

令和7年4月25日判決言渡 同日原本領収 裁判所書記官

令和4年(ワ)第24415号 損害賠償請求事件

口頭弁論終結日 令和7年2月28日

判 決

5

主 文

- 1 被告は、原告エクセルに対し、3500万円及びこれに対する令和4年1月14日から支払済みまで年3分の割合による金員を支払え。
- 2 原告エクセルのその余の請求及び原告トライの請求をいずれも棄却する。
- 10 3 訴訟費用は、原告エクセルと被告との間に生じた費用はこれを5分し、その4を原告エクセルの負担とし、その余を被告の負担とし、原告トライと被告との間に生じた費用は、原告トライの負担とする。
- 4 この判決は、第1項に限り、仮に執行することができる。

事 実 及 び 理 由

15 第1 請求の趣旨

- 1 被告は、原告エクセルに対し、1億9690万1763円及びこれに対する令和3年8月27日から支払済みまで年3分の割合による金員を支払え。
- 2 被告は、原告トライに対し、8469万8482円及びこれに対する令和3年9月6日から支払済みまで年3分の割合による金員を支払え。

20 第2 事案の概要

本件は、被告が運営するオンラインストアにパルスオキシメーターを出品していた原告エクセルが、被告に対し、被告が原告エクセルとの間の出品契約上の、
㊦法律上の非資格者あるいは偽造品の相乗り出品者を排除する義務、㊧法律上の非資格者あるいは偽造品の相乗り出品者につき申告を受けた場合に、調査し、
25 これを相乗り出品から排除する義務、㊨合理的理由なく出品を削除しない義務、㊩法律上の非資格者あるいは偽造品に関する商品レビューを削除する義務、にそれ

5 ぞれ違反したことにより売上減少等の損害が生じたとして、出品契約上の債務不履行に基づく損害賠償請求として、1億9690万1763円（一部請求）及びこれに対する令和3年8月27日（被害申告の日）から支払済みまで、また、原告エクセルが商品の製造を委託する原告トライが、被告に対し、上記⑤の義務違反により原告トライに損害を生じたとして、不法行為に基づく損害賠償請求として、8469万8482円（一部請求）及びこれに対する令和3年9月6日（不法行為の後の日）から支払済みまで、いずれも民法所定の年3%の割合による遅延損害金の支払を求める事案である。

10 1 前提事実（当事者間に争いがなく、後掲各証拠及び弁論の全趣旨によって容易に認められる事実）

(1) 当事者

ア 被告は、総合オンラインストア・プラットフォーム「Amazon.co.jp」（以下「**本件サイト**」という。）を運営する法人である（甲1）。

15 イ 原告トライは、医療機器の輸入、製造を行う会社であり、原告エクセルのみにその製品を販売する会社である。

ウ 原告エクセルは、原告トライに委託して製造させたパルスオキシメーターにつき、独占的な販売を行う会社であり、平成23年頃から本件サイトで商品を出品している。

(2) パルスオキシメーター

20 パルスオキシメーターとは、指先に装着し、光センサーで血液の色合いを観察することで動脈血酸素飽和度を測定する装置である。新型コロナウイルス感染症が蔓延する令和3年頃、同感染症の重症化の目安として血中酸素飽和濃度が用いられたことから、パルスオキシメーターの需要が急激に増加した。

25 パルスオキシメーターは、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（以下「**薬機法**」という。）2条8項の特定保守管理医

療機器に該当する。特定保守管理医療機器を販売する場合には、都道府県知事等からの許可を要し（薬機法39条1項）、同許可を得るためには、日本国内に営業所を有し（同条2項）、営業所ごとに高度管理医療機器等営業所管理者を置かなければならない（薬機法39条の2第1項）。

5 (3) 原告トライ製造にかかる商品

ア 原告トライは、「パルキシープラス」、「メディパルエース」、「マイケア 0X」というブランド名のパルスオキシメーター（以下、同3ブランドを併せて「**本件ブランド**」といい、本件ブランドの商品を総称して「**本件商品**」という。）を開発、製造している。

10 原告トライは、令和3年1月5日、本件ブランドの商標登録を出願申請し、同年10月20日、商標登録がされた（乙8の1～3）。

イ 原告エクセルは、平成25年10月1日、原告トライに対し、本件商品の製造を委託した。当時の原告エクセルの代表取締役は原告トライの現代表取締役であるA（以下「**A**」という。）であり、原告トライが製造する本件商品は、原告エクセルが独占的に販売する旨合意されていた。（甲35、
15 A本人）

(4) 本件サイトへの商品出品にかかる契約の概要

被告の出品サービスは、本件サイトにおいて商品を出品する利用者（以下「**出品者**」という。）が本件サイトにおいて販売するために商品又はサービスを掲載するためのサービスである。出品者は、被告との間で「Amazon サービスビジネスソリューション契約」（以下「**本件契約**」という。）を締結する必要がある。出品者は、本件契約を締結するに当たり、プログラムポリシー（以下「**ポリシー**」という。）に拘束されることに同意している。（甲4）
20

本件契約には以下の内容の条項が存在する。

25 ア 報酬、売上高の送金等（Amazon 出品サービス条件S-4、5）

出品者は、被告に対し、①販売手数料、②カテゴリー成約料（メディア

商材のみ)、③Amazon 出品サービス登録料、④本件契約に定められたその他の適用料金を支払う。①は商品分類に応じて販売価格の一定割合が定められ、③について、大口出品の場合は月4900円と定められている。

被告は、2週間に一度、購入者から回収した代金から上記登録料や手数料等を控除した残額を出品者に送金する。(甲4～6)

イ 責任限定(一般条件8項。以下「**本件免責条項**」という。)

(前段)

被告は、本件契約に関して出品者又は出品者の関連会社が行った投資の補償、回収又は賠償の費用、並びに本件契約に起因又は関連する利益、収入、事業もしくはデータの損失又は懲罰的もしくは間接的損害について、かかる費用又は損失の発生する可能性を被告が知らされていたか否かを問わず、また、それが契約、保証、不法行為(過失、製造物責任等)又はその他に基づくものであるか否かを問わず、出品者又はいかなる者に対しても責任を負わない。

(後段)

さらに、重大な過失又は故意による不法行為である場合を除き、本件契約又は本件契約に基づき想定される取引に起因又は関連する被告の責任の総額は、いかなる場合であっても、当該クレームの原因となった特定のサービスに関連して、過去6カ月の間に出品者が被告に支払った総額を上限とする。

(5) 本件サイトにおける出品サービスの特徴

被告は、出品サービスの提供にあたり、「相乗り出品方式」を採用している。

「相乗り出品方式」とは、本件サイトに、ある商品が出品されると、異なる出品者からの出品であっても、「同一の商品」であれば1つの商品詳細ページに集約されて表示されるという仕組みであり、商品詳細ページの冒頭には、出品価格が最も安い出品者の商品情報等が表示されるようになっている(甲

36)。

具体的には、最初の出品者が本件サイトに商品を出品する際に、製品コードの取得等を経て、当該商品の商品名や商品説明等の出品情報を登録することで、商品カタログが作成される(甲38)。その後、出品者が同一商品を出品する場合、製品コード等から既存の商品カタログとの同一性を照合し、同一であれば既存の商品詳細ページに出品される(相乗り出品)。

(6) 本件サイトのシステム等

ア 価格設定による出品停止

本件サイトは、出品者が誤った価格設定で商品を出品することを防止するとともに、ユーザーに誤認を与えるような参考価格の設定を排除する目的で、ある商品の出品価格が、過去の同商品の販売価格の平均値から大きく乖離していることをシステムが検出した場合には、自動的に当該商品の出品が停止される仕様となっていた(甲13)。

イ 問題発生時の出品者からの申告方法

被告は、出品者からの一次的な問合せ窓口としてテクニカルサポート(以下「TS」という。)を設置し、出品者からのあらゆる苦情や申告について、チャット機能や電話を通じて対処方法の案内、担当部署への引継ぎなどを行っている(乙2)。また、被告は、本件サイト上に、出品者から知的財産権侵害やポリシー違反の申告等を受けるために、権利侵害申告フォームなどの専用のフォームを設置している(乙5)。

(7) 原告エクセルと被告との出品契約

ア 原告エクセルは、平成23年5月、被告との間で、本件契約を締結し、同月20日、本件サイトにおいて商品登録を行い、本件商品の出品を開始した。

イ 原告エクセルは、本件契約において、出品プランとして大口出品プランを選択し、被告に対し、上記(4)アのとおり、月額登録料4900円及び販

売手数料（商品価格の10～15%。甲59の1・2）を支払っている。

ウ 原告らが本件訴訟において損害を主張する本件商品は、別紙商品目録1
のとおりである。なお、本件ブランドには、同じブランド名であっても複
数の機種があり、同じ機種の中でも色の種類によって別個のASIN番号
5 （本件サイトの出品商品に付される Amazon 標準識別番号・Amazon
Standard Item Number。甲38。）が付される（甲94、12）。

(8) 本件商品の相乗り出品

ア 令和3年8月頃、原告エクセル以外の出品者が、本件商品の商品詳細ペ
ージに、本件商品ではない商品を相乗り出品するようになった。

10 イ 原告エクセルは、被告のTSへの電話又は本件サイトのオンラインフォ
ームを通じて、本件商品の相乗り出品の事実を申告し、被告に是正を求め
た。

(9) 商品の出品停止又は削除措置

15 ア 令和3年9月7日以降、相乗り出品が行われた本件商品の一部の商品に
つき、出品価格の誤設定の可能性が検出されたなどとして、上記(6)アの検
出システムが作動し、原告エクセルによる出品を停止する措置がとられた
（甲11、12、14、30、71、75、95、96）。価格の誤設定を
理由に出品停止された本件商品は、別紙商品目録4のとおりである（以下
「**削除商品①**」という。）。

20 イ 同年9月13日、原告エクセルは、オンラインフォームから商標権侵害
の申告を行ったところ、被告は、本件商品の一部について、原告エクセル
による出品分を含めた商品詳細ページ全体を削除する措置をとった（甲1
2、14の1、73、75）。商標権侵害の申告を受けて削除された商品詳
細ページに掲載されていた本件商品は、別紙商品目録5のとおりである（以
25 下「**削除商品②**」という。）。

ウ 同年9月14日、被告は、原告エクセルが、本件商品の一部の商品詳細

ページに、原告エクセルが独占販売権を有しており同社以外からは本件商品の購入は不可能である旨の文章を掲載したことが、被告のポリシーに違反するとして、掲載された商品詳細ページを削除した（甲 1 1 7）。被告のポリシー違反を理由に削除された本件商品は、別紙商品目録 6 のとおりである（以下「**削除商品③**」という。）。

(10) 原告らは、令和 4 年 1 月 1 2 日、被告に対し、被告の対応によって原告らが被った損害の賠償を求める通知書を送付し、被告は同通知書を同月 1 3 日付で受領した（甲 1 9、2 0）。

2 争点及び争点に関する当事者の主張

本件の争点は、

(1) 相乗り出品者が相乗り出品する際に、商品詳細ページの商品の販売に特定の資格が必要である場合、相乗り出品者が当該商品を販売する資格があることを確認し、資格を有しない出品者の出品を排除する義務（以下「**義務①-1**」という。）の存否及びその違反の有無

(2) 相乗り出品者が相乗り出品する際に、相乗り出品者が相乗り出品しようとする商品が商品詳細ページの商品と同一のものであることを確認し、同一でない商品を排除する義務（以下「**義務①-2**」という。）の存否及びその違反の有無

(3) 相乗り出品者が当該商品を販売する資格を有していないことを知り又は知ったと認められる相当の理由がある場合、合理的期間内に相乗り出品者の資格を調査し、資格を有しない出品者の出品を削除する義務（以下「**義務①-1**」という。）の存否及びその違反の有無

(4) 相乗り出品者が相乗り出品した商品と商品詳細ページの商品とが同一でないことを知り又は知ったと認められる相当の理由があった場合、合理的期間内に当該偽造品を削除する義務（以下「**義務①-2**」という。）の存否及びその違反の有無

(5) 合理的な理由なく出品を削除しない義務（以下「義務②」という。）違反の有無

(6) 相乗り出品業者から偽造品を購入した消費者が、当該商品を正規品と誤解して書き込むなどした事実誤認に基づくカスタマーレビューを適時かつ適切

5

(7) 本件免責条項による免責の可否

(8) 損害の額

である。

争点に対する当事者の主張は別紙主張概要一覧表のとおりである。

10 第3 当裁判所の判断

1 認定事実

前提事実、末尾掲記の各証拠及び弁論の全趣旨によれば、以下の事実が認められる。

(1) 商品詳細ページの管理方法

15

ア 出品者は、本件サイトで販売されていない商品を出品する際、商品情報等を入力し、これを受けて、被告が、出品者から提供された情報に基づいて商品詳細ページを作成し、掲載する（乙24）。その後、同一の商品を出品する出品者は、既存の商品詳細ページに出品することとなり、最初の出品者は、相乗り出品を拒否することはできない。

20

イ 商品詳細ページが作成された後、最初の出品者や相乗り出品者が商品詳細ページの商品情報等の訂正や変更を行う場合、変更の裏付けとなる資料を添付して、訂正事項等を所定の欄に入力する方法により被告に提案を行う必要があり、被告がこれを承認することで、修正後の商品詳細ページが表示されるようになる（乙25）。

25

(2) ブランド登録制度

ア 被告は、出品者に対し、「Amazon Brand Registry」というプログラムで、

登録されたブランドに対して、ブランド品の偽造品の疑いがある商品を自動的に検出する機能や、自社ブランドを登録した者（以下「ブランドオーナー」という。）が知的財産権を侵害された際に利用する「権利侵害申告フォーム」等を用意するなど、ブランド保護のサービスを提供している（以下「ブランドレジストリ」という。）。

