

令和7年（2025年）7月4日

消費者庁取引対策課

取引デジタルプラットフォーム消費者保護室 御中

日本司法書士会連合会

会長 小 澤 吉 徳

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における「販売業者等」に係るガイドラインの一部改正案に関する意見

「2. 基本的な考え方」について

【意見】

（2）の最終段落に、「なお、取引デジタルプラットフォーム提供者は、本ガイドラインの「3. 考慮要素及び具体例」又は「5. 留意すべき事項」によっても「販売業者等」に該当するか否かが不明である利用者については、本ガイドラインの3又は5に掲げる項目のほか、例えば、取引デジタルプラットフォーム提供者において「販売業者等」に該当するか否かを判断するための考慮要素となり得る事項につき照会をし、当該照会に対する回答がない利用者については「販売業者等」に該当するとみなされることとして運用すること等により、いわゆる「隠れB」を法の適用対象として捕捉する対応が望ましい。」等を追記すべきである。

【理由】

取引デジタルプラットフォームの利用状況をみると、「消費者の取引の相手方が「販売業者等」とは判断できなかったため」に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（令和3年法律第32号。以下「法」という。）第5条に規定する開示請求への対応として非開示対応としたケースが報告されている（第7回取引デジタルプラットフォーム官民協議会（令和7年6月13日）資料1事務局説明資料（21頁））。また、CtoC取引の「場」となる取引デジタルプラットフォーム上の出品者につき、「販売業者等に該当し得る者の割合が約6割程度である」と報告されている（前記資料46頁）。

このような記述から、取引デジタルプラットフォーム上の取引において、法の適用対象にもかかわらず適用されなかったケースが相当数存在することが窺われる。

そうすると、法の潜脱を防ぐという観点から、本ガイドラインにおいて、「販売業者等」に該当するか否かの考慮要素に加え、「販売業者等」に該当するか否かが判然としないケースにおける具体的な取扱を記述することが、法の目的に照らし相当である。

なお、上記意見に記載した、「取引デジタルプラットフォーム提供者において「販売業者等」に該当するか否かを判断するための考慮要素となり得る事項につき照会をし、当該照会に対する回答がない利用者については「販売業者等」に該当するとみなされることとして運

用する」といった手段は、例えば、特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律（平成 13 年法律第 137 号。）における送信防止措置等においても採用されている、いわゆる「ノーティスアンドテイクダウン手続」的な手法であって、「販売業者等」とみなされる対象利用者の利益の保護も十分に図られているといえる。

「3. 考慮要素及び具体例」について

【意見】

消費生活相談の実態等を踏まえ、現に消費者被害の多い事業を具体的な考慮要素として追加することに賛同する。引き続き、消費生活相談の実態等を踏まえ、具体的な考慮要素の記載を充実させるべきである。

【理由】

取引デジタルプラットフォームを利用することにより、消費者被害を発生させる「販売業者等」は、手を替え品を替え現れているため、取引デジタルプラットフォーム提供者における「販売業者等」に該当するか否かの具体的かつ明確な考慮要素の記載を充実させるべきである。引き続き、その記載を充実させることは、法の目的を達成するために必要である。

「6. C toC 取引の場の提供者に期待される取組」について

【意見】

「①問合せへの対応等」及び「②取引の監視等」につき、取引デジタルプラットフォーム提供者が義務を負うと考えられる場合についても追記すべきである。

【理由】

C toC 取引における取引デジタルプラットフォーム提供者の責任については、法の立法過程において整理されているように、必ずしも司法上の確立した考え方は示されていない（「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」（令和 3 年 1 月 25 日））。

他方、例えば、経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（令和 7 年 2 月）では、C toC 取引である場合も含めて、過去の裁判例等を踏まえ、取引デジタルプラットフォーム提供者が利用契約に基づく責任又は不法行為責任等を負う可能性がある例が示されている（「I－6 インターネットショッピングモール運営者の責任」（前記準則 90 頁）、「I－7 アプリマーケット運営事業者の責任」（前記準則 93 頁））。

また、対象事業者は法とは異なるが、「特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律第 26 条に関するガイドライン」（令和 7 年 3 月 11 日）では、例えば、法令違反情報につき、「情報の送信を防止する義務が生ずる場合」が明記されている（前記ガイドライン 25 頁）。

法の対象となる取引デジタルプラットフォーム提供者は、特に規模等の要件が設けられていないことから、対象となる事業者が必ずしも自主的な対応を講じるとは限らない。

そこで、C to C取引において、取引デジタルプラットフォーム提供者が「①問合せへの対応等」及び「②取引の監視等」を適切に履行することをもって利用者の保護を図るためには、「期待される」といったレベルに留まらず、上記ガイドライン等を参考にしたうえで、義務を負うと考えられる場合についても追記すべきである。