

取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律第3条第3項に基づき取引デジタルプラットフォーム提供者が行う措置に関して、その適切かつ有効な実施に資するために必要な指針

令和4年5月2日内閣府告示第66号

第1 はじめに

- 1 本指針は、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（令和3年法律第32号。以下「本法」という。）第3条第3項に基づき、同条第1項及び第2項に規定する取引デジタルプラットフォーム提供者が行う措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な事項を定めたものである。
- 2 本法第3条第1項及び第2項は、取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引の適正化及び紛争の解決の促進に資するため、取引デジタルプラットフォーム提供者の努力義務として、一定の措置を講ずるよう努めなければならない、また、講じた措置の概要等を開示するものと規定している。
- 3 本指針は、まず本法第3条第1項の講ずるよう努めなければならない措置について、各号ごとに「趣旨・目的・基本的な取組」を明らかにした上で「望ましい取組の例」を示すとともに、同条第2項の講じた措置の概要等の開示について基本的な考え方を示す形としている。
- 4 本指針は、本法の施行状況及び取引デジタルプラットフォームを取り巻く環境の変化等を勘案し、機動的かつ柔軟に見直していくものとする。

第2 取引デジタルプラットフォーム提供者が行う本法第3条第1項の措置

本法の対象には規模や態様において様々な取引デジタルプラットフォーム提供者が含まれるところ、本法第3条第1項に基づいて講ずるよう努めなければならない措置について、取引デジタルプラットフォーム提供者は、主体的かつ継続的に創意工夫を発揮し、その事業運営の実態に応じて適切かつ有効な措置を講ずることが期待されている。

このような観点から、本指針では、本法第3条第1項各号ごとに、その「趣旨・目的・基本的な取組」を記載した上で「望ましい取組の例」を示している。「望ましい取組の例」は、いわゆるベストプラクティスとして取引デジタルプラットフォーム提供者が参照することができる具体的な取組を例示するものであり、取引デジタルプラットフォーム提供者においてはこれらの取組を参照することでより容易に一定レベルの措置を講ずることができるようになると考えられる。

1 消費者が販売業者等と円滑に連絡することができるようにするための措置（本法第3条第1項第1号関係）

(1) 趣旨・目的・基本的な取組

直販サイトに限らず、取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引においても、販売業者等が行う通信販売に係る販売条件等の表示に疑義がある場合や、紛争の解決のために必要であるにもかかわらず、消費者が販売業者等と連絡をすることができない等の問題が発生している。取引デジタルプラットフォームは、取引デジタルプラットフォーム提供者が販売業者等に共通のシステムを提供するなど、消費者と販売業者等との間だけではなく、取引デジタルプラットフォーム提供者と販売業者等との間にも契約関係があるという、直販サイトにはない特色があることから、取引デジタルプラットフォーム提供者が、消費者と販売業者等とが円滑に連絡を取るための環境を整えることが、このような問題の発生を防止し、通信販売に係る取引の安全を確保するための取組として重要である。

そこで、本号は、取引デジタルプラットフォーム提供者が、消費者が販売業者等と円滑に連絡することができるようにするための措置を講ずることを求めているものである。

当該措置については、取引デジタルプラットフォーム提供者が自ら連絡手段を提供する場合と利用規約等により連絡先の表示を義務付ける等して販売業者等に連絡手段を提供させる場合とが想定されるが、いずれにせよ、基本的な取組として、

- ・連絡先や連絡手段が、消費者が容易に認識することができるような文字の大きさ・方法をもって、容易に認識することができるような場所に示されていること
- ・消費者が合理的な期間にわたり、社会通念に照らして相当な時間帯において、必要に応じ販売業者等と連絡が取れるようにすること

が求められる。

(2) 望ましい取組（ベストプラクティス）の例

イ 販売業者等の連絡先の表示の徹底

- ① 特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）第11条の販売業者等の氏名・住所等の表示義務の遵守に資するため、取引デジタルプラットフォーム内に販売業者等向けの特定商取引法第11条の表示義務に関する専用ページを設ける。
- ② 販売業者等が、特定商取引法第11条の規定により取引デジタルプラットフォームの「場」に連絡先を掲載しない場合は、消費者からの請求があり次第、連絡先を記載した書面を遅滞なく交付し、又は連絡先を記録した電磁的記録を遅滞なく提供する旨の表示をするよう徹底する。
- ③ 販売業者等に対して、連絡先に加え、対応可能日時も記載するよう義務付ける。

