



GBDe2001

提言書

2001年9月14日

目次

■ <u>消費者信頼</u>	2
● 個人情報保護	(2)
● ADR(裁判外紛争処理)	(11)
● トラストマーク	(22)
■ <u>コンバージェンス</u>	36
■ <u>文化的多様性</u>	42
■ <u>サイバー倫理</u>	46
■ <u>サイバーセキュリティ</u>	50
■ <u>デジタルブリッジ</u>	56
■ <u>電子政府</u>	62
■ <u>知的財産権</u>	72
■ <u>インターネット決済</u>	87
■ <u>税制</u>	100
■ <u>貿易/ W T O</u>	112



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

消費者信頼 個人情報保護

2001年9月14日

議長
(米州)

カールトン・フィオーリーナ
会長兼 CEO
ヒューレット・パカード

地域代表
(欧州/アフリカ)

クラウド・マンゴールド
ダイムラー・クライスラー・サービス CEO
ダイムラー・クライスラー 取締役

地域代表
(アジア/オセアニア)

吉川 英一
取締役専務
日本電気(株)

はじめに

電子商取引の伸長に伴って、企業が行う個人データの収集と利用への関心が高まってきている。GBDe は、この関心に応える事が、それが固定通信網であるか移動通信網であるかを問わず総てのオンライン媒体に対する個人の信頼感を高める為に必須であると認識している。

プライバシーについての法的基準や文化が期待するものには様々なものがあって、これが世界的なプライバシー情報の取り扱い方の単一ルールを定め難くしており、プライバシー情報を取扱うオンラインシステムであるとかビジネスモデル等多様である事も問題を複雑にしている。しかしながら、これらの異なるプライバシーポリシーの間の整合性が高まれば重要な利益がもたらされるだろう。若し、商業事業者達が、彼等が地球上のどこでビジネスに携わっているかに関わらず、一定最小限のプライバシー保護標準を遵守する事に同意するなら、顧客は自分の個人データをオンライン上で明らかにした時にどのような事が生じるかについて、簡単に理解できる様になるだろう。会社側にとっても、プライバシー標準についてのグローバルな一致が得られれば、統一の取れた法的措置が取り易くなるし、インターネットを利用する顧客達を引き止める事も見込み客の数を増す事も容易になるだろう。

上記の理由で、GBDe は以下の「GBDe 個人データプライバシー保護ガイドライン」を用意した。この文書は、インターネット上の商人やトラストマーク事業者、及び関係の総てのビジネスによって自主的に役立てられるべく、GBDe によって開発されたガイドラインである。GBDe は、その全てのメンバーとその他の全てのビジネス全体に対して、立場上準拠すべき法制度を尊重し適用すると同時に、世界的なプライバシーデータ保護の為にこのガイドラインを活用することを奨励する。このガイドラインは、1980 年のOECDのデータ保護ガイドラインを発展させ、その後の20年間の技術的及び消費者保護政策の発展を反映したものである。同時に、これは、ダイナミックなビジネス及び技術的環境の中でグローバルに国境を越えて活動するビジネス主体によって、自らのために開発されたガイドラインである。このGBDeの「個人データプライバシー保護ガイドライン」は、意味あるに足る十分な詳細を提供する一方、特定の法律や産業界或いは文化的環境下における会社の個人プライバシー保護活動を実現する為に必要な柔軟性を各会社に与える為に、実施詳細を規定することを回避している。例えば、消費者団体に云わせれば、大半のウェブサイトにプライバシーポリシーが記述されているにも関わらず、消費者はそんな免責条項の数々が細かい活字で書かれたただけのものなど、うるさがるだけで読みはしない。この問題を避ける為としては、企業は個人データの収集とその利用がフェアに行われていると認知されるに足るべき情報だけを公開すべきだと、ガイドラインに定めている。以下に公開すべき情報の

種類のリストが示してある。しかしながら、どのような情報が消費者に関係が深くまた役に立つかと云う事は、場合場合で異なると云う事もまた事実である。

GBDe は、会社に対して、その国の法律でそれが求められているかどうかに関わらず、このガイドラインを尊重し活用して、会社毎のポリシーを設定して欲しいと呼びかける。ガイドラインは法律の置き換えではない。電子商取引に於ける顧客プライバシー保護のために広く認知されるべき基本的な原理の浸透を促進しようとするものである。幾つかの点に於いては、このガイドラインの内容はいくつかの国々に於ける実在の法規制よりも柔軟であるが、このガイドラインは、企業がこのガイドラインを守る限りは、データ、そのデータを扱う企業、及びそのデータの対象である顧客がどこの国に存在しようとそれとは無関係に個人データ保護の基本的なレベルが守られると、顧客が確信できる様にデザインされたものである。これに加えて国毎に適用される法的な基準は、勿論、消費者に対して更なる保護を与え続けるものである。

GBDe 個人プライバシー情報保護ガイドライン

1. 定義

このガイドラインに於いての定義は以下の通りである。

- 1.1. 「会社」とは、このガイドラインを活用する、或いは、このガイドラインの活用が推奨される会社総てのことを言う。
- 1.2. 「消費者」とは、その者の職業としての商売、事業、専門以外の目的につき自己裁量で行動する自然人（法人でない）で、会社の事業の顧客または見込み客のことを云う。
- 1.3. 消費者の「個人データ」とは、会社がオンラインで収集したデータで消費者を認識し得るもの、或いは、他の入手可能なデータと容易に組みあわせることによって消費者を認識し得るものを云う。
- 1.4. 「連絡先」とは、会社の組織、部署又は従業員で、消費者の個人情報に関して連絡の責任を持つものを云う。

2. 一般：適正な収集と利用

個人情報の保護と安全性確保は重要である。消費者からオンラインで提供される個人情報は、適正に、収集され、安全に取扱われ、処理され、用いられる必要がある。

3. 個人情報以外の情報

会社は消費者個人を認識することがなく、それ故に個人情報ではない情報をウェブサイトを通じて収集し、分析することがある。例えば、いかなるブラウザやOSが用いられているか、発信元のウェブサイトのドメイン名は何か、何回アクセスがあったか、1回のアクセスあたりの滞在時間はいか程か、どのウェブサイトがアクセスされたのか、など。会社とその提携業者はこれらの情報をウェブサイトの利用頻度測定や、オンラインサービスの能率や内容を向上させる為に用いることがある。しかしながら、若しこれら情報を他の情報と組み合わせることによって消費者個人を特定するに至った場合には、会社はこれら情報を個人情報と見なして、このガイドラインの範疇で取扱う。

4. 目的の明確化と公開性

消費者への告知

- 4.1. 消費者からオンラインで個人情報を収集するにあたり、会社は個人情報の収集目的と利用について納得に値する告知を消費者に対して行う。告知は個人情報が収集される前又はその時に明確にはっきりと見つけ易い形で消費者に提供されなければならない。例えばホームページ上又はそこからリンクされる形で。
- 4.2. 会社は消費者が個人情報の収集と利用に関して、消費者自らが決定を下すに足るに十分な情報を提供せねばならない。同時に会社、消費者が選択を下すのに必要な時間や努力を費やす事を躊躇したり錯乱したりすることがない様に、不必要な迄に冗長な開示をする事を避けねばならない。つまり会社は個人情報の収集と利用が適正に行われると云う事を保証するに足る情報を簡潔に提供せねばならない。消費者が自分に関する情報が不適切又は望ましくない方法では使われないと確信する為に必要となると考えられる情報をその中に含めることは、会社の義務とすべきである。状況と場合にも依るが、告知には以下が含まれよう。

- () 個人情報の収集目的とその処理に関して、決定を下し実行に移す会社の身元
- () 収集される個人情報の種類
- () 個人情報の収集目的
- () 会社が個人情報を開示する第三者の種類(もしその様な第三者が存在すれば)
- () 個人情報の利用及び開示制限の為に、会社が消費者に提供できる選択枝と手段
- () 消費者が要求された個人情報を提供しないで済ませる事が出来る可能性の有無、及びもし提供しなかった場合の結果
- () 個人情報の収集は任意であるのか、それとも必須であるのか(例：取引き遂行上必要なのか、それとも或る特定のウェブサイトにてサービスの提供を可能とさせる為に必要なのか)
- () どのような技術やテクニックが情報収集に用いられているか、例えばクッキー
- () もし消費者が収集済みの個人情報の閲覧もしくは修正を要望したらどうなるか
- () 消費者がそこに質問を寄せ、個人情報の取扱いについての要望を寄せ、又は苦情を通告する事が出来る、郵便及び電子メールアドレス等の会社との交信手段。

4.3. 会社は、消費者が会社に申し立てるいかなる個人情報に関する苦情をも取り扱う為の、容易に連絡可能なシステムを持つべきである。

- () まずは最初のかつ好ましい個人データに関する紛争解決策として、消費者に対して会社内の苦情取扱い手続きへの申し立てが案内されるべきで

ある。

- () 個人情報に関する苦情が会社と消費者との間での直接交渉で解決することが出来なかった場合には、会社は第三者に対する裁判外紛争処理制度（ADR）を使用することも考慮すべきである。

5. 利用目的制限と個人情報の利用

5.1 会社は、以下の場合を除いては、消費者からオンラインで提供された個人情報を、消費者に対して明らかにした目的の為にだけに収集、利用又は開示する。

- () 後で追加された目的への個人情報の利用が、収集時の初期目的の遂行に直接関係ある時
- () 消費者も当事者の一人である契約の履行に必要な時、又は、契約に先立って消費者の要求に応える為の手立てを取るのに必要な時
- () 消費者の生命又は健康が脅かされている場合を含み、法律により求められた時
- () 法的要求権若しくは防衛権の確立又は状況保存に必要なため
- () 詐欺又は会社のセキュリティシステムに対する故意の攻撃等、その他の不正行為防止に必要なため

5.2. 承諾機会

会社は、個人情報をそれを収集した時には明らかにされてはいなかった別の目的に用いることを計画する時は、消費者に対して納得しうるかつ適時な通知を行い、利用又は開示に先立って、その様な利用及び開示には同意しない旨の申し立てを受付ける為の明確かつ見逃され難き機会を与えるべきである。

6. 取扱い注意情報の特別扱い

6.1. 取扱い注意情報

会社が、医療記録、人種・民族的出自、政治的信条、宗信、性的嗜好等の取りわけ個人的な性質を持つ情報を収集し、利用しようとする時には、消費者に対して納得に値する通知をした上で、その収集、利用に関して消費者の紛れのない承諾を得る事が要望される。どのような種類の個人情報が取扱い注意情報と見なされるべきかについては、会社は適用される法律のみならず、国内及び近隣の関心に配慮すべきである。

6.2. 児童

会社は、児童に対して事前に親の承諾を得ることを説得する手はずを経ずには、相手を児童と知りながら児童から個人情報を集めないものとする。このガイドラインで記述されている他の項目に加えて、児童から集められた個人情報の使用及び開示には、最初の開示に先立っていつでも、その使用又は開示に同意しない旨の申し立てを行う機会が児童の親又は保護者に与えられねばならない。但し、地域の法律又は規制に応じて親の承諾を得る為、児童の安全を守る為、又は法律上の要求に応える為に児童に関する個人データの収集又は開示が行われる場合を除く。

ここでいう児童の定義は、法律の定め及び国内及び近隣の文化的な規範によって会社が定めることとする。

7. 個人情報の開示

個人情報の会社の代理人、子会社、及び第三者への転送について

7.1. 単なる処理

個人情報を収集した会社の為に処理を行うだけであって、実際に処理を行う者がそれ以上の利用をすることがない場合（集めた会社の代わりに処理を行う）においての事であるが、会社が個人情報を第三者に対して処理を依頼する為に転送する場合には、会社は実際の処理にあたる者もまた同様に、転送された個人情報を既に消費者に対して公開済みのその会社の個人情報保護に関する通知に合致して取扱うことを保証せねばならない。

7.2. 第三者

会社が個人情報を、収集目的外のサービス又は商品を消費者に提供するもしくはその他の直販をせんとしている第三者（会社の分離によって作られる新たな第三者を含む）に対して開示しようとする時には、会社は消費者に対して個人情報の収集時もしくは遅くとも最初の開示が行われる前に通知して、その様な開示の対象外となる事を選択出来る機会を与えねばならない。

7.3. 子会社

個人情報を収集した会社が子会社に対して個人情報を転送又は開示しようとする時には、会社はその子会社もまた上記第5項を遵守するとともに、消費者が参照可能な会社の個人情報保護規程に合致した取扱いをする事を保証せねばならない。

7.4. 企業買収

個人情報を収集した会社が第三者に買収される場合には、買収した会社は買収された会社によって保証されていたのと少なくとも同じレベルの個人情報の保護を買収された会社の顧客に与えることを、買収の際に保証しなければならない。但し、買収した会社及び（又は）買収される会社が、買収された会社からは提示されていなかった個人情報の新しい利用について、その使用に同意しない旨の申し立てを行う機会を消費者に対して与える場合を除く。（5.2項に記述されている通り）

8. 安全保障

会社は、オンラインで収集した個人情報が、会社の内部の者によるか外部の者の手によるかを問わず紛失、不正操作、改竄、不正利用や不正開示がされない様に、納得の行く様な手段を講じなければならない。

9. 個人情報の品質と保全の保証

会社は、消費者からオンラインで個人情報を収集し保存しようとする場合には、その情報の見直し及び誤りの修正、訂正又は削除についての消費者の合理的な要求に応じるべきである。

10. 個人の関与

会社は、消費者の問合せに応えるべく定められた手続きを守るべきである。もし、情報が復元できる形態に保存されていないか、或いは、情報取り出しには不合理に費用が掛かり過ぎる、という理由で要求に応じられない場合には、会社は、消費者に対して以下を明らかにすべきである。

- () 情報の取り出しが行えない理由
- () それ以上の情報に関する連絡先

11. 他のウェブサイトとのリンク

会社のウェブサイトもしくは他のインタラクティブサービスが、第三者の提供する情報へのリンクを含む事がある。会社は、消費者に対してリンク先サイトの個人情報保護ポリシーやその実践には責任を持たぬ事を通知すべきである。

12. 責任

会社は、個人情報の収集、利用と開示に関する方針を策定し、これを維持し、更に、会社内でこの方針を実践する為のメカニズムを設定する。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

消費者信頼 ADR（裁判外紛争処理）

2001年9月14日

議長 (米州)	カールトン・フィオーリーナ 会長兼 CEO ヒューレット・パッカー
地域代表 (欧州/アフリカ)	クラウス・マンゴールド ダイムラー・クライスラー・サービス CEO ダイムラー・クライスラー 取締役
地域代表 (アジア/オセアニア)	吉川 英一 取締役専務 日本電気(株)

初めに

e-コマース（特に、国際間のB2C）は、消費者が紛争が生じた際にも自分の利益が十分に保護されると感じさえすれば、縮小することなく成長するだろう。同時に、業者の方は（特に中小企業(SME)）インターネット取引に起因する消費者紛争の困難な問題に直面するかもしれない、という事に関心がある。

国際的なインターネット取引に起因する紛争の裁判所への訴えは、しばしば、適用すべき法律、及び、管轄権という難問によって複雑化される。更に、国際的な裁判手続きに掛かる費用は、紛争対象となった品物やサービスの価格よりも高価なものになるかも知れない。もし裁判が紛争を解決する唯一の手段ならば、それは国際的なe-コマースにおいて消費者の信頼を高めることもなく、業者に対してはその商圈を地理的に制限するように働く強い力となり、これにより、競争や消費者の選択が制限されることになるだろう。

完璧な準拠法の国際協調や合法的な管轄権の国際協定は、理論上は理想的な解決かもしれないが、現実にはこれを達成することができると信じるのは幻想である。

例えば欧州連合内や米国内という地域レベルでさえ、消費者保護における消費者の権利やレベルについて、政府間に広く異なる見解がある。実際、インターネットによって形成された国際的な競争の成長に反して、最近の立法は多様で、しばしばそれと対立する国及び地域の消費者保護システムから防衛することが主な機能となっているように思われる。

状況は、少なくとも合法的に管轄する裁判所の問題について、同じくらい困難である。消費者は業者が存在する外国の裁判所に訴えることを望まないため、単なる「出荷国原則（country of origin）」の適用は、オンライン取引の信用を押し上げるのには十分ではないことを産業界は認めている。反対に、オンライン顧客がいる可能性のある全ての国の様々な異なる法律、手続きおよび法の及ぶ範囲等に対応しなければならなくなる様な国際的な取引には、業者は熱心にはならないので、「消費国原則（country of destination）」の適用もまた正しい答えにはならない。さらに、多くの場合、国境を越えての判決実行のコストおよび複雑さが実効的な救済の道を塞いでしまい、この原則は消費者に対しては幻の保護を与えるだけになるかもしれない。

恐らく、このジレンマから抜け出し、e-コマースにおける消費者信頼を得るための重要な鍵は、厄介で高価な裁判所への訴えの代わりに、司法に依らない魅力的な紛争解決手段を、インターネット業者が彼らの顧客に対して提供することである。

オフライン世界では、裁判外紛争処理(ADR)システムは、(顧客満足システムの枠組みの中の) 企業との単純な接触によっては解決されない消費者の苦情を伝える為の有効かつ迅速で効率的な方法としてまったくの成功裡に利用されており、更に、(少なくとも世界の一部では) まだ限られてはいるが、B2C インターネット取引きに関する ADR の肯定的な経験が既に報告されている。

ADR により、消費者は適正に適時な方法で訴えることができる。ADR によって、両当事者は、政府行政機関や裁判所に訴えることによる遅延やコストを回避できる。さらに、ADR の使用は行政や司法システム(小額裁判所が存在する場合であれ)に対する過重な負担を低減する一方で、同時に、一般的には、消費者が ADR の結果に不満がある場合には、法的な救済を求めるとの消費者の権利を保護する。とどめとして、消費者保護機関や法廷が紛争解決の際に限られた救済策しか提示できない(法律などで規程されている場合は特に)のに対して、ADR は両方の当事者を満足させるに足る柔軟かつ創造的な解決を見つけ出すことが出来る。

この GBDe ペーパーは、オンライン ADR システムを提供中の民間組織を含め、地球上の全地域の莫大な数の企業および業界団体の実際的な経験に基づいて書かれたものである。その内容については、政府および消費者組織の代表者からの意見をも取りいれて議論し作成されたものである。

このペーパーは、インターネット業者、ADR サービスプロバイダーおよび政府への勧告から成る。ガイダンスは、ADR システムの使用と開発に役立つものである。勧告は、効果的な ADR を求めるビジネス側の要望を満たし、かつ、e-コマースに関する消費者の高度な信頼を形成する様な政府の政策活動を提唱するものである。

1. 定義

この勧告の中で使われる「裁判外紛争処理(ADR)」という用語は、物品の売り手又はサービスのプロバイダーと最終消費者の間(B2C)で「電子的(主にインターネット)」に行われた契約に起因する義務に関係した紛争を解決する、法廷以外の公平な組織によって行われる全ての方法をカバーする。

「仲裁」「調停」「和解斡旋/交渉」のような、ADR の概念の中のものより明確な区分は、しばしば混同され、不正確に適用される。しかしながら、そのような区分は、手続きにおける、紛争解決オフィサーの役割及び結果の強制力と関係があると考えられる。

「仲裁 (Arbitration)」は、通常、当事者とは関係ない1人あるいは複数の仲裁者が、両当事者に事実および彼らの論点(口頭または書面手続き)を提出させ、最終的に公平性によるか又は法律によるかして判断を下す、と言う手続きである。準拠法は、殆どの場合当事者間の合意によって決定される。仲裁はその定義により、通常、最終決定であり拘束力を持つ。それ故に多くの場合、国境を越える企業 - 消費者間 (B2C) の、管轄権を超えた取引に簡単に適用されるのは困難であろう。

「調停 (Mediation)」は、通常、調停人が、両当事者が合意に達するまで、両者間で和解提案とその対抗提案のやり取りを単に相手方に伝える、と言う手続きである。調停人は交渉に干渉せず、最終合意を記録するだけである。両者が合意して、調停に成功した場合その結果は法律上の契約であり、その効力の範囲内で執行可能である。

「和解斡旋 (Conciliation) / 交渉 (Negotiation)」は、通常、当事者とは関係ない和解斡旋人が公平な歩み寄りに向けて当事者を積極的に導く、という手続きである。この手続きは法的なものではないが、そのかわりに、準拠法を詳細に調査する必要がない。両当事者の法的権利および義務についての理解 (対立するかもしれない) は、勿論意味合いを持つが、それよりも、公平性が決定要因となるだろう。(最終)提案が両当事者間で合意された場合、それは契約として扱われ、その効力の範囲内で執行可能となる。当事者が妥協点を見出せない場合には、両者のいずれもが裁判所に持ち込むことは自由である。