イ ブランドレジストリは、登録済み又は出願中の商標を有するブランドオーナーであれば登録し、利用することが可能であるが（乙55）、商標登録の有無によって、利用できるサービスには相違がある。

ウ 権利侵害申告フォーム（乙5）は、ブランドレジストリの利用者向けに提供されているもののほか、本件サイト利用者一般向けに提供されているもの（乙51）も存在する。ブランドレジストリへの登録の有無を問わず、権利侵害申告フォームを用いて知的財産権侵害を申告して排除措置を求める場合、知的財産権の登録番号が必要となる（甲112、乙7、56）。

エ ブランドオーナーは、上記(1)イの商品詳細ページの訂正又は変更について、変更の提案に際し、裏付け資料等の提出を必須とせず、また、提案内容については、被告の特段の審査を経ることなく、変更後の内容が商品詳細ページに表示される（乙25）。

オ 原告トライが、令和3年1月5日に本件ブランドの商標登録を出願後、原告エクセルは、同年2月、本件ブランドについてブランドレジストリの登録を行い（A本人）、同年10月20日、商標権の登録が完了した（乙8の1～3）。

(3) 相乗り出品の申告

ア 原告エクセルは、令和3年8月9日頃、本件商品について、原告エクセルが独占的に販売を行っているにもかかわらず、中国に事業所を有する事業者が、相乗り出品を行っていることを発見した。

原告エクセルは、同日から同月26日にかけて、相乗り出品者に対して、

出品を止めるよう求めるメッセージを送信したが、相乗り出品が減ることはなかった（甲131～144、A本人）。

イ 原告エクセルは、同月11日、被告の権利侵害申告フォームを利用して、被告のTSに対し、本件商品について、総販売元である原告エクセル以外
5 から相乗り出品がなされていること、原告エクセルの許可なくブランド名が使用されていること、高度医療機器販売業許可証の提示もされていないことを申告したが、承認されなかった（甲111、A本人）。

ウ Aは、同月27日、被告のTSに対し、電話にて、相乗り出品の事実、当該出品が販売許可を持たない中国からの出品と考えられること、偽造品の
10 の可能性が高いことなどを申告し、調査して削除するように求めた。その際、Aは、本件サイトにおいて「パルスオキシメーター」の検索結果画面をパソコン上に表示し、TSの担当者に対し、同じ画面を表示するよう求めた上で、同日時点で、Aが把握していた相乗り出品すべてについて、本件商品のASIN番号等の商品情報を伝えた（A本人、甲10、145）。

これに対し、TSの担当者は、「商品登録後に、関連文書の提出することで出品者出荷でのみ（FBAは不可）出品可能というのが、現在の制限で
15 ございました」と回答した（甲10）。FBAとは、販売事業者が、被告の倉庫に商品を保管し、商品の発送を被告に委託できるようにするサービスを指すところ、販売許可が必要な医療機器についてはFBAの取扱いが禁止されている（甲9）。

エ Aは、同月31日、被告のTSに対し、電話により、再度、本件商品について相乗り出品がされていることを報告した。これに対し、TSは、規約違反か否かについてはTSでは判断できないため、「不正又は違反の報告」
25 の「商品詳細ページの説明と異なる商品が届いた」というフォームから申告を行うよう指示し、Aは、同フォームでの申告を試みたが、注文番号の入力が求められたため、購入者向けの申告フォームであると考えて、同フ

フォームを用いた申告を行わなかった（A本人、甲10）。

オ Aは、同年9月13日、被告に対し、権利侵害申告フォームを用いて、
「購入者からの写真をもとに販売商品と違うものが届いてると確認。ブランド元 株式会社トライアンドイーよりピュアクリーンのみの販売許可にも
5 かかわらず中国出品者が許可なく販売している現状を至急取り締まり強化するよう依頼されました。御社にて至急ご対応ください。」との文言を記載して申告を行った（甲32、33）。

これに対し、被告は、知的財産権の有効な登録番号が提供されていないこと、申請内容を実証するためのテスト購入を提出していないことなどを
10 理由に、対応できない旨回答した（甲14の2、112）。

カ Aは、同月15日、原告トライの代表者として、原告エクセルの出品者アカウントの権利侵害申告フォームを用いて、本件商品に対する相乗り出品の事実を申告した。

これに対し、被告は、ブランド登録制度の「権利侵害の申告」から通知
15 をするように指示した（甲113）。

キ 令和3年8月及び9月当時、被告のTSにおいては、商標権の登録を有する出品者が商標権の侵害を申告するための申告フォームとして権利侵害申告フォームが用意されていたが、商標権を得ていない出品者において、異なる商品が相乗り出品として不正出品されていることを理由に当該ページからの削除を求める申告フォームは用意されていなかった。被告においては、出品者であっても、購入者向けの申告フォームである「不正又は違反の報告」を利用し、実際に相乗り商品を購入した上で、「商品詳細ページの説明と異なる商品が届いた」として申告させることを想定していたが、
20 出品者にその旨の周知はされておらず、また、TSの担当者において、上記申告に対し、上記カのとおり、ブランド登録制度の「権利侵害の申告」からの申告を案内することも行われていた。

(4) 削除商品①の出品停止

令和3年9月7日以降、原告エクセルによる削除商品①が価格の誤設定を理由に出品停止されたことに対し（前提事実(9)ア）、原告エクセルが、本件商品が正規品である旨を述べて出品停止の解除を求めたところ（以下「解除請求」という。）、その後、被告は順次出品停止措置を解除した。削除商品①のそれぞれについて、出品停止された日及び出品停止の解除が原告エクセルに通知された日をまとめると、以下のとおりである（令和3年の場合は年号省略。出品停止日から1週間程度で出品停止が解除されなかった商品のみ、出品停止日に加えて解除請求日を付記した。）。

5

No.	ASIN 番号	出品停止日	解除通知日	証拠
1	B007V85UH2	9月30日 (解除請求は11月4日)	11月8日	甲30、95、96、乙12
		令和4年3月4日	同年3月8日	
2	B00IYG4JU0	10月29日	11月8日	甲30、75、96、乙12
		令和4年3月2日	同年3月7日	
3	B007V85U9A	9月8日 (解除請求は9月13日)	10月28日	甲11、71の2
4	B007V85U2M	10月29日	11月8日	甲75、乙12
5	B00JXBPPBQ	9月7日 (解除請求は9月13日)	10月28日	甲11、71の1
6	B007V85U54	10月29日	11月8日	甲75、乙12
7	B07GZQTQXX	10月27日	令和4年5月	甲30、31、7

		(解除請求は令和 4年3月2日)	13日	5、96、97
8	B08WLSTXS	令和4年3月3日	同年3月10日	甲30、96
9	B007V85U22	10月28日	11月8日	甲30、75、9
		令和4年3月2日	同年3月3日	6、乙12

(5) 削除商品②の削除

ア 原告エクセルは、令和3年9月13日、上記(3)オのとおり、権利侵害申告フォームを用いて、削除商品②について、申告を行った(甲32、33)。

イ 被告は、上記アの申告を受けて、同日、削除商品②の商品詳細ページについて、原告エクセル出品部分を含めてすべて削除した(甲14の1、73の1、118)。

ウ 原告エクセルは、同月14日、被告に対し、商品詳細ページの削除ではなく原告エクセル以外の出品者の削除を求めたものであるとの抗議を行ったが、被告は、「権利の侵害に関する報告をお送りいただき、ありがとうございました。知的財産を侵害していると報告されたコンテンツは、Amazon.co.jp からすでに削除されています。」との回答を繰り返した(甲14の1)。

(6) 削除商品③の削除

ア 原告エクセルは、中国の事業者が本件商品について相乗り出品を行っていることを確認した後、削除商品③の商品詳細ページに、本件商品は原告エクセルが正規販売店であり、それ以外の販売店からの購入は不可能であること、中国の出品者からは購入しないよう呼びかける内容の文章を掲載した(甲7)。

イ 被告は、令和3年9月14日、上記記載が本件サイトのポリシー違反(乙39)に当たるとして、削除商品③の商品詳細ページを削除した(甲12、73の2、117)。

(7) レビュー投稿

令和3年9月7日頃、本件商品のレビュー欄に、本件商品の商品詳細ページに掲載された商品を購入したと思われる購入者から、商品詳細ページの内容と異なる商品が届いたこと、中国製であることなどの書き込みがされるようになり、原告エクセルは、同日、被告のTSに対し、上記レビューの存在を報告するとともに削除を求めた（甲88の1、88の2）。その後も、同様の書き込みが続いたほか（甲15～18、68、76、98、102、129）、原告エクセルのもとにも、購入者から異なる商品が届いた旨の複数の苦情メールが届いた（甲86）。

(8) 不正出品防止のための取り組みの開始

ア 被告は、令和3年10月、本件商品を含む医療関連商品を対象として、特別な承認プロセスを経ない限り、本件サイト上に新規出品することができないようにするゲーティングシステムを導入した（乙41、45）。

また、被告は、同年11月、本件商品を含む一定の商品を対象として、偽造品販売のリスクが高いと判断される出品者による出品登録を事前に阻止するゲーティングシステムを導入し、同年11月12日又は令和4年2月24日から本件商品にもこれを適用した（乙42）。

イ 被告は、令和5年5月、パルスオキシメーターの出品者に対し、薬機法上の販売業・貸与業許可を受けていることを証する書面の提出を求める運用を開始した（甲34）

ウ 原告エクセルは、令和5年1月17日、被告の生活安全窓口に対し、中国の出品者からの本件商品（別紙商品目録1の3、7、16、25、26）への相乗り出品を報告し、被告から適切に対応する旨の回答を受けたものの（甲114～116）、同年6月頃にも依然として本件商品への相乗り出品が存在した（甲151の2・3、乙40）。

(9) 透明化法に基づくデジタルプラットフォーム提供者の指定

ア 被告は、令和4年10月3日、経済産業大臣から、特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（以下「透明化法」という。）4条1項に基づき、デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の自主的な向上に努めることが特に必要な者としてデジタルプラットフォーム提供者の指定を受けた（甲39）。

イ 被告は、令和2年8月24日に設立したオンラインマーケットプレイス協議会のウェブサイトや本件サイト等において、不正行為に厳正に対処し、不適切な出品の監視等に取り組む旨を表明している（甲41～44）。

2 争点(1)（義務①-1の存否及びその違反の有無）

(1) 被告の一般的義務

本件契約は、被告が、出品者に対し、本件サイトへの商品の出品を可能とするサービスを提供し、出品者がその対価として各種手数料等を支払うことを内容とする契約である。本件サイトは、出品の際に、出品者の事業規模等の属性、所在地を問うことなく出品が可能であること、また、出品者と購入者を媒介する小売店等が存在する必要はなく、商品の外装など実店舗においては所与の前提となる商品情報が限定されるなど、実店舗と比較すれば偽造品等の不正な出品が容易な構造となっているところ、被告は、このような構造下にあるオンラインストア・プラットフォームへの出品サービスを提供し、出品者からその対価を収受するのであるから、出品者の適正な販売機会を確保するために、これを阻害する不正な出品を監視し、取り締まるなど、不正行為への対応を行う義務を、本件契約上の義務として出品者に対して負うものと解される。

このことは、被告自身が、ウェブサイトを通じて、不適切な出品を監視し、取り締まるなどの不正行為への厳正な対処等を表明していること（認定事実(9)）に加え、被告は、その売上高や利用者数等の事業規模に鑑み、透明化法に基づきデジタルプラットフォーム提供者としての指定を受けるほどの大

規模な事業者であって、出品者にとって、本件サイトにおいて適正な販売機会が確保されることの重要性からも裏付けられるといえる。

5 (2) 原告エクセルは、被告が、本件サイトにおいて特定保守管理医療機器を出品させる際に、薬機法上の販売許可を得ているかについて事前に確認する義務を負う旨主張する。

しかし、薬機法39条1項は、医療機器等の利用者の安全性確保の観点から医療機器の販売者に対して規制を加えるものであって、被告のように、医療機器販売者に販売の場を提供する立場にあるプラットフォーム事業者に対し、一定の義務を認める根拠となるものではない。同規定は、医療機器を利用する利用者の安全性確保を目的とするものであって、同規定の目的に、医療機器販売者の適正な販売機会の確保を求める趣旨を含むものとは解されないから、同規定を参照しても、被告が、特定保守管理医療機器を出品させる際に、薬機法上の販売許可を得ているかについて確認する義務を、出品者に対して負うとはいえない。

15 被告は、出品者の適正な販売機会を確保するために、これを阻害する不正な出品を監視し、取り締まるなど、不正行為への対応を行う義務を負うことは上記(1)のとおりであるものの、義務の履行としていかなる措置を講じるかについては、販売許可の提示を求めることに限定されるものではなく、販売許可の提示を求める場合であっても、その時期や態様を含め、対策の実効性及び費用対効果を考慮する必要も生じるのであって、具体的な施策は事業者
20 である被告の合理的な裁量に委ねられるものと解される。そうすると、被告が、本件契約から導かれる具体的義務として、原告エクセルに対し、一義的に、本件商品の出品時に出品者の販売許可の有無を確認する義務を負うという
25 ことはできない。被告が、令和5年5月15日以降、出品者に対して販売許可を証する書類の提出を求めた事実（認定事実(8)）は、被告がとり得る措置の一つを選択した結果にすぎず、上記認定を左右しない。

よって、被告が、相乗り出品者に対し、事前に販売資格の有無を確認すべき義務があるとはいえないから、被告が義務①-1を負うとはいえない。

3 争点(2) (義務①-2の存否及びその違反の有無)

