

特定商取引に関する法律及び特定商品の預託等に関する法律の書面交付義務の拙速な電子化に反対する意見書

2021年1月25日

先物取引被害全国研究会

代表幹事 弁護士 石川 真司  
(連絡先) 〒460-0002

名古屋市中区丸の内3丁目19番5号  
FLEZIO LA 9階

弁護士法人中京法律事務所  
tel 052-950-5355 fax 052-950-5356  
事務局長 弁護士 加藤 了嗣



第1 はじめに

- 1 当研究会は、昭和57年、先物取引被害ないし投資被害の予防と救済を目的として設立された、全都道府県に所在する、数百名の弁護士からなる団体である (<http://www.futures-zenkoku.com/>)。
- 2 当研究会は、豊田商事事件を始め、近年ではジャパンライフ事件など、預託商法被害に長年取り組んできた。
- 3 今般、消費者庁において、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）及び特定商品の預託等取引契約に関する法律（以下「預託法」という。）に関し、概要書面及び契約書面の交付義務の電子化が検討されているとの報に接し、消費者被害救済実務を実際に取り扱う弁護士の団体として、当研究会の意見を述べる。

第2 意見の趣旨

特商法及び預託法が規定する概要書面及び契約書面の交付義務の電子化を拙速に認めることに反対するとともに、オンライン取引において、消費者の誤認を防止し、契約締結の慎重な判断の機会を確保し、クーリング・オフ等の消費者の権利を積極的に告知する手続が確保されるよう実効性ある規制強化を求める。

第3 意見の理由

- 1 特商法、預託法における書面規制見直しの動き  
(1) 規制改革推進会議第3回成長戦略ワーキング・グループ（以下「ワーキング・グループ」という。）は、2020年（令和2年）11月9日の会議において、オンライン英会話コーチの取引が書面の郵送交付の義務があるためオ

ンラインで完結しないという事例を取り上げ、特商法における特定継続的役務提供に関し、オンライン上の契約については概要書面及び契約書面の電子交付を可能とすべきことを問題提起した。これに対し、消費者庁は、消費者保護の観点から電磁的方法による送付を希望しない又は受領できない消費者の利益の確保も図る必要があること等を指摘しながらも、「デジタル化を促進する方向で、適切に検討を進めてまいりたい。」という方針を回答した。

(2) その後、消費者庁は、2021年1月14日、内閣府消費者委員会本会議において、書面の電子化の対象を、特商法の通信販売を除く全取引類型のほかにも、預託法も含めて検討している旨説明した。

(3) すなわち、当初は特商法における「特定継続的役務取引」のうち、「オンライン上の契約」における書面交付義務の電子化という限定的な範囲での問題提起であったにもかかわらず、訪問販売、特定継続的役務提供、連鎖販売取引及び業務提供誘引販売取引等にまで対象範囲が拡大され、かつ、オンライン取引に限らず訪問販売や店舗販売などの対面取引にも適用が検討されていることが明らかになった。更に、これまで全く俎上に載せられていなかった預託等取引についても同様に書面電子化が検討されている。

## 2 特商法・預託法における書面交付義務の意義

(1) 訪問販売は、消費者が望まない不意打ち的な勧誘と曖昧な説明により即断を迫られることから、消費者が契約内容を正確に認識しないまま契約意思形成が不十分な状態で契約締結に至りがちである。そこで、販売業者に対し契約内容を正確に記載した書面を交付させることにより（特商法4条、5条、18条及び19条）、消費者は、交付された書面により契約内容を冷静に確認したうえで、その契約を維持するか解消するかを判断する機会（クーリング・オフ）が与えられている。

(2) 特定継続的役務提供（特商法41条、政令11条・12条・別表第四）は、英会話指導、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、エステティックなど、役務の内容、質、効果に対する客観的判断が困難な無形のサービス提供を長期多数回まとめて契約する類型であるため、悪質事業者がこれらの点に乗じて誇大広告や虚偽説明等を行いやすく、それゆえトラブルが起きやすいという構造的問題点がある。また、連鎖販売取引及び業務提供誘引販売取引は、会員拡大による利益收受や提供された業務による利益收受を勧誘文句としつつ経済的負担を求める取引の仕組みであるため、儲け話に惹かれて経済的な負担金額や利益收受の困難性等について冷静に検討しないまま契約締結に至るおそれが強い。そこで、特商法は、特定継続的役務提供、連鎖販売取引及び業務提供誘引販売取引については、店舗取引や通信販売の場合を含めて、契約締結時に契約内容の重要事項を記載した「契約書面」を交付する義

務（特商法42条2項、37条2項、55条2項）を課すだけでなく、契約締結前の勧誘段階においても契約内容の重要事項を記載した「概要書面」を交付する義務（特商法42条1項、37条1項及び55条1項）を定めている。これによって、消費者は、勧誘を受ける場面において交付された概要書面により正確な契約内容を確認しながら契約を締結するか否かを判断することができ、さらに契約締結後に冷静になって契約内容を再確認した上で、8日間又は20日間の猶予期間において、契約を維持するか解消するかを考え直すことができる。

