

令和4年2月24日
消費者庁消費者政策課

「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）」等に関する意見募集の結果について

消費者庁では、「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施行令（案）」等について、広く国民の皆様に御意見を募集いたしました。

提出された御意見のうち、本件に直接関連する御意見及びそれに対する消費者庁の考え方について、次のとおりお知らせいたします。

御協力いただきありがとうございました。

- 1 意見募集期間：令和3年12月17日（金）～令和4年1月17日（月）
- 2 意見提出方法：郵送、FAX、インターネット（電子政府の総合窓口〔e-Gov〕意見提出フォーム）
- 3 意見総数：205件
（このほか、今回の意見募集とは直接関係しない意見3件）
- 4 意見の概要及び意見に対する消費者庁の考え方：別紙のとおり

「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
に関する意見の概要及び当該意見に対する消費者庁の考え方

| 御意見の概要 | 御意見に対する考え方 |
|--|--|
| 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）への御意見（1件） | |
| <p>政令案において、取引相手の消費者を選定するのは競りまたは先着順となっているが、抽選は含めないのか。</p> | <p>法第2条第1項第2号が「競りその他の政令で定める方法」と規定していることを受け、施行令（案）では、競りとオークションサイトで見られるいわゆる「即決方式」を規定しておりますが、抽選について規定することは予定しておりません。</p> |
| 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）への御意見（計82件） | |
| <第1条関連> | |
| <p>第1条は法の委任を受けて開示の方法を規定するものと理解したところ、どこに開示するかについて規定する必要があるのではないかと。また、条文案には「消費者がその使用に係る電子計算機の映像面において、常に容易に閲覧することができるように表示する」と規定されているが、取引デジタルプラットフォームのウェブページのうち、トップページや取引ページにハイパーリンクを貼ることなどを規定する必要があるのではないかと。</p> | <p>御指摘の点については、施行規則（案）ではなく、指針（案）の第3の2「開示の場所」に、各取引デジタルプラットフォーム上の「ご利用ガイド」や「ヘルプ」といったタイトルのページに開示することが考えられ、また、事業者団体のホームページなどで開示されている場合には自社のホームページやアプリなどで開示するなどの措置を講ずることが望ましい旨記載しております。</p> |
| <p>「開示の内容が日本語で作成されていないものであるとき」には、絵、図を用いて作成されているときも含むのか。「開示の内容が外国語で作成されたものであるとき」という意味なのか。</p> | <p>御指摘の点については、後者の意味で考えております。</p> |
| <p>第1条第1号において「容易に閲覧することができるように表示する」と定められているが、表示の方法は取引デジタルプラットフォーム提供者の裁量があり、例えば、トップページから1回の遷移で到達できる場所に掲載する方法以外でも、いわゆるFAQやヘルプのコンテンツとして容易に検索できる状態で掲載するなどの方法も許容されているとの理解でよいのか。</p> | <p>法第3条第2項の規定による開示をどのような場所に掲載するかは、取引デジタルプラットフォーム提供者において、消費者の合理的な選択に資するという観点から検討していただきたいと考えておりますが、御指摘のような「ヘルプ」や「ご利用ガイド」といったタイトルのページにおいて開示するという方法も考えられます。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>施行規則案第1条で表示の方法（文字の大きさなど）にも言及すべきである。</p> | <p>御指摘の表示の方法については、法第3条に基づく開示の趣旨を踏まえ、消費者が常に容易に閲覧できるよう、各取引デジタルプラットフォーム提供者において適切に実施していただきたいと考えております。</p> |
| <p><第2条関連></p> | |
| <p>条文案の第3号には「第一号の措置のほか、取引デジタルプラットフォーム提供者が、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のために講じた措置がある場合には、当該措置の概要及び実施の状況」と規定されているが、法の委任の範囲を超えてないか。</p> | <p>御指摘の記載は、法第3条第2項の「その他の内閣府令で定める事項」として規定しております。</p> |
| <p><第3条関連></p> | |
| <p>「商品又は役務の安全性」と規定されているが、役務の安全性とは何か。</p> | <p>役務の安全性とは、役務の特性等を考慮して、当該役務が通常有すべき安全性を想定しておりますが、法第4条の要請との関係では、例えば、役務の提供に当たって安全確保のための業務体制等について著しく事実に相違する表示であると認められる場合等があり得るのではないかと考えております。</p> |
| <p>「商品の性能又は特定権利若しくは役務の内容に関する重要事項」の内容は、そもそも販売業者が登録する際に、取引デジタルプラットフォーム提供者が確認すべきことであり、登録時の審査が大変重要となります。確認した情報と異なる事実が判明した際には、取引デジタルプラットフォームの利用の停止その他の措置をとる必要があると考えます。また、「消費者の判断に通常影響を及ぼすもの」については、バスケット条項としてさまざまな事項が入る余地があります。ガイドラインや逐条解説等で、できるだけ具体的に列挙していただくこと、将来的にも消費生活相談からの要請を反映していただくよう要望します。</p> | <p>御指摘のとおり、確認した情報と異なる事実が判明した場合において、法第4条の各要件を満たすような事例におきましては、法第4条に基づき、取引デジタルプラットフォーム提供者に利用停止等の措置を講じていただくよう要請を行ってまいります。</p> <p>また、「消費者の判断に通常影響を及ぼすもの」については今後の事例の蓄積を待つて事例の共有等も検討してまいります。</p> |
| <p>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4条第1項第1号に基づき法律施行規則案第3条が掲げる重要事項に「商標」の記載は既にあるが、商標権以外の例えば意匠権・著作権といった知的財産権を侵害する態様の模倣品等についても、施行規則第3条第5号の解釈により、同様に法第4条第1項に基づく措置の対象となり得るのか。また、対象でないのであればこれらを加えるべきではないか。</p> | <p>商標については、「商標の使用をする者の業務上の信用の維持を図り、…あわせて需要者の利益を保護することを目的」（商標法（昭和34年法律第127号）第1条）とされているように、例えば、商標権を侵害している偽ブランド品を本物であると誤認して購入した消費者の利益は通常は害されるおそれがあると考えられるため、施行規則（案）第3条第3号に記載しております。</p> <p>一方、意匠については「意匠の創作を奨励し、もつて産業の発達に寄与することを目</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>的」（意匠法（昭和34年法律第125号）第1条）とされているように、消費者利益の保護を法律上目的としておらず、意匠権が侵害されている場合にも、消費者の利益が害されるおそれがあると認められるためには、通常は、別途、製造者名（施行規則（案）第3条第3号）、安全性の判断に資する事項（同条第1号）等、施行規則（案）第3条各号について誤認表示があるかどうか判断する必要があると考えられるため、施行規則（案）第3条各号には列記しないこととしております。</p> <p>また、施行規則（案）第3条各号に該当するか否かは、最終的には個別具体的な事例の判断になりますが、商標権以外の知的財産権を侵害するような態様での表示がある場合に、消費者の利益が害されるおそれがあると認められるときは、通常は、施行規則（案）第3条第3号の「製造者名」等により対応することが可能であると考えております。</p> |
| <p>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4条第1項に基づき内閣総理大臣が取引デジタルプラットフォーム提供者に対して販売者の利用の停止を要請する場合等で、（法律施行規則案第3条が掲げる重要事項の）商標権が侵害されているか否かについての確認・確定はどのように行うのかについて予めご検討頂きたい。</p> | <p>商標について著しく事実と相違する表示であると認められること等の法第4条の要件の認定については、今後、同条を運用していく中で検討したいと考えております。</p> |
| <p>法律施行規則案第3条3号の重要事項として商標と記載されているが、商標権を侵害するとの判断については、所謂「偽造品」に限らずに、消費者保護の観点から幅の広いものにして頂きたい。</p> | <p>法第4条の規定に基づき利用停止等の要請を行うかは事案ごとの判断となりますが、関係省庁とも連携・協力の上、消費者保護の観点を十分に考慮した運用に努めていきたいと考えております。</p> |
| <p>第3条第2号における「著名な法人」「著名な個人」の著名性の判断基準は、広く一般人を基準とした判断でよいか。例えば、販売対象商品の分野において権威ある研究者を想定した場合に、一般人を基準として広く知られていないときは、著名性はないと考えてよいか。</p> | <p>著名な法人等の関与について著しく事実と相違する表示であると認められる等の場合において消費者の利益が害されるおそれがあると認められること等の法第4条の要件の認定は、個別具体的な事情を踏まえての判断になると考えております。</p> |
| <p>第3条第2号における「関与」とは、国、地方公共団体その他著名な法人その他の団体又は著名な個人が、同号記載の事項について一定程度の主体性をもって関わっている場合を指しているという理解でよいか</p> | <p>基本的には、一定程度の関与をしていると表示している場合を想定しておりますが、個別具体の事案によるものと考えております。</p> |
| <p><第4条関連></p> | |
| <p>債権の金額についての御意見及びその理由</p> | <p>当該債権額の設定に当たっては、御指摘をいただきましたとおり根拠が必要とされる</p> |

(1,000円)

