

第6節 電子商取引の円滑な普及・発展【要旨】

電子商取引の普及に伴うIT関連産業の成長、新規産業創出、取引形態等既存の経済活動の変化は、経済・産業の構造改革を促進し、我が国の経済が新世紀において発展を続けるために重要な要素である。我が国においても、電子商取引は、全般的にみて順調にその市場規模を拡大しつつあるものの、インターネット上の電子商取引の特徴である 誰もが参加できる、民間主導で市場が形成される、スピードが速い、国境のない市場が形成される等のサイバー空間の特徴を發揮し、複数の販売者・調達者で財・サービスの交換を行うe-マーケットプレイスや、消費者同士の間取引となるネットオークションなどこれまでにない新たな取引形態を定着させていくことが必要である。

このような経済のIT化への動きの中、政府はIT革命の阻害要因の見直しを行うため、まず民間での取引等において書面交付等を義務付けている様々な制度について、従来の書面による手続に加えて電子メール等も利用できるようにするための所要の制度整備を行った。さらに、このような行政上の義務付け以外にも、電子契約、情報財契約におけるルールや情報仲介ビジネスに関する責任ルールなど、電子商取引の特質に応じた情報化社会の基本ルール作りについて、関連する法制度の整備等の取組を進めている。

また、インターネット上での電子商取引等において相手方が本当に本人であることを確認する手段である「電子署名」の法的位置付けや、その電子署名が本人のものであることを証明する「認証業務」に対する国の認定制度を設けるための「電子署名及び認証業務に関する法律」が、平成13年4月1日から施行された。認証業務に関する法的な枠組みの整備により、今後、電子署名・電子認証市場の大きな発展が期待される。このほか、インターネット上での安全・確実な決済方法の確立を図るため、「クレジットカード方式」や「電子マネー」等のインターネット決済手法の開発・普及に向けた各種の取組が進められているところである。

しかし、近年、インターネット消費者取引に関する苦情やトラブルが大幅に増加し、またインターネット利用者へのア

ンケート調査では、決済方法への不安感などから電子商取引を行っていない人が4割を超える結果も出ている状況にある。このような不安感を払拭するため、個人情報漏洩や提供される商品・サービスの品質について、各方面における不安解消の取組が求められる。また、企業における系列取引や旧来からの商慣行などが電子商取引の弊害になっている実態についても、一般にしばしば指摘されているところであり、生産・流通・消費の全てにわたって、官民における仕組みの見直し、コンセンサスの形成が重要である。

一方、インターネットにおいて活動する経済主体の飛躍的な拡大にともない、インターネットでの「住所」に該当するドメインネームについて、例えば自らの商標に関連するドメインネームを第三者に取得され、多額の費用による「買戻し」を要求されるといった紛争事例が引き続き増加していくことが予想される。このような紛争を適切に処理するための体制整備が必要であるとともに、「インターネット・ガバナンス(統治)」の重要性の高まりを踏まえ、ICANNにおける議論への参画など、引き続き我が国のプレゼンスによる一層の貢献を図っていくことが重要である。

今後、電子商取引を更に普及・発展させていくためには、従来の実社会における取引にはないインターネット上での電子商取引の特徴や、インターネットの仮想的な社会空間としての特質を十分に踏まえ、広範な人々の間で利用しやすい環境を整えていくことが欠かせないと考えられる。

1 電子商取引の促進に向けた新たなルールの構築

インターネット上での商取引等に適合しない各種法制度について見直し

インターネット等の普及を、新規産業の創出、企業の生産性の向上等、我が国の経済・産業の構造改革につなげていくためには、インターネット等が企業の取引活動の基盤として十分に機能するための環境整備が求められる。その重要な要素として、従来の様々な商取引においてインターネット上の取引を前提としていない各種法制度の見直しを行うことが挙げられる。

平成12年7月に設置された政府のIT戦略会議・IT戦略本部においても、検討課題の一つとして「電子商取引を促進するための規制改革等諸制度の総点検、新たなルールづくり」が指摘され、ネット上の取引・事業を制約する制度などIT革命の阻害要因の総点検と早急な見直しや、電子商取引及び音楽ソフトなど情報財取引の特質に応じたルールの整備について検討が行われた。

