

デジタルプラットフォームと消費者

(中田・鹿野編『基本講義消費者法[第5版]』（日本評論社，2022年）第20章[板倉]より)

弁護士・ひかり総合法律事務所

理化学研究所革新知能統合研究センター客員主管研究員

国立情報学研究所客員教授

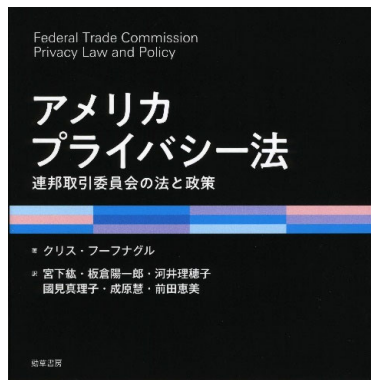
大阪大学社会技術共創研究センター招へい教授

板倉陽一郎

自己紹介

- 2002年慶應義塾大学総合政策学部卒，2004年京都大学大学院情報学研究科社会情報学専攻修士課程修了，2007年慶應義塾大学法務研究科（法科大学院）修了。2008年弁護士（ひかり総合法律事務所）。2016年4月よりパートナー弁護士。
- 2010年4月より2012年12月まで消費者庁に出向（消費者制度課個人情報保護推進室（現・個人情報保護委員会事務局）政策企画専門官）。2017年4月より理化学研究所革新知能統合研究センター社会における人工知能研究グループ客員主管研究員，2018年5月より国立情報学研究所客員教授。2020年5月より大阪大学社会技術共創研究センター招へい教授。2021年4月より国立がん研究センター研究所医療AI研究開発分野客員研究員。
- 消費者庁・デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会委員，総務省・情報通信法学研究会構成員，IoT推進コンソーシアム・データ流通促進WG委員等。
- 法とコンピュータ学会理事，日本メディカルAI学会監事，一般社団法人データ社会推進協議会監事等。

近著



法制度、判例、連邦取引委員会による政策を詳説。実践的アプローチ、豊富な事例で複雑な法体系を理解する。わが国では十分な研究の蓄積がない分野(子どものプライバシー、金融プライバシー等)についても詳説する。

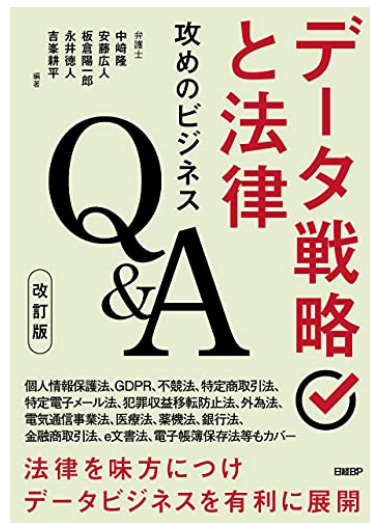
heido shobo



労務行政研究所 [編] 弁護士 倉重公太郎 (編集代表)

今野浩一郎 早稲田大学 名誉教授 岩本 隆 東京理科大学 法学部 教授 宇野祐晃 東京理科大学 経済経営学系 教授 酒井雄平 リポート・ワーク コンサルティング 丸吉香織 コンプライアンス・ソリューションズ	伊達洋恵 ビズネス・クラウド 代表取締役 小島武仁 東京理科大学 法学部 教授 今村謙三 東京理科大学 法学部 教授 小田原悠朗 東京理科大学 法学部 教授 江夏幾多郎 東京理科大学 法学部 教授	藤本 真 白石敏一 板倉陽一郎 [本書監修] リコー・ジャパン LINE NEC
--	---	--

労務行政



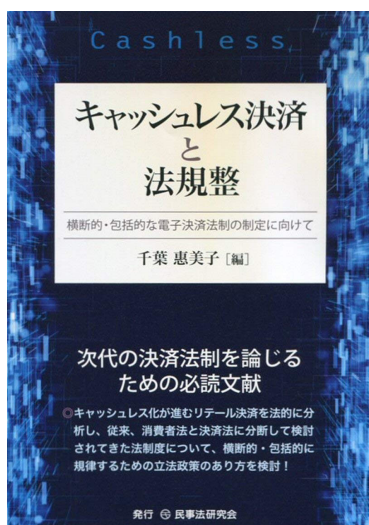
個人情報保護法、GDPR、不特定、特定商取引法、特定電子メール法、犯罪収益移転防止法、外為法、電気通信事業法、医療法、薬機法、銀行法、金融商品取引法、e文書法、電子帳簿保存法等もカバー

