

プレスリリース

平成22年3月4日

消費者庁

音楽情報サイト運営事業者に対する補足的な質問について

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54号

平成22年3月4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に関する補足的な質問等について

平成22年2月17日付けで消費者庁から「iTunes Storeに関する照会について」を發出し照会した事項につきましては、3月2日に貴社からの御回答を受領いたしました。ありがとうございました。

しかしながら、消費者が安心して安全に音楽情報サイトを利用することができる環境を整えるため、いくつかの点についてさらに詳細な情報が必要であると思われまますので、別添の質問事項について明らかにしていただきたく存じます。

なお、これらの質問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、当庁からの補足的な質問事項に対し、3月12日までに御回答いただけますよう、お願いいたします。

補足的な質問事項

1 貴社におかれては、「日本において請求の問題が異常に増加しているとの認識は有していない」とのことであるが、その根拠は何か。

2 平成22年2月17日付けの当庁からの照会事項（以下「照会事項」という。）1について

照会事項1に対し、「利用者より連絡頂いた懸念につき、調査を継続している」旨を御回答いただいたところであるが、具体的にどのような懸念が寄せられているのか。また、どのような調査が行われ、調査によってどのようなことが判明したのか。

なお、この照会事項1は、心当たりのない利用料金請求事案に関し、貴社が何件の事例を把握しているか、また、それらの事例の発生時期、請求金額等に関して照会しているものであり、個々の利用者の識別・特定に結びつく情報を除外することなどによって、それらの事例に係る特定の利用者の個人情報保護に支障のない範囲で回答できるものであるので、改めて、照会事項1に関して御回答いただきたい。

3 照会事項2について

- (1) 照会事項2に対する御回答において、3種類の「認識している考えられる原因」を示しているが、列挙された3つの要因を発生原因であるとする根拠は何か。
- (2) 貴社の調査により、3種類のそれぞれの原因ごとに何件の心当たりのない利用料金請求の事例が発生しているのか発生時期ごとに示されたい。
- (3) 「これらはiTunes Storeに特有の問題ではないと理解している」旨を御回答いただいたところであるが、貴社においてそのように考える根拠は何か。

4 照会事項3について

- (1) 「毎年、独立した第三者である認定審査機関（QSA）によるシステムの検査を受けている」旨を御回答いただいたところであるが、QSAとはどのような機関であり、どのような検査が行われているのか。また、評価内容はどのようなものか。
- (2) 「ユーザ名及びパスワード等に関する慎重な取扱いやセキュリティの重要性について利用者に注意喚起するプロセスであるカスタマーコミュニケーションを精査している」旨を御回答いただいたところであるが、
 - ア 貴社においては、現在、具体的にどのような方法により、利用者に対する注意喚起を行っているのか。
 - イ より強く利用者の注意を喚起するための方策として、心当たりのない利用料金の請求事例が発生していること及びアカウント情報の慎重な取扱いの重要性等に関する情報を貴社のホームページの分かりやすい場所に掲載するなどの手法が考えられるが、このような方策は講じないのか。
 - ウ 貴社のサービス利用にあたっては、通常、利用者のメールアドレスがIDとして設定されるものと認識しているが、現在、利用者がメールアドレス以外の文字列をIDとして設定することは可能か。現在不可能である場合、今後これを可能とはしないのか。

- (3) 「昨年12月時点より、漏洩したアカウントにおける購入を防止するために、利用者のパスワードが変更された場合には常に、利用者は、購入のご注文の前にクレジットカード番号を再度認証することを求められる仕様となっている」旨を御回答いただいたところであるが、
- ア このような仕様の変更を行うこととした理由・契機はどのようなものか。
 - イ 対策実施の前後での事例発生件数・発生率の変動の有無等の観点から見て、貴社は、このような対策の導入効果がどの程度あったと考えているか。
- (4) 単にメールアドレスが漏えいしただけであって、パスワードが漏えいしていない場合には、他人がiTunes Storeを利用することは極めて困難であると考えられるが、同一のメールアドレスに対し限られた時期に複数の異なるパスワードを入力することによってログインを試みた事例を貴社として認識されているか。また、こうした試みに対する防御策としては、貴社としてどのような防御策をいつ講じたのか。
- (5) 「弊社はまもなく、(中略)不正検出に対応した新システムを通じて処理し始める予定である」旨を御回答いただいたところであるが、新システムはどのようなもので、導入予定時期はいつか。また、新システム導入により、具体的にどのような効果が期待できるのか。

5 照会事項4について

- (1) 照会事項4に対し、「利用者より請求に関して貴社に連絡があった場合、課金が不正なものではないか審査される。(中略)かかる状況においては、アカウントのパスワードは再設定される」旨を御回答いただいたところであるが、
- ア 不正課金か否かを判断するための審査は、どのような資料に基づいて、どのような手続で行われるのか。
 - イ どのような要件を満たした場合に、不正課金であると認定されるのか。
 - ウ 利用者から貴社に対して連絡がなされた後、貴社において不正課金であるか否かの審査手続が終了するまでにはどの程度の時間を要するのか。
 - エ 貴社において、不正課金であることを認定するために、利用者からどのような情報の提供を得る必要があるのか。
 - オ 不正課金か否かの確認作業終了以前の段階、あるいは不正課金であると確認されなかった場合において、当該IDの使用停止等の措置が講じられることはないのか。
 - カ 貴社において不正課金であると確認されない限り、アカウントのパスワードの再設定は行われぬのか。
- (2) 「不正課金であると確認された場合には、利用者に対し、銀行又はクレジットカード会社に対し不正行為を通知し課金に異議を述べられるようにお知らせする」旨を御回答いただいたところであるが、その際、貴社からクレジットカード会社又は利用者に対し、不正課金である旨の情報その他必要な情報は提供されるのか。
- (3) 「不正が強く疑われる場合」とは、具体的にどのような場合か。また、貴社により不正が強く疑われる場合にアカウントを無効とした事例について、その件数と無効にした時期について示されたい。また、当該事例の利用者に対し、アカウントを無効とした理由を通知しているのか。

(4) 「利用者から異議が述べられた請求について、クレジットカード会社へのチャージバック（返金）に応じている」旨を御回答いただいたところであるが、その状況はどうか（時期、クレジットカード会社ごとの件数、総金額等）。また、チャージバック（返金）に応じない場合はどのような理由によるもので、その状況はどうか（時期、クレジットカード会社ごとの件数、総金額等）。更に、「利用者から異議が述べられた請求について、クレジットカード会社へのチャージバック（返金）に応じている」旨を消費者等に情報提供しているのか、情報提供していない場合はなぜしていないのか。

6 照会事項5について

貴社の御回答の中で、「顧客満足度は業界最高水準である」との回答があるが、今回問題となっている心当たりのない利用料金の請求についての貴社の顧客対応については、顧客から、具体的に、どのような声が寄せられているのか。また、そのような声に対して、貴社はどのように対応してきたのか示されたい。