

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における
「販売業者等」に係るガイドラインの一部改正案に関する意見募集の結果について

令和 7 年 7 月 18 日
消費者庁取引対策課
取引デジタルプラットフォーム消費者保護室

消費者庁では、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における「販売業者等」に係るガイドラインの一部改正案について、広く国民の皆様の御意見を募集しました。その結果について、以下のとおり取りまとめました。

1. 意見募集期間：令和7年6月17日（火）から同年7月6日（日）まで
2. 意見提出方法：インターネット（e-Gov 意見提出フォーム）及び郵送
3. 意見総数：52 件
 その他今回の意見募集とは直接関係しない御意見 14 件
4. 御意見の要旨と御意見に対する考え方：以下のとおり

意見提出者	御意見の要旨	御意見に対する考え方
全体		
一般社団法人 全国消費者団体連絡会	「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における「販売業者等」に係るガイドラインの一部改正案」について、消費者間の安全で安心な取引を確立するという観点から、今回の提案について賛成いたします。	賛同の御意見として承ります。
1. はじめに		
個人	適切に販売業者等の該当性を判断することが追加されたことには賛成をいたします。さらに、消費者からの開示請求に加えて消費生活センターにも情報提供を行うように明言をしていただきたい。	前段に関し、賛同の御意見として承ります。 後段に関し、頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。
東京都消費生活総合センター 一相談課	適切に「販売業者等」の該当性を判断することが追加されたことには賛成いたします。また、消費生活センターが適切な相談対応を行うため、「販売業者等」の該当性を消費生活センターが判断できるよう、消費生活センターに	前段に関し、賛同の御意見として承ります。 後段に関し、頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。

	も相手方の『営利の意思』や『反復継続性』の判断に資する情報提供を行うように明言をしてください。	
2. 基本的な考え方		
日本司法書士連合会	2. (2) の最終段落に、「なお、取引デジタルプラットフォーム提供者は、本ガイドラインの「3. 考慮要素及び具体例」又は「5. 留意すべき事項」によっても「販売業者等」に該当するか否かが不明である利用者については、本ガイドラインの3又は5に掲げる項目のほかに、例えば、取引デジタルプラットフォーム提供者において「販売業者等」に該当するか否かを判断するための考慮要素となり得る事項につき照会をし、当該照会に対する回答がない利用者については「販売業者等」に該当するとみなされることとして運用すること等により、いわゆる「隠れB」を法の適用対象として捕捉する対応が望ましい。」等を追記すべきである。	御意見として承ります。なお、個別事案における法適用、すなわち、出品者が販売業者等に該当するかどうかの判断については、本ガイドラインに記載した考慮要素等を踏まえ、適切に判断されるべきものと考えております。
3. 考慮要素及び具体例		
個人	最近被害が増えている「屋根修理」も加えてほしい。 無在庫転売の旨も加えてほしい。	改正案において記載している考慮要素の具体例は、代表的な例として考えられるものを列挙しております。なお、取引デジタルプラットフォーム上の取引の実態等を踏まえ、必要に応じて、今後更なる具体例の追加の検討を行います。
個人	オークションサイト、フリマサイトに代表されるCtoCプラットフォームにおいて、200点以上出品していたり、数千件、数万件と取引履歴があったりするいわゆる「隠れB」が多数見られるが、その中には何と「本人確認未済」の出品者もかなりの数居る。 SNSを見れば、本人確認済みのフリマサイトのアカウントの買取を募集する投稿も見つかる。 そのため、第三者が本人確認をしている詐欺的な出品アカウントも少なくない数あると思われる（フリマサイトに限らず）が、少なくとも本人確認している以上その人物に一定の責任を負わせることは可能である。しかし、本人確認未済の場合は、その人物を特定することも困難である。 「販売業者等」に該当するユーザーには、本人確認実施並びに特定商取引法に基づく表記の記載を求め（その際本人確認書類の情報と一致していること	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。

