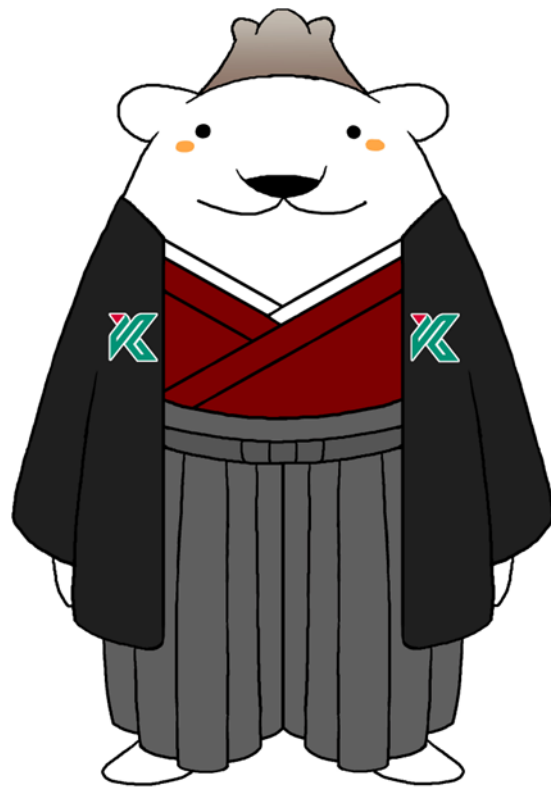


だれでもカルタ  
～デジタルプラットフォーム編～  
解説書



鹿児島大学教育学部石橋愛架研究室

# 1. はじめに

## 【デジタルプラットフォームとは？】

インターネットを通じ、人と人、人と企業、企業と企業を結びつける場のことで  
す。また、デジタルプラットフォームを運営・提供する事業者のことをデジタルプラ  
ットフォーマーといいます。

(デジタルプラットフォームの例)

- ・オンライン・ショッピングモール
- ・インターネット・オークション
- ・オンライン・フリーマーケット
- ・検索サービス
- ・コンテンツ（動画、音楽、電子書籍など）配信サービス
- ・SNS
- ・予約サービス
- ・動画共有サービス
- ・電子決済サービス            など

## 【「だれでもカルタ～デジタルプラットフォーム編～」について】

- ・近年、インターネット及びデジタルプラットフォームの普及により、消費者が簡単  
に事業者になることが可能になりました。そこで、デジタルプラットフォームにま  
つわるトラブルを事前に防ぐべく、事業者目線に立った句を交えたデジタルプラ  
ットフォームカルタを制作しました。
- ・このカルタを使えば、「だれでも」、デジタルプラットフォームについて知って・  
伝えて・つながることができます。
- ・幅広い年代の方々に楽しんでいただけるように制作しておりますが、特に、これか  
ら事業者になる可能性の高い10～20代の若い世代の方々に遊んでいただきたいと考  
えております。
- ・読札は次のページの6つの目的に沿って作られており、合計24枚です。
- ・取札の裏を読めば、デジタルプラットフォームについての知識の有無にかかわら  
ず、デジタルプラットフォームについて伝えることができます。

## 【「だれでもカルタ～デジタルプラットフォーム編～」のルール】

- ・ 読札の頭文字のうち、「え」「か」「こ」「そ」「ね」「ふ」は2枚ずつあるの  
で、絵札をよく見て取るようにしましょう。
- ・ 内容をよく聞いて取ってほしいので、読札が読まれている間は、目をつぶりましょ  
う。
- ・ 札を取るときは、大きな声で「ハイ！」と言いましょう。
- ・ お手つきは、1回休みです。

分類	枚数	カルタ番号
①デジタルプラットフォームとは？	3	1、2、3
②デジタルプラットフォームのビジネスモデル	5	4、5、6、7、8
③消費者・ユーザーとしての留意点	6	9、10、11、12、13、14
④事業者としての留意点	4	15、16、17、18
⑤消費者・事業者としての留意点	5	19、20、21、22、23
⑥相談しよう	1	24



## 2. カルタの解説

### カルタ③ 価値倍増 決め手はユーザー増殖だ

日本では、市場における自由な競争を阻害する行為や取引上の優越的地位を利用した不当な行為を独占禁止法で禁止しており、それはデジタルプラットフォーム上でも適用されます。

