

# インターネットによる財産被害対策について

(決済代行業者登録制度、消費者庁越境消費者センター)

平成25年11月  
消費者庁

# 決済代行業者登録制度

- 決済代行業者登録制度は、**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すことを目的**として、平成23年7月から任意の登録制度として開始。
- 登録制度は、当面の措置として、2～3年をメドに運用することとしている。

## 制度概要

- ・登録は「**任意**」。
- ・運営事務局は申請内容に事実と反する点がないと認められる場合、登録簿に登録する。
- ・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、
  - ①**当該決済代行業者が介在していること**
  - ②**当該当該決済代行業者が「登録簿」に登録されていること**
  - ③**当該決済代行業者の名称、連絡先を分かりやすく表示させる。**
- ・なお、ウェブサイト上で、本制度は、「登録されている決済代行業者の事業活動全般の適法性及び適正性並びに当該決済代行業者が関与する個々の取引の適法性及び適正性を保証するものではない」旨を記載。

## 決済代行業者登録制度サイト

<http://www.caa.go.jp/kessaidaikou/home.html>

The screenshot shows the homepage of the 'Kessaidaikou' website. At the top, there is a navigation bar with a 'HOME' button and several menu items: '規約', '申請書兼変更申請書', '登録簿', 'よくあるご質問', and '問い合わせ・情報提供窓口'. Below the navigation bar, there is a main heading '決済代行業者 登録制度サイト' and a sub-heading '2 決済代行業者登録制度について'. The main content area contains a text box explaining the purpose of the registration system: '決済代行業者登録制度は、消費者にとって決済代行業者の名称・連絡先、決済代行業者の介在する取引であること等を分かりやすく示されていることを目的として運用されているものです。' It also lists two bullet points: '■すでに登録されている決済代行業者が、登録制度に基づく登録を受けていることが、当該決済代行業者の事業活動全般の適法性及び適正性並びに登録を受けた決済代行業者が関与する個々の取引の適法性及び適正性を保証するかのよう表示等を行っていた場合' and '■登録業者リストに掲載されていないにも関わらず、登録業者であるかのような表示等を行っていた場合'. Below the text box, there are two download links: '決済代行業者登録制度規約 (PDF)' and '申請書兼変更申請書 (PDF, XLS)'. At the bottom of the page, there is a note: 'は、情報提供窓口より、事務局にお知らせ下さい。'

# 決済代行業者登録制度

## < 制度運営、評価・検証の状況 >

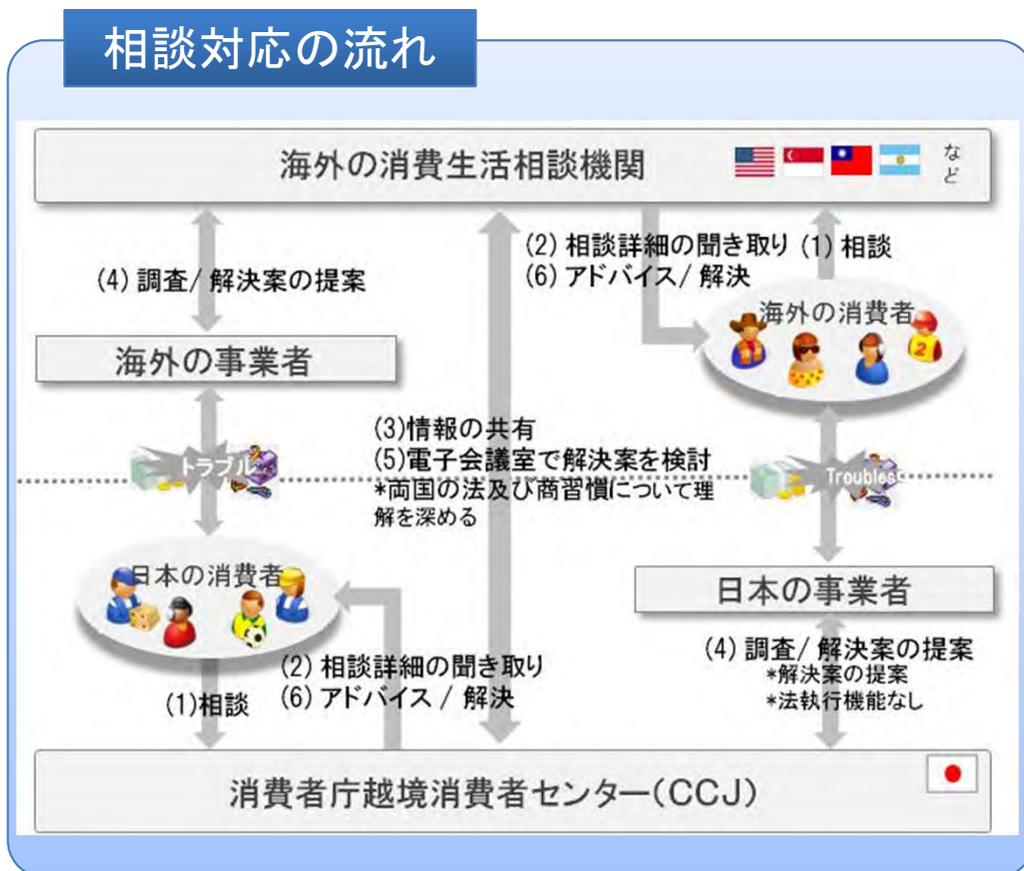
	平成23年度	平成24年度	平成25年度
	登録業者数 21社 (平成24年3月時点)	登録業者数 29社 (平成25年3月時点)	登録業者数 29社 (平成25年9月末現在)
	6月 決済代行業者向け制度説明会	5月 平成23年度実績報告会の開催	
制度運営	<b>定期パトロールの実施</b> 2～3ヶ月毎に、登録業者に対して、情報が最新になっているか、連絡がつくか等の確認を行うことにより、情報の信頼性を担保。 (※連絡がつかない事業者等は運営規約に基づき登録を抹消。)		
	<b>問い合わせ対応</b> 決済代行業者、一般企業、消費生活相談員等からの問い合わせ及び情報提供窓口を設置し、随時、質問等を受け付け。		
評価・検証	<b>運営委員会の開催</b> 四半期毎に、制度運営の公正性・中立性を確保するため、有識者等を集め、制度運営に対するアドバイスや登録簿の評価等を行う委員会を開催。		<b>9月～ 有識者会議の開催</b> 有識者等を集め、 <b>登録制度の効果を評価・検証するとともに、今後の登録制度の在り方等について検討。</b>
	<b>アンケート・ヒアリングの実施</b> 決済代行業者、消費生活相談員に対して、 <b>登録制度の効果を評価・検証するためのアンケート及びヒアリングを実施。</b>		

