

## インターネット消費者取引連絡会（第 12 回）議事要旨

1. 日時：平成 26 年 3 月 7 日（金） 15 時～17 時 15 分
2. 場所：消費者委員会 大会議室
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
    - ・ 消費者庁越境消費者センター・矢井様から「海外ネット通販サイトでの模倣品・詐欺トラブルの現状と課題について（資料 1）」について説明。
    - ・ 消費者庁消費者政策課・中野課員から「悪質な海外ウェブサイトを公表します（資料 2）」について説明。
    - ・ 警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課・青木補佐から「海外の偽サイト等に係る被害拡大防止対策について（資料 3）」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「インターネット通販における国民生活センターの最近の取り組み（資料 4）」について説明。
    - ・ 公益社団法人日本通信販売協会消費者相談室長・八代様から「詐欺サイトに関する相談（被害状況及び対応）（資料 5）」について説明。
    - ・ 一般社団法人ユニオン・デ・ファブリカン専務理事・堤様から「第 12 回インターネット消費者取引連絡会資料（一般社団法人 ユニオン・デ・ファブリカン）（資料 6）」について説明。
    - ・ 一般社団法人日本流通自主管理協会事務局長代理・姉川様から「日本流通自主管理協会（AACD）の活動とコピーサイト対策の取り組み（資料 7）」について説明。
    - ・ 三菱 UFJ ニコス株式会社・島貫様から「クレジットカード取引における加盟店関係業務の現状と模倣品対応について（資料 8）」について説明。
    - ・ グーグル株式会社サーチクオリティチーム・田中様から「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（資料 9）」について説明。
    - ・ ヤフー株式会社社長室コーポレート政策企画本部ネットセーフティ企画室室長・吉田様から「CIPP・Yahoo! Japan の取組（資料 10）」について説明。
    - ・ 警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課・辰谷補佐から「平成 25 年中の出会い系サイト及びコミュニティサイトに起因する事犯の現状と対策について（資料 11）」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。

## &lt;詐欺が疑われるインターネット通販サイトについて&gt;

## 【クレジットカードに関する対応】

- ・ 以前から模倣品等の問題について各所で問題意識が持たれていたが、今回の会合のように関係者が一堂に会し、有機的な連携について議論することは初めてであり、有意義な機会を設けていただいたと感謝している。
- ・ 国際ブランドのチャージバック等に関する取組について伺いたい。

- ・ 「模倣品」、「海賊版」、「サイト上の説明と実際に届いた商品が違う場合」等については、イシューにチャージバックが出来る権利を確保しており、ルールブックにも表記している。
- ・ 説明と違う商品が届いた場合のチャージバック要件として「商品を返品しないとイケない」という要件があったかと記憶しているが、模倣品を海外に返品すると関税法に抵触してしまうという問題があった。この要件は緩和されたと考えて良いか。
- ・ 返品が必須要件にはなっていない。廃棄していてもチャージバック出来るルール構成になっている。もしアクワイアラがイシューに対して反証してきた場合は、イシューが証拠書類等を提示する必要がある。その際に証拠書類等があると迅速な対応が可能となる。
- ・ 本日の御発表の中で御指摘頂いた「カード会社によって対応が異なる」という点については宿題として持ち帰り、改善していきたい。
- ・ チャージバックリーズン等が明記されたルールがあるにも関わらず、カード会社によって対応が異なるというのは、ルールを遵守していないイシューがいるという事か。
- ・ これまで御指摘のような内容は確認していなかったが、本日の発表で御指摘頂いたので特定のチャージバックリーズンコードを含め、制度の普及を改めて推進したい。
- ・ チャージバックの要件として模倣品である事を証明する必要があるが、その証拠としてはどのようなものが必要か具体的に教えていただきたい。
- ・ 例えばサイトや注文ページの写真が証拠のひとつになりうる。また、日本流通自主管理協会（以下、AACD）やユニオン・デ・ファブリカン（以下UDF）等の判定結果も証拠になりうる。
- ・ 証拠として何が必要かの判断はイシューがするという事になるのか。
- ・ 然り。
- ・ 消費者相談を受けている立場だが、クレジットカード決済でトラブルに遭った消費者から、どこのカード会社に相談すべきなのかと質問を頂くことがあるが、相談先としてアクワイアラとイシューのどちらを案内すれば良いのか。
- ・ クレジットカードを発行しているのはイシューである為、イシューを案内すれば良いと考える。また、「模倣品」はチャージバックリーズンに含まれており、公表もされているので、チャージバックの可能性にまで踏み込んで消費者に案内しても良いと考える。
- ・ 模倣品と疑われる商品が届いた場合は、まずAACDを案内して模倣品かどうかの判断をしていただき、その上でイシューに連絡するように消費者に案内してもよいか。
- ・ 当協会も、全てのブランド品の判定が可能なのではなく、サイト側からの訴訟リスクもある為、迅速に対応する事が出来るか分からない。その様な手続きの流れを大々的に案内しても消費者からの問い合わせに対して対応しきれぬか現時点では分からないので、ご迷惑をお掛けするという事にならないよう相談、検討させていただきたい。
- ・ AACD等から提示された判定結果が証明資料になり得るかの判断は、あくまでイシューがする為、AACD等から判定結果が提示された事を以って対応可能であるという事では無いので、その点は御理解いただきたい。
- ・ チャージバックは、日本のイシューと海外のアクワイアラ等のカード会社間の紛争を解決するための制度であり、消費者がイシューに対してチャージバックを実施するわけではない。消費者はカード会社との間の会員規約に沿った支払い停止の申立てを行う必要がある。また、チャージバック制度には、期間等の様々な規定があるため、必ずしも実施出来るとは限らない。消費者保護の観点から消費者へ案内いただく事はある意味当然だと思うが、消費者の誤解を招かないようにして頂きたい。