デジタルプラットフォームでは、事業者がユーザーの情報を集め、ユーザーの好みや傾向に応じてプラットフォームをカスタマイズするなどしてサービスを向上させています。例えば、多くのオンラインショッピングサイトでは、送り先やクレジットカード情報を登録すれば、それ以降は入力の手間が省けるようになっていたり、購入した商品に似た商品を“おすすめ商品”として勧められたりします。

このように自分用の便利なサービスを提供してもらったユーザーは、他のサービスを利用する可能性は低くなります。こうして、デジタルプラットフォーマーによるユーザーの“囲い込み”が起こり、独占状態が維持されてしまう性質を持つことから、デジタルプラットフォームの価値は、ユーザーの増殖に大きく左右されるといえるのです。

このような背景から、デジタルプラットフォーマーによる不公正な行為をどのように規制するかが大きな問題となっています。

### カルタ⑥ SNS どうして無料で使えるの？

私たちが SNS を無料で利用できるのは、利用規約で広告の配信を受けることに同意しているからです。たとえば、脱毛器屋さんが「脱毛器に興味のある人に広告を出したい」と SNS を提供する企業に伝えてお金を支払えば、SNS を提供する企業は、脱毛器に興味のある可能性の高いユーザーに広告を配信してくれます。

つまり、SNS を提供する企業は、ユーザーから直接お金をもらうのではなく、ユーザーの登録情報やサービス利用履歴を使って利益を得ているのです。

インターネットで自分が使っている SNS の利用規約について調べてみましょう。

## カルタ⑧ 成果に応じて 報酬もらえる アフィリエイト

引用：総務省（2006）、消費者庁（2021a）、消費者庁（2021b）

### 【アフィリエイトとは？】

アフィリエイトとはブログ等で特定の商品を紹介し、クリック回数や購入された商品・数に応じてお金を稼げるマーケティング活動です。また、アフィリエイト事業を行っている人のことをアフィリエイターといいます。

### 【どのような仕組みでお金がもらえるの？】

多くのアフィリエイターは、次のような流れでお金を稼いでいます。

- ① 広告主 A 社（アフィリエイト広告で商品・サービスを売りたい A 社）が ASP<sup>1</sup> に依頼。
- ② ASP が自社サイト内で、A 社の広告案件を掲載。
- ③ ブロガーが ASP のサイトを見て、自分が紹介したい商品・サービスを探す。
- ④ その中から、A 社のサービスを見つけた場合は、ブログで紹介する。
- ⑤ 読者がブログを訪れて、ブログの広告（＝A 社の商品・サービス）をクリックして申し込む。
- ⑥ ブロガーは、自分のブログから申し込みが入ったので、ASP から一部の報酬をもらう。

### 【アフィリエイトにはどんな種類があるの？】

アフィリエイトには「成果報酬型」、「クリック保証型」の二つの仕組みがあります。

- ・ 成果報酬型・・・サイトで紹介した商品やサービスが売れるごとに、紹介料が得られる仕組み。  
（例）Amazon では、書籍が一冊売れると書籍の定価の 3% が収益となる（商品によって利益率は異なる）。
- ・ クリック保証型・・・商品が購入されたかどうかは関係なく、サイトに掲載された広告がクリックされるたびに収益が発生する仕組み。どんな広告が表示されるかをサイトの運営者が選ぶことはできない。記事の内容や訪問者の過去の履歴から、関連性の高い広告や興味・関心のありそうな広告が、システム側で自動的に選別される。  
（例）Google アドセンスでは、表示される広告の種類によって、1 クリックで得られる収益（クリック単価）が変わる。

<sup>1</sup> ASP(アフィリエイトサービスプロバイダ)・・・広告主(Web 広告を出して自社商品・サービスを売りたい企業)と、ブロガー(企業の商品・サービスを売ってくれる人)を繋ぐ

(例)A8、もしもアフィリエイト、パリューコマース、afb、アクセスストロード

## 【アフィリエイトの問題】

アフィリエイトが表示物を作成・掲載するため、広告主による表示物の管理が行き届きにくいという特性や、アフィリエイトが成果報酬を求めて虚偽誇大広告を行いやすいという特性が問題点として挙げられます。また、消費者にとっては、アフィリエイト広告であるか否かが外見上判別できない場合もあるため、不当表示が行われるおそれが懸念されています。

カルタ⑨ 返品・キャンセル条件をスクショしよう 備えあれば憂いなし

引用：国民生活センター（2017）、国民生活センター（2022）

日本には、いったん契約の申し込みや契約を締結した場合でも、契約を再考できるようにし、一定期間無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度「クーリング・オフ」があります。しかし、オンラインショッピングでの購入は特定商取引法上のクーリング・オフ規定がないため、クーリング・オフはできません。

