

問題類型	現状整理	No.	A. アーキテクチャ	B. 市場	C. 規範	D. 法
✓ 仮想オブジェクトに対する権利の保護 ✓ 仮想空間内における権利の侵害	デジタルコンテンツに対する著作権構成による保護に関しては一定の効果が認められるものの、法律や規範だけでこの問題の解決を図るのは難しいと考える。例えば違法音楽アプリの場合、その利用者数が著作権法改正後（2020年10月）に大幅に減少した（2020年3月246万人から同年11月64万人）した。違法音楽アプリをやめた理由として著作権法改正を知ったからと回答した割合は16.0%に上り、法や規範による問題への対応に対して一定の効果が認められる。一方で未だアプリの利用者が一定数いることから、他のアプローチ、特にアーキテクチャと市場アプローチを掛け合わせた対応が有効と考えられる。例えば動画投稿プラットフォームAではコンテンツの複製・破損防止する技術的対応と、コンテンツの著作権使用料を収益化する仕組みで著作権侵害訴訟を減らしている。日本のテレビ会社であるB社は違法動画が投稿された動画配信プラットフォームCの運営会社であるD社と正規版アニメーションの独占供給契約を締結し、正規版リリースの2か月間で海賊版アニメの視聴を約7割削減している。	1	識別IDによる認証技術の導入 動画配信プラットフォームAは、識別IDを付与することにより、著作権を保護している。識別IDとは、プラットフォームにアップロードされた動画中の音楽や映像を、システム上著作物として認証し著作権を登録する認証技術である。既にシステム上で認証されている著作物が、別の動画で使用されていると判明した場合、プラットフォームは著作権権利者に通知し①権利侵害動画を削除するブロック、②権利侵害動画の収益を分配させるマネタイズ、③権利侵害動画の視聴データを共有させるトラック、3つの選択肢を与える。著作権の誤認証により無効な著作権侵害申請に基づく収益分配詐欺は発生しているものの、プラットフォームAはこの方法で動画投稿数の大幅な増加に繋がっていると考えられる。	著作物使用料のマネタイズモデルの構築 動画配信プラットフォームAでは識別IDの認証技術を活用し、著作権侵害の発生時に著作権権利者に対し3つの対応の選択肢を独自に提供することで、コンテンツホルダーが抱えてきた法的懸念を払拭しプラットフォームの拡大に繋がっている。特に権利者に与えられる選択肢の一つである「マネタイズ」は、著作物の無断使用者が得られる動画収益を減少させるもので、著作権侵害の経済的メリットを低減させる効果が見込まれる。	トラブル対応体制の整備 動画配信プラットフォームAの識別ID認証技術について、プラットフォームAの運営会社であるB社は、ビデオID（映像の著作権認証技術）の精度は99%と主張しているが、実際には著作権が誤って認証されたケースも報告されている。こうした不当な権利侵害申立てを受けた動画制作者は、B社の著作権センターに対して著作権侵害申請を無効化する申請手続きを行うことができる。しかし手続き後に、著作権侵害の無効化申請が妥当であると認められなかった場合、その申請者の動画全てが削除されるとの注意書きがあるため、この紛争解決手段を利用しているクリエイターは少ないと考えられる。よってクリエイターが安心して相談できるトラブル対応体制の整備が求められる。	著作権法の改正 著作権法及びプログラムの著作物に係る登録の特例に関する法律の一部を改正する法律（令和2年6月12日公布）では、①インターネット上の海賊版対策の強化（2020年10月1日、2021年1月1日施行）、②著作物の円滑な利用を図るための措置（2020年10月1日施行）、③著作権の適切な保護を図るための措置（2021年1月1日施行）の3点について法改正が実施された。新法で改正された点としては、a. 権利侵害コンテンツのダウンロード違法化、b. 著作権侵害訴訟における証拠収集手続の強化、c. アクセスコントロールに関する保護の強化の3点が主に挙げられる。
