

国境を越えた詐欺的・欺まんの商行為に対する消費者保護 OECD ガイドライン

【仮訳】 引用等に際しては直接原文に当たられるようにお願いします。

原著（英文）は下記タイトルにて OECD が公表。
OECD Guidelines for Protecting Consumer from Fraudulent and Deceptive Commercial Practices across Borders

© OECD 2003, <https://doi.org/10.1787/9789264103573-en-fr>

本翻訳は OECD により作成されたものではなく、OECD の公式翻訳とはみなされない。
日本語訳の質及び原著との整合性については消費者庁がその責任を負う。
原著と日本語訳との間に何らかの不整合が生じた場合、原著が優先される。

著作権所有

© 2020 消費者庁（日本語版）

経済協力開発機構

1960年12月14日にパリで署名され、1961年9月30日に発効した条約の第一条に従い、経済協力開発機構（OECD）は、以下を目的とした政策を推進する。

- 加盟国において、財政金融上の安定を維持しつつ、できる限り高度の経済成長及び雇用並びに生活水準の向上を達成し、もって世界の経済の発展に貢献すること
- 経済発展の途上にある加盟国及び非加盟国の健全な経済の拡大に貢献すること
- 国際的義務に従って、世界の貿易の多角的かつ無差別的な拡大に貢献すること

OECDの原加盟国はオーストリア、ベルギー、カナダ、デンマーク、フランス、ドイツ、ギリシャ、アイスランド、アイルランド、イタリア、ルクセンブルク、オランダ、ノルウェー、ポルトガル、スペイン、スウェーデン、スイス、トルコ、イギリス、アメリカ合衆国である。次の国は、その後、以下に示す日付に加盟し、メンバーとなった：日本（1964年4月28日）、フィンランド（1969年1月28日）、オーストラリア（1971年6月7日）、ニュージーランド（1973年5月29日）、メキシコ（1994年5月18日）、チェコ共和国（1995年12月21日）、ハンガリー（1996年5月7日）、ポーランド（1996年11月22日）、韓国（1996年12月12日）、スロバキア共和国（2000年12月14日）。欧州共同体の委員会 は OECD の活動に参加する（OECD 条約第 13 条）。

序文

国境を越えた詐欺的・欺まんの商行為に対する消費者保護に関する OECD ガイドラインは、米国連邦取引委員会委員モゼル・トンプソン議長の下、OECD 消費者政策委員会により作成された。このガイドラインは、2003 年 6 月 11 日、OECD 理事会勧告として採択された。

目次

理事会勧告	5
国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するためのガイドライン...	7
はしがき	7
I. 適用範囲及び定義	8
II. 国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に対処するための国内体制枠組み.....	8
III. 国際的協力に向けての原則.....	9
IV. 通知、情報共有、調査支援及び機密保持.....	10
V. 消費者保護執行機関の権限.....	11
VI. 消費者救済	11
VII. 民間分野の協力	12

国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するための ガイドラインに関する理事会勧告

理事会は、

1960年12月14日の経済協力開発機構条約のうち、特に第5条b)に鑑み、

1998年10月8日の電子商取引における消費者保護に関する閣僚宣言[C(98)177(Annex2)]に鑑み、

1999年12月9日に採決された電子商取引における消費者保護のためのガイドラインに関する理事会勧告[C(99)184/FINAL]は、加盟国は、国境を越えた詐欺的、誤認的、不公正な商行為に対処するため、必要に応じて、情報交換、協調、コミュニケーション、共同行動により、司法、規制及び法執行機関を通じて国際的に協力しなければならないと述べており、さらに、当該勧告は、政府、事業者、消費者及びそれらの代表者は、国境を越えた効果的な救済体制を発展させるために、特に留意しなければならないとしており、

消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為は、国内外の市場の健全性を傷つけ、事業者と消費者全体に不利益を及ぼし、これらの市場に対する消費者の信頼を損なうことを認識し、

消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為に対処するために作られた既存の法律及び執行体制の大部分は、そうした商行為が主に国内に向けられたものであったときに整備されており、そのため、国境を越えて発生している詐欺的及び欺まんの商行為の問題に必ずしも十分に対応できないということを認識し、

