

2021年3月8日

内閣府特命担当大臣 井上信治 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

東京消費者団体連絡センター

特定商取引法・預託法の法定交付書面の電子化についての意見

当団体は消費者のいのちとくらしをまもり、消費者の権利を確立するために、都内消費者団体の日常的連携をつよめ、東京における消費者運動を前進させることを目的として活動しています。

今通常国会に上程準備がすすめられている特商法・預託法改正については、詐欺的な定期購入商法及び送り付け商法の規制強化や販売預託商法の原則禁止等の改正が実現することを願っています。

しかし、2020年11月9日に開催された内閣府規制改革推進会議第3回成長戦略ワーキング・グループにおいて特定商取引法の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、消費者庁はデジタル化を促進する方向で適切に検討を進めると回答しました。

そして、2021年1月14日の消費者委員会本会議において、「特定継続的役務提供に加え、訪問販売等の特定商取引法の各取引類型（通信販売を除く）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」との法改正の方針を示しました。

規制改革会議では、特定継続的役務提供についてのみ検討されていたにもかかわらず、かつ、審議会など公開の場で論議を全く行わずに消費者庁がこの方針を示したことはあまりに拙速に過ぎます。特定商取引法・預託法の法定交付書面の電子化を可能とする改正は、新たな消費者被害を増加させる懸念があることからこの点に関して反対します。

1. 特定商取引法は消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に悪徳商法を規制して消費者保護を目的としており、書面交付を義務づけています。消費者が不意打ち的な訪問販売や電話勧誘販売のセールストークに冷静な判断ができなくなり契約してしまった場合、消費生活センターに相談する際やクーリング・オフの権利を行使する際には契約書面が重要となります。改正案では「消費者の承諾を得た場合に限り、電磁的方法により交付できる」としていますが、冷静な判断ができなくなっている時に契約書面を電子交付とすることの承諾を求められれば安易に応じてしまうのではないのでしょうか。後で、冷静になり契約を確認したいと思った時にパソコンやスマホに不慣れた消費者は電磁的に交付されたであろう契約書面を見つけ出せない可能性が大きく、被害救済が困難になります。対面で行う契約に電磁的交付の必要性はなく、書面交付を維持すべきです。

2. 規制改革会議においてオンライン英会話事業者から、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にオンラインで完結しないという事例を取り上げ、特定商取引法におけ

る特定継続的役務提供について概要書面及び契約書面の電子化の要望が出されたことをきっかけに検討が始まりました。

特定継続的役務提供に限って考えても指定役務であるエステティックや美容医療は必ず対面で施術を行うものです。その他、家庭教師や学習塾なども対面で指導・授業を行うことが大半であると思われます。したがって、これらの指定役務において法定書面の電磁的交付の必要性やニーズがあるとは思われません。法定書面の電磁的交付を検討するとしても、契約から役務提供までオンラインで完結する事業者に限って、消費者被害の実態を調査し慎重に進めるべきです。

今後、社会の様々な分野でデジタル化が進展して行くと思います。しかし、消費者被害が多発している現状からすると特定商取引法と預託法においては法定書面の電磁的交付を進める状況ではないと考えます。将来を見据えた検討を進めるとしても有識者や事業者、消費者をメンバーとする審議会を設置し消費者保護の観点から慎重に検討していくべきと考えます。

以上