

取引DPF消費者保護法に関する 取組について

JOMC オンラインマーケット
プレイス協議会
Japan Online Marketplaces Consortium

オンラインマーケットプレイス協議会（JOMC）

2020.8.24設立



JOMC オンラインマーケットプレイス協議会
Japan Online Marketplaces Consortium

トップ JOMCについて 各社の取組 ニュース一覧 会員について お問い合わせ

オンラインマーケットプレイスを
消費者に安心かつ安全に
ご利用いただくために

オンラインマーケットプレイスは、
消費者や中小企業が簡単に効率的な経済活動を行う場として重要な役割を果たしています。
オンラインマーケットプレイスの運営事業者は、それぞれの自主的な取組を強化し、
利用者がより安心して取引できる環境を整えることを目的として、この協議会を設立しました。

Relief Fair Business

目的

消費者にとってより安全・安心な取引環境の構築に貢献し、オンラインマーケットプレイスの健全な発展を促すこと

活動内容

- 1 会員各社の自主的取組の公開
- 2 外部関係機関との意見交換
- 3 会員内部の意見交換

<https://www.onlinemarketplace.jp/>

会員企業

2022年5月時点：12社



アマゾンジャパン合同会社

理事



eBay Japan合同会社



auコマース&ライフ株式会社

理事



株式会社ビビッドガーデン



BASE株式会社



株式会社雨風太陽



株式会社メルカリ

副代表理事



ヤフー株式会社

理事



楽天グループ株式会社

代表理事



LAUNC株式会社



株式会社リクルート

監査役



株式会社リットーミュージック

1 自主的取組の公開

一覧ページ

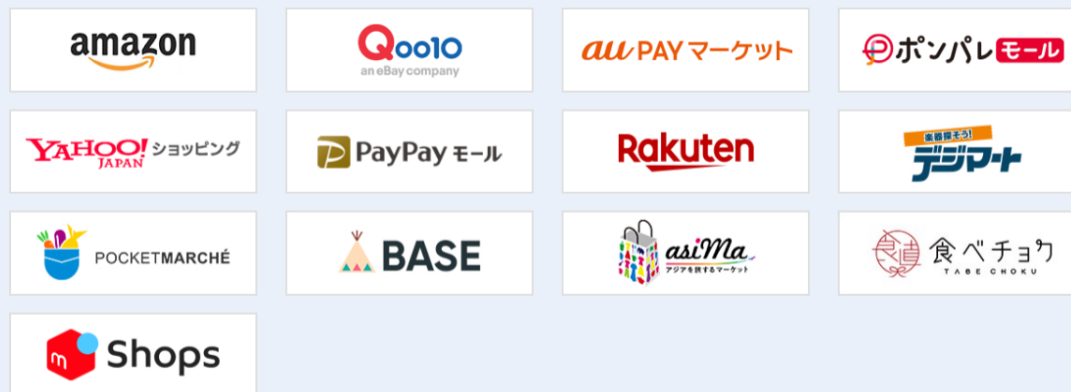
<https://www.onlinemarketplace.jp/initiatives/>

オンラインマーケットプレイスを運営する事業者は、消費者の皆様安心して便利にご利用いただくために、また健全な取引環境の維持向上のために、さまざまな自主的取組を行っています。

オンラインマーケットプレイス協議会では、各社のそれら取組と、前提となる基本的な考え方について、消費者の皆様にはわかりやすくお伝えしたいと考えています。

各社の取組については、それぞれのロゴからのリンクでご確認ください。

BtoCのマーケットプレイス



各マーケットプレイスの
取組紹介ページへ

CtoC主体のマーケットプレイス



各マーケットプレイスの
取組紹介ページの大項目
について説明

各マーケットプレイスのページでは、大きく次の3つの項目で取組をご紹介します。

取引DPF法の法定指針に関する取組（B to C）：
販売業者等への連絡方法、販売業者等の
身元の確認方法など

商品やその広告等表示に関する取組：
不適切な商品や広告等表示の審査・パト
ロールなど

**安心してマーケットプレイスをご利用
いただくための取組：**
カスタマーサポートや個人情報保護など

マーケットプレイスごとの特徴やさまざまな工夫をご理解いただき、消費者の皆様が、ご利用シーンに合わせてマーケットプレイスを選び、気持ちよくご利用いただく一助となれば幸いです。

