

国際的な消費者保護の課題と展望

京都大学大学院法学研究科・教授
西谷祐子

I. はじめに

国際的な消費者保護をめぐる現状と課題

デジタルプラットフォーム（DP）等を通じて外国企業が日本でも事業展開

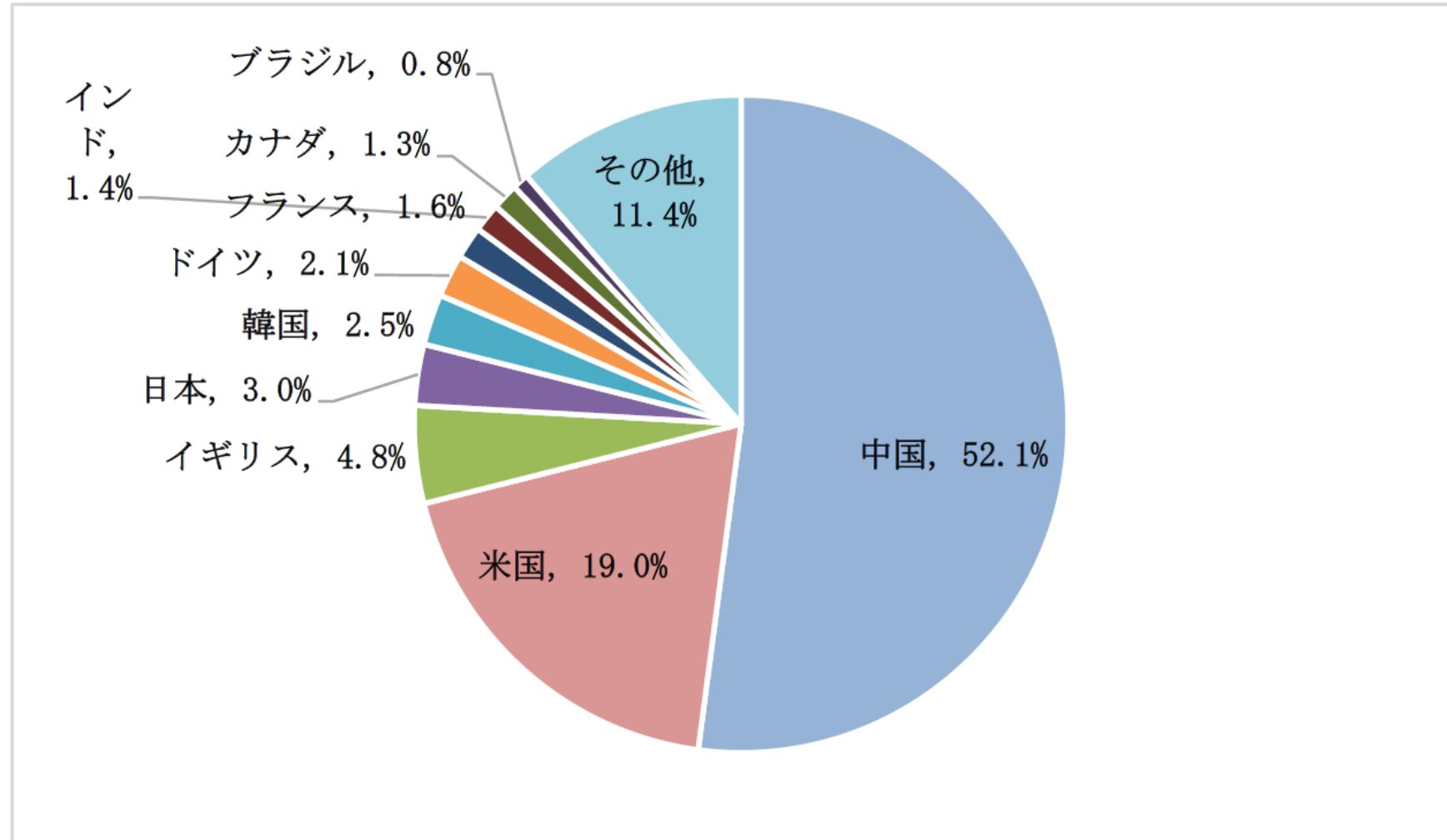
日本企業が海外DPに出店する例も（中国のTmall Global天猫国際など）

どのように日本の消費者を保護するか？

- ◆ 契約準拠法の決定・適用
- ◆ 紛争処理方法：裁判のほか、仲裁・調停やODR/CDR（Computer Dispute Resolution）
- ◆ 日本法による規制

