

# 消費者トラブルの状況とオンラインプラットフォーム事業者(事業者団体)の取組(概要)

---

平成30年9月25日  
内閣府消費者委員会事務局

# 目次

第2～4回オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会において実施したヒアリング（1）～（3）を参考に、主な消費者トラブル内容と主なオンラインプラットフォーム事業者の取組を整理したものである。

1	ショッピングモールサイト取引関連 (BtoC関連)	1
2	オークション・フリマサイト取引関連 (CtoC関連)	3
3	シェアリングサービス関連	6
4	その他(非マッチングサービスを端緒とした取引関連)	8

## 注意事項

「【消費者トラブル相談内容関連分類】に対するオンラインプラットフォーム事業者の主な取組例」記載の取組内容及び利用規約等は、あくまでも個別のプラットフォーム事業者の一例を示したものであり、全て又は多数の事業者がかかる取組等をしているということを意味するものではない。

# 1 ショッピングモールサイト取引関連 (BtoC関連) 【1/2】

## 【消費者トラブル相談内容分類】

## 【オンラインプラットフォーム事業者の主な取組例】

	【取組内容】	【利用規約等】
<p><b>【1-1】加盟店管理に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プラットフォームサービスに参加する出店者や出品者に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 信憑性の低い情報商材を販売</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開店審査、クレーム対応、法令等の遵守要請、捜査機関や行政との協力、退店措置、補償対応</li> <li>● 法令で販売が禁止されている以上に自主的に販売禁止商品を規定、不健全な商品やコンテンツに関する通報や監視制度を設け、警告・削除対応</li> <li>● 各商品ページ上に匿名ご意見窓口の設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 契約の成立及び開店審査に関する規定、クレーム対応等に関する規定、法令等の遵守事項に関する規定、出店者への措置に関する規定</li> <li>● 出品の制限事項に関する定め</li> </ul>
<p><b>【1-2】情報管理に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プラットフォームが介在する取引における利用者の個人情報等の管理に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 第三者によるアカウントの不正利用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不正ログイン等の監視、ログインアラート機能、なりすましサイトの検知・通報、注意喚起(なりすましメール・PW使い回し)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者のパスワードの管理責任、一定の場合は利用者本人の利用とみなす旨の定め</li> </ul>
<p><b>【1-3】表示・利用規約に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 画面表示(広告表示やシステム上の問題を含む)、規約に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 無料のはずのキャンセル料を請求された</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規約・ガイドライン等の違反に対する出品の削除措置や休店措置、取引内容を再確認するなど錯誤を防ぐ仕組み等、補償対応等</li> <li>● 各商品ページ上に匿名ご意見窓口の設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規約・ガイドライン等の違反に対する利用停止や契約解除に関する定め</li> </ul>
<p><b>【1-4】支払手続・決済に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支払手続や決済手段・方法に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) プラットフォームの決済システムを不正利用(収納代行悪用型)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 決済システムの不正利用判明時のガイドライン違反等による休店措置、警察との連携</li> <li>● 不正注文の監視</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 出店者の順守事項に対する規定、未着・未入金トラブルに対するお見舞い制度の定め、補償に関する定め</li> </ul>

# 1 ショッピングモールサイト取引関連 (BtoC関連) 【2/2】

## 【消費者トラブル相談内容分類】

## 【オンラインプラットフォーム事業者の主な取組例】

	【取組内容】	【利用規約等】
<p><b>【1-5】ポイント・割引に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● サイトのポイント付与や利用、クーポン・割引に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) ポイントの提供条件が分かりにくく、結局付与されなかったポイント</p>	-	-
<p><b>【1-6】配送に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品の配送に関する相談・トラブル (商品未着や誤配送、配送遅延 等)</li> </ul> <p>(例) 配送時期の表示が分かりにくく、さらに実際の配送は表示よりも遅延</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 出店者の運用に委ねつつ、運用状況をモニタリング。問題がある場合は規約に従った対応</li> <li>● 各商品ページ上に匿名ご意見窓口の設置、補償サービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用状況モニター及びサービスの全部又は一部の提供を中止又は停止、若しくは契約解除に関する定め</li> </ul>
<p><b>【1-7】解約・返品に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 解約や返品に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 注文システムの不具合による誤注文のキャンセルにつき、購入金額相当額のポイント (期限付) 付与で精算処理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規約に従った対応</li> <li>● 最終確認画面の設置、システムトラブル時の対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 返品・交換・キャンセル手数料等につき、商品説明等に明記することを求める定め</li> </ul>

