

第5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

2024年6月時点：10社



アマゾンジャパン合同会社

理事



eBay Japan合同会社

 コマース&ライフ

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



LINE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

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

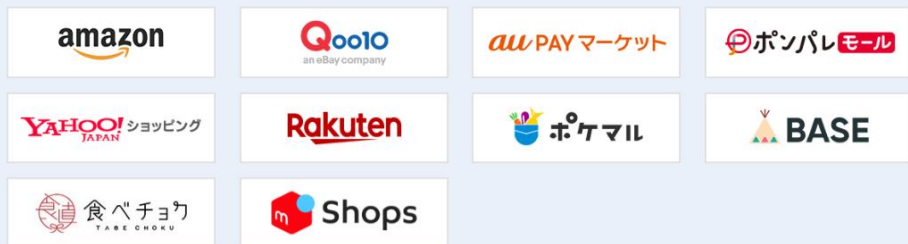
トップ > 各社の取組

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、消費者の皆様により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（B to 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/>

官民協力の取組事例

製品安全誓約の取組

- 2023年6月29日より、官民協力のもと[製品安全誓約の取組](#)を開始
- JOMC会員のうち6社が署名済み
- 対象の製品分野も増え、手探りながらも継続的に取組を実施している

DPF消費者保護法に関する周知活動

- 消費者庁の[リーフレット](#)作成に協力（2024年2月発行）
- 会員企業のサイトで消費者向けの紹介事例あり
- 今後JOMCのサイトにも周知活動のためのページを設ける予定

会員企業サイトで
消費者向けに
紹介した事例



製品安全に関するシンポジウム参加

- 2023年11月に開催された【地方創生SDGs官民連携プラットフォーム『安全とSDGs分科会』2023年度秋季シンポジウム「日本版『製品安全誓約』について考える」】にJOMCが参加



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調査および情報提供

今後の取組に役立てるため、以下のような内容について、行政による調査と情報提供をお願いしたい

- 法の施行状況
- 消費者被害の状況の推移
特に、どのようなDPFでどのような消費者被害が発生しているのか、海外事業者が運営するDPFについてどのような状況になっているか、等
- 消費者の受け止め方（本法についての認知度、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）
- DPFの外で起きている問題との関連性（例えば、被害発生きっかけがDPFではなくSNSだったりしないか）

②官民の協力の枠組みに参加する事業者の拡大の検討

以下についても検討してみてよいのではないか

- 製品安全誓約に署名する事業者を増やし、取組を拡大
- 官民協議会に参加する事業者を増やし、より広い分野で取組を実施
- 事業者にとっても消費者にとっても、事業者が枠組みに参加することのメリットを感じやすくするための仕組み