

内閣府特命担当大臣 井上 真治 様  
消費者庁 長官 伊藤 明子 様

2021年2月5日  
一般財団法人 日本消費者協会  
理事長 松岡 万里野

特定商取引法・預託法の書面交付義務を電磁的交付可能にする法改正に反対  
意見書

私ども一般財団法人日本消費者協会は消費者教育・人材育成の事業と共に消費者相談室を運営しております。また、長年育成してまいりました消費生活コンサルタントは各地の消費生活センター等で消費者相談を受けております。特定商取引法はたびたび改正されてきましたが、消費者被害の相談は大きく減少しておりません。このような状況を踏まえ下記のように意見を提出いたします。

記

1. 特定商取引法・預託法の特殊性

特定商取引法及び預託法の対象となっている商法は、特に消費者トラブルの起こりやすい取引形態のものです。悪質な事業者の参入も後を絶ちません。そのような事業者が勧誘対象とするのは、高齢者や若年者など判断力が十分とはいえない人たちが主です。そのために取引内容が確認できるように、法で書面の交付を義務付け具体的に規制しているのが現状です。

2. 書面の有用性と電磁的交付の問題点

特定商取引法及び預託法で求めている書面の交付内容はそれぞれの取引形態に合わせて記載事項が定められていて、消費者は一括記載された書面を受け取って契約の内容を確認することができます。特に重要なクーリング・オフについても赤字赤枠で記載され注意を引きやすくなっています。また、契約期間が長期にわたる取引も多く、契約内容を時間が経ってから確認する必要ができた場合のための保存性も書面は優れています。電磁的な交付の場合同一画面に一覧できない場合があります。特にスマホのような画面の小さいものは、簡単に読み取ることができません。契約内容の確認のためには、保存して確認するか、契約書面等のプリントアウトをしなければなりません。プリンターを持たない消費者も多いのです。後日のトラブル対処のための契約書等の保存が十分にできないこととなります。

3. クーリング・オフの起点の問題

クーリング・オフ制度は消費者のトラブルからの救済に重要です。クーリング・オフ期間の起点は重要記載事項を受け取った日からとなっていて、消費者には分かりやすいものです。オンラインで送られてきた場合の起点が問題です。消費者が毎日パソコンやスマホで確認するとはかぎりません。

#### 4. オンライン取引に対する消費者の対応力

現在特定商取引法の改正を求めている「いわゆる定期購入」被害に見られるように、インターネットがある程度利用できる消費者が、お試しとの文言だけを見て定期購入となっている画面に気付いていませんでした。また、事業者の対応の悪さなどにも立ち往生してしまいます。このように多少インターネット利用ができる消費者でも契約書等の確認、保存など十分にできるか疑問です。スマホもパソコンを操作していて思いがけない誤操作をしてしまうこともあります。

悪質事業者の場合オンラインで送られてくる画面に不必要な写真や絵をあちこちに挿入させ、契約書など必要とする画面から注意を逸らそうとしがちです。必要な書類を確認することも簡単ではありません。

以上を踏まえ 慎重な検討を求めます。

現在私たちが求めている特定商取引法・預託法の改正点は早急な対応の必要なものです。

契約書面の電磁的交付については、昨年開催されていた「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討会」でも一度も議論されていません。単に紙の契約書等を電磁的に交付に置き換えられるものではありません。悪質な商法にすり替わる可能性もあります。

拙速な法改正ではなく取引形態ごとの十分な検討が必要です。

以上