

インターネット消費者取引連絡会（第 13 回）議事要旨

1. 日時：平成 26 年 6 月 19 日（木） 14 時～16 時
2. 場所：消費者庁 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
 - ・ 一般社団法人 EC ネットワーク 理事 沢田様、原田様から「インターネット取引に関する消費者相談の現状と今後（資料 1）」について説明。
 - ・ 野村総合研究所 ICT・メディア産業コンサルティング部 上席コンサルタント 北様から「ケータイビジネスの現状と課題（資料 2）」について説明。
 - ・ 慶應義塾大学 メディアデザイン研究科教授 中村様から「メディア進化と消費者問題（資料 3）」について説明。
 - ・ 消費者庁 消費者政策課 浅田課長から「平成 26 年版消費者白書」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。

【インターネット取引に関する消費者相談の現状と今後】

(プラットフォーム事業者について)

- ・ モール事業者、決済事業者等について、今日的な取引の責任を考えることは重要。現行の国内法ではプラットフォーム事業者の立ち位置が不明確。プラットフォーム事業者の現行法上の責任を明確化する必要があるのではないか。
- ・ 明らかに悪質なプラットフォーム事業者については直接責任追及すべき。そうではないプラットフォーム事業者は、取引当事者ではないが取引に重要な役割を担う第三者として、トラブル防止や救済に役立ってくれる存在である。広告や決済も同じ。プラットフォーム事業者を吊り上げるような形で責任追求するのではなく、どうしたら協力してもらいやすい環境が作れるかということを考えるべき。
- ・ 消費税を巡る議論では、国税庁を含めコンテンツプロバイダとプラットフォーム事業者との間の契約関係の確認がなされてきたが、一部プラットフォームは、明らかに B to B であるとの結論になっている。一方で、消費者保護法制を巡る議論では、プラットフォーム事業者が配信主体ではないと主張されている面もあるため、今後、法の適用を考えていく上で契約関係をしっかりと検討していく必要がある。

(インターネット上のプライバシーの侵害等について)

- ・ インターネット上の違法・有害情報への対応のあり方については、総務省等でも議論されてきた。インターネット上での名誉毀損、プライバシー侵害の被害者からの削除の請

求については、仮処分等で広く認められている。発信者の開示請求については、発信者情報開示請求が定着しているが、要件は厳格。

- ・ Q Aサイト等は消費者がサイトでの不正や被害を告発するケースもあるが、そういったケースでは、事業者側はこれを名誉毀損であるとして削除請求をすることがある。裁判所では告発が事実かどうか分からないので形式的に名誉毀損であれば削除してしまっている。

(詐欺通販サイトについて)

- ・ 過去 10 年間で、日本通信販売協会に寄せられる消費者からの相談も、E Cネットワークに寄せられる消費者相談件数推移と似たような傾向を示している。2003 年に架空請求に関する相談が殺到した後、徐々に相談件数が減少。しかし、2012 年から 2013 年にかけて詐欺サイトに関する相談が急増した。
- ・ 消費者相談内容の分析に当たっては、いわゆる詐欺のような犯罪性の強いものと単純な消費者トラブルとを分けて考えるべき。
- ・ 一見したところ通信販売に係るトラブルに見えても、実際は詐欺というケースが多数ある。犯罪であれば取締り・逮捕等の対応が必要。データ上も、犯罪性の強いものと通常の消費者トラブルとは分ける必要。最も悪質性の高いものを念頭に規制を設けることにより、まじめに取り組んでいる事業者が損をするような事態は避けなければならない。
- ・ 協議会会員が悪質通販詐欺サイトデータベースを運営している。これまでは騙された後に検索して被害情報を寄せてくる方が多かったが、本年 4 月以降は騙される前に検索して被害を免れたという方からの情報が増えている。これまでの啓発の効果が出ているのではないかと実感している。

(ポイントサイトでのトラブルについて)

- ・ ポイントサイトでのトラブルは以前から存在した。23 社の大手企業が加盟する日本インターネットポイント協議会 (J I P C) がポイントサービス業界の健全化に向けて、情報交換等を実施している。協議会としても A S P や広告主に対して、J I P C に加盟しているか否かを広告出稿の一つの基準にしていこうという動きがある。
- ・ ただし、業界の健全化に賛同してもらえないようなアウトサイダーについては、個々に法的に対処していくことが必要。

