

電子商取引モニタリング事業民間競争入札実施要項（案）

消費者庁

1 趣旨

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年法律第51号。以下「法」という。)は、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスの提供を実現することを目指すものである。前期を踏まえ、消費者庁は、公共サービス改革基本方針(平成24年7月20日閣議決定)において民間競争入札の対象として選定された電子商取引モニタリング事業について、公共サービス改革基本方針に従って本実施要項を定めるものとする。

2 委託業務の内容及びその実施に当り確保されるべき公共サービスの質

(1) 業務等委託の概要

特定商取引を公正にし、及び購入者等が受けることのある損害を防止するため、インターネット等を利用した通信販売(電子メール広告も含む。)における特定商取引法の遵守状況の調査及び執行のための基礎的、かつ、重要な資料作成を行うことを目的とする(別紙1参照)。

(2) 委託業務の詳細

(一) 事業内容

(i) E-mail広告に係る調査

一般消費者からの情報提供及びモニター機に届いたメール(当該メール内にあるURL先のWebサイトを含む)等について特定商取引法第11条(通信販売の広告の表示義務)、第12条(通信販売の誇大広告等の禁止)、第12条の3・第12条の4(オプトイン違反:通信販売の未承諾者に対する電子メール広告の提供の禁止)、第14条(通信販売の契約解除に伴う債務不履行等の禁止)、第15条の2(通信販売における契約の解除等)、第35条(連鎖販売取引の広告の表示義務)、第36条(連鎖販売取引の誇大広告等の禁止)、第53条(業務提供誘引販売取引の広告の表示義務)及び第54条(業務提供誘引販売取引の誇大広告等の禁止)等違反に係る特定商取引法の遵守状況の調査とともに調査結果の報告書の作成等を行う。

①全体スキーム

- (I) 調査の準備
- (II) 情報収集
- (III) 調査の実施・報告

②具体的な調査・報告等の方法

(I) 調査の準備

- ア 一般消費者から特定商取引法の表示義務等に違反するメールを受け取った場合に情報提供を受けられるようにするために、別紙3のように情報提供受付用メールアドレスを用意し、同メールアドレスを公表すること。また、一般消費者から十分な情報提供を得られるように広報等の体制を整えること。
- イ 特定商取引法違反に関する消費者への啓発等を「アの情報提供受付用メールアドレス」の公表に併せて行うこと（当庁のホームページからリンクを貼ること）。
- ウ モニター機（パソコン用のメールアドレスと株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ、KDDI株式会社及びソフトバンク株式会社のインターネット通信が可能な携帯電話用のメールアドレスを取得して特定商取引法違反の広告メールを収集・受信できる体制を構築すること。）を用意すること。

(II) 情報収集

- ア 委託事業者は、必要に応じて消費者庁が了解又は指示した外国政府及び関係協会との特定商取引法に関連する会議（委託費で参加費を支出すること。）等のうち、1カ所以上について参加し、海外における特定商取引法に関連する最新の情報を入手し、その情報を年次報告書に記載すること（(二) (v) の「年次報告書」）。
- イ 委託事業者は、必要に応じて消費者庁が了解又は指示した国内（インターネット協会カンファレンス及び各セミナー、Email Security Expo & Conference、アップデーティングメールセキュリティ、行政機関（地方経済産業局、都道府県など）が主催するセミナー等に1名以上で参加（委託費で参加費を支出すること。同一時間に講演等がある場合には必要であれば2名以上の参加とする。）し、特定商取引法に関連する最新の情報を入手し、その情報を年次報告書に記載すること（(二) (v) の「年次報告書」）。

(III) 調査の実施・報告

- ア 一般消費者からの情報提供及びモニター機に届いたメール（当該メール内にあるURL先のWebサイトを含む。）等について、特定商取引法第11条（通信販売の広告の表示義務）、第12条（通信販売の誇大広告等の禁止）、第12条の3・第12条の4（オプトイン違反：通信販売の未承諾者に対する電子メール広告の提供の禁止）、第14条（通信販売の契約解除に伴う債務不履行等の禁止）、第15条の2（通信販売における契約

の解除等)、第 35 条 (連鎖販売取引の広告の表示義務違反)、第 36 条 (連鎖販売取引の誇大広告等の禁止)、第 53 条 (業務提供誘引販売取引の広告の表示義務) 及び第 54 条 (業務提供誘引販売取引の誇大広告等の禁止) 等違反に係る調査を行うこと。

a モニター機に到着したメールに、調査を行うことが困難なものがある場合は、消費者庁に報告し、指示を仰ぐこと。

b 一般消費者から情報提供があったメールに、調査を行うことが困難なものがある場合には、消費者庁に報告し、指示を仰ぐこと。

イ アの調査の結果、特定商取引法違反のものについては、証拠の収集及び保存を行い、事業者又はインターネット接続サービス事業者等への通報準備、違反事業者特定のための事前調査 (URL・IP アドレス・ドメイン保持者、過去履歴) 等の作業を行い、その結果及び事業者等に通知する内容を詳細に「迷惑メール追放支援システム」に入力する (別紙 4) とともに消費者庁が指示した事案につき調査結果及び事業者等に通知する内容を消費者庁に紙・電子媒体等で提出すること ((二) (i) の「個別調査報告書」)。作業の詳細 (後日の再調査も含め) については、消費者庁の指示に従うこと。

ウ アで特定商取引法第 12 条 (通信販売の誇大広告等の禁止) 又は第 14 条 (通信販売の契約解除に伴う債務不履行等の禁止) に違反している Web サイトに銀行、ゆうちょ銀行、電子銀行、信用金庫、労働金庫及び信用組合等の口座情報、また、電子マネー等が記述されている場合は、消費者庁から金融庁に対し、預金口座の不正利用に関する情報として通知するため、必要となる情報 (画像データ等) を「迷惑メール追放支援システム」に入力するとともに、調査結果及び金融庁に通知する内容を紙・電子媒体等で消費者庁に提出すること ((二) (i) の「個別調査報告書」)。

エ 特別調査 (特定商取引法第 60 条に基づいて一般消費者が特定商取引法に違反しているとして申出した事業者など消費者庁で特別に調査の必要性が生じた事業者等に対する調査) として消費者庁の求めに応じ、迅速に広告メール及び Web サイトの調査を「迷惑メール追放支援システム」等を活用して調査し、消費者庁の指示により必要に応じて調査結果及び事業者等に通知する内容を「迷惑メール追放支援システム」に入力するとともに、消費者庁の指示により必要に応じて調査結果及び事業者等に通知する内容を紙・電子媒体等で消費者庁に提出すること ((二) (i) の「個別調査報告書」)。ただし、当該特別調査を通常処理するのに要した時間と認められる時間を、それ以外の通常調査を通常処理するのに要する時間に換算し、換算時間に相当する通常調査の件数を減じることが

できるものとする。

- オ モニター機のメールアドレス宛に届いたメールの発信者情報等の事業者すべてを対象に、原則として四半期ごとに受信状況表（別紙5）を作成し、迅速に電子媒体により納品すること（（二）（iv）の「受信状況表」）。
- カ 海外から受信した全ての広告メールについて、アからウと同様に調査し、「迷惑メール追放支援システム」に入力すること。また、海外からのメールの件数及びメールの履歴情報を、IPアドレス、ヘッダー情報等についての集計及び分析を行い、特に、当庁から指定された国（以下この項において「指定国」という。平成25・26・27年度では中国）からのメールについては、指定国の政府及び関係機関への通報及び報告のための資料の作成を行い、紙・電子媒体等で消費者庁へ提出すること（（二）（i）の「個別調査報告書」）。
- キ アからカまでの調査の結果は、「迷惑メール追放支援システム」の機能を使い、日々速やかに入力し、「迷惑メール追放支援システム」で報告ができない調査結果は、紙・電子媒体等で消費者庁へ報告すること（（二）（i）の「個別調査報告書」）（迷惑メール追放支援システムの報告方法等については別紙6-1、6-2、6-3を参照。）。
- ク カにおいて「迷惑メール追放支援システム」の機能で報告ができない調査結果及びデータ等（紙および、CD-ROM、SD-Card等の電子媒体）並びに消費者庁が指示した調査の結果は、当該結果を紙・電子媒体等で、翌日（翌日が土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、1月2日、1月3日及び12月29日から12月31日の場合には、その翌営業日。ただし、年度末の調査結果等は、年度末の最終営業日中に提出すること。以下同じ。）までに消費者庁に提出すること（（二）（i）の「個別調査報告書」）。
- ケ 前月分の調査結果（迷惑メールの総数、調査したWebサイトの総数、特定商取引法の違反を確認した件数等）を集計・分析した内容については、翌月の中旬頃消費者庁で開催予定の月例報告会で説明をした上で納品を行うこと（（二）（iii）の「月次報告書」）。
- また、1年間の調査結果を集計・分析をした調査報告書は、2部（正、副）毎年度末（土日等の場合は、その前日）に報告を行うこと（（二）（v）の「年次報告書」）。

（ii）インターネット等における広告等の調査

インターネット通信販売及びテレビ通信販売の運営事業者等、またインターネット・オークション等運営事業者が開設しているサイト3業者以上において、特定商取引法第11条（通信販売の広告の表示義務）、第12条（通信販売の誇大広告等の禁止）、

第 12 条の 3・第 12 条の 4（オプトイン違反：通信販売の未承諾者に対する電子メール広告の提供の禁止）、第 14 条（通信販売の契約解除に伴う債務不履行等の禁止）、第 15 条の 2（通信販売における契約の解除等）、第 35 条（連鎖販売取引の広告の表示義務）、第 36 条（連鎖販売取引の誇大広告等の禁止）、第 53 条（業務提供誘引販売取引の広告の表示義務）及び第 54 条（業務提供誘引販売取引の誇大広告等の禁止）等違反に係る特定商取引法の遵守状況の調査を行い、報告書の作成等を行う。

①全体スキーム

- (I) 調査の準備
- (II) 調査の実施・報告

②具体的な調査・報告等の方法

(I) 調査の準備

毎年度、事業開始前に消費者庁と委託事業者とで協議の上、調査することを決めた月決め事案及び毎月委託事業者で独自に選択した調査事案を選定すること。

(II) 調査の実施・報告

ア 調査は、毎月、インターネット通信販売及びテレビ通信販売について、特定商取引法の遵守状況を調査する。またインターネット・オークションについては、特定商取引法の対象となる商品、権利及び役務を出品している出品者に対して、当庁が定めたガイドライン（別紙 7）に基づき、出品者が販売業者であるかどうか判断し、販売業者として判断された出品者の特定商取引法の遵守状況について調査すること。また、調査の結果、特定商取引法違反が認められる場合には、複数の調査員により違反を確認すること。

イ アの調査の結果、特定商取引法の違反が確認された場合、その情報を速やかに違反内容及び違反箇所が判る資料（広告表示画面を印刷した物に調査結果や解説を記入したもの及び調査票（別紙 8-1、8-2）、さらにテレビ通信販売については違反状況を録画したもの）を作成し、毎月、10 日、20 日、月末までに調査報告件数が偏らないように分けて紙・電子媒体等で消費者庁に提出すること（(二) (ii) の「個別調査報告書」）。

ウ イにより提出した調査報告のうち、消費者庁から指定したものについてその特定商取引法の遵守状況を後日再調査し、イと同様に紙・電子媒体等で消費者庁に提出すること（(二) (ii) の「個別調査報告書」）。

エ アからウの実施に関する 1 月間及び年間スケジュールを作成し、消費者庁の了解を得ること。

オ 前月分の調査結果（特定商取引法の違反を確認した件数等）を集計・

分析した内容については、翌月の中旬頃消費者庁で開催予定の月例報告会で説明をした上で納品を行うこと（(二) (iii) の「月次報告書」）。

また、1年間の調査結果を集計・分析をした調査報告書を2部（正、副）作成し、毎年度末（土日等の場合は、その前日）に紙・電子媒体等で消費者庁に報告を行うこと（(二) (v) の「年次報告書」）。

カ 特別調査（特定商取引法第60条に基づいて一般消費者が特定商取引法に違反しているとして申出した事業者など消費者庁で特別に調査の必要性が生じた事業者等に対する調査）として消費者庁の指示に従い、インターネット通信販売等及びテレビ通信販売について調査をし、迅速に紙・電子媒体等で消費者庁に報告すること（(二) (ii) の「個別調査報告書」）。ただし、当該特別調査を通常処理するのに要した時間と認められる時間を、それ以外の通常調査を通常処理するのに要する時間に換算し、換算時間に相当する通常調査の件数を減じることができるものとする。

(iii) 迷惑メール追放支援システムの保守・管理業務

委託事業者は、2(2)(i)のE-mail広告に係る調査を実施するに際して使用する「迷惑メール追放支援システム」の保守・管理業務を別紙9に定める条件を遵守して行うこと。

(二) 納入物品・納入期限

(i) 迷惑メール追放支援システムで報告（納品）ができない通常調査や特別調査等の結果は、調査終了後の翌日、土日等の場合は翌営業日に紙・電子媒体等で消費者庁に納品を行う（E-mail広告に係る調査に係る「個別調査報告書」）。

(ii) インターネット通信販売、インターネット・オークション及びテレビ通信販売の通常調査や特別調査等の結果は、毎月、10日、20日、月末までに調査報告件数が偏らないように分けて紙・電子媒体等で消費者庁に納品する（インターネット等における広告等の調査に係る「個別調査報告書」）。

(iii) 前月分の調査結果を集計・分析をした内容については、翌月の中旬頃消費者庁で開催予定の月例報告会で説明をした上で紙・電子媒体等で納品を行う（「月次報告書」）。

(iv) 迷惑メールの四半期ごとに作成する受信状況表は、調査対象の四半期終了次第、迅速に電子媒体により消費者庁に納品を行う（「受信状況表」）。

(v) 1年間の調査結果を集計・分析をした調査報告書は、2部（正、副）毎年度末（土日等の場合は、その前日）に納品を行う（「年次報告書」）。

また、年次報告書については、紙媒体（軽印刷、両面印刷）で納品するとともに、Microsoft Word 2002、Microsoft Excel 2002、Microsoft Power Point 2002 又は一太郎13で参照可能な形式（図表を含む。）で、CD-Rに格納したものを納入すること

