

事務局説明資料

令和5年11月10日
消費者庁取引対策課取引DPF消費者保護室

第3条及び第5条に関する取組の状況

(※) 本説明資料では、「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（取引DPF消費者保護法）」の条項は、単に条文番号のみを記載している。

○第3条（取引DPF提供者の努力義務）の概要

取引DPF提供者は、提供する取引DPFを利用して行われる通信販売に係る取引の適正化及び紛争解決の促進に資するため、以下の措置を講じるように努めなければならない（第3条第1項）

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（第1号）

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（第2号）

販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置（第3号）

取引DPF提供者は、提供する取引DPFを利用する消費者に対し

- ①講じた措置の概要
- ②措置の実施の状況
- ③（①のほか）講じた措置がある場合には、その概要及び実施の状況を開示するものとする（第3条第2項）

※常に容易に閲覧できるように表示すること
※明確かつ容易な表現を用いること

★措置の実施及び開示は取引DPF提供者の努力義務

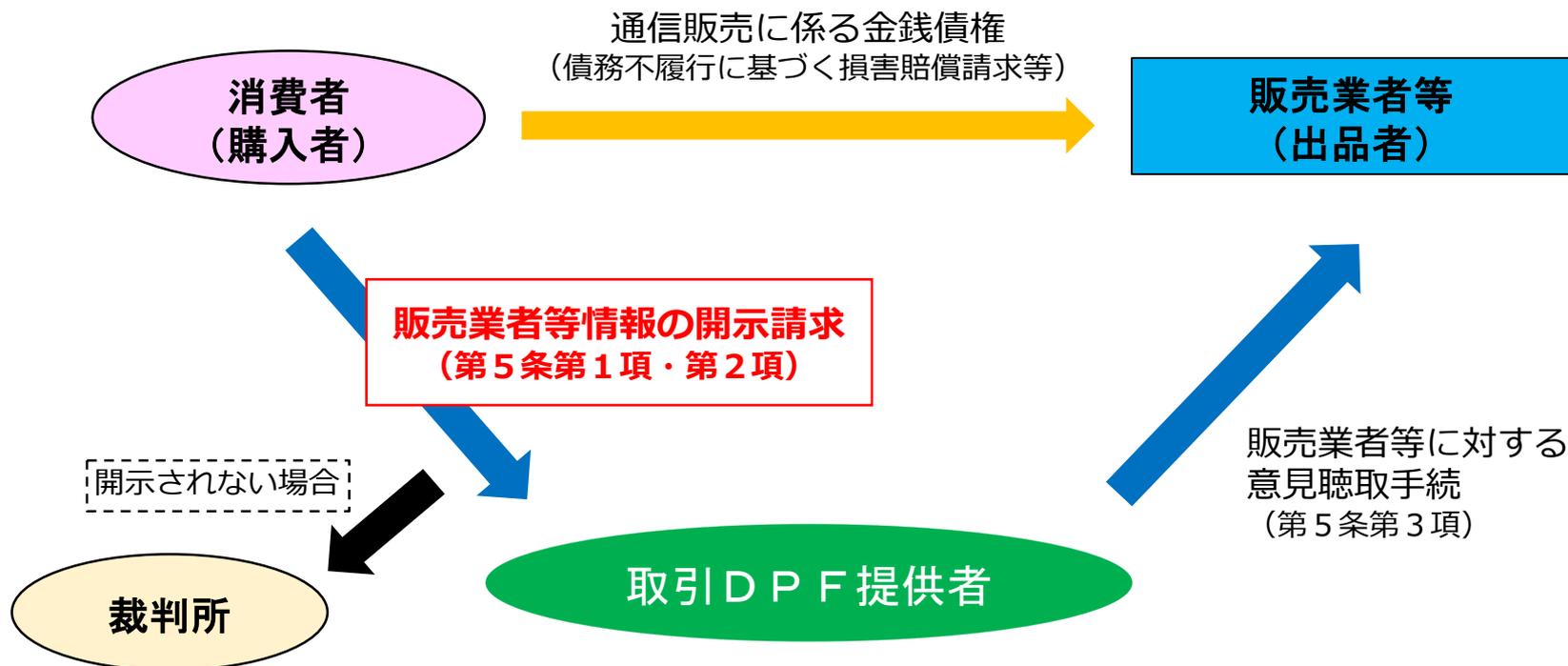
⇒ 内閣総理大臣（消費者庁）は、その適切かつ有効な実施に資するために必要な指針を策定（第3条第3項）

