

EUにおけるプラットフォーム事業者の 透明性確保及び苦情処理に関する制度

2019年7月22日

I . EUにおけるプラットフォーム事業者の透明性確保及び苦情処理に関する制度

※本資料で紹介する法制度は、法制度自体を参考とすることを意図しているものではない。プラットフォーム事業者に対する透明性確保及び苦情処理に関する取組内容を参考とすることを目的としている。

DSM著作権指令* ①概要

- 2019年4月17日、著作権で保護されたコンテンツのオンラインへの投稿の保護及び管理に関して、インターネット時代に適合した規則に一新することを目的に、EUデジタル単一市場における著作権指令 (DSM著作権指令) を改正、成立。加盟国は、2年以内に指令に基づいた国内法の整備が求められる。

*DIRECTIVE (EU) 2019/790 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 17 April 2019 on copyright and related rights in the Digital Single Market and amending Directives 96/9/EC and 2001/29/EC

<経緯>

- 2016年9月 欧州委員会が、著作権規則の枠組みを近代化することを目的に、現行のDSM著作権指令の改正文案を提出。
- 2018年7月5日 欧州議会が、賛成278、反対318、棄権31で著作権指令の改正案を否決。改正案の再度修正・審議へ。
- 2018年9月12日 欧州議会が、著作権指令の改正案を賛成多数で可決。
欧州連合理事会・欧州議会・欧州委員会の3機関への交渉へと移り、改正案を踏まえた最終文案 (妥協案) に向けて審議。
- 2019年2月21日 DSM著作権指令の最終文案について、欧州連合理事会・欧州議会・欧州委員会が政治的合意。
- 2019年3月26日 欧州議会が賛成348、反対274、棄権36で改正DSM著作権指令の最終文案を可決。
- 2019年4月15日 欧州連合理事会が、改正DSM著作権指令の最終文案を最終承認。17日に成立。
- 2019年6月7日 改正DSM著作権指令が発効。(加盟国は、2年以内に国内法を整備する必要がある。)

<改正案の概要>

- プラットフォームなどのオンラインのコンテンツ共有サービスプロバイダに対し、アップロードされたコンテンツに関して、公衆によるアクセスを可能とする場合における法的責任を負うことを定め、ユーザが投稿するコンテンツが著作権を侵害していないかどうかをチェックし、適切かつ妥当な措置(権利者の許諾を得る、当該コンテンツを削除する等)を講じることを求める。
- 報道機関等が発行する報道刊行物(配信したニュースなど)の抜粋が検索サイトなどに掲載された場合、プラットフォームが発行元に許諾を得ることを求める仕組み(発行元に著作隣接権を与え、プラットフォームに使用料を請求可能になる)を導入。発行物に盛り込まれた作品の制作者・著者は、この新しい権利によって発行者が得られる収益の一部を得る権利をもつ。
- コンテンツ共有サービスプロバイダに対し、サービスの利用者が利用できる効果的かつ迅速な苦情処理及び救済の仕組みを整備することを規定するとともに、権利者との間で透明性を確保する規定を導入。

<主な留意点>

- コンテンツ共有サービスプロバイダへの侵害コンテンツの除去及びアップロードの防止が最善努力義務とされているが、許諾がない場合の責任の有無は、サービスの種類、規模並びに閲覧者やサービス提供者が利用可能な手段及びこれに要する費用を考慮の上、比例原則に基づいて判断される。
- 具体的な法制化などは加盟国内で実施されることもあり、最善努力義務の内容や比例原則に係る具体的な判断基準などについては依然不透明なため、どこまで実効性があるかは不明。(第17条10項に記載されている、今後作成予定のガイダンス内容に依拠する可能性あり)

