

インターネット消費者取引連絡会（第16回）議事要旨

1. 日時：平成27年3月20日（金） 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「オンラインでの個人間取引に関する相談の傾向（資料1）」について説明。
 - ・ ヤフー株式会社 尾西様から「eコマースにおける知的財産権保護対策（資料2）」について説明。
 - ・ 株式会社メルカリ 取締役 小泉様から「フリマアプリ「メルカリ」～カスタマーサポートの取り組みを中心に～（資料3）」について説明。
 - ・ 消費者庁 消費者政策課 中野から「「消費者庁越境消費者センター（CCJ）」を国民生活センターに移管します（資料4）」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。

 - ・ 昨年はフリマアプリで模倣品に関する相談が多かったが、最近は減ってきており、事業者による取組の成果が出ていると感じる。また、インターネットオークションの啓発ページには過去のトラブル事例も掲載され、消費者に分かりやすく解説しており、評価できる。
 - ・ フリマアプリはインターネットオークションに比べて手軽に利用できるため、若年層を中心に契約リテラシーの低い利用者も多く見られる。そうした利用者の違いも踏まえ、スマホの特性を活かした啓発ページを作成いただきたい。また、アプリをダウンロードしなくてもFAQ等が見られるように、ブラウザページにも掲載してほしい。
 - ・ これまでネット上で個人間取引をしたことがないユーザもいることは認識。最近では、アプリ外で取引をしようとする出品者もいるため、メッセージ監視やアルゴリズムによる対策などを行っている。また、当社以外にもフリマアプリを提供している事業者は多いので、業界内におけるノウハウ共有の必要性を感じている。啓発については、例えば最初の購入時にチュートリアル画面を表示して啓発するなど方法に検討の余地がある。
 - ・ 昔は掲示板等を利用し、個人間で直接やりとりしてトラブルになることが多かったが、最近では、フリマアプリ等を利用したより安全な場で取引するようになっており、よい傾向である。
 - ・ 取り込み詐欺（代金後払いで商品を注文し、商品を受け取るも、代金を支払わず商品を詐取すること）によって、詐取された商品がオークション等に出品されていることがあ

る。購入時は偽名を使っており、配送先も空き家やホテルを指定していることが多く、なかなか足がつかめないことが多い。警察にも通報しているが、オークション事業者として何らかの対処ができないか。警察が被害届を受理する前の段階での協力は難しいのか。

- ・ 詐欺であることが警察や裁判所によって認定されている訳ではない段階で、事業者が詐欺と認定して積極的に対応をとることは難しい。また、捜査前の段階で法令の根拠なく利用者情報を開示することは難しい。プロバイダ責任制限法でも発信者情報開示については厳格な手続が定められており、法令の根拠なく任意で情報開示することの難しさについてはご理解いただきたい。警察経由のアプローチにより対処するのが最も効果的である。警察から法令の定めに従い照会を受けた場合には適切に対応することが可能である。
- ・ フリマアプリでは、送料負担やノークレーム・ノーリターン等の取り決めをユーザ間で決定できるのか。
- ・ 当社では、送料負担はユーザ間で決めることができるが、多くは出品者負担である。また、ノークレーム・ノーリターンは禁止行為にしているため、見つけた際はカスタマーサポートが介入することになる。
- ・ スマホは画面制約があるなど、CtoC取引の利用環境が変化している。このような利用環境の変化を踏まえ、例えば、契約条件等の表示方法についてのガイドラインを検討してもよいのではないか。
- ・ フリマアプリでは、出品者側へのルールが厳しいという声を聞く。例えば、複数回売上げがあったうち1回だけ規約違反があった場合でも、それ以前の売上げも含めて没収されてしまったという相談があった。
- ・ 出品者側へのルールはやや厳しめにしているが、それが購入者保護に役立っている。購入者保護をしっかりとって、ユーザの信頼を確保することが、事業拡大をしていく上で必要だと考えている。なお、当社がそれまでの売上げを没収することはない。ただ、仮に偽造品出品などの違反行為が見つかる以前から同様の違反取引が認められるケースでは、以前の取引もキャンセルになる可能性もあり、購入者保護のため支払いを一時留保することはあるが、極めて希である。
- ・ フリマアプリでは、消費生活センターや通販110番などの第三者機関が相談できる窓口はあるのか。
- ・ カスタマーサポートでは第三者機関からの相談も受け付けている。また、消費生活センター向けにはホットラインも開設している。
- ・ フリマアプリによって、個人間取引でも事業者がそれなりに介在するようになってきている。そのため、消費者が事業者に頼ってしまっている部分も多い。消費者として、一定のリテラシーを身につけてもらうことが重要。
- ・ フリマアプリを海外展開されているが、日本と海外の消費者で違いなどはあるか。
- ・ 昨年米国でもサービスを展開しているが、日本と同様に若い女性のユーザが多い。また、カスタマーサポートについても、日本と同じような体制を確保している。

