

取引DPF法に関する取組について



一般社団法人セーフインターネット協会
Safer Internet Association



団体概要・会員社

一般社団法人セーフアーインターネット協会（Safer Internet Association, SIA）は、インターネット利用に関連した様々なトラブルの対策、防止等を図るため、民間の自由な発想と分析力をもって各種課題に対応すべく設立された団体です。

主なEC系の会員社の例

- ・ ヤフー株式会社
- ・ 株式会社メルカリ
- ・ GMOペパボ株式会社
- ・ eBay Japan合同会社
- ・ 株式会社マクアケ

等



販売業者と消費者との間の円滑な連絡を可能とする措置 取組例 (法3条1項1号)

■販売業者等の情報の表示

- ・消費者が必要に応じて販売業者等へ連絡をできるよう、販売業者等の特定商取引に関する法律に基づく事項の表示（住所、電話番号等）を行っている

※請求を受け次第速やかに開示する方式をとっているPFもあります

■販売業者等との連絡ツールの提供

- ・消費者と販売業者間の連絡に利用する機能を提供している

■カスタマーサポート

- ・販売業者等が返信しない等適切な対応が行われない場合には、販売業者等の状況確認、返信の促し等の対応実施

消費者から苦情の申出を受けた場合の販売条件等の表示の適正を 確保するための措置 取組例 (法3条1項2号)

■ 消費者からの苦情の受付

- ・ カスタマーサービスの体制を構築しており、メールや電話、チャット等での問い合わせが可能。消費者の状況に応じたサポートや必要に応じた事実関係の調査確認等を実施
- ・ サービスページに、違反の疑いがある商品に関する申告機能を設けている

■ 外部関係者との連携

- ・ 権利者等に対し、疑義のある商品に関して問い合わせを実施する体制を整備
- ・ 不適切な出品があった場合に速やかな対応ができるよう、関係省庁、権利者団体等との日頃の連携・意見交換等を実施

■ 出品等の監視、予防的措置

- ・ ガイドライン等で出品禁止物・ルールを明示的に規定
- ・ ガイドラインへ違反する疑いがある出品があれば、内容に応じて販売業者等への指導および措置を実施
- ・ 知財権侵害品等に関しては、直接権利者に申告をいただくためのプログラム等を用意している
- ・ 人による監視だけでなく、システム・AIを用いた監視を実施している
- ・ 購入後であっても、リコールされた商品等は必要に応じて購入者向けの周知を実施している

外部関係者との連携例

セーフインターネット協会では、2022年9月1日に、警察庁、経済産業省、かっこ株式会社、ヤフー株式会社、PayPay株式会社、株式会社メルカリと共同でEC事業者やクレジットカード事業者、その他の関連団体と、報道関係者の皆さまを対象に「フィッシング、クレジットカード不正の現状と対策を考える会」を開催。



外部関係者との連携例

SIAでフィッシング、クレジットカード不正、悪質ECサイトに関する注意喚起を実施。
各社からも注意喚起するとともに、国民生活センターからの注意喚起にも引用いただいた。

フィッシング詐欺・クレジットカード不正利用に ご注意ください

～悪質なECサイトを見つけたら、ご連絡を～

2021年のクレジットカード不正利用被害額は全国で330億円と過去最高を記録し、同年の特殊詐欺被害額（282億円）を超えています。また、フィッシングに関しても、2022年7月のフィッシング報告件数は初めて10万件を突破するなど拡大傾向です。

こうした状況を受け、関係事業者と関係省庁、関係団体が一同に会し「フィッシング、クレジットカード不正の現状と対策を考える会」を開催し、フィッシング詐欺やクレジットカードの不正利用事案に関する情報や対策を共有しました。

この動きを各事業者の対策につなげ、被害を未然に防いでいくため、一般のインターネット利用者（消費者）がすぐにできる対策ならびに事業者のみなさまができる有効な対策例についてご紹介いたします。



