

電子商取引の文脈での消費者保護のための行動指針に関するOECD理事会勧告
(Recommendation of the Council Concerning Guidelines for
Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce)

引用等の際には直接原文に当たられるようお願いいたします。

消費者法、政策及び慣行は、詐欺的、ミスリーディング又は不公正な商業行為を制限する。そうした保護は、消費者の信頼を築き、また、よりバランスの取れた事業者と消費者との商取引における関係を確立するために不可欠のものである。

電子マーケットプレイスを構成するデジタルネットワーク及びコンピュータ技術の、本質的に国際的な性質は、透明で、予測可能な法的規制及び自主規制についての電子商取引の枠組の一部としてのグローバルな消費者保護のアプローチを必要としている。グローバルネットワーク環境は、電子商取引の文脈での消費者保護に関連する問題に適切に取り組むため各国又は管轄の能力を求めている。互いに異なる国内政策は、電子商取引の成長の妨げになりうる。そして、消費者保護の問題は国際的な協議及び協力を通じてこそ最も効果的に取り組まれうる。OECD加盟国政府は、これらの問題にどう取り組むかについての情報を交換し、一般的な理解を確立するため、国際的に調整されたアプローチが必要とされうると認識してきた。

政府は、新興ネットワーク技術に基づく社会的発展及び経済成長を促進することに資し、また、市民に電子商取引における効果的で透明な消費者保護を提供することを求められている。事業慣行を規制する様々な消費者保護法が存在する。多くのOECD加盟国は、電子商取引に特有な局面に適応させるためには現存の消費者保護法及び慣行を変更する必要があるかどうかを決めるべく、それらの見直しを始めた。加盟国はまた、この文脈において、自主規制の努力が効果的で公正な消費者保護を提供する助けとなりうる方法についても検討している。これらの目的に達するには、全市民社会からの洞察及びインプットが必要であり、これらのすべての先導は、政府、事業者、消費者及びそれらの代表との間でのグローバルな協力の努力の一部として行われるべきである。

1998年4月、OECD消費者政策委員会は、電子商取引に参加する消費者を、貿易障壁を築くことなく保護するための、概括的な行動指針を開発する作業を開始した。行動指針は、政府、事業者、消費者、及びそれらの代表者に対し、電子商取引に対する効果的な消費者保護の核となる性質に関する勧告を示すものである。しかしながら、ここに含まれるいずれも、いかなる当事者が本行動指針を超えることを制限するべきものでもなく、加盟国が消費者をオンライン上で保護するためのより厳格な規定の維持又は採用を行うことを妨げるべきものでもない。特に、本行動指針の目的は、

- i) 電子商取引の文脈での効果的な消費者保護のため、必要な場合、消費者政策、法執行政策、慣行及び規制の見直し、制定及び実施を行うに際して、政府を；
- ii) 電子商取引の文脈で自主規制スキームの見直し、制定及び実施において検討されるべき効果的な消費者保護の核となる特性に関するガイドを提供することにより、事業者団体、消費者団体及び自主規制団体を；及び
- iii) 電子商取引の文脈で事業者が提供し、消費者が期待すべき情報開示及び公正な商慣行についての核となる特性に関する明確なガイドを提供することにより、電子商取引を行う個々の事業者及び消費者をそれぞれ支援するに当たっての、枠組み及び原則を提供することにある。

上記に照らし、理事会は、

- 1960年12月14日OECD条約、第5 b 条に鑑み；
- 1998年10月8-9日の電子商取引の文脈での消費者保護に関する閣僚宣言に鑑み；
- 1980年9月23日のプライバシー保護及び個人情報情報の越境フローを規制する行動指針に関する理事会勧告及び1998年10月8-9日のグローバルネットワークでのプライバシー保護に関する閣僚宣言に鑑み；
- 1998年10月8-9日の電子商取引のための認証に関する閣僚宣言に鑑み；
- 1992年11月26-27日の情報システムの安全のための行動指針に関する理事会勧告及び

