

インターネット消費者取引連絡会（第10回）議事要旨

1. 日時：平成25年9月17日（火） 14時～16時25分
2. 場所：山王パークタワー6階 61会議室
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
 - ・ 警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課・渡邊係長から「平成25年上半期の出会い系サイト等に起因する事犯の現状と対策について（資料1）」について説明。
 - ・ 総務省総合通信基盤局消費者行政課・鎌田課長補佐から「スマートフォン安心安全強化戦略（資料2）」について説明。
 - ・ 独立行政法人国民生活センター相談情報部・遠藤様から「SNSに関するトラブルとその現状（資料3）」について説明。
 - ・ あさひ法律事務所・藤田弁護士から「ソーシャル・ネットワーキング・サービスに関する内外の裁判例等と法律問題（資料4）」について説明。
 - ・ フェイスブック政策本部統括責任者・東海様から「第10回インターネット消費者取引連絡会資料（フェイスブック）（資料5）」について説明。
 - ・ 株式会社ミクシィCS推進部健全化推進グループ・森本様から「SNS mixiにおける消費者保護の取り組み（資料6）」について説明。
 - ・ 東京都生活文化局消費生活部取引指導課・赤羽課長から「平成24年度インターネット広告・表示（年間24,000件）の監視結果（資料7）」について説明。
 - ・ 日本アフィリエイト協議会代表理事・笠井様から「日本アフィリエイト協議会による取り組み（資料8）」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。

< SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）について >

【ローカルルール（現地法）の採用について】

- ・ グローバルに事業展開している場合、地域毎に広告掲載等に関するルールを分けることは困難。訴訟を受けて負ければルール改定等の対応を行うという事業者もあれば、調査により判明したことについては、当初から、事業を展開している地域に適合したルールを採用するという事業者もあると聞いている。ローカルルールが採用される基準等はあるか。
- ・ 訴訟の結果等に応じてではなく、日本であれば日本の法律に鑑み、違法なものは禁止している。その考え方に基づいて利用規約を策定し、広告のガイドラインも設定している。弊社の法務部が法改正等、必要に応じてアップデートしている。

【SNS上の広告について】

- ・ 広告については、事前審査と事後チェックを実施しているとのことだが、資料3（「SNSに関するトラブルとその現状」）にも記載されているような広告に関するトラブルが発生している。事前審査を全くしない広告もあると聞いたことがあるが、現在は全ての広告について掲載前に審査を

実施しているのか。

- ・ 全ての広告に対して事前と事後の審査を行っている。利用規約及び広告ガイドラインで禁止している事項をシステムで検知する以外に、広告ポリシーチームが24時間監視を行っている。
- ・ 以前、CCJ（消費者庁越境消費者センター）から、消費者の相談内容から問題になっていると疑われる弊社掲載の広告に関する情報を提供していただいたことがあった。しかし、広告主の企業名だけでは当該広告を特定するのが困難な場合もある。広告の画面コピーがあると特定しやすい。
- ・ 悪質な事業者は広告掲載をしても短期間ですぐいなくなってしまうケースが多いと思う。
- ・ 広告自体は問題ないが、その後の取引に欺瞞的な要素がある場合は、ガイドライン上の禁止事項の対象になるか。
- ・ 対象になる。
- ・ トラブルがあった広告は、海外の事業者が日本をターゲットにし、日本語で投稿しているケースであった。広告は投稿された場所（投稿者の所在地）毎に審査しているのか。それとも、投稿された言語に応じて審査の担当者が分かれているのか。
- ・ 投稿者の所在地ではなく、広告主が当該広告でターゲットにしたオーディエンスの所在地に応じて審査している。
- ・ 広告をクリックすれば商品等を購入出来る仕組みになっているのか。もしそれが出来るとすると特商法上の通販広告に該当する。
- ・ あくまで広告であって、購入に関しては広告主の注文サイト等で行っていただく仕組みになっている。
- ・ 広告にリンクを貼り付けているのか。
- ・ 広告によって異なる。広告主の判断になる。必ずしもモノを販売する目的でなく、自分のページの評判を上げる目的の広告等もある。
- ・ 7月27日に報道された「いいね！水増し」に関する記事について、関心がある。一般人に「いいね！」を押させる仲介業者がいるようだが、水増しされているかどうか判断することは可能なのか。
- ・ 一般ユーザーが本心で「いいね！」しているのか、もしくは依頼されて行っているのかは、判断が出来ない。

