

ネットショッピングの購入先は
どのように選んでいますか？

オンラインモールなどを利用する際は
消費者保護の取組が行われているか
確認しましょう！

取引デジタルプラットフォームを
運営する事業者の詳しい取組を
知りたい方はこちら



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」



オンラインモールなど、商品やサービスの購入ができる取引デジタルプラットフォームでは、
消費者がトラブルにあわないための取組を行っています

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消費者保護法により……

オンラインモールなどの取引デジタルプラットフォームを運営する事業者は、消費者保護のための3つの取組を行うよう求められています！

1

消費者から販売業者等に
連絡を取りやすくする

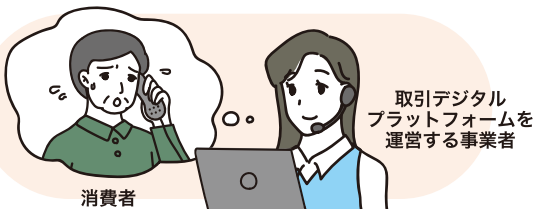


(例)

- ・販売業者等に連絡するための専用のメッセージ機能を提供する
- ・販売業者等の連絡先が連絡手段として機能しているかどうか、定期的にパトロールする など

2

消費者からの苦情の申出に対し、
必要な対応をする

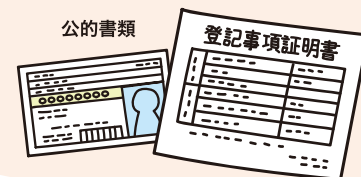


(例)

- ・不適正な表示があった場合には、販売業者等への注意・指導を行う
- ・利用規約において、あらかじめ販売が禁止される商品等を定める など

3

販売業者等の身元を確認する



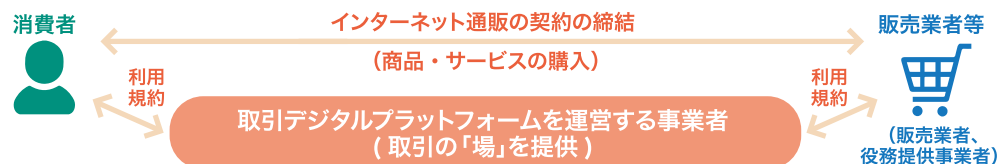
(例)

- ・販売業者等のアカウント登録に当たって、公的書類の提出を求める
- ・登録情報に疑義がある場合には、個別に販売業者等に事実確認を行い、正しい情報を求める など

Q. 取引デジタルプラットフォームとは？

オンラインモールなど、インターネット上の取引の「場」であるデジタルプラットフォームにおいて、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。



Q. 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組は、どのような事業者がどのような内容で行っていますか？

「取引デジタルプラットフォーム官民協議会」の構成員である事業者団体（オンラインマーケットプレイス協議会 [JOMC] など）に加盟する企業を中心に取組が進められています。

(※) 詳しくは裏面の二次元コードを参照！



さらに……

- ・実施している上記①～③の取組の概要
- ・それぞれの取組の実施状況

を消費者に対して開示（公表）するよう求められています。

オンラインモールなどでネットショッピングをする際には、**取引デジタルプラットフォームを運営する事業者のそれぞれの取組を確認してみましょう！**

取組内容を確認してオンラインモールなどを選ぶことが、販売業者等とのトラブルの未然防止にもつながります

