

**[翻訳] デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス供給契約の一定の側面に関する欧州議会及び理事会指令 (Directive (EU) 2019/770)**

その他のタイトル	[TRANSLATIONS] Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services
著者	カライスコス アントニオス, 寺川 永, 馬場 圭太
雑誌名	ノモス = Nomos
巻	45
ページ	121-160
発行年	2019-12-31
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10112/00019937">http://hdl.handle.net/10112/00019937</a>

関西大学 法学研究所 『ノモス』第 45 号  
正誤表

頁	行	誤	正
142	3	軽微でないものであっても	軽微であっても
148	下から 4	デジタル・コンテンツを供給し	デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給し
154	下から 13	契約締結前に消費者に対してその環境について	消費者に対して契約締結前にこの要件について

[翻 訳]

デジタル・コンテンツ及び  
デジタル・サービス供給契約の一定の側面に関する  
欧州議会及び理事会指令 (Directive (EU) 2019/770)

カライスコス アントニオス (訳)  
寺川 永 (訳)  
馬場 圭太 (訳)

2019年5月20日のデジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスを供給する契約の一定の側面に関する欧州議会及び理事会指令\*

(この文書は欧州経済地域に関わるものである。)

欧州議会及び欧州連合理事会は、  
欧州連合の機能に関する条約、特に第114条に基づき、  
欧州委員会の提案に基づき、  
国内議会に立法草案を伝達した後に、  
欧州経済社会評議会の意見に基づき<sup>1)</sup>、  
通常立法手続に従い<sup>2)</sup>、  
以下のような理由から、

(1) EUにおける電子商取引の潜在的な成長力は、まだ十分に活用されていない。ヨーロッパのためのデジタル単一市場戦略は、このような潜在的な能力を解放するために、EUにおける国境を越えた電子商取引の発展への主要な障壁に総体的な方法で取り組んでいる。デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスへのより良いアクセスを消費者に保障し、事業者によるデジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスの供給をより容易にすることは、EUのデジタル経済を促進し、全体の成長を刺激することに資することができる。

---

\* Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services (OJ L 136, 22.5.2019, p.1)

1) OJ C 264, 20.7.2016, p.57.

2) Position of the European Parliament of 26 March 2019 (not yet published in the Official Journal) and decision of the Council of 15 April 2019.

(2) 欧州連合機能条約 (TFEU) 第26条(1)及び(2)は、EUが、物品及び役務の移動の自由が保障される、内部的な国境のない区域を構成する域内市場の機能を確立又は確保することを目的として措置を採択すべきであることを定める。TFEU 第169条(1)及び第169条(2)(a)は、EUが、域内市場の完成という文脈においてTFEU 第114条に基づき採択される措置を通じて高水準の消費者保護の達成に資するべきであることを定める。この指令は、補完性原則の遵守を確保しつつ、高水準の消費者保護の達成と、企業の競争力の促進との間の適切な均衡を得ることを目的とする。

(3) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給に関する契約にかかるいくつかの側面は、真のデジタル単一市場を達成し、法的確実性を促進し、特に中小企業 (「SMEs」) のために取引コストを削減するために、高水準の消費者保護を基礎として、平準化するべきである。

(4) 事業者、特に中小企業は、国境を越えてデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給する際に、国内の消費者契約法の強行規定が互いに異なることに起因する追加的コスト及び法的不確実性に直面することが多い。また、事業者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給に関する契約について多くの加盟国で既に実施され、そのような契約を規律する特定の国内法準則の間で適用範囲及び内容において相違を生じさせるものである、特定の強行規定にその契約を適合させる際にもコストに直面する。

(5) 消費者は、国境を越えて、特にオンラインで購入をするときは、常に自信をもってこれを行うことができるわけではない。消費者の自信の欠如の主な要因の1つは、契約上のその主な権利の不確実性並びにデジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスのための明確な契約上の枠組みの欠如である。多くの消費者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの品質又はこれへのアクセスに関する問題を経験する。例えば、誤った若しくは欠陥のあるデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを受領し、又は問題となるデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスにアクセスすることができないのである。その結果、消費者は経済的及び非経済的な損失を被る。

(6) これらの問題を救済するためには、事業者及び消費者の双方が、EU全域において、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給に関連する一定の重要な領域について、完全に平準化された契約上の権利に依拠することができるべきである。一定の重要な規制面の完全な平準化は、消費者及び事業者にとって法的確実性を著しく増加させる。

(7) 平準化された消費者契約法の準則がすべての加盟国に存在することは、事業者、特に中小企業にとって、EU全域においてデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給することをより容易にする。事業者は、他の加盟国でデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給

する際に安定した契約法の環境を享受することになる。また、これらの準則は、そうでなければ、特にデジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスを規律する新たな国内法によって生じる法の断片化を防ぐことになる。

(8) 消費者は、高水準の保護を提供する、デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスの供給のための平準化された権利の恩恵を受けるべきである。消費者は、EUのいかなる場所でデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを受領し、又はこれにアクセスするときであっても、明確な強行的権利を有するべきである。そのような権利を有することは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを取得することに対する消費者の信頼を強化する。また、消費者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスについて直面する問題に対処することを可能とする一連の明確な権利が存在することになるため、このことは、消費者が現在被る不利益を減少させることにも貢献する。

(9) この指令は、今のところEUレベル又は加盟国レベルで規律されない一定の主な準則を完全に平準化するべきである。

(10) この指令は、その適用範囲を明確かつ無条件に画し、その適用範囲に含まれるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスのための明確な実体的準則を提供するべきである。この指令の適用範囲及び実体的準則のいずれも、技術中立的で、将来も使用できるものでなければならない。

(11) この指令は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給のための事業者と消費者の間の契約に関する一定の要求事項について共通の準則を定めるべきである。この目的のためには、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの契約への適合性に関する準則、そのような適合性が欠如した場合又は不供給の場合の救済手段、その救済手段の行使方法及びデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスの変更を、完全に平準化するべきである。消費者契約法のいくつかの本質的な要素に関する完全に平準化された準則は、事業者、特に中小企業にとって、その製品を他の加盟国で供給することをより容易にする。消費者は、完全に平準化する主な準則によって高水準の消費者保護及び福祉利益を享受する。加盟国は、この指令の適用範囲内において、さらなる形式的又は実体的な要求事項を定めることができない。例えば、加盟国は、この指令に定めるものとは異なる、証明責任の転換に関する準則又は適合性欠如について事業者に対し特定の期間内に通知する消費者の義務を定めてはならない。

(12) この指令は、関連する事項をこれが規律しない限度において、例えば契約の成立、有効性、無効又は効果及びデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適法性に関する国内法準則等の国内法に影響を及ぼすべきではない。また、この指令は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給契約の法的性質を決定してはならず、これらの契約を、例えば売買契約、役務提

供契約、賃貸借契約又は無名契約のいずれとするかは、国内法に委ねるべきである。さらに、この指令は、特に消費者契約に関するものではなく、契約締結の時に明らかではなかった一定の種類  
の瑕疵について特定の救済手段を定める国内法準則、つまり隠れた瑕疵に関する事業者の責任に関する特定の準則を定める国内法規定に影響を及ぼすべきではない。加えて、この指令は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性欠如の場合について、取引連鎖の前段階にいる者又はそのような者の債務を履行する他の者に対する、消費者のための契約外の救済手段を定める国内法に影響を及ぼすべきではない。

(13) また、加盟国は、例えば、この指令に定める事業者ではない開発者等の、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給し、又は供給することを約する事業者以外の第三者に対する消費者の損害賠償請求権を、引き続き自由に規律することができる。

(14) さらに、加盟国は、例えば、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの不供給又は適合性欠如の場合において、その不供給又は適合性欠如が事業者の支配を超える障壁によるものであり、かつ、事業者がその障壁又はその結果を避け又は乗り越えることが期待できない場合（不可抗力の場合等）を、引き続き自由に規律することができるべきである。

(15) 加盟国は、例えば、他方当事者がその債務を履行するまで自己の債務の全部又は一部の履行を停止する当事者の権利を、引き続き自由に規律することができるべきである。例えば、加盟国は、適合性欠如の場合に、事業者がデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを適合させるまで代金の全部若しくは一部の支払を停止する権利を消費者が有するかどうか、又はこの指令に定める、事業者の有体の記録媒体を返還する債務を消費者が履行するまで、契約の解消により消費者に対して行わなければならない返金を停止する権利を事業者が有するかどうかを、自由に規律することができるべきである。

(16) また、加盟国は、この指令の適用範囲から除外される契約にこの指令の準則の適用を拡張し、又はその契約を異なるように規律することが、引き続き自由にできるべきである。例えば、加盟国は、この指令が消費者に提供する保護を、この指令の適用における消費者ではない自然人又は法人（非政府機関、スタートアップ企業又は中小企業等）にも拡張することが、引き続き自由にできるべきである。

(17) 消費者の定義は、自己の商業、工業、手工業又は自由専門職以外の目的で行動する自然人を含むべきである。しかし、加盟国は、契約が部分的にはその者の商業内にあり、そして部分的には商業外にある目的のために締結される、二重の目的を有する契約であって、商業目的が契約の全体的な文脈において支配的ではないほどに限定されるときに、その者を消費者とみなすのかどうか、みなす場合にはどのような条件の下でそうするのかを決定することが、引き続き自由に

きるべきである。

(18) この指令は、事業者が消費者にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給し、又は供給することを約する契約に適用するべきである。プラットフォーム提供者は、自己の事業に関係する目的で行動し、かつ、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給について消費者の直接の契約当事者である場合には、この指令における事業者とみなされることがある。加盟国は、この指令の下で事業者とみなされるための要件を満たさないプラットフォーム提供者にこの指令の適用を拡張することが、引き続き自由にできるべきである。

(19) この指令は、異なる種類のデジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス並びにその供給に関する問題を扱うべきである。急速な技術展開に対処し、かつ、デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスの概念を将来も利用することができるようにするためには、この指令は、コンピューター・プログラム、アプリケーション、動画ファイル、音声ファイル、音楽ファイル、デジタル・ゲーム、電子書籍その他の電子出版物及びデータをデジタル形式で作成し、処理し、これにアクセスし、又はこれを保存することを可能とするデジタル・サービス（動画及び音声のシェアリングその他のファイル・ホスティング等のサービスとしてのソフトウェア、文書処理又はクラウド・コンピューティング環境で提供されるゲーム及びソーシャル・メディアを含む。）を含むべきである。有体の記録媒体での伝達、消費者による自己の機器へのダウンロード、ウェブ・ストリーミング、デジタル・コンテンツの保存機能へのアクセス又はソーシャル・メディアの使用へのアクセスを認めること等、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給する方法は多く存在するため、この指令は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの伝達又はこれへのアクセスの提供のために使用する記録媒体にかかわらず、適用するべきである。ただし、この指令は、インターネット・アクセス・サービスには、適用するべきではない。

(20) この指令並びに欧州議会及び理事会指令(EU)2019/771<sup>3)</sup>は、互いを補完するべきである。この指令がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給するための契約に関する一定の要求事項に関する準則を定めるのに対し、指令(EU)2019/771は、物品を売買するための契約について一定の要求事項に関する準則を定める。これに応じて、消費者の期待に応え、かつ、デジタル・コンテンツの事業者のために明確で簡潔な法的枠組みを確保するためには、この指令は、DVD、CD、USBスティック及びメモリー・カード等の有体の記録媒体で供給されるデジタル・コンテンツ、並びに有体の記録媒体が専らデジタル・コンテンツの運搬方法として機能する場合にはこれにも適用するべきである。しかし、供給するという事業者の債務及び不供給に関する消費者の救済手段に関するこの指令の規定に代えて、物品の引渡しに関する債務及び不供給の場合の救済手

---

3) Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 (see page 28 of this Official Journal).



