

◁ 翻 訳 ▷

## (注釈版) オンラインプラットフォーム に関する ELI モデル準則

(\*)  
European Law Institute (ヨーロッパ法協会)

(翻訳 川村尚子)

### 訳者まえがき

本稿は、ヨーロッパ法協会 (European Law Institute) (以下、「ELI」と呼ぶ。) の報告書「オンラインプラットフォームに関するモデル準則 (Model Rules on Online Platforms)」(以下、「モデル準則」という。) を訳出するものである。ELI は、2011年に、ヨーロッパ法の質の向上を目的として、アメリカ法律協会 (ALI) の活動から発想を得て設立された非営利の独立機関である。ELI は、1,400人以上の法学研究者や実務家を擁し、勧告の作成や、ヨーロッパの法整備分野において実務的な指導も行っている。本モデル準則は、2017年に立ち上げられた ELI のオンライン仲介プラットフォームに関するワーキンググループによって作成されたものである。<sup>(1)</sup>

---

(\*) Any intellectual property rights relating to these Model Rules belong to European Law Institute. They were translated into Japanese by Naoko Kawamura.

モデル準則の翻訳の許諾については、中田邦博教授 (龍谷大学) から ELI のデジタル法グループの主任であり、ELI のワーキンググループの共同監督者の一人でもあるクリストフ・ブッシュ教授 (オスナブリュック大学) に依頼をし、ブッシュ教授を介して同意を得ることができた。この場を借りて、両教授に御礼を申し上げる。

(1) ELI のモデル準則に関するワーキンググループは、クリストフ・ブッシュ教授を含むオスナブリュック大学とヤギェウォ大学の学者有志によって立ち上げられたデジタルサービス法に関する研究グループの研究が採択され、立ち上げられたものである。同学者有志により2016年に公表された「オンライン仲介プラットフォームに関する指令のた

ELI のモデル準則に関する報告書は、3つのパートから成る。第1部(序論)には本準則の背景事情の説明と本準則の規定全体が示されており、第2部では本準則の各規定とそれらに付された注釈を確認することができる。第3部には、本準則の前身である討議草案と本準則の対照表が掲載されている。本稿では、便宜のため、原文では第一部に記載されていたグループメンバーのリスト、文献リストおよび参照法令等のリストを第三部の最後に置いている。

なお、モデル準則の概要と意義については、拙稿「オンラインプラットフォームに関する ELI モデル準則—翻訳と紹介—」消費者法研究 8号(2020年) 47頁~65頁を参照されたい。また、同稿において、すでに本報告書のモデル準則の条文部分の翻訳を資料として掲載しているが、本稿は、この条文にコメントが付された完全版を訳出するものである。

## 序 論

### I. 概 観

オンラインプラットフォームの興隆は、近年の重要な経済的および社会的発展の1つである。「プラットフォームエコノミー」の急速な成長は、変化する市場構造を適切に反映するために、既存の規制枠組みを調整すべきかについて議論を呼んでいる。とりわけ、提供者、顧客およびプラットフォーム運用者の三角関係における権利・義務の再考が現在議論されている。最近では、ヨーロッパおよび各国の国内レベルで、プラットフォームエコノミーに関する規制枠組みに向けた第一歩が踏み出されている。しかしながら、規制は、分断され、ときに矛盾したままである。

---

めの討議草案」が本モデル準則の前身となった。討議草案の邦訳については、デジタル・サービス法研究部会(川村尚子訳)「オンライン仲介プラットフォームに関する指令 討議草案」國學院法学57巻1号(2019年) 39頁以下を参照。

こうした背景のもと、ELI のプロジェクトチームは、現在行われている議論に資するために、一連のモデル準則を作成した。このモデル準則は、規制措置が必要だとすれば、バランスのとれたアプローチはどのようなものであるかを「視覚化」することも企図している。ELI のモデル準則がプラットフォームエコノミーについて考え得るすべての法的観点を扱うことができないのは言うまでもない。より正確には、これらのルールは、オンラインプラットフォームの中心的な側面のうちの 1 つを扱っているにすぎない。すなわち、プラットフォーム運用者とプラットフォーム利用者との間の関係である。プラットフォーム運用者のプラットフォーム利用者に対する義務とはなんだろうか。どのような場合に、プラットフォーム運用者は利用者に対して責任を負うことになるのだろうか。プラットフォームの公正さと透明性に関する最低限の要件はなんだろうか。顧客のレビューの収集について、評判システムはどのようにデザインされるべきだろうか。「評判という資本 (*reputational capital*)」の移転に対する権利はあるのだろうか。

これらの問いに関して、ELI のモデル準則は、既存のヨーロッパおよび国内の規制を統合するだけでなく、今後予想される規制改革の構想のなかで取り上げられる可能性のある問題、とりわけプラットフォームの責任と評判システムに関していくつかの革新的な解決策を提供することを目的としている。モデル準則は、ヨーロッパ法および国内法の規制や最近の裁判例だけでなく国際標準といった他の規制手段からも着想を得ている。

ELI のモデル準則は、既存の競争法のルールは必要だが、デジタルエコノミーにおける公正性を確保するには不十分である、との想定に基づいている。モデル準則は、市場支配力に関するいかなる基準からも独立して適用することができるが、独占禁止法上のルールを補足するものとして企図されている。

## II. 本プロジェクトの展開

読者のなかには、この ELI のプロジェクトが「採択プロジェクト」であ

ることをご存知の方もいるだろう。出発点は、「オンライン仲介プラットフォームに関する指令討議草案」であった。これは、2015年および2016年にデジタルサービス法研究会によって作成された。2016年、ELI の評議会では、本プロジェクトのアイデアが採用され、さらに ELI のプロジェクトへと発展させることが検討された。最終的に、評議会は、評議会決議書 (2016/6) にて、現在の「オンラインプラットフォームに関するモデル準則」に関するプロジェクトを立ち上げることを決定した。本準則の旧草案は、2017年、2018年および2019年に開催された ELI 年次総会で報告された。

今回提出された草案は、なかでも2019年にウィーンで開催された ELI 年次総会および2018年にリガで開催された諮問委員会 (MCC) の会議でなされた提案を反映している。2019年の2月評議会および顧問はさらに貴重な情報を与えてくれた。本草案は、2019年6月にブリュッセルで2日間にわたって開催された会議において、複数の顧問、MCC のメンバーおよび大手のプラットフォーム運用事業者の利害関係人らとの活発な議論の対象となった。顧問のなかでも補佐役のマルタ・インファティーノとダミヤン・モデナの貢献には特に謝意を表したい。彼らの示唆は、とりわけ本草案の一貫性に関して貴重なものとなった。その数カ月後、本プロジェクトチームの報告者らは、ELI 評議会、顧問および補佐役らによる数多くの提案と助言を実行に移した。

本草案は、現状として、とりわけプロジェクトチームのメンバーおよび数多くのプロジェクト会議の参加者による多大な貢献の成果であるのはもちろんだが、そのすべてについて詳細に感謝の意をここで示すのは不可能である。報告者らは、数多くの議論を調整し、またその成果を定式化する特権を有していた。アウトプット、すなわちここで提案する草案は、共通の努力の賜物であることは明らかである。

## 草案の概観

### 第 1 章 適用範囲及び定義

第 1 条 趣旨及び範囲

第 2 条 定 義

第 2 章 プラットフォーム運用者の利用者に対する一般的義務

第 3 条 情報及び契約条件の透明性

第 4 条 ランキングの透明性

第 5 条 評判システムに関する一般的要求事項

第 6 条 評判システムに関する職業上の注意の基準

第 7 条 レビューのデータポータビリティ

第 8 条 利用者保護義務

第 9 条 利用者提供の誤認惹起情報対応義務

第 10 条 報告システム (設備)

第 11 条 プラットフォームを介した通信

第 12 条 プラットフォーム運用者と利用者との間の契約の一方的変更

第 3 章 プラットフォーム運用者の顧客に対する義務

第 13 条 プラットフォーム運用者の役割に関する情報提供義務

第 14 条 供給者に関する情報提供義務

第 4 章 プラットフォーム運用者の供給者に対する義務

第 15 条 プラットフォーム運用者の供給者に対する情報提供義務

第 16 条 顧客へ情報提供するための機能の提供義務

第 17 条 解 約

第 18 条 制限及び一時的停止

### 第 5 章 責 任

第 19 条 プラットフォーム運用者の透明性の欠如についての責任

第 20 条 プラットフォーム運用者の支配的影響力の責任

第 21 条 プラットフォーム運用者に対する権利及び救済手段の行使

248 (251) (注釈版) オンラインプラットフォームに関する ELI モデル  
準則 (川村尚子)

第22条 プラットフォーム運用者による誤認を惹起させる情報の提示

第23条 保 証

第24条 その他の規定違反に対する責任

## 第6章 補 償

第25条 補償請求権

## 第7章 最終規定

第26条 強行法規性

第27条 第三者苦情処理メカニズム

第28条 適用可能な法

# オンラインプラットフォームに関する ELI モデル準則

## ——ブラック・レター・ルール——

### 第一章 適用範囲及び定義

第1条 趣旨及び範囲

第1項 このモデル準則は、プラットフォーム運用者とプラットフォーム利用者との間の関係における公正性と透明性に寄与する一連の諸準則を提供することにより、欧州連合、加盟国及び加盟国外の国の立法機関のモデルとなるとともに、自主規制及び標準の発想の源となることを目的とする。

第2項 このモデル準則は、次の各号に掲げる行為をするプラットフォームとの関係に適用する。

- (a) プラットフォーム運用者が管理するデジタル環境内において、顧客に、供給者との間で物品、役務又はデジタルコンテンツの提供を内容とする契約の締結を可能にしていること
- (b) プラットフォームの外で供給者と連絡をとりかつ契約を締結するために、供給者に対し、プラットフォーム運用者が管理するデジタル環境内に、顧客が閲覧することのできる広告の掲載を可能にしていること

- (c) 物品、役務又はデジタルコンテンツの関連供給者を特定し、該当供給者のウェブサイトへ顧客を誘導し又は該当供給者の連絡先の詳細を顧客に提供する比較その他の助言サービスを提供していること
- (d) 顧客に、供給者、顧客及び供給者が提供する物品、役務又はデジタルコンテンツに関するレビューを、評判システムを通じて提供できるようにしていること

第 3 項 このモデル準則は、公的機関の権限行使において運用されるプラットフォームには適用しない。

第 4 項 保険を含む金融サービス又はパッケージ旅行及びこれに付随する旅行手配等の特定の分野に関する諸規定は、このモデル準則に定めがない事項については、優先して適用する。

## 第 2 条 定 義

- (a) この準則において、「プラットフォーム」とは、第 1 条第 2 項が定めるサービスを 1 つ以上提供する情報社会サービスをいう。
- (b) この準則において、「プラットフォーム運用者」とは、プラットフォームを運営する事業者をいう。
- (c) この準則において、「顧客」とは、物品、役務若しくはデジタルコンテンツを検索し又は取得するためにプラットフォームを利用する自然人又は法人をいう。
- (d) この準則において、「供給者」とは、物品、役務若しくはデジタルコンテンツを顧客に販売するためにプラットフォームを利用し、又はプラットフォームを介してこれらを顧客に提案する自然人又は法人をいう。
- (e) この準則において、「供給者と顧客との間の契約」とは、金銭その他の反対給付による対価の支払い対して又はデータと引き換えに、顧客に、物品、役務又はデジタルコンテンツが提供されることを内容とする契約をいう。
- (f) この準則において、「プラットフォームと顧客との間の契約」とは、プラットフォームの利用に関してプラットフォーム運用者と顧客との間で締結される契約をいう。

- (g) この準則において、「プラットフォームと供給者との間の契約」とは、プラットフォームの利用に関して、プラットフォーム運用者と供給者との間で締結される契約をいう。
- (h) この準則において、「消費者」とは、このモデル準則が適用される契約において、自らの取引、事業、手工業又は専門業務とは関係のない目的のために行為する自然人をいう。
- (i) この準則において、「事業者」とは、民営又は公営であるかにかかわらず、このモデル準則が適用される契約に関して、自らの職業、事業、手工業又は専門業務と関係する目的のために行為する自然人又は法人をいう。
- (j) この準則において、「プラットフォーム利用者」とは、供給者、顧客又はレビューを提供する者をいう。
- (k) この準則において、「評判システム」とは、供給者、顧客、物品、役務若しくはデジタルコンテンツに関するレビューを収集し又は公開するためのあらゆる構造（メカニズム）をいう。

## 第二章 プラットフォーム運用者のプラットフォーム利用者に対する一般的義務

### 第3条 情報及び契約条項の透明性

このモデル準則に基づいて提供される情報及び契約条項は、明確であり、分かり易い方法でかつ機械による読み取りが可能な形式で提供されなければならない。契約条項は、契約締結前を含む利用者及びプラットフォーム運用者との関係のすべての段階において利用者が容易に入手できるようにしなければならない。

### 第4条 ランキングの透明性

第1項 プラットフォーム運用者は、検索語句の結果として利用者に示されるランキングを決定する主要なパラメータについての情報を利用者が容易に入手できるようにしなければならない。この義務は、基礎を成すアルゴリズムに関するいかなる営業秘密も侵害しない。プラットフォーム運用者は、顧客を害する目的で検索結果を操作するために容易に利用されるおそれのある情



報は開示しなくてよい。

第 2 項 プラットフォーム運用者は、検索語句の結果が供給者の支払った報酬その他のプラットフォームと供給者との間の金銭の関係又は企業のつながりによる影響を受けているか否かについて、利用者に情報を提供しなければならない。

#### 第 5 条 評判システムの一般的要件

第 1 項 オンラインプラットフォーム上で評判システムを提供するプラットフォーム運用者は、関連する情報がレビューとしてどのように収集、処理され及び公開されるかについての情報を提供しなければならない。

第 2 項 評判システムは、職業上の注意の基準を満たしていなければならない。

第 3 項 評判システムは、次に掲げる要件のうちのいずれかに該当する場合には、職業上の注意の基準を満たしているものと推定する。

- (a) ISO 20488:2018 (オンライン消費者レビュー) 等、国家規格、欧州規格又は国際標準化機構によって採用された任意の標準
- (b) 第 6 条が定める基準

#### 第 6 条 評判システムの職業上の注意の基準

第 5 条第 3 項 b 号の基準は、次の各号に定めるところによる。

- (a) プラットフォーム運用者は、レビューがその対象の真正な体験に基づいていることを保証する合理的かつ相当な措置を講じなければならない。
- (b) プラットフォーム運用者は、あるレビューが確認された取引に基づいていることを主張するときは、そのレビューが当該取引の当事者によるものであることを保証しなければならない。
- (c) プラットフォーム運用者は、レビューの執筆者が評価を与えたことで何らかの利益を受けたことを知り又は知るべきであったときは、その旨を表示しなければならない。プラットフォーム運用者は、レビューの執筆者が特別に肯定的又は否定的な評価を与えたことで何らかの利益を受けたことを知り又は知るべきであったときは、かかるレビューが公開されていないことを保証しなければならない。

- (d) レビューは正当な理由に基づいてのみ却下し又は削除することができる。  
かかる却下又は削除についてはその理由を付して、遅滞なく、レビューの執筆者に通知されなければならない。プラットフォーム運用者は、顧客を害する目的で評判システムを操作するために容易に利用されるおそれのある情報は開示しなくてよい。
- (e) レビューは、遅滞なく、公開されなければならない。
- (f) 初期設定によりレビューが表示される順序又は相対的重要性は誤認を生じさせるものであってはならない。プラットフォーム運用者は、レビューが表示される順序又は相対的重要性を決定する主要なパラメータについて容易にアクセスすることができる情報を利用者に提供しなければならない。レビューはその送信日が表示されなければならない。プラットフォーム利用者は、時系列でレビューを閲覧することができなければならない。
- (g) 評判システムがレビューを一定の期間に限って表示するものであるときは、その期間がプラットフォーム利用者に対して表示されなければならない。この場合において、その期間は、合理的な長さでなければならない、かつ12か月を下ることができない。
- (h) 個々のレビューが総合評価に統合される場合、その計算方法は誤認を生じさせる結果をもたらすものであってはならない。総合評価がレビューの数値の平均値以外の要素に基づいて計算されるときは、プラットフォーム運用者は、プラットフォーム利用者にかかる要素について情報を提供しなければならない。総合評価の基礎となるレビューの総数は表示されなければならない。レビューが一定の期間に限って表示されるときは、その期間より前のレビューは総合評価の計算に用いてはならない。
- (i) プラットフォーム運用者は、プラットフォーム利用者に対して、次に掲げる事項を可能にする構造（メカニズム）を無償で提供しなければならない。
  - aa) 不正使用について理由を付した通知を送信すること。
  - bb) レビューの影響を受けているプラットフォーム利用者が返答を送信すること。この場合において、その返答は、遅滞なく、当該レビューとともに

公開されなければならない。

#### 第 7 条 レビューのデータポータビリティ

第 1 項 プラットフォーム運用者は、毎月一回以上及びプラットフォームと利用者間の契約の終了時に、現存するレビューが一般的に使用されかつ機械による読み取りが可能な構造化形式で他のプラットフォーム運用者の評判システムに直接転送される機能を提供しなければならない。

第 2 項 プラットフォーム運用者は、プラットフォームと供給者との間の契約又はプラットフォームと顧客との間の契約の締結前に、プラットフォーム利用者が他のプラットフォーム運用者の評判システムにレビューの転送を希望する場合に適用される手続、技術要件、概算時間及び料金についての情報を提供しなければならない。

