

## インターネット消費者取引連絡会（第15回）議事要旨

1. 日時：平成26年12月16日（火） 10時～12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 遠藤様から「インターネット広告に関するトラブルとその現状（資料1）」について説明。
    - ・ 警察庁 生活安全局情報技術犯罪対策課 課長補佐 小谷様から「広告業界との連携による違法情報・有害情報対策（資料2）」について説明。
    - ・ 一般社団法人インターネット広告推進協議会 常務理事 長澤様から「最近のインターネット広告の動向と健全化の取り組み（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「楽天の広告サービスについて（資料4）」について説明。
    - ・ 日本アフィリエイト協議会 代表理事 笠井様からアフィリエイト関連の訴訟判決について説明。
    - ・ 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「ネット通販事業者に表示の改善を指示～瘦身、美肌等の効果について不当な表示～（資料5）」について説明。
    - ・ 消費者庁 消費者政策課 中野から「「インターネット消費者トラブル防止キャンペーン」を実施します。～危ない！クリック前にチェック！～（資料6）」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。

## (インターネット広告について)

- ・ 最近、いわゆるポイントサイトでポイントを貯めても換金できないというトラブルに関する相談が寄せられている。トラブルのきっかけとして、「ゲームのアイテム〇個プレゼント」といった問題ある広告が出ていることが挙げられる。こうした悪質なポイントサイトに、まっとうな事業者がスポンサーとして付いてしまっているケースもある。まっとうな事業者と悪質な事業者の間に仲介業者が入ることで、不当なサイトに利益が流れるというケースは今でも存在しているのか。
- ・ アフィリエイト・サービス・プロバイダー（ASP）の多くは、悪質なポイントサイトを排除しているが、一部のASPはあえて受け入れてしまっている。広告主は複数のASPを使っているため、そうしたASPも利用している場合には、悪質なポイントサイ

トに広告が出てしまうこともある。日本アフィリエイト協議会（J A O）では、日本インターネットポイント協議会（J I P C）と連携して、J I P Cに加盟しているポイントサイトと優先して提携するようにASP、広告主にアドバイスをしている。また、ポイントサイトのブラックリストを各所から入手し、それらのサイトに広告を出さないように情報提供している。本会合をきっかけにポイントサイトの問題を知ってもらい、広告主に当事者意識を持っていただきたい。

- ・ 今回、報告のあった訴訟判決は、いわゆる逆ステマのような先端的な事例で興味深い。ただ、現在トラブルになっている事例の多くは逆パターンで、口コミサイトやQAサイトにおける消費者のまっとうな書き込みに対して、書き込みをされた事業者が名誉毀損で訴えてくるものが一般的。書かれている内容が事実であれば消費者間で共有されるべき情報であるのだが、そうした書き込みまで削除を迫ってくる事業者も存在している。
- ・ J A Oでは、広告主に対して、一般の消費者の口コミを封じないようにお願いをしている。むしろ、事業者からそのような不当な削除要求があれば情報提供いただきたい。
- ・ 警察庁は、有名企業の広告が違法・有害サイトに掲載される経緯や、どの広告事業者を使っているのかといった情報は持っているのか。広告主は違法・有害サイトに広告が掲載されていることを認識していないのではないか。インターネット広告推進協議会（J I A A）やJ A Oの加盟事業者は違法・有害サイトに対して広告が出ないように、そもそもこのようなサイトをネットワークに入れないようにしている。また、技術的にも、例えば特定の文字列の入っているサイトには広告を掲載させないような設定をすることで、違法・有害サイトに広告が出ないようにすることもできる。J I A AやJ A Oなどに加盟していない確信犯的なネットワークもあるので、次のステップとしてはこうした違法・有害サイトをネットワーク化している事業者への対処を進める必要がある。
- ・ 個々の経緯の情報は有していない。今の連携スキームに入っていない隙間で広告収入を得ている事業者の問題があることは認識している。ただ、最初から連携スキームに取り込むのは難しいため、まずはまっとうな広告事業者との連携スキームを第一ステップとし、スキーム外の問題ある事業者を徐々にあぶり出していきたい。
- ・ スマホアプリの急速な普及に伴いトレースしきれない部分が出てきている。広告主はスマホユーザを獲得するために、アプリのアドネットワークを判別しないまま発注し、結果的に著作権侵害アプリ等に広告が出してしまっている。スマホアプリに関する様々な広告の課題が出てきているので、消費者保護の観点からしっかり検討・対応していく必要がある。また、スマホアプリの行動ターゲティング広告におけるアプリのプライバシーポリシー掲載のルール作りも同様に検討の必要性を感じている。
- ・ 悪質な事業者への対応を検討する上では、最後はやはり制度的に何が出来るかということになる。今回、広告事業者側でかなり努力されていることが確認できた。ただ、そこから漏れている悪質な事業者がまっとうな事業者と結びついてしまっているケースについて何とか対処しなければならない。技術的に排除できるのであればそれが望ましいが、技術的な対応が困難な場合でも、仲介事業者を直ちに悪いと決めつけて規制することが良いとは思わない。どのような経路で広告が出されているのかを調べることができ