		2	NFT技術（ブロックチェーン）の活用 米国の3Dアバター制作を行うA社は、ブロックチェーンゲームの開発を行うB社と協働し、既存のイーサリアム型ブロックチェーンの問題点を解消するFLOW技術を活用しアバター及びアイテムを作成。FLOW技術はNFT(Non-fungible token)と呼ばれる最新のブロックチェーン技術を活用しており、これは複製不可能なデジタルコンテンツを作成すると同時に所有者が自由に譲渡売買できるメリットがある。B社はスタートアップだが、大手音楽会社であるC社の後援等を得得したり、アバターを企業の広報活動に利用されたりと事業拡大を続けている。	著作権使用料のマネタイズモデルの構築 日本のテレビ会社であるA社は長年海賊版アニメの流通に悩まされてきたが、2009年1月に米国の違法動画が投稿されている動画配信プラットフォームBの運営会社であるC社と正規版の独占供給契約を締結した。これはA社が正規アニメ作品をサイトに提供することで、C社から広告・課金収入の一部を分配させる契約である。正規作品の流通に伴い、低画質で不正確な字幕付きの海賊版アニメは減少したと同時に、A社はライセンスビジネスの収益向上を図った。	業界団体による自主ルール作り 3Dアバターの普及を目指す国内団体Aは日本の動画配信プラットフォームBを運営するC社を中心とする大手事業者や知財専門の弁護士で構成されており、①技術コミッティー②知財・著作権コミッティー③標準化コミッティーの3つの協議会が設置されている。技術的にはプラットフォーム互換型のアバターを作成できるファイルを公開したり、アバターに演じさせる表現の使用許諾範囲について法的観点から検討するなどの取り組みを進めている。アバターに関するクレジットの言語化や、使用許諾を有効化するためのプラットフォーム上の実装など課題はあるものの、法規制に頼らない自主的な事業者間の連携による対応は、市場発展の観点から望ましいと言える。	-
		3	アバターにライセンス情報等を埋め込む標準規格の公開 VRMは人型の3Dアバターの細かなモデルデータの差異を吸収統一し、アプリケーション側の取り扱いを容易にする事で、複数のアプリケーション間で同じ3Dモデルを取り扱うことを可能にする。さらにファイルに使用許諾やライセンス情報を組み込むことを可能にすることで、仮想オブジェクト、特にアバターの権利保護を目指している。	-	事業者によるガイドラインの発表 日本のゲーム会社であるA社は2018年11月にネットワークサービスにおけるA社の著作物の利用に関するガイドラインを発表し、動画配信プラットフォームBのゲーム実況動画等でA社の著作物を使用することを原則認め、著作権侵害を申請しない方針を発表した。但し著作権の濫用を防ぐため、公開前の著作物の利用や、営利目的に使用できる指定プラットフォーム等の注意事項についてまとめたガイドラインを自社HP上に掲載した。	-
		4	DRM(デジタル著作権管理)技術の活用 スウェーデンの音楽ストリーミングサービスAを提供するB社や、米国の動画配信サービスCを提供するD社をはじめ音楽や映像のストリーミング配信を行う大手プラットフォームでは、最新のDRM技術を活用することでコンテンツホルダーの権利を保護し膨大なデータを同一プラットフォームで提供することに成功している。DRM技術はデジタルコンテンツの著作権を管理する技術一般を指し、CDや放送でも使用されている。先述のストリーミング配信プラットフォームでは、インターネット接続を前提にしたDRM技術が適用され、コンテンツ再生時にはプラットフォーム側から再生端末側のシステムへ、DRMを解除する鍵を受け渡す仕組みを用いて著作物の無断複製を困難にしている。	-	-	-

問題類型	現状整理	No.	A. アーキテクチャ	B. 市場	C. 規範	D. 法