## 2 オークション・フリマサイト取引関連 (CtoC関連) 【1/3】

### 【消費者トラブル相談内容分類】

### 【オンラインプラットフォーム事業者の主な取組例】

	【取組内容】	【利用規約等】
<p><b>【2-1】加盟店管理に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プラットフォームサービスに参加する出店者や出品者に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(購入者から寄せられた例) 出品者(古物商の可能性あり)が瑕疵のある商品を提供も返品に応じない</p> <p>(出品者から寄せられた例) 「なりすまし」による出品行為</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 出品時の本人確認</li> <li>● 捜査機関等への協力</li> <li>● 決済のエスクロー一本化、メッセージのやりとりアプリ内限定ルール化</li> <li>● 事務局のトラブル介入</li> <li>● トラブルに発展しやすい商品の出品禁止</li> <li>● 商品監視</li> <li>● 悪質アカウントの再利用防止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ユーザー登録及びアカウント情報に関する規定、ユーザー登録の取消等に関する規定、支払及び取引の実行に関する規定、商品の出品に関する規定、商品の購入に関する規定、禁止事項に関する規定、</li> </ul>
<p><b>【2-2】情報管理に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プラットフォームが介在する取引における利用者の個人情報等の管理に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(購入者から寄せられた例) 決済手段の乗っ取りによるオークション・フリマサイトの利用</p> <p>(出品者から寄せられた例) 知人によるアカウントのPW無断変更及び利用</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 規約に従った対応</li> <li>● 他人のクレカ悪用等の監視、クレジットカード決済時に特定のエラーがあった際の利用制限及びお客様へカードの問題発生状況に関するヒアリング実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者のパスワードの管理責任、一定の場合は利用者本人の利用とみなす旨の定め</li> </ul>
<p><b>【2-3】表示・利用規約に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 画面表示(広告表示やシステム上の問題を含む)、規約に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(購入者から寄せられた例) 出品者の出品物(公演チケット)についての表示が不十分</p> <p>(出品者から寄せられた例) 規約上の留保期間を経過した売上金の消滅</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支払いをエスクロー決済に一本化、出品者に対する評価をしなければ代金は出品者に渡らない仕組みの導入、カスタマーサポート体制の構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品の購入に関する規定、利用料等及び売上申請に関する規定</li> </ul>

## 2 オークション・フリマサイト取引関連 (CtoC関連) 【2/3】

### 【消費者トラブル相談内容分類】

### 【オンラインプラットフォーム事業者の主な取組例】

	【取組内容】	【利用規約等】
<p><b>【2-4】評価、口コミ・レビューに関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● レビュー上の評価やクチコミに関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(購入者から寄せられた例) 相手方からの報復を恐れてありのままのコメントの記載が困難</p> <p>(出品者から寄せられた例) 相手方からの報復を恐れてありのままのコメントの記載が困難</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 誹謗中傷コメントや詐欺行為やその他違反行為に関するコメント監視と該当コメント削除及びコメント投稿者に対するペナルティ、アカウント停止措置、受取評価を行わなければ代金が出品者に支払われることはない仕組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 評価機能悪用の禁止規定</li> <li>● 誹謗中傷等のコメント監視、該当コメントについては削除・投稿者の利用停止措置等</li> </ul>
<p><b>【2-5】支払手続・決済に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支払手続や決済手段・方法に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(購入者から寄せられた例) 支払をしたはずが「支払いエラー」扱い</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● エスクロー決済一本化</li> <li>● クレジットカード不正利用、高額決済、マネロン等不審な取引の監視</li> <li>● 決済のみ利用の出品商品削除措置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支払及び取引の実行に関する規定、ユーザーの評価に関する規定、利用料等及び売上申請に関する規定、有償ポイントの発行に関する定め、</li> </ul>
<p><b>【2-6】品質に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 取引の対象となる商品（役務）の品質に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(購入者から寄せられた例) 出品されていたギフト券が利用できないものだった</p> <p>(出品者から寄せられた例) 購入者からブランド品として出品した商品につき、ブランド品ではないとしてクレーム</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 補償対応、カスタマーサポート体制の構築、出品商品（知的財産侵害品等禁止商品）の監視・巡回、お客様からの通報に基づく目視確認、出品者に対する「利用制限や入手ルートの確認や本人確認資料の提出依頼」の適宜実施、権利者（団体）等との連携による侵害品対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 補償制度</li> <li>● 出品禁止商品等の定め（知的財産権侵害品等）</li> <li>● カスタマーサポート体制に関する規定</li> </ul>

