

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（詳細表）

平成 30 年 9 月 25 日
内閣府消費者委員会事務局

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。

目次.

１．ショッピングモールサイト取引関連（BtoC 関連）	p. 1～ p. 6
（相談内容関連分類）	
【１－１】加盟店管理に関する分類	p. 1～ p. 2
【１－２】情報管理に関する分類	p. 2～ p. 3
【１－３】表示・利用規約に関する分類	p. 3～ p. 4
【１－４】支払手続・決済に関する分類	p. 4～ p. 5
【１－５】ポイント・割引に関する分類	p. 5～ p. 5
【１－６】配送に関する分類	p. 5～ p. 6
【１－７】解約・返品に関する分類	p. 6～ p. 6
２．オークション・フリマサイト取引関連（CtoC 関連）	p. 7～ p. 24
（相談内容関連分類）	
【２－１】加盟店管理に関する分類	p. 7 ～ p. 14
【２－２】情報管理に関する分類	p. 14～ p. 15
【２－３】表示・利用規約に関する分類	p. 15～ p. 17
【２－４】評価、口コミ・レビューに関する分類	p. 17～ p. 17
【２－５】支払手続・決済に関する分類	p. 17～ p. 20
【２－６】品質に関する分類	p. 20～ p. 22
【２－７】配送に関する分類	p. 22～ p. 22
【２－８】解約・返品に関する分類	p. 22～ p. 23
【２－９】トラブル救済に関する分類	p. 23～ p. 24

３．シェアリングサービス関連	p. 25～ p. 32
（相談内容関連分類）	
【３－１】加盟店管理に関する分類	p. 25～ p. 26
【３－２】情報管理に関する分類	p. 26～ p. 27
【３－３】表示・利用規約に関する分類	p. 27～ p. 28
【３－４】評価、口コミ・レビューに関する分類	p. 28～ p. 28
【３－５】品質に関する分類	p. 28～ p. 29
【３－６】解約・返品に関する分類	p. 29～ p. 29
【３－７】トラブル救済に関する分類	p. 29～ p. 29
【３－８】その他	p. 29～ p. 32
４．その他（非マッチングサービスを端緒とした取引関連）	p. 33～ p. 34
（相談内容関連分類）	
【４－１】加盟店管理に関する分類	p. 33～ p. 33
【４－２】情報管理に関する分類	p. 33～ p. 33
【４－３】表示・利用規約に関する分類	p. 33～ p. 33
【４－４】支払手続・決済に関する分類	p. 33～ p. 33
【４－５】解約・返品に関する分類	p. 34～ p. 34

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。又、表中の＜事業者＊＞は、一事業者だけではなく、事業者団体や複数の事業者を指していることもある。

1. ショッピングモールサイト取引関連（BtoC 関連）

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
【1-1】加盟店管理に関する分類 （信ぴょう性の低い情報商材を販売） 1 ショッピングモールのレビューに『ギフト券 1 万円分を 9500 円で入手しよう！http://XXXX…』と書かれており、そのレビューに書かれたリンク先から申し込みした。リンク先でカード決済し、そのサイトよりダウンロードした pdf を見ると、懸賞サイトへ誘導され、そこでポイントを貯めてギフト券をもらおうという方法がかかれていた。その後、そのレビューはガイドラインに抵触するとして削除されたが、同じものがモール内で電子書籍としても販売されていた。 （中古 DVD を新品と偽って販売） 2 ショッピングモールを通じて DVD 等を販売しているが、最近、中古品を新品と称して販売している悪質な出品者をよく目にする。怪しいと思われる出品者から実際に商品を購入し確認したら、ビニール包装（シュリンク）を独自に行い開封されたことが分かりにくくしていた。そのため、評価コメントを見ても気づいていない人が多くいるようだ。気づいた出品者をこれまでモールに何十件も報告してきたが、一向に改善される傾向がない。 （商品未納入にも関わらず出店者が一方的に退店） 3 ネット通販で 3 万円で購入したブルーレイレコーダーが届かない。モールからその店が閉店したとメールが届いた。解約返金希望。ネット通販で 30,997 円のブルーレイレコーダーを 1 週間前に注文した。（6 月 25 日）支払いはクレジットカード決済を選んだ。商品は今日届くはずだったが届かない。ショッピングモールから、その店は「6 月 30 日付で退店しました」とメールが届いた。しかも注文履歴は配送済みになっている。退店したためか今は販売店を検索してもモールのサイトでは出てこない。販売店の受注確認メールにはメールアドレスも、住所も電話番号もなかった。ネットの口コミで被害にあったと書いている人が何人もいて不安だ。モールにはメールで被害届を出したが、まだ返事が来ない。解約返金してほしい。 （信ぴょう性の低い情報商材を販売） 4 ダウンロードサイトを通じて、競馬予想ソフトウェアを数千円で利用。その予想式を更に高額でネット販売し、数万円～50 万円の品を次々売り捌いているものもあり、買ってしまった。 （信ぴょう性の低い情報商材を販売） 5 サッカーくじの予想で儲かるという情報商材を 20 万円で購入した。支払いは PF を介してカード決済で分割払い。しかし、4 回支払った後に、結局、儲かることは無くだまされたと気付いた。PF に苦情を言うと、サポートは出来ないと言われた。事業者に返金を求めたところ、3 万円返金するという。 （実在しない商品を販売） 6 ショッピングモールやフリマである花名を探すと、その花の種が販売されているが、これは全て偽物である。本来、切り花から企業秘密の高度な技術によって作成するもので、この花の種は実在しない。ショッピングモールやフリマサイト等に直接通報したが、出品削除などの連絡も一切なく、沢山の人が今も騙されて買っている。 （送料無料のはずなのに店舗から送料を請求された） 7 ショッピングモールを通じて、ポイントを使って「から揚げ」を注文、20 日経っても商品が届かないため店舗に照会したところ、注文した商品は送料別で、その分の支払いがないと送れないとのこと。現在の広告が送料別になっているが、注文時は間違いなく送料無料とあり、サイトの購入履歴にも、サイトからの注文受付メールにも、店舗からの受注確認メールにも送料 0 円とある。しかし、店舗側は「送料は別」と主張し、今回はキャンセルして、利用したポイントを返却すると言ってきた。しかし、決済に使ったのは期間限定ポイントであり、キャンセルに応じたとしても期限到来分は戻ってこない。	＜事業者 A＞ ①補償サービスの提供 ②健全な取引の場を維持するための取り組み（対消費者） ・各商品ページ上に匿名ご意見窓口の設置 （対出店者） ・規約・ルール・ガイドラインの整備 ・出店審査の実施 ・法令・ルール遵守の呼びかけ・啓蒙活動（行政とも協力） ・自主的なパトロール・調査（取扱商品・価格表示・広告表示等） ・自主規制に違反した出店者へのペナルティ （外部機関等との協力） ・ブランド権利者・権利者団体→模倣品対策の協力 （行政との協力） ・経済産業省→製品安全に関する情報交換や法執行等への協力 ・消費者庁→健康増進法執行等への協力 ・東京都薬務課→薬機法に関する情報交換やインターネット薬事広告監視活動への協力	
	＜事業者 B＞ ①開店審査	＜事業者 B＞ B** 利用約款 ①第*条（契約の成立および開店審査） 1. 本サービスの利用を希望する者は、本利用約款に同意の上、当社所定の資料を提出して、本サービスの利用を申し込むものとし、当社は、当社所定の審査を行うものとし、 2. 出店者は、前項の申し込み時に当社に提出する資料または当社に届け出る事項が正確かつ最新の内容であることを確認するものとします。 3. 当社所定の審査の結果、当社が第*項の申し込みを承諾したときに、当社と本サービスの利用を希望する者との間で、本契約が成立します。ただし、出店者は、本条に定める開店の審査を経なければ、出店者ページを B** に掲載することはできません。
	②クレーム対応	②第*条（クレーム対応等） 1. 出店者は、出店者または商品等に関連して、お客様または第三者からクレームを受けた場合、自らの責任と費用において対応し解決を図るものとし、クレームの再発防止のために必要な措置を講じなければなりません。
	③法令等の遵守、捜査機関への協力	③第*条（法令等の順守事項） 1. 出店者は、法令等を順守し、また、商品等を販売するための必要な許認可や承諾を、自らの責任と費用で取得し、これを維持しなければなりません。 2. 出店者は、商品等の品質、機能、安全性、警告表示および取扱説明書の記載に誤りや過不足がないよう万全の注意を払わなければならない、監督官庁または業界団体から商品等のリコールや自主規制が要請された場合、速やかにこれに応じるものとします。 3. 出店者は、本利用約款および法令等が改定された場合、速やかにこれを確認しなければなりません。 4. 出店者は、当社から要求を受けた場合、出店者が本利用約款または法令等を順守しているか（出店者による商品等の販売および販売方法が本利用約款もしくは法令等に適合しているかを含みます）を当社が判断するために必要な情報を速やかに提出するものとします。

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
		5. 当社は、前項の資料の提出の有無にかかわらず、出店者が本利用約款または法令等を順守しているかの調査が必要だと判断した場合、出店者の営業時間内に店舗の事業所に立ち入り、調査を行うことができるものとします。 6. 出店者は、本サービスの利用に関連して出店者、お客様、当社または第三者に被害が生じ、当社が出店者に対し所管の警察署へ被害届の提出を要請した場合、可能な限りこれに協力するものとします。 7. 出店者は、当社が出店者情報もしくは出店者による商品等の販売方法が本利用約款および法令等に違反しているもしくはそのおそれがあると判断し、または出店者のお客様対応もしくは商品等が B * * にふさわしくないと判断して、出店者にその是正を求めたときは、速やかに是正するものとします。
	④退店措置	④第 * 条 （当社の行う措置） 1. 出店者情報および出店者による商品等の販売方法が、本利用約款もしくは法令等に違反しているまたはそのおそれがある場合、または B * * にふさわしくないと当社が判断した場合、当社はいつでも出店者情報を削除することができるものとします。 2. 当社は、前項に該当しない場合でも、前条第 * 項の場合のほか、出店者が本利用約款または法令等を順守しているかを確認するため、出店者に通知して、全部もしくは一部の商品等に関する出品者情報を削除し、または出店者ページを非公開にするなど当社が必要と判断する措置を取ることができるものとします。
	<事業者 E> 事業運営に際して留意している点 【安心・安全な取引】 ①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。	<事業者 E> ①カテゴリ、商品、出品の制限事項 ●●●で出品または販売が禁止されている商品があります。法律または規制による制限のため出品できない商品（違法薬物など）もあれば、●●●のポリシーにより出品できない商品（犯罪現場の写真など）もあります。詳細および例については、制限対象商品および出品の制限事項を参照してください。 一部のカテゴリでは、商品の出品に●●●からの事前の出品許可が必要な場合があります。また、特定のカテゴリの特定商品については、追加の承認が必要な場合があります。詳細については、出品許可の申請が必要なカテゴリと商品ページを参照してください。 ●●●はポリシーにより、特定の種類の商品を禁止商品としています。
	②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。	②不健全、不快又は法令違反の恐れがある商品の報告 ●●●のカタログ上に不健全、不快又は法令違反の恐れがある商品がある場合には、以下の内容をご確認のうえ、その旨を当サイトへご報告ください。 Eメール：*****@*****.co.jp 商品特定するための内容 商品名 商品ページの URL 不健全、不快又は法令違反の恐れがあると思われる内容の詳細 お客様から頂いた情報は、当サイトにおいてすばらしい購買体験を提供するために活用されます。
【1-2】情報管理に関する分類 （第三者によるアカウントの不正利用） 1 身に覚えのない領収メールが届き確認すると、他人にアカウントを不正利用されていた。アカウントに誰かのクレジットカードが登録され、有料のサービスが購入されていた。請求はカード所有者へ行くと思うが、カード所有者からすると私が不正にカード番号を利用したように見える。登録されていたカード会社に問い合わせ、カード番号を教えてと言われたが、カード番号下 4 桁のみしか見えず、それでは情報が足りないとのこと。（※規約に PF に損害が発生した際にその賠償請求を会員が負うとある） （第三者によるアカウントの不正利用） 2 ショッピングモールから「ギフト券を注文した」という覚えのないメールが届き、自分のアカウ	<事業者 A> ①不正ログインの監視 ②不正注文の監視 ③健全な取引の場を維持するための取り組み 外部機関等との協力：賃貸管理団体→空室情報を活用して不正注文対策の協力 ④ログインアラート機能の提供 ⑤なりすましサイトの検知と検知済みなりすましサイト URL のセキュリティベンダー、検索エンジンへの通報および消費者への注意喚起	

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
ントの注文履歴を確認するとギフト券が注文されていた。カスタマーセンターに調べてもらうと、不正アクセスされたようで、すぐに注文を取り消してパスワードも設定し直した。ただ、その注文に全く身に覚えのないクレジットカードが自分の名前と住所で登録されて使用されていた。カスタマーセンターに連絡した時は、まだクレジットカードの承認が保留で注文は完了しておらず、ギフト券の注文は取り消せたが不安。 （第三者によるアカウントの不正利用） 3 ショッピングモールを名乗るメールで「不正アクセスによりカード番号と裏面のセキュリティ番号を記入して」と書かれており記入した。その後、モールで覚えのない決済手段にて利用案内メールがあり、すぐにカード停止と再発行を依頼、パスワードを変更、不正利用された分はカード会社より請求取下げとなった。新カードを一度利用したら、モールにログインできなくなった。チャットを使い問い合わせたところ、通常の利用とは異なる利用があり利用制限を行った、制限解除の予定はない、1万円分貯まったポイントも移行不可、制限内容については伝えられないという。被害者なのにもまるで加害者扱い。	⑥なりすましメールへの注意喚起 ⑦パスワード使いまわしへの注意喚起 ⑧警察の捜査への協力	
	＜事業者 B＞ ①規約に従った対応	＜事業者 B＞ ①＊. ID およびパスワード等に関するお客様の責任 お客様を特定する所定の認証方法（ID とパスワードの組み合わせや携帯電話事業者から送信される携帯電話番号ごとに一意に付与される符号の、登録情報との一致確認による認証を含みますが、これらに限りません）によりログインされた場合には、当社は、当該お客様ご自身によるご利用であるとみなします。サービスの利用や商品の購入などによって料金や代金（当社のサービスのご利用にかかる代金、利用料、会費その他名目は問いません。また当社が第三者から回収を受託したお客様の債務を含みます。以下「代金」といいます）が発生した場合には、当該お客様に課金いたします。
【１－３】表示・利用規約に関する分類 （無料のはずのキャンセル料を請求された） 1 旅行サイトを通じて沖縄のホテルを 3 泊予約した。予約時に“キャンセル無料”の記載があったので、予約をキャンセルした。しかし、クレジットカードの明細を確認したところ、ホテルの宿泊料が引き落とされる予定となっていたため、おかしいと思い、予約の完了を通知していたメールを確認したところ、キャンセルの場合も全額徴収されるプランとなっていた。（越境） （予約をしたはずのホテル宿泊が予約されていなかった） 2 ホテル予約サイトを介して、海外ホテル予約し、予約完了メールが届いたので安心していった。しかし、実際に行ったら「予約は入っていない」と言われて、結局急きょ別ホテルに宿泊した。予約サイトは「最終確認はされておらず、当日は満室だった」「ホテルから返金されないので返金できない」と言われた。（越境） （実際と異なる取引条件を提示（海外 OTA）） 3 「国内・海外ホテル全て最低価格保証、他サイトより高ければ2万円を上限として差額の2倍を返金する」と旅行比較サイト A の表記を見た。私が A で予約したサンタモニカのホテル代金は、2泊3日で12万円。サイト B と比較して1万6千円高い料金設定だったため、返金申請した。サイト上の手続方法に従ったが「画像のフォーマットが違う、ファイル名が文字化けして確認できない」等本質でない問題で時間を稼ぎ、結果、時間が経過しすぎて検証できないことを理由に返金されなかった。 消費者に対し24時間以内に手続き申請するよう求めているのに、事業者からの返信は3～4日後の運営で返金するつもりがないと思う。他国拠点の A 事業者だが、日本で収益をあげる事業者なのだから、それなりの対応が必要だ。問題だと思う。A サイトで利用可能な5千円のクーポン券が送付されるというが、納得できないので情報提供したい。海外 OTA(Online Travel Agent)。（越境） （キャンセル不可であることを認識できなかったホテル宿泊の申込み（海外 OTA）） 4 ネットのホテル予約サイトで3か月先のホテルの予約をした。キャンセル不可とは知らなかったしその時点でクレジット決済された。半月前、両親のために両親の名義で2か月先の海外のホテル9泊10日約36万円で予約した。クレジットカードも両親のもので自分が代わって番号入力し決済、手続きをした。その予約がキャンセル不可となっていたようだが、よく確認しなかった。予約直後の受付完了メールを見たところ、予約の概要の中にキャンセル不可とあった。クレジットカードも予約時に既に決済されていた。 今まで何度も利用しており、いつもはキャンセル可能だったので見逃したかもしれない。どうしてもキャンセルできないか。また、クレジットカードが瞬時に決済されるのも不満だ。海外 OTA(Online Travel Agent)。（越境） （規約と異なるキャンセル料の請求（出品者）） 5 コンサートチケットの売却をしたいと思い、チケット仲介するサイトに登録し、2種類のチケットの売却を掲載した。1つが19,000 円のチケット1枚で、もう1つが72,000 円のチケット1枚	＜事業者 A＞ ①健全な取引の場を維持するための取り組み（対消費者） ・ヘルプページの拡充（短時間での問題解決を促す） ・各商品ページ上に匿名ご意見窓口の設置（対出店者） ・規約・ルール・ガイドラインの整備（2016 年 9 月より違反点数制度を導入） ・出店審査の実施 ・法令・ルール遵守の呼びかけ・啓蒙活動（行政とも協力） ・自主的なパトロール・調査（取扱商品・価格表示・広告表示等） （行政との協力） ・経済産業省→製品安全に関する情報交換や法執行等への協力 ・消費者庁→健康増進法執行等への協力 行政との協力：東京都薬務課→薬機法に関する情報交換やインターネット薬事広告監視活動への協力	
	②補償サービスの提供 ③旅行業登録・必要な表示	
	＜事業者 B＞ ①B フリマ・オークション・B ショッピングにおいては、未着・未入金トラブルお見舞い制度、お買い物あんしん補償特約（会員のみ）を提供している。 ②B ショッピングの規約・ガイドライン違反等があれば、出品の削除措置や休店転措置を取ることがある。	＜事業者 B＞ ①②ショッピング FAQ「注文者対応について」 B ＊ ＊ ガイドライン 「第 ＊ 章 基本ルール」 「第 ＊ 運営理念」 1 B ショッピングの正常な運営の妨げになるような行為を禁止します。利用約款または本ガイドラインに違反したと当社が判断した場合には、当社は、利用約款の規定に従い、開店準備中、運営中を問わず本契約を解除することがあります。 3 「商品等」または「出店者ページ」内における内容、販売行為および販売方法等が、法令等、利用約款もしくは本ガイドラインに違反している（そのおそれがある場合も含みます）または B ショッピングの快適で適切な運用にふさわしくないと当社が判断した場合、当社は、利用約款の規定に従い、当該商品等を削除・非公開とすること、当該内容を修正・削除すること、本契約の全部もしくは一部を利用停止すること、または本契約を即時解除することがあります。 …

