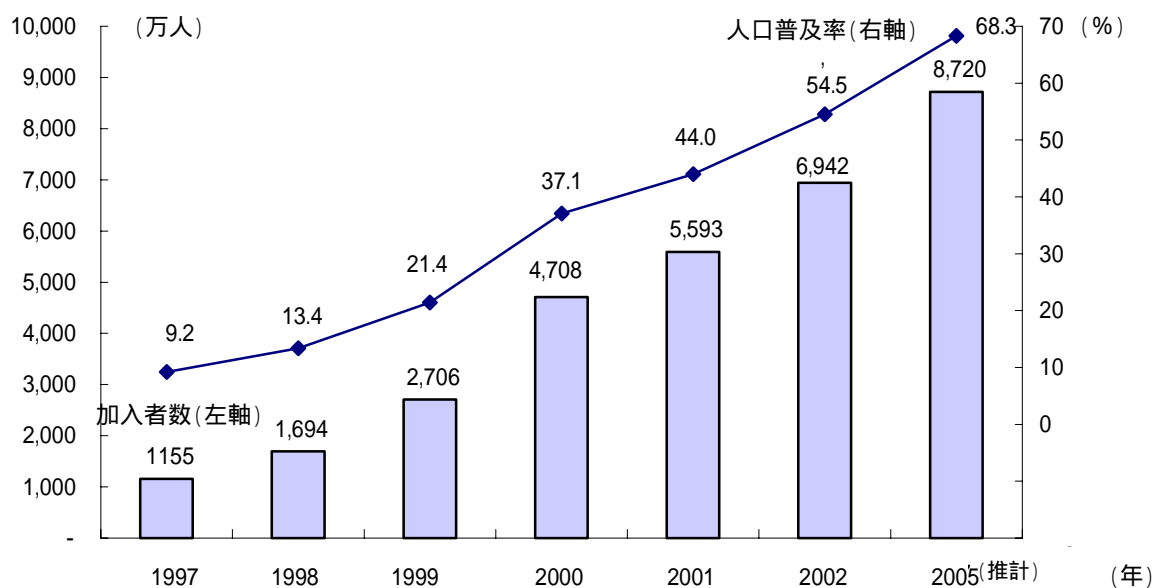


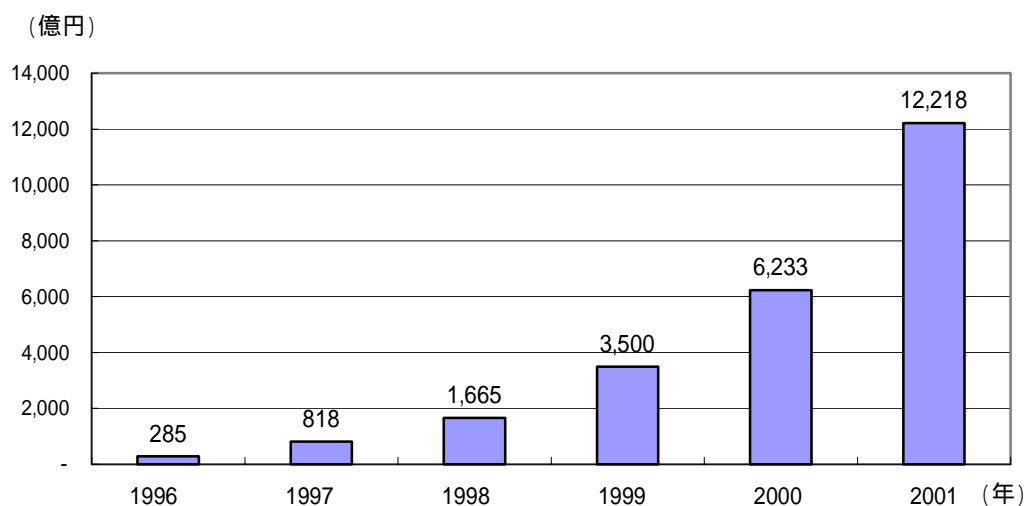
IT化への対応

1. インターネット加入者数及び普及率の推移



- (備考) 1. 総務省「通信利用動向調査」(平成14年12月)より作成。平成17年の推計値は平成13年の「通信利用動向調査」による。
 2. 普及率は全人口に占める加入者数の割合である。

