談の現場では大変助かります。クーリング・オフの起算点について動かすことができないということは理解しましたので、そうであれば、なおのこと閲覧したかの確認の義務づけというのは非常に重要になってくるのではないかなと思います。

最後に、クーリング・オフの告知や書面の一覧性など、特商法が非常に長い期間をかけて積み上げてきた消費者保護機能をデジタル化の名前の下に損なうことがないようにしていきたいと思います。それで、これは後からになるかもしれませんが、報告書のイメージで「はじめに」というところがありますけれども、そこで特商法の果たす役割や書面交付の重要性など、その辺についても触れていただくと大変ありがたいなと思います。

以上でございます。

○河上座長 ありがとうございます。

それでは、最後に村委員、お願いいたします。

○村委員 日本消費者協会の村でございます。

今回は事務局のほうでお取りまとめいただきまして、どうもありがとうございました。なかなか参加できなくて申し訳ありませんでした。

質問と意見が幾つかございます。

まず、非常に単純な質問なのかもしれませんが、7ページにフローチャート図のようなものがあるのですが、これは主語が書いていないので、私が見るとよく分からないところがあるので、教えていただきたいなというところがあります。

というのは、まず一番最初に「希望の表明」というのがあるのですが、この希望の表明の意味が私はよく分からないのです。これは消費者が電磁的方法で提供してもらえるとありがたいなという希望の表明なのか、あるいは電磁的方法で提供する準備もありますよという事業者側の提案を希望の表明と言っておられるのかどうか、それがよく分かりません。その次の「説明」というのは、多分事業者側がやることですよね。次の「適合性の確認」というのも事業者がやることだと思うのですが、「承諾」ということになると、これは消費者が承諾をするということになればおかしいですよね。次の「提供」になりますと、これは事業者が電磁的方法で提供するということなのだと思うので、そうすると、この「希望の表明」とは何なのだろうかというのがまずよく分からなくて、最初の事の起こりからどういう段取りで進むのかなというのがよく分からないので、非常に単純で素朴な質問かも知れないのですが、この図の意味をお教えいただきたいのと、それから、もしこのようなものを何らかの資料で準備をされるのであれば、その辺りは客観的に誰が見ても分かるような形にさせていただくとありがたいというのがまず1つ目の質問と要望です。

それから、2つ目が2ページ目になりますけれども、真意に基づく明示的な意思表示方法のところになります。ここは、原則は書面の交付である。消費者が電磁的方法を望む場合には、電磁的方法で受け取ること適した人であれば、電磁的方法で提供する準備のある事業者が提供することについては、事業者にとっていても、消費者にとってもいいことですし、時代にもあったことなので前向きに考えるべきだとは思いますが、ただ、あくまでも紙面の交付が原則であるということはきちんと説明するようにしていただかないとまずいのではないかと考えます。原理原則はあくまでも事業者が消費者に説明すべきであるし、それが事業者の義務なのだという前提で物を考えていただきたいということで、禁止行為的なところも盛り込んでいただけて、ここは私も申し上げたことも含めて十分対応していただけてよかったなと思っています。

ただ、②や③、④などを見ると、電磁的方法と書いてあるわけです。電磁的方法は、例えば特商法で通信販売の部分で電磁的方法とは何かという定義があって、そこで、主務省令だったかと思いますが、非常に細かく具体的にこういう方法というのがあります。

よね。ところが、訪問販売の特定顧客の誘引方法のところになりますと、電磁的方法が通信販売の場合の電磁的方法よりも絞られてくるという形になっています。そのように、電磁的方法と一言と言っても、具体的にどういう方法なのかということが、要するに、今の特商法でも訪問販売のところの電磁的方法と、通信販売のところの通信販売と電話勧誘販売の電磁的方法では具体的な方法の範囲が違うというようなこともありますし、ましてや真意に基づく明示的な承諾を取る場合には、一般消費者に電磁的方法で提供しますよと説明するわけですよね。ですけれども、これでは具体的にどういう方法なの、どういう形で来るのというのが分からないので、できれば真意に基づく承諾を取る前の説明のところで、この電磁的方法の具体的な方法について説明をするようにしていただけるといいなと思っています。

