

インターネット消費者取引連絡会における 検討の進め方について

消費者庁消費者政策課

平成23年7月28日

消費者庁におけるこれまでの検討について

インターネット消費者取引研究会の開催(2010年8月～2011年3月)

インターネットを活用した消費者取引について、消費者の視点に立ち、事業者や行政の取組の在り方を整理するとともに、越境取引に係るグローバルな取組との連携について議論するなど、総合的な検討を実施。

インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向け特に重点的に取り組む事項

- ▶ 決済代行業者の名称、連絡先などの分かりやすい表示の仕組み(「登録制度」)をつくる
- ▶ インターネット取引に係る事業者が守るべき表示の留意事項を提示する
- ▶ 広告表示に対するネット上の監視活動を強化する
- ▶ 越境取引に関する消費者トラブルの解決に向けて各国消費者相談窓口間のネットワークをつくる
- ▶ 関係事業者、消費者団体等の参加を得て「インターネット取引連絡会」(仮称)を運営する

インターネット消費者取引連絡の開催

新たなサービスやビジネスモデルの動向や、相談事例から伺える消費者トラブルの傾向など、インターネット取引を巡る最近の課題について情報共有し、有効な対応方策について議論を行い、これらを基に消費者トラブルの発生・拡大の防止に向けて取り組むべき課題を各参加主体が持ち帰り、それぞれの役割のもとで責任をもって取り組む。

インターネット取引にかかる課題

インターネットにかかる技術やサービスの変化の激しさや、市場に多数のプレーヤーが存在するといった特性から、インターネット取引に関する消費者対応については、法規制に基づく対応だけでは、機動性を欠き、限界がある。

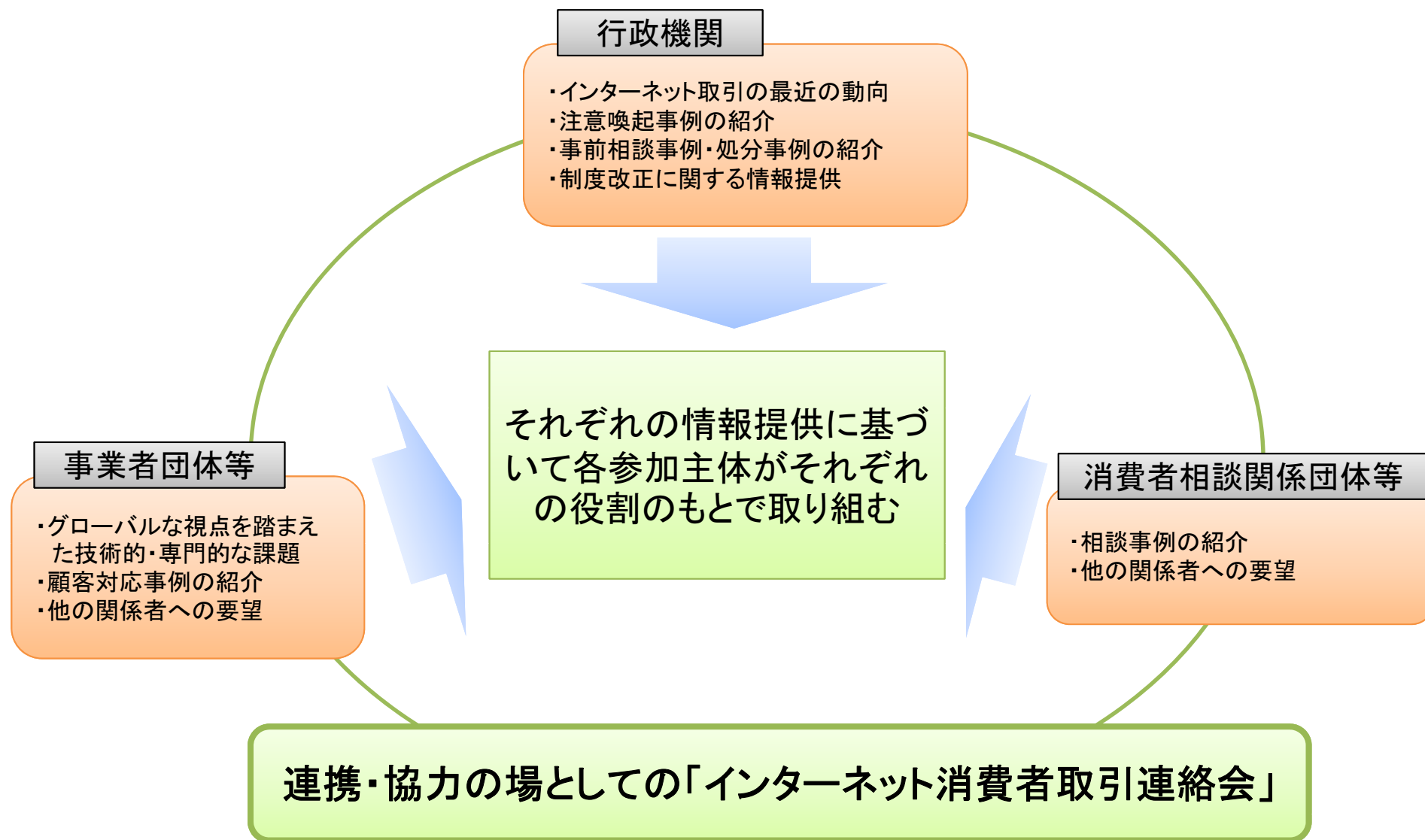
したがって、具体的な取組の検討や実施にあたっては、法規制に基づく対応だけでなく、事業者(団体)による自主的な対応も促しつつ、また、消費者自身の適切な対応も促しつつ、関係者が連携・協力して取り組んでいくことが重要である。