2. 電子商取引(最終消費財)の市場規模の推移



- (備考) 1. 総務省「平成14年情報通信に関する現状報告」より作成。
 2. アンケート調査結果による品目別の電子商取引利用率、及び家計調査(総務省)の品目別年間家計支出額等により推計。

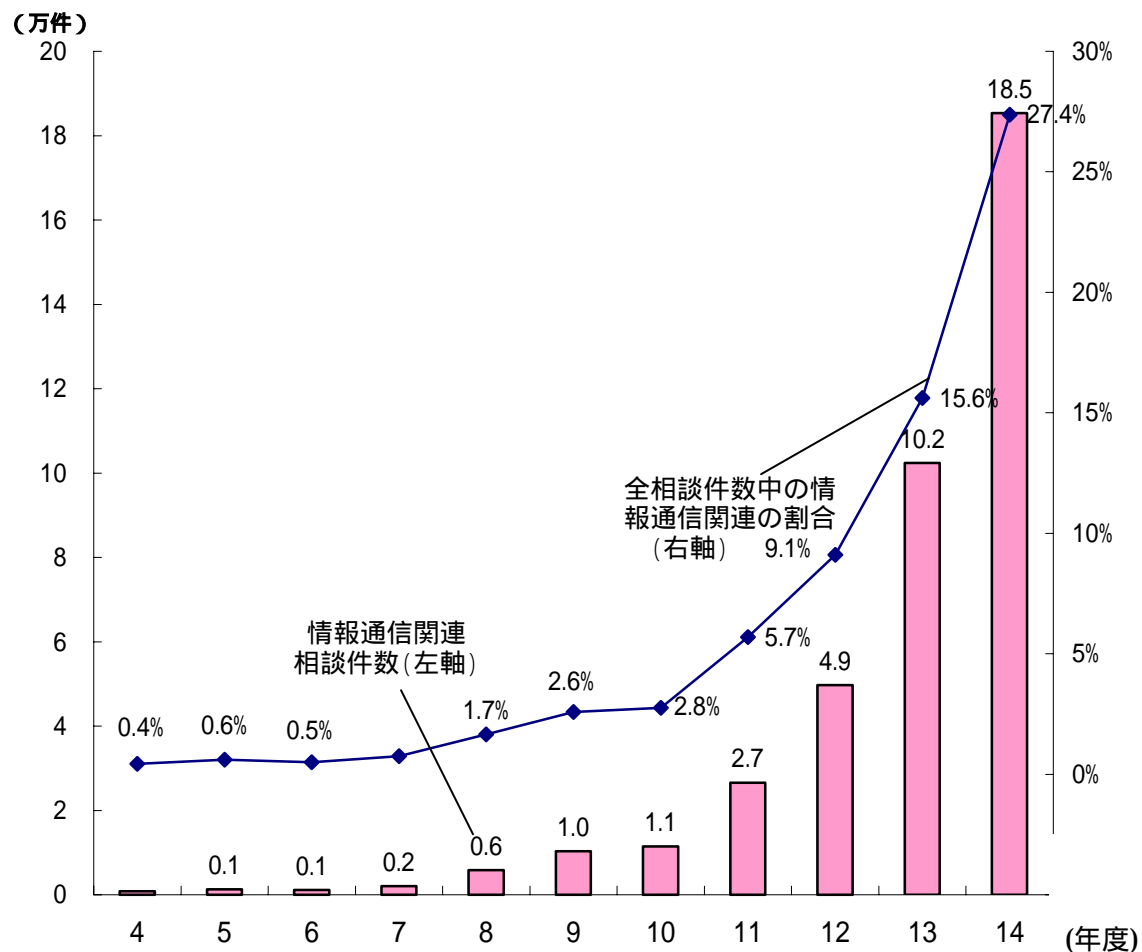
3 . IT を活用した様々な消費者商取引形態

インターネット 通販	<p>インターネットを用いた通信販売。オンライン通販とも言われている。ウェブサイト上で商品紹介と受注を行う。</p> <p><ワン・ツー・ワン・マーケティング></p> <p>インターネットの双方向性や大量情報の処理能力を活かし、顧客の嗜好、購買履歴などの情報を収集・分析した上で、個別の顧客の関心にあった商品等を提案。</p> <p><電子商店街></p> <p>インターネット上で商品を販売するウェブサイト（電子商店）が複数軒連なるウェブサイト。消費者にとっては、複数店舗の商品を縦断して検索が行えることや、決済や発送を一括して行えることなどのメリットがある。</p> <p><ネット直販></p> <p>メーカーがインターネット経由で自社製品を直接消費者に販売。</p>
オンライン 情報提供・仲介 サービス	<p>インターネットの検索機能を活かしたサービス。例えば顧客が希望する旅行の行き先・時期や自動車の車種・色・価格等を入力し、瞬時にそれに該当する商品や業者を検索することができる。</p>
ダウンロード 販売	<p>音楽やソフトウェアなどの商品を、商品選択から注文の受付、決済、発送まですべて「モノ」（例えばCD）を介さずネットワーク経由で行う。</p>
オンライン トレード	<p>インターネットを通じて行う株取引。ウェブブラウザを用いて証券会社のウェブサイトへ接続し、オンラインで株の売買を行う方式が一般的。手続のほとんどが自動化しているため、店頭で取引を行うよりも一般に手数料がかからない。</p>
ネット バンキング	<p>インターネット経由で銀行などの金融機関のサービス（口座振込、預金の残高照会等）を利用すること。オンラインバンキングとも言われる。</p>
インターネット オークション	<p>インターネット上での商品の競売あるいはそのサービスを提供するホームページ。「C2C」型の取引の代表的な形態。出品者はウェブサイト上に商品に関する情報を掲載し、期限内に最も高値を提示した入札者が商品を落札。</p>
インターネット サービス プロバイダ(ISP)	<p>インターネットに接続するためのサービスを提供。電話回線や ISDN 回線を通じて、企業や家庭のコンピューターをインターネットに接続。付加サービスとして、メールアドレスの貸出等を行う場合もある。</p>