違法情報・有害情報の流通	違法情報の対策では法律、有害情報の対策では規範によるアプローチが一般的だが、近年法規制の強化やアーキテクチャによる対応も増加している。事業者のガイドラインや学校教育を通じた規範による対応は強制力がないうえ、既存のプロバイダ責任制限法では誹謗中傷に当たる内容を書き込んだ投稿者のIPアドレスや個人情報を取得するために、Webサイトの運営者や接続事業者に仮処分申請や訴訟など複雑な手続きを経る必要があった。そのため2021年2月法改正案が閣議決定され、被害者の申し立てを基に裁判所が情報開示を判断することで被害者の負担軽減を図るよう改善されている。さらに2020年8月、米国のインターネット関連サービスを提供するA社ではAIによるコメント評価・削除・表示順の入れ替えシステムを導入している他、SNSの投稿前に攻撃的なメッセージの再考を促すアプリも複数開発されている。	5	キーワード検出機能による誹謗中傷の防止策 2017年10月、ヘイトスピーチ防止アプリAが米国で開発された。2021年1月現在アプリAは、50万ダウンロードを突破し、6カ国語に対応している。アプリAはスマホのデフォルトのキーボードを置き換えるアプリで、メールやテキストメッセージ、SNSの投稿などのテキストを入力する際に、問題のある投稿を検知し、ユーザーに警告を発する機能を持つ。	-	ガイドライン策定及び対策チームの設置 日本で多くのVtuberを抱えるA社は2020年9月、ストーカー行為等の攻撃的行為やインターネット上での誹謗中傷行為からA社に所属するバーチャルライバー、タレント、従業員の権利を守るため、攻撃的行為及び誹謗中傷行為対策チームを設置。攻撃的行為や誹謗中傷行為が発生した場合の対応を明確化するため、禁止行為を明確に定義し、①被害を受けたタレント等に対する救済措置の実施、②加害者に対する責任追及措置の実施、③ 相談・通報窓口の設置の3つの対応方針を取る意向を発表した。	プロバイダ責任制限法の改正 政府がプロバイダ責任制限法の改正案を2021年2月26日に閣議決定した。これまで誹謗中傷に当たる内容を書き込んだ投稿者のIPアドレスや個人情報を取得するには、Webサイトの運営者や接続事業者に仮処分申請や訴訟などを起こす必要があった。改正後は被害者の申し立てを基に裁判所が情報開示を判断することで、被害者の負担軽減を図るとい。また投稿者の情報開示を巡っては、総務省も2020年8月に省令を改正。プロバイダ責任制限法に基づく情報開示の項目に電話番号を追加した。
		6	キーワード検出機能を活用したモニタリング 日本のネットパトロールサービス等を提供するA社は2018年8月、Vtuberのリアルタイムモニターや投稿コメント監視を行う バーチャルユーチューバーパトロールサービスの提供を開始した。テキスト化した動画内音声を人工知能が分析し検知を行う動画監視特化型AI機能と専門スタッフによる人的対応を掛け合わせ、①動画のリアルタイムモニター、事前のシナリオチェック（景品表示法、著作権侵害等）、②リアルタイムで放送事故防止や表示コメント選定などの投稿コメント監視、③チャット・電話によるカスタマーサポート対応を実施する。音声認識精度の低さと多言語対応が課題だが、インフルエンサーやライブコマースなど幅広い分野で活用されている。	-	-	-
✓ チート行為 ✓ リアルマネートレード (RMT)	チート行為やリアルマネートレードは法律や規範によるアプローチが難しいため、今後も従来通り技術的な対応策をアップデートしていくと考えられる。法律上、一定の要件を満たせば不正アクセス禁止法や著作権法で対応できるが、チート行為やリアルマネートレード自体の違法性は個別具体事案によって異なる。規範面では日本のゲームに関連する業界団体Aや業界団体Bがそれぞれ2012年、2017年にガイドラインの発表を通してチート・リアルマネートレードをやめるよう呼び掛けたものの現状は変わっておらず、モラルの欠如に起因するチート行為・リアルマネートレード対策として啓蒙活動の効果は低いと考えられる。実際2019年上半期に1,136万件のRMTが報告されている。技術面でも完全に恒久的な防止策を講じることは困難である。しかし事業者はチート対策技術に注力しており、米国のゲーム会社であるC社は、チート対策の強化で2020年に91,000件以上のチートアカウントのBANに至っている。リアルマネートレードもチート行為を併用して行われるケースが多いため、チートの技術的対策を徹底する必要がある。また利用規約でリアルマネートレードは禁止行為であることを明記し、アカウント停止措置などの禁止行為への対応方針についてエンドユーザーライセンス契約を締結することが重要である。	