

3 SNS事業者の自主ルール

事例

リスティング広告により「副業」の「ランキングサイト」等へ誘導され、育児中の母親と称するアカウント等へ誘導された。その後、稼げる「副業」を紹介するとの勧誘メッセージが送られ、副業を行うためのマニュアルを購入してしまったが、勧誘時とマニュアル記載の副業の内容が異なっていた。（消費者安全法に基づく注意喚起（第5回WG資料1））

⇒今回使用されたLINE社の場合、公式アカウントでは、情報商材を扱うことは禁止されている。

また、勧誘メッセージには、事業者に関する情報が掲載されていないケースもあり、消費者はアカウント名以外に情報を得ることができない。

論点

【自主ルールの整備・運用について】（論点4）

- ・ SNS事業者は、各社それぞれ一定の禁止行為等を定めている一方で、上記のような事例が発生している。そこで、利用規約等の自主ルールの実効性を確保することが必要と考えられるが、その方策はどのようなものが考えられるか。

（例えば、モニタリングや違反行為への対応の一層の強化、消費者等からの情報提供ないし通報の受付窓口の整備、調査の実施と結果の公表といった制度の充実・強化等（※））

※「消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ報告書～自主規制の実効的な整備・運用による公正な市場の実現を目指して～」（令和3年8月）参照

【通信販売における販売業者等に関する情報について】（論点5）

- ・ 商的利用を目的としたアカウントの、事業者に関する登録情報（必須項目）の見直しや、それら情報の真実性を担保するために自主ルールで対応できることとしてはどのようなことが考えられるか。
- ・ 通信販売における販売業者等の広告であることが認識できるよう、SNS上の表記（例えば、販売業者等の氏名又は名称、住所、電話番号等や広告である旨の表記）に関して、何らかの自主ルールを設けることはできないか。

【自社ユーザーへの啓発について】（論点6）（第7回WG論点3及び10（再掲））

- ・ 消費者被害の防止の観点から、行政等と連携・協力し、行政等が発信する注意喚起情報を、自らのSNSユーザーに対して伝達すること等を検討できないか。

LINE	<p>13. 禁止事項</p> <p>13.8.営業、宣伝、広告、勧誘、その他営利を目的とする行為（当社の認めたものを除きます。）、性行為やわいせつな行為を目的とする行為、面識のない第三者との出会いや交際を目的とする行為、他のお客様に対する嫌がらせや誹謗中傷を目的とする行為、その他本サービスが予定している利用目的と異なる目的で本サービスを利用する行為</p> <p>出典：LINE利用規約 (https://terms.line.me/line_terms?lang=ja)</p>
	<p>第18条（禁止行為）</p> <p>(6) 当社の事前の承諾なくLINE公式アカウントを第三者のための広告媒体として使用する行為（第三者の商品、サービスについてLINE公式アカウントを利用して宣伝することを含みますが、これに限りません。）</p> <p>出典：LINE公式アカウント利用規約 (https://terms2.line.me/official_account_terms_jp?lang=ja)</p>
	<p>3)ご利用いただけない業種・業態、商品・サービス</p> <p>当社ポリシーにより、全部もしくは一部に関わらず、下記に該当すると当社が判断した場合、アカウントの提供を認めない、又はアカウントの提供を停止し、本サービスにかかる契約を解除する等の措置をとらせていただくことがあります。あらかじめご了承ください。なお、以下はあくまで一例であり、記載のないケースにおいても、本サービスの利用をお断りすることがあります。あらかじめご了承ください。</p> <p>ネット関連ビジネス</p> <p>[商品・サービス]</p> <p>情報商材</p> <p>[掲載できないケース]</p> <p>「儲かる/儲ける」等の内容を謳って集客し、メールマガジン登録、動画・DVD販売やセミナー開催等へ誘導するもの</p> <p>[商品・サービス]</p> <p>能力開発商材</p> <p>[掲載できないケース]</p> <p>「〇〇するだけ」等、消費者が簡単に始められるような内容を謳って、メールマガジン登録、動画・DVD販売やセミナー開催等へ誘導するもの</p> <p>出典：LINE公式アカウントガイドライン (https://terms2.line.me/official_account_guideline_jp)</p>

【モニタリング及び違反行為への対応（第3回WG：LINE株式会社ヒアリング）】

- ・機械的チェックおよびモニタリングチームによるチェックを通じて規約や法令に反するコンテンツが拡散されないよう、モニタリングを実施している。
- ・LINEトーク内容は暗号化されているため、LINE株式会社においても確認することができない。
ユーザーからの通報で、前後のトークの報告を受けることで、トーク内容を確認している。

