

# デジタル・プラットフォーム の民事責任

弁護士 住田 浩史

## 1 はじめに：デジタル・プラットフォームをめぐる昨今の事件

デジタル・プラットフォーム（以下「DP」という。）の隆盛は近年著しく、消費者としても、また、そのほかの場面でも、もはやDPを利用しない日はないとあってよいくらいである。

他方で、つぎに紹介するとおり、DPが孕む病理現象の顕在化として、昨年2020年だけでも、社会の耳目を集める事件が立て続けに発生している。

### (1) キッズライン事件

まず、Covid-19感染拡大により騒然としていた2020年春に問題が発覚したのが、「キッズライン事件」<sup>1</sup>である。

これは、大手ベビーシッターシェアリングエコノミー「キッズライン」のシッター2名が子どもに対して強制わいせつ行為を行うという事件が立て続けに発生したが、キッズラインは、いずれのケースでも事件を認識してシッター登録を停止したにとどまり、報道されるまでは、過去に当該シッターとの間に契約があった保護者に対する調査やプレスリリース等による情報提供を行わなかった。

なお、その後、キッズラインについては、2020年12月、シッターの認可外保育施設設置届の提出の確認をしておらず、一部のシッターが無届状態のまま業務をしていたという新たな事件も発覚している<sup>2</sup>。

### (2) ウーバーイーツ事件

2020年10月には、配達スキルのシェアリングエコノミーサービス「ウーバーイーツ」の配達員の自転車に追突されてけがをした者が、配達員とサービス運営会社「ウーバー・ジャパン」に対して損害賠償を求める訴訟を提起した、と報道された<sup>3</sup>。

### (3) アマゾンマーケットプレイス事件

そして、2020年11月、「アマゾンマーケットプレイス」で購入したモバイルバッテリーから出火した事件で家財等に被害を受けた者が、中国の販売店や製造者への責任追及が事実上不可能であるとして、米アマゾン・ドット・コムやアマゾンジャパンに対して損害賠償などを求める訴訟を提起した、と報道

された<sup>4</sup>。

## (4) 本稿の目的

さて、これまでは、消費者は、モノやサービスに問題があった場合、単純にモノの販売者やサービスの提供者を訴えればよかった。ところが、DPと販売者／提供者の分離により、責任追及が困難になったり、危険の防止が後退したりすることは、それ自体が重大な消費者問題であるといえる。

しかし、DPと販売者／提供者は、消費者からの責任追及が困難になる、責任の所在があいまいになればなるほど、どちらも損をしない。両者は、この点においては密かな共犯関係にあるといえよう。

このように、レッセ・フェールのまま放置すれば必然的に拡大・進行してしまうDPの病理現象からいかにして消費者を保護するか、ということが、今日、喫緊の課題である。このような課題に対して、消費者庁は「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」を設置して協議検討するなどの取り組みをし、2021年通常国会にも消費者保護のための規制立法案が提出される見通しとなっている<sup>5</sup>ものの、DP自身の民事責任についての特別の規定はおかれなざることとなりそうである。

よって、本稿では、現行法下で、消費者がDPの民事責任についてどのように追及することができるかに絞って議論状況を整理し、論じることとする。

## 2 契約責任

まず、例えば、DP自身がモノ／サービスの販売者／提供者となっているケース、あるいはそうでないとしても個々の取引の媒介を行っているケースなど、DPとの間に、個々の取引についての直接の契約関係がある場合には、その契約に基づいて債務不履行責任を追及すれば足りる。

しかしながら、DPと消費者との間に全く契約関係がないケースや、仮に、何らかの契約関係が観念できるとしても、いわゆる「場」や「機会」、あるいは「情報」の提供をする限りであり、個々の取引については直接の契約関係があるとはいえない場合には、モノやサービスの欠陥について債務不履行責任を追及することは容易ではない。

