

デジタル プラットフォーム フォーム

との正しい付き合い方



インターネットで取引する前に
知っておきたい利用者マナー

目次

1. デジタルプラットフォームを利用する前に	2
2. 基本的な流れ	4
3. 「買うとき！」の注意点	5
4. 「売るとき！」の注意点	7
5. トラブル事例	9
6. 便利なサービス	11
7. トラブル相談メモ	13

日常生活の中で多く利用される3つの**デジタルプラットフォーム**※

- インターネットショッピングモール（マーケットプレイス）
- インターネットオークション
- オンラインフリーマーケット

を利用する際の、「買うとき！」「売るとき！」について基本的な注意点などをまとめました。

※**デジタルプラットフォーム**とは、オンライン取引の場となるサイトやアプリのことをいい、それらを運営する事業者を**プラットフォーム事業者**といいます。私たちが商品の取引を行うのは、プラットフォーム事業者を利用して売買を行う店舗や個人（購入者・出品者）です。

1. デジタルプラットフォームを利用する前に

初心者ガイドを読もう！

※事業者によって名称が違場合があります。

それぞれの事業者では、初めて利用する人のために「初心者ガイド」などを紹介しています。まずは、購入や出品の手順等を確認しておきましょう。

特に重要な、

- ✓ ユーザー登録や退会の方法について
- ✓ 取引ルール（特に禁止出品、禁止行為）
- ✓ トラブル発生時の運営事業者の対応
- ✓ トラブル時の補償制度

について確認しよう！

利用者から多い質問は、個別のFAQ（よくある質問）として紹介している場合があります。他にも分からないことや疑問に思うことがあれば、問合せフォームから質問をしてみましょう。



