

事務局説明資料

令和 6 年 11 月 1 日

消費者庁取引デジタルプラットフォーム消費者保護室

○申出に関する状況①

○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、その旨を消費者庁にインターネット（ウェブサイトへの入力）等で申し出ることが可能。

＜令和6年度上半期の申出件数の推移＞

期 間	件 数	(令和5年度 同月件数)	(令和4年度 同月件数)
令和6年 4月1日～4月30日	211件（※1）	41件	—（※2）
5月1日～5月31日	35件	33件	42件
6月1日～6月30日	39件	42件	59件
7月1日～7月31日	50件	22件	40件
8月1日～8月31日	36件	15件	44件
9月1日～9月30日	38件	26件	46件
合 計	409件	179件	231件

※1：令和6年4月の申出件数は211件であるが、同一の直販サイトに係る同一趣旨の申出145件及び同一のオンラインゲームに係る同一趣旨の申出9件の計154件を含んでいる。当該重複を除き、それぞれを1件として計上した場合の令和6年4月の申出件数は59件／令和6年度上半期の申出件数の合計は257件である。

※2：令和4年4月は申出の受付開始前（取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の施行日は令和4年5月1日）であるため、件数を記載していない。

○申出に関する状況②

＜令和 6 年度上半期の申出件数の推移＞

申出カテゴリー（※ 1）	件数	（令和 5 年度 上半期件数）	（令和 4 年度 上半期件数）
①取引デジタルプラットフォーム（物販系）	8 1 件	3 9 件	4 0 件
②取引デジタルプラットフォーム（役務提供系）	2 5 件	1 0 件	7 件
③取引デジタルプラットフォーム関連の申出（①及び②）合計	1 0 6 件	4 9 件	4 7 件
④上記以外の申出（直販サイト等）	3 0 3 件（※ 2）	1 3 0 件	1 8 4 件
合計	4 0 9 件	1 7 9 件	2 3 1 件

※ 1：上記の表では、

- ・商品の販売が行われるオンラインモール、オークション、フリマサイトを「取引デジタルプラットフォーム（物販系）」
 - ・予約サービス、クラウドファンディング、スキルシェア等を「取引デジタルプラットフォーム（役務提供系）」
- と分類している（あくまでも上記の表で内訳を整理する際の便宜的な呼称である）。

※ 2：前頁に記載したとおり、令和 6 年度上半期の④の件数（303件）には、同一の直販サイトに係る同一趣旨の申出145件及び同一のオンラインゲームに係る同一趣旨の申出 9 件の計154件を含んでいる（当該重複を除きそれぞれを 1 件として計上した場合の④の件数は151件）。

○申出に関する状況③

○取引デジタルプラットフォームを介さない取引形態（直販サイト等）に関する申出が多いことを踏まえ、本年7月に消費者庁のウェブサイト（①申出手続の案内ページ及び②申出フォーム）のリニューアルを実施。

①：特商法に基づく申出・情報提供に関する案内やフォームへのリンクを追加。

②：フォーム画面冒頭にイメージ図（取引の関係を示す図）等を追加。

①

注意事項に同意しました（申出フォームへ進む）

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に基づく申出フォーム

書面による申出

ページ下の様式(PDF)に必要事項を記載の上、以下の宛先まで郵送ください。
なお、いただいた書類は返却いたしませんので、あらかじめご了承ください。

(宛先)
〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎4号館 7階
消費者庁 取引対策課 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室 申出担当

様式 [PDF:111KB]

(参考)特定商取引法に基づく申出・情報提供

消費者と販売業者等の二者しか登場しない(オンラインモール等を介していない)取引形態(例:直販サイト)の事業について、申出・情報提供をされたい場合は、以下のリンク先も御参照ください(特定商取引法に基づく申出・情報提供の方法等について掲載しています。)

※個別のトラブルの仲介・斡旋等については、お近くの消費生活センター(188【局番なし】)に御相談ください。

▶ 特定商取引法の申出制度
▶ 特定商取引法違反被疑情報提供フォーム

(担当課 取引対策課)

担当:取引対策課 取引デジタルプラットフォーム消費者保護室

②

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に基づく申出フォーム

【注意事項】
個別トラブルの仲介・斡旋等については、お近くの消費生活センター(188【局番なし】)にご相談ください。
例) 取引デジタルプラットフォーム提供者との契約内容・解約条件・アカウント・システム等のトラブル、販売業者等とのトラブル

消費者 ← 利用規約 → インターネット通販の契約の締結 (商品・サービスの購入) → 販売業者等
利用規約 ← 取引デジタルプラットフォームを運営する事業者 (取引の「場」を提供) → 販売業者等 (販売業者、役務提供事業者)

取引デジタルプラットフォームとは、インターネット上の取引の「場」であるデジタルプラットフォームにおいて、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を締結できるものです。

ショッピング、フリマ、オークション、予約サービス、クラウドファンディング、スキルシェア等のオンラインモールが取引デジタルプラットフォームに該当します。

この投稿フォームは、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が害されるおそれがあると認める場合に、その旨を申し出ることができます。

消費者と販売業者等の二者しか登場しない取引形態(例:直販サイト)については本法の申出の対象外となります。

入力画面

内容入力 → 確認 → 完了

・文字化けを防ぐため、半角カタカナ、丸数字、特殊文字は使用しないでください。
・一部の特殊文字は自動的に置き換えて受信します。
・なお、調査経過、調査結果等のお問い合わせについて一切お答えできませんので、ご理解をお願いいたします。

