

## インターネット消費者取引連絡会（第5回）議事要旨

1. 日時：平成24年5月15日（火） 15時～17時
2. 場所：経済産業省別館 1014会議室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：
  - (1) 発表
  - (2) 意見交換
  - (3) その他
5. 議事概要：
  - (1) について
    - ・ ソーシャルゲームプラットフォーム連絡協議会・樋口様から「ソーシャルゲームプラットフォーム連絡協議会の取組（資料1-1、1-2、1-3）」について説明。
    - ・ グリー株式会社・相川執行役員から「グリー株式会社お客様対応に関する最近の取組み（資料2）」について説明。
    - ・ 株式会社サイバーエージェント・横田本部長から「サイバーエージェント『Ameba』の健全化取組みについて（資料3）」について説明。
    - ・ 消費者庁・片桐課長から「いわゆる『カード合わせ』の方法を用いた懸賞による景品類の提供について（資料4）」について説明。
    - ・ 警察庁・青木補佐から「不正アクセス行為の禁止等に関する法律の一部改正について（資料5）」について説明。
    - ・ 消費者庁・片桐課長から「インターネット消費者取引に係る景品表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項の一部改定（資料6）」について説明。
    - ・ 消費者庁・山崎課員から「インターネットを通じた海外ショッピング時のトラブルと注意すべき5つのポイント（資料7）」について説明。

### (2) について

メンバーからの発表を踏まえ、意見交換。主な発言は以下の通り。

### <ソーシャルゲームについて>

#### 【コンプリートガチャ関連】

- ・ 「コンプリートガチャ」で得られるアイテムが景品表示法上の景品に該当すると判断したのか。運用基準を改定するのは意外。告示を改正することも考えられるのではないか。
- ・ 景品の該当性については現在検討中。運用基準の改定については、告示のルールを変えるのではなく、ルールの考え方を明確にしたいという趣旨。
- ・ 景品表示法上「取引に付随する」とあるが、「コンプリートガチャ」の場合、消費者からすれば、単なるアイテムの購入の「取引」というより、（絵合わせでもらえる）レアアイテムを購入することを目的に「取引」しているようにも見える。「取引」が、ガチャで出るアイテムなのか、最後のレアアイテムなのか告示上のポイントではないか。
- ・ 「コンプリートガチャ」の取りやめによって、既にアイテムを収集している消費者に対

する対応はどうなるのか。

- ・ 「コンプリートガチャ」は、一般的に期間限定のキャンペーンとして実施している企画なので、元々5月までで終了する予定であったものが多い。期間が予定より少し短くなるものもあるが、周知期間を設けているので特に問題は発生していない。
- ・ 通常の「ガチャ」の今後の取り扱いはどうなるのか。ソーシャルゲームプラットフォーム協議会6社以外の対応はどうなるのか。
- ・ 相談現場からの声を受け止めて対応した事業者及びそのきっかけを作った行政機関に感謝する。課題は残っているが、今後も継続的に意見交換できる場を事業者サイドで作っていただいたのはありがたい。他方、景品表示法の取扱いに関しては、前回連絡会以降、今回の報道に至るまでのプロセスに関し、行政側からの説明が不足しているのではないかと考え方を示すのは良いが、解釈の幅がいつの間にか広がるのではなく、関係者を交えて、影響度合いについてもきちんと議論をした上で、告示そのものを見直す方が事業者にとっても良いのではないかと。

### 【RMT 関連】

- ・ アイテム交換の場を提供しているところがある一方で、事業者側は、規約違反と言っている。関係者間で問題点を整理してほしい。
- ・ アイテム交換の機能が全くなくなれば、オークションサイトに出品されることはない。その機能をなくす予定はあるのか。
- ・ アイテムの交換自体は、コミュニケーションが目的である SNS の良さだが、一定の条件に該当する利用者との交換を抑制するなどの対策を行っている事業者もある。
- ・ オークションサイト運営事業者が特定キーワードや商品ジャンルを禁止すれば、オークションサイトで出品も落札もできなくなるのではないかと。
- ・ オークションサイトの運営事業者が自主的に取り組める対策もあるのではないかと。
- ・ SNS 事業者が運営するオークションサイトでは、ソーシャルゲームのアイテムが出品されていない。
- ・ オークションサイト運営事業者としては、主要な SNS 事業者と継続して協議しているが、このサービスそのものに厳格な年齢確認をしていない、カードに交換機能をつけている、射幸心を煽るといった、システム設計上の問題があるのであり、それを根本的にどうするかということをおもひで考えていくことがいま一番大切で、オークションサイトの運営事業者だけが RMT 対策に取り組めばそれではよいとは言えないのではないかと。オークションサイトへのアイテムの出品さえできなくなればよいとの方向に議論が行ってしまうのは問題のすり替えであり、同種の事案が将来発生しないようにするためにも、SNS 事業者が過剰な経済的な価値を発生させてしまうような仕組みを止めるといった根本的な対策を含めた総合的な対策が望まれる。

### 【アカウント停止関連】

- ・ アカウントが停止された場合の再開プロセスを事業者が設けたことは評価したい。そのプロセスにおいて、消費者が「覚書」や「本人確認書類」を送付することになっているのはなぜか。
- ・ 事業者としては、厳正に取り組まなければならない、危険な行為を行う利用者が再入会を繰り返さないように、利用者本人による「覚書」と確認のための書類を送付して頂いている。
- ・ RMT を行ってアカウント停止になった利用者からの申立てによって再開させるのか。