段についての欧州議会及び理事会指令2011/83/EU<sup>4)</sup>の準則を適用するべきである。加えて、例えば撤回権及びこれらの物品が供給される契約の性質に関する指令2011/83/EUの準則は、そのような有体の記録媒体及びこれで供給されるデジタル・コンテンツに、引き続き適用するべきである。また、この指令は、著作権法の下でこれらの物品に適用される頒布権〔の適用〕を妨げない。

(21) 指令(EU)2019/771は、物品（デジタル要素を伴う物品を含む。）の売買契約に適用するべきである。デジタル要素を伴う物品の概念は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを組み込み、又はこれと相互に接続された物品であって、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの不存在がその物品の機能を妨げるものを示すべきである。そのような形で物品に組み込まれ、又はこれと相互に接続されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、これらの物品に関する売買契約の下で物品と共に供給された場合には、指令(EU)2019/771の適用範囲に含むべきである。組み込まれ、又は相互に接続されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給が、売主との売買契約の一部を成すかどうかは、その契約の内容に依るべきである。このことは、組み込まれ、又は相互に接続されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給が契約によって明示的に要求される場合を含む。また、同種の物品について通常のものであり、物品の性質に照らし、かつ、売主又は取引連鎖の前段階にいる他の者（生産者を含む。）による公的言明を考慮した場合に、消費者が合理的に期待できる特定のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを含むと解することができる売買契約を含むべきである。例えば、スマート・テレビジョンが特定の動画アプリケーションを含むものとして広告された場合、その動画アプリケーションは売買契約の一部を成すものとみなされる。このことは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが物品自体に事前にインストールされるのか、それとも事後的に他の機器にダウンロードしなければならないか、物品と相互に接続されるに過ぎないのかを問わず適用するべきである。

例えば、スマート・フォンは、アラーム・アプリケーション又はカメラ・アプリケーション等、売買契約の下で供給される、事前にインストールされた標準的なアプリケーションを含むことがある。想定することができる他の例としては、スマート・ウォッチが挙げられる。そのような場合、ウォッチ自体は、売買契約の下で供給されるアプリケーションとともにでなければ機能しないデジタル要素を伴う物品とみなされるが、アプリケーションは消費者によってスマート・フォンにダウンロードされなければならない。この場合、アプリケーションは、相互に接続されたデジタル要素である。このことは、組み込まれ、又は相互に接続されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが売主自身によって供給されないが、売買契約の下で第三者によって供給される場合にも適用するべきである。事業者及び消費者の双方にとって不確実性を避けるためには、

---

4) Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council (OJ L 304, 22.11.2011, p.64).



デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給が売買契約の一部を成すかどうかについて疑いが生じた場合は、指令(EU)2019/771を適用するべきである。また、組み込まれ、又は相互に接続されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給が一部を成す、売主と消費者との間の双務的な契約関係の確認は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを楽しむためには消費者が第三者とのライセンス契約に同意しなければならないことによって影響を受けるべきではない。

(22) 反対に、組み込まれ、又は相互に接続されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの不存在が、物品の機能を妨げない場合又は消費者がデジタル要素を伴う物品に関する売買契約の一部を成さないデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給のための契約を締結した場合は、売主が第三者である供給者とのその第2の契約の仲介者として行為し、この指令の適用範囲に含むことが可能であるときでも、その契約は、物品の売買のための契約とは別個のものともみなすべきである。例えば、消費者がアプリケーション・ストアからスマート・フォンにゲーム・アプリケーションをダウンロードした場合には、ゲーム・アプリケーションの供給のための契約は、スマート・フォン自体の売買契約とは別個のものである。したがって、指令(EU)2019/771は、スマート・フォンに関する売買契約のみに適用するべきであり、ゲーム・アプリケーションの供給は、この指令の要件を満たす場合には、この指令の適用範囲に含まれることがある。他の例としては、消費者が特定のオペレーティング・システムのないスマート・フォンを購入することを明示的に合意し、第三者によるオペレーティング・システムの供給のための契約を消費者が事後的に締結する場合が挙げられる。この場合、個別に購入するオペレーティング・システムは売買契約の一部を成さないため、指令(EU)2019/771の適用範囲に含まれないが、この指令の要件を満たす場合には、この指令の適用範囲に含まれることがある。

(23) 電子バウチャー又は電子クーポン等の価値のデジタル的な表象は、デジタル単一市場で様々な物品又は役務の支払をするために消費者によって使われる。そのような価値のデジタル的な表象は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給との関係で重要になっているため、この指令の適用について支払方法とみなすべきである。また、価値のデジタル的な表象は、国内法が仮想通貨を認める限りにおいて、これを含むと理解するべきである。支払手段に基づく区別は、差別を導く可能性があり、価値のデジタル的な表象と引き換えにデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給することに事業者を導く不当なインセンティブを提供するかもしれない。しかし、価値の表象は、支払方法として機能する以外の目的がないため、それ自体としてこの指令の適用におけるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスとみなすべきではない。

(24) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、消費者が事業者へ代金を支払う代わりに個人データを提供するときも供給されることが多い。そのようなビジネス・モデルは、市場のかなり広い範囲で、様々な形で使われている。個人データの保護が基本的権利であること及びその

ために個人データを商品とみなすことができないことを完全に認めつつ、この指令は、消費者が、そのようなビジネス・モデルの文脈で、契約上の救済手段を与えられることを確保するべきである。そのため、この指令は、事業者が消費者にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給し、又は供給することを約し、消費者が、個人データを提供し、又は提供することを約する場合に適用するべきである。個人データは、契約締結の時又はその後の時期、例えば、消費者がアップロードし、若しくはデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを使って作成した個人データを事業者が使うことに同意した時に、事業者に提供される。個人データの保護に関するEU法は、個人データの適法な処理に関する法的根拠の限定的リストを提供する。この指令は、消費者が事業者に個人データを提供し、又は提供することを約する契約に適用するべきである。例えば、この指令は、消費者がソーシャル・メディア・アカウントを開設し、氏名及び電子メール・アドレスを提供する場合において、これらが専らデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを供給すること、又は法律上の要求事項を満たすこと以外の目的で使われる場合に、適用するべきである。また、この指令は、個人データを成す材料（消費者がアップロードした写真又は投稿等）について、事業者がマーケティング目的で処理することについて同意したときも、適用するべきである。しかし、加盟国は、国内法に定める契約の成立、存在及び有効性のための要件が満たされるかどうかを、引き続き自由に決定することができるべきである。

(25) この指令は、デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスが代金と引き換えに供給されない場合において、事業者が専らデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給するために又は法律上の要求事項を満たすことのみを目的として個人データを収集するときは、適用するべきではない。そのような状況には、例えば、準拠法が、セキュリティ及び本人確認を目的として、消費者の登録を要求する場合が含まれる。また、この指令は、事業者が、消費者の機器又は閲覧履歴に関する情報等のメタデータのみを収集する場合には、そのような状況が国内法の下で契約とみなされるときを除き、適用するべきではない。さらに、この指令は、消費者が、事業者と契約を締結することなく、専らデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスへのアクセスを取得するために広告の掲示を受ける場合には、適用するべきではない。しかし、加盟国は、この指令の適用範囲から除外されるそのような状況にこの指令の適用範囲を拡張し、又はそのような状況を異なる形で規律することが、引き続き自由にできるべきである。

(26) この指令は、消費者の特定の要求に合わせて作成されたデジタル・コンテンツ（テラー・メイドのソフトウェアを含む。）の開発契約に適用するべきである。また、この指令は、物品の3D印刷の際に必要な電子ファイルの供給に、そのようなファイルがこの指令の適用におけるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの定義に含まれる限りにおいて、適用するべきである。しかし、この指令は、3D印刷技術の使用によって作成された物品に関する権利又は義務を規律するべきではない。

(27) この指令を、消費者へのデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給を対象とする契約に適用するべきであることに照らすと、この指令は、契約の主な目的が、事業者が自ら実施することの多い専門的サービス（翻訳サービス、設計サービス、法務サービスその他専門的な助言サービス等）の提供である場合には、サービスの成果を作成し、又はこれを消費者に引き渡し、若しくは伝達するためにデジタル的な手段が使われるのかどうかにかかわらず、適用するべきではない。同様に、この指令は、社会保障サービス又は公簿等の公共サービスの場合において、デジタル的な手段が、サービスを消費者に伝達し、又は通信するためのみに使われているときは、これらのサービスに適用するべきではない。また、この指令は、公正証書や公証人が作成するその他の証書には、これらをデジタル的な手段で実施、記録、再生又は伝達したかどうかにかかわらず、適用するべきではない。

(28) 公に割り当てられた番号資源と連結しない番号非依存の人間相互間通信サービスの市場は、急速に発展している。近年、インターネットを通じた人間相互間の通信を可能とする新たなデジタル・サービス（ウェブベースの電子メール及びオンライン・メッセージ・サービス等）の出現は、より多くの消費者をそのようなサービスの使用へと導いている。そのため、そのようなサービスとの関係で効果的な消費者保護を提供する必要がある。したがって、この指令は、番号非依存の人間相互間通信サービスにも適用するべきである。

(29) この指令は、欧州議会及び理事会指令2011/24/EUに定義するヘルスケアに適用するべきではない<sup>5)</sup>。この指令の適用範囲からの「ヘルスケア」の除外は、理事会指令93/42/EEC<sup>6)</sup>90/385/EEC<sup>7)</sup>又は欧州議会及び理事会指令98/79/EC<sup>8)</sup>に定義する医療機器を構成するデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスであって、指令2011/24/EUに定義する医療従事者によって処方又は提供されるものにも、適用するべきである。しかし、この指令は、医療機器（ヘルス・アプリケーション等）を構成するデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスであって、医療従事者によって処方又は提供されなくても消費者が取得できるものには、適用するべきである。

(30) 金融サービスに関するEU法は、消費者保護についての多くの準則を含む。その分野に適用される法（特に欧州議会及び理事会指令2002/65/EC<sup>9)</sup>）によって定義される金融サービスは、金融

---

5) Directive 2011/24/EU of the European Parliament and of the Council of 9 March 2011 on the application of patients' rights in cross-border healthcare (OJ L 88, 4.4.2011, p.45).

6) Council Directive 93/42/EEC of 14 June 1993 concerning medical devices (OJ L 169, 12.7.1993, p.1).

7) Council Directive 90/385/EEC of 20 June 1990 on the approximation of the laws of the Member States relating to active implantable medical devices (OJ L 189, 20.7.1990, p.17).

8) Directive 98/79/EC of the European Parliament and of the Council of 27 October 1998 on in vitro diagnostic medical devices (OJ L 331, 7.12.1998, p.1).

9) Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and

サービスに関係し、又は金融サービスへのアクセスを提供するデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを含むため、EU金融サービス法による保護を受ける。したがって、金融サービスを構成するデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに関する契約は、この指令の適用範囲から除外するべきである。

(31) この指令は、芸術的パフォーマンスその他のイベント（デジタル映画の上映又は視聴覚演劇の上演等）の一部として公衆に供給されるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに適用するべきではない。しかし、この指令は、信号伝達（デジタル・テレビジョン・サービス等）によって公衆にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが供給される場合には、適用するべきである。

(32) フリーかつオープン・ソースのソフトウェアであって、ソース・コードが公開で共有され、ユーザーがソフトウェア又はその修正版に無償でアクセスし、これを無償で修正及び再頒布できるものは、デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービス市場での研究及びイノベーションに資することができる。そのような市場の発展に障壁を課すことを避けるために、この指令は、代金と引き換えに供給されるものではなく、かつ、消費者の個人データが専らソフトウェアのセキュリティ、互換性及び相互運用性を改善するために使用されるものである、フリーかつオープン・ソースのソフトウェアに適用するべきではない。

(33) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、物品又は他の役務と組み合わせられ、かつ、異なる要素の組合せ〔バンドル〕を構成する同一の契約の中で消費者に供給されることが多い（デジタル・テレビジョンの供給又は電子機器の購入等）。そのような場合、消費者と事業者の間の契約は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給のための契約の要素を含むが、他の種類の契約（物品売買契約又は役務提供契約等）の要素も含む。この指令は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給によって構成される契約全体の要素のみに適用するべきである。契約の他の要素は、国内法の下でその契約に適用される準則又は特定の分野若しくは規律対象を規律する他のEU法によって規律するべきである。同様に、バンドル契約の1つの要素の解消がそのバンドル契約の他の要素に及ぼす影響は、国内法によって規律するべきである。しかし、欧州議会及び理事会指令(EU)2018/1972<sup>10)</sup>の適用において、事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを番号依存の人間相互間通信サービス又はインターネット・アクセス・サービスと組み合わせる場合には、バンドル契約を規律する同指令の分野特有の規定との一貫性を確保するために、デジタル・コンテンツの変更に関するこの指令の規定は、バンドルのデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの要素に適用するべきではない。代わりに、

---

Directives 97/7/EC and 98/27/EC (OJ L 271, 9.10.2002, p.16).

10) Directive (EU)2018/1972 of the European Parliament and of the Council of 11 December 2018 establishing the European Electronic Communications Code (OJ L 321, 17.12.2018, p.36).

指令(EU)2018/1872の関係する規定を、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを含むバンドルのすべての要素に適用すべきである。

(34) バンドル契約に関するこの指令の規定は、バンドルの異なる要素が単一の契約に基づいて同一の事業者から同一の消費者に供給される場合のみに適用すべきである。この指令は、消費者が同一の又は異なる事業者と締結した他の契約がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給のための契約に連結又は付随するものであるとみなすための要件、それぞれの契約の下で行使できる救済手段又は一方の契約の解消が他方の契約に及ぼす影響を規律する国内法に影響を及ぼすべきではない。

(35) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給を物品又は他の役務の供給と組み合わせる〔バンドルする〕取引方法は、域内市場での事業者の消費者に対する不公正な取引方法に関する欧州議会及び理事会指令2005/29/EC<sup>11)</sup>の対象となる。そのような組合せは、それ自体として指令2005/29/ECによって禁止されるわけではない。しかし、この指令に定める基準に基づく事案ごとの評価の結果、不公正とみなされる場合には、禁止される。競争に関するEU法は、連結し、又は組み合わせる〔バンドルする〕ことに関する取引方法が競争過程に影響を及ぼし、かつ、消費者に損失を生じさせる場合には、これを規制することを可能とする。

(36) この指令は、特定の分野又は規律対象（通信、電子商取引及び消費者保護等）を規律する他のEU法の適用を妨げるべきではない。また、この指令は、著作権及び関連する権利（オンライン・コンテンツ・サービスのポータビリティを含む。）に関するEU法及び国内法の適用を妨げるべきではない。

(37) この指令の適用範囲に含まれる活動の遂行は、個人データの処理を含む場合がある。EU法は、個人データの保護に関する包括的な枠組みを提供する。この指令は、特に、欧州議会及び理事会規則（EU）2016/679<sup>12)</sup>及び欧州議会及び理事会指令2002/58/EC<sup>13)</sup>の適用を妨げない。その

---

11) Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') (OJ L 149, 11.6.2005, p.22).

12) Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) (OJ L 119, 4.5.2016, p.1).

13) Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council of 12 July 2002 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector (Directive on privacy and electronic communications) (OJ L 201, 31.7.2002, p.37).



枠組みは、この指令の適用を受ける契約との関係で処理される個人データに適用される。したがって、個人データは、規則(EU)2016/679及び指令2002/58/ECに従ってのみ収集その他処理されるべきである。この指令と個人データの保護に関するEU法が抵触する場合には、後者を優先する。

(38) この指令は、特に規則(EU)2016/679によって規律されるものであるため、個人データの適法な処理のための条件を規律するべきではない。したがって、この指令の適用範囲に含まれる契約に関連する個人データの処理は、個人データの処理のための法的根拠に関連する規則(EU)2016/679の規定に適合する場合に限り適法である。個人データの処理が同意に基づく場合(特に規則(EU)2016/679第6条(1)(a)に従い)には、同規則の特定の規定(同意が自由に与えられたかどうかを評価するための条件に関するものを含む。)を適用する。この指令は、与えられた同意の有効性を規律するべきではない。また、規則(EU)2016/679は、データの削除及びデータのポータビリティに関する包括的な権利を含む。この指令は、これらの権利の適用を妨げるべきではない。これらの権利は、この指令の適用範囲に含まれる契約との関係で消費者が事業者を提供し、又は、事業者が収集した個人データに、消費者がこの指令に従い契約を解消したときに適用される。

(39) 削除を求める権利及び個人データの処理に関する同意を撤回する消費者の権利は、この指令の対象となる契約との関係でも完全に適用するべきである。この指令に従い契約を解消する消費者の権利は、規則(EU)2016/679に基づく、消費者の個人データの処理について与えた同意を撤回する消費者の権利の適用を妨げるべきではない。

(40) この指令は、消費者が自己の個人データの処理に関する同意を撤回した場合の、この指令の適用を受ける契約の効果規律するべきではない。そのような効果は、引き続き国内法の事項とするべきである。

[カライスコス アントニオス]

(41) 事業者が、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを消費者に供給する方法は様々である。消費者がデジタル・コンテンツやデジタル・サービスを利用又はアクセスできるようにするために、事業者の主たる契約上の債務である供給債務を履行する方法と期間については、簡潔かつ明確な準則を定めるのが適切である。消費者が契約に従ってデジタル・コンテンツやデジタル・サービスを使用できるようにするために、デジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービス、又は、これらにアクセスし若しくはダウンロードするために適した手段が消費者の領域に到達しており、かつ、さらなる行動が事業者は何ら要求されていない場合には、デジタル・コンテンツやデジタル・サービスが消費者に利用又はアクセスできるようにされているとみなすべきである。事業者が、原則として、消費者がデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを受

領し又は記録するために選択する物理的な設備や仮想の設備（例えば、電子プラットフォームやクラウド・ストレージ設備）を運営する第三者の行為又は懈怠について責任を負わないことを考慮すれば、事業者は、その第三者にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給すれば足りるべきである。しかし、物理的な設備や仮想の設備が事業者の支配下にある場合若しくは契約によって事業者に関連するものである場合、又は、消費者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを受領するために物理的な設備や仮想の設備を選択したが、その選択が、事業者によって供給されたデジタル・コンテンツやデジタル・サービスを受領し又はこれにアクセスするための唯一のものである場合には、物理的な設備や仮想の設備が、消費者によって選択されたとみなすことはできない。

物理的な設備や仮想の設備が消費者によって選択されたとみなすことができない場合において、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、物理的な設備や仮想の設備に供給されているが、消費者がこの指令に従ってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを受領し又はこれにアクセスすることができないときは、事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給する債務が履行されたとみなすべきではない。この場合において、消費者は、事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しなかった場合に適用されるものと同じ救済手段を有している。供給時期については、市場慣行及び技術的可能性に従って、かつ一定程度の柔軟性を与えるために、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが不当に遅延することなく供給されるべきである。ただし、当事者が、その他の供給モデルに対応するために別段の定めをしたときは、この限りでない。

(42) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、契約において事業者と消費者との間で合意された要求事項を満たすものでなければならない。特に、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、契約で合意された記述、数量（例えば、アクセス可能な音楽ファイルの数）、品質（例えば、画像解像度）、言語及びバージョンに従うものでなければならない。デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、契約で求められたセキュリティ、機能性、互換性、相互運用性その他特徴も有するものでなければならない。契約の要求事項は、指令2011/83/EUに従って、契約の重要部分となる契約締結前の情報によるものを含むものでなければならない。これらの要求事項は、サービス・レベル・アグリーメントにおいても、適用可能な国内法の下で、その種の合意が消費者と事業者との間の契約関係の一部となる場合には、定めることができる。

(43) 機能性の概念は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用できる方法を考慮するものと理解される。例えば、デジタル著作権管理又はリージョン・コードによる保護のような技術上の制限の有無は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスのすべての機能がその目的に基づいて動作することができることに影響を及ぼす。相互運用性の概念は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが通常使用されるものとは異なるハードウェアやソフトウェアを用いても機能するかどうか、及びその



機能の程度に関係する。正常な機能とは、例えば、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、その他のソフトウェアやハードウェアを用いて情報を交換することができること、及び、交換された情報を利用することができることを含む。

(44) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが常に発展するものであることに照らせば、事業者は、アップデート及び機能が利用可能になった時にそれらを提供することを消費者と合意することができる。したがって、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、契約に定められた方法でアップデートされているかどうかとも関連して評価される。契約で合意されたアップデートを供給しないことは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如とみなすべきである。さらに、アップデートに欠陥があること又はアップデートが不完全なものであることは、これが、契約に定める方法でそのアップデートが行われていないことを意味する場合には、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如とみなすべきである。

(45) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合しているために、かつ、例えば契約が非常に低い水準を定める場合において消費者が自己の権利を奪われないことを確保するために、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、適合性の主観的要件を満たすだけでなく、さらに、この指令に定める客観的要件を満たすものでなければならない。適合性〔の有無〕は、特に、同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが通常使用される目的を考慮して判断される。デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスにとって通常であり、かつ、消費者が合理的に期待できる性質及び動作上の特徴も備えるべきである。〔その判断に当たって〕デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの性質に照らし、かつ、事業者若しくは取引連鎖の前段階にいる他の者によって又はこれらの者を代理して行われた公的言明であって、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの特定の性質にかかるものを考慮する。

(46) ある者が合理的に期待できることについてこの指令に掲げる合理性の基準は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの性質及び目的、その事案の事情、並びに関係する当事者間の慣習及び慣行を考慮して、客観的に確定されるべきである。特に、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させるために合理的とみなされる期間は、適合性の欠如の性質を考慮しながら、客観的に確定されるべきである。

(47) 消費者が合理的に期待できる期間中に、事業者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させ、かつ、確実なものとするために、消費者にアップデート（セキュリティ・アップデートを含む。）を提供するべきである。例えば、その目的が時間的に限定されたものであるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスについては、事業者がアップデートを提供

する義務は、その時間に限定されるべきであるが、他の種類のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスについては、アップデートが消費者に提供される期間は、[事業者が] 適合性の欠如について責任を負う期間と同じであることも、特にセキュリティ・アップデートに当てはまるであろうが、その責任を負う期間を超えることもある。消費者は、提供されたアップデートをインストールするかどうか引き続き自由に選択できるべきである。しかし、消費者がアップデートをインストールしないと決めたときは、消費者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合し続けていることを期待するべきではない。事業者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させるのに必要なアップデート（セキュリティ・アップデートを含む。）をインストールしないという消費者の決定が、そのアップデートが契約に適合した状態を保つのに必要とされているデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの特徴の適合性に対する事業者の責任に影響を及ぼすことを消費者に通知するべきである。この指令は、EU法又は国内法に定めるセキュリティ・アップデートを提供する義務に影響を及ぼすべきではない。

(48) 規則 (EU) 2016/679その他データ保護に関するEU法は、この指令の適用範囲内にある契約に関する個人データの処理に全面的に適用される。さらに、この指令は、規則 (EU) 2016/679に定める権利、義務及び契約によらない救済手段を妨げない。規則 (EU) 2016/679に定める要求事項（データ最小化、データ保護バイデザイン、データ保護バイデフォルトの要件といった根本原則を含む。）を満たさないことにつながる事実は、事案の事情によっては、この指令に定める適合性のための主観的要件又は客観的要件をもってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如となるとみなすこともできる。第1の具体例は、事業者が契約上の義務を明示的に引き受け、又は、規則 (EU) 2016/679に定める事業者の義務にも関連づけられるように契約を解釈することができる場合である。その場合には、そのような契約上の約束が、適合性の主観的要件の一部となりうる。第2の具体例は、規則 (EU) 2016/679に定める義務を遵守しないことが、同時に、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスがその意図された目的に適合せず、したがって、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに対して、同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが通常使用される目的に適合することを求める適合性の客観的要件を満たさないために適合性の欠如となる場合である。

これに該当するのは、例えば、データ暗号化ソフトウェアの事業者が、バイデザインの個人データが権限のない受け手に開示されないことを確保するために、規則 (EU) 2016/679で求められるような適切な措置を講じない場合である。そうすることによって、その暗号化ソフトウェアは、(消費者から事業者が意図した受け手へ情報を確実に転送するという) 意図された目的に適合しないものになるからである。最後に、事業者が規則 (EU) 2016/679に定める事業者の義務を遵守しないこともまた、適合性の客観的要件（デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスにとって通常であり、かつ、消費者が合理的に期待できる特徴を有していることを求めている。）を満たさないためにデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如となる場合がある。例えば、オンライン・ショッピング・ア

アプリケーションの事業者が、消費者の個人データにかかる処理のセキュリティについて規則（EU）2016/679に定める措置を講じず、結果的に、消費者のクレジットカード情報がマルウェア又はスパイウェアにさらされる場合には、そのような措置を講じなかったこともまた、この指令の意味においてデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如となる。消費者は、この種のアプリケーションが、通常、支払明細の漏洩を防ぐ特徴を有すると合理的に期待することができるからである。規則（EU）2016/679に定める要求事項を満たさないことにつながる事実もまた、この指令に定める適合性の主観的要件又は客観的要件に照らしてデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如となる場合には、消費者は、この指令に定める適合性の欠如に対する救済を求める権利を有する。ただし、契約が国内法に基づいて無効であるか、又は取り消すことができるときは、この限りでない。

(49) 十分な柔軟性を確保するためには、当事者は、適合性の客観的要件の適用を排除することができるべきである。そのような排除は、消費者が、その排除について特別に通知を受けており、かつ、その他の言明又は合意とは別個に有効かつ明確な行為によってその排除について同意する場合のみに可能となる。これらの要件は、例えば、チェックボックスにチェックを入れること、ボタンを押すこと、又は類似の機能をアクティベートすることによって満たされる。

(50) この指令の準則を適用するときは、事業者は、規格、オープン・ソース型の技術仕様書、グッド・プラクティス及び自主行動規準を利用するべきである。これは、国際レベル、EUレベル又は特定の産業部門のレベルで形成されたかどうかに関係なく、消費者によって提供され又は作成された個人データを除くコンテンツを取り戻すために通常使用され、かつ、機械で読み取り可能なフォーマットに関するもの、及び、情報システム及びデジタル環境のセキュリティに関するものを含む。これに関連して、委員会は、国際規格及びEU規格の発展、並びに、この指令の統一的な国内法化を支援することが可能な、事業者団体その他の利益代表団体による自主行動規準の作成を求めることができる。

(51) 多くの種類のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、クラウド・サービスへのアクセスのように、一定の期間にわたって継続的に供給される。したがって、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、契約期間を通じて契約に適合していることを確保することが必要である。デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給にかかる短期間の中断は、その中断が無視しえないものである場合又は繰り返される場合には、適合性の欠如の場合として扱われる。さらに、特にアップデートによるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの頻繁な改良に照らし、当事者が別段の定めをしたときを除き、消費者に供給されるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスのバージョンは、契約締結時に利用可能な最新のものでなければならない。

(52) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、適切に動作するために、消費者のハードウェア及びソフトウェアの環境に正しく統合される必要がある。誤った統合を原因とするデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如は、事業者により若しくは事業者の管理の下で統合されたとき、又は、統合のための事業者の説明書に従って消費者により統合され、かつ、誤った統合が説明書の不備によるものであって、不完全さや明確さの欠如があるために平均的消費者が説明書を使用できなくなるようなときは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスそのものが適合性を欠くものとみなすべきである。

(53) この指令に従って消費者に課されるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの使用制限は、知的財産法に従って知的財産権者によって課される制限に由来することになるだろう。この制限は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが消費者に供給される根拠となるエンドユーザ使用許諾契約から生じうる。これに該当するのは、例えば、エンドユーザ使用許諾契約が、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの機能性と関連する一定の特徴について消費者が使用することを禁じる場合である。この制限が同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに通常みられ、かつ、消費者が合理的に期待できる特徴に関するものである場合には、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、この指令に定める適合性の客観的要件を満たさないことがありうる。この場合には、消費者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給する事業者に対して、この指令が適合性の欠如について定める救済を求めることができる。事業者がこの責任を回避する唯一の方法は、この指令に定める適合性の客観的要件の適用を排除するための要件を満たすことである。すなわち、事業者が契約締結前に、消費者に対して、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスのある特定の特徴が適合性の客観的要件の適用を排除することを明確に通知し、かつ、消費者がその排除について明示的にかつ別個に同意した場合に限られる。

(54) 法的な瑕疵は、知的財産権の対象となるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスにとって特に重要な問題である。この指令に従って生じる、消費者によるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの使用制限は、第三者の権利が侵害されることによって生じることがある。例えば、消費者がデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスにまったくアクセスできないとき又は適法にアクセスできないときに、そのような権利侵害は、消費者がデジタル・コンテンツ、デジタル・サービス又はその機能のいくつかの利用を事実上妨げることがある。これは、第三者が事業者による権利侵害を停止し、そのデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスの提供を中止させる権利を有していること、又は、消費者が法律に違反することなくデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを使用することができないことに起因する。第三者の権利が侵害されることによって、適合性の主観的要件及び客観的要件に従ってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用することが妨げられ、又は制限される場合には、消費者は、適合性の欠如に対する救済を求める権利を有する。ただし、国内法が、契約の無効又は（例えば、

法定の追奪担保責任に対する違反に基づく) 契約の取消しについて定めるときは、この限りでない。

(55) 事業者は、消費者に対して、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如が生じている場合において、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが供給されないことについて責任を負う。デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、1つ若しくはそれ以上の個別の供給行為を通じて、又は、一定の期間にわたって消費者に継続的に供給することができるときは、そのデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性を判断するための基準時は、これらの異なる供給方式を考慮して決定するのが適切である。

(56) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、単一の供給行為によって供給することができる。例えば、消費者が電子書籍をダウンロードし、これを個人のデバイスに保存する場合である。これに対して、供給が連続する個別の供給行為からなることもある。例えば、消費者が毎週新たな電子書籍をダウンロードするためのリンク先を受け取る場合である。このカテゴリーに属するデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに顕著な特徴は、消費者がその後はデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに無期限にアクセスし、これを使用することができるという点にある。この場合には、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性は供給時に判断されるべきであり、したがって、事業者は、単一の供給行為又は個別の供給行為が行われる時に存在する適合性の欠如についてのみ責任を負う。法的確実性を確保するために、事業者が適合性の欠如について責任を負う期間の下限が平準化され、事業者と消費者は、この期間に依拠することができる。デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを単一の行為又は連続する個別の行為により供給する契約について、加盟国は、供給後、一定の期間内に明らかになった適合性の欠如についてのみ事業者が責任を負うと定めている場合には、事業者が供給時から起算して少なくとも2年間責任を負うことを確保するべきである。

(57) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、一定の期間にわたって継続的に消費者に供給されることもある。継続的な供給は、事業者が、例えば、2年間のクラウド・ストレージ契約又は無期限のソーシャル・メディア・プラットフォーム会員契約のように、一定の期間又は無期限の期間にわたって消費者が利用可能である場合を含みうる。このカテゴリーに顕著な特徴は、定められた契約存続期間又は無期限の契約が有効である期間に限り、消費者はデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを利用し、又はアクセスすることができるという点にある。したがって、この場合には、事業者は、その期間内に明らかになった適合性の欠如についてのみ責任を負うことが正当化される。継続的な供給とは、必ずしも長期間の供給であることを要しない。ビデオ・クリップのウェブ・ストリーミングのような場合は、オーディオ・ビジュアル・ファイルへの実際の接続時間に関係なく、一定の期間にわたって継続的に供給されているとみなされる。デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの顕著な特徴が、定められた契約期間内に又は無



期限の契約が有効である間に、定期的に又は複数回にわたって利用することができる場合も、一定の期間にわたる継続的な供給とみなされるべきである。例えば、ウイルス対策ソフトのコピーを1年間使用することができ、かつ、この期間の各月の初日に自動的にアップデートされることを契約に定める場合や、事業者が、デジタル・ゲームの新たな機能が利用できるようになった時に必ずアップデートを提供し、かつ、定められた契約期間内に又は無期限の契約が有効である限り、消費者がデジタル・コンテンツやデジタル・サービスを利用し又はこれにアクセスすることができることを契約に定める場合である。

(58) 加盟国は、国内で適用される期間制限を定めることが引き続き自由にできるべきである。しかし、この期間制限は、事業者が適合性の欠如について責任を負う期間にわたって消費者が自己の権利を行使することを妨げるべきではない。したがって、加盟国は、この指令が国内で適用される期間制限の起算点を平準化するべきではないが、この期間が、少なくとも事業者が適合性の欠如について責任を負う期間内に明らかになった適合性の欠如について、消費者がこれに対する救済を求めることを引き続き認めることを確保するべきである。

(59) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの特殊性及び高度の複雑性、並びに、事業者が有するより豊富な知識並びにノウハウ、技術的情報及びハイテク・サポートへのアクセスに鑑みれば、事業者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが供給されない又は契約に適合していない諸原因を知ることが消費者より容易な立場にある可能性が高い。事業者は、不供給又は適合性の欠如が、消費者のデジタル環境とデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの技術要件との互換性の欠如を原因とするものであるかどうかについて判断することも容易な立場にあるだろう。そのため、争いがある場合に、消費者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合していないことについて証明責任を負うが、適合性の欠如がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給時に存在したことについて、又は、継続的な供給の場合には、契約期間内に存在したことについて証明責任を負うべきではない。

その代わりに、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが供給時又は供給期間内に契約に適合していたことについては事業者が証明責任を負うべきである。契約が単一の供給行為若しくは連続する個別の供給行為を定める場合にはこれらの供給時から1年以内に明らかになった適合性の欠如について、契約が一定の期間にわたって継続する供給を定める場合には契約期間内に明らかになった適合性の欠如について、事業者が証明責任を負うべきである。しかし、消費者のデジタル環境がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの技術要件と互換性を欠くことを事業者が証明し、かつ、事業者が消費者に対して契約締結前にこれらの要件を明確にかつ分かりやすく通知したときは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの欠如が、契約が単一の供給行為若しくは連続する個別の供給行為を定める場合にはデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給時に存在したことについて、又は、契約が一定の期間にわたって継続する供給を定める場合には契約期間内に存在したことについて、消費者が証明責任を負うべきである。

(60) 通信内容の秘匿性を含む私生活の保護及び消費者の個人データの保護を求める基本的権利を妨げることなく、適合性の欠如の原因が、消費者にとって介入の程度が最も少ない技術的に利用可能な手段を用いて、消費者のデジタル環境にあるかどうかを事業者が確認することができるように、消費者は事業者と協力すべきである。これは、例えば、自動的に生成される、消費者のインターネット接続に関するインシデント・レポート又は詳細を事業者に提供することによって行われることが多い。その他のあらゆる手段を尽くしても他に方法が存在しないという例外的かつ正当な理由がある状況に限られるが、消費者は自己のデジタル環境への仮想アクセスを認めることを求めることができる。しかし、消費者が事業者と協力せず、かつ、消費者が事業者と協力しないことによって生じる結果について通知を受けたときは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合しないことだけでなく、契約が単一の供給行為若しくは連続する個別の供給行為を定める場合にはこれらの供給時にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスがその契約に適合しなかったこと、又は、契約が一定の期間にわたって継続する供給を定める場合には契約期間内にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスがその契約に適合しなかったことについても、消費者が証明責任を負うべきである。

〔寺川 永〕

(61) 事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しなかった場合、消費者は、事業者に対してそのデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給するよう催告することができる。この場合、事業者は不当に遅延することなく又は当事者が明示的に合意した追加期間内にこれを行わなければならない。デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスがデジタル形式で供給されることを考慮すれば、たいていの場合は、消費者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを利用できるようになるまでの期間を供給のために追加する必要は全くない。したがって、この場合において、不当に遅延することなくデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給することを内容とする事業者の義務は、それらを直ちに供給しなければならないことを意味することになる。それでもなお、事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しないときは、消費者は、契約を解消する権利を有する。例えば、事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しないことが明らかである場合や供給が特定の時期に行われることが消費者にとって必要である場合のような特別な状況の下では、消費者は、事業者に対して、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給するよう一度も催告することなく、契約を解消する権利を有する。

(62) 適合性の欠如の場合、消費者は、デジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを契約に適合させること、比例的に代金を減額すること、又は契約を解消する権利を有する。

(63) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの技術的特徴に応じて、事業者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させる特別な方法を選択することが許され



る。例えば、アップデートを配布する方法又は消費者がデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスの新たなコピーを利用できるようにする方法がある。

(64) デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスは多様であるため、デジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスに関する権利の行使又は義務の履行に期限を設定することは適切ではない。そのような期限は、デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスの多様性を考慮することができず、場合によって短すぎるか長すぎるかのいずれかになる。したがって、合理的な期間内にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させるよう要求する方が、より適切である。この要求は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させるための特定の時期について当事者が合意することを妨げるものではない。デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、費用を負担することなく契約に適合されるべきである。特に、消費者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスのアップデートに伴う費用を負担するべきではない。

(65) デジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを契約に適合させることが法的に若しくは事実上不可能である場合、事業者に過大な費用が生じることを理由に事業者がデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを契約に適合させることを拒む場合、又は事業者が合理的な期間内に費用を負担することなくかつ消費者に著しい不便を与えることなくデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを契約に適合させなかった場合には、消費者は、代金減額又は契約解消という救済手段を行使する権利を有する。消費者は、一定の状況の下で、直ちに代金を減額し、契約を解消する権利を有することが正当化される。例えば、事業者が以前にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に首尾よく適合させなかった場合や適合性の欠如が重大であったためにその事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させる能力を持っていると消費者が信じ続けることができないような場合である。例えば、消費者が供給を受けた際にウイルスに感染したウイルス対策ソフトが付属しており、そのようなソフトが重大な適合性の欠如にあたる場合には、消費者は、直ちに代金減額を求め、又は契約の解消を求める権利を有する。事業者が合理的な期間内に又は消費者に著しい不便を与えることなくデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させないであろうことが明らかなきも、同様である。

(66) 消費者が一定期間にわたって供給されるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに対して支払われた代金を減額する権利を有する状況において、代金減額の算定は、適合性の欠如及び消費者が契約に適合したデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを利用できなかった期間に原因を有するデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの価値の減少を考慮に入れる。

(67) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが代金と引き換えに供給される場合には、消

費者は、適合性の欠如が軽微でない場合のみに契約を解消する権利を有する。ただし、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが代金とではなく個人データと引き換えに供給される場合には、消費者は、適合性の欠如が軽微でないものであっても契約を解消する権利を有する。なぜなら、消費者は代金減額という救済手段を用いることができないからである。消費者が代金を支払って個人データを提供する場合には、消費者は、適合性の欠如に対するすべての救済手段を行使する権利を有する。特に、その他すべての要件が満たされれば、消費者は、デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスを契約に適合させる権利、デジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスに対して支払った金銭に関して代金を減額させる権利、又は契約を解消する権利を有する。

(68) 消費者が契約を解消する場合、事業者は、消費者が支払った代金を返還しなければならない。ただし、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが一定の期間にわたって供給される場合及びデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスがその期間の一部についてのみ適合していた場合には、消費者と事業者それぞれの正当な利益のバランスをとる必要がある。したがって、契約が解消された場合には、消費者は、支払った代金の一部、すなわちデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合していなかった期間に対応し、これに比例する部分についてのみ権利を有する。消費者は、契約が解消された後に存続した期間に対して事前に支払った代金についても権利を有する。

(69) 個人データが消費者から事業者提供される場合、事業者は、EU規則2016/679に定める義務を遵守しなければならない。これらの義務は、消費者が代金を支払って個人データを提供する場合にも遵守されなければならない。契約が解消された場合には、事業者はまた、個人データ以外のコンテンツ（事業者が供給したデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用する際に消費者が供給又は作成したもの）を使用することを止めなければならない。これらのコンテンツには、携帯デバイス上で作成されたデジタル画像・動画・音声ファイル及びコンテンツが含まれる。ただし、次のような場合には、事業者は、消費者が供給又は作成したコンテンツを使用し続ける権利を有する。すなわち、事業者によって供給されたデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスと無関係な環境の下ではこれらのコンテンツのうちのいずれかが有用性を失う場合、これらのコンテンツが消費者の活動のみに関係する場合、これらのコンテンツが事業者によって他のデータとともに集積されて、分離することができず若しくは不均衡な労力をかけなければ分離できない場合又はこれらのコンテンツが消費者と他の者らによって共同で生成され、他の消費者らがそれを使用し続けることができる場合である。

(70) 消費者が個人データ以外のコンテンツ（デジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスの使用を通じて消費者が供給し又は作成したもの）へのアクセスを奪われると、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如に対する救済手段を行使することを思いとどまる

ことがある。したがって、消費者が契約解消権との関係において実効的な保護を受けることを確保するために、事業者は、消費者の請求にもとづき、消費者が契約解消後もそのコンテンツを利用できるようにしなければならない。

(71) 消費者は、合理的な期間内に、そのコンテンツを取り戻す権利を有する。取戻しは、事業者から妨害を受けることなく、通常使用される機械で読み取り可能なフォーマットで、費用を負担することなく行われるべきである。ただし、消費者自身のデジタル環境によって生じる費用（ネットワークへの接続費用等）については、この限りでない。これらの費用は、そのコンテンツの取戻しと特別に関係するわけではないからである。しかし、事業者が負う、消費者がコンテンツを利用できるようにする義務は、次の場合には適用されない。すなわち、そのコンテンツがデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用する環境の下でのみ有用性をもつ場合、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用する際の消費者の活動のみにそのコンテンツが関係する場合、そのコンテンツが事業者によって他のデータとともに集積されて、分離できない又は不均衡な労力をかけなければ分離できない場合である。これらの場合、そのコンテンツは、事業者の諸利益と比較して、消費者にそれほど著しい実効的な有用性ないし利益を与えるものではない。さらに言えば、契約解消後も消費者が（個人データ以外の、消費者が提供又は作成した）コンテンツを利用できるようにする事業者の義務は、準拠法に従い事業者に与えられる、一定のコンテンツを開示しない権利を妨げない。

(72) 契約が解消された場合、消費者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合していなかった期間について、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの使用に対して代価を支払うよう要求されるべきではない。なぜなら、それを要求すると、消費者を実効的に保護することができなくなるからである。ただし、消費者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用すること及びそれらを第三者に使用させることを止めなければならない。それは、例えば、デジタル・コンテンツ若しくは使用可能なコピーを削除し、又はその他の方法によりデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスをアクセス不可能にすることによって行われることになる。

(73) 事業者の損害賠償責任を認める原則は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービス供給契約の本質的な要素である。したがって、消費者は、適合性の欠如又はデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの不供給によって生じた被害に対して賠償を求める権利を有するべきである。損害賠償は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが適切に供給され、かつ、契約に適合していたならば消費者が置かれた地位にできる限り近づくことを内容とする。このような損害賠償請求権はすべての加盟国において既に認められているから、この指令は、それらの準則に違反したことによって生じる損害を消費者に対して賠償する際に適用される国内法の準則を妨げない。

(74) この指令は、アップデートやアップグレードのような変更も対象とする。これらの変更は、消費者が一定の期間にわたって供給を受け又はアクセス可能になるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスについて事業者が行う。デジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスの進歩が早いことを考慮すれば、アップデート、アップグレードその他の変更は、消費者にとって必要であり、そして、たいいていの場合、消費者にとって有利である。一部の変更（契約においてアップデートとして約定されたもの等）は、契約上の義務そのものである。一方、他の変更は、この指令が定めるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの契約適合性に関する客観的要件を満たすことが求められる変更もある。したがって、後者のうち契約適合性のための客観的要件を満たさず、かつ、契約締結時に予見可能であったものについては、消費者が契約締結時に明示的に同意していなければならない。

(75) 適合性を維持することを目的とする変更に加えて、事業者は、契約がそのような変更に必要な理由を与える場合に、一定の条件の下で、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの特徴を変更することが許される。この正当な理由は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを新たな技術的環境又は利用者数の増加に適応させるために、その他重要な操作上の理由により変更が必要である場合を含む。そのような変更は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを改良するものであるため、消費者にとって有利であることが多い。したがって、契約当事者は、事業者が変更を約する条項を契約に挿入することができるべきである。消費者と事業者の利益の均衡を保つためには、事業者が変更を約するとともに、その変更がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの使用又はそれらへのアクセスに対して無視し得ない消極的影響を及ぼす場合において、消費者の契約解消権を認めなければならない。変更が消費者によるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの使用又はそれらへのアクセスに対して軽微とはいえない消極的影響を及ぼす範囲は、客観的に確認される。その際、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの性質及び目的並びに品質、機能性、互換性その他同じ種類のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが通常備える主な特徴を考慮する。ただし、アップデート、アップグレードその他の変更についてこの指令が定める準則は、当事者が新たなデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービス供給契約を締結するような状況（例えば、新たなバージョンのデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを配信した結果として、新たな契約を締結するような場合）を対象としない。

(76) 消費者は、変更について明確かつ分かりやすい方法で通知されるべきである。変更が消費者によるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスへのアクセス又はその使用に軽微とはいえない消極的影響を及ぼす場合には、消費者は、通知内容を持続的記録媒体に記録することができる方法で通知を受けるべきである。持続的記録媒体は、消費者と事業者の関係から生じる消費者の利益を保護する必要がある限り、通知内容を記録し続けることができるものでなければならない。この記録媒体は、特に、紙、DVD、CD、USBスティック、メモリー・カード、ハード・ディ

スク及びメールを含む。

(77) 変更が消費者によるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスへのアクセス又はその使用に軽微とはいえない消極的影響を及ぼす場合には、消費者は、変更の結果として、費用を負担することなく契約解消権を享受する。事業者は、これに代えて、消費者が追加費用を負担することなくデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスへのアクセスを維持することができるようにすること、すなわち変更をせずに契約に適合させることを選択することができる。この場合には、消費者は、契約を解消する権利を有しない。ただし、消費者が「アクセス」維持できるように事業者がしたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが主観的及び客観的な適合性要件にもはや適合しないときは、消費者はこの指令が定める適合性の欠如に対する救済手段を行使できる。この指令が定める変更要件が満たされず、変更が結果的に適合性の欠如をもたらしたとしても、この指令が消費者に与える、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させる権利、代金を減額させる権利、又は契約を解消させる権利は、影響を受けない。同様に、変更が行われた結果、変更によって惹起されたものではないデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如が生じた場合も、消費者は、そのデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに関する適合性の欠如に対してこの指令が定める救済手段を行使する権利を有する。

(78) 消費者に供給されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如は、最初の設計者から最後の事業者まで連鎖する取引のうちの1つにその原因があることが多い。適合性の欠如が生じた場合には最後の事業者は消費者に対して責任を負うべきであるが、その一方で、事業者の消費者に対する責任を補填できるように、事業者が取引連鎖上にいる他の者らに対して相応の権利を有することを確保することが重要である。この権利は商取引に限定される。したがって、取引連鎖の前段階にいる者がフリーかつオープン・ソースのライセンスに基づいて無償で供給したソフトウェアから構成された又はそれを基礎に作成されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如について事業者が消費者に対して責任を負う状況の下では、この権利は認められない。ただし、取引連鎖上にいる者のうち最後の事業者が権利行使できる相手方並びにこれらの訴権の態様及び条件の確定は、適用される各国法によるべきである。

(79) 各国法によって消費者の契約上の権利及びデータ保護権を保護することについて正当な利益を有するとみなされる人又は団体に対しては、この指令を国内法化する各国の規定が適用されることを確保するために、裁判所に、又は、申立てに対して決定を下し若しくは適切な訴えを提起する権限を有する行政機関に訴えを提起する権利を与えるべきである。

(80) この指令のいかなる準則も、国際私法上の準則、特に欧州議会及び理事会規則（EC）No



593/2008<sup>14)</sup>並びに欧州議会及び理事会規則（EU）No 1215/2012<sup>15)</sup>の適用を妨げない。

(81) 欧州議会及び理事会規則（EU）2017/2394<sup>16)</sup>は、この指令の実効性確保に関する越境協力を容易にするために、附属書にこの指令への参照を置くように修正される。

(82) 欧州議会及び理事会指令2009/22/EC<sup>17)</sup>は、この指令に定める消費者の集団的利益が保護されることを確保するために、附属書 I にこの指令への参照を置くよう修正される。

(83) 消費者は、対応する各国の国内法化措置が適用され始めた時に、この指令が定める消費者の権利を享受することができるべきである。したがって、各国の国内法化措置は、施行日前に締結された期間の定めがない又は期間の定めがある契約であって、継続的に又は連続する個別の供給行為を通じて一定の期間にわたってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給するために定めるものにも適用する（ただし、各国の国内法化措置の施行日以降に供給されるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを対象とするものに限る。）。ただし、消費者と事業者の正当な利益の間のバランスを確保するために、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの変更及び求償権に関するこの指令の規定を国内法化する各国の措置は、この指令に従った施行日以降に締結された契約のみに適用する。

(84) 加盟国及び委員会による説明文書に関する2011年9月28日の政治共同宣言<sup>18)</sup>に従って、加盟国は、理由がある場合に、指令の国内法化措置の通知に、指令の各部分とこれを国内法化した各国法の対応部分との関係を説明する1つ又は複数の文書を添付することを約した。この指令に関して、立法者は、これらの文書を送付する理由があると考ええる。

(85) 欧州データ保護監督局は、欧州議会及び理事会規則（EC）No 45/2001<sup>19)</sup>に従って諮問を受

---

14) Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations (Rome I) (OJ L 177, 4.7.2008, p.6).

15) Regulation (EU) No 1215/2012 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2012 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters (OJ L 351, 20.12.2012, p.1).

16) Regulation (EU) 2017/2394 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2017 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws and repealing Regulation (EC) No 2006/2004 (OJ L 345, 27.12.2017, p.1).

17) Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests (OJ L 110, 1.5.2009, p.30).

18) OJ C 369, 17.12.2011, p.14.

19) Regulation (EC) No 45/2001 of the European Parliament and of the Council of 18 December 2000 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data by the Community institutions and bodies and on the free movement of such data (OJ L 8, 12.1.2001, p.1).

け、2017年3月14日に答申する<sup>20)</sup>。

(86) この指令の目的（すなわち、法の断片化を防ぎつつ、デジタル・コンテンツの供給に対する契約法関連の障壁を一貫した仕方で除去することによって域内市場の機能に寄与すること）は、加盟国によっては十分に達成できず、むしろ、平準化された契約法準則（これはまた、連携した実効性確保活動を容易にするであろう。）を通じて各国の法制度の全体的な一貫性を確保できるように、欧州連合のレベルでよりよく達成できるものであるから、欧州連合は、EU条約第5条に定める補充性原則に従い、措置を可決することができる。同条に定める比例性原則に従い、この指令は、前掲の目的を達成するために必要な範囲を超えるものではない。

(87) この指令は、特に欧州連合基本権憲章、とりわけ同憲章第16条、第38条及び第47条が承認する基本的権利を尊重し、原則を遵守する。

以下の指令を採択した。

〔馬場圭太〕

## 第1条 規律対象及び目的

この指令は、特に次に掲げる事項について、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給に関する事業者と消費者との間の契約について一定の要求事項を定める共通の準則を設けることで、高水準の消費者保護を提供しつつ、域内市場の適切な機能に資することを目的とする。

- デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの、契約への適合性
- 適合性が欠如し、又は供給をすることができなかった場合の救済手段及びその救済手段の行使方法
- デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの変更

## 第2条 定義

この指令の適用については、次の定義を適用する。

- (1) 「デジタル・コンテンツ」とは、デジタル形式で作成かつ供給するデータをいう。
- (2) 「デジタル・サービス」とは、次のいずれかに該当するものをいう。
  - (a) 消費者がデジタル形式でデータを作成、処理若しくは記録し、又はデータにアクセスすることを可能とするサービス
  - (b) 消費者又はそのサービスの他のユーザーがアップロード又は作成したデジタル形式のデータの共有その他の相互作用を可能とするサービス
- (3) 「デジタル要素を伴う物品」とは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを組み込

---

20) OJ C 200, 23.6.2017, p.10.



み、又はこれと相互に接続された有体の動産であって、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの不存在がその物品の機能を妨げるものをいう。

- (4) 「統合」とは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを消費者のデジタル環境のコンポーネントにリンクさせ、かつ、組み込ませ、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスをこの指令に定める適合性の要求事項に従い使用させることをいう。
- (5) 「事業者」とは、この指令の適用を受ける契約において、自己の商業、工業、手工業又は自由専門職に関係する目的で行動する（その者の名において又はその者のために行動する者を通じる場合を含む。）自然人又は公私の別を問わない法人をいう。
- (6) 「消費者」とは、この指令の適用を受ける契約において、自己の商業、工業、手工業又は自由専門職以外の目的で行動する自然人をいう。
- (7) 「代金」とは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給と引き換えに支払うべき金銭又はデジタル的な表象をいう。
- (8) 「個人データ」とは、規則(EU)2016/679第4条(1)に定める個人データをいう。
- (9) 「デジタル環境」とは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスにアクセスし、又はこれを利用するために消費者が利用するハードウェア、ソフトウェア及びネットワーク接続をいう。
- (10) 「互換性」とは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、これを転換することを要することなく、同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが通常使用されるハードウェア又はソフトウェアと機能することができることをいう。
- (11) 「機能性」とは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、その目的に照らして機能することができることをいう。
- (12) 「相互運用性」とは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが、同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが通常使用されるハードウェア又はソフトウェアとは異なるものと機能することができることをいう。
- (13) 「持続的記録媒体」とは、消費者又は事業者が、自己に個人的に宛てられた情報を、将来参照するためにアクセスすることができる形で、その情報の目的に照らして相当な期間について記録し、かつ、記録した情報を元のまま再現することを可能とする手段をいう。

### 第3条 適用範囲

1. この指令は、事業者が消費者にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給し、又は供給することを約し、かつ、消費者が代金を支払い、又は支払うことを約する契約に適用する。

この指令は、事業者が消費者にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給し、又は供給することを約し、かつ、消費者が事業者に個人データを提供し、又は提供することを約する場合にも適用する。ただし、事業者が、消費者が提供する個人データを、この指令に従いデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを供給することのみを目的として、又は事

- 業者が服する法的要求事項を遵守することを可能とするために処理し、かつ、事業者がそのデータを他の目的で処理しない場合については、この限りでない。
2. この指令は、消費者の仕様書に従ってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを開発する場合にも適用する。
  3. この指令は、有体の記録媒体を専らデジタル・コンテンツの運搬方法として使用する場合には、第5条及び第13条のときを除き、これにも適用する。
  4. この指令は、第2条(3)の意味において物品に組み込まれ、又はこれと相互に接続されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスであって、その物品に関する売買契約によって物品と共に供給するものには、そのデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが売主又は第三者のいずれによって供給されるのかにかかわらず、適用しない。組み込まれ、又は相互に接続されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが売買契約の一部を構成するのかどうかについて疑いがあるときは、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、売買契約に含まれるものと推定する。
  5. この指令は、次に掲げる事項を内容とする契約には、適用しない。
    - (a) デジタル・サービス以外のサービスの供給。事業者が、サービスの成果の作成、又は消費者へのその引渡し若しくは送信のためにデジタル的な形式又は手段を利用するのかどうかを問わない。
    - (b) 指令(EU)2018/1972第2条(4)に定義する電子通信サービス。ただし、同指令第2条(7)に定義する番号非依存の人間相互間通信サービスを除く。
    - (c) 指令2011/24/EU第3条(a)に定義するヘルスケア
    - (d) 電子的手段その他通信を促進する技術、かつ、サービスの受け手の個別的な要請による、運で決まるゲーム(技能的な要素のあるものを含む。)において金銭的価値を賭けることを内容とするサービス、例えば宝くじ、カジノ・ゲーム、ポーカー・ゲーム及び賭け取引であるものとする賭博サービス
    - (e) 指令2002/65/EC第2条(b)に定義する金融サービス
    - (f) 事業者が、フリーかつオープン・ソースのライセンスに基づき供給するソフトウェアであって、消費者が代金を支払わず、かつ、消費者が提供する個人データが、その特定のソフトウェアの安全性、互換性又は相互運用性を改善することのみを目的として事業者によって処理されるもの
    - (g) デジタル・コンテンツを、デジタル映画の上映等のイベント開催の一環として信号伝送するときを除く、公衆に利用可能なものとする場合のデジタル・コンテンツの供給
    - (h) 欧州議会及び理事会指令2003/98/EC<sup>21)</sup>に従い、加盟国の公共部門の機関が供給するデジタル・コンテンツ

---

21) Directive 2003/98/EC of the European Parliament and of the Council of 17 November 2003 on the re-use of public sector information (OJ L 345, 31.12.2003, p.90).

