

デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック (案)

令和 2 年 6 月 ★ 日
消 費 者 庁

- 1 ガイドブックについて
- 2 購入者としての個人における留意事項
 - (1) 購入に伴う一般的な流れ
 - (2) 主な留意事項
- 3 出品者としての個人における留意事項
 - (1) 出品に伴う一般的な流れ
 - (2) 主な留意事項
- 4 ガイドブックの今後の取扱いについて

1 ガイドブックについて

デジタルプラットフォームは、消費者が日常生活を送る上で大変便利なサービスであるとともに、中小事業者、ベンチャーや個人の利用者にとって、国際市場等へのアクセスの可能性を飛躍的に高めるといった役割を担っている。

一方、消費者の安全・安心な利用を確保する観点から、デジタルプラットフォームを運営する事業者（以下、「プラットフォーム事業者」という。）により様々な対策が取られているものの、非常に多数の消費者が利用する場であることを踏まえると、潜在的に多様な消費者トラブルが発生する余地があるとも考えられる。

このようなデジタル技術のメリットと発生し得るトラブルを認識した上で、デジタルプラットフォームを安全・安心に利用するための留意事項を理解しておくことは、消費者にとって有益なことである。

そこで、本ガイドブックは、デジタルプラットフォームを介した取引を行う消費者が、手順ごとの留意事項を確認するための参考として活用いただくことで、消費者トラブルの発生を未然に防ぐことを目的として作成されたものである。

本ガイドブックは、インターネットオークション¹、オンラインフリーマーケット²及びマーケットプレイス³（以下「インターネットオークション等」という。）における出

¹ 一定の期間、売りたい商品に売っても良い金額を提示し、期間終了時に一番高い金額を付けた人と商品の売買を行う手続をインターネットのページ上（オークションサイト）で行うこと。

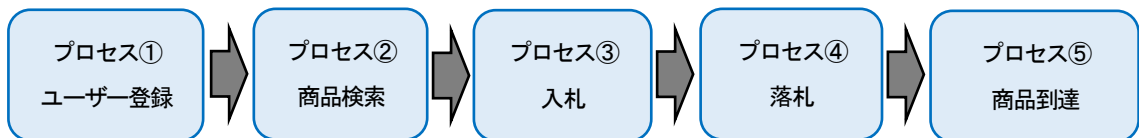
² インターネット上で個人同士が商品や役務を取引すること。

³ 個人と事業者のいずれも参加可能な、物の売り手と買い手が自由に参加できる場のこと。

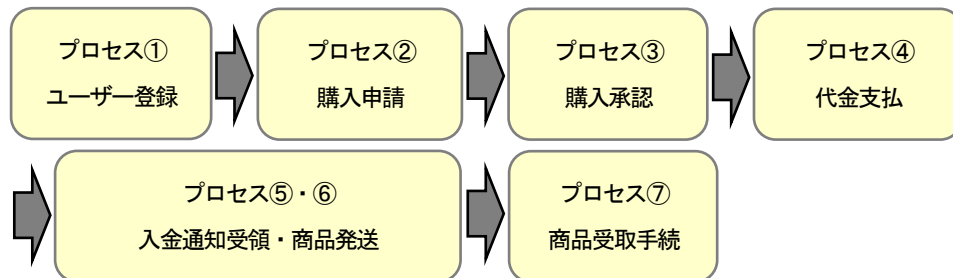
品者としての個人（営業のため又は営業として出品等を行う場合を除く。）及び購入者としての個人を対象として参考情報を取りまとめることを基本とする。

なお、以下の参考１～３に示すように、各々のインターネットオークション等の種類ごとに基本的な出品・購入の流れは異なり、また、プラットフォーム事業者が提供するサービス内容の違いによるところもあるため、２及び３に記載する事項がそのまま当てはまらないケースもあることに注意する必要がある。

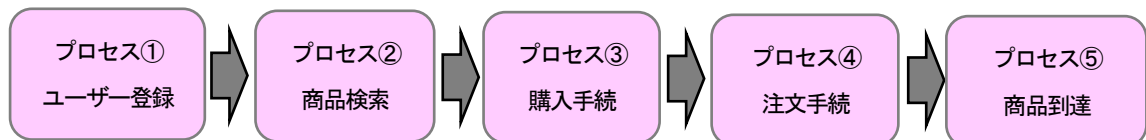
参考１ インターネットオークションの流れの例（購入時）



参考２ オンラインフリーマーケットの流れの例（購入時）



参考３ マーケットプレイスの流れの例（購入時）



【対象とするデジタルプラットフォームに関する補足】

「消費者委員会オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」により平成31年4月に公表された報告書を受けて、同月に消費者委員会により公表された提言（以下、消費者委員会提言という。）において、社会経験の浅い若年者に対するきめ細かな情報提供及び高齢者の利用拡大を見据えた対応として、「プラットフォームが介在する取引を利用する際の利用者向けガイドブックの策定等も考えられる」と指摘されている。

デジタルプラットフォームには様々な形態が存在するが、消費者委員会提言においては、非マッチング型プラットフォーム（SNS、動画サイト等）における取扱いを今後の課題としていること、シェアリングエコノミー⁴については、業界団体である一般社団法人シェアリングエコノミー協会において先導的な取組として自主規制基準を明確にして運用していることを踏まえ、それらについては、今

⁴ 活用可能な資産とそれを使いたい個人等を結び付けるサービスのこと。

後の課題として、状況を注視することとする。

また、アプリストアについては、財・サービスの購入等に相当するアプリケーションのダウンロードにおいては、主要なアプリストアを介している場合は、知的財産権などの問題は発生しにくいことから、当初の段階においては、対象に含めないこととする。