	<p>も確認させる)、それができないユーザーは出品非表示とするなど対策が必要と思われる。</p> <p>特定商取引法に基づく表記の欄に虚偽の情報が表示されていたり、繋がらない電話番号が表示されているケースなどもかなりの数確認できており、消費者保護の観点から迅速かつ適切な対応が求められる。</p>	
個人	<p>インターネット・オークションにおける「販売業者」に係るガイドラインの方では、</p> <p>①過去1ヶ月に200点以上又は一時点において100点以上の商品を新規出品している場合</p> <p>ただし、トレーディングカード、フィギュア、中古音楽CD、アイドル写真等、趣味の収集物を処分・交換する目的で出品する場合は、この限りではない。</p> <p>②落札額の合計が過去1ヶ月に100万円以上である場合</p> <p>ただし、自動車、絵画、骨董品、ピアノ等の高額商品であって1点で100万円を超えるものについては、同時に出品している他の物品の種類や数等の出品態様等を併せて総合的に判断される。</p> <p>③落札額の合計が過去1年間に1000万円以上である場合</p> <p>が明記されているが、この「過去1ヶ月に200点以上又は一時点において100点以上の商品を新規出品している」という基準をこちらに援用することはできないか？</p> <p>また、トレーディングカードなどは昨今不要になったというよりも転売目的での購入が目立つことから、これを大量出品している場合、販売業者等に該当するものとしてみなすべきだと考える。とはいえ、外部の第三者がある出品者に対して数々の事実を元に「販売業者等」に該当すると思ったとしても、それをプラットフォームに指摘して認定させることは非常に困難であり、またそれをしなかったからといって特段の罰則もないことからこのガイドラインには何らの意味もないのではないかと考える。</p>	<p>御意見として承ります。なお、個別事案における法適用、すなわち、出品者が販売業者等に該当するかどうかの判断については、本ガイドラインに記載した考慮要素等を踏まえ、適切に判断されるべきものと考えております。</p>
個人	<p>フリマサイトにおいて、個人を装って匿名で大量に販売を行ういわゆる「隠れB」は、フリマサイトが本来、不用品処分の場という性質を持つため、雑</p>	<p>頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>

	<p>多な出品物の中に紛れて見つけにくい傾向があります。一方で、「占い」、「情報商材」、物販や投資コンサル、トイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理、害虫駆除などは、一般の素人が行う不用品処分とは性質が異なり、専門性の高い行為であることから、速やかに「販売業者」として認定して差し支えないと考えます。</p> <p>こうした、明らかに販売業者と言える事業者達が匿名でお金を稼げる仕組みは、本人たちやプラットフォーム事業者からすると有利に働きますが、消費者の側からすると知る権利が制限され、本来避けられたはずのトラブルを避けづらく、またトラブルにあった際の実態を掴みにくく、理想的なデジタル社会にとっては好ましくないと思います。</p>	
個人	<p>中長期的にはもっと踏み込んだ法改正も視野に入れていただきたいですが、取り急ぎ「隠れB」や悪質出品者への対応強化について意見いたします。</p> <p>現在のフリマアプリ等の取引環境では、事業者でありながら個人を装う「隠れB」や明らかに偽ブランド品等を繰り返し販売する悪質出品者が匿名で取引をし責任逃れをする事例が多数存在しており、消費者保護を骨抜きにする原因となっています。</p> <p>今回のガイドライン案は、こうした問題に一定の対応を示す内容であり評価しますが、以下の点を追加的に明記いただきたいです。</p> <p>要望事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. プラットフォーム運営者の責任範囲をより明確にすること <p>事業者性が疑われるユーザーを発見した場合、積極的に本人確認・特定商取引法に基づく表示義務の徹底を求めることをガイドラインで具体的に例示する。(偽造身分証や第三者による名義貸しによる本人確認が起これない仕組みとする)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 正当な理由がある場合の情報開示を明記すること <p>ガイドラインに「裁判所からの命令なしに開示する法的な義務がないことや個人情報保護を理由に、警察・弁護士等の正当な開示請求を一律拒否しないこと」を推奨事項として明記し、プラットフォームが責任回避をできないようにする。</p>	<p>頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p> <p>なお、本ガイドラインは取引デジタルプラットフォーム消費者保護法における「販売業者等」該当性の判断のための基本的な考え方や判断に資する考慮要素等を示すものです。</p>

