

2021年（令和3年）2月18日

自由民主党消費者問題調査会

会長 衆議院議員 船田元 様

事務局長 衆議院議員 小倉将信 様

公明党消費者問題対策本部

本部長 衆議院議員 古屋範子 様

消費者庁長官 伊藤明子 様

消費者委員会委員長 山本隆司 様

特定非営利活動法人消費者機構日本

代表理事・理事長 藤井 喜継

**今通常国会に提出を予定されています特定商取引法・預託法改正案から、
法定交付書面の電子化の論点を取り除くことを強く要請いたします。**

規制改革推進会議において特定継続的役務提供における概要書面及び契約書面の電子化が取り上げられました。これに呼応し、消費者庁は、特商法及び預託法において、消費者の承諾を得た場合に限り、電磁的方法により交付することを可能にするとの方針を示しています。

当機構は、消費者被害の拡大防止と被害救済促進をはかるために、以下のような理由から、書面による交付を維持するべきと考えます。

今通常国会に上程準備がすすめられている特商法・預託法改正案については、通販定期購入への規制強化や販売預託商法禁止といった点を中心に大きく期待しています。しかし、法定交付書面の電子化に限っては検討が拙速に過ぎ反対ですので、今通常国会に提出を準備されている特商法・預託法改正案から、法定交付書面の電子化の論点を取り除くことを、強く要請します。

(理由1)

電磁的交付について、消費者が実質的判断の伴う承諾をできないケースが多いこと

消費者庁は、消費者の保護を損なわないよう、消費者の承諾を得た場合に限り、電磁的方法により交付することを可能にするとしています。

しかし、特商法・預託法の規制対象となっている取引類型においては、不意打ち的な勧誘や特定利益を期待させる契約など、契約時の正常な判断が難しい場合が多いのが特徴です。そうでなくとも契約の成立時には、消費者と事業者の間には一時の信頼関係があることが多く、また、消費者は契約内容の理解に精いっぱいであり、その時点で法定書面を電子交付とすることの承諾を求められると、安易に応じてしまうことは想像に難くありませ

ん。

事後になって相手方が悪質であることや契約内容に関する錯誤があったことが判明して、相手方との信頼関係がなくなり消費者被害に発展したときに、概要書面及び契約書面の重要性に気づいても、電磁的方法で交付されているはずのものを見つけ出せないといった事態が生じうることは容易に想像できます。

概要書面や契約書面が、被害発生時という局面で果たす機能を理解したうえで、電磁的交付を選択するという実質の伴った判断を、消費者が容易にできるとは思われません。

(理由 2)

消費者被害の救済のためには、概要書面及び契約書面の第三者視認性の確保が重要であること。

高齢者等が次々販売で過量契約を結ばされていたり、架空の投資話の被害にあったりした場合に、親族やヘルパーなどの見守りのできる第三者が、契約書を発見し、被害の実態がわかるといったことがあります。

消費者被害にあっている者が、被害を隠したいといった心理が働いたり、自身では契約内容の問題点を理解できず、みずから契約内容の問題を訴えることができない場合も多く、第三者が概要書面又は契約書面を発見して、被害救済が始まるといったケースです。

このような事例がある以上、特商法及び預託法といった消費者被害の生じやすい取引分野においては、概要書面及び契約書面の第三者視認性が確保される必要があります。この点は、「消費者の承諾を得た場合に限り、電磁的方法により交付する」ことにしたとしても、解決できません。書面での交付が維持されるべきです。

(理由 3)

検討プロセスが性急で、消費者被害が多い取引分野に定められている特定商取引法及び預託法において、法定書面の電磁的交付を認める必要性が不明であること。

今回の検討は、規制改革会議において、特定継続的役務であるオンライン英会話事業者からの電磁的方法による交付の要望が検討の起点となっています。

特定継続的役務の指定役務に限って考えても、たとえば、指定役務にはパソコン教室が含まれていますが、これからパソコンの操作技術を学ぼうとするような者も、電磁的交付の同意取得の対象となるのでしょうか。同じく指定役務であるエステティック、美容医療については、必ず対面で施術を行うものと考えられます。その他の指定役務についても、役務提供をオンラインで完結できないものが、大部分だと思います。それでも電磁的交付の必要性やニーズがあるのでしょうか。

また、問題となる取引の多くは、勧誘方法や勧誘時の説明に問題があることが多く、現

在、特定商取引法で電磁的交付が認められているのは、勧誘を伴わない通信販売だけであることを考えると、法定書面の電磁的交付を検討するとしても、特定継続的役務に限定した上で、個別の勧誘を伴わず、契約内容も単純であり、契約から役務提供まで、もっぱらオンラインで完結する事業者に限って、消費者被害の実情を調査し、慎重にすすめるべきであると考えます。

規制改革会議では、特定継続的役務提供について検討されたにもかかわらず、消費者庁は、特定商取引法全般そして預託法まで、電磁的交付を可能とすることを提案しています。

特定商取引法の訪問販売、電話勧誘販売及び訪問購入は、不意打ち的な突然の勧誘により被害が多発しており、とくに高齢者は在宅率が高いため、被害にあいやすい取引形態です。そして、訪問販売及び訪問購入は対面での勧誘となりますので、電磁的交付のニーズがあるとは思われません。

連鎖販売取引や業務提供誘引販売取引、そして預託法に係る取引は、いずれも、取引によって得られる利益を誘引に勧誘され、不確実な利益を確保できるかのように誤認させられ、契約締結にいたる事案が多い取引形態です。

これらの消費者被害の多い取引分野において電磁的交付を認めた場合、被害救済が一層困難となるのは、上記（理由1）（理由2）において述べたとおりです。

電磁的交付のニーズはごく一部にとどまるにもかかわらず、被害救済の困難性が広範に及ぶことは必定であり、本件を性急に検討する必要はありません。

以上

本件の問合せ先 特定非営利活動法人 消費者機構日本 （担当 磯辺） 電話 03-5212-3066 Fax 03-5216-6077
--