

意見書

平成24年5月17日

経済産業省商務情報政策局情報経済課
電子商取引及び情報財取引等に関する準則担当 御中

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則改訂案」に対する意見

【氏名】	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会（通称 NACS）
【住所】	〒152-0031東京都目黒区中根2丁目13番18号 第百生命都立大学駅前ル
【電話番号】	03-3718-4678（代）
【FAX番号】	03-3718-4015
【電子メール】	advisor-consultant@nacs.or.jp

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則改定案」に関して、以下のとおり意見を提出します。

該当箇所	意見及び理由
【3】 I-3-2 なりすましによるインターネット・バンキングの利用論点について (2) 不正払い戻し等と免責事項	<p>【意見】 論点が、銀行が預金者に対し免責されるか、免責されないかについてのみであり、預金者の過失・無過失についても論じられるべきと考えます。</p> <p>【理由】 今回の論点は、銀行が預金者に対し、払い込みや振り込み指示が有効であることを主張できるか、となっています。預金者の立場は、銀行側の裏返しとして考えることもできますが、それぞれの場合、預金者側に過失があったか、またはなかったかより対応が異なると思われます。預金者側からのアプローチも必要と思われます。</p> <p>【意見】 免責事項について、預金通帳による払い戻し等や、キャッシュカードによるATM等の払い戻しでも同様であることをもって、インターネットバンキングにおいて不正な払い戻しがあったとしても、銀行に過失がない場合、免責条項が適用されるとの考え方には再考が必要と思われます。</p>

<p>(3) 銀行の「過失」</p>	<p>【理由】</p> <p>預金通帳の盗難やキャッシュカードの盗難・偽造による不正な払い戻しについては、預金者の通帳やカードの管理の問題がある場合が多いと思われます。一方、インターネットバンキングネットバンキングでのID・パスワードの漏えいによる不正な払い戻しに関しては、通常管理状況でも漏えいする例もあると思われ、また、漏えいしたことに預金者が気が付きにくい点があります。従って、インターネットバンキングとATM等による不正な払い戻しを同列には考えるべきではないと思います。</p> <p>【意見】</p> <p>具体的な事例において、民法478条又は免責条項による免責が認められるか否かを①銀行側でID・パスワード等を保管する際の安全措置、②預金者側でID・パスワード等を保管する際の安全管理に関する注意喚起、③預金者がID・パスワード等を銀行のサーバーに送信する際の暗号化の有無と安全性、④ID・パスワード等そのものの構成（複数のパスワード利用、ワンタイム・パスワードの採否）、⑤一定回数以上入力を間違えるとそれ以上手続きが行えなくなる措置の採否、⑥払い戻し等が行われた場合に預金者に速やかに通知する措置の採否などを総合的に考慮して、全体的として合理的な程度に務権限者による払い戻し等を排除しうるようなシステムの構築・管理がなされていたかを判断して、決するとの考え方には賛成です。</p> <p>【理由】</p> <p>故意による、不正な払い戻しを防止するためには、預金者による適正なID・パスワードの管理は必須ですが、銀行側にはより厳重なシステムの構築・管理をすることが義務づけられるべきです。その上で、現状で考えられる①から⑥までの対応の内銀行にどの程度の対応がなされていたかにより、銀行の免責が認められるか否かを判断することは適切と思います。</p> <p>一方で、銀行が免責されたとしても、預金者側に過失がなかった場合においては、預金保護法によりインターネットバンキングにおいても、不正な払い戻し等があった場合は、銀行協会では預金者に対して補償の運用に関して申し合わせをしています。以上の補償内容（過失がない場合、軽過失、重過失）について、預金者の注意喚起のためにも、周知を徹底させるべきと思います。</p>
<p>【4】 I-9 共同購入クーポンをめぐる法律問題について</p>	<p>【意見】</p> <p>2年前に国内初のクーポンサイトが登場し急成長しましたが、「共同購入クーポン」は権利関係がわかりにくく、トラブルになった場合、消費者が</p>

どこに苦情を申し入れればよいか、また返金はどこに求めればよいのかが明確でないという問題が出ていました。

今回の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂で、「共同購入クーポンをめぐる法律問題について」の項目が新規追加されたことは評価致します。

またその中で、共同購入クーポンを①債権譲渡、②販売インフラ提供（集金代行）、③広告及び集金代行と3つに分けて検証しており、それぞれの類似のケースにおける法的な関係を考えるときの目安になるものと思われまます。しかしながら消費者自身が自分の申し込もうとしている共同購入クーポンが①、②、③のどれに該当するのか、判断することは容易ではありません。消費者から見て権利関係が明確になるような区別（表示）が必要だと思われまます。

【理由】

消費生活センターなどの相談窓口に入る、共同購入クーポンに関する相談の多くは、「エステ（スポーツの体験等）のクーポンを購入したが、店に予約しようとしてもいつも満席で利用期限内に予約が取れない。」「レストラン（旅行）のクーポンを利用したが、料理の中身が広告と違う」ことから、クーポンサイト運営業者に返金や対応を求めたが断られたというものです。自分の申し込む共同購入クーポンの権利関係が明確になっていれば、上記のようなトラブルは減るものと思われまます。

【意見】

クーポンサイト運営事業者の利用規約の「加盟店のサービス提供について何ら責任を負わないものとする」という免責条項は、消費者契約法第8条第1項第1号の「消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項」に該当するので、「加盟店のサービス提供について何ら責任を負わない」という免責条項は認められないとすべきです。

【理由】

クーポン販売時には加盟店とクーポンサイト運営業者との間でクーポン販売の設計がなされており、クーポンサイト運営業者も加盟店の問題において責任を負うべきです。例えば、クーポン販売枚数の上限が設定されていない場合は、加盟店によっては販売枚数がサービスのキャパシティーを超えるようなケースでは、購入者がサービスを利用できないという事象が生じますが、クーポンサイト運営業者は販売枚数を把握しているはずで、加盟店、クーポンサイト運営業者双方が責任を負うべきです。昨年のおせち料理の件も販売枚数が大幅に追加販売されたことが原因の一つと思われまます。

(3) クーポンサイト
運営事業者が責任を負
う場合の約款の免責条
項の効果

<p>(4) 共同購入クーポンサイトのクーポンの表示と景品表示法の問題</p>	<p>【意見】</p> <p>景品表示法第4条第1項で禁止される表示が「事業者が、自己の供給する商品または役務の取引についての表示」ということから、クーポン紹介時に一般消費者に有利誤認・優良誤認させる表示があっても、責任を負うのは加盟店で、クーポンサイト運営業者は「このような表示が起こらないよう配慮する」とされたことには違和感を覚えます。</p> <p>【理由】</p> <p>共同購入クーポンサイトでは、「温泉旅館の宿泊チケット」のようなものもありますが、申込時に消費者はサイトの広告（写真や説明文）を見て判断しており、加盟店に景表法違反があった場合はクーポンサイト運営業者も道義的な責任ではなく、加盟店と同様責任を負うべきです。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>
---	--