(システムを改修した場合も同様に提出すること。)

なお、CD-R 表面には件名及び納品年月日を記載すること。

(3) 確保されるべき公共サービスの質

本委託業務に関して公共サービスの質を確保するため、後記6の「委託業務を実施する者を決定するための評価の基準その他委託業務を実施する者の決定に関する事項」に掲げる体制を整え、本実施要項及び契約に基づき遂行することとされた業務を適正かつ確実に履行するとともに以下(一)、(二)の事項を確保することとする。

(一) E-mail 広告に係る調査

(i) 海外発(中国等)メール調査：該当するもの全数

(ii) 国内発(オプトイン)メール調査：年間60,000件以上

(iii) Webサイト調査：年間100,000件以上

(iv) 再送信禁止義務違反調査：該当するもの全数

(二) インターネット等における広告等の調査

(i) オークション等3事業調査：年間8,000件以上

(4) 契約の形態及び委託費の支払

(一) 契約の形態は、委託契約とする。

(二) 消費者庁は、本委託業務の実施状況を確認した上で当該年度の予算の範囲内で委託事業者と協議の上、支払金額・回数を決定して委託費を支払うものとする。

(三) 消費者庁は9(1)の報告及び2(2)(二)の納入物件に基づき、業務の適正かつ確実な実施がなされたことを確認した後、所定の金額を支払う。

(5) 業務の改善策の作成・提出等

委託事業者は、次の場合、速やかに業務の改善策(消費者庁への改善提案を含む。)を作成し、消費者庁の承認を得た上で改善策を実施するものとする。なお、委託事業者は、改善策の作成・実施に当たり、消費者庁に対して必要な助言及び協力を求めることができる。

(一) 消費者庁が9(1)(一)に示す報告及び業務の実施状況を観察することにより、業務の質が満たされないおそれがあり、業務の改善を求めた場合

(二) 委託事業者が業務の実施状況を踏まえ、業務の質の確保・向上を図るための業務の改善が必要と判断した場合

(6) 留意事項

(一) 本事業を実施するに当たり、「迷惑メール追放支援システム」の保守・管理(下記2(2)(iii)に定める条件を遵守すること。)、モニター機(パソコン用のメー

ルアドレスと株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ、KDD I株式会社及びソフトバンク株式会社のインターネット通信が可能な携帯電話用のメールアドレスを取得して迷惑メールを収集・受信できる体制を構築すること。)、メール・インターネット通信販売及びテレビ通信販売のモニタリングに必要な環境を確保するため必要となる機器(テレビ、録画機、サーバー、パソコン、プリンタ、通信回線等)、機器の保守、システムの保守・運用及びその他必要となる備品等は、委託事業者が契約期間用意すること。

(二) 委託事業者は、消費者庁セキュリティポリシーを遵守し、情報セキュリティを確保するものとする。特に以下の点に留意すること。

(i) 本業務の実施に当たって、情報漏洩防止をはじめとする情報セキュリティを確保するための体制を整備し、責任者を置くこととする。

(ii) 調査関係用品、納入物件以外作業過程で作成し、不要となった帳票、電子媒体等は契約終了時までには裁断・粉碎等により必ず廃棄すること。

(三) 調査を実施する際、市場販売している商品等を購入等しないと特定商取引法の遵守状況の確認ができない場合は、消費者庁の具体的な指示のもとに年間75万円を限度として、市場販売している商品等を購入等することができるものとする。

(四) 消費者庁の了解・指示により、調査及び報告の方法(報告様式を含む。)を変更しなければならない。この場合、人員等の配置を消費者庁の指示・了解のもとに変更すること。

3 契約期間

委託契約の契約期間は、平成25年4月1日から平成28年3月31日までとする。

4 入札参加資格

- (1) 法第15条において準用する法第10条各号(第11号を除く。)に該当する者でないこと。
- (2) 予算決算及び会計令(昭和22年勅令第165号。以下「予決令」という。)第70条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の理由がある場合に該当する。
- (3) 予決令第71条に該当しないこと。
- (4) 各省各庁から指名停止等を受けていない者(支出負担行為担当官が特に認める者を含む。)であること。
- (5) 消費者庁競争参加資格(全省統一資格)の「役務の提供等」の調査・研究において「A」～「C」の等級に格付けされているものであること。
- (6) 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であり、適正な契約の履行が確保される者であること。

- (7) 警察当局から、暴力団員が実質的に経営を支配する者又はこれに準ずるものとして、国発注業務等からの排除要請があり、当該状態が継続している者でないこと。
- (8) 本実施要項に記載する事項のとおり役務を実施・完了することができることを証明した者であること。なお、この場合の証明とは落札者として決定された委託事業者との間で締結される法第 20 条第 1 項の契約を締結することとなった場合、確実に完了期限までに業務を実施・完了することができるとの意思表示を書面により証明することをいう。
- (9) 実施要項の検討に当たり、外部有識者又は外部有識者が属する民間事業者でないこと。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) 入札に係るスケジュール (予定)

- (一) 入札公告：平成 24 年 12 月下旬
- (二) 入札説明会：平成 25 年 1 月上旬
- (三) 入札説明会終了後の質問期限：平成 25 年 2 月上旬
- (四) 入札書提出期限：平成 25 年 2 月中旬
- (五) 開札：平成 25 年 2 月下旬
- (六) 契約：平成 25 年 4 月 1 日
- (七) 引継・準備期間：平成 25 年 3 月下旬
- (八) 事業開始：平成 25 年 4 月 1 日

(2) 入札実施手続

(一) 入札説明会後の質問受付

入札公告以降、消費者庁において入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、消費者庁に対して質問を行うことができる。質問は原則として F A X 又は電子メールにより行い、質問内容及び消費者庁からの回答は原則として入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。

ただし、質問者の権利や競争上の地位等を害するおそれがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

(i) 入札の単位

入札は、上記 2 (2) の業務を一括し、これを一の単位として実施する。

(ii) 提出書類

民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）は、入札価格を記載した書類（以下「入札書」という。）及び業務実施の具体的な方法、その質の確保の方法等に関する書類（以下「企画書」という。）を提出すること。

(iii) 入札書の内容

入札参加者が提出する入札書に記載する金額は、本委託業務に要する一切の諸

経費の105分の100に相当する金額を記載することとする。

(iv) 企画書の内容

入札参加者が提出する企画書には後記6で示す総合評価を受けるため、次の事項を記載することとする。

- ① 調査実施計画
 - ア 調査内容の妥当性、独創性
- ② 組織の経験・能力
 - ア 組織の類似調査等の経験
 - イ 組織の調査実施能力、適格性
- ③ 業務従事者の経験・能力
 - ア 事業従事者の能力・経験等
- ④ 調査・分析手法
 - ア 「E-mail 広告に係る調査」
 - イ 「インターネット等における広告等の調査」
- ⑤ 成果物の作成

(v) 企画書の添付資料の内容

- ① 企画書の内容の概要に関する資料
 - 別紙10に定める様式により、提案内容を要約した「提案内容整理票」を作成すること。
- ② 民間事業者に関する資料
 - ア 民間事業者の概要に関する資料
 - イ 企画書の記載内容を証する資料
- ③ 法第15条において準用する法第10条各号に規定する欠格事由の審査に必要な書類

(vi) 入札の無効

本実施要項に示した競争参加資格のない者、別に定める入札説明書の入札条件に違反した者又は入札参加書に求められる義務を履行しなかった者の提出した入札書類は無効とする。

(vii) 入札の延期

入札参加者が相連合し又は不穩の挙動をする等の場合であって、競争入札を公正に執行することができない状態にあると認められるときは、当該入札を延期することがある。

(viii) 代理人による入札

- ① 代理人が入札する場合には、入札書に入札参加者の氏名、名称又は商号、代理人であることの表示及び当該代理人の氏名を記入して押印（外国人の署名を含む。）するとともに、入札書提出期限までに委任状を提出しなければならない。

- ② 入札参加者又はその代理人は、本件調達に係る入札について他の入札参加者の代理人を兼ねることができない。

6 委託業務を実施する者を決定するための評価の基準その他委託業務を実施する者の決定に関する事項

委託業務を実施する者（この項において「落札者」という。）の決定は、一般競争入札（総合評価方式）によるものとする。なお、評価においては消費者庁職員のほか外部有識者（評価者）による審査を行うものとする。

(1) 評価の内容

落札者を決定するための評価は、提出された企画書の内容が、委託業務の目的に沿った実行可能なものであるか（必須項目審査）、また、効果的なものであるか（加点項目審査）について行う。

(一) 必須項目審査【基礎点：40点】

必須項目審査においては、入札参加者が企画書に記載した内容が、次の(i)から(viii)までの必須項目（最低限の要求項目）を満たしていることを確認する。全て満たす場合は合格として基礎点を与え、1つでも満たしていない場合は失格とする。なお、別紙11を参照のこと。

(i) <①調査実施計画：ア実施計画の妥当性、独創性>

仕様書に示した内容を実施する妥当な計画が策定されているか（実施計画が仕様書を最低限満たしているか。）。

(ii) <②組織の経験・能力：イ組織の調査実施能力、適格性>

9：30から18：15の間（消費者庁の休日を除く）、調査件数及び調査内容について消費者庁担当者の指示に従い、迅速にその回答、報告できる体制及びその他仕様書に定める体制を整えているか。（事業開始時の予定体制図を添付すること）また、調査員又は補助員に欠員が出た場合のバックアップとなる人員を確保できるようにしているか。

(iii) <②組織の経験・能力：イ組織の調査実施能力、適格性>

消費者庁における情報セキュリティポリシー及びネットワーク構成を十分熟知した上で調査業務を行っているか。

(iv) <②組織の経験・能力：イ組織の調査実施能力、適格性>

本作業で取り扱う個人情報及びデータ等については、十分なセキュリティによる管理等（受託事業所とは異なる場所において行うこと。）を行っているか。

(v) <②組織の経験・能力：イ組織の調査実施能力、適格性>

「迷惑メール追放のための官民連携プロジェクトの推進について～「迷惑メール追放支援プロジェクト」～」(平成17年1月21日付公表)（別紙12）及び特定商取引法を熟知し、内容を十分に理解しているか。

(vi) <②組織の経験・能力：イ組織の調査実施能力、適格性>

インターネット通信販売及びテレビ通信販売のモニタリングに必要

な環境を確保しているか。

(vii) <③業務従事者の経験・能力：ア事業従事者の能力・経験等>

調査を行う者は、インターネット、Webサイトの閲覧、電子メールの送受信等について知識を保有し、文書作成ソフト及び表計算ソフトについての基礎的な知識を有しているか。

(viii) <③業務従事者の経験・能力：ア事業従事者の能力・経験等>

選定予定の調査員は、本業務を実施するのに十分な人数を確保しているか。

(二) 加点項目審査（提案内容の効果期待性を審査）【加点：最高 160 点】

(一) で合格となった企画書の内容について、さらに次の (i) から (xviii) までに記載している加点項目について、委託業務の目的及び内容に照らし、具体的かつ効果的な実施が期待されるかという観点から審査を行う。

具体的には、各評価者は次の採点基準により採点を行い、得点については、各評価者の付与した評価点の算術平均に重要度に応じた加重を乗じた値とする。

なお、別紙 11 を参照のこと。

(i) <①調査実施計画：ア実施計画の妥当性、独創性>

研修の実施体制が効率的であるか。

(ii) <①調査実施計画：ア実施計画の妥当性、独創性>

目的達成のために、日程、作業手順等が効率的であるか。

(iii) <①調査実施計画：ア実施計画の妥当性、独創性>

仕様書に示した内容以外の独自の提案がなされているか。

(iv) <②組織の経験・能力：ア組織の類似調査等の経験>

本業務が実行できると判断できるだけの実績（国・地方公共団体などからの消費者保護に関する業務の受託実績等）を、過去に有しているか（実績の概要を添付すること）。

(v) <②組織の経験・能力：ア組織の類似調査等の経験>

違法なインターネットサイトや電子メール広告の情報収集の実績を有し、海外・国内の関連セミナーへの参加などから最近の現状について把握しているか。

(vi) <③業務従事者の経験・能力：ア事業従事者の能力・経験等>

選定予定の調査員が、過去に消費者保護に関する実務経験を 1 年間以上有しているか（80%以上 5 点、60%以上 3 点、60%未満 1 点、0% 0 点）。

(vii) <③業務従事者の経験・能力：ア事業従事者の能力・経験等>

選定予定の調査員は、財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格、独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格、財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格又はそれらと同等の資格（資格の更新切れ者や市町村での

長年に渡る消費者相談員の経験を有する者など)を有しているか(80%以上5点、60%以上3点、60%未満1点、0%0点)。

- (viii) <④調査・分析手法：ア「E-mail 広告に係る調査」>
処理手順、実施方針等が具体的に示されているか。
- (ix) <④調査・分析手法：ア「E-mail 広告に係る調査」>
業務を適正かつ確実に行うための工夫がされているか。
- (x) <④調査・分析手法：ア「E-mail 広告に係る調査」>
処理手順等が効率的であるか。
- (x i) <④調査・分析手法：ア「E-mail 広告に係る調査」>
創意工夫・独創性等が見受けられるか。
- (x ii) <④調査・分析手法：イ「インターネット等における広告等の調査」>
処理手順、実施方針等が具体的に示されているか。
- (x iii) <④調査・分析手法：イ「インターネット等における広告等の調査」>
業務を適正かつ確実に行うための工夫がされているか。
- (x iv) <④調査・分析手法：イ「インターネット等における広告等の調査」>
処理手順等が効率的であるか。
- (x v) <④調査・分析手法：イ「インターネット等における広告等の調査」>
創意工夫・独創性等が見受けられるか。
- (x vi) <⑤成果物の作成：ア報告書>
報告書の完成イメージが示されているか。
- (x vii) <⑤成果物の作成：ア報告書>
図表等を用いた分かりやすく整理された全体イメージ、目次・構成案等が示されているか。
- (x viii) <⑤成果物の作成：ア報告書>
独自の提案がなされているか。

