

オンラインモール出店・出品でのお困りごとはこちら

ご相談  
ください!

# デジタルプラットフォーム 取引相談窓口のご案内

相談  
無料

Amazon.co.jp・楽天市場・Yahoo!ショッピング等が対象です。

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。



## 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。



## ▶ 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・デジタルプラットフォーム提供者との相互理解促進等)
- 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
- 利用事業者向け説明会の実施
- 弁護士の情報提供・費用補助(初回のみ)

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

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30分~16時30分(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。

# デジタルプラットフォーム取引相談窓口への情報提供内容

令和5年度(令和5年4月1日から令和6年3月31日まで)に687件の情報が窓口寄せられました。  
その内容は多岐にわたっています。

注:情報提供件数は、各窓口において情報の内容に応じてカウントされた件数であり、ポジティブな内容やネガティブな内容等を含む。

1	取引の全部拒絶(アカウント削除等)に関する事項	66件
2	取引の一部拒絶(出品禁止等)に関する事項	48件
3	プラットフォーム事業者が提供する別の有料サービスの利用要請に関する事項	20件
4	検索順位・ランキング等に関する事項	53件
5	プラットフォーム事業者によるデータの利用に関する事項	11件
6	商品等提供利用者(利用事業者)によるデータの利用に関する事項	13件
7	商品等提供利用者(利用事業者)から苦情の申出又は協議の申入れをするための方法に関する事項	89件
8	最恵国待遇・同等性条件の要請 <sup>(※)</sup> に関する事項	7件
9	自己又は自己の関連会社と異なる取扱いに関する事項	18件
10	一般利用者(消費者)からの返品等に関する事項	54件
11	売上金の支払留保に関する事項	26件
12	取引条件によらない取引の実施要請に関する事項	3件
13	取引条件の変更に関する事項	68件
14	提供条件等の開示(明確、訳文、参照)に関する事項	2件
15	その他の事項	209件

『デジタルプラットフォーム取引相談窓口(オンラインモール利用事業者向け)の運用状況(令和5年度)』(経済産業省)  
[https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/digital\\_platform\\_monitoring/pdf/2024\\_001\\_01\\_01.pdf](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_platform_monitoring/pdf/2024_001_01_01.pdf)

## 「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」とは

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、一部のデジタルプラットフォーム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「透明化法」といいます。))が令和2(2020)年5月27日に成立し、同年6月3日に公布、令和3(2021)年2月1日に施行されました。

同法の規律対象として、総合物販オンラインモールの運営事業者については、同年4月1日、アマゾンジャパン合同会社(Amazon.co.jpを運営)、楽天グループ株式会社(楽天市場を運営)及びヤフー株式会社(現・LINEヤフー株式会社、Yahoo!ショッピングを運営)が指定されました。指定された事業者は、取引条件等の情報の開示、運営における公正性確保、運営状況の報告書の提出を義務付けられています。



## 相談窓口設置の背景

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。

指定を受けた3社以外のオンラインモールに関する相談も受け付けています。



## 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 梶原健司会長、会員609社:2024年9月3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、ガイドラインの作成・周知、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。