

契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係るガイドライン

特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「法」という。）は、法の規制の対象となる取引類型のうち、通信販売を除く取引類型において、取引の進捗に応じて、これから勧誘しようとする取引等の概要について記載した書面（以下「概要書面」といい、連鎖販売取引、特定継続的役務提供及び業務提供誘引販売取引において交付が義務付けられる。）、申込みの内容を記載した書面（以下「申込書面」といい、訪問販売、電話勧誘販売及び訪問購入において事業者が申込みを受けたときに交付が義務付けられる（申込みを受けた際直ちに契約を締結した場合には交付は不要。）。）、契約内容を明らかにする書面（以下「契約書面」といい、概要書面及び申込書面と併せて「契約書面等」という。）の交付を事業者に対し義務付けている。

これらの書面についてはいずれも、その交付に代えて、特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号。以下「政令」という。）で定めるところにより、消費者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができる旨及び電磁的方法により提供した場合、事業者はこれらの書面を交付したものとみなす旨が法で定められている（法第4条第2項等）。

この電磁的方法による提供は、書面の交付に代わるものであるため、承諾手続に不備が認められれば、当該書面を交付したものとみなされず、書面交付義務違反として罰則の対象ともなるものである（法第71条第1号）。また、契約書面や申込書面については、その記載事項を電磁的方法による提供（消費者の使用に係る電子計算機¹に備えられたファイルへの記録（法第4条第3項等）、電磁的記録媒体を交付する方法により提供する場合は当該媒体の交付）があるまでは、法第9条等に基づく契約の解除等（以下「クーリング・オフ」という。）の権利が存続し続けるというように民事上の権利の帰趨にも影響することになる。

そこで、本ガイドラインにおいては、上記の規定を踏まえ、契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係る規定についての解釈等を整理して示すこととする。

1. 契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供の流れについて

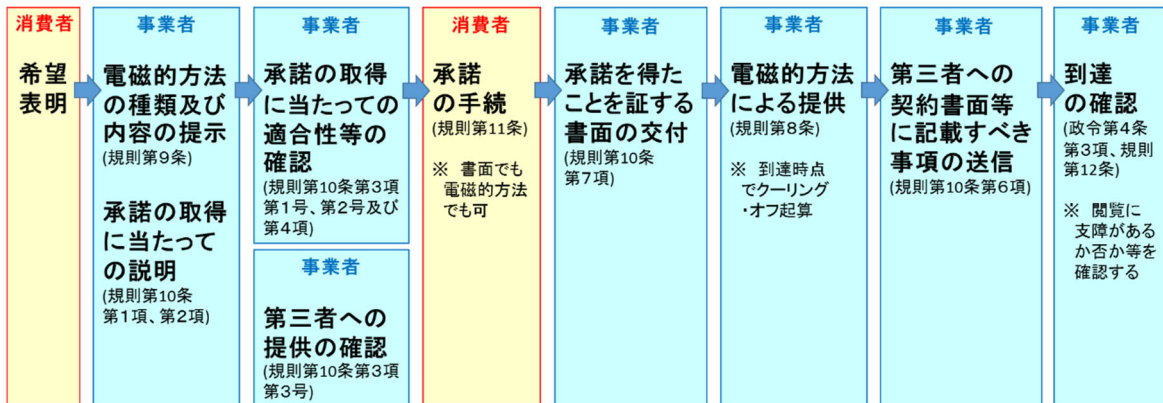
法は、申込内容や契約内容を明確にし、後日紛争を生ずることを防止することを目的として、事業者は書面の交付義務を課していることから、事業者は消費者の承諾なしに（消費者に無断で）書面の交付に代えて契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供することはできない（法第4条第2項等）。そして、書面の持つ前記目的を阻害しないように、消費者の承諾は真意に基づくものでなければならず、事業者は単に消費者から承諾を得れば足りるというものではなく、事前の説明等に基づく必要がある。

そのため、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供するに際しては、以下の

¹ 演算装置のほかに制御装置、記憶装置を備え、あらかじめ作成したプログラムに従って計算や論理的処理を行う機器であり、いわゆるコンピューターである。これらの要件を備えれば、大きさ、持ち運びの可否などは関係なく、いわゆるスマートフォンなども含まれる。以下同じ。

ような流れが想定されることから、政令や特定商取引に関する法律施行規則（昭和 51 年通商産業省令第 89 号。以下「施行規則」という。なお、法又は政令において主務省令と規定されている場面においては、施行規則を「主務省令」と記載することがある。）においても、その流れに沿って様々な規定を設けている。

契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供する際の流れ



そこで、以下ではこの流れに沿って法、政令、施行規則の規定をそれぞれ説明していく。なお、説明の便宜上、契約書面等のいずれの書面においても、その手順に大きな相違はないことから、条文は特段の事情がない限り、条文上最初に規定される訪問販売の申込書面に係る規定のみを適示するものとする。他方で、申込書面、契約書面、概要書面はそれぞれ別個の書面であるので、下記手順はそれぞれの書面ごとに必要となる。

2. 契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供の手続について

(1) 電磁的方法の種類及び内容の提示

契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供を行うに当たっての承諾は、事業者が、主務省令で定めるところにより、あらかじめ、消費者に対し電磁的方法による提供に用いる電磁的方法の種類及び内容を示した上で、得るものとする規定されている（政令第4条第1項）。そして、同項を受けて事業者が示すべき電磁的方法の種類及び内容として、施行規則では、以下のとおり規定している。

（法第4条第1項の規定により交付しなければならない書面の交付に係る電磁的方法の種類及び内容）

第9条 令第4条第1項の規定により示すべき電磁的方法の種類及び内容は、次に掲げるものとする。

- 一 前条第1項に掲げる方法のうち、販売業者又は役務提供事業者が使用するもの
- 二 ファイルへの記録の方式

第1号は、法及び施行規則が認める電磁的方法（施行規則第8条）のうち、事業者が実際に使用するもの（消費者が複数の電磁的方法の中から選択できる場合には、その選択できる電磁的方法の全て。なお、法及び施行規則が定める電磁的方法の具体例は後述。）を示すことを規定するものである。