※フィッシング対策協議会 2022年7月発表

SIAウェブサイトに掲載した注意喚起



独立行政法人
国民生活センター

【法人番号 4021005002918】

報道発表資料

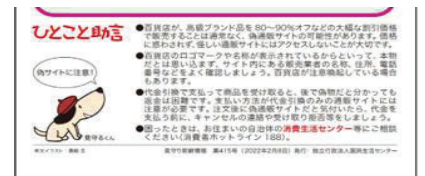
令和5年1月30日
独立行政法人国民生活センター

その通販サイト本物ですか！？“偽サイト”に警戒を！！
- 最近の“偽サイト”の見分け方を知って、危険を回避しましょう！ -

インターネット通販で「注文した商品が届かない」「商品は届いたが偽物だった」「販売業者に連絡したいが連絡先がわからない」「通販サイトに注文後、偽サイトだったことに気が付いた」などの“偽サイト（実在の企業のサイトと誤解させるように作成された偽物のサイトなど）”に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。

偽サイトの手口では、大幅な値引きをうたうSNSやインターネット上の広告などから偽サイトに誘導され、クレジットカード情報を詐取されたり、銀行等への前払いや代金引換サービスなどで金銭を詐取されたりします。販売価格だけに目を奪われず、偽サイトの特徴を知って、“少しでも怪しいと感じたら注文しない”など、冷静に対応することが必要です。また、偽サイトのトラブルに遭ったと気が付いたら、素早い対処が重要です。

そこで、消費者トラブルを防止するために、インターネット通販の「偽サイト」に関する相談事例と問題点を紹介し、通販サイトに申し込む前の注意点を整理し、消費者への注意喚起を行います。



（３）一般社団法人セーフティーインターネット協会による注意喚起

・ フィッシング詐欺・クレジットカード不正利用にご注意ください
～悪質なECサイトを見つけたら、ご連絡を～（2022年12月9日公表）

<https://www.saferinternet.or.jp/e-commerce/studygroup/>

・ 悪質ECサイトホットライン 通報フォーム

正規サイトを模倣し金銭や個人情報を収集する目的として作成された詐欺サイト等の悪質なサイトの通報を受け付けています。通報された情報は、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター（JC3）に自動的に提供され、独自に分析を行ない、基準に該当するものについては、フィルタリング事業者、セキュリティ事業者等に提供されています。

https://www.saferinternet.or.jp/akushitsu_ec_form/

国民生活センターからの注意喚起



販売業者等の特定に資する情報の提供を求める措置 取組例 (法3条1項3号)

■ 出店審査の実施

- ・ 出店審査時に本人確認書類等の提出を求め、出店しようとする者の身元確認を実施
- ・ 商品の販売に際し許認可が必要な場合には、許可の有無を個別確認したり、別途許可証等の提出を求めるなどしている
- ・ eKYCの活用や、必要に応じてオンラインでのビデオ面接を実施している

■ 出店後の対応

- ・ 取引の過程において登録情報と異なる情報に接したときは、個別の事実確認の実施
- ・ 出店後に、運営者情報等を変更する際は、再度の本人確認を求め、情報の真正性を確保している

法3条1項に関する取組内容の開示 取組例（法3条2項）

■ 開示方法

- ・ サービスページ内に、法3条1項に規定されている各措置に関する取組を始めとして、安心安全のために取り組んでいる内容を紹介するページを設けている
- ・ JOMCのサイト上で取組内容の表示を実施し、サービスページからリンクさせている



■取組体制

- ・ 対応手順を定め、社内用マニュアルを整備
- ・ 必要に応じて法務関連部門が要件該当性を判断
- ・ 販売業者等に対して、本法に基づく対応を求められることがあることを周知するとともに、特商法上の表示等を今一度確認するよう要請する
- ・ 開示を行う消費者向けに、手続き概要に関するページを整備