

インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向け特に重点的に取り組む事項

(1) 決済代行業者の名称、連絡先などの分かりやすい表示の仕組み(「登録制度」)をつくる

決済代行業者が介在する取引であることや決済代行業者の名称や連絡先等が、消費者や関係者にとって分かりやすく示されるよう、決済代行業者について、次のような「登録制度」を導入する。

- 関係団体において、決済代行業者の「登録簿」を設ける。
- 決済代行業者は「登録簿」に、自らの名称、連絡先、個々の請求の際に使用する業者名などを登録することができるものとする(「登録決済代行業者」)。
- 「登録簿」を関係団体において公開するとともに、消費者庁などのウェブサイトにおいても公開する。なお、その際に、「登録決済代行業者が介在する個々の取引の適法性や適正性を保証するものではない」旨を明記する。
- 登録決済代行業者は、決済代行サービスを利用する販売業者に対し、当該販売業者の個々の取引において、
 - 決済代行業者を使っていること
 - 当該決済代行業者が「登録簿」に登録されていること
 - 当該決済代行業者の名称、連絡先などを分かりやすく表示するよう求めるものとする。
- 上記の表示が適切に履行されていない場合には、登録決済代行業者の登録を抹消するものとする。
- 消費者庁では関係団体の協力も得つつ、消費者に対する登録制度の周知徹底を図る。

登録制度は、当面の措置として、2～3年をメドに運用する。消費者庁では、登録制度の運用を支援し、評価・検証を行い、必要に応じてさらなる措置について検討を行う。

(2) インターネット取引に係る表示について事業者が守るべき事項を提示する

個別事例(処分事例、事業者からの事前相談)や、「インターネット取引連絡会」等における関係者からの情報提供などを基に、インターネット取引に係る表示について事業者が守るべき事項を、消費者庁として、平成23年度上半期において、図など分かりやすい手法も活用し提示する。

< 検討事項として想定される表示の例 >

- いわゆるフリーミアムにおける正確でない「無料」といった表示
- 断片的に「事実」を記載しているとしても、全体として消費者に誤解を与え得るような表示
- 口コミサイトにおけるサクラ記事など、広告主から報酬を得ていることが明示されないカキコミ等
- 共同購入サイトなどのフラッシュマーケティングに係る二重価格表示
- アフィリエイトなどにおける第三者による不適切な表示
- 個人たる販売者による不適切な表示

インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向け特に重点的に取り組む事項

(3) 広告表示に対するネット上の監視活動を強化する

法違反行為に該当する不適切な広告表示等に対する厳正かつ迅速な法執行の一環として、消費者庁において、ネット上の監視活動を強化するための体制を整備する。

(4) 越境取引に関する消費者トラブルの解決に向けて各国消費者相談窓口間のネットワークをつくる

消費者庁において、インターネットを活用した越境取引に関する消費者トラブルの解決に向けて、各国(アジア5カ国程度を想定)の消費者相談窓口間のネットワークづくりにとりかかる。

このネットワークにおいては、実際に越境取引において生じたトラブルを対象に、消費者からの相談を受け、内容を翻訳・伝達し、相手国側の企業に対応を要請し、同時に相手国当局に情報提供を実施する。

(5) 関係事業者、消費者団体等の参加を得て「インターネット取引連絡会」(仮称)を運営する

関係者の実務的な連携・協力の場として、「インターネット取引連絡会」(仮称)を運営。消費者庁を事務局に、関係省庁、都道府県、モール事業者、事業者団体、消費者団体、法曹関係者等の参加を得る。

行政による処分事例や、新たなサービスやビジネスモデルに関する情報共有を行うとともに、消費者トラブルの発生・拡大の防止に向けて相互に取り組むべき課題を確認する。

「連絡会」から各参加主体が持ち帰り、それぞれの役割のもとで責任をもって取り組むことを期待。