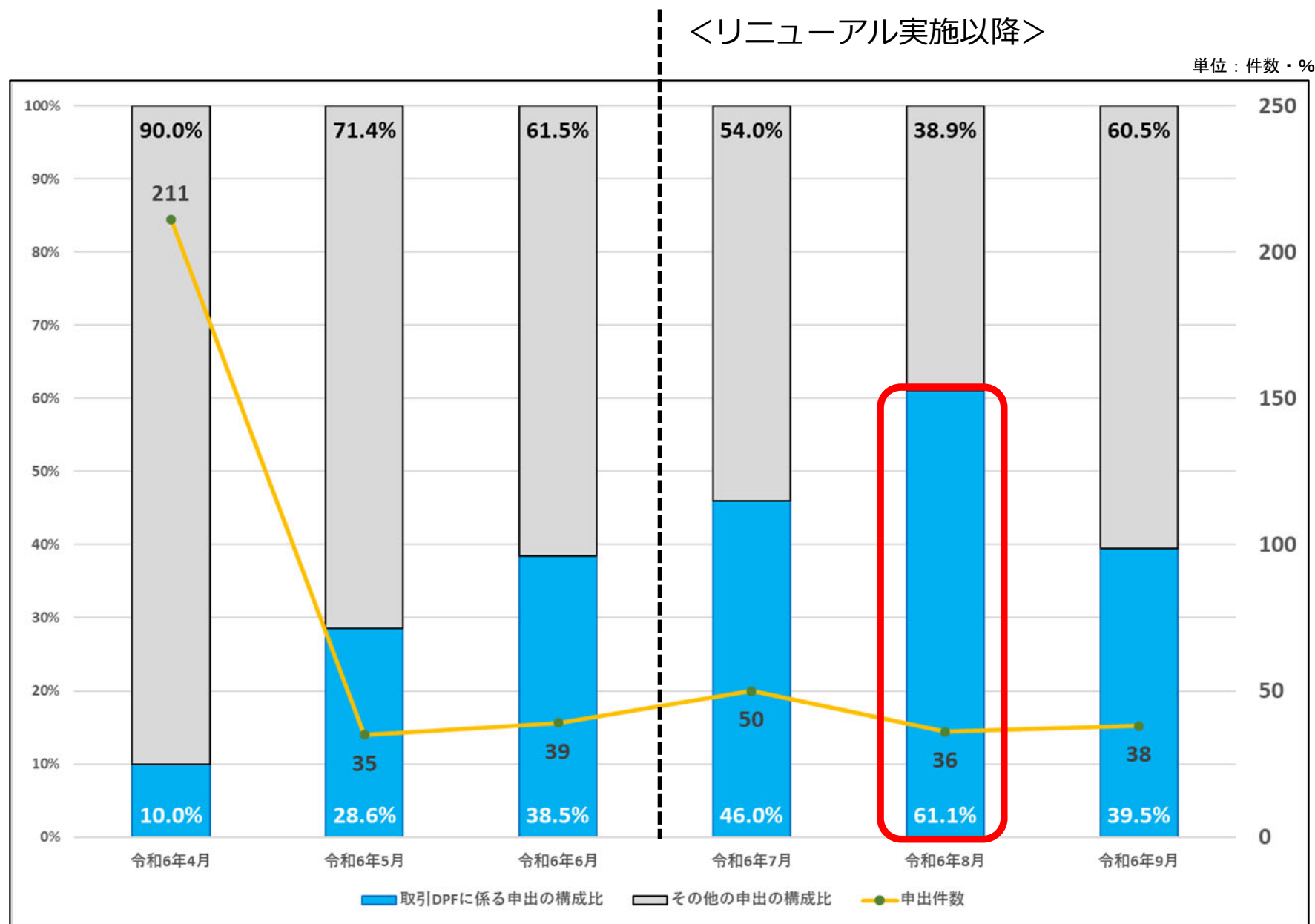
申出人(あなた自身)について

氏名又は名称 必須
例) 消費者太郎、株式会社〇〇

ふりがな(全角) 必須
例) しょうひやたらう、かぶしがいいやまるまる

○申出に関する状況④

○ウェブサイトのリニューアルの実施（令和6年7月1日）以降、取引デジタルプラットフォームに係る申出の構成比は上昇（8月は申出全体の61.1%に上昇）。



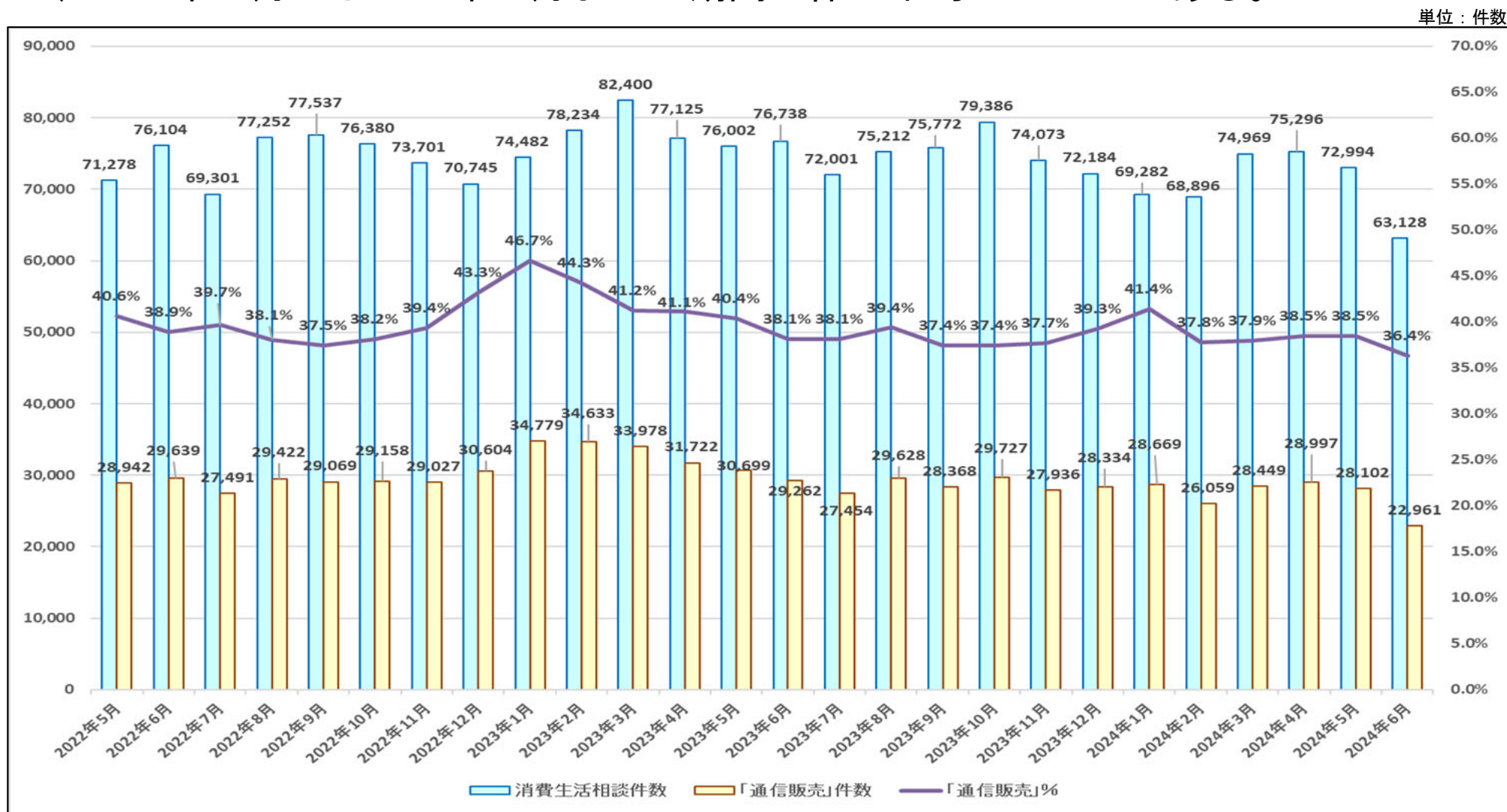
○法第4条に基づく要請を実施した案件

情報商材の表示に関する案件

- 記載された内容に基づきマーケティングを行うと、半年で数百万円を稼ぐことができる旨を表示して取引デジタルプラットフォーム上で販売されていた商品（いわゆる情報商材）
 - ⇒ 当該商品の実際の内容はマーケティングの方法に関する説明ではあるものの、インターネット検索等で容易に収集可能。また、購入者に特典を配布すると表示されていたが、実際には特典を得ることは不可能。
 - ⇒ 半年で数百万円を稼ぐことができるものではなく、表示は実際のものよりも著しく優良であると誤認させるもの。
- 当該商品の出品者（販売業者）はアラブ首長国連邦のドバイ在住と称している。
 - ⇒ 出品者・購入者間の連絡手段を用いても出品者とは連絡が取れない。
- 当該商品を販売する取引デジタルプラットフォームを提供する取引デジタルプラットフォーム提供者に対し、当該商品の表示の削除等を要請（令和6年10月）。

○消費生活相談の件数の推移

○消費生活相談の件数のうち販売購入形態に「通信販売」が選択されている件数の割合は、2022年5月から2024年6月までの期間全体の平均で39.5%である。



(※) 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、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費生活相談の情報の収集を行っているシステムをいう。

(※※) PIO-NETに登録された消費生活相談（2022年5月1日から2024年6月30日までの期間に受付、2024年7月31日までの登録分）の総数、販売購入形態に「通信販売」が選択されている相談を集計し、消費者庁で整理したもの。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