正常な商売感覚に発する販売後のサービスとして、業者によって提示される消費者との間の両者間に純粹に閉じる内部紛争解決業務は、裁判手続きに対する代案ではなく、取引に関する意見の不一致の場合に救済を得ようとする消費者に対して十分な公平性の保証を提供するものではないかもしれない。しかし、もちろん、ビジネス / 消費者間での直接的な解決は、それが可能でさえあれば B2C インターネット取引に関する顧客の苦情を解決する好ましい手段である。これらのサービスは「顧客満足システム」と呼ばれ、救済の段階の1ステップとなり得る。例えば、顧客が業者によって提示された ADR の使用を望む場合にも、ADR オフィサーに訴える前に、そのようなサービス(コールセンター、苦情サービスなど)に最初に苦情を申し立てることを勧められることがあっても良い。

範囲

これらの勧告は、e-コマースの中でもっぱら企業 - 消費者間(B2C)の紛争について取り扱う。ADR は、まだ比較的知られておらず行なわれてもいない。企業間(B2B)取引に起因す

る紛争の解決は、オフライン・オンラインの場合ともに、非常に高度な業界自主原則に従い、殆どが拘束力のある仲裁に従う形を取っている。消費者保護と消費者信頼の問題は、この意味合いにおいてB2Bには無関係である。従って、B2B ADR のための新しい勧告を生み出す必要もないし、B2C 紛争解決と同じパラメーターの下で B2B に関する問題に取り組むことも適切ではない。

既に運用に入っているか設立途上にある、B2C インターネット取引のための ADR システムに関する調査によると、それらの多くは、(監査法人、銀行、保険会社、法律事務所などの) 企業のグループ、業界団体、(大学を含む) 公共機関、あるいは消費者団体の計画の下で、しばしば独立したビジネスとして、設置されていると分かる。それらは、スポンサーからの支援と利用料金によってコストを賄っている (スポンサーは、通常、その顧客に特定の ADR システムのサービスを提示する業者である)。いくつかの実例では、パイロットプロジェクトとしての扱いで政府から資金が提供されている。理屈の上だけから云えば、人々は、十分な公平性が保証される場合には、個々の業者によって ADR システムが設立されていてもそれを排除しないだろう。

この文書に記載されているビジネスへの勧告は、紛争が生じた場合それを ADR へ提起する様に顧客に推薦するインターネット業者、及びサービスとして ADR を提供する機関、の両者にむけられたものである。

インターネット業者への勧告

II. 企業内の顧客満足プログラム使用の促進

紛争の際の最初でかつ好ましい救済方法として、インターネット顧客に対して、企業が運営する顧客満足システムへ申し入れる機会が提供されるべきである。取引のタイプおよびシステムの性質によっては、そのようなアプローチは ADR の有効な代案として役に立つであろう。例えば、安価な商品を販売する業者は、ADR システムを確立するより、むしろ全ての顧客に無条件の返金保証を提示することを選択するだろう。何れの場合にも、ADR メカニズムの利用に先立ち、顧客の苦情が最初に企業組織内の顧客満足システムに向く様にさせることが望ましく思われる。

ADR の可能性の提案

十分な顧客満足が企業内のシステムによって保証される場合を除き、B2C 取引に使われるウェブサイトの顧客に対して、業者としてはオンライン取引から生じる紛争の解決を 1 つ以上の指定された ADR システムに提起する準備のあることが通知されるべきである。ADR による紛争解決に関する情報は、行動規範(トラストマーク)に関連する枠組みの中で一般的な販売条件の一項目として、あるいは提供が必要な総ての情報の一部として提供されるべきである。

ADR 条件の通知

潜在的な顧客には、ADR への提起の条件(オンライン、その他)、コスト(無料、公称料金、業者によって賄われるコスト、等)、ADR(仲裁、調停、和解斡旋/交渉など)の法的な性質、そしてその結果(拘束/非拘束/業者のみ拘束、実行性)、およびその他の審判所、特に法廷への関わり方に関して通知されるべきである。

ADR サービスプロバイダーへの勧告

III. 公平性

その決定が自立的に行われていると認知されるためには、ADR 職員は公平でなくてはならず、これにより、ADR を提供する組織の評価や信用を高めることとなる。適切に構成された監視組織の設置や、明確な基準に従った紛争解決オフィサーの任命、などの適切な方法によって、公平性が保証されなければならない。紛争解決職員は、紛争を解決する際に、業者および消費者の圧力から絶縁されなければならない。紛争額が重要な場合や、ADR の結果が両当事者を最終的に拘束する場合には、より一層高い透明性(例えば、(判定理由の説明を求める権利を持つ)当事者に紛争解決オフィサーの名前が知らされるなど)が配慮されるべきである。

IV. ADR オフィサーの資格

紛争解決オフィサーは、職務を全うするに足るスキルと訓練成果を身につけるべきである。公式の弁護士資格およびライセンスは要求されるべきではない。

利用のし易さと利便性

ADR システムは、何れの国からも容易にアクセス可能であるべきである。オンラインアクセスは好ましい選択と言えるだろう。訴えを行なうに際しての状況説明要求は必要最小限に抑えられるべきである。顧客は、書式整備及び提出に当たり可能な限りのガイダンスを受けなければならない。さらに、業者、ADR および顧客の夫々が異なる言語を使うことに起因するであろう問題について適切な対応が成されるべきである。

迅速性

実効性のために、消費者と業者の両方の要求に合う限り、ADR システムは紛争を迅速に解決しなければならない。如何なる場合にも、法廷よりも迅速に満足な結果を提供しなければ意味がない。

V. 消費者にとっての廉価性

ADR サービスは、無償もしくは適度なコストで、消費者に提供されるべきである。尤もこの際、取るに足らない安易なクレームの回避は考慮されるべきである。ADR システムの公平なふるい分けプロセスが、これを可能にする。ADR に先立って顧客満足プログラムへ苦情が持ち込まれれば、クレームの本質の早期評価が可能となるだろう。

実際、ADR のコストは、消費者およびビジネスの両方にとって、公式の行政及び法的な手段を取るより著しく低いだろう。これは、証言、審問、法的な代理人の設定、および海外旅行を要する個人の出廷を含む公式の手段に掛かる時間と金銭の両方をコストに換算して考えると、全く正しい。

透明性

ADR システムは、公表された手続きの規則によって機能するべきであり、そこには救済を求める顧客が、提示された ADR を使用するか、法廷に訴えるかを決定する為に必要な適切な要素について、すべて明白に記述されるべきである。

ADR システムの信用と満足を確保するために、以下の情報が含まれるべきである。

- 取り扱う紛争の種類、地域の範囲、紛争の価額、に関する既存の制限、
- 問題を取り扱うに当たってのルール： 消費者が予備的に適合すべき条件（例えば、業者によって提示される顧客満足システムを救済を得るために最初に試みること）、他の

手続き的な規則として、手続きは書面か口頭か、全面的に又は部分的にオンラインか、口頭の審問が可能か又は必須か(両当事者個別か同席か)、本人の出席又は代理人の可能性、使用する言語、

- 判断の形態とそれに到る判定手順
- 要員リストの公開、個々の事件のための紛争解決オフィサーの選定過程、当事者が判定根拠の説明を求めることの出来る可能性
- 両当事者が手続きのために、或いは判定額に応じて支払うことになるであろう費用、
- 判定の根拠となるルールの種類（法規程、公平性、行動規範など）
- 進行の方法、判定結果は公開か、訴えおよび手続きの取り扱いの機密性；
- 合意された結果の執行性、および他の請求の可能性。

ADR プロバイダーは、行なった判定の評価が行える様な年次報告を公表すべきである。その際、特定の事件に関する情報およびデータの機密性を尊重すべきである。

代理原則

ADR 手続きは、そのすべての段階で、第三者による代理又は支援される権利を当事者から奪ってはならない。

適用規則

産業界、消費者および政府が e-コマースにおける消費者の信頼を高める為の戦略的な重要性を ADR システムの発展に求める主な理由の 1 つは、ADR では正式な法廷手続きにおいては適用される詳細な法規則についての煩わしく費用が掛かり難しい調査を行なうことなく、適切な方法で紛争を解決することができるからである。政府は特に、この方式によって消費者及び企業両者の権利が保護されることにつき確信する必要があり、合わせて国際間の e コマースの発展を阻害するような行動を取ることを避けねばならない。

ADR 紛争解決オフィサーは、公平性および(または)行動規範に基づいて判断を下してもよい。ADR 判断の根底となるこの柔軟性が、世界的な消費者保護の高い標準の発展の機会をもたらす。

消費者認識

消費者と業者の双方が仲裁措置に合意する特別な場合を除いては(下記参照)、消費者は ADR 手法を選ぶことによって法廷に立つ権利を行使することを疎んじることとなる。

当事者にその決定が拘束力を持つことが前もって通知され、当事者がこれを受け入れた場合にのみ、紛争解決オフィサーの決定が、両当事者を拘束しても良いであろう。同様に、業者は、紛争が発生するに先立って拘束力のある仲裁の使用の約束を、消費者から求めるべきではない。これは、法廷に訴える権利を消費者から奪うことになるからである。

政府への勧告

ADR のための法的な枠組みに関する研究により明らかになったことは、法的な枠組みは国際的な協定と幾つかのレベル(連邦/州、地方/国など)での法律との間で分裂してしまっている、ということである。結果として、世界的な適用のために考えられた ADR システムは、多くの条件(必ずしも適合性をもつとは限らない)に配慮しなければならない。これらの要素のいくつかは、例えば、紛争を ADR に訴えるための合意は紛争の発生後しか始めてはならないという要件のように、容易に調整が可能である。他に調整の難しい要素もある：例えば、幾つかの国の暗号化または認証に関する法律は、オンライン手続きに適切なレベルの機密性およびセキュリティ保持を不可能にしており、また、いくつかの国ではオンラインでの契約締結を認めていない。

他方、多くの政府は、ADR が、電子商取引が適切に機能するための、および消費者信頼を高めるための必須要素であるという、GBDe の立場を共有すると公表している。従って、GBDe は、政府がこの勧告に沿った政策方針を採用することを期待する。

裁判管轄と準拠法についての国際ルール

ADR は多くの紛争に適切な解決を与えることができるが、理想的な場合でさえ、少なからぬ紛争が法廷で終結せざるを得ぬことは認識されるべきである。したがって、合わせてまた、その様な問題が ADR システム側に提起されることもあるので、GBDe は、まだ e-コマースに関する裁判管轄権と準拠法の問題が、至急企業投資および消費者信頼の両方を促進する方法で、扱われる必要があることを明白に申し述べたい。この点についての GBDe の姿勢は、昨年¹の準拠法(Jurisdiction)WG が発表した「パリ勧告」に書かれている。

顧客満足システムおよび ADR の使用促進

B2C 商用紛争の解決に関する ADR システムとその役割について、積極的に周知認識の促進を願いたい。合わせて、顧客満足システムを設ける企業の継続的な努力を認めてほしい。これは、ADR あるいは業者に対する法廷訴訟手続きのいずれかの開始に先立って使用されるべ

きである。さらに、法廷へ訴える代わりあるいはその前に、ADR システムを使用する様、政策的に消費者を啓蒙すべきである。

教育とトレーニング

ADR システムプロバイダーが行う、ADR オフィサーに対する教育活動の支援と促進を願いたい。

複数の ADR システム間での無差別

公のシステムに優先権を与えたり、消費者団体を含む第三者或いは業者かその団体によるもののいずれかを差別する様なことなく、民間による ADR システムの開発を許容し促進願いたい。競争原理を維持するに足る ADR プロバイダーの数の確保とその間の相互協定設定に、優先が置かれるべきである。

基準や認定システムの無強制

国内或いは国際的な ADR システム間での競争を歪ませるような、強制的な国や地域の認定制度の導入、あるいは自己規制やガイドラインの基準を課することを差し控え願いたい。その国において運用される ADR プログラムについて、年次評価を求めることを考慮願いたい。業者および ADR プロバイダーの賛同の基盤となるような、国際的な自主規制原則およびルール的发展を促進願いたい。

公平性あるいは行為規範を基礎とする ADR

ADR システムが公平性あるいは行動規範に基づいて機能を果たすことを認められたい。紛争解決オフィサーに対して公式の弁護士資格および免許の所持を必須条件とすべきではない。調停/仲裁手続きを業務として行うことを、免許された弁護士だけが行えるべく法的に規制している国があるが、規制緩和および適切な法的枠組み設定の方向に向かうべきである。

グローバルな ADR へのアクセス及び ADR の適用

他国の政府や国際機関との共同作業により、世界的に適用可能な ADR システムの開発を促進し、ADR に関し世界的な視野を持っていただきたい。

ADR への最新技術の適用

消費者紛争を解決するために革新的な技術を使用することに対して障害を作ることを差し控え、オンライン ADR における適切なレベルの機密性およびセキュリティの適用に対する障害を除去願いたい。これは、主に認証とセキュリティに関する法律に起因する。

特殊な B2C 紛争における拘束的仲裁の可能性

訴訟のみならず拘束力のある仲裁をも、特別な場合に於いては消費者が自発的に選択できる様にしていきたい。これは ADR 一般としては標準的な条項にはなり得ないが、高額取引又は入り組んだ取引のような、特定の場合には消費者および業者の両方の利益になり得る。

ADR のための手続き要件および形式要件の最小限化

ADR が法廷制度とほぼ同等の手続き要件に従わなくてはならないと言う一部の国の法律の要件を除去して頂きたい。同様のことが、オンライン ADR の使用を阻害する特定の形式要件にも当てはまる。ADR に入る両当事者は 結果に関する十分な透明性および情報がある限り、彼らが望むなら、手続き構造からは自由とされるべきである。

オンラインの状況へのオフライン ADR の要件の適合

国内法又は国際条約において、オンラインで紛争解決条項を含む契約を完了することを禁止することを止め、既存のオフライン ADR のための法制度的な枠組みをオンラインの要件に適合させられたい。

官民の政策協力

消費者とビジネス双方のニーズを反映し、顧客に理解し易い十分に多様性ある ADR システムを達成すべく、バランスを維持するために官民の緊密な協力を確保することを提案したい。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

消費者信頼 トラストマーク

2001年9月14日

議長
(米州)

カールトン・フィオーリーナ
会長兼 CEO
ヒューレット・パッカー

地域代表
(欧州/アフリカ)

クラウス・マンゴールド
ダイムラー・クライスラー・サービス CEO
ダイムラー・クライスラー 取締役

地域代表
(アジア/オセアニア)

吉川 英一
取締役専務
日本電気(株)

初めに

GBDe は販売者による良好なオンラインビジネスの促進、消費者が信頼することのできる販売者を見極めることを補助する為に、トラストマーク運動を支持する。消費者が異なった保護基準を提供するその他のトラストマークとの混同することを避ける為に、GBDe は競合するトラストマーク間で、透明性が高く、自主的で最低限の基準による、共通に認識することが可能なガイドラインを制定した。これらのガイドラインはすべての利害関係者との懇談に従い制定されており、ビジネス・消費者のグループからのコメントを基に更に充実を図るものである。

GBDe はトラストマークは、最低限の自主的なものであるべきであると考えているが、特に以下の点については必須であると考えます。

- 中小企業等にも手頃な費用で利用可能であること。
- 明確な監視・報告システムを提供し、また強制に係る判断の中立性を保証することにより、厳格に強制されること。
- 消費者が販売者のウェブサイトに入ったときの容易なアクセス性とそれが告知されていること。
- すべての利害関係者に意見を求めること。
- トラストマークの悪用を防ぐ為の十分なセキュリティを用いること。
- GBDe の ADR 提言に沿った消費者の救済メカニズムの提供をすること。
- GBDe 提言に沿った、オンライン商慣行・消費者保護・苦情扱い等についての、販売者の最低限の行動基準を要求すること。

提言

ビジネスはより高い透明性を確保し、国境を越えても同等の消費者保護を促進する為、トラストマークプログラムへのサポートおよび参加を行うべきである。更に、トラストマークプログラムを展開している会社や組織は、消費者が同等の保護を提供する外国のトラストマークとの識別を促進する為に、他の国や地域のプログラムとの相互認証・その他のアレンジを行うべきである。

ガイドラインは 2 つに分類される。まずはトラストマークプログラムの推進を行う会社又は組織の為に、一般的ガイダンスを策定した。もう一つはトラストマークプログラムで要求される販売者と消費者の商取引関係に関する販売者の最善のビジネス慣行を規定する販売者の為の一般的ガイダンスを作成した。

定義

GBDe は本ガイドラインの範囲を確定するため、以下の語句定義を使用することに合意した。

- 「トラストマーク」: 救済策を含むベストプラクティスを遵守することについて販売者のコミットを表すラベル。
- 「証明者」: トラストマークプログラムを開発・維持し、トラストマークを発行する会社又は組織。
- 「商業関係」: インターネットを含むオンラインにより消費者と販売者の間に存在する、商品・サービス(商業的通信を含む)の提供に関連する取引又は契約。
- 「消費者」: 取引、ビジネス、職業以外の目的で行動する自然人。
- 「販売者」: トラストマークを付与され、使用し、トラストマークの規定に従うことをコミットしている、消費者に対し物品もしくはサービスを提供する会社もしくは組織。
- 「個人情報」: 消費者を特定する情報、又は他のデータと容易に結びついて消費者を特定できる情報。

証明者に対するガイドライン

1. **アクセス可能性**
 - 1.1 トラストマークプログラムは競争への障壁を生じさせない為に、様々なビジネスモデルや法制度に対応するべきである。
 - 1.2 トラストマークプログラムへの参加は、マーク証明者の正当なビジネス目的に合致して、加入条件に従うことに同意する者すべてが参加できるものとする。トラストマークプログラム参加の基準は申請者および消費者に対し透明性のあるものとする。
 - 1.3 参加費用はトラストマークプログラムに参加することを妨げる価格であってはならないが、このことは付加価値サービスの提供についての追加費用の設定を妨げるものではない。
 - 1.4 証明者は中小企業のトラストマークプログラムへの参加を促進する為に、特別な条件を提案するべきである。

2. 執行メカニズム

- 2.1 証明者はトラストマークプログラムの要件を確立し、販売者の遵守状況を監視するような効率的なメカニズムを提供すべきである。これらには証明者による無作為チェック、第三者による検証、販売者による定期報告を含む。
- 2.2 証明者は、販売者がプログラムの要件を遵守しない場合の措置について、販売者との契約において明確に規定すべきである。
- 2.3 上記措置については以下のものを含む。
- トラストマークの剥奪。
 - トラストマーク悪用についての公告。
 - 政府当局への通報。
 - トラストマークを掲げながらもプログラムの要件を破った販売者に対する訴訟。
- 2.4 プログラムの遵守を保證する措置の種別を公に、明確に開示すべきである。
- 2.5 証明者は公明正大かつ客観的な強制のため、あらゆる手段を講じるべきである。これらには各々認定部門や強制部門に独立の個人や、人数的にバランスのとれた形でビジネスと消費者の代表者を指名することを含む。

3. 視認性

- 3.1 証明者は販売者に対してトラストマークの適切な掲示場所につき、助言を行う。
- 3.2 トラストマークは明確は以下のいずれかの場所に明確に掲示されるべきである。
- 販売者のウェブサイトのウェルカムページ
 - プライバシー・トラストマークの場合は、消費者から個人情報収集する以前の段階。
 - 供給者又は消費者が明確な申込をなすことにより取引を開始する以前のページ。
- 3.3 証明者は（プログラムを概説する POP UP 画面等で）マークが何を証明するものであるか、また、トラストマークの付与の基礎となっている行動規範、原則又は

最善のビジネス慣行が、出来れば画面上のトラストマークをクリックすることにより、消費者がアクセスできることが、消費者に対して明確になっていることを確保すべきである。

4. 利害関係者の参加

4.1 消費者、産業界、業界団体は、トラストマークの制定過程において互いに意見交換を行うべきである。

4.2 行動規範、強制メカニズム及び救済手段の内容について特に議論を展開するべきである。

5. セキュリティ

5.1 証明者は消費者が本物のトラストマークと偽者を容易に識別できることを確保するため、明確で適切な措置を講じるべきである。これらの措置には権限のない者がトラストマークをコピーできないことを保証する技術や、販売者のウェブサイトからアクセスできるデータベースへのセキュアなリンク、トラストマークが表示されているウェブページを監視する技術を含む。

5.2 証明者は、それが証明書を付与する販売者と交換される、商業的に取り扱いに注意が必要な情報について秘密を保持する為の、適切な措置を講じるべきである。

6. 救済

6.1 証明者は消費者もしくはその他の者から容易に、苦情等を受け付けそれに基づき行動できるようにすべきである。

6.2 証明者は消費者がオンラインでアクセスできる販売者の内部苦情処理システムの設置を確保する必要がある。

6.3 証明者は販売者に、代替的紛争処理(ADR)手続を提供し、或いは一定の状況下では、証明者-販売者間の契約に基づき、これを要求すべきである。ADR 自体は証明者が

