

特集 1

取引デジタルプラットフォーム消費者保護法
の運用状況等について

落合 英紀 Ochiai Hideki

消費者庁 取引対策課 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室長

はじめに

「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、法又は取引デジタルプラットフォーム消費者保護法)は、2022年5月1日に施行されています。本稿では、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の概要、さらに法施行後の運用状況等を紹介します。なお、本稿中の意見にわたる部分は筆者の個人的な見解であり、消費者庁等の関係機関の公式の見解ではないことをあらかじめお断りさせていただきます。

法の概要

1. 前提

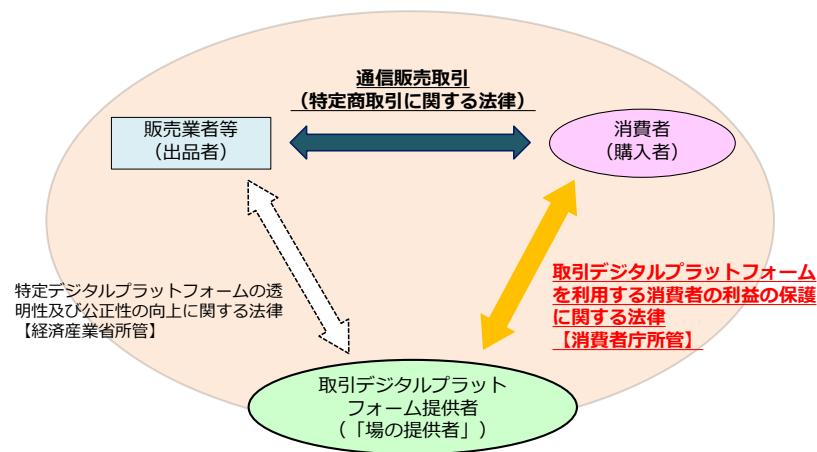
取引デジタルプラットフォーム消費者保護法は、その目的として、通信販売^{*1}に係る取引(以下、通信販売取引)の適正化及び紛争の解決の促進に関し、取引デジタルプラットフォーム提供者の協力を確保し、もって取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益を保護することを規定しています。

販売業者及び役務提供事業者(以下、販売業者等)は、自らウェブサイトを開設して販売する、いわゆる直販の場合はもちろん、オンラインモール等の取引デジタルプラットフォーム上で出品者として販売する

場合においても、「特定商取引に関する法律」(昭和51年法律第57号。以下、特商法)の通信販売取引に係る規律(例えば、広告表示義務の履行、誇大広告等の禁止)に従う必要があります。いずれの場合であっても、販売業者等が特商法の通信販売取引に係る規律を遵守することを前提とした上で、後者の場合には、販売業者等と消費者の間の通信販売取引の「場」を提供する取引デジタルプラットフォーム提供者に、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の規律が及ぶこととなります。

このように、通信販売取引自体は直接の主体となる販売業者等と消費者の間で行われることとなるものの、取引の機会を提供する取引デジタルプラットフォーム提供者は、単なる場の提供者ではなく、自らが提供する場を利用して行われる通信販売取引の適正化等のために適切な役割を果たすことが求められます(図表1)。

図表1 デジタルプラットフォームにおける取引(イメージ)



*1 特商法2条2項に規定する通信販売をいう。よって、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法は特商法の通信販売取引に係る規律の特則の性質を有するものである

2. 全体像

取引デジタルプラットフォーム消費者保護法は、上記 1. 前提を踏まえ、①取引デジタルプラットフォーム提供者による取組、②取引デジタルプラットフォーム提供者に対する要請、③販売業者等に係る情報の開示請求権、④官民協議会の開催等を規定しています。法の全体像及び①から④までの概要は、図表2をご参照願います。

法の内容及び運用状況

上記 2. 全体像の①から④までに関し、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の内容及び運用状況を紹介します。

1. 取引デジタルプラットフォーム提供者による取組

取引デジタルプラットフォーム消費者保護法

は、取引デジタルプラットフォーム提供者の努力義務として、消費者が販売業者等と円滑に連絡することができるようにするための措置、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及び販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置の実施、さらにこれらの3つの措置の実施状況等の開示を行うことを規定しています。また、法に基づく指針^{*2}において、それぞれの内容を具体化する取組を詳細に示しています。

消費者庁の委託調査によると、指針を踏まえ、国内に所在する物販系の大手の取引デジタルプラットフォーム提供者を中心に、着実に取組が進められています。他方で、役務提供系^{*3}の取引デジタルプラットフォーム提供者には課題が見られるところです。