第2号は、電磁的方法により提供される書面に記載すべき事項が消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへ記録される方式（使用されるファイルの規格や要求されるバージョンを指し、例えば、「●●バージョン×.×以上」など）を示すことを規定するものである。

(2) 承諾の取得に当たっての説明

消費者の真意に基づく承諾が確保されるようにするために、施行規則において、以下のとおり、事業者は消費者に対し、一定の事項の説明をすることが求められている。

（法第4条第2項の規定による承諾の取得に当たっての説明及び確認等）

第10条 販売業者又は役務提供事業者は、前条に掲げる事項を示すときは、申込みをした者に対し、次に掲げる事項を説明しなければならない。

一 申込みをした者がこの項の説明及び第3項の確認を受けた上で、法第4条第2項の規定による承諾をしなければ、同条第1項の書面が交付されること。

二 法第4条第2項の規定による電磁的方法により提供される事項は、同条第1項の書面に記載すべき事項であり、かつ、申込みをした者にとって重要なものであること。

三 法第4条第1項の書面に記載すべき事項を同条第2項の規定による電磁的方法（第8条第1項第1号に掲げる方法に限る。）により提供する場合においては、申込みをした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に当該申込みをした者に到達したものとみなされ、かつ、当該記録がされた日から起算して8日を経過した場合においては、法第9条第1項の規定による申込みの撤回等ができなくなること。

四 法第4条第2項の規定による電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な電子計算機（その映像面の最大径をセンチメートル単位で表した数値を 2.54 で除して小数点以下を四捨五入した数値が5以上であるものに限る。以下この条及び第12条において同じ。）を日常的に使用し、かつ、当該提供を受けるために電子計算機を自ら操作（当該提供が完結するまでの操作をいう。第3項第1号及び第4項において同じ。）することができる申込みをした者に限り、法第4条第2項の規定による電磁的方法による提供を受けることができること。

2 販売業者又は役務提供事業者は、前項の説明をするときは、申込みをした者が理解できるように平易な表現を用いなければならない。

第1項第1号は、消費者が事業者からの説明及び適合性等の確認(後述)を受けた上で、承諾をしなければ、書面の交付に代えて契約書面等に記載すべき事項が電磁的方法により提供されることはなく、契約書面等が交付されることについて事業者が説明することを規定するものである。すなわち、消費者の承諾がなければ原則どおり契約書面等が交付されることを事業者が説明すべき事項として規定する。法は、書面の交付に代えて、消費者の承諾を得て、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができることと規定しており(法第4条第2項)、承諾は消費者の意思に基づくものでなければならない以上、消費者に承諾の義務がないことは当然である。そのため、例えば、「承諾をしなければ」との規定をもって、承諾が義務であると消費者に説明するような場合は、施行規則第18条第9号ロ等により禁止される不実告知に該当し、行政処分の対象となる。

第1項第2号は、電磁的方法により提供される事項が、契約書面等に記載すべきものであって、消費者にとって重要なものであることを事業者が説明すべき事項として規定する。

第1項第3号は、契約書面(又は申込書面)に記載すべき事項をCD-R等の電磁的記録媒体を交付する以外の電磁的方法で提供する場合においては、消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に消費者に到達したものとみなされ、かつ、到達した時から起算して8日(連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引の場合20日)を経過した場合、クーリング・オフができなくなることを事業者が説明すべき事項として規定する。当該説明はクーリング・オフに関連するものであることから、クーリング・オフとは関係のない概要書面を電磁的方法により提供する場合には説明は不要である(施行規則第83条第1項柱書等)。

第1項第4号は、電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な電子計算機(映像面の最大径が4.5インチ以上であるもの)を通常使用し、かつ、当該提供を受けるために電子計算機を自ら操作(提供が完結するまでの操作)することができる消費者に限り、電磁的方法による提供を受けることができることについて事業者が説明することを規定するものである。

第2項は、上記説明をするときの基準として、事業者は消費者が理解できるように平易な表現を用いなければならないと規定している。そのため、例えば、第1項第4号に定める事項について同項の説明をする際に、「閲覧するために必要な電子計算機は、その映像面の最大径をセンチメートル単位で表した数値を2.54で除して小数点以下を四捨五入した数値が5以上であり、そのような電子計算機を日常的に使用し、かつ、当該提供を受けるために電子計算機を自ら操作することができる申込みをした者に限り、法第4条第2項の規定による電磁的方法による提供を受けることができること。」などと説明するのではなく、「4.5インチ以上の画面サイズを有するスマートフォン、コンピューター等の機器を日常的に使用し、その機器を自ら操作して、ファイルを保存できますか。そのよう

方でなければ、契約書面を電子メールで受け取ることはできません。」などと分かり易く説明することが求められる。

(3) 承諾の取得に当たっての適合性等の確認

単に事業者が(2)の説明をしたとしても、消費者に電磁的方法による提供を受けるに当たっての実態が伴っていないければ、消費者のトラブルは防止し得ない。また、第三者の関与の観点から、消費者に対しその第三者に契約書面等に記載すべき事項の提供を求めるかという意味も確認する必要がある。そこで、施行規則において、以下のとおり、事業者は、一定の事項の確認をすることが求められている。

(法第4条第2項の規定による承諾の取得に当たっての説明及び確認等)

第10条 (略)

2 (略)

3 販売業者又は役務提供事業者は、第1項の説明をした上で、次に掲げる事項を確認しなければならない。

一 申込みをした者が電子メールの送受信その他の法第4条第2項の規定による電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な操作を自ら行うことができ、かつ、当該閲覧のために必要な電子計算機及び電子メールアドレス(電子メールにより提供される場合に限る。)を日常的に使用していること。

二 申込みをした者が閲覧のために必要な電子計算機に係るサイバーセキュリティ(サイバーセキュリティ基本法(平成26年法律第104号)第2条に規定するサイバーセキュリティをいう。以下同じ。)を確保していること。

