

第7回ワーキングチーム会合 議事録

(特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会)

消費者庁取引対策課

第 7 回ワーキングチーム会合
(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 3 月 3 日（木）13：58～15：02

2. 場 所：オンライン開催

3. 議 題

- ・ 開会
- ・ 意見聴取
- ・ 閉会

4. 出席者

（委員）

鹿野委員（主査）、池本委員、高芝委員

（ヒアリング対象）

- ・ 全国消費者行政ウォッチねっと
事務局長 拝師徳彦 氏
幹事 山田英郎 氏
事務局次長 石川浩一郎 氏
- ・ 株式会社川口設計
代表取締役 川口洋 氏

（消費者庁）

片桐審議官、奥山取引対策課長

○鹿野主査 それでは、定刻より少し前ではありますが、皆様おそろいということですので、ただいまより「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7回ワーキングチーム会合」を開催いたします。

鹿野です。どうぞ本日もよろしくお願いします。

まず、本日のウェブ会議の操作の説明及び資料確認について事務局からお願いします。

○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を申し上げます。

前回までと同様に、御発言のとき以外は常にマイク及びカメラをオフにしてくださいますようお願いいたします。

また、御発言の際にはマイク及びカメラの両方をオンに設定してください。

続きまして、本日の資料でございますが、本日御意見を頂戴いたします全国消費者行政ウォッチねっとさん、株式会社川口設計さんからそれぞれ資料を御提出いただいております。どうもありがとうございます。

なお、本会合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。傍聴されていらっしゃる方は、カメラもマイクもともに常時オフに設定していただくようお願いいたします。もしマイクなどをオンにしている方がおられる場合には、事務局でオフにいたします。

御説明は以上でございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

それでは、本日は検討会構成員の推薦団体及び検討会の構成員である団体から御意見を頂戴いたします。

それぞれ順番に15分程度をめどに御意見を述べていただき、その後、それぞれ15分までをめどに構成員からの質問と、それに対する御回答をいただくという流れで進めていきたいと考えております。

なお、時間が許す限りではありますが、2団体の質疑応答が終了したのち、追加の質疑応答の時間を設けさせていただくということがございます。よろしくお願いします。

それでは、最初に全国消費者行政ウォッチねっとから御意見を伺いたいと思います。本日は、同団体から拝師事務局長、山田幹事、石川事務局次長にお越しいただいております。

それでは、よろしくお願いします。

○拝師氏 全国消費者行政ウォッチねっとの拝師と申します。今日はよろしくお願いいたします。

私のほうから前半部分を資料に基づいてお話をさせていただいて、後半の電子データの提供部分については事務局次長の石川から説明をさせていただきます。

私のほうからは、特商法の書面交付電子化のルールについての基本的な考え方ということで、総論的にまず触れさせていただきたいと思います。

特商法の書面交付電子化に対する当団体という立場ということですが、特商法の適用対

象となっている各分野では、被害が十分に抑止し切れておらず、そもそも規制緩和ではなくて抜本的な規制強化が求められていると理解しています。このような中で、書面交付が持っている様々な消費者保護機能が電子交付によって弱まってしまうということであると、悪しき規制緩和になるのではないかというような考えから、当団体では書面交付の電子化については当初から強く反対をしてきたという経過があります。

ただし、我々としては、デジタル化、デジタル社会の進展というものを完全に否定しているということではなくて、むしろ、きちんとした条件が整えば、デジタル社会の進展によって消費者にも大きなメリットが期待されるであろうと理解しています。具体的には、商品・サービスに関する情報を自主的に取得することで自由な意思に基づく選択が可能となる。他方で、事業者側からの不本意な勧誘を避けることができ、意思形成過程に対する不当な介入を排除することができる。デジタル化の上手な使い方をすれば、そういうことになるだろうと。それによって、合理的で自主的な選択の機会を確保される権利や必要な情報が提供される権利というものの実現に資するだろうと思っています。

それから、デジタル機器を上手に使うことで、情報の保管とか管理が容易になるという面もあります。これによって、家計管理などが典型かもしれませんが、消費者の自立に資する面もあるだろうと思っています。

この問題については、御承知のように国会でかなりいろいろな議論が行われました。書面交付電子化に伴う消費者保護を図るための真摯な議論が行われた結果、当初、原案では1年だった電子化の施行期間が2年に延期されています。これは、消費者保護の観点からの丁寧な議論をしなさいという趣旨だろうと理解しています。

それから、附帯決議においても消費者保護のための基本的な視点や方向性を示していただいているということになりますので、政府としては、こうした国会の意向を最大限尊重して、書面交付の消費者保護機能に十分配慮した政省令の策定を行わなくてはならないと考えております。

それから、電子交付の議論をするに当たってぜひ配慮していただきたいのが、直接勧誘型・利益誘導型の取引類型への配慮ということです。直接勧誘型という類型は、今まできちんとこういう言葉もなくて、あまり整理されてこなかったかと思いますが、ここでは訪問販売・電話勧誘販売、面談や電話、ウェブの面談等による連鎖販売取引等の他類型、要するに、直接消費者に働きかけを行うスタイルの勧誘です。こういう類型、あるいは利益誘導型という連鎖販売取引とか業務提供誘引販売取引という取引類型については、事業者による強い誘導の結果、消費者の選択肢が極めて限定される傾向にあると思います。したがって、特にこの分野においてはデジタル化のメリットが少なく、行き過ぎた勧誘によるデメリットが目立ちやすいという特徴があるということに注意をして、書面交付のルールについても類型ごとに検討するということになると思いますが、こうした部分についてはやはり注意をして議論していただきたいと思っています。