法第5条の定める「販売業者等との間の売買契約又は役務提供契約に係る自己の債権」に、積極損害、慰謝料及び逸失利益等を含んだ場合には1万円を超えることが一般的には多いため、この点では1万円という金額を設定することも問題がないように思えるが、その場合でも、取引デジタルプラットフォーム提供者が、これらの損害の額を算定することやこれら損害との間の因果関係の有無を判断することが困難と判断し、商品代金そのもののみを上記債権の「額」と解すことが考えられるため、そのような事態をあらかじめ防止するためには、債権額は可能な限り低額にすべきであり1,000円と設定すべき。

(3,000円)

少額の金額を提示して高額な取引に引き込む悪質な業者も少なくないことからすれば最初の入り口での被害の救済に資する金額を設定すべきであること、インターネット通信販売等では3,000円程度以上の取引では送料無料になることが多いこと、本法と同様に消費者保護を目的とする特定商取引に関する法律においては適用除外の対象となる取引は、3,000円未満の取引とされていること（同法第26条第5項第3号、同法施行令第7条）等から、3,000円程度の取引は多く行われているものと考えられるため、3,000円程度が相当である。

(4,000円)

取引デジタルプラットフォーム提供者においては、一定の購入価格以上を送料無料の対象とする等のサービスを展開しており、それら送料無料の対象となる金額設定の利用に関しては、取引デジタルプラットフォーム提供者においても利用を推奨している金額と考えられるため、少なからず取引デジタルプラットフォーム提供者においても対応させるべき金額であると考えられる。

取引デジタルプラットフォーム提供者の送料無料対象設定金額は各社異なるが、概ね4,000円を下回っているため、対象債権の額としては、4,000円以上と定めるべき。

(5,000円)

ところ、令和2年度におけるPIO-NET(パイオネット)に寄せられている相談件数の過半をカバーできること等を勘案して1万円としております。

本法が現状追認ではなく、取引デジタルプラットフォーム提供者のご協力を消費者保護の視点で一步進める趣旨とのことであれば、可能な限り制限をなくすべきと思料します。特に、商標権侵害物品の紛争においては、1万円、2万円、3万円というキリの良い価格から少しだけ値段を下げて偽造品が販売されることが多く、9,800円では5条の措置が受けられない事例が発生することが容易に予想されます。この点、すべての商品を対象とすることが、取引デジタルプラットフォーム事業者様側の過度な負担となることが想定されるのであれば、少なくとも「5,000円を限度とする」と幅を持たせること等で対応をお願いしたい。

(1万円未満)

1万円は高すぎる。仮に、消費者が販売会社等に関する情報を知るための条件が金額で制限されることが合理的に認められるという判断となったとしても、1万円は高いと考える。中高校生が小遣い程度で購入する金額がどの程度かを想定して、この金額は定めるべき。一般消費者の感覚では、中高校生の小遣い程度で購入する品物の金額は千円単位が多いと考える。以上の理由から、仮に金額を定めたとしても、検証を行い、引き下げを行い、将来的には金額による制限を撤廃すべき。

(1万円)

金額については賛成。

(1万円以上)

一度個人情報を開示してしまえば、その情報を SNS 等で拡散される危険性がある。内閣府令で定める額が1万円ではあまりに安い。開示対象となる基準が曖昧すぎるので悪用できかねない。実情を調べてデータを収集して、細部を決めてから意見募集をするべきではないか。

(5万円～10万円)

販売業者等のプライバシーや表現(営業)の自由、通信の秘密を擁護する観点や、開示請求によって得られた情報がインターネット上で公開されるなど、情報の目的外利用を防ぐため。

| | |
|--|---|
| <p>(債権額そのものの基準を設けることへの御意見)</p> <p>本来、取引デジタルプラットフォーム提供者が提供する「場」において営業を行なっている販売業者等に関する情報(連絡先)を知りたいだけなのに、金額で対応を分けることが認められる理由が不明。また、販売業者は取引デジタルプラットフォームの提供を受けているとはいえ、特定商取引法の通販の広告表示事項が義務付けられている BtoC 取引である。その表示義務が守られず消費者が相手方事業者と連絡等がとれないため開示請求するのである。少額だからとの理由で取引デジタルプラットフォーム提供者が保有している販売業者に係る情報を開示してもらえないのは筋が通らない。</p> | |
| <p>債権額の考え方について (債権額は取引額に限るべき)</p> <p>迅速及び容易な判断のため。慰謝料等の拡大損害を含むと、取引デジタルプラットフォーム提供者においてその妥当性の判断が困難であり業務運営上支障を生じるため。</p> <p>(1万円には拡大損害、慰謝料等を含めるべき)</p> <p>この規定が取引額のみを対象とした場合、取引 DPF 消費者保護法が制定された経緯において重要な事案となった、モバイルバッテリーによる発火事故などが対象とならなくなるため、取引額だけでなく、その商品によって身体や財産に損害を受けた拡大損害も含めるべき。少額であっても争いがある場合は、消費者が自己の債権を行使するために開示請求できるように、本来すべての取引を対象とすべき。</p> <p>(拡大損害や慰謝料を含めるとしても、消費者からの証拠提出を求めること、何らかの基準を設けたり、ガイドラインや Q&A で考え方を示したりすべき)</p> <p>慰謝料はその性質上算出がもともと難しく、拡大損害についても、消費者の過失相殺、損害との因果関係等の判断のために、消費者に詳細に主張立証を要求せざるをえないばかりか、判断が難しいケースも多くなり、迅速に情報提供をする際の妨げとなる。この案を進める場合には、消費者に対しては指針となるように、</p> | <p>法第5条が規定する開示請求制度の趣旨は、取引デジタルプラットフォームにおける販売業者等との間の通信販売に係る契約に関して消費者に被害が発生した場合に、消費者から販売業者等に対する損害賠償請求等の責任追及を可能とすることにあります。</p> <p>したがって、開示請求の根拠となる債権額には、取引額に加えて、当該損害賠償請求に含まれ得る拡大損害、慰謝料も含まれることとなります。開示請求に当たっては、消費者において、どのような不具合が起きているのか等を証する一定の資料を付していただく必要があると考えており、特に慰謝料のような判断の難しいものについては、例えば入院期間の記録や費用等、丁寧に資料を付していただく必要があると考えており、今後Q&A等で明確化を図ってまいりたいと考えております。請求を受けた取引DPF提供者においては、これらの資料を踏まえて、法第5条の要件を満たす外観があるか否かで御判断いただくものです。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>プラットフォーム提供者にとっても判断が容易となるように、慰謝料、拡大損害の認定基準、消費者の提出する証拠の証拠価値等の策定をお願いしたい。</p> | |
| <p>一般の人は債権額を取引額と誤解しがちであるので、債権額について定義を明記してほしい。</p> | <p>法第5条が規定する開示請求制度の趣旨は、取引デジタルプラットフォームにおける販売業者等との間の通信販売に係る契約に関して消費者に被害が発生した場合に、消費者から販売業者等に対する損害賠償請求等の責任追及を可能とすることにあります。</p> |
| <p>適時・適切に開示請求に対応するためには、デジタルプラットフォーム運営者の各担当者において個別に、ある程度客観的な判断ができる基準が必要となるため、ここでいう「一万円」とは、原則的には当該デジタルプラットフォーム内における取引金額を基準としつつ、逸失利益や慰謝料等の名目で利用者が主張する債権額に合理性があるもの（過去の裁判例等に照らし明らかに不相当な額でないもの）を加えた額の合計額とし、これをデジタルプラットフォーム運営者自身が判断することができるとの理解でよいか。</p> | <p>したがって、開示請求の根拠となる債権額には、取引額に加えて、当該損害賠償請求に含まれ得る拡大損害、慰謝料も含まれることとなります。</p> <p>また、御指摘のとおり、原則は取引金額を基準としつつ、逸失利益や慰謝料等の名目で利用者が主張する債権額に合理性があるものを加えた額の合計額として1万円を超えているか否かを御判断いただくこととなります。</p> <p>なお、当該債権額に拡大損害及び慰謝料が含まれ得ること、各社による判断結果に資する具体例等につきましては、Q&A等で明確化を図ってまいりたいと考えております。</p> |
| <p>個社ごとに判断するとなると、同一または類似する根拠等に対する判断でも、ある取引デジタルプラットフォーム提供者の判断結果が必ずしも別の提供者の判断と一致するとは限らないため、請求者である消費者から同一または類似する根拠等が提示される場合でも、各社によって判断結果が異なることが許容されるものかを確認したい。</p> | |
| <p>消費者が1万円を超える債権額を主張して取引デジタルプラットフォーム提供者に対して販売業者等情報の開示を請求した場合であっても、債務不履行との因果関係が明らかに認められない損害賠償請求や、過去の裁判例に照らして認められないことが明白な慰謝料の請求などを除外した場合に、債権額が1万円を超えないときは、取引デジタルプラットフォーム提供者としては、販売業者等情報を開示する義務はないとの理解でよいか。</p> | <p>開示請求への対応に当たっては、まずは、請求を受けた取引デジタルプラットフォーム提供者において、開示請求を行った消費者から提出された資料等を踏まえて、法第5条の要件を満たす外観があるか否かで御判断いただくものですが、開示請求権の有無については最終的には司法の場において判断がなされるものです。</p> |
| <p><第5条関連></p> | |
| <p>・口座情報に関する御意見 (盛り込むべき)</p> <p>販売業者等の連絡先の表示が虚偽ないし不正確なため、連絡手段として機能していない場合でも、販売事業者等が利用する決済手段に関する情報は正確であ</p> | <p>御指摘のとおり、販売業者等の氏名等の情報の真正性が完全に確保できない場合には、弁護士会照会あるいは裁判所の調査囑託を通じて真の氏名等を取得する必要性は一定程度あると考えられるものの、口座情報を消費者に開示することのリスクが払拭できていないこと等も踏まえまして、今回、販売業者等情報に口座情報は含めないこととし</p> |