#### 【オークションサイトについて】

- ・ 10年程前からECの相談を受けているが、当時に比べ、ヤフーのオークションに関する相談は減ってきており、CIPP等の活動や事業者の積極的な自主的取組による成果だと思う。ただ、自主的取組を行っていないサイトにおける個人間取引においてトラブルが無いかと言うとそうではな

く、自主的な取組を行っているオークションサイトから取組の甘いサイト等へとトラブルの場は移行している。最近では個人間売買が可能になるフリマアプリが普及してきており、そちらに不正を働くユーザーが流れている可能性がある。フリマアプリについての相談を受け付けた場合に、アプリをダウンロードしないと内容を確認出来ない為、対応に苦慮している。フリマアプリも千差万別であり、国内の優良なアプリもあれば、海外の悪質な事業者が作成していると思われるアプリもある。アプリを通して出品し、欲しい人がメールをすれば購入できるという SNS に近いようなアプリもある。

- ・ モール事業者は、模倣品等への対策としてどのような取組を行っているのか。
- ・ ショップとして、オークションに参加しているケースもあるので、モールとオークションには大きな垣根はないと思っている。オークションへの出品に際しては、C（一般消費者）よりB（事業者）に対し、より厳重な審査を行っている。パトロール等を実施し、悪質な事業者に対しては退店処理を行うこともある。退店処分に対し不当退店だとモール事業者が訴えられる場面が10年前に比べて増加しており、権利者の力も借りながら慎重に対応しないといけないと考えている。
- ・ ヤフーではEC革命と謳って取組を行っており、オークション並みの取組をモール等にも拡充していく予定なので、権利者等の方々からも御指摘、情報を頂きたい。手口も変わってくるので一つの被害情報が大事になってくる。
- ・ 権利者の立場から見ても、楽天、DeNA等の大手事業者もヤフー同様、取組を進めていただいている。その結果、日本の大手オークションサイトは世界的に見ても健全化が図られている印象。モールにおいても入店時の審査や、模倣品が見つかった際の退店処理等も行っている。最近では、商品画像も本物で、価格設定もまともなサイトが多い為、試し買いをしないと模倣品か否かの判別がつかない事が多い。その中でも、人員を割いて対応して頂いていると認識している。
- ・ 特商法には、「インターネット・オークションにおける「販売業者」に係るガイドライン」があるが、現状は、個人を装い、取引をしている事業者もいると考える。業界団体においては、サイト内の現状を把握し、もう少し踏み込んだ対応をしていただきたい。
- ・ 事業者としては「インターネット・オークションにおける「販売業者」に係るガイドライン」に基づく対応だけでなく、行政の後ろ盾も頂きながら対応していきたい。
- ・ この観点から特商法について述べれば、現在、消費者行政は消費者庁に集約されており、特商法の所管も経済産業省から消費者庁へと移された。特商法の運用（販売業者かどうかの判断）については、判断が難しいところもあるので一定のガイドラインが作られているが、踏み込みきれない部分もあり、最終的な法律の判断は所管省庁が行う事となっている。経済産業省が特商法を所管していた時は、経済産業省のHPでID公表まで行い、それでも表示義務を遵守しない事業者に対してはオークション事業者が停止処置をするというスキームが出来ていた。消費者庁に移管されてからID公表が中止され、オークション事業者に連絡が来ない時期もあったが、現在は消費者庁取引対策課から連絡を頂いており、個人を装った連絡先の表示のない事業者に対してもオークション事業者が転送する形で消費者庁から注意喚起を行っている。我々としても、事業者にはストア登録を奨励していきたい。しっかりとストア登録して表示義務を果たしていただくという事を案内しているところ。ストアの連絡先が分かった方が対応しやすくなると期待されていると思うが、表示されている連絡先が実在しない等の問題が起こりうるし、自宅で行っている方がいらっしゃる場合には、個人情報幅広くインターネット上に公表することで引き起こされる新たな問題についても配慮する必要がある。特商法だけで問題を解決しようとの考えはバランスに欠けると思うので、総合的な対策の検討が必要だと考える。オークションでは一定の補償や注意喚起等の取組を行っているが、退店処理等を迅速に行うためにも、権利者や警察当局と連携しながら対応していきたい。ただ、曖昧な情報で退店処理をしてしまうと、事業者から不当退店との訴訟を受けるケースも増えており、慎重に判断する必要がある。

