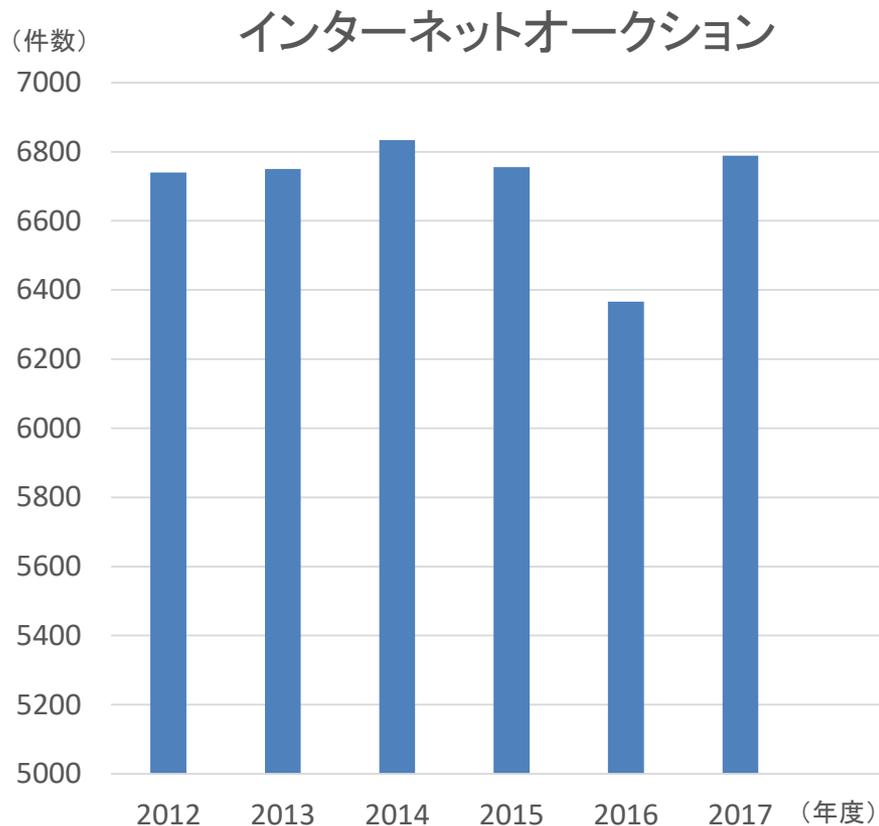


# CtoC市場の出現に伴う 消費生活相談の推移について

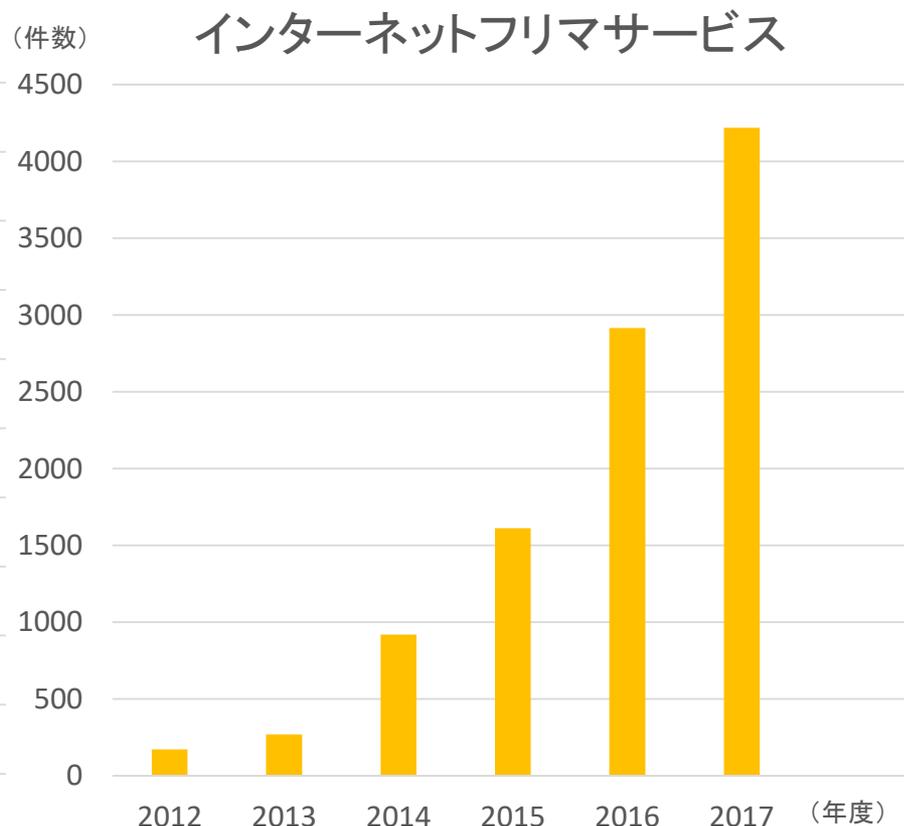
平成30年9月20日

# C to C市場の登場に伴う消費者相談の推移

- プラットフォームの登場により成立したオークションやフリマサービスに関連する相談は、取引量の増加に伴い、近年増加。本年度は、オークションが1608件、フリマサービスが1070件の相談が寄せられ、昨年度と同程度か若干減少する見込み（平成30年7月末時点）。
- 今後も、様々なビジネスが登場することを踏まえ、消費者への注意喚起を行うとともに、事業者による安全・安心なサービス提供に向けた自主的な取組が重要。



【出典】PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）。  
PIO-NETとは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。  
なお、相談件数は、2018年7月31日までの登録分であり、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。



【出典】PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）。  
PIO-NETとは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。  
