

個人間取引に関する法規範及び紛争解決システムの現状 ——調査計画及び調査機関設置に関するレポート——

Current status of legal norms and dispute resolution systems related to person-to-person transactions: Report on investigation plan and establishment of investigation institution

鈴木 宏昌*

SUZUKI Hiromasa

【要旨】 個人間の取引において、電子商取引とりわけインターネットオークションやフリマアプリの普及による影響は決して小さくない。法規範が不明確かつ紛争解決システムが不整備であるため、個人間取引には法的トラブルが少なくない。実態を把握し、法規範のあり方および紛争解決システムが検討されなければならない。個人間取引を取り巻く現状、今後の調査計画、活動基盤となる機関設置等について紹介する。

キーワード：電子商取引，インターネットオークション，フリーマーケット

Key words: e-commerce, Internet auction, Free Market

1 はじめに

民法は、典型的な幾つかの契約類型について、当事者の対等な関係を前提とした諸規定を置いている。

しかし、当事者が完全に対等であることは寧ろ少なく、当事者間には、情報量および交渉力等の格差があることが多い。

そのため、当事者の保護、取引公正の確保のため、民法が定める基本ルールの修正が必要となる。

取引安全や情報開示等を通じた第三者の保護など、法律の制定・適用において考慮すべき利益や価値は多岐にわたる。

企業取引には商法、不動産取引には借地借家法、金融取引には金融商品取引法、消費者取引には消費者契約法など、民法の特別法は多く存在する。

裏を返せば、特別法による手当がない分野では、民法の基本ルールが適用される。

事業と関わりのない個人的な調達・消費のために行う個人間の取引（以下「個人間取引」という。）も民法によって処理される¹⁾。

昨今、インターネットオークション、フリマアプリの

普及によって、個人間取引が発展した。それに伴い、商品の引渡しや代金支払い、返品・返金に関する法的紛争も少なくない。

民法の制定当初は想定されていなかった取引形態であり、民法の規定だけでは、法的紛争がどう処理されるか、どうすればトラブルを少なく、また、有利に取引を進められるか、予測困難な面がある。法適用の予測可能性を高めなければならない²⁾。

また、どのような紛争解決システムであれば、法的紛争を円滑に、効率よく、安定的に解決できるかも、社会的な課題となろう。

紛争の具体的事例を把握し、解決のあり方・紛争解決システムを検討することによって、個人間取引への法適用の予測可能性、効率性・安定性を高めることを当面の研究課題と位置付ける。

2 個人間取引を取り巻く現状

2-1 法規範の問題

(1) 個人間取引に関する法規範の現状について

個人間取引と一口に言っても、その態様は多岐にわたる。

* 東海大学総合社会科学研究所講師

その大部分は、売買契約と位置付けられる。そのため、本稿でも主にはインターネットオークション、フリマアプリ等を介して行われる売買契約を想定して論を進める。

もっとも、インターネットのような爆発的な広がりは見られないものの、依然として、現実社会の掲示板や地域的つながりで行われる贈与、物々交換なども存在することも、念頭に置いている。

なお、インターネットオークションでは、方法論などの情報を出品することもあり得る。当該情報を記載・記録した資料や媒体を取引対象とする場合は売買であるが、場合によっては、コンサルティング等の役務提供であったり、あるいは、ノウハウの使用許諾等であると解する余地もある。

そうすると、民法が定める典型契約のどの類型に該当または類似するかも、必ずしも明確でないと言える。

(2) 消費者契約法、特商法の不適用

個人間取引の当事者は、双方とも、事業者との関係では消費者と位置付けられる者達である。

個人間取引は、家庭内にある衣料品などを新古品・中古品を出品するケースも多い。新品で購入（一次取引）した商品を新古品・中古品として、他の消費者に売買・贈与等（二次取引）することもある。

個人間取引においては、取引の当事者が事業者でない以上、消費者契約法や特定商取引法の適用はないと考えるのが文理解釈から導かれる素直な結論である^{3)・4)}。当事者間の格差に起因する不合理を修正するという法の趣旨・目的から、個人間取引にこれらの法律を適用する理由は一見存在しないようにも思われる。