<採点基準>

採点基準	評価点
非常に優れている	5点
優れている	3点
標準的・普通	1点
記載無し又は効果が期待できない	0点

(2) 落札方式及び得点配分

(一) 落札方式

次の要件をともに満たしている者のうち、下記の「(二) 総合評価点の算出」によって得られた数値が最も高い者を落札者とする。

- ア 入札価格が予定価格の範囲内であること。

イ 評価項目(必須)に記載されている項目を、すべて満たしていること。

(二) 総合評価点の算出

総合評価点=技術点+価格点

技術点=基礎点+加点とする。(200点満点)

価格点=価格点の配分(100点) × (1-入札価格÷予定価格)

(3) その他

- (一) 落札予定者となるべき者の入札価格によっては、その者により本契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札した他の者のうち、上記「②総合評価点の算出」によって得られた数値の最も高い1者を落札予定者として決定することがある。
- (二) 落札予定者となるべき者が2者以上あるときは、直ちに当該入札参加者にくじを引かせ、落札予定者を決定するものとする。また、入札参加者又はその代理人が直接くじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札予定者を決定するものとする。
- (三) 消費者庁は落札者が決定したときは、遅滞なく落札者の氏名又は名称、落札金額、落札者の決定理由等について公表するものとする。
- (四) 入札参加者又は代理人の入札のうち、予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行うものとする。

7 入札対象事業に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

- (1) 委託業務に関する従来の実施に要した経費
別紙2のとおり。
- (2) 委託業務に関する従来の実施に要した人員
別紙2のとおり。
- (3) 委託業務に関する従来の実施に要した施設及び設備
別紙2のとおり。
- (4) 従来の実施における目的の達成水準
別紙2のとおり。
- (5) 従来の実施方法等
別紙2のとおり。

8 民間事業者が使用できる国有財産に関する事項

消費者庁は、特定商取引法「迷惑メール追放支援システム」へのアクセス権を民間事業者へ付与する。

なお、当該システムの保守管理等の運用経費は委託費で支出すること。

9 委託事業者が当該事業を実施するに当たり消費者庁に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置、その他委託事業の適切かつ確実な実施確保のために契約により委託事業者が講ずべき措置に関する事項等

(1) 報告事項等

(一) 報告事項

(i) 委託事業者は、別に定める様式に従って毎月の実施状況を記載した事業報告書を作成し、翌月5日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに消費者庁に提出しなければならない（なお、報告すべき事項については、消費者庁と委託事業者との協議により追加することができる。）。また、委託事業者は毎月の実施状況を報告する定例会を開催するものとする。

(ii) 委託事業者は各年度の委託業務完了の日（委託業務の廃止の承認を受けた場合は、その承認の日）の翌日から30日以内の日（又は各年度の4月10日のいずれか早い日）までに、委託業務に係る収支計算書及び実施に要した経費に関する報告書を消費者庁に提出しなければならない。

(iii) 消費者庁は、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するため必要があると認めるときは、委託事業者に対し、委託業務の実施に関し必要な報告を求め、又は消費者庁の職員に事務所その他の施設に立ち入り、委託業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を検査させ、若しくは質問させることができる。

立入検査をする消費者庁の職員は、検査等を行う際には、当該検査等の根拠を委託事業者に明示するとともに、当該検査等が法第26条第1項に基づくものである場合には、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示する。

(二) 指示

消費者庁は、上記2(3)に定める公共サービスの質が満たされない場合のほか、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第27条第1項に基づき委託事業者に対し、改善策の作成・提出を求めることなどの必要な措置をとるべきことを指示することができる。なお、委託事業者は改善策の作成にあたり、消費者庁に対して助言・協力を求めることができる。

(2) 秘密の保持等

(一) 個人情報の取扱い等

(i) 委託事業者は、個人情報を適正に管理するために必要な以下に掲げる措置を講じなければならない。

- ① 個人情報の適正な取扱方法を具体的に定めた実施要領を策定すること。
- ② 個人情報の適正な取扱方法についての研修の計画を策定し、これに基づいて委託業務に従事する職員に対して研修を実施すること。

(ii) 委託事業者は、就業規則等において、以下に掲げる事項を定めなければならない

い。

① 個人情報の取扱いに係る業務に関する事項

① 個人情報の取扱状況の点検及び監督に関する事項

③ 個人情報の取扱いに関する責任者及び委託業務に従事する職員の役割及び責任に関する事項

④ 個人情報の取扱いに関する規定に違反した委託業務に従事する職員に対する処分に関する事項

(iii) 上記 (i) 及び (ii) については、委託事業者が委託業務に関して知り得た法人の情報についても同様である。

(iv) 情報セキュリティに関する事故が発生した場合は、速やかに消費者庁に報告し、今後の対応方針について協議を行う。

(二) 秘密の保持

(i) 委託事業者は、委託業務に関して消費者庁が開示した情報等（公知の事実等を除く。）及び業務遂行過程で作成した提出物等に関する情報を漏えいしてはならないものとし、そのための必要な措置を講ずることとする。

(ii) 委託事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の委託業務に従事する者（以下「委託事業者等」という。）又は委託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。これらの者が秘密を漏らし又は盗用した場合には、法第54条により罰則の適用がある。

(iii) 委託事業者等又は委託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、委託業務の実施に関して知り得た情報を委託業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

(三) 処理

委託事業者の責任に起因する情報の漏えい等により損害が発生した場合は、委託事業者は自らの責任と負担において一切の処理を行うこととする。

(3) 契約に基づき委託事業者が講ずべき措置

(一) 研修及び引継ぎの実施

(i) 研修

委託事業者は、業務に従事させようとする者の経験・能力を踏まえ、委託業務の開始前及び開始後に委託業務の実施に必要な研修を実施しなければならない。

なお、消費者庁は、当該研修の実施に当たり、必要に応じて協力を行うものとする。また、消費者庁は、調査に関する基本的なマニュアル等を貸与するものとし、委託事業者においては消費者庁と協議の上、法改正により変更が生じた場合など必要に応じて基本的なマニュアル等を修正・追加等しなければならない。

(ii) 引継ぎ

委託事業者は、委託業務の終了に伴い委託事業者が変更する場合は、消費者庁

及び次期委託事業者に対し必要な引継ぎをしなければならない。

(二) 委託業務の開始、中止及び終了

- (i) 委託事業者は、締結された契約に定められた業務開始日に、確実に委託業務を開始しなければならない。
- (ii) 委託事業者は、やむを得ない事情により、委託業務を中止しようとするときは、あらかじめ消費者庁の承認を受けなければならない。なお、委託事業者の責めに帰すことのできない事情により委託業務を中止する場合においては、実績額等に応じて委託費を支給するものとする。

(三) 公正な取扱い

委託事業者は、サービスの提供について、利用者を区分することなく公正に取り扱わなければならない。

(四) 利用者への勧誘等の禁止

委託事業者は、委託業務を実施するに当たって、利用者に対し、委託業務の内容を構成しない有償サービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

(五) 委託業務であることの明示

委託事業者は、必要に応じて、事業者に対し、当該業務が消費者庁の委託である旨を明示する。

(六) 帳簿、書類等

委託事業者は、委託業務に係る会計に関する帳簿書類を作成し、委託業務を終了した日又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保存しなければならない。

(七) 権利の譲渡等

- (i) 委託事業者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。
- (ii) 委託事業者は、委託業務の実施が、第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、委託事業者の責任において、必要な措置を講じなければならない。
- (iii) 委託事業者は、委託業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ消費者庁の承認を得なければならない。

(八) 再委託

- (i) 委託事業者は、委託業務の全部を他の民間事業者に再委託してはならない。
- (ii) 委託事業者は、委託業務の一部について再委託をしようとする場合には、原則としてあらかじめ企画書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託をすることの合理性及び必要性、契約金額、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他の管理運営の方法（以下「再委託範囲等」という。）について記載するものとする。

(iii) 委託事業者は、委託契約締結後にやむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託範囲等を明らかにした上で、消費者庁の承認を得なければならない。

(iv) 委託事業者は、再委託をする場合には、委託事業者が消費者庁に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先に対し上記9（2）並びに（3）（二）から（四）まで並びに（六）及び（七）に規定する事項その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収しなければならない。

(v) 再委託先は、上記9（2）並びに（3）（二）から（四）まで並びに（六）及び（七）に掲げる事項については、委託事業者と同様の義務を負うものとする。

(九) 委託契約の内容の変更

消費者庁及び委託事業者は、委託業務の更なる質の向上を図る必要がある場合や、やむを得ない事由がある場合等により本委託契約の内容を変更しようとするときは、あらかじめ変更の理由について、相手方の承認を得なければならない。

(十) 委託契約の解除等

消費者庁は、委託事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、委託事業者に対し、委託費の支払を停止し、又は委託契約を解除することができる。

なお、前記により消費者庁が契約を解除したときは、委託事業者は、違約金として契約金額の100分の10に相当する金額を消費者庁に納付するとともに、消費者庁との協議に基づき、委託業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該業務の処理を行わなければならない。前記違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

(i) 偽りその他の不正の行為により落札者となったこと。

(ii) 法第14条第2項第3号又は法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）の規定による民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。

(iii) 法第20条第1項の規定による契約に従って委託業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができないことが明らかになったとき。

(iv) (iii)に掲げる場合のほか、法第20条第1項の契約において定められた事項について重大な違反があったとき。

(v) 法令又は契約に基づく報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、又は質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をしたとき。

(vi) 法令又は契約に基づく指示に違反したとき。

(vii) 委託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。

(viii) 委託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得

た情報を目的外に利用したとき。

(ix) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき。

(x) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき。

(x i) 委託契約の解釈

① 委託契約の目的の一部、完了期限その他一切の事項については消費者庁と委託事業者と協議のうえ、いつでも変更できるものとする。

② 前項の規定によるほか、委託契約の条項について解釈上疑義が生じた場合、又は契約に定めのない事項については、消費者庁と委託事業者と協議のうえ決定する。

③ 前二項の規定による協議が整わない場合は、委託事業者は消費者庁の意見に従わなければならない。

10 委託事業者が委託業務を実施するに当たり第三者又は国に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該委託事業者が負うべき責任に関する事項等

(1) 委託業務を実施するに当たり、委託事業者等が、故意又は過失により、第三者に損害を加えた場合における当該損害に対する賠償等については、次に定めるところによるものとする。

(一) 国が国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）第 1 条第 1 項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、国は委託事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について国の責めに帰すべき理由が存する場合は、国が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

(二) 委託事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について国の責めに帰すべき理由が存するときは、当該委託事業者は国に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

(2) 委託業務を実施するに当たり、委託事業者等が、故意又は過失により、消費者庁に損害を与えた場合には、委託事業者は当該損害に対する賠償の責めに任ずるものとする（ただし、当該損害の発生につき、消費者庁の責めに帰すべき理由が存するときは、当該国の過失割合に応じた部分を除く。）。

11 委託業務に係る評価に関する事項

(1) 委託業務の実施状況に関する調査の時期

委託業務の実施状況調査については、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成 27 年 6

月予定)を踏まえて行うものとする。

(2) 調査の実施方法

国は、委託業務が適正かつ確実に履行されたかを定性的に評価するとともに、次の調査項目について、実施状況の調査を行い、数値的な質の維持向上が達成できたかを定量的に評価する。

(一) E-mail 広告に係る調査

- (i) 海外発(中国等)メール調査: 該当するもの全数
- (ii) 国内発(オプトイン)メール調査: 年間 60,000 件以上
- (iii) Web サイト調査: 年間 100,000 件以上
- (iv) 再送信禁止義務違反調査: 該当するもの全数

(二) インターネット等における広告等の調査

- (i) オークション等 3 事業調査: 年間 8,000 件以上

(3) 意見聴取

消費者庁は、必要に応じ、委託事業者から意見の聴取を行うことができる。

(4) 評価に係る実施状況等の提出

消費者庁は、本事業の評価に係る実施状況等について、平成 27 年 5 月を目途に内閣総理大臣及び官民競争入札等監理委員会(以下「監理委員会」という。)へ提出するものとする。

12 その他委託業務の実施に関し必要な事項

(1) 委託業務実施状況等の委員会への報告及び公表

- (一) 委託事業者の委託業務実施状況については、上記 9 (1) (一) (i) の規定に基づく報告等を踏まえ、消費者庁において確認を行った上で、年度ごとに取りまとめて監理委員会に報告するとともに、公表することとする。
- (二) 委託事業者に対する会計法令に基づく監督・検査の状況について、委託業務終了後に監理委員会へ報告するとともに、法第 26 条及び第 27 条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会に報告することとする。

(2) 消費者庁の監督体制

- (一) 本委託業務の契約に係る監督は、契約担当官等が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他の適切な方法によって行うものとする。
- (二) 本委託業務の実施状況に係る監督は、上記 9 (1) により行うこととする。
- (三) 本委託業務に関し、公共サービスを適正に実施し、又は向上させるとの観点から情報共有や課題の検討を行うため、委託事業者との間で、必要に応じて随時打合せを行うこととする。
- (四) 消費者庁は、委託事業者が置いた総括管理者との連絡・調整(委託事業者からの業務処理上の質問に対する対応を含む。)を行う職員(委託元責任者)を置くも

のとする。

(3) 委託事業者の責務等

- (一) 本委託業務に従事する者は、刑法（明治 40 年法律第 45 号）その他の罰則の適用については、法第 25 条第 2 項の規定により公務に従事する職員とみなされる。
- (二) 委託事業者は、会計検査院が必要と認めるときには、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 25 条及び第 26 条により、会計検査院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は国を通じて、資料・報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。
- (三) 次のいずれかに該当する者は、法第 55 条の規定により 30 万円以下の罰金に処せられる。
 - (i) 法第 26 条第 1 項の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は法第 26 条第 1 項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をした者
 - (ii) 正当な理由なく、法第 27 条第 1 項の規定による指示に違反した者
- (四) 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業員が、その法人又は人の業務に関し、上記ハの違反行為をしたときは、法第 56 条の規定により、行為者が罰せられるほか、その法人又は人に対して上記ハの刑が科されることとなる。