提供しても、販売者自身が提供しても、販売者が外注するものであっても構わない。

6.4 いずれにしても、証明者は消費者を適切なメカニズムに導くか又は販売者にコンタクトするかの何れかにより消費者の苦情に対応すべきである。

6.5 証明者は GBDe の ADR 提言に従うべきである。

7. 柔軟性と相互承認

7.1 証明者は興味がある者が、トラストマークプログラムのシステムその他の関連する要素のパフォーマンスに関しオンラインで意見を述べるメカニズムを設定すべきである。また、販売者によるトラストマークの使用についての消費者満足度を継続的にモニターし、調査結果に然るべく留意すべきである。

7.2 証明者はトラストマークへの参加に関わるすべての必要な情報をオンラインで又は、電子的形式により提供する。この情報は、参加の条件が容易に理解できることを確保すべく、シンプルな態様で提供されるべきである。)

7.3 証明者はトラストマークへの参加申し込みについて迅速な判断を確保すべく、あらゆる合理的措置を講じるべきである。その過程はすべてオンラインで行われることが望ましいが、フィジカルチェック（組織の存在性について等）の必要性を排除するものではない。

7.4 証明者はトラストマークプログラムを公共に広める為の、すべての適切な措置を講じるべきである。（インターネット・ポータル、消費者団体へのリンク等）又、証明者はトラストマークプログラムのウェブページにおいてすべての承認済みの販売会社 のリストを公開しなければならない。

7.5 証明者は、本ガイドラインに合致する或るトラストマークプログラムにおいて認証された販売者が、他の国の消費者により同等のレベルの保護を規定しているものとして識別できるようにすべく、他の国や地域のトラストマークプログラムとの相互承認やそれに類する手続きの推進を検討すべきである。

販売者に対するガイドライン

証明者により認証されたトラストマークプログラムは、認証された販売者と消費者間の商業関係に適用される以下のガイドラインに従い、販売者の最低限の行動標準を確保するものでなければならない。

これらのガイドラインは、販売者が採用している消費者保護、プライバシー、他の法規もしくはその他の任意の行動規範に由来して販売者が有する、その他の義務を変容したり置き換えたりするものではない。

1. 正確性と情報のアクセス可能性

1.1 販売者が開示を要求される全ての情報は、明確、正確、且つ容易にオンラインアクセスできるようにするものとする。それらの情報は、販売者のホームページ上やオンラインサイトの入り口、又は商取引が行われる場所に掲示するか、或いはそこからハイパーリンクによりアクセスできるようにするものとする。

1.2 販売者は消費者にとって誤解を与えたり、詐欺的又は不公正になるような表示又は隠蔽をし、或いはそのような行動を行わないものとする。

2. マーケティング慣行

2.1 販売者は物品やサービスの表記が現行、正確且つ誤解を与えないものであることを、及び客観的主張の真実性は確証があることを確保すべく、必要な措置を講じるべきである。

2.2 マーケティングもしくは他のオンライン活動が子供に向けられている場合は、彼らの傷つき易さを認識の上、彼等を守るべく特別な注意を払う必要がある。特に、販売者は子供の個人情報を収集、利用又は開示する前、或いは取引を完了する前に、親の承諾を得ていることを確保するよう努めるものとする。

3. 販売者に関する情報

3.1 販売者は最低限以下の情報をオンラインで提供すべきである。

- 商号

- ビジネス遂行上の名
- 主たる物理的住所、他国における事務所の住所、その他顧客が販売者の所在をオンラインで見つけることを確保するに足る情報
- E-mail 等のオンラインの連絡方法
- 消費者の問い合わせに対応する、組織内の連絡先
- 電話番号（但し、電話番号を掲げることが、企業の規模及び資源に鑑み企業の運営に支障をきたす場合を除く。その場合でも、稼働している所掲の電話番号、タイムゾーン、応対時間の情報を含めるべきである）

4. 商品・サービスに関わる情報

- 4.1 販売者は、消費者がオンライン取引を行うか否かを選択する場合に十分に情報を得て選択が行えるように、オンラインで入手可能な商品・サービスに関わる十分な情報を提供するものとする。

5. 取引にかかわる情報

- 5.1. 取引に関する重要な情報については商品やサービスが提供されるのと同じ言語で提供されるものとする。自動翻訳プログラムが使用されることが推奨されるべきである。販売者は以下の条件を満たすものとする。

- 取引に入る前に、当該条件に適用される、取引条件、コスト、運送費、解約/返品/払い戻しに関する方針に関するあらゆる関連情報を提供する。
- 取引が完了し、消費者の義務が発生するより前に取引を見直す機会を設ける。
- 取引が完了した後に、その記録を保持する。

- 5.2. 販売者は取引に適用される以下の取引条件を消費者に提供するものとする。

- 商品やサービスの販売や提示の際に販売者が課す、すべての制限や制約（時間的、地理的なもの等）
- 使い易い支払い方法。クレジットカード又はデビット・カードの場合、引き落とし予定日。
- 商品については、保証、ギャランティ、エスクロープログラム、その他提供される条件（制限、条件含む）
- サービスについては、標準、スケジュール、料金、その他提供される条件（制限、条件含む）

- 販売者が遵守する自主規制プログラムと、そのルールへのアクセス方法及び当該商業関係に適用される法律に関する通知。

継続的取引又は購買については、

- 請求書を消費者が見て、どの取引か、どの会社かを特定できるような情報が、請求書上にあること。
- 最短契約期間、理解し易い解約情報、継続的購読を解約する使い易い手段、及び解約の適時の確認に関わる情報。

5.3. 販売者は商品・サービスの価格、その他販売者が徴収するチャージについての総金額を開示するものとする。それらには特定された通貨表示を含み、以下の情報を含むべきである。

- チャージされる価格又はライセンス料（すべての税を含む）、バーター取引の場合、購入又はライセンスされた商品又はサービスと交換されるもの。
- 送料および手数料。

販売者は顧客に送付された請求書に基づき、顧客に承認された金額を受け取ることとする。

5.4. 販売者は消費者に商品やサービスの納期を通知し、カード決済の場合、引き落とし予定日についても通知するものとする。消費者は一定の合理的期間内に商品やサービスの出荷が期待できない場合、代金を請求されないものとする。特に、販売者は以下の条件を満たすべきである。

- どの商品やサービスが一時的に提供できないかを述べ、また、予測される提供可能日を通知する場合には、当該日程に合理的根拠がある旨を述べること。
- 出荷時期見込み（オンライン引渡の場合には、引渡時期見込み）につき、合理的根拠を有し、かつこれを消費者に伝えること
- 配送の主張をする場合には、それにつき合理的根拠を有すること
- 出荷、履行又は引渡に関わる制限（年齢、地理的）を開示すること

出荷又は履行につき重大な遅滞が生じた場合、販売者は、消費者に対し、遅滞に関する情報及び取引を解約する機会を提供するものとする。

5.5. 販売者は消費者に対し、取引を見直して取引に入る意図を確認する機会を与えるものとし、また、どの時点で取引が最終的に成立し、義務に縛られることになるかを開示するものとする。取引が拘束力のある義務になる前に、販売者は消費者に以下

を含む取引サマリーを提供すべきである。

- 取引条件
- 支払方法
- 取引を解約するか、或いは肯定して完了させるかの選択肢

5.6 販売者は一定の合理的期間、消費者が完了した取引に関わる情報の適切な記録を維持し、消費者がアクセスできるようにするものとする。情報は以下のものを含むべきである。

- 注文内容、価格、及び送料、手数料等の他のあらゆる既知のチャージに関する陳述
- 購入者が注文状況を確認できる十分な連絡情報
- 出荷予定時期

6. 解約/ 返品/ 返金に関する方針

6.1 販売者は消費者に対し解約、返品、返金に係る方針（拘束力ある義務が発生した後に解約、返品、返金が許容される期間、プロセス、発生するあらゆる費用）に関わる情報を提供する。解約、返品又は返金の権利がない場合には、その旨を述べるべきである。

7. セキュリティ

7.1 販売者は消費者から販売者に移転される、消費者の商業上もしくは個人的な機密情報のセキュリティを確保すべく、合理的措置を講じるものとする。これらのセキュリティに関する努力は最善の業界慣行に合致するものとし、収集され、保持され、第三者へ移転される情報の種別にふさわしいものであることとする。特に販売者は以下を満たすべきである。

- 取扱いに注意すべき、個人の財務情報や医療受診記録などの情報の授受については、最善の業界慣行を反映した暗号化措置を講じる。
- コンピュータに記録されているデータを保護するため、高レベルのセキュリティ措置を行う。
- 顧客との取引を満たす為に使用する第3者に対しても、適切なレベルのセキュリティを保持することを求めるべく、合理的措置を講じる。
- 消費者が取引を完了しない場合は、消費者の承認なしに消費者が特定できる

ような情報を保持しない。

8. カスタマーサービス・サポート

- 8.1 販売者は消費者に対してなされたすべてのコミットメント、説明その他の約束を遵守するものとする。販売者は消費者がオンラインで購入した商品・サービスについてカスタマーサービス及び/又はサポートの情報を開示するものとする。それらの情報にはカスタマーサービス及び/又はサポートが利用可能な期間、カスタマーサービス及び/又はサポートを得ることに関連するコスト、及び消費者がその質問に対する回答を得るために事業者に連絡する有効且つ有用な方法を含むべきである。
- 8.2 もしカスタマーサービス及び/又はサポートが提供できない場合には、その旨を述べるべきである。

9. 保証

- 9.1 販売者は消費者に販売又は提供された商品・サービスについて、適用される保証もしくは制限付き保証について開示するものとする。そのような情報には、当該保証又は制限付き保証の範囲、期間、権利行使方法が含まれる。

10. プライバシー

- 10.1 販売者はオープンで、透明性があり、以下の個人情報保護慣行に合致する、プライバシー・ポリシーを公表し且つこれを遵守するものとする。
- 告知/認識：個人情報を収集する販売者は、どのような個人情報を収集し、使用し、第三者に開示し、何の目的であるのかを合理的に説明するものとする。
 - 選択/同意：個人情報を収集する販売者は、その情報の収集、使用、開示に関してどのような選択肢を消費者に提供するのかを合理的に説明するものとする。最低限、販売者は消費者に、個人情報の収集時に説明されていなかった新たな目的のためにその個人情報が使用又は開示されることを拒否(opt out)する選択権を与えるべきであり、また、医療記録等の取扱いに注意を要する情報の収集又は使用については、消費者の曖昧さのない同意を得るべきである。

- 正確性：個人情報収集する販売者は、消費者が個人情報を訂正又は更新する方法を合理的に説明するものとし、かかる訂正又は更新を求める合理的な消費者の要求に対応する手続を採択するものとする。
- 完全性/セキュリティ：個人情報収集する販売者は、収集された個人情報の質及び完全性、並びに権限のないアクセスに対する当該個人情報の機密を保護するために取られる手段につき、合理的に説明するものとする。
- 救済/内部ルール：販売者は消費者が直接コンタクトをとり、個人情報の取り扱いについてのコメントや苦情を述べる事が出来る、販売者の連絡先との連絡手段について合理的に説明するものとする。販売者は社内で本ガイドラインの規定を実施するシステムを構築し維持するものとする。

10.2 販売者は販売者に代わって情報を処理させるために第三者に個人情報を移転する場合には、当該第三者の個人情報の取扱いが適切であることを確認すべきである。

11. 依頼されていない(Unsolicited) E-mail 発信

11.1 販売者は依頼をうけずに e-mail を消費者に発信する場合には、正確に自己のビジネス慣行を記述するものとする。

11.2 依頼されない e-mail によるマーケティングを行う販売者は最低限、コンタクトされることを欲しない消費者がオンラインで将来の勧誘を拒絶(“opt out”)出来るようにする方針を遵守すべきである。この方針はウェブサイトと(特定の注文に関するもの以外の)e-mail の両方のメディアで入手可能であるべきである。

11.3 依頼されない e-mail によるマーケティングを行う販売者は善意の e-mail 禁止リストに加入すべきである。

12. 紛争解決

12.1 販売者は消費者に対して、紛争を解決し救済を得るための、公正で、タイムリーで、手頃な費用で利用可能な手段を提供するものとする。

12.2 販売者は消費者に対し取引に関わる問題を解決する為に、消費者がきちんとコンタクトできる方法に関する、見つけ易く分かり易い告知を行うべきである。効果的な

“顧客満足システム”を構築し、消費者がそのような内部システムを利用できるように促し、公正かつ衡平な態様でいかなる紛争をも解決できるように真摯な努力を行うべきである(例えば、返金保証や交換方針の提供等)。苦情の申し立ては先ず、販売者に渡るように導かれるべきである。

- 12.3 もし顧客満足が内部の顧客満足システムで完全に保証されない場合は、販売者は消費者に対して取引に起因する紛争を、1ないし複数のADR制度に委ねる用意があることを告知すべきである。ADRについての情報は、取引に関わる問題解決の為に消費者が販売者にコンタクトする方法と、通常消費者が販売者の内部的苦情処理メカニズムによる救済を求めた後に始めてADRが利用できるものであることに関する告知の一部として提供されるべきである。
- 12.4 このようなADR制度はが裁判制度を通じた救済を求める消費者の権利に影響を与えるものではない。ただし、消費者及び販売者は、現地の裁判手続に入る前に、消費者はクレームをADR制度に提出する旨を合意することができる。ADR制度は、救済を求める消費者がADR制度を利用するか又は訴訟を行うか、に関して十分に情報を有した上での判断が可能となるよう全ての関連する要素を明確に記述する、公表された手続規則にしたがい運営されるべきである。
- 12.5 ADR制度は無償もしくは消費者にとって手頃な費用で、公平、アクセス容易、透明、且つ時宜的な、和解/交渉、調停及び/又は仲裁を提供すべきである。
- 12.6 消費者はADRについてアクセスの条件(オンライン/他)、費用、法的性質(仲裁、調停、和解/交渉等)、その結果(拘束/非拘束、販売者のみ拘束、執行可能)、他の手段(法廷)の利用可能性、についての情報を知らされるべきである。

政府への提言

背景

トラストマークプログラムは消費者団体、主な会計関連団体、商工会議所等の業界団体及び企業により発展させてゆくものである。それらすべてはプライバシー、子供への広告、セキュリティ、商品配送等々の様々な分野における、電子商取引への信頼に係る消費者の懸念に対応するために生まれてきた。

政府の中には、消費者が様々なレベルの保護を提供する様々なトラストマークプログラムに困惑することを恐れて、消費者の信頼を提供するこの新たな方法を規制したいと考える向きもある。GBDe はこの困惑の可能性を避ける為に、競合するトラストマークプログラム間での、より高い透明性、最低限の任意の標準と、同様のレベルの消費者保護の確保を支援することを目的として、本ガイドラインを制定した。

提言

1. 市場によるトラストマークの更なる発展と利害関係者による推進
 - 1.1 現在では2 - 3のトラストマークプログラムのみが使用、広く認知されている。電子商取引に対する世界的な消費者の信頼向上の為に、トラストマークプログラムが更に発展し、更に普及することが必須である。
 - 1.2 政府はトラストマークプログラムの推進と普及につき積極的な役割を担うべきである。
2. 政府の干渉は時期尚早
 - 2.1 トラストマークが消費者信頼を高めるためには、民間ベースであるべきである。
 - 2.2 政府の勧告や政府認定の強制によりトラストマークの調和を図る試みは、革新及び競争へのインセンティブを削ぎ、消費者信頼及び選択を損なうことになる。
 - 2.3 トラストマーク間で、異なるレベルの信頼が存在したり(分野や事項に特化したプログラム等)、地域的/局所的な活動がなされていることを認知し、推奨すべきである。
3. 利害関係者間の活発な対話

すべての利害関係者は、トラストマークの発展に貢献しプログラム間の競争を促進する為に、活動の調整を追求すべきである。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

コンバージェンス

2001年9月14日

議長
(欧州/アフリカ) アプリル・マルトレル
CEO
テレフォニカ

地域代表
(アジア/オセアニア) 岡村 正
社長兼 CEO
株式会社 東芝

地域代表
(アジア/オセアニア) 村上 輝康
専務取締役
株式会社 野村総合研究所

地域代表
(米州) スティーブ・ケース
会長
AOL タイム・ワーナー

コンバージェンス現象は、今までの伝統的な市場、製品、サービスの境界が次第に曖昧になり、新しく統合したものが産み出される事だと表現できるだろう。このような流れの背景として、電気通信、オーディオビジュアル、情報技術の各産業がデジタル化し、技術、コンテンツ、消費者の需要に対して敏感に反応しつつあることがあげられる。

デジタル・コンバージェンスにより、コンテンツおよびサービスの提供者は様々な伝送チャンネルを通じてその製品およびサービスを提供することが可能となる。また消費者はこれらを種々のマルチメディア端末を使って受信したり、あるいは複数の異なったコンテンツを1つの端末で受信するといった事が可能になる。このような革新的な環境のもとで、デジタルアプリケーションは今まで通信サービス同士を切り離していた融通の効かない回線を飛び越えて消費者に届くことが出来るようになり繁栄を遂げることになる。

GBDe にとっての主要な挑戦は、このコンバージェンスに対する障壁を特定し、それを排除もしくは軽減することである。これにより、多様な製品やサービスは、同じネットワークを経由し、あるいは異なったネットワークを経由しながらお互いに競争することによって、その出現が促進されることになる。また、消費者の潜在的な関心事（信用、信頼など）の解決に向けて努力することも重要な挑戦である。そして、最終的な目的は革新と競争にもとづいた広大でシームレスな市場を作ることにある。

インターネット上のアプリケーションは、様々な手段でアクセスされ、コンバージェンスを押し進め、電子商取引の主要な推進力となろう。実際、電子商取引こそコンバージェンスから最大の恩恵を受け、広げていくものである。

1. 規制問題

現在の規制の枠組みのほとんどは、個別のサービス毎にそれを実現するための通信技術と基盤環境を設計してきた時代の産物である。技術の飛躍的な進歩がいまや、通信サービス間の区分を変えてしまった。そして各メディアあるいは基盤は多様なサービスを生み出すことができる。このような変化が、これまで多くの場合“自然独占¹”と考えられていた市場に対して競争もしくは潜在的競争を持ち込んだのである。コンバージェンス問題に取り組むにあたっての公共政策上の中心課題は、このような状況下で、もはや公共の利益に合致しなくなった法律やルールを修正しあるいは廃止することにある。

従来の規制構造

従来の規制構造は、製品やサービスの融合の挑戦に対処することがますます困難になりつつあるように見える。これらを発展させるために、伝統的な規制は公正で競争的な環境を確保するために必要な最低限のものに止めるべきであり、

¹ Natural monopoly : 自然独占。規模の経済から、複数の供給者が競争するよりも、1社に独占を認めてそれを規制した方が経済・社会的合理性がある状態を言う。

政府による規制に代わって可能な限り自主規制と政策協働に重きを置くべきである。コンバージェンスの進展からもっとも望ましい成果を生み出すためには、先見性と市場のダイナミズム、そしてスピードが求められる。

国内的な整合性と国際的な調和

コンバージェンスを促進するためには、各管轄権の及ぶ範囲およびそれら相互間において、コンテンツ、サービス提供、伝送チャンネルに関しての規制に整合性がなくてはならない。さらに、発展する市場で活動するすべての者にとっての公平な競争の場を育成し、これを通じてコンバージェンスから利益を得るために、これらの規制構造はグローバルに調和されなくてはならない。

技術中立性

すべての規制構造は特定の技術から中立でなくてはならない。これにより、市場と消費者の選択を通じて技術革新と成長がもたらされるのである。この原則は、しかしながら、過去に規制されず、現に競争的環境にある製品やサービスに対する新たな規制の導入を正当化するために利用されるべきではない。技術中立性は、投資と技術革新を促進し電子商取引の発展に対する不要な障害を取り除く柔軟な枠組みを創りあげる鍵である。

コンテンツとインフラの分離規制

コンテンツに関する政府規制は、そのコンテンツ製品やサービスの特性に応じて慎重におこなうべきである。規制はこれら製品やサービスに関わる公共政策の目的を遂行するために必要な最小限なものにすべきであり、均整のとれたものでなくてはならない。このような事情から、コンテンツ規制とインフラ規制は関連性はあっても相互に分離されることが求められる。

消費者による利用促進

インターネットの発展は消費者がオンラインに接続した時間に応じて課金されるという現行の料金制度によって妨げられており、このような足枷が解消できるまでその潜在能力は充分には発揮できない。政府は、消費者がインターネットの潜在能力を十分に利用することを妨げたり、罰を与えたりするような政策を実施すべきではない。インターネットへのアクセスを促進させるための競争的で柔軟な料金政策を促進するべきである。

競争

このコンバージェンスが進む業界における合併やサービスのバンドリングは、それが消費者にとって利益があれば、また独占的な地位の乱用や自由で公正な競争を阻害しない限りにおいて、奨励されるべきである。

