

2022年（令和4年）12月16日

特定商取引に関する法律施行令及び預託等取引に関する法律施行令の一部を改正する政令案等について

内閣総理大臣認定適格消費者団体

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

理事長 野々山 宏

〒604-0847 京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町 529 番地

電 話 075-211-5920

F A X 075-746-5207

第1 意見の内容

- 1 電磁的方法により書面に代えて書面に記載すべき事項を提供する場合には、これまでの書面と同様の一覧性・明瞭性が確保される状態で提供される必要があるから、施行規則案8条3項において、「申込みをした者が当該事項を明瞭に読むことができるように表示しなければならない」としたことには賛成する。
- 2 電磁的方法による提供においては、件名表示を消費者にその重要性を認識できるようなものにするとともに、本文冒頭で、①契約を特定する事項（契約申込日・商品名・代金額・事業者名）、②添付した電子データが契約書面に代わる重要なものであること、③クーリング・オフの起算日の説明等を表示しなければならないことを施行規則等において明確に規定すべきである。
- 3 電磁的方法による提供においても、クーリング・オフに関する表示については、赤字・赤枠で、他の活字より大きなポイントで、契約条項の冒頭に記載するなど容易に認識できる方法で表示しなければならないことを施行規則等において明確に規定すべきである。
- 4 施行規則案10条1項4号は、消費者が電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な電子計算機として、その映像面の最大径を cm 単位で表した数値を2.54で除して小数点以下を四捨五入した数値が5以上（11.43cm）であるものに限るとしているが、これではほとんどのスマートフォ

ンが対象機器として許容されることとなってしまう適切ではない。少なくとも最大径をタブレットの標準的なサイズである10インチ（最大径22.1cm程度）以上であるものに限ると訂正すべきである。

5 施行令案4条3項は、電磁的方法による提供を行った場合に、事業者は申込者に対し、書面に記載すべき事項が申込者の電子機器に備えられたファイルに記録されたか否か及び当該事項の閲覧に支障があるか否かを規則案に定める方法（電話、電子情報処理組織を使用する方法その他の方法）により確認するものと定めているが、この点は電磁的方法による書面交付を許容するにあたって必要不可欠な義務であり、賛成する。

6 施行令案2条1号の勧誘目的を告げずに電話をかけさせる方法の規定において、電話をかけさせる方法として、新聞、雑誌その他の刊行物への広告掲載や、ラジオ放送、テレビ放送、ウェブページ等の利用が追加されている。現在実際に多発している消費者被害の実態にかんがみ、必要な改正であり速やかに導入されることを求める。

第2 意見の理由

1 意見の内容1ないし3について

本政省令案については、参議院令和3年6月4日附帯決議第2項で、「書面交付の電子化に関する承諾の要件を検討するに当たっては、悪質業者の手口や消費者被害の実態を十分に踏まえた上で、学識経験者、消費者団体、消費生活相談員等の関係者による十分な意見交換を尽くすこと」が要請されていた。

同附帯決議に基づき、2021年7月から消費者庁において「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」が開催され、7回のワーキングチーム会合における19団体・個人のヒアリングと6回の検討会会合により、消費者団体・事業者団体・学識経験者による議論を積み重ね、2022年10月6日に検討会報告書がまとめられた。

同報告書においては、電磁的方法による提供の手順として「その提供方法に応じた形で注意事項を明示すべきであり、たとえば電子メールによる提供の場合は、件名表示を、消費者にその重要性を認識できるようなものにするとともに、本文冒頭で、より詳しい注意事項を記載すべき」とされていた。

この点、施行規則案8条3項において、「申込みをした者が当該事項を明瞭に読むことができるように表示しなければならない」としたことは、上記検討会報告書の提案の趣旨を明示したものとして賛成できる。

もつとも、これだけでは、書面記載事項を明瞭に読むことができるといえるために、どのような表示・記載が求められるのかが明確ではない。

少なくとも

- ・ 件名表示を消費者にその重要性を認識できるようなものにするるとともに、本文冒頭で、①契約を特定する事項（契約申込日・商品名・代金額・事業者名）、②添付した電子データが契約書面に代わる重要なものであること、③クーリング・オフの起算日の説明等を表示しなければならないこと（意見の内容2）
- ・ クーリング・オフに関する表示については、赤字・赤枠で、他の活字より大きなポイントで、契約条項の冒頭に記載するなど容易に認識できる方法で表示しなければならないこと（意見の内容3）

が施行規則等において明確に規定されるべきである。

2 意見の内容4について

検討会報告書では、消費者及び保有機器の適合性として、「書面並みの一覧性（＝面積）を有する形で交付書面と同様の内容について表示可能な機器を、消費者自らが通常使用できるものとして有すること」とされていた。

ところが、施行規則案10条1項4号は、電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な電子計算機はその映像面の最大径を cm 単位で表した数値を 2.54 で除して小数点以下を四捨五入した数値が5以上であるものに限る、としている。

すなわち、最大径が $11.43 \text{ cm} = 4.5 \text{ インチ}$ 以上であればよいことになり、現在一般に使用されているスマートフォンの多くが、電磁的方法による提供の対象機器に含まれてしまうこととなり、書面並みの一覧性を求めていた上記検討会報告書の内容に反している。

これでは、書面交付義務の確認機能・警告機能・告知機能を大きく減衰させることとなり、電磁的方法による提供が許容される状況は確保されないのである。必要な機器は、少なくとも、その画面の最大径が、タブレットの標準的なサイズである10インチ以上（最大径22.1cm程度）のものとするべきである。

3 意見の内容5について

電磁的方法による提供においては、電子メール自体が受信できないという事態や、電子メールを受信できたがファイル等が破損していたり、消費者側の機器に問題があったりしてファイル等が開けないという事態が想定される。このような場合、そもそも電子データの提供があったものと扱うべきではないが、電子データの提供には、このような危険が内在しているため、事業者は、消費者がファイル等を閲覧・保存できたことを確認する義務を負うべきである。

この点、施行令案4条3項は、電磁的方法による提供を行った場合に、事業者は申込者に対し、書面に記載すべき事項が申込者の電子機器に備えられたファイルに記録されたか否か及び当該事項の閲覧に支障があるか否かを規則案に定める方法（電話、電子情報処理組織を使用する方法その他の方法）により確認するものと定めており、必要不可欠な義務を定めたものとして、賛成できる。

4 意見の内容6について

近時の消費者被害事案においては、テレビショッピングで格安の眼鏡や膝サポーター等を宣伝し、電話で注文しようとした消費者に対し高額のサプリメントの購入を勧誘するというような事案や、Webサイトで勧誘目的を告げないで電話をかけさせる事案などがみられている。

ところが、現行の施行令2条1号においては、勧誘目的を告げずに電話をかけさせる方法として、電話、郵便、信書便等が規定されており、新聞・雑誌の掲載広告やラジオ・テレビの広告、ウェブページ等により電話をかけることを要請する方法が含まれていないため、上記のような事案において、電話勧誘販売の該当性が否定されてしまうこととなって、被害実態に十分に対応できていない状況にある。

施行令案においては、電話をかけさせる方法として、新聞、雑誌その他の刊行物への掲載や、ラジオ放送、テレビ放送、ウェブページ等が追加されており、上記のような場合にも対応できることとなり、重要な意義のある改正といえる。現在実際に多発している消費者被害の実態にかんがみ、必要な改正であり速やかに導入されることを求める。