



第4回取引デジタルプラットフォーム官民協議会

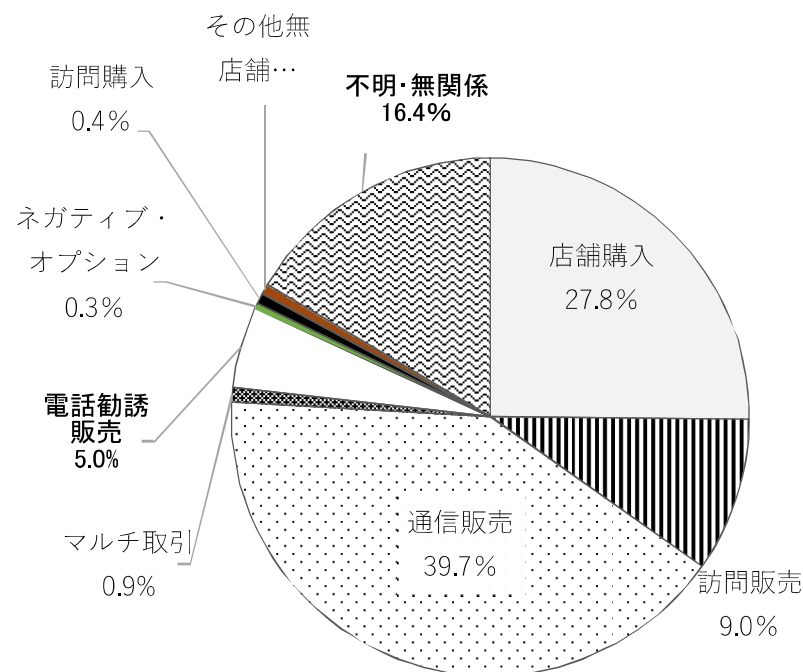
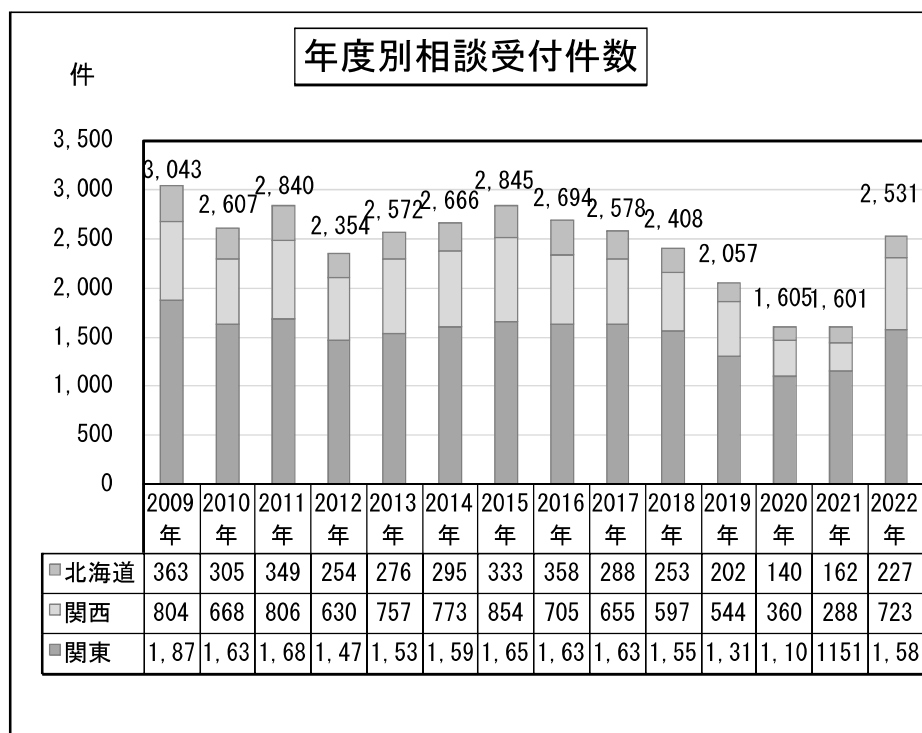
デジタルプラットフォーム等に関する
取組と今後の課題について

2023年11月10日（金）

（公社）全国消費生活相談員協会

1. 主な取組

- インターネット通販に関する相談は高水準
 - ⇒ 相談現場での対応の多くは通信販売（定期購入）
 - ⇒ デジタルプラットフォームを介した取引に関する相談は全体の水準としては多くはないが、注視が必要



