

2021年3月31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

特定商取引法・預託法改正案における「契約書面交付の電子化」について除外するよう求めます

東京都生活協同組合連合会  
専務理事 秋山 純

今通常国会に提出されている特定商取引法・預託法改正案は、通販の詐欺的な定期購入商法への規制強化や販売預託商法の原則禁止が盛り込まれた内容であり、昨今の消費者被害の実態を反映し、悪質商法への対策強化となるもので、私たち消費者としても大きく期待しています。しかしながら、法定交付書面の電子化を可能とする点に関しては、新たな消費者被害を増加させる可能性が極めて高く、この点に関して反対し、改正法案から除外するよう求めます。

まず、私たちが問題と考えるのは、今回の改正法案に契約書面の電子化が突然盛り込まれた経過とその説明が明らかではなく、様々な課題について議論が尽くされていない点にあります。

契約書面の電子化は、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の方針を示しています。しかしながら、今回の法改正にあたっては昨年2月に消費者庁のもとに設置された「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」において検討が重ねられ、同年8月にまとめられた報告書の趣旨に沿って法改正が進められるものと期待されていました。この委員会でもデジタル化に対応したルールや環境整備について検討されたものの、契約書面の電子化については議論された経緯も見当たりません。私たち消費者にはこうした経緯や内容の説明も一切ないままに改正法案に盛り込まれたことは唐突感が否めず、きわめて遺憾だと言わざるを得ません。今回の法改正は、消費者の脆弱性につけ込む悪質商法に対する抜本的な対策を強化し、新たな日常における社会経済情勢等の変化への対応のための制度改革によって、消費者被害の防止・取引の公正を図ることが本来の趣旨であり、契約書面の電子化はこうした趣旨とは相いれない内容で新たな消費者被害を増大させることが危惧されます。

また、当連合会としては、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契約書面による交付の仕組みを維持するべきと考えます。

#### 1. 消費者にとって契約書面の交付は必要かつ重要です

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勧誘や、特定利益を期待させる契約など、冷静な判断が難しい場合が多いのが特徴です。消費者は契約の成立時に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、応じてしまう場合

が想定されます。事後になって悪質な業者であったこと、また、契約内容に関する錯誤があったことが判明し、消費者被害に発展したときに、パソコンやスマホに不慣れな消費者は、電磁的に交付された契約書面を見つけ出せない可能性が大きく、契約書面が必要であり重要です。

## 2. 概要書面及び契約書面を第三者でも視認できるようにすべきです

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す。高齢者等が過量契約を結ばされるなどしたときに、親族などの第三者が、契約書を発見し被害の実態がわかることがあります。従って概要書面及び契約書面の第三者視認性が確保の必要があります。この点は、「消費者の承諾を得た場合に限り、電磁的法により交付する」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。

## 3. 法定書類の電磁的交付を導入する段階ではありません

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、検討の始まりと言われていています。特定継続的役務の指定役務に限って考えても、指定役務であるエステティックやパソコン教室は、対面で業務を行うものです。したがって、これらの指定役務において法定書類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。

法定書類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す。検討プロセスが拙速だったと考えます。

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、法定書類の電磁的交付を進める段階ではありません。

以上の通り、今回の法改正から契約書面の電子化を可能とする内容を切り離し、本来の法改正の趣旨に沿った内容で特定商取引法・預託法改正案の審議をすすめ、契約書面の電子化の問題に関しては、あらためて消費者保護の観点から問題がないか、有識者や事業者、消費者をメンバーとする審議会等を設置し、幅広い議論を尽くした上で慎重に検討していくべき必要があると考えます。

以上