

契約書面等の電子化について

(公社) 日本消費生活・アドバイザー・
コンサルタント・相談員協会

2021年 8月31日

○真意に基づく承諾を確保する方法（承諾の実質化）

（前提として）事業者は、対象となる消費者について

1. ①書面の電子化に対応できる消費者であること、
②「契約書面等」の持つ消費者保護機能を明確に理解していること、
③その上で書面に代えて電磁的方法により提供することを明示的に承諾
していること、
を確認する義務があることとする。
2. 真意に基づく電子交付の承諾があることの立証責任を負うものとする。

具体的な方法

1. 事業者は、書面の電子化の承諾を取る前に、
 - ①消費者の所有する電子機器の種類の確認、
 - ②添付ファイルの読み取り・保存経験の確認、
 - ③プリント機能の有無を確認することを義務付ける。
2. 電子書面の承諾方法は、口頭や電話での承諾は認めず、紙での承諾か、電子メール（SMSも含む）などの電磁的な方法での承諾を得た場合のみ認められる、とするべきである。

3. 電子メールで承諾を得る場合は、例えば訪問販売の場合は、その場でタブレット等にチェックを入れるのではなく、

- ①事業者が消費者宅から離れた時点で
- ②あらかじめ消費者から情報提供されたメールアドレス等に電磁的交付の承諾を得る電子メール（SMSを含む）を送信し、
- ③承諾したことを電子メール（SMSも含む）で、
- ④1日以内に消費者から明示的に返信を受けることを条件とする。

消費者から明示的に返信がない場合は、承諾があったとはみなさない。

4. 紙、電子メールいずれの方法で承諾を得る場合でも、承諾を得る際に、

- ①契約内容、商品（役務）名、数量、代金額及びクーリング・オフ事項を記載し、
- ②原則として書面の交付義務があること、
- ③承諾を得た場合のみ電磁的交付になることを明示する。

○電磁的方法による提供の方法（高齢者等対策を含む。）

1. 重要事項の説明義務

特定商取引法で書面交付義務が課せられた取引類型において、電子書面を交付をする際は、契約前に、契約内容を契約相手が理解できるよう重要事項の説明義務が必要である。特に、クーリング・オフ規定について、口頭での説明を努力義務から義務化とする。