2. 差別的な政策

プレイヤー間の差別

融合が進むと、歴史的に別ものであったセクターから消費者に提供されるサービスが相互に代用が利くようになるものである。従って、規制の構造は競争を阻害する市場の歪みを無くすように調和させていかななくてはならない。例えば、電気通信事業者と放送事業者が一般の人々からみて相互に代用可能と判断されるサービスを提供する限りにおいて、電波スペクトラムに対する支払いは同等にすべきである。加えて、コンバージェンスへの障害として、ある特定の市場における、通信インフラやデータ流通やある種の端末に課せられる差別的税金の拡大があげられる。GBDe は、例えば“ビット・タックス”のようなあらゆる差別的税金を電気通信産業に課すことに反対する。

周波数スペクトラム

非差別の原則は、電波の入手、利用や価格を決定するに際しての周波数スペクトラム政策に対しても適用すべきである。スペクトラム政策は国際的な調和のとれた（電波）利用を促進するべきであり、それにより伝統的なコンテンツとサービスのプロバイダーと電気通信事業者が、総合的な効率とサービスの有用性を高めることに向かって、競争しあるいは合併しながら、類似のコンテンツとサービスを供給することを可能にすべきである。GBDe は、電波スペクトラムの配分の透明性と協調を目指したイニシアチブを歓迎する。このイニシアチブは電波スペクトラムに関する国際的な交渉準備のための多国間レベルの協力（例えば ITU、WRC）をより強化するものである。そしてさらに、スペクトラム政策において、公的債務を民間部門の債務に転嫁する公的政策²は、市場集中の拡大を強いることによって競争の範囲を縮小させ、技術革新や市場の発展を大きく阻害することになる。

限定受信システム

消費者はアクセスに用いられる特定の技術に興味があるのではなく、アクセスで

² Transform public debt into private sector debt：英国、ドイツにおいて、高騰した電波オークションの結果、電気通信事業者が大きな債務を負うことになった事を指している。

きるコンテンツやアプリケーションに興味がある。従って、限定受信システムは差別的なゲートウェイであってはならない。また、配信プラットフォームとオペレーティングシステムは、消費者が利用可能なコンテンツとサービスに対するアクセスを不当に制限してはならない。標準化されたコミュニケーション・プラットフォーム間を、その完全性とセキュリティとプライバシーが保持できるように相互接続することにより、消費者の選択を増やし、消費者が望むコミュニケーション、情報、エンターテインメントにアクセスすることを可能にする。

競争的ネットワークの維持

配信プラットフォームとオペレーティングシステムの事業者は、競争的な電子市場の発展を促進するために、提携関係にない第三者のコンテンツ及びサービスプロバイダーに対してオープン性の原則に忠実でなくてはならない。

3. その他

知的財産権

デジタル環境の中で知的財産権を特定、保護、管理するために開発、実装されてきた技術的手段は、公正、合理的、非差別的な条件の下で、広く利用されるべきである。さらに、知的財産権保護と権利行使の適切³で効果的なレベルはWIPO条約とTRIPs協定の批准と法令施行を通して国際的に調和されるべきである。

デジタル化された環境におけるいくつかの著作権例外規定に対して設けられた補償金制度に関して、GBDeとして以下のことを推奨する。即ち補償金(Levy)の必要性を減らすため、独占的な権利処理方式にもとずき、効果的であり、広く産業界で認知され標準化された技術的保護手段を奨励すべきである。⁴

コンテンツの拡大

政府と産業界の協力を強化し、コンバージェンスによって生み出されるオンライン提供物を増やすことはコンテンツをより市民の感性やニーズに合ったものにする手助けになるだろう。政府は公共サービスへのアクセスを増やし、文化的多様性⁵を促進しインターネット上で世界中の言語を普及することによって、

³ Adequate and effective : 「適切で効果的な」は米国 DMCA および TRIPS 協定前文、WIPO copyright Treaty arts にある表現。

⁴ 知的財産権と技術保護手段に関する論点は GBDe の IPR ポリシーペーパーに詳細に述べられている。

⁵ Cultural diversity : 文化的多様性。

デジタル格差を縮める役割を果たすことができる。

機器の接続性の推進

さらに、政策決定者は、新しい製品、サービス、マーケットにアドレスを与えるために、IPv6（インターネット・プロトコル・バージョン6）⁶のさらなる早期開発を推進すべきである。これは新しい端末、製品、サービスとコンテンツ流通手段の革新と発展を可能にする。また、これはネットワークのあらゆる場所へのユビキタス（偏在）性を促進し、結果としてデジタル格差の解消に貢献するであろう。

消費者の権利

消費者が情報やコンテンツに合法的にアクセス出来るようにしたり、自由にその考えや創造力を表現するといった消費者の権利を保護促進することに関して、産業界は明白な関心を持ち必要性を感じている。また料金、競争、技術的可能性の間には相互依存性が存在するために、これらを効率的に利用する事により、競争的価格で サービスが提供されるように市場を導く事が出来る。

技術のコンバージェンスによる進歩は、消費者の生活や企業のビジネスそして国家発展のための経済に意義のあるインパクトを与えるであろう。GBDeは、政府と協力して適切な政策枠組みを構築するアプローチをとることによりこれが実現されると信じる。ここにGBDeが提言する諸原則と提言は、同時に我々がこの革命的な発展のほんの初期段階にあることを意味している。我々は従って、政府がその国内の規制構造をこれら諸原則に照らし合わせて評価し、そのグローバルな予見を受け入れ、それによってコンバージェンスによる利益を因襲的な障壁によって妨げられることなく広く普及させることを推奨する。

⁶ IP version6：インターネットの現行のアドレス数の限界を打破する新しいバージョン。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

文化的多様性

2001年9月14日

議長

ジャン・マリ・メシエ
会長兼 CEO
ビベンディ・ユニバーサル

このペーパーは、インターネットの出現により大きく進展したコミュニケーションのグローバル化が、コンテンツの標準化と文化の均一化をもたらすか、もしくは逆に、インターネットが個人のアイデンティティを定義し、すべてのローカル文化を推進し尊重する道具であるかという点について、疑問を投げかけるものである。

GBDe はインターネットは実際に、これまでは不可能であった規模で、ローカルな文化を創造し、流通を促進する役割を担うであろうと信じている。ウェブにおいてコンテンツを創造し流通させるとは、これまでの媒体に比べ安価かつ容易であるゆえに、人々は世界中の地理的な場所に関わらず、ローカルな文化や言語の「ヴァーチャル社会」を見出すであろう。

1. ウェブの発達はインターネットのステークホルダーに新しい機会をもたらす。

世界中でのウェブの発達は、インターネットのステークホルダーにとって新しい機会をもたらす。そしてほとんどの成功はユーザーの固有の好みを理解しているものによってもたらされている。実際に、商習慣として電子商取引は、大衆相手のマス・マーケティングから、個人を対象としたワン・トゥ・ワン・マーケティングへの移行を促進している。これは、マス・カスタマイゼーションと呼ばれ、言語、文化、スタイル、色、トーン、好み等について行われている。

これら電子社会の進展と固有のインターネット・リソースから利益を得るためには、すべての国は、インフラへの投資やコンテンツの作成を可能とする、適正な規制環境を実現し、ユーザーがインターネットを使わなくなるような、高価なアクセス料金の問題を解決すべきである。

2. 創造と文化的多様性を促進する手段としてのインターネット

素晴らしい文化遺産を保護することは、国家的でローカルなコンテンツの創造と発展を推進し、大衆が欲するコンテンツを見出す機会を提供することによって可能となり、また、そのようにすべきである。確かに、ローカル（コンテンツ）の作成は世界中で増加しており、特に、音楽、情報、フィクションの分野において顕著である。

創造性については、インターネットは以前であれば、地域や国境を超えて広がらなかったであろう成果物についても、世界規模で創造や発信を行うことを可能にするであろう。

さらには、ローカルな文化は互いに高めあうことで、地球規模でのサクセス・ストーリーや伝説などが作られてゆくであろう。それぞれの地域で作成された個人の成果についても、世界中に流布してゆくであろう。

特別な文化や言語についての政府の財政的援助は、（直接の補助金でも、優遇税制でも）市場主導プロセスによっては成しえない特別なギャップを埋めることが出来る。又、コンテンツをオンラインで入手可能とすることで、文化の多様性が推進される。

このような補助金やインセンティブは、厳格に、公的資金で賄うこととし、民間セクターの財政措置だけでは商業的に成り立たないイニシアティブに限定されるべきである。そのようなプログラムは透明性のある条件で運用され、非差別的であるべきで、競争を歪めるようなものであってはならない。

3. 文化的多様性と貿易協定

インターネットの機能を言語・文化的多様性についてのツールとして見ると、今ラウンドの GATS 交渉の状況を心に留めておくべきである。GBDe は「割当」の考え方は前時代的であり、ローカルなコンテンツを創造し保護するためには不要のものであると考える。また GBDe は WTO メンバー国に対し、「分類」の問題については、自由化交渉とは別に対処すべきであることを主張する。

4. 文化的多様性とデジタル・ブリッジ

ローカルコンテンツの製作を奨励し、世界中に流通させることを奨励することは、特に発展途上国において、デジタルブリッジの問題とともに対処すべき問題である。途上国における文化的事業は、国際競争の脅威にさらされ困難に直面している。

基本的にいかなる製品についても、公正な商業的發展を保証する指針原則を推進することは、市場アクセスをオープンにし、選択を多様なものとし、競争力を高めるであろう。ゆえに、適切な政策の欠如は多くの発展途上国にとって、文化的製品の發展を妨げることとなる。

さらに、国内文化的事業の競争力は以下のような要素により妨げられる。

- 創造についての不利的条件：産業やクリエイターが資本、訓練、インセンティブを欠いている状況。
- 国内市場の構成：発展途上国では文化的成果物を製作、プロモートし、流通させることは、より高いコストがかかる。（物品・サービスのコストや、財政的リソースの有無）
- 法的障害：ローカルな法的枠組みは常に財政上のインセンティブや、知的財産の適切な保護について規定しているとは限らない。

発展途上国にとって、製品・サービスを国内市場で消費せず、輸出も行わない場合、貿易協定はあまり価値がない。ゆえに製品・サービスの大半を輸入に頼っている国においては、消費者の教育・文化のニーズを満たすためには、文化産業のインフラを高めることが重要である。文化の活力と国際的なプレゼンスはそれらにかかっている。

デジタルデバイドを解消するためには、発展途上国や新興国の政府は、さまざまな政府資金援助により、ローカルな創造を手助けする政策を実施すべきである。その政策は、民間セクターの財政措置では商業的に成り立ち得ないものに限定すべきであり、同時に、政府のコミットメントにより著作権侵害と模造コンテンツを防ぐために、著作権規定を厳格に適用し、市場アクセスについての保護主義的措置をとることは控えるべきである。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

サイバー倫理

2001年9月14日

議長

トーマス・ミドルホフ
会長兼 CEO
ベルテルスマン

サイバー倫理に関する原則の表明

GBDe は、電子商取引に関わる主要企業と共に、インターネットに対する責任あるアプローチを示すことを推進して来た。

いかなる場所においてもインターネットの発展や成長が我々の生活に良い影響を与え、全ての者が満足するメディアを探し求める上で、企業がその主要な役割を担うという信念が GBDe を導く基本原則である。GBDe はまた、インターネットにおける消費者の信頼は、情報社会の発展にとって極めて重要であると考えている。

ワールド・ワイド・ウェブ(www)は、教育、通信、娯楽、及び新しい雇用機会の創出にとって重要なメディアとなっている。www は、人類の双方向通信の手段として革新的な成長を遂げ、言論の自由を世界的に実現し、情報を送受信する個人の権利にとって、欠くことのできないツールに発展した。www は、国境を越えて情報やアイデアを捜し求め、受け取り、また伝えるツールを全ての者に与えるという世界人権宣言に盛り込まれた大いなる精神を、時間的な遅れはあるが、実現するツールとしても考えられている。

インターネットは社会的及び商業的な目的を可能にするが、残念なことに、児童ポルノ、反ユダヤ、人種差別、又は外国人排斥的なコンテンツがインターネットに配信されることで、倫理に反した違法な目的に悪用されたり、このようなコンテンツが永久に流通するという問題を抱えている。

インターネットは、既存の国境、管轄及び適用法を越えて広がるため、伝統的な法律や規則の中では、これらの問題に効果的な解決手段を見いだすことは極めて困難である。更に、文化的相違や各国の多様な標準や法的慣行は、犯罪や違法なコンテンツに対して世界的に受け入れ可能な権威ある標準を決めることを困難にしている。

従って GBDe は、言論や表現の自由と芸術や報道の自由を十分に保証しつつも、市場志向型の多国間の問題解決手段を開発し、児童ポルノ、反ユダヤ、人種差別又は外国人排斥的な倫理に反したコンテンツからインターネットを守るべきであると考えている。

2001 年を民族至上主義、人種差別、他国民の排斥及び他の排他的行為に対抗するための国際年にするると宣言する等、国際連合や他の世界的又は地域的組織がサイバー倫理に関する問題を周知させる活動を GBDe は歓迎する。

言論と表現の自由、並びに芸術や報道の自由を十分に保護しながら、国境を越えた産業

界の自主規制を通じてインターネット上の非倫理的なコンテンツの流通を積極的に防止し、利用者のためにフィルタリングやラベリング・ツールを提供し、政府当局や他の資格ある組織と協力して本問題を周知させるために、GBDe は、以下の原則を支持する。

GBDe メンバー企業のサービス、コンテンツ、及びコンテンツの提供に関する原則

1. GBDe メンバーは、それぞれのサービス、コンテンツ及びこれらの提供が、前述した倫理に反するコンテンツをインターネット上に流通させることがないように必要な手段を講じなければならない。当該手段を合理的に実施するとしても、GBDe メンバーは、芸術や報道の自由、並びに言論と表現の自由に関わる原則に対する長年の基本的な姿勢を変更すべきではない。

利用者に関する原則

2. 「サイバー倫理」が、インターネットに関する議論の一部として理解され尊重されるよう、GBDe メンバーは、妥当と考えられる場合に、現在の利用者や将来のサイバー市民にメディアの能力とサイバー倫理を広く伝えるためのプログラム作りを支援すべきである。

GBDe メンバーは、インターネットに対する倫理的慣行や、ラベリング及びフィルタリング・ツールの利用可能性や使用を、妥当と見られる場合に、利用者に周知しなければならない。

GBDe メンバーは、PICS(Platform for Internet Content Selection)、ICRA(Internet Content Rating Association)、又は他の利用者ベースのフィルタリング及びラベリング・ツールを支持する共に、これらの利用に当たって、サイトへのアクセスを許可又は禁止し、利用者のアプリケーションの性能を維持するよう技術的な支援を行わなければならない。

ビジネス・パートナーに関する原則

3. GBDe メンバーがインターネット上のコンテンツの作成や流通に直接的に関与し、ビジネスパートナーがこれら作業に協力している場合には、本原則と企業固有の倫理方針に従ってインターネット上のコンテンツの作成及び流通を行うよう、両社間のサービスの条件に基づいてビジネス・パートナーに働きかけなければならない。

政府当局に関する原則

4. 言論と表現の自由を国際レベルで保護する一方で、倫理に反したコンテンツがインターネット上を流通することを防止する公的機関と民間による活動を調整するために、産業界は国際的又は地域的な組織との建設的な対話に参加しなければならない。

各国の国内法及び慣行に従い、かつ、基本的権利、特に言論の自由を尊重し、産業界は、インターネット上の犯罪又は違法なコンテンツの調査において、引き続き法執行当局に迅速に協力しなければならない。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

サイバーセキュリティ

2001年9月14日

議長 (米州)	タヘル・エルガマル 社長兼 CEO セキュリティファイ
------------	-----------------------------------

地域代表 (欧州/アフリカ)	ステファン・ローバー CEO プロカット
-------------------	----------------------------

地域代表 (アジア/オセアニア)	荒川 弘熙 常務取締役 NTT データ
---------------------	---------------------------

GBDe サイバーセキュリティ ワーキンググループ 相互認証協定 デジタル署名と相互認証

はじめに

サイバースペースにおけるあらゆる脅威と戦い、電子商取引における利用者の信頼を保護することは、サイバーセキュリティの重要な課題の一つである。証明書の管理を含む、デジタル署名と認証基盤に関する法制度が、各国で制定され、発展している。GBDe は、電子商取引のセキュリティが世界的に確保されるために、このような認証基盤が確立され、すべての国の人々に提供されるべきであると考え。ネットワークと情報システムのセキュリティに関する属性は、認証(Authentication)、非否認性(Non-repudiation)、完全性(Integrity)、秘匿性(Confidentiality)から成り、これらはすべて認証基盤を通じて実現される。

電子認証に関する議論は、サイバーセキュリティの文脈で国際的に数多く議論され、多数の提言がなされてきた。GBDe においては、認証とセキュリティに関する部会が 1999 年パリ総会で提言を公表し、サーバーセキュリティ作業部会が 2000 年のマイアミ総会で提言を行った。今回のレポートはこの 2 つの提言を基として作成され、特に、証明書ポリシーを策定する認証局間の相互認証の問題を取り扱うものである。

情報技術の進歩に伴い、各国政府はデジタル署名・デジタル認証に関する法律を制定し、執行してきた。その目的は、認証サービスが多くの利用者に提供され、デジタル署名を法的に認める枠組みを制定することであった。多くの場合公開鍵基盤(PKI)によって提供される認証サービスは、次の 2 通りの形で提供される。

- 政府による提供：公共団体（時には政府自身）が行政サービスのひとつとして提供するもの。例えば、税の支払いや特許申請など。電子政府の重要な構成要素である。アメリカ合衆国の連邦 PKI や、日本の政府系 PKI がこれにあたる。
- 民間事業者による提供：民間事業者が用途別の証明書ポリシーに従って認証サービスを提供する。ポリシーは、業種とアプリケーションの内容により、認証サービス事業者⁷によって異なる。

電子商取引が急速に発展するにつれて、多くの認証サービス事業者が設立された。このように多種多様な認証事業者が存在することにより、認証サービスの利用者が多くの種類のデジタル証明書を使用しなければならなくなり、市場において運用上の問題が生じる

⁷ 認証サービス事業者としては、認証局(CA)、登録局(RA)、認証オペレータなど、さまざまな種類がある。

おそれが出てくる。GBDe は、もし企業や消費者が非常に多くの証明書を使うことになった場合、電子商取引を妨げる脅威が潜在的にあると考える。この利用者の不便性を解消するため、認証サービス事業者は、相互認証協定を通じて他の認証局を認証することができる。認証サービス事業者は、証明書を相互に認証することで、相互認証を実施できる。または、実際に証明書を発行しないとしても、他のドメインのルート認証局を「信頼できる」と宣言することによっても可能である。

このような相互認証、相互承認は国際的にも、国内でも実現できる。

- 政府系 PKI 相互間
- 政府系 PKI と民間系 PKI
- 民間系 PKI 相互間

提言

相互認証・相互承認によって、消費者は、多数の証明書を利用することなく、認証サービスのメリットを享受することができる。従って、GBDe は、認証サービス事業者が相互認証協定（MRA）を通じて認証局を相互に認証すべきであると提言する。

1. 相互認証のモデル

GBDe は、相互認証には2つの有力なモデルがあると理解している。相互認証にはさまざまな定義があるが、われわれは「二つの認証局が相互に相手を認証するプロセス」を「相互認証(cross certification)」と定義する⁸。

- a. 相互に相互証明書を発行することによって、認証サービス事業者が他の（サービス事業者の）認証局を認証する。その際、事業者は、おたがいのセキュリティ・ポリシーが同等のセキュリティレベルにあることを確認する。
- b. 認証サービス事業者が、ルート認証局として信頼する第三者に従い、この第三者を通じてお互いを認証する。または、認証局が、ブリッジ認証局や類似のシステムを通じてお互いを認証することもできる。上記の階層構造モデルと異なり、ブリッジ認証局は、参加する認証局の運用やポリシーに関して何の権威も持たない。

⁸ この提言は、基本的に「相互認証ガイドライン（アルファ版）」電子商取引推進協議会（ECOM）1998年6月発行を基に作成されている。

http://www.ecom.or.jp/ecom_e/report/full/ccg.pdf.