続いて、真意に基づく承諾を確保する方法ということで、各論のところに入っていきます。

いと思います。

まず、全体的な条件ということで4つ挙げさせていただきました。1つ目は電子機器・電子データについての習熟度の確認、2つ目は重要事項についての説明義務、3つ目、4つ目は直接勧誘型についてということですが、書面による承諾と控えの交付、勧誘の録音と保管ということです。

順次説明をしていきます。

まず、電子機器・電子データについての習熟度の確認ということですが、顧客が電子機器の利用による電子データの取扱いに習熟していることを販売業者が確認するということが必須だろうと思っています。そもそも消費者は電子交付の意味、裏を返すと書面交付の重要性を正しく理解していない可能性が非常に高いと思うわけですが、それに加えて、電子機器を十分利用できないという方が書面ではなく電子交付を真意で要求するということは通常は考えられないだろうと思っています。しかも、電子機器を十分利用できていない者が電子交付を受けたとしても、デジタル化のメリットを十分享受できないだろうと思っています。

具体的な習熟度の確認方法ですが、技術的にはいろいろあり得るのかもしれませんが、基本的には実際に法律で決まった方法で、ちゃんと顧客がデータを使えるかということを確認するという観点で、販売業者から顧客に対して法定の方法で実際にテストデータを送付して、顧客がこのデータを閲覧の上、保存する。その上で、顧客から販売業者に閲覧・保存できたということを電磁的方法で連絡する。そこまでやれば大丈夫かなということかと思っています。

当然のことですが、習熟方法を確認する際に販売業者が手助けするということは禁止していただきたいと思っています。

それから、後ほど触れますが、直接勧誘型の場合には、こういう手助け等がなかったことをはっきりさせるために、やり取りについては録音をするということを義務づけてほしいと思っています。

それから、重要事項についての説明義務ということですが、電子機器の使用に習熟していたとしても、書面交付の重要性とかクーリング・オフ期間等について正しい理解があるとは限りませんので、この点については事業者の説明義務を課す必要があるだろうと思っています。

具体的には、ア、イ、ウにあるように書面交付が原則であり、提供する電子データが契約内容を掲載した重要なものであるということ。そして、電子データの提供がクーリング・オフの起算点であること等、重要な事項についての説明をさせるということにしたいと思っています。

それから、書面による承諾と控えの交付ということで、特に直接勧誘型の場合については、電子交付でいいですよということについて、書面による承諾を取る。そして、その承諾書面の控えを交付する義務を課すべきであると思っています。

理由としては、一つは国会の附帯決議でも書面での承諾ということが触れられておりますし、やはり書面交付の様々な消費者保護機能の重要性ということを理解してもらった上で電子的な交付について同意をするということであると、やはりサインするという作業が有効かなと思います。

直接勧誘型については、先ほど申し上げたようにデジタル化のメリットがそもそも少ないという分野ですので、デジタル完結でとにかく署名をなくすという必要性があまり高くないと理解しています。それから、直接勧誘型は承諾書面の交付に伴う負担というのもそれほど大きくはないかなと思います。そして、直接勧誘型の場合には、やはり直接事業者側から誘導的な働きかけが強く行われるケースが多いということで、消費者被害のリスクが多いと考えていますが、それと書面承諾によるメリットを考えると、事業者負担ということを考えても書面承諾を取るというメリットのほうが大きいだろうと理解しています。

それから、承諾の取り方として、事業者側から例えば電子画面のチェックボックスにチェックするというような案も出ていたかと思いますが、そもそも対面型でやっている場合、本当に顧客本人がチェックしたのかどうかも分からない。そして、真意に基づく承諾なのかどうかも、後日疑義が生じて紛争となる可能性もありますので、そういう形での承諾というのは避けるべきだろうと思います。

最後、勧誘の録音と保管ということですが、特に直接勧誘型については、顧客の承諾を得た上で、勧誘当初からのやり取りを全て録音し、一定期間保管するということを義務づけていただきたいと思います。これは、何度も申し上げますが、直接勧誘型の場合には、消費者の選択の自由の制約が顕著で、真意に基づく承諾であるということを事後的に検証できる仕組みの必要性が特に高い分野だろうと思っています。そして、デジタル技術の進展に伴って録音データの保管とか管理も容易になってきている。実際に多くの事業者が電話でのやり取り等を自主的に録音していて、事業慣行になりつつあるのではないかなと思っています。事業者のほうで録音を失念した場合でも、本当に顧客のほうできちんとした理解をし、契約をしているということであれば、後でクーリング・オフ期間が進行していないよということになっても、実際にクーリング・オフするということは少ないのではないかなということで、クーリング・オフ期間が進行しないことがあっても大きなデメリットがないかなという理解をしています。

私の担当部分は以上です。

この後、石川のほうから電磁的方法による提供についての説明をさせていただきます。
○石川氏 石川です。後半のほうを対応させていただきます。よろしく願いいたします。

電磁的方法による提供の方法については、当団体としては3点申し上げたいと思っています。1つ目が電子データの提供に関して、2つ目が電子データの保管、3つ目が高齢者への対応ということです。

1つ目の電子データの提供からお話しさせていただきたいと思います。

まず、電子データの提供の方法についてです。当団体としては、メールに契約条項全文

をPDFファイルで添付する形式で行うということを求めていきたいと思っています。

その理由については3点あります。

交付された電子データの内容が事後的に改ざんされてはいけないということですので、契約条項全文をPDFファイルで添付する方法が取られるべきだと考えています。

また、ほかの方法、消費者にダウンロードURLを送付して、消費者がそこにアクセスをして契約条項をダウンロードする方法というのも考えられるのですが、消費者側でのダウンロード作業が必要になってしまう。実際にダウンロードした、しないといったケースが想定されることから、本当に提供されたと言えないのではないかとということで、こういった方法は避けなければいけないと考えています。

