

国際電子商取引市場における 消費者救済とADR

～OECDワークショップ報告を中心に

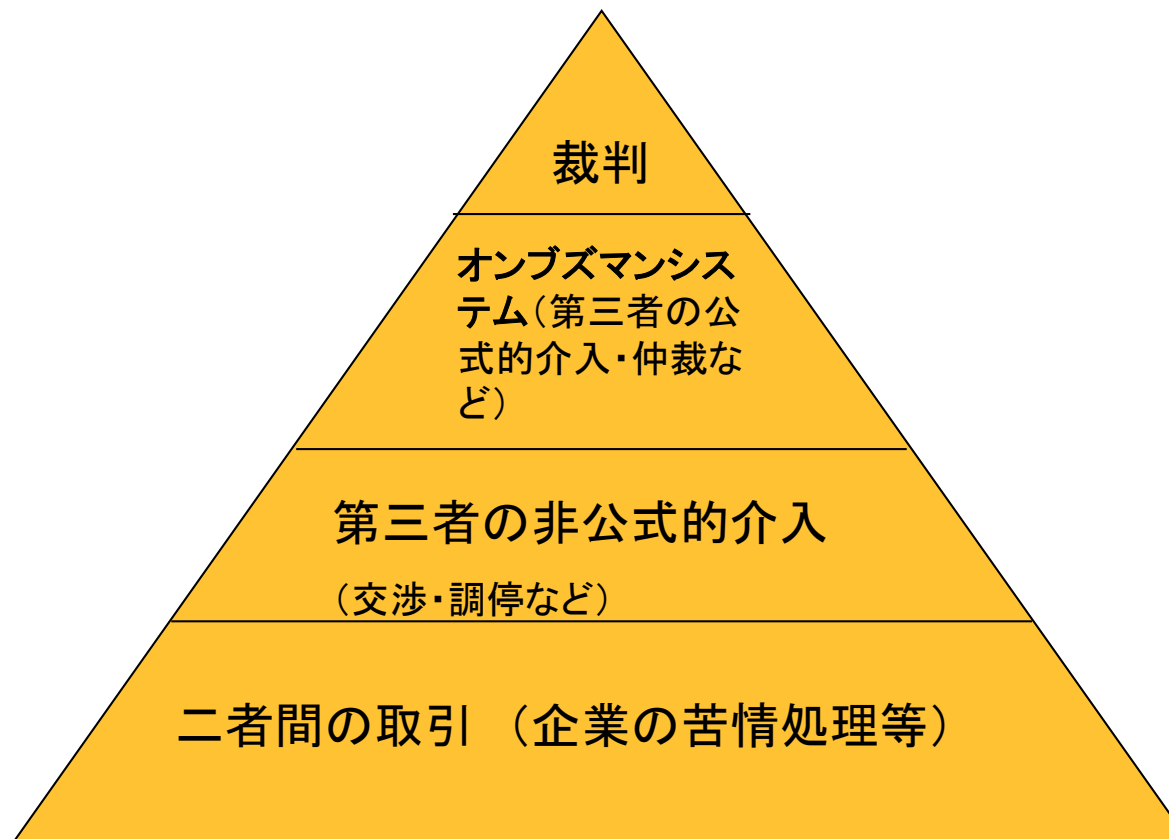
2005.12.20

虎ノ門南法律事務所
弁護士 上沼 紫野

- **OECDワークショップの概要**
- I **紛争解決のシステム**
- **A 個別的な紛争解決システム**
- 1 内部的処理(企業内部での苦情処理等)
- 2 オンブズマン制度
- 3 いわゆるADR
- 4 政府ベースの消費者苦情委員会など
- 5 少額訴訟
- **B 集合的紛争解決システム**
- **C 政府による救済**

- II **国境を越えた紛争の特性・問題点等**

- I 紛争解決のシステム
- 紛争解決のピラミッド (cf. Iain Ramsay氏の発表)



