

2025/11/7（金）AM 公益社団法人全国消費生活相談員協会

官民協議会 デジタルプラットフォーム関連の相談事例をもとに**はじめに****当協会の活動**

当協会は、主として全国の自治体等の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員や消費生活問題の専門家として活動している会員で組織している。事業内容は、適格消費者団体として差止請求、週末電話相談、電話相談 110 番、消費者教育・啓発、調査・研究、消費生活相談員養成講座、消費生活相談員向け研修講座等である。

週末電話相談について

自治体の相談窓口が閉鎖される土日を中心に関東、関西、北海道の 3 カ所で相談を受け付けている。2024 年度の受付件数は 2,505 件。本稿では週末電話相談で受け付けた相談事例を紹介させていただく。

I 取引デジタルプラットフォーム消費者保護法について思うこと（総論）

大手の取引デジタルプラットフォームでは、取引の健全化にむけていろいろな取組が行われており、加盟店や掲載商品は、取引デジタルプラットフォームによる一定の審査を経ているという信頼感がある。怪しい加盟店も存在するが、情報提供を行えば対処いただいている。インターネット経由であれば問い合わせ窓口が用意されており、補償制度が整っている取引デジタルプラットフォームもある。こういった取組は法制定以降に進展しており、官民協議会での議論も一定の効果があると考えられる。しかしながら、インターネット通販、すなわち隔地者間取引ゆえのトラブルは発生している。

一方、大手以外の取引デジタルプラットフォームに対しては、本法の対象となるのか、本法をどう活用すべきか悩むことが多い。そういったこともあり、販売業者等に対して特定商取引法など他の法律を用いた交渉を優先しがちである。また、第 10 条の申出制度も特定商取引法第 60 条の申出制度ほどには、相談員の間で浸透しているとはいえない。第 10 条の申出制度が端緒になり改善に結び付いた例があれば、是非周知をしていただきたい。

II 第 3 条 取引デジタルプラットフォーム提供者の努力義務**1. BtoC取引**

BtoC取引において、広告の誤表示や商品の品質不良のトラブルについて加盟店に非がある場合は、取引デジタルプラットフォームで責任をもって適切に指導いただきたい。

特に、誤表示は、後日修正されることも多々あり、本来であれば過去の表示内容を含めて取引デジタルプラットフォーム及び加盟店で適切に保存し適宜お示しいただきたい。現時点では消費者が自衛のためにスクリーンショット等で証拠を残しておく必要がある。この点は重要なことなので消費者への周知を、引き続きお願いしたい。

①空箱だけが届いた事例 大手通販サイトのストアでスマートウォッチを購入。荷物が届いたが空箱で中身が入っていなかった。ストアに連絡すると発送は委託しているので調査すると言われた。大手通販サイトにも相談したが、ストアが調査中なので現段階では何もできないと言われた。返金希望だが、これ以外に何かできることはあるか。

②誤表示 大手通販サイトで、アウトレット商品のカーナビが 59,800 円と安くて更に地図更新 5 年間無料付きだったので注文した。3 日後に商品が届き、開封したら中に更新サービスのクーポン券が入っていたが有効期限が 1 年前に切れていた。すぐにストアに連絡したところ、地図更新無料という広告は削除済みであり、返品は受けると言われたが、納得できない。

③無表示 オークションサイトで 5 kg 3,700 円の米を落札した。商品説明では 2024 年の関東地方の自家製米で、1 kg ずつ小分けにして配送されると記載があった。届いた商品には、産年や産地等の記載がなく透明な保存袋に入っていた。古米を転売しているかとも思い、出品者へ質問したが回答はない。返品返金してほしい。匿名出品なので個人情報は分からないが、米を 30 点くらい出品しているので事業者かもしれない。

④品質不良 1 か月前、大手通販サイト内のストアでハンガーラックを注文し、代金 2,960 円はクレジットカードで決済した。数日後に届いたが、土台の石の部分が割れて立たない状態だったのですぐに大手通販サイトに連絡したところ、返品は承認された。手続きはストアと打ち合わせよう指示された。ストアは船便を指定し手数料 2,000 円も要求し、返品後に返金すると言っている。手続き中にエラーが出たのでストアに問い合わせているが埒が明かない。