図表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 概要

オンラインモール等の取引デジタルプラットフォーム（取引DPF）において、危険な商品の流通や販売業者が特定できず紛争解決が困難になるといった問題が発生。これに対応し、通信販売取引の適正化及び紛争解決の促進に関する法律を制定。

法の内容

（2021年4月28日成立、同年5月10日公布、2022年5月1日施行）

（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（具体的な内容については指針を策定）
 - 消費者が販売業者等と円滑に連絡することができるようにするための措置
 - 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
 - 販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置

（2）取引DPFの利用の停止等に係る要請（第4条）

- 内閣総理大臣は、重要事項（商品の安全性の判断に資する事項等）に著しく事実に相違等する表示があり、かつ、販売業者等による表示の是正が期待できない場合、取引DPF提供者に対し、販売業者等による取引DPFの利用の停止を要請することが可能

（※）要請に応じたことにより販売業者等に生じた損害については、取引DPF提供者を免責

（3）販売業者等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となる販売業者等の情報の開示を請求できる権利を創設

（※）消費者が取引DPF提供者に開示を請求するもの。なお、損害賠償請求額が一定の金額以下の場合や不正目的の請求の場合は対象外

（4）官民協議会（第6条～第9条）／申出制度（第10条）

- 取引DPF提供者からなる団体、消費者団体、関係行政機関等により構成される官民協議会を組織し、取組状況の共有等の情報交換を実施
- 消費者等が内閣総理大臣（消費者庁）に対し取引DPFを利用する消費者の利益が害されるおそれがある旨を申し出て、適当な措置の実施を求めることができる申出制度を創設

*2 具体的には、「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」（令和4年内閣府告示第66号）を指す

*3 いわゆるスキルシェアサイトなどが該当する。なお、こういったサイトについては、そもそもサイト上の役務提供事業者が特商法の通信販売引に係る規律を遵守していない場合も見られる

2. 取引デジタルプラットフォーム提供者に対する要請

通信販売取引に係る誇大広告等については、当該表示を行っている販売業者等に対して特商法に基づく行政処分等を行うことが基本となります。その上で、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法は、①商品の性能等に関する誇大表示等があること、②販売業者等による表示の是正が期待できること、などの要件を満たす場合には、内閣総理大臣^{*4}が取引デジタルプラットフォーム提供者に対する表示の削除等の要請を行うことができると規定しています。さらに、取引デジタルプラットフォーム提供者は、当該要請に係る措置をとった場合において、当該措置により販売業者等に生じた損害についての賠償の責任を負わないとされています。

取引デジタルプラットフォーム消費者保護法に基づく要請は、2025年10月までに10件^{*5}行われ、要請に基づき表示の削除がなされています。

3. 販売業者等に係る情報の開示請求権

取引デジタルプラットフォーム消費者保護法は、消費者が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販売業者等との間で1万円を超える金銭債権を行使するためには販売業者等情報(販売業者等の氏名・名称、電話番号、電子メールアドレス等)の確認を必要とする場合には、取引デジタルプラットフォーム提供者に対し、保有する販売業者等情報の開示請求をすると規定しています。この消費者の開示請求権は民事上の請求権であり、存否等に争いがある場合には、最終的に裁判等を通じて消費者と取引デジタルプラットフォーム提供者の間で解決されることとなります^{*6}。

消費者庁の委託調査によると、法施行の直後

には物販系の取引デジタルプラットフォーム提供者を中心に開示請求がなされた事案が一定数ありました。近時はその数は減少傾向にあります。その背景としては、通信販売取引を行う販売業者等は、原則として特商法に基づき自らの連絡先(住所、電話番号等)を広告に適切に表示する義務があります。よって、販売業者等がこの広告表示義務を適切に履行した上で、さらに取引デジタルプラットフォーム提供者が当該義務の適切な履行を促進すれば、消費者が開示請求を用いる機会は必ずしも多くはならないとも考えられます。

4. 取引デジタルプラットフォーム官民協議会の開催等

(1) 取引デジタルプラットフォーム官民協議会

上記の取引デジタルプラットフォーム消費者保護法に基づく取組については、取引デジタルプラットフォーム提供者を構成員とする団体、消費生活相談の現場で活動する消費生活相談員の団体等に加え、学識経験者等から構成される取引デジタルプラットフォーム官民協議会において、継続的に取組状況の把握、さらに意見交換が行われています。取引デジタルプラットフォーム官民協議会は年2回程度、定期的に開催されており、それぞれの関係者の取組状況が公開の場で議論されることによって、取引デジタルプラットフォーム提供者等による取組の進展につながっていると考えられます。