なお、相談件数は、2018年7月31日までの登録分であり、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

# プラットフォーム関連の消費者相談の具体的な事例（マッチング型等）

- 取引仲介型プラットフォームが関与して成立するC to C市場取引に関連する消費者相談については以下のとおり。

## 1. ネットオークション、フリマサービス等

- 出品者（個人）と購入者・落札者（個人）との個人間取引でトラブルが発生している
- フリマサービスで商品を購入した消費者（購入者）から、「商品が届かない」「壊れた商品・偽物等が届いた」などの相談が寄せられている
- フリマサービスで商品を出品した消費者（出品者）から、「商品を送ったのに、商品が届かない等を理由に商品代金が支払われない・商品代金の返金を求められた」などの相談も寄せられている
- ネットオークションでは、出品者が事業者の場合もあり、出品者（事業者）と落札者（個人）とのトラブルも発生している

## 2. チケット転売サイト

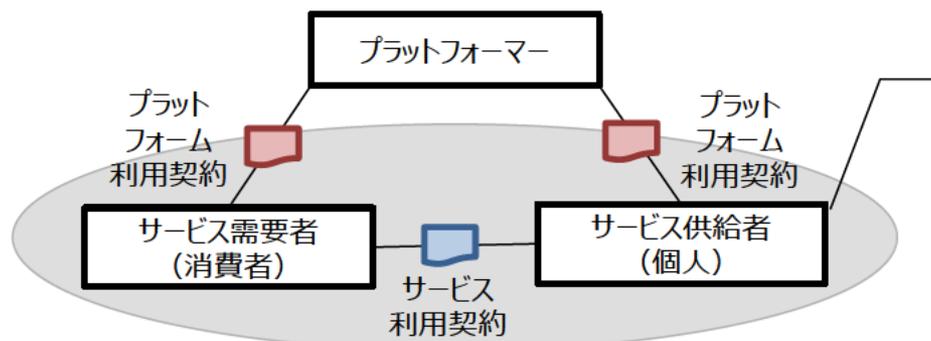
- 「チケットがコンサート当日までに届かなかった」「転売が禁止されているチケットであり、入場できなかった」「コンサートが中止になったが払戻しされない」などのトラブルが発生
- 出品者からの相談も寄せられているが、購入者からの相談が多い（出品者の場合、「チケットを送ったのに、届かないと購入者に言われた」など）
- 海外のチケット転売サイトについて、リスティング広告等に「公式」の記載があったため公式サイトと勘違いしてチケットを申し込んだところ、「販売価格が正規料金より高額だった」「サイト手数料が高額だった」などのトラブルも発生