1997年3月27日の暗号政策行動指針に関するOECD勧告に鑑み；

電子商取引が、消費者に対し、利便性、広範な財又はサービスの利用可能性及びそれらの財又はサービスについて情報を集め、比較する能力を含む新しい実質的な利益を提供し
うことを認め；

事業者や消費者が財又はサービスについてコミュニケーションをし越境取引を行う際の
簡易性・迅速性といった、電子商取引の特定の特別な性質が、消費者にとりなじみが
無く、消費者利益をリスクにさらす商業的状况を作り出すかもしれず、消費者及び事業者
にとり電子マーケットプレイスにおける権利及び義務を知らされ、また知ることがますます
重要になっていることを認め；

ちょうど他の文脈での準拠法及び裁判管轄に関するルールが消費者保護と密接な関連を
有するように、消費者の文脈での準拠法及び裁判管轄に関するルールが、電子商取引にお
ける広範な範囲の事項に密接な関連を有しうることを認め；

詐欺的、ミスリーディング又は不公正なオンライン商行為の存在を制限する透明かつ効
果的な消費者保護メカニズムの継続的な開発により、電子商取引における消費者信頼が強
化されることを認め；

電子商取引がすべての消費者に開かれ、利用可能なものであるべきことを考慮し；及び
政府、事業者、消費者及びそれらの代表者が効果的な越境救済システムの開発に特に
専念するべきであることを考慮し、

加盟国に以下のことを勧告する。

本勧告に付されている付則に含まれる行動指針の関連部分の実施のための必要な段階を
踏むこと；

政府のすべての関連部局、機関、電子商取引に関与する産業界分野、消費者代表、
メディア、教育機関、及びその他の関連の公共利益集団に行動指針を広く普及すること；

事業者、消費者及びそれらの代表者に対して、国際、国内及び地域レベルで行動指針の
実施を促進するに当たり積極的な役割を果たすよう促すこと；

政府、事業者、消費者及びそれらの代表者に対して、準拠法及び裁判管轄に関する
ルールの継続的な検討についての勧告に参加し、検討を行うよう促すこと；

非加盟国に対し、消費者政策、先導及び規制の見直しに当たり、本勧告の条項を考慮
するよう要請すること；

行動指針に従い、電子商取引の文脈で効果的な消費者保護を提供するに際し、加盟国、
非加盟国、事業者、消費者、及びそれらの代表者に対して、国内及び国際的レベルで、
協議、協力及び情報共有の促進を行うこと；

新しいビジネスモデル及び消費者に利益をもたらす技術適用の発展を促進し、また、
消費者が購買者としての地位を強化するために利用可能なすべてのツールを利用すること
を促進するような方法で、行動指針を実施すること；及び

消費者政策委員会に対し、本勧告の実施に関する進展と経験について情報交換し、その
情報について審査を行い、2002年又はそれより早く、そして、適当な場合はその後、
理事会に報告することを指示する。

付則

行動指針

第一部 範囲

本行動指針は、事業者・消費者間の電子商取引についてのみ適用され、事業者同士の取引には適用されない。

第二部 一般原則

I. 透明かつ効果的な保護

電子商取引に参加する消費者は、少なくとも他の商業形態で与えられている保護レベルの、透明かつ効果的な消費者保護を与えられるべきである。
政府、事業者、消費者及びそれらの代表者は、そうした保護を達成するために共同して作業をすべきであり、また、電子商取引の特別な状況に対処するために、どのような変更が必要となりうるかについて決するべきである。

