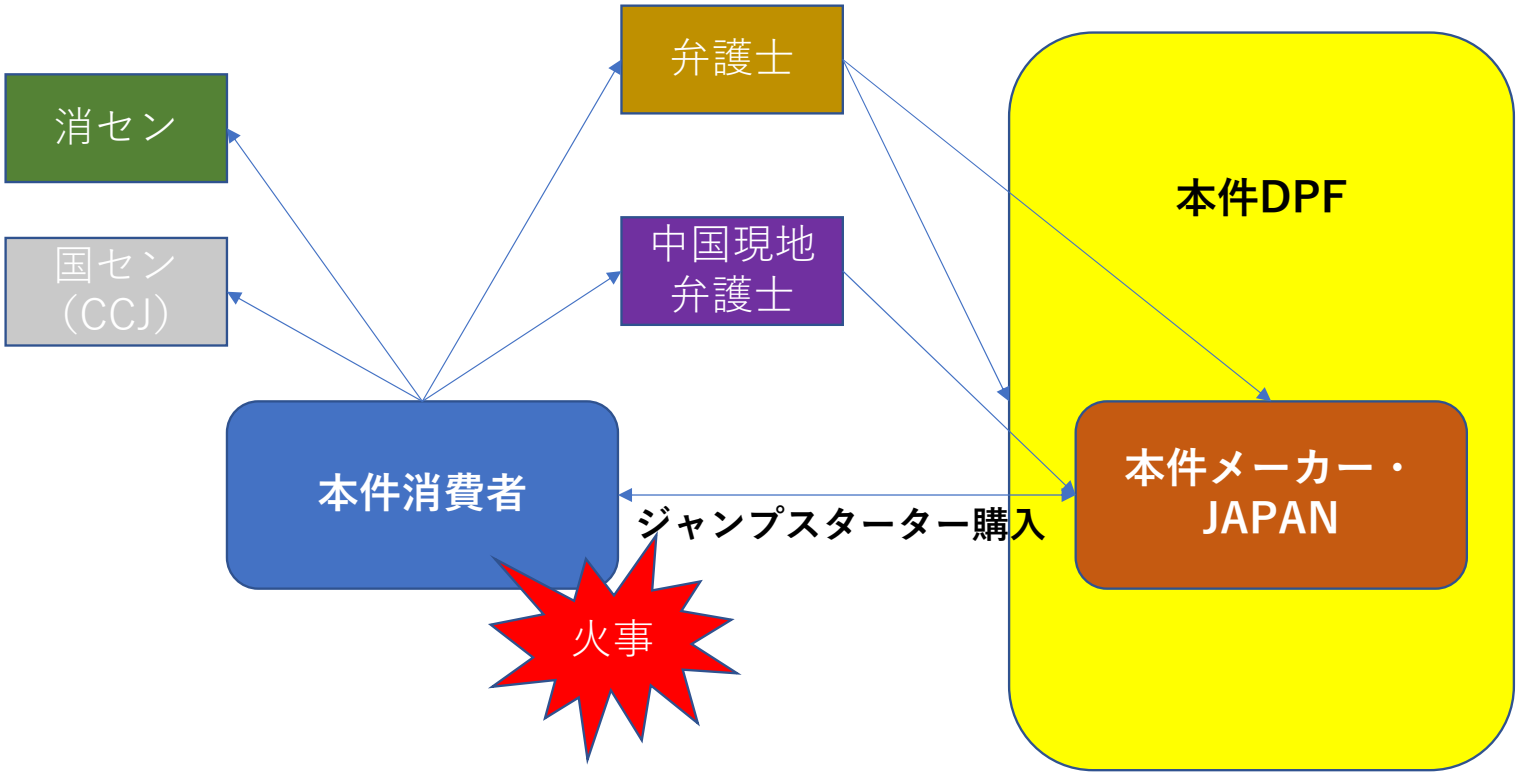
資料４

ケーススタディ：デジタル・プラットフォームで販売された製品起因事故とその後の対応

弁護士
日本弁護士連合会消費者問題対策委員会副委員長（電子商取引・通信ネットワーク部会長）
国立情報学研究所客員教授
理化学研究所革新知能統合研究センター客員主管研究員
板倉陽一郎

