

平成 17 年度我が国の IT 利活用に関する調査研究

# エスクローサービス利用促進に 関する調査研究

～ 安心・安全なネット取引の実現に向けて ～

## 報告書

2006 年 3 月

経済産業省

# 目 次

<b>はじめに</b> .....	<b>1</b>
<b>1 エスクローサービス利用促進調査の背景・目的</b> .....	<b>2</b>
1.1 背景.....	2
1.2 目的.....	2
1.3 内容.....	2
<b>2 ネット取引にかかるトラブル</b> .....	<b>4</b>
2.1 悪質なトラブル.....	4
2.2 わが国のオンライン・ショッピング環境の特徴.....	6
2.3 オンライン・ショッピング非利用の理由.....	7
2.4 C2C 取引のトラブル.....	8
2.5 トラブルの解決に向けて（ADR によるトラブル解決）.....	8
2.6 トラブルの解決に向けて（取引決済サービスによるトラブル解決）.....	11
<b>3 エスクローサービス</b> .....	<b>15</b>
3.1 前払いリスクを軽減する決済の課題.....	15
3.2 エスクローサービスの課題.....	15
<b>4 安心・安全なネット取引の実現に向けて</b> .....	<b>17</b>
4.1 安心・安全なネット取引.....	17
<b>5 まとめ</b> .....	<b>19</b>
5.1 今後の取り組み.....	19
5.2 今後の取り組みの方向の例：中間法人 EC ネットワーク.....	20
5.3 おわりに.....	21

## はじめに

平成 15 年 7 月に取りまとめられた「e-Japan 戦略」では、特に中小企業の経営状況の改善を実現するため、エスクローサービス提供事業者の拡大を図る等の売掛金回収リスク軽減のための環境整備がうたわれている。

昨年度は、「e-Japan 戦略」における問題意識と取り組みの方向性をふまえつつも、必ずしも企業間取引（B to B）に限定せず、広く B to C や C to C も含めた取引を対象として、エスクローサービス提供事業者の実態と動向を把握することを目的として「平成 16 年度我が国の IT 利活用に関する調査研究（エスクロー及び決済代行サービスに関する実態調査）」を実施した。

本年度は、エスクロー事業者やオークション事業者の声を直接聞くために、会議等を実施し、エスクロー等による安心・安全な電子商取引環境の構築の方向性と課題を検討した。

本調査報告書は、以下のように構成される。

- 第 1 章 調査概要  
調査の背景や目的、内容
- 第 2 章 ネット取引にかかるトラブル  
公知情報をもとに調査したネット取引にかかるトラブルの実態
- 第 3 章 エスクローサービス  
エスクロー利用促進会議で取りまとめられたエスクローサービスの課題
- 第 4 章 安心・安全なネット取引の実現に向けて  
エスクロー利用促進会議で取りまとめられた安心・安全なネット取引の在り方
- 第 5 章 まとめ  
エスクロー利用促進会議で取りまとめられた今後の具体的な取組

なお、会議の内容及び結果そのものについては、委員からの意見を受けて関係者限りとしたため、本調査報告書には含まれていない。

## 1 エスクローサービス利用促進調査の背景・目的

### 1.1 背景

電子商取引の市場規模も 2005 年には B2B で約 103 兆円、B2C で約 6 兆円、C2C ネットオークションで約 8000 億円と、全体で 100 兆円の大台を超え、国際的にも電子商取引が普及している。<sup>1</sup>

しかし、電子商取引の急速な普及、取引形態の多様化に伴い、詐欺やトラブルといった電子商取引の安全性や信頼性を損なう問題が近年増加の一途を辿っている。特にネットオークションなどでは、知らない相手同士での取引となることから、売り手は買い手の与信に不安があり、また、取引商品の現物を保有している売り手の方が取引上優位な立場になるため、買い手は安心・安全な決済方法を選択したいと考えても、売り手への前払いによる取引が多く行われ、代金を支払っても受け取れないなどのトラブルが発生している。

このようなトラブルを軽減させる一つのアプローチとして、エスクローサービスの利用が考えられる。エスクローサービスは、第三者が介在することで支払タイミングを遅らせ、前払いによるリスクを低減することができる、仕組みとして安全な決済方法と考えられる。しかしながら、現在のところ、このサービスが広く普及するには至っていない。

エスクローサービスの普及・促進にかかる課題や問題を官民が連携して解決し、普及・促進していくことにより、電子商取引の安全性や信頼性が向上し、取引にかかるトラブルが軽減し、市場全体が活性化するという、事業者と利用者との Win-Win の好循環が生まれていくことが期待される。

### 1.2 目的

安心・安全なネット取引の実現に向けて、情報化社会の中で起こっている安全性や信頼性を脅かす問題や課題、特にネット取引にかかるトラブルをどのように解決していくべきか検討し、今後の具体的な取組を取りまとめる。

