

# 通信販売の新たな課題に関する論点整理 (参考資料)

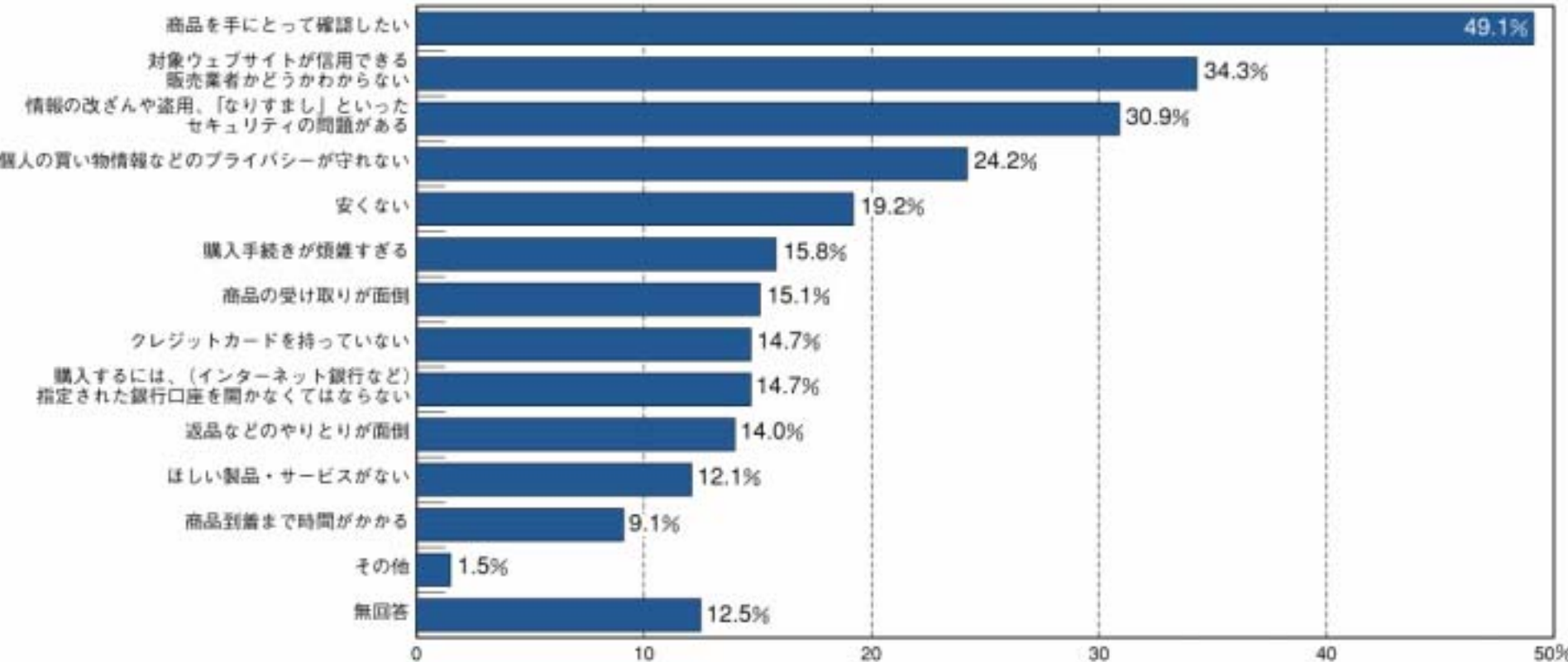
～消費者にとって、売り主による債務不履行や詐欺に遭うリスクを低減するために、何が必要か。～

平成17年4月4日

経済産業省  
消費経済政策課

# 論点 - 1: 第三者による本人確認

< ネットショッピングを利用していない人がネットショッピングを利用しない理由 > (N=265)