	<p>3. 匿名取引の乱用防止の考え方を補足すること</p> <p>ガイドライン上で「匿名取引は利便性のために認められるが、反復継続して事業性が認められる場合は本人確認と表示義務を優先する」という運用指針を追加する。</p>	
個人	<p>消費者庁主催の取引デジタルプラットフォーム官民協議会において、第7回取引デジタルプラットフォーム官民協議会の資料1事務局説明資料の p. 35 から 39 において、CtoC 向けの取引デジタルプラットフォーム上の出品者の調査結果が出ている。調査したところ、フリマサイトで 1,012 人中 691 人 (68.3%)、オークションサイトで 1,015 人中 688 人 (67.8%)、購入型クラウドファンディングで 1,053 人中 547 人 (51.9%)、スキルシェアサイトで 1,154 人中 763 人 (66.1%) と、それぞれ半数以上が販売業者等に該当し得ると推定される出品者だという調査結果が出た。この結果は、私自身の認識と全く相違がない。その内、98%程度は、特定商取引法に基づく表記や古物商許可番号を記載していないだろう。</p> <p>つまり、多くの個人事業主や法人が、「脱税したい」、「会社にバレないように副業をしたい」、「個人情報を知られたくない」、「トラブルが起きた際に個人取引という体裁をとって責任逃れをしたい」といった様々な理由で、個人を装って個人アカウントで販売しているというのが実情なのである。CtoC向けの取引デジタルプラットフォームを運営する企業も、こうした個人事業主や法人のニーズを忠実に掬い取って、個人を装って販売していることを知りながら黙認しているということで、両者の共犯関係が成り立っているのである。</p> <p>消費者や消費者のために活動している方々からすると溜まったもんじやないので、この悪き関係性（違法状態）にメスを入れ、販売業者等に該当し得ると推定される出品者には法人アカウントでも登録可能な場合はそちらへの移行の呼びかけ、個人アカウントと法人アカウントの区別がない場合はそちらのアカウントに特定商取引法に基づく表記の義務付け（一部情報を開示しない場合でも、速やかに開示される仕組みの導入義務付け）、プラットフ</p>	<p>前段に関し、賛同の御意見として承ります。</p> <p>後段に関し、頂いた御意見は、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>

	<p>オームの指示に従わない場合は販売停止措置の義務付けなど、きちんとした体制整備をお願いいたします。</p>	
個人	<p>ある個人が不用品を処分したい時、買取店に持ち込めば、買取店は身分証を用いて本人確認をし、買取の記録を残す。税務署が買取店に税務調査に入れば、その個人がいくら稼いだのかすぐに分かる。</p> <p>一方、ある個人がフリマサイトやオークションサイトで不用品を処分したい時、取引デジタルプラットフォーム側から本人確認を求められず、更には相手に匿名で販売できるので、税務署の税務調査やトラブルの際の消費者保護が非常に困難となっている。また、こうした特性に気付いた個人事業主や法人の人たちが本来不用品処分の場であったはずのフリマサイトの目的を逸脱する量の商品を販売するようになった。</p> <p>フリマサイトやオークションサイトは、匿名でやり取りをしたい人たちを取り込み大きく成長したが、そうして成長した以上、これからは販売業者等の認定、特定商取引法に基づく表記の表示に積極的に協力し、消費者保護に努める必要があるだろう。</p>	御意見として承ります。
個人	<p>改正内容について賛成ですが、以下も改正後の販売業者に含まれるのでしょうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生物の生体をオークションサイトなどで販売する者 ・軽トラックやリヤカーに青果物を乗せ、移動販売する者 <p>特に青果物の移動販売は、現行法では生産者が販売しているのか、それ以外の人間が販売しているのか、商品が盗品かどうか一見見分けがつかないし、品質に対して適正な価格で販売されているのかわからない状態ではないでしょうか。</p>	<p>前段に関し、賛同の御意見として承ります。</p> <p>後段に関し、個別事案における法適用、すなわち、出品者が販売業者等に該当するかどうかの判断については、本ガイドラインに記載した考慮要素等を踏まえ、適切に判断されるべきものと考えております。</p>
個人	<p>購入者が偽物だったなどのレビューを残していても確認するなどはずせず、場所を提供しているだけというスタンスはおかしいと思います。販売業者等に該当する出品者には、全員特定商取引法に基づく表記の記載の義務付け、身分証・登記簿などを確認したり、電話番号に電話をかけたたりして、消費者保護ができる体制を担保すべき。</p>	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。