また、LINE等のSNSで契約条項を送るということも考えられるのですが、一定期間経過すると電子データが自動的に削除されるというケースもありますので、それでは消費者が契約条項をどうやって保管するのか、もしくはアクセスしないうちに消えてしまうというケースも想定されるので、妥当でないということで考えております。

もう一つ、電子データをPDFファイルでメールに添付して送るにしても、電子データ提供のメールの本文に対象となる契約の、日付だったり、商品名、数量、代金といった特定事項とクーリング・オフの事項を文字が目立つように工夫されたものをちゃんと入れ込む。添付ファイルが契約内容を表示した重要なものであるのだということ、データの受領日がクーリング・オフの起算点となるということを明示することを求めていきます。

理由は、以下の3つです。

法定事項が記載された書面の交付、クーリング・オフの制度が悪質商法から確実に消費者を守ってきたという経緯があります。ですので、書面交付が電子化されたとしても、消費者が契約内容、クーリング・オフの内容を明確に認識できることが確保されなければいけないということが一点。

2点目ですが、メールでの電子データの添付だけでは、契約条項を目にする機会が実質的に奪われる可能性がある。メール本文にきちんとその重要性が書かれていることが前提となって添付ファイルまでたどり着くのだらうと考えています。

3つ目としては、クーリング・オフの記載というのは、書面交付においては所定のポイント数、赤字で記載するということが規定されています。そういった趣旨を電子化においても重視して、太文字とかほかの文字よりも大きな文字を使ったりするなどして、メール本文全体からしてちゃんと目立つように、目にしやすい工夫をすることが求められるということです。

さらに、電子データの提供の中では、事業者は、メールで電子データを提供した後に、消費者が実際に送付された添付ファイルを開いて契約条項を確認した、閲覧したのかということを確認して、その事実を記録化するべきだと考えています。

消費者がメールで送付した添付データを実際にかけて契約条項を目にすることが大事だということですので、電子データを送付しただけでは消費者保護としては不十分だと考え

ています。消費者が添付ファイルをきちんと開いて閲覧したことまでを見届けるということが必要でしょうということです。これについては、メールで添付して送る方法ですので、閲覧したのですか、どうですかということの確認を送るメールを出していただく方法等が考えられるかなと考えています。

消費者による契約条項の閲覧、確認の重要性からすれば、事業者によるそういった確認義務を課すことが必要ですし、他方で、今、申し上げたような確認作業が電子的に行われる方向であれば、事業者にとっても大した負担にはならないと考えています。作業確認を負担と考える事業者に関しては、原則に戻って書面交付義務を実行することで足りるので、十分ではないかなと考えております。

また、電子データの関係では、契約条項は編集不可能、改ざんの検知機能付きのPDFファイルで提供すべきだと考えています。これは、先ほども申し上げましたように、契約条項が後で改ざんされたということになっては大問題だということです。

2つ目の電子データの保管という点です。事業者は契約条項、契約条項閲覧確認等に関する電子データを相当期間保管することが必要だろうと考えています。契約に関して授受された電子データというのは、契約の事実を明らかにする重要な証拠です。事業者に対して相当期間の保管を義務づける必要があると考えています。他方で、電子データの保管は書面に比べて費用負担、手続の負担というのは軽いので、事業者にとっては過大な負担にはならないと考えています。

最後に、高齢者への対応という点です。当団体としては、顧客が高齢者である場合、販売業者は当該高齢者に対して、家族等への電子データの提供を希望するかどうかを意思確認する義務を負って、仮にこの高齢者がその意思があるという場合には、家族等への法定記載事項を記載した電子データを提供するということを求めます。

理由は以下の3つです。

国会の附帯決議で、先ほども話で出ていますけれども、高齢者などが被害に遭わないように、第三者の関与も検討すべきだという附帯決議がありますので、その附帯決議を尊重すべきというのが一点。

あとは、認知症等の高齢者の消費者被害においては、訪問販売の比率が非常に高いです。そういったことからして、高齢者については、見守りの観点を加味した制度設計が必要だろう。例えばスマホ等に届いた電子データなどは、家族が見つけたり、見守りの関係者が見つけたりするということが非常に困難です。ですので、先ほど言ったような対応が必要だろうと。

3つ目としては、事業者が高齢者に対して第三者の指定を求めたにもかかわらず、高齢者がそれを断った、もしくは適当な第三者がいらないという場合には、原則どおり書面交付に戻せば対応できる。そんなに大した負担はないだろうと考えているということです。

駆け足になりました。すみません。以上です。

○鹿野主査 ありがとうございます。とても整理された形で、クリアに御意見をいただ

いたと思います。

それでは、ただいまの御意見に対して池本委員、高芝委員から御質問がございましたらお願いします。

池本委員、お願いします。

○池本委員 御説明ありがとうございます。

ちょっと時間が押していますので、2点に絞って質問させていただきます。

後半部分の電磁的方法の提供手段の関係では、電子メールにPDFファイルを添付するということでした。しかも、添付ファイルを開いたことを確認する義務という話がありました。その確認方法の前に、そもそも電子データで提供するというときに消費者に到達する時期というのはどう考えるのかということを確認したいと思います。

と申しますのが、電子商取引及び情報商材取引等に関する準則を読みますと、オンライン契約で電子承諾通知の到達は電子メールが受信者のメールサーバーの中のメールボックスに記録されたときであるという記述があります。もしそれをそのまま当てはめるとすると、電子データを電子メールで送信したら、それが消費者のメールサーバーに到達すればよくて、メールソフトを開いてメールをいわゆるダウンロードするとか、あるいはそれを開くというのは到達ではなくて、メールサーバーのところで到達とも読めるのですが、その辺り、この特商法の書面の電子化の場合はどう考えたらよいのか。これが一点です。

