

特定商取引法等における契約書面等の電子化に対する 消費者委員会の対応について

内閣府 消費者委員会 事務局

はじめに

消費者委員会は、契約書面等の電子化につき、令和3年2月4日に「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「建議」といふ）^{※1}を発出するなど、高い関心を持ち調査審議を行ってきた。

今般 この特定商取引法等における契約書面等の電子化に関する内容を含む特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号）及び預託等取引に関する法律施行令（昭和61年政令第340号）の改正につき、内閣総理大臣より諮問を受け、消費者委員会は、令和5年1月20日、妥当である旨を答申した^{※2}上で、後述の通り附帯意見を付した。

経緯

令和3年6月16日に「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」（令和3年法律第72号）が公布され、うち契約書面等の電子化については、公布の日から起算して2年を超えない範囲内で、政令で定める日から施行されることとされた。

これを受け、消費者庁は「契約書面等の電子化に関する検討会」（以下「検討会」といふ）を設置し、消費者団体、事業者団体

等へのヒアリングを経て、令和4年10月報告書を公表した。

消費者委員会も、検討会における検討状況や報告書につき消費者庁から随時ヒアリングする等、調査審議を行ってきた。

その後、消費者庁は、「特定商取引に関する法律施行令及び預託等取引に関する法律施行令の一部を改正する政令（案）」（以下「施行令（案）」）、「特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令（案）」及び「預託等取引に関する法律施行規則の一部を改正する内閣府令（案）」（以下「施行規則案」といふ）を作成し、施行令（案）につき、消費者委員会に対し諮問を行った。

答申及び

附帯意見の内容及びその趣旨

消費者委員会は、消費者庁に対しヒアリングを行い、附帯意見を含む答申を提出した。

附帯意見では、施行令（案）及び施行規則案につき、建議事項1（一）及び（三）に関し、適切な手当てがなされているものと評価し、以下の点等については、建議を上回るものとして評価した。

- ・ 電磁的方法による提供の承諾を得たときは、原則として当該承諾を得たことを証する書面を消費者に交付すること
- ・ 事業者が義務付けしている点
- ・ 電磁的方法により提供した書面記載事

項が消費者に到達していることを確認することを事業者が義務付け（以下「到達確認義務」といふ）している点

一方で、建議事項1（二）に関し、附帯意見において以下の通り留意点を指摘した。

- ① 電子計算機の種類等について、消費者の理解が得られるよう丁寧な説明をするともに、法施行後においては、電子計算機の種類等にも着目し、消費者被害について把握し、法施行前後の比較を含めた分析を行い、その結果等も踏まえ必要に応じ見直しも含めて検討すること。

- ② クーリング・オフ等の重要事項が弱い弱性等を抱える消費者も含めた全ての消費者に伝わるよう、クーリング・オフに係る事項について電子計算機の画面に分かりやすく目立つように表示すべきことをガイドラインに示すこと。併せて、その重要性を消費者が認識できるようにするため、ガイドラインに示す事項や到達確認義務について事業者に対して十分に周知すること。

おわりに

消費者委員会は、今後、建議のフォローアップを実施する予定である。また、契約書面等の電子化に関しては施行2年後の見直し規定されていることから、施行後の状況につき、引き続き調査審議していく。

※1 https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2021/0204_kengi.html

※2 https://www.cao.go.jp/consumer/content/20230120_toshin.pdf