## 【その他】

- ・ 近日中にサービスを終了するソーシャルゲームであるにもかかわらず、そのことが消費者にとって分かりにくいことがある。事業者は、もっと分かりやすく表示すべきではないか。
- ・ それぞれのアイテムが出現する確率の表記については、今後の検討課題として認識。
- ・ 今回の報道で事業者の株価が急落したなどの話もあるが、連絡会の役割は、事業者や経済の心配事ではない。しかしながら、仮に遡及的に違法であったことに言及されて、さらに株価が下がると、一番ダメージがあるのは個人の投資家ではないか。そういう点にも配慮すべき。

## ＜その他発表について＞

### 【海外ショッピング関連】

- ・ 相談現場の現場からすると、海外ショッピングに関する相談が増えており、今後も増えるのではないかと考えている。
- ・ 海外ショッピングは、決済の問題とも関連するため、消費者庁越境消費者センター（CCJ）と決済代行業者登録制度が連携し、総合的な対応をするべきではないか。
- ・ CCJと消費生活センターでは、それぞれ得意分野がある。クレジットカード会社へのチャージバック要請などは、消費生活センターに一日の長がある。お互いが連携・協働して対応できるよう、引き続きのご協力をお願いしたい。

### 【ロコミサイト関連】

- ・ 経営者自身がユーザーであるかのように装い、自分の店のロコミの投稿を行った場合は、ロコミ投稿の代行業者が投稿を行う場合と同じことが言えるのか。
- ・ 経営者が行っても、優良誤認が認められれば同じと考えられる。
- ・ いわゆる「ステルスマーケティング」について、広告を広告でないかのように表示すること自体については、景品表示法の問題ではない。

### 【不正アクセス関連】

- ・ 資料2に関連して、「パスワード・電話番号・メールアドレスは聞かない&教えない」と記載されているが、不正アクセス禁止法との関係はどうなるのか。また、メールアドレスや電話番号を教えるということは一般的にありうるので、それ自体が悪いことのように書かれるのは適切ではないのではないか。
- ・ 当該表記は、18歳未満の青少年向けであるため、わかりやすい表現にしている。
- ・ 他人のID、パスワードを勝手に第三者に教える行為は、原則として不正アクセス禁止法で禁止されているが、自分のID、パスワードを教える行為は、不正アクセス禁止法上は何の規制もかかっていない。

以上

第5回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

○消費者庁

かわかみ いちろう  
川上 一郎 消費者政策課 財産被害対策室長  
みずま あきら  
水間 玲 消費者政策課 政策企画専門官  
やまざき まい  
山崎 舞 消費者政策課  
まつもと やすひろ  
松元 泰裕 消費者政策課 政策調査員  
かたぎり かずゆき  
片桐 一幸 表示対策課長

○関係行政機関（国・地方）

あおき あつお  
青木 篤郎 警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐  
よしだ ひろき  
吉田 裕紀 警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 係長  
まつお かずと  
松尾 和人 警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 係長  
おかい はやと  
岡井 隼人 総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 課長補佐  
まつい まさゆき  
松井 正幸 総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 課長補佐  
たけだ みまき  
竹田 御真木 経済産業省 商務情報政策局 情報経済課 課長補佐  
たかはし さとし  
高橋 聡 経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課 課長補佐  
しまがみ せいじ  
島上 聖司 経済産業省 商務流通グループ 消費経済企画室長  
まつした ひろこ  
松下 裕子 東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課長  
にしお ゆみこ  
西尾 由美子 東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 表示指導係長

○事業者団体

やしろう しゅういち  
八代 修一 公益社団法人 日本通信販売協会 消費者相談室長  
かまた ままきこ  
鎌田 真樹子 一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム  
消費者委員会 委員長  
かさい ほくと  
笠井 北斗 日本アフィリエイト交流振興会 代表  
すずき たまよ  
鈴木 珠代 日本アフィリエイト交流振興会

○消費者相談関係団体等

さわだ としこ  
沢田 登志子 一般社団法人 ECネットワーク 理事  
はらだ ゆり  
原田 由里 一般社団法人 ECネットワーク 理事  
いまい ゆうぞう  
今井 勇蔵 東京都消費生活総合センター 相談課長  
ますだ えつこ  
増田 悦子 東京都消費生活総合センター 相談課 主任相談員

○オブザーバー

こが ゆか  
古閑 由佳 ヤフー株式会社 法務本部 法務部長 兼 政策企画室マネージャー  
かたおか やすこ  
片岡 康子 楽天株式会社 渉外室 渉外課  
兼 総務管理部 ブランド維持活動グループ マネージャー  
もり りょうじ  
森 亮二 弁護士法人 英知法律事務所  
ひぐち かつや  
樋口 勝也 ソーシャルゲームプラットフォーム連絡協議会  
あいかわ しんたろう  
相川 真太郎 グリー株式会社 執行役員 事業推進本部長  
よこた じゅん  
横田 淳 株式会社サイバーエージェント 経営本部 経営本部長  
かわむら あや  
川村 綾 株式会社サイバーエージェント 経営本部 法務室 シニアマネ

—ジャー