三 申込みをした者が法第4条第2項の規定による電磁的方法により提供される事項を当該申込みをした者があらかじめ指定する者に対しても電子メールにより送信することを求める意思の有無及び当該送信を求める場合においては、当該者の電子メールアドレス

4 販売業者又は役務提供事業者は、前項の確認をするときは、申込みをした者が日常的に使用する電子計算機を自ら操作し、当該販売業者又は役務提供事業者の令第2条第1号に規定するウェブページ等を利用する方法により行わなければならない。

5～7 (略)

第3項第1号は、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供する場合には、消費者が電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な操作を自ら行うことができ、当該閲覧のために必要な電子計算機及び電子メールにより契約書面等に記載すべき事項を提供する場合には電子メールアドレスを日常的に使用していることといった適合性を事業者が確認すべき事項として規定する。(2)で述べたとおり、閲覧のために必要な

電子計算機の画面サイズは4.5インチ以上とされる。

第3項第2号は、消費者が閲覧のために使用する電子計算機に係るサイバーセキュリティを確保していることを事業者が確認すべき事項として規定する。「サイバーセキュリティ・・・を確保している」とは、消費者の使用する電子計算機のオペレーティングシステムやブラウザアプリ（以下「OS等」という。）について、アップデートプログラムの配信を含むOS等の提供元のサポートが終了していないような場合を指す（消費者の使用する電子計算機のOS等のバージョンについて、その安全性に欠陥が報告された際に、パッチ配信等のサポートを受けられるバージョンであればよく、必ずしも公開されている最新のOS等にアップデートされていることまで求められるものではない。）。

第3項第3号は、消費者があらかじめ指定する者に対しても契約書面等に記載すべき事項を電子メールにより送信することを求める意思の有無及び（消費者が当該送信を求める場合においては）消費者が指定する者の電子メールアドレスを事業者が確認すべき事項として規定する。

第4項は、事業者が前項の確認をする時の手順として、消費者が日常的に使用する電子計算機を自ら操作し、事業者の設けるウェブサイト等を利用する方法により行わなければならない旨を規定している。単に事業者が口頭で消費者に対しコンピューターを使用しているかを尋ねただけでは、電磁的方法により提供される事項を閲覧するために必要な操作を自ら行うことなどを実際に確認できない。そのため、例えば、事業者が承諾用のウェブサイトを設け、そこに消費者が使用する電子計算機でアクセスしてもらい、電磁的方法による提供に必要な情報の入力や送信を消費者自身でもらうことや、ショートメッセージサービスによる認証手続を経ること等により、消費者が必要な操作を自ら行うことができるかを確認でき、またアクセスの際にバックグラウンドで行われる通信を通して消費者の使用する電子計算機に係るOS等の情報を得ることで、第3項により確認が求められる事項を十分に確認できることとなる。

(4) 承諾の手続

契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供を行うに当たっての承諾は、その重要性から様式性が求められ、政令において、消費者から書面又は電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって主務省令で定めるもの（以下併せて「書面等」という。）によって得るものと規定されている（政令第4条第1項）。同項を受けて、情報通信の技術を利用する方法として、施行規則では、以下のとおり規定している。

（法第4条第1項の規定により交付しなければならない書面の交付に係る情報通信の技術を利用した承諾の取得）

第11条 令第4条第1項の主務省令で定める方法は、次に掲げるものとする。

- 一 電子情報処理組織を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの
 - イ 申込みをした者の使用に係る電子計算機から電気回線を通じて販売業者又は役務提供事業者の使用に係る電子計算機に令第4条第1項の承諾又は同条第2項の申出（以下この項において「承諾等」という。）をする旨を送信し、当該電子計算機に備えられたファイルに記録する方法
 - ロ 販売業者又は役務提供事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された第9条に掲げる電磁的方法の種類及び内容を電気通信回線を通じて申込みをした者の閲覧に供し、当該電子計算機に備えられたファイルに承諾等をする旨を記録する方法
 - 二 電磁的記録媒体をもつて調製するファイルに承諾等をする旨を記録したものを交付する方法
- 2 前項に掲げる方法は、販売業者又は役務提供事業者がファイルへの記録を出力することにより書面を作成できるものでなければならない。

第1項第1号イは、電子情報処理組織を使用する方法（(6)において詳述）のうち、電子メール等によって承諾する旨を送信する方法を規定する。消費者の使用に係る電子計算機（コンピューター等）から電気通信回線（インターネット等）を通じて事業者の使用に係る電子計算機に承諾等をする旨を送信し、事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法であれば、その利用されるツールは必ずしも電子メールに限るものではない（例えば、ショートメッセージサービスを通じて承諾等をする旨を送信し、直接事業者が使用する電子計算機に備えられたファイルに当該事項が記録されるような場合、第1項第1号イの方法に該当する。）。

第1項第1号ロは、事業者のウェブサイト等を利用する方法であって、当該ウェブサイト等に事業者が実際に使用する電磁的方法及び電磁的方法により提供される書面に記載すべき事項が消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへ記録される方式を記載して消費者に閲覧させ、当該ウェブサイト等において消費者に必要な事項を記入させて承諾ボタンをクリックしてもらうような方法を規定する。

第1項第2号は、消費者が電磁的記録媒体に承諾する旨を記録して、当該媒体を事業者に交付する方法を規定する。

第2項は、上記のいずれの方法についても、様式性が要求される観点から、出力することにより書面が作成できるものでなければならないと規定している。

さらに書面又は情報通信の技術を利用する方法いずれであっても、消費者が真意に基づき承諾したことを確実に担保するために、施行規則において、以下のような方式を用いることとし、他方で用いてはならない方式も規定している。

（法第4条第2項の規定による承諾の取得に当たつての説明及び確認等）

<p>第10条 (略)</p> <p>2～4 (略)</p> <p>5 販売業者又は役務提供事業者は、申込みをした者が令第4条第1項の書面等に当該申込みをした者の氏名及び第1項の説明の内容を理解した旨を記入することにより、法第4条第2項の規定による承諾を得るものとする。この場合において、販売業者又は役務提供事業者は、記号の記入その他の当該申込みをした者の当該承諾に係る認識が明らかにならない方法を用いてはならない。</p> <p>6・7 (略)</p>