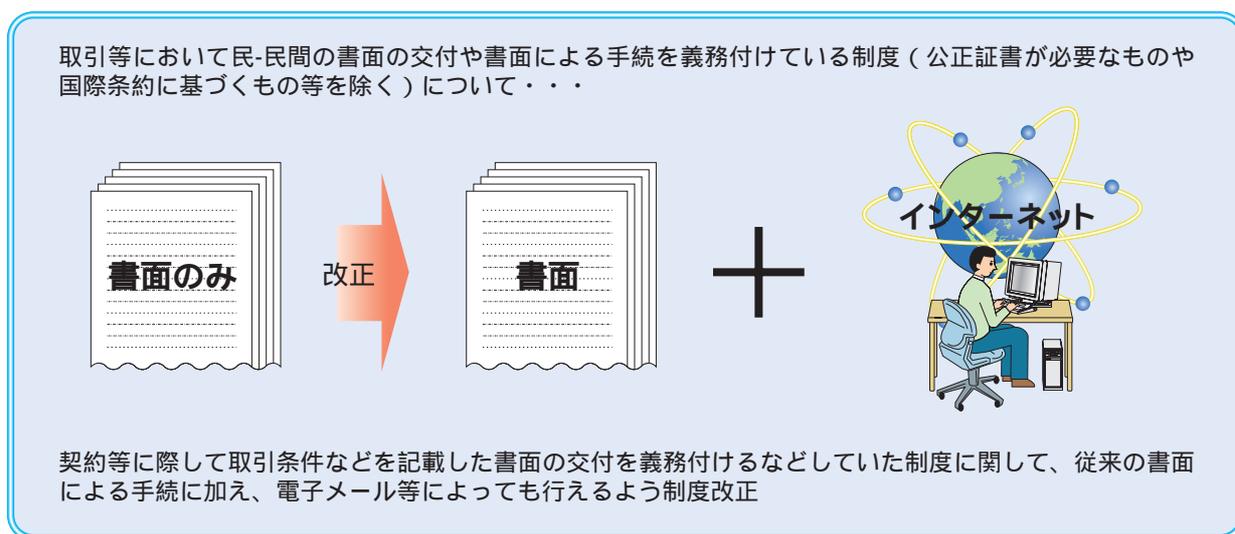
まず、「電子商取引の促進のための規制改革等諸制度の総点検」として、民間での取引等（対行政機関に係るものは除く）において書面交付・提出、署名又は記名押印、対面行為などの義務付けがある制度の洗い出しを行った。その結果、法令その他により行政上の義務付けがある制度は、書面の提

出・交付については370件、署名・押印については102件あるなど、総計で733件、これらの根拠となっている法律の数は124本（重複分を除く）であるとの調査結果が報告された。

そこで各省庁が連携して、これらの書面の提出・交付を義務付けている規制が電子商取引等の阻害要因とならないよう、緊急に見直しを行うため、民間同士の書面の交付義務に関する規制を見直し、電子的手段による交付を容認するための所要の法案を第150回臨時国会に提出し、成立、平成13年4月1日施行されたところである（図表）。

また、このような取引等に際しての行政上の義務付け以外にも、契約成立時期の明確化など電子契約や情報財契約におけるルール、インターネットサービスプロバイダ等の責任ルール等、電子商取引の特質に応じたルールや情報化社会の基本ルールについて、新たなルール整備を今後進めていくことが必要であり、第151回通常国会においても関連法案が提出されている。

図表 書面交付義務に関する関係法律の整備のポイント



各種資料より作成

2 電子商取引普及のための基盤整備

インターネット取引の基盤となるシステムの普及に向けた取組を推進

インターネット上での電子商取引を普及させるためには、本人確認や代金決済など、取引を行うために不可欠な行為を、通常の対面取引と同様の確実性をもってネットワーク上で行いうる環境を整備する必要がある。

電子署名・電子認証

インターネット上での電子商取引等においては、それまで面識のない者同士が相手方と対面しないでやり取りを行うことが多いため、商取引における商品の受注、発送、決済などの際に、その相手方が本当に本人であるのかどうかについて確認する手段が必要である。このため、本人確認の手段として、対面で行う商取引の手書き署名や押印等に当たるものとして、暗号技術を基盤としたいわゆる「電子署名」の仕組み、押印の正当性を証明する印鑑登録証明サービスにあたるものとして、電子署名が本人のものであることを証明するサービスを行う「認証業務」が必要となる（図表）。

そこで、電子署名・電子認証の法的位置付けを明確化し、我が国における認証業務の健全な発展、電子署名が手書き署名や押印と同等に通用する法的基盤の確立を図るため、本人が行った電子署名が付された電子文書等について、その効力を手書き署名や押印が付された紙の文書と同様に法的に認める、認証業務に関し、その本人確認方法等が一定の水準を満たすものについて、国が認定する制度を定めることにより信頼性の目安を提供することなどを内容とする「電子署名及び認証業務に関する法律」が平成12年5月に第147回通常国会において成立し、平成13年4月1日から施行され、国において認証業務に関する認定の受付が開始されたところである。今後は電子署名についての国民の理解を促進するため、その利便性や法的重要性に関する普及啓発が重要となる。また、電子商取引のグローバルな展開を促進する観点か

