



## 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（説明資料）

消費者庁消費者政策課

# 取引DPFで起きている消費者問題

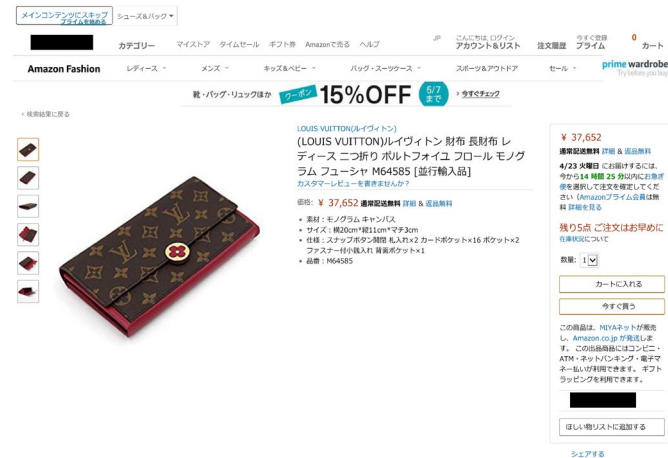
## ■ 購入した危険製品により火災が発生し、 売主との連絡にも問題が生じた事例

- 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

表示がでたらめ  
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

(出典) 令和2年4月7日 消費者庁報道発表資料 運営責任者名 ○○ ○○  
店舗名 ○○ ○○

・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でたらめ。

・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）。

# 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 概要

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）取引DPF提供者の努力義務（第3条）

- 取引DPFを利用して行われる通信販売取引（BtoC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

### （2）商品等の出品の停止（第4条）

- 内閣総理大臣は、危険商品等（※1）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（※2）、取引DPF提供者に出品削除等を要請  
⇒ 要請に応じたことにより販売業者に生じた損害について取引DPF提供者を免責
- （※1）重要事項（商品の安全性の判断に資する事項等）の表示に著しい虚偽・誤認表示がある商品等
- （※2）販売業者が特定可能等の場合は特商法等により対応

### （3）販売業者に係る情報の開示請求権（第5条）

- 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
- ※1 取引DPF提供者は、適切な手順に従って開示請求に応じた場合、販売業者に対し責任を負わない
- ※2 損害賠償請求額が一定金額以下の場合や不正目的の場合は対象外

### （4）官民協議会（第6条～第9条）・申出制度（第10条）

- 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当な措置の実施を求める申出制度を創設

※公布の日から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日から施行

※あわせて、施行状況及び経済社会情勢の変化を勘案した施行後3年目途の見直しを規定