○第5条（販売業者等情報の開示請求）の概要

消費者は、取引DPFを利用して行われる通信販売に係る販売業者等との間で1万円を超える金銭債権を行使するために販売業者等情報（販売業者等の氏名・名称、電話番号、電子メールアドレス等）の確認を必要とする場合には、取引DPF提供者に対し、保有する販売業者等情報の開示の請求が可能。

（※）消費者が不正の目的で請求を行う場合を除く。

開示請求のイメージ



○第3条に関する取組の状況／第5条に関する運用の状況の調査

○法第3条（取引DPF提供者の努力義務）及び法第5条（販売業者等情報の開示請求）の規定を踏まえ、各取引DPF提供者の取組状況を調査するもの。

※令和4年度も同趣旨の調査を実施し、第3回取引DPF官民協議会において調査結果を報告。

○取引DPF提供者に対し、アンケート形式で調査を実施。

※令和5年11月中旬からアンケートを開始予定。

※委託先は、株式会社日本デイリー通信社。

○調査結果は、来年度の官民協議会において、事務局から報告予定。

○開示請求の活用の促進に向けた取組（リーフレットの作成）

リーフレット＜表紙・裏表紙＞

販売業者等情報の 開示請求の書式はこちら

（開示請求をする際は以下の書式を活用してください）



そのほか、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「イヤナン」

＜インターネット通販で販売業者等と
連絡が取れなくてお困りのときは…＞

取引デジタルプラットフォーム 消費者保護法に基づく 「開示請求」をご活用ください！



消費者庁（取引デジタルプラットフォーム消費者保護室）

2023年10月発行

消費者庁 取引 DPF

検索

消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

○開示請求の活用に向けた取組（リーフレットの作成）

リーフレット＜中開き＞

取引デジタルプラットフォームを利用したインターネット通販のトラブルで、困ったことはありませんか？

購入した商品が発火して、
家具が燃えた、
けがをした



好きなブランドの
商品と思って注文したのに、
届いたら偽物だった



注文したものと
全く別の商品が届いた



取引デジタルプラットフォーム上で商品を販売している
販売業者に連絡を取ろうと思っても…

- ・所在地や電話番号が虚偽の記載で、問合せができない
- ・電話やメールで連絡してみたものの、返事がない
- ・交渉をしていたのに、音信不通になった
- ・訴訟を起こしたいけれど、不足している情報がある

⇒販売業者に連絡が取れず、交渉ができない！



そんな時はあきらめずに、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法に基づく

**取引デジタルプラットフォーム事業者に対する
販売業者等の情報の開示請求を活用してみましょう！**

取引デジタルプラットフォームとは？

デジタルプラットフォーム事業者が提供するインターネット上の取引の場において、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。

どんな時に使えるの？

取引デジタルプラットフォームを利用した
インターネット通販の契約

- 1 契約をした方が「消費者」
 - 2 契約をした相手方が「販売業者等」
 - 3 消費者の損害額が1万円を超えている
 - 4 販売業者等の情報の確認が必要
- (※不正の目的で行う場合は認められません)

損害額の「1万円」とは？

代金・契約額だけでなく、被害額や慰謝料等も含まれます。例えば、商品を使ったことで火事が起きた時には、商品の代金のほか、家や家具の損害も対象となります。

どんな情報が分かるの？

「販売業者等」の

氏名や会社の名称

住所

電話番号

メールアドレス

など

開示請求の方法は？

- 1 契約の内容を確認する
(どんな時に使えるの？の1～4を確認してください)
 - 2 『開示請求の書式(※)』を参考に、必要事項を記載する
 - 3 取引デジタルプラットフォーム事業者に送る
(指定の方法があればその方法で送る)
- (※) 詳しくは裏面の二次元コードを参照！