しかし、実際には、モラルが低いと言わざるを得ない層が混入し、個人間取引にも法的トラブルは多い。商品の瑕疵、写真と実物が異なる等の理由でなされる商品受取り拒否、返品等に関するトラブルが少なくない。中には、偽ブランド品の出品等、詐欺と言っても過言でないケースも存在する。

こうした被害から当事者を守る必要があることは、個人間取引でも変わりはない。

しかし、詐欺・強迫取消が認められるには証明のハードルが高く、民法の基本ルール（詐欺や錯誤等）だけでは取引相手の救済に十分と言えない。

個人間取引にも、消費者契約法や特定商取引法、とりわけ意思表示の取消（消費者契約法4条1項1号・2号、同条2項）や法定返品（特商法第15条の3）に関する規程を類推適用するとの解釈論または将来的な立法論

が合理性を持ち得るのではないかと検討する必要がある。

(3) 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」

経済産業省は、電子商取引等を巡る法解釈の指針として、学識経験者・関係省庁・経済界などの協力を得て、民法その他の法令の解釈について同省の考え方を提示している。これが上記の準則であり、実務に与える影響は小さくないと考えられる⁵⁾。

同準則によれば、インターネットオークションやフリマアプリによる取引にも民法の売買の規定が適用され、民法の意思表示の取消・無効、契約解除や瑕疵担保責任によって、当事者の保護や利益調整を図られることとなる。

個人間取引や電子商取引の特性に配慮し、これら民法の制度をどのように柔軟に運用して行くか・利益調整を図って行くかは、未だ不透明さが残る。

また、同準則によれば、いわゆる「ノークレームノーリターン」特約は、原則有効であるとの前提の下、売主が商品の瑕疵、数量不足等について悪意であった場合に売主の担保責任を追及し得ることとなる（民法572条）。これに対し、消費者契約法第8条、10条など消費者保護を図る規定の適用は、売主が事業者の場合に限定される。

このように整理する同準則が、裁判例や学説上の通説的見解と整合的な立場に立つことも、至極当然のことである。

一方、個人間取引、電子商取引の現状に鑑み、当事者の利益擁護のため、法文および裁判例の多用な解釈可能性や立法論からの様々な提言が求められよう。

2-2 紛争解決手段の問題

(1) 訴訟の利用困難性

個人間取引は少額規模であることが多いため、費用・時間等を考えると、訴訟提起という選択は通常は取り難い。

そのため、裁判例の蓄積も円滑に進まず、当事者にとって行動の準則や紛争になった場合の結果を予測しにくい。

(2) サイト運営事業者の無関与

多くのプラットフォーム事業者は、ユーザー間の法的トラブルに関与せず、当事者間で自主的に解決されるべきものと位置付けている。

前述の経済産業省の準則も、原則として、ユーザー間

の問題に関し、プラットフォーム事業者は法的責任を負わないとする。

(3) ADR の活用

以上より、裁判外紛争解決手続（ADR）への期待が必然的に高まる。

ところが、司法型 ADR（調停）は、裁判所で行われ、弁護士が代理人になることが多く、費用および手続面でのハードルの高さは訴訟とそれほど変わらない。

行政型（国民生活センター等）、民間型（弁護士会、業界団体等）の活用を広げ、その機能・役割分担が議論されるべきである。

第三者の助言・指導を受けることによって当事者の自主的解決が図られるのか、あるいは、調停のように解決案を示すことまで必要とするのか、紛争の実態に合わせた見極めが必要である。

また、ADR を利用した場合の法的効力（時効中断、訴訟の中止、調停代替）についても考慮する必要がある。

安定・定着させる上では、運営経費の確保方法も課題となる。

3 個人間取引に関する調査計画

以上の現状および課題認識に基づき、個人間取引に関し、法規範および紛争解決システムの二つの面から分析することを目的として、平成30年度中に以下の通り調査を計画している。

3-1 調査目的

社会的諸問題を分野横断的・総合的に研究し、社会の発展に寄与・貢献することを目的とし、産官学連携による調査研究結果を政策提言や人材育成等に繋げることに、日本の E コマースの健全な発展に貢献することを目的とする。

とりわけ、本研究においては、近年目覚ましい発展を遂げる個人間取引・C to C 取引に関し、プラットフォーム事業者およびその運営するサイトやアプリのユーザーの実態調査を行う。