第 3 項 他のプラットフォームからレビューを転送するとき、プラットフォーム運用者は、レビューが第 5 条第 2 項及び第 3 項に基づく職業上の注意の基準に従って生成されたことを確認しなければならない。

第 4 項 他のプラットフォームから転送されたレビューを表示するとき、プラットフォーム運用者は、レビューが別のプラットフォームで生成されたことを表示しなければならない。

#### 第 8 条 利用者保護義務

第 1 項 プラットフォーム運用者は、プラットフォーム利用者の利用状況を監視する一般的な義務を負わない。

第 2 項 次の各号に掲げる事項について確かな証拠を得たプラットフォーム運営者であって、プラットフォーム利用者を保護する適切な措置を講じなかった者は、これによりプラットフォーム利用者に生じた損害に対して責任を負う。

- (a) 他の利用者を害する供給者又は顧客の犯罪行為
- (b) 他の利用者を害する身体傷害、プライバシーの侵害、有体財産の侵害、自由の喪失その他類似する権利の侵害を生じさせるおそれのある供給者又は顧客の行為

第3項 前項の規定は、供給者と顧客との間の契約に基づいて提供される物品、役務又はデジタルコンテンツから利益を受け、又はそれらから生じる危険に曝される第三者が害される場合にも適用する。

#### 第9条 利用者によって提供された誤認惹起の情報に対応する義務

第1項 プラットフォーム運用者は、法令に別段の定めがある場合を除き、プラットフォーム上で供給者又は顧客によって提供される情報を監視する義務を負わない。

第2項 プラットフォーム運用者は、供給者によりプラットフォーム上に提供された誤認を生じさせる情報につき通知を受けたときは、それが供給者自身又は供給者が提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツについてであるかにかかわらず、供給者の協力のもと、当該誤認を生じさせる情報を修正し、削除し又はアクセスできないようにするための合理的な措置を講じなければならない。プラットフォーム運用者は、プラットフォーム上で供給者と顧客との間の契約を締結した顧客及びかかる誤認を生じさせる情報の影響を受けるおそれのある顧客に対しても情報を提供するための合理的かつ相当な措置を講じなければならない。

第3項 前項の規定は、顧客によって提供された顧客自身の情報について準用する。

#### 第10条 報告システム (設備)

プラットフォーム運用者は、第8条及び第9条に従って行為の通知をするための公然とアクセスすることができる連絡手段を提供しなければならない。この場合において、この連絡手段は匿名による通知を可能にするものでなければならない。

#### 第11条 プラットフォームを介した連絡

プラットフォーム運用者は、供給者と顧客との間の契約の締結又は履行に關して顧客と供給者が連絡をとるための機能を提供するときは、かかる連絡を遅滞なく転送しなければならない。

#### 第12条 プラットフォーム運用者と利用者との間の契約の一方的変更

第 1 項 プラットフォーム運用者は、次の各号に掲げる要件を具備する場合には、プラットフォームと利用者との間の契約の条件を一方的に変更することができる。

- (a) 変更の効力が生じる少なくとも 1 カ月前に、持続的記録媒体で、利用者に、当該変更について合理的な通知がなされていること
- (b) 当該変更が信義誠実の原則に従っていること

第 2 項 急な法令改正又はサイバーセキュリティに対する差し迫った危険に対応するために変更を余儀なくされた場合には、プラットフォーム運用者は、前項 a 号の通知期間を遵守しなくてよい。

第 3 項 変更の通知により、利用者は、変更された事項についての説明とともに変更された条件の写しを受け取る必要がある。

第 4 項 プラットフォーム利用者は、条件が変更される場合には、他に適用される通知期間を遵守せず、プラットフォームと利用者との間の契約を解約することができる。第 1 項 a 号に基づく通知は、利用者にこの解約権を知らせるものでなければならない。

### 第三章 プラットフォーム運用者の顧客に対する義務

#### 第 13 条 プラットフォーム運用者の役割に関する情報提供義務

プラットフォーム運用者は、顧客に対し、可能な限り早期に及び供給者と顧客との間の契約が締結される直前に、分かり易い方法で、顧客が契約を締結するのはプラットフォーム運用者ではなく供給者であることを通知しなければならない。

#### 第 14 条 供給者に関する情報提供義務

第 1 項 プラットフォーム運用者は、顧客に対し、供給者と顧客との間の契約が締結される直前に、分かり易い方法で、供給者が事業者として物品、役務又はデジタルコンテンツを提供しているかどうかを通知しなければならない。

第 2 項 プラットフォーム運用者は、顧客に対し、供給者と顧客との間の契約の締結直後に、供給者の本人確認のための情報を提供し、かつ供給者と顧客

との間で連絡をとれるようにしなければならない。プラットフォーム運用者は顧客の求めに応じて供給者の住所を開示しなければならない。

第3項 第1項及び第2項の目的において、プラットフォーム運用者は、プラットフォーム上の取引に関する利用可能なデータに基づいて、供給者によって提供された情報に依拠することができる。但し、当該情報が誤っていることを知り又は知るべきであった場合は、この限りでない。プラットフォーム運用者は、事業者が非事業者としてプラットフォームに表示されないよう適切な措置を講じなければならない。

#### 第四章 プラットフォーム運用者の提供者に対する義務

##### 第15条 プラットフォーム運用者の提供者に対する情報提供義務

プラットフォーム運用者は、プラットフォーム運用者と供給者間の契約の締結前に、供給者に対し、持続的記録媒体で、次に掲げる事項についての情報を提供しなければならない。

- (a) 顧客との契約に基づいて物品、役務又はデジタルコンテンツを提供するのはプラットフォーム運営者ではなく供給者であること
- (b) 供給者によるプラットフォームと供給者との間の契約の解約方法
- (c) プラットフォーム運用者によるプラットフォームと供給者との間の契約の解約方法
- (d) プラットフォーム運用者に支払うべき料金及びその計算方法
- (e) プラットフォーム運用者が供給者と顧客との間の契約のために提供している全ての決済システム
- (f) 供給者と顧客との間の通信の転送方法

##### 第16条 顧客に情報提供するための機能の提供義務

第1項 プラットフォーム運用者は、供給者に対し、供給者の顧客に対する情報提供義務を履行するための機能を提供しなければならない。

第2項 プラットフォームと供給者との間の契約が、供給者と顧客との間の契約において供給者が約款を使用することを排除するものでないときは、プラ

ットフォーム運用者は、約款の組入れを可能にする機能を提供しなければならない。

#### 第17条 解 約

第1項 プラットフォームと供給者との間の契約の各当事者は、相手方に対して通知をし、契約を解約することができる。この場合において、プラットフォーム提供者の通知期間は、契約期間の1年目は30日、2年目は60日、3年目及び4年目以降でかつ契約関係が継続している間は90日を下回ることができない。プラットフォームと供給者との間の契約が供給者のために右期間よりも長い期間を定めている場合には、その期間はプラットフォーム運用者による通知にも適用する。この場合において、この期間が、その効力を生ずるには、適切なものでなければならない。

第2項 当事者の一方は、やむを得ない事由がある場合には、契約を即時に解約することができる。

第3項 第1項及び第2項に基づく通知は、解約の理由を明らかにしてしなければならない。

#### 第18条 制限及び停止

第1項 プラットフォーム運用者は、供給者に通知して、供給者へのサービスの提供を停止し、又は供給者が提供する一定の物品、役務若しくはデジタルコンテンツの範囲を制限することができる。この場合において、この通知は、制限又は停止の理由を明らかにしてしなければならない。

第2項 第1項の制限又は停止が、プラットフォームと供給者との間の契約の解約と同様の効力を有する場合には、第17条を準用する。

### 第五章 責 任

#### 第19条 プラットフォーム運用者の透明性の欠如についての責任

第13条に違反した場合、顧客は、供給者と顧客との間の契約に基づいて、供給者に対して行使し得る権利及び救済手段をプラットフォーム運用者に対しても行使することができる。

## 第20条 プラットフォーム運用者の支配的影響力の責任

第1項 プラットフォーム運用者が供給者に対して支配的な影響力を有している  
と信頼することについて合理的な理由のある顧客は、供給者と顧客との間  
の契約に基づいて供給者に対して行使し得る権利及び救済手段をプラット  
フォーム運用者に対しても行使することができる。

第2項 プラットフォーム運用者が供給者に対して支配的な影響力を有してい  
ると信頼することについて合理的な理由を顧客が有しているか否かの判断に  
当たっては、特に次の各号に掲げる基準を考慮することができる。

- (a) 供給者と顧客との間の契約が専らプラットフォーム上で提供されている  
機能を介して締結されている。
- (b) プラットフォーム運用者が、供給者と顧客との間の契約が締結されるま  
で、供給者の本人確認情報又は契約内容の詳細を提供しない。
- (c) プラットフォーム運用者が、顧客による供給者への支払いの留保をプラ  
ットフォーム運用者に可能にする決済システムを専用している。
- (d) 供給者と顧客との間の契約条件が基本的にプラットフォーム運用者によ  
り決定されている。
- (e) 顧客が支払わなければならない代金がプラットフォーム運用者により決  
定されている。
- (f) マーケティングが供給者ではなくプラットフォーム運用者を重視してい  
る。
- (g) プラットフォーム運用者が、供給者の行動を監視し、かつ法令の定めを  
超える自身の基準の遵守を徹底させることを約している。

## 第21条 プラットフォーム運用者に対する権利及び救済手段の行使

第1項 第19条又は第20条第1項の適用がある場合、消費者である顧客は、プ  
ラットフォーム運用者に対し、供給者が事業者であるかどうかにかかわら  
ず、供給者が事業者であったとすれば供給者に対して行使することができる  
権利及び救済手段を行使することができる。

第2項 第19条又は第20条第1項の適用がある場合、顧客は、供給者に対し救



済手段を行使するために、適用される法令に従い、供給者に対し通知をしなければならない。この場合において、供給者への通知は、プラットフォーム運用者との関係においても効力を生ずる。

#### 第22条 プラットフォーム運用者による誤認を生じさせる表示

プラットフォーム運用者が供給者若しくは顧客、供給者が提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツ又は供給者と顧客との間の契約について誤認を生じさせる表示をしたときは、プラットフォーム運用者は、当該誤認を生じさせる情報により顧客又は供給者に生じた損害について責任を負う。

#### 第23条 保証

プラットフォーム運用者は、供給者若しくは顧客又は供給者が提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツについて与えた保証について責任を負う。

#### 第24条 その他の規定違反に対する責任

プラットフォーム運用者は、第3条から第5条、第7条、第9条第2項及び第3項、第10条、第11条、第14条から第18条の違反により、プラットフォーム利用者に生じた損害について責任を負う。

## 第六章 補償

#### 第25条 補償請求権

第1項 第19条又は第20条に従い、次の各号に掲げる事項について顧客に対して責任を負うプラットフォーム運用者は、供給者から補償を受ける権利を有する。

- (a) 供給者の誤認を生じさせる表示
- (b) 供給者の供給者と顧客との間の契約の不履行

第2項 プラットフォーム運用者がした誤認を生じさせる表示のために顧客に対して責任を負う供給者は、プラットフォーム運用者から補償を受ける権利を有する。

## 第七章 最終規定

### 第26条 強行法規性

すべての当事者は、プラットフォーム利用者を害して、この準則に反し又はその効果を変更することはできない。

### 第27条 第三者苦情処理メカニズム

プラットフォーム運用者は、第三者に、プラットフォーム利用者による迷惑行為又は損害について理由を付した通知の送信を可能にする公然とアクセスできる苦情処理メカニズムを無償で提供しなければならない。かかる通知を受領したプラットフォーム運用者は、将来の不利益又は損害を防ぐための合理的かつ相当な措置を講じなければならない。

### 第28条 適用可能な法

第1項 第3条から第11条及び第27条の規定は、この準則を採択した国に常居所を有する供給者及び顧客に対し、第1条の定義に該当するサービスを提供するプラットフォームに適用する。

第2項 第12条及び第3章から第5章の規定は、この準則を採択した国の法令が適用されるプラットフォームと顧客との間の契約及びプラットフォームと供給者との間の契約に適用する。

第3項 第6章の規定は、法定代位又は多数債務者に関して適用される国際私法により、このモデル準則を採択した国の法令が指定される場合には、プラットフォームと顧客との間の契約及びプラットフォームと供給者との間の契約に適用する。

## 第 2 部

# オンラインプラットフォームに関する ELI モデル準則 の注釈および参照法令等

### 第一章 適用範囲及び定義

#### 【第 1 条 趣旨及び範囲】

##### 第 1 条 趣旨及び範囲

第 1 項 このモデル準則は、プラットフォーム運用者とプラットフォーム利用者との間の関係における公正性と透明性に寄与する一連の諸準則を提供することにより欧州連合、加盟国及び加盟国外の国の立法機関のモデルとなるとともに、自主規制及び標準の発想の源となることを目的とする。

第 2 項 このモデル準則は、次の各号に掲げる行為をするプラットフォームとの関係に適用する。

- (a) プラットフォーム運用者が管理するデジタル環境内において、顧客に、供給者との間で物品、役務又はデジタルコンテンツの提供を内容とする契約の締結を可能にしていること
- (b) プラットフォームの外で供給者と連絡をとりかつ契約を締結するために、供給者に対し、プラットフォーム運用者が管理するデジタル環境内に、顧客が閲覧することのできる広告の掲載を可能にしていること
- (c) 物品、役務又はデジタルコンテンツの関連供給者を特定し、該当供給者のウェブサイト顧客を誘導し又は該当供給者の連絡先の詳細を顧客に提供する比較その他の助言サービスを提供していること
- (d) 顧客に、供給者、顧客及び供給者が提供する物品、役務又はデ

デジタルコンテンツに関するレビューを、評判システムを通じて提供できるようにしていること

第3項 このモデル準則は、公的機関の権限行使において運用されるプラットフォームには適用しない。

第4項 保険を含む金融サービス又はパッケージ旅行及びこれに付随する旅行手配等の特定の分野に関する諸規定は、このモデル準則に定めがない事項については、優先して適用する。

**参照法令等**：P2B 規則第1条、不公正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第2条第1項n号、消費者権利指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第2条第17号、国内法規定（例：フランス消費者法典L117-7条）  
**旧案**：2016年討議草案第1条

#### 【注釈】

本準則の適用範囲は、第1条第2項に定義される4種類のサービスのうち1種類以上を提供するプラットフォームに限定される。4種類のサービスは、(a)顧客が供給者と契約を締結することができるオンラインマーケットプレイス、(b)供給者が、顧客に供給者と連絡を取れるようにする広告を掲載することができるプラットフォーム、(c)関連する供給者を特定する比較その他の助言サービスを提供するプラットフォーム、および(d)プラットフォーム利用者が、供給者、顧客または供給者によって提供される物品、役務もしくはデジタルコンテンツについて評価しレビューを投稿することができる評判システムを提供するプラットフォームである。

これらの4種類のサービスは、供給者と顧客との間の物品、役務またはデジタルコンテンツに関する契約の締結を容易にし、または影響を及ぼすものであるという点に特徴がある。本準則によってカバーされるのは、顧客が、金銭その他の反対給付またはデータと引き換えに、物品、役務またはデジタルコンテンツの支払いを引き受ける場合に限られる。利用者間の社会的コミュニケーションを可能にするだけの単なる検索エンジン・プラットフォーム

やソーシャルネットワーク・プラットフォームは、本準則の適用範囲に入らない。ただし、これらのプラットフォームも、第 2 項が定義する 4 種類のサービスのうちの 1 つを提供する場合は、この限りでない。

以上の範囲で、本準則は、次の 2 点について、プラットフォーム運用者との関係におけるプラットフォーム利用者の地位の改善を図っている。1 つは、利用者がプラットフォームで見つけることができる物品、役務またはデジタルコンテンツに関する情報の質を改善し、かつ——特定のケースにおいて——プラットフォーム上でまたはプラットフォームが提供するサービスの 1 つを用いて顧客が購入した物品、役務またはデジタルコンテンツの質について、プラットフォーム運用者に責任を負わせることである。もう 1 つは、プラットフォーム運用者が——利用者（とりわけ供給者）に不利な——供給者と顧客の中立的立場に立つことから有することになる強みを悪用するのを防ぐことである。

プラットフォームに関する最近の EU 立法である消費者権利指令（消費者のためのニューディール 2019 に基づく改正版）、新不公正取引方法指令（消費者のためのニューディール 2019 に基づく改正版）および P2B 規則の適用対象は、消費者を顧客とするプラットフォームに限定されているが、これに対して、本準則は事業者を（専らまたは部分的に）顧客とするプラットフォームである B2B のマーケットプレイスも適用対象としている。ある事業者が、実際には供給者（例えば売主または役務提供者）とみなされるのに、第 1 項 a 号の意味でのプラットフォームを装っている場合がある。このような場合、顧客は、当該供給者との売買契約または役務提供契約に基づく権利と併せて、供給者がプラットフォーム運用者であったならば有したであろう権利を援用することができる。