法律を味方につけて
データビジネスを有利に展開



勁草書房

現在の法制度、実務状況に基づいた「地に足のついた」AI・ロボット法。Q&A方式でコンパクトに解説。伝統的な法分野の観点から重要問題を洗い出し、可能な限り実定法に則した解説を行う。



ス研究



アジェンダ

- 1. プラットフォームビジネスへの一般的な消費者関連法の適用
- 2. プラットフォーム提供者への行政規制
- 3. プラットフォーム提供者の民事責任

1. プラットフォームビジネスへの一般的な消費者関連法の適用

デジタルプラットフォームを取り巻く法規制

①一般的な消費者関連法

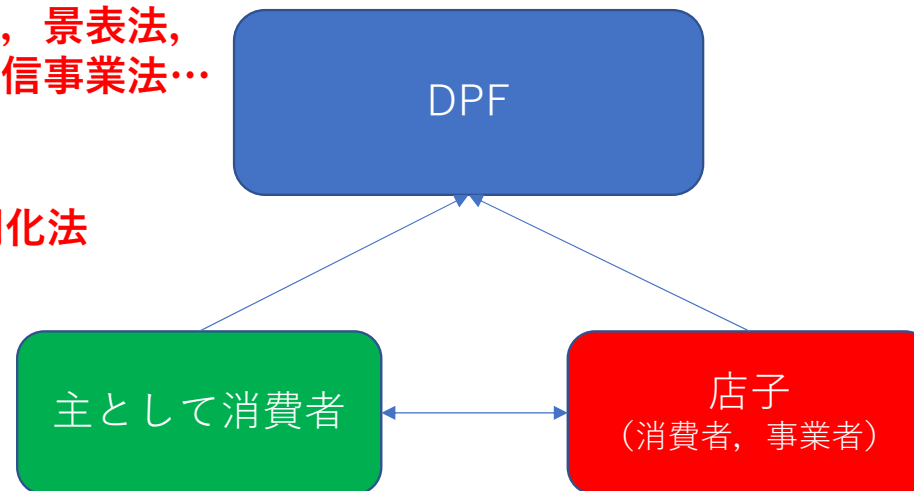
・消費者契約法，特商法，景表法，
個人情報保護法，電気通信事業法…

②行政規制

・取引DPF法，取引透明化法

③民事責任

・PL法，民法



[事例1]

(1) Aは、オンラインモールXに有料会員登録しているが、ここ2か月ほど、メンテナンスばかりでほとんど使えていないにもかかわらず、会員料金は一切返金されない。Xの利用規約を見ると、支払われた会員料金は理由を問わず一切返金しない旨の条項があるが、AはXに対して会員料金の返金を求めることはできるか。



プラットフォームビジネスを提供する事業者であるプラットフォーム提供者自身は、通常、消費者法上の「事業者」に該当し、一般的な消費者関連法が適用される（消費者関連法は消費者・事業者間でのみ適用されるのが普通）。消費者契約法，特定商取引法，景品表示法等

消費者契約法により**全部免責条項は無効（8条1項1号，3号）**であり，債務不履行に基づく損害賠償請求なり，解除に伴う不当利得返還請求なりが可能となる。

[事例1]

(2) Bが、オンラインモールXを用いていたところ、閲覧履歴に応じた広告（行動ターゲティング広告）が出るようになった。Bは、Xに対して行動ターゲティング広告をやめるように求めることはできるか。



