

インターネット消費者取引連絡会（第41回）議事要旨

1. 日時：令和3年5月31日（月） 14時～16時

2. 場所：Web会議

3. 出席者：別紙参照

4. 議題：オンラインサロン

（1）発表

（2）意見交換

（3）その他

5. 議事概要：

（1）上記4（1）について

- ・三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 五味様から「オンラインサロンの動向整理」（資料1）について説明。
- ・独立行政法人国民生活センター 神辺様から「国民生活センター報告資料」（資料2）について説明。
- ・合同会社DMM.com 豊好様から「DMMオンラインサロンサービスのご案内」（資料3）について説明。
- ・株式会社エムティーアイ 岡沢様から「music.jpオンラインサロン安心・安全のサービス提供に関する取り組み」（資料4）について説明。

（2）上記4（2）について

発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。

- ・ オンラインサロンの開設審査において、どのようなサービスを禁止しているか、具体的に幾つか例を挙げていただきたい。
- ・ 当社サービスの場合は、確認できる情報の範囲内で、過去に詐欺的行為や犯罪行為があったオーナー、公序良俗に反する内容は明確に禁止している。マルチ商法のようなものに関しても、禁止としている。また、医師による監修のない非科学的とされる健康情報も基本的に禁止としている。

オーナーではなくプラットフォームからコンテンツを提供するという規約となっており、金融や投資に関しては、プラットフォーム側で投資助言業等の免許を有していないので、オーナーが免許を持っていてもそうしたコンテンツは配信できないことになる。オーナーにはこうした点に注意した上で運営していただくよう対応している。

そのほか、明確に禁止していなくても、プラットフォームのブランドイメージに影響がありそうな内容に関しては、開設審査の段階で不適格とする場合がある。

- ・ 当社サービスにおいては、基本的にオーナー候補を選定しオンラインサロンの開設をオファーする。オーナー候補を選定する際の基準については、まずは継続してオンラインサロンを運営していただける方で、その方々の活動の経歴や専門性の高さを重要視している。人気がある、短期的に収益が得られるといった観点では選定していない。

また、5G が浸透し通信環境が変化する中で、より深化したコミュニケーションを取れるような場の提供を目的としているため、コミュニケーション重視や、プロジェクト型等のように、メンバー、オーナーに楽しんでいただくという点に重きを置いてきた経緯がある。起業やビジネス系、ネットワーク系にアプローチをしてこなかったというのが実情。ただし、ユーザーの声を聞けるようになり、スキルアップ型については今後検討していきたいが、届出、認可、免許が必要となる可能性があるものは、現状は禁止事項としている。ただし、寄付、チャリティーに関しては既にクラウドファンディング等のプラットフォームが確立されているので、そういった正規の方法で資金調達等、寄付行為をされて、それをオンラインサロン内で告知するという手法に関しては、現状特に禁止していない。

- ・ 資料1について、オンラインサロンに特化した法律はないと説明があったが、ユーザーが会費という形でお金を払い、それに対してオーナーがコンテンツやサービスを提供するので、一般的には特定商取引法の通信販売に該当するのではないか。その際、販売者はプラットフォーム事業者かオンラインサロンのオーナーか。
- ・ 当社サービスにおいては、プラットフォーム側がコンテンツを提供するので、ユーザーとプラットフォーム事業者が直接契約し、オーナーからはコンテンツを仕入れているような立てつけでの規約で運営している。
- ・ 当社サービスにおいては、特定商取引法の表示や実際の販売する主体としてプラットフォーム側が通信販売でコンテンツを販売するという立てつけとなっている。
- ・ インフルエンサーからの消費生活相談が最近目につくようになってきた。オーナー側として企業もいれば、個人のインフルエンサーのような方もいると思うので、オーナー側の苦情や悩みに対してどのように対応しているか。

ユーザーの希望どおりではなかった場合、無料期間や1か月で退会できるのであればそこまでトラブルは発生しないかと思うが、オーナーとメンバーとの間の契約で例えば6か月は契約を解除できない等、縛りを設けた契約をするケースがあるのか。また、解約したい場合にどういう対応となるのか。

オーナー側の本人確認をどのように行っているか。プラットフォームが詐欺等の決済の手段に悪用されるような可能性を懸念しているので、差し支えなければ教えてほしい。

- ・ 当社サービスでは、開設時に弊社の担当者がやり取りをさせていただくので、まずその担当者が開設当初の相談を受ける。運営中に関しても、問合せ窓口、メールでも随時相談を受けられるようになっている。また、ユーザー向けの24時間365日対応のサポートセンターはオーナー用にも別で窓口を用意している。

解約については、基本的には1か月ごとの月額形式のオンラインサロンの場合、いつでも退会できるようになっているので、ウェブサイトの退会ボタンからフローを踏んでいただければ退会できる。一方、3か月や6か月限定で、レッスン型のようにカリキュラムがあり1か月ごとにコンテンツが更新され、3か月や6か月レッスンを受けることで技術、スキルが習熟できるようなスタイルのものが多く、基本的には最初一括で支払うケースが多い。ただし、オーナーが途中で、やむを得ない事情でやめることになってしまった等という場合には、以降の分を返金させていただくという手続をイレギュラーな対応として行うことができる。