当該規定は、承諾に当たっては、消費者に氏名等の記入（情報通信の技術を利用する方法を用いた承諾を認めていることから、キーボードを用いて入力することも当然に含まれる。）を求め、消費者に一切の必要事項の具体的記入すら求めないチェックボックスやボタン押下による承諾は、政令が定める方式に基づく承諾とはならないことを定めるものである。

(5) 承諾を得たことを証する書面の交付

契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供する場合であっても、不意打ち性や利益誘引性のある取引においては、第三者が契約書面等の存在に気付けないことにより、消費者被害が発生・拡大するおそれも懸念される。そこで、契約書面等に記載すべき事項が電磁的方法により提供されたことが、第三者からも外形的に判断できるようにするために、施行規則では、以下のとおり規定している。

<p>(法第4条第2項の規定による承諾の取得に当たつての説明及び確認等)</p> <p>第10条 (略)</p> <p>2～6 (略)</p> <p>7 販売業者又は役務提供事業者は、第1項の説明及び第3項の確認をした上で、法第4条第2項の規定による承諾を得たときは、申込みをした者に対し、同項の規定による電磁的方法による提供を行うまでに、当該承諾を得たことを証する書面（当該承諾を書面によつて得た場合においては、当該書面の写しを含む。）を交付しなければならない。</p>
--

上記規定は、事業者が、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供するまでに、電磁的方法による提供についての承諾を消費者から得たことを証する書面を交付することを事業者に求めるものである。「当該承諾を得たことを証する書面」の詳細は施行規則で定めていないが、その規定内容から記載事項としては、消費者が契約書面等の交付に代えて当該記載事項を具体的にどのような電磁的方法により提供を受けることについて

承諾したのかを明らかにされた書面であることなどが典型例として考えられる。例えば、「お客様が契約書面の交付に代えて、当社ウェブサイトアクセスしてファイルをダウンロードすることにより契約書面の記載事項の提供を受けることについて承諾したため、当社は●●を販売する売買契約について、お客様にファイルをダウンロードしてもらうこととしました。 ●年●月●日 株式会社●●」などと記載することが考えられる。(4)の承諾手続を書面で行った事例において、当該書面に消費者が契約書面等の交付に代えて当該記載事項を具体的にどのような電磁的方法により提供を受けることについて承諾したのかなどが記載されているような場合には、消費者に承諾の書面の控えを交付することで、事業者は上記規定の求める書面交付をしたことになる。

そして、「証する書面」、「書面の写し」と規定されていることから、有体物としての書面（いわゆる紙媒体）を交付することが原則となる。もっとも、不意打ち性や利益誘引性のない取引における契約書面やクーリング・オフに結び付かずむしろ早期に勧誘を受ける取引の概要について消費者に把握を促すべき概要書面は、消費者から電磁的方法による提供についての承諾を得たことを紙媒体によって証することなく、早期に契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供することを認める余地がある。

そこで、承諾を得たことを証する書面の交付については、施行規則において、以下のような例外を規定している。

<p>(法第 42 条第 4 項の規定による承諾の取得に当たつての説明及び確認等)</p> <p>第 99 条 (略)</p> <p>2～7 (略)</p> <p>8 役務提供事業者又は販売業者は、次に掲げる場合には、前項の規定による書面を電磁的方法により提供することができる。</p> <p>一 法第 42 条第 1 項の書面に記載すべき事項を同条第 4 項の規定による電磁的方法により提供する場合</p> <p>二 役務提供事業者又は販売業者が第 2 条第 2 号に掲げる情報処理の用に供する機器を利用する方法により特定継続的役務提供契約又は特定権利販売契約の申込みを受けて行う特定継続的役務の提供又は特定継続的役務の提供を受ける権利の販売であつて、インターネットを通じて提供する特定継続的役務について、法第 42 条第 2 項又は第 3 項の書面に記載すべき事項を同条第 4 項の規定による電磁的方法により提供する場合</p>
--

上記規定は、一定の場合に承諾を得たことを証する書面を電磁的方法により提供することができることを認めるものである。

第 8 項第 1 号は、特定継続的役務提供における概要書面については、電磁的方法による提供についての承諾を得たことを証する書面を電磁的方法により提供することができる

ことを認める規定である。概要書面については、特定継続的役務提供のみならず、連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引においても、同様に、電磁的方法による提供についての承諾を得たことを証する書面を電磁的方法により提供することができることを認めている（連鎖販売取引について施行規則第 83 条第 7 項ただし書、業務提供誘引販売取引について第 124 条第 7 項ただし書）。

第 8 項第 2 号は、取引全体をオンラインで完結させることが可能な特定継続的役務提供契約、特定権利販売契約（特定継続的役務の提供を受ける権利を販売する契約）を締結した場合の契約書面については、電磁的方法による提供についての承諾を得たことを証する書面を電磁的方法により提供することができることを認める規定である。いわゆるオンラインで完結する特定継続的役務提供契約、特定権利販売契約とは、契約の申込みがインターネットを通じて行われ、かつ、役務の提供がインターネットを通じて行われるものを指す。「インターネットを通じて提供する特定継続的役務」には、役務の提供について、インターネットを通じてのみ行われる場合のほか、インターネットを通じての提供（オンラインによる提供）とインターネットを通じない提供（オフラインによる提供）を消費者が選択できる場合も含む。

(6) 電磁的方法による提供

法は、事業者が、契約書面等の交付に代えて、契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって主務省令で定めるもの）により提供することができることと規定している（法第 4 条第 2 項）。そして、同項を受けて、電磁的方法の具体的内容等として、施行規則では、以下のとおり規定している。

