

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

Act on the Protection of Consumers Who Use Digital Platforms for Shopping

(令和三年五月十日法律第三十二号)
(Act No. 32 of May 10, 2021)

(目的)

(Purpose)

第一条 この法律は、情報通信技術の進展に伴い取引デジタルプラットフォームが国民の消費生活にとって重要な基盤となっていることに鑑み、取引デジタルプラットフォーム提供者による消費者の利益の保護に資する自主的な取組の促進、内閣総理大臣による取引デジタルプラットフォームの利用の停止等に係る要請及び消費者による販売業者等情報の開示の請求に係る措置並びに官民協議会の設置について定めることにより、取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売（特定商取引に関する法律（昭和五十一年法律第五十七号）第二条第二項に規定する通信販売をいう。以下同じ。）に係る取引の適正化及び紛争の解決の促進に関し取引デジタルプラットフォーム提供者の協力を確保し、もって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を保護することを目的とする。

Article 1 In view of the fact that digital platforms for shopping constitute an important piece of infrastructure in the lives of consumers as information and communications technology develops, the purpose of this Act is to ensure the cooperation of digital platform providers in optimizing transactions and promoting dispute resolution in relation to mail order sales (meaning mail order sales prescribed in Article 2, paragraph (2) of the Act on Specified Commercial Transactions (Act No. 57 of 1976); the same applies hereinafter) using digital platforms for shopping, and thereby to protect consumers who use digital platforms for shopping, by providing for measures to promote voluntary efforts by digital platform providers to protect consumers, requests for suspension of the use of digital platforms for shopping from the Prime Minister, requests for the disclosure of seller's or equivalent person's information from consumers, and the establishment of a public-private council.

(定義)

(Definitions)

第二条 この法律において「取引デジタルプラットフォーム」とは、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（令和二年法律第三十八号）第二条第一項に規定するデジタルプラットフォームのうち、当該デジタルプラットフォームにより提供される場が次の各号のいずれかの機能を有するものをいう。

Article 2 (1) The term "digital platform for shopping" as used in this Act means a digital platform prescribed in Article 2, paragraph (1) of the Act on Improving Transparency and Fairness of Specified Digital Platforms (Act No. 38 of 2020) which provides a place that has any of the functions described in the following items:

一 当該デジタルプラットフォームを利用する消費者が、その使用に係る電子計算機の映像面に表示される手続に従って当該電子計算機を用いて送信することによって、販売業者等に対し、通信販売に係る売買契約又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みの意思表示を行うことができる機能

(i) functions that allow a consumer who uses the digital platforms to manifest the intention of making an offer for a sales contract or contract under which a service is to be provided in exchange for payment (hereinafter referred to as "service contracts") for a mail order sale to a seller or equivalent person by transmission via computer, using the digital platform according to procedures displayed on the computer screen;

二 当該デジタルプラットフォームを利用する消費者が、その使用に係る電子計算機の映像面に表示される手続に従って当該電子計算機を用いて送信することによって、競りその他の政令で定める方法により販売業者等の通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の相手方となるべき消費者を決定する手続に参加することができる機能（前号に該当するものを除く。）

(ii) functions that allow a consumer who uses the digital platform to participate in a process where a seller or equivalent person will determine the counterparty of a sales contract or service contract for a mail order sale by auction or any other means specified by Cabinet Order by transmission via computer, using the digital platform according to procedures displayed on the computer screen (excluding any functions that fall under the category referred to in the preceding item).

2 この法律において「取引デジタルプラットフォーム提供者」とは、事業として、取引デジタルプラットフォームを単独で又は共同して提供する者をいう。

(2) The term "digital platform provider" as used in this Act means a person that provides a digital platform for shopping as their business, either independently or jointly.

3 この法律において「消費者」とは、個人（商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。）をいう。

(3) The term "consumer" as used in this Act means an individual (excluding any individual who conducts commercial, industrial, financial, or other business).