4 . IT 関連の法令整備の現況

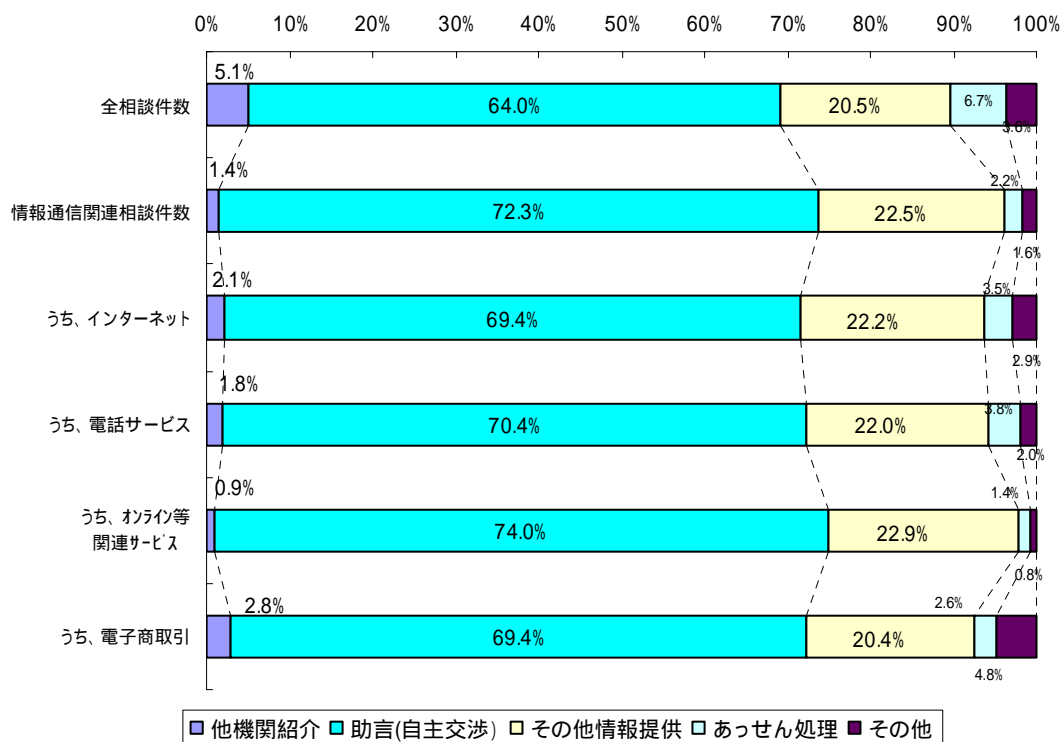
目的	略称	正式名称	主な内容
電子商取引の推進	書面一括法	書面の交付等に関する情報通信の技術の利用のための関係法律の整備に関する法律 (平成13年4月施行)	書面の交付を義務付けていた個々の法律の規定のうちの一部を、相手方の承諾を条件として電子メールで代替することを認めた。
電子社会の安全の確保	不正アクセス禁止法	不正アクセス行為の禁止等に関する法律 (平成12年2月施行)	他人のID、パスワードの無断使用等の不正アクセス行為を刑事罰の適用を受ける行為として規定した。
取引の安全の確保	電子署名法	電子署名及び認証業務に関する法律 (平成13年4月施行)	電子取引における本人確認に対する信頼度を高めることで、「なりすまし」「くもがくれ」を防止した。
	改正古物営業法	改正古物営業法 (未施行)	インターネットを利用した古物取引に関する規定を整備するとともに、インターネットオークション事業者が認定を受けその旨を画面上に表示することができる制度を導入し、営業そのものも届出制とした。
消費者保護の強化	特定商取引法	特定商取引に関する法律 (平成13年6月施行)	インターネット通販において、トラブルの発生を防止するため重要事項の表示を事業者に義務付け。申込みに関しわかりにくい画面表示等を行っている事業者に対しては主務大臣が必要な措置を取るべきことを指示できることとした。
	改正割賦販売法	改正割賦販売法 (平成13年6月施行)	「証券等」の定義に「番号、記号その他の符号」が追加され、ID、パスワードによる取引も割賦販売法の適用を受けることが明確になった。
	電子契約法	電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律 (平成13年12月施行)	消費者の操作ミスによる錯誤の主張ができる場合の拡大(例:クリックミスでも取消可能)と、隔地者間取引における契約の成立時期を電子承諾の通知が到達した時期とする民法の原則を修正した。
