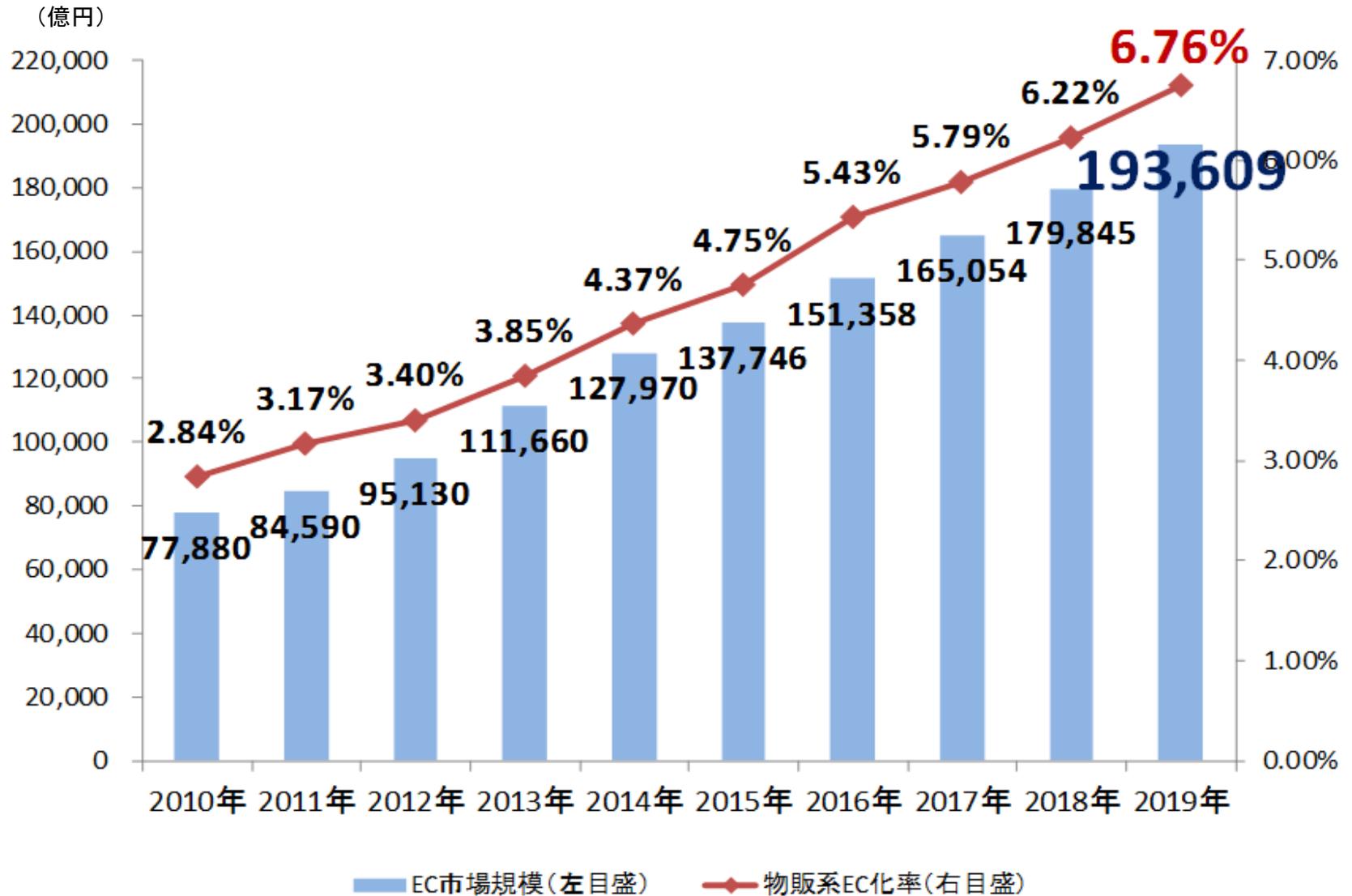