電磁的方法の具体的なこととして、8ページで面積や一覧性ということが、今、複数の委員の方から意見があって議論になっているように思うのですけれども、これは、現行の特定商取引法の場合ですと、書面交付義務のところの書面について、活字の大きさであるとか、クーリング・オフなどよく読むべきことを赤字や赤枠で書かなければいけないというようなことがきちんと義務づけられていて、これは維持されているわけなのです。ということは、電磁的書面であったとしてもその原則は維持されていると理解できるのではないかと私は思います。

そうすると、8ページの書面並みの一覧性というのは、ある意味で現行の特商法のつくりから言えば当たり前のことではないかと思うのです。電磁的書面で交付することで足りるということは、消費者が印刷をしなければいけない、要するに、書面化をする義務が消費者のほうに転嫁されるのではなくて、電磁的な状態で現行の赤字や赤枠であるとか、8ポイント以上の活字というものが担保されなければいけないのではないかと私は思うのです。そういうことから考えると、8ページ目の3つ目のチェックのところは支持したいと思っています。

それから、電子メールの添付ファイルでPDFファイルや何かで書面を送る場合のことが9ページの1つ目のチェックのところにあるのですが、これは、私もそうなのですけれども、たくさんメールが来ると何のメールかよく分からない。タイトルによっては、「よく分からないメールだなみたい」なものは、触るのが怖いので読まないで削除とかというようなこともあつたりしますので、そういう意味で、注意事項とか詳しいことをメールの件名に書くことは当然無理であるし、そういうことを要求すべきではないとは思いますが、このメールが特商法の書面交付義務に基づく重要なものだということが分かる、これは見ないといけないということが端的に分かるような件名をつけていただかないとまずいのではないかと思うのです。特に電磁的方法を求める方にとっては、それが日常的になっている、たくさんのメールが来るようなタイプの方が多いと思うので、余計にここのところは配慮していただく必要があろうかと思っています。

時間が長くなっているので、最後に、オンライン完結型という特定継続的役務提供のと

ころの質問なのですけれども、私は、オンライン完結型というのは最初の接触からサービスの提供の完了まで全部がオンラインで完結するものを指すのかなと今までずっと思っておりましたが、この記述を見るとそうでもないわけで、意味がよく分からないので、このオンライン完結型は具体的にどういうものを考えておられるのか、どういう意味なのか。この表現の仕方ですと意味がよく分からないので、もうちょっと端的に分かるような表現にしていなければありがたいなと思います。

以上です。ありがとうございました。よろしくお願いします。

○河上座長 どうもありがとうございました。

幾つか御質問というか、意味を確認したいというような点もございましたので、事務局のほうから気がついた範囲で説明を追加してください。

○奥山課長 いろいろいただいていますので、どういうふうな順番で御説明するかですが、まず、池本先生からいただいたところですが、説明するというのはどんな方法でというのがございました。おっしゃる方法が現実的なのかなと思います。対面や電話勧誘であれば口頭での説明、オンラインであれば何らかの電磁的な方法というのが現実的かと思いますが、一番重要なのは消費者にちゃんと伝えることですので、きちんと伝える形で明示的な説明をしていただくことを考えております。

それから、3 ページ目の①の適合性確認を促すことと、適合性確認は承諾に先んじてということですので、承諾に至る行為を促すという範囲に含まれている概念だと受け取っていただければと思います。

次に池本先生がおっしゃったのは、9 ページ目ですか。注意事項を書面や口頭、画面、電子メールの件名や本文でということなのですが、既にほかの委員からの御意見でもいただきましたように、メールが埋もれてしまうとか、それから、これはいろいろな場面を想定して書いているものですから、対面であれば今からこういうやり方で受け取っていただけますよと何らかの説明書の形でダウンロードの方法をお示しするのも注意事項の明示になるでしょうし、メールで届くときにあえて埋もれさせるようなことをしないという意味での明示という意味合いでございます。

それから、同じ9 ページ目の2 番目のチェックで、クーリング・オフの告知を行うことが可能と、これは書面の交付におけるクーリング・オフの告知義務とパラレルにしていきたいと考えておりますので、その意味からは今の記述として維持できればと思います。

次に、小田井先生からの御質問、御意見で、まず7 ページ目の図について、小田井委員は説明時点と承諾時点で2 回紙の控えの交付とおっしゃっていましたが、分かりにくいのですけれども、これは承諾時点において説明において述べた重要事項も書いてある控えを1 回交付していただければいいということを想定して書いております。