ら、認証業務に関する国際的な相互承認に向けた政府レベルの取組も重要である。

認証業務を行う我が国の主な民間事業者では、そのサービスの提供のほか、通信事業者等の一部企業への認証システムの構築販売も行うなどの多角的経営が進んでおり、認証業務に関する法的な枠組みの整備により、電子署名・電子認証市場の今後の大きな発展が期待される。

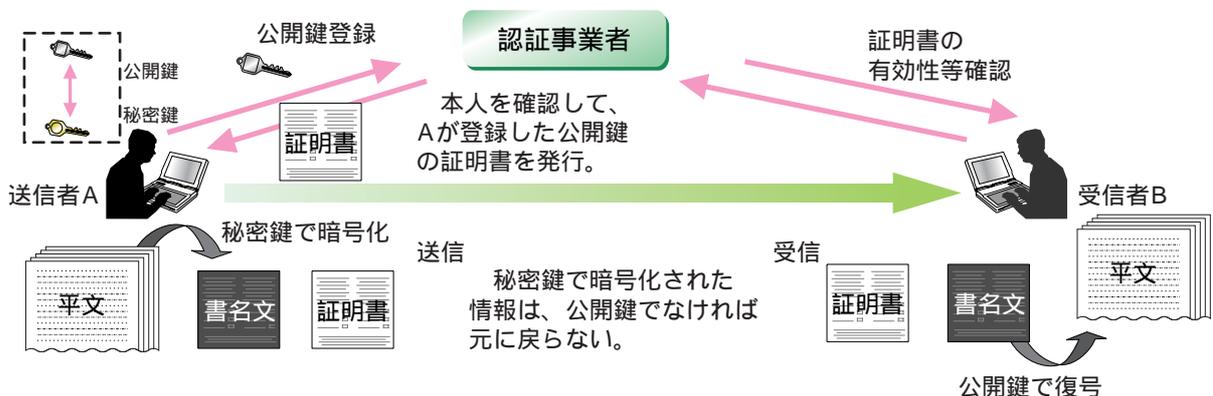
インターネット決済

一方、通常の取引と同様に電子商取引を行うためには、インターネット上での安全・確実な決済方法の確立が必須であるが、現在、その手法としては「クレジットカード方式」が最も一般的に利用されている。

インターネット決済に関する国際的な標準化の動向を踏まえつつ我が国のインターネット取引における共通の決済インフラの基礎的環境整備を図るため、平成12年7月に郵政省（現総務省）は（社）日本インターネット決済推進協議会を設立した。本協議会では、クレジットカード会社世界最大手のVISA及びMaster Cardが電子決済を行うための方法や手順として開発した統一規格であるSET（Secure Electronic Transaction）を基盤として、クレジット決済等について標準化作業を推進しているところである。

また、現実に流通している貨幣価値に裏付けられた電子的な価値情報を支払の手段として利用するもので、次世代の電子決済の方法として注目される「電子マネー」についても、現在各種実証実験が実施されているが、今後も汎用的かつ効率的で利便性の高いインターネット決済手法の実用化に向けた取組を進めていくことが、一層の電子商取引普及に向けて重要である。

図表 電子署名・電子認証の仕組み



（出典）総務省資料

3 電子商取引に対する安全性確保

個人情報保護、商品・サービス品質確保が不安感解消のための重要課題

インターネット上の電子商取引については、インターネット利用者数の増加にともない一般消費者が取引の当事者となる取引も着実に増大しつつあるが、その反面、取引にともなうトラブルも増大しており、電子商取引に対して利用者も依然不安を感じている状況にある。

電子商取引に関するトラブルの増加

電子商取引に関しては、現実にトラブルを生じる事例も増加している。国民生活センターによると、全国の消費生活センターに寄せられた（全国消費生活情報ネットワーク・システムPIO-NET）インターネット関連の苦情件数は、平成8年から11年の間に10倍以上も増加しており、平成12年についても10月段階で既に前年の苦情件数を上回っている。さらに、近年の傾向としてインターネット消費者取引に関する苦情が大幅に増加していることが挙げられ、平成12年10月段階では、対前年比で既にほぼ倍増している状況にある。

電子商取引におけるトラブルの事例では、詐欺に類似した行為は多く、その他には、マルチまがい商法等が目立っている。例えば、詐欺に類似した行為については、「インターネット通販でプリンターを申込み、16万円を支払ったが納品されず、解約した。返金を求めているが返金されない。」「スポーツの観戦チケットをインターネットで申し込み、2万円の代金を支払ったが、チケットが届かず、業者の電話はいつも話し中であつながらない。」との事例が報告されている。マルチまがい商法に関しては、「友人にインターネット関連通信機器のマルチ商法に誘われ、契約書に未成年にも係らず年齢を20歳と詐称させられ、さらには別の友人2人を会員に誘ったが、今は後悔している。」との事例が報告されている（いずれも国民生活センター発表）。

