

＜ インターネット通販で販売業者等と
連絡が取れなくて困りのときは… ＞

取引デジタルプラットフォーム 消費者保護法に基づく 「開示請求」をご活用ください！

販売業者等情報の 開示請求の書式はこちら

(開示請求をする際は以下の書式を活用してください)



そのほか、消費生活のトラブルでお困りのときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188にお電話ください
お近くの消費生活センターにつながります



消費者ホットライン188
イメージキャラクター「イヤヤン」



消費者庁（取引デジタルプラットフォーム消費者保護室）

消費者庁 取引 DPF

検索

取引デジタルプラットフォームを利用したインターネット通販のトラブルで、困ったことはありませんか？

購入した商品が発火して、
家具が燃えた、
けがをした



好きなブランドの
商品と思って注文したのに、
届いたら偽物だった



注文したものと
全く別の商品が届いた



取引デジタルプラットフォーム上で商品を販売している 販売業者に連絡を取ろうと思っても…

- ・所在地や電話番号が虚偽の記載で、問合せができない
- ・電話やメールで連絡してみたものの、返事がない
- ・交渉をしていたのに、音信不通になった
- ・訴訟を起こしたいけれど、不足している情報がある

⇒販売業者に連絡が取れず、交渉ができない！



そんな時はあきらめずに、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法に基づく

取引デジタルプラットフォーム事業者に対する 販売業者等の情報の開示請求を活用してみましょう！

取引デジタルプラットフォームとは？

デジタルプラットフォーム事業者が提供するインターネット上の取引の場において、消費者と販売業者等との間でインターネット通販の契約（売買契約、役務提供契約）を締結することができるものです。具体的には、ショッピング、フリマ、オークション、スキルシェア、クラウドファンディングなどの取引デジタルプラットフォームがあります。

どんな時に使えるの？

取引デジタルプラットフォームを利用した
インターネット通販の契約

- 1 契約をした方が「消費者」
 - 2 契約をした相手方が「販売業者等」
 - 3 消費者の損害額が1万円を超えている
 - 4 販売業者等の情報の確認が必要
- (※不正の目的で行う場合は認められません)

損害額の「1万円」とは？

代金・契約額だけでなく、被害額や慰謝料等も含まれます。例えば、商品を使ったことで火事が起きた時には、商品の代金のほか、家や家具の損害も対象となります。

どんな情報が分かるの？

「販売業者等」の

氏名や会社の名称

住所

電話番号

メールアドレス

など

開示請求の方法は？

- 1 契約の内容を確認する
(どんな時に使えるの？の1～4を確認してください)
 - 2 『開示請求の書式(※)』を参考に、必要事項を記載する
 - 3 取引デジタルプラットフォーム事業者に送る
(指定の方法があればその方法で送る)
- (※) 詳しくは裏面の二次元コードを参照！

開示または非開示が決定され、返答がきます。

販売業者等の情報が開示されたら、交渉や訴訟の手がかりになります。

販売業者等の情報が分かれば、**損害の回復の可能性が高まります！**