個人	一定期間の出品数などで販売業者等に該当すると思われると思われる場合は、取引デジタルプラットフォームに出品者の特定商取引法に基づく表記の義務（身分証や法人登記簿などを見たり、電話番号に電話したりして、なりすましや虚偽情報の表示がないように実在性を確認する）やアカウントの迅速な停止などの義務を負わせるべきだと考える。（偶然仕入れた中に偽物が混じっていたというレベルではなく、明らかに偽物を販売している出品者などは、出品物の傾向や購入者からのクレームを見れば一目瞭然である。）	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。
日本司法書士連合会	消費生活相談の実態等を踏まえ、現に消費者被害の多い事業を具体的な考慮要素として追加することに賛同する。引き続き、消費生活相談の実態等を踏まえ、具体的な考慮要素の記載を充実させるべきである。	賛同の御意見として承ります。なお、取引デジタルプラットフォーム上の取引の実態等を踏まえ、必要に応じて、今後更なる具体例の追加の検討を行います。
東京都消費生活総合センター 一相談課	「コンサル等」には、「知識の教授」も含まれていることを「明確」にしてほしいです。 ※その他同内容の御意見1件	改正案において記載している考慮要素の具体例は、代表的な例として考えられるものを挙げております。なお、「コンサル等」の「等」には「知識の教授」も含まれ得るものと考えられます。
東京都消費生活総合センター 一相談課	「対面等」に、「電磁的方法」を追加し、「対面、電磁的方法等」とすることを希望します。 ※その他同内容の御意見1件	改正案において記載している考慮要素の具体例は、代表的な例として考えられるものを挙げております。なお、「対面等」の「等」には「電磁的方法」も含まれ得るものと考えられます。
東京都消費生活総合センター 一相談課	レスキューサービスについて具体的な記載が追加されたことについて、賛成いたします。	賛同の御意見として承ります。
個人	今回のガイドライン改正で、以下を強く要望します。 1. 出品者が「専門家・事業者の肩書」を用いて反復継続的に有料サービスを提供している場合、プラットフォームは「販売業者等」としての該当性を明示し、消費者保護規定を適用すること。 2. 「匿名・偽名で専門性を謳う出品者」の情報を被害発生時にプラットフォームが適切に開示する努力義務を、より具体的に定めること。 3. プラットフォーム自身も「販売業者等に準ずる責任主体」として、出品者の表示内容管理や誤表示是正の監督責任を負うべきであること。 実際に被害に遭った者として、匿名性を盾にした出品者による「偽装した専門性」が消費者の心理的ハードルを下げ、損害を拡大させる事例が存在する	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。

	<p>ことをお伝えします。今回のガイドライン改正を、実効性のある被害防止策に繋げていただけるよう切にお願い申し上げます。</p>	
個人	<p>「継続的・営利目的」の販売業者等が提供するサービスをプラットフォームが取扱う際には、決済名義人の確認を義務化し、利用者本人と名義人の同意が一致しているかの確認を求めて頂きたい。</p> <p>依存的高額課金を防止する観点から、一定額以上の支払いが発生する取引についてはプラットフォーム側に利用者確認義務を明記し、依存構造を助長しない仕組みを作って頂きたい。</p> <p>被害相談があった際に、プラットフォームが調査義務や情報提供努力義務を果たすように求めたい。</p> <p>以上のように、消費者の生活を守るために、プラットフォームが単なる「仲介」ではなく責任を負う形にガイドラインを改正頂くことを切に希望いたします。</p>	<p>頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>
公益社団法人 全国消費生活 相談員協会	<p>3. (1) ①で役務の具体例を列挙いただいた点について、賛同いたします。今回追加された役務に関する消費者相談の中には、あっせん手続きにおいて相手方との連絡が途絶える事例も見受けられます。こうしたケースに対しても、ガイドラインに照らして相手方が販売事業者と判断できる場合には、第5条に基づき情報開示を請求できることから、消費者保護の実効性を高める観点から有効であると考えます。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
公益社団法人 全国消費生活 相談員協会	<p>3. (1) ③で「占い等」と、具体例を挙げていただいた点に賛同します。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
公益社団法人 全国消費生活 相談員協会	<p>3. (2) ①で「役務の提供」について、明記されたことを評価します。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
公益社団法人 全国消費生活 相談員協会	<p>3. (2) ②で具体例を列挙いただいた点に賛同します。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
個人	<p>全体としては改正案に賛成ですが、以下に意見を述べます。</p>	<p>前段に関し、賛同の御意見として承ります。</p>

