

令和3年1月12日

消費者及び食品安全担当大臣 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

公益社団法人
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(通称 NACS)
消費者提言委員会

〒150-0002
東京都渋谷区渋谷1丁目17番14号 全国婦人会館2階
03-6434-1125(代表)
問い合わせ先 消費者提言委員会 nacs-teigen@nacs.or.jp

特定商取引法における契約書面等の電子化について検討会を早急に立ち上げ、消費者保護の観点から慎重に検討することを要望します。

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)は、消費生活専門資格の取得者が集まり、消費者の利益と良質で公正な市場の形成のために消費者と事業者や行政との架け橋となることを目指し活動を行なっております。より安心・安全で持続可能な社会の構築に向けて提言活動も行っており、そうした活動の一環として意見書を提出させていただきます。

さて、令和2年11月9日に開催された、「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、その際、消費者庁は、「デジタル化を促進する方向で、適切に検討を進めてまいりたい」と回答しています。

コロナ禍で、デジタル化の遅れを再認識したことから、社会全体がさらなるデジタル化に向かおうとしています。多くの消費者や事業者がデジタル化により恩恵を受けていることも事実であり、デジタル化の方向性そのものに反対するものではありませんし、一般論として、契約書面等の電子化の必要性が高まっていることを否定するものではありません。

しかしながら、「特定継続的役務提供における概要書面及び契約書面等の電子化」については、当該役務が特定商取引法の規制対象とされた立法の経緯を踏まえ、まずは有識者、事業者、消費者等の委員で構成される検討会を早急に立ち上げ、消費者保護の観点から慎重に検討すべきと考えます。

今般、オンライン英会話の事業者から電子交付化の要求があったことを受けて、書面交付義務を緩和し電子化を認めてはどうかとの議論が始まっていると聞いています。確かに、最初から最後までオンラインで完結する場合の契約書面等の電子化は合理的とも思えますが、その一方で、行政の相談員として消費者トラブルの相談対応をしている会員からは、契約書面等の電子化に関して、以下のような問題を指摘し、新たな消費者トラブルの発生を懸念する声が多く寄せられています。

- ① メールを送られても見落としてしまう。また、迷惑メールに入ってしまうと読まない。
- ② 受け取ったメールを、うっかり削除してしまう。
- ③ 若者はスマホしか持っていない場合が多く、添付できる電子書面が容量の制限を超えてしまい届かないことがある。
- ④ スマホの画面が小さく、解約など契約関連条件等を一体化して見るができない。
- ⑤ 添付された画面の文字は小さく、拡大できたとしても確認しにくい。
- ⑥ 若者の情報商材の被害などでは、契約書の確認のため SNS から URL を開くよう指示されるが実際には開けず、内容が確認できないものが多い。
- ⑦ 高齢者は全般的に通信機器や電子契約に不慣れな場合が多く、実際に電子契約書面による契約においてトラブルが絶えないという現状がある。
- ⑧ 電子書面は改ざん、漏洩が容易に行われやすく、また、電子機器のトラブルによる消失の可能性もある。

仮に契約書面等の電子化を進めるとしても、上記のような問題を確実に回避する方法が技術的に可能なかどうかの検証を行うなど、消費者トラブルの発生を未然に防ぐ環境の整備が必要です。

さらに、規制改革推進会議の中では、電子化により消費者の利便性を高めるためとして、特定継続的役務提供以外の連鎖販売取引や業務提供誘引販売取引等についても、概要書面及び契約書面等の電子化が検討されていると伝えられています。これらの取引については、過去において消費者トラブルが特に多発した事実を鑑み、特定商取引法において特別に規制を設けたという歴史を忘れてはなりません。これらの取引については、対面で行われるものが多く、概要書面及び契約書面等の電子化を認める合理性・必要性はないと考えます。

また、消費者庁の今回の答申では、電子的方法によるクーリング・オフについては特定商取引法改正後に検討すると伝えられています。特定商取引法においては、例えば訪問販売や電話勧誘販売においては不意打ち的勧誘に対処するため、また、特定継続的役務提供においては役務の内容や有用性について消費者が熟慮する期間を与えようとする趣旨から、クーリング・オフ権が認められています。こうした消費者保護のための民事ルールを後退させてはならないと考えます。そのためにも、改正後ではなく、改正時に併せて議論・検討すべきです。

2022年4月1日からは成年年齢が18歳に引き下げられ、社会的経験が乏しい若者が契約とは何かを理解しないままに、契約をしてしまうことが懸念されています。一方で高齢者では、急速に進むデジタル化に対し、デジタル機器を適切に操作し、必要な情報を得ることができるのか等の問題が浮上してくることが想定されています。こうした中で、最優先にすべきことは、まずは、特定商取引法が対象としない取引において、契約書面等の電子化が安全・安心に行われることを確認することであり、そこでの経験を踏まえて、消費者と事業者の間の取引における電子化の是非を検討しても、決して遅くはありません。

最後に、消費者のデジタルリテラシーが向上するまでの間は、契約書面の電子化により新たな消費者被害が起こることのないよう、まずは、電子化により発生しうる問題点を洗い出し、消費者が安心できる取引環境の整備を行うとともに、デジタル化に対応できる消費者教育についても消費者庁が責任を持って進めていただくことを強く要望いたします。

以上