り、決済手段の情報から販売業者等の特定や連絡先の特定につながる。したがって、当該情報の開示は、被害に遭った消費者が販売業者等と連絡をとるために必要な情報として、第5条に、売上金の交付、出店手数料の徴収等、取引デジタルプラットフォーム提供者と販売事業者等間で金銭の授受を実行するに際して、販売事業者等が利用する決済手段に関する情報(販売事業者等が預金口座を使用する場合には、当該預金口座等の名義人の氏名又は名称、預金等の種別、口座番号、金融機関名及び店舗名。預金口座以外を使用する場合には、当該決済手段の名称、ID、アカウント名、管理番号その他当該決済手段を用いて販売業者等へ金銭交付を実行するために取引デジタルプラットフォーム提供者において取得している情報)を追加すべきである。

販売業者等は、法第5条の住所、電話番号、ファクシミリ番号または電子メールアドレスとして虚偽の情報を登録している可能性があるため、その探知のために銀行口座等の決済情報も、開示の対象となる販売業者等の情報として列挙すべきである。

(盛り込むべきでない)

銀行口座情報を開示の対象に含めるとの議論があったが、以下の理由から口座情報を法5条に基づく開示請求の対象に含めるべきではないと考えているため、現在の案に賛成する。

- 1) 取引 DPF 提供者 に対してのみ口座情報の開示請求を可能とすること(換言すれば、取引 DPF における取引を通じて損害を受けた消費者に対しての口座情報の開示請求権を与える必要性)について、立法事実が示されていない。
- 2) 民事執行法では第三者からの口座情報取得を行うためには、執行力のある債務名義(判決、調停証書、公正証書など)があること、執行開始要件を具備していること、強制執行の不奏功等、および裁判所への申立てが要件とされ、かつ当該申立てを裁判所が認容し、情報提供命令が発令されて初めて情報の取得

ております。

| | |
|---|---|
| <p>が可能になる。こうした民事執行法の手続及び要件に鑑みると、執行力のある債務名義すら有さない場合に消費者が取引 DPF 提供者に販売業者の預金口座情報の開示を求める権利を省令で創設するのは明らかに均衡を逸している。なお、民事執行法に基づく口座情報取得手続きの場合、日本国内にある支店に預けられた預貯金のみを対象とするのか、それとも、外国の本店・支店に預けられた預貯金もこの対象に含めるのかは銀行等の解釈に委ねられるとされているが、仮に取引 DPF 提供者に販売業者の預金口座情報の開示を求める権利を取引 DPF 消費者保護法において創設すれば、民事執行法上の第三者からの情報取得手続きを通じて債権者が取得可能な情報を超えた情報を消費者が取得できるようになる可能性もある。</p> | |
| <p>条文案の第 1 号には「当該販売業者等の氏名及び名称」と規定されているが、「当該販売業者等」が事業を行う個人である場合における「名称」とは何でしょうか。</p> | <p>御指摘の事業を行う個人である場合における「名称」につきましては、屋号等を想定しております。</p> |
| <p>「債権の行使に必要な販売業者等に関する情報」に該当するものとして、計 6 つの内容が対象として規定されているが、開示請求への対応としては、第 5 条で規定されている全ての情報の開示を要するものではなく、規定されている内容のうち、取引デジタルプラットフォーム提供者が現に保持している範囲の情報を開示すれば適法な開示として足りるとの理解で良いか。</p> <p>また、取引デジタルプラットフォーム提供者が開示を行う時点で保持している情報を開示対象としているものであり、請求に基づいて開示される情報の最終的な真正性に関する責任を取引デジタルプラットフォーム提供者に課すものではないか。</p> | <p>法第 5 条第 1 項は、「取引デジタルプラットフォーム提供者が保有する」販売業者等情報の開示を請求することができると規定しており、御指摘のとおり、取引デジタルプラットフォーム提供者は、同条の要件を満たす請求を受けた場合、保有している販売業者等情報を開示すれば足り、開示される販売業者等情報の最終的な真正性に関する責任を取引デジタルプラットフォーム提供者に課すものではありませんが、指針（案）第 2 の 3（1）に記載しておりますとおり、取引デジタルプラットフォーム提供者は、開示請求への対応において、販売業者等の表示について問題のおそれのある事例に接した場合に、販売業者等に対し、販売業者等の特定に資する情報の提供を求めることが求められています。</p> |
| <p>法 5 条 1 項に基づく開示しなければならないのは、取引 DPF 提供者が現に保有している情報であり、保有していない情報に関する開示請求があった場合には開示請求に応じることはできないと回答してよいことを Q&A やガイドライン等において明らかにしていただきたい。</p> | |

| | |
|---|--|
| <p>第5条柱書に定める「情報」は、取引デジタルプラットフォーム提供者が現に保有する情報に限定され、同条各号に定める情報を改めて調査する義務を課すものではないとの理解でよいか。</p> | |
| <p>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。</p> | |
| <p>施行規則案第5条に、個人事業者の存在を想定して、取引デジタルプラットフォームと連携されている SNS アカウントの ID 情報も「販売業者等情報の項目」に入れてはどうか。電子メールアドレスに加えて SNS アカウントの ID 情報も開示請求の対象となる販売業者等情報とすることで、消費者保護と個人事業者の個人情報保護双方を図ることが出来るのではないか。</p> | <p>指針（案）第2の1（2）ロで専用のメッセージ機能の提供を記載しているとおり、御指摘のSNSを始め、消費者が販売業者等と円滑に連絡することができる連絡手段を設けていただくことは有益であると考えておりますが、法第5条の開示請求は、これらの連絡手段等で現実に連絡を取ることができない等の販売業者等情報の確認を必要とする場合に行使されるものであるため、原案のとおりとさせていただきます。</p> |
| <p>債権者が自己の債権を行使するために必要な情報として妥当と考える。 法第一条にあるとおり、本法の規制対象が、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（特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第2条第2項に規定する通信販売をいう。）であることを踏まえれば、法第5条に基づき開示する情報が特定商取引に関する法律第11条に基づき販売業者等に表示が義務づけられている情報に準じたものとされることは妥当である。 なお、規定以外の情報が必要である場合は、既存の法律（例えば弁護士法第23条の2）に基づいて情報開示を請求する余地があるものとする。</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> |
| <p>販売業者等が法人その他の団体である場合に法人番号を含む事には適切と考える。</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> |
| <p>第5条に、「外国会社（会社法817条）においては、日本に住所を有する代表者を特定するに足る事項」を追加すべきでないか。 国内において取引 DPF を利用して取引を継続する海外の会社は外国会社とさ</p> | <p>施行規則（案）第5条は、「法第5条第1項に規定する債権の行使に必要な販売業者等に関する情報」の内容を規定するものであることから、御指摘の外国会社の日本に住所を有する代表者の氏名等を取引デジタルプラットフォーム提供者が保有している場</p> |

