

通信販売（インターネット通販等） に関する状況



目次

- ・ 通信販売(インターネット通販等)に関する状況
 - 1. 市場規模と相談概況
 - 2. 海外との取引について
 - 3. 虚偽・誇大広告について
 - 4. インターネットモールについて

- ・ 特商法における対応に関する論点

- . 通信販売（インターネット通販等）に関する状況
 - 1. 市場規模と相談概況

1-1. 市場規模

- ◆ 通信販売(物販)の市場は急速に拡大しており、特にインターネット通販(EC)の伸びが顕著。

通信販売(物販)の市場規模の推移

有料情報につき非公開

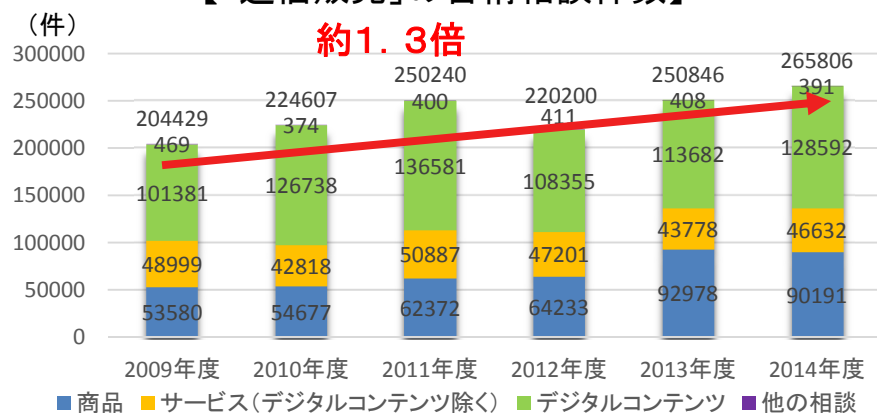
(出典)株式会社富士経済『通販・e-コマースビジネスの実態と今後 2014-2015 市場編』(※経済産業省を經由して情報提供)

有料情報につき非公開

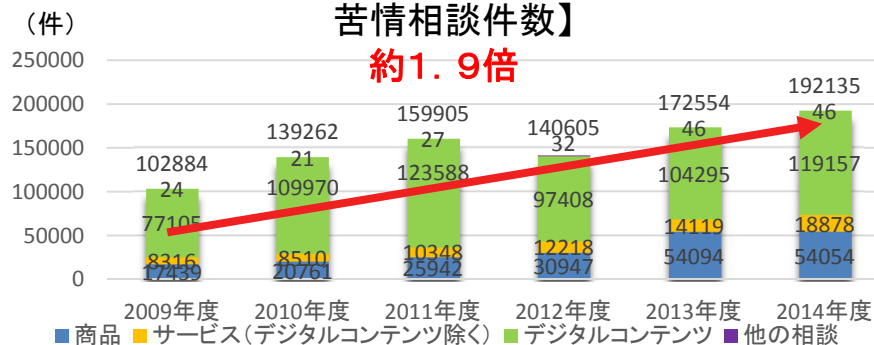
1-2. 相談概況(通販全体/インターネット通販)

◆ 通信販売に関する苦情相談件数は、2009年度～2014年度で約1.3倍に増加しており、特に商品・デジタルコンテンツが増加に寄与している。「通信販売」のうち、インターネット通販に関する苦情相談件数は、2009年度～2014年度で約1.9倍に増加しており、商品・サービス・デジタルコンテンツすべてが増加に寄与している。

