

本日の会議に付した案件

○消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案（内閣提出、衆議院送付）

○参考人の出席要求に関する件

（略）

○委員長（石井浩郎君） これより参考人に対する質疑を行います。



なお、質疑及び答弁は着席のままで結構でございます。

質疑のある方は順次御発言願います。

○進藤金日子君 自由民主党の進藤金日子でございます。

本日は、3名の参考人の方々、貴重な御意見を賜りまして、誠にありがとうございます。



私の方からは、今回のこの特定商取引法等の改正法案につきまして、特に、今いろいろ参考人の方からも御意見ありましたけれども、契約書面等の電子化に関しまして、これもう163団体の意見書が出されているということをお伺いました。実は、私のところにも多くの不安な声だとか疑問あるいは反対の声、寄せられているところであります。

そこで、3人の参考人の方々にお尋ねしたいと思います。社会全体におきましてデジタル化を急速に進める必要があるということ、これは浦郷参考人も賛成なんだと、全体のことと言っておられましたけれども、こういう急速にデジタル化を進める必要がある中で、デジタル技術の積極的活用による消費者の利便性向上、それとその消費者保護の在り方についてどのようにお考えになれるか、お聞かせ願いたいと思います。

正木参考人、浦郷参考人、それから釜井参考人の順でお伺いしたいと思います。よろしく願います。

○参考人（一般社団法人日本経済団体連合会ソーシャル・コミュニケーション本部長正木義久君） 進藤先生、ありがとうございます。

経団連、SDGsの社会貢献をデジタルの力で解決していくというサステイナブル5.0フォーSDGsというのを標榜して、デジタルトランスフォーメーション、まさに推し進めております。

その考え方なんですけれども、性別、年齢、職業、国籍、出身、障害の有無などにかかわらず、あらゆる市民が包摂的にデジタルで情報にアクセスでき、そして課題の解決に取り組むという社会ということでございます。その趣旨で、あらゆる手続をデジタルでアクセスできる社会づくりというのを目指してございまして、特商法、預託法にもう限らず、まさにあらゆる行政文書や契約書面などについてデジタルでアクセスを可能にするということだと考えております。

契約書もデジタルになれば、視覚障害の方、高齢で少し小さい字が難しいという方も大きな画面で文面を確認できるようになりますし、日本語が苦手という方も翻訳ソフト等を使って契約書面がまさに読めるようになる。さらに、転送が簡単にできますので、遠くの息子さんに、おまえは法律ちょっと得意だろう、ちょっと見てくれないかというふうに見てもらおうということもできるということでございます。

この法案でも、希望する人がデジタルで契約書を受け取れるようになったということは、こういうダイバーシティ・アンド・インクルージョンの考え方において望ましいことだと思っております。むしろ、そういう方を切り捨ててはいけないというふうに思っております。事業者、消費者双方にとって、判こレス、ペーパーレスで手続を効率化して生産性の向上に寄与するという観点でも、もちろん望ましいということはあるかと思っております。

ですので、今回の法案でも、消費者が求めているのに、事業者が、いや法律で紙で渡せと言われていのでデジタルではあげられないよというような言い訳をすることを許すんじゃないかと、きちんとデジタルの書面を交付するというようなことが必要じゃないかなというふうに思っております。

○参考人（一般社団法人全国消費者団体連絡会事務局長浦郷由季君） ありがとうございます。

本当にここ数年で多くの方がスマートフォンを持つようになって、消費者もそれを利用しているというところでは、様々なところで利便性の向上ということは考えなければいけないと思います。ただ、やはり消費者保護という観点もあると思います。

今回のこのことに関していえば、例えば特定継続的役務のところのオンラインの英会話というところが最初に出てきたところだと思います。オンラインで英会話を受講しようという方は、さすがにやはりデジタルで、オンラインでやることに慣れていらっしゃる方だと思います。そういう方でしたら、申込みをして、いろいろ手続をして、最後の契約書のところだけ、じゃ書面でというと、やはりそこは、ここも電子化、データでもらえることはできないのかって、そうおっしゃる方もいると思います。

そういう方でしたら、たとえ電子で契約書もらったとしても、きちんと自分でそれを受け取ることができて、きちんとそれを読むことができ、保存もきちんとできる方だと思いますので、今回のことでいえば、このオンラインの英会話、オンライン完結型であれば、まあ百歩譲って電子化でも

いいのかなと思いますけれども、やはりこの特商法というのはいろんな被害が多発しているところから規制されているところ、訪問販売とかそういうところでは、不意に来て勧誘されて、消費者もよく分からないうちに勧誘が、すぐ勧誘されたのでよく分からないけれども契約してしまったという、そういうところで電子で、じゃデータと言われても、そもそもそこら辺もよく分からない状況だと思います。

特に、高齢者の方とかは多分お孫さんと何か写真をやり取りしたいとか、そういうところでスマートフォンを手に入れられる方も多いと思いますけれども、それ以外の機能ってなかなか使いこなすことができないと思います。

そういうところで、やはり今回のことに関しては、まずどういう規制が必要かということを引きちんと先に議論をしてからやるべきだと思います。

以上です。

**○参考人（弁護士・日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長釜井英法君）** 先ほども出したんですが、デジタル社会での思い描いているのは、いろんな店舗に行っているものを見て自分で自由に選ぶというようなことが、全世界のそういう、ウェブですら、いろんな商品、いろんな店から自分が選んで買うことができる、そういうようなことが念頭に置かれるんだろうな、目指しているところなんだろうなと思うんですが、特商法のところは、今、浦郷さんが言われたとおり、不招請勧誘というのは、そもそも自分が買おうとも思っていなかった、突然やってきて、こんなことがあると言われて、一体何だろうという中で説得されて買わされてしまうというのが訪問販売。電話勧誘販売も同じです。

