

〈注目情報〉

◎デジタル・プラットフォームに関するトラブル ～Part2～



◆◆シェアリングエコノミー・プラットフォーム◆◆

～消費生活相談の概要～

○民泊サービス

- ・宿泊予約サイトに掲載されている民泊サービスについて「民泊とは思わなかった」「キャンセルしたら宿泊料全額を請求された」「宿泊料の他に清掃料金を請求された」などの相談が寄せられています。民泊であることや、キャンセル規定、宿泊に必要な料金が記載されていても、「宿泊予約サイトの表示が確認しづらかった」という消費者からの申し出もみられます。
- ・「鍵の受け渡しができず、宿泊できなかった」「部屋が清掃されていなかった」など民泊サービスの提供が不十分な場合に、民泊サービス提供者や宿泊予約サイト運営事業者(デジタル・プラットフォーム)に連絡しても、早急に対応されないケースもみられます。

○スキルシェアリングサービス

- ・スキルシェアリングサービスでは「表示どおりのスキル(役務等)が提供されない」「スキルの内容・質がイメージと異なる」などの相談が寄せられています。スキルシェアリングサービス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。

○相談事例

- ・宿泊予約サイトで予約した宿泊先が「○○ホテル」との表示だったが、マンションの部屋を貸し出す民泊であることがわかったのでキャンセルしたところ、宿泊料金全額をキャンセル料として請求された。民泊も扱っているのならわかりやすく表示してほしい。
- ・宿泊予約サイトで「アパートメント」という表示の宿泊先を予約した。宿泊予定の当日、指定されていた場所に宿泊先の鍵はなかった。予約仲介サイト運営事業者からは「キャンセルや不泊ではなく、宿主に返金を依頼する」と言われていたが、後日「宿主は料金を請求すると言っている」と連絡があった。
- ・スキルを売買できるサイトでイラスト作成を依頼した。出品者は「3日で仕上げる」とのことだったが、納品されない。キャンセルを申し出ると「既に取り掛かっているのでキャンセルは応じられない」と断られた。サイト運営事業者には「当事者間で交渉して」と言われた。

## ◆◆検索サービス、SNS 等◆◆

### ～消費生活相談の概要～

- ・検索サイトに表示されたりスティング広告(検索連動型広告)や検索結果、紹介サイト・比較サイト(旅行、修理、不要品回収、遺品整理、引っ越し、求人など)に掲載された情報、ニュースサイトや SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)等の広告・書き込み・投稿、SNS を通じた連絡などをきっかけに、トラブルが発生しているケースがみられます。
- ・サイトや SNS 等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当事者間で解決する、コンテンツ等について責任を負わないなどとしており、トラブル解決が困難な場合がみられます。問題広告等に関して利用者からの通報手段を設けているものの、引き続き広告等が表示されているケースもあります。

### ○相談事例

- ・検索サイトで「ラグビーワールドカップ」と検索し、一番上位に掲載されたサイトを「公式サイト」と思い購入したところ、2 枚合計で約 23 万円と高額だった。不審に思って調べたところ、購入したサイトは海外のチケット転売仲介サイトだった。また、チケット転売仲介サイトで購入したチケットでは入場できないこともわかった。
- ・遺品整理事業者の比較サイトをみて、申し込んだ事業者が、作業の途中で帰ってしまった。連絡が来ないので電話をしたが、電話番号が使われていないとのアナウンスになった。比較サイトに苦情を伝えると「調べる」と言われたが、返事がない。
- ・求人サイトで「在宅で稼げる。返金保証」という求人を見つけ、店舗で「パソコンがあればいつでもどこでもできる」「最初に 50 万円が必要だが 2～3 カ月で取り戻せる」「稼げなかったら返金する」と説明され情報商材を契約したが、1 カ月たっても利益が得られないし返金もされない。
- ・SNS で知り合った女性から「ぜひ会いたい」と連絡があり、紹介された出会い系サイトに登録した。「メールアドレスを交換して直接やりとりしたい」「費用は後で支払うので、立て替えてほしい」と言われ 20 万円を支払ったが、まだアドレス交換ができない。

## ◆◆取引デジタルプラットフォームに対する販売事業者情報の開示請求等◆◆

- ・「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(取引デジタルプラットフォーム消費者保護法)」が 2022 年 5 月 1 日から施行されました。
- ・この法律により、販売事業者の連絡先が分からなかったり、連絡してもつながらなかったりする場合に、消費者がデジタル・プラットフォームの運営事業者に対して、販売業者の電話番号やメールアドレスなどの情報の開示を請求できるようになりました。
- ・開示請求とは別に、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が害されるおそれがある場合に、消費者から内閣総理大臣(消費者庁)に申し出ることもできます。



◆◆参考情報◆◆

- ・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(消費者庁)  
[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_transaction/digital\\_platform/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/digital_platform/)

◆◆発表情報◆◆

- ・新しい民泊ルールがスタート！－民泊を利用する前には宿泊に必要な料金総額やキャンセル規定を確認しましょう！－  
[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180614\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180614_1.html)
- ・相談急増！フリマサービスでのトラブルにご注意－個人同士の取引であることを十分理解しましょう－ [https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180222\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180222_1.html)

\*「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〉



【冠婚葬祭互助会】

Q. 1日限りのイベントブースで契約した。クーリング・オフしたい。

[https://www.faq.kokusen.go.jp/faq/show/1100?back=front%2Fcategory%3Asearch&category\\_id=1&commit=&is\\_solr\\_except=true&keyword=%E5%86%A0%E5%A9%9A%E8%91%AC%E7%A5%AD%E4%BA%92%E5%8A%A9%E4%BC%9A&page=1&site\\_domain=default&site\\_id=1&sort=sort\\_keyword&sort\\_order=desc](https://www.faq.kokusen.go.jp/faq/show/1100?back=front%2Fcategory%3Asearch&category_id=1&commit=&is_solr_except=true&keyword=%E5%86%A0%E5%A9%9A%E8%91%AC%E7%A5%AD%E4%BA%92%E5%8A%A9%E4%BC%9A&page=1&site_domain=default&site_id=1&sort=sort_keyword&sort_order=desc)

Q. 積み立てている期間中に解約した。返金額が積み立てた金額より少なく納得できない。

[https://www.faq.kokusen.go.jp/faq/show/1124?back=front%2Fcategory%3Asearch&category\\_id=1&commit=&is\\_solr\\_except=true&keyword=%E5%86%A0%E5%A9%9A%E8%91%AC%E7%A5%AD&page=1&site\\_domain=default&site\\_id=1&sort=sort\\_keyword&sort\\_order=desc](https://www.faq.kokusen.go.jp/faq/show/1124?back=front%2Fcategory%3Asearch&category_id=1&commit=&is_solr_except=true&keyword=%E5%86%A0%E5%A9%9A%E8%91%AC%E7%A5%AD&page=1&site_domain=default&site_id=1&sort=sort_keyword&sort_order=desc)

【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