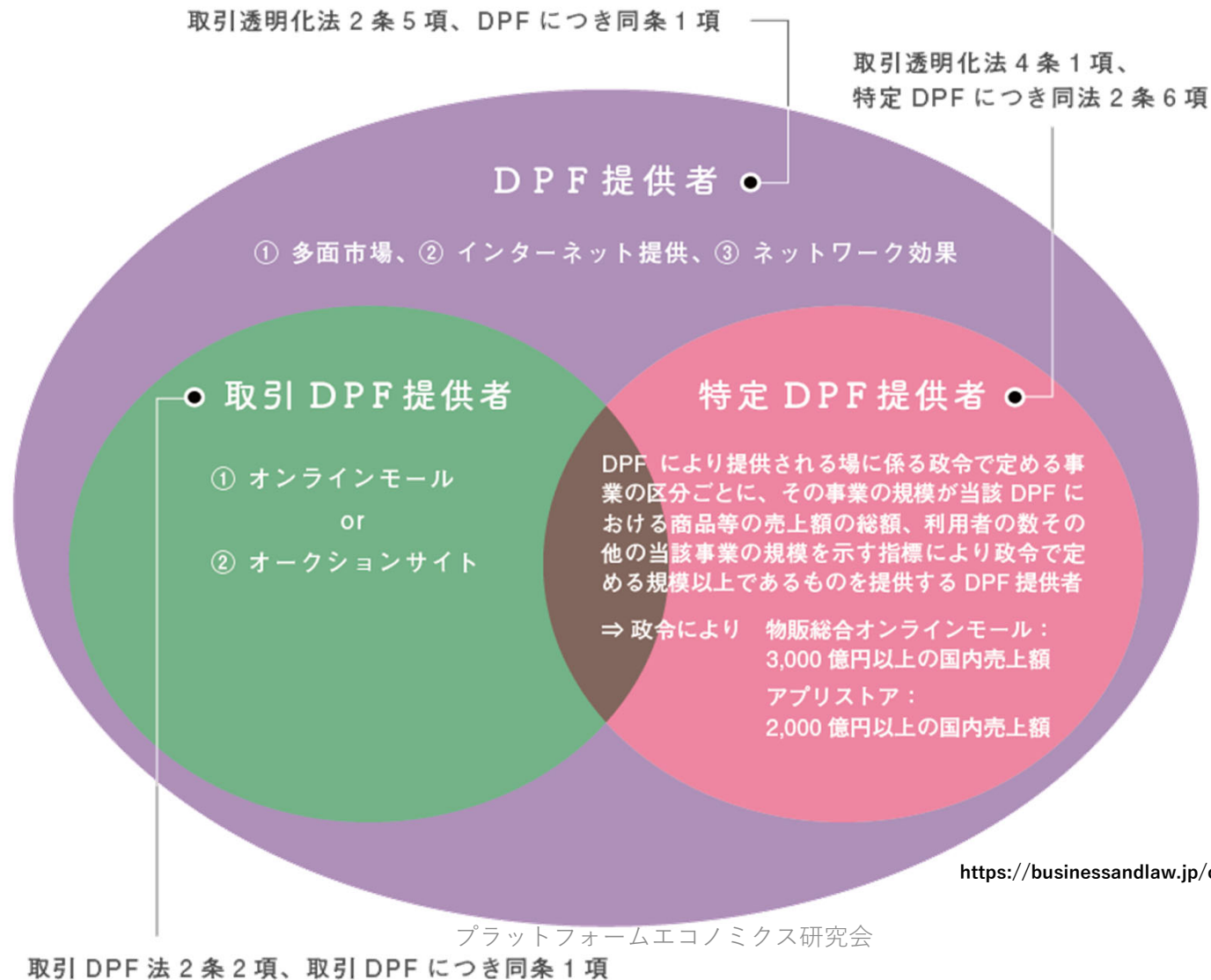
インターネット上でプラットフォームビジネスを行うプラットフォーム提供者には、個人情報保護法、電気通信事業法などが適用されることがある。

個人情報保護法はプラットフォーム提供者にも適用される。個人情報取扱事業者であるXの義務として利用目的規制（同法17条、18条）、安全管理措置（同法23条）等。保有個人データについて、本人は開示等の請求等が可能（同法33条ないし39条）。

利用目的の特定の仕方については、本人が、自らの個人情報の取り扱い方について、利用目的から合理的に予測、想定できることが求められる。個人データを用いた行動ターゲティング広告については、「取得した閲覧履歴や購買履歴等の情報を分析して、趣味・嗜好に応じた新商品・サービスに関する広告のために利用いたします。」等の記載が求められ、**Xが適切に利用目的を定めていなければ、BはXに対して利用停止等の請求を行うことができる（同法35条1項）。**