### 1.3 内容

安心・安全なネット取引環境の構築のために、オークション事業者、エスクローサービス事業者の実務者を委員とする会議（「エスクローサービス利用促進会

---

<sup>1</sup> 経済産業省「平成 16 年度電子商取引に関する実態・市場規模調査（情報経済アウトルック 2005）」

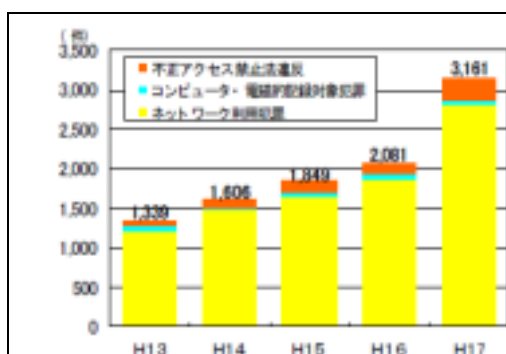
議」)を実施し、エスクローサービス普及促進に向けた課題や問題を検討すると共に、今後の安心・安全なネット取引の実現に向けた具体的な取組を検討した。

## 2 ネット取引にかかるトラブル

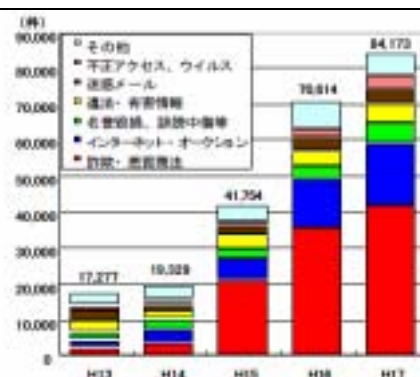
### 2.1 悪質なトラブル

ネット取引に関わるトラブルでは、詐欺をはじめ、犯罪として警察が摘発したもの、市民が警察に相談している件数ともに大幅に伸びている。

摘発されたものは列記とした犯罪としてすでに検挙されたものであるが、これらは冰山の一角とも考えられ、違法な迷惑メールなどを含め、膨大な黒ないし灰色の活動が存在していると考えられる。



図表 1 サイバー犯罪検挙件数



図表 2 サイバー犯罪等に関する相談受理件数

出所：「平成17年中のサイバー犯罪の検挙及び相談受理状況等について」(警察庁)

サイバー犯罪(情報技術を利用する犯罪)の検挙件数の推移をみると、年々増加率も高くなり、平成17年には前年(2,081件)比約52%増加の3,161件に達した。特に、ネットワーク利用犯罪の多くはネットオークションを利用したものであるが、中でも詐欺が最も多く1,408件で、前年の約2.6倍に増加している。

次に、サイバー犯罪等に関する相談受理件数の推移をみると、平成17年には前年(70,614件)比、約19%増加の84,173件となっている。詐欺・悪質商法に関する相談が前年比約1.2倍、ネットオークションに関する相談が前年比約1.3倍に増加している。さらに、不正アクセス、ウィルスに関する相談が前年比約1.8倍に増加しており、その多くがオンラインゲームやオークションでの不正アクセスに関する相談となっている。

以下に挙げるネットオークションを使った不正行為の事例(事例1～4)に見られるように、一部の不正な行為者により多数の被害が発生している傾向にあると考えられる。

**事例1 (ネットワーク犯罪 詐欺/警察庁H16)**

被疑者(無職・男・33歳)ほか1名は、ネットオークション利用に係る他人のID・パスワードを不正に入手した上で、プリペイド式データ通信カードを使用してネットオークションサイトに不正アクセスし、架空の出品を行い、落札した商品の代金を窃取する手口で860人から約1億5千万円を騙し取った。不正アクセス禁止法違反でも検挙。

**事例2 (ネットワーク犯罪 詐欺/警察庁H16)**

被疑者(無職・男・25歳)ほか3名は、被害者が所持する携帯電話機あてに、利用したことのない有料サイト利用料金支払いを求める内容虚偽の電子メールを送信し、有料サイト利用料金未納の事実が存在するものと誤信させ、現金を振り込ませる方法で約218万円を騙し取った。

**事例3 (不正アクセス犯罪/警察庁H16)**

被疑者(会社員・男・28歳)ほか1名は、ネットオークション会員の公知のIDからパスワードを推測し、当該会員になりすまして不正アクセスを行った。さらにそのネットオークションにおいて携帯電話等を架空出品し、多数の落札者から代金をだまし取った。私電磁的記録不正作出・同供用罪及び詐欺罪でも検挙。