7	チート対策技術の更新 米国のゲーム開発会社であるA社は、自社が運営するシューティングゲームBにおいて検出力の強化、チートを妨害する障壁の追加、チートの効力を抑えるの3点に重点を置いたチート対策を進めることを改めて明言し、詳細な通報の実施やチート対策ソフトとのデータ共有などにより、2020年に91,000件以上のBANに至っている。またA社が運営するゲームCではプログラムへの干渉を防止するため、ネットワークプロトコルを難読化した上で定期的に変更。例えばクライアントサーバで自分のキャラを強くしても、本サーバにはその強さは反映されないシステムを導入されている。	-	チート対策ガイドラインの策定 日本のオンラインゲームに関連する業界団体A社は2012年にオンラインゲーム安心安全宣言を発表し、ユーザーや事業者に対しチート行為をはじめとする様々なトラブルの防止策や対応方針を示している。	関連法律による対応 チート行為を訴え得る法律として不正競争防止法や不正アクセス禁止法、著作権法、私電磁的記録不正作出・同供用罪、電子計算機損壊等業務妨害罪があるが、それぞれ一定の要件を満たす必要があるうえチート行為自体は法律違反にあたらぬ。
		8	-	-	RMT対策ガイドラインの策定 2012年には複数のソーシャルゲーム事業者で構成される連絡協議会によって、2017年には日本のゲームに関連する業界団体Aによって、それぞれリアルマネートレード対策ガイドラインが策定されている。 利用規約での対応 ゲーム内の禁止行為やその要件を満たした場合に事業者が取る対応方針等について、法務上適切なエンドユーザーライセンス契約を締結し、問題発生時にはアカウント停止等の対抗措置を事業者自身が行う。	-

問題類型	現状整理	No.	A. アーキテクチャ	B. 市場	C. 規範	D. 法
青少年の利用トラブル	オンラインゲームの普及に伴いトラブルは増加傾向にあるが、現状法規制が少ないため規範やアーキテクチャによる対応の強化が求められると言える。法律面ではいじめ防止対策推進法と青少年インターネット環境整備法が挙げられるが、前者はいじめ防止に向けた教育委員会や学校の責任に言及しており、後者は携帯通信事業者にフィルタリングサービス提供の義務化や推奨を行うにとどめられている。しかし近年、インターネットの発展に伴い学校外でのいじめやWebサイト以外のプラットフォームにおける有害情報は増加傾向にある。2020年前後に米国のシューティングゲームAのボイスチャットでいじめが発生し、学校側は対応に苦慮している。このような現状を踏まえると、ペアレントコントロールやフィルタリング機能の搭載などによる技術的対応や業界団体によるガイドラインの策定など、事業者の自主的な取り組みが求められていると考えられる。	9	ペアレントコントロール機能の搭載 日本のゲーム会社であるA社は自社が提供するゲーム機Bに見守り設定を搭載し、保護者が児童のゲーム利用時間をモニタリングしたり、投稿・送受信したメッセージや画像を確認し制限を加えられる機能を導入している。子供が見守り設定変更用のパスワードを盗み見るなどのケースは発生しているものの、ペアレントコントロールの実態調査(保護者6,150人対象)では68.8%の保護者がこれらのコントロール機能を活用しており一定の効果が見られている。	-	レーティング制度の導入 2002年6月、ゲームが青少年に与える影響に配慮するため、ゲームソフトの年齢別レーティング制度を運用・実施する機関Aが発足。機関Aは対象ゲームにおける性表現や暴力表現、反社会的行為表現、言語・思想関連表現の4つの表現項目について独自の運用基準に基づく審査を行い、機関Aが規定した年齢区分マークを付与する。	利用規約および法律での対応 青少年のいじめや有害情報へのアクセスは違法ではないが、誹謗中傷問題同様にプラットフォームに対する善管注意義務は発生するため、禁止行為の規定や問題行動に対する措置について利用規約で合意することは重要と考えられる。また海外で事業展開する場合は、別途青少年利用に関する法律がある場合もあるため、留意が必要である。米国では児童オンラインプライバシー保護法(COPPA)に準ずる必要がある。商用サイトが12歳以下の子供の個人情報を収集する場合、サイト運営者は児童のプライバシー収集方針を親に掲示して、個人情報を収集する前に親の同意を得なければならない、第三者への開示が可能かどうかという選択肢を付けなければならないと規定している。
