

ご相談ください!

オンラインモールの出品・出店事業者の皆様へ

# デジタル プラットフォーム 取引相談窓口

(Amazon.co.jp・楽天市場・Yahoo!ショッピング等)

公益社団法人 日本通信販売協会(JADMA)では、  
「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律」の  
運用開始に伴い、経済産業省の委託を受け、オンラインモールを利用する  
事業者の相談に応じ、解決に向けた支援を行うための相談窓口を設置しています。

相談  
無料



## ▶ 主な支援内容

- デジタルプラットフォーム提供者への質問・相談方法に関するアドバイス  
(過去事案も踏まえた対応)
- 複数の相談者に共通する課題を抽出し、解決に向けて検討
- デジタルプラットフォーム提供者との相互理解の促進支援
- 利用事業者向け説明会・法律相談会の実施
- 弁護士の情報提供・費用補助(初回)

公益社団法人 日本通信販売協会が経済産業省の委託を受けて運用しています。

## デジタルプラットフォーム取引相談窓口

<https://www.online-mall.meti.go.jp>

対応日時 平日9時~12時、13時~17時(土日・祝日・年末年始等を除く)

問い合わせ先 0120-088-004 E-MAIL [info@online-mall.meti.go.jp](mailto:info@online-mall.meti.go.jp)

提供された情報はデジタルプラットフォーム取引相談窓口内部で厳重に管理します。また、提供された情報については、相談者の承諾を得ない限り、経済産業省以外の第三者に当窓口から共有することはありません。経済産業省に提供された情報は、法の運用や今後の政策立案等のために利用されます。なお、個人情報の取扱いに関しては、経済産業省の個人情報保護方針に則り適切に管理し、委託事業を遂行する目的のみに使用します。

# こんな相談が寄せられています！

01

利用規約の一方的な変更によって手数料が引き上げられた。

02

利用規約の変更を拒否したら、サービスの利用を制限された。

03

返品を受入を事実上強制された。

04

検索表示や決済方法で、デジタルプラットフォームを運営する事業者やその関連会社が優遇されている。

05

デジタルプラットフォームを運営する事業者が出品・出店者の取引データを活用し、出品・出店者が販売する商品と同種の商品を安値で後追いつ的に販売された。

06

他のデジタルプラットフォームと商品の販売価格を同等または安値にするよう要請された。

07

アカウントを停止され困っている。理由を聞いても定型文しか返ってこない。



## 法律・窓口設置の背景

- 近年、デジタルプラットフォームが利用者の市場アクセスを飛躍的に向上させ、重要な役割を果たしています。他方、一部の市場では規約の変更や取引拒絶の理由が示されないこと、取引の透明性及び公正性が低いこと等の懸念が指摘されている状況を踏まえ、「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律」（令和2年法律第38号。以下「取引透明化法」といいます。）が、2020年5月に成立し、2021年2月1日に施行されました。
- 取引透明化法の実効的な運用を図るための取り組みの一つとして、デジタルプラットフォームを利用する出品・出店事業者向けに、取引上の課題等に関する悩みや相談に専門の相談員が無料で応じ、アドバイスをするための窓口を開設しました。

## 公益社団法人日本通信販売協会（略称：JADMA・ジャドマ）



公益社団法人日本通信販売協会（Japan Direct Marketing Association 栗野光章会長、正会員434社：2021年10月30日現在）は、特定商取引法の第30条に位置づけられた通信販売業界を代表する公益法人です（1983年設立）。消費者の信頼を得るためと業界の健全な発展のために、アフターケアの徹底、広告表現の適正化、消費者相談室での消費者からの相談対応などを、消費者団体や、官公庁の消費者窓口などと協力して進めています。