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
で、売却が成立した。チケットも郵送したが、１つ目のチケットの方が、「名義記載なし」と間違っ て表示していたため、買主からキャンセルされた。サイトの規約では、「仲介手数料が売価の 10% で、通常取引の場合、キャンセル料も 10%」となっている。 通常取引で売却したにもかかわらず、サイト業者はキャンセル料を売価全額の 19,000 円を請求 し、72,000 円で売れた代金から勝手に相殺して入金してきた。エクスプレス便等を選んでいると 売価全額のキャンセル料が取られると規約にもあるが、売却価格全額のキャンセル料はおかしく ないか。自分の場合は通常取引だったので 10%のキャンセル料であれば納得できるのでそれ以外 の勝手に引かれた代金分は返金して欲しい。メールしか連絡ができず回答も非常に遅い。 （事実と異なる出店者の検索ランキング結果表示） 6 ショッピングモール内で、商品型番で並び替え最安値の店に注文したが、実際は最安店ではなか った。並び順には「商品価格のみ」「商品＋送料」「商品＋送料－獲得ポイント」があり、「商品＋ 送料－獲得ポイント」で探したが、別途ポイントアップ分が価格計算に反映されていない店が 2 店 あり、そこは最安値と表示されていた店より約 1,200 円相当安かった。ショッピングモールは「表 示がおかしかったのはタイムラグの一時的なもので現在は復旧」と言うが、そこは 18 時間以上前 からポイントアップしており、18 時間をタイムラグとするのは長すぎる。 （最終確認画面を欠く宿泊予約サイトで誤った部屋数を予約（海外 OTA）） 7 宿を１部屋大手宿泊サイトで契約したが 8 部屋になっていた。確認画面もなく問題だと伝え無 条件で解約となったが情報提供したい。国内の宿についてはこのサイトを利用したことがある。だ が予約する手順画面が国内と海外は違った。海外は確認画面がなかったと思う。そのため後から 8 部屋予約になっていることが分かった。サイトに連絡し、すべての部屋をキャンセルすることにな った。8 部屋となると総額約 1 1 万円になる。支払はクレジットカードを利用した。業者は約 10 日で全額を振り込むと言っている。このようなシステムを使っている業者は問題ではないか。 海 外 OTA(Online Travel Agent). （越境） （購入者の認識と異なる体裁による商品の納品） 8 大手ショッピングサイトで 1 週間前にシャンパンを 25,466 円で購入した。品物が昨日届き 25,466 円は代引きで支払った。外箱を開けてみると、シャンパンが入っている箱がついていなか った。自分はプレゼント用に注文したので、箱がついていないのなら返品したいと業者に申し出た が、自己都合の返品は受けられないと断られた。返品規約の確認はしていなかった。自分のスマホ では返品規定のところがスクロールできず確認できなかった。返品返金してほしい。 （最終確認画面を欠くサッカーくじ購入サイトで誤った数量のくじを購入） 9 サイト上で発売されている一口 100 円のサッカーくじを 500 円分購入しようと思ったが、その 際、入力ミスで「500 枚」購入する形となった。すぐに間違いに気づき窓口まで連絡したが、「い かなる理由であっても購入の取消しは出来ない」という規約があり、確認画面も表示されているの で取消し不可と告げられた。数秒後に間違いに気づき、すぐに連絡したのに一切取り消せないの は、規約に書かれていれば従うしかないのか。 （予約前に表示されていた宿泊料金は誤りであるとして高額な宿泊料を請求された（海外 OTA）） 10 ハワイのホテルを OTA サイトで予約したが、後日ホテルのミスで金額に誤りがあったと言われ、 割高な料金での予約若しくはキャンセルを選択するよう言われた。表示をミスしたのは事業者側 であり自分に落ち度はなく納得できない。（越境）	＜事業者 E＞ 事業運営に際して留意している点 【透明性の確保】 ①画像や動画などを駆使した取引内容の充実 ②バナーやポップアップ等の明瞭な表示方法 の採用 ③取引内容を再確認するなど錯誤を防ぐ取組	6 商品の在庫が確保されていないにもかかわらず商品掲載をおこなう見せかけ販売や、その商品の 人気が高いように見せるようなランキング不正操作などの客引き行為をおこなうことは禁止しま す。」 未着・未入金トラブルお見舞い制度 お買い物あんしん補償特約（B フリマ・オークション・B ショッピング）※会員のみ
【１－４】支払手続・決済に関する分類 （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）） 1 サイトで靴を注文。注文メールに「現在カードはメンテナンス中、リンク先より別の支払い方法 をご利用ください」という。リンク先の支払方法には、コンビニ払い・銀行の決済サービスもあっ たので、それで支払った。支払先名に大手ショッピングモール名が出て不思議に思ったが、大きな 会社だから代金回収代行サービスもしているのだろう、問題があっても安心だろうと考えた。その 後サイトから連絡はなく、サイトもみられなくなっていた。ショッピングモールのカスタマーセン ターへ問い合わせたら「貴方の名前で支払いを受けているが、注文者は貴方ではない」とのこと。 警察に相談するよう言われたが、被害届は受理されない。	＜事業者 A＞ ①不正注文の監視 ②なりすましサイトの検知と検知済みなりす ましサイト URL のセキュリティベンダー、検 索エンジンへの通報および消費者への注意喚 起 ③警察の捜査への協力	
	＜事業者 B＞ ①決済システムの不正利用が発覚した場合は	＜事業者 B＞ ①B＊＊ガイドライン

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	ガイドライン違反等により休店措置。犯罪に当たるものであれば警察と連携しながら対応。	第*条（出店者の順守事項） 1. 出店者は、本利用約款に加えて、指定決済会社が出店者向けに定める規約等を順守するものとします。 2. 出店者は、次の各号に定める事項を行ってはなりません。 (1) お客様が選択した決済手段による取引を拒絶すること (2) お客様が選択した決済手段と異なる決済手段による支払を要求すること (3) お客様が選択した決済手段と異なる方法で注文総額を決済すること (4) ストア決済サービスで提供する以外の決済手段（当社が別途認める決済手段を除きます）で注文総額を決済すること (5) お客様が選択した決済手段に応じて注文総額を変更すること (6) 注文総額以外の金銭の支払を請求すること (7) 指定決済会社の信用またはイメージを毀損する行為 (8) ストア決済サービスを、換金を目的とした行為、当該行為をお客様に行わせる行為またはこれらの行為を助長する行為のために利用すること (9) 前各号のほか、当社または指定決済会社がストア決済サービスの利用方法として不適切な行為と認める行為を行うこと、またはそのおそれのある行為を行うこと 3. 出店者は、ストア決済サービス所定の売上処理（以下「売上処理」といいます）において、次の各号を行ってはなりません。 (1) 注文総額以外の売上について売上処理の対象とする行為 (2) 通常1回の売上処理とすべき注文総額を、取扱日付の変更、分割等により複数の売上として売上処理する行為 (3) 売上の日付、金額その他の事項について不実のデータを作成する行為 (4) 注文総額の売上処理以外の目的にストア決済サービスを利用する行為またはストア決済サービスの運営を妨げる行為 (5) 前*号の他、当社が禁止する行為
	②Bフリマ・オークション・Bショッピングにおいては、未着・未入金トラブルお見舞い制度、お買い物あんしん補償特約（会員のみ）を提供している。	②B**ガイドライン 未着・未入金トラブルお見舞い制度 お買い物あんしん補償特約（Bフリマ・オークション・Bショッピング）※会員のみ
	<事業者E> 事業運営に際して留意している点 【安心・安全な取引】 ①安心して取引ができるよう商品代金の仲介（エスクロー）を実施。	
【1ー5】ポイント・割引に関する分類 （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） 1 ショッピングモールを通じて時計店からブランドの腕時計（400万円以上）を購入した。その際、商品横に「ポイント10倍＋クーポン3万円」表記があった。このモールのポイントは、購入後に自動付与される仕組みのため、その3万円分のクーポン付与も待っていたが付与されず、問い合わせると、「当クーポンは購入時にバナーをクリックして適応するもの」「今から遡って適応はできない」と言われた。しかし、その説明はわかりにくく、自分は3万円のクーポンが付与されることを見込んで購入に踏み切ったのである。		
【1ー6】配送に関する分類 （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） 1 Aショップ・Eモール店（仮称） 配送が記載よりも遅く、届くまでかなりの時間がかかった。配送までの日数も小さい字でかかれていて気が付かなかった。遅いのがわかっていればそのショップでは頼まなかった。	<事業者A> ①健全な取引の場を維持するための取り組み（対消費者） ・各商品ページ上に匿名ご意見窓口の設置（対出店者） ・規約・ルール・ガイドラインの整備 ・法令・ルール遵守の呼びかけ・啓蒙活動（行政とも協力） ・自主的なパトロール・調査（取扱商品・	

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	①価格表示・広告表示等) ②補償サービス	
	<事業者 B> ①B＊＊ガイドラインにおいて、ストアの運用基準に委ねている。	<事業者 B> ①B＊＊ガイドライン 「第 ＊ お客様対応」 12 当社では、常時評価機能などから出店者様の運用状況をモニターします。一定期間内に、平均2点以下の評価が複数確認されるなど、当社により運用に問題があると判断された出店者様に対しては、利用約款の規定に従い、本サービスの全部または一部の提供を中止または停止、もしくは本契約を解除することがあります。お客様との事故、クレームを極力起こすことのないように、商品の配送遅れ、誤納品、請求ミスには十分注意してください。
【１－７】解約・返品に関する分類 （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）付与で清算処理） 1 共同購入クーポンサイトで、購入時に2枚と5枚と枚数を間違えたため修正をお願いしましたが出来ませんとの回答。スマホで購入枚数を増やす際の反応がおかしかったため、5枚になっていたことに気づかなかった。「購入後7日以内のキャンセル可能」とあったので、それではキャンセルして改めて2枚購入すると伝えたところ、「調査いたしますのでお待ちください」との回答があり、その後「社内で検討し、ポイント（1ポイント＝1円）で購入金額分の返還で対応します」とのこと。ポイントの使用期間は180日。「このポイント還元に同意する場合はその旨連絡ください」とあるのですが、いつまでに連絡すればよいか分からないし返金は出来ないのだろうか。	<事業者 A> ①最終確認画面の設置 ②システムトラブル時の対応	
	<事業者 B> ①B＊＊ガイドラインにおいて、ストアの運用基準に委ねている。	<事業者 B> ①B＊＊ガイドライン 「第 ＊ お客様対応」 「5 返品・交換・キャンセルの特約については、「お買い物ガイドページ」または商品説明等に明記してください。また、返品・交換する際の送料や返金・キャンセルにかかる手数料などについては、社会通念から相当と考えられる範囲内の金額としてください。」

2. オークション・フリマサイト取引関連（CtoC 関連）

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
【2-1】加盟店管理に関する分類 （購入者から寄せられた相談） （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） 1 オークション・フリマサイトで財布を落札した。届いた財布には大きな傷や縫い目のほつれがあるので返品を求めて交渉中だが応じない。出品者は個人だがブランド品を一度に 150 点も出品しており、出品者の住所地には古物営業の事業者が営業しているので事業者ではないかと思う。特定商取引法の返品特約の記載がないので返品を求めたい。オークション・フリマサイト事業者に相談したが、事業者性の判断を行わず出品者への支払をとめてくれず当事者で交渉するように言われた。 （支払期限の表示が出品者とプラットフォーム事業者で不一致） 2 オークション・フリマサイトでストア出品者から本を落札した。支払いはエスクローのコンビニ払いにしたところ、オークション・フリマサイト事業者から届いたメールに書いてある支払期限とストアからのメールに書いてある支払期限に相違があった。どちらが優先するのかよくわからない。 （偽ブランド品を買わされたとして返金請求するも対応なし） 3 オークション・フリマサイトで海外ブランドの靴を 13,800 円で個人から購入した。昨日、品物が届いたが、偽物だった。自分は同じブランドの靴を持っているが、貼られているシールの国のブランドではないし、この国で作ってはいないはずだ。刻印もない。売り手の個人とオークション・フリマサイトの運営会社にはメールで「偽物なので、返金してほしい。」と伝えたが、返事はまだない。クレジットカード会社にも連絡したが、引き落としは止められないと言われた。警察にも連絡したがセンターに相談しろと言われた。返金してほしい。 （偽ブランド品を買わされたとして返金請求するも対応なし） 4 オークション・フリマサイトでブランドのハンドバッグを 24,000 円で落札した。支払は銀行振込を希望していたが、オークション・フリマサイト指定の決済方法しか選択できず、クレジットカードで支払った。入金後 10 日過ぎても商品が届かず、催促したら、全く知らない人から、着払いで商品が届いた。開封したら、自分が落札したものとは違う商品で、偽物感がすごかった。出品者に違うものが届き、送料込みだったのが着払いで届いたので、「違う商品が届いたので返品するから、商品代金と送料×2 を返金してほしい」と取引連絡ページで申し出たが、返信もなく連絡もつかない。 商品を送付してきた人に電話で連絡とったら、この人も、「落札者で偽物だから返品すると交渉していたら、自分の住所に着払いで送付するようにと指示が来て送っただけ」と言っていた。今後どう対処したらよいか？オークション・フリマサイト業者にも対応を求めたいが可能か？ （出品者から購入したギフト券がクレジットカードの不正利用で取得されたもので利用できず） 5 オークション・フリマサイトで LCC のギフト券を購入し、ギフト券を使って LCC サイトで航空券を購入した。数日後に LCC から「不正利用されたクレジットカードで購入されたギフト券なので契約をキャンセルする」と言われた。オークション・フリマサイト運営者に補償を求めたい。 （偽ブランド品を買わされたとして出品者（海外から商品発送）と返品・交換交渉するも連絡途絶） 6 オークション・フリマサイトで購入した商品が偽ブランド品。発送は出品者の住所ではなく海外からだった。発送も遅れ、やっと届いたら払い出し手続きを催促された。発送までの間、オークション・フリマサイトの取引ページ外の SNS でのやり取りを強制され、口調も怖く言う通りにした。返品を要請したらオークション・フリマサイト内で連絡が取れなくなった。その後 SNS で、交換するから今手元にある商品を送れと言われた。返送先は売主の知り合いの住所先、差出人として出品者の住所、名前、電話番号を書くように言われた。しかし、その住所に間違いがあり発送できず。その旨伝え、翌日手続きすると言ったら暴言を吐かれ、SNS でも連絡が取れなくなった。（越境） （医薬品の販売業の許可を受けていない出品者による医薬品の販売）	<事業者 B> トラブル・不正対策例 ①出品時本人確認、不正利用者の再登録制限	<事業者 B> ①B 利用規約第*編基本ガイドライン 第*章 総則 *．ID の登録情報 ID を登録していただく場合、(1) 真実かつ正確な情報を登録していただくこと、(2) 登録内容が最新となるようお客様ご自身で適宜修正していただくことがお客様の義務となります。 第*章 B*＊ガイドライン *．利用資格 本サービスを利用するには、出品する場合、入札する場合それぞれに応じて以下の利用資格を全て満たし、かつ、本サービスの利用期間中、これを継続して維持する必要があります。また、複数の B*＊を利用する場合は、B*＊ごとに以下資格を満たしていることが必要です。 *．出品に必要な利用資格 本サービスに商品等の情報を掲載（以下「出品」といい、出品するお客様を「出品者」といいます）するには、以下の条件を全て満たしていることが必要です。 (ア) 満年齢が 18 歳以上であること 未成年者が出品を行う場合は、事前に保護者等の法定代理人の同意を得ていただく必要があります。その他、利用者の年齢に関し特にご注意いただきたい事項はこちらのページに記載されていますので、よくご確認のうえご利用ください。 (イ) 消費税の納税義務を負わない方であること（ただし、消費税相当額を徴収する免税事業者を除きます） 消費税の納税義務を負う事業者および消費税相当額を徴収する免税事業者は、当社と B*＊利用約款に基づき B*＊利用契約を締結し、ストア出店者として出品してください。 (ウ) 日本語を理解し、読み書きができること (エ) B*＊を取得していること (オ) B*＊に登録していること（ただし、B*＊への登録は不要である旨当社が別途指定する場合を除きます） (カ) B*＊が利用可能な状態であること (キ) 出品形式や出品商品等により、B*＊に会員登録していること 詳しくは、こちらのページに記載されていますので、よくご確認のうえご利用ください。 (ク) その他、当社所定の利用登録を完了していること *．入札に必要な利用資格 本サービスで商品等に入札（以下「入札」といい、入札したお客様を「入札者」といいます）するには、以下の条件を全て満たしていることが必要です。 (ア) 15 歳以上であること（「15 歳以上」とは、以下のとおりとします）1 月 1 日から 4 月 1 日生まれの方は、満 15 歳に達する年の 4 月 1 日から 4 月 2 日から 12 月 31 日生まれの方は、満 16 歳に達する年の 4 月 1 日から未成年者が入札を行う場合は、事前に保護者等の法定代理人の同意を得ていただく必要があります。その他、利用者の年齢に関し特にご注意いただきたい事項はこちらのページに記載されていますので、よくご確認のうえご利用ください。 (イ) 日本語を理解し、読み書きができること (ウ) B*＊を取得していること (エ) B*＊が利用可能な状態にあること
	②出品禁止物等	②B*＊ガイドライン細則 *．出品禁止物 以下の商品等の出品は禁止します。 1. たばこ 国産、外国産、入手経路（海外からのおみやげなど）を問いません。また、ニコチンを含有する電子たばこも含みます。2. 医薬品 動物用医薬品、漢方薬、薬機法に基づく承認前後にかかわらず、自ら製造（他人に委託して製造する場合を含みます）または輸入したものも、一律出品できません。また、海外では健康食品とされている商品でも、日本国内では医薬品とみなされる成分を含んでいる場合がありますのでご注意ください。医薬品に関する表示のある物品のみを出品するには一医薬品の包装容器・箱や添付文書・説明書などの医薬品に関する表示のある物品のみを出品する際は、医薬品そのものは商品に含まれていないことを商品説明に明記してください 3. 化粧品のうち個人が製造したもの 小分けまたは注文を受けて必要量を小分けするものもこれにあたります。また当社が化粧品と判断したものも含みます。出品ルールを確認する→C. 出品ルール<特定商品> 2. 化粧品をご参照ください 4. 人体、臓器、細胞、血液 5. 医療機器のうち、以下に該当するもの (1) 高度管理医療機器（コンタクトレンズも含みます）(2) 特定保守管理医療機器 (3) 薬機法に基づく承認前の医療機器 (4) 自ら製造（他人に委託して製造する場合を含みます）または輸入した医療機器 (5) 針の付いた注射器、注射針および穿刺（せんし）針 6. 毒物および劇物 毒物及び劇物取締法に基づく販売業の登録の有無にかかわらず、出品できません。7. 危険ドラッグ、精力剤、媚薬（びやく）、毒性植物などの、法令により販売などが禁止されていなくても、人体その他の生物体への毒性や刺激、興奮、精力増強等のために使用される性質を持つ、薬物、食品、植物等 8. 食品や食