それから、高齢者への配慮ですが、いい事業者さんがしっかり自主行動基準で配慮していただいているというところはあると思いますが、必ずしもそうでない事業者にも規則、ルールに従うことによって高齢者への配慮がなされるという仕組みも同時

に必要になってまいりますので、今お示ししているような流れになっているところを御理解いただければと思います。

それから、御質問いただきました、訪問後に契約がされる場合はどう解釈するか。おっしゃっていた通達に書いてあることがお答えになるのですけれども、いろいろな形で契約に至る流れというのはあり得ると思いますので、実態に即してどうしても考えざるを得ませんので、あまり画一的なお答えが今ここでできないことを御理解いただければと思います。

それから、鹿野先生から頂戴しましたのは、まず6ページ目、②の下から2行目です。括弧書きの（役務提供段階までオンラインで行われるものを含む）の解釈ですけれども、ここはまだ私どもも迷いがありまして、前回来話に出ています英会話でも、たまにはチュートリアルを対面でやったり、ハイブリッドでどちらか選べることがあり得るというのをどううまく書き込んでいくかというところだと思ひまして、役務提供段階でオンラインで行われるものが何らか役務の中で不可欠なものとして含まれていれば、これはその主要な不可欠なものをオンラインでやろうとして役務の提供を契約で申し込むというのが目的になってくると思いますので、そういう意味として御理解いただければと思います。役務提供段階までオンラインで行われるものを不可欠なものとして含むと御理解いただければと思います。

それから、7ページ目、提供の四角の下の特線のところの特用ウェブサイトにおいてメール送信要求またはダウンロードの操作を行うのは必須かという御質問がありましたが、実は11ページの④の一番下のチェックに本文として同じ書きぶりがありまして、これは一案と書いてございますとおり、一つのやり方の例でございまして、これに限られるということではございません。

それから、8ページ目のタイトルのパラフレーズにつきましては、御指摘を踏まえまして考えさせていただければと思います。

それから、同じ8ページ目の①の3番目のチェックです。機器の組合せは、パソコン自体もモニターは別の取り付けをすることもできますので、持っているものの組合せというのはもちろん関係してくる要因にはなろうと思います。他方で、印刷につきましては、電磁的方法の外に出てしまう行為でもありますので、この議論においては電磁的方法でどまって交付を提供するという形での議論をスコープとしていただければと思います。

それから、9ページ目でございます。注意事項を件名でというのは、ほかの委員からも御指摘がありましたとおり、メールをあえて紛らわしくするようなことはしないと。例えば件名が全くないようなメールとか、そういう送り方をされますと、消費者の注意を引かずにどこかに行ってしまうということになりかねませんので、その趣旨でございます。

続きまして、河村先生からの御指摘です。10ページ目、普遍性と持続性の指し示す内容でございますが、考え方だけここに残っておりますが、これに該当するものは、今こちらとして理解しておりますのはウェブサイト、ホームページからのダウンロードもしくはメ

ールソフトで、かつファイルとしては形式はPDF、誰でも電子デバイスを買えば使えるもの、何らか特段の申込みがあるのですとか、追加的に負担をしてアプリケーションを購入したりしなければいけないものではないという理解でございます。この辺りは解釈のガイドラインにて明らかにしていきたいと考えております。

次に、高芝先生からいただきましたのが、8 ページ目の適合性のところでございます。承諾を得る段階でヒアリングをするのかと御質問いただきましたけれども適合性の確認はいずれも消費者に聞くというよりは、消費者が事業者のウェブサイトアクセスすると、電子的なバックグラウンドの情報のやり取りで事業者側から分かる内容でございます。したがって、7 ページ目のフロー図を見ていただくとお分かりいただけると思うのですが、適合性確認が承諾の前段階にございまして、ここの時点で適合性は判明するというところでございます。

あと、12 ページ目の3 番目の○の責任は何かという御質問を頂戴しておりますが、これは元からかなり自明のことではないかということを書いてあるところではあるのですが、第三者の連絡先を事業者が情報提供していかどうかという承諾を取るのは、事業者側は事実上できませんので、消費者が消費者の責任でやるほかないことでございます。といいますのは、事業者がその第三者に聞こうと思うと、既に第三者の連絡先を知り得てしまった状態になってしまいますので、事前に了解を取りようがないということでございます。