Twitter	<p>ユーザーは、適用される法令や規則への遵守を含め、本サービスの利用および自身が提供するコンテンツに対して責任を負います。提供されるコンテンツは、他の人たちと共有して差し支えないものに限ってください。(略)。利用者は、本サービスの利用により、不快、有害、不正確あるいは不適切なコンテンツ、または場合によっては、不当表示されている投稿またはその他欺瞞的な投稿に接する可能性があることを、理解しているものとします。すべてのコンテンツは、そのコンテンツの作成者が単独で責任を負うものとします。当社は、本サービスを介して投稿されるコンテンツを監視または管理することはできず、また、そのようなコンテンツについて責任を負うこともできません。当社は、Twitterユーザー契約に違反しているコンテンツ(著作権もしくは商標の侵害その他の知的財産の不正利用、なりすまし、不法行為または嫌がらせ等)を削除する権利を留保します。違反を報告または上申するための特定のポリシーおよびプロセスに関する情報は、当社のヘルプセンターでご覧いただけます。</p> <p>出典：Twitterサービス利用規約 (https://twitter.com/ja/tos/previous/version_14)</p> <p>禁止されている商行為の例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虚偽の内容を含む、誤解を招く、または悪影響を及ぼす恐れのあるビジネス提案。 ・商品・サービスのプロモーションにおいて、誤解を招く、虚偽または裏付けのない主張をする。 ・誤解を招く情報を提供する、または価格、支払い条件、もしくはお客様が負担する経費についての重要な情報を提供しない。 <p>出典：Twitter広告コンテンツに関するポリシー (https://business.twitter.com/ja/help/ads-policies/ads-content-policies/unacceptable-business-practices.html)</p>
Instagram Facebook	<p>以下のコンテンツの投稿は禁止されています</p> <p>以下の行為に関して指示、関与、宣伝、手配、奨励、助長、告白、もしくは参加者を募集をするコンテンツ、または以下の行為の申し出や勧誘を行ったことを認めるコンテンツ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以下の手段により、他者を欺いて、第三者や企業・団体の不利益となるような金銭的または個人的利益を生み出すこと。 <ul style="list-style-type: none"> ・次のような投資詐欺または金融詐欺：ローン詐欺、前金詐欺、ギャンブル詐欺、ポンジ・スキームまたはピラミッド・スキーム、マネーフリップ、キャッシュフリップ、またはマネーミュール、高収益を約束した投資詐欺 ・次のような誠実さを装った詐欺：慈善詐欺、恋愛詐欺またはなりすまし詐欺、偽のビジネスまたは企業、団体の設立 ・次のような商品詐欺または報酬詐欺：補助金詐欺、給付金詐欺、有形資産詐欺、スピリチュアル詐欺、またはイルミナティ詐欺、保険詐欺(ゴーストブローカーによるものを含む)、虚偽求人詐欺、在宅ワーク詐欺、または「今すぐ高収入」などを謳った詐欺、借金救済や信用回復に関連した詐欺 <p>参考：Meta facebookコミュニティ規定「不正行為および詐欺」 (https://transparency.fb.com/ja-jp/policies/community-standards/fraud-deception/)</p>

4 今後の検討課題

【論点7】特定商取引法11条の規定の表示義務の履行を補完する観点から、SNS事業者の自主的取組の状況を踏まえ、「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第5条の開示請求権等も参考にしつつ、例えば「販売業者等」につき、取引DPF提供者との法的立場の比較、社会的な役割等を慎重に検討したうえで、民事上の新たな情報開示請求制度の創設を検討することも考えられる。なお、特定商取引法11条が関与しない場面（ロマンス投資詐欺等）については、通信の秘密との関係を慎重に検討する必要があると考えられる。

取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（令和3年法律第32号）

（取引デジタルプラットフォーム提供者の努力義務）

第三条 取引デジタルプラットフォーム提供者は、その提供する取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引の適正化及び紛争の解決の促進に資するため、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

一 当該取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る取引について、消費者が販売業者等と円滑に連絡することができるようにするための措置を講ずること。

二 当該取引デジタルプラットフォームにより提供される場における販売業者等による商品若しくは特定権利の販売条件又は役務の提供条件の表示に関し当該取引デジタルプラットフォームを利用する消費者から苦情の申出を受けた場合において、当該苦情に係る事情の調査その他の当該表示の適正を確保するために必要と認める措置を講ずること。

