

インターネット消費者取引連絡会（第9回）議事要旨

1. 日時：平成25年6月6日（木） 14時～16時30分
2. 場所：中央合同庁舎第7号館9階904号室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：
 - (1) 発表
 - (2) 意見交換
5. 議事概要：
 - (1) について
 - ・ 一般社団法人ECネットワーク・原田理事から「アプリ等に関するトラブル（資料1）」について説明。
 - ・ 一般社団法人日本オンラインゲーム協会・川口事務局長から「日本オンラインゲーム協会のスマートフォンゲームアプリ対策（資料2）」について説明。
 - ・ ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社・広田部長から「ネイティブアプリにおける未成年者保護への取り組みについて（資料3）」について説明。
 - ・ 株式会社コロプラ・橋詰マネージャーから「当社サービスの安全性・健全性維持向上策について（資料4）」について説明。
 - ・ iTunes株式会社・小松法務担当部長から「本日のプレゼンテーションについて（資料5）」について説明。
 - ・ グーグル株式会社・松内様から「第9回インターネット消費者取引連絡会発表資料（資料6）」について説明。
 - ・ 消費者庁消費者政策課・大和田政策調査員から「消費者が実行すべきポイント～「ソーシャルゲーム」、ロコミ（サイト）、「サクラサイト」について（資料7）」について説明。
 - ・ 消費者庁消費者政策課・大和田政策調査員から「いわゆる「脱法ドラッグ」の通信販売サイトに対する特定商取引法に基づく集中的な取締りについて（資料8）」について説明。
 - ・ 消費者庁食品表示課・金子食品表示調査官から「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（平成24年10月～12月）（資料9）」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。主な発言は以下のとおり。

<ネイティブアプリ（ゲーム）について>

【デベロッパーの連絡先の明確化】

- ・ 業界団体等との連携により、連絡が取りやすくなった（アプリを作る）デベロッパーもあるが、しかし、依然として、連絡先を明示していないデベロッパーも多く、満足に話すらできないケースもある。
- ・ 業界団体としては、求めに応じて、各デベロッパーの窓口を紹介しているが、デベロッパー側も改善の余地は十分にある。

【第三者機関によるデベロッパーへの審査】

- ・ ソーシャルゲームの業界団体の場合、第三者機関がガイドラインの遵守状況を審査している。アプリゲームについても第三者機関に審査させてはどうか。
- ・ ソーシャルゲームと違い、対象が多いという実態があるが、将来的には、何らかの対応策を検討しなければならないと考えている。

【デベロッパーと決済プラットフォームの責任分担】

- ・ 資料2（「日本オンラインゲーム協会のスマートフォンゲームアプリ対策」）の中で、デベロッパーと決済プラットフォーム間でコミュニティが円滑ではないとあるが、具体的にどのようなことか。
- ・ 返金対応について、利用者は、デベロッパーに全責任があると思っているが、デベロッパーが決済プラットフォームに交渉している最中に、決済プラットフォームがデベロッパーに連絡なく独自に返金に応じる場合があり、その場合、デベロッパーが経緯を把握できない状況になる。同様の話を複数の会員企業から聞いている。
- ・ 最近では、以前に比べれば、デベロッパーや決済プラットフォームによる消費者への対応が多少スムーズになっているが、決済プラットフォーム毎に消費者対応に関するデベロッパーとの規約が違うため、消費者には分かりづらい。
- ・ 返金対応について、関係するデベロッパーに許可なく行うケースはあるか。
- ・ デベロッパーとの規約に基づき、購入から一定時間以内であれば、当社の裁量で返金することが可能であり、実際に行うこともある。そのタイミングを過ぎると、当社に返金を決める権限はない。
- ・ 当社は、自社の裁量で返金対応に応じている。利用者が、間違っ購入してしまうこともあるため、再発を防ぐために、対応の際には、ペアレンタルコントロール等の課金利用を制限する方法等を利用者に伝え、啓発を図っている。また、個々の返金の申立てに適切に対応するため、有効な申立てであるかどうかについて、ケースごとに慎重に判断している。
- ・ 「個別の店舗との取引によって生じた損害について、モール事業者は原則として責任を負わない」とされているモール事業者とは異なり、決済プラットフォームのみが利用者情報を所持しており、利用者から返金要請があった場合にもデベロッパーの意向を聞かずに応じることが可能な場合もあるとなると、どちらが実質的な売主なのかということになり、その場合、決済プラットフォームが売主に準じた責任を負うのは法律上十分あり得るのではないかと。もちろん、事業者間の規約で決済プラットフォームが売主として返金対応をすとなっているのであれば、それでも問題はない。個人的には、消費者対応は、デベロッパーと決済プラットフォームで一体となって対応し、デベロッパーと決済プラットフォーム間で内部負担を決めておけば良いのではないかと考える。
- ・ 各決済プラットフォームで立ち位置が違うのではないかと。それぞれ、売り場を提供している、又は、売主として販売しているという整理でよいか。
- ・ 当社は、売主であるデベロッパーとユーザーとの仲介をしているイメージ。
- ・ 当社は複数のモデルに基づき、様々な種類のコンテンツを販売しており、商品・サービスにより、様々である。アプリケーション等はエージェントモデルを用いており、売主はデベロッパーで、当社はその仲介をしていることになる。