		10	フィルタリング機能の搭載 米国のソフトウェア開発等を行うA社は2019年10月、自社が提供するゲーマー向けオンラインコミュニティのチャットに、メッセージのフィルター機能を導入。誹謗中傷や差別的発言など、非適切な表現のテキストメッセージを遮断する設定を可能にする。フィルターはUnfiltered(非設定) Mature(大人向け) Medium(中間) Friendly(フレンドリー)の4段階に分けられ、子供向けには一番厳しいフレンドリー設定が自動的に適用される。	-	警察庁による注意喚起 警察庁はHPで、いわゆるSNS(ソーシャル・ネットワークワーキングサービス)やレンタル掲示板の機能を利用して、出会い系サイトに当てはまる4要件を全て満たす電子掲示板やサイトを作ると、作成者は自動的に“出会い系サイトの事業者”に該当し、この事業者は公安委員会に届出をしなければならないほか法により様々な義務が課せられ、守られない場合は処罰や行政処分の対象となるため注意するよう呼び掛けている。	香川県ネット・ゲーム依存症対策条例 2020年4月、子ども(18歳未満)をゲーム依存症にさせない目的で、学校、保護者の責務を明確にし、保護者にはコンピューターゲームは1日当たり60分(休日は90分)まで、スマホの使用は中学生以下は午後9時、高校生は10時までとする条例を決め、その順守を求めた。
ARゲームの利用トラブル	現状、ARゲーム利用に伴う交通事故の発生やユーザーの私有地侵入について事業者に対する直接的な法規制はない。そこでARゲーム事業者によるGPS機能を活用した運転中の利用制限や、消費者庁や交通事業者など行政・民間による注意喚起が実施されている。しかしこれら規範・アーキテクチャによる対応はいずれも強制力に欠けており、例えばARゲームAでは走行中にゲームをプレイできないものの、ゲーム進行と無関係な画面の閲覧には制限が課せられおらず、これを見ながら運転していた車にはねられ高齢者が死亡する事故が発生した。その後ながら運転については法改正で厳罰化されたが、今後アーキテクチャと規範による対応の徹底も必要である。例えばユーザーの私有地侵入の件で提訴されたゲームAを運営するB社は、賠償金支払いの他に私有地でのゲーマーの行為に悩まされる人々のためのウェブサイトとオンライン報告システムを立ち上げることに同意し、15日以内に苦情の95%を解決するとしている。このようなルール形成・モニタリング・トラブル対応の3点について複合的に取り組むことが望ましい。	11	ARゲームの移動速度検知 ARゲームAを開発した米国のB社は、走行中のゲーム利用に起因する交通事故を防ぐためGPS機能を活用し移動速度を検知、一定速度以上で移動しているアカウントには警告画面を表示している。	-	事故防止の注意喚起 消費者庁や交通事業者、ゲーム事業者らによる危険行為の提示及び注意喚起をHPに掲載している。	-
		12	-	-	苦情等への対応指針の発表 ARゲームAを開発した米国のB社は集団訴訟の和解条件として複数の対応方針①迷惑行為や不法侵入の苦情・要請は毎年95%以上を15日以内に解決し、解決内容を報告する合理的な努力を尽くすこと、②ゲームA内に設置したオブジェクトの撤去が必要な場合、撤去合意後5日以内に実施する努力を尽くすこと、③苦情や撤去要請のデータは最低1年間保存すること、④大人数の参加するイベントでの注意喚起努力すること、などが定められた。	-

問題類型	現状整理	No.	A. アーキテクチャ	B. 市場	C. 規範	D. 法