もう一つは、関連するのですが、ウェブサイト電子データを掲載して、ここにアクセスしてくださいというURLを送って消費者がアクセスするという方法、あるいはSNSを利用して添付ファイルを送るという方法については認めるべきではないという御意見で、理由も説明されました。ただ、これも割賦販売法とかほかの法令ではウェブサイトアクセスしてくださいというような方法でもいいような書きぶりがあるのですが、特商法とほかの法律との関係でその使い分けをするべきであるというのはどういう理由として理解すればよいのか。

以上2点です。報告されたどなたからでも結構です。

○鹿野主査 それでは、御回答をお願いします。

○拝師氏 では、拝師から回答させていただきます。

まず、1点目の到達をどう考えるかということなのですが、そもそも電子データの到達ということについては、準則にあるような契約成立の要件としての承諾という面と、クーリング・オフの起算点としての交付の到達という、同じ到達と言っても別の概念として整理できるのかなという理解をしています。御承知のように、契約というのは口頭でも成立しますので、契約成立とクーリング・オフの起算点がずれてくるということは当然想定されている。特に今回問題になっているのは、書面交付に代わる電子データの提供の中で到達をどう考えるかということですので、契約成立がどうかということではなく、要するに、準則の世界の話ではなくて、それとは別途クーリング・オフ起算点についてどういうふうに理解するかというふうに位置づけていいのではないかなと考えています。

そうすると、重要なのは、クーリング・オフを実際に行使できる機会を書面交付と同程度に確保できるかどうかという視点で考えるべきだろうということで、当然に準則での到達と同じになる必要はない。むしろクーリング・オフの実効的な確保という点からすると、消費者側の支配領域の幅をより狭く厳格に解釈するということも考えられるのではないかなと思います。ですから、例えば自分の使っている電子機器にダウンロードをしたときに限るとか、少し狭く到達の幅を考えるということもあり得るかなと。ただ、それでも書面でぱっと配られて赤字で書いてあることに比べると、クーリング・オフの機会の確保という点では、電子機器の場合には書面交付には劣ると思いますので、プラス、事業者のほうにデータの受信とか開封の確認義務を課すということでカバーできないかなと考えております。それが1点目です。

それから、2点目ですけれども、池本委員がおっしゃったように、確かにウェブサイトにURLでアクセスして、ダウンロードをする。それを事業者のほうが確実に確認をして、きちんと消費者の手元に届いて読むことができますよというところまで制度的に担保されるのであれば、それはあり得るのかなと思います。実際に割賦販売法の個別信用購入あっせんについての規律では、そのような確認義務が施行令で定められているという理解をしています。ただ、問題は、割販法の施行令、さらに言うと、施行規則の中で確認の方法が規定されているわけですが、この割販法の規則では口頭とか電話による確認でもいいよということになっています。ただ、割販法の個別信用購入あっせんは、登録制で登録を受けた業者を前提にこういうルールになっていますけれども、特商法の場合にはこういう登録制になっていませんので、そこはより厳しく見ていただいて、確認の方法についても口頭とか電話でやるのであれば録音をセットでしなくてはいけないとか、あるいは口頭、電話は駄目で形に残るような形での確認に限るなど、もう少し厳しい規律にする必要があるのかなと思っています。

取りあえず私の考えは以上です。

○鹿野主査 池本委員、よろしいですか。

○池本委員 結構です。

ありがとうございました。

○鹿野主査 それでは、高芝委員から御質問をお願いします。

○高芝委員 ご説明をありがとうございました。

私からは、1点だけ伺えればと思います。

20ページで、国会の附帯決議なども踏まえて、「家族や第三者の関与」ということで、「家族や第三者への電子データの提供」のことが書かれていますが、その場合、「提供を受ける家族や第三者があらかじめ同意していること」は求められないのか、そこら辺について何か検討された所がありましたら、教えて頂ければと思いました。

以上です。

○拝師氏 ありがとうございます。

それについても拝師のほうからお答えしますが、この議論をしたときに、第三者の側で急に事業者メールアドレス等を知らされて、個人情報を提供されてしまうというデメリットもあるのではないかという問題は確かにあるという議論はしたのですが、そうは言っても、提供の前段階で家族等の承諾を取るということも非常に手続的に煩雑になってしまいうし、見守りという発想で、基本的にはその高齢者がこの人に知らせておきたいと思っっているということは、ふだんそういう関係性が恐らくあるのだらうと。信頼関係なりがあって、この人に見守りををしていただきたいと思っっているということで、推定的に、情報提供される家族の方も、この高齢者の保護のためには自分の情報はある程度は出てもしようがないと思っっているケースが多いのではないかと思いますので、事前の承諾までは必要ないかなと考えているところです。

○高芝委員 ありがとうございます。

○鹿野主査 ありがとうございます。

私も質問しようかとも考えていたのですが、少々時間が押しておりますので、2団体終わった後でもし時間があつたらまた追加で質問させていただくということで、取りあえずはここまでにさせていただきたいと思っます。ありがとうございます。

続きまして、検討会の構成員である株式会社川口設計の川口代表取締役から御意見を伺いたいと思っます。よろしくお願いします。

○川口氏 よろしくお願ひします。電子化に関する論点ということで、今日幾つかお話をさせてもらいます。川口と申します。

自己紹介もあつたのですが、株式会社川口設計という名前の会社なのですが、家を建てたりするのかとよく言われますが、サイバーセキュリティーの仕事をやっております。いろいろなところに首を突っ込んでおります。