## 2 オークション・フリマサイト取引関連 (CtoC関連) 【3/3】

### 【消費者トラブル相談内容分類】

### 【オンラインプラットフォーム事業者の主な取組例】

	【取組内容】	【利用規約等】
<p><b>【2-7】配送に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品の配送に関する相談・トラブル（商品未着や誤配送、配送遅延 等）</li> </ul> <p><b>（出品者から寄せられた例）</b>                      配送業者の手違いによる商品配送遅配。売上金も領取できず商品未返還</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 配送補償</li> <li>● 未着・未入金トラブルに対する補償制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 配送時のトラブルにより商品紛失・破損等が発生した際の補償に関する宣言</li> <li>● 未着・未入金トラブルに対する補償制度の定め</li> </ul>
<p><b>【2-8】解約・返品に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 解約や返品に関する相談・トラブル</li> </ul> <p><b>（購入者から寄せられた例）</b>                      代金を支払ったものの商品未着のまま出品者と連絡途絶</p> <p><b>（出品者から寄せられた例）</b>                      未成年者取消をプラットフォーム事業者が認めない</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 支払いをエスクロー決済に一本化、出品者に対する評価をしなければ代金は出品者に渡らない仕組みの導入、未成年者取消の主張がされた場合の対応等</li> <li>● 未着・未入金トラブルに対する補償制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品の購入に関する規定、利用料等及び売上申請に関する規定</li> <li>● 未着・未入金トラブルに対する補償制度の定め</li> </ul>
<p><b>【2-9】トラブル救済に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 取引において発生したトラブル解決に関するプラットフォーム事業者の対応についての相談・トラブル（プラットフォーム事業者のサービスやサポート）</li> </ul> <p><b>（購入者から寄せられた例）</b>                      商品未着につき補償を求めたが、出品者の住所表示不完全のため補償対象外とされた</p> <p><b>（出品者から寄せられた例）</b>                      購入者から決済手段のみ他のプラットフォーム利用を持ちかけられ、これに応じたところ、プラットフォーム業者の措置により、結果として出品者に損失が発生し、購入者は不当に利益を獲得</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 決済のエスクロー一本化、メッセージのやりとりアプリ内限定ルール化</li> <li>● 事務局のトラブル介入</li> <li>● トラブルに発展しやすい商品の出品禁止</li> <li>● 商品監視</li> <li>● 悪質アカウントの再利用防止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品の購入に関する規定、利用料等及び売上申請に関する規定、支払及び取引の実行に関する規定、禁止事項に関する規定</li> <li>● 未着・未入金トラブルに対する補償制度の定め</li> </ul>



### 3 シェアリングサービス関連 【1/2】

#### 【消費者トラブル相談内容分類】

#### 【オンラインプラットフォーム事業者の主な取組例】

		【取組内容】	【利用規約等】
<p><b>【3-1】加盟店管理に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プラットフォームサービスに参加する出店者や出品者に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 役務提供後にクラウドソーシングの依頼主との連絡途絶</p>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認証マークの付与、連絡手段の確保、本人確認、サービスの質の誤認を減じる措置（事前面接等）、法令に基づく許可等の有無、事後評価（サービス実施結果の確認等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 登録事項に関する定め、サービスの質の誤解を減じる事前措置に関する定め、事後評価に関する定め</li> </ul>
<p><b>【3-2】情報管理に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プラットフォームが介在する取引における利用者の個人情報等の管理に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 個人情報の取扱いに関する疑問</p>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報の取扱いに係る規律の整備、組織体制の整備、漏えい事案に対応する体制の整備、従業員の教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報セキュリティに関する定め</li> </ul>
<p><b>【3-3】表示・利用規約に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 画面表示（広告表示やシステム上の問題を含む）、規約に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 予約後に提供条件が一方的に変更、条件が合わないためキャンセルしたところ、キャンセル料を請求された</p>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用規約の明確化、利用者相互の連絡等ができる機能の提供、内容の誤認防止措置、重要事項につきわかりやすい表示、抵触のおそれが高い法律遵守のための対応等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用規約等に関する定め、サービスの質の誤解を減じる事前措置に関する定め</li> </ul>
<p><b>【3-4】評価、口コミ・レビューに関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● レビュー上の評価やクチコミに関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) クラウドソーシングを通じて役務提供後、評価欄に虚偽の記載をされた</p>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相互レビューの仕組み、同時公開レビュー（報復防止）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事後評価に関する定め</li> </ul>
<p><b>【3-5】品質に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 取引の対象となる商品（役務）の品質に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) スキル不足の人間による役務提供</p>	→	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 評価の仕組み、評価の仕組みの利用促進、評価の仕組みの適正性確保、サービス実施結果の確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事後評価に関する定め</li> </ul>