電子商取引利用に対する不安の要因

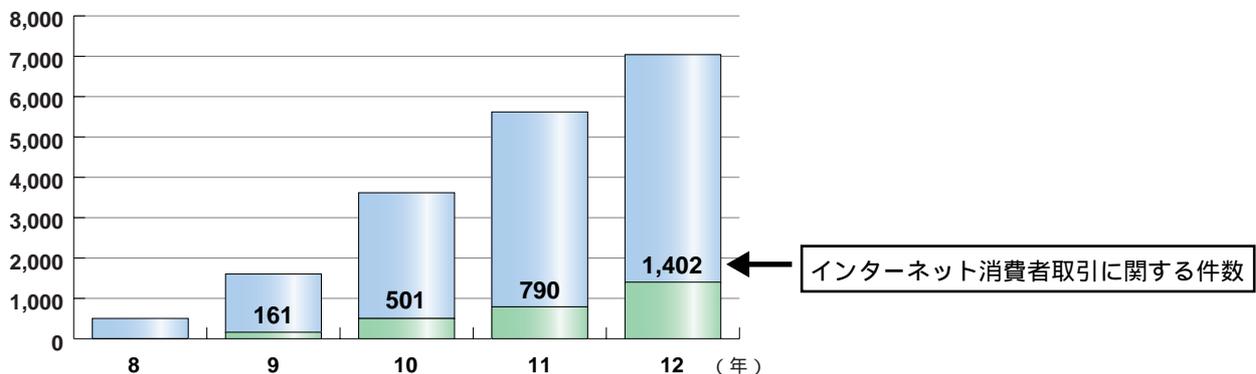
電子商取引に対する利用者意識について郵送アンケートを行った結果では、この1年間でオンライン予約・購入の経験

に関する問いについて、インターネット利用者の72.0%が行っていないと回答している。その理由については、「決済方法に不安を感じるから」、「信用できないから」という電子商取引に対する不安によるものが4割を超えており（図表）、インターネット利用者が電子商取引に対する不安を依然感じている状況が示されている。また、「決済方法に不安を感じる」理由は情報の不正利用に対する懸念が71.7%と、「信用できない」理由は商品やサービスの品質に対する懸念が63.0%とそれぞれ突出しており、個人情報保護、商品・サービスの品質確保が電子商取引利用に対する利用者の不安感を解消するための重要課題となっている。

このような状況に対して、総務省では、電子商取引に対する安全性・信頼性の向上に向け、第三者によるホームページの改ざん等がなされていないことを証明する技術であるインターネットマークの研究開発を実施するなど、安全性確保に関連した技術的な対応を推進しているほか、（社）テレコムサービス協会では平成13年2月に、ホームページの真正性や信頼性について各事業者の自主的な認証サービスを提供していくための基本的な留意事項を、「web認証サービスの基本的事項に関するガイドライン」として公開している。

また、インターネット上では容易に国境を越えた電子商取引が可能であるが、このようなグローバルな電子商取引に対しては、国内の電子商取引に対するよりも利用者の不安要素がさらに大きく存在する。そのため総務省では、（社）テレコムサービス協会がAPEC（アジア太平洋経済協力）の正式登録プロジェクトとして推進している「次世代電子商取引実験プロジェクト（INGECEP: Integrated Next Generation Electronic Commerce Project）」への支援を通じ、国境を越えた電子商取引に関する諸課題の検討等を推進しているところである。