第 3 項および第 4 項は、本準則が適当でない場合、とりわけ他の特別規定が適用されるべき場合に、本準則の適用範囲と効果を制限しようとするものである。

**【第2条 定義】**

- (a) この準則において、「プラットフォーム」とは、第1条第2項が定めるサービスを1つ以上提供する情報社会サービスをいう。
- (b) この準則において、「プラットフォーム運用者」とは、プラットフォームを運営する事業者をいう。
- (c) この準則において、「顧客」とは、物品、役務若しくはデジタルコンテンツを検索し又は取得するためにプラットフォームを利用する自然人又は法人をいう。
- (d) この準則において、「供給者」とは、物品、役務若しくはデジタルコンテンツを顧客に販売するためにプラットフォームを利用し、又はプラットフォームを介してこれらを顧客に提案する自然人又は法人をいう。
- (e) この準則において、「供給者と顧客との間の契約」とは、金銭その他の反対給付による対価の支払い対して又はデータと引き換えに、顧客に、物品、役務又はデジタルコンテンツが提供されることを内容とする契約をいう。
- (f) この準則において、「プラットフォームと顧客との間の契約」とは、プラットフォームの利用に関してプラットフォーム運用者と顧客との間で締結される契約をいう。
- (g) この準則において、「プラットフォームと供給者との間の契約」とは、プラットフォームの利用に関して、プラットフォーム運用者と供給者との間で締結される契約をいう。
- (h) この準則において、「消費者」とは、このモデル準則が適用される契約において、自らの取引、事業、技能又は専門業務とは関係のない目的のために行為する自然人をいう。
- (i) この準則において、「事業者」とは、民営又は公営であるかにかかわらず、このモデル準則が適用される契約に関して、自らの職

業、事業、技能又は専門業務と関係する目的のために行為する自然人又は法人をいう。

- (j) この準則において、「プラットフォーム利用者」とは、供給者、顧客又はレビューを提供する者をいう。
- (k) この準則において、「評判システム」とは、供給者、顧客、物品、役務若しくはデジタルコンテンツに関するレビューを収集し又は公開するためのあらゆる構造（メカニズム）をいう。

**参照法令等**：P2B 規則第 2 条、不公正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第 2 条、消費者権利指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第 2 条、国内法規定（例：フランス消費者法典 L117-7条）

**旧案**：2016年討議草案第 2 条

### 【注釈】

第 2 条の定義の多くは、他の条文で繰返す負担を軽減するという意味で技術的な性質をもつものである。これらの定義のなかには、本準則の適用範囲を明確にするのに重要なものも含まれている。b 号の「プラットフォーム運用人」の定義は、本準則が、i 号の意味での事業者であるプラットフォームの提供者にのみ適用されることを定めている。e 号の「供給者と顧客との間の契約」の定義は、かかる契約に基づく反対給付が金銭報酬でなくてもよいことを明らかにしている。これには、暗号通貨による支払い、交換契約およびサービスの交換も含まれる。h 号の「消費者」および i 号の「事業者」の定義は、EU 法と同様の定義をそのまま用いている。

## 第二章 プラットフォーム運用人のプラットフォーム利用者に対する一般的義務

### 【第 3 条 情報及び契約条項の透明性】

このモデル準則に基づいて提供される情報及び契約条項は、明確であ

り、分かり易い方法でかつ機械による読み取りが可能な形式で提供されなければならない。契約条項は、契約締結前を含む利用者及びプラットフォーム運用者との関係のすべての段階において利用者が容易に入手できるようにしなければならない。

**参照法令等**：P2B 規則第 3 条、消費者権利指令（2011年）第 6 条第 1 項、不正条項指令第 5 条

**旧案**：2016年討議草案第 5 条

### 【注釈】

本条は、情報および契約条項の起草と表示に関する一般的なルールを定式化している。これと同様の義務が EU 法にも定められている。機械可読性の要件は、自動契約解析ツールのスキャンを認めるために付け加えられた。本条後段は、P2B 規則第 3 条第 1 項 b 号から借用した。

### 【第 4 条 ランキングの透明性】

第 1 項 プラットフォーム運用者は、検索語句の結果として利用者に示されるランキングを決定する主要なパラメータについての情報を利用者が容易に入手できるようにしなければならない。この義務は、基礎を成すアルゴリズムに関するいかなる営業秘密も侵害しない。プラットフォーム運用者は、顧客を害する目的で検索結果を操作するために容易に利用されるおそれのある情報は開示しなくてよい。

第 2 項 プラットフォーム運用者は、利用者に対して、その検索語句による結果が、供給者の支払った報酬その他のプラットフォーム運用者と供給者との間の金銭的關係又は企業的つながりによる影響を受けているものかどうかについての情報を提供しなければならない。

**参照法令等**：P2B 規則第 5 条および第 7 条、不正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）付属文書 I No. 11a の第 2 条第 1 項 m 号および第 7 条 4a



項、消費者権利指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第 6 条の a 第 1 項 a 号

旧案：2016年討議草案第 6 条

### 【注釈】

第 1 項は、ランキングに関する近時の EU 立法の諸規定を組み合わせ、再定式化したものである。しかしながら、このルールは、EU 立法よりも一般的なものである。同ルールは、P2B 規則第 5 条第 1 項のように主要なパラメータが他のパラメータとは異なり相対的に重要とされる理由の提示を求める要件を定めるだけのものではなく、主要なパラメータの「相対的重要度」についても通知する義務を定めているからである。また、第 1 項は、情報が具体的にいつ、どこで提供されなければならないかについては明示していない。こうした条件は、「容易に入手できる」との表現に含まれている。第 1 項第 3 文は、P2B 規則第 5 条第 6 項から借用している。

第 2 項は、数あるなかでもとくに、不公正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）付属文書 I No. 11a から着想を得ている。しかしながら、同項は、例えば P2B 規則第 7 条のように、プラットフォーム運用者によるやや抽象的な「管理」を要求するのではなく、ランキングの基礎を成すアルゴリズムがプラットフォーム運用者と供給者との間の「金銭的關係または企業的つながり」を考慮に入れている場合にこれを開示することのみを要求する。

#### 【第 5 条 評価システムの一般的要求事項】

第 1 項 オンラインプラットフォーム上で評価システムを提供するプラットフォーム運用者は、関連する情報がレビューとしてどのように収集、処理され、かつ公開されているかについての情報を提供しなければならない。

第 2 項 評価システムは、職業上の注意の基準を満たしていなければならない。

第3項 評価システムは、次に掲げる要件のうちのいずれかに該当する場合には、職業上の注意の基準を満たしているものと推定する。

- (a) ISO 20488:2018 (オンライン消費者レビュー) 等、国家規格、欧州規格又は国際標準化機構によって採用された任意の標準
- (b) 第6条が定める基準

**参照法令等**：不公正取引方法指令（2005）第2条h号、フランス消費者法典 L-111-7-2条、ISO 20488:2018 (オンライン消費者レビュー)

**旧案**：2016年討議草案第8条

### 【注釈】

本規定は、第2条k号に定義されている評判システムに関する一般的要件を定める。第1項は、一般的な情報提供義務を定めており、また、評判システムの運用者に対し、評判システムの3つのレベル（収集、処理および公開）についての情報の提供を求める。この規定は、フランス消費者法典 L111-7-2条から着想を得ている。

第2項は、「職業上の注意」（不公正取引方法指令〔2005〕第2条h号を参照）についての一般的な基準を定める一般条項を規定する。この一般条項は、第3項において、製品安全性の分野で長らく用いられてきた「ニューアプローチ」モデルに従った基準適合性の推定によって補完される。こうした共同規制アプローチは、オンライン評判システムの規制枠組みの柔軟性と予測可能性のバランスを図ることを目的としている。

### 【第6条 評価システムの職業上の注意の基準】

第5条第3項b号の基準は、次の各号に定めるところによる。

- (a) プラットフォーム運用者は、レビューがその対象の真正な経験に基づいていることを保証する合理的かつ相当な措置を講じなければならない。
- (b) プラットフォーム運用者は、あるレビューが承認された取引に基

づいていることを主張する場合には、そのレビューが該当取引の当事者によるものであることを保証しなければならない。

- (c) プラットフォーム運用者は、レビューの執筆者が評価を与えたことで何らかの利益を受けたことを知り又は知るべきであったときは、その旨を表示しなければならない。プラットフォーム運用者は、レビューの執筆者が特別に肯定的又は否定的な評価を与えたことで何らかの利益を受けたことを知り又は知るべきであったときは、かかるレビューが公開されていないことを保証しなければならない。
- (d) レビューは正当な理由に基づいてのみ却下し又は削除することができる。かかる却下又は削除についてはその理由を付して、遅滞なく、レビューの執筆者に通知されなければならない。プラットフォーム運用者は、顧客を害する目的で評判システムを操作するために容易に利用されるおそれのある情報は開示しなくてよい。
- (e) レビューは、遅滞なく、公開されなければならない。
- (f) 初期設定によりレビューが表示される順序又は相対的重要性は誤認を生じさせるものであってはならない。プラットフォーム運用者は、レビューが表示される順序又は相対的重要性を決定する主要なパラメータについて容易にアクセスすることができる情報を利用者に提供しなければならない。レビューはその送信日が表示されなければならない。プラットフォーム利用者は、時系列でレビューを閲覧することができなければならない。
- (g) 評判システムがレビューを一定の期間に限って表示するものであるときは、その期間がプラットフォーム利用者に対して表示されなければならない。この場合において、その期間は、合理的な長さでなければならない。かつ12カ月を下ることができない。
- (h) 個々のレビューが総合評価に統合される場合、その計算方法は誤認を生じさせる結果をもたらすものであってはならない。総合評価

がレビューの数値の平均値以外の要素に基づいて計算されるときは、プラットフォーム運用者は、プラットフォーム利用者にかかる要素について情報を提供しなければならない。総合評価の基礎となるレビューの総数は表示されなければならない。レビューが一定の期間に限って表示されるときは、その期間より前のレビューは総合評価の計算に用いてはならない。

- (i) プラットフォーム運用者は、プラットフォーム利用者に対して、次に掲げる事項を可能にする構造（メカニズム）を無償で提供しなければならない。
  - aa) 不正使用について理由を付した通知を送信すること
  - bb) レビューの影響を受けているプラットフォーム利用者が返答を送信すること。この場合において、その返答は、遅滞なく、当該レビューとともに公開されなければならない。

**参照法令等**：不公正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）  
付属文書 I No. 23b の第7条第6項、P2B 規則第2条第8項および第5条第6項、ISO  
20488:2018（オンライン消費者レビュー）

**旧案**：2016年討議草案第8条

### 【注釈】

第6条は、評判システムに関する最低限の品質要件のリストに追加を行っている。この規定は、不公正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）付属文書 I No. 23b の第7条第6項および ISO 20488:2018（オンライン消費者レビュー）を含むさまざまな参照資料から着想を得て規定された。

### 【第7条 レビューのデータポータビリティ】

第1項 プラットフォーム運用者は、毎月一回以上及びプラットフォームと利用者間の契約の終了時に、現存するレビューが一般的に使用さ

れかつ機械による読み取りが可能な構造化形式で他のプラットフォーム運用者の評判システムに直接転送される機能を提供しなければならない。

第 2 項 プラットフォーム運用者は、プラットフォームと供給者との間の契約又はプラットフォームと顧客との間の契約の締結前に、プラットフォーム利用者が他のプラットフォーム運用者の評判システムにレビューの転送を希望する場合に適用される手続、技術要件、概算時間及び料金についての情報を提供しなければならない。

第 3 項 他のプラットフォームからレビューを転送するとき、プラットフォーム運用者は、レビューが第 5 条第 2 項及び第 3 項に基づく職業上の注意の基準に従って生成されたことを確認しなければならない。

第 4 項 他のプラットフォームから転送されたレビューを表示するとき、プラットフォーム運用者は、レビューが別のプラットフォームで生成されたことを表示しなければならない。

**参照法令等：**一般データ保護規則第 20 条第 1 項、デジタルコンテンツ指令第 16 条第 4 項

### 【注釈】

本規定は、「評判データ」のデータポータビリティ権を創出し、一般データ保護規則第 20 条第 1 項を補完する。データポータビリティ権は、一般データ保護規則に基づき、データ主体がデータ管理者に提供したデータにのみ認められる。第三者が送信したオンライン上のレビューが一般データ保護規則第 20 条第 1 項の対象となるかは不確かである。さらに、一般データ保護規則は、法人（例えば、ホテル営業を行う会社）に関する評判データには適用されない。こうしたルールの間隙は、この新しい規定によって埋められる。データポータビリティに関するルールは、他のプラットフォームへの乗換え費用を減らし、ロックイン効果を回避することを目的とする。本規定は、レビューを「転送」する権利を与えるにすぎない。プラットフォームが元々、他

のプラットフォームにあったレビューの「取込み」を認めるかどうかは、プラットフォーム運用者の決定に委ねられている。

第1項は、プラットフォーム運用者が他のプラットフォームにレビューの転送を可能にする技術設備を提供しなければならないと明記する。第2項は、データの転送方法に関するルール（例えば、技術要件や料金）の透明性について定める。第3項は、別のプラットフォームから送られてきたレビューの信ぴょう性を保証する。もともとレビューのあったプラットフォームが、ISO 20488:2018（オンライン消費者レビュー）等の標準または第6条の基準に適合する評判システムを使用していた場合には、通例、「同等性」の要件を満たす。第4項は、顧客がレビューの出所について誤認を生じることがないように、レビューが取り込まれたものかどうかを表示するようプラットフォーム運用者に義務付ける。

#### **【第8条 利用者保護義務】**

第1項 プラットフォーム運用者は、プラットフォーム利用者の利用状況を監視する一般的な義務を負わない。

第2項 次の各号に掲げる事項について確証を得たプラットフォーム運営者であって、プラットフォーム利用者を保護する適切な措置を講じなかった者は、これによりプラットフォーム利用者に生じた損害に対して責任を負う。

(a) 他の利用者を害する供給者又は顧客の犯罪行為

(b) 他の利用者を害する身体傷害、プライバシーの侵害、有体財産の侵害、自由の喪失その他類似する権利の侵害を生じさせるおそれのある供給者又は顧客の行為

第3項 前項の規定は、供給者と顧客との間の契約に基づいて提供される物品、役務又はデジタルコンテンツから利益を受け、又はそれらから生じる危険にさらされる第三者が害される場合にも適用する。

参照法令等：電子商取引指令第14条第1項および第15条第1項（不法行為の一般原則）

旧案：2016年討議草案第9条

### 【注釈】

第1項は、プラットフォーム運用者に、違法行為を示す事実や状況を監視し、または積極的に探索する一般的な義務を課さない点で、電子商取引指令第15条第1項と一致する。もっとも、第2項では、特定の場合について、プラットフォーム運用者の行為義務が定められている。これは、電子商取引指令第14条のモデルに従うものである。

第2項は、プラットフォーム運用者が他の利用者を害する違法行為について確かな証拠を得た場合に、行為義務を課す。これに該当する場合、プラットフォーム運用者は、他の利用者に害が及ぶのを防ぐための適切な措置を講ずる義務を負う。これを怠れば、プラットフォーム運用者は、これにより生じた損害について賠償責任を負うことになる。それとは対照的に、電子商取引指令第14条は責任の内容については何も定めておらず、サービス提供者の免責を定めるにすぎない。本準則が選択した異なるアプローチは、電子商取引指令と本準則の目的の違いを示している。電子商取引指令は、サービス提供者たちのために情報化社会サービスの自由移動の確保にとって障壁となるものを制限しようとする。これに対し、本準則はプラットフォーム運用者のいくつかの基本的な義務を規定した上で、その義務違反の場合にとりうる制裁を定めることを目的とする。

第3項は、第2項の義務違反によりプラットフォーム利用者が害される可能性だけでなく、プラットフォームおよびプラットフォームを利用して販売される物品、役務またはデジタルコンテンツとの接触が予測される第三者が害される可能性をも考慮に入れる。したがって、第3項は、これらの者もプラットフォーム運用者に対して損害賠償を請求できることを定めている。契約外責任の伝統的理論によれば、こうしたプラットフォーム運用者の責任の第三者への拡張は、第三者がプラットフォームと利用者との間の契約の保護

範囲に入っている場合、あるいは一種の「隣人原則」により、損害が予見可能であり、かつプラットフォーム運用者の責任を正当化できるようなプラットフォームの作為・不作為の影響を密接かつ直接に受ける者が特定される場合に限られる。

### 【第9条 利用者提供の誤認惹起情報対応義務】

第1項 プラットフォーム運用者は、法令に別段の定めがある場合を除き、プラットフォーム上で供給者又は顧客によって提供される情報を監視する義務を負わない。

第2項 プラットフォーム運用者は、供給者によりプラットフォーム上に提供された誤認を生じさせる情報について通知を受けたときは、それが供給者自身又は供給者が提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツについてであるかにかかわらず、供給者の協力のもと、当該誤認を生じさせる情報を修正し、削除し又はアクセスできないようにするための合理的な措置を講じなければならない。プラットフォーム運用者は、プラットフォーム上で供給者と顧客との間の契約を締結した顧客及びかかかかる誤認を生じさせる情報の影響を受けるおそれのある顧客に対しても情報を提供するための合理的かつ相当な措置を講じなければならない。

第3項 前項の規定は、顧客によって提供された顧客自身の情報について準用する。

参照法令等：電子商取引指令第12条、第14条および第15条

### 【注釈】

第1項は、電子商取引指令第15条第1項から着想を得ている。プラットフォーム上で利用者が表示した情報の積極的な監視をプラットフォーム運用者に課す一般的な義務はない。しかしながら、プラットフォーム運用者に情報



(例えば禁止シンボル) を積極的にスキャンすることを求める刑法規定などの国内法に基づき、この規定の例外が認められることはある。

第 2 項および第 3 項は、電子商取引指令第 14 条第 1 項 b 号をモデルとしており、行為義務を定める。プラットフォーム運用者は、誤認を生じさせる情報の通知を受けたときは、当該誤認を生じさせる情報を訂正、削除またはアクセスできないようにするための合理的な措置を講じなければならない。電子商取引指令第 15 条第 1 項 b 号の考え方を拡張するに当たって、本規定は、これに対して取ることのできる対応の仕方も広げている。例えば、情報を削除しまたはアクセスできなくするだけでなく、誤認を生じさせる内容を訂正するための措置を講じることもできる。プラットフォームとさまざまな利用者グループとの三者関係の結果、プラットフォーム運用者は、他の利用者と契約を締結しまたは誤認を生じさせる情報の影響を受けるおそれのあるプラットフォームの利用者に通知するための合理的かつ相当な措置を講じる義務を負う。