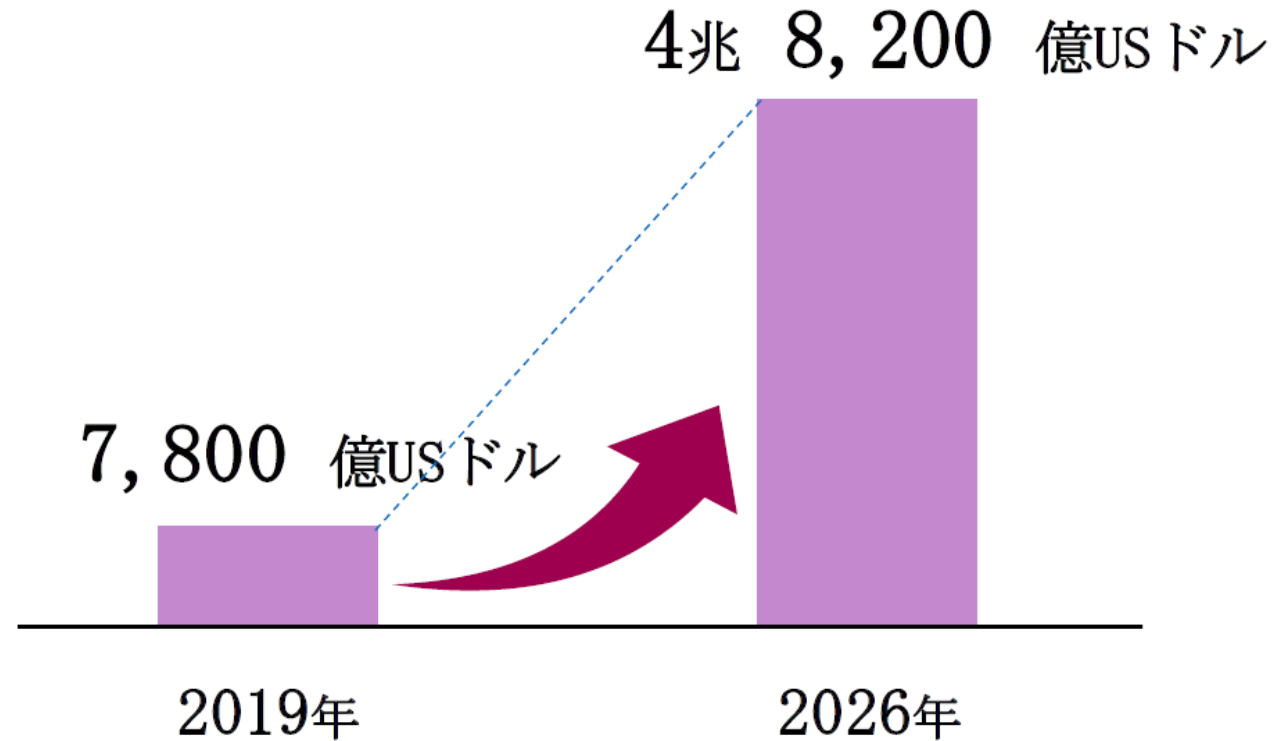


図表 7-5：国別 EC 市場シェア（単位：％）



出所：eMarketer, May 2021 をもとに作成

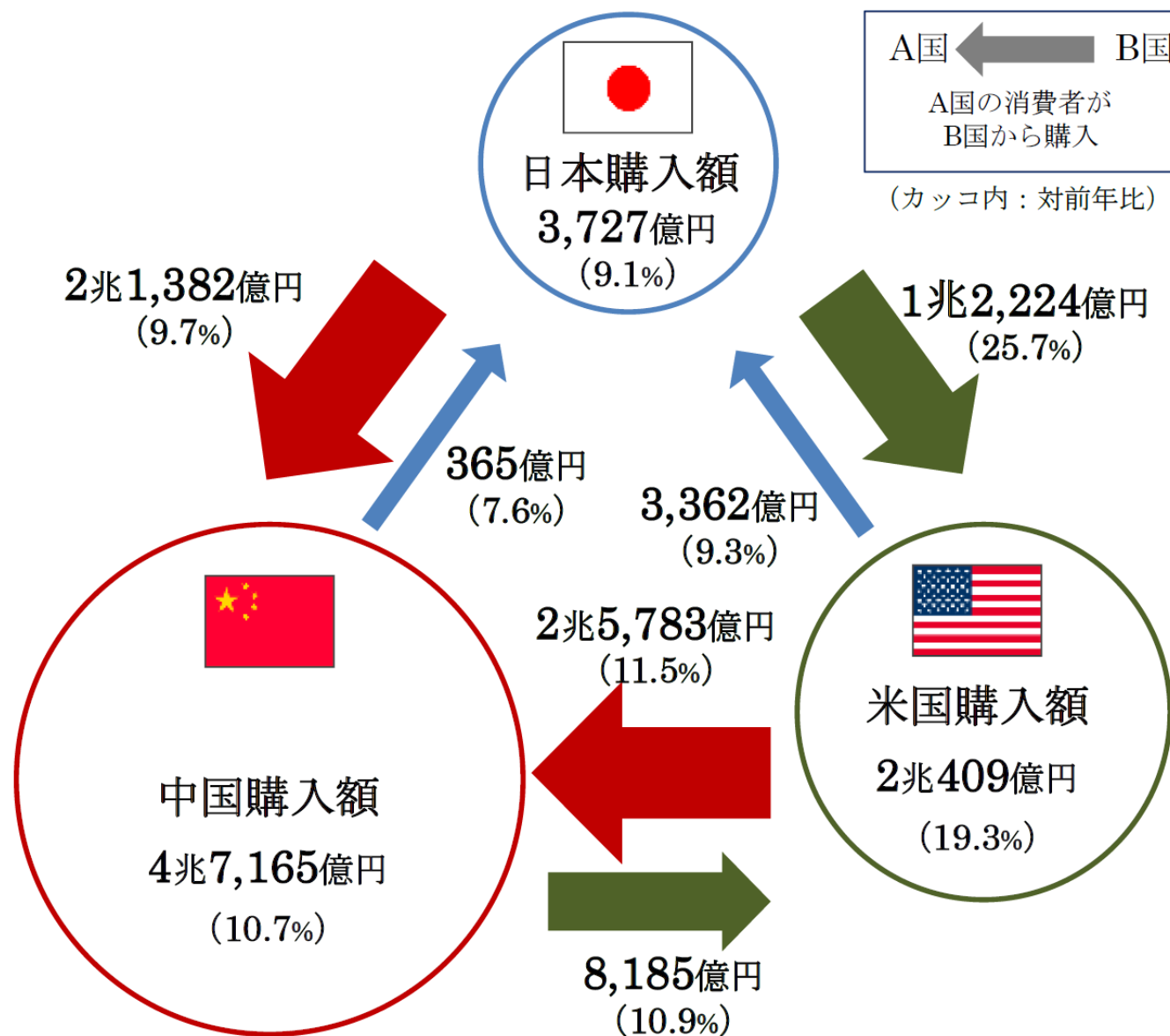
図表 7-6：世界の越境 EC 市場規模の拡大予測



出所：Facts & Factors.発表データをもとに作成

<https://www.fnfresearch.com/cross-border-b2c-e-commerce-market-by-category-852>

図表 7-7：日本・米国・中国 3 カ国間の越境 EC 市場規模（単位：億円）



II. 消費者契約の準拠法と強行法規の適用

1. 具体例

◆SNS利用規約の例（米国カリフォルニア州法人SNS）

「EU、EFTA諸国または英国以外の国に居住しているユーザーの場合（米国に居住しているユーザーの場合も含みます）、本規約およびユーザーと〇〇社の間に発生する紛争には、準拠法の選択に関する規定を除き、カリフォルニア州法が適用されます。本規約または本サービスに係るあらゆる紛争は、アメリカ合衆国カリフォルニア州サンフランシスコ郡に所在する連邦裁判所または州裁判所に専属的に提起されるものとし、ユーザーは、人的管轄権に同意し、法廷地の不都合についての抗弁を放棄するものとします。」