三 当該取引デジタルプラットフォームを利用する販売業者等に対し、必要に応じて、その所在に関する情報その他の販売業者等の特定に資する情報の提供を求めること。

2 取引デジタルプラットフォーム提供者は、内閣府令で定めるところにより、その提供する取引デジタルプラットフォームを利用する消費者に対し、前項の規定に基づき当該取引デジタルプラットフォーム提供者が講じた措置の概要及び実施の状況その他の内閣府令で定める事項を開示するものとする。

3 内閣総理大臣は、取引デジタルプラットフォーム提供者が行う前二項の措置に関して、その適切かつ有効な実施に資するために必要な指針を定めるものとする。

4 内閣総理大臣は、前項の指針を定め、又はこれを変更したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

（販売業者等情報の開示請求）

第五条 取引デジタルプラットフォームを利用する消費者は、当該取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売に係る販売業者等との間の売買契約又は役務提供契約に係る自己の債権（金銭の支払を目的とし、かつ、その額が内閣府令で定める額を超えるものに限る。）を行使するために、当該販売業者等の氏名又は名称、住所その他の当該債権の行使に必要な販売業者等に関する情報として内閣府令で定めるもの（以下この項及び次項において「販売業者等情報」という。）の確認を必要とする場合に限り、当該取引デジタルプラットフォームを提供する取引デジタルプラットフォーム提供者に対し、当該取引デジタルプラットフォーム提供者が保有する当該販売業者等に係る販売業者等情報の開示を請求することができる。ただし、当該消費者が、当該販売業者等情報を用いて当該販売業者等の信用を毀損する目的その他の不正の目的で当該請求を行う場合は、この限りでない。

2 前項の規定による請求をする消費者は、取引デジタルプラットフォーム提供者に対し、内閣府令で定めるところにより、次に掲げる事項を記載し、又は記録した書面又は電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）を提出し、又は提供しなければならない。

一 当該請求に係る販売業者等情報の確認を必要とする理由

二 当該請求の対象となる販売業者等情報の項目

三 開示を受けた販売業者等情報を前項ただし書に規定する不正の目的のために利用しないことを誓約する旨

3 取引デジタルプラットフォーム提供者は、第一項の規定による請求が同項本文の要件に該当し、かつ、同項ただし書に規定する不正の目的によるものでないと思料するときは、当該請求に係る販売業者等と連絡することができない場合を除き、開示するかどうかについて当該販売業者等の意見を聴かなければならない。

(内閣府令で定める額)

第四条 法第五条第一項に規定する内閣府令で定める額は、一万円とする。

(販売業者等に関する情報として内閣府令で定めるもの)

第五条 法第五条第一項に規定する債権の行使に必要な販売業者等に関する情報として内閣府令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- 一 当該販売業者等の氏名及び名称（法人その他の団体にあつては、その名称及び代表者の氏名）
- 二 当該販売業者等の住所
- 三 当該販売業者等の電話番号
- 四 当該販売業者等のファクシミリ番号
- 五 当該販売業者等の電子メールアドレス（特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成十四年法律第二十六号）第二条第三号に規定する電子メールアドレスをいう。）
- 六 当該販売業者等が法人その他の団体にあつては、法人番号（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成二十五年法律第二十七号）第二条第十五項に規定する法人番号をいう。）

(販売業者等情報の開示請求の方法)

第六条 法第五条第二項の規定による提出又は提供は、書面を提出する場合にあつては郵便又は信書便（民間事業者による信書の送達に関する法律（平成十四年法律第九十九号）第二条第六項に規定する一般信書便事業者又は同条第九項に規定する特定信書便事業者による同条第二項に規定する信書便をいう。）により、電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。第八条第一項において同じ。）を提供する場合にあつては次に掲げる電磁的方法により行うものとする。

- 一 消費者の使用に係る電子計算機と取引デジタルプラットフォーム提供者の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて送信し、受信者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法
- 二 消費者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された情報の内容を電気通信回線を通じて取引デジタルプラットフォーム提供者の閲覧に供し、当該取引デジタルプラットフォーム提供者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに当該情報を記録する方法

取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案 概要

オンラインモールなどの「取引デジタルプラットフォーム(取引DPF)」においては、危険商品等の流通や販売業者が特定できず紛争解決が困難となる等の問題が発生。これに対応し消費者利益の保護を図るための新法案を整備

新法案の内容

(1) 取引DPF提供者の努力義務(第3条)

- 取引DPFを利用して行われる通信販売取引(B to C取引)の適正化及び紛争の解決の促進に資するため、以下の①～③の措置の実施及びその概要等の開示についての努力義務(具体的内容については指針を策定)
 - ① 販売業者と消費者との間の円滑な連絡を可能とする措置
 - ② 販売条件等の表示に関し苦情の申出を受けた場合における必要な調査等の実施
 - ③ 販売業者に対し必要に応じ身元確認のための情報提供を求める

