

2020訪販協第140号

令和3年3月25日

内閣府特命担当大臣（規制改革） 河野 太郎 殿

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全） 井上 信治 殿

内閣府規制改革推進会議 議長 小林 喜光 殿

内閣府規制改革推進会議 成長戦略ワーキング・グループ 座長 大橋 弘 殿

消費者庁長官 伊藤 明子 殿

内閣府消費者委員会 委員長 山本 隆司 殿

独立行政法人国民生活センター 理事長 山田 昭典 殿



特定商取引法改正案における交付書面の電子化についての意見

はじめに

先に公表された特定商取引法等改正法案の交付書面の電子化に関して意見を申し述べます。

現行法では、訪問販売等で申込みを受け、または契約を締結した際、事業者はその申込み内容又は契約内容を記載した書面を消費者に交付することが義務付けられています。これを現行の紙ベースでの交付に加え、一定の条件のもと電子媒体で行えるようにすることは、デジタル技術の活用により社会的課題をより積極的に解決していくことが非常に重要になっていること、とりわけコロナ禍で国民一人一人の生活様式も大きな変革が迫られており、早急に非対面・非接触でのやりとりもより円滑に行えるような規制・制度環境を一刻も早く構築していくことがより一層重要になっていることにかんがみれば、直ちに実現すべき極めて重要かつ必要性の高い規制・制度改革であると考えます。これまで、当協会は特定商取引法では電子化は実現しないのではないかとの印象すら持っていました。しかしながら、令和2年11月以降の規制改革推進会議における議論や消費者委員会における議論にもみられるように、具体的な法改正も見据えたスピード感のある検討が政府においてなされており、それは、当協会の想像を超えるものでありましたが、改正の方向性は時宜を得た内容であると考えます。

また、この度の交付書面の電子化に係る議論の発端は、特定継続的役務提供であると認識していますが、訪問販売で特定継続的役務提供を勧誘する等、特定商取引法上の取引類型が重複するケースもあることから、一部の取引類型だけに電子化を認めた場合、法の適用に差異が生じ、不都合な事態が生じることとなります。

このような基本的な考えのもと、書面の電子化に伴うメリットや検討課題について以下

のように考えています。

1. 書面交付の確認について

電子媒体で交付されていれば、送受信の記録等で事業者がお客様に契約内容を記した書面・記録を受領したことの確認が容易になるので、事業者・お客様双方にとって大きくメリットがあると考えます。

2. 紛失等の防止について

紙媒体の書面では、消費者が誤って捨ててしまったり、紛失等をされる場合もあり得ますが、電子媒体であれば、データを消去しない限り、お客様の端末等に保存されており、紛失等は生じなくなります。また、後日、お客様が契約の内容を確認したい時に、検索機能を活用して、すぐにメールボックスから関連の電子データを取り出して参照できるなど、お客様の利益や利便性の確保に大きく貢献するものと考えられます。

3. デジタル化によるお客様保護機能の充実

事業者としては、カーソルをあわせて、専門用語等の平易な解説、意味等がすぐに発見できるマウスオーバー等の機能を活用するなど、デジタルならではのお客様保護機能をより充実させた電子交付が可能となります。また、例えば、契約書に代わるPDFを送付する際のメールにクーリング・オフ期限を明記し、スマートフォンのカレンダー機能と同期させることで、クーリング・オフの期限の徒過を防止するという手段になると考えられます。

4. 誤記入等の防止について

契約内容が複雑な役務や、取扱商品が多い場合等で、情報端末等に申込数を入力するフォーマット等であれば、販売担当者等の計算ミスや誤記入の防止を図ることができます。また、本社で書面の電子交付を管理するシステムが構築された場合は、不交付の防止にも繋がります。

5. お客様ニーズへの対応

情報端末で資料を確認することに慣れているお客様や、紙の資料はかさばるといったことから、電子媒体での交付を希望された場合に、事業者の体制が整備されていれば電子交付を行うことができるような法制度であることはお客様のニーズにもかきません。また、そうしたお客様のニーズが高まることで、業界のデジタル化も促進され、一層の生産性の向上にも寄与すると考えます。

6. ペーパーレス化の推進・サステナビリティの実現

言うまでもなく書面の電子化はペーパーレス化の推進であり、環境保全・持続的な成長の

実現という面からも極めて望ましいことと考えます。

7. クーリング・オフ通知の電子化について

クーリング・オフ通知の電子化については、クーリング・オフの効果の重大性にかんがみると、より慎重な対応を要する事項です。また、その通知が本人の意思によるものであることを事業者が確認する方法についても十分な検討が必要です。

8. 電子交付を悪用する者への対応について

書面の電子交付を悪用するような遵法意識のない者に対しては、法執行を徹底し、市場から排除する必要があります。当協会としても、事業者のコンプライアンス体制の一層の強化に向けて、引き続き、会員企業を挙げて積極的に取り組んでいく方針です。

9. 安定的な運用の確保について

書面の電子化による安定的な運用を確保するために、政省令、通達、ガイドラインで必要な手当ての実施をお願いします。

おわりに

訪販小売の市場規模は、2016年の経済センサス調査においておよそ5.5兆円以上の経済規模を占める重要な産業分野となっています。この中には医薬品や自動車、化粧品、飲食物品、衣類、燃料、農耕用品、書籍、文房具、寝具、家具類など国民生活の利便に供する多種多様な製品・サービスが含まれており、業界の裾野の広さと、これを支える多くの販売従事者の存在をうかがい知ることができます。

他方、訪問販売を巡る消費者相談をP I O - N E Tの情報からみると、2018年度の訪販の相談件数約77,000件は、全体相談件数99万件のおよそ8%に相当します。10年前との比較では全体で5.4%の増、訪販では21%の減となります。訪販の約77,000件の上位層には「放送サービス」や「インターネット回線」、「生命保険」などの特定商取引法の非適用の商材も含まれますが、問題とされる商材はほぼ特定できます。特定の商材で、繰り返し不当な勧誘を行うものは全体の中の一部の者であり、新たな規制を追加するよりも、今回の改正法に基づき強力な法執行体制を構築し対処することの方が実効性は高いと考えています。

また、法の理解不足を要因とする問題については、個人あるいは小規模業者などを主に啓発活動を行い、また、問題視される特定の商材群については、商材を供給する製造業者や卸業者、これらの者を加盟員とする組合等も含め、行政、企業、関係団体等が連携し徹底した啓発活動を行えば相当な効果が期待できます。こうした啓発活動に、当協会として全力で取り組んでいく方針です。

以上の通り、全体のなかで重大な問題を起こす者は徹底的に排除しつつ、大多数の健全な

訪問販売業を営む事業者は、全国展開する大手企業もいれば、長年、地域社会とともに成長してきた中小零細な訪販小売業者も存在し、こうした事業者が健全に発展できるような規制・制度環境の構築や各種の取組への支援を是非ともお願い申し上げます。

以上