## 3 不法行為責任①：システム構築者責任

さて、では、「場」や「機会」、あるいは「情報」の提供をするDPの不法行為責任を認める余地はないか。

この点、慶應義塾大学法科大学院の金山直樹教授は、すでに10年以上前からこの問題に着目しており、ATMで盗難キャッシュカードを用いて引き出した事案において、債権の準占有者に対する弁済といえるためには「機械払システムの設置管理の全体について、可能な限度で無権限者による払戻しを排除し得るよう注意義務を尽くすべし」とした判例法理(最判平成15年4月8日民集57巻4号337頁)を例にとって、「システム構築者に光を当てて、インターネット販売という場を提供した以上、その場において契約相手方が損害を被ることがないようにシステムを設計・設置・管理する責任がある(中略)。このようにシステム構築者の責任を捉えることは、ローマ法とは異なり、遅くともドマ以来、土地の工作物という有体物の設置または保存上の瑕疵によって他人に損害が生じたときは、工作物の所有者が被害者に対して賠償しなければならないとされてきた思想の現代版である。」(金山直樹『現代における契約と給付』有斐閣、2006年、181頁)として、「システム構築者責任」を提唱されている<sup>6</sup>。

なお、「場」や「機会」、あるいは「情報」の提供者といっても、DPによって、そのかわりには濃淡がある。例えばアマゾンマーケットプレイスを例にとると、アマゾンは、自らも販売者として自己商品を持ちながら、マーケットプレイスの出品者に対しては「出品商品は、Amazon.co.jp が取り扱う同タイトルの商品と並べて出品されます。」<sup>7</sup>というセールストークを行い、出品者を募集して、モノを売ってもらい、それによって、アマゾン自身も顧客を集客することができ、自らの販売する商品も売れる、といういわゆる「ネットワーク効果」を享受しているのであって、このような場合は、いわゆる報償責任の観点からも、システム構築者責任の履行がより強く期待されるというべきである。

#### 4 不法行為責任②：過失による幫助

また、近年、投資詐欺事件等においては、詐欺的商法に利用されることを認識しつつ、それを過失により幫助した業者についての不法行為責任が認められる裁判例がいくつか出ている<sup>8</sup>が、これも一定のDPについて当てはまる。

このような、いわば「出入りの業者」であるレンタル携帯電話業者に比べ、DPは販売者／提供者のビジネスの根幹的な役割を果たしていることが多く、「幫助」が認められるケースは少なくないと思われる。「キッズライン事件」を例にとれば、DPが、シッター

について必要な届がなされていないことについて確認をしないまま消費者とのマッチングを行い、当該無届のシッターにより不法行為が行われた場合などは、DPの「過失による幫助」が認められる場合がある。

#### 5 不法行為責任③：使用者責任—規範的指揮監督関係

さらに、システム構築者責任や過失による幫助を超えて、使用者責任が認められるケースがあり得る。

愛知学院大学法科大学院の田上富信教授は、『使用関係における責任規範の構造』(有斐閣、2006年)において、「今日の企業は、事業者を組織の内部はもちろんのこと、外部においても多数活用して活動領域を拡大しているのが実状である。企業と契約関係にあるこれら事業者が企業の業務を遂行する過程で不法行為をなした場合、被害者から責任を追及された企業が事業者との間に指揮監督関係がないことを主張し、それが常に認められるというのは不当である。」「民法715条が企業責任の一翼を担う以上、企業の本来業務あるいはそれに付随関連する業務の全部又は一部を遂行する過程でなされた不法行為については、不法行為者がたとえ企業外の事業者であっても、その企業は使用者としての責任を負ってしかるべきである。その際、原則として事実上の指揮監督関係の存否は問題とすべきではない。なぜならば、企業は、自己の固有業務ないし関連業務については特別の知識及び経験を有しているのだから、損害の発生を防止すべき地位にあることができ、損害が発生した場合はそれを企業リスクとして負担するのが公平であるからである。」とし、「業務委託契約」の委託者と受託者という関係であっても「客観的にみて何らかの指揮監督をなすべき地位」という規範的指揮監督関係<sup>9</sup>があれば使用者責任が認められるべきとしている。

例えば、ウーバーイーツ事件を例にとると、ウーバー・ジャパンは、配達員を本来業務あるいは付随業務として使用しているといえ、ウーバー・ジャパンと配達員との関係には、まさに「規範的指揮監督関係」が成立すると考えられる。