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
7 個人の不用品を直接取引するサイトで、動物用医薬品を見つけ、動物病院で購入するより安価のため出品者に問い合わせた。すると、強引に住所を教えるよう言われ、品物は先に送るから指定の口座に振り込めと催促された。キャンセルしたいと連絡したら、もう送りましたと言われた。無許可で医薬品の販売はそもそも禁止行為で、それを私もはじめて知り、翌日届いた荷物は開けずに返送すると伝えたら、ひどい言葉のメールが届くようになった。		材のうち、以下に該当するもの (1) 食品衛生法および都道府県条例の規定に違反しているもの 関係法令を確認する → 食品衛生法、東京都の食品安全情報サイト「食品衛生の窓」 (2) 個人が作ったもので、販売にあたり法令上必要な要件を満たしていないもの (3) 開封済みのもの、賞味期限や保存期間の短いもの、賞味期限が切れているもの (4) ふぐなど、取り扱いが難しいもの 出品ルールを確認する→C. 出品ルール<特定商品> 1. 健康食品をご参照ください 9. 動植物およびその器官のうち、以下に該当するもの (1) 動物の生体のうち、以下に該当するもの a ほにゅう類 b 鳥類 c はちゅう類 (2) 特定外来生物に該当する動物の生体および植物(卵や種子も含みます) (3) 希少野生動植物種の個体等のうち、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がないもの ご注意ください →象牙、トラやヒョウの毛皮・はく製、アジアアロワナなどの国際希少野生動植物は、種の保存法に基づいて発行された国際希少野生動植物種登録票がなければ出品できません。なお、イヌワシなどの国内の希少な動植物は販売自体が禁止されています。 また、事業としての出品はB* *の契約が必要です。象牙のカットピース、端材、印材、製品を事業として出品する場合には、経済産業省へ特別国際種事業の登録を行ったうえでB* *契約をお申し込みください。 出品ルールを確認する →C. 出品ルール<特定商品> 3. 希少野生動植物の個体等をご参照ください 関係法令を確認する →環境省「希少な野生動植物種の保全」 経済産業省「特別国際種事業(ぞう科の牙及びその加工品)について」 一般財団法人自然環境研究センター「国際希少種の登録・製品認定」 環境省「特定外来生物等一覧」 10. 製品安全 4 法が指定する商品(ガスこんろ、石油ストーブ、ライターなど)について、安全基準を満たす「PS マーク」がないもの 出品ルールを確認する →C. 出品ルール<特定商品> 4. 製品安全 4 法が指定する商品(ガスこんろ、石油ストーブ、ライターなど)をご参照ください 11. 原子力に関連する法令に基づいて規制されるもの (1) 放射線障害防止法に基づき使用、販売等に関して許可または届出が必要な商品 (2) 核原料物質、核燃料物質及び原子炉の規制に関する法律に基づき使用等に関して許可または届出が必要な商品 ご注意ください →トリチウム等、放射性同位元素を含む商品や鉱物標本などを出品される際には、当該商品の説明書等をよくご確認ください 12. レーザーポインターおよびレーザーポインターに類する機能を有するもの ただし、国の定めた技術上の基準に適合した旨のPSC マーク(特別特定製品証)を写真で明示しているレーザーポインターは除きます。 出品ルールを確認する →C. 出品ルール<特定商品> 5. レーザーポインターをご参照ください 13. 銃器、弾薬あるいは主として武器として使用される目的を持つもの 銃砲刀剣類所持等取締法の規制対象に限らず、以下に該当するものを出品禁止とします。 (1) 銃器類(同法第14条に基づき美術品または骨董(こっとう)品として価値があるとして都道府県の教育委員会に登録された火縄式銃砲等の古式銃で、現代銃に改造されていないものを除きます) (2) 弾丸(使用済みも含みます) (3) 刀剣(上記同法第14条に基づき美術品として価値のある刀剣類、短刀、刀、脇差し、短刀、やり、なぎなた、ほこを除きます) (4) ダガーナイフ (5) ボウガン (6) スタンガン (7) スリングショット (8) 催涙スプレー (9) 秘匿性の高い刃物 (10) ムンチャク (11) ナックルガード (12) 特殊警棒 (13) 模擬銃器、模造けん銃や改造エアガン、それらの部品 (14) その他当社が該当すると判断した商品 出品ルールを確認する →C. 出品ルール<特定商品> 6. 美術品として価値のある火縄式銃砲等の古式銃砲または刀剣類をご参照ください 14. 携帯電話のうち、以下に該当するもの (1) 利用制限がかかったもの (2) 契約者の名義変更ができないもの(通話可能であっても、使用者本人の名義へ変更することを前提としないもの) (3) 不正に入手された携帯電話 利用制限の確認方法 →各社が提供するウェブサイトにおいて、携帯電話機の固有番号(製造番号)をご入力いただくと確認ができます ■○○○(■■■を含む) ■△△△ 出品ルールを確認する →C. 出品ルール<特定商品> 7. 携帯電話(○○○および△△△の販売するもの)をご参照ください 15. 自動車・オートバイのうち、道路運送車両法上の所有者の変更登録が直ちにできない、またはそのおそれがあるもの 変更登録が直ちにできないものとは →いわゆる「金融車」「金融流れ」の記載があるものなどがこれにあたります。ただし、抹消登録されていることが確認できるものは除きます 16. 記名済みの航空券 17. 転売する目的で入手したと当社が判断するチケット 出品ルールを確認する →C. 出品ルール<特定商品> 10. 興行チケットをご参照ください 18. 議決権行使書面 19. 個人情報、不正競争防止法に定める営業秘密 20. 公的機関等の発行による免許、許可証、証明書 21. 診断書、領収書などの詐欺・脱税の手段として用いられるおそれのあるもの 22. 開錠工具、錠と一對にない鍵、マスターキーなどの、窃盗の手段として用いられるおそれのあるもの 23. 盗聴器、超小型カメラ、赤外線カメラなどの、盗聴および盗撮の手段として用いられるおそれのあるもの 24. 警察、消防、公共交通機関、郵便・運送業者等の制服や警察手帳、公的機関の身分証など、身分を偽るために用いられた場合に個人の住居等への侵入を容易にする可能性が高いと当社が判断した物品等 25. 使用済み体操服、スクール水着、学生服 使用済みとは →使用済みと明記されていなくても、使用済みであることを示唆しているものもこれにあたります 26. 使用済み下着 使用済みとは →使用済みと明記されていなくても、使用済みであることを示唆しているものもこれにあたります ただし、補正用、ウエディング用およびマタニティー用のインナーウェア(下着)は除きます。なお、出品ルールがありますのでご注意ください。 出品ルールを確認する →C. 出品ルール<特定商品> 8. 衣料品および履物 (5)をご参照ください 27. 使用済みアダルトグッズ 使用済みとは →使用済みと明記されていなくても、使用済みであることを示唆しているものもこれにあたります 28. 不衛生な使用済み商品 不衛生な使用済みとは →汗や臭いがあることをうたっているものや、使用済みと明記されていなくても、使用済みであることを示唆しているものも含みます 29. 児童ポルノまたはそれに類する商品等 服装、肢体、タイトル、商品説明などから、18歳未満の者の性的な姿態を連想させるもので、漫画・アニメーション、フィギュアなどの商品も含みます。 児童ポルノに類するとは →被写体の実年齢や、被写体が実在するか否かにかかわらず、学生服、幼児服、ランドセルを着用しているものや、タイトルや商品説明において、幼女、O学生、S学生、JC、T学生、C学生、女子高生、女子校生、女○○生、JK、男子高生、男子校生などの表現が用いられているものなどを指します 30. 盗撮、レイプなどを題材とする商品および被撮影者の意思に反して撮影されたなどの事情により当社が不適切と判断したアダルト商品 31. DVD、動画、書籍など無修正のアダルトコンテンツ 無修正とは →無修正と明記されていなくても、タイトルや商品説明などで無修正であることを示唆しているものもこれにあたります 32. 情報のうち、具体的な根拠をとみなわないもの 出品ルールを確認する →C. 出品ルール<特定商品> 15. 情報をご参照ください 33. 特定商取引法で定める特定継続的役務 関係法令を確認する →消費者庁「特定商取引法ガイド」 34. 特定継続的役務以外の役務(サービス)のうち、以下に該当しないもの (1) 映像・音楽制作、写真撮影、イラスト・アート制作、インターネット関連のコンテンツ制作 (2) 翻訳・通訳、楽器演奏レッスン、趣味・スポーツの指導、エステティックの指導、料理教室、またはその他の指導ならびにレッスン (3) 歌唱、司会、ナレーション、アフレコ、お笑い、パフォーマンスの実演、イベント・講演の開催 (4) 家事代行 家事代行とは →掃除、洗濯、炊事、日用品の買い物、家具の移動および片づけに限ります (5) ファッションコーディネート、着付け (6) 購入代行 ご注意ください →出品者が商品の買い主となって入札者に転売するものに限ります。また、落札代金に商品代金や商品購入にかかる諸経費(入札者への送料を除く)を含むものとし、追加で費用の負担を求めることは禁止します (7) 結婚式の相談、子育てに関する相談 (8) 弁護士、司法書士、行政書士、社会保険労務士、および税理士の資格を要する相談 ご注意ください →出品にあたり、当該資格を所持していることが必要です。また、商品説明には、当該資格の登録番号、所属会等、資格の有無が確認できる情報を明記してください (9) 自動車およびオートバイのナビゲーション取付、オーディ
(出品禁止品を出品していた者が商品未納のまま連絡途絶)		
8 オークション・フリマサイトでWEBサービスのアカウントを購入したが、出品者がアカウント情報を教えてくれず連絡もとれなくなったので運営者に相談した。出品禁止品なので当事者で解決するよう言われた。運営者にも出品禁止品を削除しなかった責任があるのではないか。		
(商品未着も出品者からは発送したと主張され、態度も硬化し交渉困難)		
9 オークション・フリマサイトで化粧品を購入。定形外発送の連絡があったが、3週間たっても商品届かない。数日経過した頃に売主に届いてない旨と、定形外でも郵便事故の調査はしてもらえるので詳細を教えて欲しいと問い合わせしたが、間違いなく送った、忙しく時間がない、払い出し手続きをしてもらわないと困ると怒ってきた。受け取っていないのに手続きはできないと言ったら、更に悪態をつかれ、売主のプロフィールページ(公開されるページ)に私の個人名を出して脅してきたので怖くなった。そのため運営会社に連絡したが、当事者で話し合えといった定型文。他のオークション・フリマサイトではすぐにトラブルに対応してくれるのに、ここの対応は困る。		
(「値引きする」として、プラットフォームの提供する仕組み外の取引方法を持ちかける出品者が商品未納のまま連絡途絶)		
10 オークション・フリマサイトでゲーム機を購入したら、届いたのが天然水だった。出品者側からメール(フリーメール)でやり取りがしたいと言うのでメールでやり取り。急遽お金が必要なのですぐに払い出し手続きをして欲しい、すぐに手続きをしてくれたら2,000円値引きすると言うので、商品到着前に払い出し手続きをしてしまった。出品者にメールや取引メッセージで連絡をしているが連絡不能。配送業者が出品者に連絡を取ろうとするも偽の電話番号を教えていたようである。		
(出品者が販売されていないチケットを販売)		
11 チケット売買サイトを通じてライブチケットを購入。しかし、相場の値段よりもかなり高い事、さらにはそのチケットはまだ販売されていない事を知り、チケット販売日程もいまだ決まっていないという。そこで購入をキャンセルしようとしたがキャンセルはできず、チケットを転売するよう勧められた。運営会社の公式SNSに記載の電話番号にかけたが、そのような販売URLは見つからないと言われた。今のところカード会社に支払いを保留にしてもらっている。(越境)		
(購入した商品が偽ブランド品の可能性があるため返品希望すると購入者を誹謗中傷)		
12 オークション・フリマサイトで購入したブランドバックが、商品到着後に保存袋とバックのサイズが合わないことに気づいた。保存袋に入っていた品質保証の紙が別メーカーで、出品者に「本物ですか」と確認したところ、「質屋で購入した」という。そのような記載は事前に一切なかった。ブランドに確認したところ、「本物には内側にマークがあります。このバッグに、この保存袋はつきません」と言われた。売主に返品したいと言うと、「うそつき」、「常識が無い」など誹謗中傷が多々ある。		
(二重売りの疑いのある出品者が一方的に購入者との契約につきキャンセルを要求)		
13 オークション・フリマサイトで化粧品を購入・支払したところ、数分後に出品者が、同じ品を値上げして再度出品していた。そこには「複数所持しているのでご相談してください」と記載されていたが、私が購入したあとと再出品まで30分しか経っていないので、商品はひとつしかなく、もっと高く売れると思ったのではないだろうか。翌日になって出品者から「商品がないのでキャンセルして欲しい」と言われた。この出品者にはきちんと取引を完結して欲しい。		
(違法性の疑いのある商品が出品されている)		
14 隠語を用いてB-CASを改ざん出来るプログラムがオークション・フリマサイトで普通に出品さ		

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
れている。取り締まらないのか。		オ取付、ETC 取付 (10) スポーツ用品の修理、楽器の修理や改造、ファッション用品の修理、時計の修理、おもちゃの修理、ゲーム機の修理 なお、いずれも出品者本人による役務提供でなければいけません。ただし、出品者が出品者本人を含む複数名によって役務提供をすることは可能です。上記に名目上該当する役務（サービス）であっても公序良俗に反する場合や、本サービスの適正な運営にあたり適切ではないと当社が判断するものは出品できません。 ご注意ください →職業紹介や労働者派遣など、出品者が出品者本人以外の実施者を紹介したり派遣したりすることはできません。また、医療相談や無資格者による法律相談も禁止しています 出品ルールを確認する →C.出品ルール<特定商品> 17. スキル、知識、修理、取り付け等の役務提供をご参照ください 35. 金融商品取引法に定める金融商品（ただし、通貨を除きます）、仮想通貨、仮想通貨のハードウェアウォレット（ただし、当社が未開封の製品と判断したものを除きます） 36. 宝くじ 37. 勝馬投票券 38. 著作権、商標権、パブリンティー権などを侵害する商品等 (1) 偽ブランド、真贋（しんがん）が不明であることを示唆している商品等 (2) 無断複製した音楽 CD や映画、ゲームソフト、コンピューターソフト、書籍、海賊版、テレビを録画したもの、あるいはそれらを記録した電子機器など (3) 権利者から貸与されている実態があると当社が判断した CD、DVD、ゲームソフト、コンピューターソフト、書籍など (4) アイドルなどのコラージュ画像（アイコラ） (5) その他、当社が上記権利を侵害すると判断できるもの 偽造品など知的財産権侵害の対策について →B* * では、B* * 知的財産権保護プログラムを中心として、積極的に知的財産権の保護に取り組んでいます。B* * 知的財産権保護プログラムは、利用者のみなさま、権利者、および B* * が協力し、知的財産権の保護に取り組み、より快速に B* * をご利用いただくことを目的としています。 ■利用者のみなさまへ 本プログラム参加団体・企業はこちらからご確認いただけます。本プログラム参加団体・企業の知的財産権の侵害が疑われる商品を見発された場合には、こちらからご連絡をお願いいたします。 ■権利者のみなさまへ 本プログラムの趣旨にご賛同いただき、ご参加くださいますよう、お願いいたします。詳しくはこちらをご確認ください。 39. 著作権を侵害するコンテンツのダウンロード先や入手方法を案内または提供するもの、および著作権を侵害する態様でコンテンツを電子的手段で送付するもの 例 →「有料ソフトや有料動画などを無料で手に入れる方法」など情報として出品し、権利者が用意しているものとは異なる URL から著作物をダウンロードさせるもの 40. ゲーム内のキャラクター・アイテム・通貨などの電子データおよびゲームアカウント 41. 販売に際して法令で義務づけられている許認可や資格条件を満たしていない商品等 42. 法令により所持や売買が禁じられている商品等 43. 盗品など不正な手段で入手した商品等 44. 商慣習上、相当な範囲を超えて現金等を取得させることを目的とした商品等、またはそれらの可能性がある」と当社が判断した商品等 ご注意ください →B* * での代金支払い時にクレジットカードを利用できないカテゴリがあります。詳しくはこちらをご確認ください。45. 犯罪に使用されるおそれがあると当社が判断した商品等 46. 公序良俗に反するもの、またはそれらの可能性がある」と当社が判断した商品等 47. 反社会的なもの、または反社会的勢力に関連するもの、あるいはそれらの可能性がある」と当社が判断した商品等 48. その他、法令に違反しているまたはその可能性があるほか、B 独自の判断で不適当とみなす商品等や B* * の運営方針に外れた商品等
（商品を受け取っていないのに出品者から受取対応を強要）		
15 オークション・フリマサイトでプレミアがついていて高くなっているゲームソフトを 18 万円で購入した。その後、出品者からその日の夜中に定形外郵便で郵便ポストに入れたと連絡があった。しかし、品物が届かないので、出品者に届かないと連絡したところ、「盗んだだろう。受け取り連絡しろ」と迫られた。こんな高額の商品を追跡番号で追えないような普通郵便で送ること自体おかしい。どうしたら良いか。		
（出品者から寄せられた相談）		
（「なりすまし」による出品行為）		
16 過去に取引をしたことのある人物が、新規アカウントを取得し、私怨により私になりすまし、いたずら出品を繰り返している。誰にでも見ることができる場所に私の大まかな住所を記載された。なりすまし人物は複数のアカウントを使用、いたずら出品を繰り返し、それは私であると他ユーザへ嘘の情報を伝えている。これにより今後、このオークション・フリマサイトでの出品や購入に支障がでる可能性があり、嘘の情報を信じたユーザから通報されアカウント停止されてしまう可能性がある。運営へ 5 回メールで問い合わせをしているがまだ返信がない。		
（自動車の売買につき名義変更前に購入者と音信不通）		
17 オークション・フリマサイトで自動車を個人に売った。代金は受取済み。その後、名義変更する約束だったが音信不通になってしまった。金銭の授受が発生しているので詐欺には当たらず、警察は動けないとのこと。自動車の抹消登録もできない。このままでは、私が自動車税と反則金（起きた場合）を払わなければならない。ネットで調べると「よくある事案」らしい。		
（「なりすまし」による出品行為）		
18 個人間オークション・フリマサイトから、会員登録していないのに出品者として取引が行われた内容のメールが届いた。不審だ。オークション・フリマサイトから 2 通のメールが届いた。1 通目は消去して確認できないが、2 通目を開封したところ、出品したネックレスが 300 円で売れて入金完了されたので商品発送するように、との内容だった。自分はこのサイトに登録もしていないし出品もしていない。オークション・フリマサイトに問合せしようにも、そもそもアカウントを持ってないのでどのように連絡したらよいのか判らない。事業者に問い合わせたら、第三者が相談者のアドレスを冒用するか、非常に似通ったアドレスを登録時に誤記入した可能性が考えられる。と言われた。		B* * ガイドライン 基本ルール 第 * 出店・出品基準について 3 取扱商品・出品形態について (1) 以下の商品の出品を禁止します。 ア 銃器類（ただし第 2 章特別ルール（以下「特別ルール」といいます）で定める古式銃砲を除きます）、火薬（玩具花火を除きます）などの危険物 イ 非合法商品全般 ウ いわゆる合法・脱法ドラッグ エ 著作権、商標権、パブリンティ権、肖像権、個人情報など他人の権利を侵害する商品、諸法規・公序良俗に反するもの オ 著作権を侵害するコンテンツのダウンロード先や入手方法を案内または提供するもの、および著作権を侵害する態様でコンテンツを電子的手段で送付するもの カ 金融商品（有価証券、商品先物取引、貸金業にあたる取引、保険など）、宝くじ、勝馬投票券、会員権、仮想通貨、仮想通貨のハードウェアウォレット（当社が未開封の製品と判断したものを除きます）など ※ 上記に該当しない金券については、取り扱いの可否を含め、特別ルールの定めに従うものとします。キ 興行チケット ※ 上記以外のチケットであっても、「その他、当社が不適切と判断した商品」に該当する場合があります。※ 当社が特に認めた場合を除きます。ク 旅行サービス（取次を含みます）※ 航空券・乗車券を除きます。ケ 職業紹介、労働者派遣、医療相談、法律相談 コ たばこ サ 中古下着（特別ルールに定めるスイムウエア（水着）、インナーウエア（下着）を除きます） シ 動植物およびその器官のうち、以下に該当するもの ・ほにゅう類の生体 ・鳥類の生体 ・はちゅう類の生体 ・特定外来生物に該当する動物の生体および植物（卵や種子も含みます） ・希少野生動植物種の個体等のうち、種の保存法に基づいて必要とされている登録等がないもの（特別ルール 16 をご確認ください） ス 以下に該当する医薬品および医療機器 ・医薬品（動物用医薬品、漢方薬も含みます） ・自製製造（他人に委託して製造をする場合を含む）または輸入した医薬品および医療機器 ・針の付いた注射器、注射針および穿刺針 ・中古のコンタクトレンズ ・承認前の医薬品および医療機器 セ 精力剤 ・性的機能強化、改善を期待させる商品（医薬部外品も含みます）・劇薬、ホルモン剤を含むもの ソ 身体機能検査キット（検体を郵送などで検査センターなどに返送しておこなうもの。ただし、紹介されている検査機関についてプライバシーマークまたは ISMS 認証を取得していることがサイト上で確認できた場合を除きます） タ 販売に際して法律で義務づけられている免許、資格条件を満たしていない商品 チ 武器として使用される目的を持つ商品や犯罪に使用されるおそれがある商品 ・弾丸（使用済みも含みます）、ボウガン、スタンガン、スリングショット、ナックルダスター、ヌンチャク、催涙スプレー、特殊警棒、改造エアガン・改造モデルガンやその部品（銃砲刀剣類所持等取締法の規制対象に限りません）など・法令により所持または携帯を禁止された刀剣類・刃物など ※調理用包丁、カッターナイフ、アウトドア用ナイフ、その他日常用途を有するものおよび特別ルールで定める美術品として価値のある刀を除きます。※アウトドア用ナイフの出品に際しては、青少年（18 歳未満の者）への販売を禁止とします。・ダガーナイフ（刃体の長さにかかわらず）・盗聴器、超小型カメラ、赤外線カメラなど・自動車用のナンバープレートカバー（二輪車用も含む）・自動車用のシートベルト未装着時の警報解除装置（シートベルトキャンセラーなど） ツ 譲渡や転売が禁止されているもの、悪用されるおそれがあるもの ・議決権行使書面 ・公的機関発行の免許や許可証 ・開錠工具、錠と一対になっていない鍵、マスターキー ・契約者名義を「使用者本人の名義に変更すること」を前提としない通話可能な携帯電話 ・サンプル版やデモ版として貸与されている音楽 CD・DVD、ゲームソフト、コンピューターソフト ・領収書 テ 開運、魔よけを標榜（ひょうぼう）する高額商品 ト 販売価格を固定できない商品（落札した時点で価格が確定しない商品、見積りが発生する商品） ナ レーザーポインター（PSC マークが当該商品等に添付されていることが写真で明示されているものは除きます） ニ 原子力に関連する法令に基づいて規制されるもの ・放射線障害防止法に基づき使用、販売等に関して許可または届出が必要な商品・核原料物質、核燃料物質及び原子炉の規制に関する法律に基づき使用等に関して許可または届出が必要な商品 ※トリチウム等、放射性同位元素を含む商品や鉱物標本などを出品される際には、当該商品の説明書等をよくご確認ください。 ノ 情報を商品としたもの ネ 開栓または開封済みの飲料または食品（健康食品を含みます） ノ 警察、消防、公共交通機関、郵便・運送業者等の制服や警察手帳、公的機関の身