## 3. 民泊仲介サイト等

- 民泊については、「キャンセルしたら宿泊料全額をキャンセル料として請求された」「宿泊料の他に清掃料金を請求された」とのトラブルが発生

# (問題意識) プラットフォーム型ビジネスにおける求められる規律

- CtoC市場において生じているトラブル事例は、BtoC市場においても共通して生じ得るような内容である。
- もっとも、財・サービスの供給者が個人となりうることによって、各種規制によって手当されていたリスクがサービス需要者（消費者）に転嫁されることとならないか。



従来は、財・サービスの供給者として法人（事業者）が想定されていたのに対し、プラットフォームの出現により個人も広くサービス供給者になり得るようになった。

各種規制

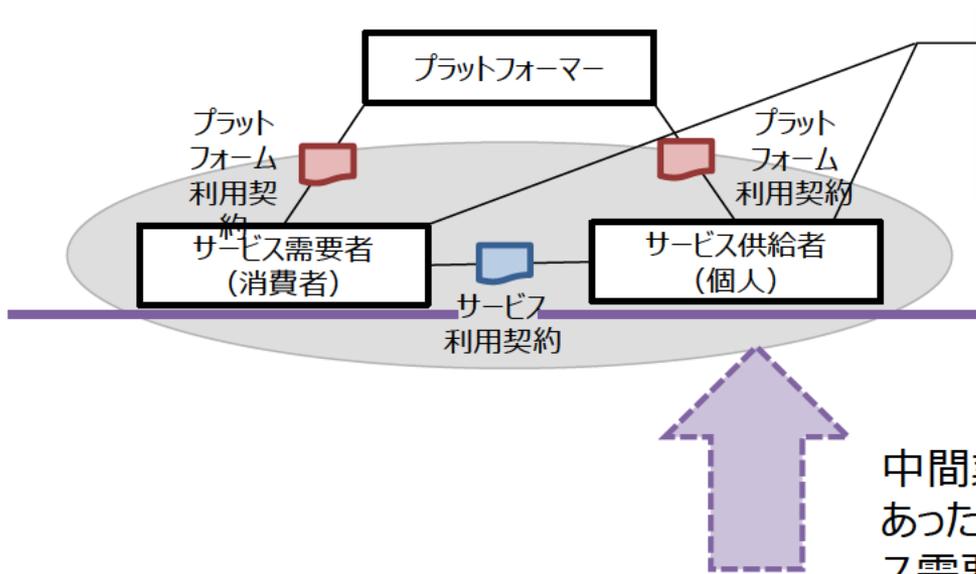
サービス供給者が「事業者」である場合には適用されていた各種規制が適用されないことがあり得る。