【消費者行政における「消費者」・「事業者」の定義の例】

例えば消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）では、「消費者」とは、個人をいうが、事業を行う場合における個人は、「消費者」に含まれない（法第 2 条第 1 項）。また、「事業者」とは、事業を行う者をいうが、個人については、事業を行う場合におけるものに限られる（同条第 2 項）。すなわち、いわゆる個人事業主である個人が、日常生活のために食料品や衣服を購入する場合や調理・洗濯をする場合における当該個人は、「消費者」に該当するが、自己が経営する商店の商品の仕入れとして食料品や衣服を購入する場合や自己が経営する飲食店において調理した飲食物を客に提供したり、自己が経営するクリーニング店において客から受け取った衣服を洗濯したりする場合における当該個人は、「消費者」ではなく「事業者」に該当することになる。また、ここでいう「事業」とは、一定の目的をもってなされる同種の行為の反復継続的遂行をいい、営利目的をもってなされるか否か、経済的利益の供給に対応し反対給付を受けるものであるか否か、公益性があるか否かは問わない。したがって、非営利活動を行う事業者や国、地方公共団体なども「事業者」に該当する⁵とされている。

⁵ 消費者庁消費者政策課・消費者制度課・地方協力課・消費者安全課編「逐条解説消費者安全法（第 2 版）」（商事法務）（2013 年）PP6-7 を参照。

2 購入者としての個人における留意事項

(1) 購入に伴う一般的な流れ

商品等を購入しようとする際には、一般的に、

- ① ユーザー登録
- ② 商品の検索・閲覧
- ③ 取引の成立（落札・注文・支払い）
- ④ 商品の受取
- ⑤ 出品者に対する評価

という手順を経るため、それぞれの段階において、留意すべき点を整理する。

(2) 主な留意事項

以降では、実際のプラットフォーム事業者の取組例を主に参考にしつつ、購入の手順の各段階における留意すべき点の詳細を示している。

なお、以降、2(2)においては、消費者委員会提言において、「適切な運営や率直的な取組をしているプラットフォーム事業者の仕組み等を好事例として紹介する等の情報提供も必要である」とされていることを踏まえ、具体の事業者の取組例を主に参考としつつ、整理している（画像等についても、具体の事業者の取組例を活用している。）。

① ユーザー登録

プラットフォーム事業者においては、基本的に「落札ガイド」等の名称で、購入手順等を概括的に紹介している。

その中で、特に、以下のような事項を確認し、幅広く判断した上で、利用するプラットフォーム事業者を適切に選択することが重要である。

（観点の例と実際の運用例）

ア 購入画面の理解の容易さについて

プラットフォーム事業者においては、一定のフォーマットにより、出品された商品等に関する情報が掲示されるようにしており、購入までの画面の遷移例を示している事業者も存在する。ユーザー登録前からアクセスできるようにしていることが一般的であることから、自らが当該事業者の提供するプラットフォームで購入することを想定し、十分な情報が提供されているかを確認するとともに、その視認性について、あらかじめ確認し、購入しやすさを確認しておくことが重要である。

《個別事業者（オンラインフリーマーケット）の運用事例》



イ 匿名配送の有無について

匿名配送は、出品者と購入者がお互いの氏名・住所・電話番号等の個人情報を知らせることなく取引をすることができることから、プライバシーに配慮した安心な配送方法として活用することが考えられる。

なお、出品者においては、出品数等に応じ、特定商取引法の事業者に該当する場合は、同法の規定に基づき、氏名、住所及び電話番号等の表示が求められる可能性がある⁶。

《個別事業者（オンラインフリーマーケット）の運用事例》



⁶ インターネットオークションの場合、「特定商取引に関する法律等の施行について」（平成 29 年 11 月 1 日付け 各経済産業局長及び内閣府沖縄総合事務局長宛て消費者庁次長・経済産業省大臣官房商務・サービス審議官通知）の別添 1 である「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」⁶等が参酌される。

② 商品の検索・閲覧

自分が購入しようとしている商品については、以下の観点の例と実際の運用例のように、できるだけ不明な点をクリアにしておくこと等がトラブル回避の点では非常に重要となる。

(観点の例と実際の運用例)

ア 商品写真や説明の確認について

これまで、商品のイメージが違う、届いた商品に不具合がある等の消費生活相談が寄せられている。そのため、購入しようとする商品等の全体像や特徴(傷等がある場合はその部分)について、明瞭な写真や商品説明が掲載されているかどうか確認することで、購入者自らの求める品質・数量等が確保されているか否かを確認することが望ましい。

また、商品写真を他から盗用等するケースがあるが、このような商品は偽造品・模倣品や出品者本人の手元にはない商品である可能性が考えられるので、そのようなケースが疑われる商品には注意が必要である。

イ 配送方法について

まず、購入しようとする商品等の特徴に応じた適切な配送方法が指定されているかを確認することが必要である。例えば、最近では、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がみられるが、これは商品のあるべき品質が保てず、毀損の原因となる。こういった誤った配送方法は、トラブルの原因となり得るので、そのような商品を選択しないことが望ましい。

ウ その他、取引の成立前における疑問点等の確認について

商品等によっては、他に疑問が浮かぶ可能性がある。プラットフォームによっては、購入を検討している者が問合せすることのできるフォームを設けていることがあるので、購入後のトラブル回避の観点から、ここで疑問点を出品者に投げかけ、できるだけ疑問を解消しておくことが重要である。

