

デジタルプラットフォーム 提供者の使用する 利用規約について

弁護士 志部 淳之介

1 利用規約の適正を検証することの重要性

近時、デジタルプラットフォームが生活インフラの一部となっている。時として、デジタルプラットフォーム上では、違法商品の流通など、不適切な事例が存在する。こうしたトラブルに対応するため、令和3年には、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が成立した。同法は、消費者に販売者情報の開示請求権を規定する等、トラブル解決のための直接的な規定を置いているが、基本的には、デジタルプラットフォーム提供者の自主ルールに委ねる形を採っている。

上記法律以外には、デジタルプラットフォーム提供者と消費者との間の法律関係に関して、我が国で特別なルールを定めた法律はない。それ以外の部分は、主にデジタルプラットフォーム提供者が定めた利用規約によって、権利関係が整理されることとなる。したがって、実際の取引ではこの利用規約が問題解決の指針となることが多い。

今や生活インフラの一部となった、デジタルプラットフォーム上でのトラブルを未然に防止し、問題が起きた場合に速やかな解決を図るには、利用規約が適切なものであり、正常に機能するものでなければならない。この意味で、利用規約の適正を検証することが重要である。

2 従来議論

従来、契約条項の適正は、消費者契約法の不当条項規制をめぐる問題として捉えられていた。議論の出発点は、平成13年に制定された消費者契約法の不当条項リストへの追加の是非であった。

例えば、追加が検討されるべき不当条項のリストとして、人身損害の免責条項、権利行使期間の制限条項、契約の長期間拘束条項、消費者の解除権を制限する条項等が挙げられていた。諸外国の不当条項規制リストと比較して、我が国の消費者契約法のリストは脆弱であるというのが、研究者の意見である¹。

もっとも、消費者契約法の不当条項リストの過不足

という議論は、近時のデジタルプラットフォームが生活インフラ化した現状を射程に置いたものではない。

そのため、現にデジタルプラットフォーム提供者が使用し、かつ、消費者トラブルが起きた際に問題となり得る具体的条項を念頭に、それらの条項の適否を改めて検討することが必要である。

3 デジタルプラットフォーム提供者の取組と自主ルールについて

(1) 利用規約の検討の前に、現在のデジタルプラットフォーム提供者の取組(自主ルール)について触れておく。

デジタルプラットフォーム提供者は、本来、結びつかないはずの人と人、物と物とを繋げ、日本のどこにいても、世界中の商品、サービスの提供を受けられるという利便性を提供している。「良い品」であるのに見逃されていた商品が注目され、デジタルプラットフォーム上で人気商品となったり、ある人にとっては無価値で捨てる予定であった物品が、別のある人に価値を見出され、デジタルプラットフォーム上で取引に至り、結果としてゴミの削減、シェアエコノミーの促進、ひいては環境問題の改善に繋がっている。こうしたデジタルプラットフォームの役割と効用は、周知のものである。

(2) デジタルプラットフォーム提供者は、自主ルールを設け、日々、デジタルプラットフォーム上の取引の適正のための措置を講じている。

例えば、あるデジタルプラットフォーム提供者は、各ショップにおいて不適切な商品が販売されていないかの日常的な確認、模倣品の疑いがある商品について、ブランドの権利者への協力を依頼し、調査を実施し、万が一、出店者が模倣品を販売している事実が明らかになった場合は、当該ショップのサービス停止や出店契約解除等の措置を講じている。

また、安心・安全な取引の場を提供するために各種規約・ガイドラインを設け、景品表示法や薬機法等の広告表示規制に抵触するおそれのあるものや、利用者に誤解や誤認を与えるおそれのあるもの、不快感を与えるおそれのあるものの表示については禁止事項とする等の措置を講じている。

さらに、トラブルが起きた際には、商品の未着・欠陥品・ブランド模倣品などに対して、ショップに代わりデジタルプラットフォーム提供者が一定金額までを補償するサービスを提供している。