4 この法律において「販売業者等」とは、販売業者又は役務の提供の事業を営む者（自らが提供する取引デジタルプラットフォームを利用して商品若しくは特定権利（特定商取引に関する法律第二条第四項に規定する特定権利をいう。次条第一項第二号及び第四条第一項において同じ。）の販売又は役務の提供を行う場合におけるものを除く。）をいう。

(4) The term "seller or equivalent person" as used in this Act means a seller or a person engaging in the business of providing services (excluding any person that sells products or specified rights (meaning the specified right prescribed in Article 2, paragraph (4) of the Act on Specified Commercial Transactions; hereinafter the same applies in Article 3, paragraph (1), item (ii) and Article 4, paragraph (1)) or provides services by using the digital platform for shopping provided by that person).

(取引デジタルプラットフォーム提供者の努力義務)

(Obligation of Digital Platform Providers to Make Efforts)

第三条 取引デジタルプラットフォーム提供者は、その提供する取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引の適正化及び紛争の解決の促進に資するため、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

Article 3 (1) Digital platform providers must endeavor to take the following measures to contribute to the optimization of transactions and the promotion of dispute resolution in relation to mail order sales using their digital platform for shopping:

一 当該取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引について、消費者が販売業者等と円滑に連絡することができるようにするための措置を講ずること。

(i) taking measures that enable smooth communications between consumers and sellers or equivalent persons with respect to mail order sales transactions using the digital platforms for shopping;

二 当該取引デジタルプラットフォームにより提供される場における販売業者等による商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件の表示に関し当該取引デジタルプラットフォームを利用する消費者から苦情の申出を受けた場合において、当該苦情に係る事情の調査その他の当該表示の適正を確保するために必要と認める措置を講ずること。

(ii) taking measures found necessary to secure the appropriateness of representations, including the investigation of the circumstances surrounding any complaints that consumers who use the digital platforms for shopping have filed with the digital platform providers about a seller's or equivalent person's representation of the sales conditions for a product or specified right or conditions for providing services in a place provided by that digital platform;

三 当該取引デジタルプラットフォームを利用する販売業者等に対し、必要に応じて、その所在に関する情報その他の販売業者等の特定に資する情報の提供を求めること。

(iii) if necessary, requesting that the seller or equivalent person using the digital platform for shopping provide information helpful for identifying them, including information on their whereabouts.

2 取引デジタルプラットフォーム提供者は、内閣府令で定めるところにより、その提

供する取引デジタルプラットフォームを利用する消費者に対し、前項の規定に基づき当該取引デジタルプラットフォーム提供者が講じた措置の概要及び実施の状況その他の内閣府令で定める事項を開示するものとする。

(2) A digital platform provider is to disclose the particulars specified by Cabinet Office Order including outlines of the measures taken by the provider under the preceding paragraph and the implementation status of those measures, to consumers who use digital platforms for shopping, pursuant to the provisions of Cabinet Office Order.

3 内閣総理大臣は、取引デジタルプラットフォーム提供者が行う前二項の措置に関して、その適切かつ有効な実施に資するために必要な指針を定めるものとする。

(3) The Prime Minister is to set guidelines necessary to contribute to appropriate and effective implementation of the measures referred to in the preceding two paragraphs that are taken by digital platform providers.

4 内閣総理大臣は、前項の指針を定め、又はこれを変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

(4) When establishing or changing the guidelines referred to in the preceding paragraph, the Prime Minister must make this public without delay.

(取引デジタルプラットフォームの利用の停止等に係る要請)

(Requests for Suspension of Use of Digital Platforms for Shopping)

第四条 内閣総理大臣は、取引デジタルプラットフォームにより提供される場における商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件の表示が次の各号に掲げる要件のいずれにも該当する場合において、当該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が害されるおそれがあると認めるときは、当該取引デジタルプラットフォームを提供する取引デジタルプラットフォーム提供者に対し、販売業者等による当該商品若しくは当該特定権利の販売又は当該役務の提供に係る当該取引デジタルプラットフォームの利用の停止その他の必要な措置をとることを要請することができる。

Article 4 (1) If the representation of the sales conditions for a product or specified right or conditions to provide services in a place provided by a digital platform for shopping meets both of the requirements set forth in the following items and the Prime Minister finds that the representation is likely to harm the interests of consumers who use that digital platform, the Prime Minister may request that the digital platform provider suspend the seller's or equivalent person's use of that digital platform for selling the product or specified right or providing the services, or otherwise take necessary measures.