今日お話しする論点ということで、いろいろとお聞きしている中で、電子契約書が役割を果たすために必要な能力とか方法は何かというのが1つ目。

2つ目が、契約書の完全性を確保していくにはどうするかという話。

3つ目が、利用する技術はどういうものを指定するかという話。

4つ目が、消費者への記録の到達時点をどのように考えていくかみたいなお話です。

資料はこれしかないのですが、これともう一ページさっき作つたものがあるのですが、でも、まず1点目なのですが、電子契約書というものが役割を果たすために消費者にどんな能力が求められるかということをおもったときに、少なくともネットバンキングと同じぐらいのレベルを求めてもいいのかなと思っています。お金という我々の重要な資産を扱うのに求められているITのリテラシーとか能力と同じぐらいだと社会に許容されやすいのかなと。ネットバンキングを使うときも何らかの契約に基づいてやっているので、それぐらいの能力がいいかなと思っっているのです。

具体的には何かというと、ネットバンキングにまずログインできなくてははいけない。IDとパスワードというものを使うので、その作成と管理ができることというのは絶対に要

るよねと。皆さんもう当たり前で、でも、これも管理できない人というのはそもそも電子契約をやっては駄目だと思うのです。

次に、ネットバンキングで大体出てくるのは、お知らせとか様々な記録を受け取るためにメールの操作ができるというのがあると思うのです。メールを受信したり、返信したり、何なら転送したり、メールの操作が基本的にできるよねというのもネットバンキングとかでは求められる。

あと、それぞれの記録です。契約書であったり、通帳とかの管理もそうなので、データの保存管理とかバックアップができるぐらいのことは求められているみたいなところというのはあるので、消費者に求める能力のレベルとしては、一つの分かりやすいレベルで言うとネットバンキングが使えるというのが重要だなと。ネットバンキングも使えないと、そんなログインするとか意味が分かりませんか、メールも不安ですという方には、さすがに電子契約というものを提供したらさすがに危ないよなとは思っているので、ネットバンキングが使えるようなところ、特に若い世代ほどネットバンキングを使っていると思います。20代、30代、40代ぐらい。そういう人たちはむしろ電子契約を望んだりするケースも多いのかなと思っています。

一方で、ネットバンキングだと60代、70代の方はそんなに使っていないと思うのです。やはり通帳やキャッシュカードなど、何ならまだ通帳の人が多いかもしれませんけれども、そういう人には、そもそもこういう電子契約というのは危ないだろうと私の感覚ではすごく思うところです。法律的にこれを推奨するときにネットバンクが使えることなんて書けないと思うので、記載ぶりについては専門家の方に考えていただく必要はあるのですけれども、そういうぐらいの能力が求められるのではないかなと思っています。

2点目、契約書の完全性を確保するためにどうするかです。事業者であったり、個人の人が勝手に変えたりして、そちらは違うよねと数字が書き換えてある。今回のケースだと事業者が契約した内容を勝手に書き換えているなんてことが想定されるほうが皆さんの主眼だと思いますので、契約した内容は同意すると。同意したねということがしっかり取れるということがすごく重要なかなと思うと、これもネットバンキングと同じで、見たとか記録したというのが重要なので、アカウント管理等を含めてメールでやり取りするというのは一つの手なのだろうなとは思っている。ただ、メールで送ったものが消えるではないかとか、保管できないとか、そもそもメールを読んでないという人には完全性以前の問題にはなるのかなと思っています。

これで契約しましょう、これで契約なのですよみたいな通知の文書そのものについては、やはりパスワードとか閲覧とか変更がほぼできるというのが要件としては入るだろうなと。変更できないようにするということです。その辺は、一番簡単なパスワードでの保護なので、これが広く使われる想定ではあるのですが、パスワードよりももっと強固に契約内容を保護したいとなると、電子サインみたいな技術も出てきてはいる。ただ、電子サインのような電子署名サービスはあるのですけれども、法人が一部使っているだけで個人にはま

だ普及していないので、今はちょっと難しいのではないかなという気もしています。使いたい人がいればとなると思うのですけれども、シェアとしては多くないのかなと。

となると、実際にやるとすると、パスワードでの契約文書の保護みたいなものが求められてくるとなると、いろいろなITの環境で使えることを考えると、PDFぐらいが、もしくはワードの保護でもいいのかもしれませんが、それぐらいになるだろうなと。そのほかの様々な技術が世の中にもあると思いますが、いろいろなパソコンやスマートフォンで読めるということを考えると、初期状態でも読めるので、PDFが一番広く使えるのではないかと。そのほかのソフトウェアを導入するとなると、今回保護しなくてはならないような高齢者にはちょっと難しいだろうなと思っています。

あと、完全性の確保の中で議論に出るでしょう再発行です。特に個人の方が契約書をなくしたときに再発行をどうするかみたいなのところがあるわけなのですが、これは事業者から送ってもらうものを信用する以外ないだろうと。誰かに預かってもらうというのはもちろんあると思うのです。事業所ではなく、個人でもなく、第三者が契約書を預かっていて、事業者が変更、改ざんしていないことを保証するというのがあってもいいのですが、それはあまりにコストがかかるのではないかなと思っていまして、コストが見合うのであれば、第三者の契約書を電子サインサービスみたいなものに預かってもらうというのは妥当なものだし、何なら銀行が預かってくれたほうが僕はいいなと思っています。今のところそんなものはないのですけれども、銀行の貸金庫のように高齢者の電子契約書を銀行とかが預かってくれると、保護しなくてはならないような高齢者の方からすると、聞いたこともないようなIT企業の電子サインサービスよりも、銀行さんや信金さんが預かってくれるというほうがはるかに安心感もあるでしょうから、銀行みたいなのところが預かるサービスなどをつくってくれるといいなと思いますが、それは今日の主眼ではないと思いますが、誰かに預かってもらうというサービスが今後進むとよりいいのですが、それはコスト面でどうするかというのはあるかなと。