○「プラットフォーマー」関連の消費生活相談①

○他業者区分に「プラットフォーマー」が選択されている消費生活相談（単に「プラットフォーマー」関連の消費生活相談という。）の件数は、12月に増加する傾向にある。



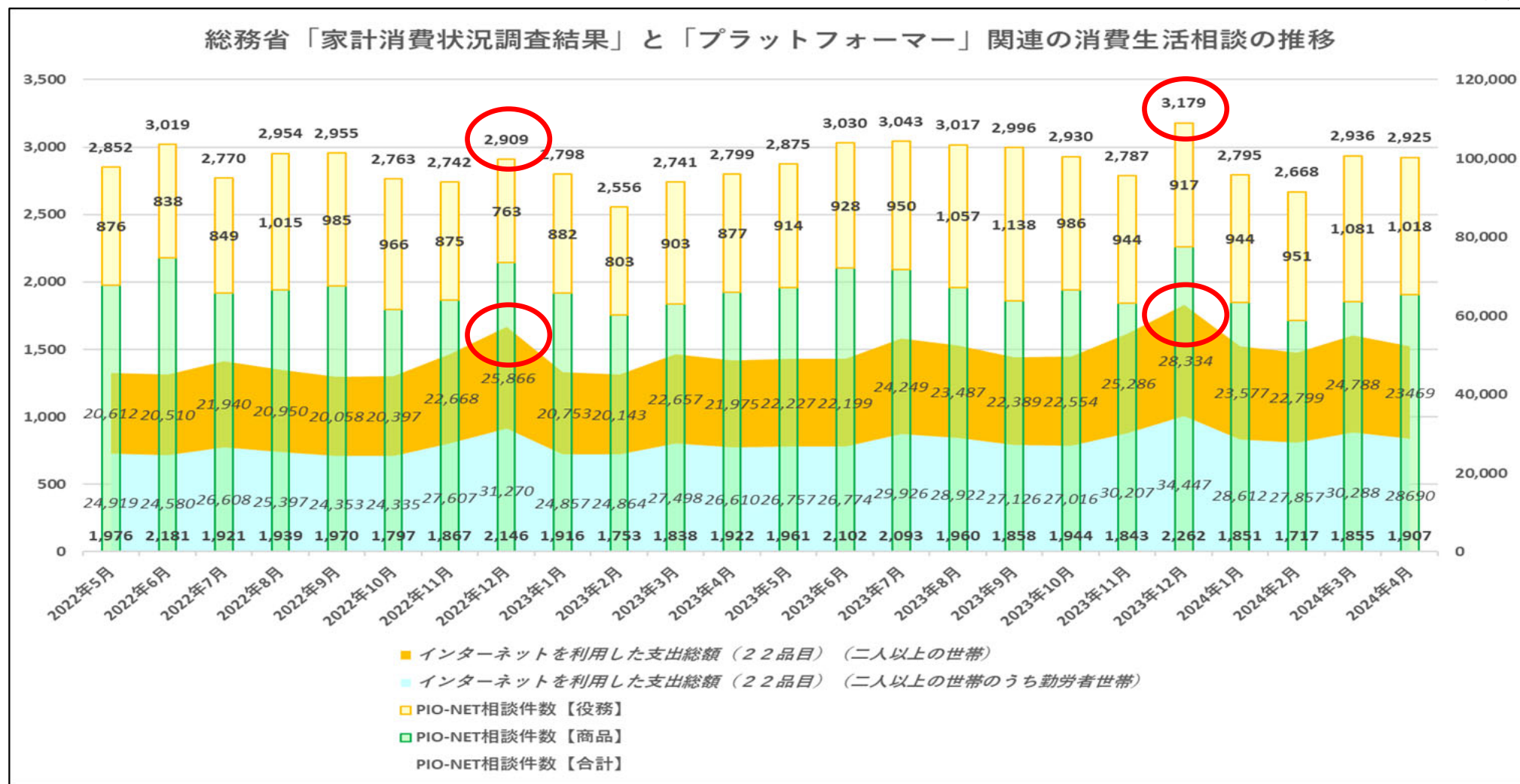
(※) PIO-NETに登録された消費生活相談（2022年5月1日から2024年6月30日までの期間に受付、2024年7月31日までの登録分）であって、他業者区分に「プラットフォーマー」が選択されている消費生活相談のうち「商品」「役務」に関するものを分類し、消費者庁が独自に集計・分析したもの。なお、本頁以降の資料も同様である。

○「プラットフォーム」関連の消費生活相談②

○総務省「家計消費状況調査結果」によると、インターネットを利用した支出総額は12月に増加する傾向にある。

⇒ 「プラットフォーム」関連の消費生活相談の件数も同じ傾向にある。

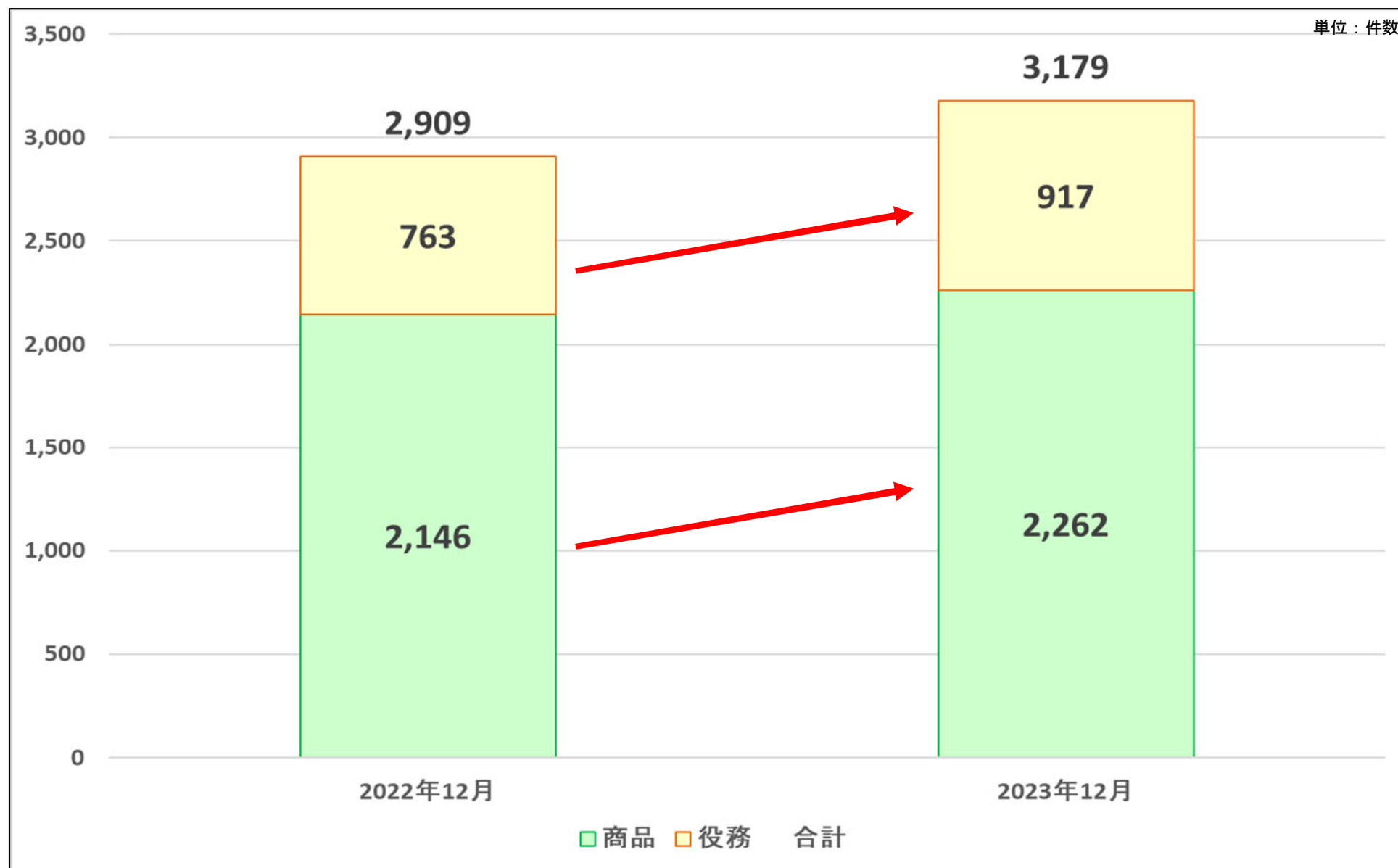
単位：円・件数



（※）総務省「家計消費状況調査結果」のインターネットを利用した1世帯当たり1か月間の支出総額（二人以上の世帯のうち勤労者世帯）（全国）の数値を消費者庁で整理したもの。