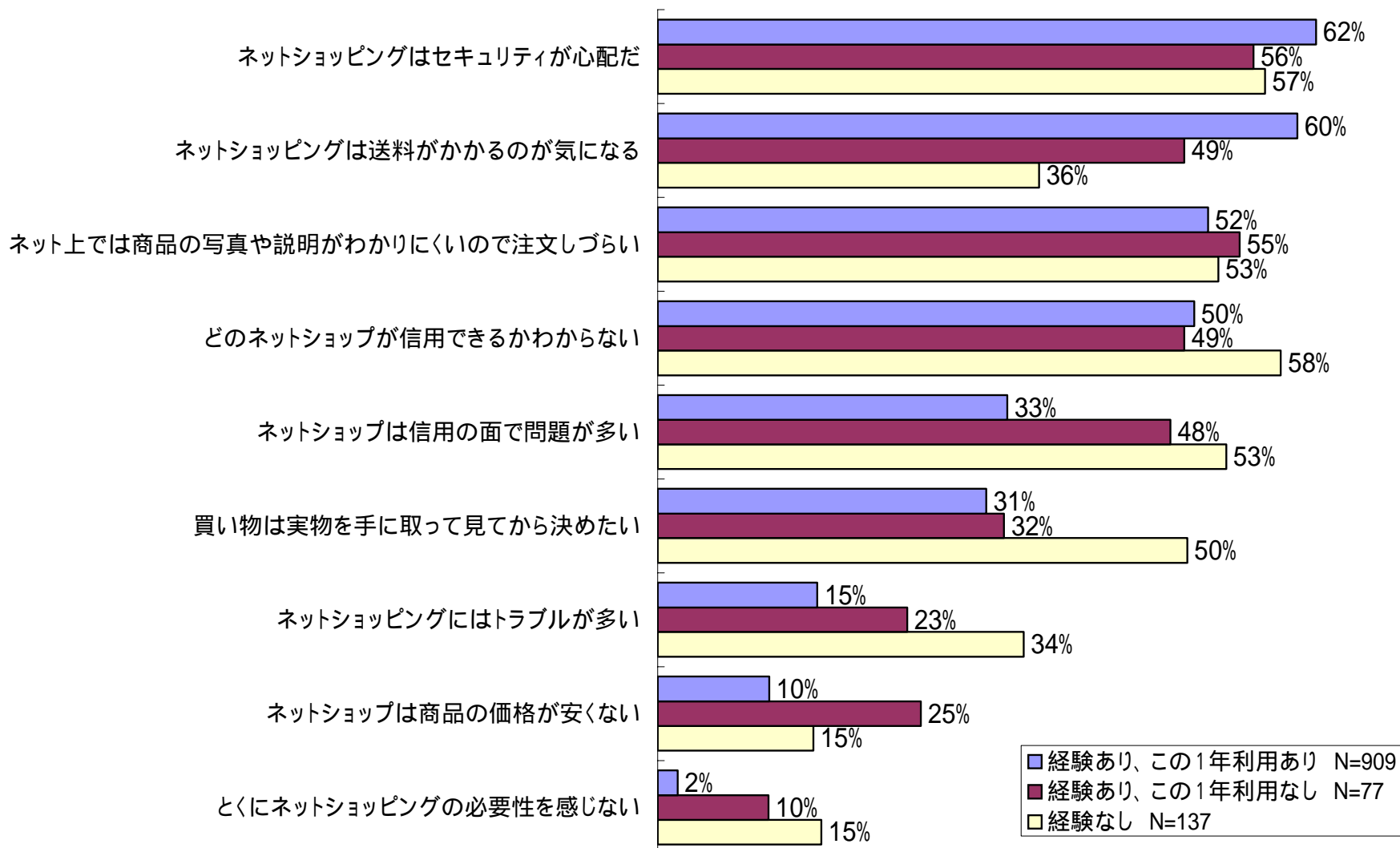


©Access Media/impress,2004

出典)インターネット白書 2004

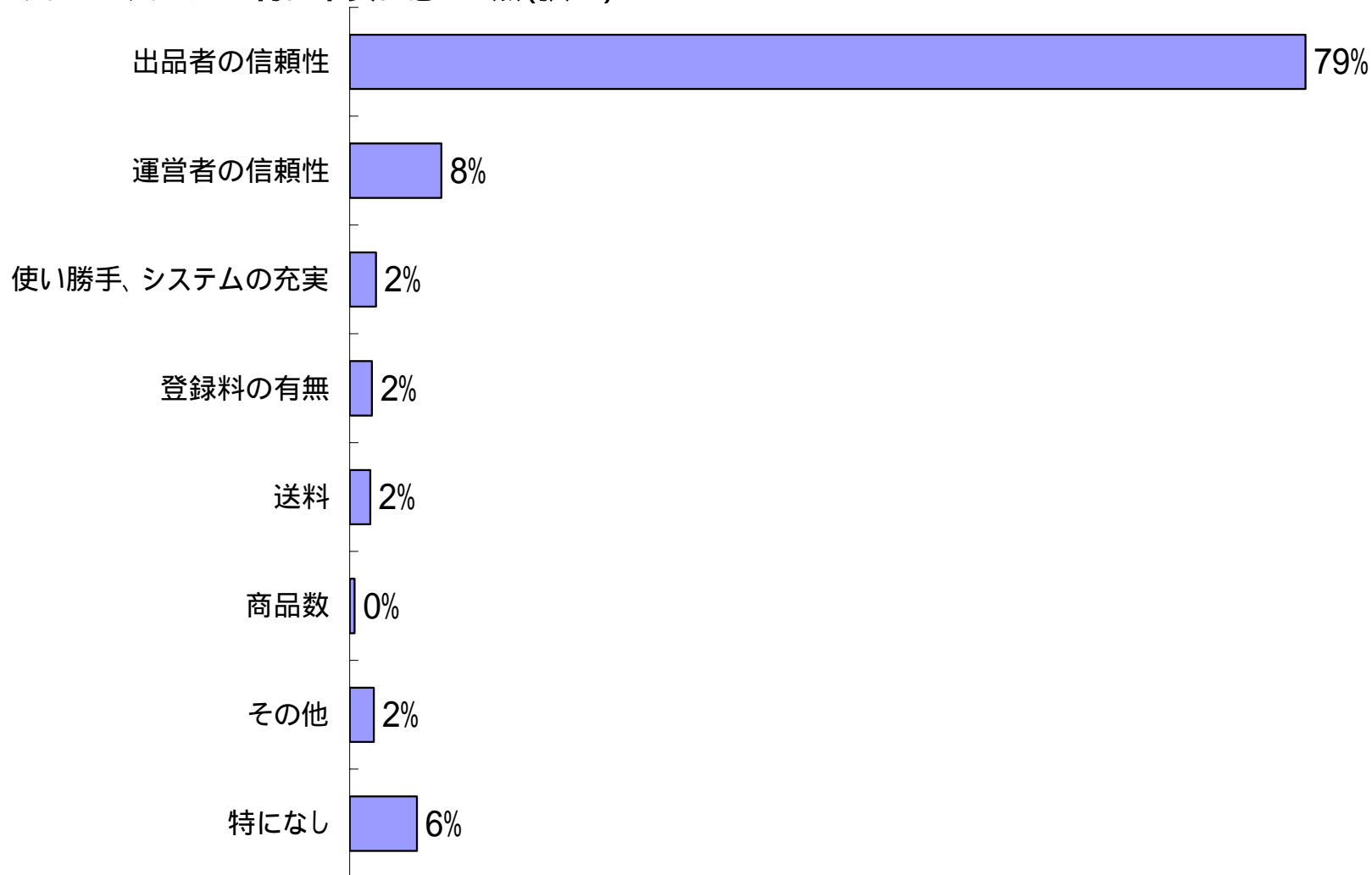
# 論点 - 1: 第三者による本人確認

## < ネットショッピングのデメリットに対する考え方 (経験度による比較) >



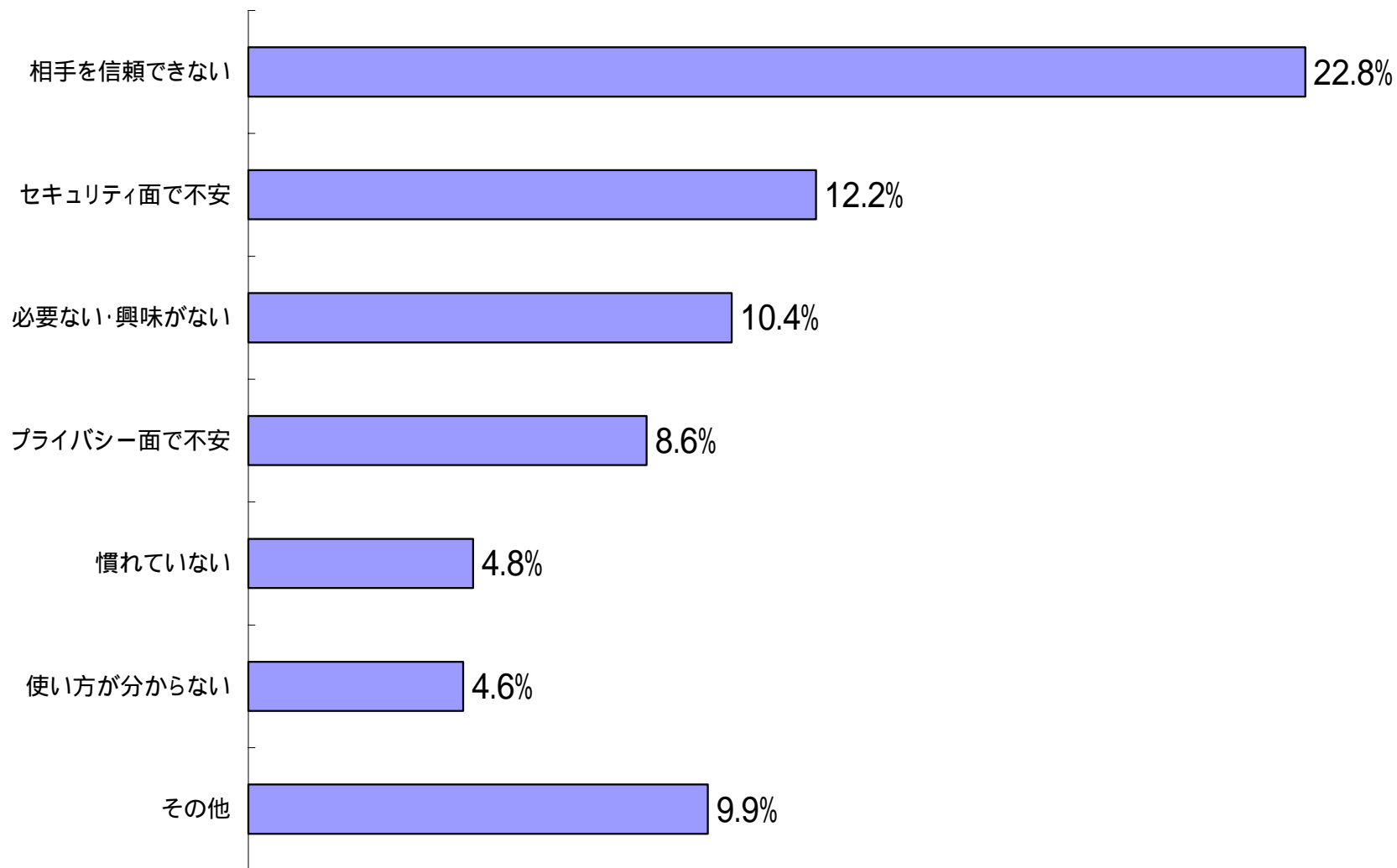
## 論点 - 1: 第三者による本人確認

< ネットオークションで特に不安に感じる点(択一) > N=2238



## 論点 - 1: 第三者による本人確認

### < ネットオークションを利用しない理由 >



## 論点 - 1: 第三者による本人確認

ネットオークションにおいては、ネット通販に比して、詐欺的販売者によるトラブルの割合が大きい。

< ECOMに寄せられたトラブルのうち「商品未受領」に関するトラブルについて >

商品未受領内訳	ネットオークション		ネット通信販売		総計
詐欺的販売者	167	77%	34	15%	201
経営破たん	30	14%	25	11%	55
悪意はないが手違いで	12	6%	165	72%	177
注文者側に何らかの原因	5	2%	4	2%	9
その他	3	1%	2	1%	5
総計	217		230		447

出典) 電子商取引推進協議会 (ECOM) ネットショッピング紛争相談室

## 論点 - 1: 第三者による本人確認

### < ネットオークション事業者(A社)が行っている本人確認 >

#### 1. 個人として出品する場合

出品、入札ともに、オークション登録が必要。その際、クレジットカード又はオフィシャルバンク(5行)口座の登録が必要。また、前提として、IDの登録、メールアドレスの認証手続き(指定したアドレスが本当に利用可能かどうかを確認)あり。

さらに、出品については、昨年より、新規出品者及び利用歴の短い出品者を対象に、配達記録郵便の送付による出品者の住所確認を導入。(配達記録郵便でパスワードを送付し、それを入力しないと出品できない仕組み)

#### 2. 事業者として出品する場合

法人については、原則として、A社において、商業登記簿謄本を取得して確認。

個人事業主(青色申告又は白色申告で確定申告している場合)は、最新の確定申告書、住民票、印鑑証明書の提出が必要。

法人、個人事業主ともに、以下の「ストア基準」を満たすことが必要。

A社の定める審査基準、経営状況判断基準を満たすこと(基準は非公開)

専任スタッフを配置すること

法令、利用規約、ガイドライン等を遵守すること

商品ごとに必要な営業許認可等が取得済みであること(A社への提出が必要)