2, CtoC取引

CtoC取引は、売り手と買い手の双方が“素人”であるのでトラブル解決に向けて“事業者”であり、場の提供者である取引デジタルプラットフォームが積極的に介入いただきたい。本年 6 月の官民協議会でも議論され、その後改正されたガイドラインの内容をしっかりと取り組んでいたことが重要である。偽物やすりかえなどの防止対策もさらに検討いただき、不正行為が横行しないシステムを提供いただきたい。

なお、消費生活相談では、取引相手が事業者か消費者か正確に見極める以前にまずは取引デジタルプラットフォームの規約を元に検討をして助言することが多い。個人間の損害賠償請求については法律相談を案内している。

⑤フリマ出品者・すりかえ 4 日前、フリマサイトにブランド財布を 10 万円で出品したら、すぐに買い手がついた。商品を送ったら相手から「キズがあるので返品したい」と連絡がきたので承諾した。ところが返品された物は自分が出品した財布ではなく偽物でかつ壊れていた。フリマサイトに事情を伝えたら「サポートします」と言ったが、その後「当事者間で話し合うように」と対応が変わり、解決しない。もう財布は諦めたので 10 万円を受け取りたい。警察に相談したが民事で解決するようと言われた。匿名配送なので相手の個人情報は分からない。

⑥フリマ購入者・偽物 フリマサイトで購入した 100 万円相当の高級腕時計 20 万円が偽物だった。出品者はキャンセルを承知しているが、無事にキャンセル手続きができるか不安だ。フリマサイトは当事者間で解決せよと言い、手伝ってくれない。

⑦返送トラブル フリマサイトで 1 か月前にスカートを購入したが破れていた。出品者とサイトのメ

ッセージ交換機能でやり取りをしてキャンセルし、売買代金は返金された。しかし、着払いで発送したスカートを出品者が受け取らない。キャンセル済みなので連絡手段であったフリマサイトのメッセージ交換機能が利用できなくなった。配送事業者からこのままでは往復の配送料がかかる旨の通知があった。出品者にスカートの受領を促したいのでフリマサイトにメッセージ交換機能の復活を求めたい。無理ならスカート受け取りを促すメッセージをフリマサイトから出品者に伝えて欲しい。

⑧連絡不能 庭木の剪定を依頼するためインターネットで「庭の剪定」を検索して探した。相手方から木の本数を問われ「5 m以上の木が3本、5 m以下の木が10本」と回答したら、53,000 円と提示された。その2日後に個人名のメッセージで「不在でもよいので下見に行きます」とあったので、「分かりました」と返信した。昨日のメッセージでは「明後日剪定に行きますが、5 m 以下の木はやりません」という内容だった。話が違うので断りの連絡をしたが、既読がつかない。規約によると解約はできるが、前日の解約は50%の解約料がかかるとある。どうしたらよいか。

⑨損害賠償 地域交流のフリマサイトでソファとパソコンの椅子を3,000 円で購入した。商品を受け取りに行ったときに不注意により出品者の自転車のサドルを傷つけてしまった。保険を使って弁償するか、同等品を買って返すと出品者に伝えて謝罪した。自転車は1年半前に16,000 円で買ったものだと言われたが、どう弁償したらよいか。

3. 配達

商品の配達にかかわる問題は、国土交通省が「置き配」利用を推進中であり、再配達数の削減に向けて消費者も考えをあらためていく必要がある。ただし大前提として、事業者側で適切に配達をしていただくことが重要である。

⑩心当たり無し 自宅玄関先に大手通販サイトの段ボールが置いてあった。私も家族もこの大手通販サイトは利用していない。宛名も配送先も消えてしまっており読めない。まだ開封していないがどう対処したらよいか。

