

基礎研 レポート

2022 年改正特定商取引法の施行 ダークパターン等への対応

保険研究部 常務取締役研究理事 松澤 登
(03)3512-1866 matuzawa@nli-research.co.jp

1—はじめに

2021 年第 204 回通常国会で「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」が可決成立した。全部で 10 本の法律が改正されているが、うち重要なのは「特定商取引に関する法律（以下、特商法）」「特定商品等の預託等取引契約に関する法律（以下、預託契約法）」および「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律（以下、裁判特例法）」であり、順次説明する。

2—特商法の概要

1 | 法の適用対象

特商法とは、①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売、④連鎖販売取引、⑤特定継続的役務提供、⑥業務提供誘引販売取引、⑦訪問購入を行う事業者に対して行政上の規制を及ぼすとともに、民事的な行為義務を設け、一定の要件の下で解除権等を消費者に付与するものである。銀行法や保険業法と異なるのが事業者に免許や登録を求めるのではなく、特定の販売手法を行っていることに着目し、そのような販売手法を規制するものである。

①訪問販売には、例えば新聞の購読契約を個別訪問して締結するような販売手法だけでなく、営業所外で通行人を呼び止めて営業所等に連れて行って販売をする行為も含まれる（特商法 2 条 1 項）。

②通信販売は新聞・テレビ等で広告を行い、電話や郵便などで消費者から申し込みを受ける販売手法をいう（特商法 2 条 2 項）。ネットで完結する販売もここに含まれる（特商法規 2 条）。

③電話勧誘販売とは、事業者から消費者に電話をかけて物品等の購入の勧誘をして、電話もしくは郵送などで申し込みを受ける販売手法をいう（特商法 2 条 3 項）。

これら①～③の特商法規定の適用対象となるのは物品、特定権利の販売、役務の提供である。物品および役務に限定はないが、特定権利は i) 施設利用権、映画等観賞する権利、語学教授を受ける権

利、ii) 社債その他の金銭債権、iii) 株式会社の株式等に限定されている（特商法2条4項）。

④連鎖販売取引は俗にマルチ商法やネットワーク商法などと呼ばれるもので、ある者に物品・役務を知人等に再販売・斡旋することで収益が得られることをもって誘引し、その者に対して物品等を販売し対価を得る、あるいは取引料を収受する取引をいう（特商法33条）。

⑤特定継続的役務提供とは、エステや英会話教室など一定期間を超えて継続的にサービスを提供し、一定額以上の金銭を支払うものをいう（特商法41条）。たとえば語学学校では、一定期間とは2カ月であり（規11条1項、別表第4）、一定額は5万円である（規11条2項）。過去には長期にわたる受講の権利を販売しておいて破綻してしまった語学学校などの事例もあった。

⑥業務提供誘引販売取引とは、いわゆるモニター・内職商法と言われるもので、物品の販売やサービス提供を行うことで収益が得られるとして勧誘し、材料の購入費、取引料、登録料などの支払（特定負担という）をさせる取引である（特商法51条）。

⑦訪問購入とは、事業者がその営業所以外（例えば消費者の自宅）を訪問して、消費者から物品を購入するものである（特商法58条の4）。不用品回収業者などが該当する。

2 | 特商法の規定内容

各販売手法に対する規定内容は区々であるが、特商法のもととなった訪問販売法で対象とされていた訪問販売について、ざっくりと規定内容をまとめてみる。

具体的には、ア) 書面の交付（特商法4条、5条）、イ) 不実告知の禁止・不告知の禁止、威迫・困惑をさせることの禁止（特商法6条）、ウ) 行政からの指示・業務停止・業務の禁止（特商法7条、8条、9条）、エ) クーリングオフ（特商法9条）、オ) 過量販売の禁止（特商法9条の2）、カ) 契約取消権（特商法9条の3）、キ) 損害賠償額の制限（特商法10条）である。

ア) 書面の交付 消費者がどのような商品や権利、役務を申し込んだのか、それはいくらなのかなど契約時における重要な事項を消費者に理解してもらうための書面を交付する義務である。本書面ではクーリングオフ制度を告知することとなっており、書面交付時がクーリングオフ行使期間の起点となったり、あるいは不実告知による契約取消を行ったりするための基礎となる重要な書類である。後述するが、この書面を電子化するという改正特商法の政府原案に対して異論が噴出した。

