

「デジタル・プラットフォームを介した取引の 利用者向けガイドブック」(素案)について

令和2年3月
消費者庁

1. ガイドブック作成の背景

【1 消費者をめぐるデジタルサービスの状況からみた作成の背景】

《デジタル技術の特長とデジタル・プラットフォーム》

- デジタル・プラットフォームは「データ処理の高速性」その他のデジタル技術の特長を効果的に活用。
- デジタル・プラットフォームの運営事業者は、基幹的な生活インフラの提供者として、利便性の高い日常生活の実現に貢献。



《デジタル・プラットフォームを介した取引におけるトラブル発生時の「形式的」可能性》

- プラットフォームの運営事業者においては、消費者トラブルの発生可能性を徹底的に排除。しかしながら、外部の悪質な者等の関与するトラブルが発生する「形式的」な可能性は存在。



- デジタル・プラットフォームを利用する際に、消費者トラブルに遭う可能性を低下させる可能性のある方法等を理解することは、安全・安心な日常生活のために有意義。

1. ガイドブック作成の背景

【2 消費者政策の推進状況からみた作成の背景】

《プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言（平成31年4月消費者委員会）》

3 行政機関の役割

(1) 消費者への情報提供

ア 消費者トラブルが生じやすい事項についての情報提供等

商品、サービスに係る表示、送料、キャンセル料の規定等消費者トラブルが生じやすい項目についての情報提供や、そうした項目に係る利用規約の確認を行うことの重要性について周知啓発を行うことが重要である。

イ 法令等の平易かつ明確な周知啓発

財・サービス提供者（利用者）が悪意なく法令等に違反することのないよう、消費者に対し、平易かつ明確な周知啓発を行うことが重要である。

ウ 若年者、高齢者への対応

社会経験の浅い若年者に対しては、よりきめ細かな情報提供等を行うことが必要である。アンケート調査によれば、高齢者は店舗に行く時間が不要、自宅や指定場所での受取りができることを理由に取引に参加していることがうかがわれ、今後も、高齢者の利用拡大を見据えた対応が重要である。例えば、**プラットフォームが介在する取引を利用する際の利用者向けガイドブックの策定**等も考えられる。



《消費者庁における注意喚起》

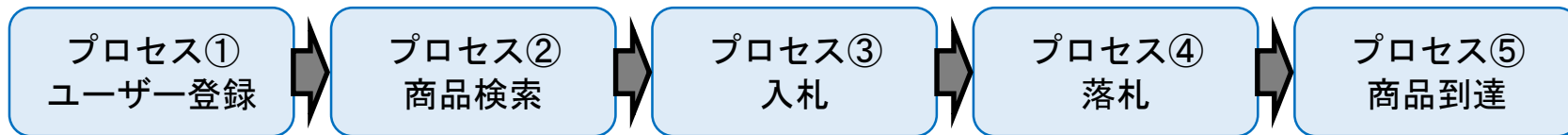
- 個別の事象に応じ、注意喚起等を実施しているが、一覧性や体系性が不足。



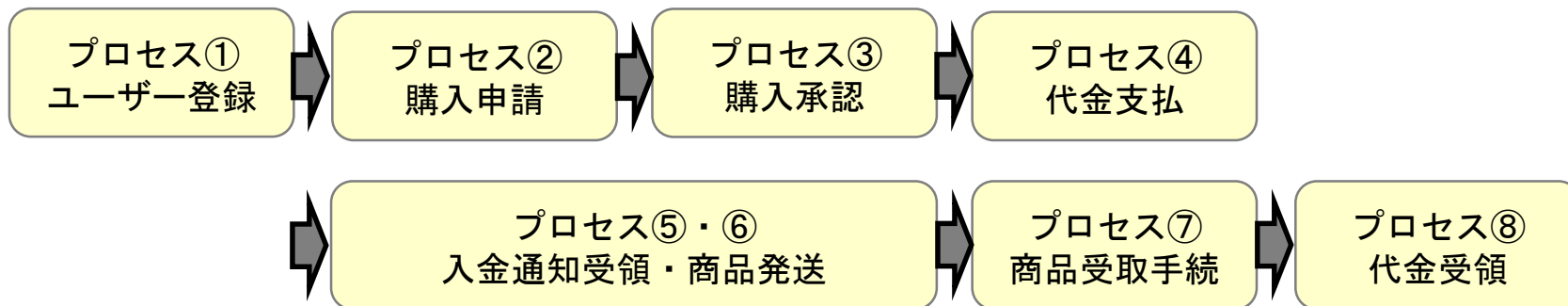
- きめ細やかに、かつ、分かりやすい形で消費者向け情報提供、周知啓発を行う必要がある中、ガイドブックを作成。

