

インターネット消費者取引連絡会（第14回）議事要旨

1. 日時：平成26年9月26日（金） 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
 - ・ 独立行政法人国民生活センター 相談情報部相談第2課 課長補佐 小林様から「クレジットカードに関する相談の状況について（資料1-1）」等について説明。
 - ・ 山本国際コンサルタント 代表 山本様から「オンラインペイメントの傾向とリスク（資料2）」について説明。
 - ・ eBay Inc. Director Government Relations Legal Counsel 安念様から「ペイパルのお客様対応（資料3）」について説明。
 - ・ 楽天株式会社 渉外室渉外課消費者政策グループ マネージャー 兼事業運営室ブランド維持活動グループ マネージャー 片岡様から「楽天グループの決済サービスについて（資料4）」について説明。
 - ・ EC決済協議会 副会長 南様から「EC決済協議会について（資料5-1）」等について説明。
 - ・ 経済産業省 商務情報政策局情報経済課 係長 北元様から「「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を改訂しました（資料6-1）」等について説明。
 - ・ 東京都 生活文化局消費生活部取引指導課 係長 谷川様から「平成25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。
 - (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。

（カード会社の対応について）

- ・ カード会社によって対応にばらつきがあるとのことだが、業界全体としての取組では、対応できていないところが及び腰になって進まないのではないかと。むしろ個々の対応の違いについて、実名公表したらどうか。
- ・ 各社で対応にばらつきがあるのは当然。偽ブランド品については、違法であることが明らかなので業界全体でも統一的な対応がとれた。一方で、サクラサイトについては、裁判でもしない限り違法か否かの判断が難しい。消費者に支払義務がないと言えるかどうかの判断をカード会社に委ねるのは筋が違う。カード会社が協力しやすくするためには、まずは、サクラサイトの違法性を明らかにすべきではないか。
- ・ 相談現場の立場からすると、実名公表は難しいと考える。実名公表を行うのであれば、法律を所管する経済産業省や消費者庁が実施すべきではないか。

- ・ 国際ブランドルールでは、不正取引は違反である。一方で、日本のカード会社は、国際ブランドルールの枠を超えて、違法とは言い切れないグレーな取引についても顧客サービスとして対応している。そのため、対応が悪いと批判するのではなく、対応してくれているカード会社を評価して褒めるべき。
- ・ グレーな取引については、国際ブランドのルール違反であることを誰かが認めるような機関があれば、解決策になるのではないか。相談現場としては、イシューーしか交渉する相手がいない。また、割賦販売法上の取引にしか抗弁が認められない。
- ・ イシューーとアクワイアラーは、縦構造の関係性でないことを整理する必要がある。トラブル対処のアプローチとして、アダルトサイト等からの請求に対し、カード番号を伝える前に防止するというアプローチもあると思うが、決済前に相談することは可能なのか。
- ・ 決済前に相談のあるケースも多くあり、その場合には相談者から話を聞き取り、契約関係を整理した上で、問題があれば支払いをしないようにアドバイスすることもある。未然防止は何より重要。
- ・ 消費者トラブルにおいて、クレジットカードそのものに起因する相談は少なく、商品・サービスに起因するものが多い。相談現場からすると、カード会社はトラブルを解決するために協力を求める相手であり連携すべき相手であると認識している。一方で個々のカード会社対応では消費者の救済や消費者トラブルの拡大防止の取り組みとして限界もあり、業界全体として情報収集・共有が必要だと感じている。なお、カード会社の実情をどこまで情報提供、公表していくかは検討が必要。
- ・ 先日、FC2 動画に違法投稿した者を一斉検挙したとの報道があったが、その報道では、逮捕者以外にもその行為に関わっていた事業者も含めて実名報道していた。このように悪質事業者を摘発する際に、それに関わっていた方々もセットで公表してもらうという方法もあるのではないか。

(加盟店審査について)

- ・ PayPal では、事前審査を厳しくするのではなく、何か問題が発生した場合に悪質加盟店を排除する方針と理解して良いか。
- ・ 中小事業者の利便性向上の趣旨から、入口の加盟店審査は最小限にする一方で、途上管理を手厚くしており、数百人単位でモニタリングを実施している。また、悪質な手口は日々変化しているため、それに対応すべく途上管理の手法は常に見直している。
- ・ EC 決済協議会に加盟している決済代行業者では、事前審査、途上管理を両方実施しているとのことだが、途上管理においてはトラブルをどう把握し、どう対応しているのか。
- ・ 当社は包括加盟店契約をしているので、カード会社からの要請もあって必ず事前審査を実施している。また、インターネットを含む非対面取引で不正があった際には、チャージバックを受け入れるという方針の下、途上管理を実施している。各社審査基準は異なるが、協議会としての最小公約数について統一が出来ればと考えている。
- ・ チャージバック前の問い合わせの段階でトラブルの多い加盟店の情報は入るし、警察か