また、DPであるアマゾンにとって、出品者が個別の取引を行うことについて、アマゾンの「本来業務」や「付随業務」にあたると考えられるかについては、上記3で述べたような報償責任の見地、あるいは、消費者からみた場合に、マーケットプレイスで出品されている商品と、アマゾンが売り主となって売られている商品について、そもそも、売り主が違う、というこ

とや、トラブルが発生した際のアマゾンの立ち位置についてまったく違う、ということがわかりにくくなっている(むしろ、このようにわざと「わかりにくい」状況を作出していることがマーケットプレイスのビジネスの根幹であるとすらいえる。)ことなど、アマゾンには、出品者に対して、もはや「場の提供者」を超えた役割を果たしており、かつ、これに対する指導監督が消費者からも期待されている、ということもできよう。この点を重視すれば、アマゾンと出品者との間に「規範的指揮監督関係」を認めることができ、使用者責任が成立する余地があると考えられる。

## 6 むすびに

なお、世界に目を向ければ、DPの民事責任については、韓国や中国では一定の場合、販売者/提供者と連帯して消費者に対して責任を負うとの立法がなされている。

しかしながら、日本では、民事責任についての議論は、どういうわけか、かなり低調であって、その他の規制についても「自主規制で足りる」との業界の意見は根強い。しかしながら、上記1で挙げたようなキッズライン事件のように、大手業者ですら自主規制が適正になされているとは言い難いケースも見受けられる。

このままでは、日本が、グローバルなDPの草刈り場になってしまうおそれがあるといえよう。

今後、上記の訴訟などを通して、これらの議論がより深められていくことに期待したい。

- 1 株式会社キッズライン「当社サービス内で発生した事件及び安全対策に関する報告書」(2020年9月24日)  
なお、「報告書」は同社ウェブサイトに全文公開されている。  
[https://kidsline.me/contents/news\\_detail/645](https://kidsline.me/contents/news_detail/645)
- 2 株式会社キッズライン「弊社登録ベビーシッターの一部の届出状況に関するお詫びと対応について」(2020年12月28日)  
[https://kidsline.me/contents/news\\_detail/672](https://kidsline.me/contents/news_detail/672)
- 3 毎日新聞「Uberと配達員を提訴 追突事故でけがの女性、損害求め 大阪地裁」(2020年10月23日)  
<https://mainichi.jp/articles/20201023/k00/00m/040/188000c>
- 4 日経クロステック「モバイルバッテリーが原因で自宅が半焼、責任負わない米アマゾンも法規制へ」(2021年2月10日)  
<https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/column/18/00001/05187/>
- 5 本稿の脱稿は2021年2月15日である。なお、個別の論点については、弊所の志部淳之介弁護士の「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」(Oike Library No.51、2020年4月、20頁)、同「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2」(Oike Library No.52、2020年10月、38頁)などに整理されているので、参照されたい。  
<https://www.oike-law.gr.jp/publish/#library>  
また、京都弁護士会からも、この間、二度にわたり意見書が発出されている。京都弁護士会「デジタルプラットフォーム取

引における消費者被害の抜本的な法整備を求める意見書」(2020年10月22日)、「デジタルプラットフォーム取引における消費者被害の抜本的な法整備を求める意見書」(2020年12月24日)がそれぞれである。

[https://www.kyotoben.or.jp/pages\\_kobetu.cfm?id=10000120&s=iikensyo](https://www.kyotoben.or.jp/pages_kobetu.cfm?id=10000120&s=iikensyo)

[https://www.kyotoben.or.jp/pages\\_kobetu.cfm?id=10000136&s=iikensyo](https://www.kyotoben.or.jp/pages_kobetu.cfm?id=10000136&s=iikensyo)

