

事務局説明資料

令和4年10月28日
消費者庁消費者政策課

取引デジタルプラットフォーム消費者保護室

取引DPF消費者保護法の申出及びPIO-NETの相談状況

取引DPF消費者保護法の申出状況

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(抜粋)

(内閣総理大臣に対する申出)

第十条 何人も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が害されるおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、その旨を申し出て、適切な措置をとるべきことを求めることができる。

2 内閣総理大臣は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出の内容が真実であると認めるときは、この法律に基づく措置その他適切な措置をとらなければならない。

(申出件数の推移)

令和4年5月31日まで	48件
6月1日～6月30日	59件
7月1日～7月31日	40件
8月1日～8月31日	44件
9月1日～9月30日	46件

※ 今後、政府広報等が予定されており、申出件数が増加する可能性がある。

申出内容の例 1

取引DPF（インターネットモール型、オークション型）に関する申出

- ・ 購入した商品が、表示通りの性能・内容・大きさではなかった（複数の申出あり）。
- ・ おまけや景品が表示と異なっている。
- ・ これまでのレビューが消され、レビューの投稿もできなくなってしまった。
思い当たるふしがない。
- ・ 現金で購入したにもかかわらず、返金がポイントだった。
- ・ 商品代金に見合わない過大な送料を請求されている。
- ・ 購入後、販売業者から「優良レビューをしてくれればプレゼントする」と言われたが、問題ではないか。

申出内容の例 2

取引DPF（役務提供型）に関する申出

- ・ 代金を支払った上で役務の依頼を行ったが、「充当するプロジェクトがない」とのこと。取引DPFに問合せを行うも、メールでしか連絡できず機械的な対応のみで支払った代金の処理がわからない。