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
		分証など、身分を偽るために用いられた場合に個人の住居等への侵入を容易にする可能性が高いと当社が判断した物品等 ハ ゲーム内のキャラクター・アイテム・通貨などの電子データおよびゲームアカウント ヒ その他、当社が不適切と判断した商品 (2) 以下の販売方法および役務提供を禁止します。 ア 個人輸入代行による販売方法 イ 特定商取引に関する法律第 41 条に定める特定継続的役務の提供または特定継続的役務の提供を受ける権利の出品（以下「特定継続的役務提供」といいます） ウ 物販に付随して提供しない役務提供（ただし特別ルールで定める役務提供を除きます） (3) 以下の商品について、当社の定める基準に基づき、別途追加契約を締結することで出品できる場合があります。 ア 自動車車体（ただし特別ルールで定める二輪自動車等については追加契約の必要はありません） イ 不動産 ウ 宿泊予約 エ マンスリーマンション等の短期賃貸物件 (4) 本項の定めにかかわらず、当社の定める基準に基づき、別途追加契約を締結することで、特定の商品の出品または特定の出品方法を認める場合があります。 (5) 以下の商品の出品については、事前に出品の可否について審査をおこないます。商品を出品するにあたり免許や許認可が必要なものについては、免許・許認可証のコピーをご提出いただきます。また、事前にご提出いただいた場合であっても、当社が求めたときには免許や許認可証のコピーをご提出いただくことがあります。 ア 酒類全般 イ 高度管理医療機器、特定保守管理医療機器 ※ 許可証番号および医療機器承認番号を記載してください。 ※ 日本国内の承認がある商品のみ出品可能です。 ※ 海外からの発送はお断りしております。ウ ブランド品 エ ふぐ オ 中古品全般（アンティークを含みます）カ 象牙の原材料（カットピース、端材、印材等）、象牙製品（製品の一部に象牙が用いられているものも含みます） ※ 特別国際種事業者登録の有効期間の満了日も情報提供いただきます。 ※ 特別国際種事業者の事業者番号を未提出の場合でも、レプリカなどの人工物は出品可能ですが、当社が人工物であるか不明と判断した商品は削除する場合があります。 ※ 全形の象牙を出品する場合には、特別ルール 16 をご確認ください。キ その他、当社が審査を必要と判断した商品 (6) ブランド品の取り扱いについて 当社は、お客様により快適にサービスを利用していただくべく、B*＊における偽造品の流通防止に取り組んでおります。その一環として、ブランド品の取り扱いを希望される出店者様につきましては、本契約時に当社指定の審査を受けていただいております。また、本契約後に新規にブランド品の取り扱いを開始される際にも同様の審査を受けていただいております。なお、審査を受けずにブランド品の取り扱いを開始された場合には、利用約款の規定に従い、本契約を即時解除することがあります。また、当社がおこなう上記審査の通過は、取り扱いの商品の真贋（しんがん）や適法性等について当社が保証するものではありません。従って、「出店者ページ」上の表記等において「B ブランド審査合格の安心のお店です」「〇月〇日B審査通過」などといった、お客様に誤認を生じさせたり、過剰な安心感を与えるような記載をすることは固くお断りします。審査基準につきましては、世情・情勢に応じて変わるものですので、その旨をご理解いただきますようお願いいたします。なお、審査基準は公開しておらず、審査内容についてのお問い合わせは承りかねますのでご了承ください。 (7) 福袋等お客様が内容を確認できない商品の取り扱いについて お客様が商品の内容および価値を適切に判断できる情報（品物の点数、品物の種類、品物の価値の合計額、同様の商品を複数出品する場合に一部の商品にしか含まれない品物がある場合はその内容および数、品物の価値の合計額に相当程度の差異が生じる場合にはその差異や最低限保証する品物など）を商品説明に記載してください。また、品物の価値の合計額が、開始価格や即決価格を下回ることは禁止します。 (8) 中古品の取り扱いについて ア 中古品を取り扱う場合は必ず出店者様の古物商の許可証の番号、許可をした公安委員会の名称を「出店者ページ」内の「ストア情報ページ」に掲載してください。イ 中古品としての商品の状態を、個々の画像を掲載するなどして、正確に説明してください。ウ 商品の状態が新品同様の場合またはすべて同程度の状態の場合を除き、個々の商品ごとに商品登録をするものとし、同一の商品種類であっても複数個の在庫設定をすることは禁止します。 (9) リコールの対応について リコール等、商品の不具合情報が公表されたときは、ただちに対象商品の取り扱いを中止し、改善対策が完了するまでは取り扱わないでください。また、すでにお客様にお引き渡し後であった場合は、お客様へ不具合情報および対応方法を案内する等、お客様の安全確保に努めてください。 (10) 物販に付随して提供する役務について 物販に付随して提供する役務とは、B*＊で落札された商品に対し、取り付けや加工などをおこなう役務をいいます。物販に付随して役務提供をする場合には、以下の事項を順守してください。ア B*＊で落札された商品の利用にあたり必要となる役務の提供であること。イ 物販に付随して提供する役務を「受ける」「受けない」がお客様において選択できること。ウ 出品の主体は出品商品の落札者に対するの販売であること（出品商品単価と同等またはそれ以上の役務提供費用が発生するものは禁止します）。エ 役務の提供地域が限定される場合は、提供地域を明記すること。オ 役務提供時にお客様との間にて別途見積もりの提示が発生する場合は、目安の価格および物販に付随して提供する役務提供について追加費用が発生することを明記すること。 (11) 出品代行について 出品代行、委託出品その他名称にかかわらず、他人の所有する商品を出品する場合には、民法で定める他人物売買による売主として出品する場合についてののみ、出品できるものとし、以下の条件を順守してください。 ア 出店者が売主となって出品すること。イ 出店者の手元に商品を確認して出品すること。 ※在庫のない状態での出品は禁止します。ウ 商品に瑕疵が生じた場合や商品の引渡しが不可能になった場合には、全て出店者が責任を持ってお客様との対応をおこなうこと。エ 他人物売買において法令が定める事項を順守すること。 ◆未着・未入金トラブルお見舞い制度 ◆お買い物あんしん補償特約（B フリマ・オークション・B ショッピング） ※会員のみ
	<事業者 C> ①事務局のトラブルへの介入 まずはお客様間での話し合いによる解決	<事業者 C> ①C 利用規約 第*＊条 支払及び取引の実行 4. 商品等に関するトラブル

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	を促すが、解決に至らない場合には事務局が間に入り、最終的には事務局がキャンセルすることが可能	出品者、購入者の間で商品等に関してトラブル発生した場合は当該ユーザー間で解決するものとします。ただし、弊社の判断により、弊社も協議に入ることができるものとします。 8. 売買契約の取消 売買契約が成立した場合においても、購入者が商品代金及び利用料の合計額を支払わない場合もしくは支払いを遅延した場合、出品者が商品を発送しない場合、その他弊社が必要と認める場合には、弊社は、当該売買契約を取り消すことができるものとします。 Cガイド 説明文と違う/不備のある商品が届いた 受取評価は絶対にしないでください。 まず出品者と取引メッセージで、今後の対応について相談・合意するようにしてください。 また、ノークレーム・ノーリターンと記載があっても、偽物や出品時と異なる商品が届いた場合、対応や保証をしなくてもよいということにはなりません。そのことを伝え相談・合意するようにしてください。※相談等されていない場合や、すでに受取評価をしてしまった場合、事務局で対応することが難しくなります。 返金等の必要が生じた場合、通常、購入者の方は出品者に返送を行い、コメント欄等にて届いたことが確認されたあと、事務局が返金手続きを行っております。 事務局の返金処理が必要な場合は、返却されたことを互いに確認後、お問い合わせフォームから、商品名・取引相手のニックネーム・経緯などを明記の上、ご連絡ください。 なお、出品者へご相談のうえ商品の返送が不要となった場合、あわせてその旨を事務局までご連絡ください。
	②支払いはエスクロー決済に一本化 詐欺防止のため、出品者と購入者が直接決済をすることを禁止しており、支払いはエスクロー決済を利用。	②C利用規約 第* *条 商品の購入 6. 支払手続 支払又は決済が本サービスに関して必要となる場合、本サービスのオンラインシステムを通じて行われるものとし、その詳細は本サービス中のガイドで定められるところに従うものとします。 Cガイド 取引の流れ （略） 安心の売買システム お金は事務局に支払われ、売り手・買い手が評価しないと振り込まれません （略）
	③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の導入 ②のとおりエスクロー決済を導入し、購入者が商品を確認し、出品者を評価した後でないと、出品者に代金が渡らない仕組となっている。また、①のとおり、当事者間での解決が難しい場合は、事務局がキャンセルを実施。	③C利用規約 第*条 利用料等及び売上申請 2. 引出申請 (1) 出品者は、出品した商品の売買契約が成立し、当該売買契約に関する支払及び商品の発送ならびに出品者及び購入者による相互の評価が行われ取引が完了した場合、当該取引完了時から 90 日以内に当該商品の商品代金の引出申請を行うものとします。
	④トラブルに発展しやすい商品の出品禁止 ギフト券の出品は禁止している。 なお、本件の場合、出品者がクレジットカードを不正に利用していたことが判明した場合、①の通り事務局でキャンセルし、購入者への返金が可能。 また、カードの不正利用が明らかでない場合でも、事務局から購入者へ補償を実施。	④C利用規約 第*条 商品の出品 2. 出品禁止商品 出品者はガイドの禁止されている出品物（以下「出品禁止物」といいます）に記載された商品の出品ができないことについて予め了承します。出品禁止物に該当する商品を出品した場合は、出品者の故意又は過失に関わらず、本規約違反行為とみなします。 Cガイド 禁止されている出品物 現金、金券類、カード類 以下の商品類と、金銭と同等に扱われるもの全般の販売を禁止します。 ■主な違反商品 ・現行流通している国内外の貨幣、通貨、仮想通貨

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
		・チャージ済みのプリペイドカード類 (Suica、楽天 Edy、nanaco、WAON など) ・オンラインギフト券 (iTunes カード、Amazon ギフト券など) ・商品券、ギフト券、株主優待券 ・航空券、乗車券、旅行券 ・クレジットカード、キャッシュカード ・債券、小切手、収入印紙、登記印紙 ・宝くじ、勝馬投票券 ・図書カード、テレホンカード、QUO カード※キャラクター・芸能人・キャンペーン当選商品など、コレクション目的とみなされるものは出品が可能です ・貴金属の地金 (インゴット) ・その他、金銭と同じ意味を持つもの
	⑤代金の支払いだけでなく、メッセージのやり取りもアプリ内のみで実施することをルール化 アプリ内でのメッセージのやり取りであれば、事務局が介入し、取引をキャンセルの上、規約違反で利用停止などのペナルティを課することが可能。また、購入者へは事務局から購入者へ補償を実施することも可能。	⑤C 利用規約 第*条 禁止事項 弊社は、本サービスに接したユーザー及び第三者の、ガイドの禁止されている行為に記載された行為に該当すると弊社が判断する行為（以下「禁止事項」といいます）を禁止します。当該禁止事項は、弊社により適宜追加修正される場合がありますので、ユーザーは、サービスの利用にあたり、常に最新の内容を確認する義務を負うものとします。 C ガイド 禁止されている行為 外部サービスなどに誘導する行為 あらゆるトラブルを防止するため、C 以外のサイトなどへ誘導する行為全般を禁止します。外部での取引については C 事務局でのサポート対象外となります。外部での取引やメッセージのやりとりを求められたらすぐに C 事務局にご連絡ください。 ■主な違反行為 ・外部サイトへ誘導する行為 ・外部サイトへの取引に誘導する行為 ・外部サイト URL の記載 ・外部アプリへの誘導 ・SNS などの ID の記載 ・電話番号の記載 ・メールアドレスの記載 ・商品画像などに QR コードなどの画像を掲載する行為 ・事務局で不適切、不健全と判断したサイトへの誘導
	⑥当事者間での連絡が取れなくなった場合、とくに規約違反の場合には、①のとおり、事務局が介入しキャンセルを実施するとともに利用停止などのペナルティを課することが可能。また、購入者へは事務局から購入者へ補償を実施することも可能。 当事者間での連絡が取れなくなった場合、とくに規約違反(相手を誹謗中傷する行為)の場合には、①のとおり、事務局が介入しキャンセルを実施するとともに利用停止などのペナルティを課することが可能。②⑤のとおり、代金の支払い、メッセージのやり取りをアプリ内で完結させることでこのような問題を未然防止。	⑥C ガイド 禁止されている出品物 医薬品、医療機器 医薬品および以下の商品については、薬機法などの法令で許認可なく販売を行うことが禁じられているため、出品を禁止します。 ■主な違反商品 ・一般用医薬品 ・要指導医薬品および医療用医薬品（処方箋を要する医薬品など） ・漢方薬 ・動物用医薬品全般 ・販売に法律上の許可または届出を要する医療機器類 ・コンタクトレンズを含む高度管理医療機器および特定保守管理医療機器 ・日本国内で承認されていない海外製の医薬品 ・医療機器（一般医療機器は除く） ・日本国内において医薬品に分類されるもの ・薬効表現、標榜が薬機法に抵触するもの ・その他、薬機法に抵触するもの
	⑦トラブルとなるおそれがあるチケットを出	⑦C ガイド

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	品禁止商品に指定 定価プラス手数料以上の値段で売られているチケットはアプリ上から削除。また、購入者へは事務局から購入者へ補償を実施すること規約違反(相手を誹謗中傷する行為)の場合には、①のとおり、事務局が介入しキャンセルを実施するとともにペナルティを課すことが可能。また、購入者へは事務局から購入者へ補償を実施することが可能。	禁止されている商品 チケット類 転売目的で得たとみなされるチケットや、代金支払い証明書・引換票・別途支払いが必要となるチケットなどの販売は、トラブルとなるおそれがあるため禁止します。 ■主な違反商品 ・転売目的で得たとみなされるチケット ・記名式チケットや、個人情報の登録のあるチケット ・記名式の航空券 ・使用が利用者本人に限られているもの ・手元にないチケット類 ・その他、上記と同等とみなされるもの
	⑧契約成立後の一方的な取引の取り消しは禁止しており、事務局から債務の履行を促し、履行しない場合には利用停止などのペナルティを課す。	⑧C利用規約 第* *条 支払及び取引の実行 1. 売買契約の成立 購入者が出品された特定の商品の購入完了手続きをした時をもって当該商品の売買契約が成立するものとします。
	⑨商品監視 ・出品商品の監視・巡回 ・専用ツールによるキーワード検知、画像検知で抽出された商品をひとつひとつ目視で確認。 ・監視担当者が、本番環境を巡回パトロールし、不審な商品について目視で確認。 ・お客様か通報があった商品についてもひとつひとつ目視で確認。	
	⑩①のとおり事務局が間に入り、出品者とのやり取りを実施。誹謗中傷など規約違反がある場合には利用停止などのペナルティを課す。	
	⑪悪質なアカウントの再利用防止 繰り返し違反行為を繰り返す利用者、重度に悪質な行為を行った利用者については利用を停止。利用停止したアカウントは登録情報をブラックリスト化し、再登録・再利用を防止。	⑪C利用規約 第*条 ユーザー登録及びアカウント情報 1. 登録 ユーザー登録は、必ず本人が行ってください。また、ユーザー登録の際は、必ず正確な情報を入力してください。 C利用規約 第*条 ユーザー登録の取消等 1. ユーザー登録の取消・利用停止等 弊社は、ユーザーが以下の各号のいずれかに該当した場合又は該当したと弊社が判断した場合、事前の通知なしに、ユーザー登録の取消、本サービスの全部もしくは一部へのアクセスの拒否・利用停止等、又は、ユーザーに関連するコンテンツや情報の全部もしくは一部の削除の措置をとることができるものとします。弊社は、その理由を説明する義務を負わないものとします。なお、弊社は、ユーザーが以下の各号のいずれにも該当しないことを確認するために、弊社が必要と判断する本人確認を行うことができ、確認が完了するまで本サービスの全部もしくは一部へのアクセスの拒否・利用停止等の措置することができます。(1) 法令又は本規約に違反した場合 (2) 不正行為があった場合 (3) 登録した情報が虚偽の情報であると弊社が判断した場合 (4) 本規約上必要となる手続又は弊社への連絡を行わなかった場合 (5) 登録した情報が既存の登録と重複している場合 (6) 登録した携帯電話番号又はメールアドレスが不通になったことが判明した場合 (7) ユーザーが債務超過、無資力、支払停止又は支払不能の状態に陥った場合 (8) 他のユーザーや第三者に不当に迷惑をかけた場合 (9) 登録した金融機関の口座に関し違法または不適切その他の問題があることが当該金融機関による指摘その他により判明した場合 (10) 第*条第*項各号のいずれかに該当する場合 (11) ユーザーが自ら又は第三者をして、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動又は暴力を用いる行為、風評を流布し、偽計を用い又は威力を用いて、信用を毀損又は業務を妨害する行為をした場合

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
		(12) その他弊社がユーザーに相応しくないと判断した場合 2. サービスの利用禁止等 弊社は、本条の措置を受けたユーザーに対し、将来にわたって弊社が提供するサービスの利用及びアクセスを禁止することができるものとします。
	⑫購入者の追跡 購入にあたっては、決済情報、配送先情報を入手しているため、事務局から購入者へ警告するとともに、警察や弁護士会から照会があれば開示。	
	⑬出品時の本人確認 初回出品時に、出品者の本人情報（住所/氏名/生年月日）の登録を必須化するとともに、同一名義の口座にのみ引き出しが可能・登録された氏名と売上金の振込口座が一致しない限り売上金を引き出せないようにすることで、盗品等の不正出品を防止・不正利用者のモニタリングや、警察・捜査機関への捜査協力の際に情報を活用	⑬C 利用規約 第*条 ユーザー登録及びアカウント情報 1. 登録 ユーザー登録は、必ず本人が行ってください。また、ユーザー登録の際は、必ず正確な情報を入力してください。 C ガイド 初回出品時の本人情報登録について C では安心・安全にご利用いただくことを目的に、初回出品の際に、本人情報（住所・氏名・生年月日）の登録を必須としております。 登録された本人情報と売上金の銀行口座名義が一致しない場合は売上金を引き出せません（※）。なお、過去に出品経験のあるお客さまについても、本人情報が未登録の場合は登録が必要となります。※家族名義の銀行口座や婚姻等による改姓等の場合を除く
	<事業者 E> 事業運営に際して留意している点 【安心・安全な取引】 ①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。	<事業者 E> ①不安全、不快又は法令違反の恐れがある商品の報告 ●●●のカタログ上に不安全、不快又は法令違反の恐れがある商品がある場合には、以下の内容をご確認のうえ、その旨を当サイトへご報告ください。 E メール：*****@*****.co.jp 商品を特定するための内容 商品名 商品ページの URL 不安全、不快又は法令違反の恐れがあると思われる内容の詳細 お客様から頂いた情報は、当サイトにおいてすばらしい購買体験を提供するために活用されます。
【2-2】情報管理に関する分類 (購入者から寄せられた相談) (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) 1 キャリア決済を乗っ取られて、オークション・フリマサイトで3万円分の購入がされていることに気づいた。オークション・フリマサイトに問い合わせたが、別人のアカウントのため情報は非開示という。携帯電話会社は、二段階認証を導入しており、本人しか決済できないはずとして返金しないという回答だった。	<事業者 B> ①規約に従った対応	<事業者 B> ①*. ID およびパスワード等に関するお客様の責任 お客様を特定する所定の認証方法（ID とパスワードの組み合わせや携帯電話事業者から送信される携帯電話番号ごとに一意に付与される符号の、登録情報との一致確認による認証を含みますが、これらに限られません）によりログインされた場合には、当社は、当該お客様ご自身によるご利用であるとみなします。サービスの利用や商品の購入などによって料金や代金（当社のサービスのご利用にかかる代金、利用料、会費その他名目は問いません。また当社が第三者から回収を受託したお客様の債務を含みます。以下「代金」といいます）が発生した場合には、当該お客様に課金いたします。
(出品者から寄せられた相談) (知人によるアカウントのPW 無断変更及び利用) 2 オークション・フリマサイトアカウントのパスワードを知人に無断で変更され、オークション・フリマサイト取引などに使用され続け、その送料や手数料などが私のクレジットカードから引落されていた。直ぐに取引停止手続きを進めたが、すでに入金後で送品していない取引が2件あった。知人は無視。送料手数料以外にも、身に覚えのないショッピング利用の請求が来ている状態に加え、取引途中のため登録したクレジットカード番号を解除できず、被害が拡大し続ける恐れあり。	<事業者 C> ①不正クレカ監視 クレジットカードの不正利用の可能性がある不審な取引をリアルタイムで自動的に抽出し、取引を目視にて監視 ・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に利用制限を行い、お客様へカードに問題がないかヒアリングを実	
(購入者が不正行為により出品者のクレジットカード情報を詐取) 3 オークション・フリマサイトでゲームデータが入ったカードを出品。買主から「振込に必要なの		