（法第 4 条第 1 項の規定により交付しなければならない書面の交付に係る電磁的方法）

第 8 条 法第 4 条第 2 項の主務省令で定める方法は、次に掲げるものとする。

- 一 電子情報処理組織（販売業者又は役務提供事業者の使用に係る電子計算機と申込みをした者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この条及び第 11 条において同じ。）を使用する方法のうちイ又はロに掲げるもの
- イ 販売業者又は役務提供事業者の使用に係る電子計算機と申込みをした者の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、当該申込みをした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法
- ロ 販売業者又は役務提供事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された書面に記載すべき事項を電気通信回線を通じて申込みをした者の閲覧に供し、当該申込みをした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイ

ルに当該事項を記録する方法

- 二 電磁的記録媒体（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものに係る記録媒体をいう。以下同じ。）をもつて調製するファイルに書面に記載すべき事項を記録したものを交付する方法
- 2 前項に掲げる方法は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。
 - 一 申込みをした者がファイルへの記録を出力することにより書面を作成できるものであること。
 - 二 ファイルに記録された書面に記載すべき事項について、改変が行われていないかどうかを確認することができる措置が講じられていること。
 - 三 前項第1号ロに掲げる方法にあつては、ファイルに記録された書面に記載すべき事項を販売業者又は役務提供事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する旨又は記録した旨を申込みをした者に対し通知するものであること。
- 3 販売業者又は役務提供事業者は、第1項に掲げる方法により法第4条第1項の規定による書面の交付に代えて当該書面に記載すべき事項を提供するときは、申込みをした者が当該事項を明瞭に読むことができるように表示しなければならない。

第1項第1号は、電子情報処理組織を利用する方法²のうち、一部のものを規定している。電子情報処理組織とは、事業者の使用に係る電子計算機と消費者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続したものを指す。

第1項第1号イは、電子メール等によって契約書面等に記載すべき事項を送信する方法を規定する。事業者の使用に係る電子計算機と消費者の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法であれば、その利用されるツールは電子メールに限るものではない（例えば、ショートメッセージサービスを通じて契約書面等に記載すべき事項を送信し、直接消費者が使用する電子計算機に備えられたファイルに当該事項が記録されるような場合、第1項第1号イの方法に該当する。）。他方で、一見契約書面等に記載すべき事項を送信したように見えたとしても、例えば、送信者たる事業者がその送信を取消等により、又はクーリング・オフができなくなるまでの期間（電磁的方法による提供を受けてから8日（連鎖販

² 電子情報処理組織を利用する方法としては、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下「SNS」という。）が提供するサービスも排除されるものではないが、SNSの中には利用規約等においてその提供するサービスを事業者が事業に使用することを禁止されるものもある。本ガイドラインは、そのようなサービスを利用した場合の提供の有効性や仮にSNS提供事業者と事業者間に紛争があった場合の帰趨に関知するものではないものの、事業者が定める利用規約等に沿って電磁的方法による提供を行うことが望ましいことはいうまでもない。

売取引、業務提供誘引販売取引の場合 20 日) を経過するまでの間) に満たないまでに期間の経過を理由に、消費者が書面に記載すべき事項を閲覧できなくなるような場合、消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該事項が記録されたとはいえず、第 1 項第 1 号イの方法とはいえない(別途消費者による消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該事項を記録する必要があることから、後述する第 1 項第 1 号ロの方法に該当し得ることとなる。)

第 1 項第 1 号ロは、事業者のウェブサイトを利用する方法であって、当該ウェブサイトにて事業者が実際に使用する電磁的方法及び電磁的方法により提供される書面に記載すべき事項が消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへ記録される方式を記載して消費者に閲覧させ、消費者が当該ウェブサイトからダウンロードして消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法(以下「ダウンロードによる方法」という。)を指す。

なお、法第 4 条第 3 項に規定する「(申込みをした者等消費者の) 使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時」とは、第 1 項第 1 号の場合、例えば、消費者の使用するコンピューターやスマートフォンに記録された時が挙げられるが、必ずしも消費者の手元にあるもののみ限定されるものではなく、事業者(送信者)が記録を削除できない状態となるのであれば、消費者が専ら管理権を有するサーバーなどに記録された時も含まれる。

第 1 項第 2 号は、事業者が記録媒体に契約書面等に記載すべき事項を記録して、当該記録媒体を消費者に交付する方法(以下「記録媒体交付方法」という。)を規定する。

第 2 項は、第 1 項に規定する電磁的方法として満たすべき基準を定めている。

具体的には、第 1 号は、第 1 項の定める方法いずれについても、様式性が要求される観点から、出力することにより書面が作成できるものであることと規定している。「出力することにより書面を作成できるものであること」とは、プリンタ等で出力することにより法第 4 条第 1 項に規定する書面と同じ内容の紙媒体が得られることを指す。第 2 号は、第 1 項の定める方法いずれについても、ファイルに記録された書面に記載すべき事項について、改変が行われていないかどうかを確認することができる措置が講じられていることと規定している。「ファイルに記録された書面に記載すべき事項について、改変が行われていないかどうかを確認することができる措置」とは、例えば、事業者と消費者が送付したファイルを有し、双方に相違があった場合に、改変が行われたことが容易に判別できる措置などが考えられる。第 3 号は、電磁的方法のうち、ダウンロードによる方法の場合、ファイルに記録された書面に記載すべき事項を事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する旨又は記録した旨を消費者に対し通知するものであること、すなわち、ダウンロード元(これからダウンロードの準備を行う場合にはその予定されるダウンロード元)を消費者に通知することを求める規定である。

第 3 項は、電磁的方法により提供される契約書面等に記載すべき事項を消費者が読むに

当たって困難が生ずるような場合には、申込内容や契約内容を明確にし、後日紛争を生ずることを防止するという書面交付義務を定めた意義が没却することから、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供するに当たっては、消費者が当該事項を明瞭に読むことができるように表示することを事業者を求める規定である。最小の画面サイズでの表示例は別紙1のとおりである。「明瞭に読むことができる」とはいえない場合は、例えば、赤地に赤字を表示するといったような場合、印刷して8ポイントを下回るような極端に小さな文字で表示するような場合、逆に極端に大きな文字で表示することにより、一画面に一文が入らないように表示するような場合などである（別紙2参照）。

