

消費者庁消費者制度課 意見募集担当宛て

件名：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）  
等に関する意見

氏名	(フリガナ) トクエイリカクド ㈱ジツシヨウヒヤクシヤクコウカカ リジチョウ ヒラヒロシ 特定非営利活動法人消費者支援機構福岡 理事長 平田広志
住所	〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前1丁目18番16号博多駅前1丁目ビル302号
所属	(会社名) テキカシヨウヒヤクダクンタイ トクエイリカクド ㈱ジツシヨウヒヤクシヤクコウカカ 適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者支援機構福岡
電話番号	092-292-9301
電子メールアドレス	info@cso-fukuoka.net
意見	<p>1. 電子契約書面の送付を受ける電子計算機の範囲の限定と、表示書式の規制を求める意見 (意見)</p> <p>ほぼ全部のスマートフォンを書面の電子化の対象となる電子計算機として認める点（省令案10条1項4号）を修正し、映像面の最大径が11インチ以上の電子機器に限定すること。また、送信された契約書面が、特段の操作（ピンチアウト等の表示拡大処理）を経ることなく、1行の全文を8ポイント以上の映像面で表示できる電子機器に限定すべきである。</p> <p>(理由)</p> <p>省令案10条1項4号は、閲覧するための電子計算機のサイズについて「映像面の最大径をセンチメートル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。」と記載している。この「2・54で除」するとの処理はセンチメートル表記をインチ表記に換算するための処理である。</p> <p>さらに、省令案はこの換算処理に加えて、四捨五入による処理を行わせる建て付けを取っている。</p> <p>しかし、この四捨五入処理を行うことにより、後述するとおり、画面の小さなスマートフォンを対象となる電子機器に含まれる結果となっている。</p> <p>すなわち、現在、わが国において新品で販売されているスマートフォンの最小クラスのものとして、高齢者向けのらくらくフォン、今年の3月に新機種の発売された iPhone SE などがあるが、これらの映像面は最大径がいずれも4.7インチであり、省令案に基づいて四捨五入すると、5以上となることから、電子化の対象となる「閲覧するために必要な電子計算機」に含まれてしまう。</p>

iPhone SE の表示画面の実測サイズは10.5cm×5.8cmで、名刺サイズより少し大きい程度である。このような小さな画面に、契約書面に求められる8ポイントの表記をするならば、37文字15行程度までしか表示することができない。かかる事態は、「電磁的方法により書面記載事項を提供するときは、申込者が明瞭に読むことができるよう表示すること」を求める省令案8条3項の趣旨に反するものである。

したがって、画面サイズについて事実上、限定を加えることなく、ほぼ全部のスマートフォンを、書面の電子化の対象となる電子計算機として認める省令案10条1項4号は修正されるべきである。

申込者が明瞭に読むことができる電子計算機としては、消費者庁担当課が「赤字、赤枠の法定事項、法定権利に関するクーリング・オフ含めた事項に関しまして、これを一覧できる大きさということで、赤字、赤枠で表示義務のある事項を全て書きますと、大体A4・1枚の大きさになるというところから、この面積に関しましてはそれが画面に収まる。A4の印刷部分のサイズを測りますと11インチぐらいということでしたので、大体それぐらいの大きさを考えております。」と発言したとおり、映像面の最大径が11インチ以上であることが最適である（2022年7月28日第5回特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会）。

また、8ポイント以上で印字した契約書面（省令5条3項）を交付するという現行の取り扱いを、送信される電磁的記録をもって代替させるという観点を重視し、申込者の電子計算機において、送信された契約書面について、特段の操作（ピンチアウト等の表示拡大処理）を経ることなく、契約書面の文字が当然に8ポイント以上で表示される電子機器に限定されるべきである。そして、書面での提供を受ける場合には、文面の途中で折り曲げられることなく渡され、当然に横1行の全文にわたって判読することが可能であるから、電磁的記録により交付される書面においても、書面による場合と同程度の一覧性を確保すべく、1行の全文が8ポイント以上で表示される電子機器に限定されなければならない。

このように解することは、「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」であることを要するとした2022年10月6日付け特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会報告書の結論にも沿う。