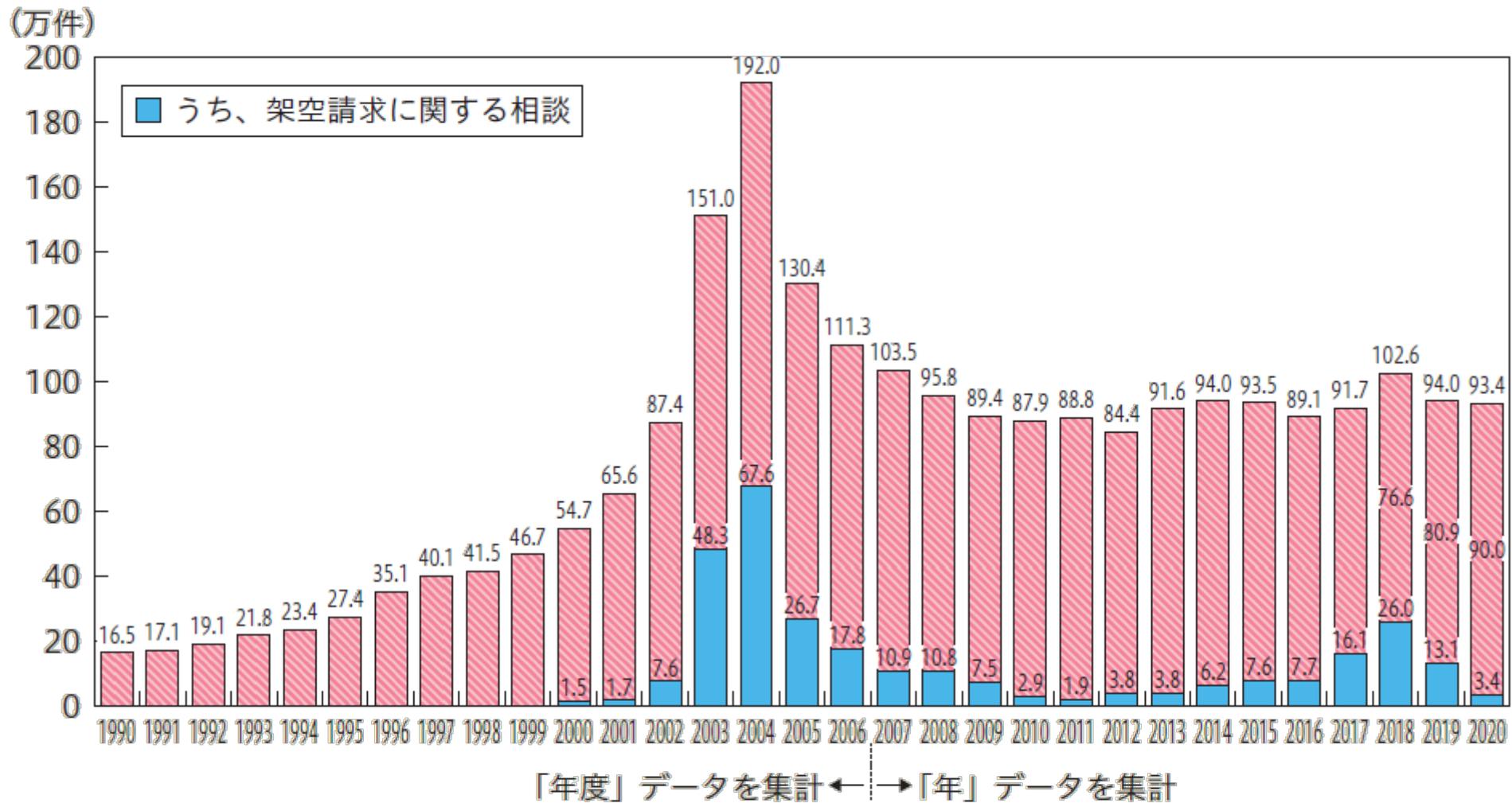