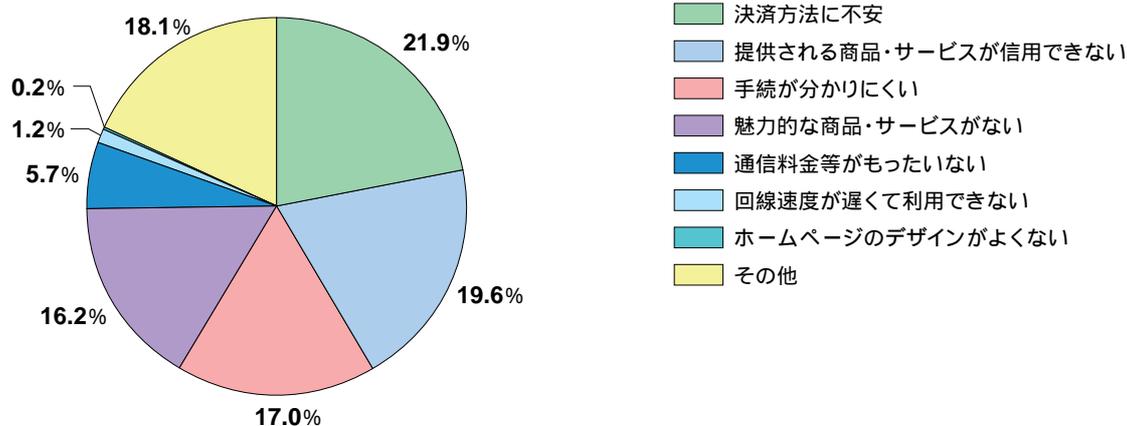
図表 インターネット関連の苦情件数の推移



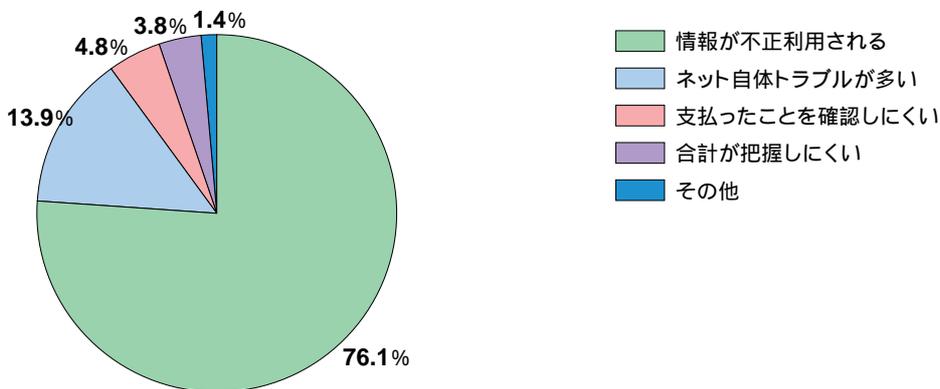
平成12年は1月～10月の数値

（出典）国民生活センター資料

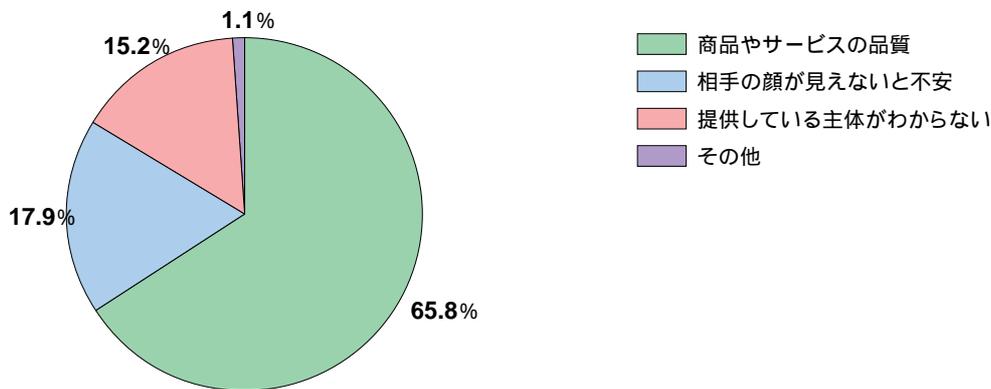
図表 インターネット利用者がオンライン予約・購入をしない理由



図表 決済方法に不安を感じる理由



図表 提供される商品・サービスが信用できない理由



無回答は除く

図表 ~ (出典) 生活の情報化調査

関連サイト:(社)テレコムサービス協会 (<http://www.telesa.or.jp>)
INGECEPTのページ(<http://www.mm.telesa.or.jp>)

4 インターネット・ガバナンスと解決すべき課題

インターネットの基盤整備における我が国の国際貢献

「ネットワークのネットワーク」と言われ、世界中の多くのコンピュータを結ぶ巨大なネットワークであるインターネットにおいて、電子商取引をはじめとする多様な社会経済活動が展開されるためには、グローバルな範囲で接続を安定的に確保する必要がある。

インターネット・ガバナンス

インターネットにおける情報のやり取りを行う際、インターネットに接続されるコンピュータ等の機器には、「IPアドレス」(ネットワーク上の機器ごとに割り当てられる番号)及び「ドメインネーム」(IPアドレスを人間が判りやすい文字などに置き換えた名称、IPアドレスと一対一に対応)という、いわばインターネット上の「住所」に該当するものが割り当てられているが、これらは、インターネットによる通信の基本的要素として、一定のルールの下、世界規模での割当て管理が行われており、「インターネット全体を円滑に機能させるための統治である」との意味において一般に「インターネット・ガバナンス」と呼ばれている(図表)。