消費者保護のための国家体制や法律が異なるにもかかわらず、国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に対処するため、消費者保護執行機関間での緊密な協力を一層発展させ得るような共通枠組みの必要性については合意していることを認識し、

詐欺的及び欺まんの商行為への対処においては、より緊密な協力によって、将来的に、より多数の消費者保護問題において、国際的協力を向上させる基礎を築くことができることを認識し、

以下に掲げる**勧告**を行う。

加盟国の消費者保護執行機関は、消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為を防止することに共通の利益を持ち、かかる行為に対する法を執行する際に、互いに協力すること、

加盟国は、その消費者保護執行機関の間で、必要に応じて、次のようなより緊密、より迅速、そしてより効率的な協力の枠組みを発展させること、

- 消費者に対する国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に対処するための国内体制を構築すること
- 通知、情報共有及び調査支援を高めること
- 詐欺的及び欺まんの商行為に関与する国内の事業者から外国の消費者を保護する能力

を高めること

- 詐欺的及び欺まんの商行為に関与する外国の事業者から国内の消費者を保護する能力を高めること
- 被害を受けた消費者のために効果的な救済を確保する方法を検討すること
- 関連する民間部門と協力すること

加盟国は、不可欠な部分を構成する付属書に含まれているガイドラインにおいてより詳細に規定されている、本勧告を履行すること、

非加盟国についても、加盟国の適切な履行上の支援の下で、この勧告に配慮することが求められること、

事務総長が、コンタクト・ポイントとして指定された消費者保護執行又は政策機関の記録を保存し、当該記録の修正を加盟国に対して助言することを**決定し**、

消費者政策委員会に、この勧告の履行に関する進展と実績に関する情報を交換し、その情報を検討の上、本勧告の採択後、3年以内及び適切な時期に理事会に報告することを**命じる**。

国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するための ガイドライン

はしがき

「国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するためのガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）は、事業者－消費者間取引に伴って生じる詐欺的及び欺まんの商行為について提言する。これらの商行為は、重大な消費者被害をもたらす。これらは、国内外の市場の健全性を傷つけ、事業者と消費者全体に不利益を及ぼし、これらの市場に対する消費者の信頼を損なう。インターネットの発達及び電気通信技術の向上は、価格や選択において消費者に多大な便益をもたらす、国境を越えた取引を通じて市場の国際化を促進した。また、これらは、詐欺的及び欺まんの商行為に関わる事業者や個人に対し、異なる管轄から消費者に損害を与え、執行権限を逃れる機会をかつてないほど提供している。

国境を越えた取引は、消費者保護政策機関及び消費者保護執行機関が消費者を保護する能力に対して、新しい課題を提起しており、取り分け電子商取引の拡大がそれらの課題を重要なものとするであろう。消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為に対処するために作られた既存の法律及び執行体制の大部分は、そうした商行為が主に国内に向けられたものであったときに整備されており、そのため、国境を越えて発生し、消費者に損害を与える詐欺的及び欺まんの商行為の問題に対応するには必ずしも十分ではない。さらに、加盟国は、異なる法律、執行手続、司法機関の役割を含め、様々な消費者保護体制を持っており、民法、刑法及び行政法に様々に依拠している。

消費者に対する国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為は、一度に多数の消費者を対象にし、重大な損害をもたらす得る。また、これらの詐欺等は、複数の国で事業を行い、他の国の消費者に損害を与えることにより、消費者保護諸法の越境適用及び執行の限界を利用している。

消費者保護法の執行の限界の多くは、不正を行った者、被害者、その他の目撃者、文書、取引に関与した第三者が、多くの異なる場所や領土に広く散在していることに起因する。このために加加盟国において消費者保護執行機関や関係する政府機関が不正行為を摘発し、国境を越えて発生する行為を把握するのに十分な情報を得ることが困難になっている。さらに、不正を行った者の所在地特定は困難である。彼らは複数の領土で同時に活動できる。彼らは、様々な領土内でペーパーカンパニーの形態を取り得る。彼らはオペレーションやマーケティングを時間の経過と共に異なる領土に移すことができる。彼らは、様々な領土において、例えば製品供給者、インターネットサービスプロバイダー、速達便サービス、電話事業者、ドメイン名レジストリ、私書箱、ウェブサイトホストサービス、銀行、クレジットカード決済代行業者、コールセンター、データ処理センター、広告会社そして電話応答代行サービスのような種々の便益を利用することができる。そればかりでなく、国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為についての調査は、コンピュータやネットワークからの情報を含め、しばしば一時的にしか存在しない証拠にかかっている。このような証拠は、消費者保護執行機関が調査する前に失われ得る。

