

インターネット消費者取引連絡会（第43回）議事要旨

1. 日 時：令和3年12月23日（木） 14時～16時

2. 場 所：Web会議

3. 出席者：別紙参照

4. 議題：マッチングアプリ

（1）発表

（2）意見交換

（3）その他

5. 議事概要

（1）上記4（1）について

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社 五味様から「マッチングアプリの動向整理」（資料1）について説明。

独立行政法人国民生活センター 玉木様から「国民生活センター報告資料」（資料2）について説明。

（2）上記4（2）について

株式会社エウレカ 長島様から「株式会社エウレカ説明資料」（資料3）について説明。

株式会社タッフル 伊香賀様から「株式会社タッフル消費者保護の取組みについて」（資料4）について説明。

株式会社ネットマーケティング 藍澤様から「株式会社ネットマーケティング説明資料」（資料5）について説明。

（3）上記4（3）について

発表等を踏まえ、意見交換。主な発言は以下のとおり。

- ・ 資料2の事例にもあったように、マッチングアプリやSNS等から外部の海外の投資サイトに誘導され、暗号資産やFXの投資等に送金してしまうといった被害に関する相談が多くなっている。

こうした勧誘を行う悪質な会員はマッチングアプリにおける本人確認をすり抜けているのか、もしくは会員本人として登録し、問題のある行動を起こしているのか。

また、外部の投資サイトに誘導する際、外国人を騙るケースがあるが、海外に住ん

でいる外国人の会員登録は可能なのか。もしくは、日本人として登録しながら、海外在住と偽っているのか。

- ・ 当社は本人確認ステップを2つに分けて実施しており、ステップ1で公的証明書の提出、ステップ2でeKYCによる本人確認を行っている。また、AI等を活用してアカウントの不審な動きを自動的に検出し、利用を制限する措置等を実施している。

海外居住者の会員登録について、当社のサービスでは海外のIPアドレスでの登録はできない状態にしている。海外でも利用したいユーザーや一時的に海外にいて将来は日本に帰ってくる前提で利用したいというユーザーもいると思うが、安心・安全に利用するための対策の強化という観点でこうした措置を実施している。

- ・ 当社も本人確認はステップ1とステップ2に分けている。ステップ1をすり抜けるケースとして、保険証等顔写真がない身分証を利用する場合は考えられる。またステップ2をすり抜ける悪質な事業者も確認しており、書類もかなり本物に近いものだが、同じ写真を利用して複数の別の名前で登録するケースも存在する。本人確認ステップ2を全ユーザーに浸透させていくことに取り組んでいる。

外国人を名乗るケースについては、当社では実際に不正が確認された地域に限定し、IPアドレスを制限している。

- ・ 当社も同様に一部eKYCがまだ使われていない状況だが、キーワードベースで外部サイトへ誘導するような動きが検知され次第、オペレーターが目視で確認を行い、退会処分を行うといった対応をしている。

また、当社は一律で海外からのIP制限をかけており、海外居住の方は一切利用できない。

- ・ 本人の身に覚えがなく、マッチングアプリのアカウントが停止になったという相談が寄せられる。こういったことが原因だと考えられるか。
- ・ たとえば、未成年の利用、性的なコンテンツ、誹謗中傷、既婚者による利用等多様な事例を禁止事項としているので、ユーザーによっては認識していない禁止事項があった場合、身に覚えがない退会が起こり得ると考えられる。
- ・ 他のユーザーへの迷惑行為については、どこまでを迷惑行為とするか判断が難しい場合があると思うが、アカウント停止の理由になり得るか。
- ・ 利用規約の中で定めている禁止事項に抵触するものであれば、利用停止の対象になる。場合によっては一度警告し、改善が見られない場合利用停止とする2段階での対応もある。他のインターネット上のサービスでは利用停止までは至らなくても、マッチングアプリでは禁止事項に抵触する場合があります、他のサービスと比べて利用停止の対象範囲が広いと感じるユーザーがいる可能性はある。

- ・ 直接の回答ではないが、悪質なユーザーによるアカウントを作成できないようにする、速やかに利用停止にする等トラブルを未然に防ぐことがまず重要である。また、恋愛に関するサービスは冷静な判断ができなくなる可能性もあるため、注意喚起による利用者のリテラシー向上についても、継続して取り組む必要がある。

事後の対応については、警察から照会があった際、必要な情報を法令に適合する範囲内で提供する等協力を行っている。

- ・ 当社ではユーザーから被害に遭った等の申告があった場合、ユーザーに対して警察への連絡等を促して、警察からの照会に情報提供するという形で対応している。返金補償についてはケースバイケースで対応している。
- ・ 当社は返金を利用規約上明記しており、規約に基づき返金をしている。場合によっては、規約以上の対応をすることもある。