プラットフォーム運用者は、本準則第 10 条が定めるように、第 2 項および第 3 項の行為を通知するための公然とアクセスすることができる連絡手段を提供しなければならない。

#### **【第 10 条 報告設備】**

プラットフォーム運用者は、第 8 条及び第 9 条に従って行為の通知をするための公然とアクセスすることができる連絡手段を提供しなければならない。この場合において、この連絡手段は匿名による通知を可能にするものでなければならない。

参照法令等：P2B 規則第 11 条第 1 項、消費者権利指令第 6 条第 1 項 c 号および第 21 条、欧州司法裁判所 (CJEU) case C-649/17 (Amazon EU)

**【注釈】**

この規定は、消費者法、とりわけ消費者権利指令の規定および欧州司法裁判所の関連裁判例から着想を得ている。これらは、消費者が事業者に迅速に連絡しかつ効果的にコミュニケーションをとれるようにする義務を事業者に課している。また、本規定は、P2B 規則も参考になっているが、同規則は、プラットフォーム運用者に、容易にアクセスすることができる内部苦情処理システムの提供を義務づけている。この内部苦情処理システムにより、ビジネス・ユーザーは、同規則に基づくプラットフォーム運用者の義務の違反に関する苦情の申立てを行うことができる。本準則第10条は、第8条および第9条——いずれもプラットフォーム運用者に、何者かによる通知に対応することを求める——を補完するルールを定めるために、これらの法令等を資料として用いている。参照された消費者権利指令やP2B規則の諸規定とは異なり、本準則は、連絡手段が公然とアクセスすることができ、かつ匿名の通知を許すものでなければならないことを要求する。消費者権利指令および欧州司法裁判所裁判例のように、本準則は、プラットフォーム運用者が設置しなければならない連絡手段の正確な特性までは決定していないが、「アクセス可能な」手段を要求していることから、プラットフォーム運用者は、迅速に連絡をし、効果的にコミュニケーションをとることができる連絡手段を一般の人に提供することを余儀なくされる。かかる通知を受けた後は、プラットフォーム運用者は第8条および第9条に従って行動しなければならない。

**【第11条 プラットフォームを介した連絡】**

プラットフォーム運用者は、供給者と顧客との間の契約の締結又は履行に関して顧客と供給者が連絡をとるための機能を提供するときは、かかる連絡を遅滞なく転送しなければならない。

参照法令等：バック旅行指令第15条

旧案：2016年討議草案第7条

**【注釈】**

本規定は、パック旅行指令第15条第2文の基礎にある考え方を一般化したものである。遅滞なく連絡を転送する義務は、プラットフォーム運用者と利用者間の契約から生じる。

**【第12条 プラットフォーム運用者と利用者との間の契約の一方的変更】**

第1項 プラットフォーム運用者は、次の各号に掲げる要件を具備する場合には、プラットフォームと利用者間の契約の条件を一方的に変更することができる。

- (a) 変更の効力が生じる少なくとも1カ月前に、持続的記録媒体で、利用者に、当該変更について合理的な通知がなされていること
- (b) 当該変更が信義誠実の原則に従っていること

第2項 急な法令改正又はサイバーセキュリティに対する差し迫った危険に対応するために変更を余儀なくされた場合には、プラットフォーム運用者は、前項 a 号の通知期間を遵守しなくてよい。

第3項 変更の通知により、利用者は、変更された事項についての説明とともに変更された条件の写しを受け取る必要がある。

第4項 プラットフォーム利用者は、条件が変更される場合には、他に適用される通知期間を遵守せずに、プラットフォームと利用者間の契約を解約することができる。第1項 a 号に基づく通知は、利用者へのこの解約権を知らせるものでなければならない。

参照法令等：P2B 規則第3条第2項から第4項

**【注釈】**

第1項は、プラットフォーム運用者がプラットフォーム利用者との契約の条項を一方的に変更することができる要件を定める。第1項 a 号の1カ月の通知期間は、P2B 規則第3条第2項をモデルとしている。しかし、P2B 規

則の通知期間は「少なくとも15日間」だけであり、また、この期間は、変更に応じるために、ビジネス・ユーザーが技術的または商業的に適応できるようにする必要がある場合には延長される。第1項b号は、実質的要件として、変更が信義誠実の原則に従っていることを付け加えている。P2B 規則は契約条項の一方的変更について公正性の基準を定めていない。第2項は、P2B 規則第3条第4項をモデルとする通知期間の例外を定める。第3項は、プラットフォームと利用者との間の契約の変更に関して透明性を確保しようとするものである。第4項は、プラットフォーム利用者に解約権を与える。これはP2B 規則第3条2項を範としている。

### 第三章 プラットフォーム運用者の顧客に対する義務

#### **【第13条 プラットフォーム運用者の役割に関する情報提供義務】**

プラットフォーム運用者は、顧客に対し、可能な限り早期に及び供給者と顧客との間の契約が締結される直前に、分かり易い方法で、顧客が契約を締結するのはプラットフォーム運用者ではなく供給者であることを通知しなければならない。

**参照法令等**：2008年消費者権利指令草案第7条第1項、消費者権利指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第6のa第1項b号

**旧案**：2016年討議草案第11条第1項

#### **【注釈】**

第13条は、プラットフォーム運用者の仲介者としての役割に関する報告義務を定める。情報提供義務は、その契約上の役割について誤解を生じさせないことに資するだろう。情報は「カスタマー・ジャーニー〔訳者注：顧客が商品に関心を持ち、購入に至るまでのプロセスを指すマーケティング用語〕」の全段階を通じて入手することができなければならない。それゆえ、本規定は、「可能な限り早期」および「供給者と顧客との間の契約が締結される直

前」に情報提供することをプラットフォーム運用者に求める。プラットフォーム運用者が情報提供義務に違反する場合には、顧客は、プラットフォーム運用者に対して有する権利および救済手段だけでなく、供給者と顧客との間の契約に基づいて供給者に対して有する権利および救済手段を行使することができる（第19条を参照）。

#### **【第14条 供給者に関する情報提供義務】**

第1項 プラットフォーム運用者は、顧客に対し、供給者と顧客との間の契約が締結される直前に、分かり易い方法で、供給者が事業者として物品、役務又はデジタルコンテンツを提供しているか否かを通知しなければならない。

第2項 プラットフォーム運用者は、顧客に対し、供給者と顧客との間の契約の締結直後に、供給者の本人確認のための情報を提供し、かつ供給者と顧客との間で連絡をとれるようにしなければならない。プラットフォーム運用者は顧客の求めに応じて供給者の住所を開示しなければならない。

第3項 第1項及び第2項の目的において、プラットフォーム運用者は、プラットフォーム上の取引に関する利用可能なデータに基づいて、供給者によって提供された情報に依拠することができる。但し、当該情報が誤っていることを知り又は知るべきであった場合は、この限りでない。プラットフォーム運用者は、事業者が非事業者としてプラットフォームに表示されないよう適切な措置を講じなければならない。

参照法令等：消費者権利指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第6のa第1項b号

旧案：2016年討議草案第11条第2項

**【注釈】**

顧客が第三者たる供給者と契約を締結しようとしていることを知るだけでは顧客にとって不十分である。顧客は、第三者が事業者であるかどうか、つまり消費者法が適用されるかどうかについても知る必要がある。それゆえ、第1項は、プラットフォーム運用者に、第三者たる供給者の「地位」についての情報を顧客に提供することを求めている。この規定は、消費者権利指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第6のa第1項b号を範とする。

さらに、第2項は、プラットフォーム運用者に、第三者である供給者の本人確認情報および住所について顧客に情報提供することも求める。しかしながら、かかる情報は、供給者と顧客との間の契約の締結後ただちに提供されればよい。これ以降は、プラットフォーム運用者は、仲介者としてのビジネスモデルを守るために、第三者である供給者を特定する情報を開示しないことについて正当な理由を持たないだろう。

第3項が定める通り、プラットフォーム運用者は、原則として、第1項および第2項の目的のために第三者である供給者によって提供された情報に依拠することができる。しかし、プラットフォーム運用者が、プラットフォーム上の取引に関し利用可能なデータに基づいて、供給者が提供した情報が誤っていることを知っていたか、または知るべきであったときは、この限りでない。例えば、第三者である供給者が事業者として行為していないと表示しているが、取引や多数のレビューがそうではないことを示しているような場合には、プラットフォーム運用者は、顧客が第三者である供給者の地位について誤認を生じないようにするための適切な措置を講じなければならない（例えば、供給者に自己申告を訂正するように頼むなど）。この点で、第3項は、消費者権利指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第6のa第1項b号から逸れる。同指令の規定は、プラットフォーム運用者に、供給者の自己申告に依拠することを例外なく認めている。

#### 第四章 プラットフォーム運用者の供給者に対する義務

##### 【第15条 プラットフォーム運用者の供給者に対する情報提供義務】

プラットフォーム運用者は、プラットフォーム運用者と供給者との間の契約の締結前に、供給者に対し、持続的記録媒体で、次に掲げる事項についての情報を提供しなければならない。

- (a) 顧客との契約に基づいて物品、役務又はデジタルコンテンツを提供するのはプラットフォーム運営者ではなく供給者であること
- (b) 供給者によるプラットフォームと供給者との間の契約の解約方法
- (c) プラットフォーム運用者によるプラットフォームと供給者との間の契約の解約方法
- (d) プラットフォーム運用者に支払うべき料金及びその計算方法
- (e) プラットフォーム運用者が供給者と顧客との間の契約のために提供している全ての決済システム
- (f) 供給者と顧客との間の通信の転送方法

参照法令等：P2B 規則第 3 条、フランス消費者法典 L111-7Ⅱ<sup>2</sup>、D111-8および D111-11

旧案：2016年討議草案第13条

##### 【注釈】

この規定の目的は、プラットフォーム運用者との関係における供給者の権利・義務について重要な情報を供給者に提供することであり、そしてなにより、供給者はプラットフォーム運用者とだけでなく、顧客とも契約を締結することになることを供給者に対して明らかにすることである。P2B 規則は、特に第 3 条において、本準則とは異なる立法技術を用いて同様の目的を達成している。それによると、プラットフォーム運用者の契約条項が平易かつ明瞭な言葉で起草され、容易に入手できるようになっており、また特定の問題を含んでいることが要件とされている。本準則は、プラットフォーム運

用者が供給者に伝えなければならない情報のリストを定めるというフランスの立法者の立法技術を参考にした。さらに、本準則第3条は、提供されるべき情報が明確であり、分かりやすい方法でかつ機械による読取り可能な形式で提供されなければならないとしている。

**【第16条 顧客に情報提供するための機能提供義務】**

第1項 プラットフォーム運用者は、供給者に対し、供給者の顧客に対する情報提供義務を履行するための機能を提供しなければならない。

第2項 プラットフォームと供給者との間の契約が、供給者と顧客との間の契約において供給者が約款を使用することを排除するものでないときは、プラットフォーム運用者は、約款の組入れを可能にする機能を提供しなければならない。

参照法令等：フランス消費者法典 D-111-9°

旧案：2016年討議草案第14条

**【注釈】**

第1項が特に考慮に入れているのは、供給者と顧客との間の契約が消費者契約である場合、供給者は顧客に対し多くの情報提供義務を負うことになる点である。多くの場合、供給者はプラットフォームを介して必要な情報を伝えるよりほかない。それゆえ、本準則は、供給者が必要な情報を掲載し顧客がそれを入手するのに十分な機能をプラットフォームが提供するというやり方でプラットフォームを設計することを、プラットフォーム運用者に義務付けている。このルールはフランス法のモデルから着想を得たものである。しかしながら、このフランス法に基づくルールは、消費者契約が締結されるプラットフォームだけに適用される。本準則では、契約締結前の情報提供の要件を、消費者ではない者との契約にも適用することができるため、こうした考え方はすべてのプラットフォームに拡張されている。



**【第17条 解約】**

第1項 プラットフォームと供給者との間の契約の各当事者は、相手方に対して通知をし、契約を解約することができる。この場合において、プラットフォーム提供者の通知期間は、契約期間の1年目は30日、2年目は60日、3年目及び4年目以降でかつ契約関係が継続している間は90日を下回ることができない。プラットフォームと供給者との間の契約が供給者のために右期間よりも長い期間を定めている場合には、その期間はプラットフォーム運用者による通知にも適用する。この場合において、この期間が、その効力を生ずるには、適切なものでなければならない。

第2項 当事者の一方は、やむを得ない事由がある場合には、契約を即時に解約することができる。

第3項 第1項及び第2項に基づく通知は、解約の理由を明らかにしてしなければならない。

参照法令等：P2B 規則第4条第2項から第5項、代理店指令第15条第2項から第4項

**【注釈】**

本規定は、プラットフォームと供給者との間の契約の普通解約および特別解約の要件を定める。第1項は普通解約について定める。本規定は、30日の通知期間を要件とする P2B 規則と異なり、通知期間の時間差モデルを定める。このモデルは代理店指令第15条から着想を得て規定された。第2項は、やむを得ない事由による特別解約に関連する。本準則は、どのような場合にこうした特別解約が正当化されるかについては詳しく説明していない。これについては適用される契約法総則が応えることになると考えられる。解約の通知は、普通解約と特別解約の両方に適用される第3項に従い、解約の理由を明らかにしてしなければならない。普通解約の場合、この「連絡義務」の

主な機能は、解約決定の事実的基礎に関して誤解を招かないように明確にすることを当事者に認めることにある。

### 【第18条 制限及び停止】

第1項 プラットフォーム運用者は、供給者に通知して、供給者へのサービスの提供を停止し、又は供給者が提供する一定の物品、役務若しくはデジタルコンテンツの範囲を制限することができる。この場合において、この通知は、制限又は停止の理由を明らかにしてしなければならない。

第2項 第1項の制限又は停止が、プラットフォームと供給者との間の契約の解約と同様の効力を有する場合には、第17条を準用する。

参照法令等：P2B 規則第4条第1項

### 【注釈】

本規定は、供給者の商売に重大な結果をもたらしかねないアカウントの制限や停止など、しばしばプラットフォームによって適用される措置に関するルールを定める。第1項は、プラットフォーム運用者に対し、かかる措置を供給者に通知し、かつ制限または停止の理由を明記するよう求める。この「通知義務」の主な機能は、当事者に、プラットフォーム運用者による決定の事実的基礎に関する誤解を招かないよう明確にすることにある（第17条第3項を参照）。これは、当事者間の友好的な解決を促進してくれるだろう。

第2項は、制限または停止が解約と同様の効果をもつ場合に適用される。このような場合、解約に関するルール（第16条）が準用される。

## 第五章 責任

### 【第19条 プラットフォーム運用者の透明性の欠如についての責任】

第13条に違反した場合、顧客は、供給者と顧客との間の契約に基づいて、供給者に対して行使可能な権利及び救済手段をプラットフォーム運用者に対しても行使することができる。

参照法令等：パック旅指令第13条第1項、CJEU case C-149/15 (Wathelet)

### 【注釈】

この規定は、第三者との関係において顧客に救済手段を与える点で、部分的にパック旅行指令第13条第1項と一致する。しかしながら、(第三者たる)プラットフォーム運用者が供給者と顧客間の契約の当事者になることはない。この責任は、パック旅行指令とは異なり、プラットフォーム運用者が自己の情報提供義務を履行しなかったという事実により正当化される。欧州司法裁判所 (CJEU case C149/15 [Wathelet]) は、消費者が売買の履行条件に関して容易に欺罔される可能性のある状況 (例えば、プラットフォーム運用者が物品の所有者であると消費者に信じさせようとする場合など) においては、その責任を仲介者に課すことができると判示した。

### 【第20条 プラットフォーム運用者の支配的影響力の責任】

第1項 プラットフォーム運用者が供給者に対して支配的な影響力を有していると信頼することについて合理的な理由を有する顧客は、供給者と顧客との間の契約に基づいて供給者に対して行使可能な権利及び救済手段をプラットフォーム運用者に対しても行使することができる。

第2項 プラットフォーム運用者が供給者に対して支配的な影響力を有していると信頼することについて合理的な理由を顧客が有しているか否かの判断に当たっては、特に次の各号に掲げる基準を考慮すること

ができる。

- (a) 供給者と顧客との間の契約が専らプラットフォーム上で提供されている機能を介して締結されている。
- (b) プラットフォーム運用者が、供給者と顧客との間の契約が締結されるまで、供給者の本人確認情報又は契約内容の詳細を提供しない。
- (c) プラットフォーム運用者が、顧客の供給者への支払いの留保をプラットフォーム運用者に可能にする決済システムを排他的に使用している。
- (d) 供給者と顧客との間の契約条件が基本的にプラットフォーム運用者により決定されている。
- (e) 顧客が支払わなければならない代金がプラットフォーム運用者により決定されている。
- (f) マーケティングが供給者ではなくプラットフォーム運用者に力を入れている。
- (g) プラットフォーム運用者が、供給者の行動を監視し、かつ法令の定めを超える自身の基準の遵守を徹底させることを約している。

**参照法令等**：パック旅行指令第13条第1項、CJEU case C-320/16 (Uber France)、CJEU case C-149/15 (Wathelet)、*Oberdorf v Amazon*, Third Circuit Court Appeals, No 18-1041, 7/3/19、ドイツ民法典第311条第3項