(3) さらに、特定継続的役務提供、連鎖販売取引及び業務提供誘引販売取引は、長期間の契約関係が継続することが通例であるため、契約締結後しばらくして契約内容と履行状況の齟齬等が問題となる事態が生じやすい。そこで、書面交付義務により消費者が手元に保存しておくことができ、債務不履行や契約不適合の有無等を判断する資料を確保することができる。加えて、特定継続的役務提供及び連鎖販売取引は、消費者に対し契約関係継続途中で理由を問わない中途解約権が強行規定として付与され、違約金の上限規制が設けられている（特商法49条）。こうした中途解約権等の消費者が契約から離脱できる権利の存在を告知する意義も重要である。

(4) 預託法における預託等取引契約は、商品の預託に伴い財産上の利益を提供することを約する契約であることから、契約締結にあたっては、預託利益を生み出す収益事業の実現可能性等を消費者に冷静に検討させる必要性が高く、書面交付による警告機能が特に確保されるべき取引類型であって、実際、過去、多くの消費者被害を生み出している。加えて、一定期間の契約関係を前提としていることから、利益提供の履行状況が当初約定に一致しているかを事後に確認するためにも契約書面等の確保・保存が特に重視されるべき取引類型である。かかる見地から、預託法は概要書面及び契約書面の交付義務（預託法3条1項、2項）を定めているものである。

### 3 書面交付義務の電子化により予想されうる弊害

(1) 一般に、契約書面又は概要書面は契約内容が1枚の書面に記載されて一覧性があるため、商品名・数量・金額・販売業者名・住所・電話番号・解除権の内容等の重要な記載事項を確認することは比較的容易である。

これに対し、スマートフォンは10cm弱×10cm強の画面にとどまるため、契約内容を確認するためには、画面のスクロールや拡大の操作によって積極的に探さなければ必要な情報を確認することができない。どのような事項が記載されているかの予備知識がなければ、必要な契約条項を探し当てることは容易ではない。

(2) また、特商法の書面交付義務は、概要書面及び契約書面の記載内容及び記

載方法についても具体的に規定しており、クーリング・オフについては、赤字・赤枠・8ポイント以上の活字により、無理由かつ無条件の解除権の要件と効果を具体的に記載しなければならない（特商法施行規則6条等）。これは無理由かつ無条件の解除権が付与されていることを積極的に消費者に告知する機能を確保するものであり、予備知識のない消費者でも、契約書面を開いて一覧すれば、赤字のクーリング・オフの記載を容易に発見できるようにしている。

これに対し、スマートフォンの画面で契約条項を掲載する場合、8ポイント以上の活字の大きさを確保することは不可能である。文字を拡大し、スクロールして探さなければ確認できない状態では、クーリング・オフの告知機能を果たしたとはいえない。仮にPDF等により書面として印刷できる設定であったとしても、消費者によってプリンターを保有しない場合もあるし、機種によっては赤字の印刷ができない場合もある。したがって、電子化された場合には現行の書面によるクーリング・オフの告知と同様の機能を確保し得るかは極めて疑問である。

- (3) そもそも、訪問販売や店舗販売により対面取引で契約を締結する場合は、その場で紙の書面を交付すれば足りるのであって、電子データの提供を選択する必要性や合理的理由は乏しいといわざるを得ない。対面取引においても電子化を一律に認めることは、契約内容に関する警告、クーリング・オフ等の権利告知や契約内容の確認・保存などの書面交付義務が果たしていた機能は著しく形骸化することが強く懸念される。
- (4) なお、金融商品取引業や電気通信事業や個別信用購入あっせん業は、消費者の事前の承諾による書面の電子化を認めているが、いずれも登録制によって事業活動自体の適正化措置が講じられている。また、契約締結前の書面交付義務を定めている金融商品取引法や電気通信事業法は、契約前書面の交付義務とともに、重要事項説明義務を定めている。しかるに、特商法及び預託法の取引類型は、登録制も重要事項説明義務もなく、悪質な事業者による消費者被害が生じている取引類型である。事業活動や契約締結過程の適正化を担保する措置を欠いたままで、書面交付の電子化のみが拙速に進められた場合には、これらの悪質業者が概要書面や契約書面の電子交付を悪用するおそれがあり、更なる消費者被害の増加を招来することにもなりかねない。
- (5) ましてや、預託取引に至っては、悪質な販売預託商法によりこれまで多数の大規模消費者被害が繰り返されてきた。預託法については、販売を伴う預託取引について原則禁止とする方向で法改正が検討されているとのことであるが、悪質業者による潜脱行為も懸念されるところである。そもそも、預託商法被害は、被害者からの被害申告がなされにくいという特徴があり、家族その他の関係者が契約書面等を発見することで被害発覚の端緒が得られるという事案が多

い。かかる預託等取引一般につき書面交付の電子化を認めることは、被害発覚を一層遅らせることになりかねず、被害の深刻化を招来することが懸念される。(6)このような電子化に関する懸念に対し、消費者庁は、内閣府消費者委員会の本会議において、「消費者の承諾を得た場合に限り」旨の留保をつけている。