特定商取引法に定められている通信販売のルールでは、通信販売の広告に、消費者都合での返品の可否とその条件（返品特約）についての表示があった場合、消費者はこの特約に従うこととなります。加えて、オンラインショッピングの場合は、返品特約を広告だけでなく、申込みの操作をする画面（最終申込み画面）にも分かりやすく表示することとされています。

そのため、オンラインショッピングをする際には、ウェブサイト上に表示されている“返品の可否と返品可能な場合の条件（返品特約）”をよく確認しましょう。また、返品できる場合でも、一般的に返品期限が設けられている場合がよく見られますので、商品が手元に届いたら、すぐに中身を確認し、「注文した内容と違う商品が届いていないか」「商品が壊れていないか」「注文したものとサイズや色が違ってないか」「数量が異なっていないか」など、よく確認したり、注文した内容や業者からのメールや確認画面は印刷・保存したりしておきましょう。

なお、申込み画面に「返品不可」などの返品特約の表示がない場合は、返品の際の送料は消費者負担となりますが、商品を受け取った日を含めて8日間以内であれば返品をすることが可能です。

カルタ⑮ 自転車とスマホ一つで 今日からあなたも事業者に  
引用：Uber 公式 HP

#### 【Uber Eats の仕組み】

ユーザーから注文が入ると、配達パートナー（その飲食店の一番近くにおいてスムーズに配達できる人）のマッチングが行われる。  
→決定した配達パートナーが飲食店で商品を受け取り、注文をしたユーザーへ届ける。

#### 【配達パートナーの仕事の流れ】

- 1 自転車・バイク・自動車などを用意する。
- 2 アプリをオンラインにし、配達リクエストを受け付ける。
- 3 通知がきたらアプリ上で配達場所などの情報を受け取る。
- 4 レストランで料理を受け取る。
- 5 注文者に渡す。
- 6 完了操作を行う。

#### 【収益の仕組み】

UberEats・・・加盟店、配達パートナー、注文者のそれぞれから手数料という形で利益をとる。

飲食店・・・利用料として UberEats に手数料を支払うためメニューを高めに設定。手数料は、注文者からオーダーされた売上総額の 35%。



## カルタ<sup>®</sup> 確認しよう 売ってはいけない 不用品

引用：メルカリ公式 HP

利用率の最も高いフリマサービス「メルカリ」では、以下の出品物を禁止していません。

- ・電子チケットや電子クーポン、QRコードなどの電子データ
- ・ダウンロードコンテンツやデジタルコンテンツなどの電子データ
- ・新型コロナウイルスの影響に伴い、取引が禁止されている商品（PCR検査キット、ワクチン接種券など）
- ・偽ブランド品、正規品と確証のないもの
- ・知的財産権を侵害するもの（許諾なくキャラクターなどを使用したハンドメイド品、ブランド品のリメイク品など）
- ・盗品など不正な経路で入手した商品
- ・犯罪や違法行為に使用される可能性があるもの（警察の制服、盗撮用小型カメラなど）
- ・殺傷能力があり武器として使用されるもの（武器としての用途と判断される刃物、スタンガン、催涙スプレーなど）
- ・危険物や安全性に問題があるもの（花火、火薬、法令に抵触するトランシーバーなど）
- ・児童ポルノやそれに類するとみなされるもの
- ・18禁、アダルト関連
- ・使用済みの下着類
- ・使用済みのスクール水着、体操着、学生服類など
- ・医薬品、医療機器
- ・許可なく製造した化粧品類や小分けした化粧品類
- ・法令に抵触するサプリメント類
- ・安全面、衛生面に問題のある食品類（開封済みの食品、生の食肉や魚介類など）
- ・たばこ
- ・農薬、肥料
- ・現金、金券類、カード類（宝くじ、航空券、クレジットカードなど）
- ・チケット類
- ・領収書や公的証明書類
- ・ゲームアカウントやゲーム内の通貨、アイテムなどの電子データ
- ・サービス・権利など実体のないもの（情報商材、お祓い、SNSアカウントなど）
- ・受け渡しに伴う手続きが複雑なもの（土地や建物、所有者の変更登録が直ちにできない自動車やオートバイなど）
- ・手元のない商品の出品やECサイト等から直送すること
- ・福袋
- ・試作品（商品サンプル）の掲載がないオーダーメイド品
- ・象牙および希少野生動植物種の個体などのうち、種の保存法により必要とされている登録がないもの
- ・利用制限や契約中、支払いが残っている等の携帯端末および全てのSIMカード
- ・規制薬物・危険ドラッグ類
- ・個人情報を含む出品・投稿、個人情報の不正利用
- ・外国為替及び外国貿易法（外為法）に抵触する商品について
- ・その他、不適切と判断されるもの