| | |
|--|--|
| <p>れ（会社法 817 条）、日本に住所を有する代表者を置くことが義務付けられ、かつ、その登記がされるまでは、取引を継続できないこととなっている（会社法 817 条、818 条）。</p> <p>ところが、実際には、国内の代表者について登記されずに取引が行われていることが少なくなく、この場合、消費者は、海外の情報のみを知らされても、被害救済を求めることは極めて困難である。したがって、取引 DPF 提供者は、会社法の定めにより求められる情報を取得し、これを開示事項とすべきである。</p> | <p>合には、施行規則（案）第 5 条第 1 号の「代表者の氏名」等として販売業者等に関する情報として開示されます。</p> <p>なお、「取引 DPF 提供者は、会社法の定めにより求められる情報を取得」すべきとの御意見につきましては、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p> |
| <p><第 6 条関連></p> | |
| <p>電子メール又は受信者の使用するクラウドサービスに記録する方法による開示請求は可能なのか。</p> <p>仮に、電子メールによる開示請求は可能である場合、条文案の第一号及び第二号の規定では抜けがないか。例えば取引デジタルプラットフォーム提供者が Gmail のようなウェブメールサービスを使用している場合には、ウェブメールサービス提供事業者のサーバーに備えられたファイルに記録されるとしても、当該取引デジタルプラットフォーム提供者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルには記録されないことがあり得ないか。</p> | <p>御指摘の電子メール、受信者の使用するクラウドサービスに記録する方法による開示請求はどちらも可能です。</p> |
| <p>条文案には「電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下同じ。）」と規定されている点につき、同じ用語は第 8 条のみであるならば「第八条において同じ。」とすべきではないか。</p> | <p>御指摘を踏まえ、「第八条第一項において同じ。」と修正いたしました。</p> |
| <p>取引デジタルプラットフォーム提供者が、提供するサービスの利用規約などにおいてユーザーとの連絡手段をメール等の電磁的方法に限定することにより、利用規約ないし利用規約により締結された契約に基づき、ユーザーからの開示請求の方法を電磁的方法に限定することは可能か。</p> | <p>法第 5 条第 2 項は書面、電磁的方法どちらの方法も規定しているところですので、利用規約等で電磁的方法に限定することは想定されておりません。</p> |
| <p><第 8 条関連></p> | |
| <p>権限が消費者庁長官に委任されているため、申出の宛名は消費者庁長官となるのか。</p> | <p>御指摘のとおり、法第 11 条は「内閣総理大臣は、この法律による権限（第三条第三項及び第四項、第六条第一項並びに第七条第一項の規定によるものを除く。）を消費者庁</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>長官に委任する。」と規定していることから、実際の申出の宛名は消費者庁長官となります。</p> |
| <p><その他></p> | |
| <p>インターネット上で活動する匿名クリエイターや個人事業主等の多くは、取引デジタルプラットフォームでの作品販売の際、自宅住所等の個人情報を登録しており、また大規模な事業者とは異なり法的トラブルに際して専門的な支援を受けづらいという実情があるところ、個人事業主、個人事業者を含む個人や小規模なクリエイターが、同法における「販売業者等」とされ、その個人情報が容易に開示されうる場合、例えばストーカー行為や不特定多数への公開（いわゆる「晒し」行為）等の目的外使用を誘発する恐れがある。</p> <p>クリエイター側の立場にある者としては、例えば個人情報開示の条件として、クリエイター側に明らかな違法行為があったと認められる場合に限る等、クリエイターのプライバシー保護のため十分な予防策が講じられることを求めたい。</p> | <p>法第5条において、取引デジタルプラットフォーム提供者が保有する販売業者等情報の開示請求について定めておりますが、この開示請求においては、開示請求を行う消費者が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請求を行う場合には販売業者等情報が開示されないとされているなど販売業者等にも配慮されることとなっています。</p> |
| <p>消費者が開示請求をするに当たっては、取引デジタルプラットフォーム提供者が開示の対象となる取引を特定するための情報（債権に関する客観的資料、具体的説明）、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ことを要件として追加する又はガイドライン等で消費者に示すべきである。</p> | <p>御指摘の法第5条の開示請求権について消費者が提出すべき情報等については、Q&A等で明確化を図ってまいりたいと考えております。</p> |
| <p>法第7条は、構成員の中の取引デジタルプラットフォーム提供者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保護の取組みを行うが、構成員でない取引デジタルプラットフォーム提供者にはこの法令の効果が及ばないとも読める。取引デジタルプラットフォーム提供者で組織する複数の事業者団体が官民協議会の構成員になることが想定されるが、そうした事業者団体に参加しない取引デジタルプラットフォーム提供者にはどのような対応が行えるのか疑問である。構成員になっている事業者団体に加入する取引デジタルプラットフォーム提供者か否かが消費者から見えるように、例えばJADMAのようなマークのような識</p> | <p>御指摘のように本法の対象となる「取引デジタルプラットフォーム提供者」は本法施行後に組織される官民協議会の構成員である団体に所属する事業者に限られるものではありません。御指摘の仕組みについては、今後、本法の周知徹底の取組を進めていくに当たって参考とさせていただきます。</p> |

| | |
|---|---|
| 別できる仕組み作りが必要ではないか。 | |
| <p>開示請求を受けた時点において、販売事業者側の事情（取引デジタルプラットフォーム提供者への連絡がない住所の移転など）により取引デジタルプラットフォーム提供者が保有する情報が事実と異なることが判明している場合には、当該情報については開示の必要はないと考えて良いか。</p> | <p>御指摘のような場合には、法第3条第1項第3号で「必要に応じて、その所在に関する情報その他の販売業者等の特定に資する情報の提供を求めること」の「必要」がある場合に該当すると考えられ、販売業者等に対して最新の情報の提供を求めた上で、開示請求に御対応いただきたいと考えております。</p> |
| <p>取引 DPF 提供者が、法文、施行規則及びガイドラインに則り、一定の合理的理由に基づき法第五条に定める販売業者等情報の開示請求に対する開示・不開示の判断を行った場合には、後に、開示請求者の主張する債権額の妥当性や販売業者等の事業性を含めて取引 DPF 提供者による開示・不開示に関する判断が誤りであった旨の司法判断が下されたとしても、民事上の責任及び他法令（個人情報保護法など）との関係でも免責されると整理いただき、Q&A などの形式で明確にしていきたい。</p> | <p>一般的には、法第5条の各要件を満たす開示請求が行われた場合には、取引デジタルプラットフォーム提供者には販売業者等情報の開示を行う法的義務が発生することから、これに応じた取引デジタルプラットフォーム提供者が、消費者の請求に係る要件の確認、販売業者等に対する意見聴取等の手続を経ている場合には、当該情報の主体である販売業者等との関係で法的責任を負うことはないのではないかと考えておりますが、御指摘のような後の司法判断において取引デジタルプラットフォーム提供者による開示・不開示に関する判断が誤りであった旨判断が下された場合を含め、個別具体的な事案の民事上の責任の有無等については最終的には司法の場において判断がなされるものです。</p> <p>なお、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）との関係では、取引デジタルプラットフォーム提供者が、消費者から法第5条の要件を満たす開示請求を受けた場合において、当該消費者に対し、施行規則（案）第5条に規定されている販売業者等情報を開示することは、「法令に基づく場合」（個人情報の保護に関する法律第16条第3項第1号、同法第23条第1項第1号）に該当するものと考えられます。他方、消費者の開示請求が法第5条の要件を満たしていない場合には、当該消費者に対して販売業者等情報を開示することは、個人情報の保護に関する法律に抵触し得るものと考えられます。</p> |
| <p>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）への御意見（計113件）</p> | |
| <p><総論関連></p> | |
| <p>取引デジタルプラットフォーム提供者の実情に合わせた取り組みが重要であることをご理解いただき、また、ここに記載された例とは異なる取り組み状況で</p> | <p>御指摘の点については、指針（案）第2の柱書において、「本法の対象には規模や態様において様々な取引デジタルプラットフォーム提供者が含まれるところ、本法第3条</p> |