エ 多様な出品者の存在と自らの支払能力について

出品者にも様々な者がおり、品質管理、問合せ対応等の面における対応力に較差があること等について、購入者は、落札等の手続に入る前の段階で十分に認識することが重要である。

また、インターネットオークションの場合においては、他の購入者と競り合う状況になったとしても、自身の支払能力等を考慮し、冷静に判断すべきことを認識しておくことも重要である。

併せて、3(2)②～⑤に掲げる事項を購入者の立場・視点から確認することが必要となる。

- ③ 取引の成立（落札・支払い）
- ④ 商品の受取
- ⑤ 出品者に対する評価

プラットフォーム事業者においては、「公式ガイド」等の名称で、手続の詳細や、個別のFAQ（よくある質問）を紹介している。

その中で、特に、個別の商品等の購入以降の流れに入る段階で、手続の最終段階に至るまでの留意事項として、以下のようなものを十分に確認し、トラブルの未然防止及びトラブル時の適切な対応のために備えておくことが重要である。

（観点の例と実際の運用例）

ア 代金の支払い時におけるセキュリティの確保状況について【③以降と関連】

昨今、インターネットショップのサイトのぜい弱性等が狙われたクレジットカード番号の漏えい被害が増えていることから、消費者庁として、経済産業省と共同で、令和2年2月に注意喚起も行ったところ⁷であり、また、フィッシングによるものとみられる被害も増加傾向にある。プラットフォーム事業者のウェブサイトのセキュリティ水準に不安がある場合は、必要に応じて問い合わせるとともに、クレジットカード会社のWEB明細やアプリの利用履歴を適切に確認することが重要である。

仮に、クレジットカードの利用明細や利用履歴に覚えのない利用の記載があった場合には、すぐにクレジットカード会社に連絡することも必要となる。

イ エスクローサービスについて

エスクローサービスは、プラットフォーム事業者が代金の支払い及び商品等の提供に関与することにより、代金を支払う購入者に安心感を与え、当該プロセスにおける消費者トラブルの抑止に極めて有効である。

プラットフォーム事業者において当該サービスを導入しているかについては、ユーザー登録の段階において事前確認をすることも考えられるものである。ただし、エスクローサービスの導入の有無は、あくまでもプラットフォーム選択のオプションにすぎないことに留意されたい。

なお、エスクローサービスを導入しているプラットフォームの場合、出品者からエスクローサービス（又はプラットフォーム事業者から指定された支払方法）とは別の支払方法を求められても、決して応じてはなら

⁷ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/

ない。これに依ってしまうと、二重支払い等詐欺被害の原因となり得る。実際、プラットフォーム事業者において設定した方法以外で支払いを進めたこと（出品者の銀行口座に直接振り込む等）による消費者トラブルも寄せられている。

ウ トラブル口座の登録情報の確認について【③と関連】

一部のプラットフォーム事業者においては、トラブルが多数報告されている出品者の振込先口座をリスト化している。支払手段の多様化を許容する運用としている事業者で購入しようとする場合においては、簡潔に確認できるようにこうした情報が整理されていることにより、非常に効果的なデータベースとなり得る。

《個別事業者（オンラインフリーマーケット）の運用事例》



トラブル口座リスト

トラブルが多数報告されている出品者の振込先口座リスト

(2019年7月5日更新)

トラブル口座リストとは？
トラブル口座リストとは、お客様からトラブルの報告が多数寄せられている出品者の振込先銀行の口座リストです。例えば、「お金を振り込んだが商品が送られてこない」などのトラブルが報告された、出品者の振込先銀行口座を掲載しています。トラブル口座について、さらに詳しい情報は[こちら](#)をご覧ください。

注意事項
このページに掲載されている口座へ振り込んだ場合は、未着トラブルお見舞い制度の対象になりませんのでご注意ください。購入代金のお支払いにYahoo!かんたん決済をご利用いただくことをおすすめします。お取引にYahoo!かんたん決済をご利用いただくと、このページに掲載されているトラブル口座への振り込みは行われません。

振り込む前に！ 口座番号でチェック

1. 口座番号で検索する

エ 商品の確認及び出品者に対する評価について【④⑤と関連】

受領後速やかに、商品の同一性や当該商品の写真によって示された状態との整合性、破損の有無等を確認することが重要である。

また、商品受取前の出品者評価を求められたことに伴う消費生活相談⁸も寄せられており、プラットフォーム事業者においても、してはならない事項の一つとして商品到着前の受取評価を掲げるなど、トラブルの発生抑止を図っているところである。評価に至るまでの手順に十分に留意する必要がある。

また、出品者等と購入者の相互の信頼関係の下で安全・安心で公正な取引を成立させていく観点から、プラットフォーム内の秩序の安定確保を当事者自身が担っていることを認識し、評価を記載する際には真実を

⁸ http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180222_1.html を参照。

記載することや誠実な評価をすることが重要である。

《個別事業者（オンラインフリーマーケット）の運用事例》

流れに沿わずに以下のような対応を行うと、トラブルに巻き込まれる危険性は非常に高くなりますのでおやめください。

《やってはいけないこと》

- ・ 購入者の支払いの確認ができていないにもかかわらず（取引ステータスが「支払い待ち」のまま）発送する
- ・ 商品が到着する前に受取評価をする
- ・ ★★★上での決済を行わず、出品者から指定された銀行口座に直接振込をしたり、商品券やオンラインクーポンのコードで支払いをする
- ・ LINE/Twitter などの SNS や、メール/Skype のようなコミュニケーションツールを使って ★★★以外の場所でやり取りをしたり、それらに誘導する