○「プラットフォーム」関連の消費生活相談③

○「プラットフォーム」関連の消費生活相談の件数を2022年と2023年の12月で比較すると、商品、役務の両区分ともに増加している。



○「プラットフォーム」関連の消費生活相談④

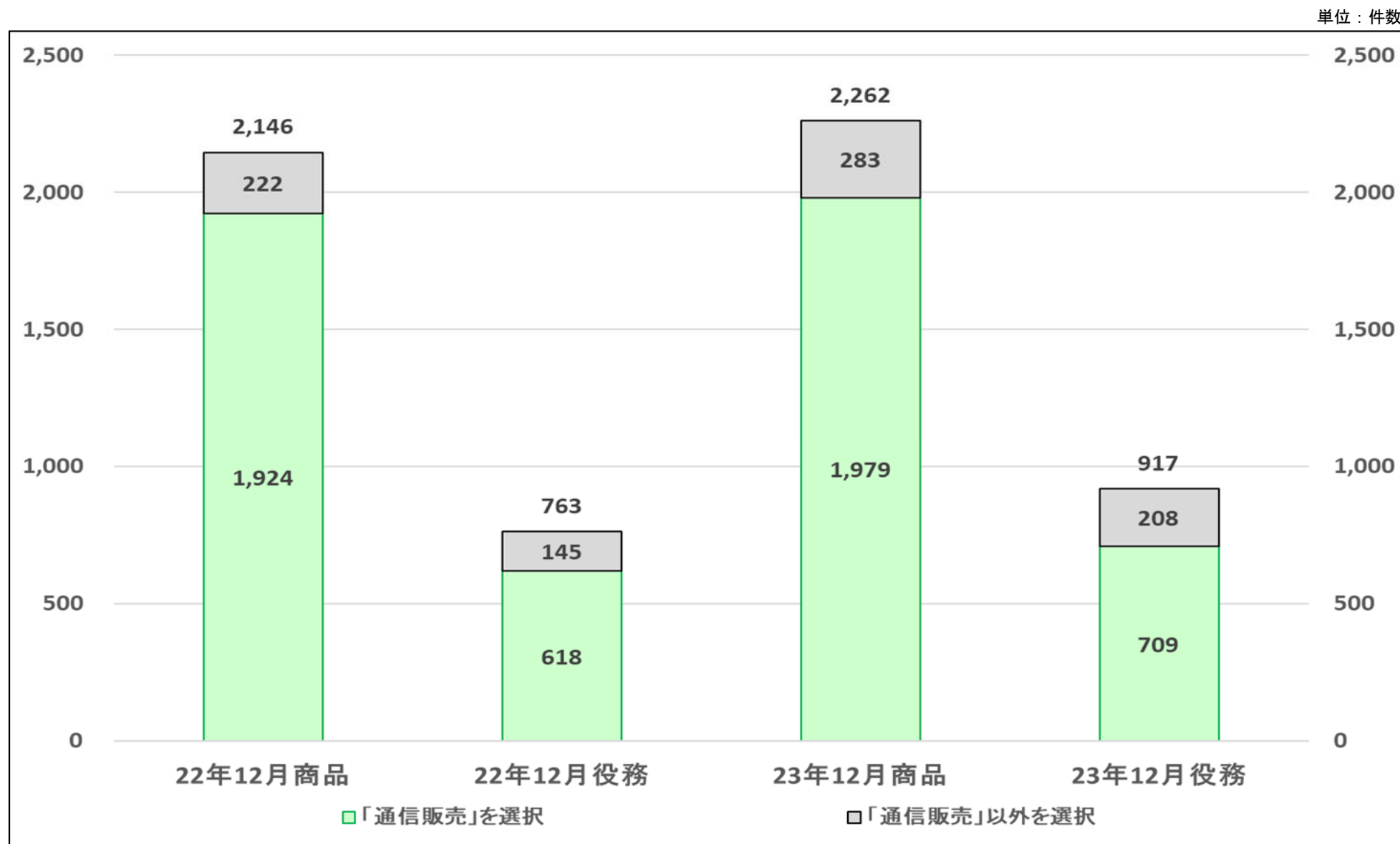
○インターネットを利用した支出総額を2022年と2023年の12月で比較すると、全体の支出総額が増加している(2023年12月は前年比で10.2%増加している)。

項目	単位	2022年12月（全国）	2023年12月（全国）	前年比
インターネットを利用した支出総額（22品目計）	円	31,270	34,447	110.2%
〔贈答用〕贈答品	円	2,276	2,290	100.6%
自宅用計	円	28,994	32,157	110.9%
〔自宅用〕計（食料）	円	6,994	7,320	104.7%
〔自宅用〕家電	円	1,963	2,190	111.6%
〔自宅用〕家具	円	806	655	81.3%
〔自宅用〕計（衣類・履物）	円	3,700	4,001	108.1%
〔自宅用〕計（保健・医療）	円	1,071	1,215	113.4%
〔自宅用〕化粧品	円	1,084	1,236	114.0%
〔自宅用〕自動車等関係用品	円	697	727	104.3%
〔自宅用〕書籍	円	538	621	115.4%
〔自宅用〕音楽・映像ソフト、パソコン用ソフト、ゲームソフト	円	654	683	104.4%
〔自宅用〕計（デジタルコンテンツ）	円	605	753	124.5%
〔自宅用〕保険	円	1,245	1,217	97.8%
〔自宅用〕計（旅行関係費）	円	4,099	5,546	135.3%
〔自宅用〕チケット	円	1,029	1,297	126.0%
インターネットを通じて注文をした世帯数	世帯	6,705	6,738	100.5%
インターネットを通じて注文をした世帯（1万分比）	1万分比	6,671	6,914	103.6%
インターネットを通じて注文をした世帯当たりの支出総額	円	46,873	49,822	106.3%

（※）総務省「家計消費状況調査結果」のインターネットを利用した1世帯当たり1か月間の支出総額（二人以上の世帯のうち勤労者世帯）（全国）の数値を消費者庁で整理したもの。

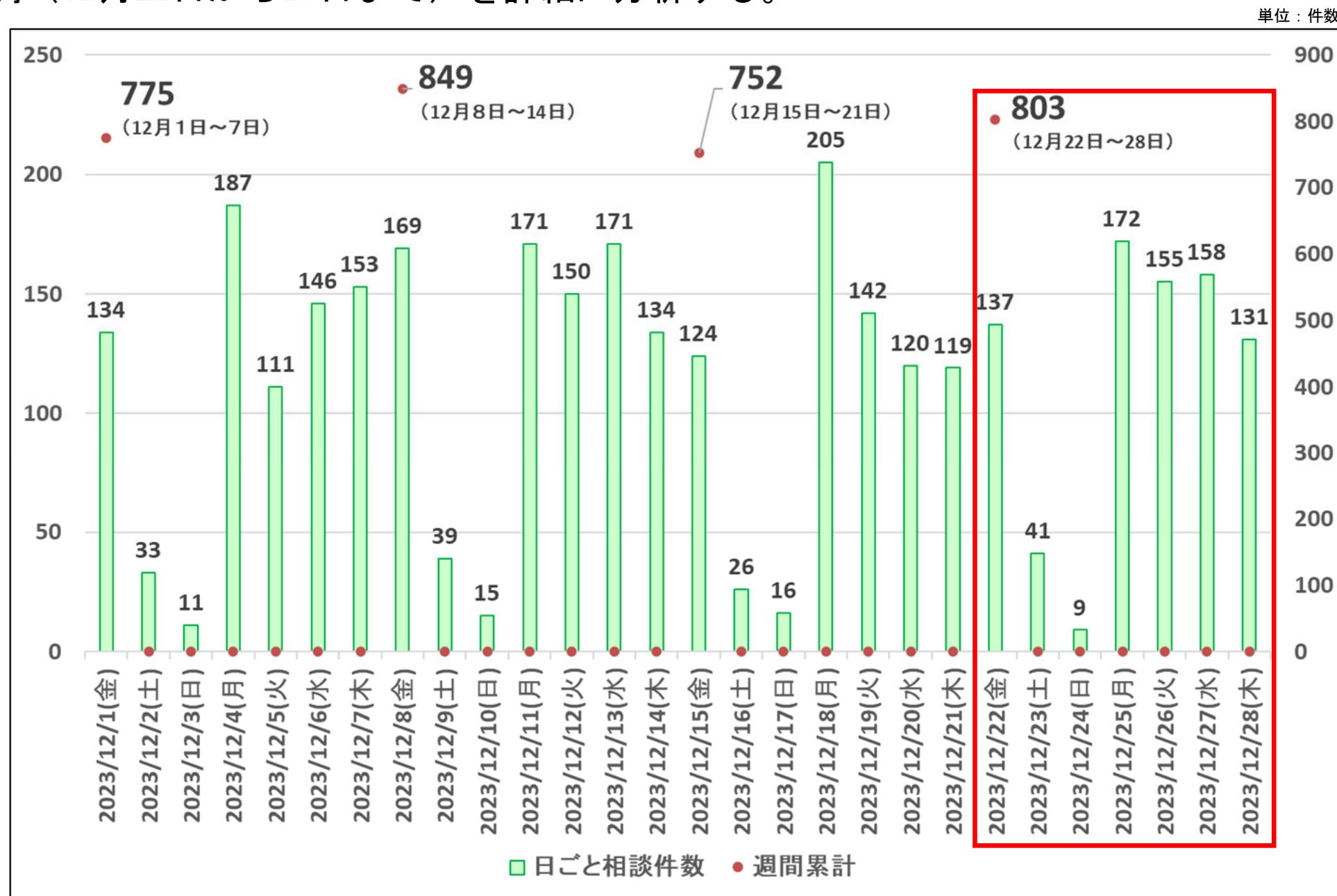
○「プラットフォーマー」関連の消費生活相談⑤

○「プラットフォーマー」関連の消費生活相談については、販売購入形態として「通信販売」が選択されている場合が多いが、「不明・無関係」を含め「通信販売」以外が選択されている場合もある（2023年12月の商品では12.5%、役務では22.7%）。