II. 公正な事業、広告及びマーケティング慣行

電子商取引を行う事業者は、消費者利益に適切な配慮を払い、公正な事業、広告及びマーケティング慣行に従って活動すべきである。
事業者は欺まんの、ミスリーディング、詐欺的又は不公正とみられるいかなる慣行によっても表示、省略又は約束をすべきではない。
財又はサービスの販売、販売促進又はマーケティングを行う事業者は、消費者に不合理な損害のリスクをもたらす慣行を行うべきではない。
自らについてや、その提供する財又はサービスについての情報を利用可能とする場合はいつでも、事業者は、そうした情報を明確に、目立つように、正確にそして簡単に入手できる方法で示すべきである。
事業者は、消費者との取引に関連する方針又は慣行について行ういかなる表示も遵守するべきである。
事業者は、電子商取引のグローバルな性格を配慮するべきであり、また、可能な場合にはいつでも、その対象とする市場の様々な規制の特性を考慮するべきである。
事業者は、自己の真正な身元や所在を隠すため、又は消費者保護の基準及び/又は執行メカニズムの遵守を避けるために、電子商取引の特別な性格を悪用するべきではない。
事業者は、不公正な契約条項を用いるべきではない。
広告及びマーケティングは、そうであることを明らかに特定できるようにすべきである。
広告及びマーケティングは、そうしないことが欺瞞的なときは、マーケティング又は広告が誰の為に行われているか、その事業者を特定するべきである。
事業者は、表示がなされる限り、いかなる明示又は黙示の主張も立証できるようにすべきであり、その後そうした立証を合理的な期間維持すべきである。
事業者は、消費者が一方的になされた商業メールのメッセージを受け取りたいかどうかについて選択できる効果的かつ利用しやすい手続を開発し、実施すべきである。
消費者が一方的になされる商業メールのメッセージを受け取りたくないとき指定したときには、そうした選択は尊重されるべきである。
多くの国において、一方的な商業メールは特別の法律上の又は自主規制の要請に服する。
事業者は、子供、老人、重病人その他示される情報を十分に理解する能力をもたないかもしれない者に向けられる広告及びマーケティングには、特別な注意を払うべきである。

III. オンライン情報開示

A. 事業者に関する情報

消費者と電子商取引を行う事業者は、自らに関する正確かつ明確で、消費者にとって簡単に入手可能な情報を提供するべきである。そして、それは少なくとも以下の情報を与え

るに十分であるべきである。

- i) 法律上の事業者の名称及び実際の事業取引上の名称、事業の為の主要な地理的所在地、電子メール又はその他の電子的連絡手段若しくは電話番号及び、適当な場合には、登録目的での所在地及びあらゆる関連の政府への登録又は許可番号を含む、事業者の特定
- ii) 事業者と消費者との迅速、簡易かつ効果的なコミュニケーション；
- iii) 適当かつ効果的な紛争解決；
- iv) 法的手続の送達；及び
- v) 法執行や当局の規制により対象となる場合の事業者及びその代表者の場所

あらゆる関連の自主規制スキーム、事業者団体、紛争処理機関又は他の認証機関の会員であることを公けにする場合には、事業者は、消費者に対して、適切な連絡先及びその会員であることの確認及び認証機関の関連準則及び慣行を入手するための簡単な方法を提供すべきである。

B. 財又はサービスに関する情報

消費者と電子商取引を行う事業者は、提供される財又はサービスを説明する正確で簡単に利用可能な情報を提供すべきである；消費者が取引を行うかどうかについて知らされた上での意思決定をすることができるに十分なもので、消費者がそうした情報の適切な記録を保持しうる方法で、それらは行われるべきである。

C. 取引についての情報

電子商取引を行う事業者は、取引を行うかどうかについて、消費者が知らされた上での意思決定をすることができるようにするため、取引期間、条件及び取引に伴う費用についての十分な情報を提供すべきである。

そうした情報は、明確、正確、かつ簡単に入手可能であるべきで、取引に入る前に適当な見直しの機会を消費者に与えるような方法で、提供されるべきである。

契約を実行するのに複数の言語が利用可能な場合、事業者は、契約について知らされた上での意思決定を消費者が行う為に必要なすべての情報を、同一の言語で利用可能にすべきである。

