

令和2年7月14日

内閣総理大臣 安倍 晋三 殿  
内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全） 衛藤 晟一 殿  
経済再生担当大臣 西村 康稔 殿

## 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 環境整備についての要望書

アジアインターネット日本連盟  
一般社団法人 EC ネットワーク  
一般社団法人 新経済連盟  
一般社団法人 日本クラウドファンディング協会  
一般社団法人 シェアリングエコノミー協会

今般、未来投資会議『成長戦略フォローアップ案』および消費者庁「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」『報告書骨子・検討の方向性（案）』が公表されたことを受けて、デジタル・プラットフォーム運営事業者が会員として複数所属する団体の立場から、今後の進め方について下記の通り要望いたします。

### 記

今後各論点について具体的に議論するに際しては、デジタル・プラットフォーム運営事業者（以下「プラットフォーム事業者」といいます）に対する新たな法規制によってプラットフォームビジネスの成長を止めるのではなく、プラットフォーム事業者による自主的取組を促進することによってプラットフォームを利用した取引の健全な成長を促すよう、以下の観点を踏まえた慎重な検討が行われることを要望いたします。

#### 1. プラットフォーム事業者の基本的姿勢と自主的取組

経済のデジタル化、グローバル化が進み、ポスト・コロナの新しい生活様式が模索される中で、プラットフォームを運営する事業者が、消費者に安心かつ安全に利用いただく環境を自主的に整備することは、当然のことであると捉えています。また、コロナ禍で経済的な困難の中にある個人や中小事業者がデジタル・プラットフォームを活用することで新たな経済的活路を見出す動きも現在顕著であり、そのような個人や事業者向けの新たなデジタル・プラットフォームを運営する事業者も生まれてきている中で、このような個人や中小事業者が、コロナ禍においても迅速かつ簡便にデジタル・プラットフォームを活用できる環境を維持し整備していくことも、プラットフォーム事業者

に期待されている役割であると認識しています。

プラットフォーム事業者は、各々のビジネスモデルに応じて、関連法令や規約の遵守を出品者に義務付けるだけでなく、出品者の本人確認、商品等のモニタリング、リスクの高い商品等へのより厳格な審査や自主的な販売禁止、不正レビュー対策など、消費者がプラットフォームを安全に利用できるように日々努力しています。万一出品者と購入者との間でトラブルが発生した場合に備えて、消費者への補償サービスや保険による補償制度を提供したり、出品者と購入者との間での話し合いを促し、場合によっては、ODR 近似の取り組みとして解決に向けた支援を行うなどしています。また、一部の分野においては、官民が連携し、認証制度等の自主的取組によって新たな分野におけるサービスの安全性を担保する仕組みも実際に生まれています。

もっとも、プラットフォーム事業者は、これまでの取組で十分であって改善の必要がないとは考えておらず、今後も消費者に安心してご利用いただくために、様々な改善を重ね、消費者への積極的な情報開示を含め、今後より一層充実した自主的な取り組みに努めていきたいと考えています。

## 2. プラットフォーム事業者から行政に期待すること

プラットフォームビジネスが健全に発展し、プラットフォームを利用した取引が消費者にとってこれまで以上に安全なものとなるためには、プラットフォーム事業者による自主的な取組とあわせて、行政による取組も期待されるところです。しかしながら、行政が、プラットフォーム事業者自体を対象とした新たな法整備を行い、技術中立的でない規律を課したり、プラットフォーム事業者が自主的に行っている取組状況を法律によって詳らかに開示させたりするなどの施策は、ノウハウ流出の懸念からかえって悪質な出品者に対峙するためのイノベーションを停止させるだけでなく、情報開示を逆手に取った悪質な出品者の行為を助長しかねず、これまで努力して自主的取組を実施してきたプラットフォーム事業者の意欲を削ぐものであり、結果的に消費者保護に負の影響を与えかねません。プラットフォーム事業者の自主的取組への意欲を向上させ、健全なビジネスの発展を目指すために、行政には以下のような施策を期待します。

### ① プラットフォーム事業者による自主的取組の促進

流通が望ましくない商品等の販売規制の整備や、各種規制の判断基準の明確化等を行っていただくことで、出品者の行為の違法性の判断が容易になり、プラットフォーム事業者による自主的取組がより積極的に実施しやすくなります。

また、官民が連携できる協力体制を構築し、それぞれの取組における課題や情報を共有し、より健全な取引の場にするための方策を継続的に話し合う場を持つことで、状況の変化に応じた柔軟な取組を行うことができます。

## ② 悪質な出品事業者等に対する法執行の強化

プラットフォーム事業者による自主的取組の網をかいくぐる出品事業者や、海外のプラットフォームを利用して我が国の消費者に危険を及ぼす出品事業者を含め、悪質な出品事業者等による販売行為、不当表示、レビューの意図的操作など、現行法に抵触する行為に対して、適用される法令が意欲的に執行され、出品事業者等の法令遵守の意識を高めるために、その執行概況が公表されることを望みます。

## 3. プラットフォーム事業者の連携と官民の協力

当団体に所属するプラットフォーム事業者は、プラットフォームを利用した取引において消費者被害が発生しないよう、引き続きさまざまな環境整備を行うとともに、行政による出品事業者等への法執行に積極的に協力する意思があります。

重要なことは、これまで個々に様々な自主的取組を行ってきた各プラットフォーム事業者が、協力体制を構築し、悪質な出品者に係る傾向及び対策、紛争解決の在り方、消費者への情報提供の在り方などについて、情報交換を行い、互いに学びあい、積極的に外部への情報提供を行うことで、デジタル・プラットフォーム全体の信頼性を向上させることであると考えます。そのため、当団体に所属するプラットフォーム事業者は、それぞれの意思により、消費者の信頼をより向上させるための協力体制を構築すべく、連携して様々な課題に取り組む場を設置する方向で話し合いを始める用意があります。このような場に、政府関係者や消費者団体等もオブザーバーとして参加いただき、官民を挙げて前向きに取り組んでいくことで、プラットフォームを利用した取引の環境はより良いものとなり、持続可能な発展が期待できると考えています。

以上