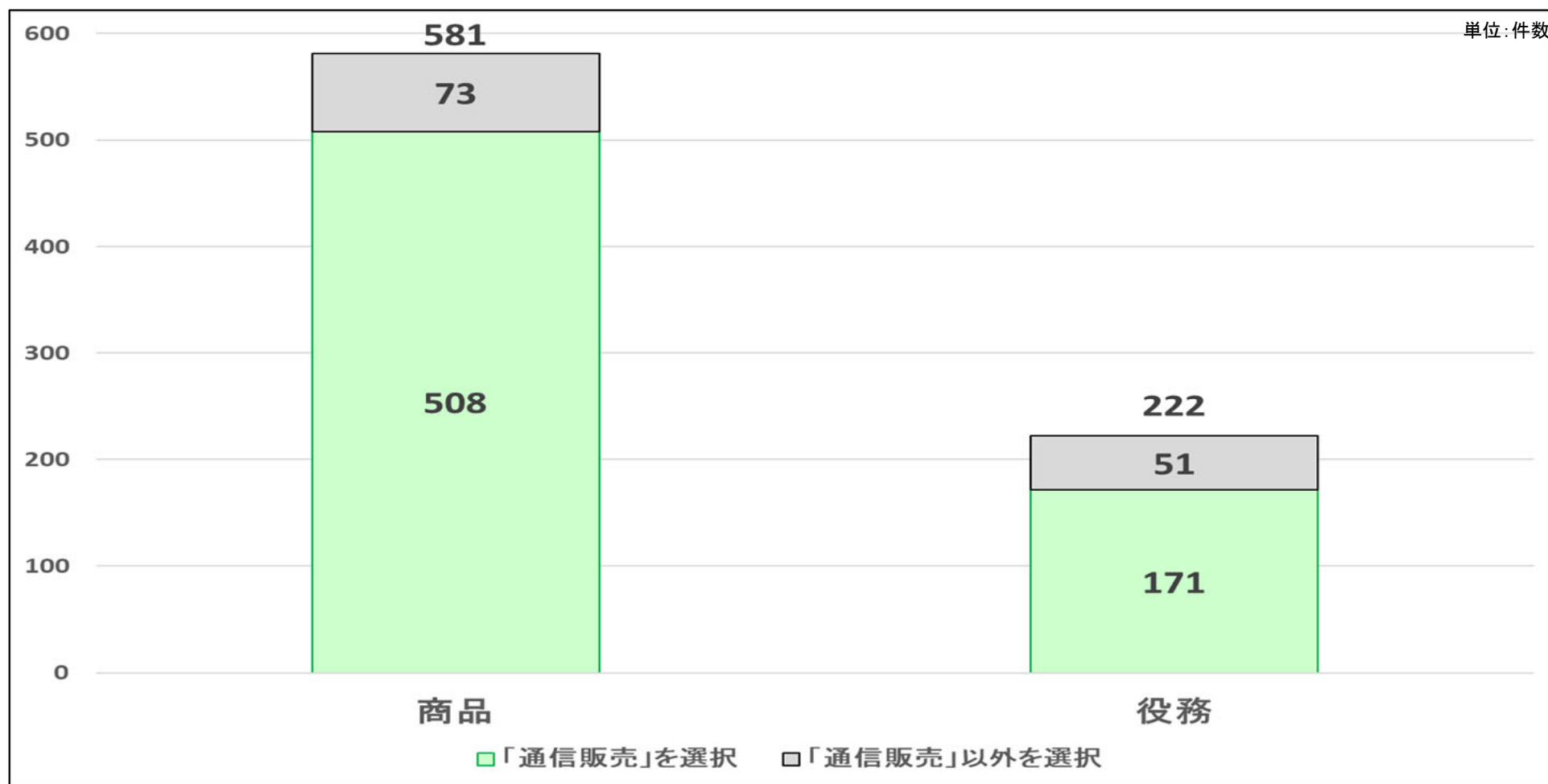
○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑥

○2023年12月の「プラットフォーム」関連の消費生活相談の件数に関し、最終の7日間（12月22日から28日まで）を詳細に分析する。



○「プラットフォーマー」関連の消費生活相談⑦

- 12月22日から28日までの「プラットフォーマー」関連の消費生活相談の803件のうち、
- ・商品に係る相談が581件（そのうち販売購入形態として「通信販売」が選択されているものは508件〔①〕、「通信販売」が選択されていないものは73件〔②〕）
 - ・役務に係る相談が222件（そのうち販売購入形態として「通信販売」が選択されているものは171件〔③〕、「通信販売」が選択されていないものは51件〔④〕）
- となっている。