# 消費者庁越境消費者センター

- インターネット通販が普及・拡大する一方で、海外の通販サイトを利用した消費者トラブルが増加している。(※)
- 平成23年11月に、**海外ショッピングのトラブルに関する相談窓口**として、「消費者庁越境消費者センター(CCJ)」を試験的に開設。

(※)平成22年度の消費者庁調査によれば、海外のインターネットショッピング利用者のうち約2割の者が何らかのトラブルに遭遇していた。しかし、そのうち約3割の者は、「外国語での問合せが容易でない」等の理由から、事業者に対して問合せを行っていなかった。

## 相談対応の流れ



## 海外提携先機関

国・地域	機関名
アメリカ・カナダ	CBBB (The Council of Better Business Bureaus)
台湾	SOSA (Secure Online Shopping Association)
シンガポール	シンガポール消費者協会 (Consumer Association of Singapore)
中南米諸国	eInstituto (Instituto Latinoamericano de Comercio Electronico)

## 相談受付方法

WEBフォーム、Eメール又はFAX。

# 消費者庁越境消費者センター

(※)平成23年11月1日～平成25年9月30日の相談データより統計分析

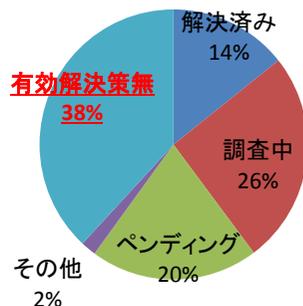
## 相談件数

	23FY (11月～)	24FY	25FY (～9月末)
相談件数	768件	2,455件	1,974件
1ヶ月平均	154件	205件	329件



- ・ CCJに寄せられる相談は、右肩上がりに増加を続けており、**開設以来の相談件数は5千件を突破**している。
- ・ 相談の中には、模倣品のように**相談時点で既に解決困難な事例が多く見られる**ようになってきている。

## トラブル解決率



(※) **有効解決策無**は相談があった時点で既にCCJとして有効な解決策が提示できない状況

**未然防止が重要**

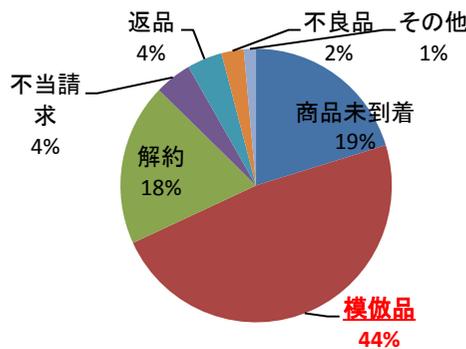
平成24年4月11日【報道発表】

- ・ インターネットを通じた海外ショッピング時のトラブルと注意すべき5つのポイント～消費者庁越境消費者センター(CCJ)に寄せられた相談から～

平成25年10月23日

- ・ 海外ショッピングのトラブルに関する相談事例集の公表

## トラブル類型

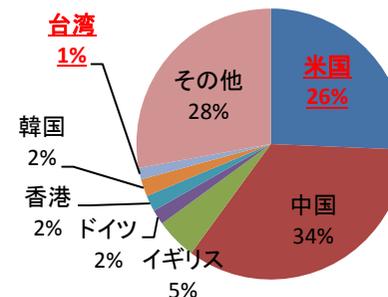


**模倣品対策が必要**

平成25年2月5日【報道発表】

- ・ その商品、模倣品かも…??～模倣品を販売するウェブサイトを見抜く4つのチェックポイント
- ・ 模倣品の販売が確認された海外ウェブサイト及び模倣品の販売が強く疑われる海外ウェブサイトの公表→**隔週で情報更新**。9月末時点で17サイトを掲載。

## 事業者の所在国・地域



(※) **赤字**はCCJと正規提携がある国・地域

**海外連携強化が必要**

- ・ 国際機関(WTA総会等)でのCCJの紹介及び意見交換の実施

平成25年9月～

- ・ 中国における消費生活相談機関等に関する実態調査  
→中国国内で提携先の候補となる機関を調査中。