一方、2001年3月にはPKIフォーラムが「認証局相互間の相互通信性」と題する白書を公表したが、その中では認証局相互間の相互通信性に関する主要な7つのモデル(cross-certification、Bridge CA、cross-recognition、Certificate Trust Lists、Accreditation Certificate、strict hierarchy、delegated path discovery and validation)を提示している。

http://www.pkiforum.org/pdfs/ca-ca_interop.pdf

GBDe は、多くのビジネス団体や政府系組織が、相互認証に関する議論や実証実験を国際・国内両面において実施していることを認識し、また、相互認証のそれぞれのモデルが、電子商取引の発展と、世界的なユーザの利便性をもたらすことに有効であることを認める。

認証サービス事業者は、それぞれに証明書ポリシーを定めて提供するセキュリティのレベルを示す。証明書ポリシーは、「特定のコミュニティまたはアプリケーションのクラスに共通のセキュリティ要求をもって、証明書の適用性を指定する規則の名前付けした集合」⁹と定義される。相互認証協定を実行するにあたっては、認証サービス事業者は、証明書のフォーマットだけでなく、同様の証明書ポリシーについても、契約によって合意すべきである。もし、相互認証によってセキュリティのレベルが低下するならば、認証サービス事業者はそのような相互認証は制限すべきであり、拒否してもかまわないとさえ考えられる。ここまで記してきたように、相互認証協定の範囲は証明書ポリシーに関連づけられるべきであり、認証局相互間でリスク管理、ビジネス上の条件に関する適切な合意を確立することが必要である。

運用上の課題だけでなく、技術上の課題も考慮する必要がある。特に、技術上の互換性は、相互認証が機能するために重要である。そこで GBDe は、政府と産業界が協力して標準化されたソリューションの利用を推進し、相互認証における互換性を実現し、PKI ベースのアプリケーション（セキュア e メールなど）相互間の互換性を実現することを提言する。

ほかの標準化の課題は、ITU 標準の X.509 第 3 版に関連する。まず、拡張領域の多様性を支持する一方、異なる認証局を利用するユーザが相互に通信するためには、一連の共通するポリシーを定義する必要があること。次に、認証のチェーンの有効な検証が明確に定義されるべきである。

1-a. 網型モデル

相互認証協定を実施するにあたり、認証サービス事業者は、お互いの証明書の技術上、運用上のポリシー（証明書のフォーマット、証明書の検証、証明書の更改や廃棄、認証局の責任）を確認すべきである。GBDe は、認証サービス事業者がこのような相互認証ポリシーをユーザに開示することを提言する。とりわけ、信頼のレベルはエンド・ユーザにとってきわめて重要であり、明確に記載され、開示されるべきである。

⁹ Information Technology Open System Interconnection The Directory: Authentication Framework, Joint Recommendation | Standard ITU-T X.509 and ISO/IEC 9594-8, 2000. 和訳の引用はカーライル・アダムズ+スティーブ・ロイド著「PKI 公開鍵インフラストラクチャの概念、標準、展開」P81 による

1-b. 集中型モデル

多くの場合、ブリッジ認証局は相互認証を実施する最も簡易な方法であると考えられる。ブリッジ認証局の構造は、一对の認証局が個別に相互認証協定を実施するよりもはるかに複雑ではないモデルであり、共通のルート認証局を定める必要性がない。ブリッジ認証局は、接続する PKI のポリシーと技術的互換性を注意深くチェックし、同様のポリシーだけが相互に接続されており、システムが互換性を維持しているということをすべての当事者が確信できるようにならねばならない。

2. 認証局の責任 法的問題

PKI の相互認証において、エンド・ユーザは、証明書不正使用や、不正アクセス、暗号解読による個人情報漏洩によって損害をうけることがありうる。GBDe は、相互認証の実施にあたって認証サービス事業者が責任問題を明確にすることを提言する。国際的に議論される場合には、認証局の免許制度、デジタル署名法、暗号規制などの各地域の法的システムや、商取引慣行が考慮されるべきである。一方、個別の私的契約においてエンド・ユーザの損害に関する規定を設けることができる。

3. MRA への法的障害の除去

大規模な国際的相互認証は複雑な課題であり、その詳細は未だ明確にされていない。デジタル署名法は、外国の署名の効果を認めることに関してオープンであるべきであり、規制当局は、現在進行している相互認証のプロジェクトを注意深く観察し、プロジェクトの参加者と相談した後に相互認証の詳細を決めるべきである。このような相互認証を簡単なものにするために、GBDe は、各国のスキームが国際的な互換性を欠くべきでないことを提言し、また、ある国で認められた認証サービス事業者は、行政の規制を受けることなく他の国の認証サービス事業者と相互認証できることを提言する。

4. 政府規制

GBDe は、規制や法律の枠組みを明確にすることで、政府規制当局が PKI ベースのソリューションが普及することを抑制しないことを提言する¹⁰。

5. ユーザ教育

文書にサインしたり、電子署名を信頼したりする場合、ユーザは安全な結果を得るためには何を遵守すべきか、知っておくべきである。特に複数の PKI を利用する場合、ユー

¹⁰ 例として

1. 認証局間の相互認証を推進するため、グローバル・スタンダードの採用を推進する。
2. デジタル証明書を利用する取引に関して適切な法的枠組みを提供することで、PKI ベースのソリューションの普及を推進する。

ザは自分が誰を信頼しているか理解しておくべきであり、そのために十分な教育を受けているべきである*。この目的をより確かなものにするため、GBDe は、PKI サービス事業者が、信頼関係と安全な機能の取り扱いについて、ユーザに理解しやすい情報を提供することを提言する。

* (日本語版・補注)

日本では、この点に関する指針を示したものも出ている。「電子署名利用者システムの構築・利用ガイドライン」電子商取引推進協議会 (ECOM)、2001 年 3 月発行。

6. 官民協調と今後の展開

PKI は、公的な領域と、ビジネスの領域の双方に現れている。世界的な、業種横断的な PKI の互換性のため、また重要な電子政府の一要素として、GBDe は、政府と産業界が認証サービスの相互認証の分野で協力すること、特に政府系認証局とビジネスの認証局の相互認証を推進することを提言する。

市場の発展は、強力な官民協力なくしてはありえない。顧客との関係と、法的・経済的責任問題は電子署名と PKI の重要問題であり、GBDe は、銀行、保険、通信事業者 (固定網、移動通信、ケーブル TV、衛星放送) といった主要な事業者が重要な役割を果たして、国際的な相互認証を彼ら相互の間で、また政府系 PKI との間で実現するであろう。特に、相互認証は電子政府、バンキング、モバイルコマースなどの先行事例を学び、パソコン、携帯電話、TV などのあらゆる端末機器を考慮すべきである。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

デジタルブリッジ

2001年9月14日

イシュー議長
(アジア/オセアニア)

ロベルト・ロムロ
会長
エクイタブル・カードネットワーク

コンタクト・ポイント
(米州)

ジョー・フォーハンド
会長兼 CEO
アクセンチュア

コンタクト・ポイント
(欧州/アフリカ)

ジャック・デュノゲ
セクレタリ・ジェネラル
アルカテル

はじめに

GBDe の目的の 1 つは、世界のあらゆる社会の分野で電子商取引の利益を促進することである。しかしながら、社会の分野ごと、また社会ごとにインターネットを含む情報通信技術へのアクセス能力には違いがあることを GBDe は認識している。このいわゆるデジタル・デバイドは十分なインフラと人材の利用可能性における差異から生じる。

GBDe の各メンバはデジタル・デバイドの解消に注力しつづけており、GBDe のこの活動における組織的関りは、世界的情報社会における包括的に、G-8 の首脳達が将来を見据えて憲章に合意した 2000 年 7 月の G8 沖縄サミットに端を発する。詳細に記述された憲章では、先進国および発展途上国の政府、産業界、および国際団体はインターネットの成長と普及を協力して促進できると判断している。重要なのは、そこでこの努力が組織化され、デジタル・オポチュニティ・タスク・フォース(DOT Force)を設立し、あらゆる利害関係者が協働できる手段を創出したことである。_

GBDe はこの憲章を形作るのに多大な貢献をなし、直接 DOT Force の作業に参加する主要な民間団体の 1 つと言われるようになった。GBDe はデジタル・ブリッジ・タスクフォースを作り、後に正式なワーキング・グループとなった。また電子商取引適応性評価を行い、指導を必要としている発展途上国の政策策定者のための有効な専門的知識および情報入手の源泉として GBDe は献身した。GBDe は、興味を持つ政府が彼らの国でデジタル・デバイドの解消をもたらすための戦略を策定・実行する際に利用しうる、主要なリソース・ネットワークとなりうる。GBDe 活動の共通点は、政府が適切で一貫した、民間のイニシアティブの助けとなる政策および規制枠組みを提供することに重きをおく点である。

2001 年の目的

2000 年に始まったイニシアティブに加え、GBDe は 2001 年の目的として以下を提言する。

- デジタル・デバイドに取り組む世界のイニシアティブのために、完全な電子商取引のバリュー・チェーンの主要な民間の指針としての GBDe の地位等に鑑み、それらのイニシアティブに対し、GBDe とそのメンバが彼らの専門的知識をもって貢献できるようにすること。
- 新興経済における適切な電子商取引の政策枠組みの策定に実質的貢献を行う。

- GBDe メンバがデジタル・デバイドのプロジェクトを認識し、その取り組みを促進し、将来のプロジェクト設計のための参考資料として、これらのベスト・プラクティスとなる方法論を打ち立てる。
- 新興経済にとって特に重要な政策要素におけるコンセンサスを特定し、また形成する。

実績

世界的デジタル・デバイド・イニシアティブに対する貢献

G8 DOT Force

GBDe は DOT Force の活動に年度の途中で参加した。DOT Force のコンサルテーション・プロセスへの貢献に加え、GBDe はジェノバでの G8 首脳会談に対してメッセージを送り、以下の事項を要求した。

- 新しい主要な焦点となるデジタル・トレードを通じて、イノベーションとキャパシティ・ビルディングを含めた WTO 貿易交渉の新ラウンド立上げを支援する。
- 世界的情報社会について沖縄憲章で述べられた世界的、地域的、および国家的プログラムの採択を促し、IT 憲章での政策および規制に関する提言の履行にあたり達成した進歩を記録し、ケース・スタディとなるようにする。
- DOT Force で代表者となった官民の組織に対し、沖縄憲章に基づいた彼ら独自のイニシアティブを作成するよう要求すべき。例としては、新しい WIPO イニシアティブ(ローカル・コンテンツの開発および知的財産権保護)、新しい ITU イニシアティブ(通信の費用・アクセス問題)、新しい WHO イニシアティブ(インターネットを用いた情報と医療のさらなる普及)、国際金融機関による、投資機運の改善および必要な資本の提供についての洞察の提供、電子商取引の発展を進めるにあたって貿易の役割を調査するための WTO の電子商取引に関する新しいワーク・プログラム、ならびに政策および規制に関する複合的な専門的知識を評価し、提供する新しい OECD イニシアティブ、が挙げられる。

世界経済会議(WEF)

GBDe は世界経済会議に対して多大な貢献をしてきており、Jean Marie Messier 氏はそのデジタル・デバイス・タスクフォースを率いている。我々の WEF での作業としては、政策策定、起業家支援および教育が挙げられる。さらに、GBDe はジェノバ後のプロセスにおいて WEF と協力している。

新興諸国における電子商取引の政策フレームワークへの貢献

eASEAN

GBDe マイアミ会議の注目すべきイベントとして、GBDe は eASEAN タスクフォースと協調の覚書を締結した。同タスクフォースは ASEAN のリーダーの委任により設立され、情報技術の促進と、地域における電子商取引の発展について提言を行うこととなっている。協調の覚書により GBDe は eASEAN からの要求により電子商取引の発展のための政策フレームワークの策定をサポートするための、経験を提供することとなる。続いて、ASEAN 加盟国は地域内の電子商取引の発展のための、フレームワーク契約に署名した。それは地域内のネットワーク・インフラの整備、電子商取引を保護する政策フレームワークの策定、電子商取引における製品・サービスについて貿易・投資を自由化する為の協調的な動きである。

現在 GBDe メンバーは越境認証、コンバージェンス、電子商取引適応性評価、遠隔学習などの分野で eASEAN と協働している。

APEC ビジネス諮問委員会 (ABAC)

2001 年 2 月、GBDe は ABAC と同様の覚書を締結した。ABAC は 21 の加盟国からなるアジア太平洋経済協力会議 (APEC) において、経済協力を民間の視点から APEC 首脳に提言を行う民間団体である。協調の覚書により ABAC は GBDe の経験を、その提言書の策定のために利用することができる。本年度は、ABAC の技術タスクフォースと GBDe は電子政府の進展のために共同作業を行っている。

GBDe の電子政府 WG は、地域内の電子政府の全体的な取り組みを研究するためにサーベイを実施し、進展状況について包括的枠組みについての情報を収集した。これらの結果に基づき、すぐれた社会システムモデルの提供と、民間セクターと政府が果たすべき役割について提言書を策定した。

そのような提言の中身は、民間企業が政府との手続きの際に重複した作業を避けるために、

オンライン政府（電子政府）はワンストップでシームレスであることを提言した。また、裁判外紛争処理（ADR）のようなスピーディな紛争処理方法についても、電子商取引から得られる効率性を確保するために、政府に採用を提言した。

GBDe メンバーは又、アジア太平洋 e ラーニング・アライアンスにも参加をしている。そのアライアンスは民間企業の共同事業で、教育リソースの最大限の活用、官民協力の推進、デジタル・デバイドの解消について APEC 加盟諸国が活用できるような政策とプラクティスを研究している。

南アフリカの電子商取引の規制プロセス

GBDe は 2000 年のグリーンペーパー以来、南アフリカの議会にコンタクトし、電子商取引の規制環境整備の手助けを行っている。GBDe メンバーは知的財産権、電子署名、消費者信頼、税制（特に個人情報保護）の提言の発表を行った。

GBDe メンバーのデジタル・デバイドへの取り組み

ナレッジ・ネットワーク

マイアミにおいて、デジタル・ブリッジ WG は改版された GBDe の「クリヤリング・ハウス」（既存のデジタル・ブリッジ・プログラムと GBDe メンバーの取り組みを纏めたもの）の発表を行い、沖縄での G-8 首脳会議にそれを提出した。2000 年 11 月にブルネイで行われた APEC 首脳会議においては、GBDe はインターネットをベースとした「ナレッジ・ネットワーク」の報告をし、政府関係者や、非営利団体、学識経験者に対して、世界のデジタル・デバイド・プロジェクトについて、最新の情報を提供した。ナレッジ・ネットワークの概要は、使い易い形式にフォーマットを変更し、ウェブサイトにて閲覧が可能である。（<http://knowledgedenetwork.gbde.org>）このページは、GBDe メンバーのサイトやデジタル・デバイド・プロジェクトを行う他の機関のサイトにリンクされている。ウェブに情報を公開することにより、関連情報とプロジェクトは、相互的にアクセスすることが可能となっている。

ベスト・プラクティス

デジタル・ブリッジ WG はデジタル・オポチュニティを拡大することに貢献している。商業・非商業的活動を選択し実行するようなベスト・プラクティスを見出す方法論の確立を行っている。

GBDe メンバーは、3つの分野（1.商業活動、2.事前活動を含む非商業活動、3.教育活動）の活動についてのアンケートを実施し、この作業にあっている。

このプロジェクトのゴールは以下の4つである。1) GBDe の商業的な成功要因の分析と、デジタル・オポチュニティを創造する他の活動を見極めること、2) 世界的なデジタル・デバイドに対して GBDe メンバーが貢献を行っていることを実証すること、3) 政府が民間セクターと協力する手助けをすること、4) 商業的であることと、ゴールの達成が相互に協力関係にあることを実証すること。

新興諸国に適切な政策課題

ワーキング・グループは、新興国にとって非常に意義深く適切である政策課題を見出してきたし、他の GBDe ワーキング・グループとの関係においても共通認識を持つべく議論を重ねてきた。電子政府、税制、貿易/WTO、コンバージェンス、サイバーセキュリティ、文化的多様性のイシューについてそのような機会を持った。

次のステップ：2002年のWG

2002年度は、GBDe がグローバルなデジタル・デバイド・イニシアティブで重要な民間の指針となり、新興諸国において電子商取引の政策フレームワークを構築する本質的な貢献を行ってゆきたい。

- 対話プロセスを推進し GBDe の原則と提言を推進することにより、既存の ASEAN へのコミットメントを追求する。
- ナレッジ・ネットワーク、電子政府、教育アライアンス、上海の共同イベントなどを通じた APEC との関係を推進し、中小企業向けの企業家育成などの新しい試みも検討したい。
- ベストプラクティスの追求をおこない、世界経済フォーラムでの同様のイニシアティブとも連携をとる。
- ドットフォースの個別プロジェクトを含む、G-8 タスクフォースの次のステップをフォローする。
- 南アフリカのグリーンペーパーで行ったような、他の新興国との連携の機会を追求する。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

電子政府

2001年9月14日

議長 (アジア/オセアニア)	森内 康浩 システムソリューショングループ COO 日立製作所
地域代表 (欧州/アフリカ)	アデル・デニッシュ マネージング・ディレクター スタンダーデータ
地域代表 (米州)	ギュスタボ・シスネロス 会長兼 CEO シスネロス・グループ

第一部

電子政府実現にあたって、民間企業から政府への提言 - デジタル・オポチュニティを企業へ開く為に -

序文

今や、E C の取引関係者は、Business, Consumer 及び、Government と考えるべきである。

政府、行政は、法・制度の執行者としての役割のみでなく、法・制度の執行の為、情報開示・告知、物品・サービスの調達と決済(支払)、課税、徴収等の“ビジネスプロセス”を行なっている。

つまり、政府・行政は、我々民間企業にとって事業の関係者である。政府の IT 活用、電子化、オンライン化が進まないと、例えば、政府への提出書類もいったん紙に打出す等の作業が必要で、たとえ、企業がいくら IT 活用、オンライン化を進めても IT 活用効果は、限定的なものとなる。従って、企業の IT 投資の効果が、ビジネスの相手方である政府・行政の電子化、IT 活用度によって左右される。そこで、GBDe, 我々民間企業は、事業の対象者、関係者として、政府・行政電子化の際、備えるべき望ましい要件を提案する。

又、政府・行政と民間企業の適切な役割分担は、電子政府・行政を効率的に実現するであろうし、この新たな分担の仕方は新しい社会システム構築の雛形になるであろう。

この提言は、既に電子政府構想を進めている国にとっても、これから推進しようとする国にとっても有効なはずである。

電子政府の実現は、企業の効率化、E C 環境利用を促し、E C 全体を発展させると考える。

又行政の電子化、オンライン化が遅れた国、地域、自治体は、立地条件などの観点で、民間企業から選ばれなくなる恐れがある事も自覚すべきである。

我々は、この提言が既に電子政府を実現しつつある国にとっても、これから実現しようとする国にとっても電子政府実現のチェックリストとなる事を期待する。

以下 B は Business を, C は Consumer/Citizen, G は Government を表わす。

・我々は本編で、G-B 促進の為に、民間企業から見た電子政府構築・推進の際、政府・行政が考慮すべき要件を提言する。

・次編では、電子政府構築・運用等の為、我々民間企業が可能な支援・協力策を示す。

・今後のメンバーの検討、各国政府の状況調査の参考の為の DB を作成する。

1. 「電子政府」の定義

電子政府とは、中央及び地方を含む行政、立法、司法の機関について、その内向、外向業務が IT 技術によりデジタル化、ネットワーク化に業務改革を含めて効率的に対応し、その質においても従来より望ましい水準にある状態を言う。

2. 民間企業から見た政府の役割

政府等 行政機関は、G-B の視点で考えると、以下の 6 つの立場・役割があると考えられる。

- ・ 情報提供等公共サービス提供者（ビジネスにおける売る人）
- ・ 業務執行に必要な資材・サービスを購入する購買者（ビジネスにおける買う人）
- ・ 公共・行政サービス執行の為の税の徴収者
- ・ 法・制度の監督・指導者
- ・ 政府・行政手続きについての透明化促進者
- ・ 統計情報等を含む大きなコンテンツホルダー

3．民間企業から見た電子政府実現の意義・役割

(1) 公共サービスの向上、効率化、スピードアップ

従来行えなかったサービス実現，効率化による税の有効活用，民間企業とのやりとりのスピードアップされる。

(2) IT活用の先行的見本提示

IT活用のモデルケースを民間に先行して提示する事により、IT活用効果の認識が拡大する。

(3) IT活用上の課題への対応促進

自らが構築当事者になる事で、インフラ整備の必要性等の課題を、より明確に認識し、課題解決の為の施策が促進される。

(4) 民間部門の情報化・IT活用促進

政府電子化のメリットを享受する為、民間企業の情報化、IT活用、IT投資が促進される。

(5) IT関連産業育成、技術開発先導

電子政府開発構築に参画する事でIT関連産業が育成される。

4．我々は、政府等がこれらの役割・意義を果す為、以下の要件の達成を提言する。

なお、これらの検討にあたっては、我々が民間企業の集団であり、G-Cについては、重要部分ではあるが、デジタルブルジョワWGと重なる検討点が多い事から、今年はG-B取引推進に寄与する事項にフォーカスすることとする。又、税，貿易についてはTAX WG、TRADE WGでの検討に委ねる。セキュリティの確保については、サイバーセキュリティWGの更なる検討に期待する。

