

# オンラインモール利用事業者向け デジタルプラットフォーム取引相談窓口 を開設しました

公益社団法人 日本通信販売協会（略称＝JADMA、栗野光章会長、正会員 446 社：3 月 30 日現在）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」の施行に伴い、経済産業省の委託を受け、デジタルプラットフォーム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相談窓口を設置しました。

## 1. 背景

近年、デジタルプラットフォームが利用者の市場アクセスを飛躍的に向上させ、重要な役割を果たしています。他方、一部の市場では規約の変更や取引拒絶の理由が示されないなど、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」（令和 2 年法律第 38 号。以下「取引透明化法」といいます。）が、昨年 5 月に成立し、本年 2 月 1 日に施行されました。

JADMA では設立当初の 1984 年より、通販に関する消費者からの相談窓口を開設しており、また 2004 年からは事業者からの相談にも対応しています（合計相談件数 4,691 件／2019 年度実績）。

## 2. デジタルプラットフォーム取引相談窓口

取引透明化法の実効的な運用を図るための取組の一つとして、本日、デジタルプラットフォームを利用する事業者（出店事業者、デベロッパー等）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。

オンラインモール利用事業者向け窓口と、アプリストア利用事業者向け窓口があり、JADMA は経済産業省からの委託を受け、オンラインモール利用事業者向け窓口を担当します。

### 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）
  - ・弁護士の情報提供・費用補助
  - ・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
  - ・デジタルプラットフォーム提供者との相互理解の促進支援
  - ・利用事業者向け説明会・法律相談会の実施
- 等

## オンラインモール利用事業者向け窓口

正式名称 : Digital platform consultation desk for shop owners on online shopping mall

日本語名 : デジタルプラットフォーム取引相談窓口(オンラインモール利用事業者向け)



### 公益社団法人 日本通信販売協会

対応日時 : 平日9時～12時、13時～17時(土日・祝日等を除く。)

問い合わせ先 : 以下のウェブサイトからお問い合わせください。

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

電話 : 0120-088-004

e-mail : [info@online-mall.meti.go.jp](mailto:info@online-mall.meti.go.jp)

※Digital platform consultation desk の略称は“DPCD”

### アプリストア利用事業者向け窓口はこちら

一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム

問い合わせ先 : 以下のウェブサイトからお問い合わせください。

<https://www.app-developers.meti.go.jp/>

## ■公益社団法人日本通信販売協会について

公益社団法人日本通信販売協会（Japan Direct Marketing Association・略称 JADMA・ジャドマ）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）。アフターケアの徹底、広告表現の適正化、通販110番での消費者からの相談対応など、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。

--本件に関するお問合せ先--

公益社団法人日本通信販売協会 事務局

担当 : 三浦、万場

〒103-0024 東京都中央区日本橋小舟町3-2

TEL : 03-5651-1155 FAX : 03-5651-1199