【「通信販売」の苦情相談件数】

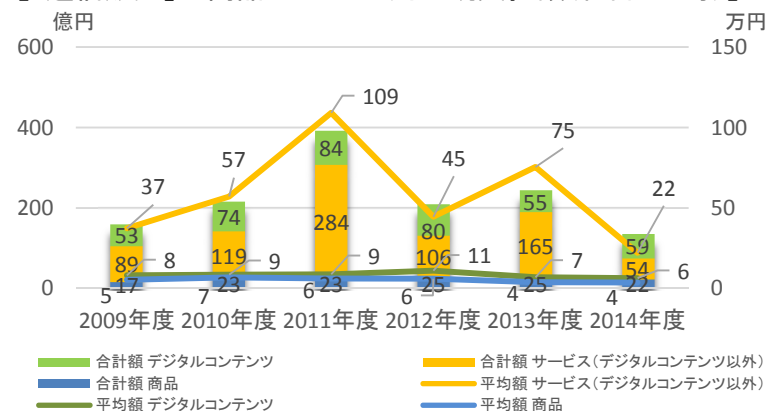


【「通信販売」のうち、「インターネット通販」の苦情相談件数】

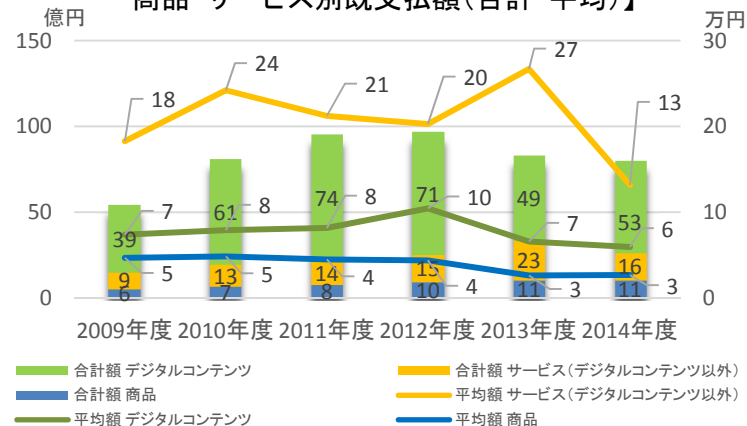


「通信販売」における主な商品・サービス
 「商品」: パソコンソフト、健康食品、財布、ハンドバッグ等 「サービス」: 宝くじ、フリーローン・サラ金、ファンド型投資商品等 「デジタルコンテンツ」: アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等
 「通信販売」のうち、「インターネット通販」における主な商品・サービス
 「商品」: パソコンソフト、財布、ハンドバッグ、婦人靴等 「サービス」: フリーローン・サラ金、航空サービス
 コンサート等 「デジタルコンテンツ」: アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム等

【「通信販売」の商品・サービス別の既支払額(合計・平均)】



【「通信販売」のうち、「インターネット通販」の商品・サービス別既支払額(合計・平均)】

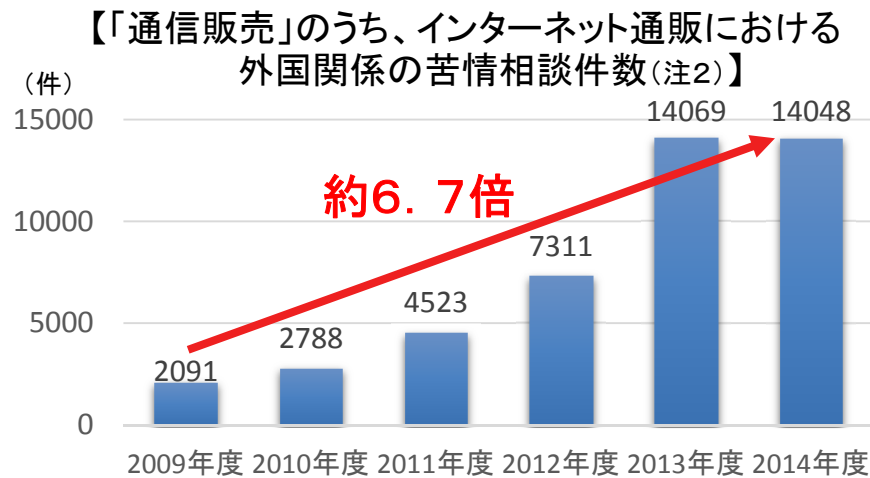


(注) 2015年5月31日までにPIO-NETに登録された苦情相談件数。本資料の「通信販売」、「インターネット通販」については、架空請求に関する苦情相談を除いている。なお、PIO-NET(パイオネット: 全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

