

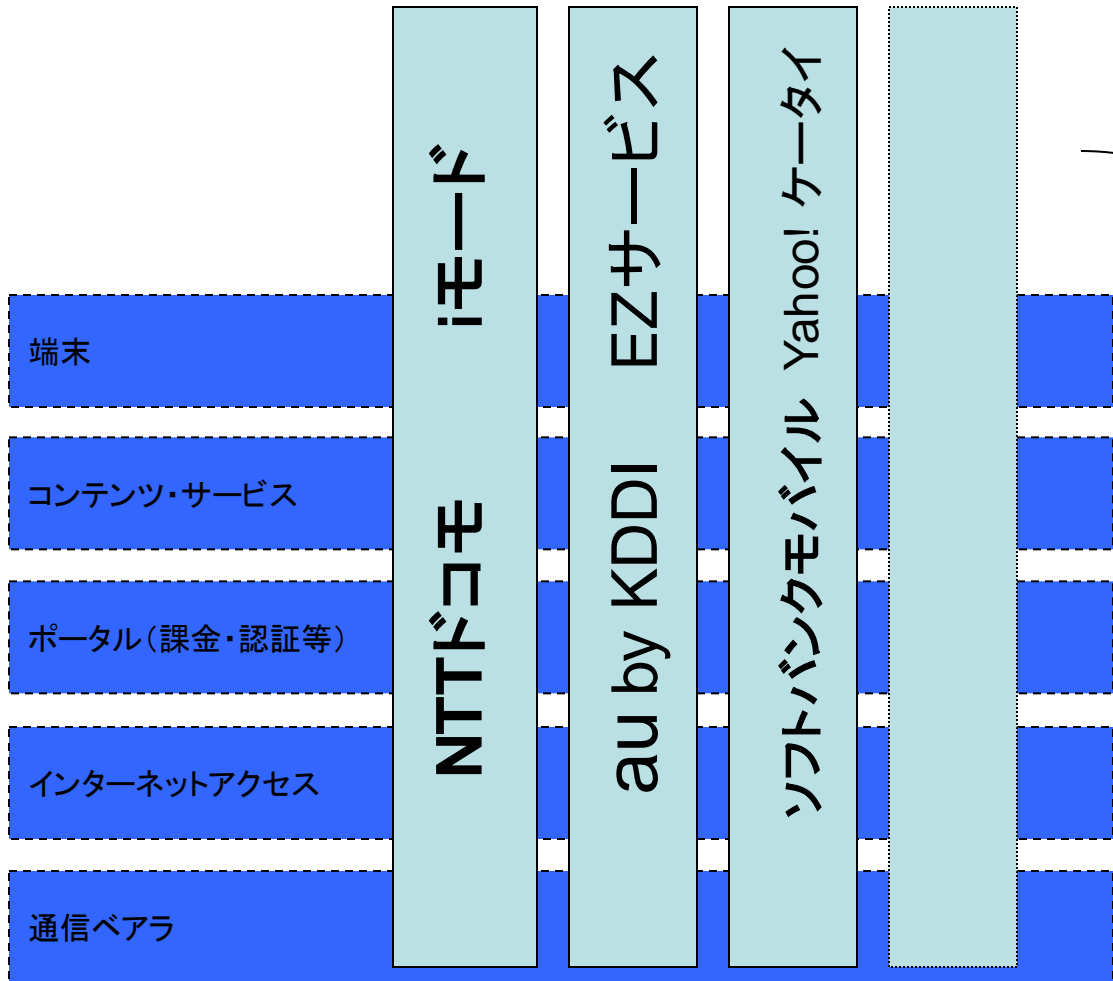
モバイルビジネスの多様化に伴う消費者への対応

2010年12月1日



一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

これまでのモバイルビジネス環境

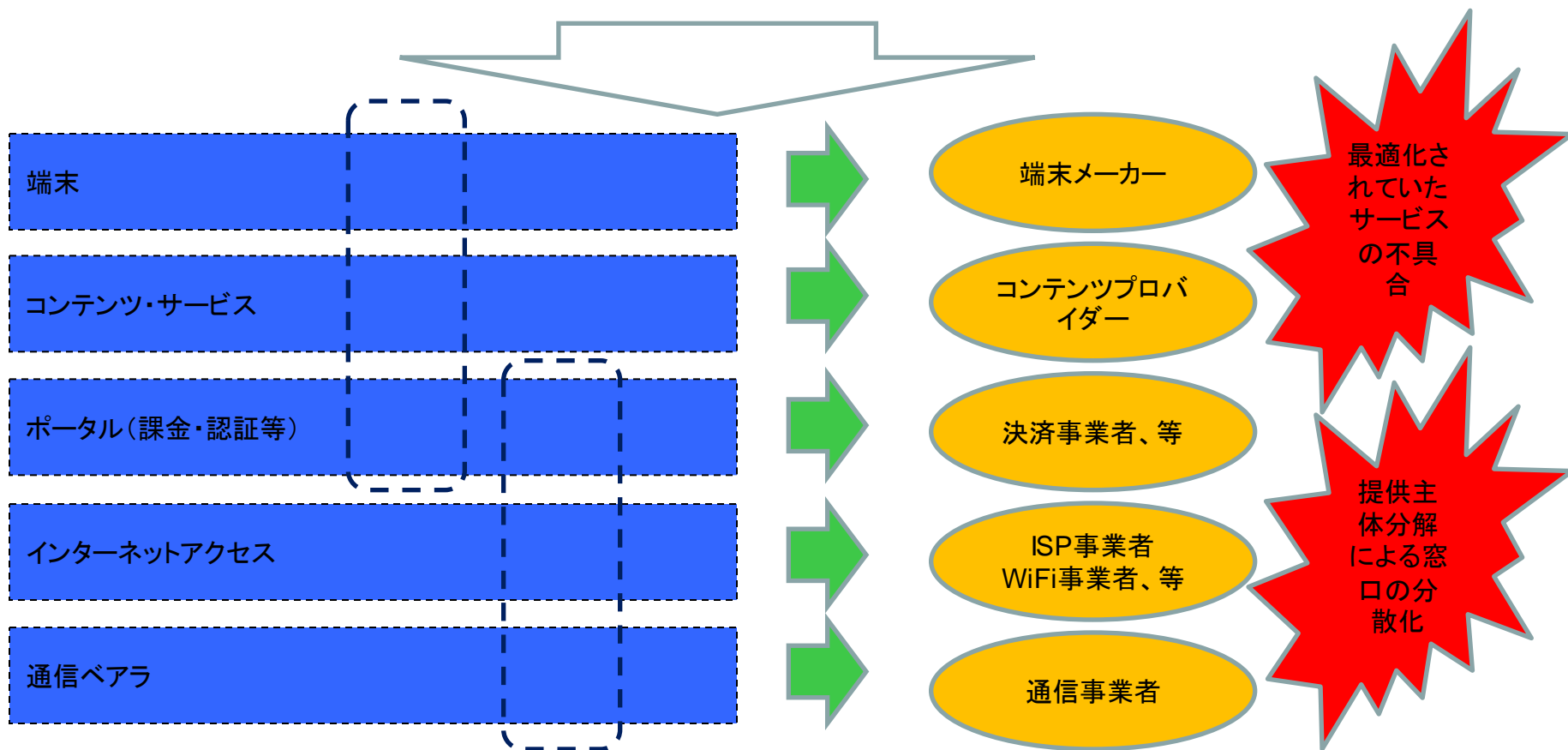


ブランド 垂直統合型の ビジネスモデル

- ・端末・コンテンツ等を最適化して通信サービスと一体でサービス提供
- ・実質上キャリアが消費者相談窓口の一次受付を担当

今後の変化と想定される課題

- 国内におけるサービス環境の変化
 - －SIMロックフリー、ナンバー・メールアドレスのポータビリティ
- グローバルサービスの普及
 - －スマートフォン、課金等のポータルサービス