事業者は、取引期間・条件の明確で完全なテキストを、消費者がそうした情報の適当な記録にアクセスし、それを保持できるような方法によって提供すべきである。

適用可能で適切な場合には、そうした情報は以下を含むべきである：

- i) 事業者により徴収され及び/又は課される総費用の細目；
- ii) 事業者に徴収され及び/又は課されるものではなく、消費者に対して通常適用可能な他の費用の存在についての通知；
- iii) 配達又はパフォーマンスの条件；
- iv) 支払期間、条件及び手段；
- v) 親又は保護者の承認要件や地理的、時間的な制限など、購入に当たっての制限、限界又は条件；
- vi) 安全及び健康注意警告を含む適正使用への指示；
- vii) 利用可能なアフターサービスに関する情報；
- viii) 撤回、中止、返却、交換、取消し及び/又は払い戻しの方針の情報に関連する詳細及び条件；及び
- ix) 利用可能な商業上の保証規定

費用に言及するすべての情報は、適用可能な通貨を指定すべきである。

IV. 確認プロセス

消費者の購入意思についてあいまいさが残らないよう、消費者は購入の完了前に、購入したいと考える財又はサービスを正確に特定し、あらゆる誤りを特定・訂正し又は注文を修正し、知らされた上での慎重な同意を購入について表明し、最後に取引の完全で正確な記録をとどめうるべきである。

消費者は、購入の完了前に、取引を取り消すことができるべきである。

v. 支払

消費者は、利用が簡単で安全な支払メカニズム及び、そうしたメカニズムの安全レベルに関する情報を提供されるべきである。

支払いシステムの正当化されない又は詐欺的な利用に対する責任の限定及びチャージバックメカニズムは、消費者の信頼を強化する強力なツールを提供するものであり、それらの発展と利用は、電子商取引の文脈で促進されるべきである。

vi. 紛争処理及び救済

A. 準拠法及び裁判管轄

事業者対消費者の越境取引は、電子的に行なわれるかどうかにかかわらず、現存する準拠法及び裁判管轄の枠組みに服する。

電子商取引はこの現行の枠組みに対する課題を提起している。このため、電子商取引の継続的な発達の中で効果的で透明な消費者保護を確保するため、現行の準拠法及び裁判管轄の枠組みが修正されるべきかあるいは異なる適用がなされるべきかに関する検討がなされるべきである。

現行の枠組みを修正すべきかどうかについて検討するに当たり、政府は、その枠組みが消費者と事業者の間の公正さを提供し、電子商取引を促進し、そして消費者に他の形態の商取引で与えられているのと少なくとも同等のレベルの保護をもたらし、さらに、公正で時機に即した紛争処理及び不適切な費用や負担のない救済への意味あるアクセスを消費者に提供することを確保するよう努めるべきである。

B. 裁判外紛争処理及び救済

消費者は、公正で時機に即した裁判外紛争処理及び不適切な費用や負担のない救済への意味あるアクセスを提供されるべきである。

事業者、消費者代表及び政府は、越境取引であることに特別の注意を払いつつ、消費者苦情に対処し、事業者対消費者間の電子商取引から生じる消費者紛争を解決するために、裁判外紛争解決メカニズムを含む、公正、効果的かつ透明な自主規制及びその他の政策及び手続を利用し続け、発展させる為に、共同して作業するべきである。

i)

事業者及び消費者代表は、消費者の苦情・困難に公正かつ時期に即した方法で、不適切な費用又は負担を消費者に課すことなく対処し、対応するために、公正、効果的かつ透明な内部メカニズムを確立し続けるべきである。消費者はそのようなメカニズムを利用することを促されるべきである。

ii)

事業者及び消費者代表は、消費者苦情に対処し、事業者対消費者間の電子商取引から生じる紛争の解決に当たり消費者を支援するために、協力的な自主規制プログラムを確立し続けるべきである。

iii)