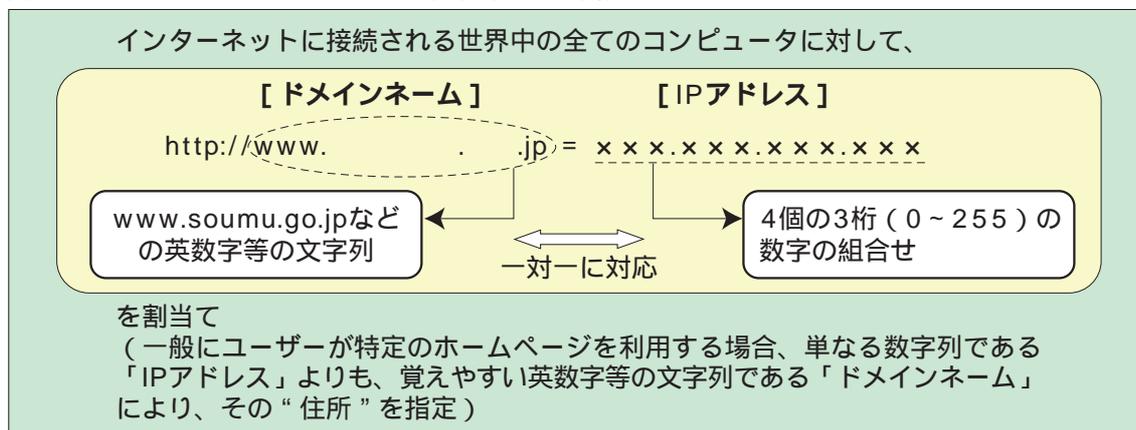
現在、「インターネット・ガバナンス」については、IPアドレスやドメインネームの管理及び方針等の策定を行う国際的な非営利組織、Internet Corporation for Assigned

Names and Numbers (ICANN) を頂点として、国際的な議論が進められている。

また、日本国内においては、「.jp」で終わるJPドメインネーム及びIPアドレスの登録管理、インターネットに関わる各種の調査・研究や教育・啓発活動を行う組織として(社)日本ネットワークインフォメーションセンター(JPNIC)が設立されており、JPドメインネームの管理をはじめ、ドメインネームに関わる制度的又は技術的な検討等を行っている。

このような「インターネット・ガバナンス」に関する議論や取組は、以下に述べるドメインネームに関する新たな仕組み作りや紛争処理等において、一層重要なものとなっており、我が国としてもこれらに積極的に参加し、世界の安定的・効果的なインターネット利用環境の構築に貢献していくことが、国内でのインターネット利活用の発展につながっていくものと考えられる。