(4) 知的財産権

- (一) 委託事業者は、本契約に関して消費者庁が開示した情報等及び契約履行過程で生じた納入成果物等に関する情報を本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講じること（公知の情報等は除く）。ただし、当該情報等を本契約以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に消費者庁の承認を得ること。
- (二) 本契約履行過程で生じた、著作権法（昭和 45 年法 5 月 6 日法律第 48 号）第 27 条及び 28 条に定める権利を含む全ての著作権及びノウハウ（営業秘密）は消費者庁に帰属し、消費者庁が独占的に使用するものとする。ただし、委託事業者は、本契約履行過程で生じた著作権又はノウハウ（営業秘密）を自ら使用又は第三者をして使用させる場合は、消費者庁と別に定める使用契約を締結するものとする。なお、委託事業者は消費者庁に対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また、第三者をして行使させないものとする。
- (三) 納入される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物」という。）が含まれている場合は、消費者庁が特に使用を指示した場合を除き、委託事業者は当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用承諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、委託事業者は当該契約等の内容について事前に消費者庁の承認を得ることとし、消費者庁は既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

電子商取引モニタリング事業の概要

2001(平成13)年度以降、内閣府消費者庁(2009年8月までは経済産業省)は、民間団体等に委託をして、電子商取引を巡る消費者トラブルの防止に資するたぬの電子商取引モニタリング事業を行っています。

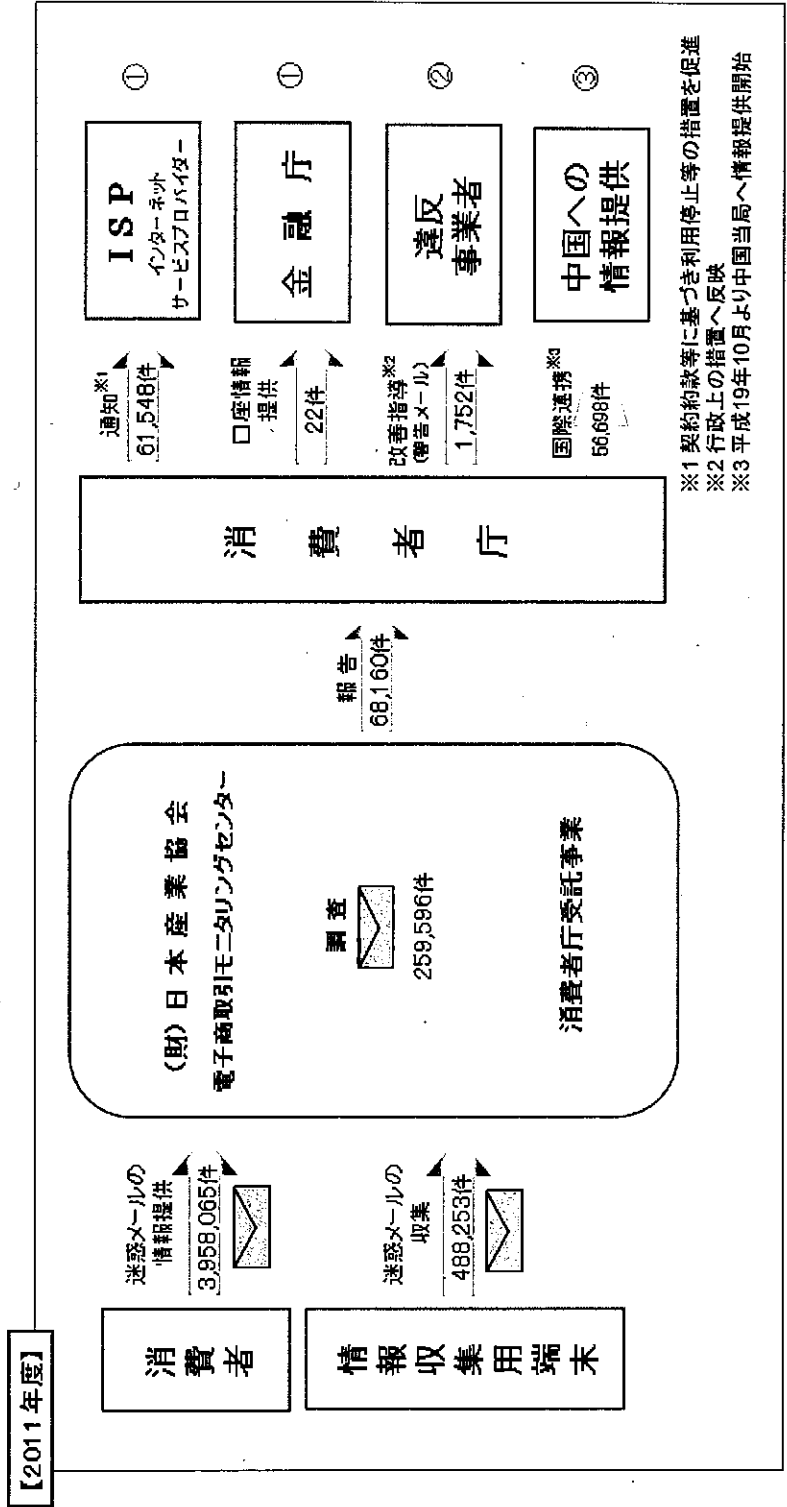
消費生活アドバイザー資格を有する調査員が、迷惑メールやインターネットオークションなどで広告される電子商取引について、「特定商取引に関する法律」に基づき法令遵守状況を調査しています。

それぞれの仕組みと最近の実績は、次頁以下に示す通りです。

電子商取引モニタリング事業(1)E-mail広告に係る調査

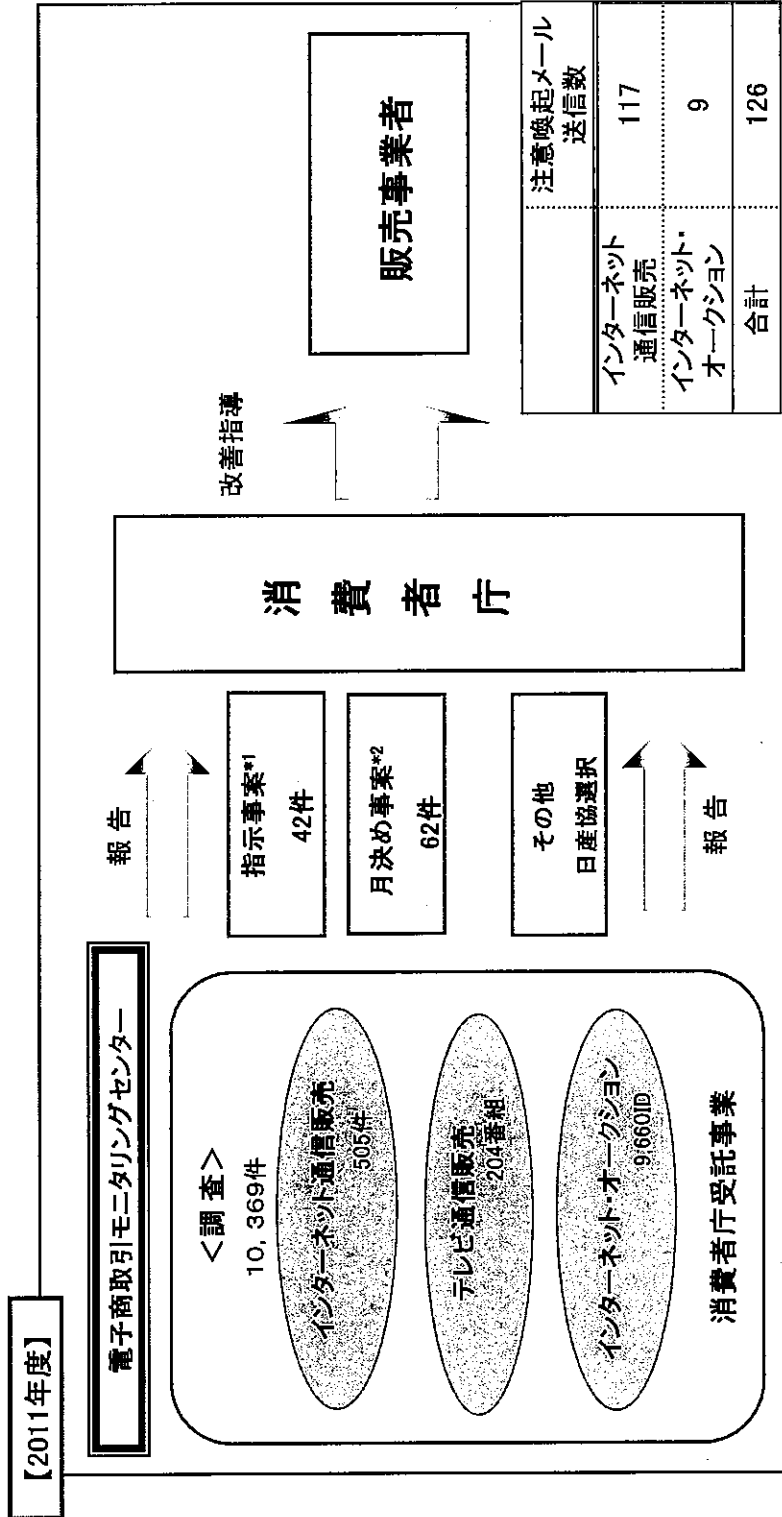
● モニター機(情報収集用端末)を設置し、消費者からの申立(情報提供)と共に、メール及びメールにリンクする通信販売事業者のサイトを特定商取引法に基づき調査、迷惑メール追放支援システムを通して消費者庁に報告。

- ① 「迷惑メール追放支援プロジェクト」により、ISPに通知することで利用停止等の措置を促進。
うち、不当請求に繋がる悪質な事案については、金融庁に口座情報を提供。
- ② 改善指導、法執行の強化の為、サイト事業者等に対し警告メールを送信。悪質な事案は行政処分案件へ。
また、2011年6月よりトラブルが急増した外貨決済を利用する出会い系サイトの調査を開始し、違反事業者とあわせ決済代行業者への対応依頼も行っている。
- ③ 中国サーバーから発信されたメールについては、消費者庁を通じ中国インターネット協会へ情報提供。



電子商取引モニタリング事業(2)インターネット等における広告等の調査

- インターネット通信販売とテレビ通信販売の広告表示を調査し、消費者庁へ報告。
- 各インターネットオークションサイトから個人を装った事業者の広告表示を調査し、特定商取引法の表示義務違反事業者を消費者庁へ報告。(対象サイト:ヤフー、楽天、ビッダーズ)



*1: 消費者庁より調査指示のあった案件
*2: 消費者庁が月ごとの調査対象として、PIO-NET等の分析により取り決めた案件

別紙2

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位：千円)

		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
計 (a)	人件費			
	常勤職員	0	0	0
	非常勤職員	0	0	0
	物件費	0	0	0
	委託費			
	委託費定額部分	112,627	124,995	121,663
	成果報酬等	0	0	0
	旅費その他	0	0	0
計 (a)		112,627	124,995	121,663
参考値	減価償却費	0	0	0
(b)	退職給付費用	0	0	0
	間接部門費	0	0	0
(a) + (b)		112,627	124,995	121,663

(注記事項)

1. 本事業は平成13年度から開始された事業である。
2. 平成21年度の契約期間は平成21年4月から平成22年3月までの12ヶ月、平成22年度の契約期間は平成22年4月から平成23年3月までの12ヶ月、平成23年度の契約期間は平成23年4月から平成24年3月までの12ヶ月。
3. 委託費の内訳詳細は次のとおりである。(端数処理のため、合計に誤差あり。一般管理費・消費税等を含む。)

人件費：給与、交通費、法定福利費

物件費：賃料、通信費等

(単位：千円)

		平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
人件費		76,131	81,067	85,173
物件費		24,088	28,543	28,032
再委託費 等	システム保守・管理経費	7,499	9,494	8,458
	サーバーレンタル経費(注)	4,909	5,891	0
合計		112,627	124,995	121,663

(注) 平成23年度よりサーバーを消費者庁内に移管したことにより、サーバーレンタル経費は必要なくなった。

4. 再委託を実施している主な事務等の内容

特定商取引法「迷惑メール追放支援システム」保守・管理経費

2 従来の実施に要した人員

(単位：人)

委託先における人員	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
常勤職員	2	2	2
非常勤職員	18	19	19
再委託先における人員 (保守・管理問い合わせ窓口)	1	1	1

(業務従事者に求められる知識・経験等)

・ 全て業務委託による実施をしており、上記は委託先での人員である。

常勤職員は当該委託事業以外の業務と兼業（年間総営業日約 244 日のうち、1 人につき、約 50 日分（過去 3 ヶ年平均）の人件費を委託費で支出。）。

非常勤職員は当該委託事業に専業（人件費の全額を委託費で支出。）。

・ 再委託費は、特定商取引法「迷惑メール追放支援システム」の保守・管理業務であり、システムの不具合等があった場合に改修等の対応を行っている。

具体的な保守・管理内容は、以下のとおりである。

- ① 電子メールによる「迷惑メール追放支援システム」のプログラムの操作・機能及びプログラム仕様に関する相談に対するサポート・対応業務
- ② 「迷惑メール追放支援システム」のプログラムのマスタ情報更新に伴うサポート業務
- ③ インターネット閲覧ソフトのバージョンアップに伴うサポート業務
- ④ データ不具合が生じた場合のリカバリー
- ⑤ 稼動不良に関する原因調査及び調査結果に基づく修復。ただし、瑕疵との切り分け困難な場合は、保守範囲とする。
- ⑥ その他①～⑤に付随する業務

保守・管理の問い合わせ窓口の設置時間は、9：30～17：30 の間である。

3 従来の実施に要した施設及び設備

事務室、テレビ・録画機、携帯電話 36 台、調査員人数分のノートパソコン・机・椅子と共有パソコン 6 台等

(注記事項)

入札対象業務の一切につき、国が用意する建物、設備、物品等はない。

4 従来の実施における目的の達成水準

従来の実施における目的の達成水準は、以下のとおりである。

(一) E-mail 広告に係る調査実績

(単位：件)

調査概要	平成21年度	平成22年度	平成23年度
(i) 海外発(中国等)メール調査数	785,270	552,093	377,016
(ii) 国内発(オプトイン)メール調査数	59,889	86,304	111,237
(iii) Web サイト調査数	129,416	149,005	140,593 (注1)
(iv) 再送信禁止義務違反調査数	4,162	4,871	7,766 (注2)