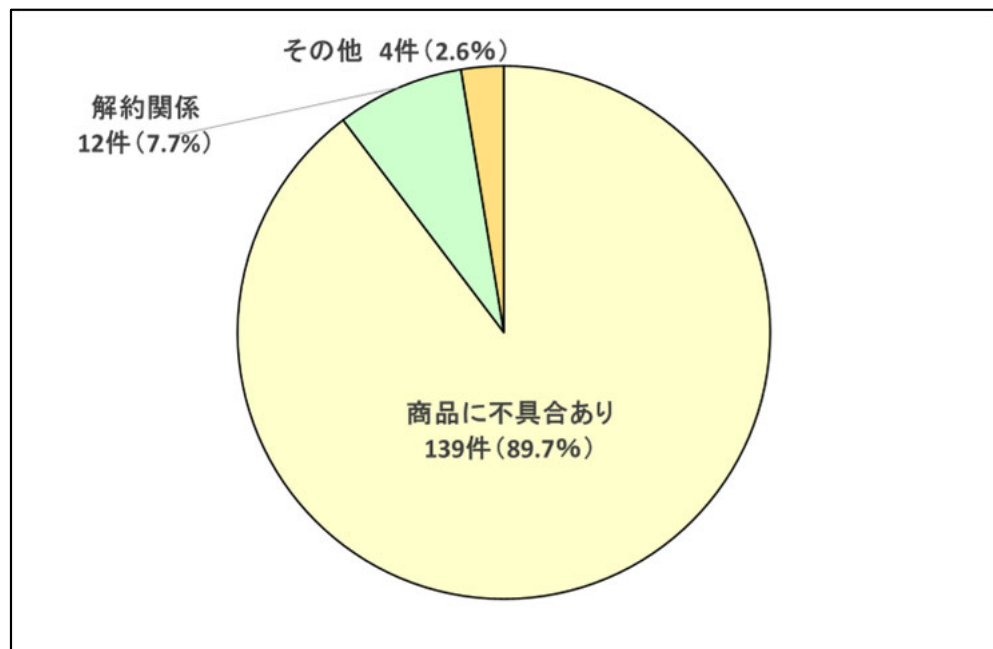


○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑧

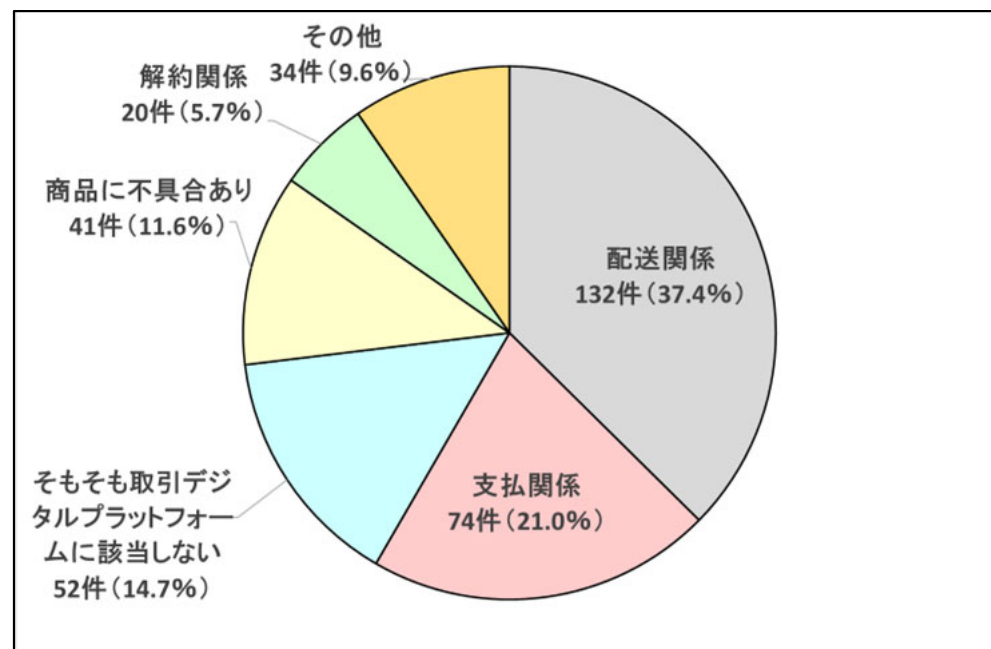
○「商品」に係る相談のうち「通信販売」が選択されたもの（508件）の分類

- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談は155件
⇒商品に不具合があるといった相談が139件
（「不良品」26件、「イメージが違う」24件、「商品が違う」22件）
- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談は353件
⇒配送関係の相談が132件
（「商品が届かない」61件、「身に覚えなし」49件）
⇒支払関係の相談が74件
（「フィッシング」19件、「カードの不正利用」13件、「支払の督促」8件）
⇒そもそも取引デジタルプラットフォームに該当しない相談が52件
（「直販サイト」16件、「画像等共有サイト」7件、「事業者からの相談」5件）
⇒なお、CtoC取引と見られる相談が94件（出品者関係が24件、購入者関係が70件）

<取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談>



<取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談>



○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑨

○消費生活相談の具体例（「商品」に係る相談のうち「通信販売」が選択されたもの）

取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談

【商品不具合（不良品）】

- ・14日ほど前に妻がネット注文した電動ドライバーが電源が入らず不良品だった。販売店に電話したら、再度新しい商品を届けると言われたが、届いたのも同様に通電せず。付属品として入っていた10本くらいのドライバーの先が錆びていたので、販売店に再度電話したが、今度は連絡が全くつかなくなり困った。返金してほしい。

【商品不具合（イメージが違う）】

- ・子供のクリスマスプレゼントにネット通販でバスケットボールを購入した。届いてみたら、色も質感もネット上の写真とあまりにも違うので、返品を申し出たら、多少の違いはご了承くださいと言われ、取り合ってもらえなかった。納得できない。

【商品不具合（商品が違う）】

- ・オークションサイトに出品しているリユースショップから海外ブランドの財布をカード決済で購入した。出品時に表示されていたシリアルナンバーと違うナンバーの商品が届き、さらに写真にはなかった傷が付いていた。出品店舗に電話をして申し出た。店舗はそれを認め返品返金に応じると言った。対応はカスタマーサポートが行うと案内され、商品が届いたその日に問い合わせフォームから申し出をした。自動受信メールは届いたが返信がないので、翌日も同じフォームから申し出をしたが返信はない。電話をしてもコール音が鳴った後で切れてしまう。規約には返品返金を受け付けるのは商品到着から7日以内と書いてある。このまま7日経過してしまったらどうなるのか不安。どうしたらよいか。

取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談

【配送関係（商品が届かない）】

- ・妹から連絡があり、「2週間前、大手通販サイトに出品しているネット通販ショップでクリスマスプレゼントの「おもちゃ」を購入した。配達先は（相談者である）姉の自宅にしている。『明日までに商品が到着しない場合は、解約表示ボタンで直ぐに解約可能』と記載があった。本日、通販ショップの商品追跡を確認すると『配達したが、不在でした』の表示になり、解約表示が消え解約できないようになっている。」との内容だった。私の自宅に商品は届いてない。不在にした時間は無く、配達員が訪問した形跡も無く、不審だったので直ぐに妹に連絡した。妹は、「海外のサイトのため、メールは外国語で表示され理解できない。電話番号は表示が無く連絡不能だ。解約希望だがどうしたらいいか」とのことだった。解約希望。

【配送関係（身に覚えなし）】

- ・4日前、全く登録したことのない大手プラットフォーム事業者の箱が、玄関の横に届けられていた。宛名や住所は自分のものに間違いはないが、差出人の名前は無く、商品名もない。自分は注文した覚えはなく、一人暮らしなので家族が注文することはない。未開封なので、請求書が箱の中に入っているかどうか分からないが、どのように処理したらよいか。

（※）PI0-NETに登録された相談概要を消費者庁で整理したもの。

○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑩

取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談

【支払関係（フィッシング）】

- ・2週間前から宅配便の不在通知のSMSが1日300件位届くようになった。携帯ショップに相談し、強い迷惑メール設定をかけてもらい一旦は収まったが、すぐにまた大量に届くようになった。その後、「あなたの電話番号からSMSが届いている」と知らない人から電話が入るようになり、昨日、携帯キャリアから、「キャリア決済の限度額10万円まで利用したので利用を止めます」というメールが届いた。もしかしたら、昨日インストールした迷惑メールを拒否するアプリが不正だったのかと思い、すぐにアンインストールしたが、今後どうしたらいいか。

【支払関係（カードの不正利用）】

- ・クレジットカードの請求明細に覚えのない請求が計上されていることに気づいた。今月19日に38700円、23日に37500円の合計76200円である。請求元はフリマサイトになっており、支払方法はキャリア決済になっている。4年前このフリマサイトを利用したことがあるため、念のためアカウントの購入履歴を確認したところ、使用履歴はなかった。今後どうしたらいいか。

【そもそも取引デジタルプラットフォームに該当しない（直販サイト）】

- ・1週間ほど前にゲームのコントローラーを購入しようとネットで検索をした。一番上に出てきたサイトで注文した。価格は2万円ほど。指定口座（個人名）に振込むようメールがあり、翌日振込、確認してもらおうよう返信したが確認メールが届かない。何度か再メールしたが返信はない。その後、プラットフォームからサイト検索しても見つからなくなり、もらったメールから飛ぶURLではサイトを見ることができる。詐欺サイトなら返金を希望、センターに相談したい。

【CtoC取引と見られる（出品者による相談）】

- ・スニーカーの売買サイトで定価1万2千円くらいの人気のブランドスニーカーを4万2千円くらいで買った。売買サイトでは鑑定をしてから売買が成立する仕組みで、新品との鑑定で成立した。届いた商品を確認したがサイズが27cmで自分は27.5なので、同じサイトに売りに出した。4万4千円だったが、シュータンに破れがあるとの鑑定が出た。サイズが違うから履いていないと交渉したが、録画記録を確認したが結果は変わらないと言われ、中古として出せますと言われた。自分は鑑定中に破いたのではないかと思っていて、鑑定に納得できない。

【CtoC取引と見られる（購入者による相談）】

- ・半年前フリマサイトで中古のスマホを購入した。代金は4万円だった。12月初旬スマホが使えなくなった。スマホに残債があり使用を停止されたようだ。サイトの事務局に問い合わせフォームから申し出ると、審査の結果、不正取引と判断し、返品返金対応となると連絡があった。交通機関の決済アプリをインストールしていたので移行に時間がかかると伝えた。当該フリマサイトから新たにスマホを購入しアプリを移行した。その後サイトの事務局に移行が済んだことを伝えると、半年前に購入した端末が使えるようになっていると言われ返品はできないと拒絶された。納得がいかない。