指定金融機関に口座を開設すること 等

## 論点 - 1: 第三者による本人確認

### < 金融機関等による顧客等の本人確認等に関する法律(本人確認法)に定める本人確認の方法(非対面の場合) >

銀行口座を開設する際に銀行が行う本人確認の内容

公的証明書の現物又はコピーの送付を受け、記載住所宛に取引書類を書留郵便により転送不要郵便として送付する方法

名宛人本人に限り交付する郵便により、取引書類を送付する方法

電子署名法に基づく認証機関が発行した電子証明書を利用する方法

### < カード会社(B社)による本人確認の内容 >

通常、クレジットカードにはキャッシング機能がついていることから、カード発行時には本人確認法に則った本人確認を実施。

その他にも、本人確認法に基づく提出書類の補足として以下の対応を実施。

勤務先に電話をして在籍確認

民間信用調査会社などによる企業情報の確認

電話帳・地図情報などを用いた自宅電話番号の確認

# 論点 - 1: 第三者による本人確認

## < ネットオークションにおける複数ID取得 >

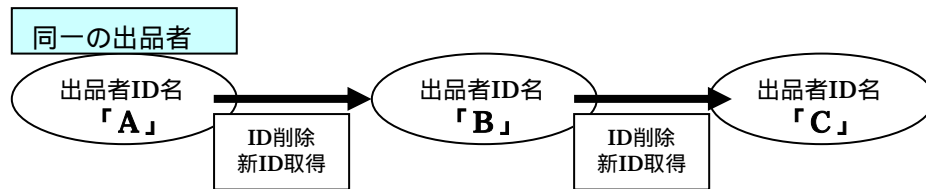
ネットオークションにおける複数ID取得について、経済産業省に以下のような声がよせられている。

「一人の出品者がIDをたびたび変更し、複数のIDから繰り返し偽物が販売されており、オークション詐欺なども含めた刑法犯罪全般の温床になっている。不法行為抑止の見地から、出品者のID変更履歴の表示を検討してほしい」

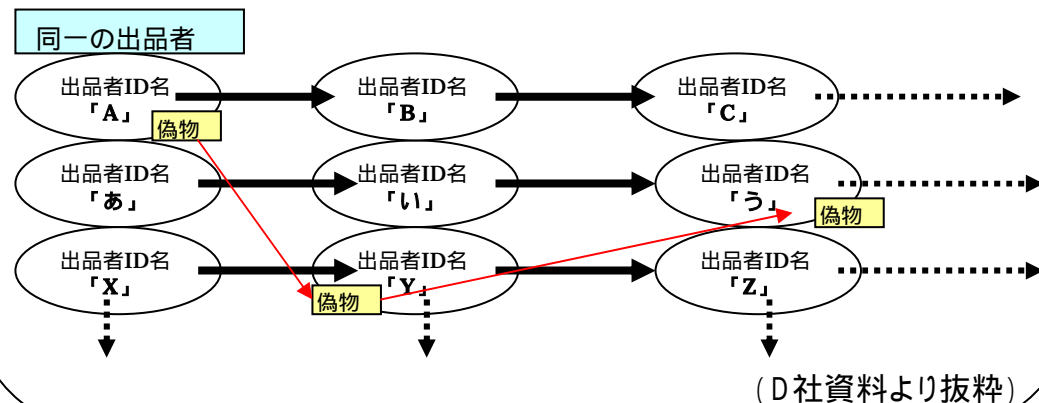
(D社(民間メーカー企業)からの要望)

「同一人物が複数IDを取得の上、ソフトの海賊版等を繰り返し出品していると思われる」

### (ID乗り換えの例)



### (複数ID使い分け / ID乗り換えの併用)



一部の刊行物によると、以下のような手口が存在することが紹介されている。

ネットオークションにおいて、自分で出品した商品に自分の別のIDで入札を行い、価格をつりあげる。

入札件数を増加させ、「注目されているいい商品」であるかのようにみせかける。

## 論点 - 1: 第三者による本人確認

### < モール運営事業者(C社)が行っている本人確認(出店審査) >

法人の場合、商業登記簿謄本(3ヶ月以内)と会社の登録印(実印)の押印が必要。

さらに、酒類・旅行・不動産・保険等その販売にあたって資格・許認可が必要な商材や、宝石類・ブランドバッグ・健康食品・医薬品等の商材(以上、「事前審査商材」と言う。)を取扱う予定の場合は、別途事前審査を行う。(追加書類の提出等)

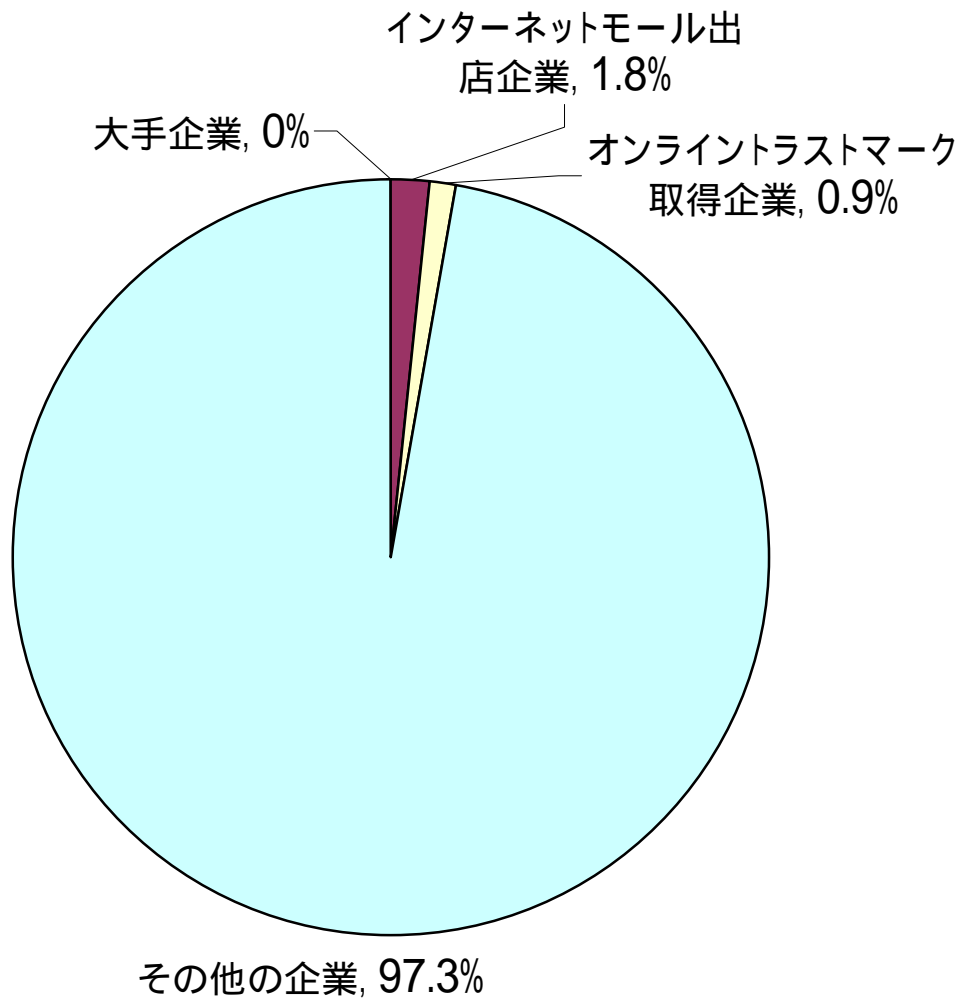
また、新設法人の場合も事前審査を行う。

個人事業主の場合は、C社担当者との直接面談を行い、さらに、以下の書類の提出が必要。

- ・住民票と印鑑証明書の原本
- ・実店舗の写真
- ・確定申告書の控えもしくは所得金額がわかる公的書類
- ・古物取扱、旅行業、不動産業、酒類販売業免許などの資格書類のコピー