| | |
|--|--|
| <p>あったとしても本法の趣旨を充足していないことにはならない旨お示しいただきたい。</p> | <p>第1項に基づいて講ずるよう努めなければならない措置について、取引デジタルプラットフォーム提供者は、主体的かつ継続的に創意工夫を發揮し、その事業運営の実態に応じて適切かつ有効な措置を講ずることが期待されている。」と記載しているところです。</p> |
| <p>提案されている指針は最低限のものであるため、「望ましい取組」「ベストプラクティス」という表現ではなく、「取り組むべき例」「ベタープラクティス」等と修正すべきである。</p> | <p>御指摘の「望ましい取組」は、法第3条第1項の努力義務について、現段階において取引デジタルプラットフォーム提供者において取り組まれている具体的な取組を例示しているものであり、取引デジタルプラットフォーム提供者の事業運営の実態に応じて参照してもらうことを想定しております。ベタープラクティスという用語については、使用されている例もあるとは承知しておりますが、必ずしも一般的ではないと考えております。このため、原案のとおりとさせていただきます。</p> |
| <p>悪質なデジタルプラットフォームを排除し、消費者保護に尽力しているデジタルプラットフォームが適切な評価を受けるためにも、義務でなければ違反業者の取り締まりが困難だと思いますが、努力の程度が著しく低い場合は、消費者安全法による公表、行政処分や警察による取り締まりにつながる旨、明記していただきたい。</p> | <p>法第3条第1項は努力義務であり、当該努力義務が遵守されないとしても本法上行政処分等の対象となるわけではありませんが、同条第2項により取引デジタルプラットフォーム提供者は同条第1項に基づき講じた措置の概要等を開示するものとするとしており、この開示を通して取引デジタルプラットフォーム提供者は消費者から適切に評価を受けることとなると考えております。</p> |
| <p>指針(案)の「望ましい取組の例」は、いわゆるベストプラクティスとして取引デジタルプラットフォーム提供者が参照することができる具体的な取組を例示するものであり、取引デジタルプラットフォーム提供者においてはこれらの取組を参照することでより容易に一定レベルの措置を講ずることができるようになると思われる。」との記載のうち、「レベル」の記載は削除いただきたい。</p> | <p>御指摘の点については、あくまでベストプラクティスとして、取引デジタルプラットフォーム提供者における具体的な取組を例示し、そのような取組を他の取引デジタルプラットフォーム提供者に参照していただくことにより、より容易に一定レベルの措置を講ずることができるようになるという趣旨で記載しているものであるため、原案を維持させていただきます。</p> |
| <p>指針(案)第2の1(1)及び3(1)で挙げられている問題や事案は、詐欺的なものを含め、取引デジタルプラットフォームを利用せずに行われる通信販売で多く発生していますが、現在の記載では取引デジタルプラットフォームのみで問題が起こっているように読めるため、冒頭の「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(においては)」を、「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においても」と修正するか、冒頭に「直販サイトに限らず、」といった文言を入れるなどして修正すべきである。</p> | <p>御指摘を踏まえて、「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においても」と修正いたしました。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>指針（案）の第2、1（1）及び3（1）関係で、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。</p> <p>[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</p> <p>[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</p> <p>[3] 第2、3（1） 原案：このような状況を踏まえ、 修正案：そこで、</p> | <p>御指摘を踏まえて、一部修正いたしました。</p> |
| <p><法第3条第1項第1号関係></p> | |
| <p>指針案には、「当該措置については、取引デジタルプラットフォーム提供者が自ら連絡手段を提供する場合と利用規約等により連絡先の表示を義務付ける等して販売業者等に連絡手段を提供させる場合とが想定されるが、いずれにせよ、基本的な取組として、」、1つ目に「連絡先や連絡手段が、消費者が容易に認識することができるような文字の大きさ・方法をもって、容易に認識することができるような場所に示されていること」、2つ目に「消費者が合理的な期間にわたり、社会通念に照らして相当な時間帯において、必要に応じ販売業者等と連絡が取れるようにすること」が求められるとされていますが、それだけでは十分ではなく、例えば、国外法人によるプラットフォーム提供者が、連絡先について、英語表記で、海外の住所を表記していても、それ自体は、結果、機能しないこととなります。また、連絡方法も、一般的な電話（国内）、メールは許容しうるとしても、特定のSNS（ツイッター、フェイスブックなど）に限定することは、必ずしも妥当ではないと思われます。</p> | <p>御指摘の点については、指針（案）第2の1（2）において、「ロ 専用のメッセージ機能の提供」、「ハ 連絡手段が機能しているか否かの確認」及び「ニ 連絡手段が機能しない場合の取引デジタルプラットフォーム提供者の対応」を「望ましい取組」としてお示ししており、このような取組を通して、消費者にとって容易に連絡しうる手段・方法が実現されていくと考えております。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>そこで、上記2つの観点だけではなく、連絡手段・方法において、消費者にとって容易に連絡しうるものであることにも触れるべき。</p> | |
| <p>指針（案）第2の1（2）の「イ 販売業者等の連絡先の表示の徹底」において、「③ 販売業者等に対して、連絡先に加え、対応可能日時も記載するよう義務付ける。」とされている点については、対応可能日時の記載の義務付けは取引 DPF にそぐわず、即時性があるものでもないので、対応可能日時の記載の義務付けは削除するべきである。また、仮に記載するにしても「記載するよう求める」程度の書き方にすべき。</p> | <p>御提案の点については、一部の取引デジタルプラットフォーム提供者において実施されている取組内容であり、取引デジタルプラットフォーム提供者が参照することができる具体的な取組として例示しており、原案のとおりとさせていただきます。</p> |
| <p>指針（案）第2の1（2）の「イ 販売業者等の連絡先の表示の徹底」及び「ハ 連絡手段が機能しているか否かの確認」について、消費者と販売業者等とのトラブルは、販売業者等が取引デジタルプラットフォームでの取引を終了した後も生じること、一般不法行為であれば3年、人身損害を発生させる場合には5年が消滅時効の期間であり、契約不適合責任も5年間の消滅時効となることから、販売業者等が取引を終了した後も3年又は5年間は、販売業者等の連絡先の表示を義務づけ、同様に、販売業者等が取引を終了した後も3年間は、取引デジタルプラットフォーム提供者の定期的なパトロールと販売業者等への連絡の可否に関する情報収集を義務づけるべき。</p> | <p>法第3条第1項第1号は、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を努力義務として規定していますが、御指摘の指針（案）第2の1（2）イ及びハは、当該努力義務について、取引デジタルプラットフォーム提供者が現実に取り組んでいる具体的な取組を例示しているものです。義務付けるべきという御指摘については、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p> |
| <p>指針（案）第2の1（2）の「ニ 連絡手段が機能しない場合の取引デジタルプラットフォーム提供者の対応」について、消費者から販売業者等への連絡手段が機能しておらず、取引デジタルプラットフォーム提供者からの是正要求にも応じなかった場合には、消費者との間で紛争が生じた場合に紛争の解決に困難を来すことが予想され、デジタルプラットフォームでの取引に参加させるべきではないため、販売業者等のアカウントの停止を行うことも望ましい取組例として示すべき。</p> | <p>法第3条第1項第1号は「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を講ずること。」と規定しているため、指針（案）第2の1（2）ニにおいては、あくまで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である、取引デジタルプラットフォーム提供者が回答を促すこと等を記載しています。</p> <p>なお、法第3条第1項第2号の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としては、指針（案）第2の2（2）ハにおいて、不適正な表示を行った販売業者等への対応として比例的な制裁について記載しております。</p> |
| <p>指針（案）第2の1（2）の「連絡手段が機能しているか否かの確認」において、「① 販売業者が表示する連絡先が連絡手段として現に機能していることを確認</p> | <p>賛成の御意見として承ります。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>するため、取引デジタルプラットフォーム提供者が定期的なパトロールを実施する。」とされている点については、取引デジタルプラットフォーム提供者によるパトロールが実施されることで、トラブルの未然防止、早期発見が可能となるばかりでなく、販売業者等への抑止効果もあると考えますので、賛成します。</p> | |
| <p>指針（案）第2の1（2）の「連絡手段が機能しているか否かの確認」において、「① 販売業者が表示する連絡先が連絡手段として現に機能していることを確認するため、取引デジタルプラットフォーム提供者が定期的なパトロールを実施する。」とされている点については、ベストプラクティスの例として、「パトロールを実施する」との表現は抽象的であるため、「販売業者等が表示する連絡先は連絡手段として現に機能していることを確認するため、取引デジタルプラットフォーム提供者が定期的に連絡を取る。」とすべきである。</p> | <p>法第3条第1項第1号は、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を努力義務として規定していますが、御指摘の指針（案）第2の1（2）ハは、当該努力義務について、取引デジタルプラットフォーム提供者が現実に取り組んでいる具体的な取組を例示しているものです。「定期的に連絡を取る。」とすべきという御指摘については、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p> |
| <p>指針（案）第2の1（2）の「連絡手段が機能しているか否かの確認」において、「② 消費者からの情報受付窓口を設置して販売業者等への連絡の可否に関する情報を収集する。」とされている点については、契約する前の段階でも、消費者からの情報を受け付けることができる仕組みを作ることによってトラブルの未然防止になり、こうした積極的な情報収集をすることが重要と考えますので、賛成します。</p> | <p>賛成の御意見として承ります。</p> |
| <p>指針（案）第2の1（2）の「連絡手段が機能しない場合の取引デジタルプラットフォーム提供者の対応」において、「① 消費者からの連絡に対して、一定期間販売業者等から返信がない場合は取引デジタルプラットフォーム提供者が回答を促す。」とされている点については、回答後も同内容の入信が継続される場合や、文意のない入信等、販売業者等が返信を行う必要のない入信が発生するケースや、災害等によって一定期間販売業者等が消費者からの連絡に回答不可能な状況にあるケースも考えられるため、「消費者からの連絡に対して、正当な理由なく一定期間販売業者等から返信がないと取引 DPF 提供者において認めた場合には、取引デジタルプラットフォーム提供者が回答を促す。」と修正されたい。</p> | <p>御指摘を踏まえて、修正いたしました。</p> |
| <p>指針（案）第2の1（2）の「連絡手段が機能しない場合の取引デジタルプラットフォーム提供者の対応」において、「① 消費者からの連絡に対して、一定期間</p> | <p>法第3条第1項第1号は、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を努力義務として規定していますが、御指摘の指針（案）第2の1（2）</p> |