マネーロンダリングや詐欺	一般的な詐欺への対策として、景品表示法を含む特定商取引法などの法律による対応を中心に、事業者自身が不審な取引を通報するシステムを独自に設ける等のアーキテクチャによる対応が進められている。しかしコロナによる生活様式の変化を背景に、サービスの契約トラブルが全体的に増加傾向にあるため、今後対策の強化が必要である。特にプラットフォームは善管注意義務を果たすため、アーキテクチャによる対応の強化を進めている。例えば米国のオンラインショッピングモールAでは偽造品の販売防止を目的とした仕組みを導入し、2020年に偽造品疑いのある商品50万点以上の販売を阻止している。また仮想通貨や送金サービスを扱う事業者は、犯罪収益移転防止法に基づく対応が必要である。実際、米国の仮想空間プラットフォームBでは、マネーロンダリングの発生に伴いゲーム内通貨を仮想通貨として認め、本人確認の徹底を図っている。	13	偽造品流通防止システムの導入 米国のオンラインショッピングモールAを運営するB社が提供する偽造防止プログラムでは、商品やパッケージごとに固有のコードを付与し、ブランドオーナーによる個別の自社商品の特定を可能にする。登録商品について事前に真偽を精査、確認することで、偽造品の販売阻止を目指している。また実装事例はないが、事前検証済みのデジタルIDを用いる新たなプラットフォームにおいて、本人確認や資格の証明をはじめとする手続きの簡略化と信頼性の向上を図る目的でブロックチェーン技術の活用が期待されている。特に米国のソフトウェア等を開発するC社は、ブロックチェーン技術を用いた分散型IDシステムのパブリックプレビュー版の公開を4月に予定している。	-	事業者によるHP上で問題事例や対応策の掲載・詐欺行為の報告システム整備 日本のゲーム会社であるA社は、A社が提供するサービスを利用する個人のアカウントに対して悪意ある第三者が不正ログインすることでクレジットカードの不正請求が発生している旨や、詐欺防止策や詐欺被害に遭った場合の対処法を掲載している。また日本のゲーム会社であるB社は不審なアカウントの通報窓口を用意している。一方でマネーロンダリングについて対策不足を指摘されている事業者も存在する。	個人情報登録の必須化 2019年7月、米国金融犯罪捜査網は米国の仮想空間プラットフォームAで流通しているゲーム内通貨を仮想通貨として認めた。そのため仮想通貨事業者として法規制を受け、プラットフォームの利用者がアカウントを作成する際に写真付きの身分証明書や社会保障番号など詳細な個人情報登録を必須化した。
情報セキュリティ問題	個人情報保護やサイバー攻撃対策として、現状法規制に伴う規範・アーキテクチャによる対応が拡充して引き続き同様の対策をすることが望ましいと考えられる。法律面で個人情報保護法や不正アクセス禁止法による規制、規範面では情報リテラシー教育や事業者による注意喚起、アーキテクチャ面ではセキュリティトークンや二段階認証などの対策が有効であると考えられている。	14	事業者によるセキュリティトークンの提供 日本のゲーム会社であるA社は、ユーザー自身が出来る不正アクセス対策として、ワンタイムパスワードを入力するセキュリティトークンを販売している。	-	事業者による問題事例や対応策の掲載 マネーロンダリング対策同様、不正アクセス事例や防止策が掲載されている。	個人情報保護法の改正 2020年6月に成立した改正個人情報保護法では①仮名加工情報（他の情報と照合しにくい限り特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報）という新概念を導入し、これについて第三者提供は行えないと定めた。 ②個人関連情報取扱事業者が、個人データに該当しない個人関連情報を提供する場合、かつ提供先で個人データとなることが想定される場合に、提供先が本人の同意を得ることを、提供元が同意の有無を確認することが義務化された。
		15	-	-	情報リテラシー教育 義務教育課程や行政、メディア事業者による取り組みを通じて、情報セキュリティトラブルを未然に防ぐ啓発活動が行われている。例えばSNSプラットフォームを運営するA社は情報モラルに関する調査や講演活動、プログラミング教材の提供等を実施している。	不正アクセス禁止法の制定 2000年に成立した、なりすまみやアクセス制御機能を攻撃する行為を規制する法律。個人または法人のIDやパスワードを入手する行為は不正取得罪、第三者に漏洩させる行為があれば不正助長罪に当たり、1年以下の懲役または50円以下の罰金が課せられる。不正アクセスが目的であることを知らずに他人に情報を提供した場合でも30万円以下の罰金が設けられている厳しい罰則である。