(注1) 140,593 件のうち 9 件は、特別調査(特定商取引法第 60 条に基づいて一般消費者が特定商取引法に違反しているとして申出した事業者など消費者庁で特別に調査の必要性が生じた事業者等に対する調査)であったが通常調査を処理する以上の業務量を要した特別調査はなかった(平成 23 年度より通常調査を処理する以上に特別調査に時間を要した場合、その分を目標の件数に換算できる制度を開始。)

(注2) 平成 23 年度に (iv) 再送信禁止義務違反調査数が大きく増加した理由としては、この調査は一般消費者から情報提供があったものすべてを調査するものである。このため、特に平成 22 年度から平成 23 年度にかけて、年 1 回程度開催される全国の特商取引法に関する関係者の会議の場において消費者庁と委託事業者と合同で情報受付窓口について周知活動などを行ったこともあり、一般消費者からの情報提供数が大きく増加した。平成 24 年度以降もこれまでの周知効果から同程度以上の情報提供数(調査数)が予想される。

(二) インターネット等における広告等の調査実績

(単位：件)

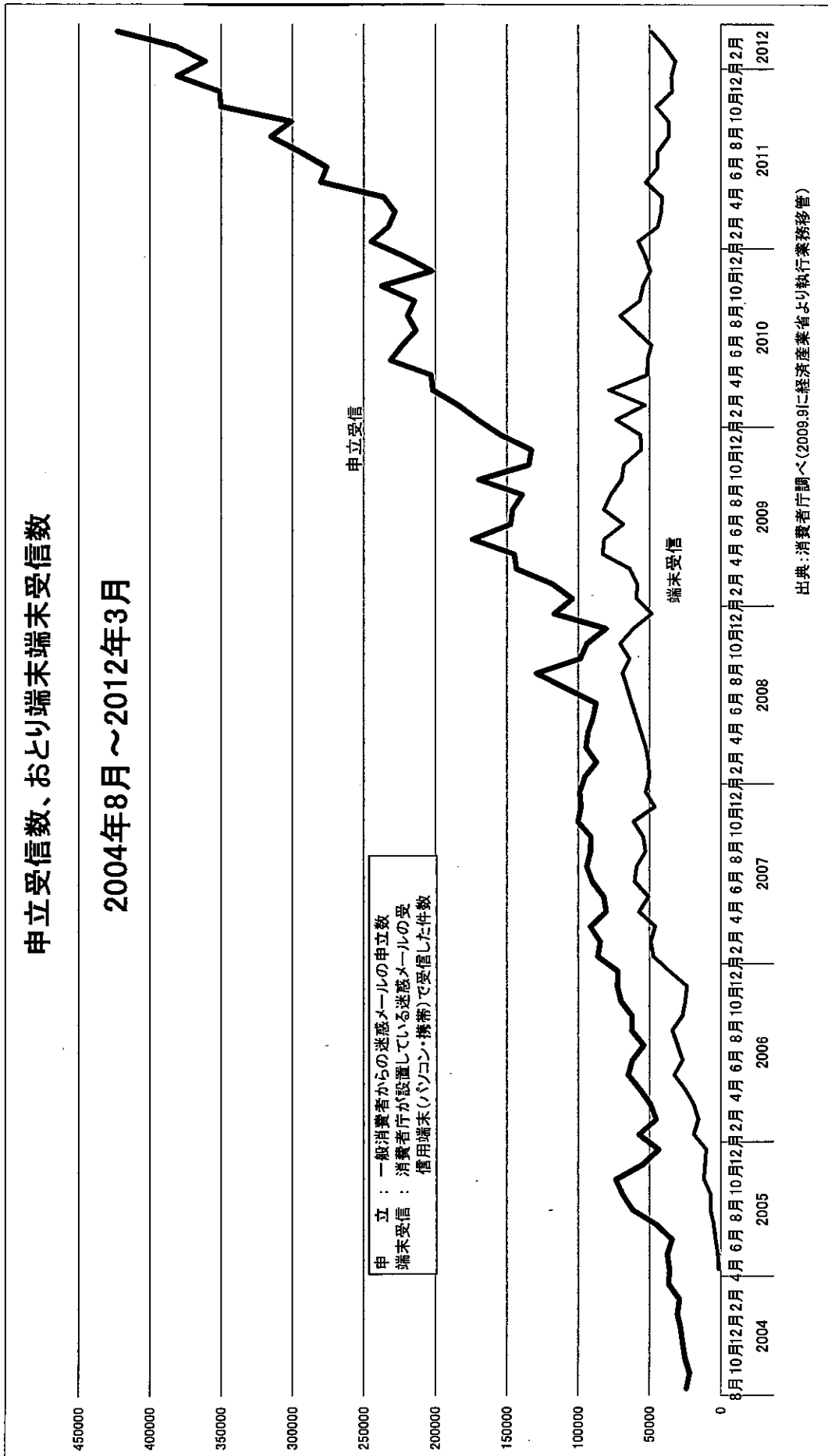
年 度	平成 2 1 年度	平成 2 2 年度	平成 2 3 年度
(i) オークション等 3 事業調査数	13, 570	10, 402	10, 369 (注 3)

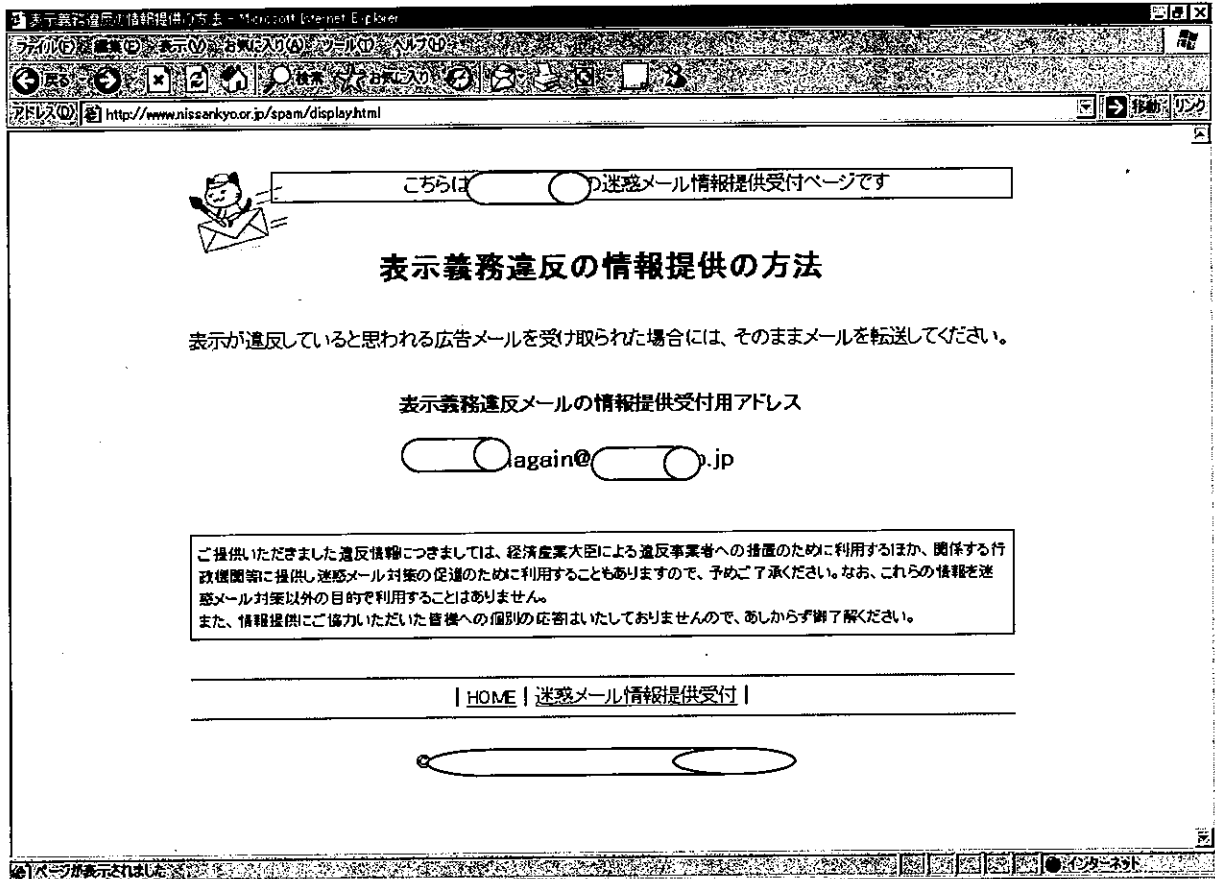
(注 3) 10, 369 件のうち 42 件は、特別調査（特定商取引法第 60 条に基づいて一般消費者が特定商取引法に違反しているとして申出した事業者など消費者庁で特別に調査の必要性が生じた事業者等に対する調査）であった。このうち通常調査を処理する以上の業務量を要したものは 2 件であり、通常調査に換算すると 100 件分の業務量に相当するとして消費者庁で認めた。したがって、換算後の件数は、10, 467 件となる（平成 23 年度より通常調査を処理する以上に特別調査に時間を要した場合、その分を目標の件数に換算できる制度を開始。）。

5 従来の実施方法等

入札説明会において、従来実施していた調査報告書などを閲覧することが可能である（なお、調査報告書にある個人情報や企業名等の公開できないと判断される部分は塗りつぶし処理の上、閲覧することが可能である。）。

申立受信数、おとり端末受信数





再送信禁止義務違反メール情報提供方法 Microsoft Internet Explorer

アドレス https://www.nissankyo.or.jp/spam/form.html

再送信禁止義務違反の情報提供受付

(1)あなたが最初に受け取った広告メール

From(事業者アドレス)	<input type="text"/>
※ To(受け取ったあなたのアドレス)	<input type="text"/>
件名	<input type="text"/>
※ 受信日時	<input type="text"/>
※ 本文すべて	<input type="text"/>

※は入力必須項目です。

(2)あなたが受け取り拒否の連絡をしたメール

※ From(あなたのアドレス)	<input type="text"/>
※ To(事業者アドレス)	<input type="text"/>
※ 件名	<input type="text"/>
※ 送信日時	<input type="text"/>
※ 本文すべて	<input type="text"/>

再送信禁止義務違反メール情報提供方法 Microsoft Internet Explorer

アドレス https://www.nissankyo.or.jp/spam/form.html

※は入力必須項目です。

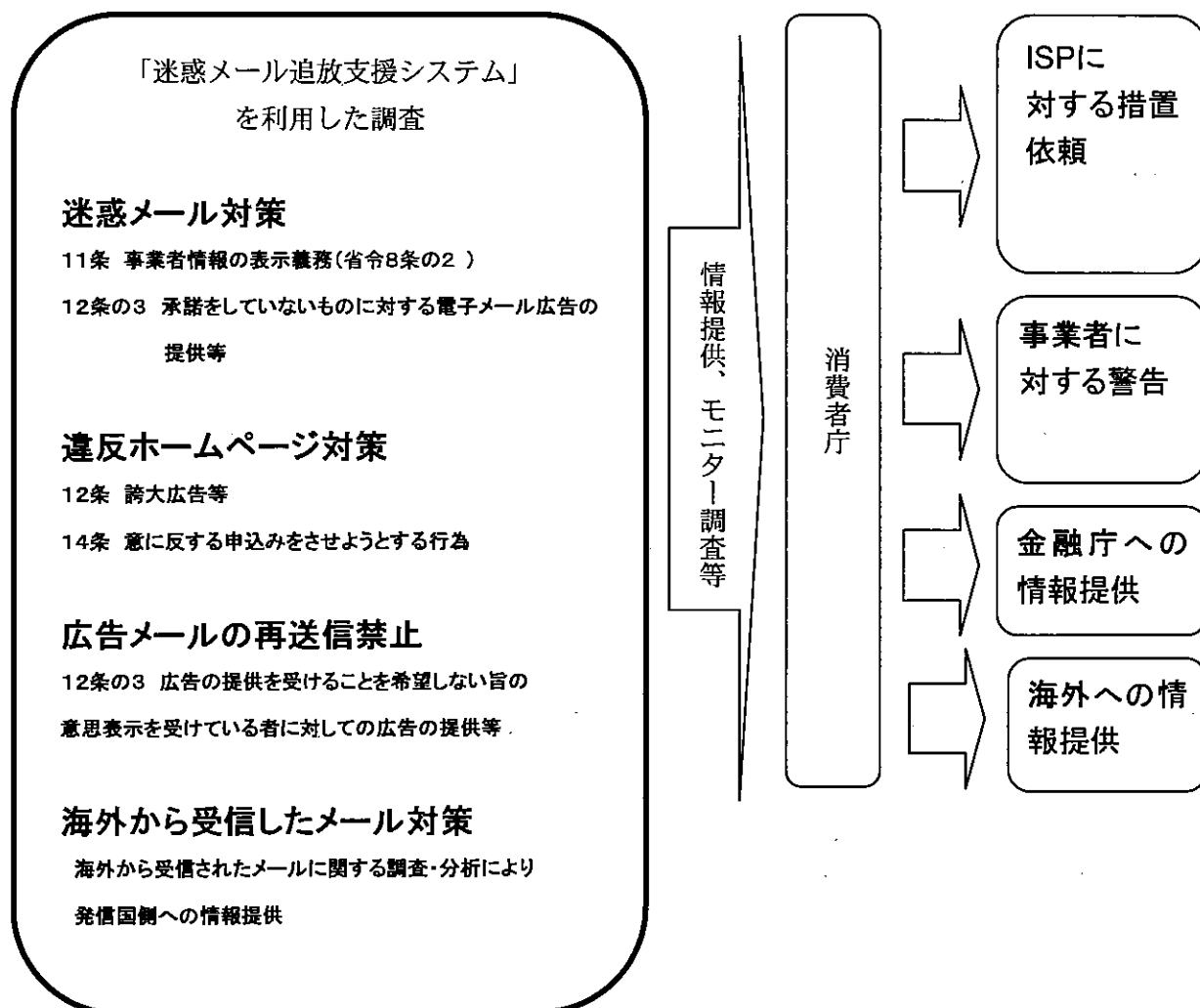
(3)同一の事業者から再度受け取った広告メール

From(事業者アドレス)	<input type="text"/>
※ To(受け取ったあなたのアドレス)	<input type="text"/>
件名	<input type="text"/>
※ 受信日時	<input type="text"/>
※ 本文すべて	<input type="text"/>