| | |
|--|--|
| <p>販売業者等から返信がない場合は取引デジタルプラットフォーム提供者が回答を促す。」とされている点については、回答の促しがあることを公表することによって、当該事業者による消費者被害の拡大を防ぎ、事業者が消費者からの連絡を放置して取引デジタルプラットフォーム提供者からの回答の促しを受けることがないようにすることが期待できるため、「消費者からの連絡に対して、一定期間販売業者等から返信がない場合には取引デジタルプラットフォーム提供者が回答を促すことに加え、回答を促している状態であることを取引デジタルプラットフォーム上で消費者が識別できるように一定の表示を行う。」とすべきである。</p> | <p>二は、当該努力義務について、取引デジタルプラットフォーム提供者が現実に取り組んでいる具体的な取組を例示しているものです。「回答を促している状態であることを取引デジタルプラットフォーム上で消費者が識別できるように一定の表示を行う。」とすべきという御指摘については、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p> |
| <p>指針（案）第2の1（2）の「連絡手段が機能しない場合の取引デジタルプラットフォーム提供者の対応」において、「② 消費者から、販売業者等への連絡手段が機能しないとして取引デジタルプラットフォーム提供者に問合せがあった場合の内部的な標準処理期間を設ける。」とされている点については、消費者は、デジタルプラットフォームへ連絡をするまでに、かなりの時間、販売業者等からの対応を待っている状況ですので、デジタルプラットフォームからの対応がどの程度待つ必要があるかなど、一定の目安を示すことで苦情になりにくいと考えられますので、賛成します。</p> | <p>賛成の御意見として承ります。</p> |
| <p>指針（案）では 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として、何点かを挙げているが、現状の問題としては、ネットで申し込み（契約）させておきながら、解約は電話のみという事業者が多いため、ネットでの申し込み（契約）なら解約もネットでというように、契約・解約手段を同一にすべき。</p> | <p>今後の施策の検討において参考とさせていただきます。</p> |
| <p><法第3条第1項第2号関係></p> | |
| <p>指針（案）第2の2（1）の「趣旨・目的・基本的な取組」について、「消費者が苦情の申出を行いやすい仕組みを設けるとともに、消費者から苦情の申出を受けた場合において、取引デジタルプラットフォーム提供者が、当該苦情に係る事情の調査を行うこと等を基本的な取組として、当該表示の適正を確保するために</p> | <p>賛成の御意見として承ります。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>必要と認められる措置を講ずることが求められる。」とされている点については、この取組みは消費者がデジタルプラットフォームへ期待する点であり、デジタルプラットフォームが役割を果たすことができることだと考えますので、賛成します。</p> | |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「ロ 関係者への照会等」について、「① 特に商品の安全性や知的財産権の侵害等のリスクが高い商品等について、製造業者、ブランドオーナー、権利者等にスムーズに照会できる仕組みを整える。」「② 商品の販売等に関し監督官庁がある場合に、当該監督官庁との連絡担当者の配置やホットラインの設置等により、円滑な連絡体制を構築する。」とされている点については、関係者等への照会は、消費者個人としては困難であること多く、他の消費者への波及効果もあるため、有効な取組みだと考えます。</p> | <p>賛成の御意見として承ります。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「ロ 関係者への照会等」について、「① 特に商品の安全性や知的財産権の侵害等のリスクが高い商品等について、製造業者、ブランドオーナー、権利者等にスムーズに照会できる仕組みを整える。」とされている点については、大多数の商標権者は、取引デジタルプラットフォーム提供者からの商品の真贋確認依頼に必ずしも対応しているわけではないため、「特に商品の安全性や知的財産権の侵害等のリスクが高い商品等について関係各所等と必要に応じて連絡ができる仕組みを整える。」と書きぶりを改めて頂きたい。</p> | <p>御指摘の指針（案）第2の2（2）ロ①は、法第3条第1項第2号の努力義務について、取引デジタルプラットフォーム提供者が現実に取り組んでいる具体的な取組を例示しているものです。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「ロ 関係者への照会等」について、「① 特に商品の安全性や知的財産権の侵害等のリスクが高い商品等について、製造業者、ブランドオーナー、権利者等にスムーズに照会できる仕組みを整える。」とされている点については、照会先として民間の積極活用を促すために「製造業者、ブランドオーナー、権利者」に加えて、「その能力を有する民間団体」の文言の追加を検討頂きたい。</p> | <p>指針（案）第2の2（2）ロ①では、「…製造業者、ブランドオーナー、権利者『等』」としており、御提案の「その能力を有する民間団体」を排除しているわけではありません。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「ロ 関係者への照会等」について、「① 特に商品の安全性や知的財産権の侵害等のリスクが高い商品等について、製造業者、ブランドオーナー、権利者等にスムーズに照会できる仕組みを整える。」とされてい</p> | <p>御意見として承ります。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>る点については、取引デジタルプラットフォーム提供者が消費者からの苦情に係る事情の調査を効率的に行うためには、製造業者、ブランドオーナー、権利者等の理解・協力も必要であるため、関係者に対し政府からも働きかけていただきたい。</p> | |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「ハ 不適正な表示を行った販売業者等への対応」について、適切な表示をするように是正を促しても改善されないのであれば、アカウントの停止をしてデジタルプラットフォームでの取引に参加させるべきではないので、不適正な表示を行った販売業者等に対して、適正な表示を行うように取引デジタルプラットフォームが是正を促し、一定期間経過後も是正されない場合などに、アカウントの停止を含めた制裁を行うことを明示すべき。</p> | <p>御指摘の点については、指針（案）第2の2（2）ハ①において、取引デジタルプラットフォーム提供者が現実に取り組んでいる具体的な取組の例示として、「利用規約に基づき状況に応じた比例的な制裁を行う。」と記載しております。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「ハ 不適正な表示を行った販売業者等への対応」について、「① 利用規約に基づき状況に応じた比例的な制裁を行う。」「② 違反の状況等の記録を蓄積し、利用規約の改定等の予防措置の改善に活用する。」とされている点については、賛成します。特に、詐欺的な情報商材等を販売しているケースについて明確に利用規約に規定し、実効性のある対応ができるようにしてください。</p> | <p>賛成の御意見として承ります。なお、詐欺的な情報商材については、大手の取引デジタルプラットフォーム提供者においてその利用規約により販売等が禁止されていることが少なくないと承知しています。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「ハ 不適正な表示を行った販売業者等への対応」について、「① 利用規約に基づき状況に応じた比例的な制裁を行う。」とされている点については、不適正な表示であっても程度の軽いものについては、制裁の前に、まず表示の是正を要請することが一般的と考えられるため、「制裁」を「対応」と修正すべき。</p> | <p>御指摘の「利用規約に基づき状況に応じた比例的な制裁を行う。」との点は、「望ましい取組（ベストプラクティス）の例」として記載されているものであり、制裁の前に表示の是正を要請するとの点は、指針（案）第2の2（1）に記載されている「当該表示の適正を確保するために必要と認められる措置を講ずることが求められる。」といった「基本的な取組」において当然に対応されるものと考えています。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「二 販売条件等の表示に関するルールの設定」について、取引デジタルプラットフォームで販売されている商品・サービスは、法令違反ではない、危険なものではない、公序良俗違反ではない、デジタルプラットフォームはトラブルになりにくい環境であるという共通認識となるようにしていただきたいと思いますので、賛成します。</p> | <p>賛成の御意見として承ります。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「二 販売条件等の表示に関するルールの設定」</p> | <p>御指摘の点については、苦情の対象になるルールが分からなければそもそも消費者が</p> |

| | |
|--|---|
| <p>については、有意義ではあるものの、法律上の要請を超えるので記載を修正ないし削除すべき。</p> | <p>苦情の申出を適切に行うことができなくなることから、例えば指針（案）第2の2（2）二①の「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」との取組や同③の「消費者が『何が販売禁止対象商品・禁止行為であるのか』を把握できるよう、専用ページ等により周知する。」といった取組を規定しているところです。また、指針（案）第2の2（2）二の取組については、その他の「イ」～「ハ」の取組と切り離した上で、「上記の取組に加え、…前段階として以下のような取組が考えられる。」と記載することにより、「イ」～「ハ」の前段階の取組であることを明確化しております。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「二 販売条件等の表示に関するルールの設定」について、「トラブルにつながりかねない出品等」との記載は表現が過度に広範囲であり、プラットフォーム及び販売業者の経済活動を萎縮させるおそれがあるので修正または削除すべきである。</p> | <p>御提案の点については、一部の取引デジタルプラットフォーム提供者において実施されている取組内容であり、あくまで取引デジタルプラットフォーム提供者が参照することができる具体的な取組として例示しており、原案のとおりとさせていただきます。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「二 販売条件等の表示に関するルールの設定」について、「商品説明に取扱いに当たっての注意表示の記載を求め、当該記載がない商品は削除等の措置を行う」とされている点については、どのような商品を対象として注意表示を商品説明に記載させることを想定されているのか、確認したい。</p> | <p>例えば、マグネットボール等を誤飲する事故について、商品説明に取扱いに当たっての注意表示の記載を求め、当該記載がない商品は削除等を行う措置が行われていると承知しています。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「二 販売条件等の表示に関するルールの設定」の④について、「消費者の生命・身体に危険が及ぶような商品・役務」とはどのようなものを指すのか、日頃の官民連携や協議会の場において認識を合わせることが好ましい。同時に、対象となる商品・役務の危険性の程度によって柔軟な施策の実施を求めることが望ましいため、「④ 特に消費者の生命・身体に危険が及ぶような商品・役務については、危険性の程度を踏まえた必要性に応じ、速やかな商品の削除、消費者向けの商品の取扱いに当たって注意表示の記載を求め等、不適正な販売条件等の表示をあらかじめ防止するための仕組みを導入する。」と修正されたい。</p> | <p>指針（案）の「望ましい取組」は、一部の取引デジタルプラットフォーム提供者において実施されている取組内容であり、あくまで取引デジタルプラットフォーム提供者が参照することができる具体的な取組として例示しているものですが、御指摘の指針（案）第2の2（2）二④においては、既に記載しているとおり「必要に応じ」で取り組まれているものであり、各取引デジタルプラットフォーム提供者においても事業実態の運営に応じて参照していただきたいと考えております。</p> |
| <p>指針（案）第2の2（2）の「二 販売条件等の表示に関するルールの設定」の④について、消費者の生命・身体に危険が及ぶような商品・役務についての事</p> | <p>指針（案）の「望ましい取組」は、一部の取引デジタルプラットフォーム提供者において実施されている取組内容であり、あくまで取引デジタルプラットフォーム提供者が参</p> |