⑪遅配 大手通販サイトで湿布を注文すると指定日時に届いていたが、最近是指定日時に届かない。フォームから苦情を申し出たが、発送済みとなっているので配送事業者に申し出るようにというだけで解決に至らない。足が悪いのですぐに届かないと困る。

⑫隣人の荷物 隣人宛の荷物が自宅の前に置かれていた。通販サイトで注文した商品のようだ。置き配の誤配があったので引取りしてほしいと通販サイトに連絡したところ、引取りはしていないので処分するか返送先住所に着払いで戻してほしいと言われた。商品が何か分からないので開封して処分するのは避けたいが、返送するのも手間がかかって嫌だ。通販サイトとは自分も取引があり、近日中に代引で届く予定がある。その時に、違う配送事業者ではあるが引取りを依頼してもよいかと尋ねたら、よいと言われた。預かってもらえない場合は再度電話をするよう指示を受けた。置き配の誤配で大変労力を費やしており不満だ。通販サイトを指導してほしい。

4. 問い合わせ

取引デジタルプラットフォームへの問い合わせにはアカウント（ID）が必要なことが多い。アカウントを持たない人（非利用者）からの問い合わせに対しては、意見を聞きおくだけのことが多いように思うが、継続して相談が必要な事案も含まれており、真摯に対応いただきたい。

問い合わせ方法については「分かりにくい」「機械的な定型回答しか得られず、個別の事情に応

じた対応がされない」「問い合わせをしたいのに FAQ が表示され、問い合わせ窓口にたどりつけない」といった意見もある。自動音声の電話応答、テキストや音声のチャットボットも増えている。内容によって適時適切な窓口につながるようお願いしたい。

アカウントはもっているが、判断能力が十分ではない人や日本語を理解できない在住外国人のトラブルは相談者本人が適切に対処できないため相談員のサポートが必要である。また、一部の取引デジタルプラットフォームは相談員のあっせんに応じないケースもある。対応困難な事案が多いが、内容を整理し、相談者に状況を理解いただき、対応策を一緒に考えていくのが相談員の仕事であるので、ぜひとも取引デジタルプラットフォームに積極的に協力いただきたい。

⑬日本語を話せない外国人 相談者は日本の永住権があるが、仕事場と自宅を往復する生活で日本語は話せず日本語の文章も読めない。請求書が届いたが記載内容が分からず放置していた。先日、弁護士事務所名でも請求が来た。事実確認をしたところ、2024 年 11 月ごろ SNS で知り合いになった人に買物を手伝ってあげると言われ個人情報を伝えたことがあったようだ。請求はフリマサイトの後払い決済のようだが、詳しい内容は分からない。フリマサイトの ID やパスワードも分からない。フリマサイトにメールで問い合わせたら、ログインできない人は再度申し出るよう返信があったが、今後どうすればよいか。

5、不正利用への対応

最近是不正利用関連の相談が多いが、取引デジタルプラットフォームと決済事業者の間をたらいまわしされがちである。詐欺被害の相談を含め、適切な対応をお願いしたい。

⑭不正利用 フリマサイトで 50 万円の利用があったという通知が来た。身に覚えがないが、支払は後払い決済とクレジットカード決済となっている。フリマサイトと地元の警察、クレジットカード会社に連絡済みであるが、他にすることはないか。

⑮詐欺被害 10 日前に大手通販サイトのストアで 2 万円の腕時計を注文した。直後にストアから「品物が用意できずキャンセルする」という連絡があった。後日、代引きが届き、金額が 2 万円だったので腕時計と思い受け取った。開封したら全く違う粗雑な品物だった。差出人の会社に電話をしたところ、現金書留で返金すると言われ、返金を待っている。また、大手通販サイトに記録された私の個人情報を盗まれたと思うので対処方法を知りたい。

6、ギフトと思われる相談

相談者は発送元の取引デジタルプラットフォームに心当たりがないというが親戚等からギフト品が送付されてきたと思われる相談については、連絡先を伝えて問い合わせを行うよう案内すれば相談員の仕事としては終了だが、慎重な相談者は受け取り拒否を選択することもある。開封せずともギフトであると判別できるようにして送ることができる仕組みを設けていただければ、こういう問い合わせがなくなると思う。