また、被害に遭った際はまず警察への相談を案内し、照会があり次第、提供できる情報を最大限提供していくといった対応をしている。

- ・ ユーザーが問合せや相談をする際のツールとして、社内にどのような窓口を用意しているか。また、消費生活センター等相談機関が直接相談するような窓口はあるか。
- ・ ユーザーの直接の問合せ先として、カスタマーサポートの連絡先を用意している。カスタマーサポートの連絡先以外で、相談機関からの専用の問合せ窓口はないが、今後、必要に応じて意見交換をさせていただければと思っている。
- ・ 当社はユーザーの窓口として、メールでのカスタマーサポートを基本とし、加えてLINE 通話も受け付けている。

ユーザー以外の窓口については、基本的にはカスタマーサポートに連絡いただくか、当社ホームページ経由で連絡いただいた際に、適切な担当者が対応している。

- ・ 当社では、一元的に問合せフォームからのメールによる対応を行っている。ただし、情報開示請求等の照会については、現場の責任者の直通の電話番号をお渡しして、個別に電話等でやりとりをしている。
- ・ 個人情報の取扱いについて、退会後は写真の画像データも全て破棄されるのか。また、退会後どれぐらいの期間保管されているのか。
- ・ 年齢確認で使用した画像については、年齢確認後 72 時間以内に速やかに削除している。氏名や生年月日については、退会後も一部悪質ユーザーの検知等に利用するため、退会後 90 日間保管している。
- ・ データライフサイクルポリシーをグループ全体で策定している。
本人確認書類について、具体的な日数は開示していないが、個人情報保護や安全対策とのバランスを考慮した上で、適切な保存期間を定めている。

- ・ 当社では、年齢確認書類は退会后 90 日で削除している。個人情報については、退会時に削除している情報もあるが、個人情報の種類に応じた保存期間を定めている。
例外として、悪質ユーザーや不正ユーザーと検知された場合の個人情報の取扱いについては、再登録の防止に役立てるといった観点で、一般ユーザーと区別している。

第43回インターネット消費者取引連絡会出席者一覧（敬称略）

令和3年12月23日

○消費者庁

よしだ	きょうこ	消費者政策課長
吉田	恭子	
おちあい	ひで	消費者政策課 企画調整官
落合	英紀	
やばな	ひろたか	消費者政策課 政策企画専門職
矢花	弘 嵩	

○関係行政機関（国・地方）

きよかわ	としゆき	警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課 課長補佐
清川	敏 幸	
すえとみ	けいち	警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課 係長
末富	啓一	
おがみ	ち か こ	経済産業省消費経済企画室 課長補佐
小神	千 夏子	
もりた	もとこ	東京都消費生活総合センター相談課 相談担当 課長代理
守田	雅子	
ながよし	か な よ	東京都消費生活総合センター相談課 消費生活相談員
永吉	香奈 世	

○事業者団体

いしかわ	やすひろ	公益社団法人日本通信販売協会 消費者相談室長
石川	康博	
きしはら	たかまさ	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 専務理事
岸原	孝 昌	
てらだ	しん じ	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム 常務理事
寺田	眞 治	
さとう	としゆき	一般社団法人日本アフィリエイト協議会 理事
佐藤	俊 幸	

○消費者相談関係団体等

さわだ	としこ	一般社団法人 EC ネットワーク 理事
沢田	登志子	
はらだ	ゆ り	一般社団法人 EC ネットワーク 理事
原田	由里	

○オブザーバー

ご み	たかし	三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社政策研究事業本部 主任研究員
五味	崇	
しらふじ	かおる	三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社政策研究事業本部 主任研究員
白藤	薫	
まるやま	ともみ	三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社政策研究事業本部 研究員
丸山	知美	
い い だ	しゅうさく	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課 課長補佐
飯田	周作	
たまき	ゆうすけ	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
玉木	祐 介	
ひらい	ゆきひろ	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
平井	千 尋	
ふじかわ	み か	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第2課
藤川	美 夏	
かわかみ	まりこ	独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第3課
川上	穂子	
ながしま	あつし	株式会社エウレカ 政府渉外・公共政策部長
長島	淳史	
い こう が	じゅん	株式会社タッフル 経営管理
伊香賀	淳	
お の	しず か	株式会社サイバーエージェント 広報
小野	静 香	
あいざわ	けい と	株式会社ネットマーケティングメディア事業本部サービス推進部 マネージャー
藍澤	啓人	