- 6 下級審裁判例にも、このようなシステム構築者責任と同様の発想にたつてウェブサイト運営者の責任について論じたものがある。知財高判平成24年2月14日判例タイムズ1404号217頁(チュッパチャップス事件)は、「ウェブページ運営者が、単に出店者によるウェブページの開設のための環境等を整備するにとどまらず、運営システムの提供・出店者からの出店申込みの許否・出店者へのサービスの一時停止や出店停止等の管理・支配を行い、出店者からの基本出店料やシステム利用料の受領等の利益を受けている者であって、その者が出店者による商標権侵害があることを知ったとき又は知ることができたことと認めるに足りる相当の理由があるに至ったときは、その後の合理的期間内に侵害内容のウェブページからの削除がなされない限り、上記期間経過後から商標権者はウェブページの運営者に対し、商標権侵害を理由に、出店者に対するのと同様の差止請求と損害賠償請求をすることができる」としている。

また、名古屋地判平成20年3月28日判例タイムズ1293号172頁(ヤフーオークション事件)は「被告が負う欠陥のないシステムを構築して本件サービスを提供すべき義務の具体的内容は、そのサービス提供当時におけるインターネットオークションを巡る社会情勢、関連法規、システムの技術水準、システムの構築及び維持管理に要する費用、システム導入による効果、システム利用者の利便性等を総合考慮して判断されるべきである。」「本件サービスを用いた詐欺等犯罪的行為が発生していた状況の下では、利用者が詐欺等の被害に遭わないように、犯罪的行為の内容・手口や件数等を踏まえ、利用者に対して、時宜に即して、相応の注意喚起の措置をとるべき義務があった」としている。

- 7 amazon出品サービス「よくあるご質問(FAQ)」  
[https://services.amazon.co.jp/support/faq.html?ref=as\\_jp\\_jp\\_header\\_faq](https://services.amazon.co.jp/support/faq.html?ref=as_jp_jp_header_faq)
- 8 例えば、仙台高判平成30年11月22日判例時報2412号29頁は、詐欺的商法に利用されることを認識しつつ、詐欺的商法を行う業者Aに対して携帯電話を貸し出したレンタル携帯電話業者(被控訴人Y1)について、

「被控訴人Y1は、Aに貸与した携帯電話が、本件で控訴人が被害を受けた電話勧誘によるデート商法詐欺を含む詐欺等の犯罪行為に悪用される可能性が極めて高いことを具体的に認識しながら、そのような犯罪行為を助ける結果が生じてもやむを得ないものと少なくとも未必的に認容した上で、被控訴人会社からAに貸与したものと認めるのが相当である。

このように、被控訴人らが犯罪に悪用されることを未必的に認容していたとの判断は、被控訴人会社がレンタルした携帯電話が実際に犯罪に悪用されていたことを知っていたにもかかわらず、犯罪に悪用されかねない契約の態様等をとっていたことに照らすと、仮に被控訴人Y1が、その供述するように当初の貸与に先立ってAと公園で面会して偽造された運転免許証の原本を確認した事実があったとしても、これにより左右されるものでない。

したがって、被控訴人らには、控訴人が被害を受けた前記第2の2(1)の詐欺被害について、そのような詐欺行為を助け、詐欺による被害が生ずることについて、包括的かつ未必的な故意があったと認めるのが相当である。なお、仮に、故意がなかったとしても、上記認定判断によれば、被控訴人らには、上記詐欺被害が生ずることについて具体的な予見可能性があったということができ、それにもかかわらず携帯電話を貸与したことは過失があるといえるべきである。」

---

と判示して、Y1の責任を否定した原審判決を破棄して、その不法行為責任を認めている。

なお、投資詐欺業者に事務所を貸与したことをもって過失による幫助を認めた類似の裁判例として、東京高判平成29年12月20日判例時報2384号20頁がある。

- 9 規範的指揮監督関係論は、代表的なものとしては平井宜雄『債権各論Ⅱ不法行為』(弘文堂、1992年、232頁)など、今日では、かなり有力に提唱されている。また、京都大学の潮見佳男教授は、「使用関係は、使用者が被用者を実際に指揮監督していたかどうかという点に即して判断されるのではなく、指揮監督をすべき地位が使用者に認められるかどうかという点に即して判断される。」として、これを「実質的指揮監督関係」と呼ぶ(潮見佳男『法律学の森 不法行為法Ⅱ〔第2版〕』信山社、2011年、23頁)。