各マーケットプレイスのページ（例）

各社の取組

トップ > 各社の取組 > マーケットプレイスのページ

運営会社名（会社概要にリンク）

サービスロゴ
（サービスサイ
トにリンク）

 楽天グループ株式会社

取引DPF法の法定指針に関する取組

商品や広告等表示に関する取組

安心してマーケットプレイスをご利用いただくための取組

取引DPF法の法定指針に関する取組

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

■ 特定商取引法に基づく表示の必須化

全てのショップに対し、出店ページ上で特定商取引法に基づく表示を行うようルールを定めており、会社名、代表者名、店舗運営責任者名や、住所、電話番号などが表示されています。また、システム上自動的にショップの連絡先が表示される会社概要ページを各ショップごとに設けています。会社概要ページへのリンクは、出店ページや注文内容確認メールなどにも掲載しています。

■ ショップへのお問合せフォームの設置

全てのショップについて、ショップに直接連絡ができるお問合せフォームを設置し、商品ページや会社概要ページ、購入履歴や注文内容確認メールなどから問い合わせができるようにしています。お問合せ内容やショップからの返信内容は、ウェブサイトやアプリの画面上で確認ができるようにしています。

サービスサイト（例：楽天市場）の
該当ページにリンク

各マーケットプレイスの取組紹介ページにおける取引DPF法の法定指針に関する項目

取引DPF法の法定指針に関する取組



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

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

販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置

消費者から苦情の申出を予防するための措置

- 既に行っている取組を、項目に合わせて整理したうえで紹介しているDPFが多い
- 消費者からの苦情の申出を予防するための措置については、従来から紹介していた、「商品や広告等表示に関する取組」や「安心してマーケットプレイスをご利用いただくための取組」でカバーされている

自主的取組の開示（取引DPF法の努力義務の内容の開示を含む）によって期待すること

消費者の選択

- 各マーケットプレイスの特徴を横に並べて見ることで、消費者がより自分に合った場を選択しやすくなる。
- 取組を開示しているマーケットプレイスと、開示していないマーケットプレイスを比較し、取引の場として前者を選ぶようになる。

自主的取組の改善

他サービスでの取組内容を知ることによって、オンラインマーケットプレイス運営事業者が自らの取組を見直し、改善することができる。

行政・消費者団体等との対話

現在の取組状況を整理して示すことにより、消費者取引の新たな課題について情報提供いただき、迅速な対応に繋げることができる。

- 2 外部関係機関との意見交換
- 3 会員内部の意見交換

オンラインで月1～2回開催

行政との連携

すべて

会合参加

会合開催

新規入会

サイト更新

行政との連携

その他

2022.04.27

消費者庁消費者政策課と第7回の意見交換を行いました

消費者庁消費者政策課と官民協議会の運営方法等について、意見交換を行いました。

行政との連携

2022.04.04

「第5回取引デジタルプラットフォーム官民協議会準備会」へ出席しました

「取引デジタルプラットフォーム官民協議会準備会」に、事業者団体の構成員として出席いたしました。

会合参加

行政との連携

2022.03.15

消費者庁消費者政策課と第6回の意見交換を行いました

消費者庁消費者政策課と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に関する Q&A 骨子（案）について、意見交換を行いました。

行政との連携

会合開催

すべて

会合参加

会合開催

新規入会

サイト更新

行政との連携

その他

2022.05.23

第11回の意見交換会を開催しました

第11回意見交換会をオンラインで開催し、不正利用の問題についての意見交換などを行いました。

会合開催

2022.05.09

第11回の理事会を開催しました

第11回の理事会を開催し、次回の意見交換会のテーマや次期体制等について話し合いました。

会合開催

2022.04.25

第10回の意見交換会を開催しました

第10回の意見交換会をオンラインで開催し、不正決済対策についての意見交換などを行いました。

会合開催

<https://www.onlinemarketplace.jp/news/>

官民協議会の枠組みの中で検討すべき実践的・実務的な課題について

■ 法定指針に基づく取組を実施するインセンティブをどのように高めていくか

- 取引DPF消費者保護法の周知をいかにしていくか
- トラブルを回避したい消費者が、取組を実施・開示しているDPFを利用し、そうでないDPFの利用を避けるようになるにはどうしたらいいか
- 消費者がECサイトやDPFを利用するに際して、どのような観点から選択しているか、把握や観測はどのようにしたらよいか
- トラブルが多く取組を実施していないDPFについて、どのような対応が考えられるか

■ 法定指針に基づく取組の実施や開示請求への対応を進めていく中で、どのような課題があり、どのように対処すべきか