トラブルを起こさないように禁止行為などを確認し、トラブルが起きた場合の対応なども確認しておこう。

他に確認しておきたいこと

✓ 送料や手数料、その他の料金体制について

⇒ 提供されているサービスはプラットフォーム事業者ごとに違います。

✓ 退会方法について

⇒ アプリケーションをダウンロードして利用している場合、
アンインストールするだけでは退会できません。

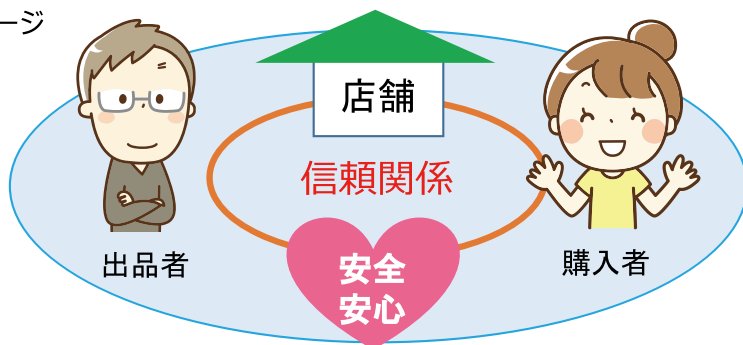
✓ 本人確認の方法について

⇒ 携帯電話番号を利用した会員承認（SMS認証）が一般的です。
本人確認の方法を比較することも事業者を選択する際のヒントに！

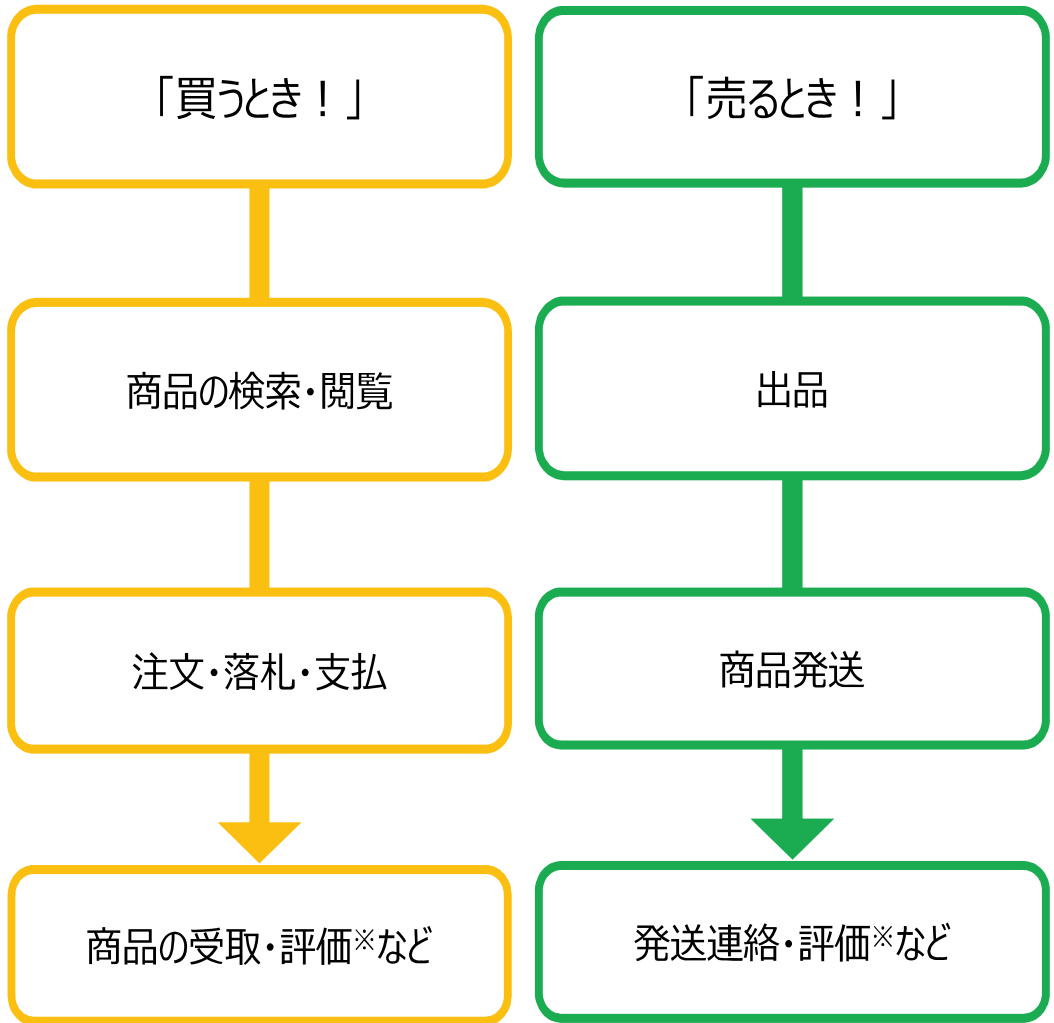
みんなが安心して利用するために

購入者と販売者（店舗・出品者）の信頼関係により、安全・安心な取引が成立します。一人一人が正しく利用し、みんなが安心して利用できるように心掛けましょう。

イメージ



2. 基本的な流れ



※購入者や販売者（店舗・出品者）へ評価することを推奨している場合が多い。

**「買うとき！」と「売るとき！」では、気を付けることが違います。
利用するときの注意点を確認しよう！**

3. 「買うとき！」の注意点

商品について

チェックポイント

- ☐ 商品についての説明が十分にされている
- ☐ 全体像や特徴（傷や汚れなども含む）について、商品の状態がはっきり分かる写真が載っている

⇒ 中には、商品写真を他から盗用しているケースがあります。そのような商品は、出品者本人の手元に無い可能性もあるため、商品説明や他の画像も併せて確認しましょう。

- ☐ こちらが求める品質・数量等が確保されている

⇒ 写真や説明文だけでは分からないことや疑問に思うことは、販売者（店舗・出品者）へ問い合わせしてみることも大切です！

- ☐ 商品に合わせた配送方法が指定されている

支払について

チェックポイント

- ☐ 支払方法を確認する
- ☐ 配送料の負担先を確認する
- ☐ セキュリティがしっかり確保されている
- ☐ トラブル口座の確認をする

⇒ トラブルが多い出品者の振込先口座を事業者が公表している場合があります。取引を行う前に確認しておこう！

評価について

チェックポイント

☐ すぐに商品を確認する

⇒ 写真や説明と一致しているか、破損が無いかなどを確認しよう！

☐ 販売者(店舗・出品者)に対して評価をするときは真実を書き、 誠実な評価をする

⇒ 受取評価は、必ず届いた商品を確認してから行いましょう！
虚偽の評価や誹謗中傷をすると、法的責任を問われることがあります。

☞ トラブル防止のため、商品が届く前の受取評価はしないように
呼び掛けています。トラブル事例は10ページ（ケース4）

知っておこう！

- 出品者にも様々な方がいます。品質管理や問合せ時などの**対応力に違い**があることを十分に認識しておきましょう。
- インターネットオークションでは、他の購入者と競り合う状況になったとしても、自分が**支払える金額を考慮し**、冷静に判断しましょう。
- ショッピングサイトなどのぜい弱性が狙われ、クレジットカード番号の漏えい被害が増えています。
もしもの時のために、**クレジットカードの明細や購入履歴を確認**しましょう。

