

2023年11月10日

第4回取引デジタルプラットフォーム官民協議会

安全安心な取引環境を構築するために NACSからの提案



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）

ICT委員会



(はじめに) NACS・ICT委員会の紹介

ICTを安全安心に利用して生活を豊かにすることを目的に、2018年にNACS本部の特別委員会として発足。2020年、名称をICT委員会に変更〈活動〉

- ・消費者への啓発（資料作成や講座主催）
- ・電気通信関連の事業者団体などと勉強会、意見交換会で交流
- ・パブリックコメントや意見書などの提出
- ・政府の委員会やヒアリングに参加



スマホ買替時の注意点などを
記した32頁の物語風冊子
(HPからダウンロード可)



委員会で執筆した書籍
2021年ぎょうせい刊

DPFに関しては

- ・経済産業省「特定DPF透明化法のモニタリング会合」に消費者団体としてオブザーバー参加
- ・会合では、消費生活の場から見えるP2B取引について、毎回意見を述べさせてもらっている

目次

- I 現状の認識
- II 製品の安全性について
- III C2C取引について
- IV その他（シェアリングエコノミー）





現状の認識

インターネット通販における現状の認識

NACS110番事業「ネット取引・デジプラなんでも110番」（2022年10月実施）報告等から見える現状は

- ✓ ネット通販市場の拡大
- ✓ DPFに出店の販売事業者は海外企業、販売製品は海外製品が増えている
- ✓ フリマアプリに参入のDPFも増え中古市場は拡大、それに伴いC2C取引も増加

Ⅱ

製品の安全性について

1. 製品安全誓約について①

評価し、消費者として歓迎したい。

評価の理由

- ① DPFを介したC2C取引(ネットオークションやフリマアプリ)も対象にしている。
- ② リコールではないが「安全でない商品」の扱いについて公表されることにより、「安全でない」という表現に対する規制当局の判断基準が見えるようになった。
- ③ 製品安全誓約に署名したDPFは、規約を改正するなどして体制を整備し対処していることが伺え、場貸しの立場からさらに前進したと見られる。



- ・団体に属さないDPFにも模範例等を示し、続いてもらえるように広く周知していく必要があると考える。(官民協議会運営要領2(5)より)
- ・消費者にも、署名しているDPFの努力を知らせ、安心な店を選ぶ一つの基準にしたい。

1. 製品安全誓約について②

施策への提案

- ① ベストプラクティスを公表
 - 署名していないDPFに手本を示し、続いてもらえるようになれば理想的
- ② 製品安全誓約に署名したことをDPFのページに表示(通販協会のJADMAマークのようなものがあるとよい)し、安全安心な商品を販売するDPFの姿勢を利用者に知らせる。
 - 消費者にとっても、ネット通販の店選びの指標になるはず
- ③ 製品安全誓約を、消費者に積極的に周知
 - 消費者団体としても消費者教育などで周知に尽力していく必要がある。
 - 消費者の権利の一つである製品の安全教育にも力を入れたい。
- ④ 消費者庁のWebサイトでも製品安全誓約をもっとアピールしてほしい。

2. 中古市場での安全性担保について

フリマサイト等の中古市場に出品するときの、DPFの規約等を官民協働により策定することに期待する。

DPFの規約内容への提案

- ① 製品安全4法でPSマーク表示が義務になっている製品については、PSマークのついていない製品の出品は原則禁止
- ② SGマークがついているものは、有効期限を含めて商品説明文やマークの写真も添付して表示することを奨励

提案理由

- ① 中古品の場合は「PSマーク表示がある＝安全とは限らない」が、製造されたときには最低限の安全を担保するよう設計されていた証明であるから、中古市場でも商品選択にはその基礎情報は必要
- ② 23年4月から自転車にもヘルメット着用が努力義務になり、今後徐々に普及していくと思われる。しかし、ヘルメットの出品では、SGマークのないものが多く見られる。値段やデザインに惑わされないように消費者に注意喚起し、マークを浸透させるためにも表示は必要



C2C取引について

1. 適用範囲の拡大の検討を

施策への提案

B2Cの通販だけでなく、トラブルの多いC2Cの取引も規律の対象とすべきと考える。
次回の改正時には適用範囲の拡大も含めて是非検討してもらいたい。

提案理由

- ① 製品安全誓約(自主的取組の位置づけ)は、DPFを介したC2C取引も対象にした。
- ② 高齢者のスマホ所持率は90%超、スマホ教室等でもフリマアプリ講座が開催されている現状から、高齢者などネット取引に不慣れな消費者のネット通販市場への参加が拡大すると予想される。
取引相手の信用性チェックが甘い消費者が多いことを鑑みると、C2C取引トラブルが増大する可能性が非常に高い。
- ③ 現状、消費生活センターでは個人間取引は原則扱えないので、法律による規律が望ましい。

2. 適用範囲を拡大した場合の開示請求について

施策への提案

法の規制対象をC2Cに広げた場合、一定の条件を満たせば、トラブル時には、秘密保持条項を入れた上で、相手方の個人情報開示をしてもよいのではないか。

3. 補償制度の対象範囲拡大

C2C取引でも、官民協議会構成員の事業者団体に属するDPF各社は、独自に、商品未着時の補償制度を整備している。

→ 補償制度整備については評価している。

提案

商品未着、偽造品の場合だけではなく、身体被害や財産被害なども救済できるように、補償制度の対象を拡大することを要望する。

IV

その他（シェアリングエコノミー）

社会の活性化にスキルシェアを生かしたい①

シェアリングエコノミー、特にスキルのシェアを進展させるには、安心して安全な環境で取引を行えるようにしていく必要があり、DPFの取組が非常に重要である。

現状の認識

- ① 人手不足、高齢者人材の活用、障がいを持った人でも活躍の場を持ち経済的に自立できるように社会が変わる必要性がある。
- ② 政府を含め副業を推進する動き
- ③ 自治体の行っていたサービスも人手不足、予算不足で縮小していく可能性があり、それに代わる民の手軽かつ安全なサービスが必要になる。

★考えられるスキルのシェア活用例(既にあるものだが..)

- ・介護保険利用でない病院などへの付き添い、突発的な子どもの預かりやお迎え
- ・人材が不足している中小企業でのスキルの提供 など

社会の活性化にスキルシェアを生かしたい②

スキルシェアを問題提起する理由

- ✓ シェアリングエコノミー協会の発表によると、22年度の市場規模は過去最高の2兆6158億円、2032年には15兆1165億円に拡大すると予想されている。
- ✓ シェアの種類は様々で、統計を見てもスペースのシェアが多いが、今後は現状認識で述べたように、モノやスペース以上に、スキルシェアが「助け合い」として重要になってくると考える。
- ✓ マッチング型DPFのスキルシェアについては、スキルの種類により、B2B、B2C、C2B、C2Cと取引形態も関係する法令も様々
- ✓ 取引はオンライン、履行はオフラインの場合、プライバシー面等で新たなトラブル発生も懸念される。



取引環境が整えば、消費者にもメリットがあると思われる。

スキル(ワーク)のシェアには課題も多く、個人の担い手では難しい部分もあることから、DPFに安全で安心な取引環境を設計してもらうことに、消費者として期待したい