利用目的を定めていても、不適正利用（19条、35条1項）、「本人の権利又は正当な利益が害されるおそれがある場合」（35条5項）による利用停止請求の余地がある

2. プラットフォーム提供者への行政規制



https://businessandlaw.jp/content/wp-content/uploads/ltakura_zu1-2.gif

「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」(令和3年法律第32号) 概要

取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案 概要

消費者庁資料

オンラインモールなどの「取引デジタルプラットフォーム(取引DPF)」においては、危険商品等の流通や販売業者が特定できず紛争解決が困難となる等の問題が発生。これに対応し消費者利益の保護を図るための新法案を整備

新法案の内容

(1) 取引DPF提供者の努力義務(第3条)

- 取引DPFを利用して行われる通信販売取引(BtoC取引)の適正化及び紛争の解決の促進に資するため、以下の①～③の措置の実施及びその概要等の開示についての努力義務(具体的内容については指針を策定)

- ① 販売業者と消費者との間の円滑な連絡を可能とする措置
- ② 販売条件等の表示に関し苦情の申出を受けた場合における必要な調査等の実施
- ③ 販売業者に対し必要に応じ身元確認のための情報提供を求める

(2) 商品等の出品の停止(第4条)

- 内閣総理大臣は、危険商品等(※1)が出品され、かつ、販売業者が特定不能など個別法の執行が困難な場合(※2)、取引DPF提供者に出品削除等を要請

⇒ 要請に応じたことにより販売業者に生じた損害について取引DPF提供者を免責

- (※1) 重要事項(商品の安全性の判断に資する事項等)の表示に著しい虚偽・誤認表示がある商品等
- (※2) 販売業者が特定可能等の場合は特商法等により対応

(3) 販売業者に係る情報の開示請求権(第5条)

- 消費者が損害賠償請求等を行う場合に必要な範囲で販売業者の情報の開示を請求できる権利を創設

- ※1 取引DPF提供者は、適切な手順に従って開示請求に応じた場合、販売業者に対し責任を負わない
- ※2 損害賠償請求額が一定金額以下の場合や不正目的の場合は対象外

(4) 官民協議会(第6条～第9条)・申出制度(第10条)

- 国の行政機関、取引DPF提供者からなる団体、消費者団体等により構成される官民協議会を組織し、悪質な販売業者等への対応など各主体が取り組むべき事項等を協議
- 消費者等が内閣総理大臣(消費者庁)に対し消費者被害のおそれを申し出て適当な措置の実施を求める申出制度を創設

※公布の日から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日から施行
※あわせて、施行状況及び経済社会情勢の変化を勘案した施行後3年目途の見直しを規定

[事例2]

(1) Aは、オンラインモールXの外国からの出店者Yからモバイルバッテリーを購入して利用していたが、ある日、モバイルバッテリーが発火し、それが原因で自宅が全焼してしまった。Yは出店者に損害賠償請求をしたいが、Yの連絡先がわからない。



出店者Yには、本来、「氏名又は名称、住所及び電話番号」を表示する義務がある（特定商取引法11条5号、同法施行規則8条1号）が、ここでは同条項が守られておらず、連絡先がわからない。

Aには自宅が全焼する被害が生じており、Yへの債権額は明らかに1万円を超えているところ、Aとしては、オンラインモールXに対して販売業者等情報の開示請求（取引DPF法5条）を行い、Yの「氏名または名称、住所その他」の情報を取得することが考えられる。

Xが情報を保有しているにもかかわらず、開示請求に対応しない場合には、（Yではなく）Xに対する損害賠償請求も検討し得る。

開示請求に対応しないわけではないが、Xがきちんと情報を保有していないとか、Xから提供された情報が不正確であり、Yへの請求が奏功しなかった場合に、Xに対して何らかの請求ができるか。この点、取引DPF法上も、Xが、Yに対して販売業者等の特定に資する情報の提供を求める義務は「必要に応じ」た努力義務にとどまる(3条1項1号)以上、請求は直ちには困難か。

[事例2]

(2) Bは、オンラインモールXの出店者zからブランド品を購入したが、手元に届いてみると偽ブランド品だった。Xでは同種の偽ブランド品が沢山販売されているようである。



