

平成 31 年 1 月 29 日
内閣府消費者委員会事務局

第 10 回の議論の概要

「第 10 回オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会(12/14 開催)」における討議資料(資料 3)」に基づく議論をまとめたものである。

- 1 オンラインプラットフォームが介在する取引において、消費者が財・サービスの提供者、購入・利用者として、生命・身体、財産分野に係る安全を確保しつつ取引に参加できるよう、利用者（財・サービスの提供者（B 又は C）、購入・利用者）が、オンラインプラットフォーム事業者に求めるものは何か。

消費者トラブルの発生状況などを踏まえ、現行の法律、規程等の中で、あるいは現行の規程等では対応できない場合に、利用者がオンラインプラットフォーム事業者を求めるものにはどのようなものがあるか。

<例>

- プラットフォームのブランド力、安心感等
- システムの安全性確保
- 消費者トラブルデータの活用によるトラブル未然防止に資する仕組みの構築
- 取引に係る透明性の確保
- 消費者への周知啓発（取引に当たっての留意点等）

- 2 オンラインプラットフォーム事業者が利用者（財・サービスの提供者（B 又は C）、購入・利用者）に求めるものは何か。

- 3 オンラインプラットフォームが介在する取引において、消費者が財・サービスの提供者、購入・利用者として、生命・身体、財産分野に係る安全を確保しつつ取引に参加できるよう、行政、事業者団体、消費者団体はどのような役割を果たすべきか。

<例>

- 現行法規定等の適用の可否
- 消費者や P F 事業者に積極的に活用される仕組み（認証、トラストマーク等）の検討
- 消費者への取引に当たっての留意点等の広報
- 消費生活センター（相談員）等により消費者トラブルへの介入・あっせん及びその際の安全性を担保する仕組みの検討
- 利用者に分かりやすいサイト作成ルール策定の策定

各委員からの意見

- CとCの紛争があったときに、お互いの個人情報をどこまで誰に開示していいのかが不明確な場合がある。消費生活相談員が介入した場合も、どこまで、どういう情報を提供していいかが悩ましいところである。紛争解決に当たっての情報の取扱についても議題として上げていただきたい。
- 優良なサービスをしているプラットフォームが消費者に選ばれているのかというと必ずしもそうではない。むしろ単に価格等で購買行動をして、怪しいところにひっかかったりして、どこかに泣きつくことになったときに、泣きつくところもよく分からないという状態である。
- 今の状況でトラストマークを導入しても人々は購買行動をするときにトラストマークというものにあまり重きを置かず、多分ワークしない。この仕組みは、法律をつくるというものよりも、もう少し大きなところで考える必要がある。
- 優良なプラットフォーム事業者であればあるほど、利用者には賢くあってほしい、自分たちの取組に対して評価してほしいと思っているのではないか。
- 消費者団体は、「どのように行動すれば自分たちの権利を守ることができるのか」を意識した賢い消費者をどうやって育てていくかが課題である。事業者団体は、賢い消費者の育成にどう協力していくかが課題である。
- ヨーロッパの行政は、規制と EU レベルの ODR のプラットフォームをつくって、そこにリンクを義務づけさせるということを外部から注力することで状況を変えようとしている。今の日本の状況では、このような取組をせざるを得ないのではないかと考える。
- オンライン取引の契約で、消費生活センターが介入できていない部分は、情報自体がプラットフォーム側にあるため、情報提供をお願いするところから始まっている。消費生活センターが仲裁機関として機能するためには、プラットフォーム側にある情報を提供いただいた上でお話ができる土台がないと難しい。
- アメリカにおいて、プラットフォーマー自身が ODR を組み込んでいるところは、万が一トラブルがあった場合には、どういう紛争解決になるかが購入する段階で決められている。ユーザーは、紛争解決にも自分の個人情報が使われることにも同意している。購入時に入力した自分の情報が紛争解決のための申し立てのフォームに自動的に書き込まれて進んでいく。紛争解決のためにわざわざ何かをつくる必要すらなくて、プラットフォーマーが ODR を組み合わせることで解決しているというところは注目すべきである。
- ODR については、使いやすく物すごくコストがかかるわけではなくて役に立つものであれば導入する可能性はあると思うが、今のところまだそういう仕組みがしっかりしているわけではない。
- 相談員の方から連絡があったときに、ここまでの情報を伝えていいのかというのが分からず、やりとりが何度も起きてしまうという課題はある。
- ODR について、コストなど合理的な仕組みになっているのであれば、その可能性

はあるのではないかとと思っている。

- あらかじめ事業者側で、利用者との間で紛争になったときにはこういう情報を提供しますという合意を約款その他で定めることは可能であるか。それとも、ビジネスモデル上できないということか。
- 消費者と事業者の境目にあるけれども、やや事業者寄りの方々が、一般の公衆に対して自分の氏名や住所を公開しなければいけないというルールよりは、消費者相談センターの方々に対してだけ開示する仕組みのほうがまだ合理的なのではないかと考える。

以 上