電子商取引市場規模の推移

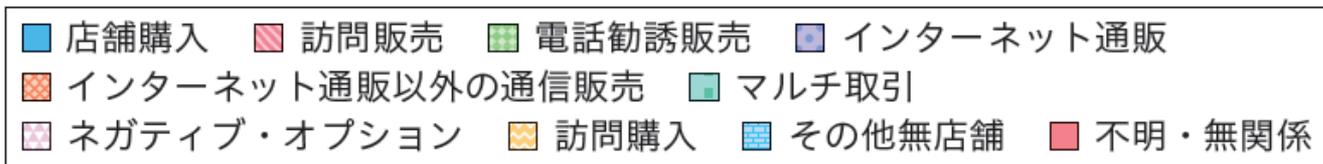
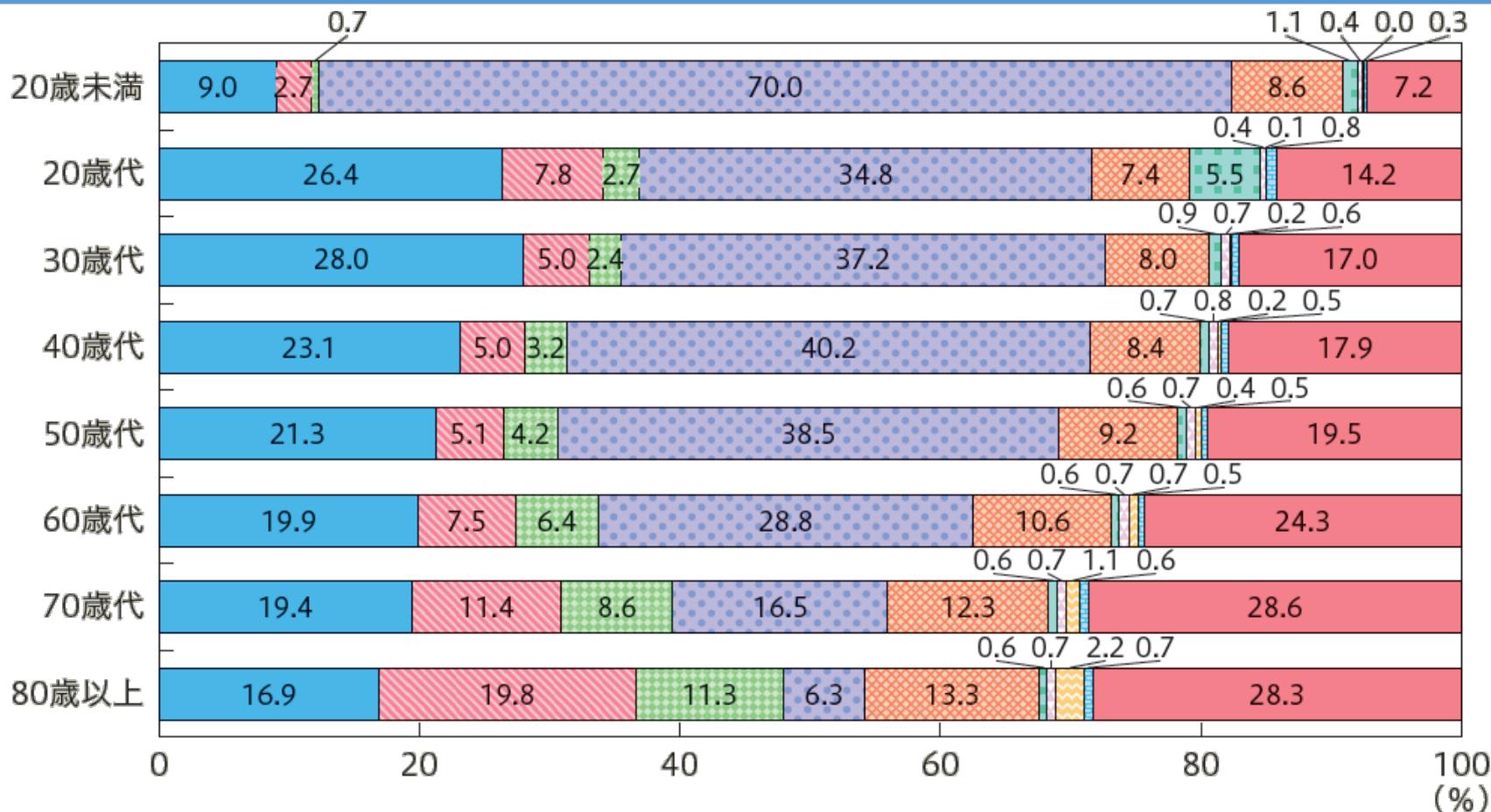


消費生活相談件数の推移



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2021年3月31日までの登録分)。
 2. 1990～2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2020」による「年度」データを集計。2007～2020年は「年」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

消費生活相談の販売購入形態別割合（年齢層別・2020年）



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2021年3月31日までの登録分）。
 2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、アダルト情報サイトに代表される、インターネットサイトを利用したサイト利用料、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツも、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの見方には注意が必要。