Yで偽ブランド品が大量に販売されている。このような場合、消費者庁としては、出店者Zに対して特定商取引法に基づく権限を行使しようとすることは当然であるが、これでは是正できない場合、オンラインモールXに、利用停止等の措置を要請することができる（取引DPF法4条柱書，取引DPF法施行規則3条3号）。具体的には、当該偽ブランド品の出品停止や、Z等の偽ブランド品販売業者のアカウント停止などが考えられる。

Bを含む消費者が消費者庁にこのような権限行使を促すこともできる（取引DPF法10条，申出制度）。

特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律のポイント

経産省資料

(2020年5月27日成立、2020年6月3日公布、2021年2月1日施行)

基本理念

- デジタルプラットフォーム提供者が透明性及び公正性の向上のための取組を自主的かつ積極的に行うことを基本とし、国の関与や規制は必要最小限のものとすることを規定。(規制の大枠を法律で定めつつ、詳細を事業者の自主的取組に委ねる「共同規制」の規制手法を採用。)

規制の対象

- デジタルプラットフォームのうち、特に取引の透明性・公正性を高める必要性の高いプラットフォームを提供する事業者を「特定デジタルプラットフォーム提供者」として指定し、規律の対象とする。

特定デジタルプラットフォーム提供者の役割

- 特定デジタルプラットフォーム提供者が、取引条件等の情報の開示及び自主的な手続・体制の整備を行い、実施した措置や事業の概要について、毎年度、自己評価を付した報告書を提出。
※ 利用者に対する取引条件変更時の事前通知や苦情・紛争処理のための自主的な体制整備などを義務付け。

行政庁の役割

- 報告書等をもとにプラットフォームの運営状況のレビューを行い、報告書の概要とともに評価の結果を公表。その際、取引先事業者や消費者、学識者等の意見も聴取し、関係者間での課題共有や相互理解を促す。
- 独占禁止法違反のおそれがあると認められる事案を把握した場合、経済産業大臣は公取委に対し、同法に基づく対処を要請。

2022/10/11

プラットフォームエコノミクス研究会

※ 本法律の規律は内外の別を問わず適用。海外事業者にも適用が行われている独禁法の例等も参考に、公示送達の手続を整備。

12

特定デジタルプラットフォーム提供者の役割

取引条件等の 情報の開示

利用者に対する取引条件の開示や変更等の事前通知を義務付けることで、取引の透明性を向上させる。

【開示項目の例】

- ✓ 取引条件変更の内容及び理由の事前通知
- ✓ 他のサービスの利用を有償で要請する場合に、その内容及び理由
- ✓ データの利用範囲
- ✓ 出品の拒否・停止の理由
- ✓ 検索順位を決する基本的な事項

【行政措置・罰則】

- ✓ 勧告・公表で改善を促す。
- ✓ 是正されない場合に限り措置命令
- ✓ 措置命令違反には罰則

自主的な 手続・体制の整備

特定デジタルプラットフォーム提供者は、指針に基づいて必要な措置をとり、公正な手続・体制の整備を行う。

【指針の内容の例】

- ✓ 取引の公正さを確保するための手続・体制の整備
- ✓ 苦情処理・紛争解決のための体制整備
- ✓ 関係者と緊密に連絡を行うための体制整備（国内管理人の選任）
- ✓ 取引先事業者の事情等を理解するための仕組み構築

【行政措置】

- ✓ 措置の適切・有効な実施のため特に必要な場合は、勧告・公表で改善を促す。

運営状況の報告書

報告書の内容

- (1)事業の概要
- (2)苦情処理の状況
- (3)情報開示の状況
- (4)自主的な手続・体制整備の状況
- (5)自己評価結果

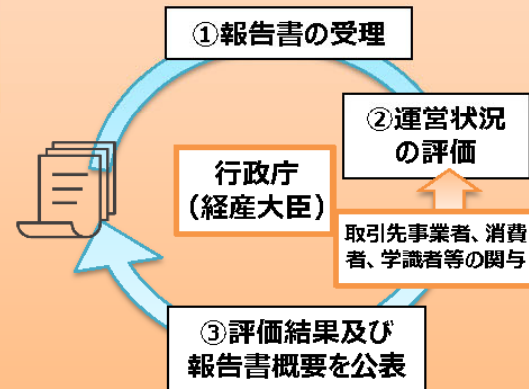
※不提出、記載事項漏れの場合には罰則

評価結果を踏まえた自主的改善

行政庁の役割

レビュー（評価）の実施

特定デジタルプラットフォーム提供者の運営状況について、取引先事業者や消費者、学識者等も関与してレビューを行い、結果を公表する。



公取委への措置請求

独占禁止法違反のおそれがあると認められる事案を把握した場合、経産大臣は公取委に対し、同法に基づく対処を要請する。

〔事例3〕

Aは、オンラインモールXの利用者である。オンラインモールXには、出店者の商品を横断的に検索できる機能があり、Aは、検索順位が一番上だった、出店者Yの商品Zを購入したが、あとから、他の出店者の方がZを安価で販売していたことに気付いた。