このような本来の取引の流れ以外での対応は、応じてしまった場合も含めて重篤な規約違反行為となります。トラブルが生じて、その後の対応が困難になるとともに、原則 ★★★でサポートすることはできません。

オ トラブル発生時のとるべき対応、相談手続や補償サービスの有無について

トラブルが発生した場合、まずは相手方と丁寧な交渉を行うことが必要である。まれに購入者の問合せ等に対する出品者の回答があった場合で、その後購入者が全く対応しない（又は誠実に対応しない）という事例があるが、そのような行為は、その後のトラブル解決手続において不利益を被る可能性がある。

また、自らトラブル解決に向けて最後まで対応する考えの方もいると想定されるものの、事案や個人の対応能力により限界があり得ることから、少なくとも、プラットフォーム事業者への相談先や、補償サービスの概要・利用時の要件等を的確に活用できるかを確認しておくことが重要である。

なお、一部のプラットフォーム事業者においては、カスタマーサービスの観点から、相談対応や補償サービスの提供の対応をしている。

カ プラットフォーム外での取引との関わりについて

プラットフォーム外で情報商材等の商品の購入を約束し、その支払いのためにプラットフォームを使うことを背景とした消費者トラブルが発

生している⁹。

当該行為について、プラットフォーム事業者が明確に利用規約で禁じている場合には、利用規約潜脱行為によるトラブルが発生する可能性が高い。また、明確な利用規約の定めが存在しなかったとしても、出品者・購入者相互に、プラットフォーム外の取引での関係を、プラットフォームでの取引関係に持ち込むべきでないことに十分に留意する必要がある。プラットフォーム外で個別取引を持ちかけられ、プラットフォーム内での取引へ誘導されて商品を購入した場合、購入者は利用規約違反により補償等の救済が受けられなくなる可能性があることに注意が必要である。

⁹ http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180222_1.html を参照。「1. フリマサービス上の商品取引の主な流れ」において、禁止行為として「フリマサービスの決済システムを外部で成立した取引に利用する行為」等が定められているケースが見られると記載あり（2ページ）。

3 出品者としての個人における留意事項

(1) 出品に伴う一般的な流れ

商品・サービス（以下「商品等」という。）の出品・販売をしようとする際には、一般的に、

- ① ユーザー登録
- ② 出品
- ③ 取引の成立（落札・注文・支払い）
- ④ 商品の発送
- ⑤ 購入者に対する評価

という手順を経るため、それぞれの段階において、留意すべき点を整理する。

(2) 主な留意事項

以降では、実際のプラットフォーム事業者の取組例を主に参考にしつつ、出品等の手順の各段階における留意すべき点の詳細を示している。

なお、以降、3 (2) においては、2 (2) と同様、個別の事業者の具体的な取組例を主に参考としつつ、整理している（画像等についても、個別の事業者の具体的な取組例を活用している。）。

① ユーザー登録

プラットフォーム事業者においては、基本的に、「出品ガイド」等の名称で、出品から落札後の手続に至る流れを概括的に紹介している。

その中で、特に、以下のような事項を確認し、幅広く判断した上で、利用するプラットフォーム事業者を適切に選択することが重要である。

（観点の例と実際の運用例）

ア ユーザー登録の料金その他の料金体系について

プラットフォーム事業者ごとに相違があることから、利用しようとするサービスの種類等も踏まえ、事業者の選択を行う際の参考とすることが重要である。

《個別事業者（インターネットオークション）の運用事例》

【ユーザー登録の料金の場合】

出品商品への質問や、商品の検索、サイトの閲覧は無料です。有料登録(★円[税込])を行つと、出品、入札まで、すべての機能を利用できるようになります。

イ 特定商取引法の適用について

特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）第 11 条及び特定商取引に関する法律施行規則（昭和 51 年通商産業省令第 89 号）第 8 条の規定により、「販売業者」等に該当する場合、氏名、住所及び電話番号等を表示しなければならないとされており、その対応を確認する必要がある。

なお、一部のオンラインフリーマーケットにおいては、利用を事業者性のない個人に限ることとした上で、上記のような情報を記載した際には、ユーザー登録時に付与された ID などを利用できないようにする等の運用としている場合があるので、利用者が意識しないうちにプラットフォームの利用規約に抵触することにならないよう、利用者自身が怠りなく把握する必要がある。

《個別事業者（インターネットオークション）の運用事例》

特定商取引法は、正式名称は「特定商取引に関する法律」です。消費者トラブル防止のルールを定め、販売業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることで、消費者取引の公正を確保するための法律です。これには、インターネットオークションでの販売行為も含まれます。

★★★★の「特定商取引法等に基づく表示」とは、「特定商取引に関する法律」に基づいて必要となる表示のことです。

オークションで販売事業者として出品をされる方は、「特定商取引に関する法律」に基づいた必要事項の表示をサイト上で行わなければなりません。

【注意】

たとえ個人であっても、特定商取引法上の基準を満たす場合「販売業者」に該当いたします。また特定のカテゴリにて一定数以上の出品をされているお客様も、インターネットオークションにおける販売業者と見なされます。★★★★から【販売業者の登録依頼】があったお客様は、速やかに表示をお願いいたします。詳しくは[こちら](#)をご覧ください。



出品の数や内容が一定の基準(下部に記載)を満たす方は、特定商取引法等に基づいた必要事項を表示しなければなりません。……（略）……個人の方であっても、個人事業主または出品数や内容（下記参照）により販売業者に該当する場合には、氏名・住所等の登録が必要です。