3点目、利用する技術はどんなものにするかというところです。広く利用するという意味だと、メール以外にないかなとは思いますが。SNS、LINEやTwitter、Facebookなどでお知らせしてほしいというユーザーは恐らくたくさんいると思います。若ければ若いほど、インスタとかTwitterでやりたいよねというのもあると思うのですが、その会社のサービスが永続的にあるかということを考えると、ちょっと難しいのではないかなと思ったりします。

あったら便利なので、普及という意味では、LINEでお知らせしてくれるとか、Twitterでお知らせしてくれるというのはとてもいいと思うのですが、代替手段も併用をしてやる。例えばメールとLINEとか、Twitterとメールとかだと。さすがに一企業のサービスだけに依存してやるというのは難しいところもあるかなと。メールであれば、この二十数年、30年ぐらいメールというのはやり取りされているので、メールでの契約した内容のやり取りというのは割と蓄積があるのでいいよなと思っているということと、メールのアドレスが変

わったり、提供事業者が変わっても、別の手段、別のメールアドレスで提供を受けることができたりすることや、そのフローが割と世の中に広まってきているので、やり取りする手段としてはメールというのが一つ確実な方法かなと思っています。いろいろなサービスのアカウントをつくったりするときに、やはりメールアドレスがあることというのが条件なので、電子契約書にしろ何にしろ、メールが使えるということはいろいろなサービスを使うに当たっての最低条件になっているのかなと思っています。

4点目です。この中で、SNSを使うにしても、メールに使うにしてもですけども、到達時点をどう決めるか。いつ受け取ったのかということが大事だと。これは、特にクーリング・オフの期間を決めるのが大事だというお話を聞いて、IT業界にいただけだとなかなかその視点は出てこないのですが、いつやるかということをしっかり決めたいというのは皆さんの思いだと思います。

一つは、この資料はさっき追加したのですけれども、PDFとかをつけるというのもいいのですが、やはりその個人に対してメールを送って、該当するウェブサイトとかにアクセスさせる。メールを受け取っただけでは駄目だよということです。メールを受け取っても読んでいないかもしれないので、クーリング・オフという期間を決めるということであれば、やはり該当のウェブサイトとかを用意するなり、電子サインサービスでも何でもいいのですけれども、事業者のページなのか、第三者のそういう保証してくれるサービスなのかはありますが、どこかにアクセスをし、そこに書いてある注意事項ですね。先ほど質疑応答の中に出ていましたけれども、赤文字で書くとかありましたよね。皆さんのクーリング・オフのときの必要な条件が分からないのですけれども、ここには、例えばこの時点をもって契約とみなしまして、クーリング・オフの期間はこうよみたいなものを赤文字で書くという条件がこのウェブサイトなりの条件になるのかもしれませんが、オーケーをして同意をする。同意をしたときに、あなたは同意をしましたよねという時刻や内容についてさらに確認のメールを送るというのが同意形式としては最低限求められるところかなと。メールアドレスがこの個人に届いていないではないかみたいところというのはもちろん懸念としてはあるのですけれども、メールアドレスを正しく個人が管理できるという前提でいろいろな世の中のITサービスとかネットバンキングを含めてやっていますので、一つの手なのかなと。

究極的にはマイナンバーカードでマイナンバーとの連携ができると個人とのひもづけとなるのですが、今日ここで議論しても、マイナンバーの法律の制約事項ですぐそこまで到達するというのは難しいかなとは思いますが、これで運用してもまだなお課題が残るということであれば、マイナンバーカードによる個人の特定にまで踏み込んで、あなたの個人のところにお届けしましたよねみたいところを一括管理していくようなことになるのかもしれないのですけれども、今日の時点ではマイナンバーカードでそこを管理するということまで踏み込むほどの強い世の中の状況ではないのではないかなと思うと、メールを送り、そのメールの記載事項に対してアクションを起こしてもらおう。メールの返信とい

うよりは、やはり一文読んでもらってチェックボックスを入れるとか、メールに書いてあった数字を入れるなりなんなりをしてアクションを起こしてもらい、その結果をお知らせするという事で同意が取れたみたいな感じにするというのが技術的なところなのかなと。

これが後でもいつそれをやったかということを確認できるというのは大事だなと思うのです。この個人の人が3年前にやったことをもう覚えていないとか、いつやったっけとなると、どちらのほうにも記録が残っていないというのはいまいちなので、再度アクセスして記録が確認できることというのも状況によっては要るのかもしれませんが。法律上何年というのがあるのかは分からないのですけれども、要るかなと思っています。

そうすると、ここではメールとかウェブサイトぐらいとなったので、SNSなどでもいいと思うのですけれども、SNS等だとやはり到達時刻の確認というのが、LINEだと記録がついたりするのですが、いつ記録がついたと見られるものもあれば、全然読んだかどうか分からないサービスもあるので、そういう条件にSNSにするという条件をつくると、意外にSNSが対応していなくて、SNSはやはり時間の確認とかという意味で条件が欠けるよねというのはあるのではないかなという気がします。

この辺が私が気になっているところに対しての説明でした。

以上です。

ここは質問タイムなのですよね。お願いします。

○鹿野主査 ありがとうございます。

IT技術等の観点からこの問題についての御意見を頂戴しました。

それでは、池本委員から御質問はありますか。よろしくお願いします。

○池本委員 池本でございます。

どうも御説明ありがとうございました。

今、最後の辺りでも御説明がありましたように、到達時期の前提として、そもそもデータがいつどういう手順でどの段階で客観的に届いていたということになるのか。しかも、届いたことを事業者と消費者のそれぞれが日時を後で確認できるということが極めて重要なので、その辺りについて少し補充して質問させていただきたいと思います。

