

令和3年1月27日

内閣府規制改革推進会議議長 小林 善光 殿
内閣府規制改革推進会議成長戦略ワーキング・グループ座長 大橋 弘 殿
内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全） 井上 信治 殿
消費者庁長官 伊藤 明子 殿
消費者委員会委員長 山本 隆司 殿

〒700-0026 岡山市北区奉還町 1-7-7 オルガ5階
適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま
理事長 河田 英正
電話番号：086-230-1316
FAX 番号：086-230-6880
HP アドレス <http://okayama-con.net/>

特定商取引法における契約書面等の拙速な電子化に反対し、
十分な議論と慎重な対応を求める意見書

当法人は、消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、消費生活アドバイザー、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、平成27年12月8日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

昨年8月に特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会の報告書がとりまとめられました。その後、規制改革推進会議成長戦略ワーキング・グループの2020年11月9日の議論では、担当大臣から問題提起された課題は、英会話指導（特定継続的役務提供）をオンラインで契約する場合に、紙の書面の交付義務は支障があるので検討されたい、とのことでした。

これを受け、消費者庁は、連鎖販売取引や訪問販売など特定商取引法の全取引類型について、一律に書面の電子化を認める方向で検討を進めています。

しかも、規制改革推進会議で問題提起されたオンライン契約に限らず、店舗取引や訪問販売などの対面取引による契約についてまで書面の電子化を認めることを検討しています。

消費者庁のこうした対応は、規制改革推進会議の問題提起を超える形で、書面の電子化の必要性が何ら議論されていない分野にまで率先して電子化を認めようとするものであり、消費者庁の役割に反するあまりにも拙速な態度というほかありません。

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よく、電子データの提供を選択する必要性や合理的理由はありません。

契約内容を記載した電子データをスマートフォンの小さな画面で読み取ることは困難で

複雑な契約内容や重要事項を確認することが現在以上に難しくなります。対面取引で書面の電子化を認めなければならない積極的な根拠がないのに、電子化を一律に認めることは、高齢者や情報弱者など特に悪質事業者のターゲットとなり得る消費者に不利益に働くことが予想され、消費者被害増加や被害救済の困難さを招く恐れがあります。

ましてや、年間1万件を超える苦情相談が毎年続いている連鎖販売取引について、被害拡大防止の代替措置を検討することなく、契約書面の電子化を認めることは、事業者側に有利に働き消費者被害防止や、被害拡大防止策とは真逆の施策となりかねません。

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ます。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ます。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ます。

それに比して特定商取引法の取引類型は、登録制も重要事項説明義務もなく、悪質事業者の規制を想定した法規制の分野ですので、横並びに扱うことはできません。

消費者の事前の承諾があれば電子化しても不利にはならないとの意見もあるようです。しかし、勧誘時に説明されていない不利な事項や予備知識のないクーリング・オフ制度などを積極的に気付かせて考え直す機会を与えるのが、特定商取引法の書面交付義務の意義です。消費者が電子データでも良いと承諾したからと言って、書面交付によって積極的に気付かせる意義を失うことは認められません。また、そもそも現時点でも消費者の多くは、契約条項を読み理解したうえで契約条項に同意しているわけではなく、スマホやPCといった情報通信機器を用いた取引においてはそのような傾向が顕著である実態が国の各種調査結果からも明らかになっています¹。このような実態は、契約書面等の電子化を必要とする立法事実に加えただけでなく、契約書面等の電子化が消費者トラブルの増大に繋がることを示すものです。

消費者と事業者との交渉力等の格差に鑑み、消費者契約に関する被害事例等を踏まえた対応を盛り込んできたのが特定商取引法です。不当勧誘行為や不当契約条項の追加のほか、事業者の努力義務の明示等が、消費者庁や消費者被害救済に取り組む関係者の努力で、立法

¹ ・「消費者行政の推進に関する世論調査」（平成26年1月調査、内閣府世論調査報告書）の「2. 契約書に対する考え方（1）契約書を読むか」

<https://survey.gov-online.go.jp/h25/h25-shohisha/2-2.html>

・「デジタル広告の取引実態に関する中間報告書」（令和2年4月28日、公正取引委員会）80頁以下

<https://www.jftc.go.jp/houdou/pressrelease/2020/apr/digital/200428betten.pdf>

上記に拠れば、契約書に目を通す人の割合は紙媒体の契約書を前提としてもせいぜい6割、情報端末上に記された利用規約等の場合は1割余りしかおらず、契約書等の全部を読んで理解したうえで同意している人は5%程度にとどまるものと思われます。

化されて来ました。今回の書面交付義務の電子化についても、以上の様な懸念を払しょくしたうえで実施されるべきであり、拙速な実施は消費者の安全が確保されたとは言えず、消費市場の弱体化、消費者被害の急増、消費者保護の後退につながり、消費者基本法の基本理念に反します。

こうした問題点を公開の審議の場で慎重に議論し、消費者の意見を消費者政策に反映し、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反対し、特定商取引法における契約書面等の電子化について十分な議論と慎重な対応を求めます。

以上