■ どのような基準なのですか？

【消費者庁から発表されている基準】

- ・出品数が月 200 点以上である場合
- ・出品数が一時点において 100 点以上である場合
- ・落札額の合計が月 100 万円以上である場合
- ・落札額の合計が年 1000 万円以上である場合
- ・特定のカテゴリの商品を一定数以上出品する場合

〔主な該当カテゴリ・商品〕

- ・家電製品
- ・自動車・二輪車部品
- ・CD・DVD・パソコン用ソフト
- ・いわゆるブランド品
- ・インクカートリッジ
- ・チケットなど

・その他出品のご利用状況から、営利の意思をもって反復継続して販売を行っている
と判断される場合等

※上記基準に当てはまる方、または当社が必要と判断した方は必要事項の登録を
お願いいたします。

■どのような情報を表示するのですか？

住所、電話番号、販売に関する注意事項などに加え、商号・代表者氏名もしくは責
任者氏名等をサイト上に表示させる必要があります。

ウ 出品禁止商品及び禁止行為について

適正な取引を確保する観点から、プラットフォーム事業者においては、
ブランド品の模倣品などを中心に、出品禁止商品を定めているほか、医療
機関で処方された薬等の医薬品の出品（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（昭和 35 年法律第 145 号）第 24 条第
1 項の医薬品の販売業の許可を要する。）、酒類の反復出品（酒税法（昭和
28 年法律第 6 号）第 9 条第 1 項の酒類の販売業免許を要する。）などの禁
止行為を明確にしており、事前に確認しておく必要がある。

また、一部のプラットフォーム事業者においては、安全・安心な取引の
実現に向けて、偽ブランド品の撲滅等のための能動的な取組を進めている
場合もあり、事業者を選択する際の参考となる。

《個別事業者（インターネットオークション）の運用事例》

- 1 アダルト関連商品
- 2 制服
- 3 商標権等を侵害するまたはそのおそれがあるもの
- 4 著作権等を侵害するまたはそのおそれがあるもの
- 5 肖像権等を侵害するまたはそのおそれがあるもの
- 6 医薬品、医療機器
- 7 個人情報記載されたもの
- 8 サービス、データ、情報など

- 9 生体
- 10 タバコ
- 11 毒物、劇物、農薬、肥料、一部の塗料など
- 12 安全性に問題のある食品
- 13 使用許諾契約に反するコンピュータソフトウェア
- 14 不動産
- 15 刃物・武器・危険物
- 16 現行紙幣
- 17 名義の登録・変更を前提としない携帯電話
- 18 健康食品、ダイエット食品
- 19 違法または不正な利用がなされるおそれがあるもの
- 20 法令により取引に制限のある動植物の器官又はそれらの加工品
- 21 公序良俗に反するもの

備考 本件事例では、当該事業者のウェブサイト上で、これらの分類それぞれに該当するものを詳細に整理している。

エ ユーザー登録時の購入者の本人確認の水準について

携帯電話の保有情報について、違法行為にあたる利用に係る対応が関係省庁において強化されていることを踏まえ、プラットフォーム事業者においては、当該情報を用いて、例外のない形で会員認証（いわゆる SMS 認証）を実施するなど、一定水準以上の本人確認を行っていることが一般的である。

なお、プラットフォーム事業者の提供するサービスが、資金決済に関する法律（平成 21 年法律第 59 号）の資金移動業者として提供するサービスその他のサービス¹⁰と関連付けられている場合にあっては、より詳細な会員認証が実施されることとなり、当該仕組みの下では、より厳正な本人確認の水準が担保されることとなる。

これらの水準について比較検討することも、事業者を選択する際の参考となり得る。

¹⁰ 犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）による取引時確認等がなされるものに限る。

《個別事業者（インターネットオークション）の運用事例》

出品商品が★品を超え、PC版・スマートフォン版からクレジットカード払い、口座引き落とし、サーバ型電子マネー決済で有料登録されているお客様の、ご登録住所確認のための手続きです。

携帯（ガラケー）版からPC版・スマートフォン版へ登録情報引継ぎを行った際に、クレジットカード払い、口座引き落とし、サーバ型電子マネー決済で有料登録されたお客様も住所確認の対象となります。

※ 携帯電話会社の決済サービスでご利用料金をお支払いいただいている場合は、住所確認を行う必要はありません

備考 上記の例では、出品頻度が高まり、かつ、キャリア決済ではない場合に、住所確認を行っていると考えられる。

オ 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取引をしている場合、当該アプリケーションをスマートフォンからアンインストールするのみでは、退会したことにならない点について、注意が必要である。

《個別事業者（インターネットオークション）の運用事例》

有料登録をしている方は、先に利用休止の手続き（有料登録の解除）をお済ませください。

- ・ お取引中または未手続きの取引がある場合、退会できません。
- ・ ★★★★★取引でお取引中の場合、★★★★★取引が完了するまで退会できません。退会してもニックネームは変更できません。
- ・ 退会後の利用再開には審査があります。退会前のご利用状況に問題がない方は、利用再開をお受けしています。[マイページ] から利用再開申請手続きを行ってください。

- ② 出品
- ③ 取引の成立（落札・注文・支払い）
- ④ 商品の発送
- ⑤ 購入者に対する評価

プラットフォーム事業者においては、「総合案内所」等の名称で、出品から落札後の手続きに至る流れの詳細や、個別のFAQ（よくある質問）を紹介している。

その中で、特に、出品の段階で、手続の最終段階に至るまでの留意事項として、以下のようなものを十分に確認し、トラブルの未然防止及びトラブル時の適切な対応のために備えておくことが重要である。