【未成年者への課金トラブルへの対応】

- ・ 未成年者の課金上限額の設定等をして、すり抜ける未成年者はいる。それが、判断能力が未熟な未成年者というものであり、更なるシステムの改善が必要ではないか。
- ・ 当社は、決済プラットフォームのマーケットにゲームアプリを提供しているだけなので、利用者情報を一切把握できない。したがって、利用者から相談があっても見極めることができず、対応に苦慮している。未成年者保護対応については、可能な範囲でしっかりと実施しているが、できない範囲については、決済プラットフォームと連携する必要がある。
- ・ 当社は、昨年の早いタイミングから未成年者保護対応を既に進めており、できる限りのことは実施していると考えている。ただし、体系的な対策をどれだけ取ろうとも、利用者が、生年月情

報の確認画面で嘘をつこうと思えば、できてしまう。では、ゲーム開始時に免許証等証明書類の提示を求めるかと言えば、それも現実的ではない。利用者の利便性、個人情報を入力することに対する抵抗感等とのバランスも考えて対策しなければならない。

- ・ アプリ内での課金の機能をデベロッパーに提供した時点では、デベロッパーがどのような活用をするかは予測しきれず、マーケットの状況に応じて、迅速に対応してきた。消費者保護の取組の一方で、デベロッパーが新しい魅力的なサービスを開発しやすい環境も作っていきたい。当社は、その両方が両立するように中立の立場にいると認識している。また、利用者のニーズも様々であり、カスタマイズできる仕組みも作っている。本日の業界団体や事業者の発言については、持ち帰り精査したい。
- ・ イノベーションを大事にしながら、利用者の体験も充実させたい。今後、PCとスマートフォンの境界線がなくなると、インターネットをどのように利用していくかという課題になる。当社は未成年者によるプラットフォームの利用を制限しているが、不正を働く未成年者がいる可能性はある。年齢を偽って利用しているケースもあり得る。当社の相談窓口には「未成年の子が間違えて購入した」という相談も寄せられるが、実際に子が購入したか、間違ったかということは分からないことも多い。不正の可能性が高いケースは、利用者とデベロッパーのどちらを守るべきか常に模索しながら対応している。
- ・ 電子消費者契約法のように、「事業者が十分な対応をしている場合は、事業者が有利になる」、他方で「事業者の対応が不十分だった場合は、消費者が有利になる」という考え方を採用してはどうか。未成年者に対して、詐術等を行ったらどうなるかを事前に警告することも必要ではないか。それによって、事業者自身のリスクヘッジにもつながるのではないか。
- ・ 資料1（「アプリ等に関するトラブル」）の相談事例の中には、未成年者が保護者のクレジットカードを無断で利用したという事例があるが、これについては、保護者もカードをしっかりと管理する必要があるのではないか。その上で、事業者がどのような対策を取り得るのかということではないか。モラルハザードが広がれば、最終的には利用者の負担になってしまうのではないか。
- ・ 同感であり、決済プラットフォームからパスワード設定等のオプションが与えられているのであれば、クレジットカードの使用については、消費者側で考えなければいけない問題でもある。