## 論点 - 1: 第三者による本人確認

< 悪質な商品未受領トラブルを引き起こしたネット通販企業の属性分析 > N=112



出典) ECOM ネットショッピング紛争相談室調べ

# 論点 - 2:信頼に足る事業者を消費者が見分けるメルクマール

## <トラストマークの概要>

付与主体	(社)日本通信販売協会	日本商工会議所																																								
付与サイト数	259件(平成17年3月28日現在)	338件(平成17年3月28日現在)																																								
審査内容 (運営要領等から抜粋)	(1)事業者の实在 (2)事業者が「特定商取引に関する法律」に定める広告表示義務事項ならびに消費者の意思確認方法の適正表示および不適切な誇大広告表現がないこと。(注1)	(1)実態調査日における通信販売事業者の实在を確認し証明すること (2)通信販売事業者が「特定商取引に関する法律」(特定商取引法)等が定める広告表示義務項目の表示並びに申込画面の設定方法が適正であること及び不適切な誇大広告表現がないことを審査し、審査日における適正表示を証明すること(注2)																																								
マークの見本																																										
料金体系	<p style="text-align: right;">(消費税込)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>小規模事業者</th> <th>中小企業</th> <th>大企業</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>初回審査手数料</td> <td>10,000円</td> <td>10,000円</td> <td>10,000円</td> </tr> <tr> <td>更新審査手数料</td> <td>10,000円</td> <td>10,000円</td> <td>10,000円</td> </tr> <tr> <td>マーク使用料</td> <td>15,000円</td> <td>30,000円</td> <td>60,000円</td> </tr> <tr> <td>実地調査費</td> <td colspan="3">日当(2,000-3,000円) + 交通費(実費)</td> </tr> </tbody> </table>		小規模事業者	中小企業	大企業	初回審査手数料	10,000円	10,000円	10,000円	更新審査手数料	10,000円	10,000円	10,000円	マーク使用料	15,000円	30,000円	60,000円	実地調査費	日当(2,000-3,000円) + 交通費(実費)			<p style="text-align: right;">(消費税込)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>小規模事業者</th> <th>中小企業</th> <th>大企業</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>初回審査手数料</td> <td>10,500円</td> <td>10,500円</td> <td>10,500円</td> </tr> <tr> <td>更新審査手数料</td> <td>0円</td> <td>0円</td> <td>0円</td> </tr> <tr> <td>マーク使用料</td> <td>15,750円</td> <td>31,500円</td> <td>63,000円</td> </tr> <tr> <td>実地調査費</td> <td colspan="3">各地域センターで決定</td> </tr> </tbody> </table>		小規模事業者	中小企業	大企業	初回審査手数料	10,500円	10,500円	10,500円	更新審査手数料	0円	0円	0円	マーク使用料	15,750円	31,500円	63,000円	実地調査費	各地域センターで決定		
	小規模事業者	中小企業	大企業																																							
初回審査手数料	10,000円	10,000円	10,000円																																							
更新審査手数料	10,000円	10,000円	10,000円																																							
マーク使用料	15,000円	30,000円	60,000円																																							
実地調査費	日当(2,000-3,000円) + 交通費(実費)																																									
	小規模事業者	中小企業	大企業																																							
初回審査手数料	10,500円	10,500円	10,500円																																							
更新審査手数料	0円	0円	0円																																							
マーク使用料	15,750円	31,500円	63,000円																																							
実地調査費	各地域センターで決定																																									

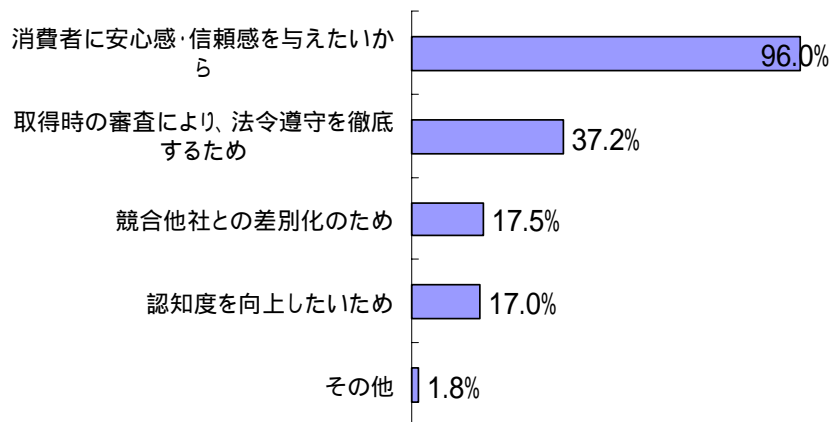
(注1) (社)日本通信販売協会 審査機関におけるオンラインマーク制度設置および運営要領 第5条(認証する内容)から抜粋

(注2) 日本商工会議所オンラインマーク総合センター 日本商工会議所オンラインマーク制度運営要綱 第4条(認証する内容)から抜粋

# 論点 - 2 : 信頼に足る事業者を消費者が見分けるメルクマール

## < オンライントラストマークを取得済みのネットショップに対する調査 >

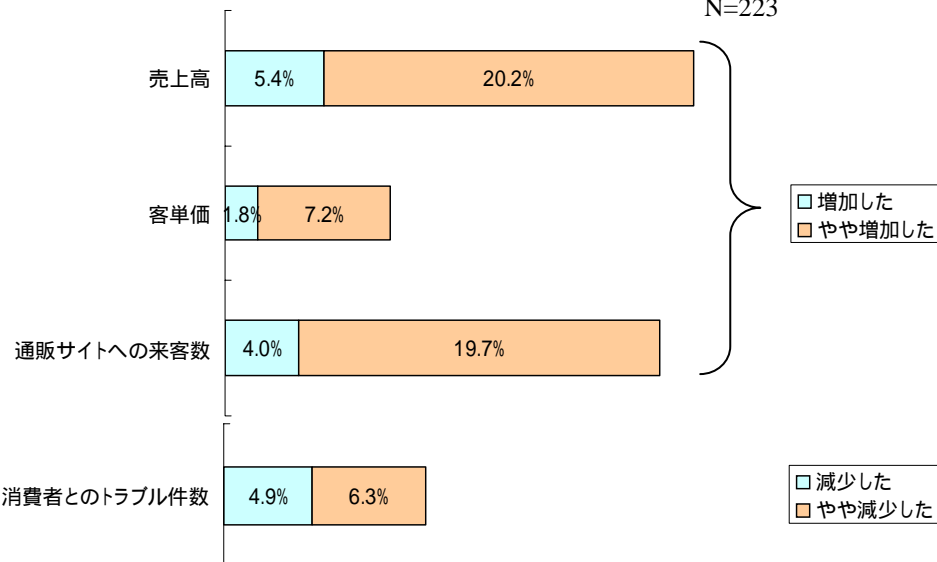
オンライントラストマークを取得した理由 (複数回答) N=223



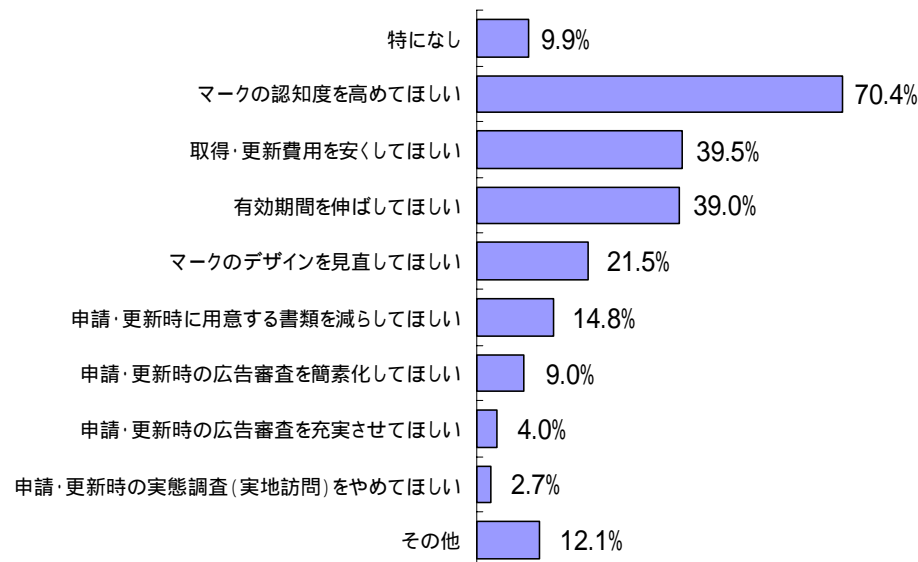
オンライントラストマーク取得に対する評価 N=223



オンライントラストマーク取得後の変化 N=223



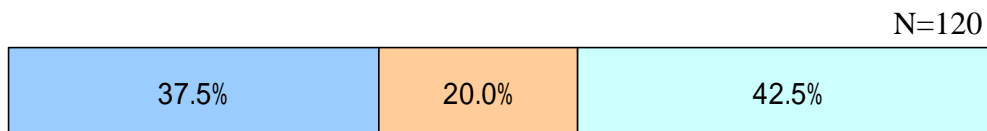
オンライントラストマークに関し今後必要な改善点 N=223



# 論点 - 2 : 信頼に足る事業者を消費者が見分けるメルクマール

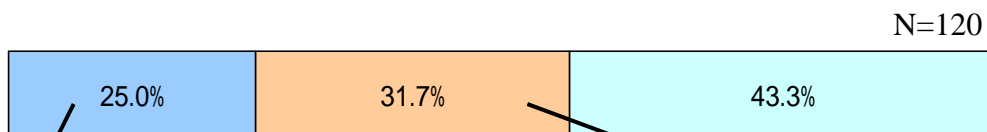
## < オンライントラストマークを取得していないネットショップに対する調査 >