開示または非開示が決定され、返答がきます。

販売業者等の情報が開示されたら、交渉や訴訟の手がかりになります。

販売業者等の情報が分かれば、損害の回復の可能性が高まります！

第10条に関する申出の状況及びPIO-NETの相談状況

○第10条に関する申出の状況①

(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、その申出の内容が事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>

	期 間		件 数
令和5年	4月1日～	4月30日	41件
	5月1日～	5月31日	33件
	6月1日～	6月30日	42件
	7月1日～	7月31日	22件
	8月1日～	8月31日	16件
	9月1日～	9月30日	26件
	10月1日～	10月31日	25件
	合 計		205件

○第10条に関する申出の状況②

<申出件数の内訳>

期間：令和5年4月1日から令和5年10月31日まで

申出カテゴリー	件数
①取引DPF（物販系）	46件
②取引DPF（役務提供系）	15件
③取引DPF関連の申出（①及び②）合計	61件
④DPF以外の申出（直販サイト、偽サイト等）	144件
合計（③及び④）	205件

（各項目について）

※上記の表では、

- ・商品の販売を中心とするDPF、オークション・フリマサイトの運営を中心とするDPFを「取引DPF（物販系）」
- ・予約サービスの提供・スキルシェア等のサービスの提供を中心とするDPF、クラウドファンディングのサービスの提供を中心とするDPFを「取引DPF（役務提供系）」