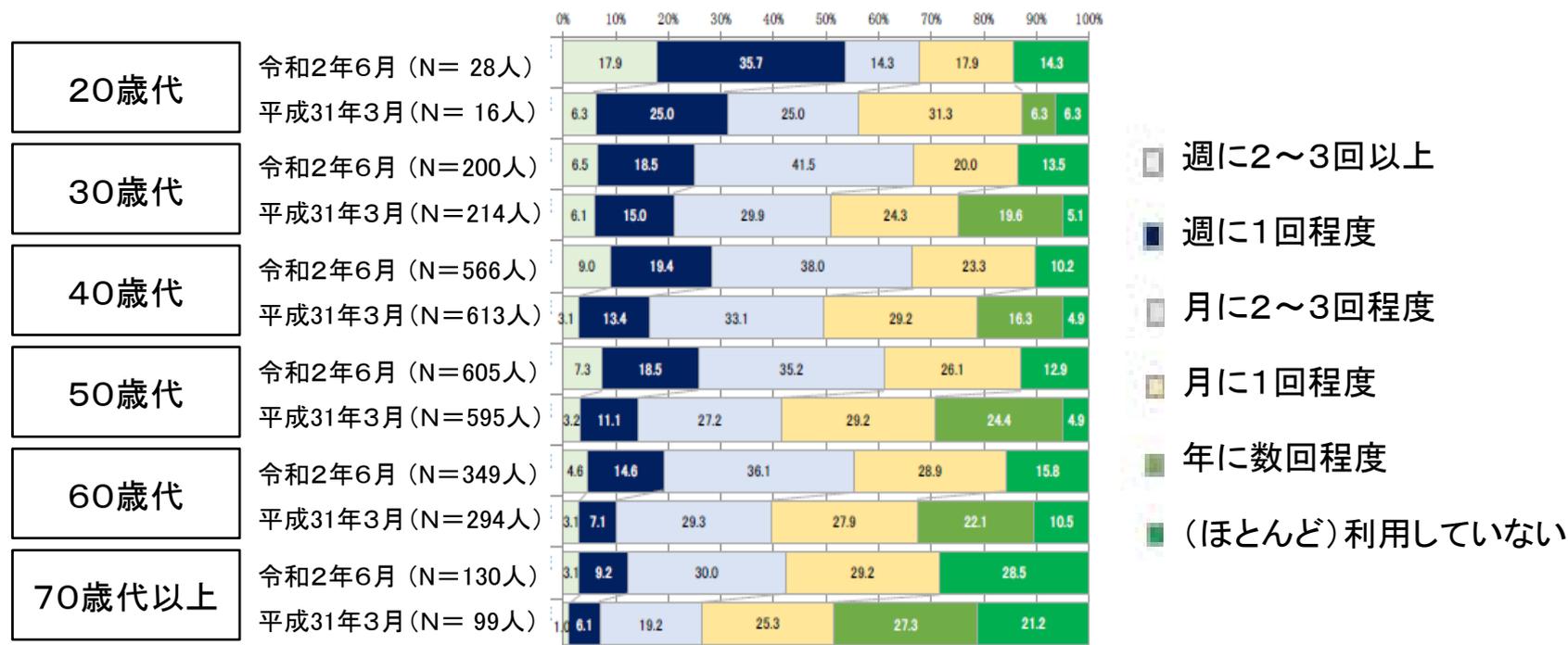
デジタル・プラットフォームにおける消費者取引の拡大

インターネット取引は、新型コロナ禍において、すべての世代の消費者に浸透

月2～3回以上ネットショッピングを利用したという消費者の割合が、全ての年代で前年同時期より増加。

1回以上利用したという消費者の割合は、70歳以上(71.5%)を除く全ての年代において、80%を超える。

問 この2か月の間にどの程度の頻度でネットショッピングを利用しましたか。



取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律 概要

オンラインモールなどの「取引デジタルプラットフォーム（取引DPF）」においては、危険商品等の流通や販売業者が特定できず紛争解決が困難となる等の問題が発生。これに対応し消費者利益の保護を図るための新法案を整備

新法案の内容

（１）取引DPF提供者の努力義務（第３条）

- 取引DPFを利用して行われる通信販売取引（BtoC取引）の適正化及び紛争の解決の促進に資するため、以下の①～③の措置の実施及びその概要等の開示についての努力義務（具体的内容については指針を策定）
 - ① 販売業者と消費者との間の円滑な連絡を可能とする措置
 - ② 販売条件等の表示に関し苦情の申出を受けた場合における必要な調査等の実施
 - ③ 販売業者に対し必要に応じ身元確認のための情報提供を求める

（２）商品等の出品の停止（第４条）

- 内閣総理大臣は、危険商品等（※１）が出品され、かつ、販売業者が特定不能など個別法の執行が困難な場合（※２）、取引DPF提供者に出品削除等を要請
⇒ 要請に応じたことにより販売業者に生じた損害について取引DPF提供者を免責
- （※１）重要事項（商品の安全性の判断に資する事項等）の表示に著しい虚偽・誤認表示がある商品等
- （※２）販売業者が特定可能等の場合は特商法等により対応

（３）販売業者に係る情報の開示請求権（第５条）

- 消費者が損害賠償請求等を行う場合に必要な範囲で販売業者の情報の開示を請求できる権利を創設
- ※１ 取引DPF提供者は、適切な手順に従って開示請求に応じた場合、販売業者に対し責任を負わない
- ※２ 損害賠償請求額が一定金額以下の場合や不正目的の場合は対象外

（４）官民協議会（第６条～第９条）・申出制度（第１０条）

- 国の行政機関、取引DPF提供者からなる団体、消費者団体等により構成される官民協議会を組織し、悪質な販売業者等への対応など各主体が取り組むべき事項等を協議
- 消費者等が内閣総理大臣（消費者庁）に対し消費者被害のおそれを申し出て適切な措置の実施を求める申出制度を創設

※公布の日から起算して１年を超えない範囲内において政令で定める日から施行

※あわせて、施行状況及び経済社会情勢の変化を勘案した施行後３年目途の見直しを規定