

取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の政令等の パブリックコメントの実施について

令和4年1月
消費者庁 消費者政策課

パブリックコメント スケジュール

取引DPF消費者保護法 政令・府令・指針

- ・ 令和3年12月17日（金） パブリックコメント開始
- ・ 令和4年1月17日（月） パブリックコメント終了
- ・ 令和4年2月中目途 公表

取引DPF消費者保護法と政令等との関係について

オンラインモールなどの「取引デジタルプラットフォーム（取引DPF）」においては、危険商品等の流通や販売業者が特定できず紛争解決が困難となる等の問題が発生。これに対応し消費者利益の保護を図るための新法を整備

新法の内容

(令和3年4月28日成立、同年5月10日公布)

(1) 定義規定（第2条）

政令

- 「取引デジタルプラットフォーム（ネットオークションを含む）」、「消費者」等の定義を記載

(2) 取引DPF提供者の努力義務（第3条）

府令

指針

- 取引DPFを利用して行われる通信販売取引（B to C取引）の適正化及び紛争の解決の促進に資するため、以下の①～③の措置の実施及びその概要等の開示についての努力義務（具体的内容については指針を策定）

- ① 販売業者と消費者との間の円滑な連絡を可能とする措置
- ② 販売条件等の表示に関し苦情の申出を受けた場合における必要な調査等の実施
- ③ 販売業者に対し必要に応じ身元確認のための情報提供を求める

(3) 商品等の出品の停止（第4条）

府令

- 内閣総理大臣は、危険商品等が出品され、かつ、販売業者が特定不能など個別法の執行が困難な場合、取引DPF提供者に出品削除等を要請

(4) 販売業者に係る情報の開示請求権（第5条）

府令

- 消費者が損害賠償請求等を行う場合に必要な範囲で販売業者の情報の開示を請求できる権利を創設

(5) 官民協議会（第6条～第9条）・申出制度（第10条）

府令

- 国の行政機関、取引DPF提供者からなる団体、消費者団体等により構成される官民協議会を組織し、悪質な販売業者等への対応など各主体が取り組むべき事項等を協議
- 消費者等が内閣総理大臣（消費者庁）に対し消費者被害のおそれを申し出て適切な措置の実施を求める申出制度を創設

政令（案）の概要

取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律(抜粋)

(定義)

第二条 この法律において「取引デジタルプラットフォーム」とは、特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（令和二年法律第三十八号）第二条第一項に規定するデジタルプラットフォームのうち、当該デジタルプラットフォームにより提供される場が次の各号のいずれかの機能を有するものをいう。

一 （省略）

二 当該デジタルプラットフォームを利用する消費者が、その使用に係る電子計算機の映像面に表示される手続に従って当該電子計算機を用いて送信することによって、**競りその他の政令で定める方法**により販売業者等の通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の相手方となるべき消費者を決定する手続に参加することができる機能（前号に該当するものを除く。）



政令

- 取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の対象であるネットオークションの方法について「競り」に加えて、「即決方式」を規定。

内閣府令（案）の概要

内閣府令

（１）取引DPF提供者の努力義務（法第３条）関係

- 取引DPF事業者が講ずる努力義務の措置の開示事項として、講じた措置の概要及び実施の状況等を規定。
- 取引DPF提供者の開示について、消費者が内容を常時かつ容易に確認できるものとする事等を規定。

（２）商品等の出品の停止（法第４条）関係

- 内閣総理大臣が**取引DPF提供者に出品削除等を要請できる対象**として、**商品等の安全性に関する事項**に加え、**商標や資格等に関する事項等の表示が著しく事実に相違している場合等**を規定。

（３）販売業者に係る情報の開示請求権（法第５条）関係

- 消費者が行う販売業者情報の開示請求権は、**１万円（拡大損害含む）を超える債権を行使する場合**と規定。また、**開示対象となる情報の内容（氏名、住所、電話番号、メールアドレス等）**を規定。
- 開示請求の方法は、書面又は電磁的記録によることを規定。

（４）申出制度（法第１０条）関係

- 申出の方法は、書面又は電磁的記録によりなされる事等を規定。

デジタル・プラットフォームで起きている消費者問題①

■ 購入した危険製品により火災が発生し、売主との連絡にも問題が生じた事例

- DPFで購入した海外製モバイルバッテリーから発火し、自宅が全焼（実況見分で原因特定）
- DPF上のメッセージフォームで売主とやり取りするも、返信が途絶えがちに
- DPFに対して売主の連絡先の開示を求めるも、DPFは開示を拒否
- 商品代金の返金と少額の和解金は支払われるも、損害の大部分は賠償されないままに



