

デジタル化に伴う消費者問題
ワーキング・グループ（第3回）
議事録

デジタル化に伴う消費者問題
ワーキング・グループ（第3回）
議事次第

1. 日時 令和4年4月5日（火）16時00分～16時53分
2. 場所 消費者委員会会議室及びテレビ会議
3. 出席者

（構成員）

【会議室】

後藤座長

【テレビ会議】

飯島座長代理

清水委員

（オブザーバー）

【テレビ会議】

黒木委員

板倉陽一郎 ひかり総合法律事務所パートナー弁護士

丸山絵美子 慶應義塾大学法学部教授

万場徹 公益社団法人日本通信販売協会専務理事

独立行政法人国民生活センター

一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構

（参考人）

【テレビ会議】

藤川由彦氏 LINE株式会社 ソーシャルメディア政策企画チームマネージャー

（事務局）

加納事務局長、渡部審議官、太田参事官、田村企画官

4. 議事

- (1) 開 会
- (2) SNSに関する事業者ヒアリング
- (3) 閉 会

《1. 開会》

○後藤座長 定刻になりましたので、ただいまから第3回「デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ」を開催いたします。

皆様、本日はお忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。

本日は、私が会議室にて出席。

飯島座長代理、清水委員、黒木委員、板倉委員、丸山委員、万場委員、一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構様、独立行政法人国民生活センター様がテレビ会議システムにて御出席です。

大石委員は、御欠席です。

開催に当たり、会議の進め方等について、事務局より説明をお願いいたします。

○太田参事官 本日もどうぞよろしくをお願いいたします。

本日は、テレビ会議システムを活用して進行いたします。

発言時以外はマイクの設定をミュートにさせていただきますようお願いいたします。

また、画面の設定を皆様オンにしていただければ幸いです。

御発言の際は、混線を避けるため、発言する旨をテレビ会議システムのチャット欄でお知らせください。それを確認した座長から指名がありました後に発言をお願い申し上げます。

本日は、感染症拡大防止の観点から、傍聴希望者の皆様にはオンラインにて御参加いただいております。

議事録につきましては、後日、消費者委員会のホームページにて公開いたします。

配付資料は、議事次第に記載のとおりでございます。

お手元の資料に不足等がございましたら、事務局までお申し出くださいますようお願いいたします。

以上でございます。

《2. SNSに関する事業者ヒアリング》

○後藤座長 本ワーキング・グループでは、SNSの投稿や広告を端緒としたインターネット社会特有の新たな消費者トラブルに関して検討しておりますが、今後の審議の参考とするために、本日は、SNS事業者様にお越しいただいております。

LINE株式会社ソーシャルメディア政策企画チームマネージャーの藤川様でございます。

本日は、お忙しいところ、誠にありがとうございます。

まずは20分程度御社の取組についてお話しいただき、その後40分程度意見交換をさせていただきますたく存じます。

それでは、藤川様、御説明をよろしくお願いいたします。

○LINE株式会社 ありがとうございます。

改めまして、LINE株式会社の藤川でございます。

それでは、お手元の資料1を御確認いただけますようお願いいたします。

改めてですが、本日、弊社サービスに関する御説明の機会を賜りまして、ありがとうございます。

表紙に書いてありますように、本日に関しまして「LINE公式アカウントの概要について」御説明させていただきたいと存じます。

1枚おめくりください。

本日御説明させていただく内容等となりますが、LINE公式アカウントの概要。

アカウントの開設。

アカウントの種類。

友だち追加。

コミュニケーション。

禁止事項。

モニタリング。

情報開示についてということで、こちらに記載させていただいております8点について御説明させていただきたいと存じます。

それでは、更におめくりいただきまして、3枚目となります。

「1. LINE公式アカウントの概要」となっているページでございます。

改めてですが、LINE公式アカウントとは、ユーザー様と企業・店舗や地方自治体等の公共機関との間の接点を創出することを目的としたサービスとなっております。

LINEをお使いいただいているユーザー様に、LINEで家族や友達とコミュニケーションを取るのと同じように、企業・店舗や公共機関とコミュニケーションを取っていただくことを目的としてございます。