DSM著作権指令 ②透明性確保・苦情処理に関する規制の枠組

- オンラインのコンテンツ共有サービスプロバイダに対して、許諾のない著作物のアップロード防止や削除を求める一方で、苦情及び救済メカニズムの確保や権利者との間に透明性を確保することの重要性について言及。権利者が定期的に著作物の利用及び発生した収益等に対して最新かつ包括的な情報を受領することを求めている。

苦情メカニズム

- オンラインコンテンツ共有サービスプロバイダがとる措置は、特に利用者の表現の自由を保証するものを含め、著作権に対する例外又は制限の適用を妨げるものであってはならないとの理念の下、オンラインコンテンツ共有サービスプロバイダが効果的な苦情及び救済メカニズムを運用することが重要。
 - 加盟国は、オンラインコンテンツ共有サービスプロバイダが、利用者によってアップロードされた作品又はその他の主題事項の削除又はアクセス無効化に関する紛争の場合に、そのサービスの利用者が利用できる効果的かつ迅速な苦情及び救済メカニズムを整備することを規定する。（第17条9項）
 - 権利者が削除又はアクセス無効化を要求するときは、要求の理由を十分に正当化するものとする。このメカニズムに基づいて提出された苦情は、過度の遅滞なく処理されるものとし、アップロードされたコンテンツの削除又はアクセスを無効化する決定は、人によるレビューの対象とされるものとする。（第17条9項）

➡ **苦情および救済メカニズムの構築を求め、
処理の決定に関する苦情等に対するレビューは、自動的ではなく“人”が行うことと規定**

透明性義務

- オンラインのコンテンツ共有サービスプロバイダは、権利者との間に透明性を確保すべき。そのために、権利者の要求に応じて、実施される行動の種類および方法に関する適切な情報を権利者に提供する必要がある。
 - 加盟国は、創作者及び実演家が、定期的に、少なくとも年に一回、各分野の特性を考慮して、著作権を許諾し又は移転した当事者又は権利の承継者から、特に利用の態様に関して、発生したすべての収益及び支払われるべき報酬について、最新の関連する包括的な情報を受領することを確保する。（第19条1項）
 - 加盟国は、1項に規定する義務から生じる行政上の負担が作業又は履行の実施により生ずる収入に照らして、不均衡になると正当化される場合、その義務は、そのような場合に合理的に期待することができる情報の種類及び水準に限定されることを定めることができる。（第19条3項）

➡ **プラットフォームに権利者に対する定期的な情報提供を課すことで、透明性を確保**

テロ対策規則案* ①概要

- 2019年4月17日、欧州議会は、インターネット企業にテロリストコンテンツ削除を義務付けるとともに、苦情処理メカニズムの整備や透明性レポートの作成を求める法案を可決。欧州議会選挙後に、欧州理事会との最終調整を実施予定。

*REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on tackling the dissemination of terrorist content online

<経緯>

- 2018年9月12日 欧州委員会が、欧州理事会及び欧州議会に対して、規則案を提案。
- 2018年12月6日 欧州連合理事会が規則案を承認。
- 2019年2月 欧州議会在が、表現の自由との権利関係を所管する欧州議会内の「市民的自由・司法・内務委員会」に意見聴取。修正案の提示。
- 2019年4月17日 欧州議会在が賛成308、反対204、棄権70で法案を可決。

※5月下旬の欧州議会選挙後、新たに構成される欧州議会在が欧州連合理事会との最終協議を実施予定。

※EUでは、欧州委員会から提案された規則案等は、欧州議会在と欧州連合理事会の共同決定によって成立するのが一般的なプロセス。

<テロリストコンテンツの定義>

- 「テロ犯罪への扇動、実施勧誘、犯行への関与、あるいはテロ犯罪の実施指示、テロ組織への参加呼びかけ」を含むテキスト、画像、音声録音及び動画。爆発物や銃器等の武器の製造方法や使用方法を教唆するコンテンツも対象。