2. 消費者から契約内容に関する電子契約書の再提供請求を受けた時は事業者に再提供義務を課す。

これは電子契約書の保存が確認できなくなった時の補完措置である。

3. 電子契約書には契約時の内容が修正・改ざんされることがないような方策が必要である。

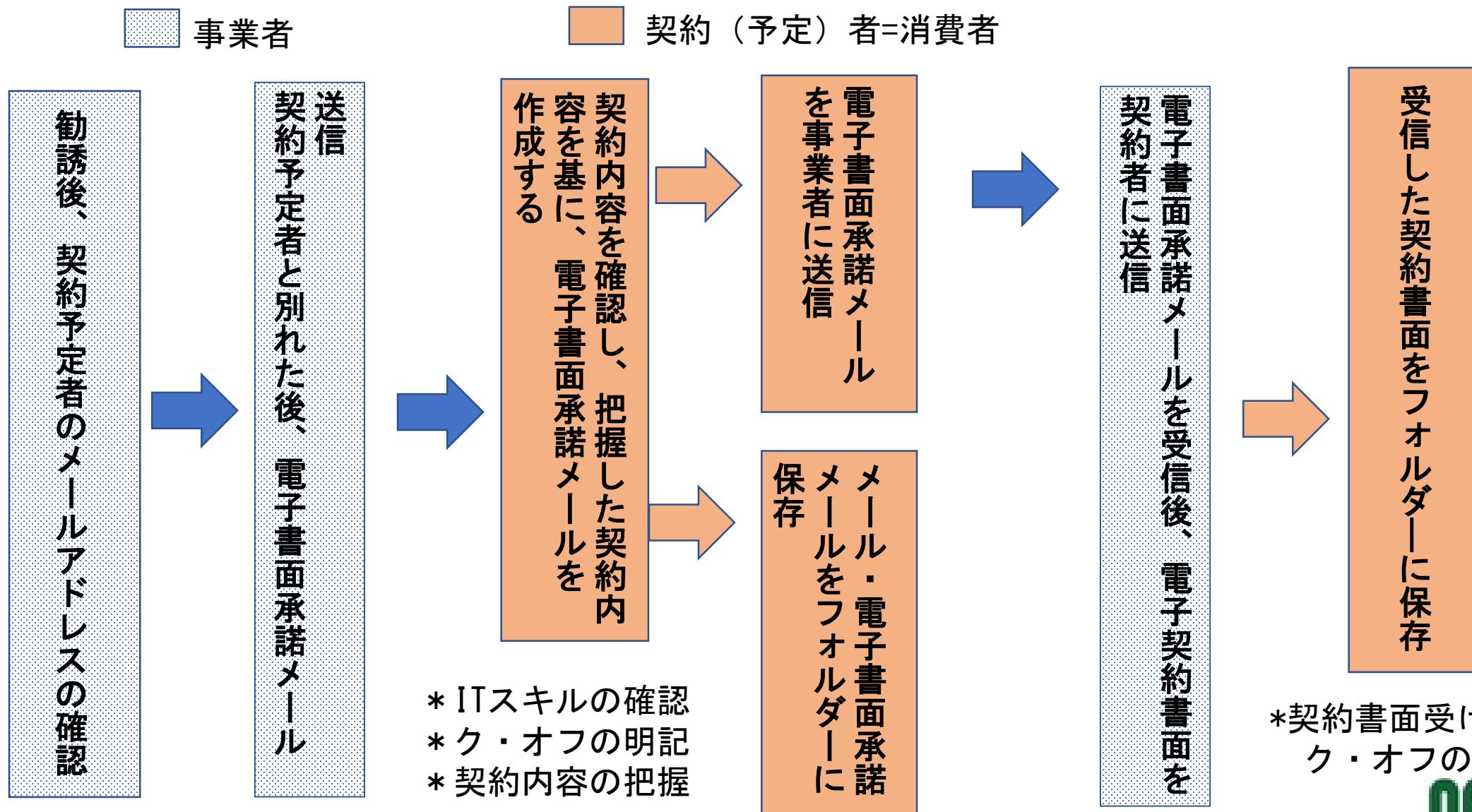
具体的な方法

1. 電子書面交付に際しては、紙の書面と同様、消費者がいろいろな操作をすることなく、法律で定められた記載内容を同一画面で確認できる必要がある。従って、事業者のURLを電子メールに貼り付けてURLから契約書をダウンロードする方法は認めず、電子メールでファイル形式（例：PDF）を添付する方法に限定するべきである。
また、その際、電子メール本文に、契約内容、商品名、数量、代金額及びクーリング・オフ事項を容易に認識できるよう明瞭に表示することが必要である。
2. 電子書面は、端末の交換や不具合等で保存したファイルを失うことがあるので、電子契約書をクラウド上で保管して、どの端末、ブラウザからでも見られるようにする必要がある。

3. 電子書面を送る端末は、タブレットやパソコンに限定する必要もある。スマートフォンの場合は画面が小さく添付された書面を確認するのは容易ではない。特に高齢者はスマートフォンを持っていても、電話とメール利用程度で、ファイル形式（例：PDF）で送られる電子契約書を開けない可能性もある。

4. また、クラウド上に保存する電子契約書は、「マイページ」で保存することも考えられるが、高齢者は「マイページ」を確認できない場合もある。従って、高齢者の契約で、電子契約書を交付する時は、**契約者の同意がある場合は家族などの第三者のメールアドレスにも送付し、電子契約書は契約者の「マイページ」に保存していることの説明も必須とするべきである。**ただし、家族などのメールアドレスを事業者に知らせる時は、家族の同意を取る必要がある。同意が取れない場合は、家族等に電話や紙の書面で説明することも検討される。

電子書面交付の承諾と提供方法



最後に

1. 特定商取引法で書面交付義務が課せられた取引類型は、不意打ち性のある勧誘による契約や、契約内容が複雑で契約に至るまでに熟慮が必要な取引類型である。また、昨今悪質事業者によるトラブルの惹起が多いことを考えると、書面の電子化を導入するには、参入規制が必要と思われる。参入規制に関しては、登録制度や届出制度が検討できるが、任意の登録や届出にすることとしても、登録や届出をしている事業者のみが、電子契約書面交付が可能とする検討が必要である。
2. 訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入は申し込み後、直ちに契約する時は、契約前書面（第4条、第18条、第58条の7）が必要ではないが、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は、契約前の概要書面交付義務がある。概要書面により、複雑な契約内容を理解し、契約に至ることを考えると、オンラインで受講する塾等の場合を除き、概要書面はこれまで同様の紙の書面交付が必要と思われる。

以上