また、個人を含む小規模事業者については、モール事業者等が提供するサービス、システムを通じて販売を行うことも少なくない。このような事業者においては、消費者とのチャンネルとして取引の安全な環境を確保するというサービス、システムの提供者としての責任を積極的に果たしていくことが適当と考えられる。

このような観点から、行政の法執行に係る情報を事業者や消費者が共有し、今後の取組に生かすとともに、新たに発生が懸念される問題に対する関係者の問題意識の共有などを行う連携・協力の場作りを行うことが適当である。

このような観点から、行政の法執行に係る情報を事業者や消費者が共有し、今後の取組に生かすとともに、新たに発生が懸念される問題に対する関係者の問題意識の共有などを行う連携・協力の場作りを行うことが適当である。

インターネット消費者取引連絡会について



消費者庁及び国民生活センターによる注意喚起の実施状況①

悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！（平成22年9月1日公表）

－「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！－

主な相談事例

- ・「お金をあげる」といわれてメール交換したが結局もらえなかった。（「文字化け解除費用」などの名目でお金を請求するサイト）
- ・「芸能人が精神的にまいっているので励ましてほしい」と言われやり取りした結果、ポイント費用が高額になった。



消費者へのアドバイス

- ・インターネットで知り合ったメール交換の相手方を簡単に信じないこと。
- ・サイト業者がサクラを用いていることの証明は困難であり、お金を取り戻すことは難しい。

入札のたびに手数料が・・・！“ペニーオークション”のトラブルが急増（平成23年1月24日公表）

主な相談事例

- ・入札に没頭し、手数料ばかりかかってしまった。
- ・落札したものの高額請求に。
- ・サクラの可能性に不審。



消費者へのアドバイス

- ・利用は慎重に
- ・参加するなら、冷静な判断力を失わないこと
- ・一度“通貨”を購入すると返金されない
- ・不審なサイトは利用しない
- ・トラブルにあったら、消費生活センターに相談すること。

消費者庁及び国民生活センターによる注意喚起の実施状況②

ご存知ですか？共同購入型クーポンサイトに関するトラブル(平成23年2月9日公表)

主な相談事例

- ・共同購入型クーポンサイトの広告に出ていた写真と量や質等の内容が明らかに違う。
- ・共同購入型クーポンサイトを通じてエステのクーポン券を購入。購入後、予約を取ろうとエステ店に連絡すると「予約がいっぱいでできない」と言われた。



消費者へのアドバイス

- ・購入は慎重に。
- ・解約できないこともあるため、よく確認すること。
- ・トラブルにあったら消費生活センターに相談すること。

アダルトサイトの請求画面がパソコンに張り付いて取れない！(平成23年2月16日公表)