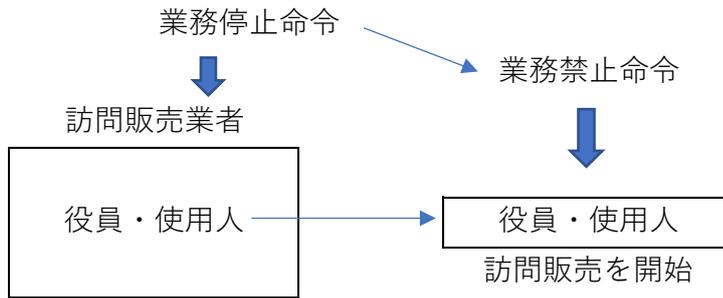
イ) 不実告知の禁止・不告知の禁止、威迫・困惑をさせることの禁止 消費者が契約を締結する判断を行うにあたって判断に影響を与える事実について不実のことを告げたり¹、故意に事実を告げなかったり、あるいは自由な意思決定を妨害するような威迫等の行為を禁止するものである。

ウ) 行政からの指示・業務停止・業務の禁止 特商法違反行為があったような場合において、主務大臣は訪問販売業者に対して違反行為等の是正のために必要な措置を指示することができる。また違法行為等によって消費者の利益が著しく害される恐れがある場合や、上述の指示に従わない場合は、二年以内の期限を限り販売業者の業務の停止を命ずることができる。さらに例えば法人に対して業務停止命令を出した場合に、その役員・使用人が別に訪問販売事業を開始することを禁止する命令を出

¹ 不実のことを告げたかどうかに関して、主務大臣は訪問販売業者に事実の裏付けとなる資料の提出を求めることができ、提出がないときは不実のことを告げたとみなすことができる（特商法6条の2）。

すことができる（図表 1）。

【図表 1】 業務停止および業務禁止



エ) クーリングオフ 商品等販売にともない上述の書面の交付が行われてから 8 日を経過するまでは理由の如何を問わず、消費者は申込の撤回または契約解除を行うことができる。

オ) 過量販売の禁止 2008 年改正によって導入された規定で高齢者が不要な量の同じ商品等の購入をさせられていたような事例により定められた。具体的には、特別な事情がない限り、日常生活で通常必要とされる分量を著しく超える販売については解除することができるとしている。

カ) 契約取消権 不実告知を行ったり、告知が法定されている事項に不告知だったりしたことによって、消費者が誤認に基づいて契約を行ったときには、消費者が契約を取り消すことのできる権利である。

キ) 損害賠償額の制限 たとえば物品の販売に関して契約取消がなされ、物品が返品された場合において、仮に違約金条項があったとしても、契約取消までの物品の利用料相当額とそれにかかる遅延損害金を超える損害賠償を求められないとする規定である。

各販売手法ごとの規定は図表 2 の通り。

【図表 2】 各販売手法に関する特商法規制

	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	連鎖販売取引	特定継続的役務提供	業務提供誘引販売取引	訪問購入
書面交付	○	×	○	○	○	○	○
不実告知・不告知・威迫困惑	○	* 1	○	○	○	○	○
指示・業務停止・業務禁止	○	○	○	○	○	○	○
クーリングオフ	○	* 2	○	* 5	○	* 7	○
過量販売の禁止	○	×	○	×	×	×	×
契約取消権	○	* 3	○	○	* 6	○	×
損害賠償額の制限	○	×	○	○	○	○	○
承諾のない個別勧誘行為の禁止	×	○	* 4	○	×	○	○

* 1 改正法で導入 * 2 返品権として規定 * 3 改正法で導入

* 4 締結をしないと意思表示した者への勧誘禁止

* 5 20日経過時までクーリングオフ可能、20日経過後も法定の損害賠償額支払で契約解除可能

* 6 通常の取消権に加え、8日経過後も将来に向かっての解除権

* 7 20日経過時までクーリングオフ可能

3 | その他の特商法の規定

特商法のその他の主な規定としては、販売業者等が不特定かつ多数の者に不実告知や故意の不告知などを現に行うおそれがあるときに、適格消費者団体による差し止め請求を認めている（特商法 58 条の 18～58 条の 24）²。