求められる対応策とは

消費者の状況

- ・事業者に対して情報が少ない。
- ・事業者に対して交渉能力が弱い。

インターネットの状況

- ・新たな変化が激しい。
- ・消費者ニーズに対応して高度で利便性の高いサービスを提供

消費者が依存するだけでなく、自立できる環境の構築

啓発・教育

- ・定期的なセミナーや講座の開催
- ・インターネットの利便性の活用
 - ーQ&Aサイト、コミュニティサイト
- ・新しい公共の活用

相談・サポート

- ・消費者保護のため
消費者センターと事業者窓口
の効果的な連携

自主規制

法規制

■特定商取引法

2009年12月1日の改正にあわせて、MCF会員向けガイドライン「特定商取引法改正に伴う携帯サイトへの広告等の表記について」を策定した。

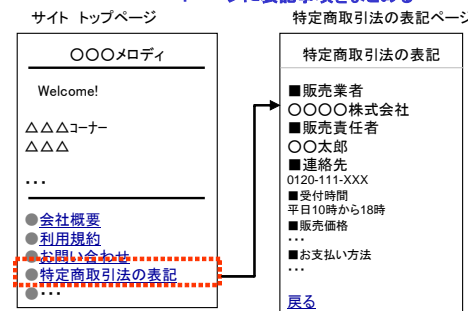
法律の対象商品・役務が従前は「指定」されていたが、「指定の廃止」となり。事実上、携帯サイトにおいて消費者との間で金銭の取引がありデジタルコンテンツ・物品・サービスの提供・販売がある場合、特定商取引法の対象となった。