Aが、オンラインモールXにおいて、検索順位が一番上だったということで出店者Yから商品Zを購入したが、最安値ではなかった。Xが特定DPF提供者である場合、「順位を決定するために用いられる主要な事項」を、Aを含む一般利用者向けに開示する義務があるので、これが開示されていれば、出店者Yによる商品Zの販売ページの検索順位が一番上だった理由がある程度わかるということになる。

開示されていない場合は違法であるので、Aとしては、経済産業大臣に権限行使を促すことが考えられる（取引透明化法10条1項，申出制度）。

3. プラットフォーム提供者の民事責任

〔事例4〕

(1) AはオンラインモールXの出店者Yから外国産モバイルバッテリーを購入して利用していたが、ある日、モバイルバッテリーが発火し、それが原因で自宅が全焼してしまった。このモバイルバッテリーは、海外で危険性が報道されていたのに、Xは出品を禁ずることなく放置していた。AはXに対して、この損害のすべての賠償を請求することができるか。



取引DPF法も取引透明化法も、基本的にはDPF提供者に行政規制を行う法律であり、販売業者等情報の開示請求を除き、民事責任については規定していない。

出店者Yが外国産モバイルバッテリーの「輸入した者」に該当する場合には、製造物責任法に基づく「製造業者等」（製造物責任法（PL法）2条3項）に該当し、Yは同法に基づき損害賠償義務を負う（同法3条）。しかしながら、オンラインモールXは「製造業者等」の要件には該当せず、Aは製造物責任法上の損害賠償請求を行うことはできない。

①海外での報道によりモバイルバッテリーが危険であることをXが知っており、**合理的な期間を超えて出品を放置しているような場合**には、当該放置が損害に繋がったという民法上の一般不法行為又はAX間の契約（オンラインモール利用契約）上の附随義務違反に基づく損害賠償請求が認められる余地（電子商取引準則等）

②売買契約はAY間であるとしても、オンラインモールであるXがAX間のオンラインモール利用契約の附随義務として、これに関する**情報提供義務**を負うという構成（中田邦博教授）

③オンラインモールが出店者の販売促進を行っているという側面に着目し、オンラインモールXも、出店者Yの広告媒体として、**広告の審査義務類似の義務**を負うという構成（中田邦博教授）

④利用者と取引DPF提供者との間の契約には、消費者が安心、安全に取引できるシステムを構築する信義則上の義務が存在し、当該義務には出店・出品審査義務や、保険・補償制度構築義務が含まれる、という主張（東京地判令4・4・15LEX/DB25572161（令和2年（ワ）第27469号））、否定）

[事例4]

(2) BはネットオークションZの出店者Wから商品を購入したが、全く送られてこず、Wに連絡しても返事がないまま、Wは退会してしまった。インターネット上で情報収集してみると、WはB以外にも同様に代金だけを受領して商品を送らない手口を多く行っていたことが判明した。代金だけを受領して商品を送らないということができるシステムを放置しているZに対して、Bは、当該商品代金相当額についての損害の賠償を請求することができるか。



BはネットオークションZの出店者Wに代金だけを取られてしまっており、「代金だけを受領して商品を送らないということができるシステムを放置している」Zに対して損害賠償請求しようとしている。

オークション詐欺におけるネットオークションサイトの責任が問題となった事案では、「本件利用契約における信義則上、被告は原告らを含む利用者に対して、欠陥のないシステムを構築して本件サービスを提供すべき義務を負っている」との一般論が述べられている（名古屋地判平20・3・28判時2045号152頁）。

Zのシステムが、**「欠陥のないシステムを構築して提供すべき義務」**の観点から義務違反であり、損害賠償が認められるということはあるであろう。