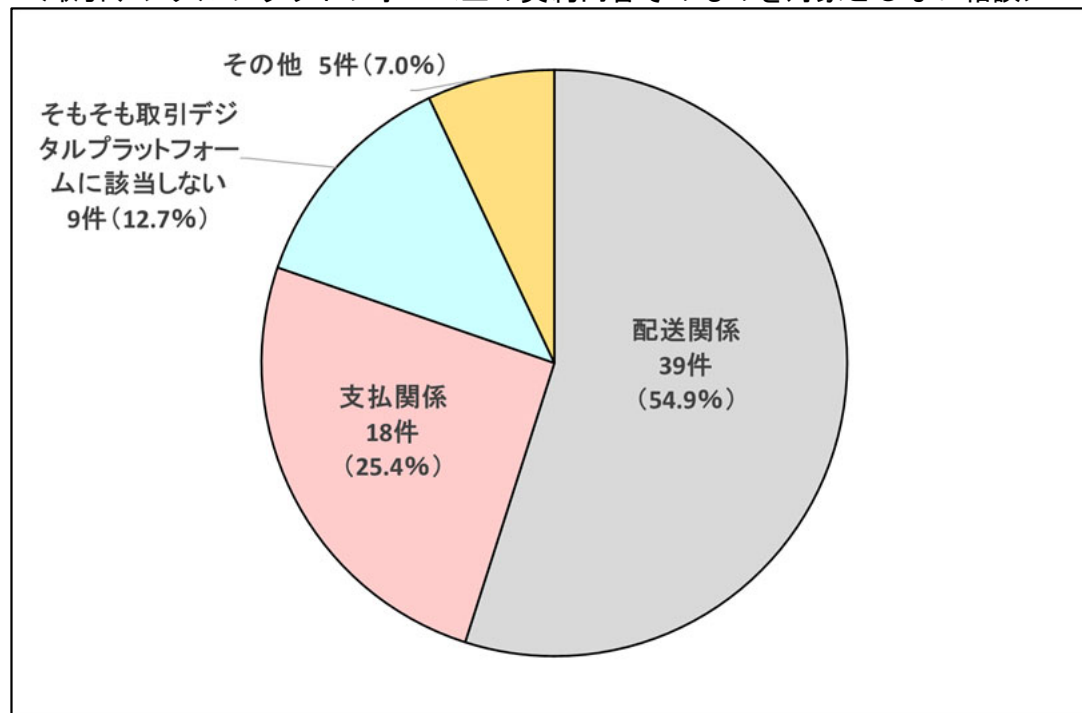
（※）PIO-NETに登録された相談概要を消費者庁で整理したもの。

○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑪

○「商品」に係る相談のうち「通信販売」が選択されていないもの（73件）の分類

- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談は2件
⇒商品に不具合があるといった相談が2件（「不良品」2件）
- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談は71件
⇒配送関係の相談が39件
（「身に覚えなし」35件、「置き配」2件）
⇒支払関係の相談が18件
（「フィッシング」9件、「カードの不正利用」8件、「覚えのない請求」1件）
⇒そもそも取引デジタルプラットフォームに該当しない相談が9件
（「プラットフォームが選択された趣旨不明」4件）
⇒なお、C to C取引と見られる相談が4件（出品者関係が3件、購入者関係が1件）

＜取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談＞



○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑫

○消費生活相談の具体例（「商品」に係る相談のうち「通信販売」が選択されていないもの）

取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談

【商品不具合（不良品）】

- ・子のクリスマスプレゼント用に13000円、後払いで注文。届いた自転車は、ブレーキが利かず、張ってあるシールも斜めで梱包の中にごみも入っていた。返品を受けるように連絡をしたが一切連絡がなく、夫が当該ショップの電話番号を見てかけたところ、外国人と思われる人が電話に出たがすぐに切られた。それから電話を取ってもらえない。

取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談

【配送関係（身に覚えなし）】

- ・宅配で届く予定の物があつたので、うっかり開封してしまった。スूपセットのようだ。差出人の名前がなく、何人かにたずねてみたが、分からなかった。

【支払関係（フィッシング）】

- ・SMSに荷物の不在通知のメッセージが届き、サイトを開こうとしたらIDとパスワードの入力を求められた。入力せず、プラットフォーム事業者にお問い合わせしたところフィッシングだと教えてもらった。助言を受けパスワードは変更したが、心配だ。

【そもそも取引デジタルプラットフォームに該当しない】

- ・4カ月前、リフォームサイトに外構工事の見積りを依頼し、依頼された業者が来て見積もった。業者から、「サイトを通さず直接契約すれば5万円安くする」と言われた。水栓、駐車場ルーフ、ウッドデッキ、フェンスの工事を依頼し、費用115万円は全額先払いした。最初にウッドデッキの工事を終え、それから3週間連絡がとれない。名刺にある工務店の事務所も出ず、担当者の携帯は留守番電話に伝言しても連絡がない。サイト運営事業者に責任を問うこともできない。どうしたらいいか。工事をしないなら返金してほしい。

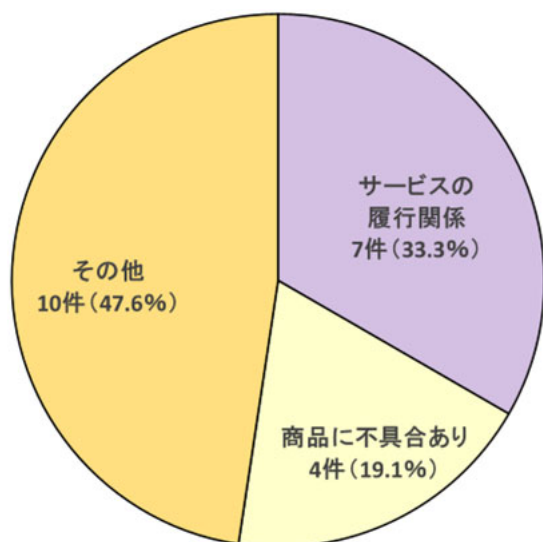
（※）PIO-NETに登録された相談概要を消費者庁で整理したもの。

○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑬

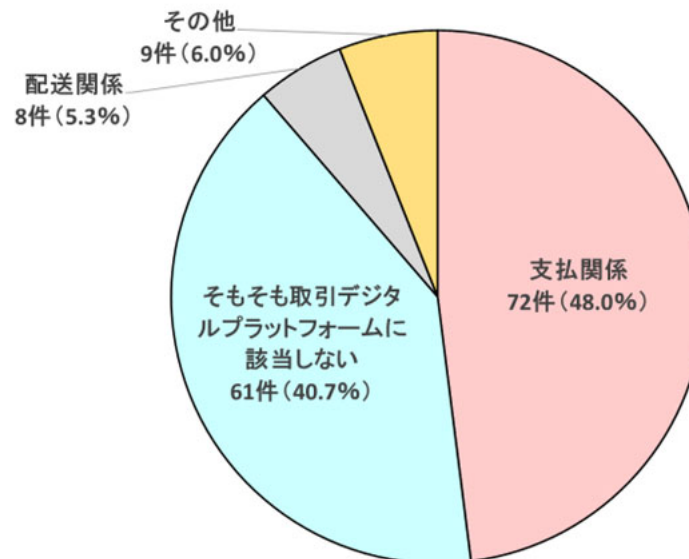
○「役務」に係る相談のうち「通信販売」が選択されたもの（171件）の分類

- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談は21件
⇒サービスの履行関係の相談が7件
（「暮らしに関するサービス」5件、「旅行予約」2件）
- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談は150件
⇒支払関係の相談が72件
（「ゲーム課金」53件、「カードの不正利用」9件）
⇒そもそも取引デジタルプラットフォームに該当しない相談が61件
（「直販サイト」9件、「ゲーム以外の課金」7件、「SNS広告」7件）
⇒なお、CtoC取引と見られる相談が10件（出品者関係が3件、購入者関係が7件）
- ・【商品】に該当すると思われる相談が15件（「配送関係」7件、「商品に不具合あり」4件）

＜取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談＞



＜取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談＞



○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑭

○消費生活相談の具体例（「役務」に係る相談のうち「通信販売」が選択されたもの）

取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談

【サービスの履行関係（暮らしに関するサービス）】

- ・ネットで暮らしのサービス事業者を紹介しているサイトからエアコンクリーニングの業者を探して依頼した。クリーニングの後、1台が風が出ないようになり、事業者に伝え、業者からメーカーに問い合わせ、クリーニングによる不具合ではないと返答があり、その後、連絡が取れない。クリーニングをする前は使っていた。業者は風が出ていたことは、表示のランプがついていないなら、基板の不具合ではない。エアコンは4年半前に購入した。エアコンの修理をするには費用が掛かるので、クリーニング代金を返金してほしい。