日本のユーザーも対象

- 契約準拠法：「カリフォルニア州法に合意」
- 紛争処理のための裁判管轄：「カリフォルニア州の連邦/州裁判所の専属管轄に合意」

◆MRI事件（米国ネヴァダ州法人）

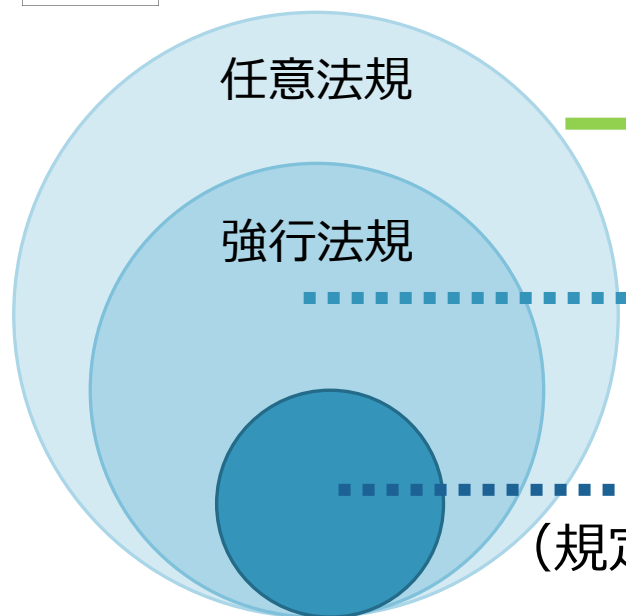
- 米国金融業者「MRIインターナショナル」が診療報酬請求債権を金融商品として販売；日本支店を通じて日本で宣伝広告・勧誘・販売；約8700人から1300億円を取得
- 「本契約の準拠法は、アメリカ合衆国法及びネヴァダ州法とし、本契約から生じる一切の紛争については、アメリカ合衆国ネヴァダ州裁判所を専属的合意管轄裁判所とする。」
→ 日本で多数の被害者が提訴して勝訴（東京高判平成26.11.17，東京地判平成28.4.8ほか）
- 2018年9月に和解，50億円分配を決定；代表取締役は詐欺罪で起訴，2019年に懲役50年判決

日本の消費者を対象

- 契約準拠法：ネヴァダ州法を合意
- 紛争処理のための裁判管轄：ネヴァダ州連邦又は州裁判所の専属管轄を合意

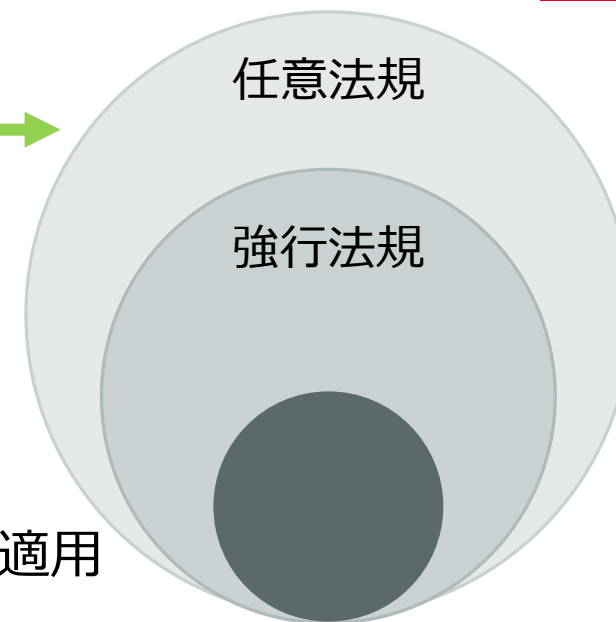


日本 = 法廷地



消費者の常居所

カリフォルニア州



事業者の本店

(通則法7条) 準拠法の指定

(通則法11条)
強行法規の援用

(規定なし) 「絶対的強行法規」の適用

(* 日本で裁判をすると仮定)

2. 消費者契約に関する通則法の構造

◆通則法7条：当事者は自由に準拠法を選択可（世界中のどの法でもよい）

◆通則法11条1項：消費者がその常居所地法上の特定の強行規定を援用 → 適用

- ・ 消費者契約：情報・交渉力の格差のあるBtoC取引のみ
- ・ 消費者が特定の強行規定を適用すべき旨の意思表示＋特定の法的効果も主張
→ すべての強行法規が対象；消費者に重い負担（裁判官の職権による優遇比較を回避）
- ・ 受動的消費者のみ（通則法11条6項）：自己の常居所地で契約を締結or履行を受領等
→ インターネット取引には×（事業者の「日本市場における事業活動」を基準とすべき）

◆日本法上の「絶対的強行法規」：裁判官が職権で必ず適用（不文の法理）

絶対的強行法規：日本の国家利益や社会政策の実現を目的とする特に強行性の強い法規であって、準拠法如何にかかわらず適用される法規
(もっぱら私人間の利益調整を目的とする強行法規は除かれる)

→ 特定商取引法・割賦販売法・景表法等の関連規定
消費者契約法12条以下（適格消費者団体による差止請求；消費者契約法4～10条は×）

3. 契約準拠法及び強行法規の適用

- ◆ 契約準拠法条項（準拠法の合意）の有効性
→（現在の多数説）選択された法による
- ◆ 定型約款の契約内容への組み込み；契約条項の有効性
→ 選択された法による；ただし消費者契約法8～10条の援用○（通則法11条1項）
- ◆ 詐欺又は不実告知による誤認（MRI事件）
 - ・ ネヴァダ州法による詐欺取消し（東京地判平成29.1.19）
 - ・ 消費者が民法96条1項/消費者契約法4条1項1号を援用（東京地判平成29.1.17, 同平成29.1.31, 同平成29.3.30, 同平成29.5.25）
- ◆ 通信販売のクーリングオフ
契約準拠法上は×, 通則法11条の援用もない場合
→ 裁判官は職権で特定商取引法15条の3（絶対的強行法規）を適用