	<p>3(1)のいわゆるコンサル業や「暮らしのレスキューサービス」という役務も、相談現場では従前から「販売業者等」と認識しております。占いの提供も同様の認識です。</p> <p>フリマサイト等では、事業者であるにもかかわらず、CtoCを装い販売していると思しき事例が散見します。これらの点には賛同いたします。ただし、具体例を示しすぎると、後日具体例を増やさざるを得ない状況になることを懸念します。特に海外のDPFには、隠れBが多数存在していると思しき実態を鑑みて、それらも販売業者等として規制し、取引の安全性を高めてほしいと思います。</p> <p>なお、本法では、CtoC取引は規制対象外ですが、DPFが顧客から手数料を得ているという実態から、DPFの役割は重要です。トラブル発生時には、積極的に問題解決に向けて事案に介入すべきと考えます。</p>	<p>後段に関し、頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>
個人	<p>プラットフォーム側で悪質な出品者を規制したり、詐欺出品を止める仕組みが全く機能していないと言える。特定商取引法に基づく表記にも連絡がつかない連絡先や虚偽の情報が載っていることが常態化しているため、意味を為していないと考える。</p> <p>CtoC取引デジタルプラットフォームにおいては、特定商取引法に基づく表記が掲載すらされていないため、まともに本人確認をしているかどうかも疑わしい。</p> <p>販売業者に該当すると認められる場合、取引デジタルプラットフォーム側が身分証などを用いて（ICチップを読み取るなどして）本人確認をし、連絡がつく正しい情報を記載することを義務化して欲しい。（請求があり次第、遅滞なく開示などと記載し省略している場合も、ワンクリックで簡単に請求できるようにし、1週間以内に正しい情報が開示されない場合は販売者に罰金を含めた罰則を設けるなどして欲しい）</p>	<p>頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>
個人	<p>これまで取引デジタルプラットフォームは十分なルールが整備されておらず、プラットフォーム側の努力と利用者の性善説によって成り立ってきましたが、それが故にルールを守らない人たちにとっては好き放題できる場所であり、ある意味無法地帯でした。</p>	<p>頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>