ロ 専用のメッセージ機能の提供

取引デジタルプラットフォーム提供者が、自ら構築した専用のメッセージ機能を提供する。

ハ 連絡手段が機能しているか否かの確認

- ① 販売業者等が表示する連絡先が連絡手段として現に機能していることを確認するため、取引デジタルプラットフォーム提供者が定期的なパトロールを実施する。
- ② 消費者からの情報受付窓口を設置して販売業者等への連絡の可否に関する情報を収集する。

ニ 連絡手段が機能しない場合の取引デジタルプラットフォーム提供者の対応

- ① 消費者からの連絡に対して、正当な理由なく一定期間販売業者等から返信がない場合は取引デジタルプラットフォーム提供者が回答を促す。
- ② 消費者から、販売業者等への連絡手段が機能しないとして取引デジタルプラットフォーム提供者に問合せがあった場合の内部的な標準処理期間を設ける。

2 消費者から苦情の申出を受けた場合の販売条件等の表示の適正を確保するための措置（本法第3条第1項第2号関係）

(1) 趣旨・目的・基本的な取組

取引デジタルプラットフォームにおける販売条件等の表示の適正化は、第一義的には当該表示を行った販売業者等が担うべきものである一方、消費者は取引デジタルプラットフォーム提供者を信用して取引に入っていることから、取引デジタルプラットフォーム提供者にも商品の販売条件等の表示の適正に関し一定の役割を果たすことが期待される。もっとも、全ての販売条件等の表示の適正化を取引デジタルプラットフォーム提供者に求めることは困難であるところ、消費者が苦情の申出を行いやすい仕組みを設けるとともに、消費者から苦情の申出を受けた場合において、取引デジタルプラットフォーム提供者が、当該苦情に係る事情の調査を行うこと等を基本的な取組として、当該表示の適正を確保するために必要と認められる措置を講ずることが求められる。

(2) 望ましい取組（ベストプラクティス）の例

本号では、大きく分けて時系列順に下記イ～ハの3つの取組が考えられる。

イ 消費者からの苦情の申出の受付

- ① 購入した商品等に関する苦情であれば注文（取引完了）確認画面又はメールに、購入前の商品等に関する苦情であれば商品ページごとに苦情申出のためのリンクを貼る等、消費者にとって分かりやすい場所、分かりやすい方法で受け付けられるようにする。
- ② 申出を受け付けた旨及び当該申出への対応について申出を行った消費者に対

し回答する。

- ③ 苦情の申出の受付を購入後に限定せず、疑義情報の通報という形式等により購入前の苦情の申出も受け付ける。

ロ 関係者への照会等

- ① 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、製造業者、ブランドオーナー、権利者等にスムーズに照会できる仕組みを整える。
- ② 商品の販売等に関し監督官庁がある場合に、当該監督官庁との連絡担当者の配置やホットラインの設置等により、円滑な連絡体制を構築する。

ハ 不適正な表示が行われた場合の対応

- ① 利用規約に基づき状況に応じた比例的な制裁を行う。
- ② 違反の状況等の記録を蓄積し、利用規約の改定等の予防措置の改善に活用する。

上記の取組に加え、そもそも消費者が苦情を申し立てるような状況に至らないように、前段階として以下のような取組が考えられる。

ニ 販売条件等の表示に関するルールの設定

- ① 利用規約において販売禁止対象商品・禁止行為を定めている。
法令違反に該当するものに加えて、公序良俗違反やトラブルにつながりかねない出品等についても取引デジタルプラットフォーム提供者のポリシーに基づいて禁止する。
- ② 販売禁止対象商品・禁止行為のリストは、可能な限り具体的なものとする（例えば、「法令に違反するもの」といったレベルではなく「〇〇法の規格基準に適合していないもの」「〇〇に関し効果・効能をうたうもの」等）。
- ③ 消費者が「何が販売禁止対象商品・禁止行為であるのか」を把握できるよう、専用ページ等により周知する。
- ④ 特に消費者の生命・身体に危険が及ぶような商品・役務について、必要に応じ、
 - ・事前審査を行う
 - ・商品説明に取扱いに当たっての注意表示の記載を求め、当該記載がない商品は削除等の措置を行う等、不適正な販売条件等の表示をあらかじめ防止するための仕組みを導入する。
- ⑤ リコール対象製品等の危害を及ぼすおそれのある商品等を購入した消費者向けに、メールやアプリでの通知等により注意喚起等の情報提供を行う。

3 販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置（本法第3条第1項第3号関係）

- (1) 趣旨・目的・基本的な取組

直販サイトに限らず、取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引においても、販売業者等が虚偽の氏名又は名称、住所を表示しつつ、消費者被害をもたらす事案が発生している。