<規則案の概要>

- ユーザがアップロードしたコンテンツをEU域内で提供しているホスティングサービス事業者がテロリストコンテンツに関して加盟国の監督当局から削除命令を受け取った場合、1時間以内にそれを削除するか、すべてのEU加盟国から同コンテンツを削除またはアクセスができないようしなければならない。
- 事業者が上記の義務を継続的に遵守しない場合、同事業者には最大で売上高の4%の罰金処分が科される。
- ホスティングサービス事業者は、テロリストコンテンツの検出、識別、削除に関する透明性レポートを年に一度発行する義務を負うとともに、ユーザフレンドリーな苦情メカニズムを確立し、苦情が迅速、完全かつ明瞭に対処されるようにする必要がある。

<留意点>

- プラットフォームがアップロードされたコンテンツを監視する義務や自動化ツールの使用については義務付けないことで合意された。
- 小規模なプラットフォームを救済するため、事業者が過去に削除命令を受け取ったことがない場合には、命令を発動する少なくとも12時間前に当局から連絡を取り、手続きと期限について情報提供すべきであるという決定がなされた。

テロ対策規則案 ②透明性確保・苦情処理に関する規制の枠組

- テロ対策規則案では、テロリストコンテンツの削除・アクセス停止命令に留まらず、ホスティングサービス事業者に、透明性レポートの提出義務及び苦情処理の仕組みを確立することを求めている。

削除命令

- 削除命令の相談手続や追加の削除命令を発行するための協力手順などを新たに規定。
- 権限のある当局が削除命令を発行する場合、当局は命令の根拠・テロリストコンテンツとみなされる理由等をテンプレートにしたがって通知しなければならない。

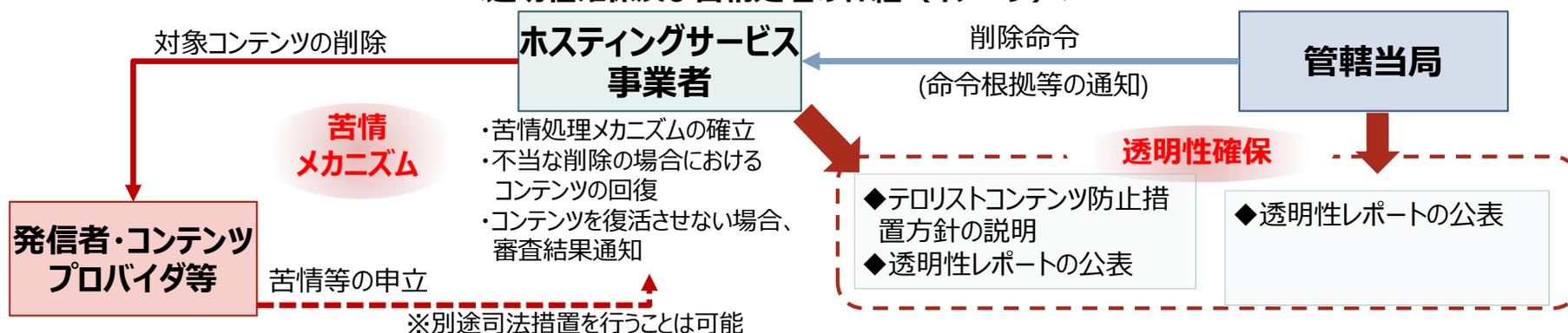
透明性

- コンテンツをアプリケーション層で一般に公開するホスティングサービス事業者は、特定の措置が機能していることについての有意義な説明を含め、テロリストコンテンツの流布を防止するための方針を明確に定めなければならない。
- その年に削除命令を受けている又は受けたホスティングサービス提供者は、以下の情報を含む、テロリストコンテンツの流布に対して取られた措置に関する透明性レポートを年に一度発行する義務を負う。
 - テロリストコンテンツの検出、識別、削除におけるホスティングサービス事業者の措置内容
 - 削除等された又は、されなかったコンテンツの件数(削除されなかった場合はその理由を含む)、テロリストコンテンツの誤認を含む申立件数と結果 など
- 管轄当局も透明性報告書を公表することが求められており、以下の情報を含める必要がある。
 - 発行された削除命令の数、削除数、および拒否または無視された削除命令の数
 - 調査および訴追につながった、特定されたテロリストコンテンツの数、および誤ってテロとして識別されたコンテンツの件数
 - 第6条(4)に基づき管轄当局が要求する措置*の説明 (*削除命令を受けたホスティングサービス事業者に求める具体的措置)