☞ 「売るとき！」の注意点を読んでみよう（7・8ページへ）

4. 「売るとき！」の注意点

商品について

チェックポイント

☐ 出品禁止商品・禁止行為ではない

⇒ 適正な取引を行うため、「利用ガイド」等には出品禁止商品（偽造品、医薬品、酒、たばこ、現行紙幣など）や禁止行為などが記載されています。出品前に必ず確認しましょう。

☐ 全体像や特徴（傷や汚れなども含む）について説明し、商品の状態がはっきり分かる写真を載せている

⇒ 購入を考えている人から商品について質問が来る場合もあります。質問があった場合は、丁寧な回答を心掛けましょう。

※「出品した商品が写真と異なると購入者から連絡があり、プラットフォーム事業者に申し出て、双方が合意すれば返金処理は可能だと言われたが、購入者が納得してくれないので解決できない」など、出品者の相談事例も増えています。

配送について

チェックポイント

☐ 商品に対応した配送方法を指定している

⇒ 出品者が要冷蔵の商品を常温配送で購入者に送るケースなど、配送方法を誤ると、品質が保てず、破損等の原因となり、トラブルにつながる場合があります。真空パックであっても同じです。

☐ 配送時の破損等のサポートについて確認

⇒ 配送する時は、配送記録を保管しておこう！

評価について

チェックポイント

- ☐ 購入者に対して評価をするときは**真実を書き、誠実な評価をする**

⇒ 虚偽の評価や誹謗中傷をすると、法的責任を問われることがあります。

☞ トラブル防止のため、商品を配送する前に評価を求めないよう呼び掛けています。トラブル事例は10ページ（ケース4）



その他

チェックポイント

- ☐ **特定商取引法の適用について確認する**

⇒ たとえ個人であっても、特定商取引法の基準を満たす場合は、「販売業者」に該当し、**氏名、住所、電話番号等**の表示が必要となります。

（特定商取引法 参考）

「インターネット・オークションにおける「販売業者」に係るガイドライン」

(<https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20200331ra01.pdf>)

出品数が月200点以上、落札額の合計が月100万円以上など。

5. トラブル事例

ケース1：購入した商品と違うものが届いた！



購入者と出品者の間で商品の相違や配送方法の手違いなどのトラブルが起きる場合があります。その際にどちらかが適切に対応しないことで、トラブルが大きくなることも。

Point

商品について納得がいくまで販売者に確認しましょう。万が一のトラブルに備え、事業者や販売者などの相談先を確認しておきましょう。

ケース2：指定外の決済方法で支払ってしまった！



事業者によって決済方法が指定されている場合、指定外の決済を行うとトラブルになる事例があります。事前に決済方法や利用できる支払サービスについて確認し、事業者が提供している支払方法を利用しましょう。

Point

指定外の決済を行うと、購入者は補償サービスが受けられなかったり、販売者は規約違反として責任追及される場合があります。

トラブルが起きた場合は、お近くの消費生活センター、または

ケース3：クレジットカード等を子どもが勝手に利用していた！



子どもが勝手に保護者のカード番号などをサイトで入力し、後日、多額の支払請求が来るトラブルが多発しています。クレジットカード等の管理は厳重に行いましょう。

Point

未成年者取消権※の対象であれば、支払義務がなくなったり、返金されたりする場合があります。一度専門の相談員にご相談ください。

※2022年4月から成年年齢が引き下げられます。

ケース4：商品を受け取る前に出品者評価をしてしまった！



商品を受け取る前に評価を求められて発生するトラブル事例が増えています。評価は、商品が届き、中身を確認してから書くようにしましょう。

Point

確認前に評価をして取引が完了してしまうと、届いた商品にトラブルが起きた場合でも補償サービスやサポートなどを受けられないことがあります。

消費者ホットライン「^{い や や}188」へ ご相談ください！

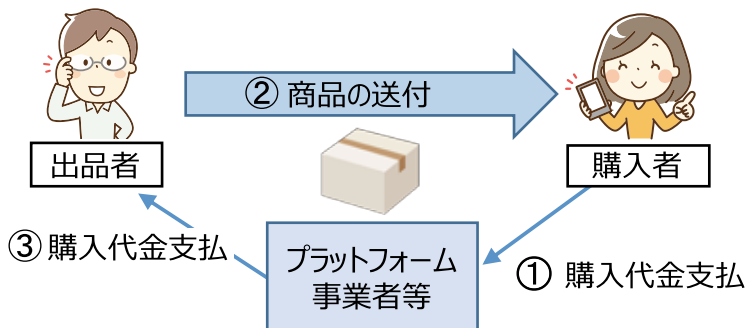
6. 便利なサービス

エスクロー（取引保全）サービス

購入者・出品者以外の第三者が代金支払や商品受渡しを仲介するサービスです。プラットフォーム事業者が関わることで購入者や出品者に安心感を与え、**トラブル防止に有効**です。