- I 紛争解決システム
- A 個別的な紛争解決システム
- 1 内部的処理
 - 企業内部の苦情処理
 - (内部処理という訳でもないが...) 支払カードシステムによる保護

■ 支払いカードによる保護

■ チャージバック

- 一定の要件を満たす場合に、カード所持者の銀行と、販売店の銀行の間で、自動的に返金を認める契約に基づくシステム
- ADRではない(なぜなら、消費者と事業者との間の実質的な紛争を解決するシステムではない)
- チャージバックが有効な種類の問題(但し、VISA USAの場合。日本国内の場合、異なる場合もある。)
 - ・ 売上承認手続きの瑕疵
 - ・ 権限なき使用
 - ・ 商品・物品の未受領・未達
 - ・ *品質に関する問題*

■ 支払いカードによる保護

■ ゼロライアビリティポリシー

- カード発行会社が、カード保有者に対し、法律が要求する以上の保護を、独自に与えているもの(チャージバック手続きを利用した紛争解決)

- ・ 不正利用に対しカード保有者が一切責任を負う必要がないとするもの

- ビザ、マスターなど(各会社によって異なる)

cf. [マスターカード日本向けの場合](#)

[マスターカード米国向けの場合](#)

■ 支払いカードによる保護

- 各国の法制度

■ 不正利用に対するカード保有者保護の規定のある国の例

- ベルギー
- チェコ
- デンマーク
- フィンランド
- ギリシア
- ハンガリー
- 韓国
- メキシコ
- イギリス
- 米国

- 支払いカードによる保護

- 不正利用に対する保護

- 日本の場合

- クレジットカードの場合、規定なし

cf. キャッシュカードの場合

「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」

平成17年8月3日成立

平成18年2月10日施行

- I 紛争解決のシステム
- A 個別的な紛争解決システム
 - 2 オンブズマン制度

「仲介者、仲裁者」の意で、中立的な第三者の立場で、監視、査定などの役割を果たす人・機関

- 機関の例
 - 元祖 スウェーデン
 - イギリス 金融オンブズマン

■ イギリス金融オンブズマン

ウェブサイト:

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>

特徴

- 消費者と金融機関の紛争解決のために法律で設置
- 消費者の利用は無料
- 資金は、法律により課せられた各金融機関の拠出金
- 片面的な拘束力(金融機関に対してのみ)
- 独立機関である(ADR機関)
- 金融庁との協働により、個別救済のみならず集合的救済も可能

- I 紛争解決のシステム
- A 個別的な紛争解決システム
- 3 いわゆるADRシステム

- ODRに関して

機関数 2004年7月現在で115存在し、そのうち82が稼働

取扱件数: [Square Trade](#) が 150万件以上 (eBayへODRを提供)

[Cybersettle](#) が 9万件以上 (2005年11月で10万件突破)

[iCourthouse](#) が1万件

実際には思ったより進んでいない??

OECDで発表されたメルボルン大学の

ICRC (International Conflict Resolution Center) 自体が2005年6月には
活動休止状態になってしまった

cf. 国際商事法務2005年11月号

「電子商取引紛争のためのODR仲裁」穂積金兵衛

- I 紛争解決のシステム
- A 個別的な紛争解決システム
 - 3 いわゆるADRシステム
 - ODRに関して
 - 問題点
 - 提供したい者がいない
新技術応用への抵抗感
 - 市場性・認知度の欠如
資金の問題
 - 執行力の欠如
他のADRでも言えることではある

3 いわゆるADRシステム

- Better Business Bureau

企業からの拠出金によって運営される独立機関

トラストマークとADRのコンビネーション

(トラストマークによりADRによる紛争解決を保証)

利用統計 <http://www.bbb.org/about/stat2004.asp>

企業レポート	35,814,678
オンラインマークの確認件数	6,172,770
一般情報提供	6,979,551
一般的助言等	7,487,856
苦情処理件数	985,726