原告エクセルは、被告が「相乗り出品方式」という販売方法を採用していること、本件商品が特定保守管理医療機器であることなどを理由に、相乗り出品時に、商品詳細ページの商品との同一性を担保できるシステムを構築すべきと主張する。

しかし、上記2(2)と同様、被告が、出品者の適正な販売機会を確保するために、これを阻害する不正な出品を監視し、取り締まるなど、不正行為への対応を行う一般的な義務を負うとしても、相乗り出品方式に伴って生じる弊害に対してどのような措置をとるかは、事業者である被告の裁量に委ねられているのであって、必ずしも事前の予防策を取ることが被告に義務付けられているとはいえない。そのため、被告は、相乗り出品者の出品時に商品の同一性を確認する具体的義務を負うとはいえないから、被告が義務①-2を負うものではない。

4 争点(3) (義務①-1の存否及びその違反の有無)

上記2(2)で述べたとおり、薬機法39条1項は、医療機器販売者に販売の場を提供する立場にあるプラットフォーム事業者が、販売者の販売資格を事前に確認し、販売資格を有しない者を事前に排除する義務を、販売資格を有する者に対して負うことを根拠づけるものとは解されない(医療機器の利用者に対して上記義務を負うとする余地は否定されないとしても、有資格販売者はその反射的利益を得るにとどまる。)

薬機法上の販売許可を有しない出品者が販売許可を有する出品者の出品に相乗り出品した場合、出品した商品が同一であれば、販売許可の有無の相違によって価格競争力に著しい差異が生じ得ることは実店舗においても生じる問題であって、相乗り出品の特性から生じる問題とはいえないところ、実店舗における販売の場を提供する事業者について、対購入者ではなく、販売資格を有する

出品者に対して、販売許可のない商品を同一の売り場から排除する義務を負うものとは解されない。また、出品した商品が同一でないとすれば、同一でない商品の出品を同一商品として販売することを制限することで販売許可を有しない者の出品を排除する目的は達成できるのであるから、後記義務①-2と同様の義務をいうものにすぎない。

以上によれば、商品の同一性の点を考慮することなく、被告において販売許可がないと知り得た事業者について、出品を排除するべき義務を負うとは認められず、被告が義務①-1を負うとはいえない。

5 争点(4) (義務①-2の存否及びその違反の有無)

(1) 義務の存否について

ア 被告は、出品者と購入者が売買を行うための中立的な場を提供する役割を負う被告が、出品者である原告エクセルに対し、契約上明記されていない義務①-2を負うことはない旨主張する。

イ しかし、本件契約を根拠として、被告が、出品者の適正な販売機会を確保するために、これを阻害する不正な出品を監視し、取り締まるなど、不正行為への対応を行う義務を負うことは上記2(1)のとおりである。

ウ ここで、前提事実(5)のとおり、本件サイトは、複数の出品者が同一商品の一つの商品詳細ページに出品する「相乗り出品方式」を採用している。オンラインストア・プラットフォームの特性上、購入者はパッケージや包装等によって商品の区別を行うことができないから、同一の商品詳細ページに出品される商品が同一であることは、オンラインストア・プラットフォームを利用する購買者にとっての前提となるだけでなく、オンラインストア・プラットフォームへの出品者にとっても、同一の商品であることを前提に同一ページ内で競合して販売活動を行うのであるから、適正な販売機会を維持するための前提条件となるものといえる。

そして、本件サイトが相乗り方式を採ることで、商品詳細ページに記載

5 された商品とは異なる商品（以下、商品詳細ページ記載の商品とは異なる商品について単に「異なる商品」という。）が相乗り出品された場合には、異なる商品が同じ商品詳細ページに掲載され、異なる商品が同一商品であると誤認されることなどにより、商品詳細ページに記載された商品の購入が妨げられる弊害が生じることは容易に想定される。

10 他方で、商品詳細ページの商品情報の変更には被告の承認を要し、商品詳細ページの変更について一定の権限を有するブランド所有者であったとしても（認定事実(2)エ）、異なる商品が出品されていることを購入者に注意喚起し、購入を控えるよう呼びかける文章を掲載するなどした場合、一出品者に固有の情報を記載したポリシー違反に該当するものとして、商品詳細ページが削除されることとなる（被告準備書面(11)18頁）。

15 そうであれば、出品者において、上記のとおり想定し得る弊害を回避する手段は著しく制約されているところ、このような弊害は、被告が採用する相乗り出品方式という販売手法に起因するものであるから、被告は、出品者の適正な販売機会を確保するために、これを阻害する不正な出品を監視し、取り締まるなど、不正行為への対応を行う義務の一内容として、上記弊害が生じないように対策を講じる義務を負うというべきである。

20 そして、被告の取るべき措置は、上記2(2)で述べたとおり、一般的には、事業者としての被告の裁量に委ねられているとしても、上記弊害が現実化して出品者の具体的な利益が害される事態が申告されている場合においては、その是正について被告に広い裁量があるものとは解されず、被告において出品者に対して具体的な対応を取る義務を負うというべきである。

25 エ 以上によれば、被告は、相乗り出品者が相乗り出品した商品と、商品詳細ページの商品とが同一でない旨の申告を受け、申告内容について調査を行った上で、その調査結果を受け、相乗り出品した商品が異なる商品であると判明した場合には、合理的期間内に異なる商品を商品詳細ページから

削除する義務を負うものと認められる。

(2) 義務違反の有無

5 ア 被告は、年間250万件を超える苦情・問合せに対応しており、一つ一つの申告について吟味、検証することの困難性を理由として、不正な相乗り出品の申告について、被告が設定した適式な申告方式に則った申告といえない限り、被告が知ったということとはできない旨主張する。

10 TSは、年間250万件を超える苦情・問合せに対処するための一次的窓口として、問い合わせの内容に応じて、追加で必要となる情報の提供を依頼したり、適切に対処できる部署へ問い合わせを引き継いだりする機能を有し、被告がその業務遂行の効率化のために構築したシステムであり、また、個別の申告フォームは、特定の申告目的のためのフォームをあらかじめ用意することで出品者を含む利用者からの申告を容易にし、情報伝達の利便性を高めるなど、被告のみならず利用者の利便性の向上のために作られたシステムでもある。出品者は、被告に対して何らかの申告を行う場合、15 一次的にはTSあるいはフォームを利用した申告を行うべき立場にあるといえる（甲4（7頁）。本件契約・雑則参照。乙2）。そうであるならば、出品者がTSあるいはフォームを利用して被告に具体的な申告を行った以上、被告が当該申告内容を知ったということとはできるのであって、TS又はフォームの導入により、被告と出品者との間で、被告が知った範囲を限定する内容の合意がされたことはいかなるから、利用者の利便性も考慮して構築されたTS又はフォームを利用することによって、被告20 が知ったとする範囲が限定される根拠は見当たらない。

25 TS又はフォームは、多数の申告に対して効率的に対応するために、申告内容を被告の設定した分類に従って分類し、利用者に情報を入力させ、複数の選択肢の中から選択させる仕様を基本とするところ、本件当時においては、異なる商品が相乗り出品されていることを申告する専用フォーム

が用意されていた事実は認められず、令和3年9月当時において被告が想定していたとする購入者用の申告フォームを利用した申告方法が広く周知されていたこともうかがえず、実際に、上記申告に対する被告のTSにおける対応が首尾一貫していたともいえないのであるから（認定事実(3)キ)、出品者が複数の選択肢の中から申告すべき内容に即した適式な申告方式を正確に把握し、被告の区分に従って要望を正しく伝えることが容易な状況であったと評価することはできないのであって、これらの点も、被告が知った範囲を限定すべきでないことの根拠となる。

これらの事情を踏まえれば、少なくとも令和3年9月当時においては、TS又はフォームにおける被告の想定した適式な申告とはいえないとしても、原告エクセルからTS又はフォームを利用して被告に被害申告がされていたのであれば、被告が原告エクセルからの被害申告を知ったということができるのであって、被告にはこれらの申告を端緒として、上記(1)の義務が生じるといえる。

イ 原告エクセルによる相乗り出品申告の事実

認定事実(3)イ、ウ、オのとおり、原告エクセルは、令和3年8月11日には権利侵害申告フォームを用いて、同月27日には被告のTSに電話をかけてTS担当者に直接商品情報を伝える方法を用いて、同年9月13日には再度権利侵害申告フォームを用いて、本件商品の詳細ページに異なる商品の相乗り出品がなされている事実を申告した事実を認めることができる。

被告は、Aが、同年8月27日、相乗り出品がされた特定の商品について、一つ一つASIN番号等の商品情報を伝えてTSに伝えた事実はないとするが、Aは、上記電話申告の際に商品特定のために用いた方法を具体的に証言している。Aは、緊急性が高いとの理由でフォームを用いた申告ではなく電話での申告を選択したとしており、そうであれば、相乗り出品

の削除を依頼する際に商品を特定する情報を伝えないことは想定し難い
ことに加え、Aは、同年8月27日のみならず、同月31日及び同年9月
1日にも被告のTSに電話をかけて対応を求めたほか、同年8月11日、
同年9月13日及び同月15日には権利侵害申告フォームを用い、本件商
品を申告の対象として相乗り出品の申告を行うなど、被告の対応を強く求
めていたことからすると（認定事実(3)イ～カ。甲32、33、113）、同
人の供述の信用性は高いというべきである。

以上によれば、被告は、遅くとも令和3年9月13日時点で、原告エク
セルからの、本件商品について異なる商品により相乗り出品がなされてい
る旨の申告内容を知ったと認められる。

ウ 義務違反

(ア) 原告エクセルからの上記申告に対し、被告は、原告エクセル出品部分
を含めて削除商品②の商品詳細ページ全部を削除するという対応をとっ
たものであって（認定事実(5)）、削除商品②以外の本件商品を含め、原告
エクセルの申告の真偽を確認するための事実調査や、それらの調査を遂
げた上で、異なる商品のみを出品停止とする対応を行うことなく、削除
に対する原告エクセルからの抗議に対して、「すでに削除されています。」
との回答を繰り返したものである（甲14の1）。

他に、被告は、原告エクセルからの申告に対し、申告内容を実証する
ためのテスト購入の提出を求め、これが提出されないことを理由に対応
できない旨回答したことも認められるが（認定事実(3)オ）、Aは、令和3
年9月13日、「購入者からの写真をもとに販売商品と違うものが届いて
いると確認」と申告していたもので、本件商品は原告エクセルにのみ販
売が許可されていた商品であったことに照らすと、異なる商品であるこ
との調査開始に当たって被告のいうテスト購入の提出が必須であったと
はいえず、この点は被告において調査を行わない合理的な理由とはいえ

ない。

5 以上の点について、被告は、異なる商品であることを判断することは容易ではなく、誤った判断をすれば異なる商品の出品者から責任を問われかねないことを指摘するところ、同指摘は、調査を行った上でなお真偽不明である場合の問題であって、調査を開始しない合理的理由となるものではない。また、被告は、日々膨大な件数の問合せに対応する必要があることなど対応の困難性も指摘するが、仮に相当な件数への対応を求められているとしても、複数の出品者間で商品詳細ページを共有する相乗り出品方式を採用しているのは被告であって、当該方式に伴って生じ得る弊害を想定し、事前の防止策や事後の簡易な解消策等を講じてこれを出品者に周知することは可能であったと考えられるところ、被告は、10 令和3年9月当時においては、ゲーティングシステムも、薬機法上の販売、貸与業許可を受けていることを証する書面の提出を求める措置も未だ講じていなかったのであり（認定事実(8)ア、イ）、このような状況下において、偽造品が相乗り出品しているとの具体的な申告に対し、調査を行わなかったことは、出品者の適正な販売機会を確保するために、これを阻害する不正な出品を監視し、取り締まるなど、不正行為への対応を行う被告の義務に違反したものといわざるを得ない。

15 (イ) さらに、被告は、令和3年10月以降、ゲーティングシステム及び薬機法上の販売、貸与業許可を受けていることを証する書面の提出制度を導入したことにより（認定事実(8)ア、イ）、相乗り出品による売上は無視できるほどに小さくなったといえる旨主張するが、ゲーティングシステムは新規出品者に対する措置であって既存出品者に対しては適用されないことに加えて、令和5年6月時点においてもなお本件商品に対する相乗り出品が継続していたこと（認定事実(8)ウ）からすれば、これらの措置を講じたことによって直ちに被告の上記義務違反が解消されたともい

い難い。

(ウ) 上記各点を踏まえると、被告は、遅くとも令和3年9月13日には
申告されたと認められる原告エクセルからの申告に対応し、その真偽を
調査すべきであったのにこれを行わなかったものであって、上記義務に
違反したものと見える。

5

6 争点(5) (義務②違反の有無)

(1) 本件契約は、原告エクセルに対し、被告の運営する本件サイトにおいて本
件商品を出品する機会を与え、その対価を受領するものであるから、本件商
品の出品状態を維持することは本件契約上の被告の中核的義務であるといえ、
被告は義務②を負うということができる。

10

そこで、被告が行った商品の出品停止又は商品詳細ページの削除につき、
義務違反の有無を検討する。

(2) 削除商品① (別紙商品目録4)

削除商品①は、出品価格の誤設定の可能性が検出されたことによって、自
動的に作動した出品停止措置を受けたものである(前提事実(6)ア)。上記措置
は価格を誤設定した出品が行われるのを防止するための措置であって、それ
自体には合理性があるものといえ、また、このような措置を講じることは出
品者にあらかじめ告知されているものであるから(甲4の1頁、13)、同措
置を取ることは原告エクセルも受け入れていたものといえる。

15

しかし、上記措置が価格誤設定の可能性が検出された場合に行われるもの
である以上、本件商品のように誤設定には該当せず、したがって本来適用さ
れるべきではない価格設定についても上記措置が適用される事態はあらかじ
め想定し得るのであって、当初の一時的な出品停止措置については合理性が
認められるとしても、出品者から誤設定ではない旨の申告及びその理由が伝
えられていた場合には、これを調査した上で、誤設定ではないことが判明す
れば可及的速やかに停止措置を解除すべきであったといえる。

