特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議

内閣府 消費者委員会 事務局

1. はじめに

消費者委員会は、令和3年2月4日、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）に対して、「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」（以下「本建議」という。）を発出した。※1

本建議発出の経緯は、社会全体におけるデジタル化の推進の必要性、新型コロナウイルス感染症への対応等を背景として、消費者庁において、事業者に対し契約締結前後に契約書面等の交付を義務付けている特定商取引に関する法律※2（以下「特定商取引法」という。）の各取引類型（通信販売を除く。）及び特定商品等の預託等取引契約に関する法律※3（以下「預託法」という。）において、消費者の承諾を得た場合に限り、消費者に交付する契約書面等について、電磁的方法により提供することを可能とすることが検討されており、これに対し、消費者委員会として、問題の重要性に鑑み、早急に検討し意見表明することとしたものである。

そこで、令和2年12月から令和3年2月までの間に、消費者委員会において調査審議を重ね、消費者庁及び消費者委員会設置法※4第6条第2項第1号の規定に基づき、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）に対して、建議するとともに、本建議への対応について、その実施状況の報告を求めた。

2. 本建議の概要

本建議の概要は、以下のとおりである。

（1）「契約書面等の電磁的方法による提供の在り方について」（建議事項1）

特定商取引法及び預託法における契約書面等が消費者の権利行使及び被害救済を図る上で有している機能を維持するための条件として、①から④の方策を挙げている。

①消費者の承諾の取得の実質化

消費者の承諾の取得の実質化が担保されるために講ずべき措置を記載している。

②電磁的方法による提供の具体的方法

できる限り書面と同様に、一覧性を保った形で閲覧可能であり、かつ、消費者にとって容易に保存可能であるという条件を付し、方法を適切に限定することを求めている。

③クーリング・オフ期間の起算点の明確化と承諾の取得に関する立証責任

クーリング・オフの起算点を明確にするとともに、有効な承諾を得たことの立証責任は事業者側にあることを明確にすることが必要であるとしている。

④法施行後の実態把握と検討

（2）「デジタル技術を活用した消費者の保護及び消費者教育等」（建議事項2）

契約書面等の電磁的方法による提供を可能とするのであれば、より広く、消費者の利便性の向上を図り、消費者保護を実現するという趣旨から、①から③について消費者庁が取り組むべき事項を示している。

①デジタル技術を活用した消費者保護

②消費者のデジタルリテラシー向上に向けた消費者教育を一層充実・強化すること

③消費生活相談体制を含め消費者行政のデジタル化を推進すること

3. おわりに

今後、本建議を踏まえ、消費者庁において法改正及び政省令・ガイドラインの策定等の整備が進められていくと思われるが、消費者委員会としては、本建議に示されたとおり、報告を受け、実施状況を確認するとともに、それを踏まえ、必要に応じ、更に調査審議を行う予定である。

※1 https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2021/0204_kengi.html
※2 昭和51年法律第57号
※3 昭和61年法律第62号
※4 平成21年法律第48号