3——改正特商法の概要

1 | 総論

今回の改正の概要は、①通信販売における詐欺的行為の抑止、②送り付け商法の返品請求不可、③交付書面の電磁的提供、④クーリングオフ通知の電磁的提供、⑤業務停止・禁止範囲の拡充、⑥外国執行当局との情報交換である。②はすでに施行済み（2021 年 7 月 6 日）であるが、①及び④～⑥は 2022 年 6 月 1 日施行である。③については 2023 年 6 月 15 日までの政令で定める日までに施行されることとなっている。

2 | 通信販売における詐欺的行為の抑止

通信販売については販売業者が広告をしたことに対して、申込みは消費者から自発的になされることが特色であり、重要事項を書面で告知する義務は課されていない。

ところで、昨今、無料モニターやお試し無料・半額などと表示して消費者から契約を申し込ませるが、その契約は 2 回目以降の分も申し込む内容となっており、2 回目以降は正規料金をとるものがある。また、サブスクリプション方式で、申込みはネットで簡単にできるが、解約には電話をすることが必要とされ、そしてその電話はずっと話中か時間外で、一向に解約できないといった、いわゆるダークパターンと呼ばれる行為が問題となってきた。

そのため、改正特商法では①申込み書面または申込み画面への表記規制、②誤認表示の禁止、③申込みの撤回等妨害の禁止が定められた。具体的に、販売業者等は①特定申込み（すなわち i）販売業者等の定めた様式の書面での申込み、または ii）販売業者等の定めたネット経由の申込み）を受けられる場合には、以下の事項を申込み書面・画面に記載・表示する必要がある。表示事項としては、a) 商品・特定権利・役務の分量、b) 商品・特定権利・役務の対価、c) 対価の支払い時期・方法、d) 商品の引き渡し時期、権利の移転時期、役務の提供時期、e) 申込期間の定めがある場合はその旨・内容、f) 申込の撤回または解除に関する事項である（改正特商法 12 条の 6 第 1 項（⇒11 条 1 号～5 号））。また販売業者等は、②消費者が申し込むのが有償契約であるのに、それを誤認させるような表示や、上記①に係る事項について誤認させるような表示を行うことが禁止される（改正特商法 12 条の 6 第 2 項）。さらに③販売業者等は、通信販売に係る売買契約等の申込みの撤回または解除を妨げるために撤回・解除に関する事項について不実のことを告げることをしてはならない（改正特商法 13 条の 2）。この

² なお、この部分に関して消費者安全法の定める消費生活協力団体等から適格消費者団体への情報提供についても立法されている（改正特商法 58 条の 26）が本文では省略した。

③の改正特商法 13 条の 2 違反行為には刑事罰が科せられることとなっており、3 年以下の懲役または 300 万円以下の罰金（または併科）が科されることとなる。なお、①と②に関しては「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン（以下ガイドライン）」が制定される。

これらの改正の結果、無料サンプル進呈と言いながら、実際には不意打ち的な有償契約の締結を行うような手法は、そのような有償契約であって金額や期間はどれほどかなどをしっかりと記載しなければならなくなるため、改正法施行以降は抑止できると考えられる。また、実際につながらない電話を解約手続き先として記載することも事情により、撤回・解約に関する事項について不実のことを伝えたと解される（ガイドライン 2 (2) ⑥）。

さらに、法 12 条 6 項第 1 項 2 項（上記①②）に反する不実告知または不告知によって誤認をした消費者は通信販売に係る契約の申込みについて取り消しをすることができる（法 15 条の 4）。そして、申込みの撤回または解除に関する事項について優良誤認させる行為や、通信販売における申込み書面や画面に法定事項を記載しない行為等、書面送付や電磁的な送信が契約申し込みとなるのにそのことを表示しない行為、申込みの撤回や解除に関する不実告知をする行為については、新たに適格消費者団体による差止対象とされた（改正特商法 58 条の 19）。

3 | 送り付け商法の返品請求不可

送り付け商法とは、何ら先行するやり取りもないのに勝手に商品を送り付け「返品するか、代金を払うか」と迫るものである。これまでは原則として商品が送付されてきてから起算して、原則として 14 日を経過した日まで承諾の通知をせず、かつ販売業者が引き取りをしなかった場合には、販売業者はその商品の返還を請求することができないとされていた（改正前特商法 59 条）。