(2) 商品等の出品の停止(第4条)

- 内閣総理大臣は、危険商品等(※1)が出品され、かつ、販売業者が特定不能など個別法の執行が困難な場合(※2)、取引DPF提供者に出品削除等を要請
 - ⇒ 要請に応じたことにより販売業者に生じた損害について取引DPF提供者を免責
- (※1) 重要事項(商品の安全性の判断に資する事項等)の表示に著しい虚偽・誤認表示がある商品等
- (※2) 販売業者が特定可能等の場合は特商法等により対応

(3) 販売業者に係る情報の開示請求権(第5条)

- 消費者が損害賠償請求等を行う場合に必要な範囲で販売業者の情報の開示を請求できる権利を創設
 - ※1 取引DPF提供者は、適切な手順に従って開示請求に応じた場合、販売業者に対し責任を負わない
 - ※2 損害賠償請求額が一定金額以下の場合や不正目的の場合は対象外

(4) 官民協議会(第6条～第9条)・申出制度(第10条)

- 国の行政機関、取引DPF提供者からなる団体、消費者団体等により構成される官民協議会を組織し、悪質な販売業者等への対応など各主体が取り組むべき事項等を協議
- 消費者等が内閣総理大臣(消費者庁)に対し消費者被害のおそれを申し出て適当な措置の実施を求める申出制度を創設

※公布の日から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日から施行

※あわせて、施行状況及び経済社会情勢の変化を勘案した施行後3年目途の見直しを規定

問題事例の整理

出会い系サイトやマッチングアプリ等をきっかけとするもうけ話（ロマンス投資詐欺など）に関する消費者トラブルについて、投資後（入金後）に、相手方との連絡が不能となり、トラブルの解決が困難となるケースがある。

【事例】 マッチング相手から2人の将来のためと投資に勧誘されたが、音信不通となった

マッチングアプリで自称外国人経営者という男性と出会った。男性と無料会話アプリでやり取りする中で、「Baby」と呼ばれるようになった。将来のため、紹介する投資サイトで投資するよう何日か説得され続けた。少額を投資したところ利益が出て出金できた。元金が多ければもうけも多いと説得され、銀行や消費者金融から借り入れて、合計約500万円投資した。

出金しようとしたところ、資産の15%（180万円）を保証金として支払う必要があると言われたため、50万円をさらに借り入れた。残りの130万円について勧誘者に相談していたところ、連絡が途絶えた。

(30歳代 女性)

※出典：国民生活センター報道発表資料「ロマンス投資詐欺が増加しています！－その出会い、仕組みられていますか？－」（2022年3月3日）

携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律 (携帯電話不正利用防止法) (平成17年法律第31号)

第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、携帯音声通信事業者による携帯音声通信役務の提供を内容とする契約の締結時等における本人確認に関する措置、通話可能端末設備等の譲渡等に関する措置等を定めることにより、携帯音声通信事業者による契約者の管理体制の整備の促進及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止を図ることを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において「携帯音声通信」とは、携帯して使用するために開設する無線局（第四項において「無線局」という。）と、当該無線局と通信を行うために陸上に開設する移動しない無線局との間で行われる無線通信のうち音声その他の音響を送り、伝え、又は受けるものをいう。

2 この法律において「携帯音声通信役務」とは、電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二条第三号に規定する電気通信役務（以下「電気通信役務」という。）のうち携帯音声通信に係るものであって、その電気通信役務の提供を受ける者の管理体制の整備を促進する必要があると認められるものとして総務省令で定めるものをいう。

3 この法律において「携帯音声通信事業者」とは、電気通信事業法第二条第五号に規定する電気通信事業者のうち携帯音声通信役務を提供するものをいう。

4 この法律において「携帯音声通信端末設備」とは、電気通信事業法第二条第二号に規定する電気通信設備のうち携帯音声通信を行うための無線局の無線設備をいう。

5 この法律において「通話可能端末設備」とは、携帯音声通信端末設備であって携帯音声通信役務の提供に利用されている電気通信回線設備（電気通信事業法第九条第一号に規定する電気通信回線設備をいう。）に接続され通話が可能なものをいう。