図表 ドメインネームとIPアドレスの割当て管理との関係イメージ



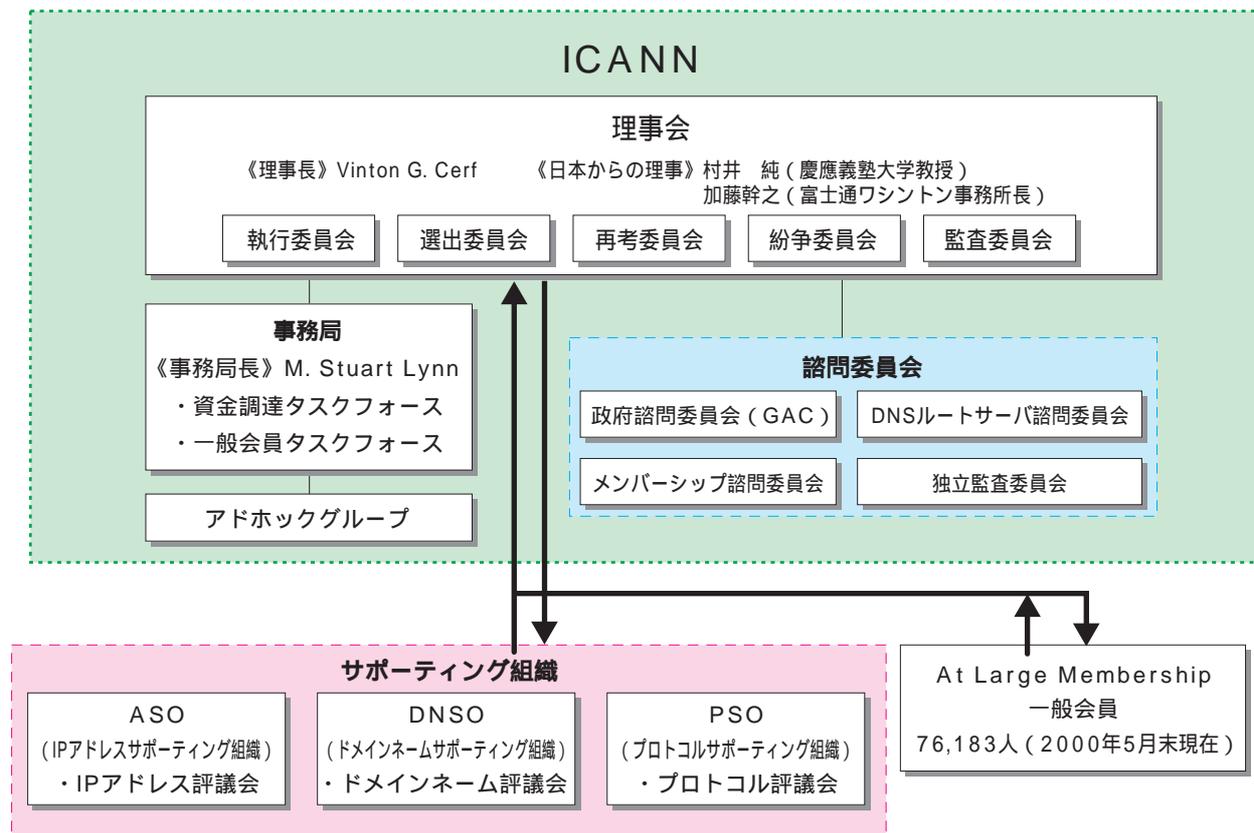
各種資料より作成

ICANNの組織体制と我が国のプレゼンス

ICANNは最高意思決定機関である理事会を頂点にして、IPアドレス、ドメインネーム及びプロトコルについて検討する3つのサポーター組織、4つの諮問委員会及び一般会員等から成る組織である（図表）。この4つの諮問委員会のうち、各国政府代表者などから構成される政府諮問委員会（GAC：Governmental Advisory Committee）には、総務省が我が国唯一の正式登録メンバーとして議論に参加し、アジア・太平洋地区をはじめとする国際的な協力体制の確立に取り組んでいるところである。また、現在19名から構成される理事会には、我が国から2名の理事が参加しているところであり、「インターネット・ガバナンス」への我が

国の国際貢献などの観点から、インターネットに関するこのような国際的な活動への積極的な支援・参画を図っていくことが重要である。

図表 ICANNの組織体制



ICANN資料より作成

一般ドメインネームと国別ドメインネーム

インターネットによる通信の基本的要素であり、IPアドレスを特定する際に利用されるドメインネームは、国の区別なく世界中で自由に取得できる「.com」や「.net」等の「一般ドメインネーム」(gTLD: generic Top Level Domain)と、国ごとに割り振られている「.jp」等の「国別ドメインネーム」(ccTLD: country code Top Level Domain)の大きく2種類に分けることができる。

一般ドメインネームは米国VGRS社(Verisign Global Registry Services)によって管理されており、国内外の登録事業者を通じて取得することができる。一方、国別ドメインネームについては各国の管理機関で管理されており、JPドメインネームに関しては、JPNICをはじめJPNICと契約を結んでいる日本国内のISPなどの登録事業者を通じて取得することが可能である。

多言語ドメインネーム

従来のドメインネーム体系では、基本的に英語の使用を基礎とし、アルファベットによる表記を前提としていたが、誰もがインターネットを有効かつ効果的に活用していくためには、ドメインネームそのものが一般の日本人利用者にとって分かりやすく使いやすいものであることが重要である。そこで、このような非英語圏の利用者からの要望に応えるべく、ICANNでは日本語など英数字以外の文字体系を持つ言語について、その言語の文字列をドメインネームとして利用可能とする多言語ドメインネームの導入に向けて国際的な検討がなされており、また、現在、インターネットに関する国際的な標準化組織であるInternet Engineering Task Force(IETF)において技術的な標準化作業が進められているところである。多言語ドメインネームの標準化作業が進められている一方で、ドメインネームの登録管理事業者では既に多言語ドメインネームの実験登録受付が開始されており、2000年11月に一般ドメインネームに、2001年2月にJPドメインネームについて、それぞれ日本語ドメインネームの登録が開始されている。

今後の多言語ドメインネームの実利用に向けて、現行のドメインネームシステム(DNS: Domain Name System)の下での安定的な運用を確保する必要があることから、我が国利用者の利便が図られるよう留意するとともに、国際的に多言語ドメインが安定的に利用されるようなルール作りに我が国として積極的に参加していくことが重要である。

新しい一般ドメインネーム

国の区別なく世界中で自由に取得できる一般ドメインネームについては、これまでVGRS社が独占的に管理してきたが、一般ドメインネーム空間の枯渇予測及び管理業務への競争原理導入、そして管理業務の地域分散等の観点から新しい一般ドメインネームの創設がICANNの課題となっている。2000年11月の理事会において、多数の提案の中から7つの新しい一般ドメインネームの候補が採択され、今年中の運用開始に向けてそれぞれ運用方針を検討しているところである。しかしながら、その7つの候補にはアジア地域の管理者による提案はなく、欧米中心の一般ドメインネーム管理の構造であることには変わりはない(図表)。我が国をはじめとするアジア地域の管理者によって利用しやすい一般ドメインネームが導入されることは、その地域の利用者にとって、利用できるドメインネームの選択肢が増えるとともに、より安価なドメインネームを選択することができるようになるため、我が国としてもアジア諸国との協調の下、ICANNの議論の場に積極的に働きかけていくことが重要である。

