

時代の要請を受けた消費者保護 ～書面交付の電子化～

令和元年12月2日

商務・サービスグループ

商取引監督課

割賦販売小委員会「中間整理」（令和元年5月29日）における整理

- 近時、クレジットカード媒体ではなくQRコード等を用いたスマホ決済が普及するとともに、スマホやパソコン等を利用したEC取引が一般化。
- こうした場合には、書面交付ではなく電子メール等による情報提供がよりなじむと考えられるため、中間整理において、電子的手段の利用を一層促進することができないか検討を深めるべきという方向性が示された。

現状と課題

現行割賦販売法における書面交付義務

	義務の内容	電子メール等の可否
包括信用 購入あつ せん業者	カード等の交付時の 取引条件表示 例) カード会員規約の手交・郵送	原則：書面交付 例外：利用者が承諾した場合に 電子メール等の方法による ことができる。
	カード利用時の書面交付 例) 毎月の利用明細の郵送	
	リボ払い債務請求前の 書面交付 例) 請求書の郵送	
加盟店	カードによる商品購入時 の情報提供 例) 対面取引におけるレシート等	原則：情報提供 (書面／電子メール等) 例外：書面交付を求められたとき は、書面交付

※加盟店については、平成28年改正で、クレジットカード利用時（2月超・リボ払い）における書面交付義務を見直し、事前の利用者の承諾を必要とせず、電子メール等による情報提供を可能とした。（但し、書面交付を求められたときは、法定事項を記載した書面交付が必要）

近時、QRコード等を用いたスマートフォン決済が普及するとともに、スマートフォンやパソコン等を利用したEC取引が一般化する中、書面を交付するより、電磁的方法により情報提供をした方が、事業者及び消費者の双方にとって利便性が高い場合が生じている。

中間整理で示された考え方

スマートフォン・パソコン完結型のサービスについての完全電子化

包括信用購入あつせん業者の取引条件表示・書面交付及び加盟店の情報提供に関し、スマートフォン・パソコン完結型のサービスについては、**完全電子化**することについても検討を進める必要がある。

スマートフォン等の利用者の利便や事業者の負担の観点に加え、（こうした仕組みを利用する利用者は既にインターネットなどを使いこなすことができると考えられ、）「デジタル・デバイド」の観点からも許容できるものと考えられる。

包括信用購入あつせん業者に対する書面交付義務の見直し

当該範囲において、より一層の電子化を可能とすることは、近年スマートフォン・パソコンを利用したクレジットカード決済が普及する中で、**利用者の利便性を向上させるとともに、事業者の負担**という観点からも適切である。

（加盟店の場合と同様、）事前の承諾がないとしても、原則として電子メール等の方法を利用することができるとする場合、**高齢者等の電子的通信手段を有しない消費者への配慮等も必要**である。

「スマートフォン・パソコン完結型サービス」の「完全電子化」

中間整理 近時、QRコード等を用いたスマホ決済や、スマホ・パソコン等を利用したEC取引が一般化する中で、「スマートフォン・パソコン完結型サービス」について、「完全電子化」(*)の必要性・許容性を下記のように整理。

必要性

- 書面の交付を求められた場合には法定事項を記載した書面を交付しなければならなかった場合、結局、…加盟店においては紙媒体やプリンターを備えておく必要があり、包括信用購入あつせん業者においては事業者の印刷や郵送等のコストがかかるため、十分な電子化メリットが享受できない状況となるが、…(完全電子化を行えば、)こうした負担の軽減につながるが見込まれる。

許容性

- スマートフォン・パソコンによりクレジットカード機能を利用する利用者層の利便の観点からも、許容される。
- こうした場合においては、利用者は既にインターネットや電子メール等を一定程度使いこなすことができていると考えられ、デジタル・デバイドの観点からも許容できる。

(*)「完全電子化」とは、利用者等から書面での交付を求められた場合にも、書面を交付する義務を課さないとするをいう。

上記のとおり、スマホ・パソコンを用いたサービスを提供する事業者や当該サービスを利用する利用者の利便性、デジタル・デバイドの観点から、いわゆる「スマホ・パソコン完結型サービス」について「完全電子化」が認められると考えられるが、どうか。

そこで、「完全電子化」が認められる「スマホ・パソコン完結型サービス」とは、具体的にどのようなサービスか、検討を深める必要がある。

論点 「スマホ・パソコン完結型サービス」とは、具体的にどのようなサービスか。

スマホ・パソコンを用いたサービスを提供する事業者や当該サービスを利用する利用者の利便性、デジタル・デバイドの観点を踏まえ、**①カード番号等の交付・付与時、②カード番号等の利用時及び③債務請求時に、スマホ・パソコンのみによって行われているサービス**を「スマホ・パソコン完結型サービス」とするとはどうか。