**旧案**：2016年討議草案第18条

### 【注釈】

本規定は、さまざまな資料を参考にして作られている。この責任は、供給者に対するプラットフォーム運用者の支配的影響力に対する顧客の信頼に基づくものである。プラットフォーム運用者は、単なる技術的・機械的機能によりプラットフォームのサービスに中立的に限定されるものではなく、むしろ、顧客と供給者間の契約に基づいて積極的に行動する。欧州司法裁判所の裁判例に基づいて、供給者の責任が仲介者に課される可能性がある。アメリ

カ合衆国第 3 巡回区控訴裁判所は、オーバードルフ対アマゾン事件 (Third Circuit Court Appeals, No 18-1041, 7/3/19) において、Amazon は、第三者たる販売者 (*third party vendor*) が製造品を調達し発送している場合であっても、自己のマーケットプレイス上の売買について州法に基づいて責任を負う可能性のある製造品の「販売者」であると判示した。同裁判所は、「Amazon の取引への関与は編集機能にまで及んでいる。つまり、Amazon は、実際の販売過程において大きな役割を果たしている。」と判断した。また、契約当事者になる意図のなかった者の義務に関する国内法上の理論もある。BGB 第 311 条第 3 項が 1 つの例である。同条項は、契約締結前の交渉の最中に特に高い信頼を惹起させられたと主張された仲介者に責任を負わせる。しかしながら、本規定が定める制裁は、供給者と顧客との間の契約の不履行についてプラットフォーム運用者に責任を課すことであり、この点で BGB 第 311 条第 3 項の定めを超えることになる。

第 1 項はこの考え方をプラットフォームに転用している。第 2 項においては、プラットフォーム運用者の支配的な役割を判断する際に考慮すべきいくつかの指標が示されている。しかしながら、第 2 項は、機械的に適用することができる決定的な基準のチェックリストではない。これらの基準は、あくまで指標であって、個々の事案の比較考量の一部にすぎない。これらの基準を網羅的に満たしていればいるほど、支配的影響力があつたことがより明らかとなる。しかしながら、最終的には、裁判所 (または裁判外紛争解決手続における中立的な評価者) は、個々の事案に基づいて、支配的影響があつたかどうかを判断しなければならない。

### 【第 21 条 プラットフォーム運用者に対する権利及び救済手段の行使】

第 1 項 第 19 条又は第 20 条第 1 項の適用がある場合において、顧客が消費者であるときには、プラットフォーム運用者に対し、供給者が事業者であるかどうかにかかわらず、供給者が事業者であつたとすれば供給者に対して行使が可能となる権利及び救済手段を行使することがで

きる。

第2項 第19条又は第20条第1項の適用がある場合、顧客は、供給者に対し救済手段を行使するために、適用される法令に従い、供給者に対し通知をしなければならない。この場合において、供給者への通知は、プラットフォーム運用者との関係においても効力を生ずる。

参照法令等：CJEU case C-149/15 (Wathelet)

### 【注釈】

第1項は、顧客は消費者であるが、供給者が事業者ではない場合を扱っている。このような供給者と顧客との間の契約については、消費者法が当然には適用されない。第1項の趣旨は、プラットフォーム運用者が本準則第1条または第20条第1項に基づいて供給者の契約不履行について顧客に対し責任を負う場合に、プラットフォーム運用者と消費者との間の法律関係に消費者法が適用されるようにすることである。その結果、顧客は、一方で（消費者法が適用されない）供給者に対して、他方で（消費者法が適用される）プラットフォーム運用者に対して、相当異なる救済手段をもつことになる。このルールの基礎にある考え方は、欧州司法裁判所の裁判例（CJEU case C-149/15 [Wathelet]）から着想を得ている。

第2項は、顧客が当初、供給者に対してのみ請求していたが、その後、プラットフォーム運用者に対しても請求することにした場合について定める。このような場合においては、顧客の救済手段は、通知や期日（例えば、契約に適合しない物品、役務またはデジタルコンテンツを理由とする解除の期限がすでに経過しているなど）に左右されることになる。第2項の規律は、期日通りに通知（または契約の解除）をしていた顧客が、供給者に対する通知によってプラットフォーム運用者に対しても通知していたかのように扱われることを保証する。

**【第22条 プラットフォーム運用者による誤認を生じさせる情報の提示】**

プラットフォーム運用者が供給者若しくは顧客、供給者が提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツ又は供給者と顧客との間の契約について誤認を生じさせる表示をしたときは、プラットフォーム運用者は、当該誤認を生じさせる情報により顧客又は供給者に生じた損害について責任を負う。

参照法令等：不正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第11条の a

旧案：2016年討議草案第19条

**【注釈】**

本規定は、なかでも、不正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第11条の a から着想を得ている。同指令第11条の a は、加盟各国に、誤認を惹起させる情報の提供など不正な取引方法により被害を被った消費者に対し、損害賠償請求権を含む相当かつ効果的な救済手段を与えるよう義務づけている。

本規定の趣旨は、プラットフォーム運用者に、誤認を生じさせる表示、とりわけプラットフォーム上で入手できる物品、役務またはデジタルコンテンツの質に関する表示を行ったことに対する制裁を加えることである。プラットフォーム上で供給者によって提供される物品、役務またはデジタルコンテンツについてプラットフォーム運用者が行う情報の公開は、その情報が正しいという期待を生じさせる。しかしながら、当該情報が誤認を生じさせるものであった場合には、プラットフォーム運用者の責任が正当化される。

このことは、プラットフォーム上で提供されている物品、役務またはデジタルコンテンツおよびプラットフォームの利用者について行われた表示をプラットフォーム運用者自らが注意深く調査するインセンティブを、プラットフォーム運用者に与える。また、プラットフォーム運用者が提供する情報に

対する責任を強化し、もってプラットフォームに対する利用者の信頼を高めることにもなる。

### 【第23条 保証】

プラットフォーム運用者は、供給者若しくは顧客又は供給者が提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツについて与えた保証について責任を負う。

参照法令等：物品売買契約指令第2条第12号および第17条

旧案：2016年討議草案第20条

### 【注釈】

本規定は、とりわけ、2019年の物品売買契約指令の商業保証に関する諸規定から着想を得ている。これらの諸規定の背後には、あらゆる（商業）保証は保証書に定められた条件に基づいて保証人を拘束することになるという考え方があり、この文脈における保証とは、供給者と顧客との間の契約に基づく供給者の義務に加え、供給者もしくは顧客または供給者によって提供される物品、役務もしくはデジタルコンテンツが仕様書その他保証書に定められた条件を満たしていない場合に、何らかの方法でプラットフォーム利用者に賠償することを、プラットフォーム運用者が利用者に対して引き受けることを意味する。2019年の新物品売買契約指令とは異なり、本準則は、利用者が消費者であるかどうかにかかわらず、プラットフォーム運用者が与えたすべての保証に適用される。

### 【第24条 その他の規定違反に対する責任】

プラットフォーム運用者は、第3条から第5条、第7条、第9条第2項及び第3項、第10条、第11条、第14条から第18条の違反により、プラットフォーム利用者に生じた損害について責任を負う。



参照法令等：不公正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）  
第11条の a

### 【注釈】

この規定は、その着想を、とりわけ、加盟各国に、誤認を惹起させる情報の提供など不公正な取引方法により被害を被った消費者に対し、損害賠償請求権を含む相当かつ効果的な救済手段を与えるよう義務づける不公正取引方法指令（消費者のためのニューディール2019に基づく改正版）第11条の a から得ている。本準則は、ある義務を定めるルールに何らかの効果を持たせるには、当該義務への違反が制裁によって担保されなければならない、という同指令と同様の一般原則に準拠している。本規定は、そうした制裁が他の規定（第 8 条、第19条および第20条など）に明記されていない限り、本準則に規定された義務の違反はプラットフォーム運用者に対する義務違反によって生じた損害の賠償請求権をもたらしことを示している。本準則は、損害賠償の一般的要件および損害の算定方法については詳しく説明していない。適用可能な一般的な契約法のルールがこれに対応することになると考えられる。

## 第六章 補 償

### 【第25条 補償請求権】

第 1 項 第19条又は第20条に従い、次の各号に掲げる事項について顧客に対して責任を負うプラットフォーム運用者は、供給者から補償を受ける権利を有する。

- (a) 供給者の誤認を生じさせる表示
- (b) 供給者と顧客との間の契約における供給者の不履行

第 2 項 プラットフォーム運用者がした誤認を生じさせる表示のために顧客に対して責任を負う供給者は、プラットフォーム運用者から補償を受ける権利を有する。

参照法令等：デジタルコンテンツ指令第20条、物品売買契約指令第18条

旧案：2016年討議草案第22条

### 【注釈】

この規定は、他人の行為またはリスクについて責任を負う者は当該他人による補償を受ける権利をもつという原則を一般化している。この原則は、とくにデジタルコンテンツ指令および物品売買契約指令において示されているが、本準則の目的に応じて再定式化されている。この原則は、第1項および第2項において、最も発生する可能性の高い二つの状況を考慮に入れている。それは、まずプラットフォーム運用者が供給者に対して補償を求める場合と、次に供給者がプラットフォーム運用者に対して補償を求める場合である。

## 第七章 最終規定

### 【第26条 強行法規性】

すべての当事者は、プラットフォーム利用者を害して、この準則に反し又はその効果を変更することはできない。

参照法令等：不公正条項指令第6条第1項、消費用動産売買指令第7条、電子商取引指令第11条第1項および第2項、P2B 規則、決済サービス指令第38条

### 【注釈】

この広範に及ぶ規定は、プラットフォーム利用者を害して本準則の適用が排除されることがないように本準則の強行法規性を定める。この規律は、EU 消費者法から着想を得ているが、消費者が含まれる法律関係に強行法規性を限定していない点で、それらを超える。

事業者間の関係についても強行法規性を定める P2B 規則に触発され、強行法規性は、プラットフォームと事業者たる供給者との契約においても認めら

れている。これ以外に、事業者間契約について強行法規性を認める例としては、決済サービス指令を挙げることができる。同指令第38条第2項は、EU加盟各国に、顧客が小規模事業者（零細企業）である場合には、あたかも消費者であるかのように保護することを認めている。

### 【第27条 第三者苦情処理メカニズム】

プラットフォーム運用者は、第三者に、プラットフォーム利用者による迷惑行為又は損害について理由を付した通知の送信を可能にする公然とアクセスできる苦情処理メカニズムを無償で提供しなければならない。かかる通知を受領したプラットフォーム運用者は、将来の不利益又は損害を防ぐための合理的かつ相当な措置を講じなければならない。

参照法令等：P2B 規則第11条、消費者権利指令第6条第1項c号、欧州司法裁判所判例 C-649/17 (Amazon EU)

### 【注釈】

この規定は、第三者が、プラットフォーム利用者による迷惑行為または損害についてプラットフォーム運用者に通知を送信できるようにすることを求めている。かかる通知は、プラットフォーム運用者に、第三者が被り得る将来の損害を防ぐことを可能にし、そのことによりプラットフォームの利用者ではない者の保護水準を引き上げる。

本条は、プラットフォーム利用者の苦情処理メカニズムに関して定める P2B 規則第11条とは異なり、第三者による通知を可能にする苦情処理システムを要求する。苦情処理メカニズムは、公然とアクセスできるものでなければならない。この要件は、消費者向けのウェブショップのアクセス可能性に関する欧州司法裁判所の裁判例に照らして解釈される必要がある。その結果、苦情処理メカニズムが「アクセス可能」と評価されるのは、それによりプラットフォーム運用者が迅速に連絡しかつ効果的にコミュニケーションを

とることができる場合である。

### 【第28条 適用可能な法】

第1項 第3条から第11条及び第27条の規定は、この準則を採択した国に常居所を有する供給者及び顧客に対し、第1条の定義に該当するサービスを提供するプラットフォームに適用する。

第2項 第12条及び第3章から第5章の規定は、この準則を採択した国の法令が適用されるプラットフォームと顧客との間の契約及びプラットフォームと供給者との間の契約に適用する。

第3項 第6章の規定は、法定代理又は多数債務者に関して適用される国際私法により、このモデル準則を採択した国の法令が指定される場合には、プラットフォームと顧客との間の契約及びプラットフォームと供給者との間の契約に適用する。

参照法令等：P2B 規則第1条第2項、ローマⅠ規則第3条、第4条、第6条、第15条および第16条、ローマⅡ規則第12条

旧案：2016年討議草案第24条

### 【注釈】

たいていのオンラインプラットフォームの活動は国境を超える。プラットフォーム運用者、供給者および顧客は、異なる国に本拠地を置いていることが多い。第28条は、本準則の国際的な適用範囲を取り扱う。

第2章の規定の多くは、特定の契約にかかわらず、プラットフォームが設計される方法を規律する。また、第2章の諸規定は、場合によっては、必ずしも契約に基づくわけではない責任を定める。第1項は、第1条に定義されたサービスが本準則を採択した国に常居所を有する供給者および顧客に提供される場合に、これらの諸規定を援用する。この相当に広範な規定は、P2B 規則第1条第2項に基づいている。

第2項および第3項は、契約に関する国際私法上のルールに従うものであ

り、その契約には、特に供給者と顧客との間の契約、プラットフォームと供給者との間の契約およびプラットフォームと顧客との間の契約が含まれている。ローマ I 規則第 3 条は、第 6 条に消費者に有利にはたらくいくつかの制限が定められているものの、準拠法の選択を当事者に認める。万一に備えた規定として、ローマ I 規則第 4 条が、そのような法の選択がない場合に適用されるルールを定める。それゆえ、第 6 条により消費者が常居所を有する国の法が援用される場合を除き、供給者と顧客との間の契約には、第 4 条第 1 項に基づいて供給者の常居所地の法が適用されるのが通例である。プラットフォームと供給者との間の契約およびプラットフォームと顧客との間の契約は、準拠法の選択がない場合には、おそらくプラットフォーム運用者が常居所を有する地の国内法が適用されるだろう。まさに第 4 条第 1 項に基づく「特徴的な給付」を提供しているのがプラットフォーム運用者だからである。契約締結前の義務は、ローマ II 規則第 12 条に基づき、同じ法〔訳者注：プラットフォーム運用者が常居所を有する地の国内法〕が適用される。

本準則第 28 条第 2 項は、契約に関する国際私法を基礎とし、本準則が適用される契約法の一部を成すときは常に、本準則を援用する。第 3 項は、ローマ I 規則第 15 条および第 16 条に合わせて、法定代位および多数債務者の事案について同じモデルを用いている。

プラットフォーム運用者が常居所を有する国の法が、法の選択またはデフォルトルールのいずれかを通じて、プラットフォームと供給者との間の契約およびプラットフォームと顧客との間の契約に適用されるだろうから、これにより、これらの契約が相互に効力を有するところでのルールの抵触の可能性もおそらく減少するだろう。しかしながら、プラットフォーム運用者が異なる国々で活動するために異なるプラットフォームを用いる場合には、かかる適用可能な法の抵触は、供給者または顧客よりもむしろプラットフォーム運用者が負担すべきリスクである。

### 第 3 部

## 2016年討議草案およびオンラインプラットフォーム に関するモデル準則の一覧表

オンライン仲介プラットフォームに関する討議草案	オンラインプラットフォームに関するモデル準則
<b>第 1 章 適用範囲及び定義</b>	<b>第 1 章 適用範囲及び定義</b>
<p>第 1 条 適用範囲</p> <p>第 1 項 この指令は、物品、役務又はデジタルコンテンツの提供に関する契約が、オンライン仲介プラットフォームを用いて供給者と顧客との間で締結される場合に、適用する。</p> <p>第 2 項 この指令は、次のいずれかに該当するプラットフォームには、適用しない。</p> <p>(a) 行政機関の権限行使において運営されるプラットフォーム</p> <p>(b) 金融サービスの提供に関する契約が供給者と顧客との間で締結されるプラットフォーム</p> <p>(c) [その他の選択肢]</p> <p>第 3 項 この指令は、一般的な契約法に関する法律問題であって、この指令で規律されていないものについては、契約の成立、効力、違法、効果その他の国内の一般的な契約法に影響しない。</p>	<p>第 1 項 このモデル準則は、プラットフォーム運用者とプラットフォーム利用者間の関係における公正性と透明性に寄与する一連の諸準則を提供し、もって欧州連合、加盟国及び加盟国外の国の立法機関のモデルとなるとともに、自主規制及び標準の着想源となることを目的とする。</p> <p>第 2 項 このモデル準則は、次の各号に掲げる行為をするプラットフォームとの関係に適用する。</p> <p>(a) プラットフォーム運用者が管理するデジタル環境内において、顧客に、供給者との間で物品、役務又はデジタルコンテンツの提供を内容とする契約の締結を可能にしていること</p> <p>(b) プラットフォームの外で供給者と連絡をとりかつ契約を締結するために、供給者に対し、プラットフォーム運用者が管理するデジタル環境内に、顧客が閲覧することのできる広告の掲載を可能にしていること</p> <p>(c) 物品、役務又はデジタルコンテンツの関連供給者を特定し、該当</p>