オーナーの本人確認については、企業の場合は謄本等を御提出いただいている。個人の場合は身分証明書のコピーも取得し、弊社で確認している。

- ・ 当社サービスでは、オーナーのトラブル対応窓口については、現状オンラインサロン数が非常に少なく、全てのオーナーに弊社の担当がついているので、何かあればオーナー担当に言っていただくというのが基本になっている。逆にそうした点を一番の強みとしており、オンラインサロン開設以降も定期的にコミュニケーションを取って、よりよいサロン運営をしていくための御提案をさせていただいている状態なので、クレームやトラブルに関しても、まずはオーナー担当に来る。そのクレーム、相談、トラブルに関しても基本的にはチーム内で全て明文化して共有し、それに対して1つ1つ改善していくというようなフローができているので、受けただけで終わってしまうということもないようにしている。

解約については、今は基本的には月単位での決済になり、一番高額のもので1万円。1000円から2000円程度のものが一番多く、それに対する返金の要求は発生したことはない。当社サービスの利用規約には、基本的には返金はしないと明記している。

オーナーの本人確認については、現状はオーナー登録申請書で、基本的には住所、電話番号、連絡先、口座情報等を契約書とは別に御提出いただいているという状況。それらを確認するような身分証明書の御提出を今はいただいていないので、状況を鑑

み検討していきたい。

- ・ 悪用されてしまうともったいないので、オーナーの本人確認についてはぜひ御検討いただきたい。
- ・ 事業者間の連携について、悪質なオーナーはプラットフォームやオンラインサロン運営事業者を渡り歩いていくことがあるかと思う。事業者間での情報共有や連携はしているか。

また、悪質なオンラインサロン運営事業者もかなり目立つような状態になっているが、どのような対策をお考えか。恐らく、悪質な事業者がこの業界から退去していただかないことには、オンラインサロンビジネスそのものに対する信頼性を失ってしまうのではないか。

- ・ 事業者間の連携について、現在のところはできていない状態。プラットフォーム間での連携は1つの防止対策にはなと思うので検討はしていきたいが、問題のある、もしくは問題のありそうな個人や団体の基準がまだ弊社独自のものなので、連携できるか難しいところがある。また、問題がありそうなものに関しては共有してもいいと思うが、ビジネス上どういった方にオンラインサロンを開設していただくか、弊社からもお声がけしながらやっているケースもあり、そうしたアウトバウンドで声をかけているところに問題があるところは弊社の場合はないが、なかなかそうした情報共有がビジネス上難しい。

悪質な運営事業者については、プラットフォームでなくても、世の中にあるツールを組み合わせれば独自でオンラインサロンを開設することができると資料1の説明にもあり、要注意だと思っている。連携しても結局個人で始めてしまう可能性があり、そうした独自でやられているところへの対策については本日御相談できたらと思っている。もちろん業界団体の設立等いろいろな手段はあると思うが、まずは我々のプラットフォームでの水際対策、レギュレーションをしっかりと整備してユーザーに安全、安心を担保しながらコミュニティを楽しんでいただける環境を提供することに今は集中している。昨今の報道等でも一律で語られてしまうのが我々としても非常に残念なので、抑止できる手段があるのであれば、全面的に協力させていただきたい。ただし、現状は具体的なアクションが取れていないので、今後検討していきたい。

- ・ 弊社の事業はまだ規模も小さく、まず自分の事業に注力しているという段階。ただし、昨今市場が大きくなる中で我々のシェアはごく一部ではあるが、個人のオンラインサロン運営者の影響力を非常に感じている。個人でオンラインサロン運営をしている方々が幾つかトラブルを発生させて、それがメディアの方に取り上げられてオ

ンラインサロン全体のイメージになっていると思う。今回御指摘いただいて我々に何ができるかは課題だが、事業者間の連携やプラットフォームを提供する事業以外のものに対する影響力やアプローチはこれまで持っていなかったが、視点として非常に重要だと感じている。

- ・ 資料2において、もうけ話やオンラインサロンの中での勧誘といった消費者トラブルが発生していると説明があった。そうした中で、各オンラインサロンで、例えば会員ページでの注意喚起や、オーナー及びユーザー向けの定期的な啓蒙、啓発のような働きかけはされているか。
- ・ 当社サービスでは、利用規約にもうけ話や勧誘は禁止行為として記載されている。また、各入会ページにも規約および注意事項を記載している。ただし、現状そういったトラブルがなく運営しているという実情もあることから、弊社として注意喚起等現状では行っていない。
- ・ 当社サービスでは、開設をオファーする段階でオーナー候補を調べているので、そういったトラブルは今まで表面化したことがない。ただし、徐々にオンラインサロン数が増えている現状で、もう少しオーナーと我々でいろいろな情報交換を行うため、オーナーに情報発信するメーリングリストの運用を開始予定。注意喚起だけではなく様々なサービス向上に関する情報を含めて発信し、オーナーとの交流を密に図れればと考えている。
- ・ 今日参加されている2社は、しっかりとした審査や悪質な業者の勧誘の狩り場にならないような対策を取られているかと思う。野良サロンのような、ある種オンラインサロンという単語のイメージを下げるような悪用している人たちが残念ながら存在している事実はあると思う。業界をリードする企業の方々には、自分たちの会社ではもちろん、自分たちが実施していることをより知ってもらい、「必ず稼げる」「入会金が幾ら絶対必要」といった勧誘をしてくるオンラインサロンは使わずできれば2社のような対策を実施しているサービスを使うよう啓蒙していただくと、「オンラインサロンは安心して使える」と思われ、マスコミも健全化に向けてどういう取組をしているのか取材してみようというよい方向に流れていくと思う。
- ・ 現状は実施していないが、弊社はオウンドメディアもあり、記事として出せる用意はある。昨今の報道や状況を受け、注意喚起等掲載準備を進めているので、一定の情報があるコンテンツをどこかのタイミングで提供できればと思っている。
- ・ 資料2の説明におけるトラブル事例については、プラットフォームを介さないオンラインサロンの相談が多いのか。