具体的には、プラットフォーム事業者の会則や約款、決済等の制度の現状、ユーザーの聞き取りやアンケート調査による問題意識や紛争事例の実態把握を行う。

比較的少額の個人間取引であるため、訴訟等には発展しにくく、公的な制度には依らずに当事者間で処理しようとする結果、いわゆる泣き寝入りになってしまっていると推測される事例について、紛争の実態把握と法適用

および解決方法のあり方について検討する。

なお、後述の通り調査活動の拠点を都心以外（自治体が運営する文化施設）を活用することにより、産官学連携や市民との交流・意見交換を活発に行う。

3-2 平成 30 年度の活動計画概要

◆個人間取引実態調査（平成30年度）

（第 1 期）

- ・調査体制の整備
- ・アンケート・モニタリング調査（第一次）
 - (1) 年代別・層別 利用実態、意識調査
 - (2) 利用していない層の意識調査
 - (3) 利用している層の実態調査（品目・金額等）

（第 2 期）

- ・調査結果集計検証
- ・データベース入力、内容検証

（第 3 期）

- ・アンケート・モニタリング調査（第二次）

上記(1)～(3)の追加補充調査

- (4) 利用層の意識調査（法的紛争、安全性、管理者の信頼性）
- ・データベース入力、内容検証

（第 4 期）

- ・法的側面の検証
 - (1) 紛争の内容、解決指針に関する一定パターンを抽出
 - (2) 紛争解決方法（裁判外紛争処理）の検討
- 11～12月 レポート作成

3-3 個人間取引（フリマ・オークション）調査センターの開設

モニタリング（ヒアリング、アンケート）調査および地域・市民との交流を行う拠点（調査センター）を下記に置く。

神奈川県相模原市南区相模大野 3 丁目 3 番 2 号
bono 相模大野サウスモール 3 階

同センターにて、弁護士等の資格者も交えて、ユーザー層に対する聴き取り調査、アンケート調査等を通じ、事例収集、意識調査等を行う。

3-4 調査結果の報告・公表

上記センターにて行った調査結果は、本研究所紀要に

て公表するほか、その成果を活かして市民交流活動（講演等）を実施する。

以上

注

- 1) 個人であっても事業として取引を行う場合、特定商取引法や景品表示法、消費者契約法が適用される。本稿が扱う個人間取引は、純然たる消費者間の取引であり、これらの法が適用されず、民法の規定に依る。
- 2) 裁判例蓄積を待つのでは不十分であり、当事者の予見可能性を高めて取引を推進する必要があるとの観点から、経済産業省は「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を公表している。「電子商取引、情報財取引等に関する様々な法的問題点について、民法をはじめ、関係する法律がどのように適用されるのかを明らかにすること」「現行法による問題への対応の限界を明らかにし、今後の新規立法その他のルール形成の参考とすること」を目的とする。
- 3) 消費者契約法は、適用対象となる取引を「事業者」と「消費者」との間に締結される契約（消費者契約）とする。また、特定商取引法も、「通信販売」とは「販売業者又は役務提供事業者」が行う販売・役務提供としている。文理解釈からは、消費者契約法や特定商取引法は、個人間取引が適用外となる。

- 4) この結論を実質的観点からも検証する必要がある。個人間取引は、家計の支出抑制または救貧・防貧目的から財の再配分を行っていると言えるため、消費者契約法や特定商取引法をストレートに適用することは、法の趣旨に反しよう。しかし、個人間取引でも、情報および交渉力の格差が存在し、一方当事者の利益や取引の公正が害される場合がある。モラルの低い層や隠れ事業者の混入、取引の二次的（二層的）構造などから、その懸念は顕在化しよう。
- 5) 同準則公表の目的が当事者の予見可能性を高めて取引を円滑にすることである以上、客観的（場合によっては保守的）解釈を志向することとなろう。しかし、法解釈や裁判例の変遷を通じたルール形成が否定されるべきでなく、同準則によって法解釈が保守化・硬直化する方向に行かないように配慮が必要であろう。

参考文献

[日本語文献]

- 「ネット取引被害の消費者相談」（東京弁護士会消費者問題特別委員会編，商事法務（2010年））
- 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（商務情報政策局情報経済課・平成27年4月公表）
- 「平成28年版 電子商取引及び情報財取引等に関する準則と解説（別冊 NBL No.158）」（松本恒雄編，商事法務（2016年））