(その他)

- ・ 消費者庁で景品表示法上のインターネット取引の取引付随性について検討すべき。取引付随性のあるサイトでの商品購入と、取引付随性のない単なるサイトの閲覧との間には様々な行動があるが、これがグレーゾーンとなっている。例えば、ゲームのチュートリアルやイイネボタンを押すことなどが条件になって、景品をもらえたりすることもある。そういった行動の取引付随性についても検討すべき。
- ・ 最近では、食品偽装問題など「表示」に焦点が当たるが多かった。しかしながら、ご

指摘のようなインターネット上の「景品」について、見直しを検討すべき時期かもしれないので、担当課にも伝えたい。

【ケータイビジネスの現状・課題】

- ・ MVNOを含むデータ専用端末（回線）での不正防止のための本人確認方法の一つとしてクレジットカード情報の活用が考えられるのではないかな。
- ・ 本人確認方法については、かなりばらつきがあり、複数の手段・情報を組み合わせてやっているところが多い。本人限定受取郵便を活用して本人確認をしている例もある。
- ・ 体組成計のように、SIMカードが入っているとは思えないような商品は今後も増えてくるのか。SIMカードが入った商品を出す何らかの基準はあるのか。
- ・ 特に基準はないと思うが、グーグルグラスのようなBluetoothやWi-Fi等の近傍系無線を用いたSIMが入っていないものも多くなってくると思う。また中には、SIMではなく、組み込み型の通信モジュールのものも増えてくるのではないかな。
- ・ 契約数をKPI（重要業績評価指標）としているため、各通信事業者・各代理店が強引な顧客獲得に走るケースが多い。最近では契約数の発表が四半期一回には減ってはいるが、今後は、使用料や世帯総支出をKPIとしていくことが重要なのではないかな。
- ・ 抱き合わせ販売により、親子3人で20回線を保有させられたというような相談も消費者から寄せられている。
- ・ 通信事業者以外の多種多様な事業者がMVNOとして通信市場に参入しており、ソフトとハードについては、今後、消費者側も学んでいかなければならない。
- ・ 最近寄せられた相談として、A社の中古端末を買ってきて、A社MVNOのSIMを使用している携帯電話に関する相談が消費者から寄せられた。複雑化に伴い、MNO、MVNO、端末メーカーのどの社に相談案件を持っていけばよいのか判断が難しくなることが予測される。
- ・ 端末と回線を分離して販売することも検討されているが、分離販売により消費者からの新たな苦情・相談が増加することが予測される。
- ・ 現在、携帯電話のフィルタリングについては主にMNOが対応しているが、MVNOも同様の対応ができるのかが懸念される。

【メディアの進化と消費者問題】

- ・ 電子教科書の普及に当たって、フィルタリング等の技術でカバーできない部分については、ICTリテラシーの向上を図ることも重要。特に、生徒のみならず保護者のICTリテラシーの向上を図ることが重要であり、保護者を含めた形での教育カリキュラムの導入を検討していくのがよいのではないかな。
- ・ 電子教科書の導入については、地方自治体が先行しており、使用端末については自治体毎に決定している。一方、韓国では、生徒個人が自由に使用する端末を選択することができる。使用端末の選択を可能するのであれば、それぞれの端末に対応したフィルタリング、セキュリティ対策が必要となってくる。

- ・ 電子教科書の推進にあたっては、政府、自治体、民間企業等が一体となって取り組むことが必要。

第13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
おくま 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

○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
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
やしろ まさなり 八代 将成	総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 課長補佐
せきはら ひでゆき 関原 秀行	総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 専門職
うしじま ひろゆき 牛嶋 裕之	経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室 係長
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 課長

○事業者団体

やしろ 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
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 ほくと 笠井 北斗	日本アフィリエイト協議会 代表理事

○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

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
きた しゅんいち 北 俊一	野村総合研究所 ICT・メディア産業コンサルティング部 上席コンサルタント
なかむら いちや 中村 伊知哉	慶應義塾大学 メディアデザイン研究科 教授