一 商品の安全性の判断に資する事項その他の商品の性能又は特定権利若しくは役務の内容に関する重要事項として内閣府令で定めるものについて、著しく事実に相違する表示であると認められること、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させる表示であると認められること。

(i) a representation is found to substantially differ from the truth or mislead consumers into believing that it is particularly better or more advantageous

than it really is with respect to important particulars specified by Cabinet Office Order regarding the performance of a product or the content of a specified right or service including particulars helpful for judging the safety of the product;

二 前号の表示をした販売業者等が特定できないこと、その所在が明らかでないことその他の事由により、同号の表示をした販売業者等によって当該表示が是正されることを期待することができないこと。

(ii) the seller or equivalent person that made the representation referred to in the preceding item cannot be expected to correct the representation because they cannot be identified or their whereabouts are uncertain, or due to any other reason.

2 内閣総理大臣は、前項の規定による要請をしたときは、その旨を公表することができる。

(2) When making a request under the preceding paragraph, the Prime Minister may make this fact public.

3 取引デジタルプラットフォーム提供者は、第一項の規定による要請を受けて当該要請に係る措置をとった場合において、当該措置により販売業者等に生じた損害については、賠償の責任を負わない。

(3) When a digital platform provider receives a request under the provisions of paragraph (1) and takes the requested measures, the provider is not liable for any damage incurred by the seller or equivalent person due to the measures.

(販売業者等情報の開示請求)

(Request for Disclosure of Seller's or Equivalent Person's Information)

第五条 取引デジタルプラットフォームを利用する消費者は、当該取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る販売業者等との間の売買契約又は役務提供契約に係る自己の債権（金銭の支払を目的とし、かつ、その額が内閣府令で定める額を超えるものに限る。）を行使するために、当該販売業者等の氏名又は名称、住所その他の当該債権の行使に必要な販売業者等に関する情報として内閣府令で定めるもの（以下この項及び次項において「販売業者等情報」という。）の確認を必要とする場合に限り、当該取引デジタルプラットフォームを提供する取引デジタルプラットフォーム提供者に対し、当該取引デジタルプラットフォーム提供者が保有する当該販売業者等に係る販売業者等情報の開示を請求することができる。ただし、当該消費者が、当該販売業者等情報を用いて当該販売業者等の信用を毀損する目的その他の不正の目的で当該請求を行う場合は、この限りでない。

Article 5 (1) Only if a consumer who uses a digital platform for shopping needs to confirm information specified by Cabinet Office Order about a seller or equivalent person involved in a mail order sale using that digital platform, including their name and address (hereinafter referred to as "seller's or equivalent person's information" in this paragraph and the following paragraph) in order to exercise the consumer's own claim (limited to one for

payment of money that exceeds the amount specified by Cabinet Office Order) relating to a sales contract or service contract with the seller or equivalent person, the consumer may make a request with the digital platform provider to disclose the seller's or equivalent person's information that the digital platform provider holds; provided, however, that this does not apply to the case in which the consumer makes the request for any wrongful purpose including the purpose of discrediting the seller or equivalent person by using their information.

2 前項の規定による請求をする消費者は、取引デジタルプラットフォーム提供者に対し、内閣府令で定めるところにより、次に掲げる事項を記載し、又は記録した書面又は電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）を提出し、又は提供しなければならない。

(2) A consumer making a request under the preceding paragraph must submit a document including or provide an electronic or magnetic record (meaning a record used in computerized information processing which is created in electronic form, magnetic form, or any other form that cannot be perceived by the human senses) containing the following particulars to the digital platform provider pursuant to the provisions of Cabinet Office Order:

一 当該請求に係る販売業者等情報の確認を必要とする理由

(i) reason why the consumer needs to confirm the seller's or equivalent person's information subject to the request;

二 当該請求の対象となる販売業者等情報の項目

(ii) items of the seller's or equivalent person's information being requested;

三 開示を受けた販売業者等情報を前項ただし書に規定する不正の目的のために利用しないことを誓約する旨

(iii) statement that the consumer pledges not to use the disclosed seller's or equivalent person's information for any wrongful purpose as set forth in the proviso of the preceding paragraph.