- ・ 商品を目立たせたいという出品者ニーズに対しては、どのように対応しているのか。また、取引過程に沿って啓発を図っていくのはよい方法であり、例えば、初めての出品時などに今後起こりうることの事前警告などの表示が出てくるとよいのではないか。
- ・ 出品された商品は全てタイムラインで表示されるほか、検索もできる。ただ、スマホの特性を活かして、商品を比較するのではなく、気に入った商品を探す楽しさを重視している。啓発については、アプリ上部に、「やることリスト」を表示しており、プッシュ通知によって次に何をすべきかが分かるようにしている。そういったところに様々な啓発コンテンツを入れていくことは考えられる。
- ・ 都内消費生活センターでは、インターネットオークションに関する相談は減ってきているが、フリマアプリに関する相談は利用者数の増加とともに増えてきており、「ニセモノが届いた」、「お金がないので、商品が届く前に評価して欲しいと言われ、信用して評価したら、偽物と思われる商品が届いた」といった相談が寄せられている。
- ・ トラブルにおいて、当事者間で話し合いをさせるケースと、カスタマーサポートが間に入るケースで何らかの切り分けはあるのか。
- ・ 当社では消費生活センターに丸投げはせず、必ずカスタマーサポートが間に入るようにしている。ただ、カスタマーサポート部門がない事業者では、そのような対応をしているところもあると聞いている。詐欺が疑われるケースでは、警察を紹介することはある。
- ・ オークションでの悪質な事業者は、ガイドラインで定められた「販売業者」にあたらぬ手口によって、個人であることを強く主張されるケースが見られる。
- ・ BtoC取引では、事業者の対応が悪いと消費生活センターに相談が入るケースが多い。事業者がカスタマーサポート体制をしっかり確保しているのは評価できる。
- ・ 詐欺通販サイトやなりすましサイトでの被害は徐々に減ってきている。ただし、今後は被害を受け、模倣品を掴まされた消費者が処分に関わり、出品するケースが増えてくるかもしれない。二次被害防止のためにも警戒していただきたい。
- ・ なりすましサイトでは、カード情報を抜き出す手口と模倣品送付などによって代金を詐取する手口とどちらが多いのか。
- ・ 通販 110 番に寄せられる相談は、商品が届かないケースや模倣品送付などによって代金を詐取されるケースがほとんどである。
- ・ 子供が親に内緒で、オンラインゲームで高額課金してしまうように、ショッピングでも大量購入してしまうという相談が見られるようになってきた。購入者側の購買行動がおかしい場合に何らかのアラートを出す仕組みはあるのか。
- ・ あり得ない価格での入札等、事業者からみても明らかに不審な動きがある取引については、アルゴリズムで対策をしている。また、事業者によってサービスの利用を可能とする年齢の設定は異なるが、未成年者であれば取引をしてはいけないということではなく、適切な利用を確保するための対策を検討することで解決すべき問題である。年齢情報などの属性に着目して怪しい取引かどうかを判断するための仕組みを作ることが、簡単に実現できる話ではないということは理解していただきたい。
- ・ 購入履歴などデータで追えるものはテクノロジーを駆使して対策は強化でき得る。ただ、

年齢情報がどこまでとれるのかは難しいところ。

- ・ エコマース事業では、ベンチャーの方々も渉外活動に協力的な事業者が多い。インターネット知的財産権侵害品流通防止協議会のような活動にも参加してもらっており、今後も業界全体で連携を強化していきたい。
- ・ インターネット事業者の中には、連絡先を表記しない事業者やわざと目立たないところに表記する事業者がある。安心な取引を実現するためには、事業者側が消費者からの問い合わせ体制をしっかりと整えること重要であるため、関係者で協力して取り組んでいただきたい。

第16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

○関係行政機関（国・地方）

ふじた くひろ
藤田 邦宏 警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 係長
つげ ひろし
柘植 寛 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
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 専務理事
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
ふるかわ えりこ
古川 絵里子 東京都消費生活総合センター 相談係長
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

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 相談第2課 課長補佐
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
おにし しょうへい
尾西 祥平 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部
こいずみ ふみあき
小泉 文明 株式会社メルカリ 取締役