

くらしの情報が かわさき



いまどき相談事例 光回線の料金が安くなると言われて申し込んだのに…
代引配達で受け取った腕時計が偽物だった!



令和4年
秋号

- 特集記事
取引デジタルプラットフォーム (DPF) 消費者保護法について …P1・2
- いまどき相談事例 ……P3
- 川崎市消費者支援強調月間 特別講演のお知らせ 他 ……P4

発行 川崎市消費者行政センター

取引デジタルプラットフォーム (DPF) 消費者保護法について

一般社団法人 EC ネットワーク
理事 原田 由里

デジタルプラットフォーム (DPF) ってなに？



デジタルプラットフォーム (以下DPF) とは、さまざまな商品やサービスの主に「取引の場の提供者」を指します。たくさんのお店 (サービスの提供も含む) が出店しているショッピングサイトやアプリストアなどが該当します。取引の場を提供することで利用者から得る手数料や広告料などを主な収入源としています。

DPFは基本的に取引の当事者にはなりません。そのため、取引上の問題が発生した時は、原則、当事者であるお店 (B) と消費者 (C) との間で解決することになります。

「取引DPF消費者保護法」ができた背景

DPFは取引の当事者ではないので、返品や返金などの要請は、原則、お店に主張することになります。とはいえ、DPFが介在するから安心できると思って取引する消費者もいることでしょう。

しかし、中には、危険な商品を販売しているお店があったり、返金して欲しくてもお店と連絡が取れなかったりして解決が困難になることもありました。これでは消費者保護が図られません。

これらに対応するための新法として、「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DPF消費者保護法)」が2022年5月に施行されました。

この法律は消費者の利益の保護を目的としているため、お店と消費者の取引 (BtoC)、つまり「通信販売」の場の提供者が対象 (オークション形式も含む) となります。



「取引DPF消費者保護法」でなにが変わったの？

カッコで囲われた対象者がそれぞれ求められる、若しくはできるようになりました。

取引DPF提供者の努力義務

「取引DPF提供者」には、以下の①～③において、場の適正化と紛争解決の促進のための役割を果たすことや、その概要の公開などが努力義務として求められます。

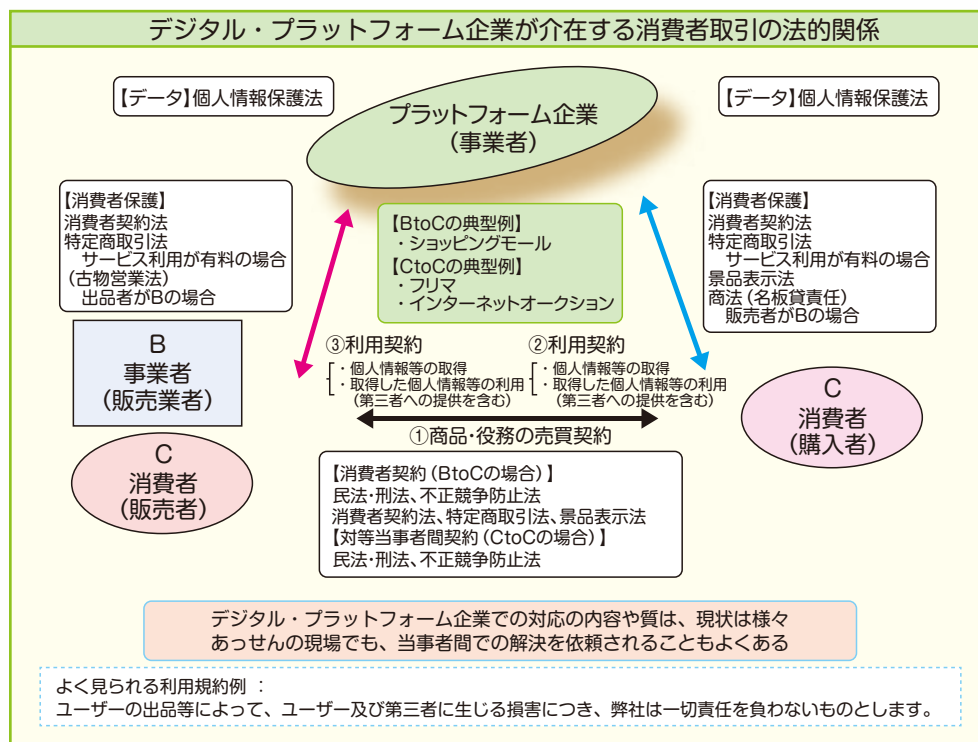
- ① 販売業者と消費者との間の円滑な連絡を可能とする措置
- ② 販売条件等の表示に関し苦情の申出を受けた場合における必要な調査等の実施
- ③ 販売業者に対し必要に応じ身元確認のための情報提供を求める

商品等の出品の停止

危険商品等が出品されていて、そのお店が特定できない場合などは、「内閣総理大臣（消費者庁）」が取引DPF提供者に対し、出品削除等が要請できるようになります。

情報の開示請求権

「消費者」は、例えば返金されないなど、お店に損害賠償請求（1万円以上）を行う場合に、取引DPF提供者に対し、お店の情報開示を求める権利が創設されました。お店の名称や代表者の氏名、住所、電話やFAX番号、メールアドレス、法人番号などが該当します。



