

## 消費者問題の最前線

## 第9回 「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」について

消費者問題特別委員会副委員長 山本 瑞貴 (69期)

## 1 立法の背景と基本的な考え方

インターネットを通じたショッピングには、①販売業者等\*1がサイトを運営し、直接消費者に販売を行うもの、②販売業者等以外の事業者が提供する消費者取引の「場」に様々な販売業者等が出品を行い、消費者に販売を行うものの、大きく2種類がある。オンラインモールなどのインターネット上の消費者取引の「場」は取引デジタルプラットフォーム（以下「取引DPF」という）、当該「場」を提供する事業者は取引DPF提供者と呼ばれる。

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、「新しい生活様式」として人との接触を減らすことが推奨されたこと等を背景に、インターネットを通じた消費行動は人々の日常生活に浸透していった。

利用者数等が増加している反面、取引DPFには、「特定商取引に関する法律」の表示規制を遵守しない悪質な事業者であっても参入が容易であり、消費者が販売業者等に苦情、債務不履行責任の追及等を行おうにも、販売業者等に連絡できない、販売業者等を特定できない等の消費者被害を生み出しやすい特性がある。

取引DPF提供者と消費者は、取引DPF利用契約で結びついているにすぎず、個々の売買契約等は販売業者等と消費者との間のものであり、取引DPF提供者は、原則、販売業者等の債務不履行等について民事責任を負わない。

しかしながら、取引DPF提供者は、販売業者等と消費者を集めることで取引の「場」としての信用等を

高め、さらに利用者を増やすという循環を構築することで利益を上げていることから、取引の「場」の提供者として、通信販売環境の適正化及び紛争解決を促進するという責務があると考えられている。

今回紹介する「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」（以下「法」という）とは、取引DPF提供者の上記責務等を踏まえ、消費者の取引DPF提供者に対する販売業者等情報の開示請求権等を規定するものである。以下では、我々に身近となる情報開示請求権を中心に、概要を説明する。

## 2 販売業者等情報開示請求権の制度概要

取引DPFを利用する消費者は、当該取引DPFを利用して行われる通信販売\*2に係る販売業者等との間の売買契約に係る自己の債権を行使するために、当該販売業者等の氏名又は名称、住所その他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）の開示を請求できることとされている（法5条1項）。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ない（法5条1項ただし書）。

当該債権には、債務不履行に基づく損害賠償請求権\*3だけでなく不法行為に基づく損害賠償請求権\*4も含まれ、当該損害には、逸失利益や慰謝料も含まれる。ただし、損害の額として、1万円を超えるものでなければならない（法施行規則4条）。

\*1：販売業者及び役務を提供する事業者を意味する。

\*2：取引DPF上で通信販売の申込みが行われる必要がある。つまり、取引DPFからリンクを辿って販売業者等が運営するサイトに行き、当該サイト上で申込みを行う場合、法の適用範囲外となる。

\*3：不良品事例が典型と考えられる。

\*4：製品事故事例が典型と考えられる。

販売業者等情報には、氏名等に加え、電話番号、ファクシミリ番号、電子メールアドレス、法人その他団体については法人番号も含まれる（法施行規則5条）。

次に、手続面として、販売業者等情報の開示を請求する消費者は、取引DPF提供者に対して、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前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を記載した書面又は電磁的記録を提出しなければならない（法5条2項）。

確認の必要性に関する①は、例えば、販売業者等の表示する電話番号に連絡しても繋がらないといった、販売業者等とのやり取り等を記載する\*5。②については、法5条1項及び法施行規則5条のいずれかを記載する。③については、消極的事実であり、不正な目的のないことの具体的な事柄の記載は不要である。

法の定める内容は上記の通りであるが、販売業者等情報開示請求については、消費者庁が書式を公表しており、当該書式を参考にすることとなる\*6。また、上記の通り、電磁的記録での請求も許容されていることから、オンラインで完結する販売業者等情報開示請求制度の整備が進むと見込まれる。

なお、消費者からの請求後、取引DPF提供者は、連絡不能の場合を除き、販売業者等情報開示請求を受けた販売業者等の意見を聴かなければならない（法5条3項）。

### 3 取引DPF提供者の努力義務と官民協議会

法において、ICT技術発展に伴う取引DPF提供者による柔軟な対応の可能性、適正な市場環境構築、販売業者等情報開示への対応に代表される紛争解決への取り組み等をモニタリング等するため、取引DPF提供者に、消費者が販売業者等と円滑に連絡することができるための措置を講ずること等の3つの努力義務を定め（法3条）、取引DPFの対応状況や国、消費者団体等の報告、意見交換を行う官民協議会の設置を義務付けている（法6条）。約6カ月に1回開催されている官民協議会の資料は公開されているので、法の施行状況等を把握する際、適宜参照されたい\*7。

### 4 おわりに

法は、取引DPF上でのBtoC取引に関するものである。言うまでもなく、取引DPF上では、BtoC取引のみではなく、CtoC取引も行われている。法の施行\*8から約1年5カ月が経過しているところ\*9、法附則3条において、施行から3年を目途に法の検討を行うこととされており、法に対する衆参附帯決議において、CtoC取引の「場」としての取引DPF提供者の役割等についての検討も求められている。取引DPF上での消費者保護のために、取引DPF提供者の努力義務で足りるのか、取引DPF提供者の民事責任という強い規制が必要なのか等、法の施行状況についての確認、法の再検討の動向を、今後とも注視していく必要がある。

\* 5：繋がりはするがコール音が鳴るだけといった、一応繋がる可能性がある場合、時間を変えても同様である等の、現実に繋がる可能性がない事柄を示すことになると考えられる。

\* 6：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 | 消費者庁 [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_transaction/digital\\_platform/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/digital_platform/)

\* 7：取引デジタルプラットフォーム官民協議会 | 消費者庁 [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_transaction/meeting\\_materials/review\\_meeting\\_003/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/meeting_materials/review_meeting_003/)

\* 8：法の施行日は、2022年5月1日。

\* 9：本稿執筆時（2023年10月）