・特定商取引法の表示事項のサイト掲載方法として「顧客にとって見やすい」表示を推奨している

その他、表示項目の詳説と表示サンプルを物販とデジタルコンテンツの分けて掲載している。

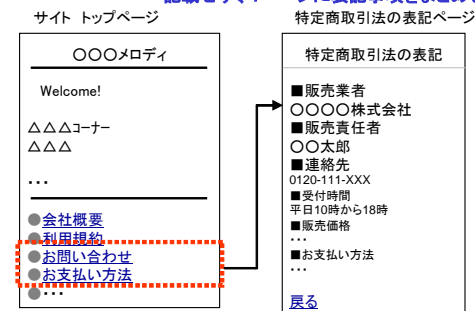
表記方法 A

トップページに「特定商取引法の表記」し、1ページに表記事項をまとめる



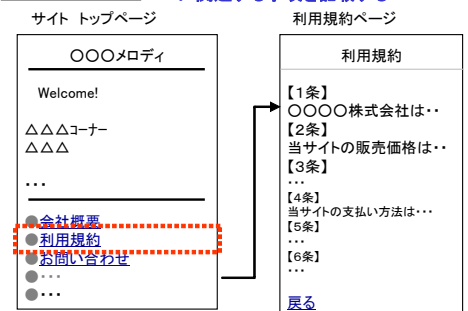
表記方法 B

トップページに「特定商取引法の表記」と記載せず、1ページに表記事項をまとめる



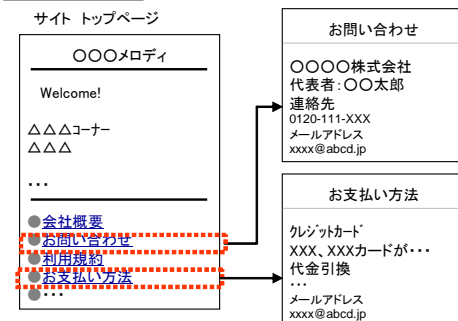
表記方法 C

利用規約などのページに、特定商取引法に関する事項を記載する



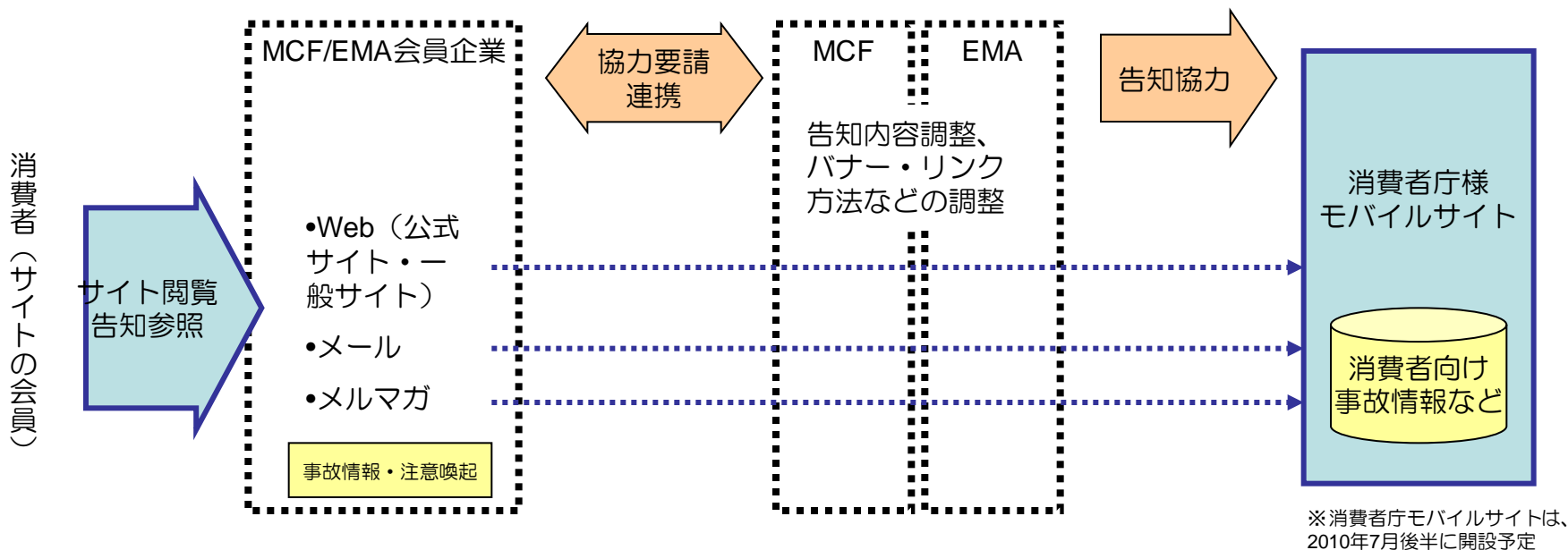
表記方法 D

特定商取引法の事項を複数ページに記載



啓発・教育活動への協力

消費者庁様があらゆる世代にとってより身近で、より即応性の高いメディアとして「携帯サイト・携帯メール」に着目し、告知活動のメディアとして「子どもを事故から守る！プロジェクト」の携帯サイトの提供を開始されたのにあわせて新しい公共の一環としてMCF及びEMAの会員企業に呼び掛けて広報協力を行う予定



- ・日本国民の多くが様々なサービスを利用しているMCFおよびEMAの加盟企業が保有するサイト・メールマガジン等を通じて、継続的に告知活動をキャンペーンとしてサポートしていく予定。

相談・サポート体制について

MCFでは本年から消費者センター様等の相談窓口において変化の激しいインターネットサービスに関する情報不足を起因とした対応の困難化や新たなサービスを提供する事業者に対する不信が増長されている状況に対応するため相談員の皆様への情報提供活動を進めております。

主な講演内容と実績

- ・携帯キャリア課金、クレジット決済、電子マネー等の課金手段
- ・携帯アフィリエイト、アフィリエイト広告手法、ユーザの不正アフィリエイト
- ・携帯メールの送受信方法や注意点、調査方法
- ・各種法対応
- ・インターネット上の不適切な書き込みへの対応