オンライントラストマークの認知度



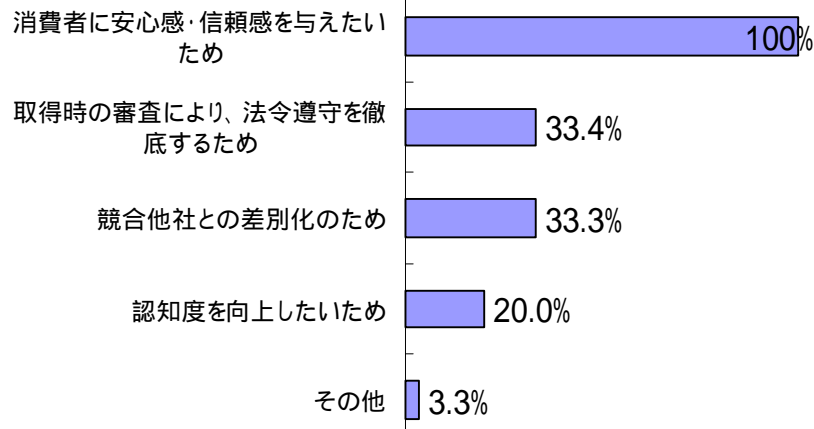
□ 知っている □ 名前は聞いたことがある □ 知らない

オンライントラストマークの取得意欲

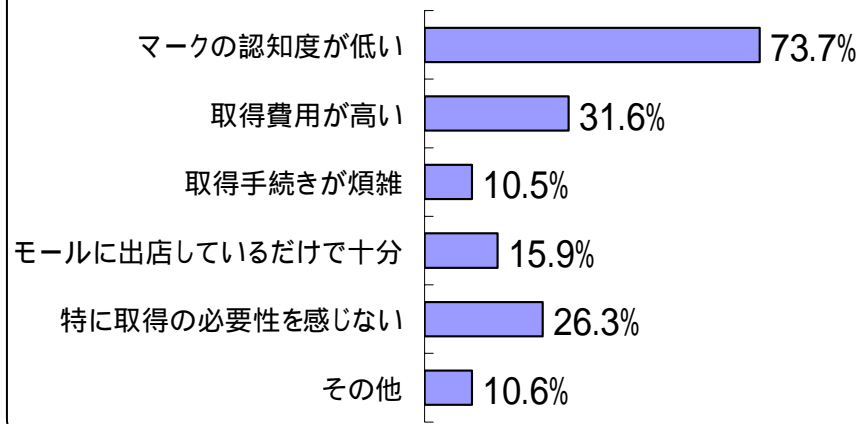


□ 取得したい □ 取得は考えていない □ わからない

オンライントラストマークを取得したい理由(複数回答) N=30



オンライントラストマークを取得しない理由(複数回答) N=38



出典) 経済産業省調査 平成17年2月

### < (参考) 米国におけるマーク制度 (Reliability Seal Program) について >

運営主体 BBB (Better Business Bureau)

マーク付与サイト数 約2万1千サイト

マーク付与の要件

- ・ BBB に加盟すること
- ・ 代表者、経営陣、住所、電話番号に関する情報を提出すること
- ・ 原則として最低1年の事業活動歴があること
- ・ 消費者からの苦情には迅速に対応し、紛争が未解決の状態にあるときは、消費者の要求に基づき、BBB 又は他の BBB の基準を満たす紛争処理機関を通じて紛争処理に取り組むことに同意すること
- ・ その他 ( BBB の広告自己規制プログラムに参加すること 等 )

# 論点 - 2:信頼に足る事業者を消費者が見分けるメルクマール

## < 特定商取引法に基づく表示事項 >

販売価格(役務の対価)(送料についても表示が必要)【法11条1項1号】

代金(対価)の支払時期、方法【法11条1項2号】

商品の引渡時期(権利の移転時期、役務の提供時期)【法11条1項3号】

商品の引渡し(権利の移転)後におけるその引取り(返還)についての特約に関する事項(その特約がない場合にはその旨)【法11条1項4号】

事業者の氏名(名称)、住所、電話番号【省令8条1項1号】

事業者が法人であって、電子情報処理組織を利用する方法により広告をする場合には、当該販売業者等の代表者または通信販売に関する業務の責任者の氏名【省令8条1項2号】

申込みの有効期限があるときは、その期限【省令8条1項3号】

販売価格、送料等以外に購入者等が負担すべき金銭があるときは、その内容およびその額【省令8条1項4号】

商品に隠れた瑕疵がある場合に、販売業者の責任についての定めがあるときは、その内容【省令8条1項5号】

いわゆるソフトウェアに係る取引である場合には、そのソフトウェアの動作環境【省令8条1項6号】

商品の販売数量の制限など、特別な販売条件(役務提供条件)があるときは、その内容【省令8条1項7号】

請求によりカタログなどを別途送付する場合、それが有料であるときは、その金額。【省令8条1項8号】

電子メールによる商業広告を送る場合には、事業者の電子メールアドレス【省令8条1項9号】

相手方の承諾等なく電子メールによる商業広告を送る場合には、そのメールの件名欄の冒頭に「未承諾広告」【省令8条1項10号】

## < インターネット通販サイト による同表示の遵守状況 >

n=300

	項目	遵守率
価格グループ	販売価格	98%
	送料	96%
	その他負担すべき金銭	74%
取引条件グループ	代金の支払時期	96%
	代金の支払方法	97%
	商品の引渡時期	97%
	返品特約に関する事項	89%
事業者情報グループ	事業者の氏名(名称)	99%
	事業者の住所	98%
	事業者の電話番号	96%
	代表者、責任者の氏名	89%

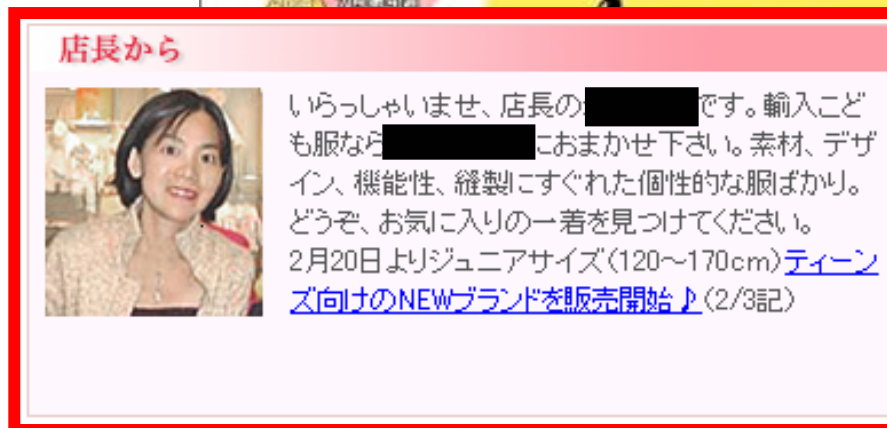
法人89%、個人3%、不明8%

独立サイト88%、モール出店サイト12%

出典) 経済産業省調べ

## 個人事業主や女性店長の悩み

深夜にお客様から電話がかかってくる、ストーカーに悩まされたりといったトラブルも多い。



The screenshot shows a website interface with a red rectangular box highlighting a section titled "店長から" (Message from the Store Manager). To the left of the text is a small portrait of a woman. The text inside the box reads: "いらっしゃいませ、店長の [redacted] です。輸入こども服なら [redacted] におまかせ下さい。素材、デザイン、機能性、縫製にすぐれた個性的な服ばかり。どうぞ、お気に入りの一着を見つけてください。2月20日よりジュニアサイズ(120~170cm) [ティーンズ向けのNEWブランドを販売開始](#)♪(2/3記)"

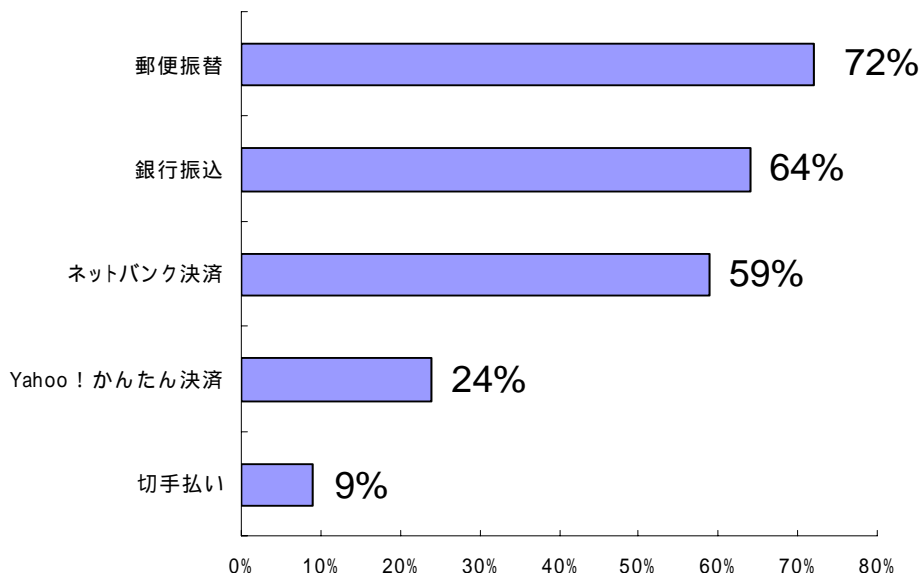
ネット通販は、今後も電話番号の記載を必須とすべきか

# 論点 - 3: 前払いのリスクの排除

ネットオークションにおいては、前払いによる取引が一般的である。

## < ネットオークションでよく利用する決済方法 >

(複数選択可、上位5項目)