れば、それを可視化していくことが必要だと思う。J I A Aから紹介のあったインフォメーションアイコンを見ればどういったネットワーク事業者が仲介しているのかわかるのか。また、J I A Aに入っていないネットワークには、アイコンが表示されないことをもって判別できるのか。

- ・ インフォメーションアイコンは、ネットワーク事業者が情報を使っていればネットワーク事業者が、媒体が情報を使っていれば媒体が出すことになり、どこがデータを使って広告を出しているのかが分かる仕組みになっている。また、当該アイコンはターゲティング広告に対するものなので、それ以外の広告には表示されない。
- ・ どういった経路で広告が出されているのかを明らかにするという方向での規制や業界自主ルール策定というのにはあり得るのではないかと思う。
- ・ サービス提供側が国外であることが多いことから、J A Oでは、越境取引に関する委員会を立ち上げ、米国等の海外団体との連携を進めている。また、リスティング広告については、1年半前にアフィリエイトサイト専用のリスティング不正監視ツールを開発し、24時間運用しているところ。問題のあるアフィリエイトサイトを発見した場合は、広告主と広告事業者に対して情報共有するようにしている。
- ・ スマホの普及により良くも悪くも大きな影響が出ていると認識。ここ2～3年で急速に普及したため、消費者側のリテラシーが追いついておらず、そこに乗じた悪質な事業者が出てきている。スマホは携帯電話とは違って、つながる世界が格段に広がっている。広告は悪質な事業者とのトラブルのきっかけになることがあるという認識を持っていただき、それぞれで出来ることを取り組んでいただきたい。

(その他)

- ・ 「通販110番」に寄せられる相談は、詐欺サイト以外では昨年比8割、詐欺サイトでは昨年比7割に減少している。ただ、昨年が非常に多かったので、今でもまだ高水準であるといえる。相談を見ると、購入前に相談してくるケースが増えていると感じる。メディアを活用した情報発信やECサイト事業者側の対策、警察の迅速な口座凍結など、官民あがりの取組の効果が出てきているのではないか。今後は、詐欺サイトにとられたカード情報を悪用される可能性もあるので注意が必要。また、今夏に公的機関を装った個人情報削除詐欺が増えたが、最近では事業者を装ったケースも散見されるので、注意が必要。

第15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

いしがやすみ たけし 石ヶ休 剛志	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
なかの しょうた 中野 正太	消費者政策課
ことう ひろき 後藤 大樹	表示対策課 係長

○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
よしの ひろのり 吉野 博文	総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 主査
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
たなか のぶひろ 田中 延広	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 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 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
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 珠世	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
なべしま なおき 鍋嶋 直樹	東京都消費生活総合センター 相談担当係長
いけだ たけみ 池田 武見	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 相談第2課
もり りょうじ 森 亮二	弁護士法人英知法律事務所 弁護士
ながさわ ひでゆき 長澤 秀行	一般社団法人インターネット広告推進協議会 常務理事・事務局長
かたおか やすこ 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