ケーススタディ


弁護士
消センン
国セン
（CCJ）
中国現地
弁護士
本件DPF
本件消費者
本件メーカー・
JAPAN
ジャンプスターター購入
火事

事案の概要（１）

- 2016年6月14日
  - デジタルプラットフォーム（オンラインショッピングモール，以下，「本件DPF」）に出店しているショップ（特商法に基づく表示では中国所在，どこの国の法人であるかは不明。以下，「本件メーカー・JAPAN」）から，中国系メーカー（以下，「本件メーカー」）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（以下，「本件バッテリー」）を購入。
  - 「本件メーカー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（ブラック）メーカーJAPAN（メーカー直営店）が販売」と記載されていた。

ON/OFF

事案の概要（２）

- 2017年11月17日午前3時25分前
  - 火災発生。購入者（以下，「本件消費者」という。）とその家族は火災報知器の警報で目を覚ました。本件消費者は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。
- 2017年11月17日午前3時55分頃
  - 鎮火。自宅は全焼で，居室内のほとんどのものが焼けてしまったが，他の居住者の居室には被害なし。

宇都宮市消防署火災調査報告書より

写真1　ジャンプスターター外観の状況①

写真2　ジャンプスターター外観の状況②

写真15　ジャンプスターター北面（内部バッテリー）の焼損状況

写真16　ジャンプスターター南面（内部バッテリー）の焼損状況

写真5　リビング北西角の内壁の焼損状況

写真11　こたつの脚（北東角・北西角）の焼損状況

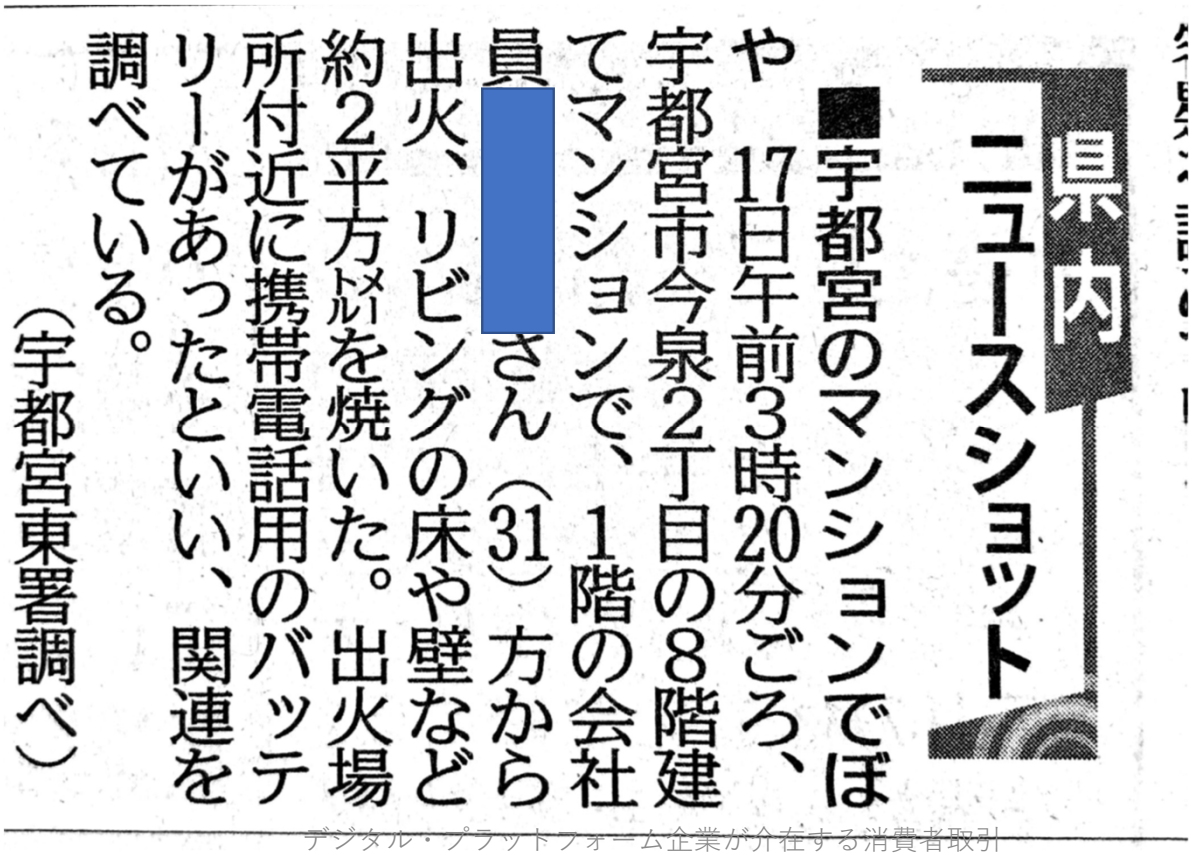
写真6　テレビ及びカメラ保管庫内の焼損状況（東面を撮影）

写真12　こたつ直下の状況
※こたつの脚（北東角）から南西へ約20cmの位置に焼損したジャンプスターター

事案の概要（３）

- 2017年11月17日・日の出後
  - 消防・警察による実況見分。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。
  - 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。
  - 聴取において，本件消費者が，昨晩，その付近でモバイルバッテリーを充電していたことを答えると，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。

下野新聞2017年11月18日社会面



県内ニュースショット

■宇都宮のマンションでぼや　17日午前3時20分ごろ、宇都宮市今泉2丁目の8階建てマンションで、1階の会社員[redacted]さん（31）方から出火、リビングの床や壁など約2平方メートルを焼いた。出火場所付近に携帯電話用のバッテリーがあったといい、関連を調べている。（宇都宮東署調べ）

ステークホルダーの対応①消防