## < 前払いオークションの画面例 >

オークション  
商品詳細

オークション > 住まい、インテリア > 家具、インテリア > 家具 > テーブル > 座卓、ちゃ  
【製造直販】新品 パソコンデスク [利用者からのアドバイス]  
(フロアタイプ) ホワイト色 [カレンダーに追加][ウ

---

<b>出品者の情報</b>	<b>商品の情報</b>
出品者(評価): <input type="text"/> (883)	現在の価格: 8,800 円
支払い方法 ・郵便振替 ・ <a href="#">ジャパンネットバンク決済</a>	残り時間: 終了 ( <a href="#">詳細な残り時間</a> )
発送方法 ・ <a href="#">落札者が送料を負担</a> ・ <a href="#">支払い終了時に発送</a>	落札者: <input type="text"/> (145)
<a href="#">エスクローサービス</a> 出品者はエスクローサービスの利用を選択していません	希望落札価格: 8,800 円
<a href="#">出品者のその他のオークション</a>	数量: 1
<a href="#">出品者の評価</a>	入札件数: 1 ( <a href="#">入札履歴</a> )
<a href="#">出品者に質問する</a>	

## < 振込先の連絡をもらってから実際に支払うまでの日数 >

平均・・・1.37日

出典) 株式会社Yahoo! Japan 調査

N = 1911 / 集計期間2004年9月9日 ~ 10月4日

## 論点 - 3: 前払いのリスクの排除

後払いによる取引は、事業者が不正注文等のリスクを負うこととなる。

### 不正注文

不正注文

後払い詐欺

受取拒否・悪戯

第三者による嫌がらせ

買い物依存症

カードなりすまし

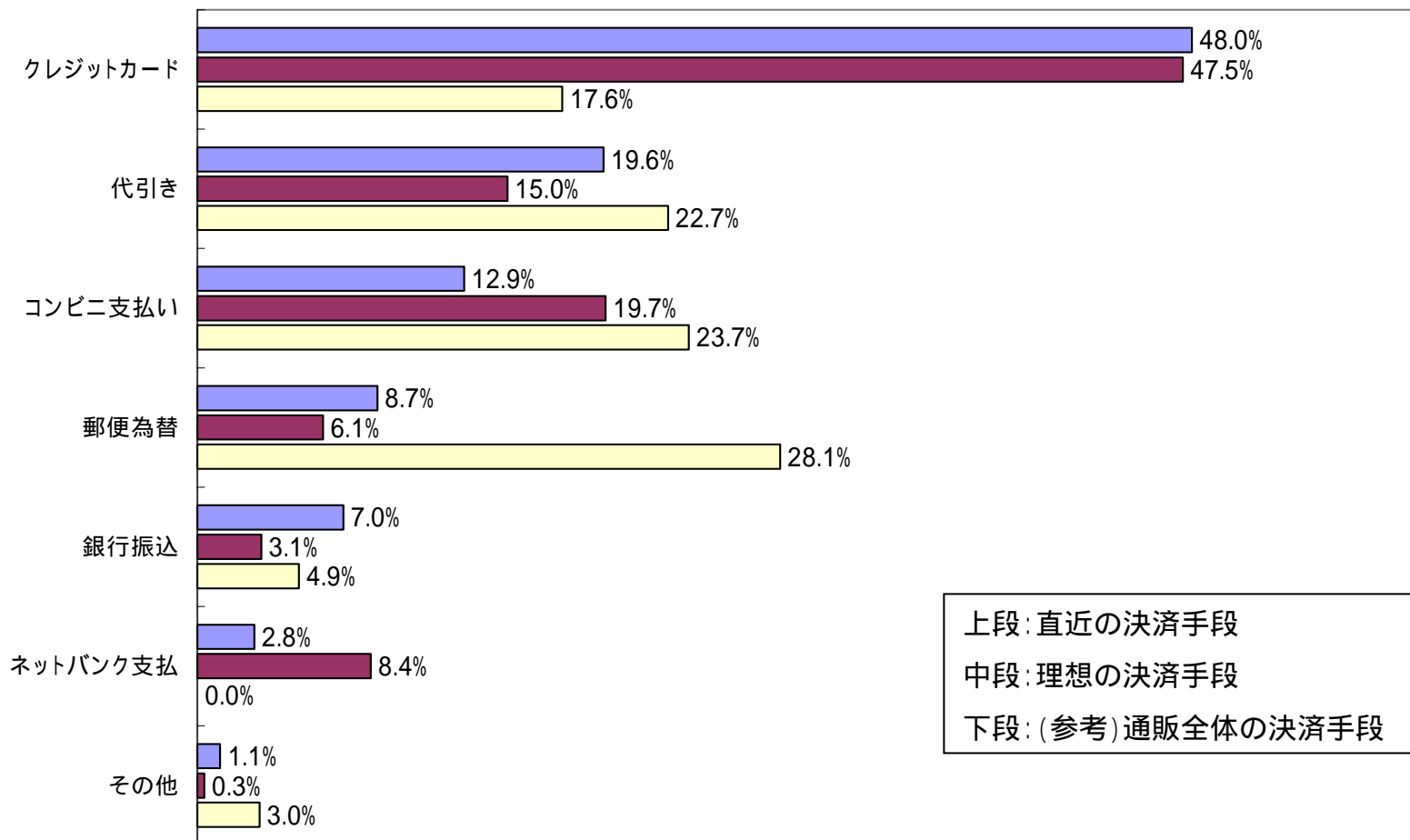
警察の理解

私設私書箱等の本人確認義務化

# 論点 - 3 : 前払いのリスクの排除

## < ネット通販における決済方法 >

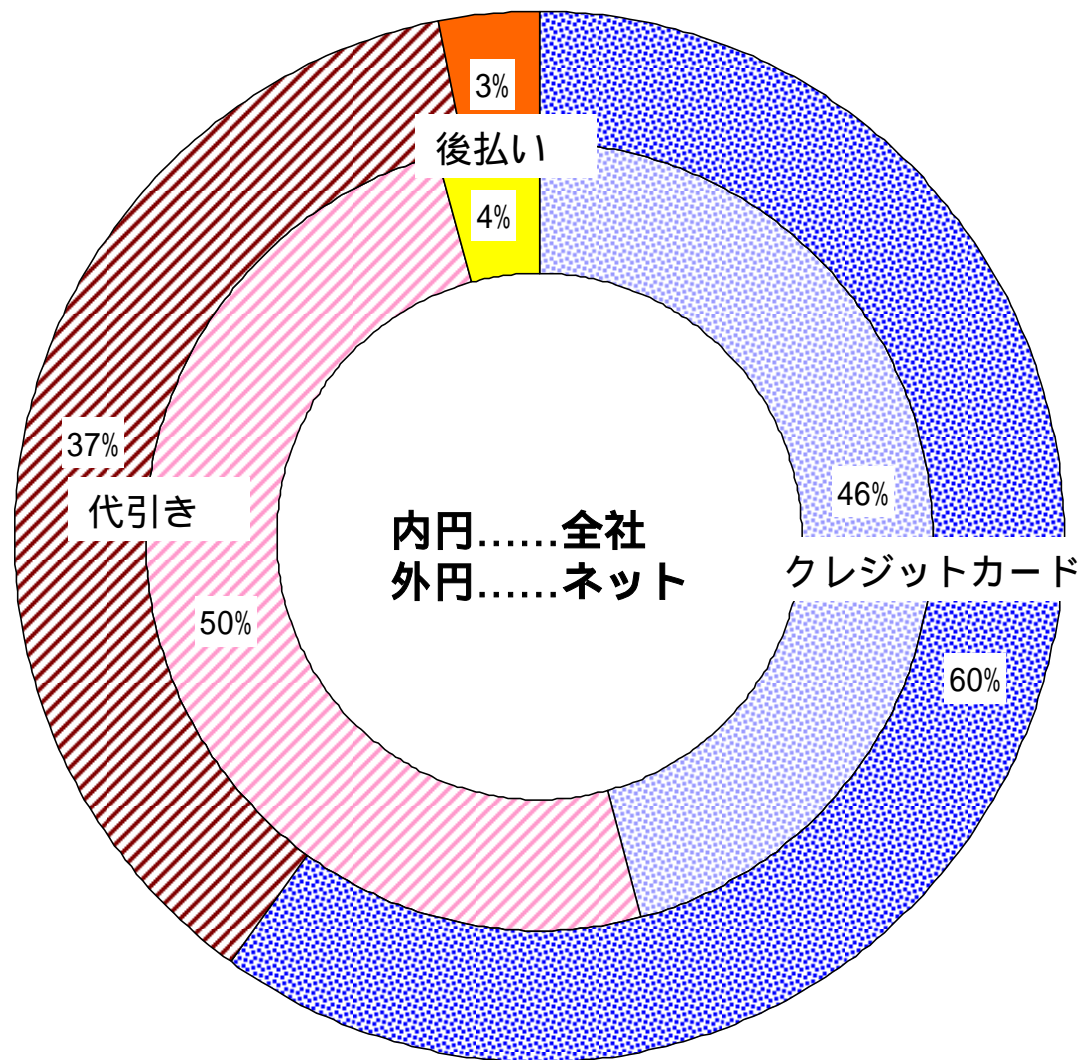
ネット通販を利用する消費者は、クレジットカード決済を利用する割合が高く、コンビニ支払いやネットバンク支払いに対するニーズも強い。