## 【業界内での連携】

- ・ 消費者庁でも模倣品等について種々の注意喚起等を実施しているところ。最近ではテレビを中心としてマスコミにも多く取り上げていただき、啓発が広がりつつある。チャージバックは消費者にとっても武器だと思う。現在、AACDから三菱UFJニコスに対して、模倣品であるエビデンスを示す資料を提出するなどの連携を図っていると伺っているが、そのような取組を業界全体に広げていくという事は可能か。例えば、クレジット協会とUDFやAACDでも同様な取組を実施するという事は可能か。
- ・ 検討には値する。ただ、状況を調べた上での検討になるので御時間を頂きたい。
- ・ このように沢山の機関が連携して取り組んでいるという事は他ではあまり例を見ないので、引き続き、取組を進めていただきたい。また、消費者庁としても取組を推進していきたいので、情報提供等をお願いしたい。
- ・ 権利者及び代理店から権利者団体は授権されており、警察、税関、裁判所のみから照会・依頼を受けて「鑑定」に対応している。その他CCJ等からの依頼は、あくまで「認定」として対応している。連携に関しては、AACDで対応頂いた上で、AACDが判断・対応等に苦慮するケースには何らかの方法を見つけ、後ろ盾として当団体としても対応するという方法を見出したい。

#### 【銀行振込に関する対応】

- ・ 決済方法として銀行振込が使われた場合で、口座凍結しても口座残高が無いというケースもあるとの事。事業者がこまめに残高を回収していると予想される。口座凍結は振り込み詐欺救済法に基づき、速やかな対応をされているとは思いますが、残高の問題があるので、具体的な手続きについて伺いたい。
- ・ 現在、振り込み詐欺だけでなく、インターネットバンキングを利用した不正送金も確認されており、犯罪に使われた口座情報だけでなく、被害に遭われた口座情報を提供する事もある。ただ、口座凍結の最終判断はあくまで金融機関が行う。
- ・ インターネットバンキングにおいて、コンピュータウイルスにより犯罪者グループに盗み取られたID・パスワードが発見された場合は、金融機関にその口座情報を提供し、該当者を確認して頂き、被害があればすぐに口座を停止していただくほか、被害が無くてもIDやパスワード等の変更を促し、被害が拡大しないように努めている。
- ・ 犯罪に使われた口座情報を公表していると認識している。外国人名義の口座が多いとの事だが、口座を作った方の情報を端緒として捜査するという事は可能なのか。
- ・ 口座名義人が国内にいれば端緒として捜査出来る。近年、外国人が留学等で入国し、帰国前に自身が開設した口座を犯罪者グループ等に売っていくケースも多く、足取りが分からない事もある。この点が今後の課題である。例えばクレジット協会と連携した啓発を行っており、引き続き、推進していきたい。
- ・ 帰国前に外国人留学生等が口座を犯罪グループに販売した場合、その情報が入国管理局に通報されれば、次に日本に来る時にビザが取れなくなる可能性もある。こういう代償がある事を外国人留学生に対して周知するための取組を模索出来ないか。
- ・ 日本の専門学校の関係者を集めた会議の場で、外国人留学生に対して、「口座を売買する行為は犯罪である」旨を留学生に伝えていただけよう依頼をしている。このほか、大学を含め、各都道府県の学校関係者に対しても同様に、チラシ等を配布し、啓発を依頼しているところ。
- ・ 当行にもお客様から、当行の口座にお金を振り込んだが商品が届かないという連絡を頂くことがある。また、警察や弁護士から口座凍結依頼書を頂く事もある。銀行は、その口座のお金の動きは把握出来るが、そのお金の動きがどのような行為に基づくものなのかは把握出来ないので、ご連絡頂いたお客さまからの情報のみをもって、そのお客さまが被害者かどうかを判断することは困難。そのため、お客さまには、警察にも被害申出をしていただくよう案内し、それにより警察から口座凍結の依頼が来れば即時に対応している。また、お客さまの情報提供にもとづき、必要に応じて口座名義人に対して、事実確認を行うなどして、犯罪行為等が認められる場合には、

