

2022 年 10 月 4 日

「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会 報告書（案）」 に関する意見

正 木 義 久

(経団連ソーシャル・コミュニケーション本部長)

昨年 7 月以来の長きにわたる検討の結果として、この報告書がとりまとめられることについては了といたします。

しかしながら、とりまとめの内容については、デジタル社会を形成していくという政府の方針に対して十分なものではないと感じております。

昨年 6 月の特定商取引法等の改正により、同法が事業者には義務付けている契約書面等について、消費者が承諾すれば、書面の交付に代えてその記載事項を電磁的方法により提供できることとなりました。

消費者被害を防ぎつつ、デジタル化のメリットを享受したい消費者のニーズに的確に対応する観点から、本検討会において関係者による意見交換が尽くされた結果、少なくとも「オンライン完結型の特定継続的役務提供取引」については、承諾取得から契約書面の記載事項の交付に至るまで電磁的方法で完結可能として、検討会におけるコンセンサスが得られたものと理解しております。

しかし、報告書(案)によると、オンライン完結型の特定継続的役務提供であっても、「書面並みの一覧性（＝面積）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」を消費者自らが有し、かつ操作できないと、消費者（及び保有機器）の適合性が認められず、電子交付を受けることができません（報告書(案) 5～6 頁）。つまり、オンラインの語学教室を、スマートフォンで受講したいと思っても、画面の面積の小さなスマートフォンしか所持していなかった場合には、電子交付を受けることはできません。

また、「法第 48 条第 2 項本文の政令で定める関連商品（政令の別表第五）の販売契約がある場合、オンライン完結型とは評価し得ない」とされております（報告書(案) 4 頁）。例えば、教材の冊子をセットで購入する語学教授の契約の場合は、オンライン完結型の特定継続的役務提供とはみなされません。

加えて、消費者は契約書面等の記載事項を記した「電子書面」を単に受け取るだけでなく、改ざん防止のための対策（例：編集パスワードを付す）を講じることが必要とされております（報告書(案) 7 頁）。例えば、PDF ファイルに消費者が編集パスワードを付す場合、PDF 閲覧ソフトの有料機能や別途ダ

ウンロードしたソフトウェアの利用などが必要になる可能性があります。

ともすれば、消費者側に費用や手間のかかる仕組みではありますが、事業者が、電子交付を受ける消費者に対して「財産的な利益を提供すること」は禁止されております（報告書(案) 2 頁）。例えば、契約書面等の電子化によって、事業者が印紙税、保管料等を節約できた場合にも、その分を消費者に還元することは一切許されません。

また、特定商取引法等に規定される取引類型のうち、「オンライン完結型の特定継続的役務提供」以外のオンライン取引においては、電子交付に至るまでに承諾の控え書面を郵送等で交付する必要があります（報告書(案) 5 頁 図）。そうであれば、そもそも契約書面を郵送すればよいということになりかねず、契約書面の電子化を可能とした意味がありません。

河野太郎消費者担当大臣は「紙じゃなきゃだめだとか、紙にこだわるような議論は一切させません。デジタル化するならば、完全にデジタル化をいたします。ただし、ご高齢の方でデジタル機器の利用に慣れてないような方が、だまされてしまったり、不利益を被るようなことがないような対応は、ちゃんとやらなきゃいかんというふうに思います」と述べております（2022 年 9 月 13 日 記者会見）。しかしながら、報告書(案) の上記のような記述は、オンライン完結型のサービスを利用するような、デジタル機器の利用に十分に慣れている消費者に対しても、積極的なデジタル技術の活用を阻むものとなっております。

消費者庁が推進する「消費者志向経営」では、社会的に有用で安全な商品・サービスを開発・提供し、消費者の満足と信頼を獲得していくことが重要とされ、デジタル社会形成基本法は、日本経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与することを目的としております（第 1 条）。契約書面等の電子化にあたっては、消費者の安全、満足と信頼、幸福な生活の実現に寄与するような制度設計を行うことが重要であり、電子化により生じる利便性を十分に享受できないといったことがあってはなりません。

報告書を受けた制度設計、今後の運用においては、こうした観点を踏まえ、さらに検討してより良い制度にしていきたいと存じます。

以 上