



電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例とは？

Q

インターネットのショッピングモールで書籍を購入しました。キャンセルボタンをクリックしようと思っただと、誤って「送信」ボタンをクリックしたようです。三日後に、同じ本が一冊も届きました。販売業者は「利用規約には注文の取り消しはできない旨の規定があるので、返品には応じられない」と受け付けてくれません。誤操作をした私にも責任はあると思うのですが、対応方法はないのでしょうか。

A

近時、インターネットにおけるEC（電子商取引）が活発になってきました。IPO（株式公開）をした企業も多数あります。反面、EC関連のトラブルは、一〇年前の一〇〇倍強に急増しています。

そこで、二〇〇一（平成十三年）年十二月に、「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（略称「電子契約法」）が施行されました（二〇〇一（平成十三年）年法律第九十五号、同年十二月

二五日施行）。全四条から構成される法律です。

本件のような場合には、そもそも売買契約が成立しておらず、商品を返還することができます。

以下では、電子契約法について説明します。

1 法律制定の目的

インターネット市場における取引ルールを明確化し、国際的なインターネット市場におけるルールとの調和を図り、ネット上の消費者トラブルへの有効な救済措置の整備を行うことを目的としています。

電子契約の特徴を踏まえて、取引の基本的なルールを定め、民法の特例措置を定めるものです。

2 電子消費者契約とは（電子契約法第三条）

電子的な方法（同第二条第三項）により締結された電子契約のうち、BtoC（事業者と消費者間）の取引であり、電子計算機の映像面を介して締結されるものをいいます。したがって、インターネットを利用していても、専用端末・専用線を使用した電子契約であれば対象となります。内部に中央演算処理装置（CPU）を有している機器であれば、パソコンや携帯電話、コンビニの端末を使った場合も本法の適用

を受けます。

しかし、CtoC（消費者間）の取引である「オークション」などは対象外です。また、消費者が申込内容を自由に入力して送信できる通常の電子メールによる申し込みは対象となりません。このような取引は、BtoB（事業者間）の取引や電子的な方法によらないで契約を締結する場合に比べ、消費者が意図しない申し込みが生じやすく、また、誤操作については、事業者側が適切な確認措置を講じることによって、容易にこれを防ぐことができるなど、契約締結環境が異なります。そこで、BtoCの電子商取引について、民法の特例を設けたものです。

3 法律の概要

第一条には、「この法律は、消費者が行う電子消費者契約の要素に特定の錯誤があった場合及び隔地者間の契約において電子承諾通知を発する場合に関し民法（明治二十九年法律第八十九号）の特例を定めるものとする。」と規定しています。

すなわち、次の二つの事項について、民法の原則に対する例外を定めています。

(1) 消費者の契約無効の主張に対する事業者の重過失反証の制限—民法九十五条（錯誤）の特例

従来は、事業者側から、「消費者側の誤操作が『重大な過失』にあたるので契約は有効に成立している」と主張することが可能でした。しかし、本法により、BtoCの電子契約では、消費者が申し込みを行う前に、事業者が消費者の申し込み内容などを確認する措置を講じていない場合、操作ミスによる消費者の申込みの意思表示は無効となります。

BtoCの電子商取引、すなわち、インターネットを利用したネット通販や、専用

民法第九十五条

意思表示ハ法律行為ノ要素ニ錯誤アリタルトキハ無効トス。但表意者ニ重大ナル過失アリタルトキハ表意者自ラ其無効ヲ主張スルコトヲ得ス。

民法第五二六条

第一項 隔地者間ノ契約ハ承諾ノ通知ヲ発シタル時ニ成立ス。

民法第五二七条

第一項 申込ノ取消ノ通知カ承諾ノ通知ヲ発シタル後ニ到達シタルモ通常ノ場合ニ於テハ其前ニ到達スヘカリシ時ニ發送シタルモノナルコトヲ知り得ヘキトキハ承諾者ハ運送ナク申込者ニ対シテ其延滞ノ通知ヲ発スルコトヲ要ス。

第二項 承諾者カ前項ノ通知ヲ意リタルトキハ契約ハ成立セザリシモノト看做ス。

(2) 電子商取引における契約の成立時期の明確化—民法五二六条第一項（隔地者間の契約成立時期）の転換（発信主義から到達主義への転換）

従来は、承諾の通知が「発信」された時に契約は成立していました。しかし、電子契約は、承諾の通知が申込者に「到達」した時に成立することになります。

民法制定当時は、隔地者間の契約は時間のかかる手段を前提としていたため、その成立時期は、迅速な契約の成立を図る観点から、契約を承諾する者が承諾の通知を「発信」した時点とされていました（発信主義—民法第五二六条第一項）。

しかし、電子商取引においては、瞬時に意思表示が相手方へ到達するため、承諾の通知が着かない場合のリスクを申し込み者が負担することになります。インターネット等の電子的な方法を用いて承諾の通知を発するようになった今日では、その前提を欠くことになりました。

到達主義ルールに転換すると、承諾の通知が到達しない限り、契約は不成立なので、承諾通知の不着のリスクは、反対に事業者が負うことになりました。

なお、この結果、発信主義を前提とした民法五二七条も、電子契約においては、承諾者に申込者への通知義務を課す意味はなくなることから適用されないことになりました。

〈参考条文〉