2. 海外との取引について

2-1. 海外との取引に関する相談①

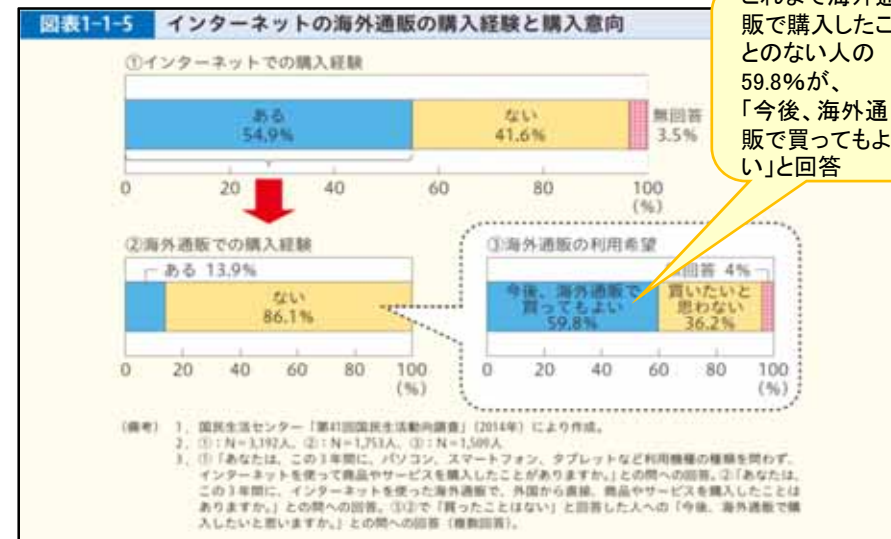
- ◆ 「通信販売」のうち、インターネット通販における外国関係の苦情相談(商品・サービスや取引先が海外のものである等の苦情相談)は2009年から2014年にかけて約6.7倍に増加。越境消費者センター(CCJ: Cross-Border Consumer Center Japan (注1))に寄せられた、越境電子商取引の相談件数も、2012年度から2014年度にかけて約1.7倍に増加。
- ◆ 国民生活動向調査によると、これまで海外通販で購入したことの無い人の59.8%が、「今後、海外通販で買ってもよい」と回答しており、インターネットを通じた海外からの購入は今後増加すると考えられる。



【CCJが受け付けた相談の件数】



【海外通販での購入傾向と購入意向(注3)】



消費者白書からの抜粋

- (注1) 2015年4月より国民生活センターに事業移管し、「国民生活センター越境消費者センター」と名称変更。
- (注2) 2015年5月31日までにPIO-NETに登録された苦情相談件数。「インターネット通販」について、架空請求に関する苦情相談を除いている。
- (注3) 国民生活センター「第41回 国民生活動向調査」(2014年)

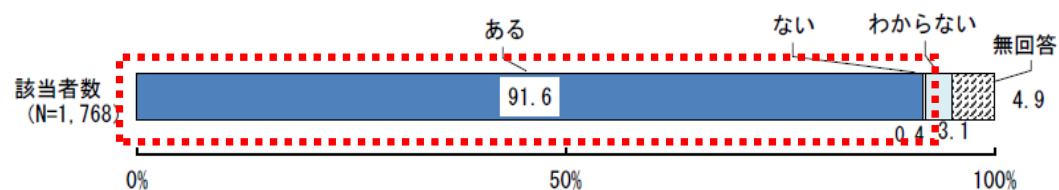
消費者白書からの抜粋

2-1. 海外との取引に関する相談②

- ◆ 一方で、越境消費者取引に関する相談の受付経験がある消費生活相談員の91.6%が国内取引に関する相談と比べて越境取引は解決が難しいと回答しており、その89.7%が特に解決を難しくしている要因として「相手方事業者の連絡先がわからないケースが多い」ことを挙げている。

【相談員へのアンケート結果(注)】

図 2-6-1 国内取引に関する相談に比べて解決が難しいと感じたことがあるか (N=1,768)