と便宜的に分類している（あくまでも、内訳を整理する際の便宜的な呼称）。

○主な申出の例

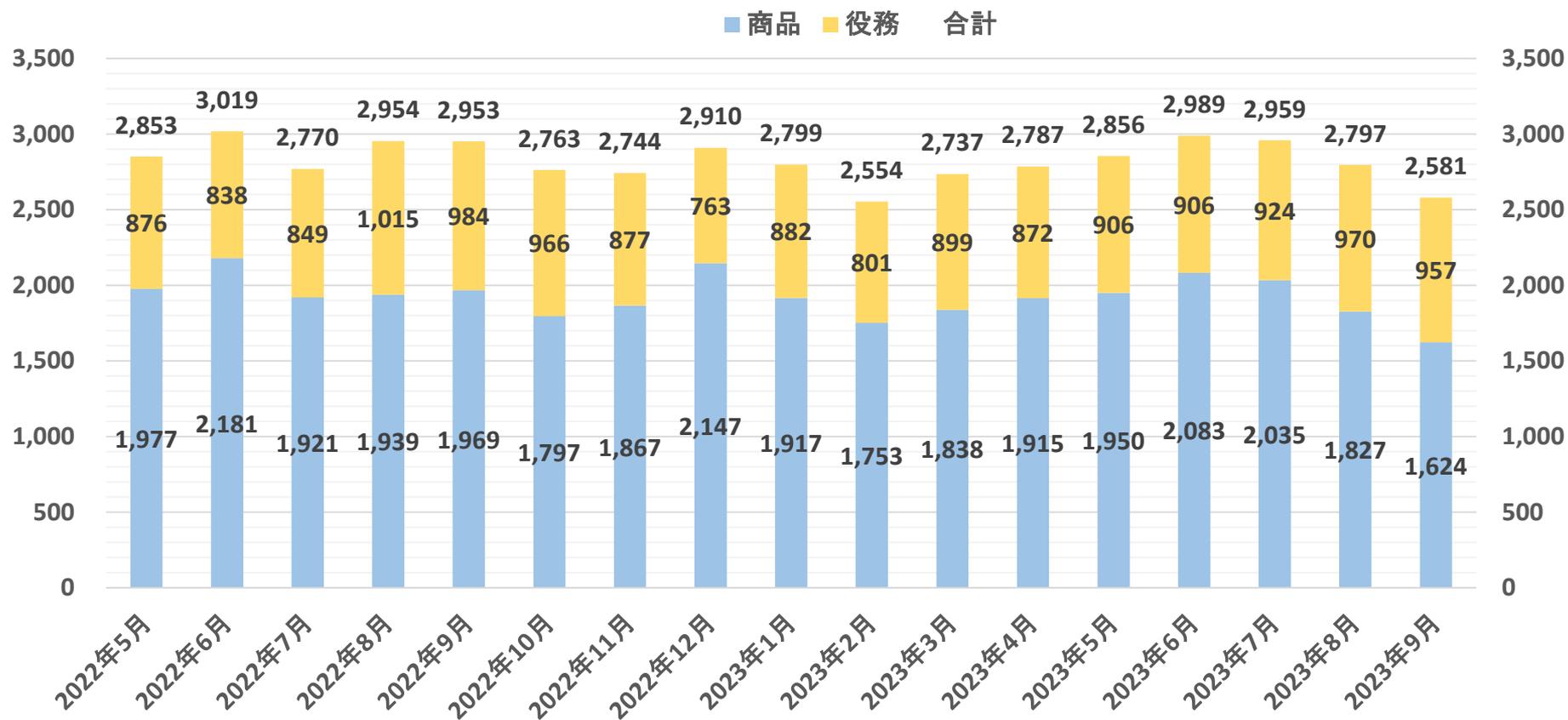
取引DPF（物販系）に関する主な申出

- ・商品を購入したところ、一部破損した商品が届いた。販売業者にメールで連絡を取り、返品・返金の手続きをするよう促したのだが、取り合ってもらえない。
- ・購入した商品を使用していたところ、家財や床、壁等に被害が及んだ。販売業者に連絡したが、返金等の対応をしてもらえない。
- ・商品のページに、商品の配達日が表示されているが、実際に注文してみると在庫が無く、数週間待つことになった。

取引DPF（役務提供系）に関する主な申出

- ・時間指定で配達注文をしたが、指定した時間の直前になって、「対応可能な配達員が見当たらない」との理由で、一方的に注文をキャンセルされてしまった。
- ・役務提供系の取引DPF上で作業の依頼相手を見つけ、作業を任せるところ、依頼内容とは全く異なるものが納品された。再納品を何度もお願いしているうちに、依頼相手と連絡が取れなくなった。
- ・購入型のクラウドファンディングのリターンである商品について、一向に送られてくる気配がない。メールで出品者に問い合わせたが、返事がない。取引DPFに対しても状況を問い合わせたところ、基本的には個人で出品者と連絡を取るようによしてくれとの返答であった。

○参考：PIO-NETにおける「プラットフォーマー」関連の相談①



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5月1日～2023年9月30日受付、2023年10月31日までの登録分）であって、他業者区分に「プラットフォーマー」が登録されている相談のうち「商品」「役務」に関する相談を集計し、消費者庁で整理したもの。なお、取引D P F消費者保護法が施行されたのは2022年5月1日であるため、同日以降の集計としている。

○参考：PIO-NETにおける「プラットフォーム」関連の相談②

PIO-NETにおける相談事例（商品）

- ・ ネット通販で購入した卓上扇風機が壊れていた。販社に連絡したいが連絡がつかない。どうしたらよいか。
- ・ フリマアプリでポータブルゲーム機を2万円で購入したが商品が届かない。相手は発送済みと主張。

PIO-NETにおける相談事例（役務）

- ・ 仲介サイトを通じてコンサルタントから公務員試験の対策サポートを契約。サポート内容や対応に遅延があり、返金を求めたい。
- ・ クラウドファンディングに5000円を投資。支援額が達成したにもかかわらず返礼品がない。納得いかない。投資金を返金希望。

その他

○取引DPF消費者保護法に係る説明

○団体主催の研修会等において、取引DPF消費者保護法の概要等を説明。

<例>

- 公益社団法人全国消費生活相談員協会・「取引デジタルプラットフォームとインターネット通販」本部研修（令和5年6月22日）
- 国民生活センター・取引DPF消費者保護法に関する勉強会（令和5年8月10日）

⇒法への理解を深めるとともに、特に取引DPF上の通信販売取引における消費者被害について、取引DPF消費者保護法第5条の開示請求や令和3年改正特定商取引法に基づく取消権を用いた解決に関する周知を図る。