| | |
|--|--|
| <p>前審査はもちろん行うべきだと考えるが、苦情を申し立てるような状況に至らないようにするためには、そのほかの商品・役務についても事前審査は行うべきであるから「消費者の生命・身体に危険が及ぶような」商品・役務に限定することなく、必要に応じて行うべきであり、また必要に応じ行うために、段階的な審査基準を設定してはどうか。</p> | <p>照することができる具体的な取組として例示しているものですが、御指摘の第2の2（2）二④についても、各取引デジタルプラットフォーム提供者において参照していただいた上で、主体的かつ継続的に創意工夫を発揮し、事業運営の実態に応じて適切かつ有効な措置を講じていただきたいと考えております。</p> |
| <p><法第3条第1項第3号関係></p> | |
| <p>デジタルプラットフォームにおける消費者被害では、そもそも売主と連絡が取れない、または売主の連絡先が分からないといった、紛争解決の土台にすら上がれなかった消費者が数多くいることが明らかになっていることからすると、身元情報開示請求を実行化することは喫緊の課題である。この課題の解決には、販売業者の身元情報の正確性の確保が前提となるから、上記意見中に示したようなガイドラインのベストプラクティス等を示すことに賛成である。特に、トラブルが生じた際に消費者が販売業者を相手方として損害回復する際の足掛かりとなる販売業者情報の正確な把握については、各デジタルプラットフォーム提供者に徹底させるべきである。</p> | <p>賛成の御意見として承ります。</p> |
| <p>指針（案）第2の3（1）の「趣旨・目的・基本的な取組」について、「取引デジタルプラットフォーム提供者が、販売業者等に対し、必要に応じて、…」とされている点については、本来、販売業者等を特定する正しい情報を把握しているべきであることから、「必要に応じて」ではなく、通常取組みとして裏付ける資料等の提供を求めるようにしてください。</p> <p>また、指針（案）第2の3（1）の「趣旨・目的・基本的な取組」について、「アカウント登録時に、販売業者等の特定に資する情報の提供を求めること・日常的な監視活動を通じてそのような情報について疑わしい事例に接した場合に販売業者等に対し裏付けの資料を求めることなどが期待される。」とされている点については、アカウント登録時には必ず裏付け資料の提出を求めること、日常的な監視活動を行うことも必須と考えますので、「期待される」ではなく、「当然に求められる」としてください。</p> | <p>御指摘の「必要に応じて」という記載は、法第3条第1項第3号において、「必要に応じて・・・情報の提供を求めること。」とされていることを受けて記載しております。法第3条第1項第3号は、販売業者等の情報に疑義があるとの情報を得た場合等、必要に応じて販売業者等の情報の提供を求めることを求めているものであるため、御指摘の2つの取組については、基本的な取組を行うことができるように期待される取組として位置付けております。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>指針（案）第2の3（2）のベストプラクティスに販売業者等の氏名、住所等を取引デジタルプラットフォーム提供者が取得することが記載されているが、匿名クリエイターが多いプラットフォームの存在等を考慮し、販売業者等のプライバシーや表現（営業）の自由、通信の秘密に配慮するような記載を求めたい。</p> | <p>法第3条第1項第3号は、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において、販売業者等が虚偽の氏名又は名称、住所を表示しつつ、消費者被害をもたらす事案が発生していることを受け、このような被害の発生を防止し、取引デジタルプラットフォーム上での取引の安全を確保するために、取引デジタルプラットフォーム提供者が販売業者等の特定に資する情報の提供を求めることを求めるものです。御指摘のベストプラクティスは、一部の取引デジタルプラットフォーム提供者において実施されている取組内容ですが、販売業者等に対しては、法第5条の開示請求において、開示請求を行う消費者が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請求を行う場合には販売業者等情報が開示されないとされているなど配慮されることとなっています。</p> |
| <p>指針（案）第2の3（2）のベストプラクティスにおける販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置の具体例について、商業登記の売買（決算書つきのももある）がされているのが現状であり、悪徳業者を排除するには正確な判断ができるための調査が必要であり、書面だけでなく現地調査を新規出店時や途上で調査をして実在性や事業状況の確認を義務付けることで、悪徳事業者を排除してDPFの健全な発展に寄与することができるため、例えば、割賦販売法の加盟店調査に近いレベルに引き上げて義務化するべき。</p> | <p>法第3条第1項第3号は、販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置を努力義務として規定していますが、御指摘の指針（案）第2の3（2）イは、当該努力義務について、一部の取引デジタルプラットフォーム提供者が実際に取り組んでいる具体的な取組を「望ましい取組」として例示しているものです。割賦販売法（昭和36年法律第159号）の加盟店調査に近いレベルに引き上げて義務化するべきという御指摘については、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p> |
| <p>指針（案）第2の3（2）の「イ」の「販売業者等の特定に資する情報」の提供を受ける方法については、現状、すでにアカウント登録時の販売業者等の特定に資する情報の提供を求めている取引デジタルプラットフォームもあるが、それでも虚偽の氏名又は名称等を表示し、消費者被害をもたらす事案は発生しており、住民票の提供では販売業者等を特定する情報の真正性の担保として不十分であることから、顔写真付きの公的証明書等、より厳格な例を挙げるべき。</p> | <p>法第3条第1項第3号は、販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置を努力義務として規定していますが、御指摘の指針（案）第2の3（2）イは、当該努力義務について、一部の取引デジタルプラットフォーム提供者が実際に取り組んでいる具体的な取組を「望ましい取組」として例示しているものです。顔写真付きの公的証明書等、より厳格な例を挙げるべきという御指摘については、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p> |
| <p>指針（案）第2の3（2）で「ロ 販売業者等の氏名又は名称が、登録された銀行口座の名義と一致しているか確認する」とされている点について、販売業者等が悪意のある法人である場合には、本店の所在地を別にした同じ名義の法人の</p> | <p>法第3条第1項第3号は、販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置を努力義務として規定していますが、御指摘の指針（案）第2の3（2）ロは、当該努力義務について、取引デジタルプラットフォーム提供者が現実に取り組んでいる具体的な取組を</p> |

| | |
|---|--|
| <p>銀行口座を使う場合もあるので、登録された銀行口座の名義を確認するだけでなく、銀行口座を開設した際の資料の提出を受け、法人の住所も確認するようにすべき。</p> | <p>例示しているものです。銀行口座を開設した際の資料の提出を受けるべきという御指摘については、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p> |
| <p>指針（案）第2の3（2）で「二 取引の過程において登録情報と異なる情報に接したときは、個別に事実確認を行い、正しい情報の記載を求める」とされている点については、虚偽の情報が提供されていることが発覚した場合に、取引デジタルプラットフォーム提供者が販売業者等に対して真正な表示をするように是正を促してもこれが改善されないのであれば、その販売業者等は、特定に関して虚偽の情報を開示し続けたうえで、何らかの消費者被害をもたらす可能性が高いことから、販売業者等が虚偽の情報を提供したことが発覚した場合には、取引デジタルプラットフォーム提供者は、その販売業者等に対し、適正な表示を行うように是正を促し、一定期間経過後も是正されない場合等に、同プラットフォームの利用停止等の適切な措置をとることが望ましいと追記すべき。</p> | <p>法第3条第1項第3号は「当該取引デジタルプラットフォームを利用する販売業者等に対し、必要に応じて、その所在に関する情報その他の販売業者等の特定に資する情報の提供を求めること。」と規定されているように、あくまで取引デジタルプラットフォーム提供者が販売業者等に対し情報の提供を求めることを内容としているため、御指摘の「利用停止」といった内容を同号の「望ましい取組例」としては記載しておりません。</p> <p>なお、法第3条第1項第2号の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としては、指針（案）第2の2（2）ハにおいて、不適正な表示を行った販売業者等への対応として比例的な制裁について記載しております。</p> |
| <p>指針（案）第2の3（2）のベストプラクティスにおいて、取引デジタルプラットフォーム提供者は、消費者と販売業者等が数多く参加・参入することでメリットを享受し、販売業者等の排除には消極姿勢であることが想定されるため、「取引デジタルプラットフォーム提供者（以下 DPF）と販売業者等との間の利用規約等の中に、販売業者等が規約に違反し、DPF が促しても改善が見られない等、特に悪質な場合には、DPF が一方的に取引を停止できる旨を定めること。」を盛り込むべき。</p> | <p>法第3条第1項第3号は「当該取引デジタルプラットフォームを利用する販売業者等に対し、必要に応じて、その所在に関する情報その他の販売業者等の特定に資する情報の提供を求めること。」と規定されているように、あくまで取引デジタルプラットフォーム提供者が販売業者等に対し情報の提供を求めることを内容としているため、御指摘の「取引を停止」といった内容を同号の「望ましい取組例」としては記載しておりません。</p> |
| <p>特定商取引に関する法律11条に基づいて表示されている住所等の情報及び法5条の開示請求権等に基づいて開示された住所等の情報等が虚偽であった場合には、販売業者等を特定できず、被害回復に困難を来し、このような場合には、その販売業者等の銀行口座その他決済情報から販売業者等の特定を図る外なくなるが、取引デジタルプラットフォーム提供者は、販売業者等の銀行口座等の決済に関する情報について、通常その開示を躊躇し、弁護士法23条の2に基づく照会であったとしても、開示を行わないことが現状多く、今後もこの点が明文化</p> | <p>前者の点につきましては、法第3条第1項第3号は「当該取引デジタルプラットフォームを利用する販売業者等に対し、必要に応じて、その所在に関する情報その他の販売業者等の特定に資する情報の提供を求めること。」と規定しているため、指針（案）第2の3（2）においては、あくまで取引デジタルプラットフォーム提供者が販売業者等に対し情報の提供を求める措置を記載しております。</p> <p>後者の点につきましては、指針（案）は法第3条第1項及び第2項の措置の適切かつ有効な実施に資するために定めるものであることから、「弁護士法23条の2の照会等</p> |