(観点の例と実際の運用例)

ア 商品等の分かりやすい情報提供について【主に②と関連】

これまで、商品のイメージが違う、届いた商品に不具合がある等の消費生活相談¹¹が寄せられており、出品等しようとする商品等の全体像や特徴（傷・汚れ等を含み、それらが存する場合にあっては、当該傷・汚れ等の部分）が判別しやすいよう、明瞭な写真を撮影した上で掲示することが望ましい。

また、商品の状態説明等においても、傷等の状況を明確に記述することが望ましい。

このほか、一部のプラットフォームにおいては、商品等の出品の段階から、購入等を検討している者の側から商品について質問できるようにし、当事者間で適切なコミュニケーションが図られることを可能にしている。出品者等にあっては、質問がなされた場合に、丁寧に回答することが望ましい。

イ エスクローサービスについて【③以降と関連】

エスクローサービスは、プラットフォーム事業者が代金の支払い及び商品等の引渡債務の履行に関与することにより、購入者に対する安心感をもたらすことが期待されるだけでなく、当該プロセスにおける消費者トラブルの抑止に、極めて有効である。

プラットフォーム事業者において設定した方法以外で支払いを進めたこと（出品者の銀行口座に直接振り込む等）による消費者トラブルも寄せられている¹²ことから、プラットフォーム事業者において、当該サービスを導入しているかについては、ユーザー登録の段階において事前確認をすることも考えられる。

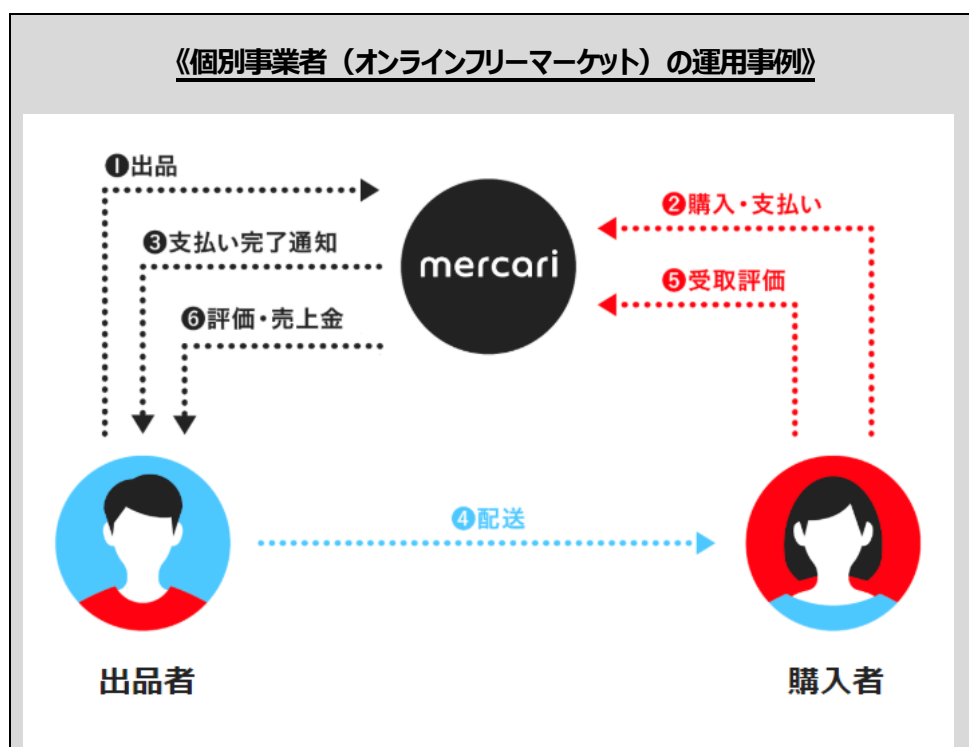
なお、エスクローサービスは、全てのプラットフォーム事業者が採用しているものではないことから、事業者の選択に際しては、後記オ及びカの整備状況、①アの水準等を含めた総合考量が必要となる可能性が高いことに留意する必要がある。

加えて、出品者の側からエスクローサービス又はプラットフォーム事業者の指定する決裁手段以外の手段による支払いを求めた場合、詐欺等に購入者を巻き込もうとしていると受け取られる可能性もあり、注意を要する

¹¹ http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/digitalplatform.html を参照。

¹² http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180222_1.html を参照。

だけでなく、出品者等が自らを適切に律することが求められる。



ウ 配送方法について【主に④と関連】

一定のプラットフォーム事業者においては、一定の配送方法を選択した場合であって、破損等が生じたときにあっては、送付した側へのサポートを実施している。個別の取扱いを確認しておくことが重要である。また、配送後においては、配送に関する記録を保管し、不測のトラブルに備えることが適当である。

加えて、配送方法については、例えば、消費者庁が令和元年10月に公表した要冷蔵食品の常温配送に関する注意喚起（要冷蔵食品の常温配送は危険です!!）等を踏まえるなど、商品の特性に応じ、適切な選択をすることが必要である。

《個別事業者（オンラインフリーマーケット）の運用事例》

お家で待つだけの、らくらく配送サービス

梱包・発送 たのメル便

梱包おまかせ!
豊富な対応サイズ!
発送の手間なし!



