

## インターネット消費者取引研究会について

## 1 趣旨

## (1) 背景

インターネットを活用した消費者取引は、時間や場所を選ばないなどの高い利便性を有すること等から消費者に広く受け入れられるとともに、参入が容易であること等から多数の事業者が市場に参入し、成長・発展を遂げている。

一方で、全国の消費生活センターに寄せられる相談においてインターネットや電子商取引に関するものが大きな割合を占めるなど、様々な消費者問題も発生してきている。

## (2) 主なトラブル事例

消費者庁では、昨年9月の発足以来、国民生活センターとも協力しつつ、インターネット消費者取引に係る消費者への注意喚起を積極的に実施した。注意喚起において紹介した事例等を見ると、主なトラブルとしては以下のような類型が挙げられる。

インターネットの匿名性、非対面性、操作の容易性等を悪用した故意的な詐欺的商法（例：出会い系サイト、ワンクリック請求）

多種の事業者が関与してサービスが組み立てられ消費者に提供される結果、消費者にとって誰がどこまでの責任を負っているかが特定しにくいことが、トラブル解決の制約となっているもの（例：アフィリエイト・ドロップ SHIPPING、ネットオークション、ショッピングモール）

国境を越えたグローバルなサービスにおいて、ひとたびトラブルが発生すると、言葉や国際的なシステムの画一性などから、円滑なトラブル解決に導かれにくいもの（例：海外とのオンラインショッピング、音楽配信サイト）

## (3) 研究会の目的

消費者庁としては、これまでも、消費者トラブルの発生・拡大の防止の観点から、消費者への注意喚起と併せ、事業者に対してもサービスの内容等について消費者により分かりやすい説明を行うよう求めてきたところである。

また、事業者サイドにおいても、消費者への情報提供やトラブル対応をより有意義なものとするための様々な努力が見られる。

今後、良質な市場を確保し、消費者の安全・安心を確保するためには、個々の事業者や事業者団体による取組をさらに促しつつ、また、関係省庁においても適切な対応を講じつつ、先導的な取組について消費者サイドの認識も高めながら、積極的に取り組んでいく必要がある。

このような観点から、インターネットを活用した消費者取引について、消費者の視点に立ち、事業者や行政の取組の在り方を整理するとともに、越境取引に係るグローバルな取組との連携について議論するなど、総合的な検討を実施する。

(参考)「消費者基本計画」(抄)

インターネットをはじめとする高度情報通信技術を活用した取引に関する消費者問題に関して、被害の抑止及び救済の実効性の確保など消費者の安全・安心の確保の在り方について、事業者や行政の国際的な動向や対応も踏まえて総合的な検討を行います。

担当省庁等：消費者庁、総務省、経済産業省

実施時期：平成22年度中に結論を得ます。

## 2 検討課題

インターネット取引に係る消費者問題の現状と課題の整理

消費者の安全・安心の確保のための事業者、行政、消費者の取組のあり方

グローバルな視点を踏まえた国際的なトラブルの解決のあり方とそのための環境整備

## 3 研究会の位置づけ

消費者庁長官の研究会として開催する。

## 4 構成メンバー等

別紙のとおり。

## 5 検討スケジュール

平成22年8月から月1回程度会合を開催し、平成23年春を目途に検討結果をとりまとめる。

構成メンバー（五十音順、敬称略）

おかむら 岡村	ひさみち 久道	弁護士（英知法律事務所）・国立情報学研究所客員教授
かわむら 河村	まきこ 真紀子	主婦連合会 事務局次長
きし 岸	とおる 通	社団法人消費者関連専門家会議 常任理事
きはら 岸原	たかまさ 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
くわこ 桑子	ひろゆき 博行	電気通信サービス向上推進協議会 会長代理
さいとう 齋藤	まさひろ 雅弘	弁護士（四谷の森法律事務所）
さわだ 沢田	としこ 登志子	一般社団法人ECネットワーク 理事
しまめき 島貴	かずひさ 和久	三菱UFJニコス株式会社 営業本部 執行役員
せき 関	さとし 聡司	楽天株式会社 執行役員 広報渉外室室長
ながた 長田	みき 三紀	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 事務局次長
のほら 野原	さわこ 佐和子	株式会社イプシ・マーケティング研究所 代表取締役社長
べっしょ 別所	なおや 直哉	ヤフー株式会社 CCO(チーフコンプライアンスオフィサー) 法務本部長
まちむら 町村	やすたか 泰貴	北海道大学大学院法学研究科教授

オブザーバー

総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課  
経済産業省商務情報政策局情報経済課  
商務流通グループ消費経済政策課  
東京都生活文化局消費生活部取引指導課  
消費生活総合センター相談課

事務局

消費者庁政策調整課