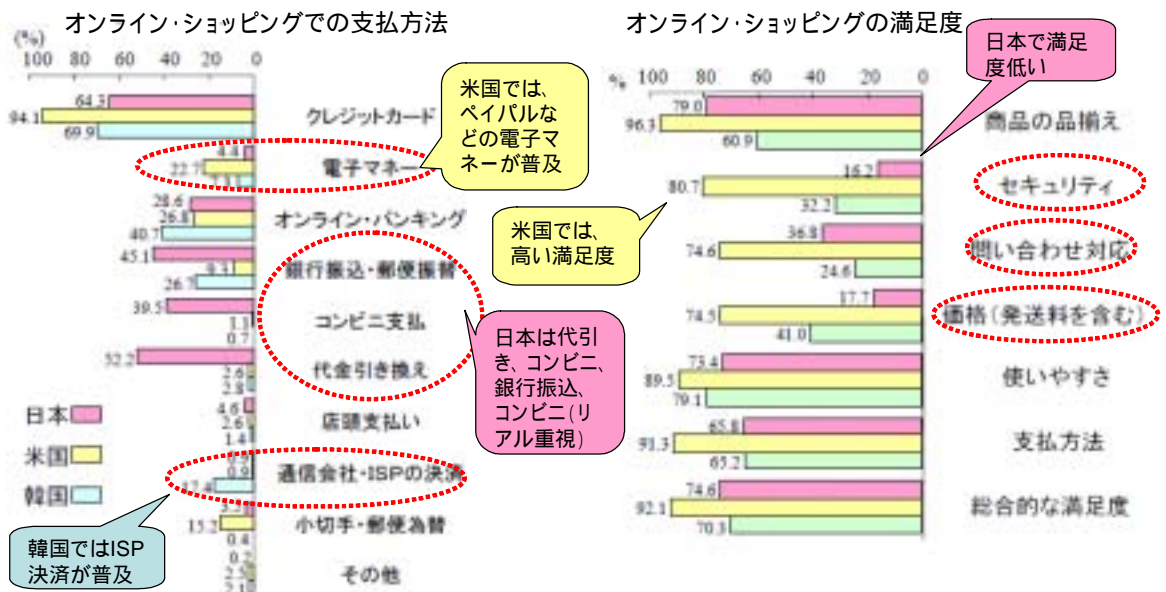
**事例4 (著作権法違反/警察庁H16)**

被疑者(会社員・男・25歳)ほか2名は、ファイル交換ソフトを利用して、著作権者の許可なくパソコン用書体ソフトを不特定多数の者が利用できる状態にし、パソコン用書体ソフト制作会社の著作権を侵害した。

## 2.2 わが国のオンライン・ショッピング環境の特徴

総務省の調査によれば、米国や韓国に比べ、コンビニ支払や代引さらに銀行振込・郵便振替を加えた、リアル系の決済手段が重視されている。米国ではペイパル (Paypal) などの電子的な決済手段が、韓国では通信会社や ISP の決済手段が普及しているのに比べて、著しい特徴がある。

オンライン・ショッピングに関する満足度では、総合的な満足度ではそれなりの水準 (74.6%) ではあるが、セキュリティ、問い合わせ対応、送料を含む価格についてはかなり低水準にある。サービスレベルが低いというより、要求水準が高い可能性もあるが、他国と比べて顕著な結果が現れている。



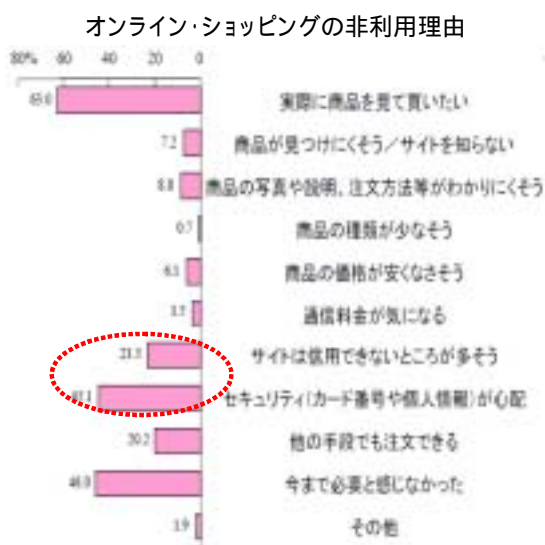
(出所) 総務省「ネットワークと国民生活に関する調査」(2005.3)



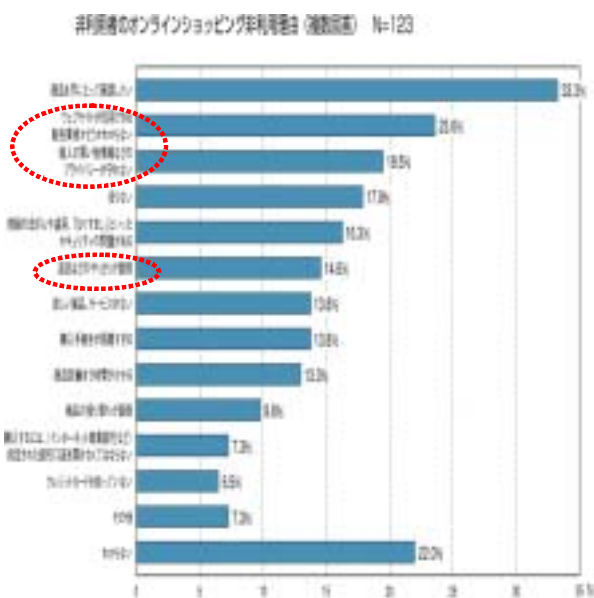
### 2.3 オンライン・ショッピング非利用の理由

オンライン・ショッピングを行わない理由の第一位は、「実際に商品を見て買いたい」であるが、「サイトが信用できない」、「個人情報に心配」などの理由もかなり大きい。

こうした懸念材料が払拭されれば、オンライン・ショッピング行動は増加し、電子商取引市場はより成長できると期待される。



(出所)総務省「ネットワークと国民生活に関する調査」(2005.3)



(出所)「インターネット白書2005」(インプレス)

## 2.4 C2C取引のトラブル

インターネットオークションなど、ネットワークを介して市民相互に取引をするいわゆるC2C取引については、消費者センターなどでも十分に手当てできない課題として残っており、そもそもトラブルの総体を把握するための客観的なデータが十分でない状況にある。