このページに3つ例示させていただいております。

公式アカウントの具体例となります。

左に関しては、店舗からのサービスや商品に関するメッセージを送っている例となっております。

中央ですが、新型コロナワクチン接種の予約を取る例となっております、地方自治体等において予約受付や予約の確認、キャンセルも含めてになりますが、LINE公式アカウントを御活用いただいている例となっております。

右側ですが、LINE公式アカウントを活用したSNS相談の例となっております、SNS利用が一般的となる中、相談窓口の形として、このようなSNS相談が広がっている例を御紹介させていただきます。

4ページは、LINE公式アカウントの開設について御説明させていただきます。

LINE公式アカウントの開設ですが、こちらに示しておりますように、3つの手順にて開設することが可能となっております。

1つ目の手順ですが、LINE Business IDという認証システムにおいて登録していただく必要がございます。

こちらの登録においては、ふだんから使用している個人のLINEアカウント、もしくはメールアドレスで登録が可能となっております。

中央の2つ目の手順ですが、LINE公式アカウントのアカウント作成フォームにおいて、アカウント名等の必要事項を記載していただく必要がございます。

右側の3つ目の手順ですが、2つ目の手順の後、管理画面にログインすれば、アカウントの開設が可能となっております。

以降については、管理画面において設定等を行うことによって、LINE公式アカウントの運用を開始することができるとなっております。

5ページ目「3. アカウントの種類」でございます。

LINE公式アカウントですが、未認証アカウントと認証済アカウントがございます。

認証済アカウントを取得するには、アカウント開設の手順とは別に、認証済アカウントの申請をしていただく必要がございます。その後、当社所定の審査を通過していただくことによって、認証済アカウントを取得していただけることになっております。

未認証アカウントと認証済アカウントを見分けるにはということですが、アカウントのアイコンとなっているバッジを見ていただくことで分かるようになっております。

左側の図示の中で「未認証アカウント」「認証済アカウント」とバッジの種類を示しておりますが、バッジを見ていただくことで分かるようになっておることです。

その他、未認証アカウントと認証済アカウントの違いですが、LINEアプリ内で検索することによって、検索結果として表示されるか否かが差異となっております。

認証済アカウントについては、店舗名等で検索することによって、検索結果に表示されることとなります。

一方で、未認証アカウントについては、検索には結果として表示されないことになっております。

6枚目のスライドでございます。

「4. 友だち追加」としているページですが、LINE公式アカウントと一般のユーザー様が友達としてコミュニケーションを開始する「友だち追加」について御説明させていただきます。

ユーザー様とLINE公式アカウントがコミュニケーションを取るには、ユーザー様がふだんお使いのLINEでのコミュニケーションと同様に、ユーザーとユーザーが「友だち追加」するのと同様に、LINE公式アカウントを友達として追加していただく必要がございます。

認証済アカウントであれば、先ほど御説明さしあげましたように、LINEアプリ内の検索結果からアカウントを確認して「友だち追加」することが一つルートというか、方法とし

てございます。

一方で、未認証アカウントについては、検索結果に表示されないこととなりますので「友だち追加」のためのURL、もしくはQRコード、更には「友だち追加ボタン」といったものを作成して、他のSNSやメールでシェアしていただいて「友だち追加」を促す必要があるということになります。

店舗等でポスターやポップでQRコードを掲示している例がございますが、こちらも正にQRコードを掲示して「友だち追加」を案内していることになるということでございます。

7ページ目の「5. コミュニケーション」でございますが、LINE公式アカウントのコミュニケーションですが、メッセージ配信、チャット、更には「LINE VOOM」への投稿があるということでございます。

メッセージ配信については「友だち追加」をして、ユーザー様へテキストのほか、画像や音声、動画やスタンプを一斉に配信することが可能となっております。

チャットについては、LINEのトークと同じように「友だち追加」をしているユーザー様と1対1トーク等が可能となっております。何かしらの個別の問合せ対応等に活用することができるようになっております。

