

インターネット消費者取引連絡会（第18回）議事要旨

1. 日時：平成27年9月30日（水）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：越境電子商取引
 - (1) 発表
 - (2) 意見交換
5. 議事概要：
 - (1) について
 - ・ 株式会社三菱総合研究所 福島様から「越境EC（電子商取引）の動向（資料1）」について説明。
 - ・ 独立行政法人国民生活センター 林様から「国民生活センター越境消費者センターについて（資料2）」について説明。
 - ・ 公益社団法人日本通信販売協会 八代様から「通販110番における相談概要（2014年度）（資料3）」及び「『なりすましECサイト』を含む詐欺的サイトに関する相談（資料3参考）」について説明。
 - ・ 弁護士法人瓜生・糸賀法律事務所 穴戸様及び萩野様から「中国・東南アジア（インドネシア・ベトナム）における越境EC（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。

 - ・ CCJ（国民生活センター越境消費者センター）に寄せられた情報をPI0-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に掲載して各消費生活センターでも見られるようにしてほしいという要望があるが、そのような予定はあるのか。
 - ・ そのような要望があることは認識している。ただ現状、CCJのデータベースが小規模であるのに対して、PI0-NETは非常に大規模である。また、CCJのデータベースの情報は、消費者が直接入力しているのに対して、PI0-NETは消費者からの相談を受けた専門の相談員が入力しているという、大きな違いがある。それらを踏まえた上で、どのようにシステムを構築していくか、今後の課題として考えていきたい。
 - ・ 越境ECにより購入した商品に傷がついている場合があるというが、国内ECの場合との違いは、宅配業者の違いなのか、それともEC事業者の対応の問題なのか。日本の消費者への配送に当たっては、最終的に日本の宅配業者が取り扱うことになるため、日本の宅配業者が宅配物を丁寧に扱っているとしても、それと区別できるのか。
 - ・ 宅配業者・EC事業者双方に問題がありえると認識。緩衝材を入れていないなど、そもそもEC事業者の包み方が悪い場合もありえる。また宅配業者による配送についても、日本に国際便で運ばれてきた時点でぼろぼろになっていて、日本の業者がいかに丁寧に扱おうと、どうにもならない場合もある。他方で日本においては、宅配業者に望まれているレベルが高いことから宅配業者の対応もしっかりしており、国内のみで配送される場

合にはそれほど大きな傷が生じることはないと考えられる。

- ・ CCJ の提携先として、今後、トラブルの最も多い中国との提携は予定しているのか。
- ・ 御指摘のとおり、中国への対応は大きな課題。今年 4 月に連携候補となりそうな中国の公的機関などを訪問したり、8 月に韓国で国際会議があった際に中国の行政担当者と議論したりしているが、なかなか進展しないのが現状。中国の場合は国レベルで消費者相談をほとんど受けておらず、地方において対応しているため、連携のための人的ソースが国レベルにないという問題等がある。とはいえ、諦めずに議論していきたい。
- ・ 以前、本連絡会において詐欺サイトの問題について取り上げた際、銀行口座への振込み（外国人留学生等が日本在留時に開設し、帰国時に残っていた日本の銀行口座を、詐欺サイトの振込み口座として利用しているなど）が問題となったが、この問題を解決する糸口が何かあったのか。
- ・ その点は、根本的には解決していないという認識。昨今、口座振込みによる詐欺の件数が大幅に減っているのは、報道機関の協力や消費者庁・警察庁の取組、一般社団法人セーファーインターネット協会・なりすまし EC サイト対策協議会による広報活動などの効果であると考えられる。口座振込みによる詐欺が激減した一方で、クレジットカード払いによる詐欺は必ずしも減っていない。しかし、以前はこうした問題への対応もクレジットカード会社によってばらつきがあったが、最近では各社の対応が早く、改善されていると認識している。また、偽サイトに関する相談件数が減ってきていることに加え、相談事案の中には未然に被害を防止できるものも多く、本当に深刻な事案はかなり少なくなっている。今後も様子を見ながら、対処していく。
- ・ 中国関連のトラブルは 90% が詐欺行為であるため、トラブルを解消するのであれば中国の消費者保護機関と連携してもあまり意味がなく、悪質なウェブサイトを閉鎖するといった執行が可能な機関と連携する必要があるのではないかと。中国の国内法によって、プロバイダに対してサイトを閉鎖させる（又はプロバイダが外部からの申し出により自主的に閉鎖させた場合に責任を取らされない）措置をとることは可能なのか。
- ・ 一般的には、中国では工商行政管理局及び公安が完全にウェブサイトを管理しており、不適切と判断されるサイトは、関連する法規に基づき閉鎖するなどの措置を講じている。理論的には「中国の公序良俗に害を与える」という文脈においてサイトを閉鎖させることは可能なはずだが、それが「消費者保護」という趣旨で行われているかどうかは必ずしも明らかではない。ただ、中国において消費者保護の意識が強くなってきている現状から察するに、悪質サイトを閉鎖するという流れは必然的に生じ得ると考えられる。具体的な根拠法令としては、インターネット情報サービス管理弁法において、一定条件に該当する場合は当該ウェブサイトを閉鎖できる、という規定がある。これは概括的な規定であって、「消費者保護を害した場合」という条件にはなっていないが、他規定との並びを踏まえると、犯罪に及ぶような模倣・模造行為については対象になり得るという解釈は可能と考えられる。
- ・ 中国においては以前から知的財産を侵害するサイトに関して問題意識があり、権利者側からの削除要請などを受けていたはずだが、なぜその対策は進んでいないのか。