4. 立法論

通則法11条の限界

スマートコントラクトやブロックチェーン等の新技術を用いた契約：準拠法選択



◆ 消費者契約法（4～10条+12～12条の2）を直接適用する可能性

- 「絶対的強行法規」or「涉外実質法」として，日本在住の消費者に直接適用する手法（「この法律は，日本に常居所をもつ消費者が外国事業者と締結する消費者契約にも適用される」）（個人情報保護法166条参照；不競法も検討中）
- 「優遇比較」を行い，消費者契約法を保護の最低基準とし，より消費者に有利となる準拠外国法はそのまま適用する手法（「外国法を選択することで，この法律による保護が奪われる結果となってはならない」）（EU1993年不当条項指令ほか）

◆ 行政法規による補充も必要（出品の禁止・制限や利用停止，販売者等の情報開示；企業名の公表など；オークションやフリーマーケットなどのCtoC取引への対応も視野に）

◆ 擬似外国会社の規制（会社法821条）：十分とはいえない；しかし実数は減少とも

III. 紛争解決のあり方

1. 裁判



(1) 国際裁判管轄

消費者保護のための特則

①民訴法3条の4第1項：消費者の住所地

②民訴法3条の7第5項：専属的管轄合意は原則として紛争発生後のみ○
(付加的合意と解釈)

➡ MRI事件でもネヴァダ州の専属的管轄合意否定（日本に管轄あり）
CtoC取引には適用なし

(2) 消費者団体訴訟制度（消費者契約法12条以下，特商法58条の18以下，景表法30条）
日本での事業活動（民訴法3条の3・第5号）等に基づく国際裁判管轄＋日本法の適用
→ 外国事業者に対しても積極的に差止請求してよい（事例集には紹介なし）

(3) 消費者裁判手続特例法

日本での事業活動（民訴法3条の3・第5号）等に基づく国際裁判管轄＋日本法の適用
→ 外国事業者に対しても損害賠償＋慰謝料請求可

2. 裁判外の紛争処理手続（ADR）

(1) 総説

- ADR：公正な第三者が関与
- 利用者の自主性＋専門家の知見を活かした解決；簡易・迅速・低コスト



- ・ 民間型ADR：業界団体や企業（eBay, Airbnb, 楽天など）
 - ・ 行政型ADR：国民生活センター紛争解決委員会：重要消費者紛争の和解仲介・仲裁
- 国民生活センター越境消費者センター：27の海外連携機関と協働（米国・加, 英国, 韓国, 台湾, 香港, シンガポール, フィリピン等）

(2) 仲裁・調停

➤ 仲裁適格性：和解可能性

→ 仲裁法附則3条：消費者契約についても仲裁合意は有効，ただし消費者が解除可

米国法人のオンライン・ショッピングモール：ユーザーとの契約でODR（Resolution Center）によって30日以内に解決しなければ，AAA仲裁（海外在住者はユタ州ソルトレークシティ又は他の合意した地が仲裁地；紛争価額2万5千ドル以下は書面のみ）

➤ 調停適格性：和解可能性

→ ADR法改正要綱案：執行力の付与については，消費者契約を適用除外

➤ CtoC取引は，仲裁・調停が制限なしに利用可



1958年ニューヨーク条約での承認執行（承認国の基準；日本では可能；しかし商事事件に限定する国も：米国，中国，韓国，インド，フィリピン，インドネシア，ベトナム等）

2018年シンガポール条約は×（商事契約のみ対象）

(3) ODR/CDR

- ・ ICT 技術を活用した紛争解決：情報収集，相談，交渉，中立公正な第三者のADRを包括
- ・ 「第4の当事者」（Forth Party）：仲裁人や調停人の業務支援テクノロジー
- ・ 顧客の信頼及び迅速性が重要：仲裁人・調停人の資格？