本サービスは、両社が共同で提供しています。

たのメル便のメリット



お家で待つだけ



梱包料不要



梱包も発送も
まるっとおまかせ



80〜450サイズまで
幅広い商品に対応

購入されたら、集荷依頼せず。これまで梱包方法がわからなかった商品も、集荷・梱包・発送はすべてプロにおまかせ！手間なく簡単に送れます。



匿名配送なので
個人情報もあぜん



万が一の時も！
あんしん配送サポート

エ 購入者に対する評価について【⑥と関連】

出品者と購入者の相互の信頼関係の下で安全・安心で公正な取引を成立させていく観点から、プラットフォーム内の秩序の安定確保を当事者自身が担っていることを認識し、評価を記載する際には真実を記載することや誠実な評価をすることが重要である。

オ 紛争発生時の相談手続や補償サービスの有無について【③以降と関連】

トラブルが発生した際に、出品者等にとっては、購入者との間の交渉を丁寧に行うことが重要となる。購入者からの問合せ等に、出品者が全く対応しないかのような姿勢は、私法上の紛争の解決に際し、不利に作用することもあり得る。

また、自ら解決に向けて対応するだけでは、事案等によっては限界があり得ることから、少なくとも、プラットフォーム事業者への相談先や、補償サービスの概要・利用時の要件等を的確に活用できるかを確認しておくことが重要である。

なお、一部のプラットフォーム事業者においては、カスタマーサービスの観点から、相談対応や補償サービスの提供に限っても、一定以上の対応をしている。

《個別事業者（インターネットオークション）の運用事例》

落札者が[未着通知]を行った場合、代金の支払いは一時的に保留となります。商品未着の連絡があった場合、郵便事故や宛先記入ミス等の可能性もございますので、まずはお電話等で落札者へご連絡ください。また、ご利用になった運送会社へお問い合わせください。

なお、お客様同士のお話し合いにて解決に至らない場合には、弊社の[相談手続き]にお進みいただくこととなります。

※ [未着通知]後、入金から 10 日が経過すると商品ページに[相談手続き]のリンクが表示されます。[相談手続き]にお進みいただけなかった場合、一定期間経過後に落札者へ自動返金となりますので、3 日以内に忘れずにお手続きいただきますようお願いいたします。

[相談手続き]では双方の事情をお伺いし、お預かりしている代金をどちらに入金するか、弊社にて決定させていただきます。

※ 発送しているにもかかわらず未着通知をされるといった万が一のトラブルに備え、
1.落札者の入金から 7 日以内に到着するよう発送
2.発送後 24 時間以内にサイト上で発送通知を行う
という二つのルールをお守りいただきますようお願いいたします。

《個別事業者（オンラインフリーマーケット）の発展的取組の事例》

ユーザー参加型で、利用者が相互にオンラインフリーマーケット内の問題解決を目指してコミュニケーションをとる仕組みを構築する事業者も存在。



カ 落札後の当事者間コミュニケーションツールの有無について

【③以降と関連】

トラブルの回避のためには、当事者間のコミュニケーションが重要であり、また、トラブルが発生した際に、自ら解決に向けて対応するのみでは限界があり得る。そのため、前記のオに記載の内容のみならず、取引の多様な観点も踏まえ、当事者間コミュニケーションの方法等について、事前に状況把握しておくことが重要である。

▶ [モバペイ取引]取引メッセージ

取引

メッセージ

履歴

商品名:【人札・落札しないで】はっそう

※ご注意
 落札日から下記の期間可能です。
 書込:60日間/閲覧:70日間

日付	投稿者	メッセージ
2017/03/23 16:42	モバ太郎	こんにちは！ 落札ありがとうございます！
2017/03/23 16:43	モバ花子	ずっとほしくて探していたので、落札できて嬉しいです！

メッセージ
(全角400文字)

モバオクを運営する株式会社モバオクにて取引メッセージの内容を確認し、違反が見られた際は、事前予告なくメッセージの削除、退会処分等の処置を行う場合があります。その他、[留意事項](#)に同意してください。

同意して送信

(9/19/20)

キ プラットフォーム外での取引との関わりについて

プラットフォーム外で情報商材等の商品の購入を約し、その支払いのためにプラットフォームを使うことを背景とした消費者トラブルも発生¹³している。

仮に、当該行為について、プラットフォーム事業者が明確に利用規約で禁じている場合には、利用規約潜脱行為によるトラブルが発生するだけでなく、利用規約違反として評価され、個々のケースに対する評価次第で、結果として、不利益措置を受ける等の可能性が高い。仮に明確な利用規約の定めがなかったとしても、出品者・購入者相互に、プラットフォーム外での取引での関係をプラットフォームでの取引関係に持ち込むべきでないことに十分に留意する、とりわけ、出品等しようとする者が自らを適切に律する必要がある。