2. ガイドブック（素案）における射程とその一般的な流れ

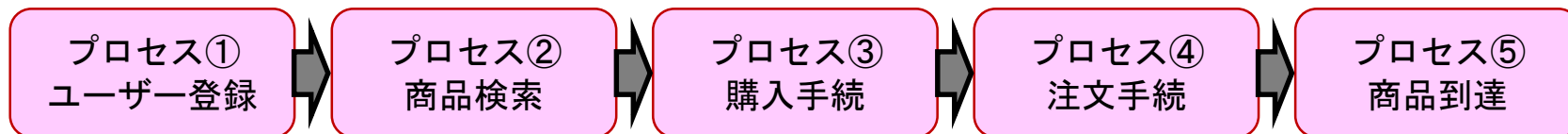
《1 インターネットオークション》



《2 オンラインフリーマーケット》

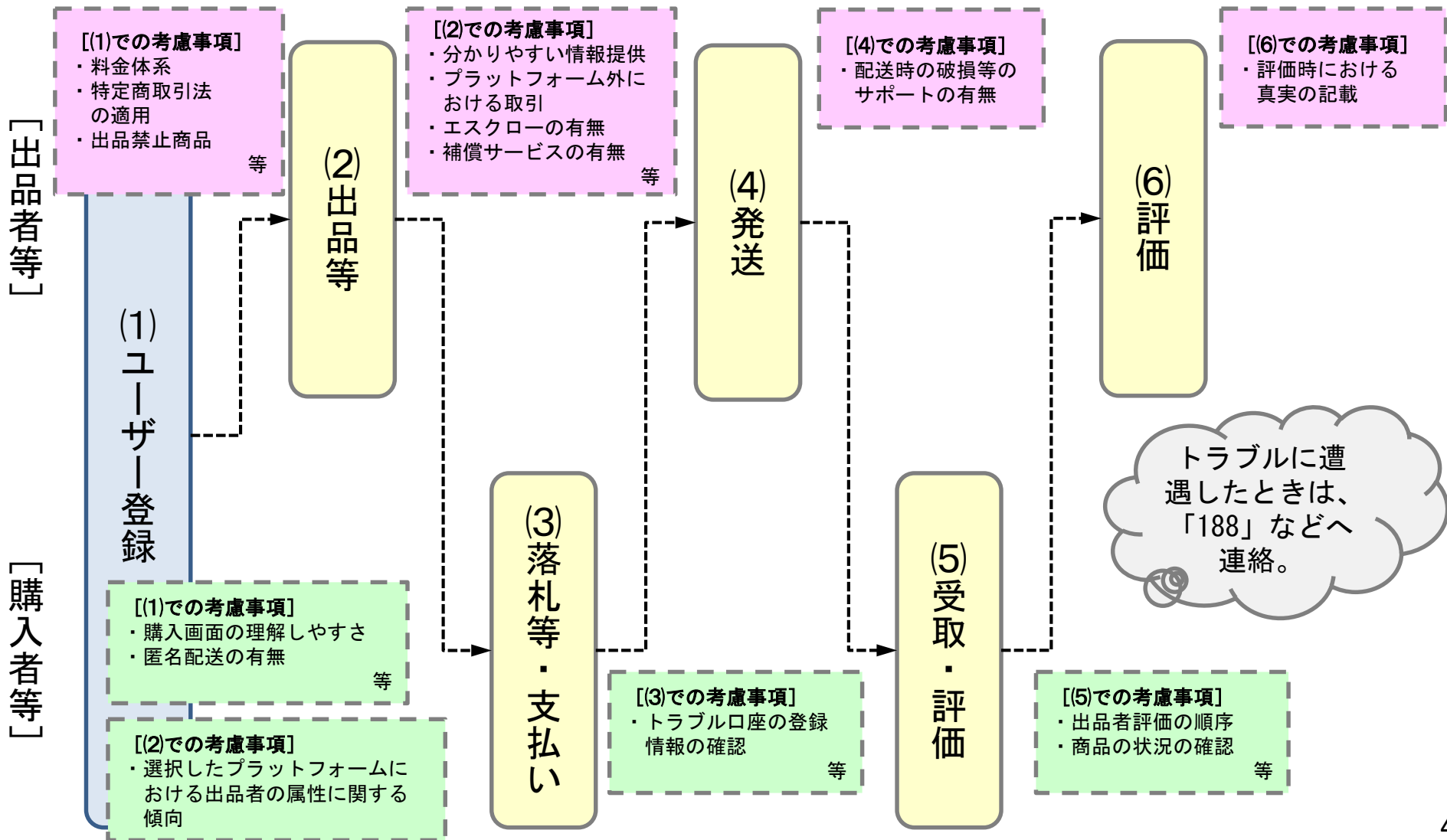


《3 マーケットプレイス》



3. ガイドブック（素案）において明示している主な留意事項 【インターネットオークションの場合】

- デジタル・プラットフォームの運営事業者が現時点において導入している仕組み等を可能な限り一覧的に示し、ユーザーの留意事項として整理。



【参考】ガイドブック（素案）に係る今後のスケジュール等

- 今後、「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の委員の意見等を踏まえて修正し、関係省庁、個別のデジタル・プラットフォームの運営事業者等との調整を実施。
- 年度内を目途におおむねの整理を行い、「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」での検討状況なども踏まえ、必要に応じ、見直しや時点更新を実施。
上記時点での見直し・時点更新に際しては、「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の場でも、見直しの要否を確認。
- ※ なお、その後に更なる見直しが必要となった場合においては、
 - ①国民生活センター等とも連携し、デジタル・プラットフォームの運営事業者との情報交換の場を設ける、
 - ②消費者団体の意見を聴く、等の手順を通じて対応していくことが考えられるところ。