20

25

本件においては、出品停止の対象となった9商品（12回）のうち、6商品（9回）については、原告エクセルが申告を行ってから数日から1週間程度で出品停止が解除されたものと認められる（認定事実(4)）一方、3商品（A S I N番号：B007V85U9A、B00JXBPPBQ、B07GZQTQXX）については、原告エクセルによる申告から出品停止措置解除の通知まで46日～73日の期間を要している。被告において、上記6商品については数日から1週間程度の出品停止措置の解除が可能であったことに照らせば、上記3商品の出品停止の解除については、合理的期間内になされたとは認め難い。

よって、被告は、上記3商品について、合理的理由なく出品を削除しない義務に違反したものと見える。

(3) 削除商品②（別紙商品目録5）

被告は、原告エクセルが権利侵害申告フォームにおいて選択した選択肢が、商品詳細ページ全体の削除を求めるものであったとして、原告エクセルの出品分も含めて商品詳細ページを削除したことに義務違反はない旨主張する。

しかし、原告エクセルは、被告の制度であるブランド登録を行った上で権利侵害申告フォーム（乙5）を利用したものであるところ、同フォーム内に商品詳細ページの削除を求める旨の文言は記載されておらず、ヘルプページ（乙13、7）を併せて精読しない限り、一見して、削除対象となる選択肢の選択を行っているのか、権利侵害が生じている商品情報（A S I N番号）の申告を行うものであるかを判別できない仕様となっていることからすると、商品詳細ページ全体を対象として選択したとしても、これによって商品詳細ページ全体の削除を求める出品者の意思が明示されたものとはいえない。加えて、被告としても、自由記述欄を設けている以上、権利侵害申告フォームにおける選択肢のみならず、自由記述欄も含めた申告内容全体に応じた対応を予定しているはずであって、選択肢の選択と自由記述欄の記載が不整合だと認識するのであれば、原告エクセルに対して追加的に説明を求めることも

可能であったといえる。このような過程を経ることなく、出品者にとって不利益が大きい商品詳細ページ全体の削除という措置をとったことに合理的理由は見いだせない。

さらに、被告は、権利侵害申告フォームを通じて出品者の排除措置が行われるのは、登録商標を有するブランドオーナーからの申告があり、かつ、そのブランドオーナーの商標権が侵害されたと判断された場合に限られると説明するところ（被告準備書面14）、被告は、原告エクセルによる申告から1日と経たずに削除商品②を削除し（認定事実5イ）、かつ、削除の時点では原告トライは登録商標を有していなかった（前提事実2オ）ことからすると、被告の説明する制度上も本来は削除の要件は満たされていなかったこととなり、この観点からも、削除商品②の削除には合理的理由がなかったというほかない。

そうすると、被告には、削除商品②についても合理的理由なく商品詳細ページを削除した義務違反があるといえる。

(4) 削除商品③（別紙商品目録6）

被告は、削除商品③について、原告エクセルが、本件商品の商品詳細ページに、原告エクセルが本件商品を独占的に販売していること、販売資格を有していない中国からの出品者が出品していることに関して記載したことが、本件サイトのポリシー違反にあたることを理由として、商品詳細ページの削除を行ったものである。

原告エクセルは、被告が相乗り出品において何ら措置を講じないためやむを得ず掲載したものであり、ポリシー違反に当たらないと主張する。しかし、被告が、相乗り出品方式によるオンライン・プラットフォームを構築し、原告エクセルも本件契約及びポリシーによりこれを受け入れている以上、商品詳細ページは当該商品を出品した複数の出品者間で共有される場となるのであって、商品詳細ページに出品者固有の情報を掲載することを制限すること

については、相乗り出品の制度自体に由来する合理性があり、このことは、被告が出品者に対する他の義務に違反したか否かによって左右されるわけではない。出品者が、異なる商品が相乗り出品されていることを商品詳細ページを利用して警告する自衛措置が許されていないことは、そのような制度設計を行なった被告において不正な出品者の排除に努めるべき義務の根拠ともなるものである。

よって、削除商品③の商品詳細ページの削除に関して、被告の義務違反は認められない。

7 争点(6) (義務③の存否及びその違反の有無)

(1) 商品のレビューは、購入者が、当該商品の購入の可否を判断する手がかりとなる有益な情報である。そのため、原告らにとっては、本件商品に相乗り出品した偽造品を購入した者が投稿した偽造品に関するレビューであっても、購入を検討する者にとっては、その商品詳細ページに掲載されたいずれかの商品を購入するか否かの手がかりとなる重要な情報である。本件においては、実際に本件商品の商品詳細ページに異なる商品が相乗り出品されていた以上、購入者が本件商品詳細ページに掲載されたいずれかの商品の属性を誤認し、想定外の商品を購入しないためにも必要なレビューであったということもできる。このような商品レビューの役割に照らせば、本件商品の商品詳細ページに掲載された商品レビューは、たとえ異なる商品に関するレビューであっても、異なる商品が同一の商品詳細ページで販売されている以上、購入者にとっては事実誤認のレビューともいえないのであって、被告においてこれを削除すべきとはいえない。出品者において異なる商品のレビューにつき削除を求めることが認められないことは、被告が同一の商品詳細ページにおける不正な出品を排除し、異なる商品自体を商品詳細ページから削除すべき義務の根拠の一つとなるものである。

よって、被告が義務③を負うとは認められない。

(2) また、原告トライは、本件商品のカスタマーレビュー（甲15～18）に原告トライの名誉・信用を毀損する内容が含まれていたとして、被告がこれを削除しなかった点について不法行為が成立する旨主張する。

原告トライが指摘するカスタマーレビューは、その記載内容からして、相
5 乗り出品した商品（原告トライにかかる製造ではない商品）を購入した者が
記載したレビューであると考えられるところ、これらは、実際に本件商品の
商品詳細ページに異なる商品が相乗り出品されていた以上、購入者が本件商
品詳細ページに掲載されたいずれかの商品の属性を誤認し、想定外の商品を
購入しないためにも必要なカスタマーレビューであったといえることは上記
10 アのとおりである。そうすると、仮に、カスタマーレビューの記載が、相乗
り商品のみならず、原告トライの製造した商品についてもその名誉・信用を
害するとする余地があるとしても、購入者への情報提供として必要性のある
カスタマーレビューであり、これらについて、被告に削除義務があったとは
認められない。

15 そうすると、原告トライとの関係で、被告に、本件商品のカスタマーレビ
ュー（甲15～18）を削除する義務があったとはいえないから、原告トラ
イの請求は理由がないこととなる。

8 争点(7)（本件免責条項による免責の可否）

(1) 本件免責条項について

20 ア 本件免責条項は、その前段が「本契約に関して出品者又は出品者の関連
会社が行った投資の補償、回収又は賠償の費用、ならびに本契約に起因又
は関連する利益、収入、事業もしくはデータの損失又は懲罰的もしくは間
接的損害」に関して、被告の主観を問わず、また、法的根拠（契約、保証、
不法行為等）を問わずに免責する旨の規定であり、原告エクセルの主張す
25 る義務①－2違反、義務②違反における削除商品①及び②の損害も、「本契
約に起因又は関連する利益」として、本件免責条項前段の対象となるもの

と解される。

イ 本件免責条項は、被告と不特定多数の出品者との間の取引で用いられる定型約款（民法548条の2柱書）であると解される。同条2項は、「相手方の権利を制限し、又は相手方の義務を加重する条項であって、その定型取引の態様及びその実情並びに取引上の社会通念に照らして第一条第二項に規定する基本原則に反して相手方の利益を一方的に害すると認められるものについては、合意をしなかったものとみなす」と定めるところ、これは、平成27年法律第44号による改正民法施行前に締結された契約にも適用されるから、平成23年5月に締結された本件契約にも適用される（同法改正附則33条1項）。しかし、同改正民法施行前に締結された定型約款のうち、同改正前の民法の下において有効であったものは改正後もなお効力を有すると解されるから（同法改正附則33条1項ただし書）、本件においては、本件免責条項が、同改正前の民法下において効力を有していたといえるかについて検討することとなる。

ウ 本件免責条項の前段は、「本契約に関して出品者又は出品者の関連会社が行った投資の補償、回収又は賠償の費用、ならびに本契約に起因又は関連する利益、収入、事業もしくはデータの損失又は懲罰的もしくは間接的損害」という広範囲かつ抽象的な損害について、その種類を問わず、損害発生の可能性についての被告の主観的態様を問わず、損害の法的根拠も問わず、被告が一切免責される規定であるから、出品者の権利を制限し、その利益を一方的に害する内容であるといわざるを得ない。本件契約が大規模なオンラインストア・プラットフォームにおける出品契約であって、取扱商品、サービスの対象も多種多様であることからすれば、被告の負担する損害賠償責任も甚大になりかねないリスクがあり、これを適切に制御して事業を継続するために、一定範囲の損害を免責対象とすることに合理性があることは否定できない。しかし、前段に記載された損害は広範囲かつ抽

象的であり、これらの損害すべてについて、損害の性質によって合理的範囲に限定することなく、被告に故意又は重過失が認められる場合にまで一切免責されるとする点については、本件契約が大規模なオンラインストア・プラットフォームにおける不特定多数の出品者との間に適用される定型取引であり、画一的処理の要請が強いことを考慮しても、取引上の社会通念として許容される範囲を超えるものであって、上記改正前民法においても、信義則に照らし、その効力を否定されるべきものと解される。そうすると、民法548条2項の適用により、本件免責条項の前段につき、少なくとも被告に故意又は重過失のある場合については、合意しなかったものとみなされる。

エ なお、原告らは、本件免責条項の前段と後段が整合していないとして、全体的に無効である旨を主張するが、前段は故意又は重過失によらない一般的な損害賠償責任を定めた規定であり、後段は故意又は重過失の不法行為以外の損害額を定めた規定であると解することも可能であり、本件免責条項全体を無効であるとはいえない。

(2) 被告の義務①－2違反について

ア 調査義務

被告は、原告エクセルから、TSにおける電話又はフォームを通じて、異なる商品が相乗り出品している事実を申告され、異なる商品の削除を求められたにもかかわらず、原告エクセルの申告内容について調査を行わなかったものである。

被告は、原告エクセルからの複数回にわたる申告に対し、「商品登録後に、関連文書の提出することで出品者出荷でのみ（FBAは不可）出品可能というのが、現在の制限でございました」と回答したり（認定事実(3)ウ）、ブランド登録制度を通じた権利侵害の申告を勧めたりするなど（認定事実(3)カ、甲114）、必ずしも首尾一貫しない対応を行って原告エクセルを混乱

5
10
15
20
25

させており、さらに、「不正又は違反の報告」フォームを用いることや（認定事実(3)エ）、テスト購入を提出していないため対応できない旨の回答も行ったところ（認定事実(3)オ）、このような事態は、被告が、申告内容に応じて細分化した専門的なフォームを設ける一方で、電話における申告内容や自由記述欄の記載の趣旨が一見して明確でない場合にも、フォーム等を通じた画一的な対応にとどめるシステムを構築していることに起因するものである。この点、本件当時、被告が求める適式な申告方式について出品者に十分な周知が行われていたとはいえず、出品者が被告の設定する正しい申告方法を知ることが困難であったことは既述のとおりである（上記5(2)ア）。

被告の設定したTS及び申告フォームにおいては、申告内容に適した申告方式があらかじめ用意されていないあるいは被告の想定外の申告が行われる事態も容易に想定されるのであるから、申告に対応することができるシステムが構築されておらず、それゆえに被告に出品契約上の義務違反が生じたのであれば、被告のTS及びフォーム設計思想に由来する義務違反であるといえる。

以上によれば、被告が、原告エクセルの申告に対して調査を行わなかった点については、意図的な扱いとはいえないとしても、被告のTS及びフォーム構築に係る組織的判断に由来するものであるから、その過失を軽度ということは困難である。

イ 損害との関係

他方、原告エクセルは、義務違反①－2違反の損害として、相乗り商品が削除されていた場合に原告エクセルが得られた利益を逸失利益として主張している。上記のとおり、被告は、原告エクセルの申告内容について調査を開始しなかった点について義務違反があるといえるものの、実際に調査を行ったものではなく、調査を行ったと仮定しても、本件証拠上、原

告エクセルが被告にどのような資料を提供することが可能であったか、これを受けた被告において実際に相乗り商品が異なる商品であると判明できたといえるかについては未だ認めるに足りないのであって、調査義務違反を認め得るとしても、これに続く原告エクセルの主張する逸失利益は、被告による削除が行われなかったことによって生じたものであるから、その前段階である調査義務違反との間に相当因果関係を認め得るものとはいえない。

そうすると、上記調査義務違反によって生じた逸失利益の損害につき、免責の可否を検討する必要はない。

(3) 義務②の義務違反の故意又は重過失

ア 削除商品①

削除商品①は、被告において、本件商品の価格誤設定の可能性が検出されたことにより出品停止措置が実施され、これに対して原告エクセルから誤設定ではない旨の申告がされたにもかかわらず、合理的な期間内に出品停止措置が解除され、その旨の通知がされなかったものである。認定事実(4)のとおり、出品停止措置解除の通知までに要した期間は46日～73日であるところ、これらは、合理的期間内であるとはいえないものの、被告が意図的に解除通知を遅らせた事実は認められず、また、上記の遅滞期間が合理的期間を著しく超過したともいえないことに照らせば、被告に重過失があったとまではいえない。