C2Cトラブルには以下のような特徴がある。

まず、代表的な取引形態であるネットオークションにおいて多くの場合が知らない相手同士での取引となることから、売り手は買い手の与信に不安があり、また、取引商品の現物を保有している売り手の方が取引上優位な立場になる。その結果、多くの場合、売り手への前払いによる取引が多く行われ、代金を支払っても商品を受け取れないなどのトラブルが多発している。中でも、オークションの売り手は、事業者（プロ）である場合が多く、取引時に在庫を持たずに参加する確信犯的かつ自転車操業的な参加者が存在する。

また、トラブルのすべてが詐欺的なものというわけではなく、例えば、双方ともに悪質ではなく、オークションの評価欄なども関係したコミュニケーションの齟齬等で感情的にもつれてしまうといった事例が存在する。その他、トラブルの多くは商品にかかわるものであるが、中には取引後のメールによる嫌がらせといった取引外のトラブルも発生している。

## 2.5 トラブルの解決に向けて（ADRによるトラブル解決）

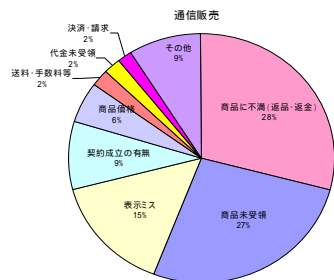
ECOM ADRの実証実験では、電子メールベースで相談やあっせん、調停といった紛争解決のための選択肢を提供し、C2Cトラブルについても情報を蓄積してきた。

そこから明らかになった実態として、取引にかかる消費者トラブル相談の多くが、「商品未受領」や「返品・返金」にかかるもので、通信販売では約50%、オークション関係では約70%と高かった。相談件数を取引金額別に見ると、1万円を超えるものが全体の約80%で、相談に来ている消費者の多くが1万円を越える高額取引であった。ただし、実際には1万円未満の小額と思える取引では、解決は困難とあきらめ、トラブルが発生しても敢えて相談したりしないことも考えられる。

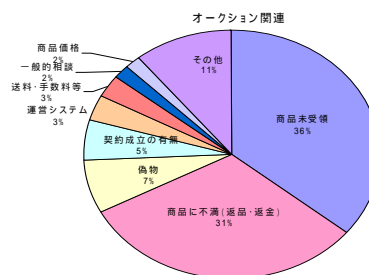
またトラブルの状況については、事例5～10に挙げられるように、ネットではリアルの世界のように現物確認や取引相手の確認が十分に出来ないにもかかわらず、安易な契約や不十分な内容確認により簡単に取引が行われ、トラブルに至っているケースがある。

これらのトラブルに対して、ADRによる解決方法は2つあり、助言によるものが93%、あっせんによるものが7%（解決率9%）であった。しかし、ECOMのADRでは、相手方の

応諾は任意であり、助言やあっせんでは、トラブル解決に十分でない部分も残っていること、ADR はあくまでも事後措置であり、トラブル解決の一つの手段に過ぎないこと等が問題である。それゆえ、未然にトラブルの発生を軽減することが最も有効であるので、万が一トラブルに遭ったときにも適切な対応が出来るように ADR も含めた事後措置を考えておくことが必要である。



図表 3 通信販売関連相談件数の比率



図表 4 オークション関連相談件数の比率

出所：H16インターネット関連ADR実証実験報告書（ECOM）

**事例 5 (落札者・商品未受領/H16ECOM)**

カーナビを174,000円で落札し、入金したが商品が届かない。予約販売なので、納期に1ヶ月以上かかると明記してあった。被害者は相当数に上るようだ。

**事例 6 (落札者・偽物/H16ECOM)**

有名メーカー製の商品と思ってシェーバーを落札したが、期待したメーカーのものでなかった。紛らわしいメーカー名だったので間違えてしまった。これはコピー商品で、問題あるのではないか。

**事例 7 (落札者・商品に不満/H16ECOM)**

新品ということでバックを4,600円で落札したが、送られてきた商品は使用済みの損傷だらけのものだった。そこで出品者の評価欄に「非常に悪い」「詐欺行為だ」と書き込んだ。相手方は「新品ですよ。詐欺呼ばわりは心外なので返品に応じます」とのことだったので、バックを着払いで返品した。すると相手方から「着払い費用を差し引いて返金する」と連絡が来たが、振込先を連絡しても一向に振り込まれない。

事例8 (落札者・契約成立の有無/H16ECOM)

デジタルカメラのつもりで2000円の商品を落札したところ、出品されていた商品はそのパンフレットで、それを落札した人が本体のデジカメを36000円で購入する条件だと言われた。キャンセルすると言ったら、罰金50000円を請求されている。

事例9 (出品者・落札者が商品に不満/H16ECOM)

ノートPCを出品し、落札者に商品を手渡して代金を受け取った。その数時間後、評価欄に「商品にキズがある」と書き込まれ、「PCが起動しなくなったので返品したい」と司法書士名で文書が送られてきた。この商品は、内部を新品に寄せ換えたものであり、故障は考えられない。

事例10 (出品者・落札者が商品に不満/H16ECOM)

洋服を出品し、30000円で落札されたが、落札者から、縫製などについてクレームがあった。修整を申し出たが受け入れられなかったため、返品・返金に応じることにし、商品の返送を依頼したが送られてこない。