それから、福長先生から頂戴した御質問です。6 ページ目、オンライン完結型の特定継続的役務提供取引は何を指すかというところ、オンラインで完結される英会話。それから、オンラインで完結され得るほかのもの、学習塾やパソコン教室、結婚相手紹介サービスに関してもオンライン完結型であれば含まれるということになりますので、ガイドラインでしっかり該当性判断も含めて記述していきたいと考えております。

それから、7 ページ目のフロー図につきまして、対面でもオンラインで承諾することはあり得るのかという御質問をいただきました。適合性確認は、対面であってもオンラインで消費者の電子機器がどういう状態か、それから、消費者の電子機器の操作に関するスキルがいかなるものかということを確認せざるを得ませんので、適合性確認がオンラインでされると、承諾もすぐ次のステップとしてオンラインで行われるというのはあり得ると考えております。これは前回までの議論でもございましたが、書面の承諾ですと電子機器の操作が必ずしもできない方でも承諾されてしまうリスクがあるのですが、電子であればその心配がないというような観点もございまして、これはどちらでもあり得ると考えております。

それから、12 ページ目の第三者の関与について、事前の説明内容に入れてほしいという御意見がございまして、これはどの段階でどういうふうに説明するかも含めて考えさせていただきたいと思います。いずれにせよ、第三者に同送、コピーを送ることができますよということはどこかで触れるべきこととは理解しております。

それから、正木先生から頂戴しました御意見、まず2ページ目の「有する」でございます。正木先生のおっしゃった御理解、いつでも消費者が望むときに使えるものとしてあることという御理解でございますので、またガイドラインなどでこの辺の定義をはっきりとしていきたいと思います。ですので、御家族の持っているパソコンを借りて使う、もしくは例えば自分で購入していなくてもリースで使えるというような場合もあり得ると考えております。

それから、3ページ目の③に関しまして、既にほかの委員の方からも御意見をいただきましたが、特商法での書面交付に記載される内容なのですけれども、契約内容もちろん主要な情報提供の内容として入っておるのですが、事業者と消費者の間の合意事項以外に赤字、赤枠で記載されておりますのは、法律に基づく消費者の特別の権利につきまして説明をする、消費者に情報提供するという機能が含まれておりまして、これはむしろ事業者から知らせたいから知らせるというよりは、国からこのような取引をする方に対して必ず伝えたいこととして存在しておりまして、法的な権利を知らせるために価格面で差が生じるというのはもともとの趣旨になかなか合わないということがございまして、このような結論とさせていただければと考えております。

それから、6ページの③でございます。訪問販売のときに警備会社の方が契約のためにわざわざ訪問回数が増えるという御懸念でしたけれども、最初の訪問の際に、もしその後の書面交付を電子で希望されるのであれば、その御意向確認までは最初の訪問時にお済ませいただいて、控えも訪問時についでに置いていただければ、わざわざ契約のための再訪問が増えるということは事実上ない形も取り得るようになりますので、一歩前進まではいかなくても、半歩ぐらいは前に行くと御理解いただければありがたいと思います。

それから、7ページ目の専用ウェブサイトは自社サーバーに限らないか。それは結構でございますが、ただ、個人情報も扱うサイトになりますので、専用というのはほかの人がアクセスできないという意味で御理解いただければと思います。関係する消費者の方だけ自分のページにアクセスできるという意味として御理解いただければと思います。

それから、理解項目を必要事項というのは、本文の表記に合わせていきたいと思います。

それから、8ページ目のデバイスの根拠につきましては先ほど申し上げました。やはり赤字、赤枠の法定事項、法定権利に関するクーリング・オフ含めた事項に関しまして、これを一覧できる大きさということで、赤字、赤枠で表示義務のある事項を全て書きますと、大体A4 1枚の大きさになるというところから、この面積に関しましてはそれが画面に収まる。A4の印刷部分のサイズを測りますと11インチぐらいということでしたので、大体それぐらいの大きさを考えております。

それから、増田先生からいただきました御意見、2ページ目の説明内容に第三者提供に関しても入れると。この時点で説明すべきか、いつ説明すべきかも含めて考えた上で、説明義務のある内容としては入れたいと考えております。

それから、6ページ目の解釈につきましては、先ほど鹿野先生の御意見について申し上

げたものと同じでございます。役務提供段階、微かに対面が入ってくるサービスがあるのですけれども、一番大事なところが何かというのは、今、文言がなかなか思い浮かんでいないのですが、役務の提供の中で一番不可欠なところがちゃんとオンラインで行われるものというのを今のところ考えております。