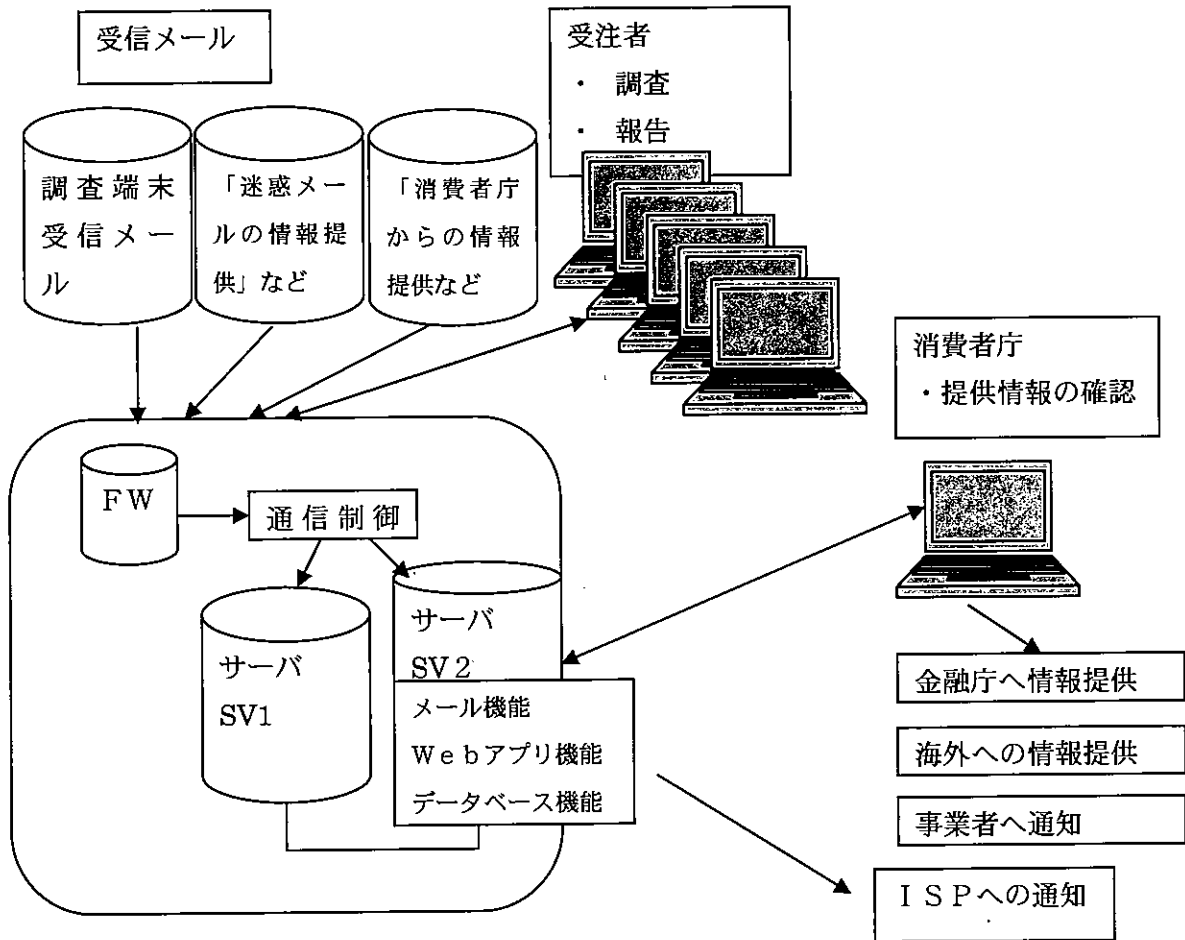
※は入力必須項目です。

ページが表示されました

「迷惑メール追放支援システム」概念図①



「迷惑メール追放支援システム」概念図②



※ 「迷惑メール追放支援システム」とは、消費者庁が取り組んでいる「迷惑メール追放のための官民連携プロジェクトの推進について～「迷惑メール追放支援プロジェクト」～」平成17年1月21日を効果的に実施するため開発したシステムで、平成20年3月末には海外からの受信したメールにも対応したシステムである。情報収集したメールを調査しデータベースに保存する機能、Webサイトの情報を調査しデータベースに保存する機能、事業者に関する情報をデータベースに保存する機能、違反が確認された情報に対してISPにメールにより通知する機能、事業者情報等を保存する機能などがある。

調査報告書

- ① 表紙（調査案件：整理番号、送付日時等）
- ② 点検リスト明細
- ③ 「迷惑メール追放支援システム」内の「情報シート」（写）
- ④ メール送信用（ISP、事業所等）文書内容
- ⑤ メール本文
- ⑥ 違反詳細
- ⑦ 導入サイト内容（パソコン・携帯電話画面等）
 - ア. 違反と疑われる画面
 - イ. 画面に違反内容を明記する
 - ウ. 利用規約
 - エ. 運営元情報（特定商取引法に関する表記等）
 - オ. 利用料金および入金先情報
 - カ. 各違反と疑われる画面
 - キ. 同時に登録等がおよぶ姉妹サイト内容
- ⑧ その他

「迷惑メール追放支援システム」 情報入力画面イメージ

1. メニュー

→ 1.未処理メール一覧	→ 31.事業系情報検索
→ 2.処理済メール一覧	→ 32.事業系情報履歴
→ 3.メールデータベース検索画面	→ 33.ISP通報
→ 4.メール統計情報検索画面	→ 34.ISP通報済メール一覧
→ 5.WEB統計情報検索画面	→ 35.WEB通報
→ 6.お問い合わせ情報検索	→ 36.WEB通報済メール一覧
→ 7.月別問合せ情報検索画面	→ 37.Cnt-In ISP通報
→ 8.WEBデータベース検索画面	→ 38.Cnt-In ISP通報済メール一覧
→ 9.ドメインラングラー一覧	→ 39.Cnt-In WEB通報
→ 10.WEB情報シート新規登録	→ 40.Cnt-In WEB通報済メール一覧
→ 11.WEB一次保存データ一覧	→ 41.グループ名登録
→ 12.WEB処理済一覧	→ 42.金融庁API応答情報提供
→ 13.ドメイン一覧	→ 43.金融庁API応答情報提供履歴
→ 14.申立メール一覧	→ 44.各種アンケート
→ 15.申立メール日別受信数検索	→ 45.ドメイン名登録登録履歴
→ 過去データ管理メニュー	
→ 海外ISP通報メニュー	

2. Web サイト情報入力

WEB情報シート - Windows Internet Explorer

http://spam.touhou.jp/mce/URLDetail/operation.do?actor=an&Blnd=Reset

WEB情報シート

担当者ID [totsuka] 整理番号 メール通番 受信キャリア

グループ名 表示URL件数 過去通報件数 受信メール件数(おとり) (申立)

URL C 携帯調査等

中継URL C ISP

最終URL C 送信先

URL(予備)

通報先アドレス選択

ISP通報
 サイト事業者アドレス1
 サイト事業者アドレス2
 メール送信者

サイト種別	特商法違反
通販 2条2項 <input checked="" type="radio"/> 出会い系 <input type="radio"/> アダルト画像 <input type="radio"/> 商品 <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> 11条:表示義務違反 <input type="checkbox"/> 12条:誇大広告
<input type="radio"/> その他 <input type="text"/> <input type="radio"/> 33条連鎖 <input type="radio"/> 51条業種	<input type="checkbox"/> 12条3:オプトイン違反 <input type="checkbox"/> 12条3の2・4:再送信禁止 <input type="checkbox"/> 14条:強制入会 <input type="checkbox"/> 14条1の2:意に反する承諾 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> WEB違反なし

サイト名 <input type="text"/>	違反詳細 <input type="checkbox"/>
事業者氏名1 <input type="text"/> <input type="button" value="検索"/>	<input type="text"/>
ふりがな1 <input type="text"/>	
事業者氏名2 <input type="text"/>	
ふりがな2 <input type="text"/>	
事業者住所1 <input type="text"/>	
事業者住所2 <input type="text"/>	<input type="text"/>
事業者電話 <input type="text"/>	<input type="text"/>

検索サイト

別紙 6 - 2

「迷惑メール追放支援システム」稼働環境 (平成 22 年度事業におけるシステム稼働環境)

- ・ SV1 サーバ (正 : 主にメール受信、メール分析等)
 - ア. サーバスペック
 - HP : ProLiant BL460c G6
 - HP : StorageWorks SB40c (追加ディスクストレージ)
 - CPU : クアッドコア インテル Xeon プロセッサー E5450 (3.0GHZ)
 - メモリ : 4GB
 - HDD : 146GB*2 (RAID1) + 146GB*3 (RAID5)
 - イ. インストールソフトウェア
 - OS : RedHat Linux ES5
 - データベース : Oracle11g
 - Webサーバ : Apach 1.3.37
 - アプリケーション : Tomcat 5.0.30
 - MTA : Sendmail 3.22
 - Java : JDK1.4.2

- ・ SV2 サーバ (副 : データベース処理等、メール受信バックアップ機能)
 - ア. サーバスペック
 - HP : ProLiant BL460c G6
 - HP : StorageWorks SB40c (追加ディスクストレージ)
 - CPU : クアッドコア インテル Xeon プロセッサー E5450 (3.0GHZ)
 - メモリ : 4GB
 - HDD : 146GB*2 (RAID1) + 146GB*3 (RAID5)
 - イ. インストールソフトウェア
 - OS : RedHat Linux ES5
 - データベース : Oracle11g
 - Webサーバ : Apach 1.3.37
 - アプリケーション : Tomcat 5.0.30
 - MTA : Sendmail 3.22
 - Java : JDK1.4.2

- ・ 基準ブラウザ
Microsoft Internet Explorer Ver 6.0 以降

別紙 6 - 3

「迷惑メール追放支援システム」稼働環境 (平成23年度事業におけるシステム稼働環境の移行)

- ・分析用サーバ (正：主にメール受信、メール分析等)
 - ア. サーバスペック
 - SPARC Enterprise M3000
 - CPU : SPARC64 VII 2.52GHz(4Core、5MB L2 キャッシュ)
 - メモリ : 16GB メモリ(4GB DIMM x4 DDR2)
 - HDD : 146GB 10000 回転 SAS ディスクドライブ x 2
 - ETERNUS DX60 (追加ディスクストレージ)
 - HDD : 450GB/15krpmSAS ディスク x 18 本
 - 接続 I/F : 4Gbps、FC インターフェース、2 ポート
 - イ. インストールソフトウェア
 - OS : Solaris 10 OS
 - データベース : Oracle Database11g Standard Edition
 - Webサーバ : Apach 2.2
 - アプリケーション : Oracle Weblogic Server Standard Edition
 - MTA : Sendmail
 - Java : JDK1.6

- ・参照用サーバ (正：データベース処理等、メール受信バックアップ機能)
 - ア. サーバスペック
 - SPARC Enterprise M3000
 - CPU : SPARC64 VII 2.52GHz(2Core、5MB L2 キャッシュ)
 - メモリ : 4GB メモリ(1GB DIMM x4 DDR2)
 - HDD : 146GB 10000 回転 SAS ディスクドライブ x 2
 - ETERNUS DX60 (追加ディスクストレージ)
 - HDD : 450GB/15krpmSAS ディスク x 18 本
 - 接続 I/F : 4Gbps、FC インターフェース、2 ポート
 - イ. インストールソフトウェア
 - OS : Solaris 10 OS
 - データベース : Oracle Database11g Standard Edition
 - Webサーバ : Apach 2.2
 - アプリケーション : Oracle Weblogic Server Standard Edition
 - MTA : Sendmail
 - Java : JDK1.6

- ・開発検証用サーバ (副：分析用及び参照用サーバの開発検証、バックアップ機能)
 - ア. サーバスペック
 - SPARC Enterprise M3000
 - CPU : SPARC64 VII 2.52GHz(2Core、5MB L2 キャッシュ)
 - メモリ : 4GB メモリ(1GB DIMM x4 DDR2)
 - HDD : 146GB 10000 回転 SAS ディスクドライブ x 2
 - イ. インストールソフトウェア
 - OS : Solaris 10 OS
 - データベース : Oracle Database11g Standard Edition
 - Webサーバ : Apach 2.2

アプリケーション： Oracle Weblogic Server Standard Edition
MTA： Sendmail
Java： JDK1.6

- ・ 基準ブラウザ
Microsoft Internet Explorer Ver 7.0 以降

インターネット・オークションにおける「販売業者」に係るガイドライン

1. 考え方

特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）上の商品等の通信販売をする事業者には、必要的広告表示事項の表示（同法第11条）及び誇大広告等の禁止（第12条）等の義務が課せられている。インターネット・オークションを通じて販売を行っている場合であっても、営利の意思を持って反復継続して販売を行う場合は、法人・個人を問わず事業者に該当し、特定商取引法の規制対象となる。

2. 説明

インターネット上で申込を受けて行う商品等の販売は、オークションも含めて特定商取引法上の通信販売に該当する。したがって、インターネット・オークションを通じて商品等を販売する事業者には、特定商取引法の必要的広告表示事項の表示及び誇大広告等の禁止等の義務が課されており、違反した場合は行政処分や罰則の適用を受ける。

特定商取引法において、販売業者とは、販売を業として営む者の意味であり、「業として営む」とは、営利の意思を持って反復継続して取引を行うことをいう。営利の意思の有無は客観的に判断される。例えば、転売目的で商品の仕入れ等を行う場合は営利の意思があると判断される。

「営利の意思」及び「反復継続」は、インターネット・オークション以外の場における取引も含めて総合的に考慮して判断される。すなわち、例えば、インターネット・オークション以外の場（インターネット、現実の場を問わない）における事業者が、その事業で取扱う商品をオークションに出品する場合は、その数量や金額等にかかわらず原則として販売業者に当たる。したがって、例えば、個人事業者が現実の場における事業で取り扱う商品を、単発的にインターネット・オークションを利用して出品する場合は、販売業者による取引に当たる。

また、インターネット・オークション以外の場における取引の態様にかかわらず、インターネット・オークションにおいて以下のような出品をする場合は、通常、当該出品者は販売業者に該当すると考えられる。

インターネット・オークションは、これまで消費者でしかなかった個人が容易に販売業者になることができるというシステムであるが、個人であっても販売業者に該当する場合には、特定商取引法の規制対象となることに注意が必要である。