デジタルプラットフォームが関連している事例

- ・大手通販サイトの有料会員になり月払いを選択しデビットカードで支払っているが、同じ日に会費が2回引き落とされた。プラットフォームに電話して、過去の履歴を調べてくれと頼み了承されたが連絡がない。その都度違う者に適当な対応をされている。
- ・大手通販サイトで購入した品が昨日届く予定だったが、不在で受け取れなかったのにサイトでは配達済みとなっている。居住するマンションはオートロック方式で宅配ボックスも完備されているので玄関に置配はしないのにサイトが認めない。本日朝から電話で何度も話しているが電話が繋がりにくい。
- ・旅行サイトで6日間のホテル予約をしクレジットカードで支払い、銀行口座から引き落とされている。台風になり飛行機が飛ばないためホテルに確認したらホテル代は返金すると言われた。しかし、旅行サイトは直前のキャンセルのため100%の解約料だと言う。ホテルの回答を伝えたところやっと50%返金されることになったが納得できない。メールのみで英語での回答であり対応が悪い。返金してもらえないのではないか。
- ・大手通販サイトで乾燥全卵の粉末を注文した。封筒サイズの簡易な配送で開封すると袋内に水滴がついていて湿気を帯びて塊になっていた。プラットフォームに相談したが当事者同士で話をしてほしいという。販売店は袋に問題がないのであれば返金はしないとのことだ。食品なので心配だ。返品するので返金して欲しい。
- ・防水型のデジタルカメラをネットオークションで落札した。すぐに届いたがまったく作動せず使えなかった。出品者に、返品すると掲示板で伝えたが対応しない。受け取りの通知はしていないが代金は出品者に支払われている。補償制度に申出をする予定だが1万円のお見舞金では納得がいかない。

- 令和3年改正特商法／取引DPF消費者保護法の活用
 - ⇒ 販売業者等に対する特定申込みに係る取消権（例えば最終確認画面に不実の表示をしたことにより誤認させた場合）の主張
 - ⇒ 取引DPF消費者保護法に基づく取引DPF提供者に対する販売業者等情報の開示請求の活用も重要

- 消費者教育、消費生活相談員研修も実施

- 適格消費者団体として申し入れ活動を実施
 - ⇒ マッチングアプリに係る利用規約及びシステムに関するもの（2022年に実施）
 - ⇒ 大手通販会社に対しての「ご利用規約」「ご利用ガイド」についての申し入れ（2023年に終了）

2. 課題

○ SNS広告

- SNS広告、比較サイト、動画共有サイトの広告が発端となりトラブルが発生している。
- 広告の監視、管理ができていない。

・ **SNS広告**にビフォーアフターの画像を表示して「直後に変われる、術後の腫れや痛みがないのですぐ外出できる」とあり、SNSでも評判だったので、そのクリニックに行った。カウンセラーから30分程、顔の脂肪吸引と糸リフトの説明を受け、その日に小顔矯正の施術を受けた。しかし、施術後に痛みや腫れがひどい。返金してほしい。

・ **動画共有サイト**でスマートフォンの画面をコピーしてフリマアプリに出品すれば儲かるという広告を見て、SNSの友だち登録をした。業者からSNSに、「16万円を支払えば初期資金0円で無在庫販売を始められることができ、SNSの無制限サポートを受けることができる」と連絡がきたためクレジットカードで支払った。SNSに届いたURLを開いて動画を視聴したところ、フリマアプリが禁止している無在庫転売を勧める内容だった。返金してほしい。

○ 修理サービス等の専門分野

- ・ プラットフォームをかたり、実態としてサービス提供事業者と一体のケースもある。

・ 賃貸アパートのトイレが詰まった。**修理サービスの比較サイト**で上位に「トイレのつまり300円から」と表示のあった事業者に来てもらったところ、事業者からは詰まりが酷かった場合は20万円かかると言われた。高すぎると思い不審に思った。現在、事業者が家に来ていて便器を取り外した状態で、4万円を請求されている。どうしたらよいか。

・ エアコンが故障したので、**修理サービスのプラットフォーム**に申し込んだ。インターネットには8千円からと書いてあった。業者が来て5万円と言われ高いと思ったが、修理をしてもらいクレジットカード決済をした。しかし、直っていないので連絡したら見に来てくれたが、「これ以上できない」と言われた。返金してほしい。