

平成 30 年 11 月 30 日
内閣府消費者委員会事務局

討議資料

- 1 オンラインプラットフォームが介在する取引において、消費者が財・サービスの提供者、購入・利用者として、生命・身体、財産分野に係る安全を確保しつつ取引に参加できるよう、利用者（財・サービスの提供者（B又はC）、購入・利用者）が、オンラインプラットフォーム事業者に求めるものは何か。

消費者トラブルの発生状況などを踏まえ、現行の法律、規程等の中で、あるいは現行の規程等では対応できない場合に、利用者がオンラインプラットフォーム事業者に求めるものにはどのようなものがあるか。

<例>

- プラットフォームのブランド力、安心感等
- システムの安全性確保
- 消費者トラブルデータの活用によるトラブル未然防止に資する仕組みの構築
- 取引に係る透明性の確保
- 消費者への周知啓発（取引に当たっての留意点等）

- 2 オンラインプラットフォーム事業者が利用者（財・サービスの提供者（B又はC）、購入・利用者）に求めるものは何か。

- 3 オンラインプラットフォームが介在する取引において、消費者が財・サービスの提供者、購入・利用者として、生命・身体、財産分野に係る安全を確保しつつ取引に参加できるよう、行政、事業者団体、消費者団体はどのような役割を果たすべきか。

<例>

- 現行法規定等の適用の可否
- 消費者やPF事業者に積極的に活用される仕組み（認証、トラストマーク等）の検討
- 消費者への取引に当たっての留意点等の広報
- 消費生活センター（相談員）等による消費者トラブルへの介入・あっせん及びその際の安全性を担保する仕組みの検討
- 利用者に分かりやすいサイト作成ルールの策定