改正法では、「売買契約を偽って商品を送付した場合」にはその商品の返還を請求することができないとされた（改正特商法 59 条の 2）。したがって「ご注文ありがとうございます。」などの表記で勝手に商品を送り付けられた場合は、即座に所有権が消費者に移ることとなり、14 日を待たず、即座に処分してよいこととなった。これについて立案者の説明としては、売買行為が存在しないのに商品を一方的に送付して売買契約の申込みを行う行為は何ら正常な事業活動とみなされず、代金を支払わなければならないと誤認させることは「詐欺行為である」と認識をしているとのことである³。

なお、国会議論では誤送付の場合（＝配達業者が誤って A さんあての小包を B さん宅へ配送）された場合は、「売買契約を偽った」ものではなく、単なる配送を間違っただけであるため、所有権が移転するわけではなく、民法の原則に従って処理されることとなる⁴との説明があった。

4 | 交付書面の電磁的提供

法改正で最も議論が多く、反対も多かったのが、書面交付義務について電磁的提供も可能とする改正である。電磁的提供のためには消費者の承諾が必要とされ、消費者の電子計算機（PC・スマホ等）に記録されたときに到達したと認められる（改正特商法 4 条 2 項 3 項、18 条 2 項 3 項、37 条 3 項 4

³ 第 204 回衆議院、消費者問題に関する特別委員会議事録第 9 号令和 3 年 5 月 13 日片桐政府参考人発言

⁴ この場合は、勝手に処理をすることはできず、商品を返送するか、不当利得により利得の返還請求が求められる（民法 703 条）。

項、42条4項5項、55条3項4項、58条の7第2項3項)。

立法趣旨としては社会がデジタル化する中で、簡便な情報提供を可能にするというものであったが、ア) 消費者の承諾を適正にとることができるのか、イ) スマホなどでみると情報量が限られてしまうが、紙で提示された場合に比較して十分な情報を消費者が得ることができるのか、ウ) 紙として残らないため、消費者以外(高齢者の家族など)が確認することが困難になってしまうなどがあった。

結果として、これらの懸念にこたえるため政省令を適正なものとする事とされ、かつその検討のために十分な時間を取るために本改正部分については上述の通り、2023年6月15日までと他の部分よりも施行日が延長された。

5 | クーリングオフ通知の電磁的提供

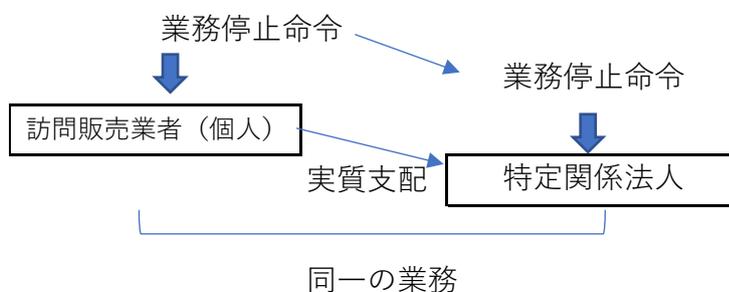
クーリングオフ制度については上述の通り、販売類型によって8日経過または20日経過時点までに書面を発送することにより行うこととされている。これを電磁的取引、たとえばEメールの送付などによるものも認めることとした。

このことについてはなんら問題があることではないが、当初に提出された法案にはクーリングオフの効果発生時についての特則がなかった。書面の場合は発送した時点で効果が発生すると特商法では規定しているが、これは民法の到達主義(民法97条)の特則を定めたものである。立案者はEメールでは発送と同時に到達することから、このような特則は不要と考えた模様である。しかし、Eメールでもシステムの不具合などで到達しない場合も想定されることから、電磁的方法の場合も発送した時点で効力が生ずるとの修正案が立案され、この内容で可決した(改正特商法9条1項2項、24条1項2項、40条1項2項、48条1項2項、58条1項2項、58条の14第1項2項)。