イ 削除商品②

削除商品②は、原告エクセルが、令和3年9月13日、権利侵害申告フォームを利用して相乗り商品の削除を求め、追加情報欄に「購入者からの写真をもとに販売商品と違うものが届いてると確認。ブランド元、株式会社トライアンドイーよりピュアクリーンのみの販売許可にもかかわらず中国出品者が許可なく販売している現状を至急取り締まり強化するよう

依頼されました。御社にて至急ご対応下さい。」と記載したところ（甲 3 2、3 3）、被告が申告対象の商品詳細ページ全体を削除したもので、これに対して原告エクセルは「商品ページの削除ではなく正規販売店（ピュアクリーン）のみを残して出品者を削除してほしいという意味です。販売ページを消すとはどうゆう事ですか！」と抗議した。原告エクセルは、さらに、削除された商品の A S I N 番号を示して被告に対応を求めたところ、被告は、「この E メールアドレスに申し立てを提出することは正しい方法ではありません。」として、新たな申立てとして、「停止レコード」内の表示を利用し、知的財産権に関する苦情、規約違反の出品による苦情申し立てを行うことを案内した。しかし、同案内に記載された「停止レコード」は表示されなかったため、原告エクセルがその旨指摘し、さらに被告に対応を求めたところ、被告は、「知的財産を侵害していると報告されたコンテンツは、Amazon. co. jp からすでに削除されています。」との回答を繰り返した（甲 1 4 の 1）。

上記経過からすれば、被告は、原告エクセルから異なる商品が相乗り商品として出品されている旨の申告を受け、異なる商品の削除を求められたにもかかわらず、異なる商品が相乗り出品されているか否かについて調査を行うことなく、本件商品の商品詳細ページ全体を削除し、かつ、原告エクセルからの追加説明や抗議を受けた後も、その申告に不備があるとして、それ以上の対応を行うことなく、削除商品②の削除を維持したものである。

そうすると、被告は、原告エクセルの出品した削除商品②を合理的理由なく削除し、かつ削除を求めている旨の追加説明に対しても対応することなく削除を維持したことで、義務②に違反したものであり、この被告の対応は、上記(2)アのとおり、被告が構築した T S 及びフォームにおける画一的な対応を基礎とした対応であって、被告に故意又は少なくとも重過失があるものといえる。

この点、被告は、原告エクセルは権利侵害フォームによる申告を撤回することができたはずであり、撤回していれば、被告が調査を行うことで商品詳細ページを復活させることも可能であった旨指摘する。しかし、被告が上記削除に際して原告エクセルに送付したメール（乙28）には、「報告された出品者に対して、申し立てにご記載いただいたEメールアドレスとその他の情報を提供いたしました。今回のご報告について取り下げを行うよう、出品者から連絡が来る可能性があります。この申し立てを取り下げることにより、報告された出品者はそのASINを再度出品できるようになります。」と記載されているところ、当該記載は、第三者である侵害者に関して侵害を申告したところ、当該第三者の出品が削除された場合において、第三者から申立て取り下げの要請があった場合の申告者の対応を説明する内容であって、これを一読しても、本件のように、誤って商品詳細ページが削除された場合にこれを復活させる方法が教示されたものと読み取ることは困難である。他に、被告から原告エクセルに対して、商品詳細ページの復活方法を教示した事実は認められず、この点は被告の故意又は重過失の判断を左右するものではない。

(4) 以上によれば、被告の義務①-2のうちの調査義務違反については、原告エクセル主張の損害との間の相当因果関係が認められず、また、義務②の削除商品①にかかる義務違反について、被告に故意又は重過失があったとはいえないから、本件免責条項前段により、被告の義務違反によって原告エクセルに損害が生じたとしても免責されることとなる。他方、義務②の削除商品②にかかる義務違反については、被告に故意又は少なくとも重過失があるものといえ、同義務違反によって生じた損害は、本件免責条項前段による免責の対象外である。

9 争点(8) (損害の額)

(1) 損害発生期間と対象商品

ア 義務②の削除商品②にかかる損害発生期間

被告は、令和3年9月13日、削除商品②を削除し、原告エクセルから抗議を受けてもこれを復活させるなどの措置を講じなかったものである。削除商品②が削除されていなければ、原告エクセルは、本件サイトにおいて削除商品②を販売することによる利益を得られたといえるから、損害発生期間は、同日から原告エクセルが損害を主張する終期である令和5年5月8日の603日間である。

イ 逸失利益

削除商品②のうち、別紙商品目録5の3、4、5、6については、令和3年1月以降の売上が計上されておらず、原告エクセルにおいて出荷調整を行っていた商品であると認められるから（原告ら第7準備書面24頁参照）、これらについては販売機会喪失による逸失利益が生じたとはいえない。そうすると、対象となる商品は、別紙商品目録5の1、2及び7である。

これらの商品の削除前1年間における1日当たりの平均利益は、1について7万0636.7円、2について1826円、7について7866.1円であるところ（甲74の1の3、甲74の2の2）、これらの金額は被告による商品詳細ページの削除がなかった場合の逸失利益を算定する根拠となるものである。これらの金額に損害発生期間の日数を乗じると、1について4259万3930円、2について110万1078円、7について474万3258円となり、これらの合計額は4843万8266円である。

他方、新型コロナウイルスの感染流行の増大を受けて、令和3年頃、パルスオキシメーターの需要は急激に増大したものの、その後、購入が一巡し、また、競合他社の参入も進んだと考えられること、また、損害対象期間内においても同商品の需要は一定せず、短期間に大幅に変動していたこ

と（甲65、69）も考慮すると、上記3商品について、削除前1年間における販売数と同水準の販売数が得られたとまでは認め難い。これに加えて、原告エクセルは、同時期に、本件サイトのみならず、他のオンラインストア・プラットフォームを利用した販売活動を行うことで、また、本件
5 サイトにおいて本件商品を再度出品する余地もなかったとまではいえず、これらによって逸失利益の損害を軽減することも可能であったと考えられることを考慮に入れれば、被告の義務②の削除商品②にかかる義務違反によって、上記3商品について原告エクセルに得べかりし利益の損害が生じたとはいえるものの、その性質上、その額を立証することは極めて困難
10 というほかない。

そこで、本件においては、義務②の削除商品②違反による原告エクセルの逸失利益について、上記4843万8266円を参考にしつつ、これから約3割を減じた3500万円と算定する（民事訴訟法248条）。

(2) 本件免責条項後段の適用

15 本件免責条項後段は、被告が賠償責任を負う損害額を、故意又は重過失の不法行為による賠償責任を除き、過去6か月の間に出品者が被告に支払った総額を上限とする旨規定している。義務②違反の削除商品②は不法行為とはいえないから、本件免責条項後段の適用があると解されるものの、原告エクセルが過去6か月の間に支払った販売手数料等（前提事実(4)ア）の総額は示
20 されておらず、上記(1)のとおり認定した損害額である3500万円を下回るものとは認めるに足りない。

10 小括

以上のとおり、原告らの主張する義務①から義務③のうち、義務①-2及び義務②の削除商品①及び②については、被告の義務違反が認められるところ、
25 義務①-2及び義務②の削除商品①については、被告に損害賠償責任は認められないものの、義務②の削除商品②については、本件契約上の故意又は重過失

の債務不履行による義務違反として、本件免責条項の対象外となるから、被告は原告エクセルに対する債務不履行に基づく損害賠償責任を負う。

第4 結論

5 以上によれば、原告エクセルの請求は3500万円及びこれに対する請求(前提事実(10))の日の翌日である令和4年1月14日から民法所定の年3分の割合による遅延損害金の支払を求める限度で一部理由があるから認容し、その余は理由がないから棄却し、原告トライの請求は理由がないから棄却することとして、主文のとおり判決する。

東京地方裁判所民事第7部

10

裁判長裁判官

新谷 祐子

15

裁判官

齊藤 敦

20

裁判官

永見 理保

No.	商品名	ASIN
1	医) 【日本製】パルスオキシメーター パルキシープラス EC100F (パステルグリーン) 【2年保証】 [特定保守管理医	B005OGZ500
2	医) 【日本製】パルスオキシメーター パルキシープラス EC100D (パステルピンク) 【3年保証】 [特定 保守管理医療機	B007V85U22
3	医) 【日本製】パルスオキシメーター パルキシープラス EC100D (パステルグリーン) 【3年保証】 [特 定保守管理医療	B007V85U54
4	医) 【日本製】パルキシープラス EC100D ピンク 【3年保証(メーカー保証2年+当店舗保証1年)パ ルスオキシメーター	B007V85U2M
5	医) 【日本製】パルキシープラス EC100D グリーン 【3年保証(メーカー保証2年+当店舗保証1年)パ ルスオキシメーター	B007V85U9A
6	医) 日本製 3年保証 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100E ピンク 土日祝も発送	B007V85UD6
7	医) 日本製 3年保証 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100E グリーン 土日祝も発送	B007V85UH2
8	医) 日本製 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100F (パステルピンク)	B00IYG4JUO
9	医) 【日本製】パルスオキシメーター パルキシープラス EC100D (シルバー) 【3年保証】 [特定保守管 理医療機器]	B00JXB0FJO
10	医) 【日本製】パルキシープラス EC100D シルバー 【3年保証(メーカー保証2年+当店舗保証1年)パ ルスオキシメーター	B00JXBPPBQ
11	医) 日本製 3年保証 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100E シルバー 土日祝も発送	B00KV59UWS
12	医) 日本製 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100D 3年保証 【小児幼児用インナーアジャ スター2個付き	B00LWTNSV6
13	医) 【日本製】パルスオキシメーター パルキシープラス EC100D (ゴールド) 【3年保証】 [特定保守管 理医療機器]	B00MVGSGFOY
14	医) 日本製 パルスオキシメーター マイケアOx EC80 (ホワイト)	B0000DQAGG
15	日本製パルスオキシメーター マイケアOx EC82 (ホワイト)	B078QPNXN8
16	医) 【日本製 抗ウイルス加工】パルスオキシメーター マイケアOX EC80G (ピーチ) 【1年保証】 [特 定保守管理医療	B07FP4YY8F
17	医) 日本製 パルスオキシメーター マイケアOx EC80 (ライム)	B07FP5ZP73
18	医) 国内検査 パルスオキシメーター メディパルエース (ローズピンク) [特定保守管理医療機器]	B07GZJD2GJ
19	医) 国内検査パルスオキシメーター メディパルエース (ブルーメタリック)	B07GZQTQXX
20	医) 【日本製 抗ウイルス加工】パルスオキシメーター パルキシープラス EC92J (パステルピンク) 【2 年保証】 [特定	B07K1946HC
21	医) 【日本製 抗ウイルス加工】パルスオキシメーター パルキシープラス EC92J (パステルグリーン) 【2年保証】 [特	B07K1JDBP1
22	医) 国内検査 パルスオキシメーター メディパルエース (ブルーメタリック) [特定保守管理医療機器]	B085G3NH17
23	医) 日本製 3年保証 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100E 土日祝も発送 (ゴールド)	B08J7N575F
24	医) 日本製 パルスオキシメーター パルキシープラス EC102F (パステルピンク) 【1年保証】 [特定 保守管理医療機	B08KGRFYJ9
25	医) 日本製 パルスオキシメーター パルキシープラス EC102F (パステルグリーン) 【1年保証】 [特 定保守管理医療	B08KH28Y85
26	医) 【日本製 抗ウイルス加工】パルスオキシメーター マイケアOX EC82G (ホワイト) [特定保守管 理医療機器]	B08WLSTSXS

No.	商品名	ASIN
1	医) 日本製 3年保証 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100E グリーン 土日祝も発送	B007V85UH2
2	医) 日本製 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100F (パステルピンク)	B00IYG4JUO
3	医) 【日本製】 パルキシープラス EC100D グリーン 【3年保証(メーカー保証2年+当店舗保証1年)パルスオキシメーター	B007V85U9A
4	医) 【日本製】 パルキシープラス EC100D ピンク 【3年保証(メーカー保証2年+当店舗保証1年)パルスオキシメーター	B007V85U2M
5	医) 【日本製】 パルキシープラス EC100D シルバー 【3年保証(メーカー保証2年+当店舗保証1年)パルスオキシメーター	B00JXBPPBQ
6	医) 【日本製】 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100D (パステルグリーン) 【3年保証】 [特定保守管理医療機器]	B007V85U54
7	医) 国内検査パルスオキシメーター メディパルエース (ブルーメタリック)	B07GZQTQXX
8	医) 【日本製 抗ウイルス加工】 パルスオキシメーター マイケアOX EC82G (ホワイト) [特定保守管理医療機器]	B08WLSTXSX
9	医) 【日本製】 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100D (パステルピンク) 【3年保証】 [特定保守管理医療機器]	B007V85U22

No.	商品名	ASIN
1	医) 日本製 パルスオキシメーター マイケアOx EC80 (ホワイト)	B0000DQAGG
2	医 【日本製 抗ウイルス加工】 パルスオキシメーター パルキシープラス EC92J (パステルピンク) 【2年保証】 【特定	B07K1946HC
3	医) 日本製 3年保証 パルスオキシメーター パルキシープラスEC100E シルバー 土日祝も発送	B00KV59UWS
4	医) 日本製 3年保証 パルスオキシメーター パルキシープラスEC100E 土日祝も発送 (ゴールド)	B08J7N575F
5	医) 日本製 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100D 3年保証 【小児幼児用インナーアジャスター2個付き	B00LWTNSV6
6	医) 日本製 3年保証 パルスオキシメーター パルキシープラスEC100E ピンク 土日祝も発送	B007V85UD6
7	医) 【日本製】 パルスオキシメーター パルキシープラス EC100F (パ ステルグリーン) 【2年保証】 【特定保守管理医	B0050GZ500