出典) (株)富士通総研 インターネットショッピング2004調査報告書

(社)日本通信販売協会 第11回全国通信販売利用実態調査報告書

## ディノス全社&ネットでの支払方法構成比



# モバイルコマース事業のさらなる発展

デジタルコンテンツ事業の発展形として、ショッピングサイトへのリンク集積・ケータイ決済の提供（2004年6月～）を開始



デジタルコンテンツ兼業事業者も積極的に参画  
ケータイならではの販売ノウハウを蓄積中

2005年1月現在

	サイト（店舗）数		ケータイ決済 利用率
デジタルコンテンツ 兼業事業者	95	35%	46%
物販専門事業者	176	65%	21%
合計	271		66%

## 論点 - 3 : 前払いのリスクの排除

### <トラブル時のカード会社の対応>

消費者が購入した商品に瑕疵があった場合や、消費者が通信販売で商品を購入したにも拘わらず商品が送られてこない場合などにおいて、消費者はクレジットカード会社に支払の一時停止を申し出ることができる。(抗弁権の接続)

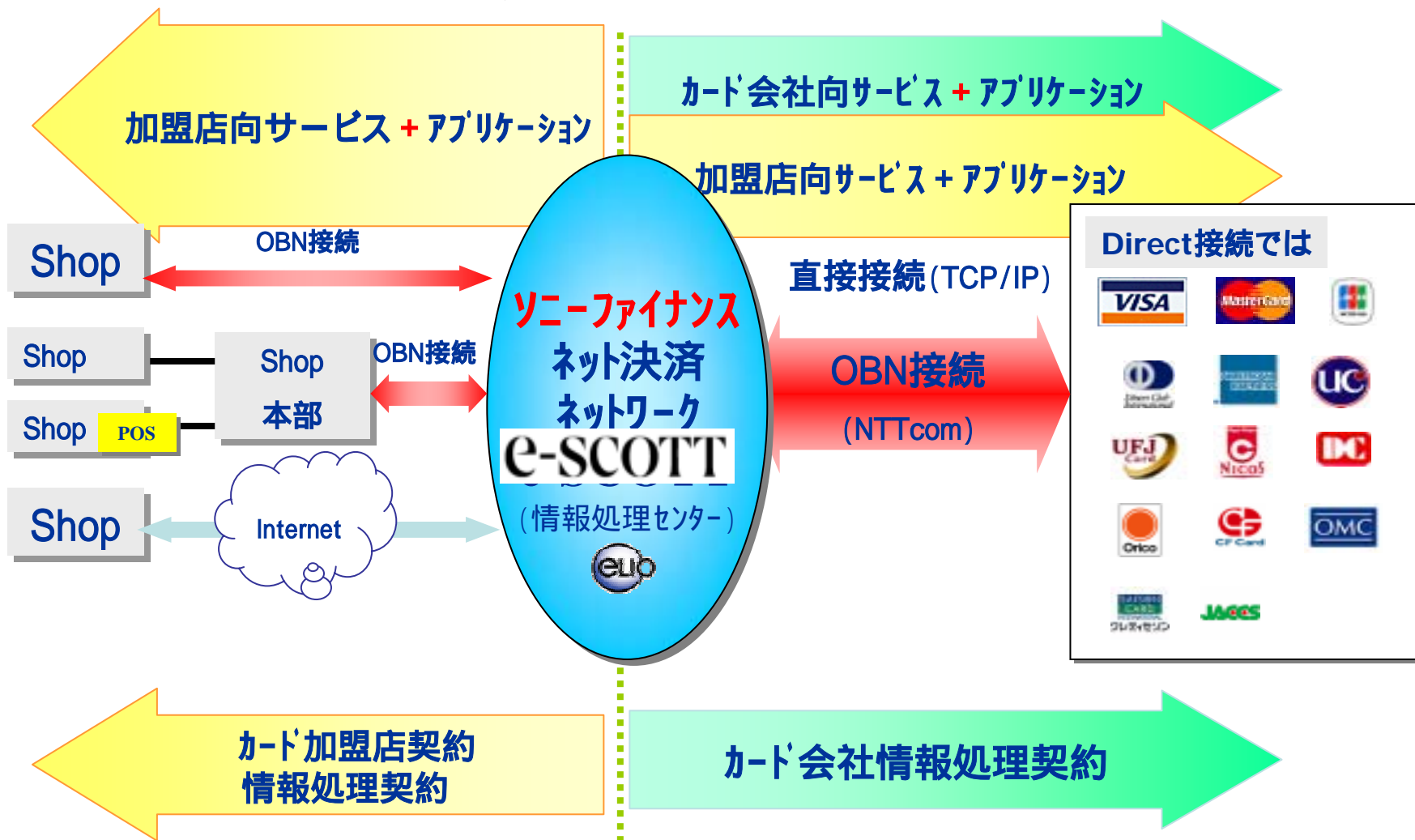
抗弁権の接続は、割賦販売法上一定条件を満たす場合にのみ認められ、一括払いなどは対象ではない。しかしながら、消費者の責めに帰すべき事項がない場合には、クレジットカード会社は個別事案を勘案の上、法律上抗弁権が認められていない取引についても実体上支払い停止に応じている。

また、オンラインショッピングの利用者が急増したのを受けて、より安全にショッピングできるように、クレジットカードの不正利用被害に対する補償サービスを明確にするカード会社もあり。

補償内容としては、第三者による不正利用が認められれば、料金の請求を取り消す(損害を補償する)というもの。サービス適用範囲は、以下のように、各社によって異なっている。

E社	カード会社が請求書を送付後60日以内に手続きした場合。
F社	カード会社がユーザーからの不正利用の通知を受理した日からさかのぼって60日以内の不正利用の場合。
G社	ユーザーが請求書を受け取ってから2週間以内に通知した場合。