電磁的記録の送信を許される申込者は、省令案10条1項4号によれば、「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を日常的に使用し、かつ、当該提供を受けるために電子計算機を自ら操作することができる」ことが前提となっている以上、申込者において、自らの操作によって横長表示を行い、特段の操作を経ずに8ポイント以上で契約書面の1行の全文を表示できるときは、電子計算機の範囲を狭める結果をもたらすものではない。

この点、当機構の副理事長である弁護士黒木和彰が、内閣府消費者委員会第 381 回消費者委員会本会議で、消費者庁に上記の趣旨で確認を求めたところ、消費者庁からは、「御指摘にございました、スマホの扱いなのですけれども、デジタル庁ですとか、それから、政府の規制改革会議とのやり取りが、この報告書と別には発生しておりまして、できるだけ、やはり使いたい人が使えるという観点からは、広いろいろなデバイスに対応できるということも大事であるという御指摘を頂戴しております。」との見解が示されている。しかし、そもそも、書面交付が問題となっているのは、電磁的方法で取引が終了する特定継続的役務提供の場合のみではなく、訪問販売等にも適用されるのである。とすれば、このような取引類型では「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」とすることは当然というべきである。

他方、このように定めると、契約書式ごとに許される電子計算機の範囲が一定しない結果となる点については、消費者と事業者の混乱を避けるため、消費者庁がガイドラインにおいて、電磁的記録の法定的記載事項の記載方法及び契約書の書式についてのひな形データを公表すべきである。

また、申込者の電子計算機の操作能力が乏しい場合（ピンチアウト、縦横画面変更の処理ができないなど）には、電子計算機を自ら操作することができない者として、電子データを提供すべき対象ではない（書面を交付すべき）ことを含め、「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を日常的に使用」すること、及び「当該提供を受けるために電子計算機を自ら操作することができる」の意味を具体的にガイドラインで明記すべきである。

したがって、省令案 10 条 1 項 4 号の「提供される事項を閲覧するために必要な電子計算機とは、映像面の最大径が 11 インチ以上の電子計算機（タブレット）に限定すべきである。また、電子契約書面の表示のあり方としては、申込者の下に送信された電子計算機において、特段の操作（ピンチアウト等の表示拡大処理）を経ることなく、1 行の全文を 8 ポイント以上で表示できることを不可欠の要件とすべきである。

## 2. 承諾取得にあたっての具体的説明（省令案 10 条 2 項）についての提案

（意見）

事業者が、契約書面に代えて電子データの送信で足りるとの承諾を消費者から得るに先立つ説明において、契約書の全文が、電子計算機の画面で何十スクロール分に相当するなどの具体的説明を行うべきことや、消費者の使用する電子機器上でサンプル契約書を表示させて実際の表示画面を確認できる機会を設けることなどをガイドラインに明記すべきである。

(理由)

省令案10条2項は、「販売業者又は役務提供事業者は、前項の説明をするときは、申込みをした者が理解できるように平易な表現を用いなければならない」と規定する。

省令案は、単に「平易な表現」としか記載していないが、紙による契約書に代えて、電子データを受領することを法的に認める取り扱いは、これまでになかったものであって、紙で受け取ると場合と、電子データで受け取る場合とで、實際上、何がどう変わるのか、経験した者はいない状態である。したがって、そのような状態で、「紙か、電子データか」の判断を迫られることは一般消費者にとって非常に判断に窮する事態と思われる。

そうである以上、事業者は一般消費者から承諾を取るにあたり、電子データで受け取る場合の書面イメージを具体的に表現して伝える必要がある。例えば、「紙の書面の交付の場合には、A4サイズで何枚分になります。電子データの場合には、何インチの電子機器なら何十スクロール分となります」などと申込者において、具体的に紙と電子データの比較が明確にできる程度の説明をすべきことをガイドラインに明記すべきである。

また、消費者に対する説明にあたり、事業者が、締結予定の電子契約書のサンプルデータをQRコードなどによりその場で読み込ませて、消費者の使用する電子機器での見え方を実際に確認させるなどの方法も考えられる。