主な相談事例

- ・自ら検索したアダルトサイトに接続し、請求画面が張り付いた。
- ・動画サイトからアダルトサイトに接続し、請求画面が張り付いた。



消費者への主なアドバイス

- ・アダルトサイトの利用規約などの表示を十分に確認し、特に金額と利用期間を確認すること。
- ・安易に「はい」「YES」「OK」「入場する」「ENTER」などをクリックしないこと。
- ・アダルトサイトから容易にプログラムのダウンロード、インストールを行わないこと。

消費者庁及び国民生活センターによる注意喚起の実施状況③

震災に乗じたメールにご注意！（平成23年4月18日公表）

主な相談事例

- ・携帯電話に「地震速報」というタイトルのメールが届いた。メールを確認すると「詳細情報はこちら」とあったため、貼付けされていたアドレスをクリックしたところ、出会い系サイトにつながり、1万円を請求された。
- ・義捐金を募るメールが届き、民間ボランティアとして受け付けているという内容で、振込先が会社名義の口座になっていた。



消費者への主なアドバイス

- ・震災に関連した内容でも、心当たりのない電子メールの開封やその中にあるアドレスのクリックはよく考えてから行うこと。
- ・支援物資や義援金を募る電子メールが届いたとしても、募集している団体等の活動状況や用途についてよく確認する。義援金は、たしかな団体を通して送るようにし、その指定されている振込先が、たしかにその団体の正規の口座であるかも確認すること。

「震災に関連する悪質商法110番」の受付状況（平成23年6月11日公表） －開設後2カ月のまとめ－

主な相談事例

- ・震災後、避難所で生活しており、ストレスがたまり誰かと話したいと思った。携帯電話に届いた迷惑メールにアクセスして、出会い系サイトを利用した。メール交換するためのサイト利用料や直接相手とメール交換するための費用など、合計200万円支払ってしまった。



消費者への主なアドバイス

- ・有料メール交換サイトは、利用してしまうと返金が難しい場合があります。一時の気持ちに任せて利用しないようにしましょう。

消費者庁における行政処分等の実施状況について①

景品表示法

- ◆ 株式会社外食文化研究所に対する措置命令及びグルーポン・ジャパン株式会社に対する要請について(平成23年2月22日公表)

株式会社外食文化研究所が、グルーポン・ジャパン株式会社が運営するクーポン共同購入ウェブサイト「グルーポン」を通じて供給していた「バードカフェ謹製おせち」の取引について、ウェブページ上において、以下の通り、一般消費者に誤認される表示が行われていた。

・「メニュー内容」と記載の上33品のメニューを表示
・「10,500円 通常価格(税込)21,000円 割引率50%OFF 割引額10,500円」と記載



・33品のうち8品が異なる食材が用いられているものなどであった
・通常価格として記載されていた21,000円という価格は架空のものであった

消費者庁は、外食文化研究所に対し、景品表示法第4条第1項(同項第1号(優良誤認)及び同項第2号(有利誤認))の規定に違反するとして措置命令を行った。また、グルーポン・ジャパンに対し、クーポン共同購入ウェブサイト「グルーポン」における価格表示について、景品表示法違反を惹起することのないよう、留意してウェブサイト運営をするよう要請した。

- ◆ いわゆる「ペニーオークション」運営業者に対する措置命令について(平成23年3月31日公表)

いわゆる「ペニーオークション」サービスの取引について、「99%OFF」、「最大9割引！平均割引率はなんと約75%！」等、商品を著しく安価に手に入れることができると、また、商品の価格が著しく安価になると、一般消費者に誤認される表示が行われていた。

消費者庁は、同サービスを運営する事業者3社に対し、景品表示法第4条第1項(同項第1号(優良誤認)及び同項第2号(有利誤認))の規定に違反するとして、措置命令を行った。