事業者、消費者代表及び政府は、消費者に対し、不適切な費用や負担を課すことなく公正かつ時機に即した方法で効果的な紛争解決を提供するような裁判外的紛争解決メカニズムのオプションを提供し続けるために共同して作業するべきである。

iv)

上記を実施するに際し、事業者、消費者代表及び政府は、情報技術を革新的に利用するべきであり、それらを消費者の啓蒙及び選択の自由の強化のために用いるべきである。

さらに、国際レベルで第VI節の目的を達成するためには一層の検討が必要とされる。

vii. プライバシー

事業者対消費者の電子商取引は、消費者に対する適切で効果的な保護を提供するため、グローバルネットワークでのプライバシー保護に関する閣僚宣言（1998年）を考慮に入れ、OECDプライバシー保護及び個人データの越境的フローに関する行動指針（1980年）

で設定された、既に認知されているプライバシー原則に沿った形で行われるべきである。

VIII. 教育及び啓蒙

政府、事業者及び消費者代表は、電子商取引について消費者に教育し、電子商取引に参加している消費者が、十分に認識した上でオンライン上で意思決定を行えるよう、オンライン活動に適用される消費者保護の枠組みについて事業者及び消費者へ一層啓蒙するため、共同して作業を行うべきである。

政府、事業者、メディア、教育機関及び消費者代表は、グローバルネットワークにより可能となる革新的な技術を含む、消費者及び事業者教育のための効果的なすべての手段の利用をすべきである。

政府、消費者代表及び事業者は、簡単にアクセス可能でわかりやすい形式で関連消費者保護法制及び救済について、消費者及び事業者に対し、グローバルに情報提供を行う為に共同して作業すべきである。

第三部 執行

本勧告の目的を達成するため、加盟国は、国内的に及び国際的に、そして事業者、消費者及びそれらの代表者と協力しつつ、以下のことを行うべきである：

- a) 技術及びメディアの中立性の原則を念頭に置きつつ、法律、慣行を電子商取引に適用可能とするため、これらを見直し、もし必要な場合には、自主規制慣行を促進し、及び/又はこれら法律、慣行を採用し適用すること；
- b) 紛争解決及び遵守メカニズムのための具体的実質的なルールを含む、効果的な自主規制メカニズムの開発に際して、消費者代表の参加を含む民間部門の継続したリーダーシップを奨励すること；
- c) 消費者を保護し、強化する道具として技術開発における継続的な民間部門のリーダーシップを奨励すること；
- d) 行動指針の存在、目的及び内容をできる限り広く促し、その利用を奨励すること；及び
- e) 消費者教育情報・アドバイスへのアクセス能力を育て、また、電子商取引に関する苦情の訴えの能力を育てること

第四部 グローバルな協力

グローバルな電子商取引の文脈の中で効果的な消費者保護を提供するため、加盟国は以下のことを行うべきである：

事業者、消費者代表及び政府間で国際レベルでのコミュニケーション、協力、並びに適当な場合共同の先導の開発及び執行を促進すること

司法、規制及び法執行機関を通じ、国境をまたがる詐欺的、ミスリーディング又は不公正な取引行為と戦うべく、適当な場合、情報交換、調整、コミュニケーション及び共同活動を通じて、国際的レベルで協力すること

既存の国際的ネットワークを利用し、必要又は適当な場合には、そうした協力を完全にするために二国間及び/又は多国間協定若しくはその他の協定を締結すること

消費者信頼の強化、事業者の予見可能性の確保及び消費者保護という目的を進める為、国内及び国際レベルで、核となる消費者保護に関するコンセンサスの確立に向けて作業すること

相互認証及び消費者と事業者の間の紛争から生じた判決執行、並びに詐欺、ミスリーディング又は不公正な商行為と戦うべく取られた法執行活動による判決に関する合意又はその他の協定の開発に向けて協力し、作業すること

(了)