以上のとおり、説明方法としての「平易な表現」については、消費者の真意に基づく承諾を得ることのできる具体的方法をガイドラインにおいて、複数、例示して列挙すべきである。

### 3. 電子機器の画面に契約条項を分かりやすく表示する具体的な提案

(意見)

8ポイント以上の活字を使用し、クーリング・オフ条項は赤字・赤枠で表示するなどの規制を定める改正省令案6条(現行5条3項)・7条(現行6条6項)は、申込書面・契約書面が適用対象とされているが、電子データの提供の場合においても同様の規制を設けるべきである。

省令案8条3項には、「申込みをした者は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」という規定があるが、ガイドライン等で消費者が容易に認識できるよう明瞭な表示方法を具体的に規定すべきである。

法定的記載事項については、契約書の冒頭に、重要事項の記載と題して、それらだけをまとめて記載することをガイドラインで明記すべきである。また、クーリング・オフ条項については、クーリング・オフ通知の送信先となる事業者のメ

ールアドレスを含めて、赤字・赤枠で記載すること、他の記載部分に比べて活字のポイントを1～2段階大きくすべきこと

契約条項の本文は黒文字に限定し、赤字・赤枠による強調表示をクーリング・オフ条項の記載以外において用いることが禁止されることをガイドラインに明記すべきである。

(理由)

申込書面・契約書面については、現行省令5条3項、6条6項(改正省令6条3項、同7条6項)により、8ポイント以上の活字を使用し、クーリング・オフ事項は赤字・赤枠で表示するなど、分かりやすい表示方法が省令に明記されている。

これに対し電子データの提供の場合は、8ポイント以上の活字を使用し、クーリング・オフ事項は赤字・赤枠で表示するなどの規制がないが、これら規制を電子データの場合において除外すべき合理的理由はないから、同様の規制を設けるべきである。

赤字・赤枠による強調処理を反故にされないよう、契約条項の本文は黒文字に限定し、赤字・赤枠による強調表示をクーリング・オフ条項の記載以外において用いることが禁止されることをガイドラインに明記すべきである。

法定的記載事項については、告知機能を十分に果たすために、これらだけを冒頭に重要事項として列記した電子書面の提供が求められるというべきであるから、その旨をガイドライン等にひな形とともに明記して提供すべきである。

#### 4. 電話勧誘販売の適用対象を拡張する規定に賛成する意見

(意見)

電話勧誘販売の定義のうち、勧誘目的を告げないで消費者から電話をかけるよう要請する方法に、新聞・雑誌、テレビ・ラジオ、Webサイトなどを利用する方法を追加した政令案2条1号の規定は、被害実態を踏まえた重要な規定であるから、政令案を修正することなく成立させることを希望する。

(理由)

テレビショッピングで格安眼鏡を宣伝し、消費者が電話で注文しようとする高額サプリメントの購入を勧誘するケースや、Webサイト画面で儲け話のアドバイスを表示してWeb会議・動画サイトにアクセスするよう誘引し、情報商材等の勧誘を行うケースなど、不意打ち勧誘の実態を踏まえて電話勧誘販売の適用対象とする規定であり、被害実態を踏まえた極めて適切な改正である。

大阪弁護士会の意見書(2022年(令和4年)12月19日付け)によれば、大阪府下において、テレビジョン放送における通信販売の広告を見て、商品の購入を申し込みしようとして電話をかけたところ、テレビ放送における広告で紹介

	<p>された商品について、送料等がかかるので他にお得な商品があると称して、広告で紹介された分量よりも多くの当該商品を購入する契約、購入回数を多数回とする当該商品を購入する契約、当該商品についての定期購入契約、及び広告と異なる商品を購入する契約などを勧誘され、当初、消費者が予想したものとは大きく異なる経済的負担を伴う契約を締結させられるという相談事案が増加した旨が報告されており、不意打ち性において電話勧誘販売と同様の不意打ち性がある点で、電話勧誘販売と同様の規制を及ぼす必要がある。同様の問題のある、テレビジョン放送に限らず、現在政令で定められていないラジオ放送やウェブページ等についても同様の規制を及ぼす必要がある。</p>
--	--