	<p>こうしたプラットフォームがある限り、闇バイトのような形で匿名性を維持して悪質な行為を行う出品者が減ることはないと思います。</p> <p>今後たとえば 200 点以上の出品は一律で販売業者にしますと言ったところで、こうした名義借りをういて全てのアカウントを 199 点までに抑えと言ったやり方が簡単できてしまうと思います。そうした行為ができないように、全販売者に本人確認や特商法に基づく表記の義務化や、30 点以上で表記義務化など厳格な運用が求められると思います。</p>	
6. CtoC取引の場の提供者に期待される取組		
個人	<p>個人間の取引でトラブルになると、言った言わないの水掛け論になる可能性が高いため、録画・録音・チャットログなどの証拠を取ることも必要である。</p>	<p>頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>
個人	<p>新たにCtoCの取引について明記してくれたのはありがたいが、消費者同士の市場が高まってきている今、もう少し強く縛り付けてくれると安心して買物ができる。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
個人	<p>気軽に売り買いができるフリマサイトの出来高が減ってしまう懸念がある。古物商許可の手続きを簡易化するべき、全体の総出品数そのものが減ってしまえば、今までよりサービスが改悪される事は容易に予測できる。一般人が出品しにくくなる環境をつくるのは極力避けるべき。</p>	<p>頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>
個人	<p>今回CtoCについても記載がなされたことは評価する。</p> <p>一方で、本ガイドラインは、あくまでガイドラインであって法的な拘束力はない。実際、オークションサイト、フリマサイトでは、一般個人を装いながら、転売されている商品を大量に出品したり、数千、数万件の取引をしたりしている、いわゆる「隠れB」の出品者が多数見られる。</p> <p>プラットフォーム側で、こうした一般個人を装う「隠れB」出品者のデータを取得することは極めて容易であることから、こうした「隠れB」出品者には特定商取引法に基づく表記を出すように義務付け、それができない場合は出品停止にするなどの対応をすべきだと考える。</p> <p>結局は、CtoCプラットフォームは既存の法律の及ばないことをいいことに、「隠れB」を取り込み、「匿名取引」をデフォルトとすることで昨今急成長している。彼らの共犯関係の元、多くの消費者はトラブルにあっても、</p>	<p>前段に関し、賛同の御意見として承ります。</p> <p>後段に関し、頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>

	出品者とともに連絡できず、プラットフォームから出品者情報が速やかに開示されず、また出品者やプラットフォームから十分な補償も受けられず、泣き寝入りしている。	
個人	取引デジタルプラットフォーム上での個人間取引が拡大する中で、その実態が一般的な生活領域の範囲を超え、営利を目的とした反復継続的な取引を行う「販売業者等」に該当するにもかかわらず、個人を装って活動する、いわゆる「隠れB」の存在が顕在化しております。このような状況は、消費者保護の観点から看過できない課題であり、本ガイドラインが「販売業者等」の該当性判断基準を明確化することで、本法の適用対象となる取引を明らかにし、取引の適正化および紛争解決の促進に貢献することを期待いたします。今回の改正案については、以下の点について高く評価し、共感します プラットフォーム提供者によるガバナンス体制の強化： CtoC取引の場を提供する事業者に対し、「問合せへの対応等」として、利用者からの問題のある取引に関する問い合わせや通報への丁寧な対応と適切な措置（規約に基づく取引の終了、出品等の停止、補償等）の実施が求められている点、および「取引の監視等」として、法令違反の監視、AI活用や鑑定サービス導入による模倣品等の不正な商品の早期検知と流通防止、利用者の本人確認の着実な実施が期待されている点は、極めて重要であると考えます。これらの取り組みは、盗難品や模倣品といった不正商品の流通を効果的に抑制し、消費者にとってより安全で信頼性の高い取引環境を整備するために不可欠です。	賛同の御意見として承ります。
個人	追加された6項について、場を提供する業者の履行状況を関係省庁が責任をもって、主体的に監督していただきたい。関係法令上グレーゾーンな出品がごく日常的に散見されている訳で、盗品や詐欺紛いのサービス、著作権や迷惑防止条例違反の疑いがある出品物など珍しくもない。長期的視点で見れば、そういう怪しいものを取引する場として悪印象が定着してしまえば信頼の回復は難しい。ユーザー任せでは自浄作用など起きる訳がないので、監督省庁には更に一步踏み込んで秩序の保全に尽力していただきたい。	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。