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
でカード裏の番号を教えて欲しい」とメッセージが届いた。偽物と疑われていると思ったので教えたところ、その後、一切返信がなくゲームデータを乗っ取られた。	施。他人に乗っ取られたことが分かった場合には、悪用された額を事務局で補償。	
【２－３】表示・利用規約に関する分類 （購入者から寄せられた相談） （出品者の出品物（公演チケット）についての表示が不十分） １ 仲介サイトを利用して公演チケットを購入した。だが相手方が表示していた内容に虚偽がある。サイトに相談したが対応されない。演劇の公演を購入し、代金約２万 5000 円はクレジットで支払った。だが購入後、相手が表示した予約席の情報が足りず、思っていた席と違うことが分かった。そのためサイトに相談したが、私の自己責任と言われた。そのためそのままチケットは受け取ることになった。だが、チケットの名義なし、塗りつぶしなしと表示されていたのに、届いたチケットは名義部分をマジックで塗りつぶしているものだった。最近公演によっては本人確認が厳しくなっている。購入した公演は、チケットの種類が複数あり、記名式のものとは無記名式のものがある。私は無記名のものを購入したつもりだった。サイトに苦情を入れたがまだ返信がない。私がまだ受け取りを申告していないので、まだ代金は相手に渡っていないと思う。 （落札後のキャンセルに伴い、出品者から根拠不明の請求を受けた） ２ オークション・フリマサイトでバイクの部品を 7 2 千円で落札したがキャンセルし、出品者から 8 %の落札料を請求されている。払いたくない。オークション・フリマサイトでバイクの部品を 72,000 円で落札したが、自己都合でキャンセルした。出品者からキャンセルは受けるが、オークション・フリマサイトに払う落札料として落札額の 8 %、5,760 円を払え、支払いを拒むのであれば、弁護士に相談すると言われている。オークション・フリマサイトの落札が流れれば、出品者はサイトに落札料を支払わなくていいはずだ。出品者がサイトに載せている商品の説明にも、キャンセルしたら落札料を払えとは記載されていない。自分がキャンセルした腹いせに請求しているのしか思えない。 （出品者から寄せられた相談） （規約上の留保期間を経過した売上金の消滅） ３ ２年前から利用しているオークション・フリマサイト。スマホを買い替えた際に、パスワードや ID を忘れてしまいなかなかログインできずにいた。売上金が 1 万円位あったが、オークション・フリマサイト運営事業者から、「期日までに売上金を銀行口座の方に入れる手続きをしてください」とメールで連絡・指示がきていたが、ログインできないでいるうちに、その期限が来てしまった。最近になり、ログインしたら、売上金が消去されていた。不満。また、利用履歴も含め、自分の登録状況を確認したいが、どのようにしたらよいか。今も、明確な ID と PW がよく分からなくなっている。 （規約違反に伴う売上金の没収についての疑義） ４ オークション・フリマサイトにて販売をしたが、その中で下着を販売したことが公序良俗違反により売上金の没収とアカウント停止処分を受けた。その間に貯まっていた売上金 2 万円を払ってほしい。アカウント停止処分は受けるし、売上金をもらったら退会する。しかし、この間の売上金は没収されてしまうものなのか。（※規約に記載有）		<事業者 B> B* *ガイドライン細則 *. 出品者の禁止行為 出品者による以下の行為は禁止します。 1. 販売する意思がないにもかかわらず出品すること 2. 販売の対象を明確にしないこと 3. 同じ商品を、他社のサービスやその他の方法によって、二重に出品すること 4. 商品等と適合しないカテゴリに出品すること 適合しないとは 5. 同じような商品等を 1 日に 2* * ID 以上で出品すること（当社が特に認めた場合を除きます） 同じような商品等とは 6. 1 つの出品で複数の種類の商品等を扱うこと 複数個をまとめて 1 つの出品とするには 7. 設定した販売数量と実際の取引数量で異なる取引をすること 例 複数の商品等を出品するには 8. 予約商品以外を、在庫が手元にない状態で出品すること 9. 落札者の入金の商品調達に充当することを前提に出品すること 10. 商品説明や質問欄、連絡掲示板、取引ナビおよびその他の連絡手段で、表示価格より高い金額で取引を行う旨を連絡すること 11. 入札者に誤解を与えるような表示をすること 12. 出品画面上で商品説明を十分にしないこと 13. 商品説明文を画像にして掲載すること 14. 出品物以外の商品やサービスなどを、内容についての説明が不十分なまま「おまけ」などとして付加すること 15. 出品物と直接関係のない画像や単語を商品タイトルや商品説明に掲載すること 16. 商品等の広告を目的として出品すること 17. 出品物と無関係な商品の広告を掲載したりリンクをはったりすること 18. 特約事項等を商品ページ以外に記載すること 19. 自身の出品した* *に入札行為を行うこと。なお、入札の成否を問いません。 20. 進行中のほかの* *を妨害すること 21. 名目を問わず、落札者に以下の料金以外を請求すること なお、下記（2）～（4）を請求する場合は、その旨に併せてその料金の名目やその内容、利用運送業者名や利用配送サービス名等、実費額であることが分かるようあらかじめ商品説明に明記してください。 （1） 落札代金 （2） 送料等 送料等とは、以下の範囲とします。 a 運送業者に委託する場合 運賃および代金引換手数料、速達、書留、冷凍、冷蔵等の運送業者に支払うオプションサービスの手数料の実費、および運送業者が指定する運送用梱包（こんぼう）資材の代金 b 自ら落札者の元へ配送する場合 運送業者に委託した場合の運賃相当額を上回らない金額 c 物流代行業者等に業務を委託する場合 運送業者に委託した場合の運賃相当額を上回らない金額 商品を運送業者等へ持ち込むまで実際の送料等が判明しない場合 ただし、落札者が希望する場合は、上記の限りではありません。なお、当社が要求した場合、送料等にかかる配送伝票や領収書または運送業者や物流代行業者等との契約書の写し等、送料等の表示が本ルールに基づいて適切であることを客観的に説明できる資料を遅滞なく提出してください。 （3） 返品・交換の際の送料および振込み手数料など送金手数料 （4） 不動産および二輪を含む自動車車体のみ、取得にかかる諸費用および税などの法定費用 22. B* *以外の決済手段を用いること（以下の場合を除く） （1） 特定カテゴリの取引

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
		(2) ギフト券、興行チケット、携帯電話本体、カーナビの取引 (3) その他当社が認めた場合 ご注意ください 23. 商品の到着前に、落札者に受取連絡をさせること 24. 本サービスの提供する目的から逸脱した行為 25. 本サービスの提供する落札システムを利用しない取引を誘引すること 26. その他、B* * 独自の判断で不適当とみなす行為、また B* * の運営方針に外れるとみなす行為 B* * ヘルプ ・「B* * ID を忘れた」 ・「B* * ID のパスワードを忘れた」
	<事業者 C> ①支払いはエスクロー決済に一本化 詐欺防止のため、出品者と購入者が直接決済をすることを禁止しており、支払いはエスクロー決済を利用。	<事業者 C> ① C 利用規約 第* * 条 商品の購入 6. 支払手続 支払又は決済が本サービスに関して必要となる場合、本サービスのオンラインシステムを通じて行われるものとし、その詳細は本サービス中のガイドで定められるところに従うものとします。 C ガイド 取引の流れ (略) 安心の売買システム お金は事務局に支払われ、売り手・買い手が評価しないと振り込まれません (略)
	②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 ①のとおりエスクロー決済を導入し、購入者が商品を確認し、出品者を評価した後でないと、出品者に代金が渡らない仕組みとなっている。	② C 利用規約 第* * 条 利用料等及び売上申請 2. 引出申請 (1) 出品者は、出品した商品の売買契約が成立し、当該売買契約に関する支払及び商品の発送ならびに出品者及び購入者による相互の評価が行われ取引が完了した場合、当該取引完了時から 90 日以内に当該商品の商品代金の引出申請を行うものとします。 C ガイド 禁止されている商品 チケット類 転売目的で得たとみなされるチケットや、代金支払い証明書・引換票・別途支払いが必要となるチケットなどの販売は、トラブルとなるおそれがあるため禁止します。 ■主な違反商品 ・転売目的で得たとみなされるチケット ・記名式チケットや、個人情報の登録のあるチケット ・記名式の航空券 ・使用が利用者本人に限られているもの ・手元にないチケット類 ・その他、上記と同等とみなされるもの C* * 宣言 C では、お客さまが安心してサービスを利用できるよう、400 名以上の専門スタッフが 365 日 24 時間体制でカスタマーサービスを行っております。なにかお困りの際には、お気軽にお問い合わせください。
	③カスタマーサポート体制 安心・安全なサービス提供を行うため、東京・仙台・福岡、約 400 名 (365 日 24 時間) 体制により、トラブル対応や違反商品・違反行為対策を実施 お問い合わせ対応→アプリ内の問合せフォ	

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	ームからの対応	
【２－４】評価、口コミ・レビューに関する分類 （購入者から寄せられた相談） （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） １ オークション・フリマサイトの取引相手からいろいろ無理を言われて嫌な思いをした。取引の評価コメントにありのままの事実を書きたいが、取引相手からの報復が怖い。（出品者から寄せられた相談４と同じ） （出品者から削除要求を受けたコメント及び当該取引に関するプラットフォーム事業者の処理に疑問） ２ オークション・フリマサイトで新品でタグ付きというシャツを購入した。ところが届いた品を見たら、色褪せた不良品だったので、悪いコメントを載せた。そうしたところ、出品者から悪いコメントを取り下げようと指摘を受けた。そこでサイト業者に相談したら、「あなたに対しては返金対応します。ただし出品者には言わない事と、品は返品しないように。」と言われた。後刻自分のコメントが消されたが、業者対応としておかしいと思い「コメントの書き方の基準みたいなものを一定程度決めると良いのではないか」と要望を伝えた。当該事業者対応の情報提供をしたい。 （落札者からいきなり悪い評価がされた） ３ オークション・フリマサイトで落札したが、落札価格が出品者にとっては不満だったらしく、発送されないまま再出品されていました。すぐに評価はせずに、出品者に発送してくれるよう連絡をとって見たところ、いきなり悪い評価がされました。その後いろいろ経て商品は手元に届きましたが、評価を変えることはできず、いまだにたった一つ悪評価が残っています。（その後出品者のアカウントは凍結されていましたが。） （出品者から寄せられた相談） （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） ４ オークション・フリマサイトの取引相手からいろいろ無理を言われて嫌な思いをした。取引の評価コメントにありのままの事実を書きたいが、取引相手からの報復が怖い。（購入者から寄せられた相談１と同じ）	<事業者 B> ①B＊＊ガイドライン上では評価機能の悪用を禁止している。違反の程度によってはアカウント停止措置をすることがある。	<事業者 B> ①◆B＊＊ガイドライン細則 「＊．評価機能のご利用における注意事項 １． 一度投稿された評価やコメントは公開され、投稿者以外は削除できませんので、十分ご注意のうえご利用ください。 ２． 投稿者自身または第三者の評価を不正に向上または低下させないでください。 ３． 評価のコメント機能を悪用しないでください。 悪用とは 自分に対して自ら肯定的な評価をする、または第三者に依頼して同様の行為をすることや、自分以外の B＊＊を使って、他人に対する否定的な評価をする、または＊＊とは無関係な事情に基づき否定的な評価をすること 評価機能におけるルールは、状況に応じて変更される場合があります。利用者はその変更内容に都度従うことに同意するものとします。なお、最新のルールは、ヘルプページの「出品者を評価する」および「落札者を評価する」に記載されていますので併せてご確認ください。」
	<事業者 C> ①監視：コメント監視 誹謗中傷コメントや詐欺行為、その他違反行為がコメント欄/取引メッセージ内で行われていないか、ツールで抽出を行いリアルタイムにて監視し、該当コメントについては削除の上、投稿者に対して利用停止等のペナルティを課す。 【監視コメントの例】 ●暴言・脅迫 ●誹謗中傷 ●外部サイトへの誘導	<事業者 C> ①C 利用規約 第＊＊条 知的財産権及びコンテンツ ６．コンテンツの変更及び削除 弊社は、ユーザーが本規約に違反又は本規約の精神に照らして不適切な行為を行ったと弊社が判断した場合、当該ユーザーが掲載したあらゆるコンテンツを、事前の通知なしに変更及び削除できるものとします。
	②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 商品が手元に届き次第、商品の状態を確認し、受取評価を行う商品到着時の受取評価商品到着時にすること ・商品の中身を確認、・取引の評価、・商品問題あった場合、取引相手への連絡、厳密なチェックにより、誤った取引成立を防止、問題ある取引は、事務局が仲介する	②C 利用規約 第＊＊条 支払及び取引の実行 ４．商品等に関するトラブル 出品者、購入者の間で商品等に関してトラブル発生した場合は当該ユーザー間で解決するものとします。ただし、弊社の判断により、弊社も協議に入ることができるものとします。 C 利用規約 第＊＊条 ユーザーの評価 １．出品者の評価 購入者は、届いた商品をすみやかに確認し、弊社所定の方式に従い出品者を評価するものとします。
【２－５】支払手続・決済に関する分類 （購入者から寄せられた相談） （支払をしたはずが「支払いエラー」扱い） １ チケット売買サイトで高校野球選手権大会連券を購入した。注文も完了して支払いも終えてたが、支払いエラーのメールが来た。銀行に確認しても「キャンセルされています」と言うだけ。運営会社に問い合わせメールを送ることができず、電話でも通じない。なぜキャンセルされたかわからない。（越境） （決済手段のみプラットフォーム事業者のシステムを利用） ２ 簡単に儲かるという情報商材を購入した。支払いはフリマの「専用」出品で払った。情報商材を实践したが、ちっとも儲からない。	<事業者 E> 事業運営に際して留意している点 【透明性の確保】 ①同様の取引を行った他の消費者による評価結果の共有	
	<事業者 B> ①「B＊＊取引」（ストア決済サービスのうち、本サービスの利用にあたり利用を必須として当社が指定する出店社に提供するサービス）を提供している。	<事業者 B> ①B＊＊ガイドライン 第＊章B＊＊取引の利用に関する特約 「B＊＊取引」とは、ストア決済サービスのうち、本サービスの利用にあたりその利用を必須として当社が別途指定する出店者に提供するサービスです。当該出店者は本サービスの利用にあたりB＊＊取引を利用しなければならず、第＊編第＊章から第＊章までに規定するストア決済サービスは利用できません。なお、本特約に第＊編と異なる定めがある場合、本特約の定めが優先して適用されます。本特約に定めのない事項および用語の意味は、第＊編の定めに従うものとします。 第＊条 （当社の提供するB＊＊取引） １． B＊＊取引では、次に掲げる方法により注文総額の決済をすることができます。 (１) クレジットカードを用いる方法

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
		(2) B * *（次条第 1 号で定義）を用いる方法 (3) 預金払い（次条第 2 号で定義）を用いる方法 (4) ポイントを用いる方法 2. 当社は、B * *取引を利用する出店者には販売できない商品等を指定します。詳細はガイドライン等をご確認ください。
	<事業者 C> ①（購入者）購入：購入者が支払った代金は C でお預かり（エスクロー方式）購入者/出品者双方が評価しなければ出品者に売り上げは付与されない 安心・安全の決済システム C 事務局が取引を仲介するエスクロー決済を導入 「商品を発送したのに代金が支払われない」、「支払ったのに商品が届かない」等の支払いに関するトラブルを防止	<事業者 C> ①C 利用規約 第 * * 条 支払及び取引の実行 6. 支払手続 (1) 支払又は決済が本サービスに関して必要となる場合、本サービスのオンラインシステムを通じて行われるものとし、その詳細は本サービス中のガイドで定められるところに従うものとします。なお、本サービス利用に関し、ユーザーによって支払われた代金決済についての領収書等は発行されないものとします。また、支払いに必要な振込手数料その他の費用についてのユーザーの負担は、本サービス中のガイドで定められるところに従うものとします。 (2) 出品者は、弊社に対して、購入者から支払われる商品代金（決済事業者または収納代行業者から支払われる商品代金に相当する金員を含みます。）を代理受領する権限を付与するものとします。出品者は、弊社が決済事業者および収納代行業者を指定した場合には、当該決済事業者および収納代行業者に対して、商品代金を代理受領する権限を付与するものとします。また、弊社は、地域を限定して決済事業者および収納代行業者を指定することができるものとします。さらに、出品者は、弊社が決済事業者又は収納代行業者との間で締結する決済サービスに関する加盟店契約により必要となる場合には、商品代金債権を弊社に譲渡することに同意します。 (3) 弊社は、弊社所定の審査を通過したユーザーが、商品購入に際して希望する場合において、出品者に対して立替払いを行い、商品代金の決済を行うことがあります（以下「立替払決済」という。）。この場合、当該購入者は、購入手続きが完了した日の属する月の翌月末日（以下「支払期日」という。）までにガイドに定められた方法で商品代金及び利用料（以下「支払債務」という。）を弊社に対して支払うものとします。 C 利用規約 第 * * 条 ユーザーの評価 1. 出品者の評価 購入者は、届いた商品をすみやかに確認し、弊社所定の方式に従い出品者を評価するものとします。 2. 購入者の評価 購入者が出品者を評価した後、弊社所定の方式に従い出品者は購入者を評価するものとします。
	②(出品者) 発送：購入者が支払を完了したことを確認し、発送手続きを行う	②C 利用規約 第 * * 条支払及び取引の実行 3. 発送 出品者は、購入者の商品代金の決済が完了した後に商品の発送をするものとします。
	③(出品者) 評価：出品者から購入者へ評価を行う。評価後、取引完了となり売上金が出品者へ付与される 売上金は C 内での購入に利用できる他、指定の口座への振込も可能	③C 利用規約 第 * * 条ユーザーの評価 2. 購入者の評価 購入者が出品者を評価した後、弊社所定の方式に従い出品者は購入者を評価するものとします。 C 利用規約 第 * * 条 利用料等及び売上申請 2. 引出申請 (1) 出品者は、出品した商品の売買契約が成立し、当該売買契約に関する支払及び商品の発送ならびに出品者及び購入者による相互の評価が行われ取引が完了した場合、当該取引完了時から 90 日以内に当該商品の商品代金の引出申請を行うものとします。なお、商品代金の引出申請に当たっては、弊社所定の本人確認を求めることがあり、確認が終了するまでは、引出しを留保させていただきます。（略） C * * 特約 第 * 条(有償ポイントの発行) 1. ユーザーは、クレジットカード決済、銀行口座振替、第 * 項に定める方法その他弊社の定める方法により、弊社に対して、発行を受ける有償ポイント相当額の対価を支払うことにより、有償ポイントの発行を受けることができます。 2. ユーザーは、本サービスにおいて出品した商品の売買契約が成立し、当該売買契約に関する支払い及び商品の発送並びに出品者及び購入者による相互の評価が行われ取引が完了した場合、又は弊社が別途指定するサービス（以下「第三者サービス」といいます。）において所定の方法に従

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
		って取引が完了した場合、当該取引完了時から 90 日以内に、弊社又は弊社が別途指定する第三者に対して有する当該商品又はサービス等の代金支払請求権を代物弁済に充てることにより、有償ポイントを購入することができるものとします。かかる場合には、当該ユーザーが有償ポイントを取得した時点で、当該代金支払請求権が消滅するものとします。 3. ユーザーが弊社所定の手続で有償ポイントの購入の申請をし、対価の支払いが完了した時点で、弊社は、ユーザーのアカウントに対し、有償ポイントを発行します。 4. 1 回に発行を受けることができる有償ポイントの数量及び保有することができる有償ポイントの上限額その他の有償ポイントの発行及び保有に関する条件は、弊社が別途定め、本特約等又は本サービス内において表示するところに従うものとします。 5. 有償ポイントの発行手続が完了した場合には、その後に利用可能な有償ポイントの残高が、購入申請の操作を行った弊社所定のウェブサイト上に表示されますので、ユーザーは、当該表示を確認するものとします。
	④C で対応している決済方法 クレジットカード ・ VISA、MASTER、JCB を始め、幅広いブランドに対応 キャリア決済 ・各携帯キャリアが提供する決済方法 即時に決済が完了する ・通信料金をあわせて引き落としが行われる ・決済手数料 100 円が必要 コンビニ払い ・アプリ内に表示される払込票番号をコンビニに持参し、店頭で支払い ・決済手数料 100 円が必要 ATM 払い ・ペイジー（Pay-easy）という仕組みを利用し、ATM から支払い ポイント払い ・C がキャンペーン等で付与する無償ポイントまたは 1 ポイント 1 円で購入できる有償ポイント（資金決済法上の前払式支払手段）による支払い	
	⑤監視：不正クレカ監視 クレジットカードの不正利用の可能性がある不審な取引を自動的に抽出し、取引を目視にて監視 ●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に利用制限を行い、お客様へカードに問題がないかヒアリングを実施 ○リアルタイムでエラーを検知、監視を実施 ●マネーロンダリング監視 ○禁止行為「商品の売買を目的としない取引」に」該当 ○不審な取引を抽出し、利用制限とお客様へ取引の詳細をヒアリング ●高額クレカ監視 ○エラー検知のないまま悪用されてしまうケースを防ぐため、一定金額以上の取	⑤C 利用規約 第 * * 条 支払及び取引の実行 9. 弊社の免責 ユーザーが本サービスに入力した決済手段又は金融機関の情報が第三者に利用されたこともしくは入力情報の内容が不正確であったこと又は弊社が本条に基づく措置を行ったこともくしは行わなかったことによってユーザーに生じた損害に関して、弊社は一切責任を負わないものとします。

