

時代の要請を受けた消費者保護 ～催告書面の電子化～ (補足説明資料)

令和元年12月17日
商務・サービスグループ
商取引監督課

催告書面の電子化に関する前回までの割賦販売小委員会における議論

- 催告書面の電子化について、事務局資料に対し、下記のとおり議論がなされた。

前回の事務局資料

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、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」※¹の場合：「完全電子化」※²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。

(※1) 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・PCのみによって行われているサービスをいう。

(※2) 利用者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ことをいう。

前回までの議論

主な肯定的御意見

- FinTechの事業は、基本的にデジタルで完結するよ
うに設計。実際に催告書面を交付する機会の有無にかかわらず、書面交付義務が残れば、そのための体制を構築・整備しなければならず、事業者にとっては大きな負担。
- 書面の方が確実という保証はなく、書面であることを過度に求めるべきではないのではないかと。
- スマホ・PC完結型サービスの利用者にとって、一番安心できる情報提供の方法は、必ずしも書面ではないのではないかと。

主な否定的御意見

- 催告書面は、契約解除や期限の利益の喪失といった法的な不利益に直結するものであり、消費者が見落とし
したり、気付かなかったときの不利益の大きさが、カード交付時の取引条件の表示等の書面とは異なる。
- 催告書面は、トラブル発生時に交付するものであり、書面とすべき。クレジットカード決済の延滞率が低いことを踏まえると、書面交付とすることによる事業者の負担はそれほど大きくないのではないかと。
- 催告書面は、IT書面一括法の対象ではなかったこと等を踏まえ、慎重に検討を進めるべきではないかと。

催告書面の電子化に関する整理

- 催告書面の電子化について、前回までの議論を踏まえ、下記のとおり整理してはどうか。

前回までの議論を踏まえた検討

- ・催告書面は、**利用者にとって重要な性質を有する**といった指摘もあり、高齢者等の電子的通信手段を有しない利用者に対する一定の配慮も必要と考えられるのではないかと。
- ・一方で、契約解除前等の催告書面の交付の方法については、**利用者自身の意思が尊重されるべきもの**であり、少なくとも、現時点においては、書面交付以外の方法を認めない現行制度から、**同意を得た上で、催告書面を電子化することができる制度へと見直す必要**があるのではないかと。
- ・また、**スマホ・PC完結型サービスの利用者**は、「デジタル・ネイティブ」等の既にインターネット等を使いこなすことができる利用者と考えられ、書面で交付を受けるより、いつでも・どこでも受け取れ、利便性が高い電子での交付を受ける方が、消費者保護にも資するとも考えられ、「デジタル・ディバイド」の観点からも「完全電子化」とすることも許容できるのではないかと。

スマホ・PC完結型サービスに係る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は、「完全電子化」とすることとしてはどうか。

スマホ・PC完結型サービス以外のサービスに係る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は、段階的な見直しを行うものとし、**現時点においては、原則書面交付**とした上で、**例外的に利用者が承諾した場合には、電子メール等の方法によることができる**としてはどうか。

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、スマホ・PC完結型サービス以外のサービスに係る契約解除前等の催告書面の更なる電子化についても、今後検討することが課題ではないかと。

(参考) 書面交付の電子化に関する整理 (案)

		現行制度		見直し後	
				スマートフォン・ パソコン 完結型サービス	スマートフォン・ パソコン 完結型サービス以外
包括信用購入 あつせん業者	カード等交付時の 取引条件表示	原則書面交付 (承諾あれば電子的手段可)		完全電子化	情報提供 (求めに応じ書面交付)
	カード利用時の 書面交付				
	リボ払い債務請求 前の書面交付				
	契約解除前の 催告書面	書面交付 (例外なし)			原則書面交付 (承諾あれば電子的手段可) <small>※今後更なる電子化を検討</small>
加盟店	カードによる商品 購入時の情報提供	情報提供 (求めに応じ書面交付) <small>※平成28年改正において措置済</small>			情報提供 (求めに応じ書面交付) <small>※平成28年改正において措置済</small>