そして、記録媒体交付方法を除いては、消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時（例えば、消費者のサーバー（消費者が専ら管理権を有するクラウドなど必ずしも消費者の手元にあるものに限るものではない。）に記録された時）に、消費者に到達すなわち書面を交付したものとみなされる（法第4条第3項、施行規則第13条）。この日から起算して8日（連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引の場合20日）を経過した場合には、クーリング・オフの権利を行使することができなくなる。一方、記録媒体交付方法の場合、特段の規定はないことから、当該記録媒体を実際に消費者に交付した日から起算して8日（連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引の場合20日）を経過した場合に、クーリング・オフの権利を行使することができなくなる。

(7) 第三者への契約書面等に記載すべき事項の送信

第三者の関与を確保する観点から、施行規則において、以下のとおり、消費者が希望する場合には、事業者が契約書面等に記載すべき事項を消費者が指定する者に電子メールにより送信することを規定している。

（法第4条第2項の規定による承諾の取得に当たつての説明及び確認等）
第10条 （略）
2～5 （略）
6 販売業者又は役務提供事業者は、申込みをした者が第3項第3号の規定により電子メールの送信を求める場合においては、当該申込みをした者があらかじめ指定する者に対し、法第4条第2項の規定による電磁的方法による提供と同時に送信しなければならない。
7 （略）

上記規定は消費者が送信を求める場合に限り、それに応じれば足りるものである（消費者から求めがなければ事業者は第三者への送付をする必要はない。）。「同時に」とは、例えば、消費者に電子メールで契約書面等に記載すべき事項を提供する場合、消費者が指定する者のメールアドレスも宛先などに加えて電子メールを送信する方法や、ダウンロード

による方法の場合、契約書面等に記載すべき事項のダウンロードの実行に合わせて消費者が指定する者に電子メールを送信する方法などが考えられる。

(8) 到達の確認

書面の持つ意義の重要性からすると、判読できないようなデータとして契約書面等に記載すべき事項が電磁的方法により提供されたとしても、消費者にとっては何の意味も持たないことになる。そこで、政令は、事業者は、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により消費者に提供したときは、消費者に対し、契約書面等に記載すべき事項が消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録されたか否か及び契約書面等に記載すべき事項の閲覧に支障があるか否かを主務省令で定める方法により確認することを求めている（政令第4条第3項）。同規定を受けて、具体的な確認の方法について、施行規則において、以下のとおり規定している。

（令第4条第3項の規定による確認）

第12条 令第4条第3項の規定による確認は、電話、電子情報処理組織を使用する方法その他の方法で申込みをした者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録され、かつ、当該申込みをした者が閲覧することができる状態に置かれたことを確認することにより行うものとする。

確認の内容は、契約書面等に記載すべき事項が、消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録され、かつ、消費者が閲覧することができる状態に置かれたことである。施行規則においては、手段に特段の限定はかけられていないが、何らかの記録が残る方法によることで、後に閲覧できたか否かが争われることが予防されると考えられる。

なお、事業者が上記確認を行ったとしても、そのみで書面交付義務違反等が問われなくなるものではないが、結果として閲覧することができないファイルのみが記録されていたような場合には、書面交付義務違反となる。すなわち、政令第4条第3項の確認の規定は、例えば、事業者が契約書面等に記載すべき事項をメール等に添付して送付すれば、通常消費者のファイルに記録されているという経験則が働くところ、当該規定があることにより、本来事業者が立証責任を有するファイルへの記録について、契約書面等に記載すべき事項をメール等に添付して送付するだけでは足りず事実上立証の程度が高くなるという効果を有する。

そのため、事業者としては、単に提供したデータが開けるか否かだけを確認するのではなく、①自己が使用する電磁的方法の特性などを把握した上で、例えば、消費者の使用に係る電子計算機（コンピューター等）に備えられたファイルに記録されるために消費者に一定の操作が必要となる場合にはその操作が行われたことなど、確実に消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録されたこと、②例えば、提供した記載事項の一

部を回答してもらうなど、確実に閲覧することができる状態に置かれたことを確認することにより、到達についてより確実な立証ができたといえると考えられる。

3. 契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係る禁止行為について

2で記載した契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供の手続の規定があつたとしても、それを悪用するなどして、消費者被害を発生させる事態も考えられる。そこで、施行規則において、一定の行為を契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に係る禁止行為として行政処分の対象と定めている。

(訪問販売における禁止行為)

第18条 法第7条第1項第5号の主務省令で定める行為は、次に掲げるものとする。

一～八 (略)

九 法第4条第2項(法第5条第3項において準用する場合を含む。)の規定により法第4条第1項の規定により交付する書面(法第5条第3項において準用する場合にあつては、同条第1項又は第2項の規定により交付する書面)に記載すべき事項を電磁的方法により提供するに際し、次に掲げる行為を行うこと。

イ 電磁的方法による提供を希望しない旨の意思を表示した顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者に対し、電磁的方法による提供に係る手続を進める行為

ロ 顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなるものにつき、不実のことを告げる行為(法第6条第1項に規定する行為を除く。)

ハ 威迫して困惑させる行為(法第6条第3項に規定する行為を除く。)

ニ 財産上の利益を供与する行為

ホ 法第4条第1項又は法第5条第1項若しくは第2項の規定による書面の交付につき、費用の徴収その他財産上の不利益を与える行為(ニに掲げる行為を除く。)

ヘ 第10条第3項の確認に際し、偽りその他不正の手段により顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者に不当な影響を与える行為

ト 第10条第3項の確認をせず、又は確認ができない顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者に対し電磁的方法による提供をする行為

チ 偽りその他不正の手段により顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の承諾を代行し、又は電磁的方法により提供される事項の受領を代行する行為

リ イからチまでに掲げるもののほか、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の意に反して承諾させ、又は電磁的方法により提供される事項を受領させる行為