CtoCでの取引であり、情報の偏在性が存しないと想定される取引である以上、消費者契約法や特定商取引法等の適用がないことは当然なのか。

「市場」の存在を前提として成立する取引であることから、純粋な個人間取引とは異なるものとしての一定の保護を機能させるべきか。

# プラットフォーム型ビジネスにおける消費者保護の必要性

- 財・サービスの供給者が個人となることによって、中間事業者による業務運営から生ずるリスクを誰が負担すべきか。プラットフォーム提供者の社会的責任をどう考えるか。



資金の授受や、商品・サービスの授受に中間事業者が介在することも想定される。

中間業者の倒産や、誤発注・誤送金、不正があった場合に、個人であるサービス提供者やサービス需要者がリスクを負担する可能性。

# (判例) プラットフォーム型ビジネスにおける消費者保護の必要性

- プラットフォーム型ビジネスが社会的に普及した現代において、プラットフォームが負うべき責任は当時（平成20年ヤフオク事件判決時）と変わらないか。

## 【CroC市場における消費者保護（PFの民事責任の検討）】

＜ヤフオク事件判決＞（名古屋地裁H.20.3.28判決／名古屋高裁H.20.11.11判決／最高裁H.21.10.27決定）

### 【事案】

- インターネットにおける「場の提供者」としてのオークション事業者の法的義務について判断した事案
- 具体的には、落札代金の支払をしたにもかかわらず商品の提供を受けられなかった詐欺被害者が、オークション事業者に対し、契約及び不法行為上の一般的な義務である詐欺被害の生じないシステム構築義務違反を理由とした債務不履行並びに不法行為及び使用者責任に基づく損害賠償請求をした事案。

	オークション事業者が負うか否かが争われた義務の内容		裁判所の判断
総論	欠陥のないシステムを構築してサービスを提供する義務	肯定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オークション事業者は、信義則上、利用者に対し本件義務を負う。</li> <li>・ その具体的内容は、【サービス提供時におけるインターネットオークションを巡る社会情勢】【関連法規】【システムの技術水準】【システムの構築及び維持管理に要する費用】【システム導入による効果】【システム利用の利便性等】を総合考慮して判断されるべき。</li> </ul>
各論	①詐欺被害の防止に向けた注意喚起を十分に行う義務	肯定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 詐欺等犯罪的行為が発生している状況下では、犯罪的行為の内容・手口や件数等を踏まえ、利用者に対して、時宜に即して相応の注意喚起の措置を取るべき義務がある。</li> </ul>
	②第三者機関による信頼性評価システムを導入する義務	否定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ オークション利用者の信頼性を評価する第三者機関が存在しない以上、本件義務を求めることは相当な困難を強いることになる。</li> </ul>
	③利用者に出品者情報を提供・開示し、匿名性を排除することで詐欺被害を防止する義務	否定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 詐欺犯は当初から追及されにくいよう行動することから、情報開示をしても一般的予防効果は期待できない。</li> <li>・ 出品者情報の開示義務を課するとオークション事業者に対し個人情報保護法上の相当の困難を強いる結果となる。</li> <li>・ 出品者の商品所持情報の真偽を確認することはオークション事業の成立を困難にする。</li> </ul>
	④比較的容易かつ確実に詐欺被害を防止できるエスクローサービスの利用を義務付ける義務	否定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者間のすべての取引にエスクローサービスの利用を義務付けることは営利事業としての運営に困難を強いることになる。</li> </ul>
	⑤十分な補償制度を導入する義務	否定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事後的保障の充実は、詐欺被害の事前防止に結びつくものではない。</li> </ul>
	⑥古物営業法を根拠とする出品者情報の真偽を確認する義務	否定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同法は出品者情報の真偽を個別に確認義務を課するものではない。</li> </ul>

# Appendix

# プラットフォーム関連の消費者相談の具体的な事例（非マッチング型等）

- 取引仲介型プラットフォームのうち、非マッチング型プラットフォームが関与する消費者相談については以下のとおり。

## 1. ショッピングモール

- 「注文した商品が届かない」「注文したものと別の商品が届いた」「商品のイメージが違う」「届いた商品に不具合がある」「商品を使用したところ事故が発生した」など、販売業者と消費者との間でトラブルが発生

