

プレスリリース

平成22年2月17日

消費者庁

音楽情報サイト運営事業者に対する照会について

本日、iTunes株式会社に対して別添のとおり文書を発出しましたので、お知らせいたします。

問い合わせ先

消費者庁 消費者情報課

滝、寺下

電話:03-3507-9177



消情報第34号

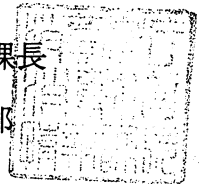
平成22年2月17日

iTunes 株式会社代表取締役

エドュアルド・クー 様

消費者庁消費者情報課長

川辺 英一郎



iTunes Store に関する照会について

消費者庁には、「音楽情報サイト利用料金の請求を受けたが心当たりがない」との消費者からの相談が直接・間接に多数寄せられており、平成22年2月12日付けで、消費者の注意を喚起するための情報提供を行ったところです。

消費者庁としては、消費者に対する更なる情報提供その他必要な施策を講じるため、この問題に関して、より詳細な情報を収集する必要があると考えています。

そこで、音楽情報サイト事業を営む貴社に対し、別添の照会事項をお尋ねします。

なお、これらの照会事項及び貴社からの御回答については、消費者に対する情報提供のため、公表する場合がありますことを申し添えます。

また、消費者庁としては、国民の消費生活における安心・安全確保のため、貴社におかれても必要な措置を講じるとともに、当庁からの照会事項に対し、迅速かつ誠実に御回答いただけるものと強く期待しております。

照会事項

- 1 iTunes Store では、iTunes Store 利用者に対して、心当たりのない iTunes Store 利用料金が請求された事例をどの程度把握しているか。また、その詳細はどうか（発生時期、請求金額等）。
- 2 iTunes Store では、iTunes Store 利用者に対し、心当たりのない iTunes Store 利用料金が請求される事例が発生する原因は何であると考えているか。現時点において原因を把握していない場合、原因究明のための今後の方針・予定はどうか。
- 3 iTunes Store では、顧客の ID・パスワード情報、クレジットカード情報等を保護するためにどのような努力が払われているのか。
- 4 iTunes Store に対し、iTunes Store 利用者から、心当たりのない iTunes Store 利用料金が請求されたとの連絡を受けた場合、iTunes Store では、どのような対応をしているのか。
 - (1) 利用者に対し、相談窓口の紹介その他の何らかのサポートはなされているのか。
 - (2) 当該 ID の使用停止等の措置は迅速に講じられているのか。
 - (3) クレジットカード会社又は利用者に対し、利用状況の確認等に必要な情報は提供されているのか。
 - (4) 本人による iTunes Store の利用事実がないことが確認された場合、利用料金の請求を中止するなどの措置が講じられる余地はあるか。
- 5 iTunes Store 利用者から iTunes Store に対する質問等は、電子メールによってのみ受け付けられているものと承知しているが、iTunes Store 利用者から電子メールによる質問等がなされた場合、回答までにどの程度の時間がかかっているのか。

また、電子メールのほかに、電話による質問等の受付窓口を設ける予定はないのか。

以上