## カルタ② そのトラブル当事者で解決できますか？

引用：国民生活センター（2018）

### 【スキルシェアリングサービスとは】

スキルシェアリングサービスとは、個人の持つ経験・知識・時間などを売買できるサービスのことで、イラスト、動画編集、翻訳、家事、占いなど多岐にわたるスキルが売買されています。ココナラ、SKIMA といったアプリが代表的です。

### 【スキルシェアのトラブル例】

国民生活センターによると、「表示どおりのスキル（役務等）が提供されない」「スキルの内容・質がイメージと異なる」などの相談が寄せられているようです。スキルシェアリングサービスの運営事業者は利用規約等において、トラブルが発生した場合は原則、当事者間で解決することとしています。当事者間で解決しなかった場合でも、原則介入しないとしている運営事業者もあり、利用者にとってはトラブル解決が困難になっているケースもあるようです。

（例）

- スキルを売買できるサービスでバイナリーオプション（金融商品の一種）の情報商材と電話コンサルティングを契約した。指南通りに取引しても儲からず、コンサルティングを受けようと出品者に電話をしてもつながらない。（30歳代、男性）
- スキルを売買できるサービスでイラスト作成を依頼した。出品者は「3日で仕上げる」とのことだったが、一向に納品されない。キャンセルを申し出ると「既に取り掛かっているのでキャンセルには応じない」と言われた。サービス運営事業者には「当事者間で交渉して」と言われた。（40歳代、女性）
- ネットで見つけたスキルを売買できるサービスでホームヘルパーを依頼した。ところが、約束した日時にホームヘルパーが自宅に来なかった。（30歳代、女性）
- スキルを売買できるサービスで占いサービスを購入した。料金は2万円だったが、占いの結果はいい加減な内容だった。出品者に苦情を伝え、キャンセルされることになったが、その代わりにサービス運営事業者にクレームを入れると言われた。（40歳代、男性）
- スキルを売買できるサービスで儲かる情報を購入した。事前の説明では無職でも問題ないとのことだった。しかし、届いた情報は職を持っていることが前提となるようなノウハウだった。再度出品者に確認すると「仕事をしていると嘘をつけば問題ない」と言われた。（30歳代、女性）

## 引用文献一覧

国民生活センター（2017）「インターネットショッピングで購入した商品はクーリング・オフできるの？」

[https://www.kokusen.go.jp/t\\_box/data/t\\_box-faq\\_qa2015\\_20.html](https://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2015_20.html)（2022年12月15日最終閲覧）

国民生活センター（2018）「『スキルシェアリングサービス』に関する消費者トラブルについて」

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/policy\\_coordination/internet\\_committee/pdf/adjustments\\_index\\_8\\_180402\\_0004.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/policy_coordination/internet_committee/pdf/adjustments_index_8_180402_0004.pdf)（2022年12月15日最終閲覧）

国民生活センター（2022）「クーリング・オフ」

[https://www.kokusen.go.jp/soudan\\_now/data/coolingoff.html](https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html)（2023年1月12日最終閲覧）

メルカリ公式 HP「禁止されている出品物」

<https://help.jp.mercari.com/guide/articles/259/>（2022年12月15日最終閲覧）

総務省（2006）「アフィリエイトとリコメンデーション」

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h18/html/i1724000.html>  
（2022年12月15日最終閲覧）

消費者庁（2021a）「アフィリエイト広告等に関する検討会の開催について」

[https://www.caa.go.jp/notice/assets/CMS219\\_210528\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/CMS219_210528_01.pdf)（2022年12月15日最終閲覧）

消費者庁（2021b）「アフィリエイト広告の取引実態（実態調査）」

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/meeting\\_materials/assets/representation\\_cms216\\_211126\\_04.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/meeting_materials/assets/representation_cms216_211126_04.pdf)（最終閲覧 2022年12月22日）

Uber 公式 HP「Uber Eats で配達する-Uber の配達パートナーになる」

<https://www.uber.com/jp/ja/deliver/>（2022年12月22日最終閲覧）