3 いわゆるADRシステム

- Better Business Bureau

ADRの市場性についての検討

－ 如何に資金を確保するか

- ・ 私的機関では採算が合わない
- ・ 消費者は費用を負担したからない
- ・ 企業も明確なメリットなしでは参加したからない
- ・ 政府からの資金も常に期待できるわけではない

参加による明確なメリットの創出

- ・ リポートシステム
- ・ 法による強制
- ・ トラストマークの認知度の向上
- ・ 国際的な連携システム（BBB/Trust UKなど）

3 いわゆるADRシステム

- Better Business Bureau
リポートシステム

BBBのメンバーであるかないかにかかわらず、BBBに寄せられた情報をウェブ上に掲載(但し、各ローカルBBB毎となる)

具体例1

具体例2

■ 3 いわゆるADRシステム

－ 他のADR関係機関

- European Consumer Centre (ECC)

欧州内のネットワーク

国境を越えた紛争についての情報提供及び助言

- European Extra-Judicial Network ([EEJ-Net](#))

EU/EEA各国で運営されている法廷外の救済システム

各国の消費者が他国とのビジネスとの間で紛争を有している場合にADRを通じて解決するための各国のコンタクトポイント

- － 国際紛争経験のない小規模ADRのサポート
- － 通訳・本訳サービス

- 両者が合同してECC-Net（2005年1月）

ワンストップサービスの提供

- I 紛争解決のシステム

- A 個別的な紛争解決システム

- 4 政府ベースの消費者苦情委員会など

- ノルウェイの例

- メリット

- 消費者に安価(無料) 政府が資金提供
- 独立機関(裁判所と同様)
- 紛争解決能力がある(当事者の合意は要求されない)
- 決定に拘束力がある

- デメリット

- 国の負担が大きい
- カバーされていない範囲が多い

- A 個別的な紛争解決システム

- 4 政府ベースの消費者苦情委員会など

- 韓国の例

- 訪問販売法及び電子商取引における消費者保護法で規制されるビジネスについて

- 政府設立のADRへ回付することができる

■ A 個別的な紛争解決システム

5 少額訴訟

■ 議論のポイント

- 訴額の上限(多くの国では低すぎないか?)
- 代理人の要否
(国によっては、弁護士は禁止とされている)
- 手続きの簡素化
- 執行における困難及び消費者への告知

- I 紛争解決のシステム
- B 集合的紛争解決システム
 - 1 消費者が当事者
 - 大陸法系
 - オプト・イン形
 - 予めの参加がない限り、訴訟当事者とはならず、判決の効力も及ばない
 - 米国法系
 - オプト・アウト形
 - オプト・アウトの意思表示がない限り、同じクラスと認定された者に対して、一部の者が当事者となって行った判決の効力が及ぶ