## 2. 旅行サイト（OTA）等

- サイトで宿泊施設等を予約したが「予約が入っておらず、宿泊できなかった」「宿泊代金を二重に請求された」「予約確認メールは届いたが予約は取れていなかった」などのトラブルが発生
- 国内OTA、海外OTAとも同様のトラブルがみられるが、海外OTAはトラブル解決が困難な場合が多い
- 海外OTAについては、連絡が取れないといった相談が目立つ
- 低額料金で宿泊施設を予約後に「誤表記であったため正規料金との差額を支払うかキャンセルを選択するよう求められた」とのトラブルも発生

## 3. アプリマーケットプレイス

- 出会い系・コミュニティアプリや占いアプリでの高額課金トラブル（サクラサイト商法）、オンラインゲームの未成年者による課金トラブルが発生
- コミュニティアプリが、荷受代行・荷物転送アルバイトなどの勧誘の場として利用されている

## 4. その他

- 配車サービス、食事宅配サービス、習い事紹介サービス等においても、消費者相談が寄せられている

# プラットフォーム関連の消費者相談の具体的な事例（メディア型等）

- メディア型プラットフォームが関与する消費者相談については以下のとおり。

## 1. 汎用検索サイト

- 検索結果に表示された事業者と消費者との間でトラブルが発生

## 2. 修理業者、レストランなど特定事業者の紹介・比較サイト

- 特定事業者の紹介サイト（例えば、屋根やトイレの修理、鍵の交換、不要品の回収、遺品整理など）から申し込み、自宅に来た事業者とトラブル（代金を支払ったのに契約が履行されない、業者と連絡が取れなくなるなど）が発生

- レストランなどの紹介・比較サイトでは、サイトに掲載されている情報に関してトラブルが発生

※「自動継続になった」「間違った情報が載っている」などの事業者からの相談が多い

## 3. 求人情報サイト

- アルバイトや副業を紹介する求人情報サイトをきっかけとして、掲載されていた事業者の事務所に出向いたところ、高額な情報商材等の契約をさせられたというトラブルが複数発生

## 4. 広告媒体的プラットフォーム及びその支援サービス

- 検索サイト・動画サイト・SNS上の広告、リスティング広告・検索連動型広告、ネット上の投稿・動画、アフィリエイト広告などをきっかけにトラブルが発生（ネット通販、海外マルチ、海外詐欺サイト、アダルトサイトとの解決をうたう探偵業者）

## 5. コミュニケーションの場が詐欺的商法に利用されているプラットフォーム

- 掲示板、SNS、コミュニティアプリなどの書き込みや連絡（「友だち」になる）をきっかけにトラブルが発生（海外マルチ、情報商材、荷受代行・荷物転送アルバイトなど）

# プラットフォーム関連の消費者相談の具体的な事例（決済サービス型等）

- 決済サービス型プラットフォームが関与する消費者相談については以下のとおり。

## 1. サーバ型プリペイドカード

- 「アダルトサイトのワンクリック請求や架空請求等により料金を請求され、その支払手段としてサーバ型プリペイドカードの購入を指示され、カードに記載された番号等（複数桁の数字や文字）を伝えてしまった」といったトラブルが発生
- プラットフォーマーは利用規約において再販売や換金を禁止しているが、転売サイト等で取引されている

## 2. 債権譲渡型の後払い決済サービス提供業者

- ネット通販のトラブルでは債権譲渡型の後払い決済サービスが利用されるケースがみられる

## 3. キャリア決済

- 消費者のIDがキャリア決済で不正利用されるというトラブルが発生

## 4. アカウント決済

- 詐欺業者がショッピングモール上の販売店で注文した商品（電子ギフト券等と考えられる）の代金を、消費者に詐欺サイトで注文させた商品の代金と思わせ支払わせる手口において、支払時に注文の詳細（注文先、商品名など）が表示されないこともあり、消費者は騙されて決済をしてしまっている

## 5. その他

- ショッピングモールで、消費者になりすました（消費者のクレジットカード情報が登録された）アカウントで不正利用が行われるケースや、他人名義のアカウントに消費者のクレジットカード情報を紐付けて不正利用されるケースがある