4.1 推進体制などについて

(1) 政府・行政機関の電子化，オンライン化にあたって民間企業要望を取入れる体制の確立

(理由) 電子政府・行政の利用者は住民ばかりではない。企業も大きな利用者である。

(2) 政府・行政が実現したシステムは、国家安全保障等に関するもの等、特に制限する必要があるもの以外広く公開・PRすべきもある。

(理由) 政府のシステムは、しばしば、社会の参照すべきモデルになる。実現する過程も含め、完成したものについて、広くPRし、IT活用の効果を社会・企業・住民に知らしめるべきである。

(3) 政府電子化の実現ステップ，マイルストーン，ロードマップを明示すべきである。

事柄、目標の達成期限とそれに至る迄のロードマップを明示すべきであり、その策定には民間の意見を反映すべきである。

(理由)企業は、ロードマップに従い、効率的なIT投資が行なえ、政府の投資に対応できる。

(4) 政府、行政機関電子化の評価体制確立と、評価の公表、評価における民間企業の参加。

(理由)企業も納税者として、政府電子化の方策、効果について評価に参加する権利と義務がある。

(5) 手続きオンライン化の「配当」明示

政府オンライン化により、企業が、これを利用した時、どのようなメリットが得られるのかを明示すべきである。例えば、所要時間短縮見直しの明示、手数料引下げ等である。

(理由)企業にとって、政府の電子化に対応する事で得られるメリットが明示される事は、IT投資の効果を判り易くし、IT化、オンライン化を促進する。

(6) 民間のアウトソーシングサービスを活用すべきである。

(理由)技術、コストは急速に変化している。これらに迅速に追随して、コスト削減を図る為と、その国の民間のビジネス、マーケットを育成する為、民間のアウトソーシングを活用すべきである。民間企業は、そのビジネスを通じて、より利用者の満足向上に対するノウハウを持っている。

4.2 実現すべき要件

(1) 手続きの100%オンライン化とワンストップ化の実現、その為の法制度整備

(理由)政府・行政向手続きにおける書面添付、手数料納付を含め、関連する一連の手続きがオンラインで完結する事の実現。その為に必要な法の改正。

一部の手続きをオンライン化、電子化あるいは現行の手続きをただオンライン化、電子化しただけでは、複数の行政区分にまたがる手続きの場合、それぞれに手続きする必要が残り、企業側の省力化、オンライン化効果は限られる。

(2) 政府、行政機関の業務改革の強化と、それを効果的ならしめる法制度の整備促進

現行業務の見直しによる、手続き、プロセスの更なる短縮化を実現すべきである。

(理由)現行の業務を電子化、オンライン化するだけでは、処理のスピードアップ、コスト削減に限界がある。又、業務改革の効果を上げるには、関連法制度の見直しを進める必要がある。

(3) 中央省庁と、地方行政機関の統一的な手続きの実現、同時的な電子化の実現

(理由)企業は、中央省庁との取引、手続きと共に地方行政機関との取引、手続きを行なっている。

中央省庁の電子化、オンライン化のみでは、企業の事務負担軽減メリットは限られる。どちらかが遅れても、企業はIT投資の十分なメリット、効果は得られない。又、フォーマットや項目の定義などが中央と地方で異なれば、混乱を引き起こすであろう。

(4) セキュアな環境を確保すべきである。

企業が安心してアクセスできる様、セキュアな環境を整備・確保すべきである。

(理由) 取引情報や、企業状況報告情報等を安心してアクセス、提供、交換できる様に、セキュアなネットワーク環境を実現すべきである。

(5) 中小企業利用促進への施策を実施すべき

(理由) 中小企業はその財力、人材の為、政府・行政機関電子化への対応が遅れ、そのメリット享受が遅れがちである。利用し易い環境を構築する必要がある。

(6) インターネットに掲載する政府、行政関連情報の拡大、掲載迅速化

既存のメディアと同時発表、掲載を行なうべきである。

(理由) 情報提供手段により、範囲の差があったり、掲載有無の差がある場合、企業は、複数のメディアにアクセスする必要性が生じ、オンライン投資の効果が上がらない。

(7) サービス利用手段の多様化実現

PCのみならず、モバイル機器、デジタルTV、ICカード等でもアクセス可能なシステムの実現

(理由) 国によって、ネットワークアクセス機器の普及状況は異なる。広く、政府電子化のメリットを享受する為、色々なアクセス手段に対応できるようにすべきである。

(8) 対政府・行政との取引における紛争早期解決手段の構築

(理由) 民間間における電子商取引と同様、電子商取引の迅速性を生かす為、ADR等紛争早期解決手段が必要。

(9) 企業の情報システムで利用し易い形式での政府・行政が持つ情報、DBの公開と提供の促進

(理由) ビットマップ等の図形式でなく、コードデータ形式で、直接又は、何らかの変換ツールで企業内情報システムでそのまま利用できないと、政府・行政が持つ膨大な情報も利用の効果が出ない。

(10) 手続きなどで透明性の高い運用を保證するシステムの構築。

政府、行政が電子政府を恣意的に運用(例えばある者に有利な運用)をしない様運用面でも透明性の高いシステムが必要。

4.3 国際化対応

(1) 自国語を含む複数言語への対応

(理由) 複数の言語で表示、処理される事で、より多くの国、地域の企業へ取引参加の機会が広がる。

これは、政府・行政にとっても、よりコストパフォーマンスの良い製品・サービスを入手する機会を拡げる。

(2) アクセス手段、プロトコル、採用技術の中立的国際的標準技術・仕様の採用(テクニカルスタンダード)

(理由) この分野は、進歩が激しい。既存の固定的・特定の仕様に依る事は、技術の進歩を妨げると共に、より広い企業の利用も妨げる。例えば、インターネット用の記述言語としてXMLが普及しつつあるが、その他いくつかの方式、技術が利用されている分野については、複数の主な方式の採用と、その間の相互変換ツールが

提供されることが望ましい。

(3) 国際的基準採用の促進

取引、手続に利用される、あるいは取引や手続で示される方式、仕様は、国内産業政策上等特別な場合を除き、国際的な基準・規格によるべきである。(マネージメントスタンダード)

(理由) 貿易の自由化促進、自国の国際化促進の為、政府は、防衛・外交上の理由や、未熟な自国産業の育成等の特別な場合を除いて、例えばS I系におけるM K S単位系採用の様に国際的な規格基準によるべき。満足すべき条件のみを示すのもの1つの方である。

(4) 諸外国政府との連携による、国際的な電子化、ネットワーク化環境実現に努力すべし。

(理由) ビジネスは急速に国際化している。自国政府を通じた外国政府・行政機関へのアクセス時、迅速、安全な回答が得られる様、諸外国と連携したセキュアな国際的なネットワーク環境を実現すべきである。

(5) 入札への応札資格、基準と、その資格・基準設定理由の公開・開示、明示。

(理由) 入札資格・応札資格の妥当性が評価可能となり、又民間企業にとっても応札判断が容易になる。

(6) 国際的な電子取引対応の政府業務の優先オンライン化(ex. 貿易・輸出入税関関連業務)

(理由) インターネット利用の効果、電子商取引の効果を最も発揮し易い業務である。特に輸出入、関税関連業務は現在関係省庁が多く、ネット化、オンライン化の効果が出やすい。

(7) 国際的な電子取引における紛争解決への合意形成

(理由) 国の異なる企業と政府・行政との電子商取引における紛争に対する解決方法について、民間企業の努力のみでは、合意形式は困難。政府同志による合意形式が必要。

政府、地方自治体にとって、国民、住民へのサービスは、最大の機能である。従って、電子政府についてもG(Government)-C(Citizen)の領域、あるいは関係について、民間企業の立場から望ましき、電子政府の要件を検討し、提言する事は重要と考える。恐らく、G-C分野について検討する事は、G-Bについての更に新たな望ましき要件を抽出するであろう。又民間企業は、そのネットを通じた顧客満足獲得の方策、ノウハウを持っており、政府、地方自治体に電子政府における国民、住民満足度向上に資する事が出来るであろう。ただしG-C分野の検討については次の機会に委ねることとしたい。

第二部 電子政府実現への民間企業の支援・協力策

序文

政府・行政は、法・制度の執行の為、情報開示・提供・告知，申請・届け出受付，物品・サービスの調達と支払，課税，徴税等の“ビジネスプロセス”を行なっている。従って EC の取引関係者は Business，Consumer のみでなく、Government も含まれる。

我々は、今回電子政府構築，実現，推進の際、政府・行政によって考慮されるべき要点を、B-G に関して民間企業の立場から提言した。

我々は、電子政府の実現，推進の為に、以下の様な支援・協力を考える。

- ・ 民間企業は政府・行政に対し以下の立場，役割がある。
 - (1) 物品・サービスの政府・行政へのベンダー
 - (2) 政府・行政のサービスのユーザ
 - (3) 納税者
- ・ 又、電子政府の実現・推進には、以下のフェーズがあると考えられる。
 - (1) 計画(2)開発(3)構築(4)運用・利用(5)評価(6)フォードバックこれらの視点から前述の提言の区分に沿って支援・協力策を挙げる。

1. 推進体制と進め方に対応して

- (1) 各フェーズに応じた専門家派遣
- (2) アウトソーシングの受け皿となるサービスの提供

2. 実現すべき要件に対応して

- (1) 電子化されたサービスの積極的利用と改善策提案
- (2) 民間での BPR 手法の紹介
- (3) 利用者の利便性向上，利用者満足度向上の為の手法の紹介
- (4) 最新技術動向情報の提供
- (5) 計画策定時の IT 活用効果例の紹介・提供
- (6) 中小企業等での低コスト利用の為の共同利用の仕組提供
- (7) 効果的評価手法の提供
- (8) 職員の IT 教育への協力
- (9) ハンディキャップのある職員にとっても使い易い機器の開発・提供

3. 国際化対応に対応して

- (1) 国際的な最新の技術・動向標準化動向と評価について情報提供
- (2) 民間での利用上の問題点と対応策の提言

第三部

各国の電子政府に関する情報の Web サイト

電子政府 WG では本年の活動の 1 つとして、世界各国の電子政府に関する情報集 (e-Government Database) を作成し、GBDe のサイトの当 WG ページに掲載した。次頁以降に、情報集に入っている国名・地域名の一覧と、日本の記入例を載せた。実際のサイト (<http://www.gbde.org>) もアクセスして頂きたい。

この情報集を、各国の政府・自治体関係者及び民間企業が、電子政府を推進するのに参考にして頂きたい。特にその国の電子政府に関する URL を記しているのので、そこへもアクセスして頂きたい。又、我々の今回の提言を今後フォローしていくのにも役立てたい。

情報集は、我々の調査票を関係者に送付し、記入して頂く事で作成した。関係者とは、メンバー企業のシェルパ及びシェルパに依頼された各国政府関係者、GBDe と連携している APEC、ABAC メンバー関係者、GBDe の会議に出席した各国政府関係者、及び座長より個々に協力をお願いした方々である。ここに、その協力へ感謝の意を表明したい。また、これら調査票はボランティアベースで様々な方をお願いしたため、その表現は多様なものであり、必ずしも統一性や厳格な正確性を追求したものではない。今後とも皆様の協力を得て、掲載国の数、調査内容の充実に努力していきたい。

情報集の国名・地域名 一覧

(2001 年 8 月 15 日時点)

アジア・オセアニア	1	オーストラリア
	2	香港
	3	日本
	4	韓国
	5	フィリピン
	6	シンガポール
	7	台湾
	8	タイ
	9	ベトナム
ヨーロッパ・アフリカ	10	ベルギー
	11	チェコ
	12	エジプト
	13	フィンランド
	14	フランス
	15	ギリシャ
	16	イタリア
	17	オランダ
	18	スロバニア
	19	スペイン
南北アメリカ	20	カナダ
	21	チリ
	22	アメリカ合衆国

電子政府調査票：日本例

VI. Reporter: Hitachi, Ltd. Name: Akihiko Ichikawa Report Date: 13, April, 2001

Country	Japan
Project name	Millennium Project e-Japan Strategy (e-Japan Priority Policy Program)
Project start year / completion year	Millennium Project: 1999-2003 e-Japan Strategy: 2001-2005(overall timeframe) 2001-2003(as for e-Government)
Person in charge of the project	Director General of IT Strategic Headquarters (Prime Minister holds the post)
Organization in charge of project	IT Strategic Headquarters
URL of homepages related to the project	English page: http://www.kantei.go.jp/foreign/moritoku_e/2001/03/29e_japan/ Japanese page: http://www.kantei.go.jp/jp/it/network/dai3/jyuten/index.html
Project summary	Catchphrase: <ul style="list-style-type: none"> • Millennium Project: “Realizing e-Government of the world’s best standard” • e-Japan Strategy: (Overall) “World’s most advanced IT nation within 5 years” (e-Government) “Realize e-Government by 2003”
(1) Catchphrase	
(2) Policies for realizing objectives of the project	Policies for realizing objectives of the project: <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Formation of the world’s most advanced information & telecommunications networks</u> 2. <u>Promotion of education and development of human resources</u> 3. <u>Facilitation of e-commerce</u> 4. <u>Digitization of administration and application of IT in other public areas (e-Government Policies)</u> <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Digitization of administration: <ol style="list-style-type: none"> (1) Provision of administrative information via Internet (2) Online application/reporting (3) Digitization of public procurement processes (4) Digitization of local government administration (5) Digitization of government internal works 4.2 Application of IT in other public areas: <ol style="list-style-type: none"> (1) Expansion of super SINET (2) Online provision of cultural assets and arts information (3) Digitization of health care (4) Introduction of ‘Vehicle Information and Communication System’ 5. <u>Ensuring of security and reliability on advanced information and telecom networks</u>
(3) Private agencies / organizations that are related to the project	Private agencies / organizations related to the project: <ul style="list-style-type: none"> • Keidanren (Japan Federation of Economic Organizations) English: http://www.keidanren.or.jp/ Japanese: http://www.keidanren.or.jp/indexj.html • ECOM English: http://www.ecom.or.jp/ecom_e/index.html Japanese: http://www.keidanren.or.jp/indexj.html • e-Japan Forum Japanese: http://www.ejf.gr.jp/ • Asia PKI Forum Japanese: http://www.apki-j.gr.jp/
(4) Prediction estimation of e-Government budget	Prediction / estimation of e-Government budget: ¥1.302trillion/2001 financial year (Approx. \$10.5 billion)



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

知的財産権に関する技術的保護手段

2001年9月14日

議長：
(米州) マイケル・アイズナー
 会長兼 CEO
 ウォルト・ディズニー・カンパニー

地域代表：
(アジア/オセアニア) 鈴木 滋彦
 取締役
 NTT

地域代表：
(欧州/アフリカ) トーマス・ミドルホフ
 会長兼 CEO
 ベルテルスマン

GBDe の知的財産権に関するワーキンググループ 2001
技術的手段の指針 (Policy Paper)

序文

今年の GBDe の IPR ワーキンググループでは、デジタル環境において著作物を識別、保護、管理するために用いられる技術的手段に適用可能な一般原則を定めることで合意した¹¹。新しいビジネス・モデルや技術革新により、コンテンツ・プロバイダーが著作物を創作、頒布する方法は急速な変化を遂げており、こうした著作物を入手し、楽しむための新しい手段が消費者の間に広まっている。これに加え、ピアツーピア技術の普及によって法律面、事業面、技術面で生ずる問題もあるが、これらは複雑な問題であるため、付属書でデジタル著作権の管理として取り上げる。

GBDe は、創造的なプロセスを促進する上で、保護された作品を合法的に利用することの意義を認識しており、コンテンツ・プロバイダーの権利保護とその他のさまざまな関係者の双方の利益を保護するバランスの取れたアプローチを支持している。このアプローチは、デジタル形式で作品を創造・配信し、違法な複製や頒布から自らの著作物を保護しようとする人に対して、技術革新が問題を投げかけている事実を反映しなければならない。著作権物に対するデジタル著作権侵害が広まることによって、合法的な電子商取引でのコンテンツ配信の発展が阻害されるおそれがある。

GBDe は、市場における利用可能性が高まりつつある技術革新や商業的なアプリケーションを重要視している。この産業界全体が、ビジネスおよび技術的な全体像を変え続ける研究開発に積極的に携わっている。こうした新モデルや技術は、自分たちが消費または生産するコンテンツ自体、および、そのコンテンツをどこで、どのようにして、そしてどのような装置で消費、頒布するかについて、インフォームド・チョイスをおこなうための新しいツールを、消費者とコンテンツ製作者の双方に提供する。

GBDe は、技術的手段の開発を強く支持している。創作者や著作権者が新しいビジネス・モデルを利用できるようにし、消費者がデジタル環境で利用可能な様々なコンテンツのすべてに合法的にアクセスし、それらを利用できるようにする手段である。GBDe は、技術的手段がさまざまな機能を果たしながら、市場とコンテンツを保護するためのさまざまなアプローチに対応するように設計されていることを認識している。これらの手段によって、著

¹¹本書でいう「著作物」には、いわゆる「隣接権」や「関連権」に関する法制度のもとで多くの国で保護されている作品も含まれる。

著作権者がデジタル環境で自分の作品を特定できるようになったり、作品を保護しながら正式ユーザーに一層容易に配信できるようになる。

いくつかのアプローチには、"proprietary"（財産的）システムやアーキテクチャ、または自主的な民間の交渉において一部の関係者が採用するアプローチを反映したシステムが含まれる場合がある。一般に、これらのシステムは民間の関係者間の、商業協定の対象となる。他の技術的手段は、「オープン」なシステムを含み、業界の広範な協定や標準化の対象となる場合がある。これらいずれの手段でもすべて、コンテンツへの合法的なアクセスとその利用を促進する上で役に立つであろう。

インターネットがまた、合法的な電子商取引でのコンテンツ配信を発展させる安全な環境を支援することは、GBDe 全メンバーの願いである。芸術家、ミュージシャン、作家、映画製作者、アニメ製作者、ゲームやソフトウェアの設計者、およびその他の著作権者は、芸術作品の創作に莫大な時間と材料を費やしている。技術の習得へもしかりである。著作物の創作には実質的な資金も必要である。こうした資金は、作品使用に関するライセンスングまたは複製の販売によって回収される。これで得た利益は、新たな作品の創作のために使われることもある。

さらに、ネットワーク・オペレータは、インターネットを支えるインフラとサービスに大規模な投資をしており、それらのネットワークに変更を加えるについては妥協しない。関係者は、オープンでグローバルに調和された技術的なコンテンツ保護標準について業界全体が合意することによって、オンラインコンテンツの配信を発展させる安定した安全な環境を実現することができる。あらゆる関係者の合意を反映した標準制定プロセスは、個々のニーズに応えるための効果的な方法である。

著作物へのアクセスとその利用を合法的なものにし、著作権者の権利が十分尊重されるには、著作物を識別し、その利用方法を管理することができなければならない。GBDe のメンバーは、デジタル環境において知的財産権を効果的に保護し、秩序ある合法的な電子市場の発展を可能にするために、広く認められるような業界主導型の標準的な技術的手段、および 1996 年の WIPO 著作権条約および WIPO 実演・レコード条約（WIPO 条約）の完全履行を達成する適切な法的枠組みが重要な要素であると考えている。

さまざまな種類の技術的手段によって、コンテンツ所有者は、（DVD や EDTV などの）さらに高品質のフォーマットの作品をより広範な配信チャンネルと価格帯（プライス・ポイント）で消費者に提供することができる。分野を越えたさまざまな業界が標準的技術手段を策定し、採用しようとして取り組むことによって、機器メーカー、サービス・プロバイダー、

または通信ネットワークの効率的な運営に必要な以上の財政上、運営上の負担をかけることなく、目的が達成される。

技術は、それが十分に確固とした信頼に足るものでなければ、ハッカーや海賊の攻撃に対して殊に脆弱である。このため技術だけでは、著作物を非合法的な複製や頒布から守ることはできない。したがって、技術的手段を支援し、それを違法な妨害行為から守るには、WIPO 条約が定めているような法的な安全措置を設けなければならない。こうした事実を踏まえ、WIPO 条約では、技術に対する妨害行為を禁止することが主な義務として打ち出された。

1999 年、GBDe は、各国政府が WIPO 条約を誠実かつ速やかに批准し、効果的な技術的保護手段のため適切な法的枠組みを整備すべきだという結論に到った。また、この法的枠組みでは、妨害行為と装置の両方を規制することにより、それに関連した行為を禁止することが合意された。それと同時に、著作権者、サービス・プロバイダーとユーザーとの間での全体的なバランスを維持すべく、1998 年米国デジタル・ミレニアム著作権法（DMCA）に定められたような適切な例外事項を規定しなければならないことも合意された。¹²