## 2.6 トラブルの解決に向けて（取引決済サービスによるトラブル解決）

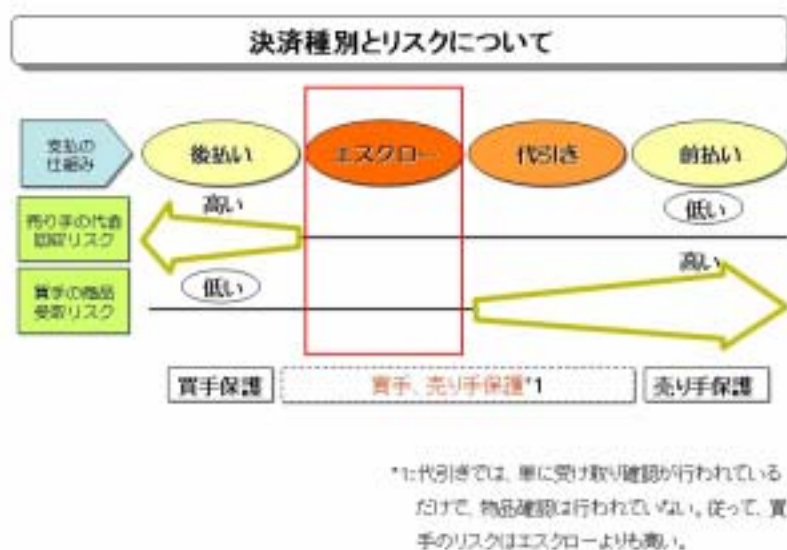
B2C、C2C 共に、取引決済時に安全性が担保されるサービスを選択できることが、安心・安全のネット取引を実現する上で、非常に重要な要素であると考えられる。

なかでもエスクローは代引にくらべてもさらに消費者を保護する仕組みであり、メリットがあると考えられるため、今後充実が望まれる一つの有力な選択肢であると考えられる。

現在の取引を取り巻く状況を整理すると、現在のネット取引においては様々な決済手段が利用可能であるが、B2C 取引では代引き、クレジット決済、銀行振込・郵便振替の3が多く、C2C 取引では銀行振込・郵便振替が圧倒的に多いという現状がある。また、B2C・C2C 取引共通でよく使われているのが、銀行振込・郵便振替であるが、その多くが前払いによる代金支払であり、利用者が前払いリスクを抱えて取引をしている。

エスクローサービスの特徴は、下図に示すように、売り手保護と買い手保護を調和させる点にある。

しかし、エスクローが利用者にとって使いやすい選択肢にはなっていない現状がある。



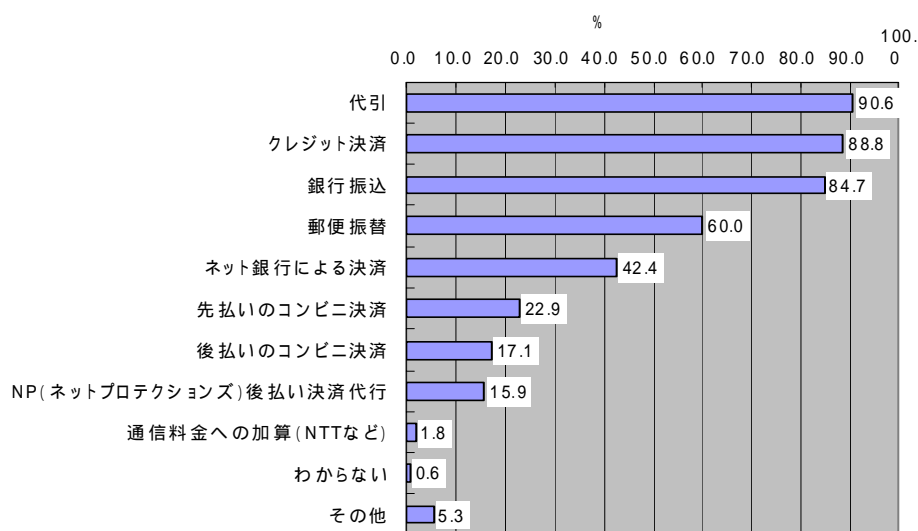
図表 5 様々な決済種別におけるエスクローの位置づけ

出所：H16 エスクロー及び決済代行サービスに関する実態調査（経済産業省）

というのは、クレジットや代引き、エスクローサービスなどは、銀行振込や郵便振替などの前払い決済に比べて、買い手のリスクが低いが、前払いリスクを軽減できる決済

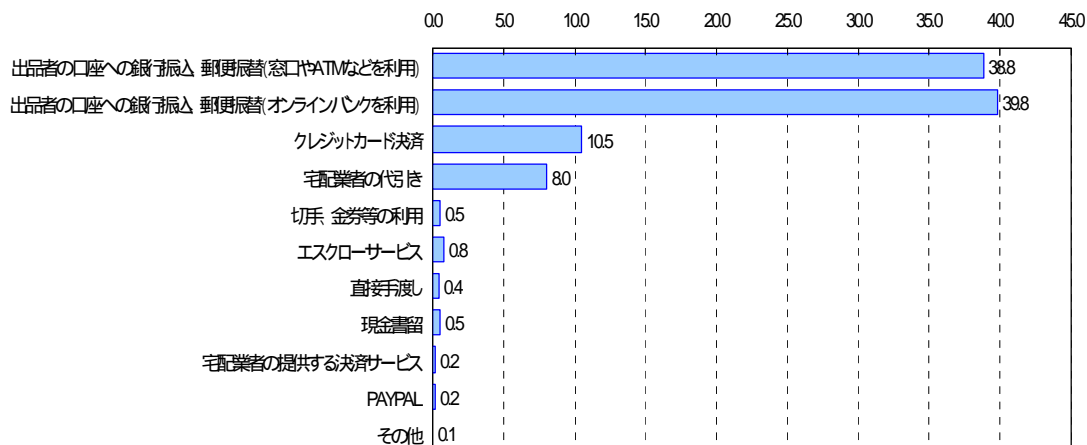
であり、B2C取引では非常に普及が進んでいるが、C2C取引では普及が進んでいないという現状である。そのようになる原因として、知らない相手同士での取引となることが多いため、売り手は買い手の与信に不安があり、また、取引商品の現物を保有している売り手の方が取引上優位な立場になるためと考えられる。また、現状において、クレジットや代引き、エスクローサービスは、C2C取引では利用上・手続き上で煩雑、困難なことが多いことも起因している。