特にクーリング・オフ制度は8日、またはマルチ商法だと20日間という本当に待ったなしの期間なので、この部分は非常に関心が強いところです。

私、電子メールは毎日使っているのですが、あまり自覚していないのですが、発信者が送ったものが一旦メールサーバーの本人のファイルに届き、パソコンあるいはスマホを開いて、そのメールのソフト、アプリを開くとそこへ届く。そして、それを閲覧する。閲覧も言わば本文を見るのであって、添付ファイルは別の操作で開く。そういう意味では4段階ありますが、それぞれについて、先ほど御説明があった個別にメールで返信を得るとかではなくて、設定そのもので確認できるというのはどこまで確認できるのか。例えばたまにメールを開封したことが自動的に返信されるというメールに接したことがあるのですが、そこはできるのかなと。ただ、添付ファイルを開くというと不可能ではないかなと思うの

ですが、その辺りはどういう意味なのかという電子メールについての質問がまず一点です。

それから、選択肢の中で一応検討しているのですが、SNSを使った場合、LINEでもどこでもなのですが、SNSというのは自分のスマホ、パソコンにデータが入ってくるというよりは、言わば共通の掲示板にアクセスして読むものだと理解しているのです。そうすると、そこへアクセスして読む、さらにはそこへ添付ファイルがついているものを開き、開いてもまだ自分のスマホやパソコンにデータが記録されたことにはなっていないのか、その辺り、仕組み自体が私はよく分からないところがあって、この仕組みの問題と、先ほどの幾つかの段階の中でどこまでが機械的な設定で確認できるのか、どこから先はメールの返信とか何か別の確認方法でなければならないということになるのか。これがメールについてです。

そして、3点目は、ウェブサイト契約データを掲載してそこへアクセスしてもらうという先ほど川口様が最後に説明されたところに関わるかと思うのですが、この場合も、アクセスしてくださいというメールを送って、本人がアクセスするまではもちろんデータは見られていないし、記録もされていないのですが、そこへアクセスして開いたらデータが本人のスマホなりパソコンなりに自動的に入ってくることになっているのか、それは別の操作でなくてはいけないのか、という辺りの機械的な記録の移動時期がどうなるのか。そのことはさらに確認措置を別に取りなくてはいけない話につながってくると思うのですが、その前提の機械的な移動時期のところは私は分からなくて、すみません。お願いします。

○川口氏 1個目のメールの機械的に確認できるかというところ、まずメールを送って届いたかどうかという点においては、メールが相手のサーバーに届いたぐらいまでは見られると思うのですが、そこからメールを開いたかとか添付ファイルを開いたかというのはそのままだと分からないので、さっきのアクションが要るだろうなと思っています。

最近、メールのチェックはウイルスチェックとかも含めていろいろ機械的なチェックもかかっていたりするので、メールのチェックの到達を外から人が開いたかどうかを全部確認しにいくというのはすごく難しいというのが一点。

メールの開封確認機能についての御質問があったと思うのですが、開封確認をしているかどうかというメールを送る機能は存在するのですが、開封確認に返事するかどうかというのは受け取る側の設定でありまして、それを無効化している人が多いです。開封確認は送れるのです。でも、確かにそういう機能は技術としてはあるのですが、いつ読んだかを他人に一々教えたくないとか、迷惑メールが山ほど来るとそのメールに全部返信してしまうので、開封確認メールに返事をしないというのが割と普通なので、それを使いたい気持ちもあるけれども、これを求めるというのは多分難しいだろうなと。開封確認という技術を使って開封したということを確認するというのは多分無理だろうなと思っています。さらに言うと、それはメールの添付ファイルを開いたことまでは確認できないので、そういう意味では難しいだろうなと。

あと、もう一個あるのは、メールの添付ファイルを開いたことをどうしても確認したい場合はどうするかというと、メールにつけている添付ファイルに大事な文章とかを外側サ

一バ上に置いておくのです。企業のサーバーとかに画像とかを置いておくと、画像ファイルを添付ファイルの中で見ないと読めないようにしてしまうという技術がありまして、そうすると、企業側の自分のところのサーバーで見ると、その添付ファイルの中に仕込まれた特定の注意書きを含んだ画像ファイルなどにアクセスがあったなというのは確認できるかもしれない。これはセキュリティーの技術とかで、その人がメールを開いたかどうかをチェックするためによくやる技術なのですけれども、それを転用すればできなくはないというところだと思うのですが、それがそんなに確実かなのです。本人が開いたところまでチェックできるかとなると、僕はメールを開いたところをゴールにするよりも、その後の何らかのアクションを求めるとするのがいいかなとは思っています。

次に、さっきのSNSの添付ファイルの取扱いなのですからけれども、これはそれぞれのSNSによって処理が全部異なるのですが、最近の見た目はメールソフトと同じように本文と添付ファイルがついているというのが大体一般的なところですね。今度は添付ファイルをチェックしたいのですけれども、添付ファイルをいつ開いたかどうかというのはなかなか分からないのではないかなと思うのです。そういう意味では、添付ファイルがある、受け取っただろうなと分かるけれども、それを受け取った時刻を証明する方法は、あれだったらあるけれどもこれはないというような感じになるので、添付ファイルについて受け取ったことを確認し、さらにそれを開いたかどうかとなると、ファイルそのものに仕込みをしなくては行けないということかなと思っています。

3点目に、ウェブサイトには契約データを置いて、これを見てくださいねと私が最後にクーリング・オフはこうしましょうねみたいなところがあったと思うのですけれども、それを開いたかどうかを見るというのは、掲載しているファイルにアクセスがあったかどうかということとは確認できるとは思うのです。