	<p>供給者のウェブサイトにも顧客を誘導し又は該当供給者の連絡先の詳細を顧客に提供する比較その他の助言サービスを提供していること</p> <p>(d) 顧客に、供給者、顧客及び供給者が提供する物品、役務又はデジタルコンテンツに関するレビューを、評判システムを通じて提供できるようにしていること</p> <p>第3項 このモデル準則は、公的機関の権限行使において運用されるプラットフォームには適用しない。</p> <p>第4項 保険を含む金融サービス又はパッケージ旅行及びこれに付随する旅行手配等の特定の分野に関する諸規定は、このモデル準則に定めがない事項については、優先して適用する。</p>
<p>第2条 定義</p> <p>(a) この指令において「オンライン仲介プラットフォーム」とは、顧客が物品、役務又はデジタルコンテンツの供給者と契約を締結することを可能にするインターネット又は類似のデジタル手段を介してアクセスすることが可能な情報社会サービスをいう。ただし、関連する供給者の特定のみを行うサービス及び供給者のウェブサイト又は詳細な連絡先を顧客に提示するだけのサービスを除く。</p> <p>(b) この指令において「プラットフォーム運用者」とは、オンライン仲介プラットフォームを運用する者をいう。</p>	<p>第2条 定義</p> <p>(a) この準則において、「プラットフォーム」とは、第1条第2項が定めるサービスを1つ以上提供する情報社会サービスをいう。</p> <p>(b) この準則において、「プラットフォーム運用者」とは、プラットフォームを運営する事業者をいう。</p> <p>(c) この準則において、「顧客」とは、物品、役務若しくはデジタルコンテンツを検索し又は取得するためにプラットフォームを利用する自然人又は法人をいう。</p> <p>(d) この準則において、「供給者」とは、物品、役務若しくはデジタルコンテンツを顧客に販売するためにプラットフォームを利用し、</p>

- (c) この指令において「顧客」とは、オンライン仲介プラットフォームを用いて、物品、役務又はデジタルコンテンツを取得する自然人又は法人をいう。
- (d) この指令において「供給者」とは、オンライン仲介プラットフォームを用いて、物品、役務又はデジタルコンテンツの取引を行う自然人又は法人をいう。
- (e) この指令において「供給者と顧客との間の契約」とは、供給者から、金銭による対価の支払いと引き換えに [その他の選択肢：個人データを含むあらゆる反対給付と引き換えに]、顧客に対して物品の引渡し、役務の提供又はデジタルコンテンツの提供が行われる契約をいう。
- (f) この指令において「プラットフォームと顧客との間の契約」とは、プラットフォーム運用者と顧客との間で締結されるオンライン仲介プラットフォーム利用契約をいう。
- (g) この指令において「プラットフォームと供給者との間の契約」とは、プラットフォーム運用者と供給者との間で締結されるオンライン仲介プラットフォーム利用契約をいう。
- (h) この指令において「消費者」とは、この指令が適用される契約において自らの職業、業務、専門技術又は専門職とは関係のない目的のために当事者となる自然人をいう。
- 又はプラットフォームを介してこれらを顧客に提案する自然人又は法人をいう。
- (e) この準則において、「供給者と顧客との間の契約」とは、金銭その他の反対給付による対価の支払い対して又はデータと引き換えに、顧客に、物品、役務又はデジタルコンテンツが提供されることを内容とする契約をいう。
- (f) この準則において、「プラットフォームと顧客との間の契約」とは、プラットフォームの利用に関してプラットフォーム運用者と顧客との間で締結される契約をいう。
- (g) この準則において、「プラットフォームと供給者との間の契約」とは、プラットフォームの利用に関して、プラットフォーム運用者と供給者との間で締結される契約をいう。
- (h) この準則において、「消費者」とは、このモデル準則が適用される契約において、自らの取引、事業、技能又は専門業務とは関係のない目的のために行為する自然人をいう。
- (i) この準則において、「事業者」とは、民営又は公営であるかにかかわらず、このモデル準則が適用される契約に関して、自らの職業、事業、技能又は専門業務と関係する目的のために行為する自然人又は法人をいう。
- (j) この準則において、「プラットフォーム利用者」とは、供給者、顧客又はレビューを提供する者を



<p>(i) この指令において「事業者」とは、私営又は公営であるかに関わらず、この指令が適用される契約に関連して自らの職業、業務、専門技術又は専門職に係る目的のために当事者となる自然人又は法人をいう。</p> <p>(j) この指令において「プラットフォーム利用者」とは、オンライン仲介プラットフォームを利用する供給者又は顧客をいう。</p> <p>(k) この指令において「評価システム」とは、供給者、顧客、物品、役務又はデジタルコンテンツのランク付け又はレビューのためのあらゆる仕組みをいう。</p>	<p>いう。</p> <p>(k) この準則において、「評判システム」とは、供給者、顧客、物品、役務若しくはデジタルコンテンツに関するレビューを収集し又は公開するためのあらゆる構造（メカニズム）をいう。</p>
<p>第 3 条 統一のレベル</p> <p>加盟国は、国内法において、この指令に定められた規定と異なる規定（供給者又は顧客に対し、異なるレベルの保護を与えるものであって、この指令よりも厳しい規定を含む。）を維持し又は定めてはならない。 [その他の選択肢：この指令に特段の定めがない限り]</p>	
<p>第 4 条 他の EU 法との関係</p> <p>第 1 項 この指令が定める要件には、特に不公正な取引方法に関する指令（Directive2005/29/EC）、EU 一般データ保護規則（Regulation [EU] 2016/679）、EU 消費者権利指令（Directive2011/83/EU）、域内市場におけるサービスに関する指令（Directive 2006/123/EC）、決済サービス指令（Directive 2015/2366/EU）及び電子商取引指令</p>	

<p>(Directive2000/31/EC) に定める要件も加わる。</p> <p>第2項 この指令の規定が特定部門を規制する他の EU 法と抵触する場合には、その特定部門においては当該 EU 法の規定を優先し、かつ、適用する。</p>	
<p><b>第2章 総則</b></p>	<p><b>第2章 プラットフォーム運用者のプラットフォーム利用者に対する一般的義務</b></p>
<p>第5条 情報</p> <p>この指令により提供しなければならない情報は明白であり、かつ透明性を備えていなければならない。</p>	<p>第3条 情報及び契約条項の透明性</p> <p>このモデル準則に基づいて提供される情報及び契約条項は、明確であり、分かり易い方法でかつ機械による読み取りが可能な形式で提供されなければならない。契約条項は、契約締結前を含む利用者及びプラットフォーム運用者との関係のすべての段階において利用者が容易に入手できるようにしなければならない。</p>
<p>第6条 リスティングの透明性</p> <p>オンライン仲介プラットフォーム上のリスティング広告を表示できる箇所が、次の各号に掲げる事項に依拠する場合には、これを顧客に示さなければならない。</p> <p>(a) 供給者がよりよい表示箇所のために対価を支払っていること</p> <p>(b) 供給者とプラットフォーム運用者間のあらゆる企業間関係</p>	<p>第4条 ランキングの透明性</p> <p>第1項 プラットフォーム運用者は、検索語句の結果として利用者に示されるランキングを決定する主要なパラメータについての情報を利用者が容易に入手できるようにしなければならない。この義務は、基礎を成すアルゴリズムに関するいかなる営業秘密も侵害しない。プラットフォーム運用者は、顧客を害する目的で検索結果を操作するために容易に利用されるおそれのある情報は開示しなくてよい。</p> <p>第2項 プラットフォーム運用者は、検索語句の結果が供給者の支</p>

	<p>払った報酬その他のプラットフォームと供給者との間の金銭的關係又は企業的つながりによる影響を受けているか否かについて、利用者に情報を提供しなければならない。</p>
<p>第 7 条 プラットフォームによる通信              第 1 項 オンライン仲介プラットフォームが、供給者と顧客との間の契約の締結又は履行に関し、顧客と供給者間の通信のための設備を提供するときは、プラットフォーム運用者は遅滞なくすべての伝達内容を送付しなければならない。              第 2 項 供給者と顧客との間の通信に関し、プラットフォーム運用者の通信システムを介した通信の受信は、当該通信が消費者又は事業者間契約における顧客により行われたものであるときは、本来受信することを予定された者による受信とみなす。</p>	
<p>第 8 条 評価システム              第 1 項 自己のオンライン仲介プラットフォームにおいて評価システムを提供するプラットフォーム運用者は、ランク付け及びレビューの収集、処理及び公表の様式に関する情報を提供しなければならない。              第 2 項 評価システムは、職業上の注意の基準を満たさなければならない。              第 3 項 評価システムは、次の各号に掲げる基準のいずれかを満たす場合には、職業上の注意の基準を</p>	<p>第 5 条 評判システムの一般的要件              第 1 項 オンラインプラットフォーム上で評判システムを提供するプラットフォーム運用者は、関連する情報がレビューとしてどのように収集、処理され及び公開されるかについての情報を提供しなければならない。              第 2 項 評判システムは、職業上の注意の基準を満たしていなければならない。              第 3 項 評判システムは、次に掲げる要件のうちのいずれかに該当する場合には、職業上の注意の基準</p>

満たしているものと推定する。

(a) 欧州規格を採用する国家規格及び欧州委員会により EU 官報に公表された資料

(b) 第4項に定める基準

第4項 前項(b)号の基準は、次の各号に掲げる基準をいう。

(a) プラットフォーム運用者は、レビューが実在する顧客によるものであると主張する場合には、当該レビューが承認を得た取引に基づくことを立証するための合理的かつ相当な措置を講じなければならない。

(b) 何らかの利益と引き換えにレビューが求められている場合には、その旨が示されなければならない。

(c) レビューが却下された場合、評価者に当該却下の事実及びその理由を遅滞なく通知しなければならない。

(d) レビューは、遅滞なく公表されなければならない。

(e) 初期設定により表示されるレビューの順序は誤認を生じさせるものであってはならない。プラットフォームの利用者は、レビューを時系列で閲覧することができなければならない。

(f) 評価システムが古いレビューを除外するものであるときは、利用者にその旨を示さなければならない。除外されるまでの期間は、合理的な期間でなければならず、かつ12カ月を下ること

を満たしているものと推定する。

(a) ISO 20488:2018 (オンライン消費者レビュー) 等、国家規格、欧州規格又は国際標準化機構によって採用された任意の標準

(b) 第6条が定める基準

第6条 評判システムの職業上の注意の基準

第5条第3項b号の基準は、次の各号に定めるところによる。

(a) プラットフォーム運用者は、レビューがその対象の真正な体験に基づいていることを保証する合理的かつ相当な措置を講じなければならない。

(b) プラットフォーム運用者は、あるレビューが確認された取引に基づいていることを主張するときは、そのレビューが当該取引の当事者によるものであることを保証しなければならない。

(c) プラットフォーム運用者は、レビューの執筆者が評価を与えたことで何らかの利益を受けたことを知り又は知るべきであったときは、その旨を表示しなければならない。プラットフォーム運用者は、レビューの執筆者が特別に肯定的又は否定的な評価を与えたことで何らかの利益を受けたことを知り又は知るべきであったときは、かかるレビューが公開されていないことを保証しなければならない。

(d) レビューは正当な理由に基づい

ができない。

- (g) レビューがランク付け全体に統合される場合には、ランク付けの基礎となるレビューの総数が示されなければならない。
- (h) プラットフォーム運用者は、プラットフォームの利用者がレビューの真偽につき疑義を抱いた場合に理由を付した通知を提出することができる苦情処理システムを無償で提供しなければならない。

第 5 項 プラットフォーム運用者と供給者間の契約又はプラットフォーム運用者と顧客間の契約の終了に際し、プラットフォーム運用者は、既存のレビューを、構造化され、一般的に使用され、かつ機械読取可能な他の評価システムに転送するための設備を提供しなければならない。

てのみ却下し又は削除することができる。かかる却下又は削除についてはその理由を付して、遅滞なく、レビューの執筆者に通知されなければならない。プラットフォーム運用者は、顧客を害する目的で評判システムを操作するために容易に利用されるおそれのある情報は開示しなくてよい。

- (e) レビューは、遅滞なく、公開されなければならない。
- (f) 初期設定によりレビューが表示される順序又は相対的重要性は誤認を生じさせるものであってはならない。プラットフォーム運用者は、レビューが表示される順序又は相対的重要性を決定する主要なパラメータについて容易にアクセスすることができる情報を利用者に提供しなければならない。レビューはその送信日が表示されなければならない。プラットフォーム利用者は、時系列でレビューを閲覧することができなければならない。
- (g) 評判システムがレビューを一定の期間に限って表示するものであるときは、その期間がプラットフォーム利用者に対して表示されなければならない。この場合において、その期間は、合理的な長さでなければならない。かつ 12 カ月を下ることができない。
- (h) 個々のレビューが総合評価に統合される場合、その計算方法は誤認を生じさせる結果をもたらすものであってはならない。総合評価

	<p>がレビューの数値の平均以外の要素に基づいて計算されるときは、プラットフォーム運用者は、プラットフォーム利用者にかかる要素について情報を提供しなければならない。総合評価の基礎となるレビューの総数は表示されなければならない。レビューが一定の期間に限って表示されるときは、その期間より前のレビューは総合評価の計算に用いてはならない。</p> <p>(i) プラットフォーム運用者は、プラットフォーム利用者に対して、次に掲げる事項を可能にする構造(メカニズム)を無償で提供しなければならない。</p> <p>aa) 不正使用について理由を付した通知を送信すること</p> <p>bb) レビューの影響を受けているプラットフォーム利用者が返答を送信すること。この場合において、その返答は、遅滞なく、当該レビューとともに公開されなければならない。</p>
	<p>第7条 レビューのデータポータビリティ</p> <p>第1項 プラットフォーム運用者は、毎月一回以上及びプラットフォームと利用者間の契約の終了時に、現存するレビューが一般的に使用されかつ機械による読み取りが可能な構造化形式で他のプラットフォーム運用者の評判システムに直接転送される機能を提供しなければならない。</p> <p>第2項 プラットフォーム運用者</p>

	<p>は、プラットフォームと供給者との間の契約又はプラットフォームと顧客との間の契約の締結前に、プラットフォーム利用者が他のプラットフォーム運用者の評判システムにレビューの転送を希望する場合に適用される手続、技術要件、概算時間及び料金についての情報を提供しなければならない。</p> <p>第 3 項 他のプラットフォームからレビューを転送するとき、プラットフォーム運用者は、レビューが第 5 条第 2 項及び第 3 項に基づく職業上の注意の基準に従って生成されたことを確認しなければならない。</p> <p>第 4 項 他のプラットフォームから転送されたレビューを表示するとき、プラットフォーム運用者は、レビューが別のプラットフォームで生成されたことを表示しなければならない。</p>
<p>第 9 条 利用者保護義務</p> <p>プラットフォーム運用者は、次の各号に掲げる事項について確かな証拠を得た場合において、プラットフォームの利用者を保護するための適切な措置を講じないときは、これによって利用者に生じた損害につき責に任ず。</p> <p>(a) 他のプラットフォーム利用者に不利益をもたらす供給者又は顧客の犯罪行為</p> <p>(b) 生命若しくは身体に対する侵害、プライバシーの侵害、財産権 [その他の選択肢：有形財産権]</p>	<p>第 8 条 利用者保護義務</p> <p>第 1 項 プラットフォーム運用者は、プラットフォーム利用者の利用状況を監視する一般的な義務を負わない。</p> <p>第 2 項 次の各号に掲げる事項について確かな証拠を得たプラットフォーム運営者であって、プラットフォーム利用者を保護する適切な措置を講じなかった者は、これによりプラットフォーム利用者に生じた損害に対して責任を負う。</p> <p>(a) 他の利用者を害する供給者又は顧客の犯罪行為</p>

<p>の侵害、自由のはく奪その他の類似する他人の権利の侵害を生じさせるおそれのある供給者又は顧客の行為</p>	<p>(b) 他の利用者を害する身体傷害、プライバシーの侵害、有体財産の侵害、自由の喪失その他類似する権利の侵害を生じさせるおそれのある供給者又は顧客の行為</p> <p>第3項 前項の規定は、供給者と顧客との間の契約に基づいて提供される物品、役務又はデジタルコンテンツから利益を受け、又はそれらから生じる危険に曝される第三者が害される場合にも適用する。</p>
	<p>第9条 利用者提供の誤認惹起情報対応義務</p> <p>第1項 プラットフォーム運用者は、法令に別段の定めがある場合を除き、プラットフォーム上で供給者又は顧客によって提供される情報を監視する義務を負わない。</p> <p>第2項 プラットフォーム運用者は、供給者によりプラットフォーム上に提供された誤認を生じさせる情報につき通知を受けたときは、それが供給者自身又は供給者が提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツについてであるかにかかわらず、供給者の協力のもと、当該誤認を生じさせる情報を修正し、削除し又はアクセスできないようにするための合理的な措置を講じなければならない。プラットフォーム運用者は、プラットフォーム上で供給者と顧客との間の契約を締結した顧客及びかかる誤認を生じさせる情報の影響を受けるおそれのある顧客に対し</p>



	<p>でも情報を提供するための合理的かつ相当な措置を講じなければならない。</p> <p>第 3 項 前項の規定は、顧客によって提供された顧客自身の情報について準用する。</p>
	<p>第10条 報告設備</p> <p>プラットフォーム運用者は、第8条及び第9条に従って行為の通知をするための公然とアクセスすることができる連絡手段を提供しなければならない。この場合において、この連絡手段は匿名による通知を可能にするものでなければならない。</p>
	<p>第11条 プラットフォームを介した連絡</p> <p>プラットフォーム運用者は、供給者と顧客との間の契約の締結又は履行に関して顧客と供給者が連絡をとるための機能を提供するときは、かかる連絡を遅滞なく転送しなければならない。</p>
	<p>第12条 プラットフォーム運用者と利用者間契約の一方的変更</p> <p>第 1 項 プラットフォーム運用者は、次の各号に掲げる要件を具備する場合には、プラットフォームと利用者間の契約の条件を一方的に変更することができる。</p> <p>(a) 変更の効力が生じる少なくとも 1 カ月前に、持続的記録媒体で、利用者に、当該変更について合理的な通知がなされていること</p> <p>(b) 当該変更が信義誠実の原則に従っていること</p>