| | |
|--|---|
| <p>あるいは業界団体での原則的対応として示されない場合には上記対応を取り続けることが考えられる。</p> <p>よって、指針（案）第2の3（2）のベストプラクティスにおいて、販売業者等の特定に困難をきたす一定の場合には、販売業者等の登録されている銀行口座等の決済に関する情報を開示すべき旨、また弁護士法23条の2の照会等に対して取引デジタルプラットフォーム提供者において販売業者等の登録されている銀行口座等の決済に関する情報を開示する旨追記すべき。</p> | <p>に対して取引デジタルプラットフォーム提供者において販売業者等の登録されている銀行口座等の決済に関する情報を開示する」旨を追記することは困難と考えていますが、取引デジタルプラットフォーム提供者と日本弁護士連合会との間で連携してご対応いただくことを期待しております。</p> |
| <p>指針（案）第2の3（2）のベストプラクティスにおいて、販売業者が外国法人の場合、身元の特定につながる情報を提供させても、その真偽を判断することができなかつたり、連絡先が表示されていたとしても、実際には連絡手段が機能しない場合に、消費者としてはトラブルの際の交渉や被害回復に困難を来すことから、販売業者等が外国法人である場合には、想定される販売額に応じて一定割合の供託金を積ませることを義務づけるべき。</p> | <p>法第3条第1項第3号は、販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置を努力義務として規定していますが、御指摘の指針（案）第2の3（2）は、当該努力義務について、取引デジタルプラットフォーム提供者が現実に取り組んでいる具体的な取組を例示しているものです。販売業者等が外国法人である場合には供託金を積ませることを義務付けるべきという御指摘については、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p> |
| <p><法第3条第2項関係></p> | |
| <p>第1の2の「本法第3条第1項及び第2項は、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の適正化及び紛争の解決の促進に資するため、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、一定の措置を講ずるよう努めなければならない、また、講じた措置の概要等を開示するものと規定している。」という記載は、「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」が「講じた措置の概要等を開示する」にもかかる、すなわち、講じた措置の概要等の開示も努力義務であるとの理解でよいか。</p> | <p>「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」は「講じた措置の概要等を開示する」にもかかり、講じた措置の概要等の開示も努力義務です。</p> |
| <p><その他></p> | |
| <p>法第5条3項に定められる「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。」といった規定に関連して、ベストプラクティスに適切な意見聴取期間の例示を求めたい。</p> | <p>指針（案）は、法第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事項を定めるものであり、御指摘の点は、法第5条の開示請求に係る内容であるため指針（案）の対象とはなりません。今後、法第5条の開示請求の手続についてもQ&A等で明確化を図ってまいります。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>法第2条第4項に定められる「販売業者等」にどの程度の事業規模から該当するのか取引デジタルプラットフォーム提供者が判断できなければ、同法第3条の措置を適切に行うことは困難であるから、判断の参考となる例示を記載するよう求めたい。</p> | <p>御指摘の「販売業者等」の該当性については、事業規模で変わるものではありませんが、該当性の判断に資するよう、今後ガイドラインを示すことを考えております。</p> |
| <p>その他の御意見（計9件）</p> | |
| <p>モールへの出店を束ねる代行業者や代理店も、モールと同じく取り締まった方が良いのではないかと。 また、モールではないが、個人店舗への機能を格安で提供している、Shopify、Stores、BASE や、ショッピングカート業者や、それを束ねる代行業者や代理店も同様に取り締まった方が良いのではないかと。大手モールなどは登記などを取っているが、web上の連絡先住所等は空き地であったり適当な情報を記載しているが、誰もチェックしていないと思われる。</p> | <p>今後の検討課題への御意見として承ります。</p> |
| <p>法4条（取引デジタルプラットフォームの利用の停止等に係る要請）に関しては、法4条1項の要請を受けて商品の取下げやアカウント停止等を行った場合の損害賠償責任の免責については同条3項に規定されているが、独占禁止法やデジタルプラットフォーム取引透明化法などとの関係においても取引 DPF 提供者が免責されることを、法施行前になんらかの形で明確にしていきたい。例えば、デジタルプラットフォーム取引透明化法では、全部拒絶といった行為を行う際には、DPF 提供者は当該行為の内容や理由等を事前開示しなければならないとされているところ、取引 DPF 消費者保護法第4条に基づく要請の場合には、直ちに当該措置を行う必要がある場合と考えられるため、それをもって事前開示の例外要件を充足すると考えてよいのか明確にしていきたい。また、同法では当該行為の内容や理由等の説明も求められるところ、法第4条に基づく要請があったためという理由で足りるのかという点も併せて明確にしていきたい。</p> <p>さらに、法4条2項では、法4条1項に基づく要請を行った場合に、内閣総理大臣が「その旨を公表することができる」と定められているところ、法4条に関するプロセスの全体像をお示しいただくとともに、公表前に取引 DPF 提供者の意</p> | <p>私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号）や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）との関係性については、最終的にはそれぞれの法律を所管する各行政機関において個別の事案ごとに判断されることとなりますが、例えば、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上では、取引DPF消費者保護法の要請で行う行為であってそれを速やかに行う必要がある場合や、理由を通知することで不正手段が巧妙化してしまい消費者の利益が害されるような場合には例外規定が設けられているように、基本的に、法第4条第1項の要件を満たした要請に従って取引デジタルプラットフォーム提供者が措置をとったことをもってこれらの法律に違反することとはならないと承知しています。</p> <p>また、法第4条の措置については、法に基づき、適切に実施してまいります。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>見を聴くプロセスも入れていただきたい。</p> | |
| <p>望ましい取組みをしている取引デジタルプラットフォーム提供者とそうでない提供者の識別が、一般消費者にも容易にできるようにすることが望ましい。そうでなければ、取引デジタルプラットフォーム提供者が望ましい取組を継続するインセンティブが続かないし、消費者もそうした取組を行なっている事業者を選択することができない。</p> <p>また、業界全体が自浄作用を持つために、官民協議会の場が、望ましい取組みについて、取引デジタルプラットフォーム提供者同士の好事例を共有できるようになることを望む。</p> | <p>御指摘の点につきましては、法第3条第2項に基づき各取引デジタルプラットフォーム提供者の講じる措置の内容が開示されることにより、消費者は適切な措置を講じている取引デジタルプラットフォームを選択できるようになると考えております。</p> <p>また、官民協議会において好事例を共有できるようにという点につきましては、官民協議会の運営方法についての御意見として参考にさせていただきます。</p> |
| <p>契約の同意、承諾の意思表示がデジタルプラットフォーム上でなされたとしても、消費者が契約条項を読まないで誤認している現実が多いことに鑑み、被害者を少なくするために一定金額以上の契約について、事業者意思確認を義務付けるべきである。</p> <p>事業者が消費者から情報開示の求めに対して開示を努力義務としているのに懸念を示し、本法の実施状況を見て被害が発生する前にその対策を打つべきである。</p> | <p>今後の検討課題への御意見として承ります。</p> |
| <p>法第5条に基づく開示請求が行われた際のフローを明確にすべきである。</p> <p>(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。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のか。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、及び同法第23条第1項第1号における「法令に基づく場合」に該当するのか。など)</p> | <p>法第5条に基づく開示請求手続が円滑に行われるよう、Q&A等で明確化を図ってまいりたいと考えております。</p> |