ドメインネームの取得に関する紛争処理・紛争予防

ドメインネームについては、これまでに企業の英語名や略称、商品名等の登録商標などを含むドメインネームを関係者以外の第三者が先に取得し、当該企業等に対して高額で転売しようとする事例などが発生している。これらのドメインネームにおける紛争処理を行うため、ICANNでは1999年10月に「統一紛争処理方針」(uDRP: uniform Dispute Resolution Policy)を発表した。これは、ICANNが認定した紛争処理機関がuDRPに基づいて紛争処理手続を実施することで、速やかに登録の取消しや移転を図ろうとするものである。また、JPNICにおいてもuDRPを日本向けにした「JPドメイン名紛争処理方針」(JP-DRP)を2000年7月に定め、JPドメインネームを巡る紛争処理に取り組んでいる。JP-DRPに基づく紛争処理機関として、現在、日本知的財産権仲裁センターが認定されており、2001年4月末現在10件の申し立てを受理している(図表)。また、これら裁判外の紛争処理手続のほか、JACCS事件判決(富山地裁判決: 現在控訴中)など裁判による解決を求める動きもあり、第151回通常国会に「不正競争防止法の一部を改正する法律案」が提出されている。

ドメイン名の不正取得行為については、特に新しいドメイン名制度を導入する際に頻発しており、2000年11月に受付が開始された一般ドメイン名については、受付開始直後から登録申請が殺到し、一時的に登録受付のシステムがダウンしてしまうといったトラブルが発生したほか、申請について単に先着順で登録受付を行ったため、既に商標権が設定されている言葉や企業名などを含むドメイン名が関係者以外の第三者によって、不正取得される事例が数多く発生した。

一方、2001年2月に受付が開始されたJPドメイン名については、先着順による一般受付の前に、商標権者・商

号保有者などを対象とする優先登録期間や申込の集中による混乱を避けるための同時申請期間を設けるなどの事前の紛争予防策を採用している。

優先登録期間 (Sunrise Period) の設定は、新しいドメイン名制度導入時の混乱を避けるための有効な予防策の一つとして国際的にも認められており、世界に先駆けてJPドメイン名において採用されたものである。このような取組は我が国のみならず、世界のインターネットの安定的な利用につながるものであり、ICANNなどの国際的な議論の場に積極的に提案していくことが重要であると考えている。

図表 新しい一般ドメイン名

一般利用目的のドメイン名

以下の4つのドメイン名については、現在の.com、.net、.orgのように自由に取得できる。

- ・『.biz』: ビジネス用 JVTeam LLC【Neustar(米)とMelbourneIT(豪)の共同体】
- ・『.info』: 一般用 Afiliat【Network Solutions Inc.(米) 19社の共同体】
- ・『.name』: 個人用 Global Name Registry LTD(英)
- ・『.pro』: 専門家 Registry Pro LTD(アイルランド)【Regitry.com(米)とVirtual Internet(英)の合併会社】

特別利用目的のドメイン名

以下の3つのドメイン名については、現在の.mil、.int、.gov、.eduのように取得可能な団体が制限される。

- ・『.aero』: 航空業界用 SITA【国際航空通信共同体(本部:パリ)】
- ・『.coop』: 協同組合用 NCBA【National Cooperative Business Association】
- ・『.museum』: 美術館/博物館用 MDBA【Museum Domain Management Association】

なお、これら7つのドメイン名は今後のICANNとの交渉で合意が得られれば、2001年中には登録受付を開始する見込み

図表 ドメイン名の紛争処理機関

	認定機関	所在地	URL	紛争処理方針	受案件数
一般ドメイン ¹	WIPO	ジュネーブ	http://www.wipo.int/	uDRP	2,493件
"	NAF	ミネアポリス	http://www.arb-forum.com/	uDRP	1,157件
"	eRES	モントリオール	http://www.eresolution.org/	uDRP	224件
"	CPR	ニューヨーク	http://www.cpradr.org/	uDRP	22件
JPドメイン	日本知的財産仲裁センター ²	東京	http://www.ip-adr.gr.jp/	JP-DRP	10件

1 「.tv」, 「.cc」等の世界中で取得することができる国別ドメイン名(いわゆるopen ccTLD)関係分(34件)を含む。

2 工業所有権仲裁センターは、平成13年4月21日付けで改称。

各機関資料より作成