6. この条の4.にかかわらず、同一の事業者及び消費者の間の単独の契約が、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給及び他の役務又は物品の供給を組み合わせる [バンドルして] 含む場合には、この指令は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに関するその契約の要素のみに適用する。

この指令の第19条は、指令(EU)2018/1972の意味におけるバンドルが欧州議会及び理事会規則(EU)2015/2120<sup>22)</sup>第2条(2)に定義するインターネット・アクセス・サービス又は指令(EU)2018/1972第2条(6)に定義する番号依存の人間相互間通信サービスの要素を含む場合には、適用しない。

指令(EU)2018/1972第107条(2)にかかわらず、バンドル契約の1つの要素の解消がバンドル契約の他の要素に及ぼす影響は、国内法によって規律される。

7. この指令の規定が特定の部門又は対象を規律する他の欧州連合法の規定と抵触するときは、他の欧州連合法の規定をこの指令に優先する。

8. 個人データの保護に関する欧州連合法は、1.に定める契約に関連して処理する個人データに適用する。

この指令は、特に規則(EU)2016/679及び指令2002/58/ECの適用を妨げない。この指令の規定と個人データの保護に関する連合法が抵触するときは、後者を優先する。

9. この指令は、欧州議会及び理事会指令2001/29/EC<sup>23)</sup>を含む、著作権及び関連する権利に関する欧州連合法の適用を妨げない。

10. この指令は、これが規定しない限りにおける契約の成立、有効性、無効若しくは効果(契約解消の結果を含む。)に関する規定等の一般契約法の側面又は損害賠償請求権を規律する加盟国の自由に影響を及ぼさない。

#### 第4条 平準化の水準

加盟国は、この指令に定める規定と異なる規定(異なる消費者保護の水準を確保するより厳格な又はより厳格でない規定を含む。)を維持又は導入しないものとする。ただし、この指令に別段の定めがあるときは、この限りでない。

[カライスコス アントニオス]

#### 第5条 デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給

1. 事業者は、消費者に対してデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しなければ

---

22) Regulation (EU)2015/2120 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 laying down measures concerning open internet access and retail charges for regulated intra-EU communications and amending Directive 2002/22/EC and Regulation (EU) No 531/2012 (OJ L 310, 26.11.2015, p.1).

23) Directive 2001/29/EC of the European Parliament and of the Council of 22 May 2001 on the harmonisation of certain aspects of copyright and related rights in the information society (OJ L 167, 22.6.2001, p.10).

ならない。当事者が別段の定めをしたときを除き、事業者は、契約を締結した後不当に遅延することなくデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しなければならない。

2. 事業者は、次に掲げる事項のいずれかを満たした時に、供給債務を履行したものとみなす。
  - (a) 消費者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・コンテンツにアクセスし、若しくはデジタル・コンテンツをダウンロードするために適した手段を利用又はアクセスできるようになった時、又は消費者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・コンテンツにアクセスし、若しくはデジタル・コンテンツをダウンロードするために消費者が選択した物理的な若しくは仮想の設備に利用又はアクセスできるようになった時
  - (b) 消費者がデジタル・サービスにアクセスできるようになった時、又は消費者がデジタル・サービスにアクセスするために消費者が選択した物理的な若しくは仮想の設備にアクセスできるようになった時

#### 第6条 デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性

事業者は、消費者に対して第7条、第8条及び第9条に定める要件を満たすデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しなければならない。場合により、第10条〔の適用〕を妨げない。

#### 第7条 適合性の主観的要件

契約に適合するためには、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、特に、場合により、次に掲げる事項のすべてを満たさなければならない。

- (a) 契約で要求された記述、数量、品質、機能性、互換性、相互運用性その他の特徴を有すること。
- (b) 消費者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに求める特別の目的であって、遅くとも契約締結時に事業者へ通知し、かつ、この目的について事業者が同意したものに適合していること。
- (c) 契約で要求されたすべての付属品、説明書（インストールに関するものを含む。）及びカスタマー・サポートとともに供給されること。
- (d) 契約に定められたようにアップデートされていること。

#### 第8条 適合性の客観的要件

1. デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、適合性の主観的要件に加えて、次に掲げる事項のすべてを満たさなければならない。

- (a) 同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが通常使用される目的に適合していること。〔その判断に当たって〕場合により、現行の欧州連合法及び国内法、技術規格、又は、技術規格が存在しない場合には、その産業について適用可能な分野ごとに特化した自主行動規準を考慮する。

- (b) 数量、品質及び動作上の特徴（機能性、相互運用性、アクセシビリティ、継続性及びセキュリティとの関連を含む。）を備えており、かつ、これらが同種のデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスにとって通常であり、消費者が合理的に期待できるものであること。[その判断に当たって] デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの性質に照らし、かつ、事業者若しくは取引連鎖の前段階にいる他の者によって、又はこれらの者を代理して行われた特に広告又はラベルに示される公的言明を考慮する。ただし、事業者が次に掲げる事項のいずれかを証明したときは、この限りでない。
    - (i) 事業者がその公的言明を知らず、かつ、合理的に知ることができなかったこと。
    - (ii) 契約締結時までに、契約が締結されたのと同じ方法で又はこれに相当する方法で公的言明が修正されたこと。
    - (iii) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを取得する決定が、公的言明によって影響を受けなかったこと。
  - (c) 場合により、消費者が受領することを合理的に期待できる付属品及び説明書とともに供給されること。
  - (d) 契約締結前に事業者が提供した、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの試用版又はプレビューに従うこと。
2. 事業者は、次に掲げるいずれかの期間中に、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを適合した状態を保つのに必要なアップデート（セキュリティ・アップデートを含む。）について消費者が通知を受け、かつ、その供給を受けることを確保しなければならない。
- (a) 一定の期間にわたる継続的な供給を契約が定める場合には、その契約に基づいてデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが供給される期間
  - (b) 消費者が合理的に期待できる期間。[その判断に当たって] デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの種類及び目的に照らし、かつ、単一の供給行為又は連続する個別の供給行為を契約が定める場合には、その契約の状況及び性質を考慮する。
3. 消費者が合理的な期間内に2.に従って事業者によって供給されるアップデートをインストールできない場合において、次に掲げる事項のすべてを満たすときは、事業者はそのアップデートの欠如を唯一の原因とする適合性の欠如について責任を負わない。
- (a) 事業者が、消費者に対してアップデートが利用可能であること及び消費者がアップデートをインストールしないことから生じる結果について通知したこと。
  - (b) 消費者がアップデートをインストールしないこと又は消費者が誤ってそれをインストールすることが、事業者が提供するインストールのための説明書の不備によるものではなかったこと。
4. 契約が一定の期間にわたるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの継続的な供給を定める場合には、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、その期間が継続する間は常に契約に適合していなければならない。
5. 契約締結時に、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの特定の特徴が1.又は2.に定

める適合性の客観的要件を満たさないことについて消費者に特別に通知され、かつ、消費者が契約締結時にそのことについて明示的にかつ別個に同意した場合には、1.又は2.の意味における適合性の欠如はないものとする。

6. 当事者が別段の定めをしたときを除き、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスは、契約締結時に利用可能な最新バージョンで供給されなければならない。

#### 第9条 デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの誤った統合

デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが消費者のデジタル環境に誤って統合されたことを原因とする適合性の欠如は、次に掲げるいずれかのときには、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如であるものとみなす。

- (a) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが事業者によって又は事業者の責任の下で統合されたとき。
- (b) デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが消費者によって統合されることが予定され、かつ、誤った統合が、事業者が提供する統合のための説明書の不備によるとき。

#### 第10条 第三者の権利

第三者の権利、特に知的財産権の違反を原因とする制限が、第7条及び第8条に従ってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用することを妨げ、又はその使用を制限する場合には、加盟国は、消費者が、第14条に定める適合性の欠如に対する救済を求める権利を有することを確保しなければならない。ただし、国内法が、この場合においてデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給に関する契約の無効又は取消しを定めるときは、この限りでない。

#### 第11条 事業者の責任

1. 事業者は、第5条に従ってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの不供給について責任を負う。
2. 契約が単一の供給行為又は連続する個別の供給行為を定める場合には、事業者は、第7条、第8条及び第9条に基づいて、供給時に存在する適合性の欠如について責任を負う。ただし、第8条2.(b) [の適用] を妨げない。

各国法の下で事業者が供給の後の一定の期間内に明らかになった適合性の欠如についてのみ責任を負う場合には、その期間は、供給の時から起算して2年を下回ってはならない。ただし、第8条2.(b) [の適用] を妨げない。

各国法の下で第14条に定める権利が期間制限にも服し、又はそれのみに服する場合には、加盟国は、その期間制限が1.で定める時に存在し、かつ、2.で定める期間内に明らかになった適合性の欠如について、消費者が第14条に定める救済手段を行使できることを確保しなければならない。

3. 契約が一定の期間にわたって継続する供給を定める場合には、事業者は、第7条、第8条及



び第9条に基づいて、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に基づいて供給される期間内に生じ、又は明らかになった適合性の欠如について責任を負う。

各国法の下で第14条に定める権利が期間制限にも服し、又はそれのみに服する場合には、加盟国は、その期間制限が1.に掲げる期間内に生じ、又は明らかになった適合性の欠如について、消費者が第14条に定める救済手段を行使できるようにすることを確保しなければならない。

## 第12条 証明責任

1. デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが第5条に従って供給されたかどうかについての証明責任は、事業者が負う。
2. 第11条2.に掲げる場合には、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが供給の時に適合していたかどうかについての証明責任は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが供給された時から1年以内に明らかになった適合性の欠如については、事業者が負う。
3. 第11条3.に掲げる場合には、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に基づいて供給されている期間内に適合していたかどうかについての証明責任は、その期間内に明らかになった適合性の欠如については、事業者が負う。
4. 2.及び3.は、消費者のデジタル環境がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの技術要件と互換性を欠くことを事業者が証明し、かつ、事業者が消費者に対して契約締結前にこれらの要件について明確にかつ分かりやすく通知した場合には、適用しない。
5. 場合により第11条2.又は3.に定める時にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの適合性の欠如の原因が、消費者のデジタル環境にあるかどうかを確認するために、消費者は、合理的に可能かつ必要な範囲で、事業者と協力しなければならない。協力義務は、技術的に利用可能であり、消費者に及ぼす影響が最小となる手段に限定される。消費者が協力せず、かつ、事業者が契約締結前に消費者に対してその環境について明確にかつ分かりやすく通知していた場合には、場合により第11条2.又は3.に定める時に適合性の欠如が存在したかどうかについての証明責任は、消費者が負う。

[寺川 永]