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	引を監視、問題がないかお客様へヒアリングを実施 ○独自にスコア付けを行い、怪しい順に一定時間毎に抽出	
	⑥SNS サイトで実質的な契約を行い、支払いだけフリマアプリのエスクロー決済を利用するユーザーを排除するため、最初から専用で出品された商品については、削除を実施。	⑥C 利用規約 第*条 商品の出品 3. 商品説明等 ユーザーは、出品する際に、真に売却する意思のない出品、その商品情報だけでは正しく商品を理解できない又は混乱する可能性のある出品、商品説明で十分な説明を行わない出品等を行ってはなりません。また、出品者は、出品する商品と関係のない画像等を当該出品情報として掲載してはけません。
【2－6】品質に関する分類 （購入者から寄せられた相談） （出品されていたギフト券が利用できないものだった） 1 ギフト券仲介サイトにて額面 50,000 円のギフト券を 46,000 円にて購入。30 分以内に取引確定し、そのままギフト券番号を登録せず保持。登録しようとしたら、既に他のアカウントに登録済みだった。仲介サイトは規約に 30 分経過後のエラーは受け付けられない事が記載されていること、個人情報保護の点から出品者情報は伝えられない事、捜査関係書類の提出が有れば検討する旨の回答だった。 （購入したショッピングモールギフト券が不正取得されたものであることを知らずに利用。当該モールにおけるログインを停止された） 2 ショッピングモールギフト券を、個人間サイトを介して売主から額面より安く購入。すぐにモールの自分のアカウントに登録・買物をしたが、その後、モールにログインできなくなった。ギフト券番号が詐欺被害にあった人の番号で、ログインの停止措置をしていると回答。警察か公的機関からの問い合わせにより、今後の対応を検討するという。 （表示されていたサイズと異なる靴が納品され、返品処理要求するも出品者応じず） 3 オークション・フリマサイトで靴を購入、26cm のはずだが到着したのは 24cm。売主に返品要求したが応じない。そのため、売上金の払出し手続きはしていない。支払いは運営会社が提携している後払い決済サービスを利用。しかし、運営会社、売主からの販売取り消しの連絡がないかぎり支払いは発生するという。運営会社にも、商品到着翌日より数度問い合わせしているが全く回答がなく、電話をかけても音声で問い合わせ用アドレスが流れているのみ。 （偽ブランド品の疑いがある商品につき、出品者から受取対応を強制される） 4 7 日前にオークション・フリマサイトでジャケットを購入しようと申込みをした。ジャケットはブランド品で、55,000 円だったので、クレジットカード決済した。手続きが完了したところで、出品者から、商品のタグが梱包時に壊れたと連絡があった。正規品であれば、必ずタグ付きであるため、一旦商品を確認してから、購入するかどうか返事をしたいと伝えた。3 日後に商品が送られてきたが、受け取ってすぐに出張に出かけ 2 日間留守にした。ところが、出品者は、どうしても商品が届いた翌日にお金が必要だからと、留守で不在と伝えても家まで押しかけてきた。利用したサイトでは、購入者が受け取りの意志を伝えることで、出品者に支払される仕組みになっていることから、返事を強制された。その後、2 軒の質屋を回ったが、2 軒とも買い取りを拒否したため、返品を申し出たが、出品者に拒否されている。出品サイトに相談したが、双方のやり取りが、3 日以上不通になってからでなくては対応できないと言われている。どうしたらよいか。 （出品者から寄せられた相談） （出品したギフト券の番号が出品後に漏えいし売却不能に） 5 電子ギフト券を 1,000 円を 6 枚分 E メールタイプで持っていたが、不要になったので、売買仲介サイトに出品した。1 枚分は問題なく売買が成立したが、残りの 5 枚分が、落札される前に、ギフト券番号が漏えいし、誰かに使われてしまっていた。結局落札した人にはキャンセルをお願いした。このサイトに電子ギフト券を出品する際には、サイトにギフト券番号を預ける形をとっている。売買仲介サイト業者の責任ではないかと思う。サイト業者は当社には責任はないといって対応してくれない。賠償を求めたいが可能か？	<事業者 B> ①B フリマ・オークション・B ショッピングにおいては、未着・未入金トラブルお見舞い制度、お買い物あんしん補償特約（会員ののみ）を提供している。 ②知的財産侵害品の販売を禁止 ⇒プログラム A・B フローにて権利者からの申告があれば削除。 （権利者団体 CIPP 等との連携強化）	<事業者 B> ①未着・未入金トラブルお見舞い制度 お買い物あんしん補償特約（B フリマ・オークション・B ショッピング）※会員ののみ ②B* * ガイドライン ⇒知的財産侵害品の販売を禁止 「第* 出店・出品基準」 「* 取扱商品・販売形態について」 「(1) 以下の商品の販売は禁止します。」 「エ 著作権、商標権、パブリシティ権、肖像権、個人情報など他人の権利を侵害する商品、諸法規・公序良俗に反するもの オ 著作権を侵害するコンテンツのダウンロード先や入手方法を案内または提供するもの、および著作権を侵害する態様でコンテンツを電子的手段で送付するもの」 B* * ガイドライン ⇒知的財産権侵害品の販売は禁止 （6）ブランド品の取り扱いについて 当社は、お客様により快適にサービスを利用していただくべく、B* * における偽造品の流通防止に取り組んでおります。その一環として、ブランド品の取り扱いを希望される出店者様につきましては、本契約時に当社指定の審査を受けていただいております。また、本契約後に新規にブランド品の取り扱いを開始される際にも同様の審査を受けていただいております。なお、審査を受けずにブランド品の取り扱いを開始された場合には、利用約款の規定に従い、本契約を即時解除することがあります。また、当社がおこなう上記審査の通過は、取り扱いの商品の真贋（しんがん）や適法性等について当社が保証するものではありません。従って、「出店者ページ」上の表記等において「B ブランド審査合格の安心のお店です」「〇月〇日 B 審査通過」などといった、お客様に誤認を生じさせたり、過剰な安心感を与えるような記載をすることは固くお断りします。審査基準につきましては、世情・情勢に応じて変わるものですので、その旨をご理解いただきますようお願いいたします。なお、審査基準は公開しておらず、審査内容についてのお問い合わせは承りかねますのでご了承ください。 B* * ガイドライン細則 「* *. 著作権、商標権、パブリシティ権などを侵害する商品等 (1) 偽ブランド、真贋（しんがん）が不明であることを示唆している商品等 (2) 無断複製した音楽 CD や映画、ゲームソフト、コンピューターソフト、書籍、海賊版、テレビを録画したもの、あるいはそれらを記録した電子機器など (3) 権利者から貸与されている実態があると当社が判断した CD、DVD、ゲームソフト、コンピューターソフト、書籍など (4) アイドルなどのカラージュ画像（アイコン） (5) その他、当社が上記権利を侵害すると判断できるもの 偽造品など知的財産権侵害の対策について」

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
（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） 6 オークション・フリマサイトで、直営店で購入した未使用のブランド品の財布を出品した。購入者に品物を発送したところ、「明らかに柄の出方が違う。」「買取ショップに持ち込んだらコピー品と言われた。」と言われた。購入者から鑑定してもらったというショップに電話で確認すると、「コピー品とは言っていない。店の買取り基準に合わないので買取を辞めただけだ。」と言われた。取引をやめて返品してほしいが、違うものにすり替えられるのではないかと心配だ。 （出品した商品につき購入者から偽物とクレーム） 7 友人からのもらいもののブランドバッグをネットオークションに出品したところ、12 万円で落札され、入金確認後郵送した。後日、落札者から、偽物ではないかと疑われた。ギャランティーカードもつけて売ったので問題ないと思うが、どう対応したらよいか？	<事業者 C> ①補償対応 偽造品や届いた商品に不備や破損があった際、補償対応を実施。 ②カスタマーサポート体制 安心・安全なサービス提供を行うため、東京・仙台・福岡、約 400 名（365 日 24 時間）体制により、トラブル対応や違反商品・違反行為対策を実施 違反対応：通報対応→通報を確認し、違反商品を削除対応 違反対応：監視対応→システム検知、人による目検にて、違反商品を削除 権利者・警察対応→ブランド権利者や警察と連携し、違反出品の再発防止 ③商品監視 ・出品商品の監視・巡回 ・禁止出品物について、専用ツールによるキーワード検知、画像検知で抽出された商品をひとつひとつ目視で確認。 ・監視担当者が、本番環境を巡回パトロールし、不審な商品について目視で確認。 ・お客様から通報があった商品についてもひとつひとつ目視で確認。 ④盗品対策 出品者に対して適宜、「利用制限、入手ルートの確認、本人確認資料の提出依頼」を実施 ●「書籍」の盗品対策 ・一定期間に複数の新刊を出品している出品者を抽出 ●「ドラッグストア関連商品」の盗品対策 ・万引きされやすいとされている特定の商品（替刃、化粧品、サプリメント等）を一定期間に複数出品している出品者を抽出 ・化粧品会社と連携し、盗品の情報を元に C でのテスター品の出品を禁止 ・日本化粧品工業連合会と情報交換を行い、連携を強化 ⑤権利者との協力による侵害品対応 ・権利者保護プログラムを運用し、権利者の知的財産権の保護と、権利侵害品の出品を抑止 ・約 1000 のブランドと連携し、スムーズな商品削除と利用者に対する警告や利用制限を実施 連携している権利者推移 ・権利者との連携強化を継続し、2017 年 12 月で 1000 社以上に ・社内外の体制・連携を強化し、偽ブラン	<事業者 C> ①②C * * 宣言 1 安心できるお金のやりとり 届いた商品の状態に不備があった際は、状況に応じて、カスタマーサービスが返品、返金、補償等のサポートをいたします。 4 充実のカスタマーサポート体制 C では、お客さまが安心してサービスを利用できるよう、400 名以上の専門スタッフが 365 日 24 時間体制でカスタマーサービスを行っております。なにかお困りの際には、ご気軽にお問い合わせください。 ③C 利用規約 第 * 条 商品の出品 2. 出品禁止商品 出品者はガイドの禁止されている出品物（以下「出品禁止物」といいます）に記載された商品の出品ができないことについて予め了承します。出品禁止物に該当する商品を出品した場合は、出品者の故意又は過失に関わらず、本規約違反行為とみなします。 C ガイド 禁止されている出品物（目次） ・偽ブランド品、正規品と確証のないもの ・知的財産権を侵害するもの ・盗難品など不正な経路で入手した商品 ・犯罪や違法行為に使用されるまたはそのおそれのあるもの ・危険物や安全性に問題があるもの ・18 禁、アダルト、児童ポルノ関連 ・公序良俗、モラルに反するもの ・下着類、スクール水着、体操着、学生服類などで使用済みのもの ・医薬品、医療機器 ・許認可のない化粧品類や化粧品類の小分け ・法令に抵触するサプリメント類 ・保健所許可や営業許可のない食品、開封済みまたは到着後 1 週間以内に消費（賞味）期限が切れる食品 ・たばこ ・農薬 ・現金、金券類、カード類 ・チケット類 ・領収書や公的証明書類 ・ゲームアカウントやゲーム内の通貨、アイテムなどの電子データ ・物品ではないもの（情報、サービスの提供など） ・手元にないもの ・福袋（内包される商品の名称や写真がないもの） ・所有者の変更登録が直ちにできないまたはそのおそれのある自動車やオートバイ ・試作品（商品サンプル）の掲載がないオーダーメイド品 ・象牙および希少野生動植物種の個体などのうち、種の保存法により必要とされている登録がないもの ・アクティベーションロックやネットワーク利用制限のかかった携帯端末、残債がある携帯端末、契約中の携帯端末 ・その他法令に違反している、またはその可能性があるとして C 事務局が判断した商品 ・C 事務局で不適切と判断されるもの

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	ド品などの権利侵害への対応範囲を拡大中	
【２－７】配送に関する分類 （出品者から寄せられた相談） （配送業者の手違いによる商品配送遅配。売上金も領収できず商品未返還） 1 オークション・フリマサイトで、ダンス衣装とワンピースをそれぞれ個人に売った。同時に匿名配送（個人情報非開示）で発送したが、数日後、商品が逆に届いているとの連絡があった。配送業者のミスで、配送会社負担で商品を引き上げ、正しい送り先へ送り直すとのことだった。使う日に間に合わないという理由でどちらもキャンセルしたいと連絡が来た。一方は配送業者が荷物引き上げに行った際に追い返されたという。私のミスではないのに、どちらも結局キャンセルになり売上金はもらえず商品もいまだに返ってこない。	<事業者 B> ①B フリマ・オークション・B ショッピングにおいては、未着・未入金トラブルお見舞い制度、お買い物あんしん補償特約（会員のみ）を提供している。	<事業者 B> ①未着・未入金トラブルお見舞い制度 お買い物あんしん補償特約（B フリマ・オークション・B ショッピング）※会員のみ
	<事業者 C> ①配送補償 配送時のトラブルにより損害が発生した場合、事務局で販売利益を補填。	<事業者 C> ①C * * 宣言 「C * * 便」「C * * 便」「C * * 便」を利用いただいたお客さまには、配送を含めて C がお取引をサポートいたします。 配送時のトラブルにより商品紛失・破損等が発生した際には、C が商品代金／販売利益を全額補償いたします。 ※上記以外の配送方法をご利用の場合は、配送会社からの補償とさせていただきます。
	<事業者 B> ①B フリマ・オークション・B ショッピングにおいては、未着・未入金トラブルお見舞い制度、お買い物あんしん補償特約（会員のみ）を提供している。 ②未成年者は特別のルールを定めている	<事業者 B> ①未着・未入金トラブルお見舞い制度 お買い物あんしん補償特約（B フリマ・オークション・B ショッピング）※会員のみ ②B * * ガイドライン細則 「* . 出品者の禁止行為 出品者による以下の行為は禁止します。 1. 販売する意思がないにもかかわらず出品すること」 ■18 歳以上 20 歳未満 出品・入札するときは、保護者などの法定代理人の同意を得てからご利用ください。 以下のカテゴリには入札できません。 ・食品、飲料 > 飲料 > アルコール ■15 歳以上 18 歳未満（中学生を除く） ※4 月 2 日より年度が変更となるため、高校生になる歳の 4 月 2 日から利用できます。 出品機能は利用できません。また、入札にあたり以下の制限があります。 【保護者の同意】 【カテゴリの制限】 【入札・落札の制限】
【２－８】解約・返品に関する分類 （購入者から寄せられた相談） （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） 1 携帯電話のオークションサイトでブランドのハンドバッグを落札し、代金を振り込んだが商品が届かず、出品者とも連絡とれない。個人の出品者だった。携帯電話も連絡とれなく、住所にも催促と返金の通知をしたがあて所不明で戻ってきた。どうしたらよいか。 （代金を支払ったものの商品未着） 2 個人間の取引でサンダルを購入。入金は２ヶ月以上前に行い、コンビニ決済時の受領書有り。相手は韓国から商品を送ったと言っているが届かない。追跡番号もなく、発送した証明もない。紛失補償制度というサービスに追加料金を払っていたので運営会社に補償申請したところ、本人確認ができる書類（免許証等）のコピーを事務局まで郵送して欲しいと言われた。郵送料は自己負担。2 週間以内必着、送らなければ返金しないと書かれており、非常に不安を感じる。（越境） （出品者から寄せられた相談） （未成年者取消をプラットフォーム事業者が認めない） 3 中学生の娘がオークション・フリマサイトでスマートフォンを購入していた。親としては認めていないので未成年者契約の取り消しをしたい。娘は生年月日を偽らずに登録しているのに運営会社は「親権者の同意なく未成年者が利用することは規約違反」と言い、応じない。	<事業者 C> ①支払いはエスクロー決済に一本化 詐欺防止のため、出品者と購入者が直接決済をすることを禁止しており、支払いはエスクロー決済を利用。	<事業者 C> ①C 利用規約 第 * * 条 商品の購入 6. 支払手続 支払又は決済が本サービスに関して必要となる場合、本サービスのオンラインシステムを通じて行われるものとし、その詳細は本サービス中のガイドで定められるところに従うものとします。 C ガイド 取引の流れ （略） 安心の売買システム お金は事務局に支払われ、売り手・買い手が評価しないと振り込まれません （略）
	②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の導入	②C 利用規約 第 * * 条 利用料等及び売上申請 2. 引出申請

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	①のとおりエスクロー決済を導入し、購入者が商品を確認し、出品者を評価した後でないと、出品者に代金が渡らない仕組みとなっている。	(1) 出品者は、出品した商品の売買契約が成立し、当該売買契約に関する支払及び商品の発送ならびに出品者及び購入者による相互の評価が行われ取引が完了した場合、当該取引完了時から 90 日以内に当該商品の商品代金の引出申請を行うものとしします。
	③未成年者取り消し 親権者から取り消し申請があった場合には、利用者との関係を住民票等で確認の上、購入代金の返金を実施。	
【２－９】トラブル救済に関する分類 （購入者から寄せられた相談） （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） 1 オークション・フリマサイトでタイヤを落札したが商品が届かず出品者と連絡がとれない。オークション・フリマサイト事業者の補償を申請したが、出品者の住所が町名までで番地がないため対象外と言われた。出品者の登録内容はそもそもオークション・フリマサイト事業者が確認すべきではないのか。 （システム外の取引方法を持ちかけた出品者が入金後、連絡途絶） 2 オークション・フリマサイトでやり取りをしていたら、別サイトでやりとりをしようといわれ、そこで銀行振込を要求され、それに応じたら次の日相手が退会していた。そこから連絡が取れなくなった。退会したことによってそのページを開くことが出来なくなった。オークション・フリマサイトのアカウントはまだ残っている状態。オークション・フリマサイト側は、公的機関の関与があれば情報公開してくれるというが、一方、別サイト側はそういうちゃんとした窓口がない。 （偽ブランド品を購入させられた。プラットフォーム事業者の補償対象外として補償受けられず） 3 オークション・フリマサイトで時計を落札し、エスクローで代金を払い、商品を受け取った。透かしがないので近隣の買取店に見てもらったら引き取れない商品だと言われた。出品者である個人に連絡をとったが 1 度返信が来た以降は無視されている。オークション・フリマサイト事業者に相談したが、14 日目には自動で決済され、出品者に代金がわたることは止められないと言われた。警察からの助言を受けて口座凍結を試みるために出品者が登録している銀行口座番号の開示をオークション・フリマサイト事業者に求めたが応じてもらえなかった。オークション・フリマサイト事業者には偽造品の補償サービスがあるが、対象はストア出品者のみであり、個人出品のため利用できなかった。 （出品者が表示と異なる粗悪な商品を納品したにも関わらず、強硬に解約対応拒否。これに対するプラットフォーム事業者の関与に不満） 4 オークション・フリマサイトを通じてサングラスを購入、「中古ですが、ほぼ使用してないので良品です」とあるのに、塗装剥がれ、傷だらけ、レンズやフレームが歪みだらけの商品が届いた。それにもかかわらず、出品者は、評価を急げ、返金しないとまくしたててくる。 運営会社に言ったら、確認用に商品写真を貼り付けて出品欄に貼り付けるように言われ、言われた通りに「確認用」という商品名で写真を貼り付け出品したが、運営会社からは「返事が遅い」と言われ、勝手に取引を終了されてしまった。こちらとしては仕事多忙の中、なんとか夜な夜な写真をアップし言われた通りに対応したのに、運営会社は「自分でなんとか解決しろ」という。 （購入した商品が偽ブランド品だったところ、海外オークション代行業者の定める条件が厳しく返品手続き困難） 5 海外の出品者から、海外オークション代行を通じてサイクリングウェアを購入したが、偽物だった。代行会社に問い合わせると、返品にはメーカーによる偽物との鑑定証明書が必要とのこと。しかし、メーカーの答えは、「当社正規品には番号を付したタグがあり、タグがなければ偽物の可能性は高いが、鑑定書は出せない」とのこと。海外オークションユーザーと直接取引した場合は、オークションサイト上の補償があるが、代行会社にもきちんとした対応をお願いしたい。（越境） （出品者から寄せられた相談） （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、ブラッ	<事業者 B> ①トラブル・不正対策例 ・未着・未入金お見舞い制度 ・B フリマ・オークション・B ショッピングにおいては、未着・未入金トラブルお見舞い制度、お買い物あんしん補償特約（会員のみ）を提供している。 ・知的財産権侵害品の出品を禁止している 「知っておきたいトラブル対応」において少額訴訟等の紹介 ・ショッピング FAQ ・B ＊ ＊ 偽造品トラブル安心サポート制度に関する規定	<事業者 B> ①B ＊ ＊ ガイドライン ＊ ＊. 未着・未入金トラブルお見舞い制度について 商品未着等のトラブルにあわれた利用者または代金未払いのトラブルにあわれた利用者に対して、当社が当社所定の要件を満たすと判断した場合、お見舞い金をポイントでお支払いするものです。 制度の詳細および手続きは、こちらをご確認ください。 （B フリマ・オークション・B ショッピング） 未着・未入金トラブルお見舞い制度（上記参照） お買い物あんしん補償特約（B フリマ・オークション・B ショッピング）※会員のみの （B フリマ・オークション） B ＊ ＊ 偽造品トラブル安心サポート制度に関する規定 B ＊ ＊ ガイドライン細則 ＊. 出品者の禁止行為 25. 本サービスの提供する落札システムを利用しない取引を誘引すること
	<事業者 C> ①支払いはエスクロー決済に一本化 詐欺防止のため、出品者と購入者が直接決済をすることを禁止しており、支払いはエスクロー決済を利用。	<事業者 C> ①C 利用規約 第 ＊ ＊ 条 商品の購入 6. 支払手続 支払又は決済が本サービスに関して必要となる場合、本サービスのオンラインシステムを通じて行われるものとし、その詳細は本サービス中のガイドで定められるところに従うものとしします。 C ガイド 取引の流れ （略） 安心の売買システム お金は事務局に支払われ、売り手・買い手が評価しないと振り込まれません （略）
	②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 ①のとおりエスクロー決済を導入し、購入者が商品を確認し、出品者を評価した後でないと、出品者に代金が渡らない仕組みとなっている。	②C 利用規約 第 ＊ ＊ 条 利用料等及び売上申請 2. 引出申請 (1) 出品者は、出品した商品の売買契約が成立し、当該売買契約に関する支払及び商品の発送ならびに出品者及び購入者による相互の評価が行われ取引が完了した場合、当該取引完了時から 90 日以内に当該商品の商品代金の引出申請を行うものとしします。
	③事務局のトラブルへの介入 まずはお客様間での話し合いによる解決を促すが、解決に至らない場合には事務局が間に入り、最終的には事務局がキャンセルすることが可能	③C 利用規約 第 ＊ ＊ 条 支払及び取引の実行 4. 商品等に関するトラブル 出品者、購入者の間で商品等に関してトラブル発生した場合は当該ユーザー間で解決するものとしします。ただし、弊社の判断により、弊社も協議に入ることができるものとしします。 8. 売買契約の取消 売買契約が成立した場合においても、購入者が商品代金及び利用料の合計額を支払わない場合もしくは支払いを遅延した場合、出品者が商品を発送しない場合、その他弊社が必要と認める場合には、弊社は、当該売買契約を取り消すことができるものとしします。