- 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開示されるまでは，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。

実況見分書の記載

- 「第1回実況見分において，本件メーカー社製のジャンプスターターのバッテリ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，本件メーカー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。」

火災原因判定書の記載

- 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いる。
- 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**ものと考える。」

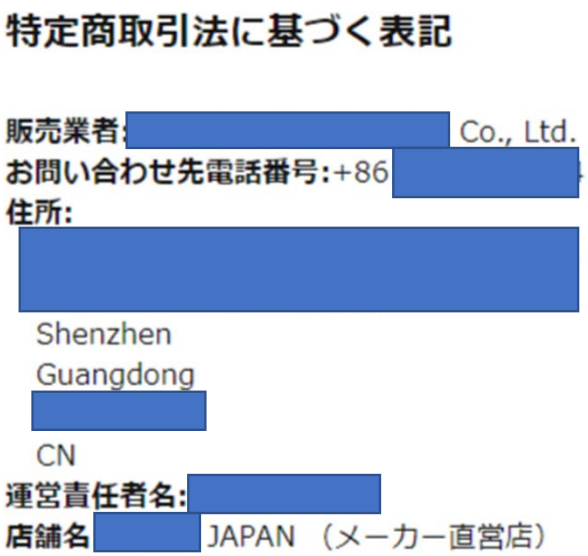
ステークホルダーの対応②保険会社

- 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った。
- 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**。

ステークホルダーの対応③本件メーカー・JAPAN

- 本件メーカー・JAPANが本件DPFの商品ページに記載していた連絡先は国外のものであった。なお，その後受任した弁護士が連絡したところ不通であった。
- 本件DPFが商品のやり取りのために用意しているフォーム以外にやり取りの方法がなかったため，やり取りはすべて本件DPFのフォームを用いて行われた。

特定商取引法に基づく表記


特定商取引法に基づく表記

販売業者: [redacted] Co., Ltd.
お問い合わせ先電話番号:+86 [redacted]
住所:
[redacted]
Shenzhen
Guangdong
[redacted]
CN
運営責任者名: [redacted]
店舗名 [redacted] JAPAN （メーカー直営店）

←どこの国の法人かは不明
←国番号86は中国

←中国の住所

←「店舗名」では「メーカー直営店」を名乗っているが
メーカーと「販売業者」の関係は不明

2017年11月17日実況見分後
本件消費者→本件メーカー・JAPAN

- 「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ってしまました。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，すでに本件DPFにも相談済みで，恐らく，本件DPF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いします。本件消費者」

2017年11月17日19時頃
本件メーカー・JAPAN→本件消費者

- 「本件消費者様は無事でございますか。けがはされますか？弊社は海外会社で，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，ご迷惑をかけまして，重ねて心よりお詫び申し上げます。」
- 2017年11月18日に**予告なしの返金対応。説明はなし**。