No.	商品名	ASIN
1	医【日本製】パルキスオキシメータ パルキシープラス EC100D (シルバー) 【3年保証】 [特定保守管理医療機器]	B00JXB0FJO
2	医【日本製 抗ウイルス加工】パルキスオキシメーター マイケアOX EC80G (ライム) [特定保守管理医療機器]	B07FP5ZP73
3	医)【日本製 抗ウイルス加工】パルキスオキシメーター パルキシープ ラス EC92 (パステルグリーン) 【2年保証】 [特定保..	B07K1JDBP1
4	医)【日本製 抗ウイルス加工】パルキスオキシメーター パルキシープ ラス EC100D (ゴールド) 【3年保証】 [特定保守管理医療機器]	B00MVGSF0Y

原告主張の 義務内容	損害論	
	原告の主張	被告の主張
被告は適正システム提供構築義務を負う。義務①ないし③は右義務を具体化した義務である。	<p>原告の主張</p> <p>被告は、本件契約の債務の本旨として、出品者に対し、本件サイトを利用して取引デジタルプラットフォームサービスを提供しており、この対価として各種手数料を得ている。また、被告は、透明化法に基づく報告書及び本件サイト上で不正行為に厳正に対処する旨を表明し、出品者が本件サイトを利用して商品を出品販売する権利が損なわれないよう本件サイトの取引環境を適切に管理することが取引デジタルプラットフォームサービスの前提であるとしている。さらに、被告はEC市場において市場支配性を有し、本件サイトは社会のインフラとも評価できるから、取引デジタルプラットフォームサービスを提供するに当たって適正なシステムを構築提供する必要性が高い。したがって、被告は、本件契約の債務そのものとして、又は、本件契約に付随する信義則上の義務として、適正システム構築提供義務を負う。</p> <p>そして、下記①～⑥の各事情・根拠からすれば、適正システム構築提供義務の具体化として、義務①ないし③の各義務を負う。</p> <p>① 被告は、本件サイトにおいて、出品者に対し、複数の出品者による同一商品の出品が1つの商品詳細ページに紐付けられる「相乗り出品方式」による出品を強制していること。</p> <p>② 商品詳細ページ等の管理権限が被告にしかなく、被告自身がそのようなシステムを作出していること。なお、商品詳細ページ等の資料については、資料作成者から再許諾権を含む使用許諾権を得て、相乗り出品者に対し再許諾を与え、商品詳細ページへの相乗り出品を可能とすることで、商品詳細ページが共有のリソースとして相乗り出品者に提供されている。</p> <p>③ 被告は、特定保守管理医療機器であるパルスオキシメータについて、独立したカテゴリを作成していること。</p> <p>④ ①から③からすれば、被告は、単なる取引の場の提供者に留まらず、商品の販売方法につき管理・支配していること。</p> <p>⑤ 本件商品（パルスオキシメータ）は、特定保守管理医療機器として、薬機法上、適正な管理が求められ、特別な販売許可が必要とされているものであること。</p> <p>⑥ 被告は、越境ビジネスに注力している上、相乗り出品方式によって越境出品を容易にしていることから、国外からの出品に対し商品の違法性や偽造の有無につき特別の注意を払わなければならないこと。</p>	<p>被告の主張</p> <p>本件契約には、本件サイトのシステムは現状有姿で提供され、利用者の要求を満たす完全な形で提供されることは保証されない旨が明記されている。手数料は本件契約に基づいて提供しているサービスの対価であり、手数料を受領していることは、本件契約上の義務が加重されたり、本件契約に明記されていない義務を負ったりする根拠にはならない。原告はヤフオク事件判決を参照しているが、ヤフオク事件と本件では事案が異なり、本件における被告の義務の存否を検討するにあたり参考にならない。被告が公表している報告書や不正行為に厳正に対処する旨の表明は、被告の自主的な取組みを公表するものにすぎず、法的義務の根拠とはなり得ない。したがって、被告が適正システム構築提供義務なる義務を負うことはない。</p> <p>原告が挙げる①～⑥の事情は、いずれも被告が適正システム構築提供義務の具体化としての義務①ないし③を負うとする主張の根拠とはならない。</p> <p>・特に、被告が出品者による商品の販売方法を管理・支配しているとの主張はミスリーディングである。</p> <p>・1商品1ページ構成は、消費者にも出品者にもメリットがある構成であり、出品者は本件サイトが1商品1ページ構成を採用していることを理解した上で利用を開始している。本件サイトでも、検索条件の設定に応じて、検索結果のページに複数の出品が一覧表示され得るのであり、この点は他サイトと異ならない。上記商品ページの構成を理由として、被告が他サイトにはない義務を負うかの主張は極めて不当である。</p> <p>・商品ページの情報は出品者が変更可能であるし、商品をカテゴリーやジャンルに分けることは、どのサイトでも行われていることであり、本件サイト上にパルスオキシメータの商品カテゴリーを設けているのも、カスタマーの商品検索の便宜を考へてのことにすぎない。</p> <p>いずれにせよ、被告は既に適正なシステムを構築・提供しており、義務違反はないし、そのような抽象的な義務から被告に不可能を強いる各具体的義務が導かれることもない。</p> <p>・そもそも被告は、R3.8以前から偽造品等を排除するための適正なシステムを構築・提供している。原告らは、商標権等を取得していれば上記システムを通じて容易に他の出品者を排除することが可能であったが、当時、かかる商標権等を有していなかったためであり、被告としては、かかる法的に保護される権利を有しない出品者のためにまでシステムを構築する法的義務を負うことはない。</p> <p>・上記にかかわらず、被告は、R3.10以降、ゲーティング・システムを構築し、原告らの商品にも当該システムを適用することによって、相乗り出品者による販売のほとんどを排除することに成功した。その上で、R5.5以降、薬機法上の販売業許可を確認するシステムを構築・提供した。</p>
	原告の主張	被告の主張
	本件契約の免責条項は無効であり、仮に有効であったとしても、被告に故意又は重過失がある場合には適用されないと解すべきである。被告の義務違反は、故意又は重過失によるものであるから、免責されない。	本件契約一般条件8条前段は逸失利益等の一定の種類の損害について被告が賠償責任を負わないことを規定し、後段では、それ以外の種類の損害について故意重過失がない限り賠償責任を限定している。かかる免責条項により、逸失利益につき賠償責任を負わず、仮に賠償責任があるとしても故意重過失がないから、責任が限定される。

<p>相乗り出品者が相乗り出品する際に、商品詳細ページの商品の販売に特定の資格が必要である場合、相乗り出品者が当該商品を販売する資格があることを確認し、資格を有しない出品者の出品を排除する義務(義務①-1)</p>	<p>・被告は、義務①-1を負う。根拠は以下のとおりである。 ・義務①-1は、適正システム構築提供義務の具体化であり、適正システム構築提供義務の根拠が義務①-1の根拠としても妥当する。 ・特に、義務①-1については、以下の根拠が強く妥当する。 ✓被告は、単なる取引の場の提供者に留まらず、商品の販売方法につき管理・支配している(①~④)。 ✓被告は、出品者に対し、「相乗り出品方式」による出品を強制するところ(①)、出品者ごとに出品を行う方式に比べ、販売資格を有しない出品者による出品が混在しやすいため、相乗り出品者が販売資格を有することを担保できるシステムを構築提供しなければならない。薬機法上適正な管理が行われなければ疾病の診断等に重大な影響を与えるおそれがあるとされる特定保守管理医療機器であるパルスオキシメータについては、尚更である。 ✓被告と出品者とは、本件契約において相互に法令遵守を合意している。そして、厳格な義務の遵守が求められる特定保守管理医療機器であるパルスオキシメータの出品者は、本件契約上の法令遵守義務の内容として法律上必要な販売資格を有することが当然に求められ、このことがAmazon出品サービス利用の前提として被告が構築し提供しなければならない適正システムの内容にも反映される。加えて、被告についても、本件契約で法令遵守を合意していることから、被告が構築提供すべき適正システムの内容として、法令遵守も含まれる。 ✓被告が、特定保守管理医療機器の出品者が販売資格の有無を確認し、法令を遵守することは容易であり、現に被告は医薬品につき販売資格の有無の確認を行っている。 ・被告は、特定保守管理医療機器に該当する本件商品の相乗り出品者について、特定保守管理医療機器の販売許可の確認を行わず、販売資格を有しない出品者の出品を放置したことで、義務①-1に違反した。 ▼被告の主張に対する反論 ・被告は、薬機法が第三者に対し医療機器の無許可販売を未然に防ぐ措置を講じる法的義務を課すものではない旨主張するが、原告が主張する義務①-1は、薬機法上の義務違反を主張するものではなく、本件契約上被告が負う義務違反を主張するものである。 ・被告は、販売許可が事業者独占販売権等を付与するものではないことを主張し、原告が引用する裁判例が本件に妥当しないことをいうものと解されるが、原告が引用するチュッパチャップス事件は、一般論として、サイトの運営者が違法な出品を排除する義務を負う余地があることを認めるものとして、本件の解決の参考になるため、被告の主張は当たらない。 ・適正システム構築提供義務と商標権は全く異なり両立するものであり、本件を商標権侵害によって解決することはできないため、原告が偽造品販売防止のため商標権を取得すれば良いとする被告の主張は、義務①-1を否定する理由とはならない。</p>	<p>原告が挙げる事情はいずれも義務①-1を導く根拠とならない。 本件サイトで販売する商品について法令を遵守すべきは出品者自身であり、薬機法上の販売許可を取得するのは販売を行う事業者の責務である。薬機法は第三者に対して販売許可の対象となる医療機器が無許可で販売されるのを未然に防ぐような措置を講じる法的義務を課すものではない。 いずれにせよ、被告が(消費者や行政に対してではなく)一出品者に対する義務として義務①-1を負うことはあり得ない。販売許可は許可を受けた事業者独占販売権等を付与するものではない以上、被告が許可事業者に対して無許可販売を排除する法的義務を負うことはなく、また、無許可販売があったとしても、原告はそれによって得べかりし利益の補填を求める立場にない。原告らが独占販売権を第三者に対しても主張したければ、商標権を取得すればよかったのであり、被告は信義則上も契約上も出品者に対して義務①-1を負わない。 医薬品の出品に関して行っている措置は、消費者が安心して本件サイトを利用できることを目的とした被告の自主的な取組みの一環に過ぎない。各出品者について薬機法上の販売許可を確認するシステムを構築するためには、設計・開発や運用に向けた準備が必要となり、場合によっては年単位の時間を要するのであり、被告が現在そのようなシステムを導入できているからといって、当時そのようなシステムを導入する義務があったということにはならず、システムを導入するまではその義務に違反していたということにもならない。 チュッパチャップス事件と本件とでは、請求の基礎となる商標権と薬機法上の販売許可とが、法的性質や公示の有無等の点で大きく異なっており、チュッパチャップス事件判決は参考にならない。</p>	<p>(損害額：1億9690万1763円) 相乗り出品により、販売できたはずの本件商品を販売できず、本件商品を販売することによって得られていたはずの利益を得られなかったことが損害である(逸失利益)。 (損害の期間) Aによる通報があったR3.8.27~コロナが五類になったR5.5.8 (損害の算定) 1日当たりの得べかりし利益(32万0879.16円)×上記期間(620日)-上記期間における原告エクセルの利益(204万3317円) 相乗り出品が行われていた期間にしか損害が発生しないとすると、相乗り出品がなされていた期間(R3.8.27以降すべての期間)について、上記損害が発生した。</p>	<p>義務①違反による損害とは、消費者が原告商品を購入する代わりに相乗り商品を購入したために、原告エクセルが販売できたはずの本件商品を販売できなかったことによる逸失利益である。したがって、本件商品すべてについて一律に損害が発生したとみなすのは不当である(相乗り出品がされていない商品や期間は含めるべきでない)。被告が構築した適正なシステムにより、R3.11に相乗り出品者による販売はほぼ排除されており、その時期以降、原告の主張する損害は生じ得ない。その点を措くとしても、損害発生期間が不当に長い(終期は本件商品の出荷台数がコロナ前の水準に戻ったR4.10頃とすべき。原告が自主的に出品を中止していた期間は含めるべきでない)。</p>
---	--	--	--	--

相乗り出品者が相乗り出品する際に、相乗り出品しようとする商品が商品詳細ページの商品と同一のものであることを確認し、同一でない商品を排除する義務(義務①-2)

- ・被告は義務①-2を負う。その根拠は以下のとおりである。
- ・義務①-2は適正システム構築提供義務の具体化であり、適正システム構築提供義務の根拠が義務①-2の根拠としても妥当する。
- ・その中でも、特に義務①-2については、以下の根拠が強く妥当する。

✓被告は、単なる取引の場の提供者に留まらず、商品の販売方法につき管理・支配している(①~④)。

✓被告は、出品者に対し、「相乗り出品方式」による出品を強制するところ(①)、出品者ごとに出品を行う方式に比べ、偽造品が混在しやすいため、商品詳細ページの商品と相乗り出品された商品の同一性を担保できるシステムを構築提供しなければならない。薬機法上適正な管理が行われなければ疾病の診断等に重大な影響を与えるおそれがあるとされる特定保守管理医療機器であるパルスオキシメータについては、尚更である。

- ・本契約において、出品者が、被告をして、商品画像等についての知的財産権の再許諾を認めていることも、その前提として、相乗り出品方式として商品詳細ページと出品との同一性が確保されていることが本件契約の内容とされていることの証左である。
- ・被告が、薬機法に基づく許可証を確認する方法で偽造品を排除することは容易である。
- ・当時、特定保守管理医療機器については、東京都消費者生活総合センターの広報の相談事例で取り上げられるなど、パルスオキシメータに関する消費者被害が社会問題となり耳目を集めていた。このことから、被告は、よりいっそう相乗り出品が偽造品であることを容易に確認可能であった。
- ・被告は、特定保守管理医療機器に該当する本件商品の相乗り出品者について、商品の同一性の確認を行わず、商品詳細ページと同一でない出品を放置したことで、義務①-2に違反した。