第9号イは、契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供を希望しない旨の意思を表示した消費者に対し、電磁的方法による提供に係る手続を進める行為を禁止する規定で

ある。電磁的方法による提供を希望しない旨とは、契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供を受ける意思がないことを明示的に示すものがこれに該当する。例えば、「契約書面は紙で受け取りたい。」、「パソコンで契約書面等を受け取るつもりはない。」、「スマートフォンは使っていないので、結構です。」などと、電磁的方法による提供を受ける意思がないことを表示した消費者に対して、事業者が承諾の取得に当たっての説明や承諾の取得に当たっての適合性等の確認を行う場合、当該規定に該当することとなる。

第9号ロは、契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供を受けるかどうかの判断に当たって影響を及ぼすこととなるものについて、不実告知を禁止する規定である。例えば、実際には、法律上契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供は義務となっていないにもかかわらず、事業者が契約締結後に「法律上、紙での契約書面の交付は禁止され、電子メールでの送付が義務付けられている。」、「当社は紙での契約書面の交付をしていない。」などと告げる場合、当該規定に該当することとなる。

第9号ハは、契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供を受けるように威迫し困惑させる行為を禁止する規定である。威迫とは、脅迫に至らない程度の人に不安を生じさせるような行為をいい、「困惑させる」とは、困り戸惑わせることである。例えば、事業者が契約締結後に「紙の契約書は持ってきていないので、電子メールで送付する。メールアドレスを教えるまでは帰らない。」と声を荒げたので、消費者が戸惑ったような場合、当該規定に該当することとなる。

第9号ニは、契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供に関して財産上の利益を供与する行為を禁止する規定である。他方で、財産上の利益とはいえないものを禁止するものではない（例えば、契約書面到着後からサービスを受けられる場合に、隔地者間において電磁的方法による提供の方が郵送に比べて契約書面等の到着が早く、サービスをより早期に受けられるケースなどは当該規定に該当するものではない。）。例えば、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供を受けることを承諾した消費者には商品代金を100円値引きするような場合、当該規定に該当することとなる。

第9号ホは、契約書面等の交付につき、費用の徴収その他財産上の不利益を与える行為を禁止する規定である。例えば、契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供について特段の費用は徴収せず、他方で契約書面等を交付するに当たっては諸経費として100円を徴収するような場合、当該規定に該当することとなる。

第9号ヘは、承諾の取得に当たっての適合性等の確認に際し、偽りその他不正の手段により消費者に不当な影響を与える行為を禁止する規定である。例えば、消費者に事業者のパソコンを使用させて承諾させる場合、当該規定に該当することとなる。

第9号トは、承諾の取得に当たっての適合性等の確認をせず、又は確認ができない消費者に対し電磁的方法による提供をする行為を禁止する規定である。例えば、4.5インチを下回る画面サイズしか有しない電子計算機のみを使用する消費者に対し、契約書面等に記載すべき事項を電磁的方法により提供する場合、当該規定に該当することとなる。

第9号チは、偽りその他不正の手段により消費者の承諾を代行し、又は電磁的方法により提供される事項の受領を代行する行為を禁止する規定である。例えば、消費者に契約手続に必要であると偽ってスマートフォンを預かっているうちに、承諾手続を代行したり、書類保管代行サービスをしていると偽って事業者のメールアドレス宛に契約書面等に記載すべき事項を送付するような場合、当該規定に該当することとなる。

第9号リは、上記の禁止規定には該当しないものの、消費者の意に反して承諾させ、又は電磁的方法により提供される事項を受領させる行為を禁止する規定である。例えば、消費者にスマートフォンを見せてほしいと偽ってスマートフォンを預かっているうちに、承諾手続を進めたり、契約書面等に記載すべき事項の電磁的方法による提供を受けるような場合、当該規定に該当することとなる。

1 商品の場合

①

下記の内容を十分にお読みください。

ご契約内容

- ・ご購入商品：〇〇〇〇布団 1枚
(××社製)
- ・販売価格：△万△△△△円 (税込み)
- ・お支払時期
: 〇〇〇〇年〇月〇日までにお支払いください。
- ・お支払方法：銀行振込
(振込先口座)
〇〇銀行〇〇支店 普通預金口座
口座番号 1 2 3 4 5 6 7
名義 ××株式会社
- ・お引渡し時期
: 〇〇〇〇年△月△日 (お引渡し済み)
(続く)

②

- クーリング・オフに関するご案内
- ・お客様は、本データをお受け取りになった日から起算して8日を経過するまでは、書面又は電磁的記録(メールでお送りいただく場合、〇〇〇〇〇〇@××.comまでお送りください。以下同様です。)により、本売買契約の解除(以下「クーリング・オフ」といいます。)を行うことができます。

(続く)

③

- ・当社従業員が解除についての不実のことを告げる行為によりお客様が誤認をし、又は当社従業員が威迫したことによりお客様が困惑したことにより、お客様が契約の解除を行えなかった場合には、当社が新たに交付するクーリング・オフができる旨を記載したクーリング・オフ妨害の解消のための書面を受領してから8日を経過するまでは、お客様は書面又は電磁的記録によりクーリング・オフを行うことができます。
- ・クーリング・オフは、お客様がクーリング・オフをする旨を記載した書面又は電磁的記録を発した時にその効力が生じます。

(続く)

④

- ・お客様がクーリング・オフをした場合であっても、当社はお客様にクーリング・オフに伴う損賠賠償又は違約金の支払を請求することはできません。
- ・お客様がクーリング・オフをした場合、お客様に引渡し済みの商品があったとしても、引き取りに要する費用は当社が負担いたします(具体的な引き取りの方法は別途ご相談ください。)
- ・お客様がクーリング・オフをした場合、お客様が既に商品をご使用されていたとしても、当社は、お客様に使用により得られた利益に相当する金銭の支払を請求することはできません。

(続く)

⑤

・ お客様がクーリング・オフをした
場合、お客様が既に代金の一部又
は全部のお支払いをお済ませであ
れば、当社は、お客様に速やかにそ
のお支払い済みの金額全額を返還
いたします。