また、その他、先ほど申し上げたLINE公式アカウントからのLINEアプリ内の「LINE VOOM」という機能、サービスですが、こちらについても「LINE VOOM」へ動画やテキスト、画像等を投稿することができるようになっていくということでございます。

翌ページの「6. 禁止事項」でございます。

LINE公式アカウントを利用させていただく上で、利用規約があるわけなのですが、利用規約及びガイドラインにおいて、禁止行為を明示しております。

また、公式サイト等でルールのお知らせにも努めているところでございます。

こちらのページに示しているのは、LINE公式アカウントのガイドラインの抜粋となっております。LINE公式アカウントにて御利用いただけない業種・業態、商品・サービスについて示しており、その一部として、ネット関連ビジネスにおいて情報商材、能力開発商材等を利用できないサービスとして定めている。

また、掲載できないケースをこちらに示しておるところでございます。

翌ページの「7. モニタリング」ですが、先ほど禁止事項について御説明さしあげたところですが、利用規約等の違反行為への対策として、モニタリングを実施しているところでございます。

モニタリングでは、利用規約や法令に違反した投稿の有無に関して、機械的なチェックと、人の目によるチェックの2段階で、規約や法令に違反するコンテンツがサービス上で拡散されないよう努めているところでございます。

「8. 情報開示について」でございます。

情報開示については、弊社において、法的な根拠にのっとり対応しているところでございます。

捜査機関からの情報開示については、原則として、裁判所の発行する令状に基づいて対応しております。

また、個人情報保護法に基づく本人の情報開示については、個人情報保護法に従って対応しております。

3点目、弁護士会照会に基づく情報開示ですが、こちらについては、内部的な基準に従って対応しているところでございます。

以上、LINE公式アカウントの概要について御説明さしあげましたとともに、弊社のモニタリングも含めた対応について、御説明させていただいたところでございます。

弊社からの説明は以上となります。

ありがとうございました。

○後藤座長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明を踏まえまして、御意見あるいは御質問がある方は、発言をお願いいたします。

清水委員、よろしくをお願いいたします。

○清水委員 清水です。

御説明ありがとうございます。

私は日頃、消費生活センターで相談を受けています。

ここ10年、SNSの急増、利用されているのは本当にすごいです。LINEを使ったという相談が多くなってきています。SNSで始まりSNSで終わると言っても過言ではない、契約が完結しています。

しかし、一旦トラブルになると、LINEしかつながっていない場合は、電話番号も住所も分からないケースがあり、結局、消費生活センターでは解決困難になります。そうすると、弁護士相談につなげて、後は弁護士の先生にお願いするという相談の流れです。

例えばLINEを利用してどんな相談があるかという、今はコロナ禍で、非常にいろいろな方が仕事を探しています。あらゆる検索サイトを使っています。

検索して仕事をしたい、副業という、ランキングのサイトが出てきて、ランキングという一番がいいのかな、誰でもできる、すぐできる、5分で月50万円を確保できるなどという言葉があって、まさかそんなことはないだろうと思いながらクリックしますと、体験談や資料請求が結構出てきます。

そこでクリックすると、まず、その副業を紹介する個人の方とLINEでお友達登録をすることになります。そこで親しげに会話が始まります。3万円以上の費用を出してやっているよ、あなたもやらない、儲かるよ、一緒にやろうよと友達感覚になって、事業者サイトに入りますと、またLINE追加で参加方法を確認。さっき公式でやったのに、あれは違うのかな、もう一回追加登録が必要かな、などと思いながら事業者サイトに登録して、またそこで実際のビジネスの在り方、簡単にすぐにできるとステップが書かれていて、登録して契約をするという形です。

ここで法人の公式アカウントで契約をする場合もありますが、個人のアカウントに飛んでしまって、個人とのやり取りで契約しています。

悩ましいのは、個人とのやり取りは、実際に近くの喫茶店とかファミリーレストランで会って、金額50万円を手渡してしまうのです。だから、相談者は手渡してそばにいる、そしてLINEでつながっている、何かあったら連絡できるはずだと信じているわけなのですが、実際にトラブルになったら連絡がつかないというのがあります。