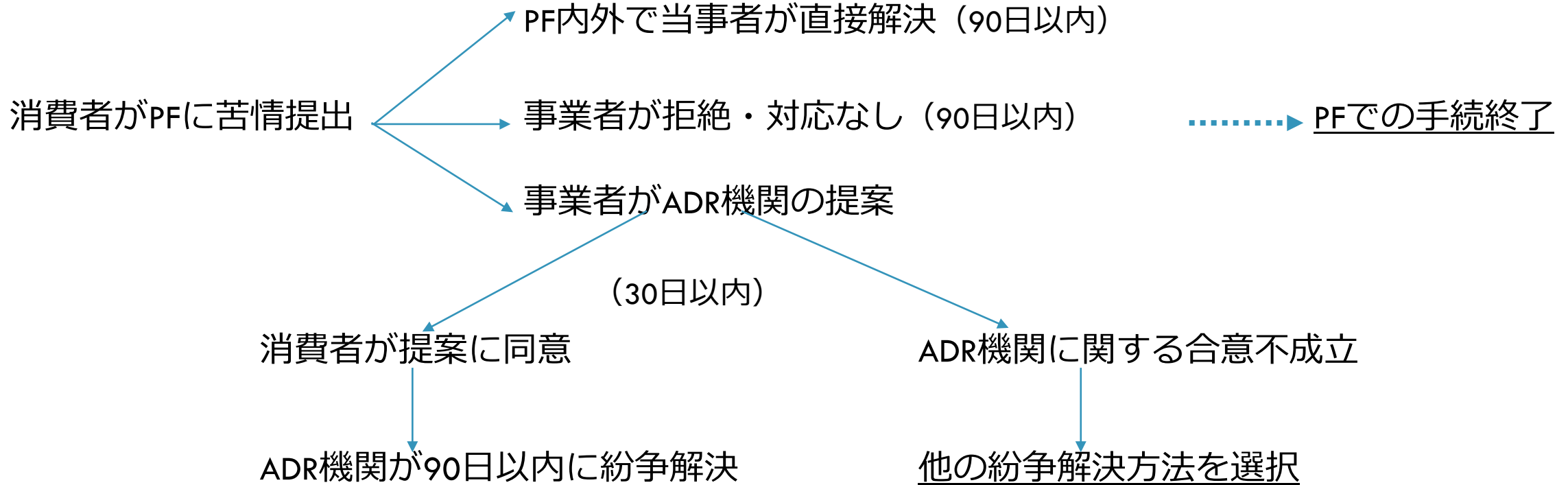


- 1999 / 2006年OECD 「電子商取引分野における消費者保護ガイドライン」
- 2017年UNCITRAL 「Technical Notes on Online Dispute Solution」
- 米国（特にユタ州）やEUで発展
- 法務省も2022年3月「ODRの推進に関する基本方針～ODRを国民の身近なものとするためのアクション・プラン～」公表



欧州連合（EU）におけるODR

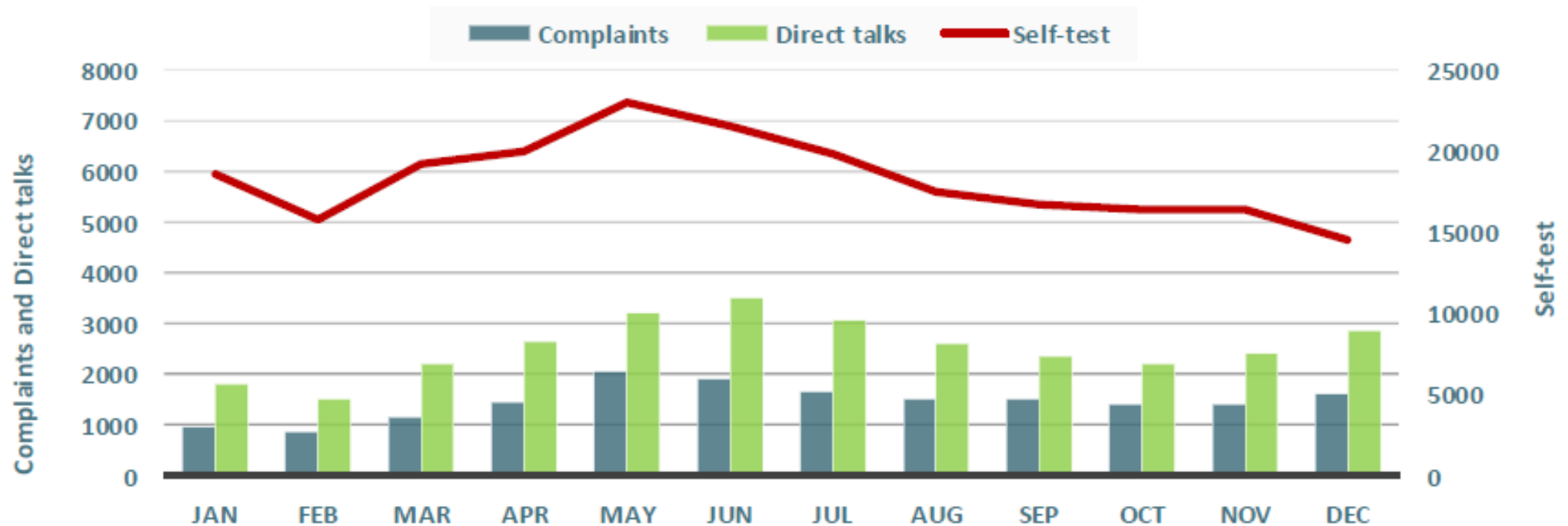
ODRプラットフォーム（2016年～）（2013年EU第524号規則）〔ODR規則〕