しかし、今後、現在の利用上・手続き上の見直しを図ることで、C2C取引においてもクレジットや代引き、エスクローサービスといった前払いリスクを軽減する決済を普及・促進させていくことができると考えられ、トラブルの発生を未然に減らしていくことが重要である。



図表 6 ネットショップの決済手段  
(N=170)

(出所)「インターネット白書2005」(インプレス)



図表 7 オークションの決済手段 (N=1318)

出所：H16電子商取引に関する実態市場規模調査（経済産業省）

・ 前払いリスクを軽減する決済

前払いリスクを軽減する決済としては、クレジット決済、代引き決済、エスクローサービスがある。

C2C では使いづらいクレジット決済、中身の確認ができない代引きに比べてエスクローはメリットがあると考えられるが、現実には普及が進んでいない。認知度が低いことと、認知している利用者からも使われていないという現状がある。認知している利用者は、手続きがわかりにくい・使いにくい、他の決済サービスに比べて高額であるなどが考えられる。

➤ クレジット決済

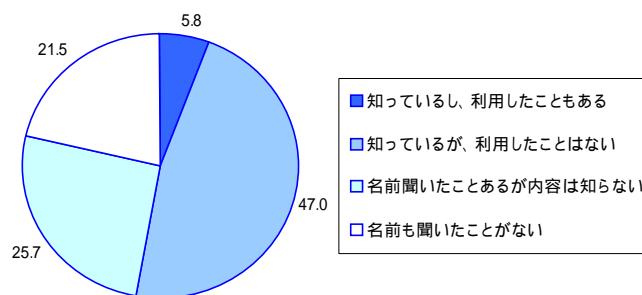
売り手への支払が商品を受取る前の契約であっても、買い手の代金が指定口座から引き落としされるのが翌月以降になるため、引き落としまでの間に配送された商品を十分に確認する時間があり、前払いリスクが軽減が十分に可能である。しかし、ほとんどの信販会社で利用開始の手続きをとる際に、年齢上の制限、収入制限、その他の信用基準をクリアしないと利用できないため、事業者でないC2Cの売り手は利用できない。

➤ 代引き決済

代引きを利用するには、サービス提供の運送事業者に対して利用手続きをとる必要があり、頻繁に売買をする事業者や個人には便利(B2C や B2C 同等)であるが、初めて売り手として取引する者や継続的に取引しない者には利用が難しい(C2C)。また、決済後に開封し内容確認する流れのため、買い手の保護は限定される。

➤ エスクローサービス

売買取引において第三者を仲介することで、買い手から売り手への支払タイミングを遅らせることができることから、買い手には商品受取後の後払いになり、仕組みとして安全性を確保できる特徴である。さらに、エスクローサービスは内容確認後の決済となるため、他の決済に比べて買い手の前払いリスクが軽減する。



図表 8 エスクローサービスの認知度 (N=1318)

出所：H16電子商取引に関する実態市場規模調査（経済産業省）



### 3 エスクローサービス

#### 3.1 前払いリスクを軽減する決済の課題

エスクローサービスは、仕組みとして、クレジット決済や代引き決済といった他のリスクを軽減する決済と同様に安全性が高いと思われるが、それらが B2C で非常に普及し利用も進んでいる一方で、エスクローサービスは B2C、C2C の両方で低調である。

このようになる原因を踏まえた上で、経済産業省が実施した「エスクロー及び決済代行サービスに関する実態調査」によると、エスクローの利用を促進するための具体的な課題は以下の 4 つであると分析できる。

第一に、現状ではサービスに直結した名称になっておらず、認知されやすい名称へ変更するべきである。第二に、買い手がエスクローサービスを選択できる環境がないことから、買い手の選択権を確保する必要がある。第三に、現在の手続きは利用者から見て複雑であるので、手続きの簡易化が求められている。そして第四に、利用者からみて他のサービスと比較して利用料金が高いと感じられていることがある。

#### 3.2 エスクローサービスの課題

エスクローサービス普及に向けた課題を、各社から個別にヒアリング（平成 17 年 9 月上旬～下旬まで実施）した結果をとりまとめたものが下の課題である。前節でまとめた 4 つの課題よりも、より深い、運用上の課題、経営上の課題、利用上の課題、制度上の課題がある点が指摘された。

特に、薄利多売型のネット取引においては、コストをかけて安全性を担保し、丁寧に紛争を解決していこうという方向は、ビジネスの存立に直接影響するデリケートな問題であり、各社で情報を共有することや、対外的に情報を出すことをためらうスタンスが有力ネット事業者内に存在することが明確になった。