取引DPF（クラウドファンディング型）に関する申出

- ・ 商品送付が予定されている期間を超えても商品が届かない。
- ・ 商品の性能が表示と違うのに、業界の制限があるなどとの理由により売主が返金してくれない。

申出内容の例 3

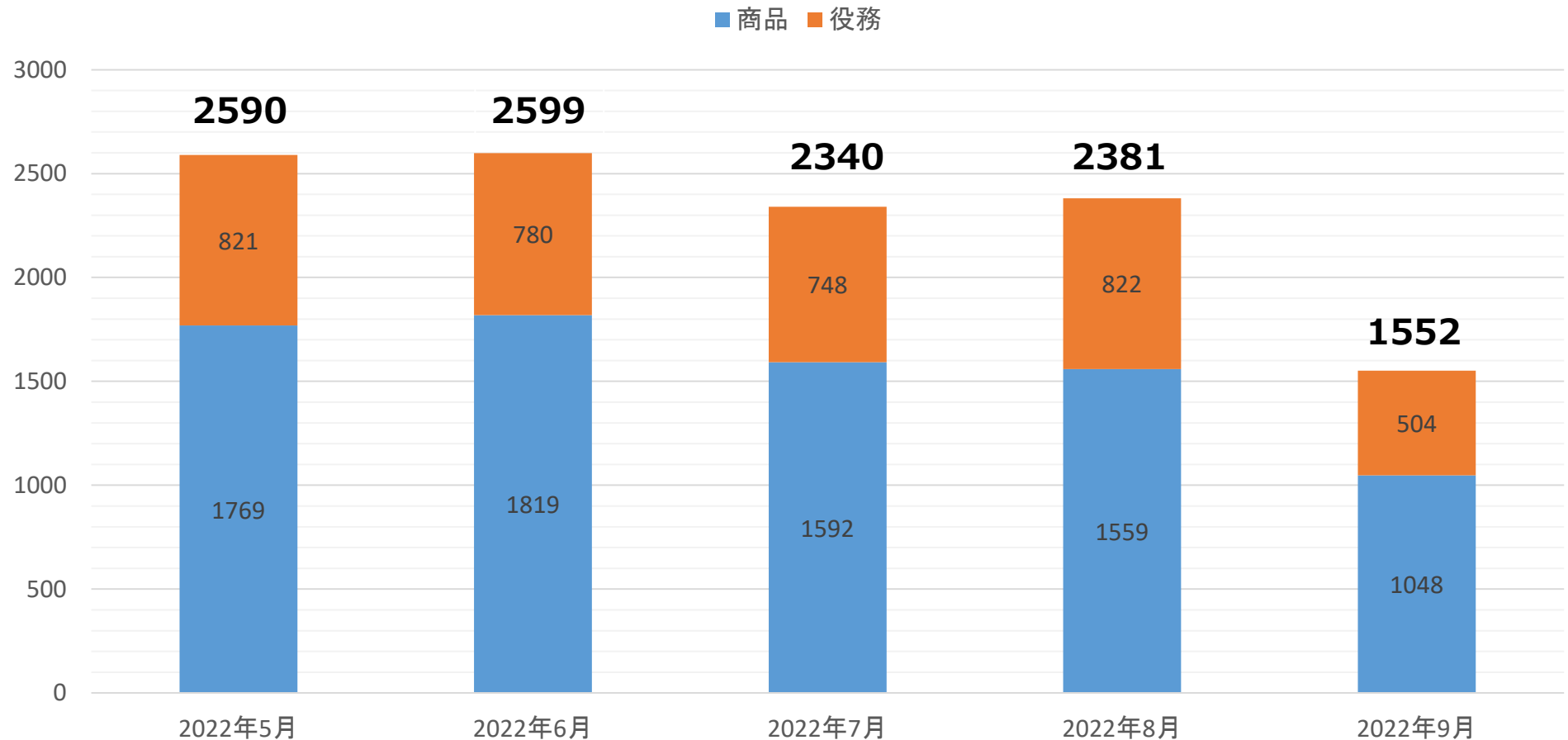
いわゆる偽サイト（※）に関する申出

- ・ 異常なまでに安価で商品が販売されている。電話も繋がらない。
中古品にもかかわらず、「この商品を〇〇件の方が予約しました」との表示が絶え間なく流れていておかしい。
- ・ 取引DPFで出品されている商品の写真をコピーし、価格を大幅に割り引いた上で販売しているサイトがある。振込先も個人名義となっている。
- ・ 中古品を購入しようとサイトを検索したところ、出品があったので購入の申込みをしたが、振込先口座が個人名であり、またメールへの返事がない。
振込みはしてないが、個人情報を提供しているため不安だ。
- ・ 自社の商品が半額で販売されている。
電話番号の記載がなく、会社概要の住所を検索しても建物がないように思える。

※ここでいう「偽サイト」とは、代金を振り込む又はクレジット決済をしたにもかかわらず、商品が届かない仕組みのサイトを指している。取引DPFのように装っているサイトもあるが、確認する限り、その実態は直販サイトとなっている。

(参考) 法施行後のPIO-NETにおけるプラットフォーム関連の相談①

法施行後のPIO-NETにおけるプラットフォーム関連の相談件数



1. PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。
2. PIO-NETに登録された消費者生活相談情報（2022年10月10日までの登録分）。
3. 相談件数は、他業者区分に「プラットフォーム」として登録されている相談のうち、「商品」「役務」に関する相談。

PIO-NETにおける相談事例（商品）

- ・ ネットでプラットフォームのショップから購入した椅子が不良品で座ったら壊れて転倒しけがをした。業者の電話がつかない。
- ・ フリマサイトで落札したブランドバッグが偽物だった。出品者は鑑定書を見せたら返金すると主張している。
- ・ クラウドファンディングでスマホカメラと付属品を購入。商品が届かずサイトに苦情を入れたが実行者に申し出るようにと返信が届く。

PIO-NETにおける相談事例（役務）

- ・ 今月初めにネットで見つけた業者に洗濯機の清掃を依頼したら、清掃直後に洗濯機が故障した。補償してほしい。
- ・ クーラーの清掃を頼みクレジット決済したがサービスが行われないまま連絡が取れない。DPFからは双方で話し合えと言われ困惑。

その他

取引DPF消費者保護法第4条に基づき要請した案件

電動のこぎりのPSEマークの表示に関する案件

○PSEマークに関する前提事実

- ・ PSEマークとは、電気用品安全法により国が定めた流通前の規制（事業届出、技術基準適合）を満たす製品に対して表示するマーク
- ・ PSEマークは届出制度であり、国の許可を得て「取得」するものではない
- ・ 電気用品安全法第27条より、販売事業者は、PSEマークが付いているものでなければ、当該電気用品を販売してはならない

○事案の概要

- ・ 電気用品安全法の要件を満たしていないにもかかわらず、PSEマークを表示して電動のこぎりを販売
→そのため、当該商品が販売されていた取引デジタルプラットフォーム提供者に対して、当該商品の削除を要請
- ・ 電気用品安全法の違反に係る事業者への措置等については、今後、経済産業省において対応が行われる予定