口座凍結等の対応を行う場合もある。

- ・ 外国人留学生在が帰国前に口座を売っていく事については昔から把握している。銀行では、外国人が口座を作る際に、読み仮名を名寄せするなどして、同一人物が複数の口座を作成していないか審査したりしていないか。
- ・ 名寄せは当然行うが、読み仮名を公的に証明出来る本人確認資料は、ローマ字氏名を表示するパスポートくらいしかないので、読み仮名はお客さまの申し出に依存することになる。
- ・ インターネット専業銀行などのネットバンクは、支店名に地名が使われていない。代金振込先の口座が凍結されていれば、被害者は送金未達として偽サイト等の運営者に連絡を取るだろうが、偽サイト等の運営者は複数の銀行口座を保有しており、別の銀行口座を提示することになるだろう。その際、ネットバンクの支店名に地名が使用されていれば、被害者に気付きを与えるきっかけになるのではないか。例えば、最初は代金振込先の銀行口座が東京の支店にあったのに、次に提示された銀行口座が福岡の支店にあれば怪しいということになるものと思料。
- ・ インターネット専業銀行では実店舗を保有していないので、地名に紐づくような支店名を使っていないケースがあるということだと思料。

#### 【検索エンジンの運営】

- ・ 詐欺的サイトへの集客そのものを抑えたいと考えている。検索エンジン運営会社に対して、著作権侵害については、アメリカ著作権法（DMCA）に基づき、検索結果から外して欲しいと申し立て出来る。他方で、商標権侵害では申し立てする方法がない。ブランドのサイトを全てコピーされた場合は著作権侵害として対応可能であるが、サイト上の写真のみを転載された場合には一部の問題であり、サイトの決算結果からの排除は困難と認識している。これらを検索結果から外していただく方法はないか。
- ・ 権利者からの申請フォームがあるので著作権についてはそちらの説明を確認いただきたい。検索結果を操作するような悪質な行為を行うものについては、ウェブマスター向けガイドラインに従って対応していきたい。また、そうしたケースではスパムレポートフォームをご利用いただきたい。
- ・ 商標権者からの申請に基づき、検索のアルゴリズムを変えていただく事が可能かどうか。また、消費者への被害も発生している為、現状の共有やガイドラインの内容等について打合せの機会を設けていただきたい。
- ・ 当社は詐欺ショッピングサイトについて、商標権侵害かどうかを判断するのではなく、検索エンジンを悪質な方法で欺こうとするサイトかどうかといった観点で判断している。お互い考える視点に違いがあるものの、ユーザーを第一に考えるという観点については同じである。商標権侵害をしているのはサイト開設者であり、当社はあくまで検索結果を表示している。
- ・ 商標権侵害の自主的な判断は難しいと思うが、検索結果から外れると消費者トラブルも減ると思う。
- ・ 当社も「ユーザーが使いやすい検索エンジンにする」という観点から検討を重ねている。また、ウェブマスター向けガイドライン違反であると思われるサイトについてはスパムレポートからお送りいただけるとありがたい。