あと、9 ページ目の2 番目のチェックのところです。事業者の不交付のリスク回避もあるのですけれども、消費者の閲覧確認も大変悩んだ中で義務づけとしては整理しなかった点でございます。実は、いい消費者であれば確認に対してちゃんと返事をすると思うのですが、事業者の悪いほうも想定しなくてはいけないのと同じように、悪い消費者の存在も頭にありまして、そうしますと、もし確認をしないとクーリング・オフ期間がずっとスタートしないというようなことを企図することができてしまうのは困ったなということで、今のような書きぶりにしております。

それから、村先生が御指摘くださいました点、7 ページ目のフロー図の主語がないというのはおっしゃるとおりでございます。すみません。

他方で、どの段階に関しましても事業者と消費者はどちらも関わってくることがございまして、例えば希望表明でございますが、まず事業者の側から電磁的方法で書面に変えて提供することもできますよとオファーがあります。事業者の側から書面交付しかうちはやっていませんという場合は、消費者が希望を表明するまでもなく書面交付で終わるということございまして、事業者からまず電磁的、デジタルでの交付もありますよと言われて、消費者がそれはよさそうですね、どんなものですかと関心を表明していただくというのを希望表明としております。

説明のステップに関しましても、当然事業者がするのですが、消費者がしっかり理解することが重要です。

適合性確認につきましては、事業者が用意した仕組みの中で消費者がしっかりと自分の機器を自分で操作して能力を示していただくということになります。

承諾につきましては、消費者がするのですけれども、それに対して事業者から控えの交付をしていただく。

さらに、提供につきましては事業者から消費者に対して電磁的な情報を提供する、送る、受け渡しをするということで、主語としましてはどの段階もどちらも出てくる行為がございますが、もう少し分かりやすくというのは大事な御指摘ですので、努めたいと思います。

それから、電磁的方法という用語の使い方につきまして、2 ページ目です。消費者への説明で分かるようにと。これは、実際の運用においてはしっかり分かるように心がけたいと思います。この資料はどうも政省令に使う用語をできるだけ使うようにと考えていましたら、逆に消費者の方には分かりにくくなりつつあるのかもしれないので、現実には分かりやすいような説明をした解説を一緒に用意していきたいと思います。

以上でいただいたものに御回答申し上げたでしょうか。もし足らざる点がございましたら、御指摘いただければと思います。ありがとうございます。

○河上座長 どうも御苦労さまでした。

細かいところたくさんあったので、私も注意しながら今チェックしていたのですが、大体受けておられたように思いますが、もし追加的に質問がございましたら、この後お願いしたいと思います。

一通り皆様から御意見を頂戴しましたので、残りの時間が20分ほどございますが、この時間で追加の御発言があればお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

池本委員、どうぞ。

○池本委員 ありがとうございます。

1 回目のときに発言する時間がなかった点を補足することと、先ほどの御説明についての意見を手短かに述べたいと思います。

まず先に、発言できていなかったこととして、これは前回、前々回、その前でしたか、少し話題がありました。概要書面交付義務が連鎖、特役、業提についてありますが、それに関する記述が今回にも特にありません。概要書面はクーリング・オフの起算日には影響しないものではありますが、契約書面とは前の段階、勧誘段階、申込みに入る前の段階、勧誘中に交付しなければならないものです。だとすると、承諾の取り方の意味の説明もクーリング・オフの起算日になるというものとは違うので、概要書面独自の説明が必要でしょうし、概要書面を受け取って開いたのを確認して引き続き契約内容の説明、勧誘に戻ることが必要ではないかと思うのです。それに関する記述が全くないというのは残念ですし、一言触れておいていただき、実際の政省令のときには概要書面の情報についてはどうするかというのを書かなければいけないのではないかと思いますので、御検討願いたいという点が第1点です。

それから、先ほど、契約書面の閲覧確認を義務づけると、それを受けない消費者についてクーリング・オフがスタートしないことになるのは不具合だからという御指摘がありました。その指摘は以前に受けまして、今日私のほうで申し上げたところ、あるいはほかの委員の方もそうだったと思うのですが、クーリング・オフの起算日にはつなげないで、しかし、電子メールを送りっ放しで全く確認もしないで放置するというのが当たり前のように繰り返される事業者に対しては、ちゃんと確認しなさいということが行政あるいは消費生活センターとしても言えるような形で、受領、閲覧を確認すべきであるということを位置づけるべきではないかという点を再検討願えればと思います。