6 | 業務停止・業務禁止範囲の拡充

違法な販売行為を行った販売業者等には業務停止命令を、その役員・使用人には必要に応じて業務禁止命令を出すことができるが、改正特商法では①業務停止を受けた個人の販売業者等の特定関係法人(当該個人が実質支配する法人)であって同一の業務を行っているものに対して業務停止命令を出すことができるようになった(改正特商法8条2項、15条2項、23条2項、39条4項、47条2項、57条2項、58条の13第2項、図表3)。

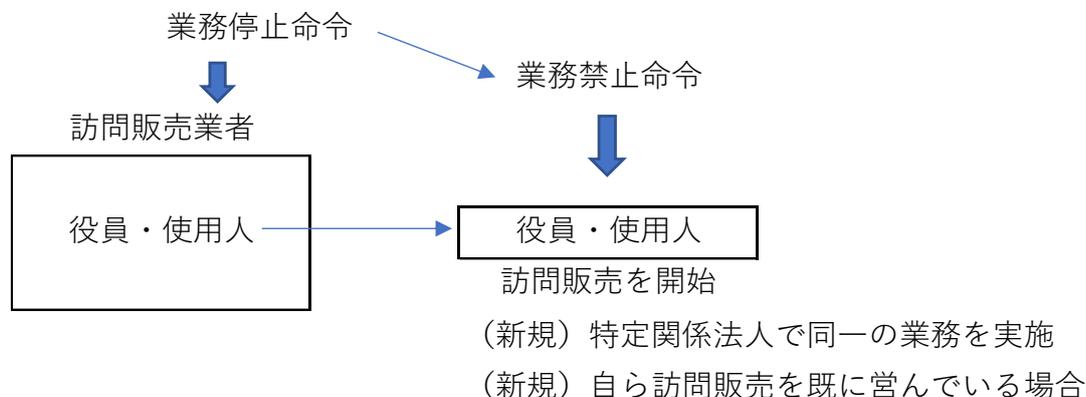
【図表3】 特定関係法人に対する業務停止命令(訪問販売業者の場合)



また、業務禁止命令を受けた役員・使用人が、業務停止を受けた販売業者の特定関係法人で同一の

業務を行っている場合、および自ら同一の業務を行っている場合に業務停止命令を出すことができるようになった（改正特商法8条の2第2項、15条の2第2項、23条の2第2項、39条の2第4項、47条の2第2項、57条の2第2項、58条の13の2第2項、図表4）。

【図表4】業務禁止命令を受けた役員・使用人の関係先の業務停止命令等（訪問販売業者の場合）



7 | 外国執行当局との情報交換

インターネットの発達とともに国際的な商取引が多く行われ、海外の事業者と国内の消費者取引又は、その逆についても円滑な法執行が望まれる。改正特商法においては、主務大臣から外国執行当局への情報提供を認めることとした（69条の3）。外国からの情報の受領については当該外国の法令次第であるが、少なくとも相互主義が図られる範囲内では情報交換の促進効果が期待できる。

4—その他の法改正

1 | 総論

その他の改正内容としては①特定商品等の預託等取引契約に関する法律（改正により名称は変更され預託等取引に関する法律、以下、預託法）に基づく、販売を伴う預託等取引の原則禁止、②消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続き等の特例に関する法律（以下、特例法）に基づく内閣総理大臣から適格消費者団体への情報提供がある。①、②とも施行は2022年6月1日である。

2 | 販売を伴う預託等取引の原則禁止

預託等取引とは物品（改正前は特定の物品に限定されていたが、改正により限定はなくなった）または施設利用権を預託等取引業者が預託又は管理を受けるものをいう（預託法2条1項、2項）。いくつかの改正が行われているが、本稿では要点だけを述べる。すなわち、販売を伴う預託等取引の締結および勧誘にあたっては、内閣総理大臣からの顧客の財産を不当に侵害されるおそれがないことについての確認を受けずに行ってはならないとするものである（預託法9条1項）。

確認を受けずに行う売買契約は無効であり（預託法14条3項）、預託等取引業者の9条1項違反行

為については5年以下の懲役または500万円以下の罰金（または併科）が科される（預託法32条）。

既に顧客のもとに存在する物品の預託ではなく、販売を伴う預託取引において、販売により得た代金を先に契約した預託者の配当金に回すなど、現状では正当化できるものではない。本質的に反社会的な性質を有し、無価値（反価値）であると捉えるべきことから、原則として販売を伴う預託等取引について禁止する対応がとられることとなった⁵。

