

# 「取引デジタルプラットフォーム 消費者保護法」の概要

石橋 勇輝 Ishibashi Yuki 消費者庁消費者政策課(消費者制度課併任)政策企画専門官

## 背景・経緯および 本法の基本的な考え方

### (1) 検討の背景・経緯

オンラインモール、オークションサイトなどの取引デジタルプラットフォーム(以下、DPF)は、近年、消費者取引の「場」として急速にその存在感を増しており、とりわけ「新しい生活様式」の下で、国民の日常生活において不可欠な取引基盤としての地位を確立しつつあります。

一方で、取引DPFを利用した取引においては、取引に不慣れな者や悪質な事業者であっても売主として参入が容易となるといった「場」としての特性も寄与し、模倣品の流通や売主の債務不履行などといった消費者トラブルの発生もみられるところ です。

このような状況を踏まえ、2019年12月から消費者庁において「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」が開催され、同検討会は2021年1月に報告書(以下、検討会報告書)を取りまとめました。

消費者庁は、検討会報告書の提言を踏まえ、2021年3月に新法案を第204回通常国会に提出しました。同法律案は、衆議院消費者問題特別委員会・参議院地方創生及び消費者問題特別委員会における計8時間の審議を経て、同年4月28日に成立し、同年5月10日に「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。以下、本法)」として公布されました。

### (2) 本法の基本的な考え方

取引DPFを利用して行われる取引は、売主である販売業者等\*1と買主である消費者を当事者として行われる通信販売取引です。したがって、消費者被害が発生した場合には、一義的には売主である販売業者等が紛争解決を含め、その責任を負うこととなります。

しかしながら、取引DPFには、販売業者等の数や取引量が加速度的に増加し得るという特性があり、そうしたなかで、良質でない販売業者等が紛れ込みやすくなる構造的問題が存在しています。このため、消費者被害の発生の防止の観点からは、販売業者等に対する責任の追及だけでなく、取引DPF提供者による取引秩序の維持のための取り組みが不可欠となっています。

取引DPF提供者は、あくまで取引の当事者ではなく、取引の「場」の提供者であるとはいえ、販売業者等と消費者を集めれば集めるほど取引の「場」としての信用および利便性を高めることが可能となり、そのようにして信用および利便性を高めた「場」を各々に利用させることで収益を上げている立場にあります。こうした事情に照らし、本法では、取引DPF提供者について、その提供する「場」における通信販売取引の適正化および紛争解決の促進に協力すべき責務を負うものとして位置づけています。

本稿では、紙面の都合上、本法の概要につい

\*1 販売業者および役務を提供する事業者を指す(2条4項)

て、消費生活相談の現場で実際に対応されることが多いと考えられる本法5条の販売業者等情報の開示請求権を詳細に記しています。なお、本文中、意見にわたる部分については、筆者の個人的見解となります。

## 定義

### (1) 「取引デジタルプラットフォーム」

#### (2条1項)

##### ア 規定の内容

本法の「取引デジタルプラットフォーム」については、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(令和2年法律第38号。以下、透明化法)2条1項の「デジタルプラットフォーム」\*2のうち、実質的に通信販売(特定商取引法〔以下、特商法〕2条2項)に係る取引の「場」としての機能を有しているものをとらえる観点から、①契約の申込みの「場」となる取引DPF(2条1項1号)②いわゆる「オークションサイト」(2条1項2号)を対象としています。

①については、大半のオンラインモール、シェアリングエコノミー、アプリケーションストアなどがこれに該当することとなります。

一方で、例えば情報サイトのように、取引DPF上では情報の検索ができるのみで、契約の申込みを行うにはリンク先(すなわち「場」の外)である直販サイトに移行する必要があるものは、契約の申込みの「場」は提供されていないため、本法の適用対象外になります。

##### イ 売主の属性による適用の違い

通信販売は特商法上、売主が事業者であること(BtoC取引)を前提としているため、売主が非事業者の個人である場合、すなわちCtoC取引の場合には本法の対象とはなりません。