しかしながら、仮に事前の承諾を要件とする方法を採用としても、すべての消費者が上記のような概要書面及び契約書面の意義・重要性を十分に認識しているとは必ずしもいえないのが現状である。そのため、仮に消費者が予め電子交付を承諾したとしても、当該消費者が上記の書面の意義・重要性及び電子交付によることの弊害を十分に理解したうえで承諾したのかについては大いに疑問があると言わざるを得ない。

特に、ウェブサイト画面で契約の申込をする手順の中で、入力画面の中に電磁的方法による情報提供を「承諾する」との欄にあらかじめチェックが入っている設定を認めるならば、そのことの意味を十分に認識せずに承諾した状態で申込みに進むことが大半となるであろうことが懸念される。加えて、社会的経験が不足する若年者やオンライン取引に疎い高齢者等に関しては、たとえ自ら承諾欄にチェックを入れていたとしても、上記の点を十分に理解しないまま、よく検討せずにチェックを入れてしまうことも十分に想定される。

#### 4 従前の消費者庁の書面電子化に関する問題意識と現在までの検討状況

- (1) そもそも、消費者庁は、平成23年1月20日、内閣に設置された高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部）の「高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部情報通信技術活用のための規制・制度改革に関する専門調査会（第5回）」において、特商法の交付書面の電子化について、①電磁的交付について消費者からの明示的意思表示があればという仮定の妥当性に疑義がある、②昨今、高齢者の判断力・交渉力不足に付け入る悪質手口も多く、不意打ち的に勧誘を受ける消費者が電磁的交付について積極的な承諾の意思表示を行う取引形態になっているとは考えにくい、③電磁的交付の検討には、積極的・明示的な承諾の意思表示の実現が可能な環境が整っているのか十分かつ慎重な実態把握が必要である、④特商法で定める取引類型は全て消費者が不利な状況で契約がされ得るものであり、電磁的交付については送受信時期を偽ること等消費者トラブルを惹起する危険性、法の趣旨を踏まえると、慎重な検討が必要である、⑤受信確認等の技術的要件については、技術要件の詳細が不明であり、消費者保護の観点から十分要件を満たすものか不明であり、電磁的交付の可否の判断は困難である、等の意見を述べ、慎重な姿勢を示していた。
- (2) 現在においても、第335回内閣府消費者委員会本会議（2021年1月14日）での消費者庁の担当課長に対するヒアリングにおいて、書面の電子化について、ほとんどの委員から、①訪問販売や電話勧誘販売は不意打ち性がある

ところ、不意打ち的な状況が排除された後でなければ真摯な承諾を観念しえない、②参入規制がなく悪質商法も少なくない特商法、預託法の規制類型全てに導入するのは相談現場の懸念も多く性急であり、十分な議論検討が必要で拙速に判断すべきではない、③オンライン完結の特定継続的役務提供契約で問題がないかどうか検討した上で、他の類型に広げるかどうかを考えるべきである、等の反対意見あるいは慎重意見や疑念を呈する質問がなされていた。

(3) 以上のとおり、内閣府消費者委員会の各委員の問題意識は平成23年当時の消費者庁を含む消費者問題に関わる者の問題意識と同一であり、その間、上記のような書面電子化に関する多くの問題点について、消費者庁において具体的な検討がなされたことはなく、現時点においても、消費者庁からは、上記の各委員の反対意見、懸念を払拭するに足る説明はなされていない。

(4) 以上の検討・議論状況を踏まえれば、特商法、預託法の規制対象となる取引類型においては、不意打ち性・利益誘導を伴う勧誘と一体的になされる消費者への同意取り付けにより、消費者が真に自身のリスクを理解した上で、有効な電子交付への承諾を行うことは到底期待できるものではない。かかる過程で得られた承諾は、消費者が「納得ずく」で同意したとは到底評価できるものではなく、書面電子化を許容する根拠とすることは極めて危険である。

## 5 結論

(1) 現在、書面の電子化の要望が出されている取引分野は、広告の掲載、契約申込手続、商品・役務の提供、代金の支払手続などの全てが、スマートフォン・パソコン上で完結しているオンライン取引であるが、その分野でこそ、詐欺的定期購入被害に見られるように、虚偽誇大な広告表示により契約内容の認識が不十分な状態で契約締結に至る被害が多発しており、また匿名性を悪用した悪質業者が横行している実態がある。

(2) したがって、オンライン取引において、消費者の誤認を防止し、契約締結の慎重な判断の機会を確保し、クーリング・オフ等の消費者の権利を積極的に告知する手続が確保されるよう十分な代替措置を、電子データの送付等の方法によってどのように講ずることができるのかを慎重に検討することが不可欠である。

(3) こうした問題点を公開の審議の場で慎重に議論し、トラブルの実態や被害防止措置を検討したうえで判断すべきであり、公開の場での十分な議論なしに拙速に電子化の結論を出すことには強く反対するとともに、オンライン取引について実効性ある規制強化を求めるものである。

以上