また、法人の契約であれば、表示があると思って見てみますと、そこに住所は書いてあっても、その住所が存在しないとか、電話番号の記載があっても、いつかけても話し中ということで、なかなか困難を極めているということです。

悪い人たちはごく一部だと思います。LINEは生活のライフラインとして、ここまで広がった、なくてはならないインフラですので、今後、できればいろいろと意見交換をして整備していただきたら、そして消費生活センターからの問合せがあったときは、是非協力していただきたいのがお願いでございます。

以上です。

○後藤座長 どうもありがとうございました。

万場委員、よろしく願いいたします。

○万場委員 資料の5ページで、お答えいただければお願いしたいのですが「当社所定の審査を通過する必要があります」とありますが、審査は具体的にどういう項目を審査されるのか、もしよろしければお答えいただければと思います。

○LINE株式会社 こちらなのですが、内容については公開していない審査となっております、この場では控えさせていただきたいと思います。

○万場委員 分かりました。

住所とかいわゆる事業者のプロフィールは、当然確認されているのだろうと思いますが、どのような形で確認されているのでしょうか。

○LINE株式会社 今、御質問のあったところに関しては、認証済アカウントのところなのかなと解釈したのですが。

○万場委員 そうです。

○LINE株式会社 こちらに関しては、申請があった電話番号、メールアドレス等をもって、申請があった企業・店舗等を例えばウェブとかそういったところから確認しつつ、内容について、客観的に不整合が起きていないかといったところを確認させていただいているところでございます。

○万場委員 ありがとうございます。

○後藤座長 どうもありがとうございました。

黒木委員、よろしく願いいたします。

○黒木委員 どうも。

まず、未認証アカウントとか認証済アカウントについては、ホームページでガイドライ

ン等を見せていただいているところなのですが、そもそもこの2つの認証と未認証の差ですが、これは検索ができるかということだけで、ほかの点、例えば6ページにあるURLやQRコード「友だち追加ボタン」ポスターといった形での未認証アカウントの拡散は可能で、その機能としては、未認証であったとしても、7ページ以下のものが全部使えると考えてよろしいのかという点が第1点です。

第2点としては、そうであれば、認証済アカウントについては、ガイドラインで一定の基準があるのに、未認証アカウントをLINEさんが置いていらっしゃる理由は、どういうものなのか、この2点を少し教えてください。

よろしく願いいたします。

○LINE株式会社 承知しました。

まず、未認証アカウントと認証済アカウントの差異ということだと思います。

今、御質問にありましたように、検索結果として出るか、出ないかが一つ差異となっております。

また、差異の一つとしては、先ほど御説明したとおりですが、バッジの色が違うのがもう一つの差異となっております。

また、細かな点ですが、認証済アカウントに関しては、そこにかかる費用等に関して、いわゆる請求書払いといったことが可能となるといったところで、これは事務的な話ですが、そういった差異がございます。

あとは、意図でございますが、先ほど申し上げた一定の審査を経ることによって、例えばユーザー様にとって何か不利益が検索結果として出ることによって、要はユーザー様に対して露出することになりますので、それに関して、ある意味での問題がないといったところを確認したものと御理解いただければ結構かと思えます。

○黒木委員 そうすると、例えばLINEの未承認であったとしても、VROOMとかその辺りのところにも投稿できてしまうということによろしいですか。

○LINE株式会社 そうですね。未認証であっても「LINE VROOM」には投稿できます。

ごめんなさい。今の話と関連すると思うのですが、先ほど御質問いただいた認証済アカウントの審査項目は、私は控えさせていただきますみたいな言い方をさしあげましたが、改めて御説明さしあげたいと思えます。

大きく5点ございまして、1つ目が、LINEのユーザー様に対して、不利益につながる可能性がないのかといったところを認証済アカウント取得時に確認しているというのがございます。