ら直接連絡が来ることもある。また、当社ではビックデータを活用し、異常な取引を検知出来るようにしており、特に架空売上がないか否かをチェックしている。

(プリペイドカードの現金化について)

- ・ プリペイドのギフトカードを消費者自身でないアカウントで購入させられ、そのカードを現金化するという手法のトラブルが増加している。現金化禁止と利用規約にあっても実際にトラブルが発生してしまっているが、事業者として具体的に対応できることはあるか。どこか一か所ですべて解決しようとするのは難しいのでは。例えば、マーケットプレイスとしては、同一ユーザが一時期に大量購入している場合等にアラートを出すような対策が考えられるのではないか。
- ・ ギフトカードは前払い式なので、直接的な現金化の出口となってしまっている。また、ポイントサービスも汎用性が高くなるほど、現金化の手口が出てくると考えられる。

(その他)

- ・ スマホアプリを使ったサクラサイトに関する相談は入っているか。
- ・ 近年、サクラサイトがスマホアプリに拡大しつつあると認識している。複数の決済手段が絡んでいることも多く、イシューアであるカード会社の対応だけでは、消費者トラブルの解決が難しいと感じている。
- ・ 資料3のP4について、買い手保護プログラムでは、情報商材は対象外となっているが、情報商材でトラブルになっているケースでは個別の対応もできないのか。
- ・ 現状では対応が難しい。ただ、買い手保護プログラムの対象取引については、グローバルな観点で、必要に応じて見直しをする。
- ・ 資料4のP6について、消費者から見える振込先は、楽天銀行楽天市場支店の口座だけになるのか。もし悪質な事業者と判明した場合に、店舗への振込先の銀行口座に対する口座凍結をする等の何らかの対応方法はあるのか。消費者から見える振込先口座は楽天市場支店だけになる。ユーザ向け補償サービスの拡充をするなど、種々の取組の組み合わせで対応していきたい。
- ・ 詐欺通販サイトの相談が2014年前半はやや落ち着いており、4、5月は前年比で増加したものの、6、7、8月は減少している。ただし、これまでの経験上、相談は秋から冬のプレゼントシーズンに増加する傾向にあり、9月も今年度における月間平均数(4~8月平均件数)の約2割増加となる見込み。今後も予断は許さないので、報道機関への働きかけなど消費者啓発を図っていきたい。引き続き関係機関の連携をお願いしたい。

第14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

鈴木 一広	消費者政策課 課長
石ヶ 休 剛志	消費者政策課 企画官
小 熊 美紀	消費者政策課 政策企画専門官
中 野 正太	消費者政策課

○関係行政機関（国・地方）

北元 健太	経済産業省 商務情報政策局 情報経済課 係長
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
田中 延広	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 課長
谷川 肇	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 係長

○事業者団体

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
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
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
笠井 北斗	日本アフィリエイト協議会 代表理事
鈴木 珠世	日本アフィリエイト協議会

○消費者相談関係団体等

沢田 登志子	一般社団法人 EC ネットワーク 理事
原田 由里	一般社団法人 EC ネットワーク 理事
鍋嶋 直樹	東京都消費生活総合センター 相談担当係長
井坂 江美子	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

石川 理恵	金融庁 総務企画局 企画課 信用制度参事官室 課長補佐
小林 真寿美	独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第2課 課長補佐
内藤 奈津樹	独立行政法人国民生活センター 相談情報部 相談第2課
森 亮二	弁護士法人英知法律事務所 弁護士
山本 正行	山本国際コンサルタント 代表
片岡 康子	楽天株式会社 渉外室渉外課 消費者政策グループ マネージャー 兼事業運営室 ブランド維持活動グループ マネージャー
安念 宣子	eBay Inc. Director Government Relations Legal Counsel
沖田 貴史	EC 決済協議会 会長
南 啓二	EC 決済協議会 副会長
井原 亮二	ビザ・ワールドワイド シニアマネージャー リスクサービス