そのうえで、ある「場」が取引DPFに該当するかどうかは、当該「場」を利用して行われる個別の取引ごとに判断されることとなるため、例え

ば、売主に事業者(販売業者等)と非事業者の個人が混在している場合は、事業者(販売業者等)が売主となる場合に限り、本法が適用されることとなります。

### (2) 「販売業者等」(2条4項)

「販売業者等」とは、「販売業者<sup>また</sup>又は役務の提供の事業を営む者」を意味しています。

事業者<sup>また</sup>に該当するかどうかは、営利の意思をもって反復継続して取引を行う者であるかどうかで判断されます。営利の意思の有無は、その者の意思にかかわらず客観的に判断されることとなります。したがって、売主が個人と称していても、客観的に判断するとその実態としては事業者である、いわゆる「隠れB」である場合には「販売業者等」に該当することとなります。

この点に関し、消費者庁は今後「販売業者等」の該当性の判断のための基本的な考え方や考慮要素を示したガイドラインを公表する予定です。

## 取引DPF提供者の 講ずべき措置

本法3条は、取引DPF提供者に対し、自らが提供する「場」における適正な市場の維持に一定の役割を果たすことを求めるものです。

本法の対象には規模・分野を問わずさまざまな取引DPF提供者が含まれ、また個別の取引への関与の度合いも異なります。そこで、本法3条1項では、講ずべき措置の大枠を努力義務として規定し、その措置の詳細については各取引DPF提供者に委ねるとともに、3条2項で措置の実施の状況等を開示させることにより、消費者がこれを確認できることとしています。

さらに、本法3条3項および同条4項により、内閣総理大臣は、講ずべき措置および開示の適切かつ有効な実施に資する指針を作成し、公表することとしています。

\*2 透明化法では、①デジタル技術を用い、商品等提供利用者と一般利用者をつなぐ場(多面市場)を提供すること ②インターネットを通じ提供していること ③ネットワーク効果(商品等提供利用者・一般利用者の増加が互いの便益を増進させ、双方の数がさらに増加する関係等)を利用したサービスであることを要件としてとらえている

## 内閣総理大臣による 利用停止等の要請

取引DPFを利用して行われる通信販売は、販売業者等が行う販売条件等の表示を手掛かりとして行われる隔地者間の取引であり、模倣品や、規格基準を満たさない商品、危険商品等の流通等といった消費者トラブルは、そうした販売条件等の表示が商品等の実態と異なることに起因して発生するものと考えられます。

販売業者等による不適正な表示の問題に対しては、原則として行政庁による特商法等の個別法に基づく販売業者等に対する権限行使等の手段により当該表示の是正が図られるべきですが、販売業者等が特定できないなど、当該手段が有効に機能し難い場合には、問題のある表示に係る商品や役務等を消費者が購入しまたは利用できる状態が継続し、結果的に消費者の生命・身体・財産に重大な影響を及ぼしかねません。

そこで、本法4条では、取引DPF提供者が躊躇なく措置を講じられる環境を整備する観点から、消費者庁から取引DPF提供者に対し、販売業者等による商品等の販売停止等の必要な措置を要請することができるものとし、これに応じた取引DPF提供者を免責することとしています。

## 販売業者等情報の 開示請求

### (1) 趣旨

取引DPFを利用して消費者トラブルにあった消費者は、基本的には、特商法に基づいて販売業者等により表示されている名称・住所等の情報を利用して、被害回復のための自主交渉や消費生活センターへのあっせんの依頼、訴訟の提起等を試みることとなります。

もっとも、当該表示に虚偽が含まれている場合や、販売業者等がアカウントを廃止し当該表示がされなくなった場合等において、消費者が被害回復を図るためには、取引DPF提供者が保有する情報を手掛かりとするほかありません。

そこで、消費者が取引DPF提供者に対し、一定の要件の下で、販売業者等に関する情報の開示を請求できる制度が設けられました。

### (2) 制度の概要

#### ア 販売業者等情報の開示請求(5条1項)

消費者は、販売業者等との間の売買契約等に係る自己の債権を行使するために確認を必要とする場合に限り、取引DPF提供者に対し、当該販売業者等の氏名または名称、住所その他の当該債権の行使に必要な販売業者等に関する情報として内閣府令で定めるもの(販売業者等情報)の開示を請求することができるとしています。

ただし、消費者が、当該販売業者等の信用を毀損する目的その他の不正の目的で当該請求を行う場合は、この限りではありません。

#### イ 販売業者等情報の開示請求に係る書面等の提出(5条2項)

本法5条2項は、販売業者等情報の開示請求を行う消費者において、取引DPF提供者に対し、必要事項を記載し、または記録した書面または電磁的記録を提出し、または提供しなければならない旨を定めるものです。書面または電磁的記録には、次の①から③を記載または記録することとされています。