6 この法律において「契約者特定記録媒体」とは、携帯音声通信事業者との間で携帯音声通信役務の提供を内容とする契約（以下「役務提供契約」という。）を締結している者（以下「契約者」という。）を特定するための情報を記録した電磁的記録媒体（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）に係る記録媒体をいう。）であって、携帯音声通信端末設備その他の設備（通話可能端末設備を除く。）に取り付けることにより、それと一体として通話可能端末設備を構成するものをいう。

第二章 本人確認等

(契約締結時の本人確認義務等)

第三条 携帯音声通信事業者は、携帯音声通信役務の提供を受けようとする者との間で、役務提供契約を締結するに際しては、運転免許証の提示を受ける方法その他の総務省令で定める方法により、当該役務提供契約を締結しようとする相手方（以下この条及び第十一条第一号において「相手方」という。）について、次の各号に掲げる相手方の区分に応じそれぞれ当該各号に定める事項（以下「本人特定事項」という。）の確認（以下「本人確認」という。）を行わなければならない。

一 自然人 氏名、住居及び生年月日

二 法人 名称及び本店又は主たる事務所の所在地

2 携帯音声通信事業者は、相手方の本人確認を行う場合において、会社の代表者が当該会社のために役務提供契約を締結するときその他の当該携帯音声通信事業者との間で現に役務提供契約の締結の任に当たっている自然人が当該相手方と異なるとき（次項に規定する場合を除く。）は、当該相手方の本人確認に加え、当該役務提供契約の締結の任に当たっている自然人（第四項及び第十一条第一号において「代表者等」という。）についても、本人確認を行わなければならない。

3 相手方が国、地方公共団体、人格のない社団又は財団その他の総務省令で定めるものである場合には、当該国、地方公共団体、人格のない社団又は財団その他の総務省令で定めるもののために当該携帯音声通信事業者との間で現に役務提供契約の締結の任に当たっている自然人を相手方とみなして、第一項の規定を適用する。

4 相手方（前項の規定により相手方とみなされる自然人を含む。以下この項及び第十一条第一号において同じ。）及び代表者等は、携帯音声通信事業者が本人確認を行う場合において、当該携帯音声通信事業者に対して、相手方又は代表者等の本人特定事項を偽ってはならない。

犯罪による収益の移転防止に関する法律（犯罪収益移転防止法）（平成19年法律第22号）

第一章 総則

（目的）

第一条 この法律は、犯罪による収益が組織的な犯罪を助長するために使用されるとともに、これが移転して事業活動に用いられることにより健全な経済活動に重大な悪影響を与えるものであること、及び犯罪による収益の移転が没収、追徴その他の手続によりこれを剥奪し、又は犯罪による被害の回復に充てることを困難にするものであることから、犯罪による収益の移転を防止すること（以下「犯罪による収益の移転防止」という。）が極めて重要であることに鑑み、特定事業者による顧客等の本人特定事項（第四条第一項第一号に規定する本人特定事項をいう。第三条第一項において同じ。）等の確認、取引記録等の保存、疑わしい取引の届出等の措置を講ずることにより、組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律（平成十一年法律第百三十六号。以下「組織的犯罪処罰法」という。）及び国際的な協力の下に規制薬物に係る不正行為を助長する行為等の防止を図るための麻薬及び向精神薬取締法等の特例等に関する法律（平成三年法律第九十四号。以下「麻薬特例法」という。）による措置と相まって、犯罪による収益の移転防止を図り、併せてテロリズムに対する資金供与の防止に関する国際条約等の的確な実施を確保し、もって国民生活の安全と平穏を確保するとともに、経済活動の健全な発展に寄与することを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において「犯罪による収益」とは、組織的犯罪処罰法第二条第四項に規定する犯罪収益等又は麻薬特例法第二条第五項に規定する薬物犯罪収益等をいう。

2 この法律において「特定事業者」とは、次に掲げる者をいう。

（中略）

四十四 顧客に対し、自己の居所若しくは事務所の所在地を当該顧客が郵便物（民間事業者による信書の送達に関する法律（平成十四年法律第九十九号）第二条第三項に規定する信書便物並びに大きさ及び重量が郵便物に類似する貨物を含む。以下同じ。）を受け取る場所として用い、又は自己の電話番号を当該顧客が連絡先の電話番号として用いることを許諾し、当該自己の居所若しくは事務所において当該顧客宛ての郵便物を受け取ってこれを当該顧客に引き渡し、又は当該顧客宛ての当該電話番号に係る電話（ファクシミリ装置による通信を含む。以下同じ。）を受けてその内容を当該顧客に連絡し、若しくは当該顧客宛ての若しくは当該顧客からの当該電話番号に係る電話を当該顧客が指定する電話番号に自動的に転送する役務を提供する業務を行う者