第2回デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会 資料4

■ 身元不明の偽ブランド品の販売



イメージ

特定商取引法に基づく表示

表示が虚偽
例：居住実態のない住所、
使用されていない電話番号
関係のない人の住所、電話番号

販売業者 ○○ショップ
お問合せ電話番号 +8170xxxxx
住所：○○町1-23-4
○○市
○○県
日本
運営責任者名 ○○ ○○
店舗名 ○○ ○○

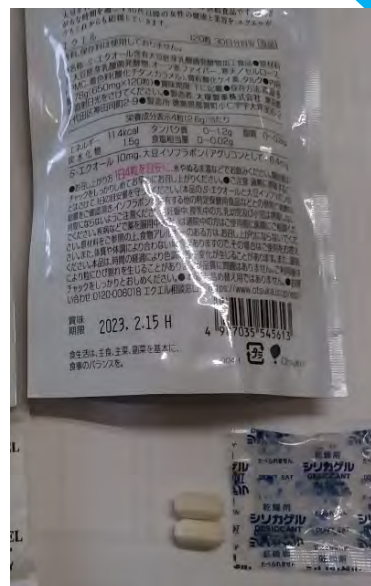
(出典) 令和2年4月7日 消費者庁報道発表資料

- オンラインショッピングモールAで模倣品を販売する多くの事業者がいたが、特定商取引法上の表示が虚偽であった。
- 消費者庁が様々な手段を使って調査を行っても、法令に違反している販売業者の身元を追跡できなかった（公示送達で行政処分）。

デジタル・プラットフォームで起きている消費者問題②

■ フリーマーケットサイトにおける健康食品の偽物の販売

正規品



偽物



(出典) 令和3年7月21日 消費者庁報道発表資料

- ・フリーマーケットサイトAで模倣品を販売する複数の出品者がいた。偽物は、商品パッケージ・内容物ともに正規品にかなり似せて造られており、単体で見た場合には不自然な点に気がつきにくく、正規品と見比べる又は正規品との違いを把握していないと、偽物と気付くことは困難であった。
- ・製造業者、フリーマーケットサイト、消費者庁それぞれから注意喚起。

取引DPFの努力義務の内容を定める指針（案）の概要

取引DPFの努力義務の内容を定める指針

- 取引DPF提供者の努力義務について、法第3条第1項各号毎に「趣旨・目的・基本的な取組」を明らかにし、ベストプラクティスとしての「望ましい取組の例」を示す。
- **販売業者と消費者の間の円滑な連絡を可能とする措置**（法第3条第1項1号）関係
 - 基本的な取組：消費者が連絡先や連絡手段が消費者に容易に認識することができるようにすること等
 - 望ましい取組の例：販売業者等の連絡先の表示の徹底、専用のメッセージ機能の提供、
連絡手段が機能しない場合の取引デジタルプラットフォーム提供者の対応等
- **消費者から苦情の申出を受けた場合の措置**（法第3条第1項2号）関係
 - 基本的な取組：消費者が苦情の申出を行いやすい仕組みを設けること等
 - 望ましい取組の例：消費者からの苦情の受付、関係者への照会、不適正な表示を行った販売業者等への対応等
- **販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置**（法第3条第1項3号）関係
 - 基本的な取組：販売業者等の表示について問題のおそれのある事例に接した場合に情報の提供を求めること等
 - 望ましい取組の例：販売業者等の公的書類の提出を受け、
登録情報と異なる情報に接したときは事実確認を行い、正しい情報の記載を求める等
- 法第3条第2項の講じた措置の開示について、開示の内容及び場所についての考え方を示す。

取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律(抜粋)

(官民協議会)

第六条 内閣総理大臣は、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護のための取組を効果的かつ円滑に行うため、内閣総理大臣、国の関係行政機関、取引デジタルプラットフォーム提供者を構成員とする団体、独立行政法人国民生活センター、地方公共団体及び消費者団体により構成される取引デジタルプラットフォーム官民協議会（以下「官民協議会」という。）を組織するものとする。

2 官民協議会は、必要があると認めるときは、学識経験を有する者その他の官民協議会が必要と認める者をその構成員として加えることができる。

○官民協議会準備会（令和3年11月2日設置（第1回：11月2日開催、第2回：11月22日開催、第3回：12月14日開催））

関係行政機関

内閣官房（デジタル市場競争本部）、公正取引委員会、個人情報保護委員会、デジタル庁、経済産業省、消費者庁

事業者団体

新経済連盟、オンラインマーケットプレイス協議会、アジアインターネット日本連盟、クリエイターエコノミー協会、クラウドファンディング協会、シェアリングエコノミー協会、セーフターインターネット協会

国民生活センター

地方公共団体

東京都

消費者団体

全国消費者団体連絡会、全国消費生活相談員協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

学識経験者その他

依田高典教授(京都大学)、中川丈久教授(神戸大学)、日本弁護士連合会