

# 「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施行令（案）」等に関する意見

2022年1月17日  
一般社団法人 新経済連盟

## 1. 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施行規則案への意見

### (1) 規則案第4条関係（対象となる債権の額）

#### （意見）

取引デジタルプラットフォーム提供者による開示可否の判断を容易にする観点から、開示請求の要件となる債権の額は、当該取引デジタルプラットフォームで当該消費者が取引を行った売買契約等の代金額とすべきである。仮に、債権額に拡大損害に対する賠償請求額を含めるのであれば、①情報開示請求をする消費者は請求の際に客観的根拠となる資料を添付すべきこと、また、②取引デジタルプラットフォーム提供者が、かかる情報開示請求が債権額の要件を満たしているかについて、どのような資料に基づきどのように判断したらよいのか、ガイドライン等で考え方を示し、取引デジタルプラットフォーム提供者が情報開示の可否を判断しやすい環境を整えるべきである。

#### （理由）

特に、慰謝料請求が含まれる場合など、開示請求を行う消費者の言い値で対象額要件への該当性を判断するとなると、債権額に下限を設けた趣旨が没却されてしまうため。また、取引デジタルプラットフォーム提供者による債権額の判断に時間や労力をかけると、迅速な開示ができなくなることになり、消費者保護にならない。

### (2) 規則案第5条関係（開示の対象となる販売事業者の情報）

#### （意見）

開示の対象となる販売事業者の情報について、開示請求があった際に、取引デジタルプラットフォーム提供者と、情報の開示請求がなされた販売業者等との間の、出品等に係る契約が既に終了していた場合には、取引デジタルプラットフォーム提供者は、当該販売業者等と契約があった当時の情報（例えば、当時申告または表示されていた住所）を開示すればよく、最新の情報を調査して回答する義務はないと認識しているが、その認識で良いか

#### （理由）

取引デジタルプラットフォーム提供者は、退店済みの事業者の情報については、出店当時の情報しか持っておらず、既に契約関係がなくなってもなお調査しなければならないとすると、取引デジタルプラットフォーム提供者に過度の負担を強いることになるため。

### (3) 規則案第6条関係（開示請求の方法）

#### （意見）

開示請求に際しては、債権に関する客観的資料、具体的説明、取引デジタルプラットフォームにおいて行った取引を特定するための情報、当該取引を行った本人であることを証明する資料や情報など、取引デジタルプラットフォーム提供者が開示の判断を迅速に行うための資料や情報を添えて行うべきことを、ガイドライン等で消費者に示すべきである。

(理由)

挙げたような資料や情報が無いと、取引デジタルプラットフォーム提供者としては開示の判断ができず、予め示しておくことで円滑な対応が可能と考えられるため。

(4) その他（開示請求に関する意見）

(意見)

- ① 法第 5 条第 3 項に基づき販売業者等に意見照会を行った結果、当該販売業者等と連絡が取れない場合や、当該販売業者等から情報開示を拒絶された場合に、取引デジタルプラットフォーム提供者がどのように対応すべきか、明確にすべきである。
- ② 法第 5 条第 3 項に基づき販売業者等に意見照会を行う際、開示請求を行った消費者を特定するための情報や、その開示請求の内容を、取引デジタルプラットフォーム提供者が当該販売業者等に提示できることを明らかにすべきである。
- ③ 法第 5 条に基づいて販売業者等の情報を開示した場合、個人情報保護法第 16 条第 3 項第 1 号、同法第 17 条第 2 項第 1 号、および同法第 23 条第 1 項第 1 号における「法令に基づく場合」に該当することを明確にすべきである。

(理由)

- ① 情報開示にあたって、取引デジタルプラットフォーム提供者は販売業者等に意見を聴かなければいけないとされているところ、既に出店契約が終了している場合など、当該販売業者等と連絡が取れない場合や、意見照会を行った結果拒絶される場合も想定されるが、どのように対応したらいいか明確ではないため。
- ② 開示先の消費者や開示請求の背景を販売業者等に伝えられないと、意見照会をしても、販売業者等としては回答のしようが無いと考えられるため。
- ③ 開示請求のあった消費者への情報開示が、販売業者等の同意が得られなかった場合でも個人情報保護法違反とならないことを確認したいため。

## 2. 「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第 3 条第 3 項に基づき取引デジタルプラットフォーム提供者が行う措置に関して、その適切かつ有効な実施に資するために必要な指針(案)」への意見

(1) 指針案第 2、1 (1) および 3 (1) 関係

(意見)

あたかも取引デジタルプラットフォーム外の直販サイトではトラブルが起きておらず、取引デジタルプラットフォームでのみ問題が発生しているかのような誤認を招く記載があることから、以下のとおり、直販サイトでも問題が発生していることを明確にする記載に修正すべきである。

指針案第 2、1 (1) および 3 (1)

原案：取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引では

修正案：直販サイトに限らず、取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引でも

(理由)

販売業者等の表示に疑義があったり連絡が取れないといった問題や、表示されている販売業者等の住所等が虚偽である等の問題は、取引デジタルプラットフォームに限って発生しているものではなく、取引デジタルプラ

ットフォーム外でも多く発生していると認識している。これらのトラブル発生は通信販売において共通の課題であり、取引デジタルプラットフォームにおいては、特商法によって販売業者等に義務が課せられていることに加えて、介在する取引デジタルプラットフォーム提供者が措置を講ずることにより、少なくとも取引デジタルプラットフォームを経由した取引ではそういった問題の発生防止や解決につながり、通信販売に係る取引の安全に資するというのが、今回の法律の趣旨のはずである。

今回の法律の目的が果たされれば、直販サイトよりも措置を講じている取引デジタルプラットフォームを利用したほうが消費者にとっては安全となることも多いはずであり、原案の記載を見た消費者が、取引デジタルプラットフォームでは問題が起きているから、直販サイトで取引したほうが安全だと誤認しないように、修正すべきである。

## (2) 第 2、2 (3) 後半関係

(意見)

消費者から苦情の申出を受けた場合ではない措置について記載された後半部分は、法第 3 条第 1 項の措置とは別のものであって法定指針の対象外であることを明確にするため、項目を分け、第 2 の最後に記載箇所を移すとともに、第 2 および 2 のタイトルを法第 3 条第 1 項の措置以外の措置が含まれることを踏まえたものに修正すべきである。

① 原案：上記の取組に加え、(中略) 前段階として以下のような取組が考えられる。(後略)

修正案：「4. 本法第 3 条第 1 項の措置のほか、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資する取組の例

1～3 の取組のほかに、そもそも消費者が苦情を申し立てるような状況に至らないように、前段階として以下のような取組が考えられる。

① 利用規約において販売禁止対象商品・禁止行為を定めている。(後略) 」

としたうえで、第 2 の最後に記載箇所を移動。

② 原案：第 2 取引デジタルプラットフォーム提供者が行う~~第 3 条第 1 項の措置~~

修正案：第 2 取引デジタルプラットフォーム提供者が行う~~第 3 条第 1 項の措置~~**等**

③ 原案：2 消費者から苦情の申出を受けた場合の販売条件等の表示の適正を確保するための措置

(本法第 3 条第 1 項第 2 号関係)

修正案：2 消費者から苦情の申出を受けた場合の販売条件等の表示の適正を確保するための措置

(本法第 3 条第 1 項第 2 号関係) **等**

(理由)

法第 3 条第 1 項第 2 号は、「消費者から苦情の申出を受けた場合」のことを定めており、苦情の申出を受ける前の取組や未然防止の取組は、法第 3 条第 1 項第 2 号の対象ではなく、法定指針の範囲を超えていることから、それを明確にする必要があるため。

## (3) 第 2、1 (1) および 3 (1) 関係 (形式面の不備)

(意見)

一つの文章に同じ内容が重複して書かれていたり、文章の前と後で意味が繋がっていなかったりする以下について、読みやすくなるように修正すべきである。

① 第2、1（1）

原案：そこで、本号は、これらの問題を解消するため、

修正案：そこで、本号は

② 第2、3（1）

原案：このような被害を防止し、（中略）確保するためには、取引デジタルプラットフォームは、

修正案：取引デジタルプラットフォームは

③ 第2、3（1）

原案：このような状況を踏まえ、

修正案：そこで、

（理由）

- ① 直前に背景や趣旨・目的が既に書かれており、原案は冗長的であるため。
- ② 原案は一つの文の中に「このような被害を防止し、」が2回現れ、また、「取引の安全の確保」という趣旨の記載も一つの文に2回現れており、文として不自然であるため。
- ③ 原案は冗長的であり、1（1）と同様「そこで」としたほうが繋がりがよいと考えられるため。

（4）その他

（意見）

コストをかけて努力義務の対象となっている措置を講じている取引デジタルプラットフォーム提供者が、措置を講じていない取引デジタルプラットフォーム提供者と比較して不利な状況とならないよう、消費者への啓蒙活動を行うなどして、消費者が措置を講じていない取引デジタルプラットフォームを利用しないような環境を整えるべきである。

（理由）

努力義務であるか否かに関わらず、国内に拠点を持たない取引デジタルプラットフォームや、遵法意識がない取引デジタルプラットフォーム提供者は、措置を講じない可能性も高く、そういった取引デジタルプラットフォームを利用する消費者が減らなければ、消費者被害が減らないばかりか、措置を講じている取引デジタルプラットフォーム提供者のみが不利益を被ることになり、健全な取引環境とはいえないため。

以上