2点目ですが、法令における規制の有無、規制内容に抵触するものではないかということで、その点に関しても、取得時に確認させていただいております。

3点目ですが、繰り返しになるところはありますが、利用規約における禁止行為の各号に認証済アカウント取得時の時点で該当するおそれがないか、抵触するおそれがないかといったところも確認してございます。

その他の部分で、当社が定める審査基準を満たすかといったところ。

あとは、いわゆるLINE公式アカウントの信用を損なうような対応となっていないかといったところを確認してございます。

ですので、先ほど申し上げたように、認証済アカウント、未認証アカウントの差異として、大きく一般のLINEユーザー様にとって不利益につながる可能性がないかどうかといったところを確認したものだという意図がございます。

○黒木委員 分かりました。

ありがとうございます。

○後藤座長 板倉委員、よろしく願いいたします。

○板倉委員 ありがとうございます。

踏み込んだ説明もしていただきまして、ありがとうございます。

私は、ざっくり4つなのですが、我々が議論している中で、公式アカウントと関係者の個人アカウントが連携して勧誘を行う例があるように聞こえてくるのですが、そういうのは対応されたことがありますかというのが一つ。

2つ目は、単なる確認なのですが、個人アカウントは、私の認識だと、通信の秘密に関するものだということで、モニタリングとかは基本的にはしないという認識なのですが、それは正しいですかというのが2つ目。

3つ目は開示の話なのですが、こちらを拝見すると、これは通信の秘密に該当する情報ではないということに対応されていると思いますが、消費生活センターからの問合せで公式アカウントの登録情報等を出すことはありますかということと、個人アカウントは令状以外では出しませんねという確認です。

多くなって申し訳ないのですが、4つ目は、聞いていて思ったのは、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法が5月から施行されますが、公式アカウントの関係では、LINEさんは取引デジタルプラットフォームに当たる運営になるのでしょうか。

以上です。

○LINE株式会社 1点目の公式アカウントと個人アカウントの連携といった部分ですが、どのように連携をしているのかといったところは、もしかしたら社内で確認しているかもしれませんが、私のほうで把握できておりませんで、今、ここではお答えできないことになります。

2点目は、個人でお使いのLINEトークだと理解しましたが、そのモニタリングをしているのかというお話ですが、先ほどの板倉先生からの御指摘のとおりですが、いわゆる通信の秘密がありますので、私どものほうで能動的にそこを見に行くことはございません。

特に、トークの内容に関しては、レターシーリングという暗号化も行っている状態でございます。ですので、私たちが何かのきっかけでそこを見ようとしても、見ることはできない状況になっております。

一方で、ユーザー様のほうで通報をしていただければ、前後のトーク、通報内容について

てお知らせいただくこととなりますので、その部分は確認させていただける状況になります。

3点目の開示請求の部分ですが、最後、開示については、法令にのっとると申し上げたところですが、例えば消費者相談センターさんから開示の申入れがあった際に、開示しているかといったところに関しては、この部分に関して、今、私のほうですぐに答えが出ないところです。

ただ、一方で、これは通信の秘密ではないので、何でも出せるかということ、もちろんそういう話でもないとなると思いますので、きちんとしたお答えはできませんが、一旦そのようにお答えさせていただきたいと思います。

3点目は、公式アカウントが取引デジタルプラットフォーム法のスコープに入るかということに関しては、現時点で私のほうでお答えできませんので、別途、何かしらの形でお答えさせていただけたらと存じます。

以上でございます。

○板倉委員 分かりました。

○後藤座長 どうもありがとうございました。

丸山委員、よろしく願いいたします。

○丸山委員 それでは、よろしく願いします。

私からも、大きく4点確認をさせていただければと思います。

確認としまして、認証済アカウント、未認証のアカウント、あとは個人のアカウントを含めて、確認できる情報としては、電話番号は、いざとなったら把握できるという理解でよろしいのか、それともメルアドだけというアカウントもあるのか。これは確認ですが、教えていただければと思いました。

