

# 取引IDPF消費者保護法に 関する取り組みについて

アジアインターネット日本連盟  
(AICJ, Asia Internet Coalition Japan)

2022年6月2日

# 法第3条第1項1号に関する取組



## ① 販売業者等の連絡先の表示の徹底

(例)

- 販売業者等に対し、特商法に基づく表示を義務付け、メールや電話で連絡が取れるようにしている。

## ② 販売業者等への連絡ツールの提供

(例)

- お客様が販売事業者に連絡するためのメッセージツールをご用意し、販売事業者に対してお客様ご自身のメールアドレスを開示することなく、商品情報や返品ポリシーなどについてお問い合わせいただけるようにしている。

## ③ 連絡手段が機能しない場合の取引DPF提供者の対応

(例)

- 販売業者等とお客様との間で問題が生じた場合は、カスタマーセンターが仲介し解決に向けて最善を尽くしている。
- トラブルの内容や進捗に応じて販売業者等に架電やメールにて回答等を促し、初回のお問い合わせから48時間以内（土日祝除く）に解決を図るよう求めている。
- お客様が販売業者等に問い合わせをされ、適切な対応がなされないときには、場合により代わりに返品・返金処理を行うなどの対応を検討・実施している。

# 法第3条第1項2号に関する取組



## ① お客様からの苦情の申出の受付

(例)

- ご購入の前後を問わず、お客様がお困りの際には、チャットやメール・電話にてカスタマーサービスが対応。
- 商品ページに報告機能を設け、不適切な商品を発見した場合、ウェブサイトから簡単に申告することができるようにしている。

## ② 関係者との連携

(例)

- 行政機関と定期的な意見交換を行うとともに、行政機関との連絡窓口を設け、不適切な出品や表示などがあった場合に適切な措置を速やかに講じる体制を構築している。
- 特に商品の安全性や知的財産権の侵害等のリスクが高い商品等について、権利者等に照会を行っている。

## ③ 不適切な表示が行われた場合の対応、その他

(例)

- 関連法令等に違反する行為があった場合には、違反内容や過去の状況を踏まえて比例的な措置を速やかに講じている。
- お客様からのお問合せ、ご意見を分析し、サービス改善にいかしている。
- 業界全体の健全化を目指し、行政機関や業界団体に参加し、意見交換やガイドラインの検討を関係者と共同で推進している。
- お客様が商品を購入された後も、安全・安心に商品をご利用いただくための情報を提供している。

# 法第3条第1項3号に関する取組

(例)

- 販売業者等がアカウントを開設する際には、公的機関が発行した身分証明書等の提出を求め、問題のある販売業者等の排除に努めている。
- 取引の過程等において登録情報と異なる情報に接したときは、個別に事実確認を行い、正しい情報の記載を求めている。
- 商品の販売に必要な許認可に関連する情報も確認している。
- 場合によってはオンラインでのビデオ面接も活用し、身元確認を行っている。
- 登録された氏名と売上金の振込口座が一致しない限り売上金を引き出せないようにすることで、違法な取引や出金を防止している。
- (事業所・実店舗がある場合) 事業所や実店舗の写真の提出を求めている。

# 法第3条第2項に関する取組、法第5条の取組体制



## ① 法第3条第2項に関する取組

(例)

- JOMCのサイト上にて開示を行い、また取引DPF提供者側のサイト上にリンクを設けて遷移できるようにしている。
- 消費者及び販売業者等に向けた取組をまとめたページを設けているとともに、ヘルプセンターのページ等において、関連情報の記載を行っている。

## ② 法第5条に関して想定している取組体制

(例)

- 法5条に基づく販売業者等情報開示請求について、新たにヘルプページを立ち上げ、手続きの流れ等を解説している。
- 実際に請求があった場合は、必要に応じて法務部が関与して、要件該当性を判断する予定。
- 販売業者等に対して、①法第5条に基づく対応を行い得ることを周知するとともに、②特商法上の表示等を今一度確認するよう要請する予定。
- 対応手順を定め、社内イントラで共有しており、担当部署以外でも参照できるようになっている。

# 官民協議会の枠組みの中で検討すべき課題について



本法律の趣旨を理解して取り組みを進める取引DPFが消費者から選ばれるような環境を作っていくこと、そして、課題についての実務的な対策を共有・検討することを念頭に、以下のような論点を優先的に扱うべきと考えます。

- ① 構成員事業者団体に参加していない取引DPF提供者に対する本法律の周知方法
- ② 消費者に対する本法律の周知方法
- ③ 本法律の努力義務をおよそ果たしていない取引DPF提供者の特定及び対応方法
- ④ 消費者が努力義務をおよそ果たしていない取引DPFでトラブルに遭遇している場合にその背景と消費者へのメッセージ
- ⑤ 消費者（団体）の立場から評価すべきと考えられる取引DPF提供者の取組の共有・発信
- ⑥ 法4条に基づく出品停止要請等に関する事例の共有
- ⑦ 法5条に基づく販売業者等情報開示請求に関する事例の共有、課題の検討
- ⑧ 悪質業者情報や実務的な対策の共有