## 第13条 不供給に対する救済手段

1. 事業者が第5条に従ってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しなかった場合には、消費者は、事業者に対して、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給を催告する。それでもなお事業者が不当に遅延することなく又は当事者が明示的に合意した追加期間内にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しなかったときは、消費者は、契約を解消する権利を有する。
2. 次に掲げる場合には1.は適用されず、消費者は、直ちに契約を解消する権利を有する。
  - (a) 事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しないと宣言した又は状況からそれが明らかである場合



- (b) 特定の時期に供給することが消費者にとって重要であることを消費者と事業者が合意した又は契約締結時の状況からそれが明らかであり、かつ、その時までには又はその時に事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給しない場合
3. 消費者がこの条の1.又は2.に基づいて契約を解消する場合には、第15条から第18条までが適用される。

#### 第14条 適合性の欠如に対する救済手段

1. 適合性の欠如の場合には、消費者は、この条に定める条件に従い、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させる権利、代金の比例的減額を受ける権利、又は契約を解消する権利を有する。
2. 消費者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させる権利を有する。ただし、[その判断に当たって]次に掲げる事由を含むあらゆる事情を考慮して、それが不能であるとき又は事業者に不均衡な費用を生じさせるときは、この限りでない。
  - (a) 適合性の欠如が存在しなければ、そのデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが有した価値
  - (b) 適合性の欠如の重大性
3. 事業者は、事業者が適合性の欠如について消費者から通知された時から合理的な期間内に、消費者が費用を負担することなく、かつ、消費者に著しい不便を与えることなく、2.に従って、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させなければならない。[その判断に当たって]デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの性質及び消費者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに求めた目的を考慮する。
4. 消費者は、次に掲げるいずれかの場合において、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが代金の支払と引き換えに供給されたときに、5.に従って代金を比例的に減額する権利、又は、6.に従って契約を解消する権利を有する。
  - (a) デジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを契約に適合させる救済手段が不能である又は2.に従って不均衡である場合
  - (b) 事業者が3.に従ってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させなかった場合
  - (c) 事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させようと試みたにもかかわらず、適合性の欠如が現れた場合
  - (d) 即時の代金減額又は契約解消を正当化するほどに適合性の欠如が重大である場合
  - (e) 事業者が合理的な期間内にデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合させないと宣言した又は状況からそれが明らかである場合
5. 代金減額は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合していたならばそれが有した価値と比較して、消費者に供給されたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに生じた価値の減少に比例しなければならない。

デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが代金の支払と引き換えに一定の期間にわたって供給されることを契約が定めるときは、代金減額は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合していなかった期間に適用する。

6. デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが代金と引き換えに供給される場合には、消費者は、適合性の欠如が軽微でないときのみ、契約を解消する権利を有する。適合性の欠如が軽微であるかどうかについての証明責任は、事業者が負う。

#### 第15条 解消権の行使

消費者は、契約を解消する決定を示す言明を事業者に対してすることによって契約を解消する権利を行使しなければならない。

#### 第16条 解消の場合における事業者の義務

1. 契約が解消されたときは、事業者は、契約に基づいて支払われた全額を消費者に返還しなければならない。

ただし、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが代金の支払と引き換えに一定の期間にわたって供給されることを契約が定める場合において、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約解消に先行する一定の期間契約に適合しているときは、事業者は、消費者に対し、消費者が支払った代金のうちデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが適合していなかった期間に対応する部分及び消費者が事前に支払った代金のうち契約が解消されなかったならば存続した契約期間に対応する部分のみを返還しなければならない。

2. 消費者の個人データに関して、事業者は、規則（EU）2016/679に基づいて適用される義務を遵守しなければならない。
3. 事業者は、事業者が供給するデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用する際に、消費者が提供し又は作成した個人データ以外のコンテンツを使用することを止めなければならない。ただし、コンテンツが次に掲げるいずれかである場合は、この限りでない。
  - (a) 事業者が供給したデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスのコンテキストの外において有用性を持たない場合
  - (b) 事業者が供給したデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用する際の消費者の活動のみに関係する場合
  - (c) 事業者によって他のデータとともに集積され、かつ、分離できない若しくは不均衡な労力をかけなければ分離できない場合
  - (d) 消費者と他の者らによって共同で生成され、かつ、他の消費者がそのコンテンツを使用し続けることができる場合
4. 3. (a) (b) (c) に掲げる状況を除き、事業者は、消費者の請求に基づき、契約解消後も消費者が、事業者が供給したデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用する際に消費者が提供し又は作成した個人データ以外のコンテンツを利用できるようにしなければならない。

- 消費者は、事業者から妨害を受けることなく、合理的な期間内に、通常使用され、かつ、機械で読み取り可能なフォーマットで、デジタル・コンテンツを無料で取り戻す権利を有する。
5. 事業者は、特に消費者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスにアクセスできなくすること又は消費者のユーザーアカウントを使用できなくすることによって、消費者によるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスのさらなる使用をさせないことができる。ただし、4.[の適用]を妨げない。

#### 第17条 解消の場合における消費者の義務

1. 契約が解消された後は、消費者は、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを使用すること及びそれらを第三者に使用させることを止めなければならない。
2. デジタル・コンテンツが有体の記録媒体によって供給された場合、消費者は、事業者の請求かつその費用負担で、不当に遅延することなく有体の記録媒体を事業者に返送しなければならない。事業者が有体の記録媒体の返送を請求することを決定した場合には、その請求は、消費者の契約解消の決定について事業者が通知を受けた日から14日以内に行わなければならない。
3. 消費者は、契約解消に先行する期間のうちデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合していなかった期間にしたデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの使用に対して支払をする責任を負わない。

#### 第18条 事業者による返還の期間制限及び方法

1. 代金減額又は契約解消の結果、第14条4.、5.又は第16条1.に従って事業者が消費者に対して負う返還は、不当に遅延することなく、かつ、いかなる場合においても、消費者の代金減額権又は契約解消権を援用することの消費者の決定について事業者が通知を受けた日から14日以内に履行されなければならない。
2. 事業者は、消費者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスに対して支払う際に使用したのと同じ支払方法を用いて（ただし、消費者が明示的に別段の定めをしたときは、この限りでない。）、かつ、消費者が返還の結果としていかなる費用も負担しないことを条件として、返還しなければならない。
3. 事業者は、返還に関して、消費者にいかなる費用も課してはならない。

#### 第19条 デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの変更

1. デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが一定の期間にわたって消費者に供給され、又はアクセスできるようにされることを契約が定めた場合において、次に掲げる要件をすべて満たすときは、事業者は、第7条及び第8条に従ってデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを契約に適合した状態に保つのに必要な措置を超えて、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを変更することができる。
  - (a) この変更を行うことを契約が認め、かつ、その正当な理由を契約が定めていること。

- (b) この変更が消費者に追加費用を負担させることなく行われること。
  - (c) 消費者が変更について明確かつ分かりやすい方法で通知を受けること。
  - (d) 2.に掲げる場合において、消費者が、2.に従って変更の特徴と時期及び契約解消権について又は4.に従ってデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスを変更せずに維持する可能性について、合理的に事前に、持続的記録媒体による通知を受けること。
2. 変更がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスへの消費者のアクセス又はその使用に消極的影響を及ぼす場合には、消費者は、契約を解消する権利を有する。ただし、この消極的影響が軽微でしかないときは、この限りでない。この場合において、消費者は、通知を受領した時又は事業者がデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを変更した時のいずれか遅い時から30日以内に、費用を負担することなく契約を解消する権利を有する。
3. 消費者がこの条の2.に従って契約を解消する場合には、第15条から第18条までが適用される。
4. 消費者が変更を行わずに追加費用を負担することなくデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを維持することができるように事業者が対応した場合において、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスが契約に適合しているときは、この条の2.及び3.は、適用されない。

## 第20条 求償権

事業者が、消費者に対し、取引連鎖の前段階にいる者による行為又は懈怠に起因するデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスの不供給又は適合性の欠如について責任を負う場合には、事業者は、取引連鎖上にいる1人又は複数の責任者に対して救済手段を求償する権利を有する。事業者が救済手段を求償することができる相手方並びに該当する訴権及び行使条件は、各国法が定める。

## 第21条 実効性確保

1. 加盟国は、この指令の遵守を確保するために、相当かつ効果的な手段が存在することを確保しなければならない。
2. 1.に掲げる手段は、この指令を国内法化する各国の規定が適用されることを確保するために、国内法が定める次に掲げる機関の1つ又は複数が、裁判所又は担当行政機関に各国法に基づいて提訴することを認める規定を含む。
- (a) 公的機関又はその代表者
  - (b) 消費者を保護することについて正当な利益を有する消費者団体
  - (c) 提訴することについて正当な利益を有する事業者団体
  - (d) 規則(EU)2016/679第80条に定めるデータ保護主体の権利及び自由の領域において活動する非営利の機関、組織又は団体

## 第22条 強行性

1. この指令に別段の定めがある場合を除き、消費者が事業者の注意を不供給若しくは適合性の

欠如に向ける前に又は消費者が事業者の注意を第19条に従って行うデジタル・コンテンツ若しくはデジタル・サービスの変更に向ける前に、消費者に不利になるように、この指令を国内法化する各国の諸措置の適用を排除し、これらを制限し、又はその効果を変更する契約条項は、消費者を拘束しない。

2. この指令は、事業者が、消費者に対し、この指令に定める保護を超えた契約上の取り決めを申し入れることを妨げない。

#### 第23条 規則（EU）2017/2394及び指令2009/22/ECの修正

- (1) 規則（EU）2017/2394の附属書に、次の項目を追加する。

「28. 2019年5月20日のデジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスを供給する契約の一定の側面に関する欧州議会及び理事会指令（EU）2019/770（OJ L 136, 22.5.2019, p.1）」

- (2) 指令2009/22/ECの附属書Iに、次の項目を追加する。

「17. 2019年5月20日のデジタル・コンテンツ及びデジタル・サービスを供給する契約の一定の側面に関する欧州議会及び理事会指令（EU）2019/770（OJ L 136, 22.5.2019, p.1）」

#### 第24条 国内法化

1. 加盟国は、2021年7月1日までに、この指令の遵守に必要な措置を可決し公布する。加盟国は、そのことを直ちに委員会に通知しなければならない。

加盟国は、2022年1月1日から、これらの措置を適用する。

加盟国がこれらの措置を可決した場合には、これらの措置がこの指令への参照を置くか、又は、官報掲載の際に指令への参照を付するものとする。いずれの方法によって参照するかは、加盟国が決定するものとする。

加盟国は、この指令が規律する領域について可決した国内法の規定の法文を委員会に通知しなければならない。

2. この指令の規定は、2022年1月1日以降に行われるデジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスの供給に適用する。ただし、この指令の第19条及び第20条は、この限りでない。同条は、その日付以降に締結された契約のみに適用する。

#### 第25条 見直し

委員会は、遅くとも2024年6月12日までにこの指令の適用を見直し、欧州議会、理事会及び欧州経済社会評議会に報告書を提出しなければならない。報告書は、特に、この指令が規律しない、デジタル・コンテンツ又はデジタル・サービスを供給する契約に適用される諸準則の平準化に関する事例（広告と引き換えに供給された場合を含む。）を検討するものとする。



第26条 発効

この指令は、欧州連合官報に掲載した日から20日後に発効する。

第27条 名宛人

この指令は、加盟国を名宛人とする。

2019年5月20日にブリュッセルで作成した。

欧州議会議長 A. TAJANI

理事会議長 G. CIAMBA

〔馬場圭太〕

〔付記〕本研究は、JSPS 科研費18K01378および18K12693の助成による研究成果の一部である。