第2点としまして、これまでのモニタリング、あるいは相談機関からの問合せに関して、そういった問題行動が傾向として多いのは未認証アカウントという傾向があるのかどうか、情報や統計をお持ちでしたら、教えていただければと思いました。

第3点としましては、技術的に可能なのかどうかを教えていただきたいのですが、メルアドや電話番号を変えて、繰り返し規約違反など問題行動を行う方がいらっしゃる場合に、未認証の場合や個人アカウントの場合については、特定することが果たして可能なのかという問題。

最後に、技術的な問題なのですが、個人アカウントとかを利用するときに、先ほどこれまでの対話が消えてしまったといった相談もあったと思うのですが、いざとなったら、LINEさんのほうでの復活は技術的に可能なのかどうかを教えていただければと思いました。

以上、4点です。

よろしく願いします。

○LINE株式会社 承知しました。

まず、認証済アカウント、未認証アカウントの情報の管理かと思います。

まず、認証済アカウントについては、申請時に電話番号、住所を御入力いただいております。

また、未認証アカウントに関して、先ほどスライドで御説明したところで、LINEアカウントでログインして、未認証アカウントを作成しているケースがございまして、その場合に関しては、電話番号を保有している場合があるということです。そうでない場合に関しては、メールアドレスを取得していることとなります。ですので、アカウントによって取得している内容が異なるのが現状でございます。

また、先ほど未認証アカウントでそういった違反行為が多いかという御質問だったと思います。

規約違反となる投稿は、未認証アカウントに多い傾向はございます。

ただ、当社としては、認証済アカウント、未認証アカウントの区別に関係なく、利用規約に基づく対応を行っていること、あとはユーザーへの利用規約、ガイドラインの周知を引き続き徹底してございます。

3点目は、メールアドレスを変えて繰り返し違反行為等を行っているケースがあるかということですが、メールアドレス等を変えて繰り返し規約違反を行うことに関しては、正直に申し上げて、例えばAというメールアドレスとBというメールアドレスで同一の方がされているのだということは特定できないのが現状です。

一方で、新規に開設されたものに関して、結局、同様のモニタリングを通じて、利用規約違反等の対応を行っている状況でございます。

4点目なのですが、申し訳ないのですが、もう一度いただいてもよろしいでしょうか。

○丸山委員 はい。

先ほど消費者相談の事例において、これまでのトーク内容が消えてしまった事例があるという話を聞いたのですが、純粹に技術的な問題として、そういったユーザーの元では消えてしまったトーク内容を復活させることは可能なのでしょうかという質問でした。

○LINE株式会社 ありがとうございます。

こちらに関しては、基本的には復活させることはできないのかなと思います。

こちらは、一応、弊社内で確認させていただきたいと思います。

1点、詳しいお話になろうかと思うのですが、LINE公式アカウントの話なのか、いわゆる個人のLINEのトークのお使いなのかということに関しては、いかがですか。

その点で、相談センターさんのほうでもここの区別とかが何かあれば、補足していただけたらと思うのですが。

○清水委員 清水です。

多いのは、通常のトーク、個人アカウントです。

そのやり取りが消えてしまって、証拠を残せないというのがあるのですが、早めの場合、紙に写していただいととか、トークごとにスクショを撮ってもらって証拠を残しています。

公式アカウントだと、ギャンブルやアダルト、連鎖取引、副業も禁止しているので、決済のときに、また個人アカウントに飛んでしまったりしているのではないかと現場では見えていて、開示請求をしても教えてもらえませんし、公式アカウントも、現状、教えてもらえないので、消費生活センターでなかなか相手方と交渉することができない状態です。

現場で多いのは圧倒的に個人アカウントです。

○LINE株式会社 ありがとうございます。

個人アカウントに関しては、基本的には消しているという行為は、複雑なのですが、LINEのトークは、メッセージの削除といったものがございます。あと「送信取消」といったものがあるのです。