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
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） 6 「このフリマからは支払えないので、別フリマで決済したい」と連絡が来たため、別のフリマX上でギフト券のコードを販売した。専用品で販売したが、Xフリマから「やり取りがないため売上金は保留にする」と通告があり、最終的にXフリマから「利用制限の上、売上金は購入者に返金する」との返事。購入者に連絡を取ろうとしたところ既に退会済み、ギフト券も使用済みだった。利用制限されお金もとられ損しかしていない。 （購入者の送付先住所表示が不完全。当事者間での話し合い困難） 7 オークション・フリマサイトで時計を出品。発送し数日経っても買主が払い出し手続きをしてくれず、後日、「あて所不明のため差出人に返送」の理由で商品が戻ってきた。取引ページに表示されている住所をそのままコピー、印刷して貼り付けているので住所間違いではない。買主都合で送料を負担するのに納得できず、運営会社に問い合わせ。運営会社では電話対応はなくメールの返事も遅く「当事者で納得できるまで話し合って」しか言わない。しかし、買主は返事が遅い上、日本語が不自然で当事者間での解決は不可能。他のオークション・フリマサイトでは運営会社が補償してくれるようだが、ここで補償してもらうことは出来ないのか。 （出品した商品につき購入者が代理人弁護士を立ててクレーム。対応苦慮） 8 オークション・フリマサイトにて15万円で服を出品。後から説明にないものを要求され、別のおまけ品をつけ、入金確認後すぐに発送した。しかし、購入者は払い出し手続きなしで、「新品ではない」「返品したい」と言ってきた。「中古品」「ノークレームノーリターン」と答えると連絡が途絶えたが、その後、弁護士事務所から「こちらが窓口になる」と連絡があり、電話しても対応は郵送のみと言われた。すぐに郵送したが、2週間以上たって、また内容証明が届いた。どうして良いのかわからない。	④外部サイトへの誘導を禁止 アプリ外でのやり取りについては、情報を正しく把握することが困難であり、事務局としての対応が難しくなるので、外部誘導を禁止行為として、アプリ内でのやり取りを行うよう求めている。	④C利用規約 第* *条 禁止事項 弊社は、本サービスに接したユーザー及び第三者の、ガイドの禁止されている行為に記載された行為に該当すると弊社が判断する行為（以下「禁止事項」といいます）を禁止します。当該禁止事項は、弊社により適宜追加修正される場合がありますので、ユーザーは、サービスの利用にあたり、常に最新の内容を確認する義務を負うものとします。 Cガイド 禁止されている行為 外部サービスなどに誘導する行為 あらゆるトラブルを防止するため、C以外のサイトなどへ誘導する行為全般を禁止します。外部での取引についてはC事務局でのサポート対象外となります。 外部での取引やメッセージのやりとりを求められたらすぐにC事務局にご連絡ください。 ■主な違反行為 ・外部サイトへ誘導する行為 ・外部サイトへの取引に誘導する行為 ・外部サイト URL の記載 ・外部アプリへの誘導 ・SNS などの ID の記載 ・電話番号の記載 ・メールアドレスの記載 ・商品画像などに QR コードなどの画像を掲載する行為 ・事務局で不適切、不健全と判断したサイトへの誘導
	⑤補償対応 偽造品や届いた商品に不備や破損があった際、補償対応を実施。	⑤C* *宣言 Cでは、ブランド権利者と協力のうえ、模倣品（偽ブランド品）の取り締まりを強化しています。万が一、偽物の疑いのある商品が届いた場合は、お問い合わせをお願いします。事実確認のうえ、当社の基準に則り、最大で全額（商品購入相当額等）を補償いたします。

3. シェアリングサービス関連

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
【3-1】加盟店管理に関する分類 （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） 1 クラウドソーシングでオークション出品代行を受けたが、依頼主に落札者からの代金を入金した途端、連絡不能。落札者から発送の催促が来るので不安。銀行口座も依頼主とは別人の口座だった。このクラウドソーシングには、別の ID で全く同じ文言で同じ出品代行の募集をしており、私が案件を応募した ID では2日ほど前にログインしている。運営会社側による本人確認が未。 （配車後に高額な料金を提示され、キャンセルするも乗車料金を請求された） 2 配車アプリで呼んだハイヤー。朝7時30分に呼び、運転手と乗車前に確認したら、ワンメーターでいける範囲内なのに、ピーク時料金が適用され、3,200円位になると言われた。高額なので、納得できず、このままキャンセルしたいが、キャンセルするとどうなるかと運転手に訪ねたら、「キャンセル料として1,000円程度取られます」と言われたので、「キャンセル料は払うのでキャンセルします」と言ってキャンセルし乗車しなかった。その後、配車アプリのマイページから、請求状況を確認したら、乗車したこととして、3,292円が請求として上っていた。納得できず、マイページのヘルプから、運転手あてに、「なぜ全額請求されているのか？キャンセル料に訂正してほしい」とメールを出したが、まだ何も連絡がない。 （金銭を支出後一方的に中止されたクラウドファンディング） 3 「残念ながら、今日サービス終了させていただきます」と表示されたのち、ゲームアプリが突然サービス停止され、サイトも閉鎖。ゲームにログインできず、有料アイテムの返金手続きの案内もなし。クラウドファンディングで「新機能の開発」に金銭を支払い支援していたが、これも突然で中止され、何の説明もされない。 （ホストからの要請に応じて宿泊予約をキャンセル後、ホストと連絡途絶。返金処理されず） 4 海外事業者が運営している仲介サイトで宿泊の予約をした。ホストから連絡があり、「民泊新法で受け入れができなくなったがホストが断るとペナルティがかかるのでゲストからキャンセルしてほしい」と言われ、応じた。その後ホストと連絡が取れず返金してもらえない。（越境）	<事業者D> ①シェアリングエコノミーの安全性の取り組みと課題 シェアリングエコノミー認証マークの付与 ②【シェア事業者が遵守すべき事項】 ア 登録事項【全てのPFに要求される事項】 （連絡手段の確保）連絡手段を確保するため、メールアドレス、電話番号、SNSアカウント、住所・氏名のいずれかを登録させること。 ③【シェア事業者が遵守すべき事項】 ア 登録事項【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】 （本人確認）本人確認を行うこと（公的身分証明書・金融/携帯電話の個別番号等） ④【シェア事業者が遵守すべき事項】 ウ サービスの質の誤解を減じる措置 【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】 （事前面接等）子供の安全の確保が求められるサービスについては、保護者が提供者の信用性を確認できる機会を設けること。 【全てのPFに要求される事項】 （事前の問合せ等）サービス提供の実施に先立って、提供者と利用者が相互に連絡、問合せ等サービス内容の確認を行うことができる機能を提供すること。 エ 事後評価 【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】 （サービス実施結果の確認）子供の安全の確保が求められるサービスについては、サービス終了後に、提供者から保護者に対して実施結果を報告すること。 【全てのPFに要求される事項】 （評価の仕組み）評価の仕組みを設けること。 （評価の仕組みの利用促進）レーティングによる分かりやすい表示や評価の記入を必須とするなど、評価の仕組みの利用を促進すること。 （評価の仕組みの適正性確保）低い評価を受けた者が、別人と誤認させる目的で複数アカウント登録することを禁止するなど、評価の仕組みの適正性を阻害する者を適切に排除するよう努めること。	<事業者D> ② Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 ア 登録事項 アー1（連絡手段の確保） 連絡手段を確保するため、メールアドレス、電話番号、SMS、アカウント、住所・氏名のいずれかを登録させること。 ③ Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 ア 登録事項 アー2（本人確認） 本人確認を行うこと（公的身分証明書・金融/携帯電話の個別番号等）。 <留意事項>公的身分証明書や金融/携帯電話の個別番号の真正性を確認するサービス（マイナンバーカードの公的個人認証サービスやICカード運転免許証の真正性を確認するサービス、携帯電話のSMS認証等）を活用することが望ましい。 書面の許可証等の場合、当該書面をスキャン/撮影した電磁的記録での提出も可とする。 ④ Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 ウ サービスの質の誤解を減じる事前措置 ウー1（事前の問合せ等） サービス提供の実施に先立って、提供者と利用者が相互に連絡、問合せ等サービス内容の確認を行うことができる機能を提供すること。 ウー2（事前面接等） 子供の安全の確保が求められるサービスについては、保護者が提供者の信用性を確認できる機会を設けること。 <留意事項>必ずしも対面確認までは求めず、オンラインでの確認も可とする。 Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 エ 事後評価 エー1（評価の仕組み） 評価の仕組みを設けること。 <留意事項>提供者の評価だけではなく、利用者の信用の強度が安全性に影響する場合には、利用者評価も導入することが望ましい。ただし、提供者と利用者が知人である等、システムによる評価を利用しなくても信頼性を担保できる場合、この限りではない。 エー2（評価の仕組みの利用促進） レーティングによる分かりやすい表示や評価の記入を必須とするなど、評価の仕組みの利用を促進すること。 <留意事項>提供者の評価だけではなく、利用者の信用の強度が安全性に影響する場合には、利用者評価も導入することが望ましい。ただし、提供者と利用者が知人である等、システムによる評価を利用しなくても信頼性を担保できる場合、この限りではない。 エー3（評価の仕組みの適正性確保） 低い評価を受けた者が、別人と誤解させる目的で複数アカウント登録することを禁止するなど、評価の仕組みの適正性を阻害する者を適切に排除するよう努めること。 エー4（サービス実施結果の確認） 子供の安全の確保が求められるサービスについては、サービス終了後に、提供者から保護者に対して実施結果を報告すること。

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	⑤【シェア事業者が遵守すべき事項】 ア 登録事項 【適法性が問題になる場合に要求される追加事項】 (本人確認)本人確認を行うこと(公的身分証明証・金融/携帯電話の個別番号等)。	⑤ Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 ア 登録事項 アー2(本人確認) 本人確認を行うこと(公的身分証明証・金融/携帯電話の個別番号等)。
	⑥【シェア事業者が遵守すべき事項】ア 登録事項【適法性が問題になる場合に要求される追加事項】 (許可等の確認)サービスの提供において法令に基づく許可等が必要な場合、サービス提供者に、許可等を受けたことを証明する書類(電磁的記録を含む)の提出を求めること。	⑥ Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 ア 登録事項 アー3(許可等の確認) サービスの提供において法令に基づく許可等が必要な場合、サービス提供者に、許可等を受けたことを証明する書類(電磁的記録を含む)の提出を求めること。 ＜留意事項＞書面の許可証等の場合、当該書面をスキャン/撮影した電磁的記録での提出も可とする。
	<事業者E> 事業運営に際して留意している点 【安心・安全な取引】 ①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。	<事業者E> ① 不安全、不快又は法令違反の恐れがある商品の報告 ●●●のカタログ上に不安全、不快又は法令違反の恐れがある商品がある場合には、以下の内容をご確認のうえ、その旨を当サイトへご報告ください。 Eメール: *****@*****.co.jp 商品を特定するための内容 商品名 商品ページのURL 不安全、不快又は法令違反の恐れがあると思われる内容の詳細 お客様から頂いた情報は、当サイトにおいてすばらしい購買体験を提供するために活用されま ず。
【3-2】情報管理に関する分類 (個人情報の取扱いに関する疑問) 1 対応のほとんどをネット上でやりとりする業者だ。これまでに保険証のコピー、クレジットカードのセキュリティコードを含めた情報は提出した。自営業だが、事業の分野だけでなく内容の詳細を申し出るよう言われた。また電気料金の領収証も求められた。まだ登録には至っていない。登録自体には料金は発生しないとなっている。この業者はシッターと利用者の仲介をしているだけだという。ただし利用料はこの業者に払うことになっている。ほかの業者に比べねほりはほり個人情報を聞いてくるので心配になった。	<事業者B> 物品の購入等に必要な情報のみ入力するシステムになっている。	
	<事業者D> ①【シェア事業者が遵守すべき事項】カ 情報セキュリティ【全てのPFに要求される事項】(情報の取扱いに係る規律の整備)提供者・利用者に係る情報の取得、利用、保存等を行う場合の基本的な取扱方法を整備すること。	<事業者D> ① Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 カ 情報セキュリティ カー1(情報の取扱いに係る規律の整備) 提供者・利用者に係る情報の取得、利用、保存等を行う場合の基本的な取扱方法を整備すること。
	②【シェア事業者が遵守すべき事項】カ 情報セキュリティ【全てのPFに要求される事項】(組織体制の整備)提供者・利用者に係る情報を取り扱う従業員が複数いる場合、責任ある立場の者とその他の者を区分すること。	② Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 カ 情報セキュリティ カー2(組織体制の整備) 提供者・利用者に係る情報を取り扱う従業員が複数いる場合、責任ある立場の者とその他の者を区分すること。
	③【シェア事業者が遵守すべき事項】カ 情報セキュリティ【全てのPFに要求される事項】(情報の取扱い等)あらかじめ整備された取扱方法に従って、提供者・利用者に係る情報が取り扱われていることを責任者が確認すること。	③ Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 カ 情報セキュリティ カー3(情報の取扱い等) あらかじめ整備された取扱方法に従って、提供者・利用者に係る情報が取り扱われていることを責任者が確認すること。

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	④【シェア事業者が遵守すべき事項】カ 情報セキュリティ【全てのPFに要求される事項】（漏えい等事案に対応する体制の整備）漏えい等の事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等をあらかじめ確認すること。	④ Dガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 カ 情報セキュリティ カー4（漏えい等事案に対応する体制の整備） 漏えい等の事案の発生時に備え、従業員から責任ある立場の者に対する報告連絡体制等をあらかじめ確認すること。
	⑤【シェア事業者が遵守すべき事項】カ 情報セキュリティ【全てのPFに要求される事項】（従業員の教育）提供者・利用者に係る情報の取扱いに関する留意事項について、従業員に定期的な研修等を行うとともに、情報についての秘密保持に関する事項を就業規則等に盛り込むこと。…etc。	⑤ Dガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 カ 情報セキュリティ カー6（従業員の教育） 提供者・利用者に係る情報の取扱いに関する留意事項について、従業員に定期的な研修等を行うとともに、情報についての秘密保持に関する事項を就業規則等に盛り込むこと。
【3-3】表示・利用規約に関する分類 （キャンセルに関する定めにつき、利用者として適当と思われる改善案を要望した後のプラットフォーム事業者の対応について） 1 仲介サイトを利用してベビーシッターを依頼している。何度か利用し、特定のシッターとの関係も良好で、サービス内容にも満足している。3日前シッターを依頼したが、当日子供が発熱したのでキャンセルした。1時間の利用料は2千円で3時間で予約、解除料は100%。子供の特性を鑑みて急なキャンセルになれば、シッターにも影響が出る為、振替制度等があれば、利用者にもシッターにも有効な体制が構築できるのではないかと利用者としての要望を伝えた。ところが、私の考えはおかしいとばかりな口調で、全く聞く耳を持たないのでがっかりした。事業者としての対応に不満。 （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） 2 会議室シェアサービスで、予約前は「パーティー・オフ会可」とあり予約したのに、予約後に「静かに利用するのみ」と変更されていた。シェアサービス運営に問い合わせ、こちらの言い分を認めてもらいキャンセル処理となったが、その後、変更後が正しい内容として、キャンセル料2,000円が請求されている。 （プラットフォームの提供する特典（お祝い金）の提供条件についての不満） 3 インターネットの習い事のサイトを仲介して、ギター教室の体験を申し込み、入会した場合に限り、お祝い金が3万円もらえるというキャンペーンがあることを知り利用したいと思っていた。ところが、習い事サイト記載の説明だけでは、スケジュール表の見方がわかりにくかったため、直接ギター教室にメールを送り問い合わせをした。但し、このギター教室を知ったのは、習い事サイトを通して知ったと伝えた上で質問をした。ところが、習い事サイトのコールセンターに問い合わせをしたところ、直接教室に問い合わせをすると、このキャンペーンは利用できないと説明された。教室には断った上で質問をしたのに、おかしいのではないかと。 （月額料金の発生条件に関する不満） 4 ブランドバックをレンタルできるサービスに加入した。バッグを借りなかったときも月額料金が発生するとは思わなかった。	<事業者D> ①【シェア事業者が遵守すべき事項】イ 利用規約等【全てのPFに要求される事項】(利用規約の策定)マッチングプラットフォームを利用するに当たって、提供者及び利用者が遵守すべき利用規約を明確に定めること・・・etc。	<事業者D> ① Dガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 イ 利用規約等 イー1（利用規約の策定） マッチングプラットフォームを利用するに当たって、提供者及び利用者が遵守すべき利用規約を明確に定めること イー2（法令遵守） 法令を遵守させること イー4（公序良俗違反行為の禁止） 公序良俗に反する行為を禁止すること。＜留意事項＞ 公序良俗違反行為の例示等を示すことが望ましい。 イー5（権利侵害等の禁止） 他人の権利を侵害するサービス提供及び正当な権限に基づかないサービスを禁止すること イー7（利用規約の違反措置） 利用規約の違反があった場合は、違反者に対して、利用停止、会員資格の取消し等の処分を行うこと
	②【シェア事業者が遵守すべき事項】ウ サービスの質の誤解を減じる措置【全てのPFに要求される事項】（事前の問合せ等）サービス提供の実施に先立って、提供者と利用者が相互に連絡、問合せ等サービス内容の確認を行うことができる機能を提供すること。	② Dガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 ウ サービスの質の誤解を減じる事前措置 ウー1（事前の問合せ等） サービス提供の実施に先立って、提供者と利用者が相互に連絡、問合せ等サービス内容の確認を行うことができる機能を提供すること。
	③【シェア事業者が遵守すべき事項】ウ サービスの質の誤解を減じる措置【全てのPFに要求される事項】(サービス内容の誤認識等防止)必要な情報について入力必須とする措置や、誤解が生じやすい事項に関しては、「FAQ」としてまとめる等サービス内容の誤認識等を防止するための措置を講ずること。	③ Dガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 ウ サービスの質の誤解を減じる事前措置 ウー4（サービス内容の誤認識等防止） 必要な情報について入力を必須とする措置や、誤解が生じやすい事項に関しては「FAQ」としてまとめる等サービス内容の誤認識等を防止するための措置を講ずること。
	④【シェア事業者が遵守すべき事項】イ 利用規約等【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】(利用規約の要約)利用規約において、特に重要な点（安全性・適法性に関連する事項等）については、要約するなど分かりやすい形式にして、別に表示すること。	④ Dガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 イ 利用規約等 イー6（利用規約の要約） 利用規約において、特に重要な点(安全性・適法性に関連する事項等)については、要約するなど分かりやすい形式にして、別に表示すること。 ＜留意事項＞web上の見やすい場所への表示が望ましい。
	⑤【シェア事業者が遵守すべき事項】イ 利用規約等【適法性が問題になる場合に要求	⑤ Dガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 イ 利用規約等 イー3（法令等へ抵触するおそれが高い分野の法令遵守） サービスの態様に応じて、抵触のおそれ