これらの課題に取り組み、詐欺的及び欺まんの商行為に対処するために、消費者保護執行機関の間で、より緊密、より迅速、そしてより効率的な協力関係を築くための共通枠組みが必要であることについて合意されている。司法協力、刑法執行上の協力に関する国際的メカニズムは、ある程度存在するが、これらのメカニズムは消費者保護に関する執行に適用でき

るとは限らないため、消費者保護執行機関相互の直接協力体制の向上が非常に重要である。

詐欺的及び欺まんの商行為に対処するためのより緊密な協力は、重要な出発点である。このような協力は、加盟国の消費者保護法の対象となるような全ての不正行為に対応するものではないが、かかる協力は、将来的に、より広範な消費者保護問題における国際的協力の向上の礎となる。

I. 適用範囲及び定義

- A. このガイドラインは、詐欺的及び欺まんの商行為に対する国際的協力を促進することを意図している。これは、特定の事例における協力は既存の法的枠組み内で生じるであろうことを認識しつつも、そのような商行為に対処する際の効果を上げるため、加盟国の執行体制や法律を改善するための各国のコミットメントを反映している。ガイドラインは、主に消費者保護のための執行権限を有する各加盟国の国家機関を対象としている。ガイドラインでは、いくつかの加盟国は、詐欺的及び欺まんの商行為に対処する、多くの組織、そのうちいくつかは、地域や地方の組織、を有していると認識されている。また、いくつかの加盟国では、民間の執行団体が越境案件も含め高いレベルの消費者保護を確保するに当たり重要かつ補足的な役割を果たしているとガイドラインでは認識されている。
- B. このガイドラインの目的に鑑み、「詐欺的及び欺まんの商行為」とは、消費者に重大な損害を及ぼす、又は防止されない限り消費者に差し迫った損害を及ぼすおそれがある以下のような詐欺的及び欺まんの商行為をいう。
1. 誤認した消費者の経済的利益に損害を与えるような重要事実の虚偽表示（黙示的な事実の虚偽表示を含む。）
 2. 消費者が料金請求を受けた後、製品の配送又はサービスの供給をしないという行為
 3. 承認していないにもかかわらず消費者の預金、通話料金又は他の料金に係る請求や引き落とし行為
- C. このガイドラインの目的に鑑み、「消費者保護政策機関」とは、加盟国が決定し、詐欺的、誤認的、不公正な商行為から消費者を保護する政策立案に特に責任を有する国家機関をいう。
- D. このガイドラインの目的に鑑み、「消費者保護執行機関」とは、加盟国が決定し、消費者に影響を及ぼす詐欺的、誤認的、不公正な商行為に対処する法律を施行する任務と共に、(a)調査を行う権限、(b)執行手続を進める権限又はその双方の権限を有する国家機関をいう。いくつかの消費者保護執行機関は、消費者保護政策機関である場合もある。

II. 国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に対処するための国内体制枠組み

- A. 加盟国は、消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為が行われるのを防ぐために法律、消費者保護執行機関、組織、執行及びその共同手段といった効果的枠組みを導入し、維持すべきである。特に、加盟国は以下に掲げるものを提供すべきである。
1. 事業者や個人が詐欺的及び欺まんの商行為を行うことを阻止するに十分な内容かつ程度の効果的な措置
 2. 詐欺的及び欺まんの商行為の発生に関する関連情報及び証拠を調査、保存、入手及