ただ、これで難しいのは、アクセスしているのはパソコンからアクセスしているのですけれども、本人ではなくてウイルスチェックのために事前にアクセスするとかもあるのです。みんな入れているウイルス対策ソフトは賢いので、ユーザーがアクセスしそうなものを事前にチェックしてくれたりするのです。世の中にウイルス被害もたくさんあるので、状況によっては、自分が開く前に勝手にアクセスして中身をチェックしているウイルスソフトもあったりするのです。そうすると、アクセスがあったけれども、ファイルは見たよ、ファイルに何かアクセス、ダウンロードがあったみたいに言っても、人なのか機械なのかというところの区別は難しいと思うのです。ファイルにアクセスがあった事実は認知できるということだと思えるので、やはりファイルを読んで何らかのアクションを求めるとするのは要るかなと思うのです。

もしくは、ログインできているということが大事だったりすると思うので、ログインしたというか、本人が何らかのアクションを起こした後に見たとか、アクションを次に求めるというのがあって、人がアクションを起こすというのと併用するというのが時刻とか到達したと認知するポイントになるのではないかなと思います。

恐らくそれはネットバンキングでも同じで、ログインできたこととか、お金を振り込むという重要な処理にはワンタイムパスワードとかを使って、ほかの人が持っていないさそうな情報とともにもう一回入れたときに初めて振り込みを認めましょうみたいになる。振り込みをした後にはさらにお知らせメールを送って、あなたは振り込みしましたよねとやるというところでお金という重要な決済が担保されているので、そのぐらいは契約のところで求めてもいいのかなと思うのです。でも、事業者がつぶれたら（倒産したら）どうするのかという議論はあるよなど。事業者がつぶれた契約はそもそも無効になるからいいのかとか、事業者のサービスが止まっていないようにちゃんと要求しなくてはいけないというのはあるのでしょうね。

ウイルスにやられてテレビのニュースに出ているあれなのですけれども、うちのサイトが死んでいますっていったときに、クーリング・オフの期間はどこからスタートするのかですよね。すみません、今はアクセスできないので、クーリング・オフのスタート期間は待ってくださいとなるのか、いや、もうスタートしてしまいますになるのか、どちらの責でそこにアクセスできなかったら記録はどう取るのかなみたいな、トラブルという意味では自分たちが引き起こさないトラブルもあるので、その辺はどういうふうに担保するのかというのはルールなのか法律なのかで決めておく必要があるかなと思いました。

以上です。

○鹿野主査 池本委員、よろしいですか。

○池本委員 あるのですが、高芝委員の御質問の時間もありますので、一旦ここまでで。

○鹿野主査 分かりました。

それでは、高芝委員、何かございますか。

○高芝委員 ありがとうございます。

私の方からは追加の質問はありませんので、よろしくお願いします。

○鹿野主査 それでは、池本委員からまだ残りの御質問があるということですので、お願いします。

○池本委員 先ほどの御説明の中でも少しあったのですが、特にウェブサイトの閲覧、ダウンロードの関係でもうちょっとお聞きしたい点があります。

そのサイトにアクセスして、アクセスしたということ自体は、事業者側はアクセスログを日時で特定できるということですが、消費者の側で後で自分がいつアクセスして開いたかというのを事後的に確認する措置というようなことは可能なかどうか。そのことは、実は電子メールで届いたりしたとき、あるいはSNSにアクセスして開いたときなども、消費者の立場から見て、自分がいつだったか、言わば起算日がいつだったかというのを何日か後で再確認するということは技術的に可能なかどうか、その点はどうでしょうか。

○川口氏 それは可能です。銀行振り込みと同じなので、誰がいつ何の振り込みをしたという記録は銀行のウェブサイトに行ったら残っていますというのと多分一緒なので、その記録を残すように事業者に求めるということなのではないでしょうか。個人のユーザーが何時何分

にアクセスし、この文章を読んで同意するボタンを押したのは何時何分何秒ですよ。それをメールでお知らせするとともに、ウェブサイトとかでもう一回確認できるような仕組みを用意してくれというのがいいので、それは技術的には大したことなくできると思うので、今のAmazonで物を買うとか購入履歴を見るということや、ネットバンキングの振り込み履歴を見るということと同じ技術なので、うちの事業者としてはそういうものが用意できないのですよとなると、あなたはそもそも電子契約のレベルには至っていませんねということになるのだろうなと思います。

○池本委員 ありがとうございました。

実は4～5項目あるのですが、時間もありませんので、もし可能であれば後ほど事務局を通じてでも質問項目をお送りして返事をしていただく。これは私個人にというより、何らかの形で共有していただければ。

○川口氏 御連絡いただければ大丈夫です。

○池本委員 よろしいですか。すみません。

ということで、私の質問はここまでとします。

○鹿野主査 ありがとうございました。

まだ質問は尽きないように思いますが、今、最後に池本委員からお話がありましたように、本日は時間の関係で質問とそれに対する回答が難しかった部分については、後で何らかの形で補充していただくということにさせていただきたいと思います。

時間になりましたので、本日のヒアリングはこれにて終了とさせていただきたいと思います。

本日、ヒアリングに応じてくださったウォッチねっと及び川口設計の皆様、どうもありがとうございました。

なお、本日の第7回のワーキングチーム会合をもちまして、検討会の構成員である団体及び推薦団体からの御意見を全て頂戴いたしました。関係者の皆様には改めてお礼を申し上げます。

今後は、ワーキングチームとして頂戴した御意見を整理させていただき、検討会において御報告したいと考えております。

それでは、事務局から連絡事項等をお願いいたします。

○奥山課長 事務局でございます。

今、鹿野先生もおっしゃっておられましたけれども、ワーキングチーム会合で御意見をお寄せいただきました団体さんにつきましては、本検討会に向けまして要約を報告していきたいと思いますので、要約の作成につきまして事務局より御相談を申し上げますので、よろしくお願いいたします。

また、検討会の日程につきましては、今後、関係者の皆様と御都合を調整の上、追って御案内を申し上げます。

以上でございます。

○鹿野主査　これにて第7回ワーキングチーム会合を終了させていただきます。
本日は、皆様、ありがとうございました。