### 3 シェアリングサービス関連 【2/2】

#### 【消費者トラブル相談内容分類】

#### 【オンラインプラットフォーム事業者の主な取組例】

	【取組内容】	【利用規約等】
<p><b>【3-6】解約・返品に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 解約や返品に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 偶発的な理由から商品未受領にもかかわらず配達完了として処理された</p>	-	-
<p><b>【3-7】トラブル救済に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 取引において発生したトラブル解決に関するプラットフォーム事業者の対応についての相談・トラブル(プラットフォーム事業者のサービスやサポート)</li> </ul> <p>(例) 生地を提供してワンピースの縫製を依頼するも不十分な仕上がりが。当事者間での解決困難</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談窓口の設置、トラブル解決のサポート、事故への備え(例:賠償責任保険等の措置の備え)、提供者の本人確認、緊急事態等への対処方法、サービス実施状況の確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● トラブル防止及び相談窓口に関する定め</li> </ul>
<p><b>【3-8】その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分類に区分できない相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 役務の未履行につきプラットフォーム事業者は返金対応等に留まり不満</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事前の問合せ等、虚偽情報・規約違反情報の削除、事故への備え、提供者の本人確認、緊急事態等への対処方法、サービス実施状況の確認、許可等を証明する書類の提示</li> <li>● 納税促進、売上金分別管理の指導</li> <li>● ウェブサイト、ブログ、SNS、ワークショップ等を用いた消費者向けの啓発活動、消費者が商品を安心して購入できる保証制度、規制当局又は捜査当局との緊密な連携</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスの質の誤解を減じる事前措置に関する定め、トラブル防止及び相談窓口に関する定め</li> <li>● 保証規約の定め</li> </ul>

# 4 その他(非マッチングサービスを端緒とした取引関連)

## 【消費者トラブル相談内容分類】

## 【オンラインプラットフォーム事業者の主な取組例】

	【取組内容】	【利用規約等】
<p><b>【4-1】加盟店管理に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プラットフォームサービスに参加する出店者や出品者に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 突然フリマアプリが閉鎖</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスの終了についての事前の告知</li> <li>● SNS等による清算処理方法についての情報発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスの終了及び変更についての規定 (事前通知なく終了できる旨及び免責 あるいは、事前通知努力義務)</li> </ul>
<p><b>【4-2】情報管理に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プラットフォームが介在する取引における利用者の個人情報等の管理に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) ログインできずに困惑。プラットフォーム業者の相談窓口不明</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ログインID、PWを忘れた場合の対応方法についてのウェブサイト等における情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SNS上のデータの処分管理者をあらかじめ定めることができる旨の規定</li> </ul>
<p><b>【4-3】表示・利用規約に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 画面表示(広告表示やシステム上の問題を含む)、規約に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 誤って個人情報を入力したものの訂正ができないシステムだった</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 登録手続き完了前に、登録内容の最終確認画面を置く。</li> </ul>	<p>—</p>
<p><b>【4-4】支払手続・決済に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支払手続や決済手段・方法に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) 未成年者が親権者のクレジットカードを不正利用し「投げ銭」行為</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 未成年者による利用制限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者について年齢制限規定</li> </ul>
<p><b>【4-5】解約・返品に関する分類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 解約や返品に関する相談・トラブル</li> </ul> <p>(例) SNS上でアクセサリーの売買契約が成立、決済手段のみフリマアプリの利用をすすめられ決済するも、粗悪品が届き、解約手続き困難</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SNSにつき規約による営利目的の利用禁止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 禁止行為及び禁止行為に対する措置についての規定</li> </ul>