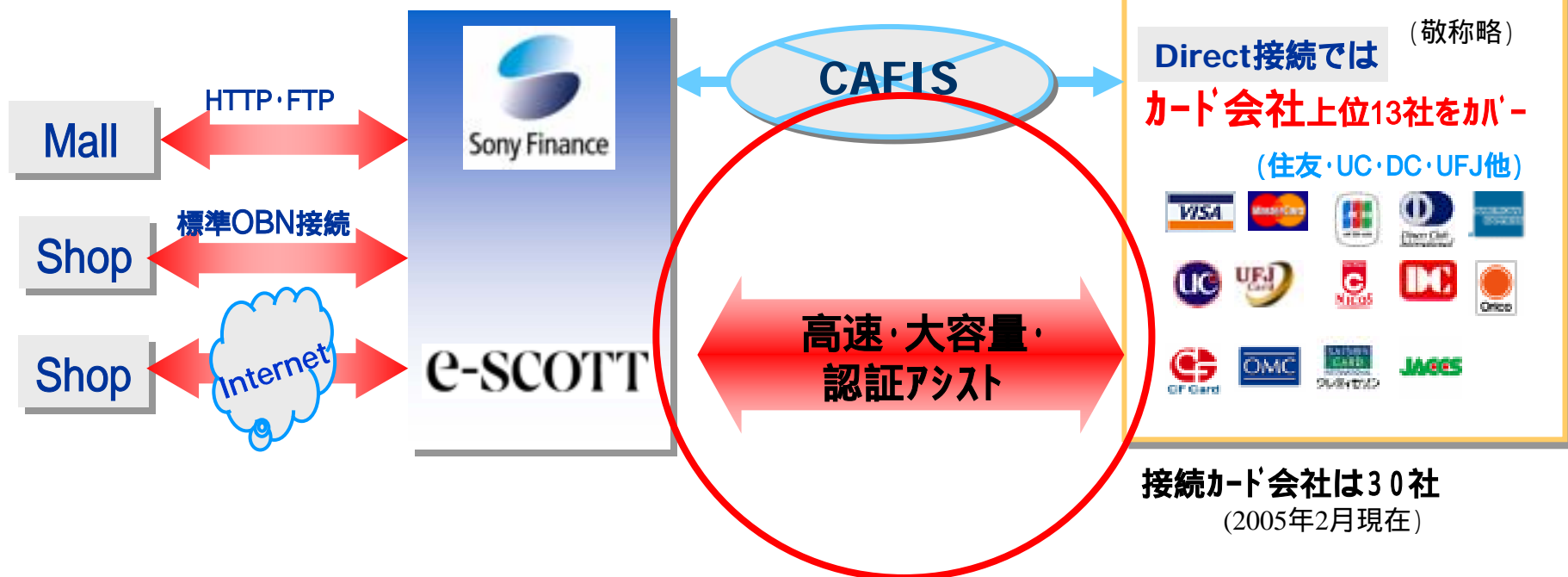
# 新しいカード決済ネットワーク e-SCOTT



**OBN** : Open Business Network 財) 流通システム開発センターの提唱しているIPプロトコルを基本にした閉域ネットワーク。現在、そのサービスはNTTコミュニケーションズが提供している。

# 強力なネット決済プラットフォーム

従来のCAFISに加え、**独自のネットワーク**でのみ可能となった、先進のサービス。



**高速・大容量 (従来比)**

快適なネット決済環境を提供。

**独自のプロトコル採用**

世界初の**リアルタイム・本人認証アシスト**。

加盟店リスクを低減。

**認証の組合せで安心を**

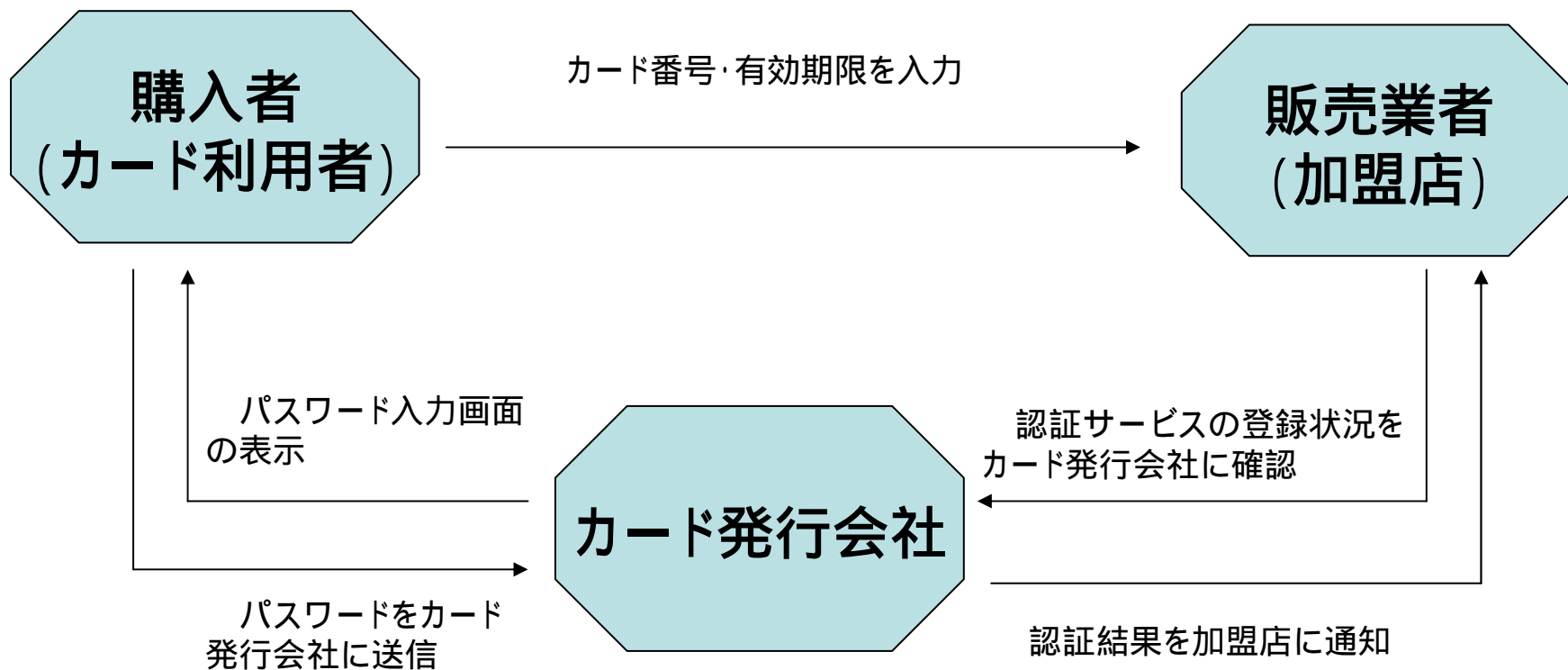
オーソリゼーション・カード認証・本人認証

## 論点 - 3: 前払いのリスクの排除

### < 3Dセキュアサービス >

3Dセキュアとは、3つのドメイン(領域)において、カード利用者を認証するスキーム。

ネット上の取引でクレジットカードを利用する際、カード番号と有効期限の他に本人専用のパスワード(事前にカード会社に登録)を入力することにより、カード発行会社が直接利用者を確認・認証する。



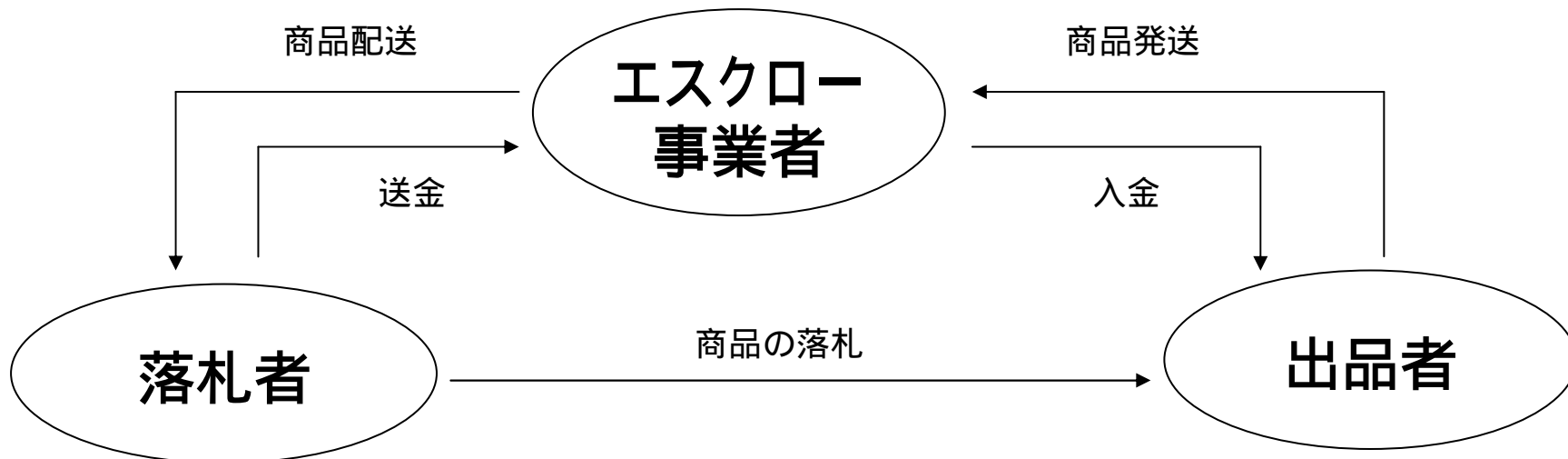
- ・本人しか知り得ないパスワードにより本人確認を行うため、第三者によるなりすましなどの不正利用を防ぐことができる。
- ・パスワードの入力は、カード発行会社が運用するサーバを利用するため、加盟店ではパスワードを見ることができない仕組みになっており、加盟店への情報の漏えいを防ぐことができる。

## 論点 - 3: 前払いのリスクの排除

### < エスクローサービス >

エスクローサービスとは、売買当事者の間に第三者が入り、買い手から代金の預託を受け、商品配送の正常な完了後に代金を売り手に支払う等のサービス。

#### インターネットオークションの場合



### < I社のエスクローサービス利用料金 >

以下の手数料を買い手側が負担。

決済代金(手数料含む)	手数料
1,000円～1万円未満	315円
1万円以上～3万円未満	420円
3万円以上～10万円未満	630円
10万円以上～30万円未満	1,050円

決済代金が1,000円以下、または30万円を超える商品はサービス利用不可。

表は、代引き決済の場合の料金。金融機関への振込の場合、別途振込手数料が加算。

決済代金が3万円以上の場合は、別途印紙税(200円)が課税。

## 論点 - 3: 前払いのリスクの排除

### < J社がC2Cオークション取引において導入している決済サービス >

J社は、オークションにおいて、落札者がクレジットカードにより支払うことのできる決済サービスを提供している。具体的には、落札者は、クレジットカード又はインターネットバンキングの口座から代金を支払い、出品者は登録した銀行口座で代金を受けとる。

#### 手数料

出品者

無料。

落札者

振込金額	クレジットカード決済	銀行ネット決済
3,000円以内	128円(税込)	198円(税込)
3,001円～6,000円	198円(税込)	
6,001円～10,000円	298円(税込)	
10,001円～30,000円	振込金額の5.25% (税込)	298円(税込)
30,001円以上		

出典) J社ウェブサイト