あと、件名と内容、件名についてということですが、これは参考までに、以前、迷惑メール禁止の前段階のメール規制で「未承諾広告※」というのを件名に共通に入れて、こういう広告ですよというのが分かるようにしてくださいというような省令での規定ぶりというのがたしかあったと思います。今回の件も、どういう表現がいいのかは分かりませんが、契約書面に代わるデータを提供するのだ、あるいはいついつの契約の電子データだということが、あれだなという重要なものが届くのだということが分かるような共通の件名表示、もちろんそこは当該の契約の固有のものが含まれても構わないと思うのですが、何かそう

いうものを入れるということで注意を引きやすくできるのではないかと思います。

以上です。

○河上座長 ありがとうございます。

概要書面交付義務の義務づけということについてはいろいろ御意見があったところですが、この辺は事務局としてはどういうふうを考えておられますか。

○奥山課長 電磁的な提供をするに当たっても、もちろん概要書面の交付義務というのは同じようにかかりますし、それから、交付を求められるタイミングも全く同じというのは理解しておりますが、他方で、恐らく整理が必要なのは承諾の効果です。概要書面のときに一度承諾をすれば、その効力は契約書面にも及ぶのかとか、その辺りはしっかりと明記していきたいと思います。あまり特殊な扱いは要らないとは思いますが、恐らく一度適合性を発揮して、一度承諾すれば、後は有効なようにたてつけるのかなと考えておりますが、その辺りははっきり分かるように整理したいと思います。

○河上座長 概要書面を交付するという自体に一定の意義があるわけですから、それをこの一連のプロセスの中でどこに入れていくかということはちゃんとはっきりさせておいたほうがいいのではないかと思います。

もう一点、閲覧確認義務というものとクーリング・オフの起算点とは切り離して、受領とか閲覧の確認義務という形で義務づけをしてはどうかということでもあります。義務づけをしてはどうかという御意見は幾つかございましたけれども、そのことによってクーリング・オフの起算点がずれるようなことがあってもまずいですし、後になったり先になったりしてもまずいというような懸念もあったのですが、ここは切り離れた形で閲覧確認義務というものを明示することについてはいかがでしょうか。

○奥山課長 この点でございますけれども、書面交付義務は紙のほうの場合でパラレルに考えますと難しいのかなと考えます。今、郵送で契約書面送るときに確認義務がないということですので、割と強く推奨するところまではかなうかと思うのですが、義務づけかつ何らかの罰則につながるようなところは、例えば指導の対象となるとか、それは紙にない義務を入れるというのはかなり難しいのではないかと考えます。

○河上座長 罰則をつけるかどうかは置いておいて、今、努力義務といっぱいいろいろなところにくっついていますが、するように努めなければならないというようなことであれば、それほど難しいことではないかなという感じはしながら伺っておりました。

○奥山課長 それができるかどうかは考えさせていただければと思います。

○河上座長 あと、件名をつけてもらわないとメールがフォルダの中で埋もれてしまってよく分からないということは何人かの方もおっしゃったところですが、先ほどの池本先生のお話だと、未承諾広告に※がついたようなものが実際にあるから、ああいうものを参考にして、何か目立つようにしてはどうかと。アイデアとしては面白いとは思いますが伺っていたのですが、これはいかがですか。

○奥山課長 貴重なアイデアとして承りたいと思います。ありがとうございます。

○河上座長 ほかにいかがでしょうか。

先ほど御意見をいただいたり、質問をいただいたことに対して、事務局からも一定のお答えがありましたけれども、さらに正しておきたいというようなことがございましたら遠慮なく御質問いただければと思います、

河村委員、どうぞ。

○河村委員 ありがとうございます。

質問なのですけれども、もしかしたら先ほどの2度目の御説明の中にあっただのかもしれませんが、9ページ目の具体的提供方法のところの①の最初のチェック、「注意事項を書面や口頭、画面、電子メール」となっているところの注意事項のことなのですが、この注意事項というのは具体的にはどんなことを想定して書かれているのかということです。消費者団体などが表明してきた意見の中で、電子メールの本文で書くべきと言っていたのは、例えば2ページ目の真意に基づく意思表示、真意性を確かめるところでこういうことを説明すべきといった説明があるのですが、例えば①や④は提供段階でやることではないのいいのですけれども、提供される記録が契約内容を示した重要なものであるとか、その記録が到達した時点がクーリング・オフの期間の起算点になることというようなことを、メールの場合で言えばその本文に書けと言ってきました。ファイルを開ける前でも分かるようにというようなことを意見していたと思うのですけれども、この9ページに書いてある注意事項というのはどのようなものを指しているのでしょうか。

