

インターネット通販で販売業者等と
連絡が取れなくてお困りのときは…

取引デジタルプラットフォーム 消費者保護法に基づく 「開示請求」をご活用ください！

販売業者等情報の 開示請求の書式はこちら

(開示請求をする際は以下の書式を活用してください)



そのほか、消費生活のトラブルでお困りのときは
一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188
にお電話ください
お近くの消費生活センターにつながります



消費者ホットライン188
イメージキャラクター「イヤヤン」



消費者庁 (取引デジタルプラットフォーム消費者保護室)

消費者庁 取引 DPF

検索

取引デジタルプラットフォームを利用したインターネット通販のトラブルで、困ったことはありませんか？

購入した商品が発火して、
家具が燃えた、
けがをした



好きなブランドの
商品と思って注文したのに、
届いたら偽物だった



注文したものと
全く別の商品が届いた



取引デジタルプラットフォーム上で商品を販売している 販売業者に連絡を取ろうと思っても…

- ・所在地や電話番号が虚偽の記載で、問合せができない
- ・電話やメールで連絡してみたものの、返事がない
- ・交渉をしていたのに、音信不通になった
- ・訴訟を起こしたいけれど、不足している情報がある

⇒販売業者に連絡が取れず、交渉ができない！



そんな時はあきらめずに、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法に基づく

取引デジタルプラットフォーム事業者に対する 販売業者等の情報の開示請求を活用してみましょう！

取引デジタルプラットフォームとは？

デジタルプラットフォーム事業者が提供するインターネット上の取引の場において、消費者と販売業者等との間でインターネット通販の契約(売買契約、役務提供契約)を締結することができるものです。具体的には、ショッピング、フリマ、オークション、スキルシェア、クラウドファンディングなどの取引デジタルプラットフォームがあります。

どんな時に使えるの？

取引デジタルプラットフォームを利用した
インターネット通販の契約

+

- 1 契約をした方が「消費者」
 - 2 契約をした相手方が「販売業者等」
 - 3 消費者の損害額が1万円を超えている
 - 4 販売業者等の情報の確認が必要
- (※不正の目的で行う場合は認められません)

損害額の「1万円」とは？

代金・契約額だけでなく、被害額や慰謝料等も含まれます。例えば、商品を使ったことで火事が起きた時には、商品の代金のほか、家や家具の損害も対象となります。

どんな情報が分かるの？

「販売業者等」の

氏名や会社の名称

住所

電話番号

メールアドレス

など

開示請求の方法は？

- 1 契約の内容を確認する
(どんな時に使えるの？の1～4を確認してください)
 - 2 『開示請求の書式(※)』を参考に、必要事項を記載する
 - 3 取引デジタルプラットフォーム事業者に送る
(指定の方法があればその方法で送る)
- (※) 詳しくは裏面の二次元コードを参照！

消費者

インターネット通販の契約

販売業者等

①開示請求

②意見聴取

③開示
または非開示

取引デジタルプラットフォーム
(取引の「場」を提供)



非開示の場合

開示または非開示が決定され、返答がきます。

販売業者等の情報が開示されたら、交渉や訴訟の手がかりになります。

販売業者等の情報が分かれば、**損害の回復の可能性が高まります！**