(1) すべてのカテゴリー・商品について

インターネット・オークションでは、個人が不要品や趣味の収集物等を多数販売するという実態

を考慮する必要があるが¹、例えば、以下の場合には、特別の事情がある場合を除き、営利の意思を持って反復継続して取引を行う者として販売業者に該当すると考えられる。但し、これらを下回っていれば販売業者でないとは限らない。商品の種類によっても異なるが、一般に、特に、メーカー、型番等が全く同一の新品の商品を複数出品している場合は、販売業者に該当する可能性が高いことに留意すべきである。

- ①過去1ヶ月に200点以上又は一時点において100点以上の商品を新規出品している場合
但し、トレーディングカード、フィギュア、中古音楽CD、アイドル写真等、趣味の収集物を処分・交換する目的で出品する場合は、この限りではない。
- ②落札額の合計が過去1ヶ月に100万円以上である場合
但し、自動車、絵画、骨董品、ピアノ等の高額商品であって1点で100万円を超えるものについては、同時に出品している他の物品の種類や数等の出品態様等を併せて総合的に判断される。
- ③落札額の合計が過去1年間に1,000万円以上である場合

(2) 特定のカテゴリー・商品について

特定のカテゴリーや商品の特性に着目してインターネット・オークションにおける取引実態を分析すると、よりきめ細かい判断が可能となる。以下に、消費者トラブルが多い商品を中心に、通常、販売業者に当たると考えられる場合を例示する。

以下で示す「消費者トラブルの多いカテゴリー又は商品に関する表」(以下「表」という。)の①(家電製品等)について、同一の商品を一時点において5点以上出品している場合

この場合の「同一の商品」とは、カメラ、パソコン、テレビ等、同種の品目を言い、メーカー、機能、型番等が同一である必要はないと考えられる。

表②(自動車・二輪車の部品等)について、同一の商品を一時点において3点以上出品している場合

この場合の「同一の商品」とは、ホイール、バンパー、エンブレム等、同種の品目を言い、メーカー、商品名等が同一である必要はないと考えられる。なお、ホイール等複数点をセットとして用いるものについてはセットごとに数えることが適当である。

表③(CD・DVD・パソコン用ソフト)について、同一の商品を一時点において3点以上出品している場合

この場合の「同一の商品」とは、メーカー、商品名、コンテンツ等が全て同一の商品を言う。

表④(いわゆるブランド品)に該当する商品を一時点において20点以上出品している場合

表⑤(インクカートリッジ)に該当する商品を一時点において20点以上出品している場合

¹ 本解釈指針は、こうしたインターネット・オークションの特性を踏まえて作成したものであり、その他の特定商取引法の取引類型には当てはめられるべきものでないことは当然である。

表⑥（健康食品）に該当する商品を一時点において20点以上出品している場合

表⑦（チケット等）に該当する商品を一時点において20点以上出品している場合

以上は、インターネット・オークションにおけるあらゆる出品を網羅しているものではなく、消費者トラブルが多い商品を中心に、通常は販売業者に該当すると考えられる場合を例示するものである。出品者が販売業者に該当するかどうかについては、上記で例示されていないものも含め、個別事案ごとに客観的に判断されることに留意する必要がある。例えば、一時点における出品数が上記を下回っていても転売目的による仕入れ等を行わずに処分する頻度を超えて出品を繰り返している場合などは、販売業者に該当する可能性が高く、上記に該当しなければ販売業者でないとは限らない。

なお、上記の前提として、インターネット・オークション事業者は、出品者の銀行口座番号、クレジットカード番号、メールアドレス、携帯電話契約者情報等の管理を通じて、同一人が複数のID（オークションを利用するためのもの）を取得することを排除することが求められる²。

² 国、関係機関及び事業者は、本論点の考え方に沿って、販売業者に該当すると考えられる場合には、特定商取引法の表示義務について啓発等を行うことが求められる。

消費者トラブルの多いカテゴリー又は商品に関する表

①家電製品等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 写真機械器具 ・ ラジオ受信機、テレビジョン受信機、電気冷蔵庫、エアコンディショナー、その他の家庭用電気機械器具、照明用具、漏電遮断機及び電圧調整器 ・ 電話機、インターホン、ファクシミリ装置、携帯用非常無線装置及びアマチュア無線用機器 ・ 電子式卓上計算機並びに電子計算機並びにその部品及び付属品
②自動車・二輪車の部品等	<p>以下の商品のうち、部品及び付属品</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 乗用自動車及び自動二輪車（原動機付自転車を含む。）並びにこれらの部品及び付属品
③CD、DVD、パソコン用ソフト	<ul style="list-style-type: none"> ・ 磁気記録媒体並びにレコードプレーヤー用レコード及び磁気的方法又は光学的方法により音、映像又はプログラムを記録した物
④いわゆるブランド品	<p>以下の商品のうち、登録商標（日本国特許庁において登録されたもの）が使用されたものであって偽物が多数出品されている商品</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 時計 ・ 衣服 ・ ネクタイ、マフラー、ハンドバック、かばん、傘、つえ、サングラス（視力補正用のものを除く。）その他の身の回り品、指輪、ネックレス、カフボタンその他の装身具、喫煙具及び化粧用具
⑤インクカートリッジ	<p>以下の商品のうち、プリンター用インクカートリッジ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ シャープペンシル、万年筆、ボールペン、インクスタンド、定規その他これらに類する事務用品、印章及び印肉、アルバム並びに絵画用品
⑥健康食品	<ul style="list-style-type: none"> ・ 動物及び植物の加工品（一般の飲食の用に供されないものに限る。）であって、人が摂取するもの（医薬品（薬事法（昭和 35 年法律第 145 号）第 2 条第 1 項の医薬品をいう。以下同じ。）を除く。）
⑦チケット等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保養のための施設又はスポーツ施設を利用する権利 [別表第 1-1] ・ 映画、演劇、音楽、スポーツ、写真又は絵画、彫刻その他の美術工芸品を鑑賞し、又は観覧する権利 [別表第 1-2]

※ [] 内の数字は、特定商取引に関する法律施行令別表第 1 に定める指定権利の番号を指す。

提出 / 未提出 _____ / _____

別紙8-1

インターネットオークション モニタリング

1:新規	個人 / ストア / 情報提供
2:報告済み	No. (違/適) / /
3:公表済み	No. / /
公表ID調査	公表中 / 候補
継続調査	

リストNo.

整理番号:

出品者ID:

	項目	欠落	掲載ページ
1	価格		
2	送料		
3 その 他 負 担	代引き手数料		
4	支払時期		
5	引渡時期		
6	支払方法		
7	返品特約		
8	ソフト動作環境		
9	事業者名		
10	住所		
11	電話		
12	代表者名		
事 業 者 判 断	全商品		(点)
	特定商品		(点)
	キーワード		
備 考	メールアドレス	有	
	リンク他 電話	有	
	販売業者HPリンク	有/無 URLのみ 特有り(p.)	
	ヤフー 楽天 ビッダーズ モバオク		<input type="checkbox"/>
	チェック		

資料提出基準:
①事業者情報不備+違反数2個以上
②誇大広告の恐れ、その他問題あり
③悪い評価多数

＜迷惑メール追放支援システムの保守・管理業務＞

① ネットワーク網に関する条件

特定商取引法「迷惑メール追放支援システム」において想定されている利用者は、消費者庁担当職員、委託先担当者となっている。

それぞれの利用者は離れた地域から同一のシステムを利用することから、ネットワークの利用が必要となる。

各利用者がシステムに接続するためのネットワークについて、当庁の職員は既に当庁内において対外的にセキュリティが確保された LAN の環境が構築されていることから、この環境下で使用できるシステムとしている。

受注者においては、「迷惑メール追放支援システム」の稼働状況・動作に影響がないよう、現状の運用環境で使用できるネットワーク網を構築すること。

② システム環境に関する条件

現在利用中の特定商取引法「迷惑メール追放支援システム」について、安定した稼働、十分な効率性及び安全性が確保できるシステム環境を構築するために、必要な機能（ツール）、これらの機能を提供する製品（ネットワーク、ハードウェア、ソフトウェア（OSS（オープンソースソフトウェア）を含む。）等については、下記の仕様とする。

ア 本システムで利用するネットワーク網は、当庁が別途契約している消費者庁基盤ネットワークシステム（以下、消費者庁 LAN という。）へ接続されている。

イ 本システムとして備えるべきセキュリティ（アクセス制限）、暗号化（SSL）、認証方式（ID 及びパスワード）を確保している。

ウ 本システムの開発言語は JAVA で構築している。

③ セキュリティ、暗号化方式、認証方式イメージ

ア ソフトウェアのセキュリティ

特定商取引法「迷惑メール追放支援システム」では、基本ソフトであるオペレーティングシステムのほか、開発プログラムやデータベース管理システムなど、複数のソフトウェアが導入されることになる。これらソフトウェアや業務データについて、利用制限やアクセス制限をかけ、システムのセキュリティを確保する。

本システムを利用するために ID/パスワード等による利用制限を施した中での業務とする。

本システムで取り扱うデータは、進捗状況によりユーザやグループ毎にアクセス権限をかける。

イ ネットワークについて

消費者庁 LAN による利用規程に沿ったシステムの運用を行うこと。

ウ 暗号化

本システムの利用時は、「SSL」による暗号化通信を行うこと。

エ 認証方式

本システムの利用時は、ユーザID及びパスワードを利用した認証方式を行うこと。

オ 画面等要件

本システムの画面要件は別途、既存の構成を主に作成のこと。

カ データベース要件

本システムで利用されているデータベースマネジメントシステムを利用すること。なお、使用するデータベースマネジメントシステムについて、サーバが3台体制（下図）としてシステム使用費用および保守費用等を留意されたい。

また、受注者は「迷惑メール追放支援システム」の運用を開始する前に、消費者庁LAN及び本システムの設置されているハードウェア環境、ネットワークを十分に理解していること。

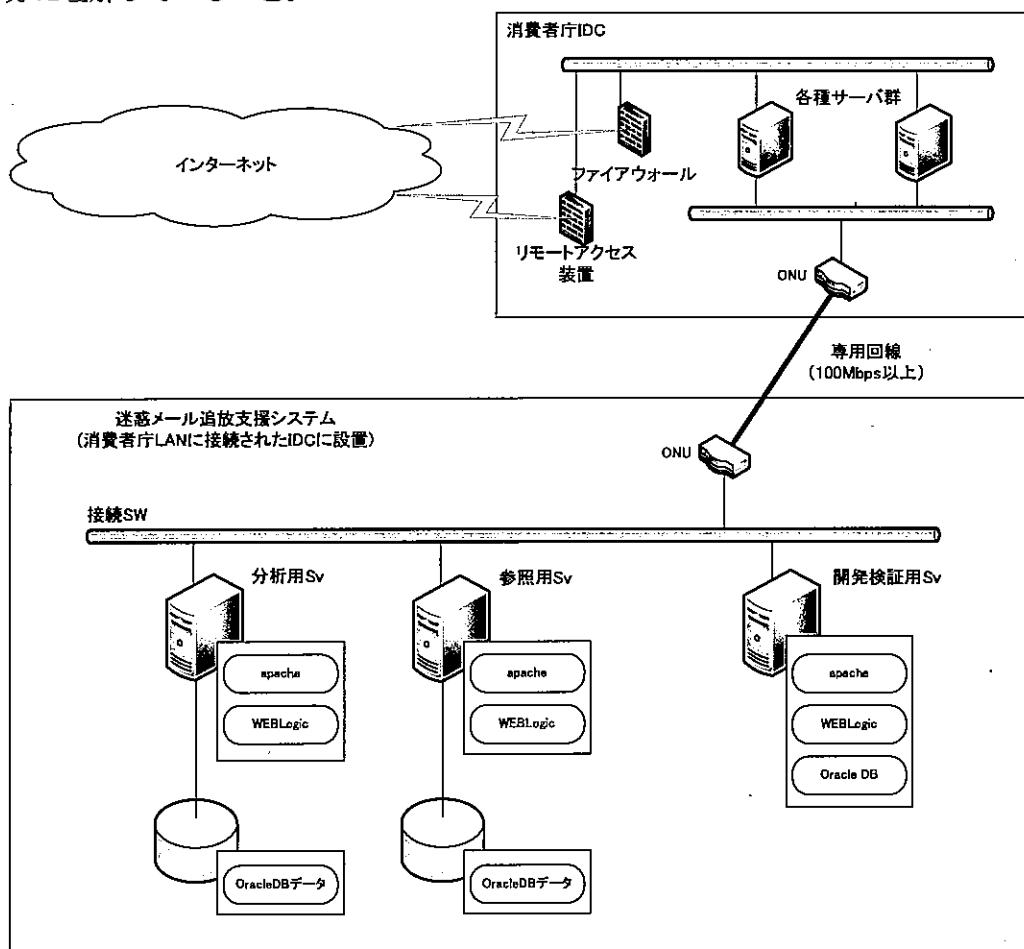


図 「迷惑メール追放支援システム」設備

④ 「迷惑メール追放支援システム」用サーバ機器のスペックは下表の通りである。

表 「迷惑メール追放支援システム」 設備サーバスペック一覧

項目	スペック (型番)	電源
分析用 Sv	SPARC Enterprise M3000	100V
CPU	SPARC64 VII 2.52GHz (4Core、5MB L2 キャッシュ)	-
Memory	16GB メモリ (4GB DIMM x4 DDR2)	-
HDD	146GB 10000 回転 SAS ディスクドライブ x 2	-
ネットワーク I/F	Gigabit イーサネット・ポート x 4	-
その他ハードウェア	DVD-ROM ドライブ Sun StorageTec DAT72	-
OS	Solaris 10 OS	-
データベース	Oracle Database11g Standard Edition	-
アプリケーションサーバ	Oracle Weblogic Server Standard Edition	-
その他ソフトウェア	Sophos サーバライセンス PRIMECLUSTER GDS 4.2A00 ETERNUS マルチパスドライバ	-
分析用 Sv ストレージ	ETERNUS DX60	100V
ディスク容量	450GB/15krpmSAS ディスク x 18 本	-
接続 I/F	4Gbps、FC インターフェース、2 ポート	-
ネットワーク I/F	管理用、2 ポート	-
参照用 Sv	SPARC Enterprise M3000	100V
CPU	SPARC64 VII 2.52GHz (2Core、5MB L2 キャッシュ)	-
Memory	4GB メモリ (1GB DIMM x4 DDR2)	-
HDD	146GB 10000 回転 SAS ディスクドライブ x 2	-
ネットワーク I/F	Gigabit イーサネット・ポート x 4	-
その他ハードウェア	DVD-ROM ドライブ Sun StorageTec DAT72	-
OS	Solaris 10 OS	-
データベース	Oracle Database11g Standard Edition	-
アプリケーションサーバ	Oracle Weblogic Server Standard Edition	-
その他ソフトウェア	Sophos サーバライセンス PRIMECLUSTER GDS 4.2A00 ETERNUS マルチパスドライバ	-