そういう中で、だから、それは入口が自分で選択するところでもうおおよそ欠けて、相手からの情報だけで選択せざるを得ないような状態。それで自分の中に疑問が起こっても、相手は非常にもうそういうところにたけた人たちですから、たくさんの情報、商品やサービスについての情報だけでなく、そういう戸惑っている消費者の方にどうやって契約を締結させることができるのかという情報まで持っている。そんなようなところにデジタルというところでやると、結局証拠ははっきり残らないし、余りそもそも興味がなかったり、高齢者だったりするとどこにしまったかが分からないような、そういうようなことがある。

だから、デジタル化というのは私も目指すべきものだと思いますし、私も、夜遅く本が欲しくなったときに自分で調べて買った翌日に来ているという、もうこんな、それはすばらしいなと思いますが、こういう訪問販売、電話勧誘販売、また利益誘導でこれはもうかるよというような形で寄ってきた、そこについてまたデジタルというのも、そもそも自分が余り考えていない、自分でもうかるかどうかというのについてしっかりと検討してやるのではなくて勧誘によって契約をさせられてしまう、そういうところではこのデジタルというのが逆に、便利なデジタルが逆に利用されてしまう、そういう危険性があるというところ。

それから、導入する方針はいいんですが、それを導入したらまずいよ、副作用としてすぐまづい結果が起こり得るよというところは一個一個慎重にやって環境整備をしていくというのが正しいデジタル社会をつくる、何というか、基本なのかな、基本的な方針なのではないかなというふうに考えます。

**○進藤金日子君** ありがとうございます。

次に、正木参考人にお尋ねしたいというふうに思います。報道等によりますと、正木参考人は、デジタルでの契約締結は国際的な潮流なんだと、契約書の交付も原則デジタルで行うべきで、例外的に紙を認めるべきというようなことをおっしゃられております。

これは、先ほどお聞きしましたが、やはりダイバーシティー・インクルーシブの観点というところを強く出されているのかなというふうに理解しているんですけども、そういった中で、参議院本会議や衆議院の質疑におきまして、政府側は、書面交付の電子化に際しまして、この消費者からの承諾の取り方が重要なんだと、そして、政省令で手続の細則を定めて承諾の実質化を図る旨の答弁をしているわけであります。

そこで、この細則のですね、細かい規則のですね、細則の内容は、当然これやっぱり厳格であるべきだというふうに私は思います。他方で、厳格になればなるほど契約書等の電子化に係る手続が煩雑になって、結果的に書面交付のみという事態も想定されるわけであります。こうした側面に対してどのような御意見をお持ちか、お聞かせ願いたいと思います。

**○参考人（正木義久君）** ありがとうございます。

おっしゃるとおり、何か、お二人の参考人がおっしゃっているところもあるんですけども、いつの間にか承諾させられてしまったという状況に陥るのはよろしくない、そういう画面にしないということだと思います。契約書を電子的なもので受け取りたいということを認識して表明できるようなボタンのつくり方、あるいは何か書くというようなやり方というふうなことをすれば効率的じゃないかなと思います。

**○進藤金日子君** ありがとうございます。

次に、浦郷参考人にお尋ねしたいと思います。浦郷参考人は、契約書等の電子化には大きな懸念を示されていると、むしろ反対だというふうにおっしゃっておられます。そういった中で、やはりその理由の中の一つとして、高齢者だとか若年者の消費者被害の増大が懸念されるんだということ、これ述べられているわけですが、そういった中で、特に高齢者の方の消費者被害を未然に防止するためには、一般的に高齢者向けの消費者啓発の強化だとか地域におけるネットワークを活用した見守りの強化というのが想定されると思いますが、その辺について浦郷参考人の立場からどのようにお考えになれるか、お聞かせ願いたいと思います。

**○参考人（浦郷由季君）** ありがとうございます。

やはり高齢者のところでは、先生おっしゃったように、見守りというところが一番だと思います。その点では、介護の方が家にいらっしゃるとか時々家族の方がいらっしゃるのか、そういう中で、何かよく分からないけど紙の書面があった、これは何というところで、そこから発覚していくこと

があると思います。また、契約書が見えなくても、何かいつもと違うものがあつたとき、これどうしたのという話になったときに、いや、実は買ったんだとか、こういう家の修理をやることになったんだといったときに、えっ、契約書はどこにあるのというのを周りの方が聞いたときに、それがもし電子化であつたら、それがどこにあるかというのはその高齢者御本人がよく分からないところだと思います。そこはやはり紙であるということで視認性があるというんですか、周りの方も気付くというところで。

やはり高齢者、これだけ消費者被害増えています。本当に高齢者、先ほど釜井先生の方からもありましたけれども、高齢者の被害のパーセンテージというのはとても多くなっております。その中で、やはりここで電子化ということになってしまうと、これからますます被害が増える、その見守りの機能さえ果たせなくなってしまうのではないかとこのところで、そこら辺を大変懸念しております。

○進藤金日子君 ありがとうございます。



少し時間が迫ってきておりますので、釜井参考人には書面交付義務を持つ消費者保護機能のところを少しお尋ねしたかったんですが、時間の関係もありますので、今日の御意見のペーパーを深くまた読まさせていただきます

たいと思います。

本日は、改めて3人の参考人の方々に感謝を申し上げ、私の質問を終えさせていただきたいと思います。本当にどうもありがとうございました。