「送信取消」に関しては、24時間以内であれば、ユーザー様のほうで能動的に送信取消ができるということになります。

「削除」に関しては、送った側のメッセージと、今度は受けた側のメッセージがばらばらになるわけなのですが、例えば送った側でメッセージを消しても、受けた側では残っている状態になっているのです。

なので、今のケースはどこに当てはまるのかというところで、お答えも変わるかなと思っておって、複雑なので、なかなか難しいところではあるのですが、正確に回答させていただくべく、そこも整理させていただけたらなど。

後日で構いませんので、よろしく願いいたします。

○清水委員 特に極悪層は、そういうことに本当に詳しいのです。私たちがついていけない感じです。

でも、結局、LINEでやり取りして、例えば国際ロマンス詐欺みたいな信じられない、この間も相談を受け、7000万円の被害がLINEのやり取りの中であったのですが、全て日本のメガバンクの1つの銀行でして、支店が全部違って、振込先が全部違うというのを全てLINEのやり取りで見たのですが、そういうのは個人でやっているの、きっと今のモニタリング制度ではチェックできないのかなという気がしています。そこが問題です。

そこで弁護士にお願いするのですが、開示請求がなされないと、何千万というやり得を逃してしまう現状があるので、そういうところだけ早急に対処していただけたらと思います。

以上です。

○LINE株式会社 ありがとうございます。

御知見等もまた賜りまして、どういった対応ができるのか、もしくはどういった対応をしているのかといったことにお答えできればと思います。

○後藤座長 どうもありがとうございました。

ほかにございませんでしょうか。よろしいでしょうか。

黒木委員、よろしく願いいたします。

○黒木委員 今日は大変詳しく教えていただきまして、ありがとうございます。

これは意見なのですが、私も未認証と認証済みの2つのアカウントがあることはあまり考えずに、認証済アカウントに関するLINEさんが出している公式アカウントガイドラインに基づいて、登録される番号について電話するとか、その内容を録音するといった形できちんと管理されているのかなと思っていたのですが、未認証アカウントがある程度あることについて今日教えていただきました。

その上で、ここから先は意見なのですが、公式アカウントは、かなりアクティブに使われていると思っています。

私の知り合いで見たら、1人は未認証で、1人は認証だったのですが、いろいろなクーポンとかを送ってきてくれて、いろいろとやってくさる。このような形でクーポンを使っていますから、この間、来ませんかとか、安くしますよという形で非常にアクティブに使っていらっしゃるのです。これはまともなところで、全然問題はないのですが、このようなものは、基本、パッシブなものではなくて、かなりアクティブに入ってくる、問合せをするとすぐにぱっと返ってくる形になっています。

このようなものは、ある意味では、LINEさんの機能が電話なのか、それともそうではないのかということも含めて融合されていて、非常に新しいサービス分野となっている。

そうすると、公式アカウントの管理については、何で未認証があるのか、僕はよく分からないのですが、できたらもうちょっときちんと管理をされて、本当は認証済アカウントしか使えないぐらいの公共性を持っていらっしゃるのではないかという印象を私は持っています。

もちろん、それによって事業者さんのお支払いの方法とかが違ってくることは聞いていましたが、それでも、本人確認のベースとなるところについて、認証済アカウントにされる際には、本人確認のため、電話または申込みで対応されたメールアドレスに連絡して、電話による本人確認の場合、サービス向上のために録音されるとも書いてあるわけで、少なくともそういう形のビジネスをされている人たちはどういう人たちかということについて、細かいところは、このプラットフォームを利用させていただいているLINEさんのほうで少しいろいろと御検討いただけたら有り難いと今日、思いました。

以上です。

ありがとうございました。

○後藤座長 どうもありがとうございました。

ほかにございませんでしょうか。

清水委員、よろしく願いいたします。

○清水委員 現場でいろいろな相談があるものですから、つい発言が多くなって、申し訳ないです。

無料ということで御社が提供しているものを利用して、悪質な人たちがお金を取る構図が許せなくて、例えば最初に「友だち登録」をしてと言って、何か友達感覚で仕事を紹介する。今度は仕事だから、公式アカウントのチャットで話しをする。そうこうしているう