項目	スペック (型番)	電源
参照用 Sv ストレージ	ETERNUS DX60	100V
ディスク容量	450GB/15krpmSAS ディスク x 18 本	-
接続 I/F	4Gbps, FC インターフェース, 2 ポート	-
ネットワーク I/F	管理用, 2 ポート	-
開発検証用 Sv	SPARC Enterprise M3000	100V
CPU	SPARC64 VII 2.52GHz (2Core, 5MB L2 キャッシュ)	-
Memory	4GB メモリ (1GB DIMM x4 DDR2)	-
HDD	146GB 10000 回転 SAS ディスクドライブ x 2	-
ネットワーク I/F	Gigabit イーサネット・ポート x 4	-
その他ハードウェア	DVD-ROM ドライブ Sun StorageTec DAT72	-
OS	Solaris 10 OS	-
データベース	Oracle Database11g Standard Edition	-
アプリケーションサーバ	Oracle Weblogic Server Standard Edition	
その他ソフトウェア	Sophos サーバーライセンス PRIMECLUSTER GDS 4.2A00	-

落札者を決定するための評価の基準

提案内容整理票

評価の項目及び評価の要素			提案内容の要約	提案書 該当頁
項目	評価区分	要求要件		

○技術等評価表

得点配分 価格点:技術点=1:1+α(種別A+種別B)

評価項目	評価基準	配点		種別 A:実施体制等 B:創造性等	
		()は必須項目 他は加点対象	加重 加点		
①調査実施計画					
ア 実施計画の妥当性、独創性	仕様書に示した内容を実施する妥当な計画が策定されているか(実施計画が仕様書を最低限満たしているか。)	(1)	(5)	25	A
	研修の実施体制が効率的であるか。	1	5		A
	目的達成のために、日程、作業手順等が効率的であるか。	2	10		B
	仕様書に示した内容以外の独自の提案がなされているか。	1	5		B
②組織の経験・能力					
ア 組織の類似調査等の経験	本業務が実行できると判断できるだけの実績(国・地方公共団体などからの消費者保護に関する業務の受託実績等)を、過去に有しているか(実績の概要を添付すること)。	4	20	55	A
	違法なインターネットサイトや電子メール広告の情報収集の実績を有し、海外・国内の関連セミナーへの参加などから最近の現状について把握しているか。	2	10		A
イ 組織の調査実施能力、適格性	9:30から18:15の間(消費者庁の休日を除く)、調査件数及び調査内容について取引対策課担当者の指示に従い、迅速にその回答、報告できる体制及びその他仕様書に定める体制を整えているか。(事業開始時の予定体制図を添付すること)また、調査員又は補助員に欠員が出た場合のバックアップとなる人員を確保できるようにしているか。	(1)	(5)	55	A
	消費者庁における情報セキュリティポリシー及びネットワーク構成を十分熟知した上で調査業務を行えるか。	(1)	(5)		A
	本作業で取り扱う個人情報及びデータ等については、十分なセキュリティによる管理等(受託事業所とは異なる場所において行うこと。)を行っているか。	(1)	(5)		A
	「迷惑メール追放のための官民連携プロジェクトの推進について～「迷惑メール追放支援プロジェクト」～」(平成17年1月21日付公表)及び特定商取引法を熟知し、内容を十分に理解しているか。	(1)	(5)		A
	インターネット通信販売及びテレビ通信販売のモニタリングに必要な環境を確保しているか。	(1)	(5)		A
③業務従事者の経験・能力					
ア 事業従事者の能力・経験等	調査を行う者は、インターネット、Webサイトの閲覧、電子メールの送受信等について知識を保有し、文書作成ソフト及び表計算ソフトについての基礎的な知識を有しているか。	(1)	(5)	40	A
	選定予定の調査員は、本業務を実施するのに十分な人数を確保しているか。	(1)	(5)		A
	選定予定の調査員が、過去に消費者保護に関する実務経験を1年間以上有しているか(80%以上5点、60%以上3点、60%未満1点、0%0点)。	2	10		A
	選定予定の調査員は、財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格、独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格、財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格又はそれらと同等の資格(資格の更新切れ者や市町村での長年に渡る消費者相談員の経験を有する者など)を有しているか(80%以上5点、60%以上3点、60%未満1点、0%0点)。	4	20		A
④調査・分析手法					
ア 「E-mail広告に係る調査」	処理手順、実施方針等が具体的に示されているか。	2	10	60	B
	業務を適正かつ確実に行うための工夫がされているか。	1	5		B
	処理手順等が効率的であるか。	2	10		B
	創意工夫・独創性等が見受けられるか。	1	5		B
イ 「インターネット等における広告等の調査」	処理手順、実施方針等が具体的に示されているか。	2	10	60	B
	業務を適正かつ確実に行うための工夫がされているか。	1	5		B
	処理手順等が効率的であるか。	2	10		B
	創意工夫・独創性等が見受けられるか。	1	5		B
⑤成果物の作成					
ア 報告書	報告書の完成イメージが示されているか。	1	5	20	B
	図表等を用いた分かりやすく整理された全体イメージ、目次・構成案等が示されているか。	2	10		B
	独自の提案がなされているか。	1	5		B
合計	基礎点		(40)	200	100
	加点		160		100

平成17年1月21日
経済産業省

迷惑メール追放のための官民連携プロジェクトの推進について

～「迷惑メール追放支援プロジェクト」～

経済産業省は、インターネット社会の健全な発展を脅かす迷惑メール問題に対処するため、インターネット接続サービス事業者、携帯電話事業者等と連携して、2月上旬から「迷惑メール追放支援プロジェクト」を開始します。

1. 迷惑メールが社会問題化した平成13年以降、政府は法規制の導入等の対策に努めており、携帯電話宛の迷惑メールは顕著に減少していますが、最近では迷惑メールが不当請求の手段として用いられるようになり、これによる消費者トラブルが増加しています。
2. そこで、経済産業省は自ら収集した迷惑メールについて、特定商取引法の表示義務違反であることを認定し、インターネット接続サービス事業者（ISP）等に当該メールの情報を通知することで、ISP等が利用停止等を措置することを促進します。
(本施策は「特定電子メール法」を所管する総務省と協力して実施します。)
3. また、経済産業省は迷惑メールで紹介するWebサイトの表示が特定商取引法違反であることを認定し、ISPには当該Webサイトの情報を、金融庁には違法Webサイトに記載された振込先預金口座の情報を提供することで、これらのWebサイトの削除や振込先預金口座の停止を促進します。
4. 上記の総合的な対策を講ずることにより、迷惑メールの追放を図ります。
5. なお、消費者の皆様が迷惑メールを受信した際には、携帯電話事業者やISPに情報提供して下さい。また、(財)日本産業協会でも迷惑メールの情報提供を受け付けておりますので御協力願います。

※ (財)日本産業協会のURL <http://www.nissankyo.or.jp/>

(本発表資料のお問い合わせ先)

商務流通グループ 消費経済政策課 十時課長補佐、荒木
電話：03-3501-1511 (内線 4281～5)
03-3501-1905 (直通)

「迷惑メール追放支援プロジェクト」の概要

最近では不当請求の手段として迷惑メールが利用されることによる消費者トラブルが増加しています。

このようなトラブルを引き起こす悪質事業者が、

- ①迷惑メールを無差別かつ大量に送信し、
- ②その迷惑メールで紹介するWebサイトで不当請求を行い、
- ③自らが管理する他人名義の預金口座に被害者から振り込まれた金銭を入手して、不当に利益を得ていることを踏まえ、

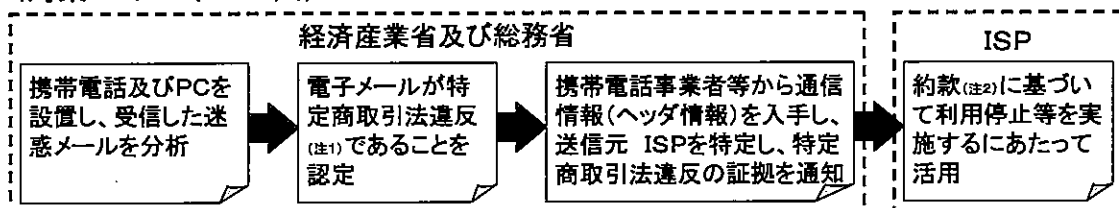
経済産業省は総務省と協力し、インターネット接続サービス事業者（ISP）、携帯電話会社等と連携し、各フェーズに対応した対策を講じていきます。

対策1 悪質事業者に迷惑メールを送らせない

経済産業省及び総務省は、

- i) 調査用の携帯電話及びPCを自ら設置して迷惑メールを収集し、
- ii) これらの電子メールが特定商取引法又は特定電子メール法の表示義務に違反していることを認定し、
- iii) この情報を迷惑メールの送信に利用されたISP等に通知することで、これらのISP等が、約款に基づいて迷惑メール送信者に対して利用停止をすることなどを支援します。

(対策1のスキーム図)



(注1) 特定商取引法「第11条」等において、表題部の最前部に「未承諾広告※」と表示することなどが義務づけられている。

(注2) 多くのインターネット・サービス・プロバイダ (ISP) では、約款において契約者が「受信者に無断で迷惑メールを送信する行為」や「法令若しくは公序良俗に違反する行為」等を行った場合には、利用停止等の措置を取ることができることとしている。

対策2 悪質事業者に不当請求の機会を与えない

経済産業省は、

- i) 調査用の携帯電話及びPCを自ら設置して迷惑メールを収集し、
- ii) これらの迷惑メールで紹介するWebサイトの表示が、特定商取引法に違反する悪質な表示(=不当請求)であることを認定し、
- iii) この情報を違法Webサイトの所有者が契約しているISP等に通知することで、

これらのISP等が、約款に基づいて特定商取引法に違反するWebサイトを削除することなどを支援します。

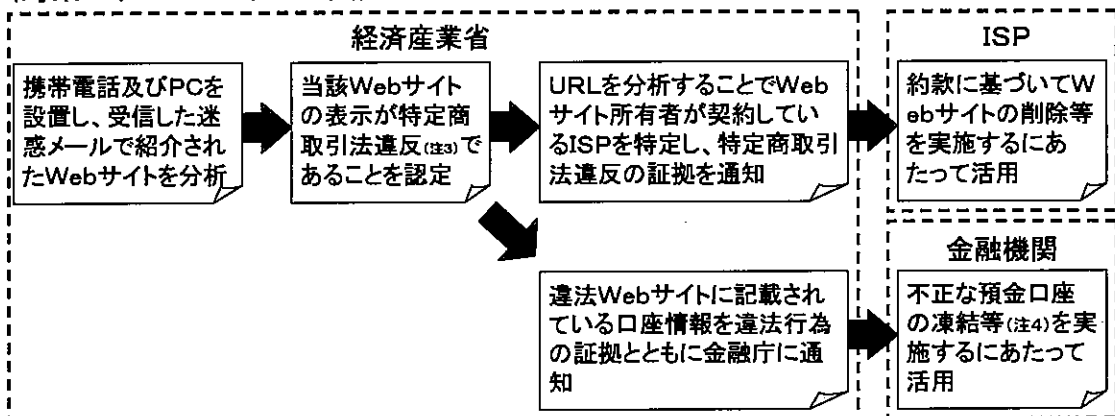
また、特に悪質な虚偽の広告表示に対しては、特定商取引法の規定に基づいて刑事罰が適用されるよう、警察庁との連携を推進します。

対策3 悪質事業者に被害者から振り込まれた金銭を引き出させない

経済産業省は、

- i) 違法Webサイトに記載された振込先預金口座情報を金融庁に提供し、
- ii) 金融庁から連絡を受けた金融機関が、これらの預金口座について預金口座の適正管理の観点から本人確認を実施することによって、金融機関が、これらの不正預金口座を凍結することなどを促進します。

(対策2、3のスキーム図)



(注3) 特定商取引法「第12条」等で、広告における「虚偽誇大表示」を禁止(罰則担保)しているほか、「第14条」で「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」も禁止されている。

(注4) 多くの金融機関では、約款において契約者が「預金口座の譲渡」や「法令若しくは公序良俗に違反する行為への預金口座の利用」を行った場合には、預金口座の凍結等の措置を取ることができることとしている。

特定商取引に関する法律における迷惑メール規制の概要

「特定商取引に関する法律」は、通信販売や訪問販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不正な広告表示等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律です。
 「迷惑メール」や「Webサイト」は通信販売等の広告として、特定商取引法の規制が適用されます。

《迷惑メール規制》

- ① 件名欄への「未承諾広告※」の表示義務
 「相手方の請求に基づかないで、かつ、その承諾を得ないで」広告をする場合に義務が発生(以下②、③も同様)
- ② 電子メール本文最前部への事業者情報の表示義務
 ・販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称
 ・広告メール受信拒否通知先の電子メールアドレス

③ 再送信禁止義務(オプト・アウト)

広告メールの受け取りを希望しない旨の意思を表示した人に対し、販売業者等が再度広告メールを送信することを禁止

《迷惑メールにも適用される通信販売規制》

- ④ 虚偽・誇大広告の禁止 (刑事罰の適用あり)
 広告(電子メール及びリンク先Webサイト)中で、商品の性能や役務の対価などについて虚偽・誇大な広告をすることを禁止
- ⑤ 意に反して契約の申込みをさせようとする行為の禁止
 販売業者等がWebサイト上で契約の申込みを受けられる場合に、「申込み」となる行為を明示しないこと等を禁止

《特定商取引法に基づく表示》