- ・ 「越境」という文脈での中国の行政的な法執行は、実際のところあまり活発ではないというのが現状。中国における法の域外適用は、独禁法において明文化されているが、それ以外の法に関しては、理論上域外適用の余地が存在していても実際の執行には至っていないケースがほとんどではないかというのが実務的な感覚である。域外的な法執行は、国家の主権とも関連する微妙さを内包するが、自国保護の観点や政治的事情によっては、域外的な法執行をより志向する可能性も否定できない。
- ・ CCJに相談した場合、最初の返答はいつまでに得られるのか。
- ・ 明確に期限は定めておらず、1日の処理件数は限られているが、原則当日又は翌営業日に回答している。
- ・ その後、最終的に解決に至るまで何度もやりとりしてくれるのか。
- ・ やり取り回数は相談内容によってまちまちだが、おおむね1ヶ月くらいで解決するか、又は消費者が諦めて返事をしてこなくなってしまう場合が多い。
- ・ 日本と海外では法令の違いや認識のギャップが存在すると思うが、海外の連携機関とそうした情報のギャップを埋めていくことは可能なのか。
- ・ 現在、正式に提携している海外機関とは、トラブルその他について必要な情報交換を相互に行っており、難しい相談事案が生じた際には、提携機関にアドバイスを求めることもある。しかしながら、現状ではまだ8機関としか提携できていないため、まずは提携先を広げていくことが課題。
- ・ そもそも消費者を悪質サイトに繋がないようにするため、セキュリティソフト会社に悪質サイトに関する情報を提供することはできないのか。
- ・ 消費者庁で公表している悪質な海外ウェブサイトのリストが警察庁を通じて、セキュリティソフト会社に提供されていると聞いている。
- ・ 悪質事業者のウェブサイトを根絶する方法として、米国にあるドメイン会社やレンタルサーバー会社に対して、悪質ウェブサイトを運営する特定の会社・個人の使用しているドメインやサーバーを全て削除するよう、CBBB（米国・カナダにおけるCCJの連携機関）経由で依頼することはできないのか。悪質サイトのドメインが中国で登録されているとしても、その管理・管轄地やサーバー所在地が米国であれば、中国と新たに連携しなくても、消費者の目に触れる前に悪質サイトが発生する種をつぶせるのではないか。
- ・ 現状、そのような取組は実施していない。権限の観点においても、CBBBは法執行の権限を有していないため、プロバイダに依頼してサイトを閉鎖させるのは事実上困難と考えられる。なお、似たような事案として、CCJではEC事業者から、なりすましECサイトを削除したい、という相談を受けることがある。その際、EC事業者に対しては、レンタルサーバー会社を突き止めて、当該サーバー会社に対して偽サイトの閉鎖を依頼するレターを出すことを助言し、そのレターの雛形を提供している。ただしCCJはそもそも消費者の相談窓口であり、それ以上の対応は事実上難しいことから、現状はその程度に止まっている。また、検索エンジンに対して、偽サイトが検索にひっかからないよう当該サイトに関する情報を申告することも提案している。
- ・ 日本の民事訴訟法においては、外国の終局判決は一定の条件の下で国内判決と同じ効力

