



**Creator Economy  
Association**

# DPFの健全性を保つための紛争解決に向けた施策(事前対応)

1. 登録情報と口座情報の一致を確認している。
2. 特商法上の表記については、事業者の氏名・住所・電話番号を掲載するもののほか、プラットフォームの住所・氏名を掲載した上で、プラットフォームが購入者と販売者の連絡を促すものがある。  
また、販売期間経過後も、事後的なトラブルが発生する場合に備え、一定期間、特商法上の表記を継続しているものがある。

# DPFの健全性を保つための紛争解決に向けた施策(事後対応)

1. デジタルコンテンツ(ユーザーが返金不可設定をしていないもの)について、24時間以内の返金を可能としている。
2. 一定の要件を満たした場合に、プラットフォームが一定額の保証を実施している。
3. ユーザーから苦情が入った際に、一定の場合に、プラットフォームが購入者と販売者の間に入って、仲裁的な動きをしている。
4. プラットフォームに、販売者と直接連絡をする窓口を設置している。
5. 取引DPF法第5条に基づくプラットフォームへの開示請求については、ヘルプページで方法を案内している。

# 官民協議会の枠組みで検討すべき課題について

1. スタートアップ等小規模なサービスは、最初から大手サービスと同等の取組をすることまでは難しい場合もある。その場合、健全な運営を実現するためにどのような支援ができるかについても検討が必要。

※例: 事業者の相談を受け、具体的な取組の実施方法についてノウハウ・知見をアドバイスすることを想定

2. いわゆる「悪質なプラットフォーム」について議論を行ったり、対策を検討したりする場合には、どういったものが「悪質」なのか認識合わせが必要。

※例えば具体的な事例を挙げるなどして、「悪質」の定義について共通の認識を持つこと



**Creator Economy  
Association**