○河上座長 よろしいですか。

○奥山課長 ありがとうございます。

注意事項でございますが、まず、まさに承諾した電磁的記録がこのメールによって届けられていますよということが非常に大事かと思えますし、それから、一体誰との間でした何の契約かというのが分からないと、これも消費者が不信感を抱いてしまう結果につながりかねませんので、そういったことも明示していただく。今のところ考えておりますのはそうした基本的なこと。さらには、法定された重要な事項が書かれておりますので、必ず開封して確認してくださいといったこと。それから、これはほかのところで述べておりますが、いわゆる消費者の記名、押印行為のようなことを事業者が求めるのであれば、何らかの操作の手順のような注意もメールには書いていただくのかなと。もしくは、これは口頭と書いてありますのは、恐らくないであろうと想像しておりますCD-ROMに焼いて渡すというときには、そうした注意は口頭でしていただくというようなことも考えておりますが、いずれにしても、受け取ったメールにつきまして、何の趣旨でどういったことが消費者はなされなければいけないのかということを注意事項として整理していきたいと考えております。

○河村委員 ありがとうございます。

続けてもよろしいですか。

○河上座長 どうぞ。

○河村委員 ありがとうございます。

今の御説明はよく分かったのですが、9ページの1行目、書面と書いてありますよね。そうすると、口頭はCD-ROMを渡すような場合ということで整理できて、口頭と画面と電子メールの場合は電磁的なものが渡されるタイミングということになると思うのですが、書面の場合はまた別のタイミングのことを指していると思うので、これは別のタイミングがここに混ざっているという理解でよろしいですか。

○奥山課長 これは本当にいろいろな場面を全部考えてしまいましたので、書面につきましては対面で電磁的な交付を選択された消費者さんに、例えばQRコードをつけた書面をお渡しして、ここにアクセスして今からダウンロードしてくださいねといった用途を想定したものでございます。

○河村委員 ありがとうございます。

○河上座長 どうもありがとうございました。

ほかにはよろしいですか。

では、御発言はないようですので、そろそろ予定の時間が近づいてまいりました。意見交換はこれにて終了とさせていただきたいと思います。

これまで議論の整理の内容について御意見を伺ってきて、もちろん全てについて100%満足という方はいらっしゃるのではないかと思いますけれども、ただ、ある程度議論の収束は見られたと。私は楽観的な人間なので、これで収束するのではないかと考えているところでございます。

今後は、今日いただいた御意見も含めて修正をしながら、最終的には取りまとめに向けて、表現ぶりなどについてさらに意見がございましたら、委員と事務局との間でのメールベースで細かな文言の調整を行い、座長の責任においてまとめていきたいと思います。まとめができましたら、議論の整理ペーパーを主要部分として報告書として委員間で合意をしたいと思います。

その上でですけれども、次回検討会は、さらなる議論の場として開催するか、本当は1回ぐらいは対面で皆さんにお目にかかって、これでいいですねという合意をやりたいところですが、しんしんという合意のためだけに集まっていただくというのもなんですから、報告書について皆様にお届けして、それを書面において御同意いただくというだけの場にするか、考えてみたいと思います。

それでは、事務局から事務連絡をお願いいたします。

○奥山課長 次回の第6回の検討会でございますけれども、ただいま座長からお話がありましたように、開催方法も含めまして、お盆以降の日時でまた調整をお願いできればと思いますが、取りまとめの報告書の状況に応じて、座長と相談をさせていただいた上で、改めてこちらから委員の皆様へ御連絡を申し上げます。

以上でございます。

○河上座長 ということで、報告書のタイミングとしては、できればお盆明けの段階を目

途として調整させていただきたいと考えておりますけれども、また何かお気づきの意見がありましたら教えていただければと思います。

なお、本日の御議論につきましては、運営要領に基づいて議事録を作成いたしまして、委員の皆様に御確認をいただいた上で公表したいと考えております。

本日は、お忙しいところ、御参加いただきまして、熱心な御議論を大変ありがとうございました。

これにて第5回検討会を終了いたします。どうもありがとうございました。