

平成30年11月13日
内閣府消費者委員会事務局

討議資料

1 BtoC取引について

① 現行規定での対応状況とその問題点：

BtoC取引において、現行の法律、規程等を前提としつつ、消費者トラブルの未然防止・拡大防止、トラブル解決・被害救済に向けて、プラットフォーム事業者はどのような取組を行うべきか。

- ・ どのような場合に
- ・ どのような規程に基づき（どのような考え方に基づき）
- ・ 何をすべきか。

(補足説明)

●現行の法律、規程等の中で、プラットフォーム事業者がとるべき措置が明確に記載されていない場合であっても、そうした法律、規程等の法目的・趣旨や保護法益に照らして、現在の、また将来的な問題を解決するために、PFが取るべき措置があるかどうかを検討する。

●プラットフォーム事業者が、直接の契約当事者ではないとしても、一定の場合には、契約当事者と一体となって取組を行う必要があるのではないかと。

●プラットフォーム事業者は、欠陥のないシステムを構築してサービスを提供すべき義務を負うとされた判決もある。

●プラットフォームが介在する現在の取引においては、プラットフォームに様々な情報が集積されているという特徴がみられる。これらの情報は、トラブル防止、解決に直結するものであり、こうした情報を保有するプラットフォームが積極的に関与することで効率的に紛争を解決できるとみることが出来るか。そうした実例はあるか。

★現行の法律、規程等の中で、プラットフォーム事業者がとるべき措置を定めていると思われる規定がある場合でも、それらが既存の法律、規程等の法目的や保護法益に限定されていたり、現状にそぐわないものとなっている状況があるかどうか、また、そうした場合、現行の規定のままでよいかどうか（現在の問題にうまく適用できないような規定ぶりとなっていないかどうか）を検討する必要があるのではないかと。

② 現行の規定では対応できない場合：

プラットフォーム事業者が介在するBtoC取引において、現行の規程等を超えて、取引の信頼性を高め、維持するために、Bと一体となって、プラットフォーム事業者が行っている取組が存在しているように思われる。こうした取り組みがどのようなものであるか確認し、プラットフォームの運営にとって不可欠な取組として理解できるものかどうか。

またCも含めた3者全体を一つのシステムとみたときに、プラットフォーム事業者が行うべき取組として想定できるものがあるのか。

2 CtoC取引について

①プラットフォーム事業者が、CtoC取引において、現行の法律、規程等において、消費者トラブルの未然防止・拡大防止、トラブル解決・被害救済に向けて、どのような取組を行うべきであるとされるのか。この内容についてまず確認する必要がある。

こうした場合において、たとえば、プラットフォーム事業者は、欠陥のないシステムを構築してサービスを提供すべき義務を負うとされているという理解をした場合

- ・ どのような場合に
- ・ 何をすべきか。
- ・ その場合に、どのような規程上の根拠があるか（どのような考え方にに基づきそうした規律ができるか）。

②CtoC取引における、C（提供者）、C（購入・利用者）それぞれに係る現行の法律、規程等について、消費者トラブルの未然防止、拡大防止、トラブル解決、被害救済等の観点から、課題と考えられることはあるか。提供者側のCとBとの境界をどのように考えるか。

③プラットフォーム事業者が介在するCtoC取引において、現行の規程等を超えて、取引の信頼性を高め、維持するために、提供者Cと一体となって、プラットフォーム事業者が行うべき取組はあるか。あるとしたら、何をすべきか。

また3者全体を一つのシステムとみて、プラットフォーム事業者が行うべき取組はあるか。あるとしたら、何をすべきか。

3 消費生活相談

消費生活相談員の役割は、消費者安全法に定められており、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること、苦情の処理のためのあっせんを行うこととされている。プラットフォーム事業者が介在するCtoC取引において、相談員が相談に応じること、苦情処理のためのあっせんを行うことについて、現行規定上、問題なく対応できるのか。それとも、特別の立法的な対応が必要となるのか。

① CtoC取引において、消費生活相談員が相談、あっせんを行う場合に、直接、交渉相手とし得るのはプラットフォーム事業者に対してであり、プラットフォーム事業者を通じて（仲介して）、提供者Cと利用者Cの消費者トラブルの解決を図るものという理解でよいか。

② CtoC取引において、相談者Cが事業者ではないこと、相談者Cの取引相手がBまたはCであることを確認することが可能か。可能であれば、どのような方法で行っているのか。

③ CtoC取引において、プラットフォーム事業者と提供者Cを一体とみて、消費生活相談員は、相談者Cと事業者（プラットフォーム事業者及び提供者C）との消費者トラブルの解決を図るとみることについてどう考えるか。