2017年11月20日
本件消費者→本件メーカー・JAPAN

- 「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をからご連絡を頂くことはできないでしょうか？全く，話が進捗しておらず，当方としては大変不満です。早急なご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います。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いますが，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しまいます。重ねて，早急な対応を望みます。」
- 火災現場の撤収に先立って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。

2017年11月24日
本件メーカー・JAPAN→本件消費者

- 「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の書類です。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，よろしくお願いいたします。本件メーカー・JAPAN（メーカー直営店）」

2018年6月30日
本件メーカー・JAPAN→本件消費者

- 本件消費者から本件メーカー・JAPANに対して，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付。
- 「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すべきですから，お客様は自分で書いた財産リストが法律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い致します。」

2018年9月
弁護士へ委任

- しかし，**調べてみても，家財損壊証明というものは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本件メーカー・JAPAN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月より弁護士へ委任することとした。

ステークホルダーの対応④本件DPF

- 本件DPFには，適宜のタイミングで相談を行っているが，いずれも紛争の解決に関して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：

- 本件DPF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。
- **本件メーカー・JAPANの連絡先が本件DPF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，**本件DPF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

- 本件メーカー・JAPAN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，本件メーカー・JAPANがこれを行っているか明らかでないため，本件DPFによる協力を依頼する。
- **本件DPF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，本日に至るまで本件メーカー・JAPAN製品が起因となった火災が起こったことが，本件メーカー・JAPANや本件DPF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。）

- **参考：消費生活用品安全法35条第1項**
  - **消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について重大製品事故が生じたことを知つたときは、当該消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容並びに当該消費生活用製品を製造し、又は輸入した数量及び販売した数量を内閣総理大臣に報告しなければならない。**

2018年8月16日

- 本件メーカー・JAPANとのコミュニケーションが難しいことから，再度，本件メーカー・JAPAN側の責任ある担当者への引き継ぎを依頼すると共に，国民生活センター（CCJ）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，**本件DPF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本件メーカー・JAPAN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，弁護士から本件DPFに本件メーカー・JAPAN連絡先開示に関する照会を依頼する。しかしながら，通常の本件DPFカスタマーセンター以外での対応が拒否され，加えて，本件DPF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で，対応を拒否される。

ステークホルダーの対応⑤消費生活センター，国民生活センター

- 2017年11月17日
  - 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。（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）
- 2018年8月12日
  - 本件メーカー・JAPAN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（CCJ）に相談を行っている。
  - 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本件メーカー・JAPAN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。」
  - CCJ（概要）
    - 事業者とは補償に関する話合いしているが、請求額について折り合いがついていない状況。・
    - 被害を受けた相談者において被害と金額を示す資料を示す必要があるが、その様式は法律等の定めはない。
    - このため、事業者に対し事業者が提出を求めている「証明書」の内容について確認する必要がある。
  - 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，本件メーカー・JAPANはそれでは不十分だという回答であった。

2018年8月16日
国民生活センター（CCJ）→本件消費者

- 【CCJからの返答メール内容のポイント】
- CCJは、解決方法のアドバイスを行っている。また、複数ヵ国の海外の窓口機関と連携しており、必要に応じて海外機関を通じて相手国事業者に相談内容を伝達するなどして海外事業者に対応を促しているが、
- 中国については，現時点ではCCJと提携をしている連係機関がない。
- このため，現状においては，CCJからお伝えしたアドバイスを参考に、当事者間にてお話合いをいただくほかない。
- 事業者が提出を求めている「証明書」の様式でないと損害を客観的に示すことができないのか事業者と話し合いをすることが考えられる。事業者との話し合いについて、本件DPFに支援してもらえないか引き続き連絡をとるのも一法。
- 本件DPFに相談しても，事業者との話合いが進まない場合には，法的手続きを視野に入れた対応を検討する必要があるが、その場合は専門家である弁護士に相談をいただくほか手立てがないのが現状。

弁護士への依頼以降

- 2018年9月
  - 国内の弁護士事務所に委任を行い交渉を開始した。しかし，本件メーカー・JAPANの立てた弁護士からの返答が遅延。双方の主張が平行線をたどった。
- 2019年4月
  - 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。
  - 現地弁護士事務所を介した交渉を開始。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，本件メーカー・JAPAN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，本件メーカー・JAPANから，今回の件については本件メーカーに責任があることから本件メーカー・JAPAN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，**本件メーカー・JAPANとの間に和解をする**こととした。
  - なお，本件メーカー・JAPANは本件和解金について本件メーカー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。