ちに、紹介者もいて、運営者もいて、複数対話の電話を無料です。これを無料で2時間、3時間とか使うのです。そうして、挙げ句の果てに、最終的には消費者金融に借りに行く方法まで無料電話で伝えて、無料電話で報告もさせ、近くで会って、手渡しする。

そういうのをLINEのフィールドで全部やられるのは、LINEにとっても、今や生活のインフラとして世界的にすごく大きな会社になりつつあるのに、イメージダウンになることを私たちは心配していて、是非今後、よろしくをお願いします。

○後藤座長 どうもありがとうございました。

ほかにはございませんでしょうか。よろしいでしょうか。

どうもありがとうございました。

よろしく願いいたします。

○加納事務局長 事務局の加納ですが、まず、板倉委員がおっしゃった取引デジタルプラットフォーム消費者保護法の適用があるかどうかという点に関しては、法律の条文の規定を見ればということになります。 「取引デジタルプラットフォーム」の定義規定がありまして、そこでいわゆる場の提供をしていると規定されています。それはどういう場の提供かという、通信販売に関する契約の申込みの意思表示を行うことができる場の提供となっておりますから、典型的には、例えば通信販売サイトといいますか、そういうところで申込みのクリックをした場合に、契約の申込みもできる場を提供しているのが想定されていると思われまので、LINEさんなら、LINEさんがそれに当たるかどうかということではないかと思えます。

あと、今回、LINEさんから御説明いただいたのは、いわゆる公式アカウントについてはこうだということ、いろいろと本人確認の話やいわゆるモニタリングの話とかを伺ったと認識しているところであります。

これに関し、通常のトークと公式アカウントは分けて議論するのがよいのかなと事務局としては思っていたところでありまして、LINEさんのお話をお伺いする限りでも、ざっくりと申し上げると、通常のトークは、電話・通信といいますか、それと似たような通信の秘密が重視される分野であると。

それに対して、公式アカウントは、一定の範囲内で営業活動といいますか、広告・宣伝の利用に供することを認めているもので、公式アカウントの中でも、黒木委員が御指摘になったように、認証済アカウントと未認証アカウントの区別があり、その運用が一応区別されているということであったかと思えますが、通常のトークないし個人アカウントに関する問題点を指摘することになりますと、また取引デジタルプラットフォーム等とは別の考え方、通信の秘密とかそういうところが及んでくるのかなと思われるところは、別の観点の検討が必要かという印象を持ちました。

ですので、その実態としてどうなのかは、清水委員の御指摘であると、それが多いということでありましたので、誰がやっていて、どういうトラブルが起こっているかということをもまず確認させていただきたいと思いますが、それを踏まえて議論していただく必要が

あるのかなという印象を持ちました。

以上であります。

○後藤座長 どうもありがとうございました。

それでは、議論は以上にしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

SNS事業者においては、利用規約やガイドライン等において禁止事項を定め、モニタリングを行うなどの取組が行われていることを把握することができました。

また、本日の委員との意見交換を通じて、SNSを利用したもうけ話等の消費者トラブルを防止するために、どのようなことができるか、SNS事業者の自主規制の可能性等を含めて理解することができました。

SNS事業者の自主規制の整備や運用については、一層の取組を期待するとともに、本ワーキング・グループにおきましても、引き続き関係法令や業界等の自主的取組の在り方等について、委員の皆様から御意見をいただきながら、被害の防止や救済という観点から検討を進めてまいりたいと思います。

LINE株式会社の藤川様には、本日、大変貴重なお話をいただき改めて深く感謝申し上げます。

本日、御回答をお控えになった部分については、また引き続きですが、御回答をいただけたらと思います。

《3. 閉会》

本日は、以上にいたしたいと思います。

最後に、事務局から今後の予定について、説明をお願いいたします。

○太田参事官 本日はありがとうございました。

次回の開催につきましては、日程が決まり次第、消費者委員会のホームページを通じてお知らせいたします。

以上でございます。

○後藤座長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。

お忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございました。