

第3回取引デジタルプラットフォーム官民協議会
取引DPF消費者保護法に関する取組の状況
および
今後の官民協力について

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

2023年6月時点：11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



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

法第3条第1項1号に関する取組例

①販売業者等の連絡先の表示の徹底

- 販売事業者に対して特商法に基づく表示を義務付け、連絡先が所定のページに掲載されるようにしている
- 消費者からの求めに応じて遅滞なく特商法に基づく表示内容を通知するようにしている

②専用のメッセージ機能の提供

- 特商法に基づく表示とは別に、専用のメッセージ機能やお問い合わせフォームの機能を提供し、消費者から販売業者等に直接連絡が取れるようにしている

③連絡手段が機能しているか否かの確認

- 連絡先について定期的な確認を実施し連絡先の更新を依頼している
- 自然災害発生時に速やかに販売業者の安否や運営状況の確認を行い必要な措置を講じている

④連絡手段が機能しない場合の取引デジタルプラットフォーム提供者の対応

- 消費者から、販売業者と連絡が取れない旨の申告があった場合には、DPF側で事実確認を行い、必要な措置（対応を促す、連絡先を修正する、ショップを一時的に閉鎖する、代わりに返金処理を行う、etc.）を講じている

法第3条第1項2号に関する取組例

①消費者からの苦情の申出の受付

- ・ 消費者からDPFへの問い合わせ窓口（電話、メール、チャット、etc.）を設け、苦情を受け付けている
- ・ 販売業者の商品ページに報告・通報機能を設け、不適切な商品に関する情報等を受け付けている

②関係者への照会等

- ・ 関係省庁や業界団体、権利者等と日々連携を行い、法令やガイドライン違反の疑いがある出品等への対応を実施している
- ・ 行政機関との連絡窓口を設け、不適切な出品や表示があった場合に速やかに適切な措置がとれるよう体制を構築している
- ・ ブランド権利者等に協力を依頼し調査を行っている

③不適正な表示が行われた場合の対応

- ・ 内容等に応じて注意喚起、警告、修正や削除等の要請、商品削除、販売停止、出品停止等を行っている
- ・ 悪質な違反行為や改善が見られない場合には、契約の解除等を行っている
- ・ 違反行為の内容に応じた比例的な措置を講じている

法第3条第1項3号に関する取組例・その他

販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置

- 出店・出品にあたり販売業者の登記簿謄本、代表者の身分証明書、住民票等の公的書類を確認している
- 生産や販売に必要な許認可書類を確認している
- 販売業者の名義の銀行口座の登録を必須としている
- 登録情報と公的書類等に記載された情報との一致を確認し、情報変更や疑義が生じた場合に際しても改めて公的書類等で確認するなどの措置を講じている

消費者から苦情の申出を予防するための措置

- 禁止行為や取り扱い禁止商材等を規約・ガイドライン・ルールなどで定めている
- 規約違反行為がないかモニタリングを行っている
- 行政機関や権利者団体等と連携して法執行への協力やモニタリングを行っている
- 行政機関からの情報提供やリコール情報などをもとに危険な製品等のモニタリングや消費者向けの注意喚起を行っている
- DPFとして消費者向けの補償サービスを提供している
- 販売業者と消費者との間にトラブルが発生した場合にDPFが仲介している

法第3条第2項に基づく取組の開示状況

- JOMCのウェブサイトにおいて、各マーケットプレイスの自主的取組を紹介しており、
その中で法定指針に関する取組の内容も開示している
- 各マーケットプレイスのサイトにおいて、JOMCの取組ページへのリンクを貼るなどして開示している

各社の取組

トップ > 各社の取組

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



CtoC主体のマーケットプレイス



各マーケットプレイスの
取組紹介ページへ

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（Bto 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。

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

事業者から行政にお願いしたいこと

① 法施行後の各種状況についての情報提供

今後の取組に役立てるため、以下のような内容について、行政側からの情報提供をお願いしたい

- 法の施行状況
- 消費者被害の数の推移
- 消費者の受け止め方（本法について、DPFの取組について、消費者によるDPF選択に際しての本法に基づく取組の寄与の有無等、消費者側の状況の定点観測が重要と思われる）
- 行政での対応の状況（悪質事業者への対応含め）

② 法第4条に基づく行政の対応と、他法令に基づく行政の対応の範囲が重複する場合の整理

- 法第4条によってカバーされる範囲が広いため、他法令（例えば消費者安全法や製品安全四法など）による行政の対応や、日常的にDPFが行政機関等と協力して行っている対応と、本法による対応（行政指導・要請・公表）の範囲とが重複することがありうる
- 範囲が重複すること自体が問題なのではなく、役割分担や優先順位が分からないことから、同じ案件について、一方で関係者の協力のもとDPFが対応していたら他方でDPFの知らない間に別のルートに乗っているというような事態は避けていただきたいところ
- 省庁間あるいは消費者庁内での役割分担や権限関係の整理をお願いしたい

今後の官民協力についての提案

■ 消費者庁・DPF・団体・消費者団体で協力し消費者向けの注意喚起や周知啓発を実施

- 1年に1回ないし2回程度、テーマを決めて、一定期間に官民で同じ内容の注意喚起や周知啓発を行ってはどうか
- 消費者庁で関係各所からの情報集約をし、発信したほうがいいテーマを協議の上ピックアップ

＜周知啓発内容の例＞

- SNSを通じて、消費者がトラブルに巻き込まれたり、違法行為に加担してしまったりするケースへの注意喚起（不正レビュー募集、特商法の表示がないようなECサイトへ誘導するS広告、購入代行バイト等と称したDPFでの不正行為の依頼等）
- 取引DPF消費者保護法の周知と、取組を開示しているor取組がしっかりしていると思うDPFを選択するように注意喚起
- 悪質なDPF（の情報があるのであれば）の傾向等

＜周知啓発の方法＞

- 周知啓発のためのウェブページを制作（誰が？どこに？は要検討）
- 各関係主体のウェブサイトやSNSアカウント等、各々のできる範囲で行う