なお、現時点においては、以下のような場合は、上記①②③の少なくともいずれかの時点でスマホ・パソコンのみによって行われている場合とは言えず、「スマホ・パソコン完結型サービス」に該当するとは言えない。これらの「完全電子化」については、今後、スマホ・パソコンの利用状況、デジタル・デバイドの観点を踏まえ、検討する必要がある。

- 例) ・物理的カードを同時に/追加で交付する場合
・物理的カードのクレジットカード番号をオンライン入力して決済する場合
・物理的カードをスマホに紐づけて決済 (QRコード決済やNFC決済等) する場合

包括信用購入あつせん業者の取引条件表示・書面交付及び加盟店の情報提供に関し、**①カード番号等の交付・付与時、②カード番号等の利用時及び③債務請求時に、スマホ・パソコンのみによって行われているサービス**については、「スマホ・パソコン完結型サービス」として、「完全電子化」を認めることとはどうか。

包括信用購入あつせん業者に対する書面交付義務の見直し

中間整理

「スマートフォン・パソコン完結型サービス」以外の場合において、包括信用購入あつせん業者における取引条件の表示義務やカード利用時の書面交付義務について、より一層の電子化を可能とすることは、近年スマートフォン・パソコンを利用したクレジットカード決済が普及する中で、**利用者の利便性を向上**させるとともに、**事業者のコスト負担軽減**という観点からも適切である。

また、一定割合存在する、高齢者等の**電子的通信手段を有しない消費者への情報提供が確保されるよう配慮等も必要**である。

論点 「スマートフォン・パソコン完結型サービス」以外の場合の包括信用購入あつせん業者における書面交付義務について、加盟店の場合と同様、事前の承諾がないとしても、原則として電子メール等の方法を利用することができるとする場合、**どのような点に配慮した上で、具体的にどのような仕組みにすることが適切か。**

平成28年改正における加盟店の書面交付義務の見直し

改正の趣旨

スマートフォンの普及等情報化の飛躍的進展という社会状況の変化、FinTech等によるイノベーション振興の観点、情報提供に関してIT化に応じた対応を図る他方の動向等を踏まえ、情報提供に関する割販法の規定が今後の技術革新や新ビジネスの創出を阻害することのないよう、加盟店に係る書面交付義務の見直しを検討する必要がある。

義務の内容	改正前	改正後
カードによる商品購入時の情報提供 例) 対面取引におけるレシート等	原則：書面交付 例外：利用者が承諾した場合に電子メール等の方法によることができる	原則：情報提供 (書面／電子メール等) 例外：書面交付を求められたときは、書面交付

平成28年改正により、既に加盟店において、**書面交付義務に代えて情報提供によることとされている中**、利用者の利便性や事業者のコスト負担の軽減、デジタル・デバイドの観点から、**包括信用購入あつせん業者の書面交付義務についても同様の仕組みを念頭に置くこと**としてはどうか。

高齢者等の**電子的通信手段を有しない消費者への情報提供が確保されるよう配慮等も必要**。
そこで、**少なくとも利用者等から求めがあった場合には、書面交付を行わなければならないこと**としてはどうか。

包括信用購入あつせん業者の書面交付義務^(※)については、**原則「情報提供」(書面／電子メール等のいずれも可)**によることを認めることとする一方で、**電子的通信手段を有しない利用者等への情報提供が確保されるよう、少なくとも利用者等から求めがあった場合には、書面交付を行わなければならないこと**としてはどうか。

(※)カード等の交付時の取引条件表示、カード利用時及びリボ払い債務請求前の書面交付義務を指す。

情報提供の方法

包括信用購入あつせん業者における取引条件の表示義務及びカード利用時の書面交付義務並びに「スマートフォン・パソコン完結型サービス」の場合の加盟店の情報提供義務において、**情報提供の方法として、どのような方法であれば認められると考えられるか。**

現在の利用者等の情報通信技術の利用状況やITリテラシーの状況を踏まえ、現時点では、①**プッシュ型の情報提供**を行っていること、
②**必要な情報が過不足なく提供される方法**であること、

を求めることとしてはどうか。

①プッシュ型による情報提供

- ・書面の交付
- ・CDやDVD等の記録媒体の交付
- ・webメール、SMS等の送信
- ・アプリを用いたプッシュ型通知の送信 等



②必要な情報が過不足なく提供される方法

- ・本文に全文を記載
- ・本文にURLを記載し、当該URLのwebページに全文を記載
- ・本文に一部の情報を記載し、当該本文に残りの情報について記載されたwebページのURLを記載
- ・電子ファイルに全文を記載 等

催告書面の電子化について

催告書面の電子化について

包括信用購入あつせん業者の契約解除前等の催告書面についても、上記の整理と同様に、以下のとおりとしてはどうか。

- ①「スマートフォン・パソコン完結型サービス」の場合：「完全電子化」を認めることとする。
- ②①以外の場合：原則「情報提供」、購入者から求めがあった場合には書面交付とする。