(2) ガイドライン

このほか、フリマサイト等における個人間取引の拡大に伴い、一見すると売主が個人を装っているような、いわゆる「隠れB」と称される者など、販売業者等に該当すると考えられる者も出現しています。このような状況を踏まえ、消費者庁は、販売業者等該当性の判断のための基本的な考え方及びその判断に資する考慮要素等を

*4 実際には、法に基づき内閣総理大臣から委任を受けた消費者庁長官が要請の実施主体となる

*5 具体的には、PSEマークの表示に関する案件、情報商材の表示に関する案件等が挙げられる。詳細は取引デジタルプラットフォーム官民協議会の事務局説明資料を参照

*6 消費者の販売業者等に対する損害賠償等については、販売業者等情報の開示請求とは別に、消費者と販売業者等の間で解決されることが原則となる

示すことにより、法の適用対象となる取引^{*7}を明らかにし、当該取引の適正化等を図る観点から、「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おける『販売業者等』に係るガイドライン」(以下、ガイドライン)を法施行時(2022年5月1日)に制定しています。

ガイドラインでは、どのような場合に販売業者等に該当するか、すなわち営利の意思及び反復継続性を判断するための考慮要素及び具体例を示しています。例えば、販売業者等による販売・提供が前提と考えられる商品・役務として、いわゆる情報商材の販売、コンサル等を称して対面等で情報商材と同内容の情報を伝達する役務等のほか、相当数のブランド品等といった特定のカテゴリーの商品の販売又は占い等といった特定のカテゴリーの役務を提供している場合には、販売業者等への該当性を推認させる事情になり得ると明示しています。もっとも、実際の個別の事案において販売業者等に該当するかどうかを判断する際には、これらの考慮要素に該当する事情をはじめ、当該事案における個別具体的な事情を総合的に考慮して判断されることとなります。

さらに、2025年7月18日に行われたガイドラインの改正では、ガイドラインの考慮要素等を踏まえても販売業者等に該当しない者同士による個人間取引(売主も買主も消費者である取引を指し、以下、CtoC取引)がデジタルプラットフォームの提供者の提供する場で行われる場合には、当該取引自体は法の適用対象とはならないものの、当該取引の場の提供者によって安全・安心な取引環境が整備されることが重要であり、「CtoC取引の場の提供者が実施することが期待される取組」を追加しています。

*7 販売業者等に該当すれば当該販売業者等には特商法の通信販売取引の規律が及び、当該販売業者等と消費者の間の通信販売取引の場を提供するデジタルプラットフォームは取引デジタルプラットフォームに該当し、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の規律も及ぶ

*8 消費者庁ウェブサイト:取引デジタルプラットフォームのウェブページ
(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/digital_platform)

消費者庁ウェブサイト:取引デジタルプラットフォーム官民協議会のウェブページ
(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/meeting_materials/review_meeting_003)

具体的には、CtoC取引の場の提供者が①問合せへの対応等(利用者が場の提供者に当該取引に関する問合せ等を行えるようにするとともに、仮に利用者から問合せがある場合は場の提供者が丁寧に対応すること。さらに、問合せの内容等を踏まえ、場の提供者が必要に応じて適切な措置を講じること)及び②取引の監視等(CtoC取引の場に出品される商品又は提供される役務に関し、法令違反がないように監視を行うとともに、AIの活用、鑑定サービスの導入等によって模倣品等の不正な商品等を早期に検知し、その流通を防止すること。さらに、利用者の本人確認を着実に実施すること)の取組を行うことが重要であると明示しています。

関係事業者におかれでは、ガイドラインの改正の内容も踏まえ、個別の事案における法の適用、特に出品者が販売業者等に該当する場合には特商法及び取引デジタルプラットフォーム消費者保護法に基づく取組を行うとともに、CtoC取引の場合には、場の提供者が実施することが期待される取組を行うことが求められます。

おわりに

本稿では、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の概要及び運用状況等を紹介しました。もっとも紙幅の関係上、詳細には紹介できなかつた事項もあることから、必要に応じ、消費者庁ウェブサイトの関係箇所^{*8}をご参照願います。