このような被害の発生を防止し、取引デジタルプラットフォーム上の取引の安全を確保するためには、取引デジタルプラットフォームは、消費者が販売業者等との取引に入る前に、取引デジタルプラットフォーム提供者が販売業者等の情報をあらかじめ確認しておけるという、直販サイトにはない特色があることから、取引デジタルプラットフォーム提供者が保有している販売業者等を特定する情報の真正性を担保することが重要である。このような状況を踏まえ、本号は、取引デジタルプラットフォーム提供者が、販売業者等に対し、必要に応じて、取引デジタルプラットフォーム提供者に登録されている販売業者等を特定する情報を裏付ける資料等の提供を求めるなど、販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置を求めるものである。

当該措置の基本的な取組としては、取引デジタルプラットフォーム提供者が、販売業者等に対し、本法第3条第1項第1号及び第2号が求める措置を実施する過程や、第5条の開示請求への対応などにおいて、販売業者等の表示について問題のおそれのある事例に接した場合に、販売業者等の特定に資する情報の提供を求めることが求められる。

また、上記のような場合に、必要な情報をより円滑に求めることができるよう、

- ・アカウント登録時に、販売業者等の特定に資する情報の提供を求めること
- ・日常的な監視活動を通じてそのような情報について疑わしい事例に接した場合に販売業者等に対し裏付けの資料を求めること

などが期待される。

なお、「販売業者等の特定に資する情報」とは、販売業者等の身元の特定につながり得るあらゆる形式の情報を意味する。

(2) 望ましい取組（ベストプラクティス）の例

イ アカウント登録に当たり、法人であれば当該法人自らの法人番号又は登記事項証明書等、個人事業主であれば当該個人自らの住民票や事業証明書等の情報及び公的書類の提出を受ける。また、アカウント登録情報の変更時においても、変更しようとする情報を裏付ける資料の提出を受ける。

ロ 販売業者等の氏名又は名称が、登録された銀行口座の名義と一致しているか確認する。

ハ 商品の販売等に許認可等が必要である場合には、許認可等を受けた旨の証明書の提出を受ける。

ニ 取引の過程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る。

第3 取引デジタルプラットフォーム提供者が行う本法第3条第2項の開示についての基本的な考え方

本法第3条第2項は、取引デジタルプラットフォーム提供者は、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者に対し、同条第1項の規定に基づき講じた措置の概要及び実施の状況その他の内閣府令で定める事項を開示すると規定しているところ、開示の基本的な考え方は次のとおりである。

なお、各取引デジタルプラットフォーム提供者は、取引デジタルプラットフォームを取り巻く環境の変化等を勘案し、必要に応じて開示内容について検討を加え、開示内容に変更すべき点がある場合には変更を加えた上で開示を行うことが期待される。

1 開示の内容

- (1) 消費者が販売業者等と円滑に連絡が取れるようにするための措置については、どのような連絡手段を設けているのか、連絡手段が機能しているかどのように確認しているのか、連絡手段が機能しない場合にどのように対応しているのかなどについて開示することが考えられる。
- (2) 消費者から苦情の申出を受けた場合の販売条件等の表示の適正を確保するための措置については、消費者からの苦情申出の方法、不適正な表示に対する対応を行っている旨及びその概要などを開示することが考えられる。
- (3) 販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置については、販売業者等を特定する情報の真正性を確保するために行っている取組の内容を開示することが考えられる。

2 開示の場所

上記1の開示の場所については、消費者による合理的な取引デジタルプラットフォームの選択に資する観点から、各取引デジタルプラットフォーム上の「ご利用ガイド」や「ヘルプ」といったタイトルのページに開示することが考えられるほか、消費者がより選択しやすいとの観点からは、事業者団体のホームページなどで各取引デジタルプラットフォーム提供者の措置を比較しやすい形で表示することも考えられる（注）。

（注）そのような場合には、消費者の合理的な選択に資するという観点から、当該取組内容が掲載されているホームページのリンク先などを自社のホームページやアプリなどで開示するなどの措置を講ずることが望ましいと考えられる。

第4 その他（他の法律との関係）

他の法律に基づく取組が、本法第3条第1項各号及び同条第2項の求める措置に相当する場合には、当該取組を行うことにより同条第1項各号及び同条第2項の努力義務を遵守しているものと考えられる。

住宅宿泊事業法（平成 29 年法律第 65 号）に基づく住宅宿泊仲介業者については、同法及び標準住宅宿泊仲介業約款（同法第 55 条第 3 項）において規定されている内容を遵守している場合には、原則として、本法第 3 条第 1 項各号及び同条第 2 項の努力義務を遵守しているものと考えられる。