- ①当該請求に係る販売業者等情報の確認を必要とする理由
- ②当該請求の対象となる販売業者等情報の項目
- ③開示を受けた販売業者等情報を本法5条1項ただし書に規定する不正の目的のために利用しないことを誓約する旨

このうち①は、消費者は、販売業者等に対する債権が存在するとの主張およびその裏付けとなる資料等と、当該販売業者等情報を取得できる他の手段が無く販売業者等に対して現実に連絡を取ることができないなどの状況について具体的に説明することとなります。

また、この「債権」には、債務不履行に基づく損害賠償請求権や、通信販売に係る取引に関する不法行為に基づく損害賠償請求権が含まれることとなり、当該「損害」には、拡大損害や慰謝



料といった損害も含まれ得ることとなります。また、開示請求を行える金額としては、本法施行規則4条により、これら損害を合計した金額が1万円を超える場合とされています。

なお、本開示請求制度において、消費者が実際に販売業者等に対し債権を有しているかどうかは、当該債権が存在するという外観が認められることをもって判断されることとなります\*3。

②の「項目」とは、氏名または名称、住所といった情報の具体的な種類・分類を意味します。具体的な販売業者等情報としては、本法施行規則5条各号により、氏名および名称(法人その他の団体の場合にあつては、その名称および代表者の氏名)、住所、電話番号、ファクシミリ番号、電子メールアドレスおよび法人その他の団体にあつては法人番号となっています。

③は、本法5条1項の「不正の目的」の有無が消費者の内心に関する事項であつて、取引DPF提供者で判断することが一般的に困難であることに鑑み、記載等を求めるものです。

これにより誓約を受けた取引DPF提供者は、「不正の目的」の有無の判断に当たって、本法5条3項の意見聴取手続において販売業者等から申告があつた内容等を確認し、特に消費者の不正の目的を推認させる事情等が無ければ、当該誓約を信頼すれば足りることとなります。なお、今後、開示請求に関するQ&A等を消費者庁のホームページにおいて公表する予定です。

#### ウ 販売業者等からの意見の聴取(5条3項)

本法5条3項では、販売業者等の反論の機会を確保する観点から、開示するかどうかについて当該販売業者等の意見を聴かなければならないものとしています。

### 取引デジタルプラットフォーム官民協議会

取引DPFにおける取引環境は情報通信技術の

発展等に伴い急速に変化し得ることから、消費者の利益の保護を図るためには、行政による規制や取引DPF提供者による対応だけでなく、消費者団体や業界団体など取引にかかわる各ステークホルダーにより機動的かつ柔軟な取り組みが行われることが望ましいと考えられます。

このため、本法では、取引デジタルプラットフォーム官民協議会の組織について法定し、各ステークホルダーによる定期的な情報交換・協議、当該協議の結果を踏まえた取り組みの実施や改善の促進を図ることとしています。

### 消費者等による申出制度

取引DPFにおける消費者問題の対応に当たり、消費者から幅広い情報の提供を受け、法執行や注意喚起等に活用できるよう、特商法60条等と同様の申出制度を設けることとしています。

### 今後の対応

本法の施行日は、2022年5月1日です。5条の販売業者等情報の開示請求権については、本法附則2条より本法の施行日以後に締結された契約について適用されることとなります。

また、消費者庁は、既に本法施行令・本法施行規則・本法3条3項の努力義務に関する指針の案(本法施行後に正式に策定・公表される予定)を公表していますが、今後、「『販売業者等』に係るガイドライン」も公表する予定です。

また、検討会報告書および衆議院・参議院での附帯決議においては、CtoC取引の「場」となるDPFの提供者の役割の検討、本法3条の努力義務や本法4条の要請に対する対応の実施状況についての実態把握、SNSを利用して行われる取引等に関する実態把握等を進めるべきとされたところですので、消費者庁においては、今後、本法の施行の状況も踏まえつつ、これらの課題についても対応していくこととしています。

\*3 例えば、消費者が販売業者等に対して、商品が届かないことを理由として損害賠償を請求するために開示請求をする場合にあつては、取引DPF提供者は、販売業者等から商品を購入したものの商品が届いていないという消費者の申出内容や自らの取引DPFにおける取引記録等を確認したうえで、当該消費者の手元に現に商品が届いていることが明らかであるなどの特段の事情が存する場合でなければ、消費者の債権が存在するという外観が認められると判断し得るものと考えられる