個人	<p>各大手オークションサイト、フリマサイトにはB向けの出店サービスが存在する。</p> <p>各社、大口の取引をする個人アカウント（隠れB）に対して、B向けの出店サービスを案内することもあるが、個人アカウント運営者の大半はBとしての責任（特定商取引法に基づく表記や商品に瑕疵があった際の返品対応）などを回避して販売を続けたいが故に、B向けの出店サービスに乗り換えることがほとんどないことが実情である。</p> <p>取引デジタルプラットフォームの責任として、個人アカウントでの大量出品の禁止などを義務化しないと、取引環境が健全化されることはないと考え</p>	<p>頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>
公益社団法人 日本消費生活 アドバイザー・ コンサルタント・ 相談員協会	<p>デジタルプラットフォームを介した取引は近年急速に拡大しており、その利便性と同時に、特にCtoCでの取引では、模倣品の流通、詐欺的行為、トラブル対応の不透明性など、消費者保護の観点から多くの課題が存在している。本ガイドライン改正により、取引の場の提供者に対し、安全・安心な取引環境整備に向けた努力が促されることは、消費者にとって大きな前進であり、今回の提案について賛成いたします。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
公益社団法人 日本消費生活 アドバイザー・ コンサルタント・ 相談員協会	<p>本ガイドラインは「努力義務」的な性格を持ちますが、CtoC取引における問題の深刻化を考慮すると、将来的には以下のような制度的措置も検討すべきであると考えます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. トラブル発生件数や対応状況の開示義務 消費者が安心して利用できるよう、各プラットフォームに対して透明性の高い報告を求める。 2. 悪質出品者に対する再出品制限の厳格化 過去にトラブル歴のある出品者への取引制限措置を制度化する。 3. 消費者団体との連携強化 プラットフォーム提供者と消費者団体との情報共有や教育・啓発活動を連携して実施する枠組みを構築する。 	<p>頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>
個人	<p>利用者に対して問合せの対応等が明確に示されたことに賛成をします。</p>	<p>前段に関し、賛同の御意見として承ります。</p>

	さらに、CtoC取引の場の提供者の取組として、消費生活センター向けのホットラインの開設や、優先的な情報提供を希望します。	後段に関し、頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。
個人	<p>「6. CtoC取引の場の提供者に期待される取組」の新規記載事項について、CtoC取引における消費者のトラブル防止及び解決に役立つものであるため、基本的に賛同いたします。</p> <p>しかし、「1. 問合せへの対応等」、「2. 取引の監視等」及びその他のプラットフォーム提供者による措置について、消費者にとっては、具体的にどのような措置を講じてくれるのか、どのような場合はサポート（措置）の対象外となるのかが重大な関心事であるところ、これらの点が不明確である場合はトラブル発生時に消費者の自己責任であると切り捨てるのは酷であり、プラットフォーム提供者はこれらの点の明確化を行うための措置を講じることが必要であると考えます。</p> <p>具体的には、利用規約又は個別のこれらに関するルールの理解促進措置が必要と考えます。</p> <p>大手のプラットフォーム提供者の利用規約は、関連規約を合わせると文字数は2万字から5万字程度に上ることが多く、多くの消費者が読むのを諦めて未読のまま規約に同意している現状があります。</p> <p>そこで、プラットフォーム提供者は、利用規約等のうち、トラブル発生時に講じる具体的措置の内容、措置を受けるための要件等の重要な部分を、赤字で記載して視認性を高める、利用規約の冒頭に要約を設置して理解を容易にする等の措置を講じることを望ましい、と当該項目に追加記載するべきであると考えます。</p>	<p>前段に関し、賛同の御意見として承ります。</p> <p>後段に関し、頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。</p>
日本司法書士連合会	「①問合せへの対応等」及び「②取引の監視等」につき、取引デジタルプラットフォーム提供者が義務を負うと考えられる場合についても追記すべきである。	御意見として承ります。なお、「取引デジタルプラットフォーム」とは、BtoC取引（事業者と消費者との間の取引）が行われるデジタルプラットフォームのことを指し、CtoC取引（売主も買主も消費者である個人間取引）がデジタルプラットフォーム上で行われる場合には、当該取引自体は本法の適用対象とはなりません。他方で、CtoC取引の場合においても当該取引の場となるデジタルプラットフォームの提供者の役割、すなわち安全・安心な取