一方で、民間事業者一社では取り組めないような課題が存在しそうであることも明らかになってきたため、エスクローという単一の取引手段の促進よりは、官民を上げて、安心・安全なネット環境の構築のために、何らかの取り組みが必要であることも明らかになったと思われる。

##### (1) 運営上の課題

サービスをどのように提供すべきか、という運用上の課題がある。手続きが簡易で処理スピードが早いに越したことはないという認識はあるものの、セキュリティとの兼ね合いで、どこまで手続きを簡易化することができるかについては容易に答えがでる話ではない。また、消費者にエスクローサービスを理解してもらうためには、わかりやすい

サービスの見せ方を考える必要がある。ほかにも、返品される場合の対応方法や、どのような付加価値をつけるかといった面も考慮する必要がある。

#### (2) 経営上の課題

エスクローサービスの運営が成立するかどうかという経営上の課題がある。現状では、消費者のニーズが低く、既に消費者に普及している代引きでも十分な効果が期待できるなど、新たなビジネスとして投資効果が低いと判断されている。また、過去のエスクローによる取り組みでの失敗事例もあることも不安要素となっている。そして、不正行為への対応として既に実施している補償制度との兼ね合い等、考慮しなくてはならない点が多い。

#### (3) 利用上の課題

サービスの利用者からみた利用上の問題がある。そもそもネット取引を行う人々の間で安全・安心への意識が低い上に、エスクローサービスという名称やそのサービス内容がわかりにくいといった、サービスの存在の認知の課題がある。また、現段階では、買い手にエスクローサービスの選択権が与えられていない、サービスの利用料金が高い、利用手続きが複雑である等、サービスを認知していても障壁となっている課題が多い。

#### (4) 制度上の課題

エスクローサービス制度自体に関わる課題がある。現状では、サービスの啓発・啓蒙活動が十分ではなく、今後はより積極的にそうした普及活動を行っていくことでエスクローサービスの制度自体の認知を広げる必要がある。また、消費者に対して、どのようなトラブルが発生しているかといった情報提供を行う、公的な相談窓口を増加・増強することで消費者が相談しやすい環境を整備する、消費者間取引においてもクーリングオフ制度を導入するといった消費者保護を充実させることが挙げられる。

既にいくつかの事業者が数年前から取り組んでいるにもかかわらず、利用者のニーズが高まらず、それが利便性の向上につながらず、一向に普及が進まないという状況を認識した上で、上記4つの課題に取り組んでいく必要がある。また、今後のB2C・C2C市場の成長を考えれば、利用者が自由に選択できる決済オプションが必要であり、エスクローサービスの仕組みが持つ安全性や信頼性を有効に機能させるためにも、普及に向けた課題を継続的に検討していくべきである。

## 4 安心・安全なネット取引の実現に向けて

### 4.1 安心・安全なネット取引

安心・安全なネット取引の実現に向けて、現在の情報経済社会の中で起こっている問題や課題（情報漏洩やスキミング、フィッシング、システム障害、コンピュータウイルス、不正アクセス、スパイウェア、ポット、DoS 攻撃、風評被害、さらに取引にかかるトラブルなど）に対して、官民が連携して課題解決に向けて取り組むまなくてはならない。その取り組みの一つとして、現在増加の一途を辿っているネット取引にかかるトラブルの低減を解決していく必要がある。この問題解決にあたり、「取引の事前対応」「取引時の対応」「取引の事後対応」の3つのステップにおいて、それぞれでの取り組みを行うことで、各ステップから構成される取引循環を効果的に機能させ、取引の安全性・信頼性を向上させていくことができる。さらにこれらのことは、今後の取引市場の健全な発展のために不可欠である。

#### (1)ステップ1：取引の事前対応

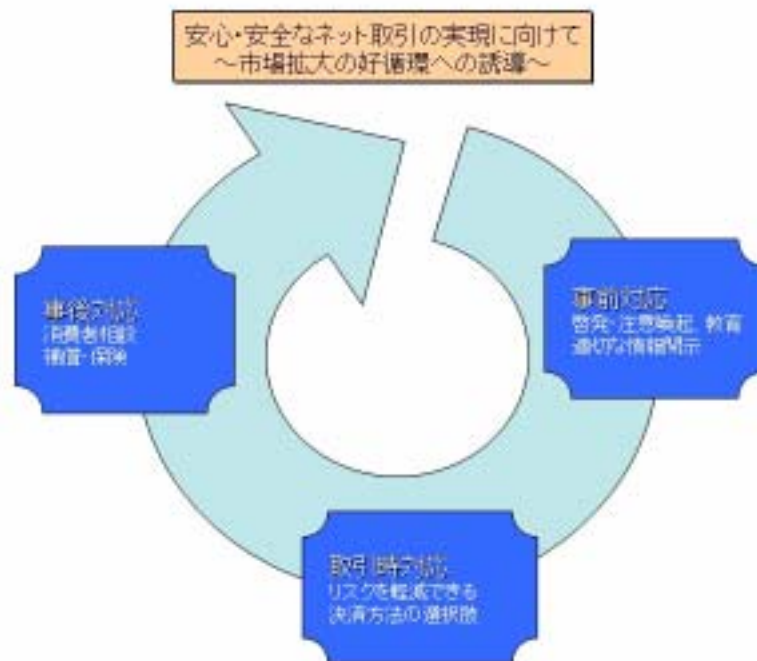
安心・安全なネット取引に関する啓発や注意喚起、教育を行っていくことで、消費者に対して問題を意識させることが必要である。また、事業者や利用者に対して適切な情報開示を徹底させることで、取引を確実なものにしなければならない。

