

取引DPF消費者保護法に基づく対応についての アンケート調査結果

2022年6月2日

一般社団法人 日本クラウドファンディング協会



アンケート概要

- 一般社団法人日本クラウドファンディング協会の購入型部会に所属する事業者に対して、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（令和三年法律第三十二号）（以下「法」という。）に基づく対応状況についてアンケートを行った。
- 具体的には、回答期限を2022年5月9日（月）として、以下の点について回答を求める形でアンケートを実施。4事業者から回答を得られた。
 - ① 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（令和四年内閣府告示第六十六号）（以下「本指針」という。）の第2に記載されている各取組の例について、実施しているか否かを「はい（○）／いいえ（×）／その他（※）」いずれかを選択（本指針第2の1～3の各措置に関して補足のコメントがある場合には自由記述可能）
 - ② 第5条に基づき消費者から開示請求がなされた場合の、現在想定している取組体制等
 - ③ 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の提案
- 本資料では、①については回答した4事業者をA社、B社、C社、D社として各社の回答を記載し、②及び③については得られた回答の概要をいずれの事業者からの回答かを特定せずに記載した。
- 本資料は、アンケートに対する事業者の回答に依拠して作成されており、得られた回答結果について個別に事業者を確認したわけではないことに留意されたい。

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（法第3条第1項第1号）

アンケート内容		A社	B社	C社	D社
販売業者等の連絡先の表示の徹底	販売業者等向けの特定商取引法11条の表示義務に関する取引DPF内の専用ページを設けている。	×	×	○	○
	販売業者等が連絡先を掲載しない場合、消費者の請求に応じ、連絡先を交付する旨表示している。	○	○	○	○
	販売業者等に対して、連絡先に加え対応可能日時の記載を義務付けている。	×	×	×	×
取引DPF提供者が自ら構築した専用のメッセージ機能を提供している。		○	○	○	○
連絡手段が機能しているかの確認	販売業者等の連絡先が機能していることについての定期的なパトロールを実施している。	×	×	※2	×
	消費者からの情報受付窓口を設置し、情報収集している。	○	○	○	○
連絡手段が機能していない場合の取引DPF提供者の対応	正当な理由なく販売業者等の返信がない場合には、回答を促す対応をしている。	○	※1	○	○
	消費者から取引DPF提供者に問い合わせがあった場合の、内部的な標準処理期間を設けている。	×	○	○	○

自由記述

- B社 ※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ことが問い合わせ等により発覚した場合に、回答を促している。
- C社 ※2 パトロールは定期的ではなく、消費者からの返信ない旨の連絡をトリガーとして実施している。
- D社 連絡手段について、一定条件のもと、当社の把握している販売業者等の情報を支援者に開示できるよう規約上の手当てを行っている。

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（法第3条第1項第2号）

アンケート内容		A社	B社	C社	D社
消費者からの 苦情の申出の受付	苦情申出のためのリンクを貼る等、申出の場所・方法が消費者にとって分かり易いものになっている。	×	※1	○	○
	申出を行った消費者に対し、受付・対応について回答している。	○	○	○	○
	苦情の申出は購入後に限定せず、疑義情報の通報等として購入前のも受け付けている。	○	○	○	○
関係者への照会等 （該当ある場合）	安全性リスク・知財侵害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。	○	×	○	×
	商品の販売等に関する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、ホットライン設置等による円滑な連絡体制を構築している。	×	○	※3	×
不適正な表示が 行われた場合の対応	利用規約に基づき、状況に応じた比例的な制裁を行っている。	×	○	○	○
	違反状況等を記録・蓄積し、利用規約の改定等、予防措置の改善を行っている。	×	○	○	○

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（法第3条第1項第2号）

アンケート内容		A社	B社	C社	D社
販売条件等の表示に関するルールの設定	利用規約にて、販売禁止対象商品・禁止行為を定めている。	×	○	○	○
	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している。	×	○	○	○
	消費者が販売禁止対象商品・禁止行為を把握できるよう、専用ページ等で周知している。	×	○	○	○
	特に消費者の生命・身体に危険が及ぶ商品・役務につき、不適正な販売条件等の表示をあらかじめ防止する仕組みを構築している。	○	○	○	○
	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・アプリ通知で注意喚起の情報提供を行っている。	○	※2	○	×

自由記述

B社 ※1 現在も当社への問い合わせ窓口を設けるとともにヘルプページでの案内等を行っているが、今後、より問い合わせ窓口へのアクセスが容易になるよう、問い合わせ窓口への動線を見直す予定。

※2 該当なし。

C社 ※3 消費者庁等とホットラインの設置等までは至っていないが適宜連絡等する場合がある。

D社 「いいえ（×）」と回答した項目についても、プロジェクト審査の過程でリスクが高いと判断された場合などは個別判断により実施。

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

アンケート内容		A社	B社	C社	D社
アカウント登録・ 変更時の対応	登録時に、販売業者等の情報及び裏付ける公的資料の 提出を求めている。	○	※1	○	○
	情報の変更時に、変更情報を裏付ける資料の提出を 求めている。	×	※1	○	○
販売業者等の氏名・名称が、登録された銀行口座の名義と一致していることを 確認している。		○	○	○	○
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ている。		○	※2	○	※3
取引の過程で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ている。		○	○	○	○

自由記述

- B社 ※1 一定のプロジェクト類型には裏付けとなる公的書類の提出を必須としつつ、その他の類型については申請情報に疑義が生じた場合など、必要に応じ提出を求めている。
- ※2 商品の販売等に許認可等が必要である場合全件に対し証明書の提出を求めるのではなく、リターンの性質に応じ、ページへの証明書の掲載を求める、許認可の番号の表示を求めるなど様々な基準を設け対応。
- D社 ※3 許認可の種類やプロジェクトの内容に応じて、提出を受ける場合とそうでない場合がある。

4. 法第5条に基づき消費者から開示請求がなされた場合の、現在想定している取組体制等

- CSチームを組成しており、プロジェクト担当と連携して対応する。
- 開示請求の受付フォームを作成し、問い合わせ窓口からリンクさせている。開示請求がなされた場合には、社内連携の上、請求が要件を満たすか確認し、実行者への意見聴取の上開示等の対応をする想定。
- 問い合わせフォームより開示請求がなされた場合において、CS（カスタマーサポート）にて1次受けし、法務へエスカレーションいただき、開示の可否の判断を想定。
- 問い合わせフォーム経由で申し立ての意向を確認し、法務部門の関与のもと手続き案内と回答判断を行う予定。

5. 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の提案

- たとえば、審査基準の設定等対応を行うべき「特に消費者の生命・身体に危険が及ぶような商品・役務」とはどういうものか、過去にあったトラブル事例やこういった対応が考えられるか等について情報提供していただく。