ケースからみられる問題点

- 具体例から判明するのは，以下の構造である。
- ①店子（本件メーカー・JAPAN）の特商法上の表示義務が果たされていない。
- ②店子との連絡がDPF（本件DPF）の一定のフォームを通じてしか行うことができず，それ以上の情報を提供されない。
- ③DPFが店子（本件メーカー・JAPAN）と消費者（本件消費者）の間の紛争を仲介，解決しようとしない。
- 以下では，これらを解消する規律について仮に提示する。

①店子（本件メーカー・JAPAN）の特商法上の表示義務が果たされていない

- **店子の問題**
- 本件メーカー・JAPANの特商法上の表記に連絡したところ，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，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・プラットフォーマー取引透明化法（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。

①店子（本件メーカー・JAPAN）の特商法上の表示義務が果たされていない（続）

- **DPFの問題**
- DPFは，店子と消費者の取引から利益を得る構造にある。表示義務等を果たさない違法な店子と消費者の取引からは利益を得られるべきではない。**表示義務等については，DPFは外部から観察可能であり，また，DPFに知見が集積される**。
- 例えば，以下のような規律を課すことが考えられる。
  - 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，DPFが遵守させる義務
  - 消費者関係法令等における表示義務を遵守しない事業者との取引の禁止，又はそのような取引からの利得の禁止

②店子との連絡がDPF（本件DPF）の一定のフォームを通じてしか行うことができず，それ以上の情報を提供されない。

- 消費者と店子が紛争になり，店子が特商法上の表記等を適法に遵守していない場合，消費者としては店子との間に適切に紛争解決するすべがない。
- 本件DPFは表記されている情報しか取得していないと述べているが，信用しがたい。例えば，売り上げが入金される口座等の情報を取得しているはずである。また，DPFと店子の間の連絡が，特商法上の表記事項に係る連絡先だけで行われているというのも信用しがたい。
- DPFに対し，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る。
- 類似の制度としては，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1項）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。同様の開示請求を考えると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，「明らか」要件は不要であり，「正当な理由」が認められれば**無制限の開示義務を認めるべき**である。

③DPFが店子（本件メーカー・JAPAN）と消費者（本件消費者）の間の紛争を仲介，解決しようとしない。

- DPF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）。
- DPF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，消費者が，店子のみならずDPFに対して更なる紛争を引き起こす原因になり得る。
- 適切に紛争解決義務を履行した場合には，プロバイダ責任制限法4条4項のような免責が認められるべきである。

特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（平成13年法律第137号，プロバイダ責任制限法）（抄）

- （発信者情報の開示請求等）
- **第四条　特定電気通信による情報の流通によって自己の権利を侵害されたとする者は、次の各号のいずれにも該当するときに限り、当該特定電気通信の用に供される特定電気通信設備を用いる特定電気通信役務提供者（以下「開示関係役務提供者」という。）に対し、当該開示関係役務提供者が保有する当該権利の侵害に係る発信者情報（氏名、住所その他の侵害情報の発信者の特定に資する情報であって総務省令で定めるものをいう。以下同じ。）の開示を請求することができる。**
- 一　侵害情報の流通によって当該開示の請求をする者の権利が侵害されたことが明らかであるとき。
- **二　当該発信者情報が当該開示の請求をする者の損害賠償請求権の行使のために必要である場合その他発信者情報の開示を受けるべき正当な理由があるとき。**
- ２　開示関係役務提供者は、前項の規定による開示の請求を受けたときは、当該開示の請求に係る侵害情報の発信者と連絡することができない場合その他特別の事情がある場合を除き、開示するかどうかについて当該発信者の意見を聴かなければならない。
- ３　第一項の規定により発信者情報の開示を受けた者は、当該発信者情報をみだりに用いて、不当に当該発信者の名誉又は生活の平穏を害する行為をしてはならない。
- **４　開示関係役務提供者は、第一項の規定による開示の請求に応じないことにより当該開示の請求をした者に生じた損害については、故意又は重大な過失がある場合でなければ、賠償の責めに任じない。ただし、当該開示関係役務提供者が当該開示の請求に係る侵害情報の発信者である場合は、この限りでない。**