

令和 3年 3月 11日

千葉県弁護士会  
会長 眞田 範行

## 特定商取引法等の書面交付を電磁的方法により認めることに反対する意見書

### 第1 意見の趣旨

消費者庁は、訪問販売など全ての取引形態(通信販売を除く)及び預託法において、特定商取引法等において事業者が義務付けられている書面交付を、電磁的方法による送付でも可能とする方向で検討を進めている。しかし、以下のとおり消費者保護の観点から十分な検討・議論がなされたものとは言い難く、電磁的方法による送付を可能とする法改正を行うことには反対する。

### 第2 意見の理由

#### 1 電磁的方法による送付を可とすることについて、理解や確認不足のまま同意をしてしまうおそれがあること

消費者庁は、本人の同意があった場合に限り電磁的方法での送付を認めるので問題ないと考えているようである。しかし電磁的方法による送付の同意取得は、インターネット上で完結する取引の場合、事業者が用意したウェブ画面上で行われることが想定される。そうすると、同意の取得方法は事業者の設定する画面構成等に基づくことになるが、消費者が同意について見落とししてしまう、その意味を十分に理解しないで同意してしまうなど、消費者が意図しない状況で書面送付が電磁的方法によりなされてしまう懸念を払拭できない。

対面で同意を得る場合も、消費者側に電磁的方法による書面送付を受ける環境が十分に整っていない場合に、言葉巧みに誘導して電磁的方法による書面送付に同意させてしまうことが想定され、法の趣旨が潜脱されてしまうおそれが払拭できない。

#### 2 消費者のITに関する知識の差異や確認の負担を無視することはできないこと

当然ながら消費者が有するITや契約に関する知識や経験等は個々人で異なっている。特にITの知識が不足しがちであり、PCやスマートフォンの扱いに不慣れであると考えられる高齢者を基準に考えると、事業者から電磁的方法により書面送付がメールやログイン画面等行われると、当該書面に辿り着くことができるのか疑問が生じる。高齢者以外でも、迷惑メールフォルダなどに振り分けされた場合やサーバーの故障などでメールの送信に気付かないおそれが十分にある。このように自らの預り知らないところで書面送付が行われかねない危険も高い。

また、スマートフォンは機種により表示できる文字数や画像、大きさ等が異なり、

消費者側で電磁的方法により送付された書面を十分に理解できるまで確認できるのか疑問である。PCやスマートフォンの操作に不慣れな者はもちろん、ある程度慣れている者にも書面内容の確認作業は重い負担となる。

この点も、具体的な議論が十分になされていない現状では、電磁的方法による書面送付の容認は拙速にすぎると言わざるを得ない。

### 3 特定商取引法の書面交付の機能が失われかねないこと

実際の書面での交付であれば、消費者が書面を直接手に取り確認するのであり、特定商取引法の書面交付の機能（警告・教示機能）が担保される可能性は比較的高い。また、契約締結と同時に又は直後に受け取るのであるから、当該書面内容もより意識的に確認するものといえる。

これに対して、電磁的方法により書面送付がなされる場合、上述のとおり別途メールやログイン画面等で確認する必要があり、電磁的方法により送付された書面内容を十分に確認できない可能性が高まると考えられる。そうした場合、消費者がクーリング・オフを利用できなくなったり、内容を良く分からないまま契約を継続してしまったりするなど、書面の交付による消費者保護の意義、機能が失われかねない。

### 4 消費者被害をいたずらに誘発する可能性があること

現在の法制度でも悪質な事業者による消費者被害は高止まりの状態にあるが、上述の問題点を有する電磁的方法による書面送付を容認すれば、さらに消費者被害を増やす結果になることは明らかである。

確かに、現代ではITツールを活用しなければ社会生活が成り立たず、また社会の成長にも必要不可欠なものであるが、そういった社会の中で、脆弱な状態にある消費者を保護する重要な法律が特定商取引法である。仮に事業者や利用者の利便性を図る必要性があったとしても、消費者保護の低下を招く懸念を抱いてまで利便性を追及すべきものとは到底いえない。

政府及び関係各機関においては、上述の問題点及び他団体の意見、電磁的方法による書面送付が必要な立法事実の有無を踏まえたうえで、消費者保護の観点から、十分に時間をかけて議論し結論を出すべきである。

以上