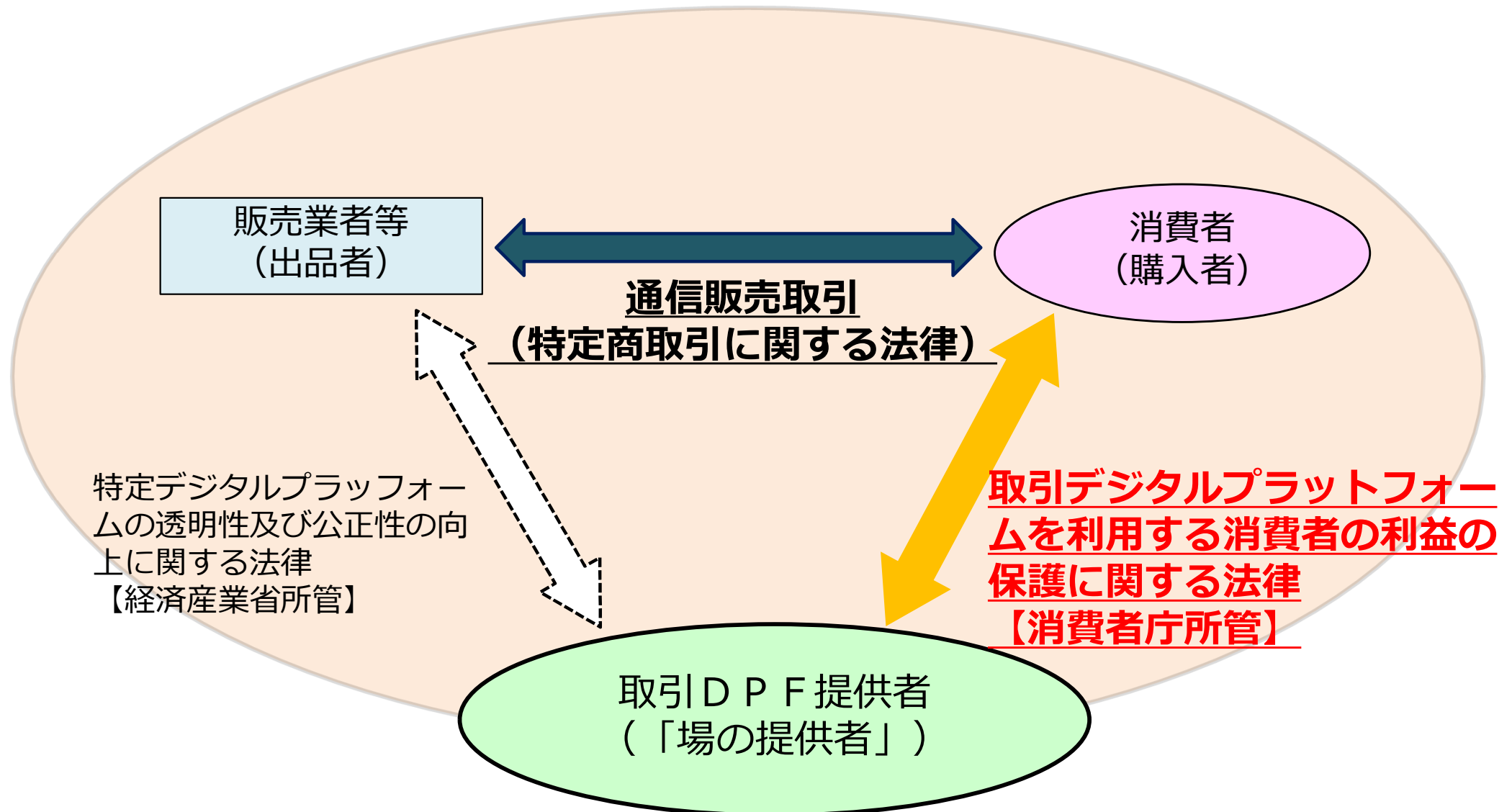


デジタル時代における消費者保護に係る 消費者庁の取組

消費者庁新未来創造戦略本部次長 相本浩志

令和5年10月

デジタルプラットフォームにおける取引（イメージ）



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、危険商品の流通や販売業者が特定できず紛争解決が困難になるなどの問題が発生。これに対応し、消費者の利益の保護を図るための新法を整備