【SNS上のなりすましについて】

- ・ なりすましに関する相談が入っている。相談内容は大きく分けて2パターンあり、相談者が「なりすましをされて困っている」というケースと、「真面目に利用していたが、なりすましの疑惑を掛けられ、アカウント停止されて困っている」というケースがある。なりすましの判断基準はどのような内容か。
- ・ 弊社では、権利者本人から書面（身分証明書）を提出していただいて判断している。本人であると判断出来る場合は、停止されたアカウントを復活させるケースもある。ただし、本名でユーザー登録されていないケース（ニックネーム等で登録されているケース）は判断が困難。また、顔写真だけ勝手に使われているというケースについても、権利者本人かどうかの判断が困難なケースもある。
- ・ 弊社では、ユーザーから偽アカウントを通報していただく機能がある。また、スパムやフィッシング対策として、通常の利用では起こりにくい動きをアルゴリズムで検知する仕組みもある。異常な動きを検知するとフラグが立ち、本人確認を行う。本人確認に失敗した場合には、アカウントを凍結するケースもある。その後、本人であることが確認出来れば凍結解除しているケースもある。

【SNSに関する消費者啓発】

- ・ 消費者が仕組み等を理解出来ないままに利用してしまい、トラブルが起きているケースもある。例えば、「個人情報等がデフォルトで公開設定になっていると知らずに利用してしまい、自分の意

に反して公開されてしまっていた」というような相談も多い。また、SNS上のコミュニティが悪用されるケースもある。コミュニティの内容を見て趣味嗜好等を察知し、そのコミュニティに入り込み、無料通話アプリ等でのやりとりへ誘引し、実際に会ってマルチ商法やエステの勧誘をするケースもある。SNS上で友人になってしまうと、現実の友人と錯覚してしまい信じやすくなる。利用を開始する際にルール等について分かりやすい日本語で丁寧に説明したり、リスクについて啓発する機会があれば良いと思う。

- ・ 弊社では、警察等とも情報交換をさせていただき、ユーザー向けの啓発ツールに反映している。監視だけでトラブルを防ぐのは困難だと考えており、消費生活センター等とも情報交換させていただきながら啓発に活用している。
- ・ トラブルになる前の対策として、ユーザーからの情報等も収集し、一定件数に達したら対策するというものもしている。
- ・ 弊社では、規約等の説明が分かりづらいという点は改善すべきと考えている。ユーザーガイドラインや使い方に関する質問も多いので、サイト内に使い方等を説明するヘルプセンターを用意しているので、そちらも御利用いただきたい。

第10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

あさだ ひでかつ 浅田 英克	消費者政策課 課長
いしがみ ようすけ 石上 庸介	消費者政策課 企画官
おぐま みき 小熊 美紀	消費者政策課 政策企画専門官
おおわだ りょうた 大和田 亮太	消費者政策課 政策調査員
ほし ともりのり 星 知矩	表示対策課 課長補佐

○関係行政機関（国・地方）

わたなべ ごう 渡邊 剛	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 係長
すずき ひろひこ 鈴木 洋彦	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 係長
かまた しゅんすけ 鎌田 俊介	総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 課長補佐
いながき いくひろ 稲垣 行弘	経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室 室長補佐
あかばね ともこ 赤羽 朋子	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 取引指導課長
たにがわ はじめ 谷川 肇	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

まんば とおる 万場 徹	公益社団法人 日本通信販売協会 常務理事・事務局長
やしる 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
きしはら たかまさ 岸原 孝昌	一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム 常務理事
かさい ぼくと 笠井 北斗	日本アフィリエイト協議会 代表理事
すずき たまよ 鈴木 珠代	日本アフィリエイト協議会

○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
あべ こうじ 阿部 耕治	東京都消費生活総合センター 相談課長
つげ ひさよ 柘植 久代	東京都消費生活総合センター 消費生活相談員

○オブザーバー

もり りょうじ 森 亮二	弁護士法人 英知法律事務所 弁護士
こばやし ますみ 小林 真寿美	独立行政法人 国民生活センター 相談情報部 主査
えんどう ようすけ 遠藤 陽介	独立行政法人 国民生活センター 相談情報部
ふじた あきこ 藤田 晶子	あさひ法律事務所 弁護士
とうかい ゆきこ 東海 由紀子	フェイスブック 政策本部 統括責任者
しまだ すすむ 島田 進	株式会社ミクシィ 総務部 渉外担当 部長
もりもと しゅうへい 森本 周平	株式会社ミクシィ CS推進部 健全化推進グループ