

インターネット消費者取引連絡会（第 1 回）議事要旨

1. 日時：平成 23 年 7 月 28 日（木） 10 時～12 時
2. 場所：山王パークタワー 6 階 61 会議室
3. 出席者：別紙参照
4. 議題：
 - (1) 黒田消費者政策課長挨拶
 - (2) メンバー紹介
 - (3) 連絡会の開催について
 - (4) 発表
 - (5) 意見交換
 - (6) その他
5. 議事概要：
 - (1)、(2) 及び (3) について
冒頭、黒田消費者政策課長から挨拶。
メンバーからそれぞれ自己紹介。
事務局から「インターネット消費者取引連絡会について（資料 1）」、「連絡会の公開について（資料 2）」について説明し、メンバーの了承を得る。
 - (4) について
事務局から「インターネット消費者取引連絡会における検討の進め方（資料 3-1）」について説明。
経済産業省・竹田補佐から「電子商取引及び情報財取引等に関する準則（資料 3-2-①、資料 3-2-②）」について説明。
東京都・松下課長から「平成 22 年度インターネット広告監視事業結果（資料 3-3）」について説明。
日本通信販売協会・万場様から「2010 年度・消費者相談概要（資料 3-4-①、3-4-②）」について説明。
モバイル・コンテンツ・フォーラム・高野様から「決済代行登録制度（資料 3-5-①、資料 3-5-②、資料 3-5-③）」について説明。
EC ネットワーク・沢田様から「直近（この 6 月）の相談事例概要（資料 3-6-①、資料 3-6-②）」について紹介。
東京都・金子課長から「インターネット取引に関する相談事例（資料 3-7）」について説明。
ヤフー・古閑様から「インターネットオークションにおける最近のトラブル事例」について紹介。
 - (5) について
メンバーからの発表を踏まえ、意見交換。主な意見は以下の通り。

- ・ 特商法66条4項では、電気通信事業者に対し、契約者の必要な情報を求めることができるとされているが、これは義務ではないため、実際には断られてしまうことがある。その部分で、法律の強化を行えないか。
- ・ 複数の業者で同じような不当表示の広告が見受けられることがある。そのような広告は製造事業者から提出された記載をそのまま使っていることが多く、この場合B to Bで流された商品情報をそのままB to C取引の場面で使われているということになるので、景表法では対象外となっている。B to Bの規制などは行えるようにならないか。
- ・ モール事業者は不当な広告表示などが見られた場合には、一斉に通知して表示を改善させるような注意喚起や新規参入事業者に対する法律の知識などの啓発を行ってほしい。
- ・ ありがちな違反表現や特定の商品の広告によくみられる違反表現などについて、モール事業者が行政機関と協力して一斉の注意喚起を行うような取り組みが行えないか。
- ・ 同じような不当表示の広告が多いというのは、その広告自体が製造事業者から配布されているというものが多く見受けられた。このような広告を規制しようとしても、次から次へと新しいものが出てきて、頭を悩ませている。
- ・ 相談員がモールの出店事業者に連絡しても対応されないときに、モール事業者から出店者に連絡をとってもらうなどの協力をしてもらえればと思う。
- ・ 消費生活相談員向けの窓口を設置しており、出店者に連絡が取れない場合、そこへ問い合わせをしてもらい、モール事業者より直接出店者へ連絡し対応を促すという対応を行っている。
- ・ 先日の大震災のときは連絡がとれない出店者に、悪質なものでないにもかかわらずモール事業者より連絡を行うといった対応を行った。まして、悪質な事業者に対して連絡をとるという対応は行っている。
- ・ 中小のモール事業者の場合は、消費者が自主交渉する手段が記載されていない場合が多い。その方法を表示してほしい。
- ・ 東京都の消費生活センターと地方の消費生活センターとでは、情報に大きな差がある。今後、消費者庁には、経由相談の仕組みをもっと強化してもらいたい。
- ・ 消費者教育に関して、行政側でも今後の被害防止のために、文科省などとも連携し、消費者教育を行っていくことを急ぐ必要がある。
- ・ オンラインゲームで賭博の疑いがあるものが出ている。インターネット上でもルールを策定する必要があるのではないか。
- ・ オンラインゲームに関して、最近ではSNSなどがプラットフォームの役割を担っており、ソーシャルアプリなどを提供する運営業者とは別のケースが多く見られる。その場合、トラブルが発生したときは、運営業者に問い合わせを行うが、運営業者が小規模であり、対応に限界がある。この辺りのトラブル解決の道筋が出来るといいと思う。
- ・ オンラインゲームの運営業者が個人である場合もあるので、そのような状況も想定して道筋を立てられればよいのではないか。

(以 上)

第1回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

○消費者庁

くろだ	たかし	
黒田	岳士	消費者政策課長
かわかみ	いちろう	
川上	一郎	消費者政策課 消費者事故対策室長
おかもと	しげお	
岡本	成男	消費者政策課 政策企画専門官

○関係行政機関（国・地方）

ほんだ	たかし	
本田	尚志	警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課 課長補佐
おかい	はやと	
岡井	隼人	総務省 総合通信基盤局 消費者行政課 課長補佐
しまがみ	せいじ	
島上	聖司	経済産業省 商務情報政策局 消費経済企画室長
たけだ	み ま き	
竹田	御眞木	経済産業省 商務情報政策局 情報経済課 課長補佐
まつした	ひろこ	
松下	裕子	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課長
にしお	ゆ み こ	
西尾	由美子	東京都 生活文化局 消費生活部 取引指導課 表示指導係長

○事業者団体

まんば	とおる	
万場	徹	社団法人 日本通信販売協会 理事 事務局長
たかの	あつのぶ	
高野	敦伸	一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム 事務局次長
かまた	ま き こ	
鎌田	真樹子	一般社団法人 モバイル・コンテンツ・フォーラム 消費者委員会 委員長
かさい	ほくと	
笠井	北斗	日本アフィリエイト交流振興会 代表
すずき	たまよ	
鈴木	珠世	日本アフィリエイト交流振興会

○消費者相談関係団体等

さわだ	としこ	
沢田	登志子	一般社団法人 ECネットワーク 理事
ほらだ	ゆり	
原田	由里	一般社団法人 ECネットワーク 理事
かねこ	しゅんいち	
金子	俊一	東京都消費生活総合センター相談課長
ますだ	えつこ	
増田	悦子	東京都消費生活総合センター相談課消費生活相談員

○オブザーバー

こが	ゆか	
古閑	由佳	ヤフー株式会社 法務本部法務部長 兼 政策企画室 マネジャー
かたおか	やすこ	
片岡	康子	楽天株式会社 広報渉外室渉外課 兼 ECBU ブランド維持活動グループ マネージャー
もり	りょうじ	
森	亮二	弁護士法人 英知法律事務所
うめむら	あつこ	
梅村	敦子	リンクシェア・ジャパン株式会社 経営企画部長