

デジタル・プラットフォームで販売された製品起因事故における デジタル・プラットフォーマーの責任に関する一考察

加藤尚徳^{†1†2} 板倉陽一郎^{†3†2} 村上陽亮^{†1}

概要: 社会においてデジタル・プラットフォームが果たす役割が益々重要になってくる中で、我が国においてはプラットフォーム型ビジネスの台頭に対応したルール整備が進められている。この中では、利用者の安全管理や消費者保護等のための制度や執行の検討がなされている。本稿においては、プラットフォーム型ビジネスにおいてどのような弊害が生じているか、その実例を挙げつつ、現状の問題点を整理する。その上で、来たるべきプラットフォーム型ビジネスに対応したルール整備に向けた若干の提言を行う。

キーワード: デジタル・プラットフォーマー, プラットフォーム規制, 競争法, 製造物責任, 事業者規制

A discussion of digital platform liability in product-related incidents sold on digital platforms

NAONORI KATO^{†1†2} YOICHIRO ITAKURA^{†3†2} YOSUKE MURAKAMI^{†1}

Abstract: As the role of digital platforms in society becomes increasingly important, our country is developing rules in response to the rise of platform-based businesses. These include consideration of systems and enforcement for user safety management and consumer protection. In this paper, we present some examples of the adverse effects of the platform type business. We then make a few recommendations for developing rules for the upcoming platform-oriented business.

Keywords: Digital platform, Platform regulations, Competition laws, Product liability, Operator regulations

1. はじめに

社会においてデジタル・プラットフォームが果たす役割が益々重要になってくる中で、我が国においてはプラットフォーム型ビジネスの台頭に対応したルール整備が進められている。2018年から2019年に掛けて、主としてBtoBの規律及び、データ関連の規律について検討が整ってきたが、利用者の安全管理や取引保護といった、消費者保護分野の具体的な立法や執行の検討は2019年頃から本格的に開始されてきた。

本発表では、このようなデジタル・プラットフォーマーの、消費者保護分野での具体的規制が検討される現状において、どのような課題が検討されるべきか、筆者の一人(加藤)が経験した具体的事件の経過を見つつ、課題を整理する。加藤が経験した、デジタル・プラットフォーマーが販売する製品に起因した事故では、我が国において想定されているようなルールの適用が困難であった。以下、製品起因事故と、その後のデジタル・プラットフォーマー、製造業者、国内の諸機関の対応を時系列的に示し、今後のデジタル・プラットフォーマーの、消費者保護分野の規制に向けた課題について議論を行う。

2. 我が国におけるデジタル・プラットフォーマーに対する規制の検討

2018年以降、我が国においては順次、デジタル・プラットフォームに対する規制の検討がされている。その概要を示しつつ、本稿で提示する実例との接点を明らかにする端緒とする。

2.1 BtoBの規律

『未来投資戦略 2018—「Society 5.0」「データ駆動型社会」への変革—』(2018年6月15日閣議決定)において、「プラットフォームの寡占化が進む中で、新たなプラットフォーム型ビジネスが次々と創出され、活発な競争が行われる環境を整備するため、特定のプラットフォームからいつでもユーザーが移籍できるデータポータビリティやオープンに接続されることが可能なAPI開放等を含め、中小企業やベンチャーを含めた公正かつ自由で透明な競争環境の整備、イノベーション促進のための規制緩和(参入要件の緩和等)、デジタルプラットフォーマーの社会的責任、利用者への公正性の確保など、本年中に基本原則を定め、これに沿った具体的措置を早急に進める。」(第1・4(2)②)とされ、これに基づいて2018年7月10日には、経済産業省、公正取引委員会及び総務省が「デジタル・プラットフォーマーを巡る取引環境整備に関する検討会」(以下、「取引環境整備検討会」という。)を立ち上げた。2018年12月12日には取引環境整備検討会中間論点整理が、2018年12月18日:

プラットフォーム型ビジネスの台頭に対応したルール整備の基本原則がそれぞれ取りまとめられた。

2019年2月13日に開催された第23回未来投資会議において、デジタル・プラットフォームを巡る取引慣行の透明性や公正性確保に向けたルール整備データの移転・開放の促進等を含めた「デジタル市場のルール整備」について議論が行われ、成長戦略の実行計画において方針を決定するものとされた。これを受けて、2019年5月21日には、取引環境整備検討会において、プラットフォーム型ビジネスの台頭に対応したルール整備に関するオプションとして、「①取引環境の透明性・公正性確保に向けたルール整備の在り方に関するオプション」及び「②データの移転・開放等の在り方に関するオプション」が整理された。『成長戦略実行計画案』(2019年6月5日)では、「第2章 Society5.0の実現」の中に「1. デジタル市場のルール整備」の項目が設けられ、内閣官房にデジタル市場の競争状況の評価等を行う専門組織を設置すること等が記載された。

第30回未来投資会議(令和元年9月19日)では、内閣官房にデジタル市場競争本部を設置し、「デジタル・プラットフォームとの取引透明化や個人情報保護の在り方などについて、年内に具体的な結論を得」ることとされ、これを受けて、令和元年9月27日には大臣レベルの第1回デジタル市場競争本部が、同年10月4日には有識者を加えた第1回デジタル市場競争会議が開催され、同年10月8日以降は更に実務者レベルのデジタル市場競争会議ワーキンググループで議論がなされた。同年12月17日の第2回デジタル市場競争会議を経て、「デジタル・プラットフォーム取引透明化法案(仮称)の方向性」がパブリックコメントに付された。

同法案は、「特定デジタル・プラットフォーム(特定 DPF)」(現時点では具体的には大規模なオンラインモールとアプリストアのみが想定されている)に義務を課す内容を含んでいるが、情報開示等の相手方として主として想定されているのは個別の消費者でなく、オンラインモール上のショップや、アプリストア上のアプリベンダー、いわゆる店子である。情報開示の内容によっては消費者保護といえる内容を一部含むが、基本的には BtoB の規律を行うものである。

2.2 データ関連の規律

2.2.1 個人情報保護法のいわゆる3年ごと見直し

個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号、以下、「個人情報保護法」という。)のいわゆる3年ごと見直しは、平成27年法律第65号(平成27年改正法)附則第12条によって定められていたもので、直接的にはデジタル・プラットフォームについての対応を契機とするものではないが、『世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画』(2019年6月14日)や、『成長戦略実行計画案』(2019年6月5日)においては、デジタル・

プラットフォーム対策としての位置付けも与えられている。

2020年改正の項目が定められている2019年12月13日の「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直し 制度改正大綱」においても、「域外適用の範囲の拡大」の項目が設けられており、具体的には、「○ こうした状況を踏まえ、日本国内にある者に係る個人情報又は匿名加工情報を取り扱う外国の事業者を、罰則によって担保された報告徴収及び命令の対象とする。また、事業者が命令に従わなかった場合には、その旨を委員会が公表できることとする。さらに、委員会による外国の事業者に対する立入検査を可能とする。もっとも、外国主権との関係から、他国の同意がない限り、他国領域内における公権力の行使はできないため、必要に応じて、外国当局との執行協力を行っていく。」「○併せて、内外の事業者に対して実効的に権限を行使し、かつ、適正手続を担保するため、領事送達・公示送達等の送達に関する手続を具体化する。」とされた。他方で、課徴金制度の導入については、2020年改正では見送られる公算である。

2.2.2 電気通信事業法改正

総務省は、2019年12月14日に「プラットフォームサービスに関する研究会最終報告書(案)」を公表している。同研究会は、「これまでのネットワーク構造やサービスを前提とした電気通信分野における競争ルールや基盤整備、消費者保護の在り方についての見直しが急務になっていることを踏まえて、2018年8月に情報通信審議会に諮問した「電気通信分野における競争ルール等の包括的検証」の一環として、同年10月に立ち上げられたもの」であり、具体的には、①利用者情報の適切な取扱いの確保、②フェイクニュースや偽情報への対応、③トラストサービスの在り方についての検討を含んでいる。このうち、特に①は個人情報保護法のいわゆる3年ごと見直し同様、デジタル・プラットフォーム対策としての位置付けも与えられており、我が国利用者に通信サービスを提供する国外事業者に対し、「通信の秘密」の保護をはじめとする電気通信事業法の規律を及ぼすよう所要の措置を講じようとするものである。具体的には、通信の秘密の確保に支障等がある場合、業務改善命令を発動する他、確実な法執行のため、登録・届出の参入規律とともに、国内代表者又は代理人の指定を求め、通信の秘密の漏えいや重大な事故等が発生した場合の報告等を義務付け、刑事罰の代わりに法令違反行為の公表をしようとするものである。また、業務改善命令の発動に係る指針の策定し、行政当局と事業者との継続的な対話を行うことで、透明性・予見可能性の向上も確保しようとしている。

通信の秘密の保護等がデジタル・プラットフォームにも及ぶという点で消費者保護的な側面を有するが、業規制の拡大であって、消費者が主体的に権利行使するような体系ではない。

2.3 消費者保護分野の検討

2.3.1 消費者委員会オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書、プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言

内閣府消費者委員会は、デジタル・プラットフォーマーの関連する取引の拡大に伴う消費者トラブルの増加を踏まえ、「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」を設置し、2018年5月15日以降、14回に渡る会合をもった。①プラットフォーム事業者がどのような役割を果たしているのか、また果たすべきなのか、さらに、②いわゆるCtoC取引においてプラットフォーム利用者としての消費者がそうした取引においてどのような役割を果たすことになるのかといった課題について議論が行われた。最終的には、専門調査会報告書において、①プラットフォーム事業者の役割、②CtoC取引における消費者としてのプラットフォーム利用者の役割、③行政機関の役割、④国民生活センター、消費生活センター、消費者団体の役割、⑤プラットフォーム事業者が果たす役割の実効性の確保、⑥今後の課題、に渡る提言がなされ、消費者委員会親会においても提言としてまとめられた(2019年4月18日)。

2.3.2 消費者庁における検討の開始

消費者委員会の提言は、BtoBの規律やデータ関連の規律のように直ちに立法、法改正の方向に進んだものではないが、『成長戦略フォローアップ』(2019年6月21日閣議決定)においては、「デジタル・プラットフォーム企業と消費者との関係の透明性及び公正性を確保する観点から、消費者保護関係法令の適用の考え方の整理や利用規約の透明性・公正性の確保、海外事業者への域外適用その他の消費者保護に関する規律の在り方について、2019年度中に検討を開始し、その結果を踏まえ必要な措置を講ずる。」とされ、消費者庁は、2019年12月以降、「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」「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」「消費者契約に関する検討会」を設置し(更に特定商取引法等に関する検討会の設置が検討されている)、検討を進めている。

3. デジタル・プラットフォーマーが取り扱う製品に起因した火災の発生とステークホルダーの対応(具体例)

以下では、筆者(加藤)が具体的に直面した、デジタル・プラットフォーマーが取り扱う製品に起因した火災において、ステークホルダーの対応がどのようなものであったか概観する。

3.1 製品購入から火災の発生まで

火災は、2017年11月17日の明け方(午前3時25分前)に発生した。筆者(加藤)とその家族は火災報知器の警報

で目を覚ました。当時、筆者(加藤)は8階建ての賃貸マンションの1階に居住していた。その時点で寝室への煙の進入等は無く、自宅で起こった火災なのか、別な入居者の部屋で起こった火災なのか、誤報なのかわからなかった。状況を確認するために寝室のドアを開けると、既に寝室前の玄関に通じる廊下は煙で充満しており、寝室の窓から家族と共に避難をし、すぐに消防への通報を行った(午前3時25分頃)。その後消防が到着し、消火活動が行われ、午前3時55分頃に鎮火した。火災の被害の状況としては全焼で、居室内のほとんどのものが焼けてしまったが、幸いにして他の居住者の居室に被害を出すことは無かった。

その後、日が昇って明るくなるのを待って、消防・警察による実況見分が行われた。実況見分では、火災の状況を確認すると共に、火災の原因箇所の特定が行われた。この実況見分において、火元はリビングのテーブル周辺であること、リビングのテーブル周辺で特に焼損が大きく高温になっていたと思われる物体があることが確認された。聴取によって、昨晚、その付近でモバイルバッテリーを充電していたことを筆者が答えると、配線の状況や焼け残った状況からそのモバイルバッテリーが火元であるある可能性が高いと判断され、更にそのモバイルバッテリーについて聴取を受けた。

後にも触れるように、消防の火災原因調査によれば、充電をしていたモバイルバッテリーが火元として調査報告書上は確定している。原因になったと思われる製品を、筆者は2016年6月14日にAmazon.co.jpで購入している。Aukeyというメーカーが製造・販売する自動車のジャンプスタート機能を持ったモバイルバッテリーで「Aukey 車用ジャンプスターター 16500mAh 最大 600V 12A 緊急スタートエンジンスターター モバイルバッテリー (ブラッ AUKEY JAPAN (メーカー直営店)が販売」と説明されていた。バッテリーは自動車及びバイクの緊急時の電源とするために購入し、緊急時に使用できるように普段は自動車の車内で保管していた。当日は、電池の残量が少なくなっていたため充電を行っていた。

3.2 各ステークホルダーへの連絡

火災発生後、筆者は各ステークホルダーに連絡(通報や相談)を行った。その内容及び、各ステークホルダーの報告について、ステークホルダー毎に小括する。

3.2.1 消防

前述のとおり、消防への通報は火災発生を把握した後速やかに行った。消防からは火災発生当日(2017年11月17日)に実況見分を受けるとともに、その後も、適宜聴取に応じた。消防からの火災調査報告書の開示(個人情報部分開示)が受けられたのは2018年6月15日で、半年以上後である。この火災調査報告書が出るまでは、火災の原因が特定されないことからメーカーへの具体的な請求を行うことができなかった。

実況見分書には以下のように記されている。「第 1 回実況見分において、AUKEY (オーキー) 社製のジャンプスターターの末弟ラーは著しく焼損していることから、X 線透過装置による内部確認を行うとともに、構造等について、独立行政法人製品評価技術基盤機構燃焼技術センターの技術支援を得ながら見分を行う。また、AUKEY の本社は中国であり、製品の販売は主にインターネットによるものである。当該製品を国内で取り扱っている企業等について確認できないことから、メーカー関係者の立会人を確保することができないため、立会人なしで見分を行う。」

実行見分の結果を受けた火災原因判定書には以下のように記されている。原因として考えられるものはジャンプスターターの他に、放火、こたつ、テーブルタップ、が上がれているがそれぞれ否定されて上で、ジャンプスターターについて「出火原因として考えられるものはジャンプスターターのみであること。ジャンプスターターのバッテリーは下段セルが著しく焼損し、内部の電極版と絶縁を目的とするセパレーターは著しく欠損しており、下段セルの焼残物から細かい銅粒が複数確認できることを合理的に考えると、ジャンプスターターのバッテリーは外部からの熱により焼損したのではなく、内部から出火して焼損したことを示している。よって、ジャンプスターターのバッテリーの経年劣化、あるいは管理状況等による影響は不明であるが、何らかの要因により、バッテリー内部の絶縁を目的とするセパレーターが劣化し、電極板が内部短絡して出火に至ったものと考えられる。」と説明されている。

3.2.2 保険会社

加入している火災保険の保険会社へは、代理店を通じて火災当日に報告を行っている。その後、代理店や保険会社、アジャスターによる現地の確認があった。損害品の目録を提出し、火災保険の支払を 2017 年末に受けている。しかしながら、実際に生じた損害と火災保険で支払を受けられる限度額に乖離が生じたことからこの差額分、及び火災保険では支払を受けることが出来ない費用(引越費用の一部等)を製造メーカーに請求できるかが問題となった。

3.2.3 製品の製造メーカー

製造メーカーへは、消防による実況見分後に一方を入れている。そのやり取りの内容は以下のとおりである。なお、Amazon の商品に関するやり取りのためのフォーム以外にメールアドレスや電話番号等の情報を知ることが出来なかったため、以降のやり取りは全て Amazon のフォームによる。(これ以外の情報が入手できたのは、弁護士に依頼をしてコンタクトをとってもらった後である。なお、Amazon の商品ページに記載されている特商法上の記載連絡先は国外のもので、依頼した弁護士によればこの連絡先は不通であったとのことである。)筆者「昨日晩より、こちらの商品を充電していたところ、こちらの商品が火元と思われる出火がおこりました。結果として、リビングが半焼し、煙と煤

が居室内に充満し、居住の継続ができなくなりました。警察、消防の実況見分の結果、写真 2 枚目のモバイルバッテリーが火元とみて間違えないだろうという話でした。また、写真 2 枚目のモバイルバッテリーは総務省消防庁の消防研究所に送られ、調査がされるということです。今後の対応について、協議を行いたいので、早急にご連絡をいただければ幸いです。上記内容については、すでに Amazon にも相談済みで、恐らく、Amazon から私の連絡先の通知があったかと思います。電話番号は XXX-XXXX-XXXX です。どうぞよろしくお願ひします。加藤」

これに対して 11 月 17 日 19 時頃に「加藤様は無事でございますか。けがはされますか?弊社海外会社で、電話での対応ができません。ご迷惑をお掛けまして大変申し訳ございません。また、大変失礼いたしますが、ご指摘いただいた問題について、具体的な使用状況を教えて頂けませんでしょうか? お返事をお待ちしております。本件について、ご迷惑を掛けまして、重ねて心よりお詫び申し上げます。」と返信が来ましたが、依然としてフォーム上のやり取りに限られており、電話等での対応がなされなかった。なお、翌 11 月 18 日に、予告無しの突然の返金処理がされた。

当方からは例えば、以下のような連絡をメーカー側に送ったが具体的な回答がなかった。「現在のところ、具体的な対応をいただけておりませんが、日本法人の担当者などからご連絡を頂くことはできないのでしょうか?全く、話が進捗しておらず、当方としては大変不満です。早急な対応をお願いいたします。対応が遅れることは双方にとって不利益になるかと思ひます。蛇足ながら、御社側では、事故から 10 日以内の日本の経済産業省への報告義務があるかと思ひますが、具体的な調査等はなさらないのでしょうか。火事現場の撤収も今週を目途に進めてまいります。重ねて、早急な対応を望みます。」(11 月 20 日)、つまり、火災現場を片付けてしまうため、その前に、先方に状況の確認をうながしたが、先方からは返信はなかった。

先方から返信があったのは 11 月 24 日で、以下のとおりである。「罹災証明書、任意提出証(控え)および当日の様子を報じた新聞記事をご提供いただき、ありがとうございます。ただし、火災の原因を確定するために、下記の 2 つ資料が必要です。①火災事故が起こした後、消防署や警察署から出火原因に関する火災原因を判明できるの正式書類です。②総務省消防庁の消防研究所からモバイルバッテリーの品質問題についての調査結果書です。3~4 ヶ月が要しても構いません、弊社の製品の品質問題を確定次第、遠慮なく十分に協力を提供し賠償問題を解決させていただきます。ご理解のほど、またのご連絡を期待いたします。よろしくお願ひいたします。AUKEY JAPAN (メーカー直営店)」

そこで、前述の消防による報告書の開示を待つて先方に

コンタクトを取ることになるのだが、これも素直に応じてはくれなかった。消防の報告書及び保険請求の際に作成した損害品に関する目録を添付して先方に送ったところ、2018年6月30日に「家財損壊証明：担当の日本弁護士に確認したところ、保険会社から保険にかかわり家財損壊の詳細資料が出るべきですから、お客様は自分で書いた財産リストが法的に認められません。保険会社からの正式証明が提出しないと、弁償に進むことができません。賠償手続きには、日本の法律の通りで担当の日本弁護士に任せしておりますから、それをうまく進めるため、ご確認の程、早急の提供をよろしくお願ひ致します。」と返信があった。しかし、調べてみても、家財損壊証明というものが火災関係の実務で使われているものではないようで、保険会社への請求で用いた書類（保険会社のアジャスターによる評価書を含む）がこれに相当するとして先方に送ったところ否定された。また、日本弁護士と先方がいう人物にコンタクトを取らせて欲しい旨も先方に伝えたが、これも否定された。消費生活センターによる仲裁も困難であるということから、個人での交渉を諦め、先方も中国の弁護士を立てて交渉を行うとのことから、2018年9月より弁護士に依頼することとした。

3.2.4 プラットフォーマー

プラットフォームである Amazon には、以下のタイミングで相談を行っているが、いずれも有効な回答や協力を得ることができなかった。

2017年11月17日：Amazon 経由で購入した製品によって火災が発生したことをカスタマーセンターに電話にて連絡。Aukey の連絡先が Amazon 経由でしか出来ないことや、特商法上の表記が海外になっていることから、国内の速やかに連絡のとれる連絡先について知らせて欲しい点をお願いする。しかしながら、Amazon も、こちら側で把握している連絡先以外の連絡先を把握していないことから、教えられることは無い旨のやり取り。

2017年11月22日：Aukey からの返信が途絶えていることから、改めて連絡先について精査して欲しい旨をお願いする。また、製品起因事故の場合は当局への連絡を速やかに行わなければいけないところ、Aukey がこれを行っているか明らかでないため、Amazon による協力を依頼する。Amazon では連絡先を把握していないこと、当局への連絡等については担当する部署に一報を入れる旨の回答があった。しかしながら、本日に至るまで Aukey 製品が起因となった火災が起こったことが、Aukey や Amazon からは公表されておらず、当局への連絡があったのかどうかも不明。

(他のメーカーの場合には、調査結果等を公表している場合もある。)

2018年8月16日：Aukey とのコミュニケーションが難しいことから、再度、Aukey 側の責任ある担当者への引き継ぎを依頼すると共に、日本国内の公的機関の助言に基づ

いて国内のルールに則った交渉のための仲介を依頼する。しかしながら、Amazon 側はそのような事が出来ない旨の回答があった。

2019年6月28日：国内の弁護士に依頼のもと Aukey 側と交渉するのも返答を得られなくなってしまったため、弁護士から Amazon に Aukey 連絡先開示に関する照会を依頼する。しかしながら、通常の Amazon カスタマーセンター以外での対応が拒否され、加えて、Amazon カスタマーセンターでは本人以外の代理人による対応を認めないとのこと、対応を拒否される。

3.2.5 消費生活センター

2017年11月17日のうちに、地域の消費生活センターに製品起因事故が生じたことを報告した。(この報告については年度毎の消費生活センターの取りまとめにも掲載されている) その後、製造メーカーとの間で損害の賠償について折り合いが付かなかったため、2018年8月12日に国民生活センター越境消費者センターに相談を行っている。そのやり取りは以下のとおりだ。筆者「消防の調査報告書が作成され、本製品が原因であることが明らかになりました。この報告書をもとに、当方から製造元である Aukey に対して、火事で生じた損害の賠償を要求していますが、請求額について法的に認められる証拠(「家財損壊証明書」)を出せと言われこちらの請求に応じてもらえません。」越境「ご相談者様は、販売者の aukey.com に連絡をされており、本件火災事故によって生じた損害の補償に向けた方向でお話合いが進んでいるものの、「請求額について法的に認められる証拠」の提出の点で双方の認識がかみ合わず、お話合いが難航している状況とお見受けいたしました。販売事業者が主張するように、本件の火災によって被った被害とその金額を示す必要があるかと存じますが、資料については法律等で様式等が定められているわけではありません。このため、販売業者がどのような資料を必要とされているのか、特に、事業者より求められている「家財損壊証明書」がどのような内容を証明するのかを確認されるとよろしいかと存じます。また、販売事業者が求めている「家財損壊証明書」は日本の弁護士の助言によるものとのことで、ご相談者様のご指摘のとおり、火災保険の請求を行う際の資料などが参考になる可能性がございます。」この助言に従って、製造メーカーに助言に基づいた書類を送ったが、それでは不十分だという回答であった。

そこで、あらためて、先方との折り合いが付かないため何らかの助けが欲しい旨依頼をすると、8月16日に以下のような回答があった。「大変恐縮ですが、当センターは代理・代行としての機能や強制力を有していないことから、相談者様に代わって事業者へ問い合わせ、対応を強要させるといったことは行えません。また、ご相談時にご案内のとおり、中国については、当センターと提携をしている関係機関がなく、当センターから協力を依頼することのできる機

関係ありません。(当センターと提携をしている「香港消費者委員会」については、香港特別行政区のみを対象としており、香港特別行政区以外は対象外となっております。)このため、現状においては、当事者間にてお話し合いをいただくほかなく、先日お伝えしたアドバイス以上の内容を当センターからお伝えすることができない状況です。保険会社との間では、提出をされた目録に沿って支払の進捗が進んでいるとのことです。保険会社に提出された目録を事業者へ提出され、当該目録の内容は保険会社に認められた焼失した財産であることを事業者にお伝えいただき、お話し合いを進められるのも一案と思われます。また、事業者との話し合いについて、アマゾンに支援してもらえないか引き続きご連絡をされるのもよろしいかと存じます。アマゾンにご相談されても、事業者との話し合いが進まない場合には、繰り返しのご案内となり恐縮ですが、法的手続きを視野に入れた対応をご検討いただく必要があるかと存じますので、その場合は、専門家である弁護士にご相談いただくほか手立てがないのが現状でございます。」

3.2.6 弁護士への相談

Aukey との交渉に進捗が見られなかったことから、双方で弁護士を立てた交渉を行うことになった。2018年9月より、国内の弁護士事務所に委任を行い交渉を開始した。ところが、Aukey の立てた弁護士からの返答が遅延することや、双方の主張が平行線をたどったこと、日本国内での訴訟が困難であることから、2019年4月より、中国国内での訴訟を視野に入れて現地の弁護士事務所に依頼をした。

その後、現地弁護士事務所を介した交渉をはじめた。訴訟提起前に、一旦は先方と示談が出来ないか交渉を進めたところ、やはり相手方弁護士からの連絡が遅れることや、SMS 以外でのやり取りが出来なかったことから、Aukey 宛てに直接、訴訟の意志を示したレターを送付した。すると、Aukey から、今回の件については製造業者に責任があることから Aukey には責任がないこと、しかしながら状況を鑑みて見舞いのような性質の和解金を支払う準備があることが示された。金額的にはこちらの請求額の一部であったが、現地弁護士事務所と相談をしたところ、訴訟にもかなりのコストがかかってしまうことから、これを断念し、Aukey との間に和解をすることとした。なお、Aukey は本件和解金について製造事業者に対して求償権を行使すると言っており、製造事業者がこの求償に応じるようであれば当方への支払も可能と思われることから、引き続き、このような求償に関連した請求について現地弁護士事務所に検討を依頼している。

4. 課題の検討

具体例から判明するのは、外国の製造メーカーとの連絡が、①プラットフォームを経由してしか行うことができ

ず、②しばしば途絶え、③製造メーカーへの連絡についてプラットフォームが極めて非協力的であり、④弁護士を含めた代理人を通じた連絡についても対応しないということである。

まず、製造メーカー(店子)が特商法上の表示義務を果たしていない点は単純に違法である。弁護士が連絡したところ不通であったということであるから、「販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号」及び「販売業者又は役務提供事業者が法人であつて、電子情報処理組織を使用する方法により広告をする場合には、当該販売業者又は役務提供事業者の代表者又は通信販売に関する業務の責任者の氏名」(特商法施行規則8条1号2号)は適切に表示されていない。特商法が域外適用されるかという問題があるが、消費者庁としては域外適用されると解釈すべきであり、疑義があるのであれば、立法が必要であろう。更に、デジタル・プラットフォーム取引透明化法(仮称)や電気通信事業法改正で予定されているように、国内代表者又は代理人の指定義務、これを守らない場合の公表についても定められるべきであろう。

また、店子における消費者関係法令等における表示義務について、プラットフォームとしては、これを遵守させるように励行するとともに、遵守しない事業者との取引を禁止されるべきである。消費者関係法令等における表示義務を遵守しない違法な店子を野放しにし、そこから手数料等の収入を得るプラットフォームは、違法行為のほう助者にも近い立場にある。違法な店子との取引自体が違法であるという考え方は、犯罪収益移転防止法とも通じる、適切なディスインセンティブの設定である。

次に、プラットフォームに関して、消費者と店子が紛争状態になった場合には、店子の情報を提供する義務を課すべきであろう。このような制度としては、プロバイダ責任制限法上の発信者情報開示請求(同法4条)が存在するが、開示対象情報が限定列挙されており、請求者の負担が過大である。表現の自由や通信の秘密が問題になる場面ではないのであるから、無制限の開示義務を認めるべきであろう。

更に、プラットフォームにおいて、消費者と店子の紛争について積極的に解決に協力する義務が課せられるべきである(ODR の設置等)。プラットフォームが非協力的であり、代理人を通じた連絡にも対応しないという現状は、プラットフォームに対する更なる紛争の原因になり得る。不定形の、不作為に係る紛争についてのリスクを抱えるよりは、紛争解決についての協力によって、一定の免責があり得るという制度の方が、プラットフォームとしても望ましいはずである。

5. まとめと今後

本稿では、筆者（加藤）が体験した事例に基づいて、現行法下におけるプラットフォームの責任について考察を加えた。プラットフォーム上の取引が益々増加する中で、特に海外の事業者との取引が行われるような場合に、そういった取引が簡易化する一方で、問題が生じた場合に消費者が保護されない可能性が高い。こういった中で、取引の場を提供するプラットフォームに責任は生じないのであろうか。今回の事例でいうならば、プラットフォームは場における相手方とのコンタクトや、一方の法域において当然に求められるべき事業者の責任を満たさないような行為を結果的に認めてしまうような対応を行うことで、違法な行為を助長し、取引の場としてのプラットフォームの価値を低下させているといえるだろう。今後、国においてもプラットフォームの責任について議論が進むものと思われるが、事業者に対する規制が整備される以前に、取り組むことの出来ることも多いのではないだろうか。適正な規制を望む一方で、プラットフォームにおいてはこのような紛争について見過ごさずに、誠実な対応を期待したい。

参考文献

- [1] 首相官邸 日本経済再生本部 - 未来投資戦略 2018 — 「Society 5.0」「データ駆動型社会」への変革—
(https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/miraitousi2018_zentai.pdf) (参照 2020-1-22).
- [2] 首相官邸 - 成長戦略実行計画
(<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/pdf/ap2019.pdf>)
(参照 2020-1-22).
- [3] 経済産業省, 公正取引委員会, 総務省 - 「デジタル・プラットフォームを巡る取引環境整備に関する検討会」中間論点整理
(https://www.jftc.go.jp/houdou/pressrelease/h30/dec/181212_1.html) (参照 2020-1-22).
- [4] 経済産業省, 公正取引委員会, 総務省 - プラットフォーマー型ビジネスの台頭に対応したルール整備の基本原則
(<https://www.jftc.go.jp/houdou/pressrelease/h30/dec/181218.html>)
(参照 2020-1-22).
- [5] 経済産業省, 公正取引委員会, 総務省 - プラットフォーマー型ビジネスの台頭に対応したルール整備に関するオプション
(https://www.jftc.go.jp/houdou/pressrelease/2019/may/190521_1.html) (参照 2020-1-22).
- [6] 個人情報保護委員会事務局 - 「個人情報保護法 いわゆる3年ごとに見直し 制度改正大綱」の公表及び同大綱に対する意見募集 (<https://www.ppc.go.jp/news/press/2019/20191213/>) (参照 2020-1-22).
- [7] 総務省 - プラットフォームサービスに関する研究会 最終報告書(案)に対する意見募集
(https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban18_01000071.html) (参照 2020-1-22).
- [8] 内閣官房デジタル市場競争本部事務局 - デジタル・プラットフォーム取引透明化法案(仮称)の方向性に対する意見募集について (<https://search.e-gov.go.jp/servlet/Public?CLASSNAME=PCMMSTDETAIL&id=60112181&Mode=0>) (参照 2020-1-22).