

契約書面等の電子化に関する政省令整備についての会長声明

2021年（令和3年）6月、「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」（以下、「改正法」という。）が成立し、特定商取引に関する法律及び特定商品等の預託等取引契約に関する法律（以下、合わせて「特定商取引法等」という。）の書面交付義務について法改正が行われることになった。現在、消費者庁において「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」が開催され、書面交付義務の電子化を認める場合の消費者の承諾要件等について、政省令の在り方が検討されている。

元来、特定商取引法等が適用対象とする各取引類型は、消費者被害が現に多発してきた実態を有し、かつ消費者の主体的な契約意思形成が歪められて被害が発生しやすいという構造的特徴を有する。

そこで、特定商取引法等によって、事業者は消費者から契約の申込みを受けたときは直ちに又は遅滞なく契約内容及びクーリング・オフ制度を記載した書面を消費者に交付するものとする書面交付義務を課せられており、一方、消費者は冷静になって考え直すクーリング・オフの機会を保障されている。

つまり、事業者に課された書面交付義務は、一般消費者に対しクーリング・オフ制度の存在を現実的に認識させるためには極めて重要な措置である。

改正法の成立に際しては、書面交付義務の電子化が消費者保護を後退させるのではないかとの問題点が指摘され、参議院附帯決議の第1項において、「書面交付の電子化に関する消費者の承諾の要件を政省令等により定めるに当たっては、消費者が承諾の意義・効果を理解した上で真意に基づく明示的な意思表示を行う場合に限定されることを確保するため、事業者が消費者から承諾を取る際に、電磁的方法で提供されるものが契約内容を記した重要なものであることや契約書面等を受け取った時点がクーリング・オフの起算点となることを書面等により明示的に示すなど、書面交付義務が持つ消費者保護機能が確保されるよう慎重な要件設定を行うこと。また、高齢者などが事業者に言われるままに本意でない承諾をしてしまうことがないように、家族や第三者の関与なども検討すること。」が、政府に対し要請された。

書面交付義務の電子化に伴う問題点としては、日々消費者からの相談業務等を担当してきた消費生活センター等の相談員、弁護士等の専門家等（以下、「専門家等」という。）から、以下の点も指摘されている。

すなわち、本人の家族その他の第三者が、本人の自宅で不審な「契約書」「請求書」「領収証」等の書面を発見して、専門家等に相談して、初めて被害に遭っていることに気がつくケースも多く、これは契約書面等が書面で残っていることによるところが大きかった。

また、本人から第三者が相談を受ける際にも書面があることによって、相談内容をより早期に正確に把握できる場合が多かった。

しかし、書面交付義務の電子化がされた場合、消費者のスマートフォン等に契約データが届いても、家族その他の第三者が消費者のスマートフォン等の中身を細かく確認して契約データを発見して被害救済に結び付けることは、極めて困難である。とくに高齢者等の判断能力が低下している消費者の場合にはより被害が潜在化してしまう可能性は否定できない。

また、ネット販売業者やクレジットカード会社を騙るフィッシング詐欺メール等が横行している状況からすると、電子化された書面が、日々届くフィッシング詐欺メールに紛れてしまい、消費者が適切に電子化された書面を確認・保存しない危険性もある。

以上の問題点の指摘等からすれば、改正法は書面交付義務の電子化にあたっては、消費者の承諾を要求しているが（改正特定商取引法4条2項等）、その具体的な手続等を定める政省令の制定にあたっては、消費者保護の観点から消費者の書面交付義務の電子化に対する承諾の意思表示が、真意に基づく承諾と言えることが客観的に担保される措置等を講じる必要がある。

また、電子化された書面の提供の方法については、事業者による契約条項の改ざんを防止する必要がある。さらに、消費者が受信等した電子化された書面に目を通さないことが無いよう、事業者には、消費者が電子データの閲読・保存を実施したことの確認義務を課すべきである。

以上のとおり、書面交付義務の電子化によって消費者保護が後退することのない政省令の実現を強く求めるものである。

以上

2022年（令和4年）7月19日

茨城県弁護士会
会長 亀田 哲也