- I 紛争解決のシステム
- B 集合的紛争解決システム

- 日本における集団訴訟形態

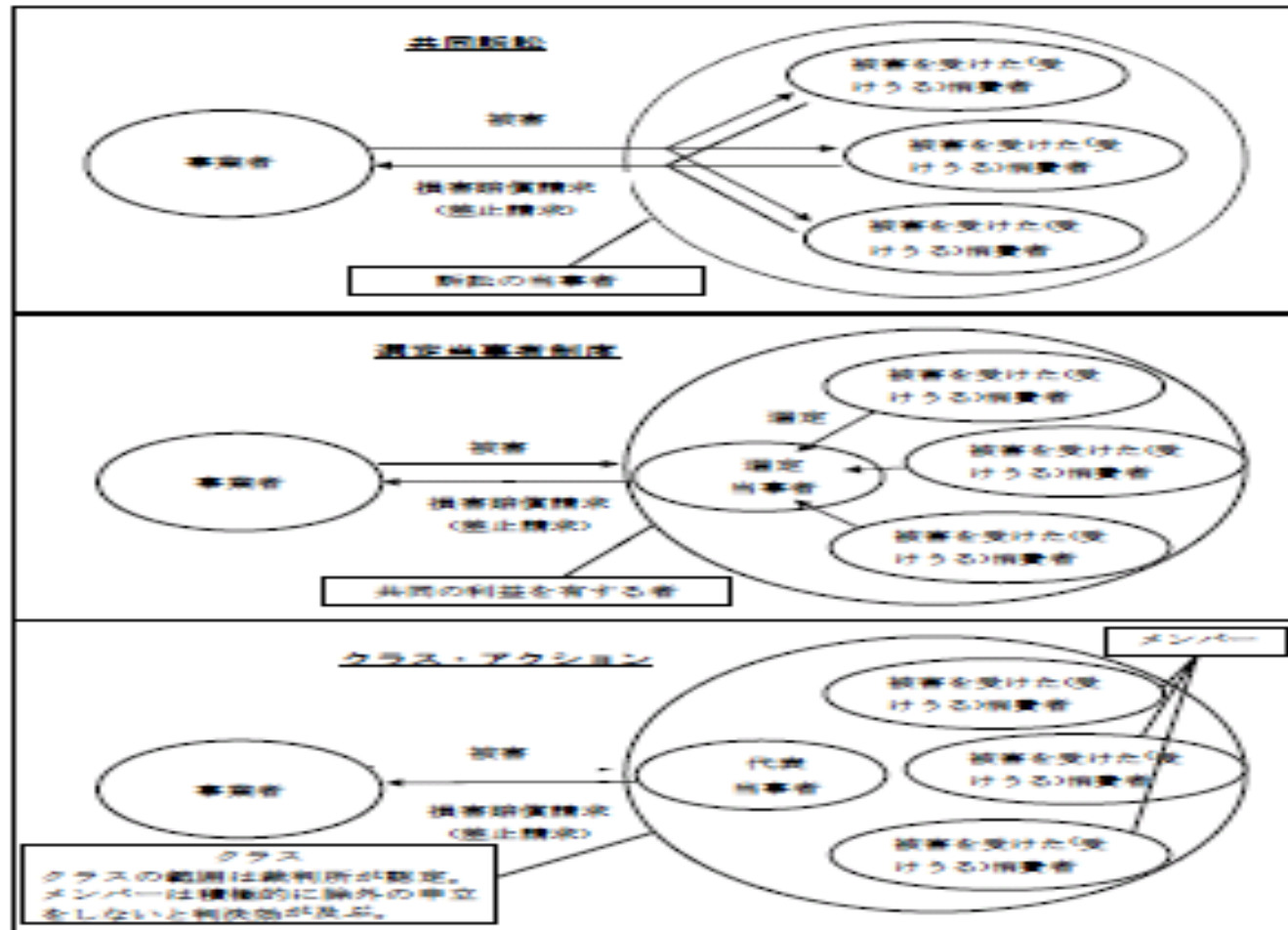
- 共同訴訟

複数の原告(又は被告)が関与している訴訟を、一つの訴訟手続きで行う訴訟形態。

- 選定当事者制度

共同の利益を有する者の中から全員のために原告(又は被告)となるべき一人又は数人を選定し、その選定された者が自己と他人のために、当事者として訴訟を行う制度。

■ B 集合的紛争解決システム



- I 紛争解決のシステム
- B 集合的紛争解決システム
- 2 消費者団体等が当事者となる
 - EUのいくつかの国においては、消費者団体が当事者となって訴訟を提起できる
 - ドイツ
差止訴訟提起可能（債権譲渡に基づく損害賠償も一部可能）
 - フランス
差止訴訟・損害賠償請求
 - イギリス
差止訴訟（損害賠償は、消費者からの委任による場合）

- I 紛争解決のシステム
- B 集合的紛争解決システム
- 2 消費者団体等が当事者となる
 - 日本の場合
 - 消費者契約法の一部を改正する法律案
(「消費者団体訴訟制度」の導入について)
 - ・ 差止請求権
 - ・ 適格消費者団体の認定
 - ・ 訴額の算定については、財産権上の請求とはされない