3 取引デジタルプラットフォーム提供者は、第一項の規定による請求が同項本文の要件に該当し、かつ、同項ただし書に規定する不正の目的によるものでないと思料するときは、当該請求に係る販売業者等と連絡することができない場合を除き、開示するかどうかについて当該販売業者等の意見を聴かなければならない。

(3) If a digital platform provider considers that a request under paragraph (1) meets the requirements of the main clause of the paragraph and that the request is not made for any wrongful purpose as set forth in the proviso of the paragraph, the provider must hear the opinion of the seller or equivalent person subject to the request about whether they consent to the disclosure, except when the provider is unable to contact them.

(官民協議会)

(Public-Private Council)

第六条 内閣総理大臣は、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のための取組を効果的かつ円滑に行うため、内閣総理大臣、国の関係行政機関、取引デジタルプラットフォーム提供者を構成員とする団体、独立行政法人国民生活センター、地方公共団体及び消費者団体により構成される取引デジタルプラットフォーム官民協議会（以下「官民協議会」という。）を組織するものとする。

Article 6 (1) The Prime Minister is to organize a public-private council for digital platforms for shopping comprised of the Prime Minister, relevant national government agencies, groups consisting of digital platform providers, the National Consumer Affairs Center of Japan, local governments, and consumer groups (hereinafter referred to as "public-private council") to make effective and smooth efforts to protect consumers who use digital platforms for shopping.

2 官民協議会は、必要があると認めるときは、学識経験を有する者その他の官民協議会が必要と認める者をその構成員として加えることができる。

(2) If the public-private council finds it necessary to do so, it may add persons with relevant knowledge and expertise or any other persons found necessary by the council to its members.

(官民協議会の事務等)

(Affairs of the Public-Private Council)

第七条 官民協議会は、前条第一項の目的を達成するため、必要な情報を交換し、及び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のための取組に関する協議を行うとともに、内閣総理大臣に対し、取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引の適正化及び紛争の解決の促進に関する施策に関し意見を述べるものとする。

Article 7 (1) To achieve the purpose referred to in paragraph (1) of the preceding Article, the public-private council is to exchange necessary information, deliberate on the efforts to protect consumers who use digital platforms for shopping, and state its opinion to the Prime Minister with respect to measures for the optimization of transactions and promotion of dispute resolution in relation to mail order sales using digital platforms for shopping.

2 官民協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、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のために必要な取組を行うものとする。

(2) The members of the public-private council (hereinafter referred to simply as "members" in the following paragraph) are to make efforts necessary to protect consumers who use digital platforms for shopping based on the result of the deliberation referred to in the preceding paragraph.

3 官民協議会は、第一項の規定による情報の交換及び協議を行い、若しくは同項の意見を述べるため必要があると認めるとき、又は構成員が行う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のための取組に関し他の構成員から要請があつ

た場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

(3) If the public-private council finds it to be necessary for exchanging information and deliberating pursuant to the provisions of paragraph (1) or stating its opinion referred to in that paragraph, or if the council finds it to be necessary in cases in which a member makes a request regarding the efforts that other members make to protect consumers who use digital platforms for shopping or in any other case specified by Cabinet Office Order, the council may request that its members provide information, state their opinions, and offer any other necessary cooperation in relation to mail order sales transactions using digital platforms for shopping.

4 官民協議会の庶務は、消費者庁において処理する。

(4) The general affairs of the public-private council are handled by the Consumer Affairs Agency.

(秘密保持義務)

(Duty of Confidentiality)

第八条 官民協議会の事務に従事する者又は官民協議会の事務に従事していた者は、官民協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

Article 8 A person who engages or engaged in the affairs of the public-private council must not divulge any secrets that the member may have learned in the course of engaging in those affairs.