※エスクローサービスで取引する場合は、それ以外の支払方法を求められても応じないようにしましょう。

<イメージ>



匿名配送

購入者・出品者ともに、氏名や住所などの個人情報を公開せずに取引ができる配送サービスです。**プライバシーに配慮した安全・安心な配送方法**として活用できます。

※出品者においては、出品数等によって氏名、住所、電話番号等の開示を求められる場合があります。（特定商取引法）

👉 特定商取引法については8ページ

※全てのプラットフォーム事業者が採用しているものではありません。
利用できるか事前に確認しましょう！

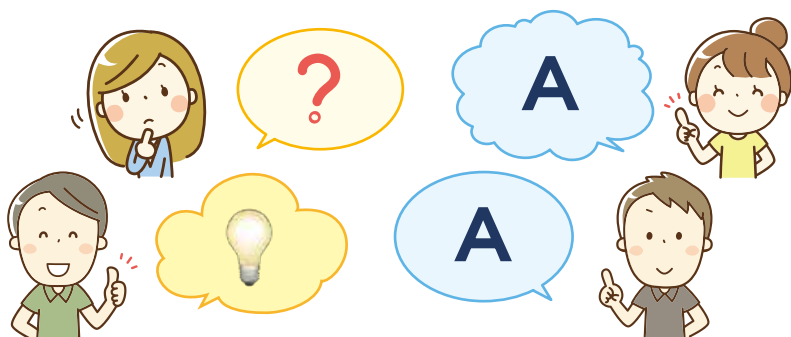
どんなに気を付けていても、トラブルが起きることも！

トラブルが起きた場合・・・

まずは**相手方と丁寧な交渉を行う必要**があります。

しかし、自分で対応するには限界があるため、あらかじめプラットフォーム事業者の相談先や補償サービスについて確認しておきましょう。

他にも、プラットフォーム内の問題解決のため、利用者同士でコミュニケーションが取れる仕組みを設けている事業者もあります。解決方法を検索したり質問したり、活用してみましょう。



事業者の取組について

プラットフォーム事業者は、消費者の皆様に安心して便利にご利用いただくため、また健全な取引環境の維持向上のために、様々な自主的取組を行っており、その情報を公開しています。

<https://www.onlinemarketplace.jp/initiatives/>
(オンラインマーケットプレイス協議会ウェブサイト内)



7. トラブル相談メモ

相談者について

氏名

住所

電話番号

性別

年齢

職業

相談内容（トラブル状況）について

いつ（購入・契約した日）

西暦・令和

年

月

日

どこで（購入・契約したデジタルプラットフォーム事業者名）

- ☐ インターネットショッピング （ ）
- ☐ オンラインフリーマーケット （ ）
- ☐ インターネットオークション （ ）
- ☐ その他 （ ）

なにを（購入・出品した商品名）

金額（商品代金・支払金額など）

円

決済について

支払済み ・ 未払い

- | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| ☐ クレジットカード | ☐ キャリア決済 | ☐ Pay払い |
| ☐ ネットバンキング | ☐ コンビニ払い | ☐ 銀行振込 |
| ☐ 代金引換 | ☐ その他（ | ） |

取引の相手（販売会社名など）

どのようなトラブルが起きたのか

どうしたいか

- | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| ☐ 解約したい | ☐ 返金してもらいたい | ☐ 返品したい |
| ☐ 返品してもらいたい | ☐ その他（ | ） |

⇒ 上記以外にも必要な内容を聞かれます。
相談時に聞いた個人情報、相談処理に利用されます。

memo

消費者トラブル 一人で悩まず すぐ相談 消費者ホットライン



い や や

1 8 8 に

お電話ください



お近くの消費生活センターや
消費生活相談窓口をご案内します。

制作・著作

消費者庁新未来創造戦略本部
徳島県徳島市万代町1-1
TEL:088-600-0000 (代表)
FAX:088-622-6171

2021年 3 月発行



消費者庁

Consumer Affairs Agency, Government of Japan