- ・ 寄せられた相談を見ると、プラットフォームに関する相談はかなり少ない印象であり、プラットフォームを介さない独自型オンラインサロンのほうが多く見られるという印象である。
- ・ 現状においては自主的対応の注視というよりは、悪質運営者対応として観察していく方がいいと思う。
- ・ 悪質運営者対応については、自主的対応でも啓発や情報共有等できることはあると思うが、悪質運営者対応に対して責任を持たなければいけないのは一義的には法執行機関だと思う。
- ・ オンラインサロンには、荒らしがない、悪口を言われぬというメリットはあると思う。他方、潜行性、オープンになっていないので、悪いこともしやすい面があり、そこが悪い人たちに利用されていると思う。業務提供誘引販売やステルスマーケティングをやりやすく、なかなか見つからないという問題があると思う。法执行的にも難しい面はあるが、やはり少数の人が人気のないところでトラブルに遭うような消費者被害が発生するおそれがあるのではないか。

第41回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧(敬称略)

令和3年5月31日

○消費者庁

ないとう	しげお	消費者政策課	課長
内藤	茂雄		
あらかき	かずあき	消費者政策課	課長補佐
新垣	和紀		
やばな	ひろたか	消費者政策課	政策企画専門職
矢花	弘嵩		

○関係行政機関(国・地方)

きよかわ	としゆき	警察庁	生活安全局	情報技術犯罪対策課	対策防犯第二係	警視
清川	敏幸					
すえとみ	けいいち	警察庁	生活安全局	情報技術犯罪対策課	対策防犯第二係	係長
末富	啓一					
なかむら	ゆき	東京都	生活文化局	消費生活部	取引指導課	表示指導担当
中村	有希					
ふるかわ	えりこ	東京都	消費生活総合センター	相談課	相談総括担当	統括課長代理
古川	絵里子					
はせがわ	ちゆみ	東京都	消費生活総合センター	相談課	相談員	
長谷川	智弓					

○事業者団体

いしかわ	やすひろ	公益社団法人	日本通信販売協会	消費者相談室	室長
石川	康博				
てらだ	しんじ	一般社団法人	モバイル・コンテンツ・フォーラム	常務理事	CP委員会 消費者担当
寺田	眞治				
かさい	ほくと	一般社団法人	日本アフィリエイト協議会	代表理事	
笠井	北斗				

○消費者相談関係団体等

さわだ	としこ	一般社団法人	ECネットワーク	理事
沢田	登志子			
はらだ	ゆり	一般社団法人	ECネットワーク	理事
原田	由里			

○オブザーバー

もり	りょうじ	弁護士法人	英知法律事務所	弁護士
森	亮二			
ごみ	たかし	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社	政策研究事業本部	主任研究員
五味	崇			
しらふじ	かおる	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社	政策研究事業本部	主任研究員
白藤	薫			
まるやま	ともみ	三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社	政策研究事業本部	研究員
丸山	知美			
かとう	れいこ	独立行政法人	国民生活センター	相談情報部 相談第2課 課長
加藤	玲子			
たまき	ゆうすけ	独立行政法人	国民生活センター	相談情報部 相談第2課
玉木	祐介			
かんべ	ひろゆき	独立行政法人	国民生活センター	相談情報部 相談第2課
神辺	寛之			
ふじかわ	みか	独立行政法人	国民生活センター	相談情報部 相談第2課
藤川	美夏			
やぶた	ともこ	独立行政法人	国民生活センター	消費生活相談員
薮田	朋子			
とよよし	たつや	合同会社	DMM.com	オンラインサロン事業部 事業部長
豊好	竜弥			
にしむら	たく	合同会社	DMM.com	執行役員 コーポレート室 室長
西村	拓			
おかざわ	しゆんすけ	株式会社	エムティーアイ	ライフ・エンターテインメント・スポーツ事業部
岡沢	俊介			
				デジタルコンテンツ研究企画室
いしかわ	なおき	株式会社	エムティーアイ	ライフ・エンターテインメント・スポーツ事業部
市川	直樹			Music.jp 事業部 事業部長