び共有するに十分な効果的な仕組み

3. 事業者及び個人の詐欺的及び欺まんの商行為を停止し得る効果的な仕組み
4. 詐欺的及び欺まんの商行為の犠牲となった消費者を救済し得る効果的な仕組み

- B. 加盟国は、その消費者保護執行機関が、詐欺的及び欺まんの商行為に対して、迅速に調査し措置を講ずるに十分な証拠を収集するために必要な権限を持つことを確保すべきである。かかる権限は、必要な情報や関連文書を得る能力を含むべきである。
- C. 加盟国は、調査が行われるまで、消費者保護執行機関が司法機関や行政機関との連携を保ちつつ、適切な保護措置の下、特定の調査におけるかかる証拠の保持が一時的な性質のものも含め可能となるよう、適切な仕組みを提供すべきである。この仕組みは、消費者保護執行機関が他の国の機関を援助する適切な場合にも、運用可能であるべきである。
- D. 加盟国は、詐欺的及び欺まんの商行為に対処するという目的に鑑み、消費者保護執行機関及びその他の法執行機関が相互の協力及び情報共有を行う仕組みを構築すべきである。
- E. 加盟国は、詐欺的及び欺まんの商行為から消費者を保護するために作られた法律を執行するに当たり、効果的な越境協力への障害を特定するため、自国の体制の見直しをすべきであり、必要に応じて、これらの障壁を除去するため、法律の策定又は修正を通じた国内体制の変更を検討すべきである。
- F. 加盟国は、適宜共同で、詐欺的及び欺まんの商行為に関する消費者教育を行うべきである。
- G. 加盟国は、自国内における同一行為の阻止を進めるため、必要に応じて、他国の消費者保護執行機関により得られた証拠、判決及び執行命令をいかに活用し得るかにつき検討を行うべきである。

Ⅲ. 国際的協力に向けての原則

- A. 加盟国は、このガイドラインの下での特定の調査又は事例に係る協力は、協力を要請されている消費者保護執行機関の裁量範囲内であると認識し、国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為への対処について協力する能力を向上すべきである。当該消費者保護執行機関は、当該協力要請が、自国の法律、関心事項又は優先事項と合致しない場合や、リソースの制約がある場合、問題になっている調査又は手続について共通の関心がない場合には、特定の調査又は手続についての協力を拒んだり、協力を制限したり、条件を付したりすることができる。
- B. 消費者保護執行機関は、他の加盟国の機関による調査や執行活動との抵触を避けるべく、自らの調査や執行活動を調整すべきである。
- C. 消費者保護執行機関は、協力に関して生じ得る意見の相違を解決するため努力すべきである。
- D. 加盟国及びその消費者保護執行機関は、このガイドラインを履行するために、既存の国

際ネットワークを活用し、また、必要な二国間又は多数国間協定の締結やその他のイニシアティブを取るべきである。

- E. 加盟国は、その消費者保護政策機関が消費者保護執行機関と連絡を密にしながら、このガイドラインで示されている詐欺的及び欺まんの商行為に対処するための枠組みを構築するに当たり主導的役割を果たし得るようにすべきである。
- F. 加盟国は、消費者保護執行機関又は消費者保護政策機関をこのガイドラインに基づく国際的協力の促進のコンタクト・ポイントとして任ずべきである。その任命は協力手段を補うもので、他の協力手段に代わるものではない。その任命は、事務総長に通知されるべきである。