法の内容

(令和3年4月28日成立、同年5月10日公布、令和4年5月1日施行)

(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（具体的な内容については指針を策定）
 - ① 消費者が販売業者等と円滑に連絡することができるようにするための措置
 - ② 消費者から苦情の申出を受けた場合の販売条件等の表示の適正を確保するための措置
 - ③ 販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置

(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（※）が出品され、かつ、販売業者が特定不能など表示の是正が期待できない場合、取引DPF提供者に出品の削除等を要請

⇒ 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

（※）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

(3) 販売業者等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となる販売業者等の情報の開示を請求できる権利を創設

※ 損害賠償請求額が一定の金額以下の場合や不正目的の請求の場合は対象外

(4) 官民協議会（第6条～第9条）・申出制度（第10条）

- 取引DPF提供者からなる団体、消費者団体、関係行政機関等により構成される官民協議会を組織し、取組状況の共有等の情報交換を実施
- 消費者等が内閣総理大臣（消費者庁）に対し取引DPFを利用する消費者の利益が害されるおそれがある旨を申し出て、適当な措置の実施を求めることができる申出制度を創設

※施行の状況及び経済社会情勢の変化を勘案し、施行後3年目途の検討を規定

詐欺的な定期購入商法に係る法改正の概要（令和4年6月1日施行）

改正事項 1

通信販売の申込みに係る最終確認画面等において、

- ①一定の事項（※）を表示するよう義務付け
- ②契約の申込みとなることや一定の事項につき、人を誤認させるような表示を禁止

※商品等の分量、対価、支払時期、引渡し時期、契約の解除に関する事項等

⇒①に違反して表示すべき事項を表示しなかった場合や不実の表示をした場合、
②に違反して誤認させるような表示をした場合には、
いずれも、行政処分のみならず直罰の対象に

✗ 定期購入の条件を表示しない場合等

✗ 定期購入でないと誤認させるような表示をする場合等



改正事項 2

通信販売において広告をする際に義務付ける表示事項として以下の内容を追加

- ①申込みの期間に関する定めがある場合は、その旨とその内容
- ②役務提供契約の解除等に関する事項

改正事項 3

通信販売に係る契約の解除等を妨げるため、当該契約の解除等に関する事項等につき、
不実のことを告げる行為を禁止

⇒違反した場合には、行政処分のみならず直罰の対象に

改正事項 4

「改正事項 1」の規定に違反する表示により消費者が誤認して申込みをした場合の取消権を創設

改正事項 5

「改正事項 1」及び「改正事項 3」の規定に違反する行為を適格消費者団体の差止請求の対象に追加

一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示

(令和5年3月28日告示指定(令和5年内閣府告示第19号)、同年10月1日施行)

【告示】 事業者が自己の供給する商品又は役務の取引について行う表示であって (①)、
一般消費者が当該表示であることを判別することが困難であると認められるもの (②)。

規制内容：広告であるにもかかわらず、広告であることが分からないもの

① 事業者が自己の供給する商品又は役務の取引について行う表示 (広告であるもの)

- 事業者が投稿 (表示) 内容の決定に関与しているものは広告に該当する。
- 例えば、事業者が投稿 (表示) 内容を指示して、それを受けて第三者 (インフルエンサーや消費者等) が投稿する場合など。

② 一般消費者が当該表示であることを判別することが困難であると認められるもの(広告と分からないもの)

- 表示内容全体から広告であることが明瞭となっていないもの。
- 広告であることが全く記載されていない場合や不明瞭である場合 (例えば、広告である旨の記載が小さく書かれている場合など。)