もっとも、その措置の程度、レベルには、デジタ

プラットフォーム提供者の資金力やコンプライアンスに対する意識により、かなりの差がある。積極的に問題解決に取り組み、消費者被害の予防、救済に取り組む事業者もいれば、補償規定等は設けるものの、その適用基準が公表されていないため、同じような事例でも補償される者とされない者がいる等、ルールの運用が不透明な例もある。

4 問題となり得る条項

本稿では、特に、損害賠償の免責条項とデジタルプラットフォーム提供者の不介入条項を中心に検討をしたい。具体的な条項としては、次のようなものがある。(免責条項の例)

「〇〇の措置を講じたことによってお客様に生じた損害については、当社は一切責任を負いません。」

「本規約における当社の責任は合理的な努力をもって本サービスを運営することに限られるものとし、当社は本サービス(ショップが運営するウェブページも含まれます)の正確性、最新性、有用性、信頼性、適法性、特定目的への適合性、第三者の権利を侵害していないことを含め一切責任を負わず、またいかなる保証もなされません。」

「当社は、本サービスの停止・終了によってお客様に生じた損害または不利益に対して一切責任を負いません。」

(不介入条項の例)

「当社は、当社がショップに該当する場合を除き、取引の当事者とはならず、当該取引に関する責任を負いません。したがって、ショップとの取引に関して万一トラブルが生じた場合には、お客様とショップとの間で直接解決していただくこととなります。」

「当社は、お客様・ショップ間のトラブルに関し、当社が別途定める範囲において、補償等を提供する場合があります。なお、当社は、自己の裁量で補償の範囲、内容等を変更し、または停止・終了することあります。」

5 免責条項と不介入条項の組み合わせがもたらす影響

消費者契約法8条以下に定める不当条項規制に抵触する免責条項が無効となることについては議論の余地がない。ここでは更に進んで、免責条項と不介入条項の組み合わせがもたらす影響、実態について論じる。

デジタルプラットフォーム提供者は、免責条項と不

介入条項により、原則として法律上、自身が責任を負わない立場にあることを明示した上で、必要に応じて、自身の裁量で補償を実施し、具体的事例の救済を行っていると思われる。

その背景には、日々膨大な取引を扱うデジタルプラットフォーム提供者にとって、個別の被害を全て補償することは現実的ではなく、裁量により一定の場合に介入し、自社で被害救済の水準をコントロールした上で、取引の場としての安全性や利用者の満足度を一定水準に保つ点にあると推測される。

こうした考え方、対応が直ちに不当とは言えないが、問題は、この方法を採用した場合に、①デジタルプラットフォーム提供者の裁量で、被害救済の水準が著しく低く設定される可能性があり得る点、②被害救済の基準が明示されていないため、対応の適切性が検証できない点にある(利用者間の平等性の問題を含む)。

おそらく、仮に被害救済の基準を明示した場合、デジタルプラットフォーム提供者からすると、柔軟な解決が困難となる、機動的な対応が困難となる、対応にかかるコストが商品や利用料に転嫁され利用者の負担増となる等の不都合があるのかもしれない。

しかし、長期的なスパンで、デジタルプラットフォームという場が安全、安心な取引の場であることを目指す場合、不透明な基準で運用を続けることは困難であると思われる。基準を明示した上で、利用者がどのデジタルプラットフォームを選択するか、その基準の適否も含めて選択の機会を与えることが重要である。

そのためには、利用者の側も、利用規約(各社のルール)を見極める目を持つ必要も出てくる。現状、各デジタルプラットフォームの設定したルールの適正(取引の場としての安全性)が、利用者にとって選択のための判断材料になっていないために、市場原理が働いていない。より良いルールを設定するデジタルプラットフォームが、利用者から選ばれるような環境づくりが必要である。

今はまだ、デジタルプラットフォームをめぐる(法律を含めた)環境整備は過渡期にある。ハード・ローのみならず、ソフト・ロー、あるいは利用者の啓発も含め、課題は多い。一つの提案として、免責条項と不介入条項の廃止、補償基準の明確化を挙げたい。

1 消費者契約における不当条項研究会編「消費者契約における不当条項の横断的分析」別冊NBL No.128 商事法務(2009年)