



2020(令和2年)12月23日

特定商取引法上の書面交付の拙速な電子化に反対し、オンライン取引特有のトラブル予防のための規制強化の検討を求めます！

全国消費者行政ウォッチねっと

規制改革推進会議第3回成長戦略ワーキング・グループは、令和2年11月9日の会議において、特定商取引法の特定継続的役務提供についての書面交付の電子化について議論しました。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。

しかし、特定商取引法で規制が定められている取引類型は、もともとその類型特有の問題性ゆえに消費者トラブルが多発しており、消費者保護の必要性が特に高いことから、消費者被害の予防のため、事業者に対し、書面交付等の厳しい義務を課しているものです。

前記推進会議で示されたオンライン英会話の分野においても、消費者が契約期間の途中で解約を申し入れたにもかかわらず、契約期間全部の動画がアップしてあるサイトにアクセスできるパスワードを契約者に交付したことをもって「全部の役務を提供済みである」として、清算金を支払わないというトラブルが発生しています。特定継続的役務提供に限らず、SNS等を通じた連鎖販売取引（いわゆるマルチ商法）や業務提供誘引販売などのオンライン取引においても、様々なトラブルが発生しており、とても規制を緩和できるような状況ではないはずです。まずはこれらの分野におけるオンライン取引上のトラブルの実態を把握し、必要があればオンライン取引特有の被害防止策を講じるために規制を強化するということを検討すべきです。

そもそも書面交付には、契約時に契約内容を正しく伝えるという伝達・確認機能だけでなく、トラブルの多い契約類型における契約の当否について、消費者に冷静に振り返る機会を与えるという警告機能があるはずです。また、後になって事業者と交渉の必要が生じた場合等の手掛かりになるという保存機能もあります。こうした機能が電子交付によってきちんと担保できるのかどうか、前記会議ではまったく議論されていないのではないのでしょうか。

このような、消費者保護に重要な意味のある制度を、十分な議論も経ずに変更することには強い違和感を覚えます。

よって特定継続的役務提供についてはもちろん、連鎖販売取引や業務提供誘引販売などの取引類型も含めて、拙速な電子交付化を行うことに対し、強く反対します。あわせて、オンライン取引特有のトラブルの予防のための規制強化について検討するよう求めます。