米国は、DMCA によって WIPO 条約を導入し、日本は 1999 年の日本著作権法（JCL）によって WIPO 条約を導入した。また、欧州連合も EU 著作権指令（EUCD）に準ずる加盟国の法律によって近々 WIPO 条約を導入する予定である。DMCA、日本の著作権法および EUCD では、迂回行為、および迂回機器の製造、輸入、提供、公衆への頒布を禁ずる制度を採用している。そのような機器と部品は、技術的保護手段の迂回を可能にするという目的で設計、製造、販売、頒布する範囲に限って禁止され、また、迂回行為以外に限られた商業的な目的あるいは用途しかない。DMCA、日本の著作権法および EUCD は、WIPO 条約に定められた迂回行為の禁止とその他の義務を施行するためにどの程度法律を変更しなければならないかを検討している諸国にとって、倣うべき有効なモデルとなる。

現在、技術的手段について、オープン・スタンダードの設定への動きのみならず、デジタル・コンテンツを提供するための複合的なビジネス・モデルの開発、および分野を超えた私企業間交渉が世界各地で進められている。これらは、DVB、TV Anytime、CSS(DVDCCA)、DTCP (5C)、CPRM(4C)、HDCP、MPEG、SMPTE、ISAN、cIDF、SDMI 他を含む。技術的手段が効果的に機能するには、しばしばコンテンツ所有者、サービス・プロバイダーと装置メーカーがある程度技術的手段を実施する必要があるため、部門を超えた産業間での認識、およびライセンスの準備がその促進に不可欠である。しかし、GBDe では具体的な技術的手段を別

¹² 詳細については、1999 年 GBDe の知的財産権に関する 指針の概要を GBDe のウェブサイト <http://www.gbde.org/ipr/>にて参照のこと。

途導入する予定はなく、また、特定の民間分野や法的なイニシアチブを承認するつもりもない。GBDe としては、むしろ、こうしたイニシアチブのすべてに適用可能なハイレベルな一般原則の制定を望んでいる。この原則は次のとおりである。

一般原則

- 適用範囲

すべての関係者の要求を満たす単一の技術的手段はないが、これらの一般原則は、さまざまな環境および物理的所在地において、コンテンツの保管メディア（ビデオカセット、DVD、PVR、メモリ カードなど）、コンテンツの転送、アクセス、利用を可能にする配信システム（テレビ、インターネットなど）、およびコンテンツを受信、表示、記録、移転する機器や装置（テレビ、パソコン、ハンドヘルド機器）に関わらず、あらゆる形態のコンテンツを特定、保護、管理するために用いられる標準的な技術的手段の策定を促進することを目的とする。

- 自主規制と標準化

技術的手段は、民間の商業協定を通じて自主的に採用される場合や、業界の主導や政府による標準化プロセスの対象となる場合がある。標準的な技術的手段は、オープンで公平な自主的な標準設定プロセスにより、関係者で構成された複数産業に渡るグループが策定し、互いに合意しなければならない。GBDe は、オープンでグローバルに調和した技術的コンテンツ保護標準の制定に対して、適切で迅速な方法で、政府が助勢することを支持する。

- 特定の例外

各国の著作権法では、しばしば、著作権者の権利に対するいくつかの例外を定めている。ベルン協定、TRIPS 協定と WIPO 条約によれば、こうした例外を設けることができるのは、「著作物の通常の利用に抵触せず、著作者（または著作権者）の合法的な権利を不当に妨げることのない特殊なケース」に限られている。

一部では、技術的手段を利用するか否か、およびそれをどのように利用するかが著作権者の決定に委ねられると、著作権の例外を享受する消費者とその他の受益者グループの権利が脅かされるのではないかと懸念されている。他方、技術的手段を利用することに

より、消費者の選択肢が最大限に広がり、新しい形態のコンテンツや 頒布チャンネルへのアクセスがもっと容易になる、と見なされている。

技術的手段は、特定の消費者や受益者グループ向けの特別な消費規則の制定を通じ、合理的かつバランスのとれた方法によって特定の例外に対応するために策定され、使用される。コンテンツ所有者は、さまざまなビジネス・モデルを用いて、できる限り多くの人に作品を利用して欲しいと思っている。公開されないコンテンツは、クリエイターおよびバリュー・チェーンのすべての人にとって何の価値も生み出さない。

GBDe は、技術的手段によって、著作権者が既存および新規の頒布チャンネルにおける作品の頒布を特定および管理したり、違法な複製、頒布、(再)出版、(再)送付を防いだりすることができると考えている。また、こうした手段によって、著作権者が自分の作品のさまざまな利用に対して、相応のレベルの報酬を消費者から直接に受けることができ、これらの作品に合法的にアクセスし、利用する機会が増えるようなビジネス・モデルの発展を促す。サービス・プロバイダーやインフラ・プロバイダーなどのデジタル・コンテンツの頒布に関わるその他の関係者も、このような手段のメリットを享受する。

技術的手段を通じて、著作権者には公共の利益に従った権利の管理に必要な手段が示される。また、技術的手段は、ネットワーク・オペレータやその他の関係者の懸念に配慮しつつ、より便利かつ広範に作品を頒布し、伝達していく上で重要な役割を担う。

迂回行為禁止義務の例外や制限は綿密に検討し、迂回行為禁止の妥当性と有効性を維持しなければならない。迂回行為禁止義務の例外は、基本的な禁止事項に影響を与えるほど、また迂回機器の公衆への販売や頒布を許可するほど広範に渡ってはならない。

GBDe は、迂回行為禁止条項の明確な例外だけが、著作権の例外や制限の背景にある方針を維持する手段ではないと指摘している。他にも、現行の政府による監督に代わるメカニズムを制定することによって、技術的手段が著作物の合法的利用に悪影響を及ぼさないよう保証するなどの手段があり、さまざまな司法管区で用いられてきた。たとえばヨーロッパでは、上記例外から利益を享受できるよう妥当な力をユーザーに与えることによって、著作権者が例外を順守する機会を与えている。そして順守されない場合は、国の法律制定者が介入することができる。

- 著作権補償金

消費者による作品の合法的な個人的複製について著作権者を補償するために、一部の国の政府は著作権補償金を課している。著作権補償金が課せられる国では、技術的手段を策定し、導入することによって、著作権者が直接に消費者と関係を築き、著作物の合法的な利用と複製を直接に追跡し、管理することが可能になる。

GBDe は、技術的保護手段を効果的に講ずることによって得る明確なメリットの 1 つとして、上記のように著作権補償金の課せられる国で著作権補償金に対する必要性と法的制度がなくなることであると考える。GBDe は、新たな著作権補償金が導入されることによって、経済成長、事業投資、およびグローバルな競争が阻害され、報酬ベースのビジネス・モデルの可能性を阻害することがないように、効果的な技術的手段の迅速な策定と導入を支持する。

- 容認および不干涉

1999 年、GBDe の「責任に関するワーキンググループ」は、「どのような枠組みの場合でも、インターネット・サービス・プロバイダーに、自分たちが送信または保存する情報をモニターする義務を課してはならず、各種の関係者に不当な負担を課してはならない」という結論を出した。¹³これはアメリカや EU 一般の法的枠組みと一貫している。

従って、GBDe は 2000 年に、サービス・プロバイダーのシステムやネットワーク上にある著作権侵害データに関して IPR に限定した Notice & Takedown の手続きを用いることを、自主的に採択するよう奨励した。¹⁴

しかし、モニター義務からの解放は、著作権者が標準的な技術的手段やインターネット・サービス・プロバイダーによるその他の対策を利用する等の方法により、独自にモニターをおこなう権利を制限するもの、あるいは侵害行為を確認するものと解釈してはならない。

(コンテンツ所有者やサービス・プロバイダーを含む) 分野を越えたさまざまな業界によ

¹³ 責任 (liability) の詳細については、 GBDe の責任に関するワーキンググループ 1999 指針報告 (Policy Paper of the Liability Working Group) を <http://www.gbde.org/ipr/> にて参照のこと。

¹⁴ 限定した Notice & Takedown 手続きの詳細については、 GBDe 2000 の IPR に限定した Notice & Takedown の手続きを <http://www.gbde.org/ipr/> にて参照のこと。

る広範な合意に従って、標準的な技術的手段が策定され、サービス・プロバイダーに多額の費用が生じたり、サービス・プロバイダーのシステムやネットワークに不当な負担がかかったりしない限り、サービス・プロバイダーはそのような技術的手段を許容すべきであり、これに干渉してはならない。これは、米国 DMCA の既存の法的枠組みと一貫している。

- 著作権管理技術

ウォーターマークを初めとするコピー制御技術では、コピー制御・コンテンツ管理情報をコンテンツそのものに埋め込むことができる。この情報は、エンドツーエンドで（コンテンツとともに最初の頒布者からエンド・ユーザーまで）移動する。こうした技術は、エンド・ユーザーにコンテンツが届くまで頒布網のあらゆるポイントで、コンテンツを確実に保護する助けとなるよう設計されている。再生装置と記録装置が適切に対応し、かつこれらの技術の安全性が守られ、エンド・ユーザーにコンテンツが届くまでに効力が失われない限り、こうした技術によって不法なアクセスやコピーが効果的に防止される。

コンテンツが常に保護されるように、必要な場合は、その他のコピー管理暗号化技術に加えて透かし技術が用いられる場合がある。たとえば、デジタル著作権管理システムがこの技術に含まれる。これは、安全なピアツーピア技術を含む多様な用途モデルを可能にし、著作権者への支払いを容易にし、著作権侵害から作品を保護できるように設計されている。これらのピアツーピア技術については、添付の付属書類で詳細に検討する。

GBDe は、共通の標準的な技術について合意に達するよう取り組む際に、分野を越えたさまざまな業界による議論、発展、交渉を進めることが重要だと考える。GBDe は、オープンでグローバルに調和した技術的コンテンツ保護標準の制定に対して、適切で迅速な方法で、政府が助勢することを支持する。

- インタオペラビリティ

著作物を識別、保護、管理するために用いられる標準的な技術的手段では、広範な装置や頒布チャンネルを巡るその他の技術的手段や機能とのインタオペラビリティを可能な限り見込んでおかなければならない。また、可能であれば、コンテンツとともに移動するコピーの防止と管理に関する情報の完全性、およびネットワーク運営の完全性と効率を維持するような方法で、さまざまな技術の間で相互に連携動作が可能となればなら

ない。

- 拡張性と柔軟性

著作物を識別、保護、管理するために用いられる標準的な技術的手段は、新たな技術開発を受け入れ、ビジネス・モデルを発展させることができるような（静的でなく拡張が可能な）拡張性と柔軟性を備えていなければならない。

- 利用性とアクセス

標準的な技術的手段と仕様に関する合意が成立した後は、それらをもとに、実現可能かつ商業的に利用可能なソリューションを生み出す必要がある。開発者や所有者によって提供される標準的な技術的手段は、公正、合理的、非差別的な条件のもとで、関係者全員が利用できるものでなければならない。

- 堅牢性と修復性

技術的保護手段と頒布方法は、著作物を常に効果的に保護するために進化していかなければならない。堅牢性と信頼性を欠く技術的手段は、特にハッカーや著作権侵害者による攻撃に対して脆弱である。技術仕様では、可能な場合、こうした偶発事態を想定し、採用される対策の有効性と堅牢性を維持していかなければならない。技術的保護手段の設計はできる限り改ざんされにくいものにし、可能な場合は、違法なハッキング行為から迅速かつ効果的に復旧する手続きも整備しなければならない。

同時に、技術的手段は機器メーカーやサービス・プロバイダーに不当なコストや負担をかけずに導入される必要がある。標準的な技術的手段では、利用する上での総合的な品質に不要な影響を及ぼす（たとえば、画像や音声に干渉したり、コンテンツやサービスの質を劣化させたりする）ことなく、著作権を効果的に保護しなければならない。

結論

効力のある標準的な技術的手段を策定し、導入するには、関連するあらゆる関係者の協力が必要となる。新たなビジネス・モデルと効果的な技術的手段は、インターネット上の電子商取引を今後も拡大していく上で有効な手段である。知的財産権を保護し、インターネットやその他の世界的な頒布システムにおける著作物の頒布を管理する能力を高めること

により、著作権者は、デジタル環境においてより多くの質の高い著作物を提供するのを促進するだろう。この結果、消費者はより多様で広い選択をすることが可能となり、合法的な質の高い作品にアクセスしやすくなる。著作権物を不法な妨害行為から効果的に保護する技術的手段および法的措置は、知的財産の確認、保護、および安全な提供を可能にする重要な手段である。

付属書：デジタル著作権の管理とピアツーピア・ファイル共有 斬新なビジネス・アプローチ

今年の GDBe の IPR ワーキンググループでは、デジタル環境において著作物を識別、保護するために用いられる技術的手段に適用可能かつハイレベルな一般原則を定めることを目標にしている。これに関連して、デジタル環境におけるデジタル著作権管理の重要性に焦点をあて、ピアツーピア (P2P) ファイル・トランスミッション状況の分析をおこなうことが適切であると考えられた。

著作権物の効果的な頒布方法として P2P 技術を商業目的で使う場合、デジタル環境における著作権が確実に保護されることが前提条件となる。本書では、こうした背景を踏まえ、P2P 技術の経済的なポテンシャル、およびデジタル著作権の管理システムによって知的財産権を保護する必要性を探る。本書でいう「デジタル著作権の管理」とは技術的な意味合いに限ったものではなく、安全な P2P ファイル・トランスミッションを可能にし、著作権者への支払いが確実におこなわれるようにして、著作権の侵害を防ぐことのできるあらゆるシステムを意味する。

A. P2P 技術 - 定義とモデル

インターネットは、ここ 10 年の間に最も重要な世界的通信ネットワークに成長した。インターネットは基本的な標準 (TCP/IP) に基づいているが、そのアーキテクチャは常に変化を遂げている。新しい標準やインターネット・プロトコル (たとえば HTTP、FTP、SMTP) は時とともに進化し、それによって新たな機能が加えられてきた。

P2P 技術は、既存のインターネット標準に新たな次元を追加するものである。P2P ファイル・トランスミッションとは、同じような役割を果たす複数のコンピューター間で相互通信をおこない、情報を交換することを意味する。これらのコンピューターは、ウェブ走査や Eメール・アプリケーションの環境におけるサーバー/クライアントの関係とは異なり、「ピア」であると見なされる。各家庭のコンピューターやデスクトップ・コンピューターが直接的に相互接続されてグループやコミュニティを作り、ユーザー創造型の検索エンジンやファイル・システムとして機能するために通信をおこなう。したがって、P2P には、情報やデジタル商品の交換および頒布方法を根本的に変える可能性がある。

P2P 技術の利用方法には 2 つのモデルがある。集中型モデルと分散型モデルである。

集中型モデル

P2P ファイル・トランスミッションの集中型モデル (Napster、Scour、Flycode などの企業

が利用)では、集中索引システムと検索ツールによって、コミュニティ・メンバー間のファイル交換の管理がおこなわれる。それぞれの索引は、ユーザーがログオンまたはログオフするたびに更新される。ユーザー情報はサーバーに集中保存される。したがって、検索要求をおこなうと、ファイルの位置が迅速かつ効率よく特定され、ピア・コンピューターでそれを即座にダウンロードすることができる。

分散型モデル

P2P ファイル・トランスミッションの分散型モデル(主に、Gnutella や Freenet などの開放型ソース開発で利用)では、接続したユーザーや共有ファイルの追跡で集中索引は用いられず、主として、検索能力が幾何級数的に増加するユーザー・ベースの検索エンジンが用いられる。照会はネットワーク化されたコンピューターに送られ、そこから、ソフトウェアを実行中の特定数のコンピューターに転送される。これらのコンピューターは、ネットワーク上の他のコンピューターにも照会を転送し続ける。要求されたファイルがネットワーク上のいずれかのコンピューターにある場合、このコンピューターは、経路上のコンピューターをすべて経由して照会者にファイル情報(たとえば名称やサイズ)を送り返す。すると、照会者はそのファイルのあるコンピューターに直接接続し、ファイルを直接ダウンロードすることができる。このモデルでは、ユーザー情報の集中保存はいっさいおこなわれない。

B. P2P 技術の経済的ポテンシャル

経済的な観点から見た場合、P2P ファイル・トランスミッションはインターネット通信に革命をもたらし、次世代インターネットの基準になるポテンシャルを持っている。事実、P2P ファイル・トランスミッション技術により、現行のインターネット・アプリケーションも大幅に改良されている。

P2P のインフラストラクチャーが実現すれば、特定分野に関心を持つ人たちのコミュニティができるだろう。そして、このコミュニティには特定のサービスを愛好するインターネット・ユーザーが集まるだろう。たとえば、音楽コミュニティでは、音楽愛好家たちが音楽ファイルの普及や保存を専門とする P2P ネットワークに惹きつけられるだろう。これは、同じような事柄に関心を持つピアのネットワークにおける情報交換を目的とした他のテーマ別コミュニティにもあてはまる。

P2P の検索エンジンを利用すれば、変化し続ける最新コンテンツを見つける上での問題も解決されるだろう。現在、ほとんどの人たちは、通常の実験エンジンを使ってインターネット上でコンテンツを検索している。しかし、この検索エンジンは完全なものではない。利用可能なウェブサイトのごく一部を索引に載せているに過ぎないからである。ウェブサ

イトを自動的に索引に載せるいわゆるウェブクローラーでも、ウェブのコンテンツの約半分は漏れており、そこで作られる索引は最新のもので 24 時間前のものである（なかには数ヶ月前のものもある）。これに対し、P2P の検索エンジンでは、ネットワーク上のどのコンピュータにあるコンテンツでもすぐに見つけることができるため、ユーザーは正確なデータを即座に得ることができる。これに加え、P2P の検索エンジンでは、それぞれのコミュニティの特定ネットワークに焦点をあてている。この検索エンジンは共有データに関する最新情報を提供することができ、各ユーザーは最新の製品情報と価格をいつでも共有できるため、オンライン市場の改善も進むと思われる。

P2P ネットワークをとおした情報やデータの普及により、従来型のサーバー/ウェブに基づく頒布方法も大きく改善されるだろう。特定のテーマに関心のある人たちは、接続済みのハードドライブに即座にアクセスすることができるようになる。ウェブサイトへのアップロードや HTML 言語への翻訳はいっさい不要である。ウェブ系の検索エンジンに見つけるべきコンテンツの索引を載せる必要もない。したがって、研究者、学生、あるいは企業や協会のワーキンググループは、情報やその他のコンテンツの大型プールに直接アクセスすればよいことになる。

C. デジタル著作権の管理に関する問題

P2P ネットワークでは、コンテンツや情報を容易に交換できることによる問題もいくつか生まれている。商業的な観点と法的な観点の両方から捕らえた最も深刻な問題は、知的財産権の保護である。⁵

デジタル時代には、P2P ファイル・トランスミッションをとおして著作物が無制限または非合法に複製されるという危険があり、P2P 技術をコンテンツ配信の商業目的で利用することを希望する人たちは、この危険性を深刻に受け止めなければならない。P2P 技術の集中型モデルでは、集中索引に基づいてある程度の管理をおこなうことはできるが、分散型の P2P モデルでは、著作権者とその作品に対する脅威が非常に大きい。分散型の P2P システムには、集中的なインフラストラクチャーといえるものはいっさいなく、現状では規制不可能である。

P2P ファイル・トランスミッションに関する先行的なビジネス・アプローチでは、それをサポートする技術の開発を推進しなければならない。これは著作権を確実に保護する技術、

⁵ ピアツーピア・ネットワークのコンピュータが同一ネットワーク上にある他のハード・ドライブに接続する可能性がある場合のプライバシーに対する対応や帯域幅の条件など、検討しなければならない問題は他にもある。この文書はデジタル著作権の管理と著作権に範囲を限定しているため、これらの問題を取り扱わない。

すなわちデジタル著作権管理システムである。P2P 環境におけるデジタル著作権の管理は、特に以下を目的として設計されなければならない。

知的財産権を最大限に尊重する。

著作権者への支払いを確実にこなう。

著作権物の違法なコピーや頒布に対する十分な防護措置を講ずる。

ただし、このデジタル著作権管理システムにおいても、P2P 環境の特異性を考え、P2P 技術の経済的なポテンシャルを損なわないためにも、一連の原則にしたがわなければならない。

利用可能性はたいへん重要である。したがって、P2P 環境におけるデジタル著作権の管理では、ユーザー本位の P2P サービスが維持されなければならない。P2P コミュニティの大きな魅力は使いやすさであることを忘れてはならない。

コミュニティの原則は、技術レベルでも尊重されなければならない。P2P 環境においてデジタル著作権を管理するセキュリティ・アーキテクチャーは、ネットワーク化されたオンライン・コミュニティの要件に適応できなければならない。また、サーバー/エンド・ユーザー経路に限定されてはならない。したがって、アクセス制御、ユーザー認証、暗号化をはじめとする従来の機能は、デジタル指紋プリントやコピー制御システムなど新たな機能を持つ総合システムの一環として機能するように設計しなおされなければならない。P2P ファイル・トランスミッションに関するコミュニティ原則のもとでは、知的財産権のアンカリングを単一の装置でおこなうことは、断じて容認することはできない。

