

デジタルプラットフォーム取引相談窓口のご案内

無料
相談

Amazon.co.jp

楽天市場

Yahoo!ショッピング

オンラインモールへの
出店・出品でのお困りごと受付中

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、オンラインモール各社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無料相談窓口を設置しています。

商品の販売価格を
他サイトより安価に
するよう言われた

自分が販売する商品の
類似品を後追いで
安価に販売された

事前の通知なしに
手数料が
引き上げられた

サービスの利用を
制限された

返品を受入を
事実上強制された

モールや
その関連会社が
優遇されている

こんな相談が
寄せられています!

アカウントを
停止され困っている。
理由を聞いても
定型文ばかり

主な支援内容は裏面

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>

電話: **0120-088-004** 9時30分～16時30分(土日・祝日・年末年始等を除く)

E-MAIL: 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。

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・セミナーの実施
- 弁護士の情報提供・費用補助(1事業者1回のみ、1時間まで)

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。

「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

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」が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、アマゾンジャパン合同会社、楽天グループ株式会社、LINEヤフー株式会社が指定されました。

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。



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



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598社:2025年7月22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。