消費者庁における行政処分等の実施状況について②

特定商取引法（平成22年度の処分のうち、インターネット関係の処分例）

- ◆ 株式会社ウインドに対する取引停止命令（6か月）について（平成22年4月9日公表）
いわゆるドロップ SHIPPING のサービスを提供する契約の締結について、相手方に、受注や問合せメールへの対応、入金管理等の簡単な仕事をするだけで確実に高収入が得られるかのように勧誘を行っていたもの。
- ◆ 株式会社IBに対する取引停止命令（12か月）について（平成22年7月9日公表）
いわゆるドロップ SHIPPING のサービスを提供する契約の締結について、相手方に、受注メールの確認と入金の確認等簡単な仕事をするだけで確実に高収入が得られるかのように勧誘を行っていたもの。
- ◆ 合同会社パルクに対する指示処分について（平成22年8月5日公表）
いわゆる出会い系サイトを運営しており、そのサイトの電子メール広告をするにあたり、事前に相手方の請求又は承諾を得ずに、その相手方となる者に対し電子メール広告を送信していたもの。
- ◆ 合同会社S・T企画に対する指示処分（平成22年8月5日公表）
いわゆる出会い系サイトを運営しており、そのサイトの電子メール広告をするにあたり、事前に相手方の請求又は承諾を得ずに、その相手方となる者に対し電子メール広告を送信していたもの。
- ◆ 株式会社BEARに対する指示処分（平成22年10月14日公表）
いわゆる出会い系サイトを運営しており、そのサイトの電子メール広告をするにあたり、事前に相手方の請求又は承諾を得ずに、その相手方となる者に対し電子メール広告を送信していたもの。また、表示が義務づけられている電子メール広告の提供を受けない旨の意思を表示するために必要な事項及び役務提供事業者に係る情報を表示していなかったもの。
- ◆ 株式会社国内保証援助会に対する業務停止命令（3か月）について（平成23年3月11日公表）
インターネット上にウェブサイトを開設し、同サイトにおいて消費者（保証人を紹介してもらいたい者）から申込みを受け、賃貸契約、融資契約等に必要となる保証人を紹介・斡旋するサービスを行うに当たり、誇大広告、債務履行の不当な遅延、顧客の意に反する申込み（申込み内容の確認・訂正機会の不備）を行っていたもの。

特定電子メール法（直近の処分例）

- ◆ 株式会社CyberFactoryに対する特定電子メール法違反に係る措置命令の実施（平成23年7月22日公表）
自己の運営するウェブサイトの広告又は宣伝を行う電子メールを送信するに当たり、受信者の同意を得ていなかったもの。また、広告又は宣伝を行う電子メールにおいて、送信者の名称を表示していなかったもの。

消費者庁における行政処分等の実施状況について③

健康増進法

◆ インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について

消費者庁では、健康増進法32条の2に基づく業務の一環として、インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示の監視業務を継続的に実施し、同条に違反するおそれのある文言等があった場合には、事業者に対し、表示の適正化を求めるとともに、ショッピングモール運営事業者への協力要請を行っている。

【直近の改善要請状況(平成23年6月6日公表)】

(1) 監視期間: 平成22年12月～平成23年3月

(2) 検索方法: ロボット型全文検索システムを用いて、キーワードによる無作為検索の上、検索されたサイトを目視により確認

(3) 検索キーワード: 「病者用」「糖尿病者用」「アレルギー除去食品」等の特別用途食品を除く食品にかかる特別用途表現等、「インフルエンザ予防」「花粉症予防」等の季節性疾病等の予防等の表現等

(4) 改善要請: 67事業者、117商品

【平成22年度実績】

監視期間	検索キーワード	改善要請
平成22年 6月～8月	◆医師の診断若しくは治療によらなければ一般的に治癒が期待できない疾病 (ガン、脳梗塞、動脈硬化、心臓病等)の表現 ◆特定保健用食品を除く食品に係る健康保持増進効果 (血糖値を下げる、脂肪が付きにくい、おなかの調子を整える等)の表現	175事業者、 302商品
平成22年 9月～11月	◆ダイエット食品等についての「最高」「絶対」「究極」等の強調表現等 ◆「特許取得」等の行政機関等が認めたような表現等	85事業者、 128商品

本連絡会のテーマ例

- ◆ 誇大広告や不当表示等の問題を潜在的に起こし得るようなビジネスモデル
- ◆ 最近、表示等について消費者相談や苦情が増えている分野
- ◆ 新たな技術、サービスの動向と、新たに発生が懸念され得る問題
- ◆ 違法の疑いがある行為や、生命・身体に危険を及ぼす可能性のある物品の売買をインターネット上で行っている事例
- ◆ 複数のプレイヤーが関与してサービスが組み立てられていることにより、消費者から見てトラブル解決が困難となっているようなビジネスモデル

等