個人間取引プラットフォームにおけるトラブル	プラットフォームは個人間取引のトラブルについて基本的に介入しない方針を取ってきたが、2018年前後から個人間取引におけるトラブル事例が多く報告されており、事業者は法的リスクを理解し規範を中心に適切な対応を取ることが求められている。利用者への情報開示については2020年5月にデジタル・プラットフォーム取引透明化法が制定され、一部の大規模プラットフォームを対象に法規制が適用されているため問題が顕在化する可能性がある。よってプラットフォームは以下の対応策を講じることが推奨されている（公開資料より）。 (1) 財・サービス提供者に係る審査（出店/出品審査・モニタリング） (2) 各種取引に関する消費者への情報提供 (3) 分かりやすい財・サービスに係る表示 (4) 安心、安全な取引環境を整備する公正な利用規約の制定と明示 (5) 適切な評価システムの提供 (6) 安全な決済システムと複数の決済手段の提供 (7) 消費者トラブルへの対応と消費生活センターとの連携 (8) 保険、補償制度の導入 (9) CtoC取引の場合におけるプラットフォーム事業者の役割	16	AIによる不正検出システムの導入 日本のフリマアプリAでは、AIを活用した利用規約違反取引の自動検知と、目視による出品や取引を常時監視を掛け合わせ、偽造品・盗品その他の出品禁止物の排除を実施している。	レビューシステムによる悪質な取引相手の排除 日本のフリマアプリAでは出品者と購入者が互いに相手を評価するレビューシステムによって、取引をする前に相手方の過去の取引評価を確認を可能にしている。	カスタマーサービス体制の拡充 日本のフリマアプリAでは消費者間トラブルの相談窓口として24時間365日問い合わせられるカスタマーサービス体制を設置している。	-
		17	-	-	公的機関との連携 インターネットの知的財産権侵害を目的とする業界団体Aや、EC事業者の業界団体B、消費者関連部門の担当者で構成される業界団体C等で、積極的な意見交換や不正出品を防止するためのガイドラインなどを共同で検討している。	-

問題類型	現状整理	No.	A. アーキテクチャ	B. 市場	C. 規範	D. 法
越境ビジネスにおける法の適用に関する問題	越境ビジネスにおける法律は従来より整備されているものの、事業者が適用される法律を十分に把握していない実態があるため、今後も周知活動をはじめ規範アプローチを取る必要があると考えられる。2010年9月、経済産業省の事業者ヒアリングでは（1）相手国の公的規制（禁制品、安全規制・原産地表示・表現規制・個人情報保護など）の概要や遵守の必要性、（2）契約成立・債務不履行・損害賠償・返品などのルールの解釈（規約で日本法準拠としておけば問題ないか）、（3）製造物責任を問われる要件、（4）その他不正カードのリスク、関税、商慣行、関連事業者との責任分担の対応方法の4点が主に不明確であるとの回答が得られている。特に近年ではクラウド利用の増加に伴い、世界各国のサーバーが使用されるケースも多く、各国の法規制や準拠法に関する事業者の十分な理解と遵守が求められる。	18	-	-	プラットフォームによる注意事項の公開 オンラインショッピングモールや宅配便事業を提供するB社など国境を超える取引を行う事業者の一部は、準拠法や裁判管轄の合意について越境ビジネスの注意事項をHP上に掲載している。	著作権に関する世界知的所有権機関条約 デジタル化・ネットワーク化を始めとする情報関連技術の発達に対応し、国際的な著作権の保護の改善を目的として、1996年12月に世界知的所有権機関（WIPO）において採択され2002年3月6日発効済。2002年6月現在の締約国は35箇国（G8では日本、米国のみ）である。なおEUにおいては昨年6月、世界知的所有権機関著作権条約、世界知的所有権機関実演・レコード条約の締結のためのディレクティブが成立している。