⑯ギフト品 昨日父宛に大手通販サイトから品名チョコレートと書いてある荷物が届いた。父は通販サイトを利用したことがないので不審だ。怖いので開封していない。

Ⅲ 第4条 取引デジタルプラットフォームの利用の停止等に係る要請

インターネット上で販売される製品の安全を担保するためには、製品安全誓約の運用強化が重要である。また、製品安全誓約の対象品目はもちろんのこと対象品目以外でも、使用中の事故や火災、構造上の欠陥など、安全上の懸念が寄せられた場合には、事故情報や危険性に関する情報を積極的に収集・分析いただき、必要に応じて調査や注意喚起等の対応を講じていただきたい。

⑰安全性 1か月程前に、大手通販サイトで電動自転車を買った。これまで26インチの他メーカーの電動自転車に乗っていたが、高齢でもあり今回は20インチのものを選んだ。代金67,000円はクレジットカードで決済した。自分で組み立てて乗っているが、前かごに荷物を積むとグラグラする。数日前、前かごに3kg近い荷物を積んだところ、バランスを崩して倒れそうになった。外国製なので製品に問題があるかもしれない。商品テスト機関を教えてほしい。大手通販サイトへは、製品の安全性に問題があるのではないかとメールをした。

Ⅳ 第5条 販売業者等に係る情報の開示請求権

大手の取引デジタルプラットフォームであれば、相談者はトラブル発生時から連絡をとっていることが多く、加盟店と連絡がとれなくなったときには、情報開示請求を行わずとも取引デジタルプラットフォームが救済策を提示してくれることが多い。

逆に大手の取引デジタルプラットフォーム以外でトラブルが生じ、取引デジタルプラットフォームに協力を要請しても応じてもらえない場合には、本法を根拠に加盟店の情報開示請求を行うことを検討すべきと思われる。

Ⅴ 第10条 申出制度

第10条の申出制度は特定商取引法第60条の申出制度ほどには、相談員の間で浸透しているとはいえない。「販売業者等」に係るガイドラインの令和7年7月改正で追加された、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」については、訪問販売に該当すると整理した上で特定商取引法の活用を検討することが多い。同様に、旅行予約サイトは旅行業法、チケット転売サイトはチケット不正転売禁止法、美容サービス予約サイトは特定商取引法など、他の法律を活用してトラブル解決を図ることが多い。

これらについても、取引デジタルプラットフォームの問題と思われる案件について、積極的に第10条の申出制度を活用すべきか悩ましいのは、申出制度により期待できる効果が明らかでないためである。個別の業法に加えて、本法においても問題がある取引デジタルプラットフォームに対しては行政指導等を行っていただきたい。

⑱暮らしのレスキューサービス 9日前に賃貸アパートのトイレが詰まり「トイレ詰まり」とネット検索し「3,000円から」という記事を見て電話をした。すぐに担当者がきて、便器を外したのちに7万円かかると言うので依頼して現金で払った。契約書にはクーリング・オフの記載がある。冷静に考え修理代が高額で納得できないのでクーリング・オフをしたい。

⑲チケット転売サイト 20日前、チケット転売サイトで2名分のチケットを買った。代金36,000円はコンビニ後払い決済で払った。その後、チケットを買えなかった人たちから転売に関する苦情が殺到し、問題視した興行主が、当日の入場について本人確認を厳格化して、全員に写真付き証明書を求め

ることを発表した。入場できないことが確実となったので、売主に返品を求めたが応じない。

⑳美容サービス予約サイト 予約サイトで予約してエステ店に出向いた。10 回分 19 万円の痩身リンパマッサージの回数券を勧められ契約し、クレジットカードで一括払いした。やめようと思っていたが勝手に継続されて 10 回分 16 万円を決済された。最初の契約書にはクーリング・オフの記載がある。勝手に継続された分をクーリング・オフしたい。

以上