



2020(令和2)年11月9日

消費者が安全かつ安心してデジタル市場を利用するための
ルール整備を求めます！

全国消費者行政ウォッチねっと

新型コロナウイルスの影響もあり、我々消費者の生活には今まで以上にネット上の取引が浸透しています。

ところが中には、危険な製品・食品がネット上で取引されていたり、代金を送金したにもかかわらず商品が送られてこない、ネット広告上の表示と異なる粗悪品が送られてきた等の詐欺まがいの被害にあったり、フリマサイトで消費者同士のトラブルが起きた場合に当該フリマサイト運営事業者がきちんとトラブル解決に協力してくれなかったりする等、ネット取引をめぐる様々な形態の問題が発生しています。特に、ネット取引の「場」の提供者であるデジタル・プラットフォームが関係するトラブルも多く発生しており、ネットトラブルの予防・解決のためにデジタルプラットフォーム事業者が果たす役割が大きくなっています。

これから消費者にとってますます重要な存在となっていくデジタル市場が健全に発展していくためには、デジタル・プラットフォームが適切にその役割を果たし、ネット取引における消費者の安全・安心を確保していくことが求められます。

こうした観点から私たちはデジタル・プラットフォームに関し、最低限、以下のようなルール整備を求めます。

なお、以下のルールについては、デジタル・プラットフォーム事業者の自主的な取り組みに任せるとの意見もあるようです。しかし現状でも自主的な取り組みの程度は事業者によってまちまちです。最低限のルールを守らない事業者の存在を許せば、誠実な事業者が消費者保護のための制度改善を行うことの阻害要因となりかねません。消費者の権利擁護という観点からはもちろんのこと、誠実・優良な事業者の育成・支援という観点からも、最低限度のルールを法的に整備する必要があると考えます。

1 消費者の生命・身体の安全確保のためのルール整備

- (1) デジタル・プラットフォーム事業者に対し、リコール対象製品等の危険商品や法律上所持・取引が禁止されている違法な商品等、消費者の生命・身体の安全を損なう恐れのある商品・サービスの譲渡のチェックを義務づけてください。
- (2) デジタル・プラットフォーム事業者に対し、危険商品・違法商品の販売や、安全を阻害するような保管・管理・流通を行っている事業者等が確認された場合には、デジタル・プラットフォーム上での取引停止措置や商品回収への協力を義務づけて

ください。

2 自主的かつ合理的な選択の機会を確保するための表示ルールの整備

(1) 取引主体の表示義務付け

現在のデジタル・プラットフォーム上の取引を見ると、販売業者がデジタル・プラットフォーム事業者そのものなのか、メーカーなのか、販売店なのか、あるいは消費者なのかすらわからなかったり、取引の相手を誤認して購入している場合もあるというのが実態です。これでは消費者は商品価格等と比較しての適切な取引主体の選択ができません。デジタル・プラットフォーム上の取引については特に取引主体が紛らわしいことが多いため、取引主体のわかりやすい表示を義務づけるべきです。

(2) 消費者レビューの不正記載への規制

消費者レビューは消費者の自主的・合理的選択にとって重要な役割を果たすようになっています。これを逆手にとって消費者レビューに不正記載を行うケースが散見されています。こうした消費者レビューの不正記載については、記載者・記載指示者の刑事罰を含む法的責任を定めるべきです。あわせて、デジタル・プラットフォーム事業者が不正を把握した場合の対応について法的に義務づけてください。

(3) ターゲティング広告・表示、プロファイリング等の仕組みについての表示義務等

これらの広告・表示は、無意識のうちに消費者の自主的・合理的な選択が阻害される可能性があるため、その広告の表示の仕組みについて広告上に表示させるよう義務づけるとともに、そのような仕組みからの離脱を容易にできるよう義務づけてください。

(4) 利用規約の表示

利用規約についてはトラブルの多い事項や解約条件等の重要事項について概要版を見えやすい位置に表記することを義務づけ、適切な表記を欠く場合には当該条項の効力を消費者が否定できる規定を法律で整備してください。

3 悪質業者を排除するためのルール整備

(1) デジタル・プラットフォーム事業者による苦情受付等と調査・措置義務

ア 虚偽誇大広告や詐欺的取引を行う出店者について、デジタル・プラットフォーム事業者自身が苦情の受付やネットパトロール等を通じて問題を把握するよう義務づけるとともに、問題を発見した場合の調査義務並びに取引停止措置等の法的義務を定めてください。

イ デジタル・プラットフォーム事業者が前記義務に違反した場合には行政処分の対象とするとともに、民事上、損害を受けた消費者に対し損害賠償義務を負うことを明文化してください。

(2) デジタル・プラットフォーム事業者による本人確認義務等

匿名・偽名の取引による被害を防ぐため、デジタル・プラットフォーム事業者に出店者の本人確認及び特商法上の表示義務事項の確認を法的に義務づけてください。

4 紛争発生時に消費者が迅速・適切に救済されるためのルール整備

(1) デジタル・プラットフォーム事業者は、自己のプラットフォーム上でトラブルが発生した場合には消費者が簡単にアクセスできるような方法で自ら苦情を受け付けて適切な紛争解決に協力してください。

(2) 消費者被害の被害者が加害者の氏名・住所を把握できない場合や、加害者が海外にいる場合等責任追及が困難な一定の場合には、デジタル・プラットフォーム事業者が被害者に損害賠償金を立て替えて支払う法的制度を整備してください。

5 法執行の実効性確保のためのルール整備

悪質業者が違法行為を行った場合に確実に法執行ができるよう、上記のような諸ルールの整備を含む必要な法整備を行ってください。

6 デジタル・デバイドへの対応

以上のようなルール整備が行われ、安全・安心なデジタル市場が発展することは消費者にとっても歓迎すべきことですが、他方で、そもそもこうしたデジタル市場の利便性を享受することができない消費者も相当数存在します。

こうした、いわゆるデジタル・デバイドへの対応についてもあわせて検討し、だれもがわかりやすく、安心して安全に利用できるデジタル市場となることを望みます。

以上