消費者白書からの抜粋

(注)国民生活センター「消費生活相談員を対象とした越境消費者取引の相談対応等に関する調査」(2014年)。

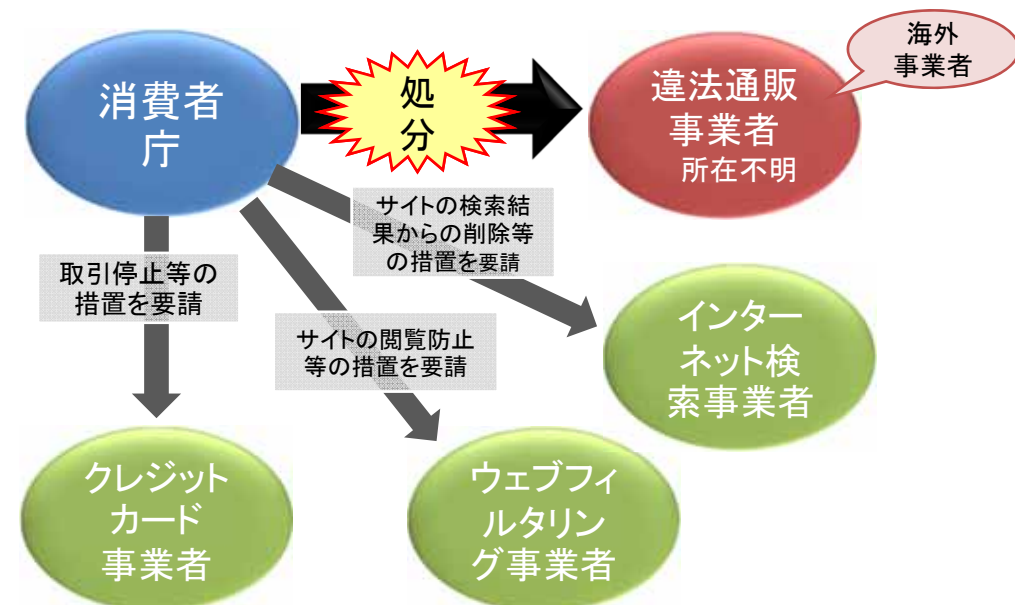
2-2. 最近の執行例

- ◆ 特商法は、海外の販売業者等が日本向けにホームページなどで商品等の販売を行い、日本国内在住者が商品を購入する場合は、法適用があると解している(立法管轄権)。
- ◆ 消費者庁は、販売業者の住所等が不明な通販事業者(海外事業者と称する事業者)に対して、民法上の公示送達の申し立てを行い、指示処分を行った。
- ◆ 海外事業者に対して処分に関して強制力を持つてのぞむことは困難である。しかし、処分後にクレジットカード事業者・ウェブフィルタリング事業者・インターネット検索サービス事業者に取引の停止やサイト閲覧防止等の適切な措置をとるよう協力要請を行ったところ、複数の事業者が任意の協力をし、消費者被害の拡大防止につながった。

事例6．行政処分を民法に基づく公示送達によって行った事例

第5回特定商取引法専門調査会 消費者庁提出資料 再掲

消費者庁は、平成27年3月、危険ドラッグ等の通信販売を行っていたサイトの運営業者に対して、裁判所に民法第98条第1項の規定に基づいて公示送達の申し立てを行い、特商法第14条第1項に基づく指示を行った(サイトには販売業者の氏名又は名称や販売業者の住所等が表示されていなかった。)。