▼被告の主張に対する反論

- ・被告は、本件サイト運営の中で当然に取得する商品詳細ページや出品者情報から、違法な相乗り出品又は偽造品の相乗り出品を察知し、当該相乗り出品を排除することができたのであるから、義務①-2は容易かつ可能であり、不可能を強いるものではない。

原告の挙げる事情はいずれも義務①-2を導く根拠となり得ない。

原告は、義務①-2における排除の対象となる商品を、偽造品→非正規品→商品ページの記載と同一でない商品へと変遷させているが、本件サイトにおいて、出品者が商品ページを使って出品する商品が、当該商品ページに記載された商品であるという状態を確保するのは出品者の責務であり、被告がひとつひとつ同一性を確認することは不可能である(対消費者については返品処理等を行っている)。出品情報が客観的に正しいのかについて被告は判断することができないし、出品時点で出品者が在庫を持っていないケース(たとえば受注販売やメーカー取り寄せ品の販売の場合)もある。

仮にパルスオキシメータの偽造品が出品されることによる消費者問題が生じていたとしても、関係当局からモール運営者に対し、薬機法上の無許可販売業者に対して何らかの対処を求める要請はなく、政府としてもモール運営者が無許可販売に対して何らかの対処をすべき立場にいるとは考えていなかったことが窺われる。

原告らの左記主張を前提としても、被告は、商標権等の知的財産権等に基づき偽造品を取り締まることで十分であって、それを超えて、かかる権利を有しない者のために商品詳細ページの記載と出品されている商品が同一か否かを一つ一つ確かめる等という法的義務を認める根拠は全くもって存在しない。

<p>相乗り出品者が販売する資格を有していないことを知り又は知ったと認められる相当の理由がある場合、合理的期間内に相乗り出品者の資格を調査し、資格を有しない出品者の出品を削除する義務(義務①-1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・被告は、義務①-1を負う。その根拠は以下のとおりである。 ・義務①-1は、適正システム構築提供義務の具体化であり、適正システム構築提供義務の根拠が義務①-1の根拠としても妥当する。 ・その中でも、特に義務①-1については、上記義務②-1と同様に、以下の根拠が強く妥当する。 ✓被告は、単なる取引の場の提供者に留まらず、商品の販売方法につき管理・支配している(①~④)。 ✓被告は、出品者に対し、「相乗り出品方式」による出品を強制するところ(①)、出品者ごとに出品を行う方式に比べ、販売資格を有しない出品者による出品が混在しやすいため、相乗り出品者が販売資格を有することを担保できるシステムを構築提供しなければならない。薬機法上適正な管理が行われなければ疾病の診断等に重大な影響を与えるおそれがあるとされる特定保守管理医療機器であるパルスオキシメータについては、尚更である。 ✓被告と出品者とは、本契約において相互に法令遵守を合意している。そして、厳格な義務の遵守が求められる特定保守管理医療機器であるパルスオキシメータの出品者は、本契約上の法令遵守義務の内容として、法律上必要な販売資格を有することが当然に求められる。このことがAmazon出品サービス利用の前提として被告が構築し提供しなければならない適正システムの内容にも反映される。加えて、被告についても、本契約で法令遵守を合意していることから、被告が構築提供すべき適正システムの内容として、法令遵守も含まれる。 ✓被告が、特定保守管理医療機器の出品者が販売資格の有無を確認し、法令を遵守することは容易であり、現に被告は医薬品につき販売資格の有無の確認を行っている。 ・Aは、被告に対し、R3.8.11に本件商品の一部につき違法な相乗り出品を申告し本件はR3.8.27にも本件商品のほとんどにつき偽造品の相乗り出品を電話で通報した。被告は、遅くともR3.8.27には違法な相乗り出品を知り、短期間でこれに対処できたにもかかわらず、同日から14日以内の合理的期間内に、相乗り出品者の販売資格の確認を行わず、無資格者の出品を削除せず、放置し、義務①-1に違反した。 ・なお、義務②-1は義務①-1の前提ではなく、両義務は並列的である。 <p>▼被告の主張に対する反論</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被告は、義務①を果たすには相当な時間を要するのであり、数週間というごく短い期間が義務①の合理的期間とされることがあってはならないと主張する。しかしながら、被告において、販売資格を有しない出品者による相乗り出品に対処するための迅速かつ容易に採り得た有効な手段があった。加えて、出品停止を行った上で、違法な相乗り出品でないことを確認するという暫定的な手段も採り得た。そのため、被告の主張は失当である。 ・被告は、合理的な期間内に適正なシステムを構築、運用したため、義務①違反は認められないと主張するが、合理的な期間内に有効なシステムは構築運用されておらず、現在に至るまで見直し・改善さえなされていないのであるから、被告の主張は失当である。 ・被告の義務①に対する違反と、削除商品①から③についての出品停止又は商品詳細ページの削除との間には相当因果関係が存在する。 	<p>義務②-1を負わない理由は、義務①-1についても妥当する。また、原告が挙げる事情はいずれも義務①-1を導く根拠とはなり得ない。</p> <p>仮に義務①-1があるとしても、R3.8.11やR3.8.27のAによる申告やその後の一連のやり取りによって、相乗り出品者が無許可販売を行っている事実を被告が認識するのは不可能であったため、義務の発動要件が満たされていない。なお、H29(2017年)のパルスオキシメーターを含む原告販売商品に係る偽造品販売・詐欺行為の事実は、本件と全くもって無関係であり、義務①-1を導く根拠となり得ない。</p> <p>また、いずれにしても、無許可販売・偽造品販売を排除するシステムを導入するためには相当な時間を要するところ、被告は、R3.10~11にかけて、医療関連機器の粗悪品や偽造品の販売を本件サイトから排除するためのゲーティング・システムを導入し、本件商品についてもほとんどの相乗り出品を排除することに成功しており、合理的期間内に適正システムを構築・提供したといえるから、違反はない。</p>	<p>(損害額：1億9690万1763円)</p> <p>被告が相乗り出品を削除せずに放置し続けたことにより、販売できたはずの本件商品を販売できず、本件商品を販売することにより得られていたはずの利益を得られなかったことが損害である(逸失利益)。</p> <p>(損害の期間)</p> <p>Aによる通報があったR3.8.27~コロナが五類になったR5.5.8</p> <p>(損害の算定)</p> <p>1日当たりの得べかりし利益(32万0879.16円)×上記期間(620日)-上記期間における原告エクセルの利益(204万3317円)</p> <p>相乗り出品が行われていた期間にしか損害が発生しないとしても、相乗り出品がなされていた期間(R3.8.27以降すべての期間)について、上記損害が発生した。</p>	<p>義務①違反による損害も、消費者が原告商品を購入する代わりに相乗り商品を購入したために、原告エクセルが販売できなかったはずの本件商品を販売できなかったことによる逸失利益であるから、義務②違反による損害について述べたことが当てはまる。</p> <p>被告が販売資格や商品の同一性がないことを知った又は知りえた時から合理的期間が経過してからでない損害は生じない(一律にR3.8.27を始期とみなすのは不当)。</p>
--	--	--	--	--

<p>相乗り出品者が相乗り出品した商品と商品詳細ページの商品とが同一でないことを知り又は知ったと認められる相当の理由があった場合、合理的期間内に当該偽造品を削除する義務(義務①-2)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被告は、義務①-2を負う。その根拠は以下のとおりである。 ・義務①-2は、適正システム構築提供義務の具体化であり、適正システム構築提供義務の根拠が義務①-2の根拠としても妥当する。 ・その中でも、特に義務①-2については、上記義務①-2と同様に、以下の根拠が強く妥当する。 ✓被告は、単なる取引の場の提供者に留まらず、商品の販売方法につき管理・支配している(①~④)。 ✓被告は、出品者に対し、「相乗り出品方式」による出品を強制するところ(①)、出品者ごとに出品を行う方式に比べ、偽造品が混在しやすいため、商品詳細ページの商品と相乗り出品された商品の同一性を担保できるシステムを構築提供しなければならない。薬機法上適正な管理が行われなければ疾病の診断等に重大な影響を与えるおそれがあるとされる特定保守管理医療機器であるパルスオキシメータについては、尚更である。 ・本契約において、出品者が、被告をして、商品画像等についての知的財産権の再許諾を認めていることも、その前提として、相乗り出品方式として商品詳細ページと出品との同一性が確保されていることが本件契約の内容とされていることの証左である。 ・被告が、透明化法に基づく報告書上も被告のビジネス運営上、関連する法令に十分な知識を持ち合わせた人材及び部署の存在があり、商品詳細ページや出品者情報を確認するなどして偽造品を排除することは容易である。 ・R3.8.27当時、通信販売におけるパルスオキシメータの偽造品の販売が問題となり耳目を集めていたことにも照らすと、よりいっそう相乗り出品が偽造品であることを容易に確認可能であった。 ・Aは、被告に対し、R3.8.11に本件商品の一部につき違法な相乗り出品を申告し本件はR3.8.27にも本件商品のほとんどにつき偽造品の相乗り出品を電話で通報した。被告は、遅くともR3.8.27には違法な相乗り出品を知り、短期間でこれに対処できたにもかかわらず、同日から14日以内の合理的期間内に、相乗り出品者が相乗り出品した商品と商品詳細ページの商品とが同一であることの確認を行わず、偽造品を削除せず、放置し、義務①-2に違反した。 ・なお、義務①-2は義務①-2の前提ではなく、両義務は並列的である。 ▼被告の主張に対する反論 ・被告は、被告が非正規品を排除することができる根拠はないと主張するが、原告が主張する義務①-2は本件契約に基づき発生する義務であり、被告は、本契約そのものを根拠として偽造品を排除するなどの民事上の義務を負っている。 ・被告は、義務①(義務①-1又は義務①-2のこと。以下同じ)を果たすには相当な時間を要するのであり、数週間というごく短い期間が義務①の合理的期間とされることがあってはならないと主張する。しかしながら、被告において、偽造品の相乗り出品に対処するための迅速かつ容易に採り得た有効な手段があった。加えて、出品停止を行った上で、偽造品の相乗り出品でないことを確認するという暫定的な手段も採り得た。そのため、被告の主張は失当である。 ・被告は、合理的な期間内に適正なシステムを構築、運用したため、義務①違反は認められないと主張するが、合理的な期間内に有効なシステムは構築運用されておらず、現在に至るまで見直し・改善さえなされていないのであるから、被告の主張は失当である。 ・被告の義務①に対する違反と、削除商品①から③についての出品停止又は商品詳細ページの削除との間には相当因果関係が存在する。 	<p>義務①-2を負わない理由は、義務①-2についても妥当する。また、原告が挙げる事情はいずれも義務①-2を導く根拠とはなり得ない。</p> <p>仮に義務①-2があるとしても、R3.8.11やR3.8.27のAによる申告やその後の一連のやり取りによって、相乗り出品者が商品ページの記載と同一でない商品の販売を行っている事実を被告が認識するのは不可能であったため、義務の発動要件が満たされていない。なお、H29(2017年)のパルスオキシメータを含む原告販売商品に係る偽造品販売・詐欺行為の事実は、本件と全くもって無関係であり、義務①-2を導く根拠となり得ない。</p> <p>また、いずれにしても、無許可販売・偽造品販売を排除するシステムを導入するためには相当な時間を要するところ、被告は、R3.10~11にかけて、医療関連機器の粗悪品や偽造品の販売を本件サイトから排除するためのゲーティング・システムを導入し、本件商品についてもほとんどの相乗り出品を排除することに成功しており、合理的期間内に適正なシステムを構築・提供したといえるから、違反はない。</p>
---	--