3 | 適格消費者団体への情報提供

特例法はいわゆるクラスアクションを可能にする法制度である。多数の消費者被害が発生したが、それぞれが少額であるなどして、個人が裁判を起こすのに困難があるときなどに、内閣総理大臣の認定を受けた特定適格消費者団体がとることのできる訴訟手続きである。

手続きは2段階からなり、まずは特定適格消費者団体が事業者を相手取って共通義務確認の訴えを起こすこととなる（特例法3条）。被害を受けた消費者に共通の損害が発生させた事由があるときに、事業者が消費者に対して負う金銭支払い義務を確認するものである。この訴えが確定したときには、次の段階として対象債権の確定手続を行う。これは個別の消費者から被害を申告してもらい個別の金銭支払い額を確定する手続きである（特例法12条以下）。

今回の改正は、内閣総理大臣が特商法または預託法に基づく処分に関して作成した書類を特定適格消費者団体に提供できる（特例法91条）とするものである。本改正により拡大した消費者被害の賠償が容易になることが期待される。

5——検討

本稿では書面交付義務を、消費者からの承諾があれば電磁的提供で代替してよいとすることについて検討してみたい。参考事例として保険業法による説明義務を取り上げる。保険業法では保険会社あるいは保険募集人は顧客に対して保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を行わなければならないとされている（業法294条1項）。本条を受けた施行規則では、情報提供を書面で行うこととされているが（規則227条の2第3項）、顧客の承認を得たときには電磁的方法で代替することができる（同条第4項）。ただし、予定解約率を用いて解約返戻金を支払わないこととしている場合に電磁的提供は認められない（同項）。これは不意打ち度合いが典型的に高くなる懸念が強いからだと考えられる。

このように保険業法では法律本体では情報提供義務としつつ、規則で書面交付を電磁的提供で代替可能なものとそうでないものを書き分けている。

翻って、改正特商法の条文を見ると法律本体で書面交付を、顧客の承諾があれば電磁的方法で代替可能とすることとしてしまっている。しかも訪問販売から連鎖販売取引といったものまで一律に可能とする改正となっている。

保険業法では販売商品が認可対象で、商品にある程度の合理性は担保されるとともに、典型的に理

⁵ 特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会報告書（令和2年8月19日）p4

解されにくいものを電磁的提供から外すということが行われている。他方、特商法では商品や役務の内容の合理性を担保する仕組みはなく、かつすべての商品・役務について承諾のみに基づいて電磁的方法を可能にしてしまっているという点が重要である。

この点を踏まえると、消費者の承諾を得る方法として、「電磁的提供に同意します」という文言のチェックボックスに×を入れるだけというのは許されないと思われる。何ら実質的な説明がなされていないからである。ましてやこのチェックボックスに×をいれないと次に進めないというような仕様は論外である。

電磁的提供の承諾を得る際に、重大な不利益事項が存在するのできちんと読むべき旨を表示するなどの対応を求めるべきであるが、逆にその表示が長すぎると面倒くさいためかえって読まないということもあり得るといふ点にも留意が必要である。

この点の改正まではあと1年の検討期間があるので、妥当な方法が検討されることを期待したい。

6—おわりに

今回の改正によりダークパターンが規制されることとなった。ダークパターンとはたとえば動画や音楽のサブスクリプションや健康食品の定期購入など、申込みはネットですぐにできるが、解約の仕方がどこにも書いていなかったり（小さな読めない文字であるケースもある）、悪質なものとして、解約は実際には利用されていない電話番号に電話することを求めたりするものもある模様だ。

不適正なサービスではないが、PCやスマホを買い替えるときに、IDやパスワードが保存されていなくて、そもそもサービスにアクセスできなくなったりとか、利用者が亡くなったのに加入事実がわからず料金だけが課されたりするものなど、デジタル社会特有の問題が生じてきている。

某有料動画サービスは、一定期間利用されていない顧客に解約を促すという報道があった。このような勧奨は顧客満足度を高め、気軽に利用できるようになる仕組みとして他社にも同様な取り組みが期待される。