××株式会社
〒〇〇〇—〇〇〇〇
東京都〇〇区〇〇町△—△—△
〇〇ビル〇階
TEL 03—〇〇〇〇—〇〇〇〇
代表取締役 〇〇 〇〇
契約締結担当 △△ △△
契約日：〇〇〇〇年△月△日

2 役務の場合

①

下記の内容を十分にお読みください。

ご契約内容

○ご契約コース

- ・英会話集中コース（英会話指導）
- ・マンツーマンレッスン（固定制）
（全回オンラインでの受講も可）
- ・月12コマ（1コマ1h）×6か月
（合計72時間）
- ・テキストについては当社から以下のものをご購入いただきます。

「英会話集中コース用テキスト」

○お支払金額：

- ・入会金：△万円（税込み）
- ・コース本体：△△万円（税込み）
- ・テキスト代：△△△△円（税込み）
- ・合計：△〇万△△△△円（税込み）

（続く）

②

○お支払時期

：〇〇〇〇年〇月〇日までにお支払いください。

○お支払方法：銀行振込

（振込先口座）

〇〇銀行〇〇支店 普通預金口座

口座番号 7654321

名義 ××スクール株式会社

○レッスンの受講期間：

〇〇〇〇年〇月〇日から6か月

（続く）

③

クーリング・オフに関するご案内

- ・お客様は、本データをお受け取りになった日から起算して8日を経過するまでは、書面又は電磁的記録（メールでお送りいただく場合、〇〇〇〇〇〇@××.comまでお送りください。以下同様です。）により、本契約の解除（以下「クーリング・オフ」といいます。）を行うことができます。

（続く）

④

- ・当社従業員が解除についての不実のことを告げる行為によりお客様が誤認をし、又は当社従業員が威迫したことによりお客様が困惑したことにより、お客様が契約の解除を行えなかった場合には、当社が新たに交付するクーリング・オフができる旨を記載したクーリング・オフ妨害の解消ための書面を受領してから8日を経過するまでは、お客様は書面又は電磁的記録によりクーリング・オフを行うことができます。

- ・クーリング・オフは、お客様がクーリング・オフをする旨を記載した書面又は電磁的記録を発した時にその効力が生じます。

（続く）

⑤

- ・ お客様がクーリング・オフをした場合であっても、当社はお客様にクーリング・オフに伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することはできません。
- ・ お客様がクーリング・オフをした場合、既にレッスンを受講していたとしても、当社はおお客様に対し、対価その他の金銭の支払を請求することはできません。
- ・ お客様がクーリング・オフをした場合、お客様が既に代金の一部又は全部のお支払いをお済ませであれば、当社は、お客様に速やかにそのお支払い済みの金額全額を返還いたします。

(続く)

⑥

- ・ お客様がクーリング・オフをした場合において、当社がテキスト等関連商品の販売をしているときは、お客様はその関連商品の販売契約についてもクーリング・オフを行うことができます。
- ・ 関連商品の販売契約のクーリング・オフも、お客様がクーリング・オフをする旨を記載した書面又は電磁的記録を発した時にその効力が生じます。
- ・ お客様が関連商品の販売契約のクーリング・オフをした場合であっても、当社はおお客様にクーリング・オフに伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することはできません。

(続く)

⑦

- ・ お客様が関連商品の販売契約のクーリング・オフをした場合、お客様に引渡し済みの商品があったとしても、引き取りに要する費用は当社が負担いたします（具体的な引き取りの方法は別途ご相談ください。）
- ・ お客様がクーリング・オフをした場合、お客様が既に代金の一部又は全部のお支払いをお済ませであれば、当社は、お客様に速やかにそのお支払い済みの金額全額を返還いたします。

(続く)

⑧

××スクール株式会社
〒〇〇〇—〇〇〇〇
東京都〇〇区〇〇町△—△—△
〇〇ビル〇階
TEL 03—〇〇〇〇—〇〇〇〇
代表取締役 〇〇 〇〇
契約締結担当 △△ △△

契約日：〇〇〇〇年△月△日

① 赤地に赤字を表示するといったような場合

下記の内容を十分にお読みください。

ご契約内容

- ・ご購入商品：〇〇〇〇布団 1枚
(××社製)
- ・販売価格：△△万△△△△円(税込み)
- ・お支払時期
: 〇〇〇〇年〇月〇日までにお支払いください。
- ・お支払方法：銀行振込
(振込先口座)
〇〇銀行〇〇支店 普通預金口座
口座番号 1234567
名義 ××株式会社
- ・お引渡し時期
: 〇〇〇〇年△月△日(お引渡し済み)

(続く)

② 極端に小さな文字で表示するような場合

下記の内容を十分にお読みください。

ご契約内容

○ご契約コース

- ・英会話集中コース(英会話指導)
- ・マンツーマンレッスン(随時制)
(全回オンラインでの受講も可)
- ・月12コマ(1コマ1h)×6か月
(合計72時間)
- ・テキストについては当社から以下のものをご購入いただきます。
「英会話集中コース用テキスト」

○お支払金額：

- ・入会金：△万円(税込み)
- ・コース本体：△△万円(税込み)
- ・テキスト代：△△△△円(税込み)
- ・合計：△〇万△△△△円(税込み)

(続く)

③ 極端に大きな文字で表示するような場合

クリーニング・オフに関するご案内

- ・お客様は、本データをお受け取りになった日から起算して8日を経過するまでは、書面又は電磁的記録(メールでお送りいただく場合、〇〇〇〇〇〇〇〇@××.com)

までお送りください。以下同様です。)により、本売買契約の解除(以下「クリーニング・オフ」といいます。)を行うことができます。

(続く)

- ④ 画面の大半を書面に記載すべき事項以外の表示が占有し、書面に記載すべき事項が数行しか表示されない例

広告

ご契約内容

・ご購入商品：〇〇〇〇布団 1枚
(××社製)

(続く)

広告

広告

・販売価格：△万△△△△円 (税込み)

・お支払時期

(続く)

広告