	<p>第2項 急な法令改正又はサイバーセキュリティに対する差し迫った危険に対応するために変更を余儀なくされた場合には、プラットフォーム運用者は、前項 a 号の通知期間を遵守しなくてよい。</p> <p>第3項 変更の通知により、利用者は、変更された事項についての説明とともに変更された条件の写しを受け取る必要がある。</p> <p>第4項 プラットフォーム利用者は、条件が変更される場合には、他に適用される通知期間を遵守せずに、プラットフォームと利用者間の契約を解約することができる。第1項 a 号に基づく通知は、利用者にこの解約権を知らせるものでなければならない。</p>
<p>第10条 強行法規</p> <p>プラットフォーム運用者と顧客間の契約又はプラットフォーム運用者と供給者間の契約において、この章の規定を国内法化した国内法令の適用を排除し、これを制限し、又はその効果を変更する契約条項であつて、顧客又は供給者を害するものは、無効とする。</p>	
<p><b>第3章 プラットフォーム運用者の顧客に対する義務</b></p>	<p><b>第3章 プラットフォーム運用者の顧客に対する義務</b></p>
<p>第11条 プラットフォーム運用者及び供給者に関する情報提供義務</p> <p>第1項 プラットフォーム運用者は、供給者と顧客との間の契約が締結される前 [その他の選択肢：適切な時期] に、顧客の契約の相手方がプラットフォーム運用者で</p>	<p>第13条 プラットフォーム運用者の役割に関する情報提供義務</p> <p>プラットフォーム運用者は、顧客に対し、可能な限り早期に及び供給者と顧客との間の契約が締結される直前に、分かり易い方法で、顧客が契約を締結するのはプラットフォーム</p>

<p>はなく、供給者であることを顧客に通知しなければならない。</p> <p>第 2 項 プラットフォーム運用者は、供給者が物品、役務又はデジタルコンテンツを事業者として提供しているか否かを顧客に通知することを保証しなければならない。</p>	<p>ム運用者ではなく供給者であることを通知しなければならない。</p> <p>第14条 供給者に関する情報提供義務</p> <p>第 1 項 プラットフォーム運用者は、顧客に対し、供給者と顧客との間の契約が締結される直前に、分かり易い方法で、供給者が事業者として物品、役務又はデジタルコンテンツを提供しているか否かを通知しなければならない。</p> <p>第 2 項 プラットフォーム運用者は、顧客に対し、供給者と顧客との間の契約の締結直後に、供給者の本人確認のための情報を提供し、かつ供給者と顧客との間で連絡をとれるようにしなければならない。プラットフォーム運用者は顧客の求めに応じて供給者の住所を開示しなければならない。</p> <p>第 3 項 第 1 項及び第 2 項の目的において、プラットフォーム運用者は、プラットフォーム上の取引に関する利用可能なデータに基づいて、供給者によって提供された情報に依拠することができる。但し、当該情報が誤っていることを知り又は知るべきであった場合は、この限りでない。プラットフォーム運用者は、事業者が非事業者としてプラットフォームに表示されないよう適切な措置を講じなければならない。</p>
<p>第12条 消費者に有利な強行規定</p> <p>プラットフォーム運用者と消費者間の関係においては、当事者は、消費者を害して、この章の規定を国内</p>	

<p>法化した国内法令の適用を排除し、これを制限し、又はその効果を変更することはできない。</p>	
<p><b>第4章 プラットフォーム運用者の供給者に対する義務</b></p>	<p><b>第4章 プラットフォーム運用者の提供者に対する義務</b></p>
<p>第13条 オンライン仲介プラットフォームに関する情報提供義務</p> <p>プラットフォーム運用者は、プラットフォーム運用者と供給者間の契約が締結される前に、供給者に次の各号に掲げる事項について情報を提供する義務を負う。</p> <p>(a) 供給者は、プラットフォーム運用者との間で締結する契約ではなく、顧客との間で締結する契約に基づいて物品、役務若しくはデジタルコンテンツを提供すること</p> <p>(b) プラットフォーム運用者に支払う手数料及びその算定方法</p> <p>(c) プラットフォーム運用者が、供給者と顧客との間の契約のために提供する決済機能</p> <p>(d) 供給者と顧客との間の通信方法</p> <p>(e) プラットフォーム運用者は顧客を供給者のために選出しているか否か、及び供給者は指名された顧客を拒否することができるか否か [その他の選択肢：提案された供給者と顧客との間の契約であったか否か]</p>	<p>第15条 プラットフォーム運用者の提供者に対する情報提供義務</p> <p>プラットフォーム運用者は、プラットフォーム運用者と供給者間の契約の締結前に、供給者に対し、持続的記録媒体で、次に掲げる事項についての情報を提供しなければならない。</p> <p>(a) 顧客との契約に基づいて物品、役務又はデジタルコンテンツを提供するのはプラットフォーム運営者ではなく供給者であること</p> <p>(b) 供給者によるプラットフォームと供給者との間の契約の解約方法</p> <p>(c) プラットフォーム運用者によるプラットフォームと供給者との間の契約の解約方法</p> <p>(d) プラットフォーム運用者に支払うべき料金及びその計算方法</p> <p>(e) プラットフォーム運用者が供給者と顧客との間の契約のために提供している全ての決済システム</p> <p>(f) 供給者と顧客との間の通信の転送方法</p>
<p>第14条 顧客に情報提供するための設備を提供する義務</p> <p>プラットフォーム運用者は、供給者に、供給者が顧客に対して負う情報提供義務を履行するための設備を提供しなければならない。</p>	<p>第16条 顧客へ情報提供するための設備提供義務</p> <p>第1項 プラットフォーム運用者は、供給者に対し、供給者の顧客に対する情報提供義務を履行するための機能を提供しなければなら</p>

	<p>ない。</p> <p>第 2 項 プラットフォームと供給者との間の契約が、供給者と顧客との間の契約において供給者が約款を使用することを排除するものでないときは、プラットフォーム運用者は、約款の組入れを可能にする機能を提供しなければならない。</p>
	<p>第17条 解約</p> <p>第 1 項 プラットフォームと供給者との間の契約の各当事者は、相手方に対して通知をし、契約を解約することができる。この場合において、プラットフォーム提供者の通知期間は、契約期間の 1 年目は 30 日、2 年目は 60 日、3 年目及び 4 年目以降で契約関係が継続している間は 90 日を下ることができない。プラットフォームと供給者との間の契約が供給者のために右期間よりも長い期間を定めている場合には、その期間はプラットフォーム運用者による通知にも適用する。この場合において、この期間が、その効力を生ずるには、適切なものでなければならない。</p> <p>第 2 項 当事者の一方は、やむを得ない事由がある場合には、契約を即時に解約することができる。</p> <p>第 3 項 第 1 項及び第 2 項に基づく通知は、解約の理由を明らかにしなければならない。</p>
	<p>第18条 制限及び停止</p> <p>第 1 項 プラットフォーム運用者は、供給者に通知して、供給者へのサービスの提供を停止し、又は</p>

	<p>供給者が提供する一定の物品、役務若しくはデジタルコンテンツの範囲を制限することができる。この場合において、この通知は、制限又は停止の理由を明らかにしてしなければならない。</p> <p>第2項 第1項の制限又は停止が、プラットフォームと供給者との間の契約の解約と同様の効力を有する場合には、第17条を準用する。</p>
<p><b>第15条 強行規定</b></p> <p>当事者は、供給者を害して、この章の規定を排除し又は逸脱することができない。[その他の選択肢：ただし、本規定は、専ら事業者のみをプラットフォームの利用者として認めるプラットフォーム運用者には、これを適用しない。]</p>	
<p><b>第5章 プラットフォーム運用者の責任</b></p>	<p><b>第5章 責任</b></p>
<p><b>第16条 通則</b></p> <p>第1項 自己が仲介者であることを平易な表現を用いて顧客及び供給者に表示するプラットフォーム運用者は、供給者と顧客との間の契約に基づく債務の不履行について責任を負わない。</p> <p>第2項 プラットフォーム運用者は、プラットフォーム運用者と供給者間の契約及びプラットフォーム運用者と顧客間の契約に基づく責任のほか、次の各号に掲げる責任を負う。</p> <p>(a) 第17条により供給者から受けた誤認を生じさせる情報を削除する義務の懈怠により顧客に対</p>	

<p>して負う責任</p> <p>(b) 第18条によりプラットフォーム運用者が供給者に対して支配的な影響力を有していると信頼することについて合理的な理由のある顧客に対して負う責任</p> <p>(c) 第19条によりプラットフォーム運用者が誤認を生じさせる表示をしたことにより顧客又は供給者に対して負う責任</p> <p>(d) 第20条の保証について顧客又は供給者に対して負う責任</p>	
	<p>第19条 プラットフォーム運用者の透明性の欠如についての責任</p> <p>第13条に違反した場合、顧客は、供給者と顧客との間の契約に基づいて、供給者に対して行使し得る権利及び救済手段をプラットフォーム運用者に対しても行使することができる。</p>
<p>第17条 供給者から受けた誤認を生じさせる情報の削除義務</p> <p>第1項 供給者がプラットフォーム上で誤認を生じさせる情報を表示し、かつ、その情報がプラットフォーム運用者に宛てられた通知により知らされた場合には、プラットフォーム運用者は、当該誤認を生じさせる情報を削除し又は是正しない限り、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。</p> <p>第2項 プラットフォーム運用者は、供給者が表示した誤認を生じさせる情報を是正するために評価システムを使用する場合には、当該誤認を生じさせる情報について</p>	

<p>評価システムを介して有効に対策が講じられたことを証明しなければならない。</p> <p>第3項 第18条の規定の適用がある場合、プラットフォーム運用者は、本条第1項の義務を果たすために評価システムを用いることができない。</p>	
<p>第18条 供給者の不履行に対するプラットフォーム運用者の責任</p> <p>第1項 顧客においてプラットフォーム運用者が供給者に対して支配的な影響力を有していると信頼することが合理的な場合には、プラットフォーム運用者は、供給者と顧客との間の契約の債務の不履行について供給者と連帯してその責任を負う。</p> <p>第2項 顧客においてプラットフォーム運用者が供給者に対して支配的な影響力を有していると信頼することが合理的であるかどうかの判断に当たっては、特に、次の各号に掲げる基準が考慮されなければならない。</p> <p>(a) 供給者と顧客との間の契約が、専らプラットフォーム上で提供される設備を介して締結されたものである。</p> <p>(b) プラットフォーム運用者が、供給者と顧客との間の契約に基づいて顧客が行った決済を留保することができる。</p> <p>(c) プラットフォーム運用者が供給者と顧客との間の契約の条項を本質的に決定している。</p>	<p>第20条 プラットフォーム運用者の支配的影響力の責任</p> <p>第1項 プラットフォーム運用者が供給者に対して支配的な影響力を有していると信頼することについて合理的な理由のある顧客は、供給者と顧客との間の契約に基づいて供給者に対して行使し得る権利及び救済手段をプラットフォーム運用者に対しても行使することができる。</p> <p>第2項 プラットフォーム運用者が供給者に対して支配的な影響力を有していると信頼することについて合理的な理由を顧客が有しているか否かの判断に当たっては、特に次の各号に掲げる基準を考慮することができる。</p> <p>(a) 供給者と顧客との間の契約が専らプラットフォーム上で提供されている機能を介して締結されている。</p> <p>(b) プラットフォーム運用者が、供給者と顧客との間の契約が締結されるまで、供給者の本人確認情報又は契約内容の詳細を提供しない。</p> <p>(c) プラットフォーム運用者が、</p>



<p>(d) 顧客により支払われる金額がプラットフォーム運用者によって決定されている。</p> <p>(e) プラットフォーム運用者が供給者と同一のイメージ又は商標を表示している。</p> <p>(f) マーケティングが供給者ではなく、プラットフォーム運用者に集中している。</p> <p>(g) [その他の選択肢：プラットフォーム運用者が、供給者の行動を監視することを顧客に対して約束している。]</p>	<p>顧客による供給者への支払いの留保をプラットフォーム運用者に可能にする決済システムを専用している。</p> <p>(d) 供給者と顧客との間の契約条件が基本的にプラットフォーム運用者により決定されている。</p> <p>(e) 顧客が支払わなければならない代金がプラットフォーム運用者により決定されている。</p> <p>(f) マーケティングが供給者ではなくプラットフォーム運用者を重視している。</p> <p>(g) プラットフォーム運用者が、供給者の行動を監視し、かつ法令の定めを超える自身の基準の遵守を徹底させることを約している。</p>
	<p>第21条 プラットフォーム運用者に対する権利及び救済手段の行使</p> <p>第1項 第19条又は第20条第1項の適用がある場合、消費者である顧客は、プラットフォーム運用者に対し、供給者が事業者であるかにかかわらず、供給者が事業者であったとすれば供給者に対して行使することができる権利及び救済手段を行使することができる。</p> <p>第2項 第19条又は第20条第1項の適用がある場合、顧客は、供給者に対し救済手段を行使するために、適用される法令に従い、供給者に対し通知をしなければならない。この場合において、供給者への通知は、プラットフォーム運用者との関係においても効力を生ず</p>

<p>第19条 プラットフォーム運用者による誤認を生じさせる表示</p> <p>第1項 プラットフォーム運用者は、供給者又は供給者の提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツについて誤認を生じさせる表示を行った場合には、これによって顧客に生じた損害について責任を負う。</p> <p>第2項 プラットフォーム運用者は、顧客について誤認を生じさせる表示を行った場合には、これによって供給者に生じた損害について責任を負う。</p>	<p>る。</p> <p>第22条 プラットフォーム運用者による誤認を生じさせる情報の提示</p> <p>プラットフォーム運用者が供給者若しくは顧客、供給者が提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツ又は供給者と顧客との間の契約について誤認を生じさせる表示をしたときは、プラットフォーム運用者は、当該誤認を生じさせる情報により顧客又は供給者に生じた損害について責任を負う。</p>
<p>第20条 保証</p> <p>プラットフォーム運用者は、供給者若しくは顧客について与えた保証又は供給者の提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツについて与えた保証について責任を負う。</p>	<p>第23条 保証</p> <p>プラットフォーム運用者は、供給者若しくは顧客又は供給者が提供する物品、役務若しくはデジタルコンテンツについて与えた保証について責任を負う。</p>
	<p>第24条 その他の規定違反に対する責任</p> <p>プラットフォーム運用者は、第3条から第5条、第7条、第9条第2項及び第3項、第10条、第11条、第14条から第18条の違反により、プラットフォーム利用者に生じた損害について責任を負う。</p>
<p>第21条 強行規定</p> <p>当事者は、プラットフォームの利用者を害して、この章の規定を国内法化した国内法令に基づくプラットフォーム利用者の権利を制限し又はその効果を変更することはできない。</p>	

<p><b>第 6 章 補償</b></p> <p>第22条 補償請求権</p> <p>第 1 項 第17条又は第18条により、次の各号に掲げる事項について顧客に対して責任を負うプラットフォーム運用者は、供給者による補償を受ける権利を有する。</p> <p>(a) 供給者による誤認を生じさせる表示</p> <p>(b) 供給者による供給者と顧客との間の契約の債務の不履行</p> <p>第 2 項 プラットフォーム運用者による誤認を生じさせる表示のために顧客に対して責任を負う供給者は、プラットフォーム運用者による補償を受ける権利を有する。</p>	<p><b>第 6 章 補償</b></p> <p>第25条 補償請求権</p> <p>第 1 項 第19条又は第20条に従い、次の各号に掲げる事項について顧客に対して責任を負うプラットフォーム運用者は、供給者から補償を受ける権利を有する。</p> <p>(a) 供給者の誤認を生じさせる表示</p> <p>(b) 供給者の供給者と顧客との間の契約の不履行</p> <p>第 2 項 プラットフォーム運用者とした誤認を生じさせる表示のために顧客に対して責任を負う供給者は、プラットフォーム運用者から補償を受ける権利を有する。</p>
<p>第23条 強行規定</p> <p>当事者は、供給者を害して、この章の規定を国内法化した国内法令に基づく供給者の権利を制限し又はその効果を変更することはできない。</p>	
<p><b>第 7 章 最終規定</b></p>	<p><b>第 7 章 最終規定</b></p>
	<p>第26条 強行法規性</p> <p>すべての当事者は、プラットフォーム利用者を害して、この準則に反し又はその効果を変更することはできない。</p>
	<p>第27条 第三者苦情処理メカニズム</p> <p>プラットフォーム運用者は、第三者に、プラットフォーム利用者による迷惑行為又は損害について理由を付した通知の送信を可能にする公然とアクセスできる苦情処理メカニズムを無償で提供しなければならない。かかる通知を受領したプラット</p>