苦情メカニズム

- ホスティングサービス事業者は、削除措置に関するユーザフレンドリーな苦情メカニズムを確立し、苦情が迅速かつ完全、明瞭に対処する必要がある。
- アクセスの削除または無効化が不当であった場合には、受信したすべての苦情を速やかに調査し、不当な遅延なくコンテンツを回復しなければならない。コンテンツを復活させないと決定した場合、申立書の受領後2週間以内に、申立人に審査結果を説明付きで通知する。

<透明性確保及び苦情処理の枠組（イメージ）>



オンライン・プラットフォーム規則 ①概要

- プラットフォーム運用上の透明性向上、プラットフォーム利用者による苦情処理システムの確立を通じて、寡占化が進むインターネット市場における公正な競争を確保することを目的とした、「オンライン仲介サービスのビジネスユーザにとっての公正性・透明性の促進に関する規則（オンライン・プラットフォーム規則*）」を策定。

*REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation service

<経緯>

- 2015年5月 欧州委員会が「欧州のデジタル単一市場戦略」を公表。プラットフォームについて透明性の欠如等の懸念があるとし調査を開始。
- 2015年9月 欧州議会が、オンラインプラットフォームの規制の在り方に関する意見公募を実施。
- 2016年5月 欧州委員会が、検討の方向性を示す「欧州のためのオンラインプラットフォーム及びデジタル単一市場の機会及び挑戦」を公表。
- 2018年4月26日 欧州委員会が「オンライン仲介サービスのビジネスユーザにとっての公正性・透明性の促進に関する規則案」を公表。
また、オンラインプラットフォーム経済監視委員会（Observatory on the Online Platform Economy）の設立を発表
- 2019年2月13日 欧州議会・欧州連合理事会・欧州委員会の3者が本規則案について合意。
- 2019年4月17日 オンライン仲介サービスのビジネスユーザにとっての公正性・透明性の促進に関する規則が欧州議会にて可決。
- 2019年6月14日 欧州連合理事会が本規則を採択。
- 2019年7月12日 規則発効

※官報掲載（6月20日付）後、20日目に発効され、12ヶ月後に適用。（第19条）

※また、官報掲載後、18ヶ月以内に規則を見直し、その後3年ごとに見直しを実施することを予定している。（第18条）

<概要>

- EU域内に設立され、EU域内の消費者に商品やサービスを提供するビジネスユーザにサービスを提供する、オンライン仲介サービス提供者及びオンライン・サーチ・エンジン提供者が対象となる。検索エンジン、マーケットプレイス、アプリストア、SNSなどが例として含まれる。
- オンライン仲介サービス提供者の義務として、以下を主に規定。
 - 契約条件の明確化、サービス停止・終了時の理由の通知
 - ランキング（例：商品検索結果の表示順）を決定する主要パラメータ及びその重要性の明示（オンライン・サーチ・エンジン提供者にも同様の規定）
 - プラットフォーム企業が保有するデータへのユーザ企業のアクセス可否と条件の明示
 - 内部的な苦情処理制度の確立及び紛争調停者の設置 など