今後の課題点は？

取引DPF消費者保護法は、フリマのような個人間取引（CtoC）には適用されません。今後、個人間取引の場の提供者の役割を検討するよう衆参両議院での附帯決議に記載されました。

また、個人のふりをした、いわゆる「隠れB」が法の適用を逃れる恐れがあります。その点は、例えば口コミ評価や販売数などを基準にした「販売業者等に係るガイドライン」が既に作成されています。

取引DPFには、消費者保護に向けて更なる自主的な取り組みが期待されています。



いまだき
相談事例 1

光回線の料金が安くなると言われて申し込んだのに…

●相談事例

電話で「光回線の契約先を変えると今より安くなる」と言われて申込みをした。切替工事が終わり、送られてきた契約書を見たところ、申し込んだ覚えのないオプションがいくつもついていて以前よりも高額な契約になっていたため解約したい。

●アドバイス

- 自宅で過ごすことが多い高齢者を中心に、電話勧誘による通信契約の相談が寄せられています。電話勧誘の多くは通信事業者の代理店が行っていますが、電話での説明と実際の契約内容が違っていることでトラブルになっています。
- オプションサービスを提供している事業者は通信事業者とは異なることがあります。無料期間が設けられているオプションでは、有料期間に移行して料金を請求され、初めて契約していることに気がつく場合もあります。
- 光回線の契約は、電気通信事業法の初期契約解除制度によって、契約書面を受け取ってから8日間は契約を解除することができます。ただし、工事費用や契約事務手数料、契約解除までの利用料金が発生します。
- 電話の説明だけでは契約内容すべてを把握することは難しいでしょう。契約書面が届いたら、すぐに内容を確認し、認識と違っている場合は事業者に申し出てください。
- 電気通信事業法の消費者保護ルール改正により、電話勧誘時の説明義務が厳格化され、断っても執拗に勧誘することや会社名や勧誘目的を告げないこと等の禁止行為も拡充されました。解決が困難な場合は、消費者行政センターにご相談ください。



いまだき
相談事例 2

代引配達で受け取った腕時計が偽物だった!

●相談事例

スマートフォンにデパートの閉店セール広告が表示され、高級ブランドの腕時計が格安で売られていたので購入した。代引（代金引換）配達で代金を支払って受け取ったが、腕時計は明らかな偽物だった。通販サイトと連絡が取れないので、宅配業者に相談したが返金できないと言われた。

●アドバイス

- ネット通販の代金支払い方法として代引配達があります。代金を支払ったにもかかわらず、商品が届かないというトラブルを防ぐことができるのが利点です。
- 代引配達で宅配業者に代金を支払った場合、受け取った商品に問題があっても、宅配業者に対して返金を求めることはできません。原則として通販サイトに返金の交渉をすることになります。しかし、通販サイトにメールを送っても返信がない、電話連絡先がないなど通販サイトに連絡が取れないケースが多くなっています。
- 通販サイトと連絡が取れない場合には、荷物の送り状を確認してみてください。送り主に通販サイトとは別の事業者名が書かれていることがあります。海外からの荷物を国内向けに配送する配送代行業者や通関業者です。直接の契約先ではありませんが、この事業者へ連絡を取ってみましょう。返金の話し合いができる場合もあります。
- ネット通販では、事前に商品を確認することはできません。詐欺的な通販サイトもたくさんあります。購入する時は、事業者の社名や連絡先等を確認して慎重に判断しましょう。



11月は消費者支援強調月間です!

川崎市では、11月を消費者支援強調月間と定め、講演会の開催等さまざまな取り組みを行っています。



川崎市消費者支援強調月間特別講演

「落語で学ぼう 消費者トラブル」 落語家 柳家花いち

日時 11月24日(木) 10:00~11:30 (9:45受付開始)

会場 川崎市産業振興会館 1階ホール
(川崎市幸区堀川町66-20)

費用 無料

対象者 川崎市内在住・在勤・在学の方

申込方法 右記の申込みフォームから申込み

申込期間 11月1日(火)~11月18日(金)

問合せ 川崎市消費者行政センター啓発係
電話044(200)3864
8:30~17:15(土・日・祝日を除く)



▲申込みフォーム



Photo by Asami Uchida

川崎駅東口地下街で展示を行います!

川崎駅東口地下街(アゼリア地下街)の広報コーナーにて、消費者行政センターの紹介や最新の消費者被害の事例などの情報を展示しています。ぜひお立ち寄りください。

展示期間 11月18日(金)~11月24日(木)

場所 広報コーナー(新川通り方面)



くらしの情報かわさき

令和4年10月25日発行

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階
電話 044(200)3864 FAX 044(244)6099

消費生活に関する情報は、消費者行政センター
ホームページでも提供しています。



イラスト…タナカタケシ



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索