	<p>フォーム運用者は、将来の不利益又は損害を防ぐための合理的かつ相当な措置を講じなければならない。</p>
<p><b>第24条 適用可能な法</b></p> <p>第1項 第2章を国内法化した各加盟国の国内法令は、域内市場で運用され、かつ、当該加盟国に常居所を有するプラットフォーム運用者が運用するオンライン仲介プラットフォームに、適用する。常居所を非加盟国に有するプラットフォーム運用者が運用するオンライン仲介プラットフォームは、供給者若しくは顧客の利益に影響を及ぼし又は及ぼすおそれのある場合には、第2章の規定を国内法化した各加盟国の国内法令の定めるところによる。</p> <p>第2項 第3章から第5章を国内法化した各加盟国の国内法令は、加盟国法の適用を受けるプラットフォーム運用者と顧客間の契約及びプラットフォーム運用者と供給者間の契約に、適用する。ローマII規則 (EC864/2007) 第12条を準用する。</p> <p>第3項 第6章の規定を国内法化した各加盟国の国内法令は、ローマI規則 (EC593/2008) 第15条により当該加盟国の法令の適用を受けるプラットフォーム運用者と顧客間の契約及びプラットフォーム運用者と供給者間の契約に、適用する。</p> <p>第4項 顧客は、消費者であるか否かにかかわらず、非加盟国法を選</p>	<p><b>第28条 適用可能な法</b></p> <p>第1項 第3条から第11条及び第27条の規定は、この準則を採択した国に常居所を有する供給者及び顧客に対し、第1条の定義に該当するサービスを提供するプラットフォームに適用する。</p> <p>第2項 第12条及び第3章から第5章の規定は、この準則を採択した国の法令が適用されるプラットフォームと顧客との間の契約及びプラットフォームと供給者との間の契約に適用する。</p> <p>第3項 第6章の規定は、法定地位又は多数債務者に関して適用される国際私法により、このモデル準則を採択した国の法令が指定される場合には、プラットフォームと顧客との間の契約及びプラットフォームと供給者との間の契約に適用する。</p>

<p>択することによりこの指令の保護を失わない。ただし、プラットフォーム運用者が専ら事業者のみを顧客として承認する場合には、この限りでない。</p>	
<p>第25条 強制</p> <p>第1項 各加盟国は、この指令の遵守を保証するために適切かつ効果的な措置を講じなければならない。</p> <p>第2項 前項の措置には、国内法の定めるところにより、次の各号に掲げるもののうち1つ又は複数以上が裁判所又は管轄権を有する行政機関に先立って、この指令を国内法化した国内法令の適用を保証するための措置を講じることができる旨の規定が含まれていなければならない。</p> <p>(a) 公共団体又はその代表</p> <p>(b) 消費者保護に正当な利益を有する消費者団体</p> <p>(c) 訴訟に正当な利益を有する職能団体</p>	
<p>第26条 制裁</p> <p>第1項 各加盟国は、この指令により施行された国内法令の違反に対して適用することが可能な制裁に関する規定を定め、かつ、制裁の執行を確実にするのに必要なあらゆる措置を講じなければならない。規定される制裁は、効果的で、相当、かつ抑止的なものでなければならない。</p> <p>第2項 加盟国は、前項の規定を……までに委員会に通知し、かつ、これに影響を及ぼす事後のす</p>	

<p>すべての改正を遅滞なく委員会に通知しなければならない。</p>	
<p>第27条 国内法化</p> <p>第1項 各加盟国は、……までに、この指令の順守に必要な法律、規則及び行政規定を可決及び公布しなければならない。各加盟国は、直ちに委員会にこれらの法令の文言を書面で通知し、かつ、事後のすべての改正を遅滞なく委員会に通知しなければならない。各加盟国は、……から [その他の選択肢：前段の日付から6か月後に]、前段の法令を施行しなければならない。各加盟国は、前段の諸法令を可決する場合には、この指令を参照する規定を定め、又は官庁出版物の発刊に寄せてそのような参照の指示を添付しなければならない。各加盟国は、参照の指示の方法について決定することができる。</p> <p>第2項 この指令の規定は、前項前段の日付の前に又はその後に締結されたかにかかわらず、……までに [他の選択肢：第1項前段の日付から6ヵ月後に] 締結された契約に、適用する。</p>	
<p>第28条 効力の発生時期</p> <p>この指令は、EU 官報に掲載された日の翌日から起算して20日を経過した日から効力を生ずる。</p>	
<p>第29条 名宛人</p> <p>この指令は、各加盟国を名宛人とする。</p>	

## プロジェクトチームメンバー等

### Project Team

#### *Reporters*

Christoph Busch (University of Osnabrück)

Gerhard Dannemann (Humboldt-Universität zu Berlin)

Hans Schulte-Nölke (University of Osnabrück)

Aneta Wiewiorowska-Domagalska (University of Osnabrück)

Fryderyk Zoll (University of Osnabrück)

#### *Other Members*

Fabrizio Cafaggi (European University Institute)

Carolin Cauffman (Maastricht University)

Alberto De Franceschi (University of Ferrara)

Agnieszka Jabłonowska (University of Lodz)

Monika Jagielska (Silesian University)

Vanessa Mak (Tilburg University)

Hans Micklitz (European University Institute)

Jeremias Adams-Prassl (University of Oxford)

Teresa Rodríguez de las Heras Ballell (University Carlos III of Madrid)

Juliette Sénéchal (University of Lille II)

Marie Jull Sørensen (Aalborg University)

Anne de Vries (Tilburg University)

Tina de Vries (Institute für Ostrecht)

Célia Zolynski (Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines)

本プロジェクトの進行中、プロジェクトチームは ELI 本部および ELI 事務局による寛大な支援を受けて研究をすすめることができた。

### **Advisory Committee (AC)**

#### *Members Assessors*

Marta Infantino (University of Trieste, Assessor)

Damian Možina (University of Ljubljana, Assessor)

Other Members Luisa Clode (European Land Registry Association)

Bertrand Debosque (Council of Bars and Law Societies of Europe)

Judita Dolžan (Ministry of Justice of the Republic of Slovenia)

Byung Jun Lee (Hankuk University)

Irene Kull (University of Tartu)

Kunihiro Nakata (Ryukoku University)

Gerald Spindler (University of Göttingen)

Jos Uitdehaag (Union Internationale des Huissiers de Justice)

Christiane Wendehorst (University of Vienna)

Marilies Zinner (Austrian Ministry for Consumer Protection)

### **Members Consultative Committee (MCC)**

Paul Abbiati (Chartered Institute of Purchasing & Supply Contracts  
Group)

Hans-Jürgen Ahrens (University of Osnabrück)

Elena Bargelli (Chair of the MCC ; University of Pisa)

Małgorzata Boszko (Boszko & Partners Kancelaria Adwokacka)

Federica Casarosa (European University Institute)

Concetta Causarano (University of Pisa)

Kosjenka Dumančić (University of Zagreb)

### **EFTA Surveillance Authority**

Wian Erlank (North-West University)

Michèle Finck (London School of Economics/University of Oxford)



- Marco Giacalone (Vrije Universiteit Brussel)
- Patrícia Guimarães (Universidade Federal do Rio Grande do Norte)
- Georg Gutfleisch (Brandl & Talos Rechtsanwälte GmbH)
- Martin Husovec (University of Tilburg)
- Paola Iamiceli (University of Trento)
- Marta Infantino (University of Trieste)
- Liliya Ivanova (Lawyer)
- Václav Janeček (Charles University, Prague)
- Ana Keglević Steffek (Anglia Ruskin University)
- Lilia Kisseva (Djingov, Gouginski, Kyutchukov & Velichkov Law Firm)
- Michael Lehmann (University Ludwig Maximilian ; Munich and Max Planck Institute for Innovation and Competition)
- Renato Mangano (University of Palermo)
- Felix Maultzsch (Goethe-Universität Frankfurt am Main)
- Sophie Moreil (Université du Littoral Côte d'Opale) P
- ascal Pichonnaz (University of Fribourg)
- Jerzy Pisulinski (Jagiellonian University)
- Sara Rodríguez Marín (Adigital, Sharing España and Complutense University)
- Johannes Safron (University of Vienna)
- Marta Santos Silva (University of Maastricht)
- Renate Schaub (Ruhr-Universität Bochum)
- Hanna Schebesta (Wageningen University)
- Stéphanie Laulhé Shaelou (University of Central Lancashire)
- Matthias Storme (Katholieke Universiteit Leuven)
- Alain Strowel (Université Catholique de Louvain, Institut pour la Recherche Interdisciplinaire en Sciences Juridiques)
- Julia Suderow (Rechtsanwältin & Abogada)

Iannis Symplis (The Council of State Supreme Administrative Court of Greece)

Miguel Pestana de Vasconcelos (University of Porto)

Yanko Xavier (Universidade Federal do Rio Grande do Norte)

## その他の ELI プロジェクトに関する文献

Christoph Busch ; Hans Schulte-Nölke ; Aneta Wiewiórowska-Domagalska ; Fryderyk Zoll, The Rise of the Platform Economy : A New Challenge for EU Consumer Law?, 5 Journal of European Consumer and Market Law, 164-169 (2016), available at <https://ssrn.com/abstract=2754100>

Christoph Busch, Towards a 'New Approach' in European Consumer Law : Standardisation and CoRegulation in the Digital Single Market, 5 Journal of European Consumer and Market Law, 197-198 (2016).

Christoph Busch, European Model Rules for Online Intermediary Platforms, in: Uwe Blaurock ; Martin Schmidt-Kessel ; Katharina Erler (eds) Plattformen : Geschäftsmodelle und Verträge, Nomos: BadenBaden 2018, pp 37-57.

Christoph Busch ; Gerhard Dannemann ; Hans Schulte-Nölke ; Aneta Wiewiórowska-Domagalska ; Fryderyk Zoll (eds), Discussion Draft of a Directive on Online Intermediary Platforms : Commentary, Jagiellonian University Press 2019, 362 pages (ISBN : 978-83-233-4462-9)

Felix Maultzsch, Contractual Liability of Online Platform Operators : European Proposals and Established Principles, 14 European Review of Contract Law 209-240 (2018), available at <https://ssrn.com/abstract=3074301>

Research Group on the Law of Digital Services, Discussion Draft of a Directive on Online Intermediary Platforms, 5 Journal of European Con-

sumer and Market Law, 164-169 (2016), available at <https://ssrn.com/abstract=2821590>

Marie Jull Sørensen, Draft Model Rules on Online Intermediary Platforms, in : Bram Devolder (ed) *The Platform Economy : Unravelling the Legal Status of Online Intermediaries*, Intersentia : Cambridge 2019, pp 173-186.

Aneta Wiewiórowska-Domagalska, Online Platforms : How to Adapt Regulatory Framework to the Digital Age?, European Parliament Briefing, PE 607.323, 2017, available at [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/607323/IPOL\\_BRI\\_\(2017\)\\_607323\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/607323/IPOL_BRI_(2017)_607323_EN.pdf)

Fryderyk Zoll, Le projet académique pour une directive relative aux plateformes en ligne – la question de la responsabilité des opérateurs de plateforme pour inexécution du contrat par les fournisseurs, in : Juliette Sénéchal ; Sophie Stalla-Bourdillon (eds) *Rôle et responsabilité des opérateurs de la plateforme en ligne : Approche(s) transversale(s) ou approches sectorielles?*, IRJS: Paris 2018, pp 107-116.

\* \* \*

Translations of the Discussion Draft (2016) in several languages are available at : [https://www.elsi.uni-osnabrueck.de/projekte/model\\_rules\\_on\\_online\\_intermediary\\_platforms.html](https://www.elsi.uni-osnabrueck.de/projekte/model_rules_on_online_intermediary_platforms.html)

## 資料リスト

### EU 法

- ・ P2B Regulation (EU) 2019/1150 (P2B 規則)  
オンライン仲介サービスのビジネス・ユーザーを対象とする公正性・透明性の促進に関する欧州議会及び理事会規則 (2019年 6 月20日 ; OJ L 186,

11.7.209, p57-59.)。

※同規則の邦訳としては、カライスコス アントニウス = 寺川永 = 馬場圭太「ビジネス・ユーザーのためのオンライン仲介サービスの公正性及び透明性の促進に関する欧州議会及び理事会規則 (Regulation (EU) 2019/1150) : 概説および条文訳」NBL 1163号 (2020年) 34頁以下を参照。

- ・ Directive (EU) 2019/771 on Contracts for the Sale of Goods (物品売買契約指令)

規則 (EU) 2017/2394及び指令 (EC) 2009/22を改正し指令 (EC) 1999/44を廃止する、物品の売買契約の一定の側面に関する欧州議会及び理事会指令 (2019年5月20日; OJ L136, 22.5.2019, p28-50.)。

- ・ Digital Content Directive (EU) 2019/770 (デジタルコンテンツ指令)

デジタルコンテンツ及びデジタルサービス供給契約の一定の側面に関する欧州議会及び理事会指令 (2019年5月20日; OJ L 136, 22.5.2019, p1-7.)。

※同指令の邦訳としては、カライスコス アントニオス = 寺川永 = 馬場圭太「(翻訳) 物品の売買契約の一定の側面に関する欧州議会及び理事会指令 (Directive (EU) 2019/771)」ノモス45号 (2019年) 161頁以下を参照。

- ・ General Data Protection Regulation (EU) 2016/679 (一般データ保護規則)

指令 (EC) 95/46を改正する、個人データの処理に係る自然人の保護及び当該データの自由な移動に関する欧州議会及び理事会指令 (2016年4月27日; OJ L 119, 4.5.2016, p1-88.)。

- ・ Payment Service Directive (EU) 2015/2366 (決済サービス指令)

指令 (EC) 2002/65、指令 (EC) 2009/110、指令 (EU) 2013/36及び規則 (EU) 1093/2010を改正し指令 (EC) 2007/64を廃止する、域内市場における決済サービスに関する欧州議会及び理事会指令 (2015年11月25日; OJ L 337, 23.12.2015, p35-127.)。

- ・ Package Travel Directive (EU) 2015/2303 (パック旅行指令)  
規則 (EC) 2006/2004 及び指令 (EU) 2011/83 を改正し指令 (EEC) 90/314 を廃止する、パッケージ旅行及びこれに付随する旅行手配に関する欧州議会及び理事会指令 (2015 年 11 月 25 日; OJ L 326, 11.12.2015, p1-33.)。
- ・ Consumer Rights Directive 2011/83/EU (消費者権利指令)  
指令 (EEC) 93/13 及び指令 (EC) 1999/44 を改正し指令 (ECC) 85/577 及び指令 (EC) 97/7 を廃止する、消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令 (2011 年 10 月 25 日; OJ L 304, 22.11.2011, p64-88.)。  
※現代化指令による改正前のものではあるが、同指令の邦訳としては、寺川永 = 馬場圭太 = 原田昌和 (訳) 「2011 年 10 月 25 日の消費者の権利に関する欧州議会及び理事会指令」関法 62 卷 3 号 (2012 年) 436 頁を参照。
- ・ Rome I Regulation (EC) 593/2008 (ローマ I 規則)  
契約債務の準拠法に関する欧州議会及び理事会規則 (2008 年 6 月 17 日; OJ L 177, 4.7.2008, p6-16.)。
- ・ Rome II Regulation (EC) 864/2007 (ローマ II 規則)  
契約外債務関係の準拠法に関する欧州議会及び理事会規則 (2007 年 7 月 11 日; OJ L 199, 31.7.2007, p40-49.)。
- ・ Unfair Commercial Practice Directive (EC) 2005/29 (不公正取引方法指令)  
指令 (ECC) 84/450、指令 (EC) 97/7、指令 (EC) 98/27、指令 (EC) 2002/65 及び規則 (EC) 2002/65 を改正する、域内市場における事業者の消費者に対する不公正取引方法に関する欧州議会及び理事会指令 (2005 年 5 月 11 日; OJ L 149, 11.6.2005, p22-39.)。
- ・ E-Commerce Directive (EC) 2000/31 (電子商取引指令)  
域内市場における情報社会サービス、特に電子商取引の特定の法的側面に関する欧州議会及び理事会指令 (2000 年 6 月 8 日; OJ L 178, 17.7.2000, p1-16.)。
- ・ Consumer Sales Directive (EC) 1999/44 (消費者売買指令)

消費動産売買及びそれに付随する保証の一定の側面に関する欧州議会及び理事会指令 (1999年5月15日; OJ L 171, 7.7.1999, p12-16.)。

- ・ Unfair Contract Terms Directive (EEC) 93/13 (不正条項指令)  
消費者契約における不公正契約条項に関する欧州議会及び理事会指令 (1993年4月5日; OJ L 95, 21.4.1993, p29-34.)。
- ・ Commercial Agents Directive (EEC) 86/653 (代理店指令)  
自営商事代理人に関する各加盟国法の整合性に関する評議会指令 (1986年12月18日; OJ L 382, 31.12.1986, p17-21.)。

## 国内法

- ・ ドイツ民法典 (RGB)
- ・ フランス消費法典

## EU 立法資料

- ・ 消費者のためのニューディール (2019) COM (2018) 185
- ・ 消費者権利指令に関する提案 (2008) COM (2008) 614

## 裁判例

- ・ 欧州司法裁判所判例 C-649/17 (Amazon EU)  
CJEU case C-649/17 of 10.7.2019, *Amazon EU*, ECLI:EU:C:2019:576
- ・ 欧州司法裁判所判例 C-149/15 (Wathelet)  
CJEU case C-149/15 of 9.11.2016, *Wathelet*, ECLI:EU:C:2016:840
- ・ 欧州司法裁判所判例 C-320/16 (Uber France)  
CJEU case C-320/16 of 10.4.2018, *Uber France*, ECLI:EU:C:2018:221
- ・ *Oberdorf v Amazon*, Third Circuit Court Appeals, No 18-1041, 7/3/19  
United States Third Circuit Court Appeals, No 18-1041, *Oberdorf v Amazon.com Inc*, 7.3.2019

**国際標準化機構の標準**

- ・ ISO 20488:2018 (オンライン消費者レビュー-Online Consumer *Reviews*)  
ISO 20488:2018, Online Customer reviews- Principles and requirements for their collection, moderation and publication