【消費者への啓発】

- ・ 決済プラットフォームには、毎月の定額贈与機能等の消費者保護にもなる仕組みがあるが、消費者により分かりやすく表示する必要があるのではないか。
- ・ この問題は、アプリ内課金がスタートした時から考えてきた。保護者への啓発活動が最善の取組と考え、この度、トップページに「FAQ」を掲載し、周知を図るようにした。
- ・ フィチャーフォンと最近普及しつつあるスマートフォンの仕組みは異なるが、利用者の成熟度に日本と海外とで違いがあるのか。
- ・ インターネットに関するリテラシーは、海外の利用者の方が高い印象を持っている。だからこそ、国内の消費者のリテラシーの向上を図らないといけないのではないか。
- ・ 日本人は、インターネットを携帯電話から利用しているケースが多いためか、セキュリティに関する危機感が低いと感じる。
- ・ 当社は、全世界でサービスを提供しており、一貫した体験を提供し、必要な啓発活動を行っている。日本と諸外国とのリテラシーの特別な差は認識していない。
- ・ 各社の説明により、様々な消費者保護の仕組みを用意されていることを認識したが、保護者はそれを認識しているのか疑問。現状では、保護者にウェブサイト上のみで情報提供しても届かない可能性が高い。現実社会での普及啓発もお願いしたい。
- ・ インターネットに触れる機会が少ない保護者にどう伝えるか重要な課題だと思うので検討したい。
- ・ これまでも検討してきた課題。本日の連絡会を契機に会合を開催したり、世界各国とも色々なアイデア等を共有しながら、啓発活動について考えていきたい。アイデアがあれば今後も聞かせてほ

しい。

【国際的な課題認識】

- ・ 米国のFTC（連邦取引委員会）が昨年末に公表した報告書では、「米国内でも課金可能なアプリが増加しており、保護者が子供によって多額のアプリ内課金が可能ということを理解していない可能性がある」と指摘されている。英国のOFT（公正取引庁）は、今年4月、アプリゲームについて、法令で禁止されている子供への「直接的な勧誘(direct exhortations)」の該当性等の不公正な課金圧力について調査(investigation)を開始すると発表している。これらの動きから国際的にも同様の問題が起きていることが考えられる。また、日本の利用者は国際的に見てどのような位置付けか。先進的なのであれば、今後、世界的に同じような課題が発生するのではないか。
- ・ 日本は先進的であると認識している。特にゲームの洗練度は、世界水準で見ても非常に高い。世界に打ち出せる素晴らしいレベルである。他方で、これまでに無い洗練された新しいゲームが多く提供されることで、利用者の不安やトラブル等にもつながる。今回指摘された課題は、世界中に同様に起こる可能性がある。
- ・ 同感である。日本の利用者は他国より進んでいる。このような問題は、以前からも認識し、取り組んできたが、やはり、保護者への啓発活動が最善の取組ではないか。

第9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

むらやま 村山 裕
いしがみ 石上 庸介
みずま 水間 玲
やまざき 山崎 舞
おおわだ 大和田 亮太
かねこ 金子 智門

消費者政策課 課長
消費者政策課 企画官
消費者政策課 政策企画専門官
消費者政策課
消費者政策課 政策調査員
食品表示課 食品表示調査官

○関係行政機関（国・地方）

こたに 小谷 寛
かまた 鎌田 俊介
やぶした 藪下 裕介
なか 仲 舎菜子
あかばね 赤羽 朋子
たにがわ 谷川 肇

警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐
総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 課長補佐
総務省 総合通信基盤局 消費者行政課
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
東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 課長
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 八代 修一
かまた 鎌田 真樹子
きはら 岸原 孝昌
かさい 笠井 北斗
すずき 鈴木 珠代

公益社団法人 日本通信販売協会 消費者相談室長
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
一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム 常務理事
日本アフィリエイト協議会
日本アフィリエイト協議会

○消費者相談関係団体等

はらだ 原田 由里
あべ 阿部 耕治
ますだ 増田 悦子

一般社団法人 ECネットワーク 理事
東京都消費生活総合センター 相談課長
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 古閑 由佳
わたなべ 渡邊 幸義
かたおか 片岡 康子
もり 森 亮二
かわぐち 川口 洋司

ヤフー株式会社 社長室 政策企画本部 政策企画本部長
ヤフー株式会社 社長室 政策企画本部 政策企画室
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
弁護士法人 英知法律事務所 弁護士
一般社団法人 日本オンラインゲーム協会 事務局長

ひろた ともや
広田 知哉

おがわ ともひろ
小川 智洋

は せ べ じゆん
長谷部 潤

はしづめ たくじ
橋詰 卓司

エミリー・ブラムサック

こまつ たくと
小松 卓人

まつうち りょうすけ
松内 良介

やまぐち たくや
山口 琢也

ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社
オンライン本部 カスタマーサービス部 部長

ガンホー・オンライン・エンターテイメント株式会社
オンライン本部 カスタマーサービス部 課長

株式会社コロプラ 取締役 CSO

株式会社コロプラ 経営企画部法務グループ マネージャー

Apple Inc. Legal Counsel, Internet Services

iTunes 株式会社 法務担当部長

グーグル株式会社 デベロッパーアドボケイト

グーグル株式会社 公共政策マネージャー