IV. 通知、情報共有、調査支援及び機密保持

- A. 加盟国及びその消費者保護執行機関は、他の管轄権内で生じ得る不正を警告し、このガイドラインの下での支援や協力を簡易化し、無駄な努力や生じ得ると見込まれる論争を避けるために、他の加盟国に影響を及ぼす調査内容をその消費者保護執行機関に対して、迅速、体系的かつ効率的に通知する手法を構築すべきである。
- B. 加盟国は、消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為を含む事案の調査を促進する情報を一定時間内に共有するため、後記Fに定める適切な保護措置の下、その消費者保護執行機関の能力向上に努めるべきである。かかる能力向上は、国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為を探り出し、対処するため、優先して扱われるべきである。特に、加盟国は、必要に応じて、その消費者保護執行機関が他の加盟国の執行機関との間で以下の情報を共有し得るように取り組むべきである。
 - 1. 公開情報やその他の非機密情報
 - 2. 消費者苦情情報
 - 3. 住所、電話番号、インターネットドメイン登録名、基本的な企業データ、その他の詐欺的及び欺まんの商行為に関わった者の迅速な場所の把握や本人特定を可能とする情報
 - 4. 専門家の意見及びその意見の基となる情報
 - 5. 司法又はその他の強制的な手続の中で得られた文書、第三者情報及びその他の証拠
- C. 例えばインターネットを通じて、詐欺的及び欺まんの商行為により多数の消費者が犠牲になるようなスピードに対処するため、加盟国は、情報収集及び共有の迅速かつ効率的な方法を見出すよう共に取り組むべきである。加盟国は、オンライン・ツールやデータベースを通じて、継続中の調査や事例に係る消費者の苦情や通報を含む情報収集及び共有を行う既存のプロジェクトに基づいて進めるべきである。
- D. 管轄の重複による関連証拠散逸に対処するため、加盟国は、文書や声明を含む情報を得るために、直接に又は司法若しくは行政機関により認められた適切な仕組みを通じて、消費者保護執行機関に権限を付与すべく取り組むべきである。さもなくば、外国の消費者保護執行機関の調査や行動に際し、適切な保護措置の下で、調査支援を行うべきである。
- E. 詐欺的及び欺まんの商行為に関わった者を探し出し、特定する必要性に対処するために、加盟国と消費者保護執行機関及び他の所管官庁は、ドメイン名登録業者や他の関連

利害関係者と協力し、偽のヘッダーや経路情報、ドメイン名所有者についての不正確な情報の事例を減らすための選択肢に共に取り組むべきである。

- F. 加盟国は、このガイドラインに基づき、交換情報、特に事業者又は個人の機密情報を共有するに当たっては、適切な手続を取るべきである。加盟国は、自国の法律に適合する最大限可能な範囲で、他の加盟国から共有された事業者又は個人の機密情報を守るために、他の加盟国から求められた保護措置を尊重すべきである。

V. 消費者保護執行機関の権限

- A. 領土内で消費者に対する詐欺的及び欺まんの商行為が生じた、全ての消費者保護執行機関は、その領土内で調査し、措置を講ずる適切な権限を持つべきである。
- B. 加盟国は、その消費者保護執行機関が、外国の消費者に対して詐欺的及び欺まんの商行為を行った国内の事業者に対して措置を講ずることができるように取り組むべきである。
- C. 加盟国は、その消費者保護執行機関が、国内の消費者に対して詐欺的及び欺まんの商行為を行った外国の事業者に対して措置を講ずることができるように取り組むべきである。
- D. 加盟国は、上記権限の行使は、その他の二国間の協定及び地域経済統合機関内の他の協定に適切に従うことを確認する。

VI. 消費者救済

加盟国は、詐欺的及び欺まんの商行為の問題に取り組むに当たって、効果的な越境救済体制の強化に特に留意しつつ、消費者救済の役割について共同で検討すべきである。かかる検討に当たっては、以下に焦点が当てられるべきである。

- 詐欺にあった消費者に代わる救済請求、個人請求の支援及び救済を受けたい消費者への助言を含む、消費者保護執行機関が消費者救済を促進するに当たって果たし得る役割
- 既存の越境消費者救済体制の効果
- 必要に応じて、外国の消費者保護執行機関を支援するため、資産情報を収集及び共有する権限を消費者保護執行機関に与えることの実現可能性
- 必要に応じて、他国内の事業者関連資産の凍結を迅速に行うための国際協定改定へのアプローチ
- 必要に応じて、相互認識と補償を命ずる判決の執行のための国際協定改定へのアプローチ
- 支払システムの濫用に対する更なる保護措置とかかる濫用による被害者救済の強化へのアプローチ

Ⅶ. 民間分野の協力

加盟国は、このガイドラインに掲げられている目的を追求するに当たり、事業者、業界団体及び消費者団体と協力し、彼らのインプットやサポートを強く求めるべきである。加盟国は、特に、消費者教育に関して彼らと協力し、関連する苦情が消費者保護執行機関に照会されるようにすべきである。加盟国は、また、国境を越えた詐欺的及び欺まんの商行為に歯止めをかけるに当たり、金融機関及びドメイン名登録業者のような第三者による協力を促すべきである。