取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談

【支払関係（ゲーム課金）】

- ・中学3年生の息子が先月より、スマートフォンでサッカーゲームアプリで課金していることがわかった。先月の請求が約5000円、今月が20000円弱であった。支払いはキャリア決済でクレジットカードを紐づけている。携帯電話料金が高額になっており、ゲーム課金していることに気づいた。息子のスマートフォンの契約名義人は母である私、使用者は息子としている。ペアレンタルコントロールを設定していたが、設定を解除し課金したようだ。課金額とゲーム内のコイン量が合致せず疑問だ。未成年者契約の取り消しも含めて、昨日、プラットフォームに返金申請した。ゲームアプリは削除し、課金できないようにした。返金してもらえるか。

【そもそも取引デジタルプラットフォームに該当しない（直販サイト）】

- ・検索サイトでプリンタートラブルの解決方法を探したところ、質問サイトが検索の最上位に表示された。トライアル利用なら1週間で500円と安価だったので、クレジットカード決済で申込んだ。申込から1週間経過すると本契約となり、4980円が請求されることになっていたが、サポートを受けてプリンターの問題がすぐに解決したため、解約しようとして業者へ架電するが繋がらない。サポートを受けた際、オペレーターの日本語に違和感があったため、詐欺に遭ってしまったのではないかと思いセンターへ相談。クレジットカードを不正使用されないか不安。

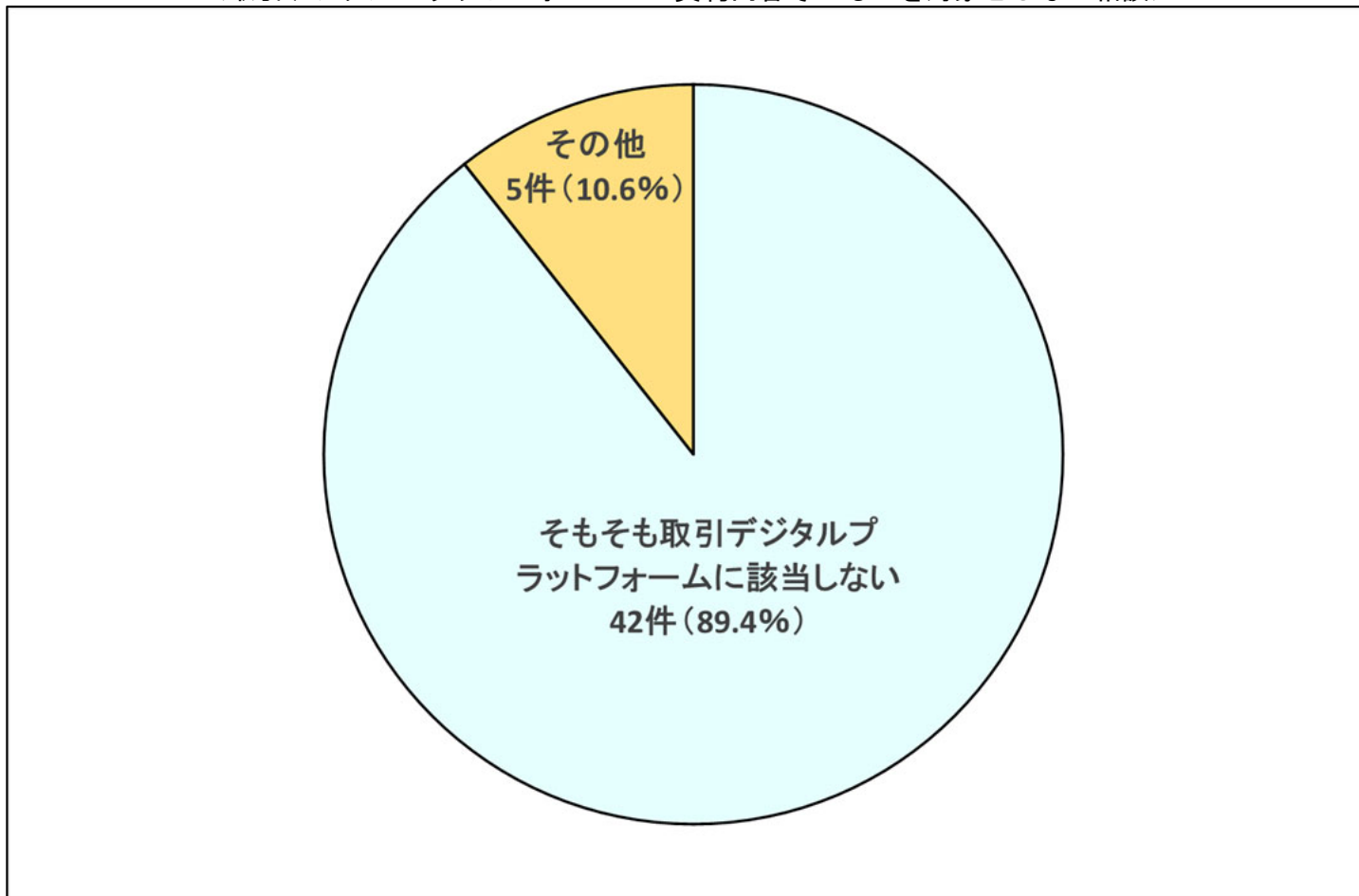
（※）PIO-NETに登録された相談概要を消費者庁で整理したもの

○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑮

○「役務」に係る相談のうち「通信販売」が選択されていないもの（51件）の分類

- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談は4件
（「暮らしに関するサービス」2件、「旅行予約」1件、「理美容」1件）
- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談は47件
⇒そもそも取引デジタルプラットフォームに該当しない相談が42件
（「暮らしに関するサービス」20件、「詐欺広告」4件）

＜取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談＞



○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑯

○消費生活相談の具体例（「役務」に係る相談のうち「通信販売」が選択されていないもの）

取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談

【サービスの履行関係（暮らしに関するサービス）】

- ・プラットフォームから探した業者に、水回りのクリーニングをやってもらったら、ユニットバスの壁を金属たわしのようなものでこすったらしく、腰から下の方が茶色だったのに白くなってしまった。傷だらけでザラザラしている。業者に保証してほしいとメールしたら電話がかかってきて、「プラットフォームの保証が使えるか調べてみるが、難しいかもしれない。」と言われたが、その後連絡がない。どのように交渉したらよいか。作業代の29000円はクレジットカードで払った。

取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談

【そもそも取引デジタルプラットフォームに該当しない（暮らしに関するサービス）】

- ・賃貸マンションで一人暮らしをしている。トイレが詰まってしまい、近くに住む娘に相談したところ、娘がネット検索で見つけた業者の電話番号を教えられ、電話をかけて修理を依頼した。オペレーターの説明では出張と見積だけで5000円かかるとのことだった。了承して業者に来てもらったが、詰まりが直らず、言われるままに作業を頼んだところ、約30万円を請求された。現金で一括で支払うよう迫られ、コンビニATMでお金を引き出して支払ってしまったが、金額も納得できない。返金してもらいたい。

【そもそも取引デジタルプラットフォームに該当しない（暮らしに関するサービス）】

- ・昨日部屋のタッチパネル式の鍵が作動せず、インターネットで見つけた開錠業者紹介サイトから業者を呼んだ。電話口での案内は5000円から1万円だろうと言われた。HPの記載では他社との料金比較のような形で2200円からとなっていた。しかし、深夜料金、交通費3000円、品番とメーカーで追加料金が異なるなどと言われ、計69000円請求されて支払った。現金で支払った。高額ではないか。適正価格か知りたい。作業員は2人来たがそのうち1人は顔を見知っており、知られていて怖い。

（※）PIO-NETに登録された相談概要を消費者庁で整理したもの

○「プラットフォーム」関連の消費生活相談⑪

○12月22日から28日までの「プラットフォーム」関連の消費生活相談の803件のうち、

- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象とする相談は182件
- ・取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談は621件である。なお、斡旋解決に至った相談は55件（商品11件、役務44件）である。

○取引デジタルプラットフォーム上の契約内容そのものを対象としない相談が多い。

- ⇒ 具体的には、配送関係等の通信販売規制の規律以外の事項であり、事業者側の対応（連絡をつきやすくする、サービスの内容をわかりやすく示す）が重要。
- ⇒ 同時に啓発等を通じた消費者のリテラシーの強化も重要。

○斡旋解決の割合が低い。

- ⇒ 助言（自主交渉）の対応が中心（個別には解決している事案あり）
- ⇒ 通信販売規制の対象となる事案は取消権等の活用が重要。

