

〈注目情報〉

◎デジタル・プラットフォームに関するトラブル ～Part1～

全国の消費生活センター等に寄せられる消費生活相談では、近年、ICT(Information and Communication Technology:情報通信技術)やデータを活用して第三者に「場」を提供するデジタル・プラットフォームが介在する取引においてトラブルが発生しているケースが多くみられます。そこで、取引形態ごとにデジタル・プラットフォームに関する消費生活相談の概要を整理するとともに、相談事例を紹介します。



◆◆オンライン・ショッピング・モール◆◆

～消費生活相談の概要～

○販売事業者の対応等

- ・オンライン・ショッピング・モールに出店している販売事業者(店舗)で商品を注文したところ「注文した商品が届かない」「注文したのとは別の商品が届いた」「商品のイメージが違う」「届いた商品に不具合がある」「商品を使用したところ事故が発生した」などのトラブルが発生しています。
- ・トラブルが発生した場合、消費者が返金・返品・交換等を求めても販売事業者が対応しないケースがみられます。また、販売事業者に連絡しても返事がなかったり、サイト上に販売事業者の連絡先の表示がないため連絡が取れないケースもあります。

○デジタル・プラットフォームの対応等

- ・オンライン・ショッピング・モールの運営事業者は利用規約等において、トラブルが発生した場合は原則、消費者と販売事業者が直接交渉することとしており、トラブル解決に介入しないケースが多くみられます。
- ・消費者が販売事業者と連絡が取れない場合でも、運営事業者が販売事業者の連絡先を消費者に教えてくれない、運営事業者から販売事業者に連絡を取ってくれない、といったケースがあり、消費者にとってはトラブル解決が困難になっています。
- ・販売事業者による表示内容が実際の商品と異なる場合や、製品事故が発生した場合などでも、引き続き同様の表示・販売がされていることもあります。

○相談事例

- ・オンライン・ショッピング・モール内の店舗で、代金を前払いし商品を購入したが、商品が送られてこないまま店舗が破産してしまった。モールの運営事業者が補償制度を設けていたの  
で補償を求めたが、適用対象外と言われた。



- ・オンライン・ショッピング・モールで海外事業者から購入したヘッドホンから出火した。モール運営事業者から教えられた海外事業者のメールアドレスに連絡をしたが返信がない。モール運営事業者からは「当社に責任はない」と言われた。



## ◆◆インターネットオークション、オンライン・フリーマーケット◆◆

### ～消費生活相談の概要～

- ・インターネットオークション、オンライン・フリーマーケットの出品者(個人)と購入者・落札者(個人)との個人間取引(C to C(Consumer to Consumer の略。消費者対消費者の取引のこと。))でトラブルが多く発生しています。
- ・購入者・落札者からは「商品が届かない」「壊れた商品・偽物等が届いた」、出品者からは「商品を送ったのに、商品が届かない等を理由に商品代金が支払われない・商品代金の返金を求められた」などの相談が寄せられています。「相手が脅迫めいたメッセージを送ってきた」など、当事者間のやりとりがエスカレートする事例もみられます。
- ・インターネットオークションやオンライン・フリーマーケットの運営事業者は利用規約等において、トラブルが発生した場合は原則、当事者間で解決することとしています。当事者間での解決が困難な場合がみられます。当事者間で解決しなかった場合でも、原則介入しないとしている運営事業者もあり、利用者にとってはトラブル解決が困難になっているケースもあります。
- ・出品者が、トラブルとなった商品(表示と実際が異なるなど)を引き続き出品していることもあります。

### ○相談事例

- ・フリマサイトで匿名の出品者からブランドのパーカを約3万円で購入した。商品が届き受取評価をしたが、パーカに記載されていた事業者名が正規代理店名ではないことに気づき、偽物なのかと出品者に問い合わせたが連絡が取れなくなった。フリマサイト運営事業者に問い合わせたが、「当事者間で解決するように」と言われ、相手が特定できず何もできなかった。
- ・フリマアプリにブランドの腕時計を約5万円で出品し、買い手がついた。商品を送ったところ、購入者から偽物であったとフリマアプリ運営事業者に報告されたようで、保証書の提出を求められた。保証書を提出したが、認められず、強制的に取引をキャンセルされ、商品も手元に戻ってこない。

## ◆◆デジタル・プラットフォームに関する消費生活相談の特徴◆◆

- ・デジタル・プラットフォームの運営事業者による販売事業者等や商品・サービス、その広告・表示内容等に対する事前チェックに問題があるケースがみられます。
- ・補償サービスの提供・適用、利用当事者間でトラブルが解決しない場合の介入・解決支援、商品・サービスの取り扱い中止や広告・表示内容の改善など消費者トラブル発生時の対応において、デジタル・プラットフォームの運営事業者の問題があるケースがみられます。





- ・海外のデジタル・プラットフォームの運営事業者のなかには、日本語対応の消費者窓口がない、日本の法律(消費者保護ルール)にのっとった対応がされないといった場合があり、トラブル解決がより困難なケースがあります。

#### ◆◆アドバイス◆◆

- ・デジタル・プラットフォームの利用に当たっては、利用規約(トラブル発生時の運営事業者の対応など)や禁止行為、トラブルが発生した場合の補償制度などをよく確認・理解した上で利用しましょう。
- ・利用当事者間でトラブルが発生した場合、その解決は当事者間で図ることが求められているケースがあります。当事者間で話し合っても、デジタル・プラットフォームの運営事業者に相談しても交渉が進まない場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

- \*「消費者ホットライン 局番なしの188(いやや)番」をご利用ください。最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

〈出典〉独立行政法人 国民生活センター 2023年11月13日:公表

#### 〈消費者トラブルFAQ〉

##### 【学習塾】

(1) Q.高額な教材の契約をした。解約したい。

A.回答

契約期間が2か月を超え、契約金額が5万円以上であれば、特定継続的役務提供に該当します。

教材が関連商品に該当する場合は、特定商取引法の定める書面の受領日を1日目として、8日以内ならクーリング・オフできます。この書面は、消費者の承諾があれば、電磁的方法(電子メールなど)で提供される場合があります。

中途解約の場合は、通常の使用料を支払って清算することになりますが、教材の使用状況によっては、使用料の算定が難しい場合があります。

(2) Q.解約したが、返金額が少ない。返金してほしい。

A.回答

契約期間が2か月を超え、契約金額が5万円以上であれば、特定継続的役務提供に該当し、特定商取引法で次のとおり解約料が定められています。



・サービスを受ける前の解約料

学習塾…1万1,000円、語学教室…1万5,000円、家庭教師…2万円

・サービス提供後の解約料

既に提供されたサービスの対価のほか、

学習塾…2万円または1か月分の授業料相当額のいずれか低い額

語学教室…5万円または契約残額の20%に相当する額のいずれか低い額

家庭教師…5万円または当該特定継続的役務提供契約における1か月分の授業料相当額のいずれか低い額



【消費生活相談窓口】

消費者ホットライン「188(いやや!)」番

※最寄りの消費生活センターを案内する全国共通3桁の電話番号

(出典)独立行政法人国民生活センター「消費者トラブルFAQサイト」より抜粋

〈各種講座のお知らせ〉

※詳細は →



<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270958.html>

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】

局番なし188(全国共通ダイヤル)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター)

詳細はこちら↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>



●発行・問い合わせ先:豊島区産業振興課消費生活グループ TEL:03-4566-2416