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	される追加事項】(法令等へ抵触するおそれが高い分野の法令遵守)サービスの態様に応じて、抵触のおそれが高い法令(業法、税法、著作権法等。)を特に明示して遵守させること。	が高い法令(業法、税法、著作権法等)を特に明示して遵守させること。
	⑥【シェア事業者が遵守すべき事項】イ 利用規約等【適法性が問題になる場合に要求される追加事項】(利用規約の要約)利用規約において、特に重要な点(安全性・適法性に関連する事項等)については、要約するなど分かりやすい形式にして、別に表示すること。	⑥ Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 イ 利用規約等 イー6(利用規約の要約) 利用規約において、特に重要な点(安全性・適法性に関連する事項等)については、要約するなど分かりやすい形式にして、別に表示すること。 ＜留意事項＞web 上の見やすい場所への表示が望ましい。
【3-4】評価、口コミ・レビューに関する分類 (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) 1 クラウドソーシングを通じてクライアントと契約が成立。契約が成立すると、クライアントは仮払金をサイトに納めなければならない規約だが、しばらくしても仮払金が未納のため、「まだ、仕事を開始しないでください」と二度連絡があった。そのため、書き上がった記事を確認してもらうなどの仕事が進められなかった。仮払金が支払われたのは納期の 1 日前で、すぐに記事の確認を頼んだが返事がなかった。納品しても、弊社では使えないと言われ仕事はキャンセルとなったが、キャンセル後、評価欄に虚偽の記載がされていた。仕事の記事は渡すので、お金を支払って欲しい。	<事業者 D> ①PF 事業者が事業運営に際して留意している点 相互レビューの仕組み 同時公開レビュー(報復防止)	<事業者 D>
	②【シェア事業者が遵守すべき事項】エ 事後評価【全ての PF に要求される事項】(評価の仕組み)評価の仕組みを設けること	② D ガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 エ 事後評価 エー1(評価の仕組み) 評価の仕組みを設けること。 ＜留意事項＞提供者の評価だけではなく、利用者の信用の強度が安全性に影響する場合には、利用者評価も導入することが望ましい。ただし、提供者と利用者が知人である等、システムによる評価を利用しなくても信頼性を担保できる場合、この限りではない。
	③【シェア事業者が遵守すべき事項】エ 事後評価【全ての PF に要求される事項】(評価の仕組みの利用促進)レーティングによる分かりやすい表示や評価の記入を必須とするなど、評価の仕組みの利用を促進すること。	③ D ガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 エ 事後評価 エー2(評価の仕組みの利用促進) レーティングによる分かりやすい表示や評価の記入を必須とするなど、評価の仕組みの利用を促進すること。 ＜留意事項＞提供者の評価だけではなく、利用者の信用の強度が安全性に影響する場合には、利用者評価も導入することが望ましい。ただし、提供者と利用者が知人である等、システムによる評価を利用しなくても信頼性を担保できる場合、この限りではない。
	④【シェア事業者が遵守すべき事項】エ 事後評価【全ての PF に要求される事項】(評価の仕組みの適正性確保)低い評価を受けた者が、別人と誤認させる目的で複数アカウント登録することを禁止するなど、評価の仕組みの適正化を阻害する者を適切に排除するよう努めること。	④ D ガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 エ 事後評価 エー3(評価の仕組みの適正性確保)低い評価を受けた者が、別人と誤認させる目的で複数アカウント登録することを禁止するなど、評価の仕組みの適正性を阻害する者を適切に排除するよう努めること。
	⑤【シェア事業者が遵守すべき事項】エ 事後評価【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】(サービス実施結果の確認)子どもの安全の確保が求められるサービスについては、サービス終了後に、提供者から保護者に対して実施結果を報告すること。	⑤ D ガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 エ 事後評価 エー4(サービス実施結果の確認) 子どもの安全の確保が求められるサービスについては、サービス終了後に、提供者から保護者に対して実施結果を報告すること。
【3-5】品質に関する分類 (スキル不足の人間による役務提供) 1 家事代行サービスで掃除を依頼しており、今までは満足していたが、今回はスキル不足の人だった。料金を払いたくない。	<事業者 D> ①【シェア事業者が遵守すべき事項】エ 事後評価 【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】	<事業者 D> ① D ガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 エ 事後評価 エー1(評価の仕組み) 評価の仕組みを設けること。 ＜留意事項＞提供者の評価だけではなく、利用者の信用の強度が安全性に影響する場合には、利用者評価も導入することが望ましい。ただし、提供者と利用者が知人である等、システムによる

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	(サービス実施結果の確認)子どもの安全の確保が求められるサービスについては、サービス終了後に、提供者から保護者に対して実施結果を報告すること。 【全てのPFに要求される事項】 (評価の仕組み)評価の仕組みを設けること。 (評価の仕組みの利用促進)レーティングによる分かりやすい表示や評価の記入を必須とするなど、評価の仕組みの利用を促進すること。 (評価の仕組みの適正性確保)低い評価を受けた者が、別人と誤認させる目的で複数アカウント登録することを禁止するなど、評価の仕組みの適正性を阻害する者を適切に排除するよう努めること。	評価を利用しなくても信頼性を担保できる場合、この限りではない。 エー2(評価の仕組みの利用促進)レーティングによる分かりやすい表示や評価の記入を必須とするなど、評価の仕組みの利用を促進すること。 ＜留意事項＞提供者の評価だけではなく、利用者の信用の強度が安全性に影響する場合には、利用者評価も導入することが望ましい。ただし、提供者と利用者が知人である等、システムによる評価を利用しなくても信頼性を担保できる場合、この限りではない。 エー3(評価の仕組みの適正性確保)低い評価を受けた者が、別人と誤解させる目的で複数アカウント登録することを禁止するなど、評価の仕組みの適正性を阻害する者を適切に排除するよう努めること。 エー4(サービス実施結果の確認)子どもの安全の確保が求められるサービスについては、サービス終了後に、提供者から保護者に対して実施結果を報告すること。
【3-6】解約・返品に関する分類 (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) 1 SNSでフードデリバリーサービスのアプリから、お寿司の注文をして、クレジットカードで決済した。料理は一人分で、料金は1,706円と手数料で合わせて2,086円だった。事業者から、予め料理が到着する予定の時間の知らせが届いたが、その時間にスマートフォンの充電が切れてしまったことと、体調が悪くなりトイレに行っていたことが重なり、その後確認した時には、「配達完了」となっていた。配達前だと繋がる電話番号へ急いで電話をしたが、既に、配達人が「配達完了ボタン」を押してしまったことから、非通知に変わり、連絡が取れない状況となった。コールセンターに電話をして、状況を話したが、約束の場所で10分待ったが連絡がとれなかったの、返金はできないと言われた。商品を受け取っていないのに、支払はすべきだろうか。		
【3-7】トラブル救済に関する分類 (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。当事者間での解決困難) 1 マッチングサイトで、登録職人にワンピースの縫製を依頼した。しかし、納品してもらったものが、寸法が合わない、デザイン的にもおかしかったので、何回か修理をお願いしたが、最終的に納品されたものも着られない状態。 しかし、先方は縫い代がないため、これ以上の修理は不可能とのこと。工賃として支払った17,000円は返還してもらえるが、提供した生地代金5万円については1円も支払いをしてもらえない。職人との交渉中に運営会社に問い合わせたが、マッチングサイトなので干渉はできない、本人同士で解決を、とのことで協力は得られない。ちなみに、職人の顔も名前も分からないので、先方の意志がない限りは支払いはしてもらえない状況。	<事業者D> ①トラブルの内容/対応状況と浮き上がる課題 トラブル発生時の対応、窓口の種類(チャット、電話、メール)、対応までの時間	<事業者D>
	②【シェア事業者が遵守すべき事項】オ トラブル防止及び相談窓口【全てのPFに要求される事項】(相談窓口の設置)提供者、利用者又は第三者から、電話や電子メール等による問合せ、連絡、相談等を受け付けるための窓口を設置すること等	② Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 オ トラブル防止及び相談窓口 オー1(相談窓口の設置) 提供者、利用者又は第三者から、電話や電子メール等による問合せ、連絡、相談等を受け付けるための窓口を設置すること。
	③【シェア事業者が遵守すべき事項】オ トラブル防止及び相談窓口 【全てのPFに要求される事項】 (トラブル解決のサポート)当事者間でのトラブル解決を基本としつつ、トラブルの解決に努めること。 【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】 (事故への備え)提供者に対し、賠償責任保険等の措置を備えるよう求める、シェア事業者において賠償責任保険等の措置を備えるなど、万が一の事故に備えること。	③ Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 オ トラブル防止及び相談窓口 オー2(トラブル解決のサポート) 当事者間でのトラブル解決を基本としつつ、トラブルの解決に努めること。 オー3(事故への備え) 提供者に対し、賠償責任保険等の措置を備えるよう求める、シェア事業者において賠償責任保険等の措置を備えるなど、万が一の事故に備えること。
【3-8】その他 (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) 1 自分のスマホアプリからサンドイッチの出前を申込み、2,429円をカード決済した。ネット情報から配達員の位置情報をチェックし到着・配達済みと出たので待っていたが届かなかった。そこでサイト業者に連絡し苦情を伝えたところ、すぐに返金対応し、500円分のクーポンを差し上げます	<事業者B> ①Bフリマ・オークション・Bショッピングにおいては未着・未入金トラブルお見舞い制度・お買い物あんしん補償特約(会員のみ)を提供している。	

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
とメール回答がきただけだったので、説明責任を果たして欲しいと伝えた。ところが「すみません。これ以上の対応はできない。」と返信がくるばかりで、それ以上に何も答えようとしない。きちんと釈明して欲しい。	<事業者 D> ①PF 事業者が事業運営に際して留意している点 NPS（Net Promoter Score ネット・プロモーター・スコア）等の指標の収集	<事業者 D>
	②トラブルの内容/対応状況と浮かび上がる課題 保険制度の拡充 業界全体の底上げ（ノウハウ・ベストプラクティスの共有等）、本人確認と利用のためのハードルとのバランス	
	③【シェア事業者が遵守すべき事項】ウ サービスの質の誤解を減じる措置【全てのPFに要求される事項】（事前の問合せ等）サービス提供の実施に先立って、提供者と利用者が相互に連絡、問合せ等サービス内容の確認を行うことができる機能を提供すること。	③ D ガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 ウ サービスの質の誤解を減じる事前措置 ウー 1（事前の問い合わせ等） サービス提供の実施に先立って、提供者と利用者が相互に連絡、問合せ等サービス内容の確認を行うことができる機能を提供すること。
	④【シェア事業者が遵守すべき事項】ウ サービスの質の誤解を減じる措置【全てのPFに要求される事項】（虚偽情報・規約違反情報の削除）マッチングプラットフォーム上に掲載された虚偽の情報や利用規約に反する内容を適切に削除すること。	④ D ガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 ウ サービスの質の誤解を減じる事前措置 ウー 5（虚偽情報・規約違反情報の削除） マッチングプラットフォーム上に掲載された虚偽の情報や利用規約に反する内容を適切に削除すること。
	⑤【シェア事業者が遵守すべき事項】オ トラブル防止及び相談窓口【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】（事故への備え）提供者に対し、賠償責任保険等の措置を備えるよう求める、シェア事業者において賠償責任保険等の措置を備えるなど、万が一の事故に備えること。	⑤ D ガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 オ トラブル防止及び相談窓口 オー 3（事故への備え） 提供者に対し、賠償責任保険等の措置を備えるよう求める、シェア事業者において賠償責任保険等の措置を備えるなど、万が一の事故に備えること。
	⑥【シェア事業者が遵守すべき事項】オ トラブル防止及び相談窓口【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】（提供者の本人確認）利用者が事前に依頼した提供者本人であることを確認するよう、利用者に注意喚起すること。	⑥ D ガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 オ トラブル防止及び相談窓口 オー 4（提供者の本人確認） 安全性の確保が求められるサービスであって、提供者と利用者が直接対面するサービスにおいては、利用者が事前に依頼した提供者本人であることを確認するよう、利用者に注意喚起すること。
	⑦【シェア事業者が遵守すべき事項】オ トラブル防止及び相談窓口【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】（緊急事態等への対処方法（子どもの安全））事故等が発生した場合の対処方法を提供者及び保護者間で明確にするよう促すこと。	⑦ D ガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 オ トラブル防止及び相談窓口 オー 6（緊急事態等への対処方法） 子どもの安全の確保が求められるサービスにおいては、緊急事態、事故等が発生した場合の対処方法を提供者及び保護者間で明確にするよう促すこと。
	⑧【シェア事業者が遵守すべき事項】オ トラブル防止及び相談窓口【安全性が問題になる場合に要求される追加事項】（サービス実施状況の確認（子どもの安全））保護者の	⑧ D ガイドライン (6) シェア事業者が遵守すべき事項 オ トラブル防止及び相談窓口 オー 7（サービス実施状況の確認） 子どもの安全の確保が求められるサービスにおいては、サービスの提供の途中であっても、保護者の求めに応じて、提供者が保護者に対してサービスの実施状況等を連絡するよう促すこと。

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	求めに応じて、提供者が保護者に対してサービスの実施状況等を連絡すること。	
	⑨【シェア事業者が遵守すべき事項】オ ト ラブル防止及び相談窓口【適法性が問題になる場合に要求される追加事項】(許可等を証明する書類の提示)提供者と利用者が直接対面するサービスにおいては、提供者に対し、許可書類を利用者に提示するよう周知し、利用者に対してもそれを確認するよう注意喚起すること。	⑨ Dガイドライン (6)シェア事業者が遵守すべき事項 オ ト ラブル防止及び相談窓口 オー5(許可等を証明する書類の提示) サービスの提供において法令に基づく許可等が必要な場合であって、提供者と利用者が直接対面するサービスにおいては、提供者に対し、許可等を受けたことを証明する書類を利用者に提示するよう周知するとともに、利用者に対し、同書類を確認するよう注意喚起すること。
	⑩D ガイドラインから上乗せで設定したハードル等 ①納税促進 一定の売り上げを超える提供者に対しては一斉送信等で確定申告を促すことの誓約を上乗せ基準として盛り込んだ。 ②売上金分別管理の指導 認証対象サービスを運営する企業の財務基盤については、判断が困難なため、審査しないこととした。ただし、ホスト(提供者)の売上金の分別管理は要求し、決済代行会社などを利用してプラットフォームの倒産リスクをホストに負担させないように注意喚起を行っている。 ③社内規程の扱い 申請内容を「社内ルール」に準じた定めとして適用・改善していただける旨の宣言を以って、申請書を次回審査までに適合が維持される旨の根拠とした。	
	<事業者 E> 事業運営に際して留意している点 【透明性の確保】 ①消費者の身体の安全に関わるような問合せがあった場合には、原因究明を行う前に即時販売停止	<事業者 E> ①マーケットプレイス保証規約 マーケットプレイス保証とは、購入者の方が出品者から商品を安心してご購入いただくために●●●で用意している保証プログラムのことです。●●●のウェブサイトでは出品者から商品を購入するお客様は、配送料を含めた購入総額のうち、最高 300,000 円まで保証されます。マーケットプレイス保証の適用を受けるには、申請していただく必要があります。なお、申請の際には、購入者の方には負担は一切かかりません。 マーケットプレイス保証の申請 申請の際には、以下のすべての規約に同意いただく必要があります。 利用条件 この注文について、出品者に連絡を取りましたが、問題を解決できませんでした。マーケットプレイス保証についての諸規定を読み、理解しました。虚偽の申請を行うと詐欺等の犯罪行為として重大な刑事罰の対象となる可能性のあることを理解しています。 この保証請求を申請することにより、●●●の要求に応じて、領収書、支払いの取消し、または拒絶されたことを示す書類、商品そのもの、その他詐欺的行為を行った者を特定するのに必要なものを提出することなどを含め、この件に関する●●●の調査に協力することに同意します。 ●●●が受けた損害を取り戻すことができるよう、マーケットプレイス保証により私が受け取る返金額分を上限として、詐欺的行為を行った者に対し私が有する請求権を●●●に譲渡することに同

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
	②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 ③消費者が商品を安心して購入できる保証制度を用意。 ④規制当局、捜査当局との緊密な連携。	意します。

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関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
【4-1】加盟店管理に関する分類 (突然フリマアプリが閉鎖) 1 フリマアプリが昨日開いたところエラー画面が出ている。アクセスができず閉鎖されたと思われる。公式マーケット上からもアプリが消えている。	<事業者 E> 事業運営に際して留意している点 【安心・安全な取引】 ①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。	<事業者 E> ① 不安全、不快又は法令違反の恐れがある商品の報告 ●●●のカタログ上に不安全、不快又は法令違反の恐れがある商品がある場合には、以下の内容をご確認のうえ、その旨を当サイトへご報告ください。 Eメール: *****@*****.co.jp 商品特定するための内容 商品名 商品ページの URL 不安全、不快又は法令違反の恐れがあると思われる内容の詳細 お客様から頂いた情報は、当サイトにおいてすばらしい購買体験を提供するために活用されます。
	<事業者 F> ①サービスの終了についての事前の告知	<事業者 F> ① 第**条 本サービスの中断・終了及び変更 * 本サービスの終了及び変更 弊社は、任意の理由により、ユーザーへの事前通知をすることなく、いつでも本サービスの全部又は一部を終了及び変更できるものとします。 弊社は、前項の本サービスの終了及び変更による損害について、ユーザー及び第三者に対して一切責任を負わないものとします。 <事業者 G> ① 第**条（本サービスの終了および変更） *. 当社は、いつでも任意の理由により、**に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部を終了または変更できるものとします。ただし、当社は、本サービスの終了および変更を行う場合、事前に電子メールまたは本サービス内のお知らせページ等より**にその旨を通知するよう努めるものとします。 *. 当社は、前項の本サービスの終了または変更に起因する損害について、直接的か間接的かを問わず、**および第三者に対して一切責任を負わないものとします。
	②SNS 等による清算処理方法についての情報発信	
【4-2】情報管理に関する分類 (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) 1 夫婦で SNS を利用していたが、ログイン id(旧携帯の電話番号)とパスワードを記録しないまま携帯を売却したので、今はログイン出来なくデータだけが残ってしまった。サポートセンターもなく、ヘルプを見ても解決策が見当たらず、アカウントの詳細状況を確認して利用再開したい。(越境)	<事業者 F> ①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	<事業者 F> ①* 追加の規定 *. 利用者は、ご自身のアカウントが追悼アカウントとなる場合に備えて、アカウントの管理人(追悼アカウント管理人)を指定することができます。追悼アカウントとなった場合には、そのアカウントに関する情報開示を求めることのできる権利者は、追悼アカウント管理人、または有効な遺書もしくは類似書類において、利用者が死亡もしくは無能力となった場合に利用者のコンテンツを開示することにつき利用者の明確な同意を得ている特定の人のみとなります。
【4-3】表示・利用規約に関する分類 (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) 1 動画共有アプリのアカウントを作成、誤って ID 欄に個人情報を入力してしまったが、ID 欄は一度入力すると変更できない仕様だった。退会しようとしたが退会方法の記載がない。運営会社に問い合わせても返答がない。運営会社は海外事業者で、電話番号は海外の番号しかない。(越境)	<事業者 F> ①登録手続き完了前に、登録内容の最終確認画面を置く。	
【4-4】支払手続・決済に関する分類 (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) 1 自宅で小学生の娘が、私のタブレットを無断で使用して動画サイトを見ており、おもちゃを紹介する動画に繰り返し投げ銭し、私のカード会社から 5 万円の請求がきた。(越境)	<事業者 F> ①未成年者による利用制限	<事業者 F> ①*. 本サービス条件を受諾する能力 お客様は、お客様が 20 歳以上の成人であること、又は法的に効力のある親若しくは後見人の同意を有すること、並びに本サービス条件に定める条項、条件、義務、確約、表明及び保証を締結し、本サービス条件に従い、これを遵守する完全な資格及び能力を有することを確認します。いずれの場合も、本サービスは 13 歳未満の子供による利用を意図していません。あなたが 13 歳未満の場合、F** を利用しないで下さい。

【消費者トラブル相談内容関連分類】	【消費者トラブル相談内容関連分類】に対する主なオンラインプラットフォーム事業者の取組例	
	取組内容	利用規約等
【４－５】解約・返品に関する分類 （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） 1 SNS（写真）でやり取りをしていた人がブランド物のアクセサリーを売ってくれることになり、銀行振込してくれと言われたが、ネット振込ができなかった。そこでフリマアプリを利用して購入することになり、手数料を上乗せして購入手続きをとった。商品届く前に、出品者から、商品が届いたことにして受け取り通知を出してくれと言われ、言われるまま受け取り通知をだしてしまった。その後商品が届いたが、似ても似つかない物で偽物だった。偽物なので返品するので返金してほしいと出品者に言っているが対応してくれない。フリマサイトから「商品発送と受取の時間が早すぎるので、代金はサイトの方で預かりしている」というメールも届いた。とにかく返品するので返金してほしい。	<事業者 F> ①SNS につき規約による営利目的の利用禁止	<事業者 F> ①＊＊．禁止事項 お客様は、本サービスの利用に際して、以下に記載することを行ってはなりません。 ＊＊．＊ 営業、宣伝、広告、勧誘、その他営利を目的とする行為 ＊＊． お客様の責任 ＊＊．＊ 当社は、お客様が本規約に違反して本サービスを利用していると認めた場合、当社が必要かつ適切と判断する措置を講じます。ただし、当社はかかる違反を防止または是正する義務を負いません。
	<事業者 G> ①フリマアプリにつき、規約違反等の出品に対する監視対応	<事業者 G> ①＊．特定ユーザーへの販売を意図した出品 ユーザーは、他の特定のユーザーのみを対象とする販売を意図して商品を出品することができません。弊社は、その裁量により、出品の条件その他の状況から、ある商品の出品が他の特定のユーザーのみを対象とする販売を意図するものであるか否かを判断することができ、かかる判断によってユーザーに生じる損害について、一切責任を負わないものとします。 ＊．出品に関する本規約違反 出品に関して弊社が本規約又は加盟店規約に違反すると判断した場合又は不適切と判断した場合、弊社は、第＊条に定める措置のほか、その出品やその出品に対して発生していた購入行為等を弊社の判断で取り消すことができるものとします。

以上