迷惑行為の防止	迷惑メール防止法	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律、特定商取引法(平成14年改正)	事業者が電子メールにより商業広告を送付する際には、「未承諾広告」であること、受信拒否の方法等を表示することが義務付けられた。
	ワン切り防止法	改正有線電気通信法 (平成15年1月施行)	営利事業者が、通話を目的とせず多数の相手方に電話をかけ、通話を行わずに直ちに終了する動作を自動的に連続して行う機器を用いて、符号を送信する行為を処罰することとした。
事業者の責任の明確化	プロバイダー責任法	特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律 (平成14年5月施行)	情報の流通により自己の権利を侵害された者が、プロバイダーに対し保有する発信者の情報の開示を請求できる規定等が設けられた。

5. 情報通信関連の苦情相談件数の推移



(備考) 国民生活センター及び全国の消費生活センターに寄せられた苦情相談件数(平成14年度は平成15年3月31日現在で把握している件数。)

6 . 情報通信関連の苦情相談への対応内容



他機関紹介：より専門性の高い紛争解決機関等を紹介したもの（PLセンター、行政機関等）。

助言（自主交渉）：現に発生している消費者トラブルに対して、センターがあっせんに入らなくても相談者が事業者と自主交渉することで解決する可能性があり、かつ自主解決の努力がなされていない相談に対し、自主解決の方法をアドバイスしたもの。

その他情報提供：一般的な情報提供。例えば、まだ具体的なトラブルが発生していない段階で、「この事業者は信頼できるか」といった相談に対してアドバイスしたもの、クーリングオフの方法を教示したものなどが含まれる。

あっせん処理：あっせん解決（センターがあっせんに入り、あっせん案が両当事者に受け入れられたもの）及びあっせん不調（あっせんにもかかわらず解決をみなかったもの）だった事案

その他：処理不能（相談者と連絡が取れなくなった等、何らかの理由で処理できなかったもの）、処理不要（相談者が情報提供を行ったのみで、処理を望んでいない場合や、消費者が相談を取り下げた場合）及び処理中の事案。

（備考）国民生活センターPIO-NET 情報より作成