<p>合理的な理由なく出品を削除しない義務(義務②)</p>	<p>本契約の債務の本旨として、被告は、適正システム構築提供義務の具体化である義務②を負う。</p> <p>理由は次の通りである。本契約は、出品者が本件サイトを利用して商品を出品販売する権利が損なわれないよう、被告が本件サイトの取引環境を適切に管理することが、当然かつ重要な前提となっている。被告は、本契約に基づき、出品者に対し、本件サイトを利用して商品を出品し、より多くの消費者に対し商品を販売するサービスを提供しており、この対価として各種の手数料を得ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・義務②は、適正システム構築提供義務の具体化であり、適正システム構築提供義務の根拠も義務②の根拠として妥当する。 ・被告は、原告が本件サイトに登録・出品した削除商品①ないし削除商品③を、合理的理由なく出品停止・削除し、義務②に違反した。 ・「合理的理由」については、被告において「合理的理由があること」を主張立証すべきである。もっとも、主張立証責任の所在を措いても、以下のとおり「合理的理由」がないことは明らかである。 ・削除商品①について、A が被告にR3.8に本件商品の違法な相乗り出品及び偽造品の相乗り出品を申告・通報したにもかかわらずこれを放置した結果、違法な相乗り出品及び偽造品の相乗り出品も価格設定ポリシーの運用の基礎に取り込まれ、原告エクセルの出品が価格設定ポリシーに違反する高額な出品であると誤って検知されて、削除商品①が削除されることとなったのであるから、被告の主張は、義務②やその違反を否定する「合理的理由」とはなり得ない。 ・削除商品②について、A によるR3.8の申告・通報に加え、R3.9.8の出品停止措置の解除を求める通知やR3.9.13の通報等を踏まえれば、「合理的理由」はない。被告は、原告エクセルの依頼(R3.9.13の通報)によって商品ページ自体の削除を行ったと主張するが、A は、当該通報を行う際に、「購入者からの写真をもとに販売商品と違うものが届いていると確認。ブランド元株式会社ドライアンドイーよりピュアクリーンのみの販売許可にもかかわらず中国出品者が許可なく販売している現状を至急取り締まり強化するよう依頼されました。御社にて至急ご対応ください。」とも記載したのであるから、原告エクセルが自らの商品ページの削除を依頼したとする被告の主張はA の通報を曲解したものであり、「合理的理由」とはなり得ない。 ・削除商品③について、違法な相乗り出品が多数発生し、A が申告・通報したにもかかわらず、被告において適切な対応を一切行わず、違法な相乗り出品による被害が拡大していた状況において、警告文は購入者への注意喚起メッセージとして当然に掲載が認められるべきものであるから、本件サイトの「商品詳細ページの規則」というポリシーの違反は認められず、「合理的理由」とはなり得ない。 	<p>削除商品①：被告は、価格設定ポリシーに基づき、出品者による商品の価格設定が消費者の信頼を損なっていると判断した場合には、当該出品者の出品停止等の措置を講じており、価格設定ポリシーに拘束されることについては、出品者も同意している。同ポリシーにおいて比較される商品の価格において、相乗り出品者の商品を除外する理由はない。いずれにしても、削除商品①の出品停止は暫定的かつ合理的であった。</p> <p>削除商品②：被告は、原告の明示的な選択によって削除した。原告は申告を取り下げた上で、相乗り出品者の出品削除を求める申告をやり直すこともできたが、そうしなかった。</p> <p>削除商品③：商品ページへの警告文の記載は本件サイトのポリシー違反であることが明らかであったため削除の措置をとった。上述のとおり、R3.8.11やR3.8.27のA による申告やその後の一連のやり取りによっては、相乗り出品者が無許可販売・商品ページと同一でない商品の販売を行っている事実を被告が認識するのは不可能であったため、被告に何らかの対応をする義務が生じることはなかったものであり、また、原告が相乗り出品者を排除したかったのであれば商標登録を受けてから商標権侵害を理由に出品削除の申告をすればよかったのであるから、被告の対応がなかったことを根拠に明白な規則違反が正当化されることはない。</p>	<p>(損害額：8448万8688円)</p> <p>被告が削除商品①の出品を停止し、削除商品②及び③の商品詳細ページを削除したために、販売できなかったはずの本件商品を販売できず、原告エクセルが得られていたはずの利益を得られなかったことが損害である(逸失利益)。</p> <p>削除商品①(698万5229円) 各商品につき下記計算式で算出した額の合計</p> <p>1日当たりの平均利益×出品停止がなされた日から当該措置の解除が通知された日までの期間-当該商品の販売利益(=0円)</p> <p>削除商品②(4954万5736円) 各商品につき下記計算式で算出した額の合計</p> <p>1日当たりの平均利益×出品が削除された日から当該措置の解除が通知された日又はコロナが五類になったR5.5.8までの期間(=603日)-0円</p> <p>削除商品③(2795万7723円) 各商品につき下記計算式で算出した額の合計</p> <p>1日当たりの平均利益×出品が削除された日から当該措置の解除が通知された日又はコロナが五類になったR5.5.8までの期間(=602日)-0円</p>	<p>削除商品①：削除商品②の削除は暫定的かつ合理的な措置であり、原告エクセルに損害は生じていない。その点を措くとしても、一部の商品について、損害発生期間が出品停止等の措置が取られていた期間と合致しない。</p> <p>削除商品②③：削除商品②の削除は原告エクセル自身が求めた措置であり、削除商品③の削除は原告エクセル自身のポリシー違反を理由とするものであるため、原告エクセルに損害は生じていない。</p>
--------------------------------	---	--	---	---

<p>相乗り出品業者から偽造品を購入した消費者が、当該商品を正規品と誤解して書き込むなどした事実誤認に基づくカスタマーレビューを適時かつ適切に削除する義務(義務③)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・被告は、義務③を負う。 ・義務③は、適正システム構築提供義務の具体化であり、適正システム構築提供義務の根拠が義務③の根拠としても妥当する。 ・その中でも、特に義務③については、以下の根拠が強く妥当する。 ✓被告は、単なる取引の場の提供者に留まらず、商品の販売方法につき管理・支配している(①~④)。 ✓上記について、特にレビューの場面に当てはめると、被告が採用する相乗り出品方式では、商品詳細ページの表示の構成上、カスタマーレビューは商品詳細ページに表示された、製造元及び全ての出品者(製造元以外に総販売元が存在する場合は総販売元も含む)へのレビューとなる。そのため、商品詳細ページに、商品ページ作成者の商品とは異なる商品についての事実誤認に基づくカスタマーレビューを混在させてはならないこと。 <p>▼被告の主張に対する反論</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被告は、レビューによる評価低下の影響が限定的である旨主張するが、被告自身が公表している資料にも、レビューが商品等に影響を与えることが言及されており、当該反論は当たらない。 ・被告は、被告がレビューに介入することでレビューへの信頼が損なわれる旨反論する。しかし、被告の提供するカスタマーレビューとは、被告サイトを利用して商品ページと同じ商品を購入・使用した購入者によって当該商品の評価させることで、その商品の機能を他の潜在的購入者に知らしめるべく用意されているものであり、ここに商品ページと関連のない商品のレビューを含めれば、潜在的購入者を混同させ、レビューとしての機能は全く果たされない。原告は、義務③において、事実誤認等、その前提に大きな誤りがあるレビューを放置することの有害無益さを指摘するものであり、被告の主張を前提としても、かかるレビューの放置が正当化される余地はない。 ・被告は、権利違反のレビューを常時監視する義務はない旨主張するが、原告らが、被告に対し、常時監視する義務まで求めるものではないことは、義務③の主張内容からも明らかである。 ・被告は、レビューの削除義務を負うのは権利侵害の事実を具体的に認識した場合に限られる旨主張するが、Aによる、R3.8.27の通報、R3.9.7のレビューの削除申請を踏まえれば、被告は、権利侵害の事実を具体的に認識していたものであるから、被告の主張は義務③の違反を否定する理由とはならない。 	<p>そもそも本件サイトにおいて、出品者に対するレビューと商品に対するレビューとは別物であるし、本件商品に対する低評価のレビューは、相乗り商品に対するものであることが容易に理解できるため、原告の社会的評価や信用に影響を与えていない。</p> <p>被告がレビューに介入すると、レビューへの信頼が損なわれる。被告に、常時、権利違反のレビューを監視する義務はない。仮にレビューを削除する義務を負うとしても、それは被告が原告の権利侵害の事実を具体的に認識した場合に限られる。本件では、原告の権利侵害はないし、少なくとも権利侵害の事実を具体的に認識することは不可能であった。</p>	<p>(原告エクセルプランの損害額：1億8486万5110円)</p> <p>事実誤認に基づくカスタマーレビューによる評価の低下により、販売できなかった商品が販売できず、得られていたはずの本件商品を販売することによる利益を得られなかったことが損害である(逸失利益)。</p> <p>(原告エクセルプランの損害の期間)</p> <p>中国からの出品とのレビューがあったR3.9.6~コロナが五類になったR5.5.8</p> <p>(原告エクセルプランの損害の算定)</p> <p>1日当たりの得べかりし利益(30万4313,98円)×上記期間(610日) - 上記期間における原告エクセルの利益(76万6416円)</p> <p>(原告トライアンドイーの損害額：8469万8482円)</p> <p>被告の義務違反により、事実誤認に基づくカスタマーレビューによる評価の低下の結果が生じたという被告の不法行為による損害</p> <p>(原告トライアンドイーの損害の期間)</p> <p>中国からの出品とのレビューがあったR3.9.6~コロナが五類になったR5.5.8</p> <p>(原告トライアンドイーの損害の算定)</p> <p>1日当たりの得べかりし利益(13万9004,643円)×上記期間(610日) - 上記期間におけるトライ社の実際の当該商品をエクセル社が販売することによる利益(9万4350円)</p>	<p>カスタマーレビューにより原告の社会的評価が低下したとの立証はないので損害はない。</p> <p>仮に低下したとしても、逸失利益と義務③違反との間には因果関係がない。</p> <p>仮に低下したとしても、被告はそれを知りえず、プロバイダ責任制限法3条1項に基づき、賠償責任を負わない。</p>
--	---	---	---	--

<p>義務①から③の違反についての故意又は重過失の存否</p>	<p>・義務①（義務①-1又は義務①-2のこと。以下同じ）について 被告は、H29（2017年）の偽造品の相乗り出品の発生・申告を受け、原告につき違法な相乗り出品がなされる可能性を具体的に認識・予見し得た。 さらに、R3.8には需要が急増し、被告サイトに独立のカテゴリを設けるほど重視していたパルスオキシメータについて、被告は、R3.8.11のAの申告により、違法な相乗り出品がなされる可能性を具体的に認識・予見し得た。 被告には、義務①違反につき、故意又はそれと同等の重過失がある。</p> <p>・義務②について 義務②につき記載した事情に加え、被告は、R3.8.27のAの通報により、違法な相乗り出品が行われていることが確認できた全ての出品のASIN番号・違法な相乗り出品の事実等を十分に伝えられたため、違法な相乗り出品がなされる可能性を具体的に認識・予見し得た。 被告には、義務②違反につき、故意又はそれと同等の重過失がある。</p> <p>・義務③について 削除商品①について、Aが被告にR3.8に本件商品の違法な相乗り出品を申告・通報したにもかかわらずこれを放置した結果、違法な相乗り出品も価格設定ポリシーの運用の基礎に取り込まれ、削除商品①が削除されることとなったのであるから、「合理的理由」はない。 削除商品②について、AによるR3.8の申告・通報に加え、R3.9.8の出品停止措置の解除を求める通知やR3.9.13の通報等を踏まえれば、「合理的理由」はない。 削除商品③について、違法な相乗り出品が多数発生し、Aが申告・通報したにもかかわらず、被告において適切な対応を一切行わず、違法な相乗り出品による被害が拡大していた状況において、警告文は消費者への注意喚起メッセージとして当然に掲載が認められるべきものであるから、本件サイトのポリシー違反は認められず、「合理的理由」はない。 被告は、義務①、②につき記載したとおり、違法な相乗り出品がなされる可能性を具体的に認識・予見し得たにもかかわらず、「合理的理由」なく商品を削除したものであるから、義務②違反につき、故意又はそれと同等の重過失がある。</p> <p>・義務③について 被告は、義務①、②、③につき記載したとおり、違法な相乗り出品がなされる可能性を具体的に認識・予見し得た。 被告には、義務③違反につき、故意又はそれと同等の重過失がある。</p> <p>▼被告の主張に対する反論 ・被告は、義務①について、問合せの受付体制の整備、申告が容易な専用のオンラインフォームの提供、適切なフォームにたどり着けない利用者等に対する電話・メールでの個別案内を行っていたところ、出品者の申告が不明瞭かつ多義的であったために被告が対応を取り得なかったとしても、被告に故意又は重過失があるとはいえないと主張する。しかし、被告が提供するオンラインフォームは出品者にとってかえって申告を困難にするものである上、電話・メールでの申告は受け付けていないというシステムの不十分さからすれば、被告の故意又は重過失は否定されない。 ・被告は、義務②について、消費者が安全安心な価格で商品を購入する権利・利益や知的財産権者の権利・利益と、出品者が本件サイトで商品を出品する権利・利益とを慎重に比較衡量していると述べ、故意又は重過失を否定する。しかし、被告の主張は失当であり、被告に故意又は重過失があることは明らかである。</p>	<p>義務①について： H29（2017年）の申告とR3.8の申告とでは、申告の対象行為や対象商品が異なるため、両者の間に関連性・連続性はなく、H29の申告を根拠に、R3.8の被告の認識又は予見可能性の有無を論じるのは的外れである。また、R3.8.11やR3.8.27のAによる申告やその後の一連のやり取りによっては、被告が無許可販売・商品ページと同一でない商品の販売をする相乗り出品者の存在を認識するのは不可能であった。よって、仮に被告に義務①違反があったとしても、故意・重過失は存しない。</p> <p>義務②について： R3.8.27の電話連絡において、Aが被告TSに対し、違法な相乗り出品が確認できた全ての出品につき、ASIN番号を特定した上で相乗り出品の事実を通報したとの主張は、客観的証拠に裏付けられておらず、むしろ電話連絡後の一連のやり取りを踏まえると、そのような事実があったとは認められない。したがって、R3.8.11やR3.8.27のAによる申告やその後の一連のやり取りによっては、被告が無許可販売・商品ページと同一でない商品を販売する相乗り出品者の存在を認識するのは不可能であり、仮に被告に義務①違反があったとしても、故意・重過失は存しない。</p> <p>義務③について： 被告としては、価格設定が消費者の信頼を損なう状態になっていたり、他者の知的財産権を侵害したりしている出品については、消費者の権利・利益や権利者の権利・利益と、出品者の権利・利益とを慎重に比較考慮した上で、出品停止等の暫定的な措置を講じるとともに、出品者から適切な異議申立てがあれば、合理的期間内に出品停止等を解除している。また、削除商品①については、当時の新型コロナ対策関連商品の価格設定に係る慎重な審査に対する社会的要請にも鑑み暫定的な措置をとったまでであり、削除商品②については、原告自身の申告どおりに商品ページを削除したにすぎず、削除商品③については、明白な規則違反が認められるために商品ページを削除したのであり、被告に落ち度はない。したがって、仮に被告に義務②違反があったとしても、故意・重過失はない。</p> <p>義務③について： 商品レビューの内容から、虚偽や事実誤認に基づくレビューであるのかどうかを被告において把握することはそもそも不可能であり、また、本件のレビューについても、原告らの信用等を毀損するものであったと被告において具体的に認識することは不可能であった。したがって、仮に被告に義務③違反があったとしても、故意・重過失はない。</p>		
---------------------------------	--	---	--	--