- ・フィルタリングについて
- ・個人情報保護について

No.	開催日	開催地	テーマ
1	2009/12/22	東京	携帯サイトの課金の仕組みと最新状況
2	2010/2/1	仙台	携帯サイトの課金の仕組みと最新状況
3	2010/3/15	東京	ポイントと電子マネーの最新状況・資金決済法
4	2010/6/27	名古屋	携帯キャリア課金、クレジット決済、電子マネー等の課金手段
5	2010/7/24	福島	携帯サイトで利用される課金・決済のしくみと最新状況
6	2010/8/26	京都	携帯サイトおよびメールの通信経路等の解析技術指南、他
7	2010/8/27	大府市	携帯サイトで利用される課金決済の仕組みと最新状況
8	2010/8/28	札幌市	課金とアフィリエイトの仕組み、法律対応について
9	2010/10/7	福井市	情報通信サービスに関する相談の現状及び関係法令
10	2010/11/27	船橋市	課金制度など

● 講演内容の例

URLのしくみ

例1

```
http://www.example.com/site1/index.cgi?user=suzuki&param1=tokyo
```

ドメイン ファイルパス パラメータ
ファイル/プログラム

例2

```
http://www.example.com/site1/suzuki/tokyo
```

ドメイン ファイルパス パラメータ




【参考】 入力されていない情報の表示

URLについてのまとめ

- ・URLにはパラメータという形で情報を付加することが可能
- ・WEBページからWEBページのリンクの場合はユーザーから見えない形で情報を渡すことが可能
- ・QRコードなど不特定多数に利用されるものは個人の情報を含んでいない。

例: 悪質なクリック詐欺の手口



登録が完了しました。
ユーザー名:
horiguchi@mcfto
地域:神奈川県川崎市
ご利用料金は
¥5,000円
です。

〇〇さんよりメッセージが入っています。
確認する場合はこちら
<http://dummy.com/aefohusd>

相談・サポート体制について