#### 【権利者、権利者団体等の対応】

- ・ A A C Dが作成している会員向けの手引きを広く公表していただきたい。
- ・ 権利者は海外に本社がある事が多いと思うが、海外の権利者はどのように動いているのか。サイトの削除要請等はしているのか。
- ・ サイトの削除要請については、「サイトの表記が日本語である」という点と「被害が日本で起きている」という点が海外の権利者の対応を難しくさせている。中国の担当者が日本語を分かれば良いのだが、そうとも限らない。また、例えば、中東やアフリカの国々になるとそれぞれの国に

担当者がいる訳ではなく、中東地域・アフリカ地域に担当者を置くという体制のブランドもある為、対応が後手に回ってしまう。また仮に担当者がいる国で対策がなされ、サイトが削除されたとしても、また別の第三国にサーバが移るだけなので、根本的な解決にならない。

#### 【相談対応等について】

- ・ 被害に遭われた方の相談受付だけでなく、被害に遭う前でも怪しいサイトを見つけた場合の情報提供が気軽に出来る窓口もあると良いと思う。
- ・ 消費者庁越境消費者センター（CCJ）では、情報提供も受け付けている。また、被害が確認出来たものは一定の条件の下、消費者庁等に情報提供している。しかし、単に怪しいサイトという情報については、今のところは、何ら活用策がないのが現状である。
- ・ 警察に相談しても「クレジットカード会社が被害者だから」と主張され、被害届を受理してもらえないケースや、内容証明郵便が戻ってこないと被害届を受理してもらえないケース等もある。警察によっても対応にバラつきがあり、迅速な対応をしていただけない所もあるので統一的に迅速に対応いただきたい。消費者も被害に遭っており、配慮いただきたい。
- ・ 被害に遭った方に対して、銀行へ情報提供するように伝えても銀行が全く受け付けてくれないケースがある。メガバンクの場合は、振り込め詐欺等の担当部署があるので、そちらを案内している。担当部署がない銀行に関しては、銀行口座の支店へ情報提供するよう促しているが、支店によっては情報を受け付ける姿勢にバラつきがある。どこの支店でも同じように情報を受け付ける姿勢を持っていただきたい。

## 第12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
おぐま み き 小熊 美紀	消費者政策課 政策企画専門官
なかの しょうた 中野 正太	消費者政策課
おおわだ りょうた 大和田 亮太	消費者政策課 政策調査員

### ○関係行政機関（国・地方）

こたに ひろし 小谷 寛	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐
たつたに ゆうじ 辰谷 裕司	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐
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
きたやま えつこ 北山 悦子	総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 係長
やまうら こういちろう 山浦 光一郎	経済産業省 製造産業局 模倣品対策室 模倣対策専門官

### ○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 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 ほくと 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
やすおか まみこ 安岡 満美子	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

い だ やすひろ 井田 泰弘	内閣官房 知的財産戦略推進事務局 主査
は だ ひろし 羽田 弘	財務省 関税局知的財産室 室長
おの であら けんじ 小野寺 賢治	特許庁 国際協力課 海外戦略第一係長
や い ともあき 矢井 知章	消費者庁越境消費者センター
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
もり りょうじ 森 亮二	弁護士法人 英知法律事務所 弁護士
つ つみ たかゆき 堤 隆幸	一般社団法人 ユニオン・デ・ファブリカン 専務理事
あねかわ ひろし 姉川 博	一般社団法人 日本流通自主管理協会 事務局長代理
おおさか げんいち 大坂 元一	一般社団法人 全国銀行協会 企画部 次長

こしま たかし  
小島 崇  
よぐち しんぞう  
與口 真三  
しまぬき かずひさ  
島貫 和久  
ふじまつ くひろ  
藤松 邦宏  
ふくだ まりこ  
福田 万里子  
たなか きよたか  
田中 清隆  
よしだ すすむ  
吉田 奨  
いしわたり ようへい  
石渡 洋平

株式会社三井住友銀行 総務部金融犯罪対応室管理第二グループ グループ長  
一般社団法人 日本クレジット協会 業務企画部 部長  
三菱 UFJ ニコス株式会社 常務執行役員  
三菱 UFJ ニコス株式会社 経営管理部 次長  
グーグル株式会社 プロダクト クオリティ オペレーションチーム マネージャー  
グーグル株式会社 サーチクオリティチーム ストラテジスト  
ヤフー株式会社 社長室コーポレート政策企画本部  
ネットセーフティ企画室 室長  
マスターカード・ジャパン株式会社 セキュリティ・リスクサービス ディレクター