- ・ 2020年には330万人がアクセス（2021年EU第4次報告書）
- ・ 当初はADRやODR機関への到達少数→2019年にはSelf TestやDirect Talkの機能追加
- ・ エンフォースメントの限界；消費者団体訴訟を含む事業者の負担

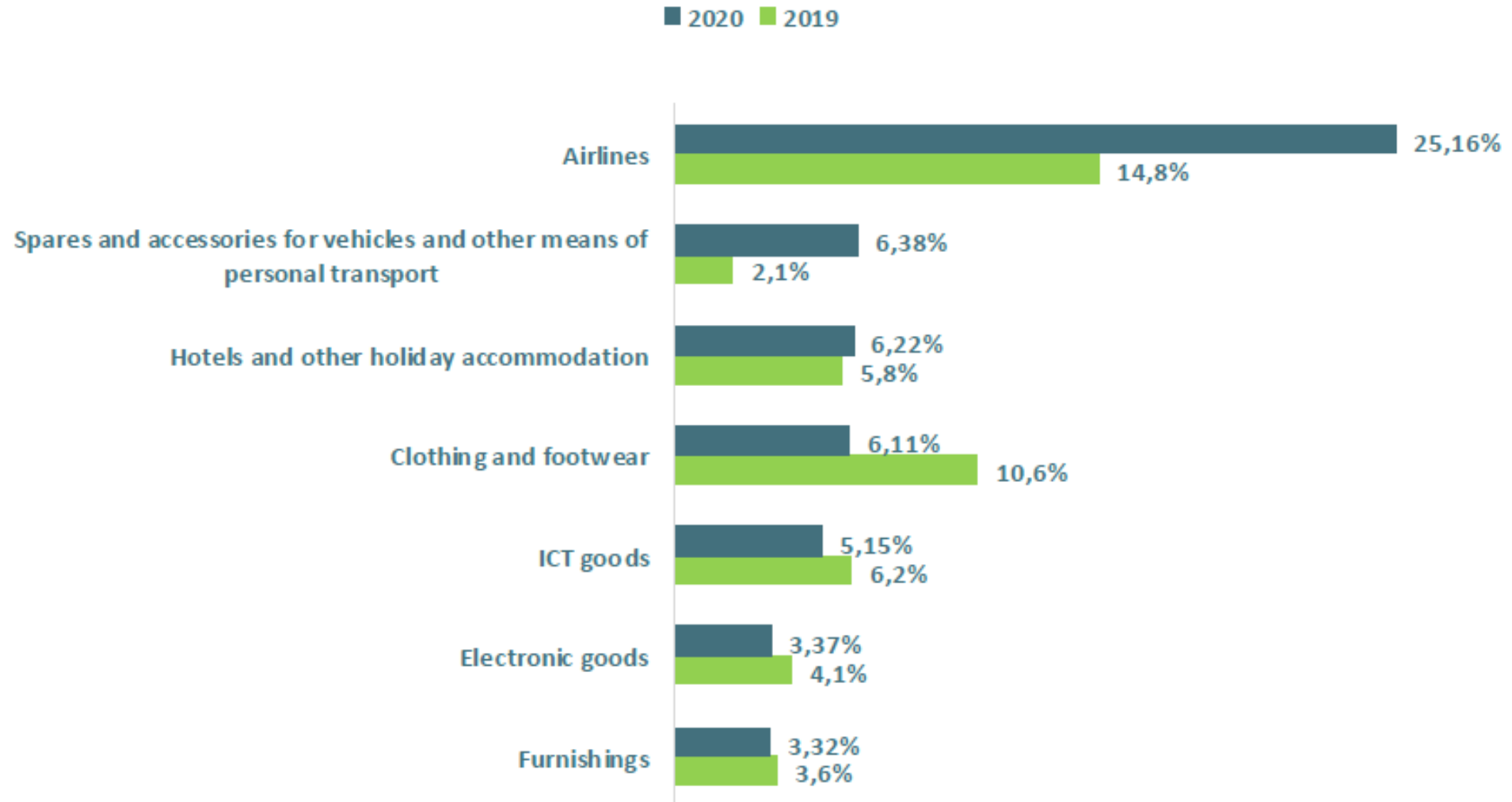
（*2021年10月29日日本国際経済法学会・林貴美会員報告参照）

Number of submissions per month in 2020

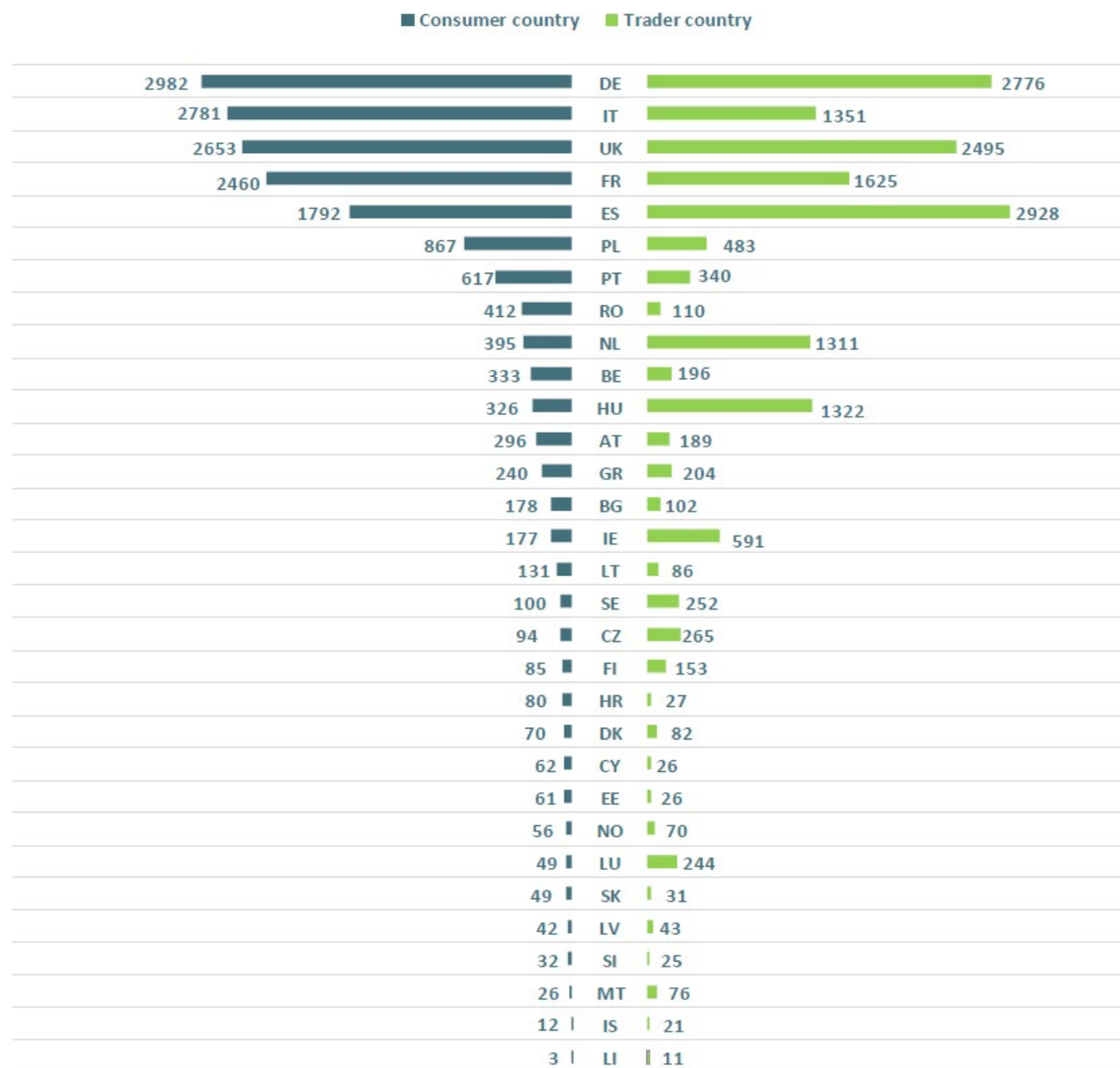


<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>

Top 7 most complained retail sectors in 2020 compared to 2019



Number of complaints per consumer and trader country



IV. おわりに

- ◆国際事案における準拠法決定及び紛争解決の重要性
- ◆立法論として、消費者契約法の直接適用を定める可能性
- ◆日本市場で事業活動を行う事業者に対する規制：行政法規の役割
- ◆ソフトな紛争処理としてのADRやODR/CDRの意義；利用者の信頼，仲裁人・調停人の資格などの法整備の必要性