オンライン・プラットフォーム規則 ②透明性確保・苦情処理に関する規制の概要

- 本規則は、透明性確保、苦情処理、モニタリングの3点が柱となっており、これらの適切な適用に貢献する行動規範を作成することを推奨している。

透明性確保

- オンライン仲介サービス提供者は、契約条件を明確化し、変更などが発生する場合は、適切な通知期間の満了前に実施すること。
- オンライン仲介サービス提供者は、ビジネスユーザによって提供されるオンライン仲介サービスの提供を制限/一時停止することを決定した場合、制限等を行う時期と決定理由を確かな手段で示さなければならない。また、ビジネスユーザに対し、内部苦情処理手続の枠組の中で、事実を明らかにする機会を与えなければならない。
- 契約条件において、ランキングを決定する主要パラメータとその重要性などを示さなければならない。
- オンライン仲介サービス提供者が自社のプラットフォーム上で商品やサービスを提供する場合の差別的取扱いを明示すること。
- オンライン仲介サービス提供者は、オンライン仲介サービスの利用によりビジネスユーザから提供された又は当該サービスを通じて生成されたパーソナルデータなどに関する、技術的及び契約上のアクセスの可否に関する記述を、契約条件に含めなければならない。

苦情処理制度

- オンライン仲介サービス提供者は、ビジネスユーザの苦情を処理する仕組（苦情処理制度）を設置しなければならない。そして、当該仕組みについての全ての情報を契約条件に示し、その機能と有効性について情報公開し、年に1回検証する必要がある（透明性レポート。受領した苦情総数、主な種類、処理に要した平均的な期間、苦情の結果に関する統計情報を含む）。
- 苦情処理制度で解決出来なかった苦情も含め、法廷外でのビジネスユーザとの紛争和解に達することを試みるために、2名以上の調停人を特定しなければならない。調停前後には、ビジネスユーザの求めに応じてその機能と効果に関する情報を提示しなければならない。
- 欧州委員会は、オンライン仲介サービス提供者及び当該提供者を代表する団体等に対し、調停サービスを提供する組織の設立を推奨する。
- 欧州委員会は、加盟国に対し、国内の差止命令の対象となっている違法行為の登録簿に基づいた他の加盟国との情報共有を奨励する。
- EU加盟国内に設置されている、ビジネスユーザ等を代表する組織及び協会、公的機関は、加盟国内の法令に従って、訴訟を起こし、オンライン仲介サービスや検索エンジンの提供者による違反を止め又は禁止する権利を有する。
- 欧州委員会は、当該組織及び協会、公的機関のリストを作成し、公開する。（6か月ごとに更新）

モニタリング

- 欧州委員会は、加盟国と緊密に協力して、オンライン仲介サービスとビジネスユーザとの関係に本規則が与える影響を監視する。このために、欧州委員会は関連情報を収集する。
- 加盟国は求めに応じて、特定の事案に関連する情報を提供することを通じて、欧州委員会を支援する。本項及び制度の見直しのために、欧州委員会はオンライン仲介サービス提供者から情報を収集することが可能。

業界団体等に
行動規範の
作成を推奨

オンライン・プラットフォーム規則 ③透明性確保・苦情処理に関する規制の枠組

- 本規制は、「透明性」と、「救済措置（苦情処理機能）」と、新たに設置されたオンラインプラットフォーム経済監視委員会を通じて強化された「モニタリング」に基づいて構築されており、“共同規制”的な性質を持つ。

本規制の特徴

- プラットフォームに、契約条件の明確化などを通じた、取引慣行の透明性確保の義務と紛争・苦情処理機能の設置を課し、行動規範によって適切に運用することを遵守させる仕組みである。そして、これらの取組を欧州委員会（オンラインプラットフォーム経済監視委員会を含む）が監視することで、当該規制の継続的な運用を担保する形となっている。
- 規則案が公表された2018年4月の時点から、本規則は、透明性・救済措置（苦情処理機能）・モニタリングの3点に基づく共同規制の枠組を前提として設計されている。（参考URL <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/regulation-promoting-fairness-and-transparency-business-users-online-intermediation-services>）

<規制の全体像>