#### (2)ステップ2：取引時の対応

利用者自らがリスクを軽減できる決済方法の選択肢をいくつかもつことができるように、各方法を確立する必要がある。

#### (3)ステップ3：取引の事後対応

取引に問題が生じた場合の対応として、消費者相談窓口や補償・保険制度を充実させることが必要である。



図表 9 事前・取引時・事後のトータルな市場拡大への取り組み

## 5 まとめ

### 5.1 今後の取り組み

安心・安全なネット取引の実現に向けた官民連携の具体的な取り組みは以下の通りである。

#### (1)官民連携した安全・安心な取引の推進

安全・安心な決済サービスを実現するには、まず取引の安全性・信頼性を高めることが不可欠であり、そのために今後も継続して官民連携して課題や問題点を検討していく

#### (2)エスクローなど前払い以外の決済サービスの推進

詐欺などの前払いリスクを軽減するために、エスクローなど前払い以外の決済サービスを推進していく

#### (3)ベストプラクティスの共有

安全・安心な取引や決済に効果的な事例を各社で共有し、安全・安心な取り組みにつなげていく

#### (4)ADR との連携

利用者へのアフターフォローとして、ADR との連携などを通してトラブル解決への誘導ルートを検討していく

#### (5)トラブル情報の共有

各種相談機関や ADR とトラブルにかかる情報を共有し、今後のトラブル対策などにつなげていく

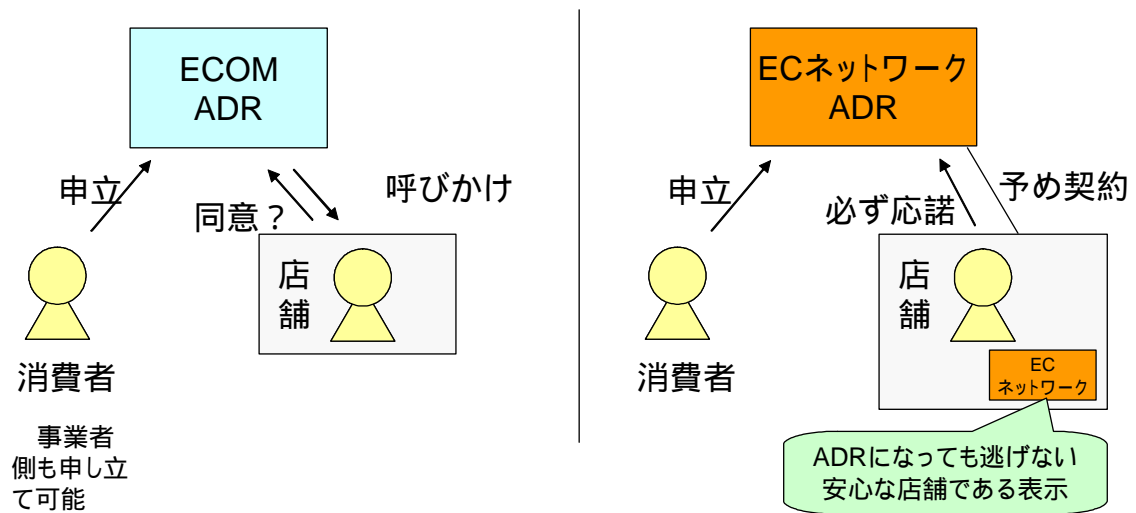
#### (6)消費者への啓発

前払いリスクやトラブル事例などを通して、今後も継続して利用者への啓発を続けると共に、リスク軽減のためのシステム上の工夫などを検討していく

## 5.2 今後の取り組みの方向の例：中間法人 EC ネットワーク

中間法人 EC ネットワークが、ECOM ネットショッピング相談室の実績やノウハウを引き継いだ形で4月から立ち上がる予定である。

従来の ECOM での ADR では、申立の相手方から同意が得られない場合、あっせんや調停はできなかった。EC ネットワークの構想では、ADR 機関と店舗は予め契約する。店舗は、EC ネットワークと契約していることを表示(トラストマーク機能)できるため、消費者は安心して購入することができる。また、消費者が申立を行うと、店舗は必ず応諾するため、ADR に実効性を持たせることができる。



### 5.3 おわりに

e-Japan 戦略の遂行等により、ブロードバンド環境等の物理的インフラは、世界的にも高水準と言える状況が達成された。e-Japan 戦略 以降の目標にあるように、利用の視点での環境整備を進めていく必要がある。

安心・安全の電子商取引環境の構築は、インターネット利用環境の整備の中でも中心的なテーマと考えられる。

安心・安全の電子商取引環境の構築は、単に消費者を保護すべきと考えるのみならず、健全な市場の拡大の前提であり、事業者にとってメリットがある活動である。しかしながら、ドッグイヤーと言われる非常に厳しい IT 分野での競争下においては、各事業者が公益的な取り組みを単独で継続するには困難な部分が残る。

今後も、官民総力を挙げて、引き続き取り組んでいくべき事項であると思われる。