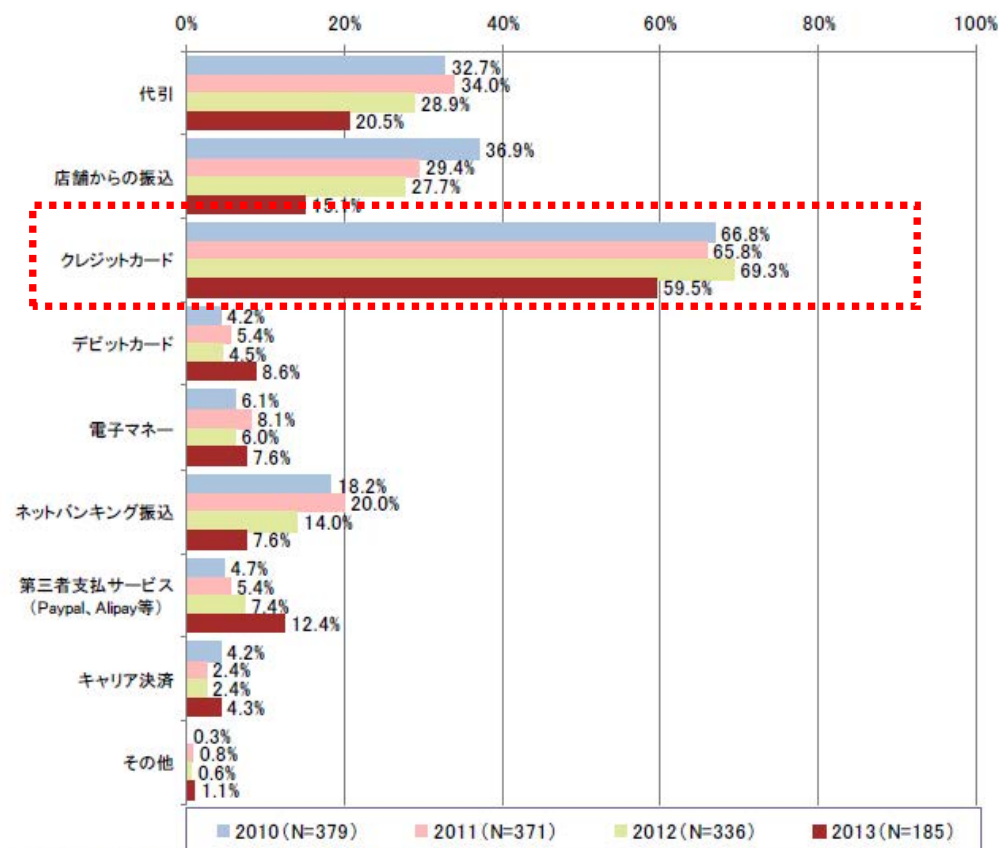


事例6に関する消費者庁プレスリリース(抜粋)

2-3. 支払い方法について①

- ◆ 越境電子商取引時の支払方法については、経済産業省の委託調査によると、クレジットカードの利用が最も多く、2013年では6割となっている。

【日本消費者の越境EC支払方法経年比較(注)】



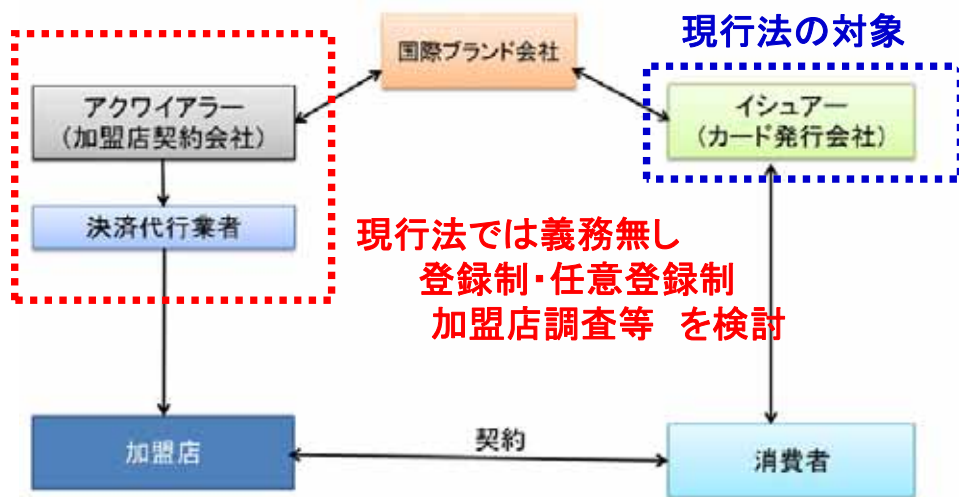
[回答条件]越境EC利用者

(注)経済産業省委託調査 平成25年度我が国経済社会の情報化・サービス化に係る基盤整備(電子商取引に関する市場調査)

2-3. 支払い方法について②(産構審の議論)

- ◆ 近年、クレジットカードの業界構造が変化しつつあるといわれており、従来はカード発行会社が加盟店契約を行う形態が主であったが、近年、カードの発行を行わずにアクワイアリング(加盟店契約業務)を専業とする者やPSP(ペイメントサービスプロバイダー:当該契約の締結のための審査に関与する主体。いわゆる決済代行業者の一部。)が増加しつつあるが、これらの者には割賦販売法の規制()が及んでいない。
- ◆ このような状況を受け、経済産業省産業構造審議会割賦販売小委員会では、現状割賦販売法の規制が及んでいないアクワイアラー(加盟店と契約する者)やPSPに対する登録制・任意登録制の導入を軸とする制度改革を行い、加盟店調査等を適切に実施する体制を整備させる方向で検討が行われている。(※)現行法では、イシューア(カード発行会社)のみが規制対象
- ◆ 同小委員会では、クロスボーダー取引に関して、日本の通販事業者と取引する海外のアクワイアラー・PSPについては、規制を及ぼす方向で検討を行っているが、国際的な法適用の観点から、海外通販事業者と取引する海外のアクワイアラー・PSPについては、割賦販売法の規制を及ぼすことが難しいとされている。