(官民協議会の定める事項)

(Particulars to be Prescribed by the Public-Private Council)

第九条 前三条に定めるもののほか、官民協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、官民協議会が定める。

Article 9 Beyond what is provided for in the preceding three Articles, the public-private council determines any particulars necessary for the organization and operation of the council.

(内閣総理大臣に対する申出)

(Reporting to the Prime Minister)

第十条 何人も、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が害されるおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるべきことを求めることができる。

Article 10 (1) If any person finds that the interests of consumers who use digital platforms for shopping are likely to be harmed, the person may report that to the Prime Minister and request that appropriate measures be taken.

2 内閣総理大臣は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その

申出の内容が事実であると認めるときは、この法律に基づく措置その他適当な措置をとらなければならない。

(2) Upon receipt of a request under the preceding paragraph, the Prime Minister must conduct the necessary investigation and, if the content of the report is found to be true, take the measures under this Act and any other appropriate measures.

(権限の委任)

(Delegation of Authority)

第十一条 内閣総理大臣は、この法律による権限（第三条第三項及び第四項、第六条第一項並びに第七条第一項の規定によるものを除く。）を消費者庁長官に委任する。

Article 11 The Prime Minister delegates the authority under this Act (excluding the authority under Article 3, paragraphs (3) and (4); Article 6, paragraph (1); and Article 7, paragraph (1)) to the Commissioner of the Consumer Affairs Agency.

(内閣府令への委任)

(Delegation to Cabinet Office Order)

第十二条 この法律に定めるもののほか、この法律の実施のため必要な手続その他この法律の施行に関し必要な事項は、内閣府令で定める。

Article 12 Beyond what is provided for in this Act, the procedures necessary for the implementation of this Act and the particulars necessary for the enforcement of this Act are prescribed by Cabinet Office Order.

(罰則)

(Penal Provisions)

第十三条 第八条の規定に違反して秘密を漏らした者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

Article 13 Any member that divulges a secret in violation of the provisions of Article 8 is subject to imprisonment of one year or less or a fine of five hundred thousand yen or less.

附 則

Supplementary Provisions

(施行期日)

(Effective Date)

第一条 この法律は、公布の日から起算して一年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

Article 1 This Act comes into effect as of the day specified by Cabinet Order within a period not exceeding one year from the date of promulgation.

(経過措置)

(Transitional Measures)

第二条 第五条の規定は、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者が当該取引デジタルプラットフォームを利用して行う通信販売に係る売買契約又は役務提供契約であって、この法律の施行の日以後に販売業者等との間で締結するものについて適用する。

Article 2 The provisions of Article 5 apply to any sales contracts or service contracts made on or after the date on which the Act comes into effect between consumers who use digital platforms for shopping and sellers or equivalent persons with respect to mail order sales using those digital platforms.

(検討)

(Review)

第三条 政府は、この法律の施行後三年を目途として、この法律の規定の施行の状況及び経済社会情勢の変化を勘案し、この法律の規定について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

Article 3 Approximately three years after the enforcement of this Act, the government is to review the provisions of this Act, taking into consideration the status of enforcement of the provisions of this Act and changes in the economy and social circumstances, and take any necessary measures based on its results.

(消費者庁及び消費者委員会設置法の一部改正)

(Partial Amendment to the Act for Establishment of the Consumer Affairs Agency and the Consumer Commission)

第四条 消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）の一部を次のように改正する。

Article 4 The Act for Establishment of the Consumer Affairs Agency and the Consumer Commission (Act No. 48 of 2009) is partially amended as follows:

第四条第一項第十三号の三の次に次の一号を加える。

The following item is added after Article 4, paragraph (1), item (xiii-iii):

十三の四 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（令和三年法律第三十二号）の規定による取引デジタルプラットフォームを利用する消費者（同法第二条第三項に規定するものをいう。）の利益の保護に関すること。

(xiii)-4 particulars related to protecting the interests of consumers (meaning the consumer prescribed in Article 2, paragraph (3) of the Act on the Protection of Consumers Who Use Digital Platforms for Shopping (Act No. 32 of 2021)) who use digital platforms for shopping under the provisions of that Act;