を有することが認められているが、中国・インドネシア・ベトナムそれぞれの国における外国判決の効力はどのような条件で承認されることになっているのか。

- ・ 外国の裁判所における判決の承認・執行については、日本においては執行の要件の1つとして、「相互の保障」が要求されており、また、中国においては、まず承認の段階で「中国が締結・参加している国際条約」により、又は「互恵の原則」に従い審査を経ることが必要であるところ、日中間ではそのような日中が共に批准する国際条約及び互恵関係（ないしは相互の保障）が存在しない。したがって、中国の人民法院の判決、日本の裁判所の判決は、それぞれの国に対して執行できないということになる。そのため、日中間のクロスボーダー契約の多くは、紛争解決手段として「仲裁機関による仲裁を申し立てること」を合意し、紛争時には合意した仲裁機関に解決を申し立てることとなる。仲裁判断については、日中がいずれも批准する、いわゆる「（仲裁の承認執行に関する）ニューヨーク条約」に基づいて相手国において仲裁判断の承認・執行を申し立てることができる。しかしながら、ここで注意すべきは、国外の仲裁機関が行った仲裁判断の承認・執行に関して、日本法上は、仲裁判断の当否の評価それ自体は行わないが、中国の場合には、特に外国の仲裁機関の仲裁判断について、判断内容の当否についても事実上審査を行い、「公序良俗に反する」といったロジックを採用して仲裁判断を承認しないことが少なくないということである。なお、こうした状況は、中国に限らず東南アジアで広く見られると思われる。
- ・ インドネシアにおいては、外国判決の執行は認められていないと言われている。そのためインドネシアの消費者がインドネシア国内で日本企業にとって不都合な判決を勝ち取ったとしても、日本でその判決が承認執行されるリスクは高くはないと思われる。ただし、インドネシア国内で有効な判決として存続する以上、それが時効に達するまでの間は、現地で執行される可能性はある。また、仮にインドネシアの判決を承認する国が存在する場合、当該国にある日本企業の財産を差し押さえられるリスクはあり得る。なお、（上記とは異なる話ではあるが）国際紛争については仲裁手続が利用されることも多いと思われるところ、消費者と事業者との間の紛争については、多くの国において、消費者が（仲裁合意があるにもかかわらず）仲裁以外に裁判を選択できる権利が認められていたり、また、自国の消費者保護に関する規定が強行法規として定められていたりすることが多いと理解している。
- ・ ベトナムにおいては、承知している限りでは、「国際条約があること」又は「個別にベトナム法に従って承認を受けること」が外国判決を承認執行する条件の一つとなっている。この点、日・ベトナム間では条約は存在しないため、基本的には日・ベトナム間における判決の相互執行は認められないと理解している。

第18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
鶴園 孝夫	消費者政策課 企画官
清木 美帆	消費者政策課 政策企画専門官
吉川 雄一郎	消費者政策課 主査

関係行政機関（国・地方）

上村 一則	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐
高野 弘一	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 係長
吉野 博文	総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課 係長
神田 浩輝	経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室 係長
吉田 優子	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 課長代理（表示指導係長）

事業者団体

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
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
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

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
福岡 淳子	東京都消費生活総合センター 相談課 課長代理（相談担当）
福永 さつき	東京都消費生活総合センター 相談課 消費生活相談員

オブザーバー

森 亮二	弁護士法人 英知法律事務所 弁護士
福島 直央	株式会社三菱総合研究所 情報通信政策研究本部 研究員
林 大介	独立行政法人 国民生活センター 相談情報部 相談第3課 課長
矢井 知章	株式会社ベリトランス 事業開発部 部長
穴戸 一樹	弁護士法人 瓜生・糸賀法律事務所 弁護士
萩野 敦司	弁護士法人 瓜生・糸賀法律事務所 弁護士