【加盟店契約を締結する主体の多様化と割賦販売法適用の有無】



【検討中の案におけるアクワイアラー・PSP への割賦販売法適用の有無】

		通販事業者	
		国内	海外
アクワイアラー・PSP	国内	法適用あり	法適用あり
	海外	法適用あり	法適用なし

「産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会 中間的な論定整理 (平成26年12月25日)」抜粋
(赤青線・赤青字部分は消費者庁が本資料作成にあたって追記)

2-3. 支払い方法について③(産構審の議論)

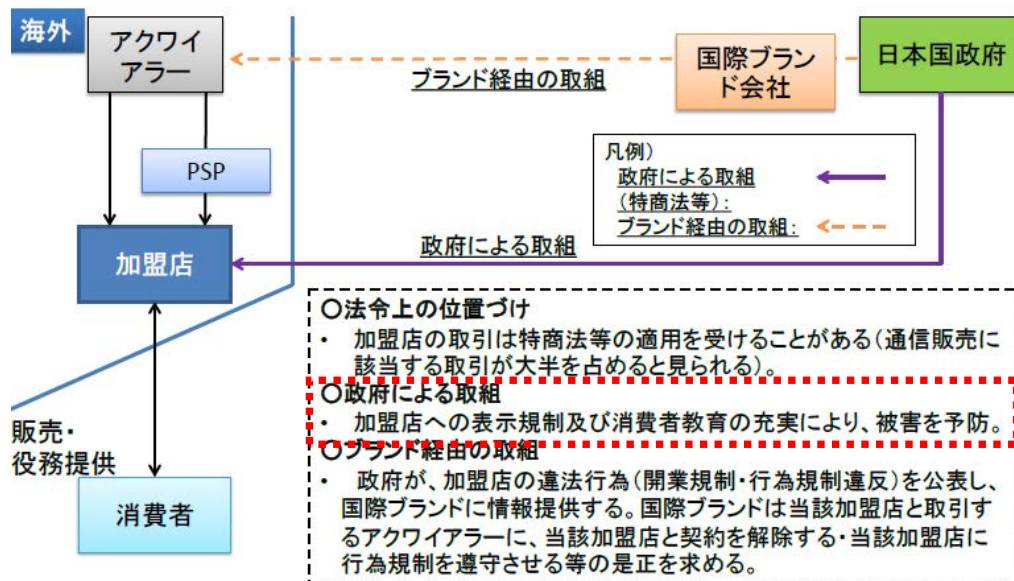
- ◆ わが国に在する消費者と取引を行う海外の通販事業者については、商取引の一端がわが国で行われていることから特商法の適用があると解しており、同小委員会では、クロスボーダー取引に関して、海外通販事業者と取引する海外のアクワイアラー・PSPについては、特商法の通信販売における販売事業者等の表示を充実させる等の対応が望まれている。

(例えば、通販事業者が契約しているアクワイアラー・決済代行事業者が割販法に服せしめられる事業者かどうかを特商法上の通信販売事業者の表示義務に追加することにより、当該通販におけるクレジット取引についての割販法による保護の有無を消費者にとってわかりやすいものとする等)

第10回 産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会 資料3 「クロスボーダー取引への対応について」 抜粋

5. クロスボーダー取引への対応③(両案共通)

国外加盟店が海外アクワイアラーと取引する事例。



第12回 産業構造審議会 商務流通情報分科会 割賦販売小委員会 資料4 「これまでの検討を踏まえた措置の方向性について(案)」 抜粋

3. 具体的な措置について

3.1. アクワイアラー等について

クレジットカード取引の健全な発展に向けた制度的なクレジット取引の健全な発展に向けた制度的な基盤の整備という観点にも配慮し、これまで御議論頂いた、アクワイアラーへの登録制、PSPへの任意登録制の導入を軸とする制度改正を行い、これらの者に、イシューアから情報連携を受けることを含め、加盟店調査等を適切に実施する体制を整備させることとする。

アクワイアラーをどう定義するか等、更なる詳細は、政府内における具体的な法案の作成等において、検討を継続する。

また、消費者からの相談・苦情情報は、通常、アクワイアラー等に直接寄せられないことを踏まえ、加盟店調査の実効性向上のため、いわゆる加盟店情報交換制度に収載される相談・苦情情報を充実させることとする。

3.5. その他について

(3)割賦販売法における措置の検討を踏まえ、海外を含む加盟店適正化に向けた官民における対応の端緒とする等の観点から、特定商取引に関する法律においても、通信販売における販売事業者等の表示を充実させる等の対応が望まれる。