¹³ 9を参照。

《個別事業者（オンラインフリーマーケット）の運用事例》

2019-08-08

外部サービスからの誘導による取引にご注意ください

※こちらのお知らせは、全てのご利用者様へ配信しています。

いつもラクマをご利用いただき、誠にありがとうございます。

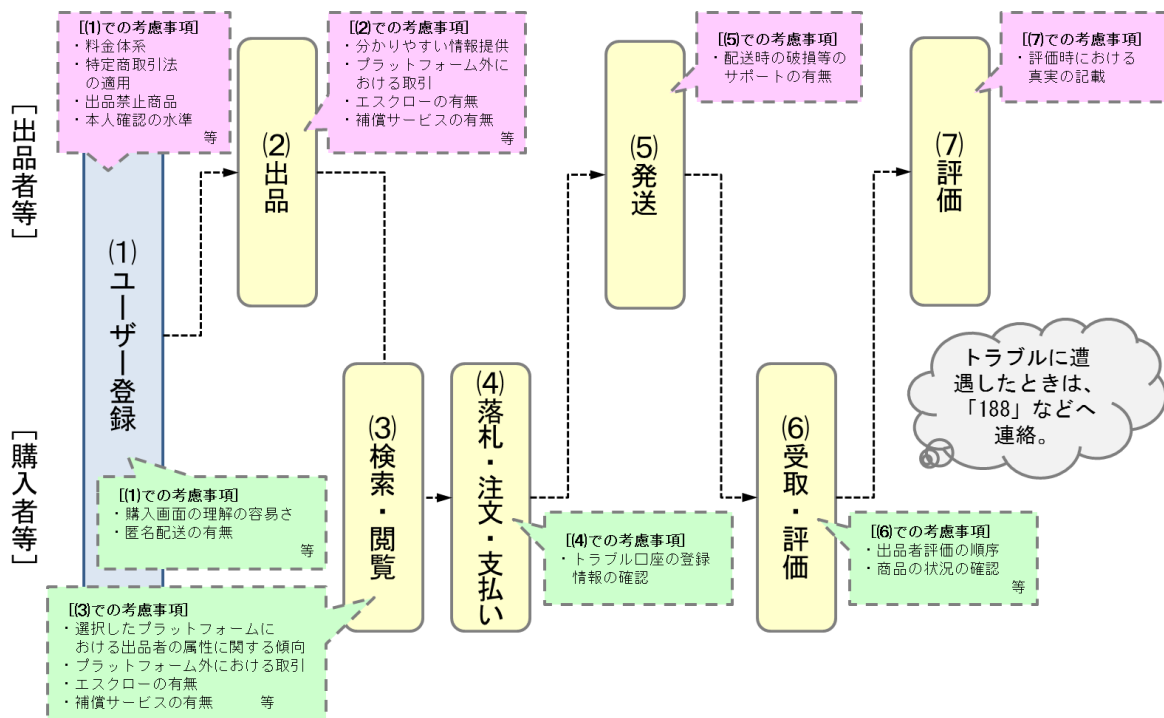
ラクマカスタマーサポートです。

ラクマでは、【ラクマ外で行われる取引の決済手段のみとしてラクマを利用する行為】を禁止しております。特に、SNSなど外部のサービスを介して取引を持ちかけ、実際に取引される商品とは商品名や写真が異なる商品ページへ誘導し、決済機能のみを利用しようとする取引はトラブルに発展する可能性が極めて高いため、そのような取引には絶対に応じないよう、十分にご注意ください。

なお、不審な商品を発見された場合は、アプリ内商品ページの右上の「…」ボタンより、「問題を報告」いただきますようお願いいたします。

ラクマカスタマーサポートにて確認の上、違反商品と判断した場合には、商品ページの削除および、アカウント停止などの措置を取らせていただきます。

【参考】デジタルプラットフォームを介した取引における着眼点など（まとめ）



4 ガイドブックの今後の取扱いについて

ガイドブックの作成に際しては、「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」（消費者庁）での意見及び「ODR 活性化検討会」（内閣官房日本経済再生総合事務局）での議論等を参考とした。

今後、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」（消費者庁）における議論を踏まえ、簡潔な啓発資料を作成すること、あるいは、対象とするデジタルプラットフォームの種類を追加することを含め、必要に応じて見直していくこととする。

その際、関係府省庁等と適切に情報共有等を図るとともに、消費者委員会提言において、「行政機関は、国民生活センター等とも連携し、プラットフォーム事業者と定期的な情報交換等の場を設けること」が望ましいとされたこと、また、「消費者団体等がプラットフォームについて、様々な観点から情報収集した上で、消費者に対して有用な情報を提供」することも考えられるとされたことを踏まえ、デジタルプラットフォームの運営事業者及び消費者団体の意見を聴くこととする。

【取引に付随する論点等】

(1) 出品者に支払われる金銭の税制上の取扱い

【出品者が留意すべき事項】

給与所得者がインターネットオークション等により 20 万円以上の副収入を得た場合においては、確定申告が必要（ただし、生活の用に供している資産（古着や家財など）の売却による所得は非課税（この所得については確定申告が不要。）で、損失は生じてないものとみなされる。）となるため、注意が必要である¹⁴。

(2) 私法の一般的な考え方に関する知識の必要性

【出品者・購入者の双方が留意すべき事項】

インターネットオークション等においては、個人間での取引となるため、民事ルールとして適用されることが最も考えやすいのは、民法になる。

まず、インターネットオークション等をめぐる法的関係の場合、債務不履行責任、契約不適合責任等の適用可能性のあるトラブルの発生も否定されないことから、注意が必要である¹⁵。

また、同法の成年年齢引下げに伴い、18 歳・19 歳の者は、同法上の未成年者取消権の行使ができなくなることについても、注意が必要である¹⁶。なお、成年年齢引下げの前後を問わず、インターネットオークション等での商品購入等に際し、未成年者が画面上で虚偽の年齢を入力すること等が、詐術を用いたと法的に評価され、契約を取り消すことができなくなる可能性に鑑み、避けるべき行動として認識する必要がある。

¹⁴ <https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/taxanswer/shotoku/1906.htm> を参照。

¹⁵ 債権法改正（令和 2 年 4 月施行）については、http://www.moj.go.jp/MINJI/minji06_001070000.html を参照。

¹⁶ 成年年齢引下げに関連する民法改正（令和 4 年 4 月施行）については、http://www.moj.go.jp/MINJI/minji07_00218.html を参照。