		19	-	-	経済産業省による実態調査 経済産業省は国境を越える電子商取引の法的問題に関する検討会を設置し、事業者への法的懸念に関するヒアリングや、抽出された課題 1) 相手国の公的規制（禁制品、安全規制・原産地表示・表現規制・個人情報保護など）の種類や遵守の必要性、2) 契約成立・債務不履行・損害賠償・返品などのルールの解釈（日本法準拠で合意すれば問題ないか）、3) 製造物責任を問われるケース、4) その他（不正カードのリスク、関税、商慣行、関連事業者との責任分担など）について、主要な海外取引先でのケーススタディをしている。	-
独占禁止法に関わる問題	独占禁止法や公正取引委員会による対応は戦後から実施されてきたが、プラットフォームの台頭に伴い法律・規範による対応の強化やアーキテクチャによる対応の導入も検討されている。法律面では2018年後半から経済産業省による検討会が設置、2020年5月にデジタル・プラットフォーム取引透明化法が制定され、プラットフォームによる独占禁止法違反等を防ぐため取引の透明性と公正性を担保する規制が開始された。規範による対応では、業界団体による抗議や事業者によるガイドラインの発表など自主的な取り組みが積極的に行われている。さらに近年、訴訟大国米国を中心にリーガルテックの活用が進められている。各国の定める弁護士業務を担えないという制約があるものの、紛争解決コストを削減する手段として注目されている。	20	リーガルテックの活用 リーガルテックは法令/判例の検索やIP管理、eディスカバリ、電子署名、契約書管理、契約書ドラフティング、契約書レビューなど、企業法務全般をサポートする技術であり、AIの導入による利便性向上も図られている。これらのサービスを提供するA社は、独占禁止法違反を防ぐサービスを開始した。社内に設置するインハウスのフォレンジック調査室を提供することで、メールから問題のあるやり取りを検出したり、消えてしまった証拠データを復元して調査、問題の早期検出を可能にするものである。	独禁法違反で罰金 欧州連合（EU）の欧州委員会は2018年7月18日、米国のインターネット関連サービスを提供するA社傘下のB社に43億4000万ユーロ（約5700億円）の制裁金を払うよう命じた。B社が開発した基本ソフト（OS）を使う携帯端末に、B社の検索・閲覧ソフトの抱き合わせ搭載を求めると自社のサービスを不当に優遇し、EU競争法（独占禁止法）に違反したと判断した。欧州委による独禁法違反を巡る単独企業への制裁金では過去最高額である。	事業者による自主ガイドラインの発表 日本のインターネット関連サービスを提供するA社は店舗への情報開示のわかりやすさや特定デジタルプラットフォームの透明性及び公平性の向上に関する法律（透明化法）に対応するため、2021年上半年に委員会を設立する旨を、2021年2月に発表した。現行の運用方法も変更する予定で、例えば出店拒否理由については規約に記載し違反点数を公開する、検索順位に関するガイドブックの作成、規約変更にかかるコミュニケーションの強化などの対応方針を示している。	透明化法の制定 2020年5月に成立した特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律では、特定デジタルプラットフォーム提供者に該当する事業者が、取引条件等の情報の開示（利用者に対する取引条件変更時の事前通知など）及び自主的な手続・体制の整備（利用者からの苦情・紛争処理手段の整備）を行い、実施した措置や事業の概要について、毎年度、自己評価を付した報告書を提出することを義務付けた。
		21	-	-	事業者団体の結成 米国のゲーム開発会社であるA社やスウェーデンの音楽ストリーミングサービスを提供するB社等は、北米時間の2020年9月24日、アプリストアなどのルール改善を求める非営利団体を設立したことを明らかにした。この団体はスマートフォンアプリにおける選択の自由と公正な競争を擁護するための組織で、とくにストアCのガイドラインが競争を阻害し、開発者に対して30%の使用料を徴収することなどを問題視している。	-