		引環境の整備が重要となることから、改正案では「CtoC取引の場の提供者に期待される取組」として、記載しています。
東京都消費生活総合センター一相談課	この項目をガイドラインに追加することに賛成します。なお、①②の見出しについては以下のように変更することを希望します。 ①問合せへの対応等⇒ 問合せへの対応、適切な措置等 ②取引の監視等⇒ 取引の監視、本人確認等	御意見として承ります。見出しについては、簡潔かつ明確なものとする観点からお示しした改正案としています。
東京都消費生活総合センター一相談課	「問合せ（問題のある取引等に係る通報を含む。）を行えるようにするとともに、」の部分に「確実に連絡がとれる窓口を整備し」を追加し、「問合せ（問題のある取引等に係る通報を含む。）を行えるようにするとともに、確実に連絡がとれる窓口を整備し、仮に利用者から・・・」とすることを希望します。 ※その他同内容の御意見1件	御意見として承ります。なお、窓口の整備等も問合せへの対応等に含まれ得るものと考えられます。
東京都消費生活総合センター一相談課	「①問合せへの対応等」という項目を設け、利用者に対する問合せの対応等が明確に示されたことに賛成をいたします。 さらに、CtoC取引の場の提供者の取組として、消費生活センター向けのホットラインの開設や、優先的な情報提供を希望します。	前段に関し、賛同の御意見として承ります。 後段に関し、頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。
東京都消費生活総合センター一相談課	デジタルプラットフォーム提供者には、利用する消費者に対して、より分かりやすい利用方法や注意点の明記に努め、トラブルの問合せへの迅速な対応を求める内容としてほしいと思います。 当事者同士の交渉でも解決しない場合やトラブルの相手方が対応しない場合における、デジタルプラットフォーム事業者による補償のルールの特明確化を求める内容であることを望みます。	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。
公益社団法人全国消費生活相談員協会	CtoC取引において、売主と買主双方の情報を把握しているのは、取引の場の提供者であるデジタルプラットフォーマーです。消費生活センターは個人間取引には対応できないことから、紛争が発生した際には、取引履歴やメッセージのやり取りなど当事者間の詳細な情報を把握しているプラットフォーマーが、主体的に紛争解決に関与していただくよう要望いたします。 また、消費生活センターには「デジタルプラットフォーム提供者の問合せ方法が分かりにくい」「問合せを行っても機械的な定型回答しか得られず、個	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。

	別の事情に応じた対応がされない」といった意見が寄せられています。デジタルプラットフォーム提供者には、問合せ窓口の情報を分かりやすく明示していただくとともに、同様の問合せが複数回寄せられた場合には、可能な範囲で人による個別対応をしていただくなど、より柔軟かつ丁寧な対応をお願いしたいです。	
公益社団法人 全国消費生活 相談員協会	近時の違法な取引が発生している状況を鑑み、不正な商品の流通の防止、利用者の本人確認の着実な実施、取引の安全性の向上について明記されることにより、プラットフォームとしての消費者の利益の保護に対する認識を、高めていただくことを期待します。	賛同の御意見として承ります。
個人	CtoC取引 DPF の提供者には、10%の手数料を取りながら、紛争解決に必要な機能を提供しないものがある。匿名取引は、それ自体は消費者の利便性向上に役立つものであるが、紛争の発生を助長する面もあるから、売主の身元の開示に応じないCtoC取引 DPF には、(苦情処理及び取引モニタリングに加え、) ODR の提供を求めてはどうか。	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。
個人	取引 DPF の決済機能は、BtoC取引における収納代行や、CtoC取引であってもエスクローに該当する場合には、資金決済法の適用を受けず、犯収法の適用がないこととされているが、一部の取引 DPF は、マネロンに利用されている実態が報道されていることから、取引モニタリングにおいては、模倣品対策だけでなく、マネロンへの利用も対象とすべきことを明記してはどうか。	御意見として承ります。なお、いわゆるマネーロンダリングについては、他の法令等において対策が講じられているものと承知しています。
個人	「CtoC取引の場の提供者に期待される取組」は、本来、法第3条に付け加えるべきものであり、施行3年後見直しにおいては、法制化を検討すべきではないか。	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。
個人	CtoC取引 DPF を含め、電子商取引では依然として詐欺その他の不正行為が横行していることから、監視体制を抜本的に強化し、特商法及び取引 DPF 法に課徴金を導入し、違反者や対策を怠った取引 DPF からは迅速に利益を剥奪することで、行動の変容を促していくことが必要ではないか。	頂いた御意見は、今後の施策の検討に当たって参考とさせていただきます。