P2P 環境専用のデジタル著作権管理システムは、プラットフォーム不可知型でなければならない。これは、さまざまなエンド・ユーザーのオペレーティング・システムと装置の間でのインタオペラビリティを確保しなければならないことを意味する。このインタオペラビリティは、関係者との商談と適切な標準化プロセス、またはそのどちらかを通して達成しなければならない。P2P 環境におけるデジタル著作権の管理では、エンドツーエンドの技術的な保護システム（知的財産権を常に管理するシステム）が必要になるが、このシステムはそれぞれのコミュニティにとっても、また交換されるデジタル・コンテンツを利用するうえでも、適切なものでなければならない。デジタル著作権の管理で採用する機能は、それぞれのネットワークで必要とされる柔軟性を損なわないものであると同時に、共有されるデジタル・コンテンツの価値を十分尊重し、保持するものでなければならない。この選択された技術保護システムはまた、サービス・プロバイダーの機器やネットワークの変更をしいるようなものではない。

技術的保護手段に与えられる法的な保護は、P2P 環境においても、保護システム全体に適

用されなければならない。さらに、法律の一部には、双方向のオンデマンド・サービスに対する技術的保護手段が強化されているものもある。主に従来型のサーバー/エンド・ユーザー・サービスを念頭において制定されたこれらの法律は、P2P サービスにも適用されなければならない。また、P2P サービスでは、コミュニティ・メンバーがアイテムをいつ・どこで選んでも、合意された契約条件のもとで知的財産権へのアクセスが提供されなければならない。

要約すると、P2P 技術に基づくビジネス・モデルがより多くのデジタル・コンテンツを利用可能にする効果的な手段として機能するには、すべての関係者が協調し、知的財産権に関する先行的なアプローチが必要になる。いかなる場合でもビジネス・モデルは知的財産権の侵害に基づいたものであってはならない。原則として、集中型の P2P ネットワークにおいて組織される安全な会員制サービスが開発されれば、この問題は解決することができる。こうしたサービスがあれば、P2P ファイル・トランスミッションという精神を尊重しながら、貴重なデジタル作品を確実に保護するとともに、サービス・プロバイダーの技術的なニーズに応えることができるだろう。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

インターネット決済

2001年9月14日

議長
(欧州/アフリカ)

リークマン・グロエニンク
会長
ABN アムロ銀行

地域代表
(アジア/オセアニア)

今川 達功
常務取締役
東京三菱銀行

地域代表
(米州)

チャールズ・ベイリー
会長兼 CEO
TD 銀行ファイナンシャルグループ

前文

電子商取引を促進させる重要な要素の一つは利便性と安全なインターネット決済システムが確保されていることである。インターネット決済システムはインターネット上の売上高を急増させるであろう。インターネット決済システムは B2B 取引を促進するとともに B2C 取引で消費者信頼を高める役割を果たす。全ての電子商取引において中核的な要素は信頼性の存在である。取引の当事者はお互いに信頼しあう必要がある。当事者にとってシステムを信頼し、プライバシーが守られ、決済が過失なく処理され、そして紛争が発生した際、償還請求できることが重要である。過去 GBDe は信頼性の強化に係わる議論に積極的に貢献してきた。2000 年 GBDe マイミ総会で GBDe はプライバシーやサイバーセキュリティとともにトラストマークや裁判外紛争処理(ADR)の進展に関する成果を発表した。今年、GBDe はオンライン上で消費者信頼を高める為に重要な他の課題について検討することにした。GBDe は安全なインターネット決済はトラスト及び消費者信頼にとって不可欠なものと確信している。

オンラインの世界では多種多様な決済手段が存在する。利用者は生産物やサービスの支払いに現金、小切手、マネーオーダー、デビットカードあるいはクレジットカードといった選択ができる。オンラインの世界、とりわけ小額の支払いではいまだ現金が選好される決済方法である。現在、英語圏ではクレジットカードがインターネットでの支払手段として支配的である。他の諸国では請求払、引渡払、(口座)振替が際立っている。

インターネット決済の検討にあたり、GBDe は(1)インターネット上の決済手段の現状、(2)現存する(開発中を含めて)決済テクノロジー、(3)インターネット決済に不可欠な要素の3点に絞って検証を行なう。上記分析に基づき、GBDe はインターネット決済の一層の進展を促進する為に産業界及び政府が取るべきステップについて提言している。インターネット決済に関する本レポートは消費者信頼及びプライバシーに関する他の GBDe レポートと併せて一読されるべきである。

決済手段の考察

電子商取引において今日もっとも一般的な関係にあるものは B2B もしくは B2C である。電子商取引が成功する為にはオンライン上での商品及びサービスの購入が今日よりも簡便且つ迅速でなければならないが、これは相応しい決済システムが開発され利用されるべきことを意味している。これら決済システムは金銭が即座に移動するか、あるいは顧客確認と支払認証が確保されなければならない。リアル世界(オンライン)では現金もしくはプリペイドカードが前者の範疇に入り、クレジットカード、デビットカード、小切手が後者の範疇に入る。オンラインの環境でこれらシステムを採用するとすれば、現金に替わるもの(即ち、取消不能な即座の支払手段)を定義し、全ての後払いシステムについて認証問題を解決する必要がある。各々のシステムには明らかに特定のセキュリティの問題がある。いずれにせよ単一のウェブ・サイトで支払いを含めて全ての取引が質の高い

セキュリティを確保した上で完結することが望ましい。

1. B2C (対消費者) 取引

B2C 取引を分析するにあたって GBDe は以下の通り分類する。

- (1) 前払い型システム(支払先行)
 - 現金や旅行小切手あるいは電子カードや電子財布のようなもの
- (2) 即時払い型システム(同時払い)
 - 即時決済型デビットカードのようなもの
- (3) 後払い型システム(ポストペイ)
 - クレジットカード払い、振替(認証機能を持たないデビットカードの利用)あるいは請求払いのようなもの

これら3つのタイプの主たる相違点は以下の通りである。

前払い型システムでは支払いが引渡しと見合っている限り販売者、顧客ともにリスクが存在しない。他方、利用者は約束された商品を受領できない上、支払いを取り消しできないというリスクを負う。このリスクはクレジットのような即時払い型システムの場合でも存在する。しかしながらリスクは常に移転された金銭に限定される。また前払い型システムの利点は利用者が匿名でよい点である。前払い型システムの利用は(プリペイドカードを購入したり ATM から現金を引出すように)事前振込みと見なし得る。

同時払いシステムでは認証と決済が即座に実行されなければならない。さもなければ銀行が信用リスクに直面する。販売者はいかなるリスクも負わない。前払い型システムと比較して支払いに先立って金銭を移転する必要がないということが利用者にとっての利点である。利用者の銀行口座へのアクセスが重要であるが故、利用者に対する潜在的リスクは前払い型システムより高いことに気がつくであろう。デビットカードのような多くの決済システムは利用者に対する責任を限定しているが、カードや PIN コードの取扱については厳格なルールを設けている。

後払い型システムは常に信用リスクが伴う。このようなリスクは販売者(請求払い、振替あるいはクレジットカード払いのようなケース)もしくは決済サービスプロバイダーがリスクを引受ける時(正確に署名された受領書のあるクレジットカード払いのケース)いずれかに残存し、販売者に対し請求される。商品の引渡しは実際の決済前になされるので、不正を意図した顧客はこのようなタイプの決済システムを好む。従って利用者の身元確認と取引の認証は極めて重要である。

上記見解に基づけば、小額(10ドル以下)取引を取り扱っているならば認証手続きを進めるこ

とは不相応に高価に思えるかもしれない。一般的に前払い型システムは小額の支払いに適している。また全てのケースにおいて利用者は自身のプライバシー保護に留意している。しかしながら大口取引では顧客は後払い型システムを選好する(この場合現金もしくは電子マネーの入った財布を紛失するリスクは重要な役割を果たす)。

地域による特性

決済手段の選択は地域や商慣習によっても異なる。

アジア・オセアニア

日本では B2C 決済においてクレジットカードに加えて現金引渡しや銀行振込が一般的に利用されている。日本に特有な現象としてセブンイレブンジャパンが運営している 7dream.com のようにコンビニがサービスプロバイダーの役割を果たしている。消費者はオンライン上で商品を注文するが、支払(通常は現金)と商品の受領はコンビニで行なうのである。

ヨーロッパ・アフリカ

欧州では支払手段は多種多様である。フランスやイギリスでは小切手がいまだ主流である一方、ドイツやスペインでは例えば電子送金、(電子)振替が幅広く利用されており、取引コストが低減化している。ドイツのゲルトカテ、ベルギーのポロソ、オランダのチップニップ(プライベート式電子カードシステム)といったチップをベースとした決済カードは既に利用可能となっているが、これらシステムはあまり利用されていない。クレジットカードの重要性は国によって異なるが、電子商取引でもリアルの世界でも国境を越えた取引ではもっとも重要な支払手段となっている。

南北アメリカ

北米ではクレジットカードが B2C 決済において幅広く利用されているが、加えて EBPP (Electronic Bill Presentment and Payment)がオンラインバンキングの基本的なサービス提供ツールとして位置付けられている。顧客にとっての利点は請求書データと支払いを一括処理できる点である。しかしながら顧客動向については今しばらく見守る必要があろう。

2. B2B (企業間) 取引

B2B 取引に関する最近の市場規模予測に依れば、B2B 市場は 2003 年には B2C 市場の 10 倍の規模に達すると見込まれている(Forrester Report, IDC Global Market Forecast 等)。

B2B と B2C は取引の質の違いから決済の選択の幅が異なる。B2B は取引金額が B2C と比べて格段に大きく、その為詐欺に対する懸念も高まる。それ故 B2B の懸念を払拭するべきいくつかの認証ツールが開発されている。

B2B の懸念払拭を目指した最近の開発状況は以下の通りである。

- (1) アイデントラス LLC は 1999 年 4 月に世界の有力金融機関がグローバルな認証インフラを創設する為に設立された会社である。さらに現在アイデントラス・エリア・プロジェクトという(アイデントラス)電子認証インフラに立脚したグローバルな B2B インターネット決済ソリューションがメバ-銀行団によって開発中である。詳細は www.identrus.com を参照のこと。
- (2) スイフト(SWIFT)もまた電子商取引における銀行の仲介機能を強化すべく決済及び認証のソリューションを開発中である。スイフトは 193 カ国において 7,000 を超える金融機関に対し安全な通信サービスとインターフェースソフトウェアを提供する金融界の共同体組織である。スイフトはトラスト・アクトとイー・ペイメント・プラスという新しい e-サービスを開発中であるが、これは e-取引サイクルのあらゆる局面において認証と決済に関し確信を提供するものである。詳細は www.swift.com を参照のこと。

決済テクノロジーの考察

決済の世界ではテクノロジーに負うところが常に大きい。ハイスピードかつ安全な環境の中で決済を実行できるシステムは先駆的なテクノロジーの利用によってのみ可能ならしめる。インターネット決済についても状況に違いはない。環境は変わったかもしれないが、スピード、利便性、安全といった必要条件は不変である。以下、現存及び開発中の決済に関するテクノロジーについていずれの方式が優れているという試みはせずに考察する。

B2C における後払い型と即時払い型システム並びに全ての B2B 決済システムについては当事者間相互の身元確認が完璧に確立されてなければならない。そして各々の取引については権限が授与され、支払指図の誠実性と機密性が保証されてなければならない。

1. PKI (Public Key Infrastructure)

PKI は公開鍵暗号をベースとしている。PKI の重要部分は認証機関が発行するデジタル証明書の存在であり、それによって公開鍵を関連する利用者に結びつけるのである。PKI の利点は公開鍵としてのみならずデジタル署名として利用できることである。しかしながら現行の PKI モデルは以下理由により多数者間取引には適していない。

認証の為に X.509 証明書に互換性が欠如している。

当事者もしくは第三者認証機関はいくつもの公開証明書を保管しなければならない。

証明書のリアルタイムでの認証はアプリケーション環境に広く受け入れられているが、消費者レベルまでには達していない。

法的フレームワークの更なる開発が不可欠である。詐欺(不正)行為の可能性を減少させる為にも

デジタル署名の世界共通レベルでの受け入れが望まれる。

2. SSL (Secure Sockets Layer)

公開鍵暗号を使ってインターネット上の安全な接続を供給するプロトコル(規則)である。クライアントはサーバーの公開鍵を見つけ、この公開鍵を用いて秘密鍵を作成し、サーバー宛に通信を行なう。この秘密鍵は取引期間中、クライアント・サーバー間で交信される全てのメッセージの安全を保つ為に利用される。SSLは2者間の安全な媒介に備える為に設計されたもので、インターネット決済でしばしば必要とされる3者間の選別的な暗号には適さない。明らかなようにSSLは販売者への決済データの通信を保護するだけであり、利用者は販売者がこのデータをいかに取り扱うかについてコントロールが及ばない。さらにSSLは通信手段を保護するだけである。支払拒否されないようにする為暗号メッセージを作り上げることに利用できない。SSLの利点は操作が簡単、幅広く普及し、安価なことである。デメリットは暗号通信が欠如している点と多数者間取引の安全が確保されていない点である。

3. SET (Secure Electronic Transaction)

ビザ・インターナショナルとマスター・カード・インターナショナルの2社がインターネット上の、とりわけクレジット・カードとデビット・カード利用の安全性を高める為に開発されたオープンな標準仕様である。SETは認証機関が発行したデジタル証明書を用い、公開鍵方式でカード所持人、販売者、銀行の身元確認を行なうと共に決済データが傍受されるのを防止する。SSLプロトコルとは対照的にカード番号等はSETの決済機関に直接暗号化された形で送信されるので、販売者は購入者の決済カード・データにアクセスすることができない。この技術は今日既にいくつかの国の銀行から提供されている電子財布と呼ばれる商品に利用されている。SETの明らかな利点は認証とセキュリティが確保されていることである。デメリットは複雑で使い勝手が悪く、比較的コストが高い点である。

4. 3D-SET (Three Domain Model)

カード所持人毎にセキュリティや認証スキームの選択が許容できるように利用者向けに設計されたSETの簡略版である。その利点はSETに比べて割安であり、柔軟な互換性を持っていることである。デメリットは世界標準になっていない点である。

5. Identrus Model

アイデントラスで明らかになったテクノロジーは取引当事者及びそれぞれの取引銀行から成る4者

間取引ということである。この技術は B2B の取引環境の為に開発されたものである。アイデンティティが 4 者間取引と言われる所以は当事者の負担を最小にすべく開発された為である。ネットワーク内で参加銀行は認証機関機能を果たすとともに承認された当事者に対しスマートカードを内在したデジタル証明書を発行する。この証明書は信頼性のある電子商取引に従事する際の言わばパスポートとして機能する。さらに現在アイデンティティ社とスイフト(SWIFT)は共同作業を開始している。アイデンティティ社とスイフト(SWIFT)の提携はアイデンティティの認証取引とスイフトのトラスト・アクトというインターネットベースの通信サービス網を結びつけることによってアイデンティティ/スイフトソリューションを可能ならしめるものである。

6. Eメール・テクノロジー

インターネット経由の決済テクノロジーの開発と平行してEメール(携帯電話)を利用したいいくつかのテクノロジーが開発されている。Eメール決済システムの開発にあたり生じた課題について以下考察する。

Eメール上の決済環境は以下理由から伝統的なインターネット環境とは相当異なったものである。

- (1) Eメール電話はモバイル環境(デジタル・Eメール・ネットワーク上での決済)のみならずローカル環境(接近した決済)及び個人環境(PCに接続したEメール電話でPCが機能中に決済に利用)でも決済に利用することができる。
- (2) 利便面での必要条件と技術的制約のみならずEメール電話の利用モードを考慮した特定のEメール決済プロトコルを定義した上で実効あるものにする必要がある。SETのような既存するインターネット決済手段やローカル決済プロトコルはEメール環境にふさわしくない。
- (3) 現在Eメール決済手段として通信料への課金(とりわけ小口購入の累積)と未認証のクレジット・カード払い(メール・オーダー、テレフォン・オーダー)が幅広く利用されている。
- (4) Eメール決済は補足的なニッチな決済分野として開始するであろう。初期の試みは利便面の必要条件を充足する点に集中している(電話財布、ワン・クリック・ペイメント、スマート・フォン・カバー、ローカル・ラジオ網経由の決済取引の開始等)。決済量が拡大するのに伴って、安全性のレベルの問題がより一層重要になる。
- (5) 来年欧州及び日本で開始が予定されている第三世代のEメール技術の到来に伴って、Eメール端末が、通信の補助手段のみならずバンキング、トレーディング、決済の道具となる日はそう遠くはないであろう。Eメール公開鍵インフラへのグローバルな動きはいずれEメール決済に恩恵を与えるであろう。

インターネット決済に不可欠な要素の考察

前2章では決済手段と(決済)テクノロジーについて考察した。本章ではインターネット決済システムが成功する為に不可欠な要素について分析する。GBDe はインターネット上での決済に消費者やクライアントが躊躇していることを知っている。GBDe はインターネット決済システムに不可欠な要素を記述することによっていくつかの懸念を明らかにし、これら懸念を解明するに留まらず電子商取引を促進するインターネット決済システムの発展に貢献したいと願っている。

1. 利便性

インターネット決済の利用度を高める為には消費者に対し積極的に決済システムの利用とその利便性を訴えることが重要である。サービスプロバイダはインターネット決済が利用者にとって使い勝手が悪くなっていないかを常に点検すべきである。他方、消費者も個人情報保護の為にはたとえ手続きや操作に手間がかかっても、必要なステップである点を認識すべきである。インターネット決済は誰にでも、いつでも、どこでも利用できるべきであり、また利用者に馴染みやすく理解しやすいシステムでなければならない。ソフトウェアをインストールする場合、簡単に入手でき現存する全てのオペレーティング・システムにも対応可能となるべきである。

2. コスト

決済システム利用に係わるコスト(組立コストを含めて)は妥当且つ意図した利用に関連したものでなければならない。従ってコスト水準は金額に応じて(小口決済対高額決済)異なるかもしれないが、高額決済に必要な追加的なセキュリティはサービス価格に反映されるであろう。セキュリティに対する追加コストは消費者及び経済界に対して任意且つ明瞭であるべきである。

3. 明瞭性

電子商取引において決済の明細を含めて消費者が明瞭な情報を受領することは重要である。2000年度 GBDe トラストマーク作業部会は、販売者に対する詳細なガイドラインを作り上げたが、その中には決済に関する特定の条項も含まれている。

取引に適用される諸条件には、クレジット・カードもしくはデビット・カードを使用する場合、カード(代金)を請求されると想定される時間も含まれる。

取引義務が発生する前に販売者は消費者に対し決済方法の選定を含めた取引概要を提供すべきである。

さらに消費者は例えば権限のない取引や商品の未配達の場合等、どのような条件であれば払戻しができるかを知っておくことも重要である。

4. プライバシー

インターネット上の購買を消費者に対し促進させる為には消費者信頼と個人情報の保護が不可欠である。まず消費者にオンライン・トラスト・マーク制度の存在を知ってもらい、その利用方法をわかりやすく説明することが重要である。次に個人情報保護の共通ルールを制定し、そのルールを公開する必要がある。インターネットを通じて収集された個人情報の取扱いについては幅広く受け入れられた基本原則に則ることが望ましい。2001年度GBDeプライバシーガイドラインは世界的規模で個人情報の保護の強化に大いに貢献する構成となっている。

しかしながらプライバシーへの配慮は詐欺(不正)行為に対する対処の妨げとなってはならない。決済マーケットのプレーヤーと関連当局との情報交換は詐欺(不正)行為を阻止する効果的な戦略の中で重要なものである。この情報交換はある状況下ではデータ保護の原則からの逸脱が必要な場合もありうる。

5. 詐欺(不正)行為

インターネット決済システムの潜在力、しいては電子商取引のそれは詐欺(不正)行為の可能性によって著しく制限を受けるであろう。不正行為はデータ傍受からシステムへの実際のハッキングに至るまで幅広い。従って不正行為との戦いはインターネット決済システムの進展とともに続くのである。不正行為の防止は産業界及び政府双方の責務である。EUに政府が産業界とともに不正行為と取り組んでいる事例がある。2001年2月、欧州委員会は不正行為及び決済用非金銭手段の偽造防止に関する通達を発行した。この通達の中で欧州委員会はアクションプランを導入して不正行為及び非金銭決済手段の偽造と戦うことの重要性を認識している。アクションプランは公的当局と民間部門が緊密に協力し合うことを奨励している。不正行為に対するもっとも予防的手段はチップ・カードの利用といった技術面であるが、決済システムの所有者、インフラネットワークの供給者、公的当局を含めた全ての当事者が協調して対処すればより効果的であると確証している。米国では同様に、連邦貿易委員会(Federal Trade Commission)が電子商取引に係る不正行為の調査と提訴を容易にする為の国際協力プログラムを制定している。

6. セキュリティ

B2Cにおける後払い型と即時払い型システム並びに全てのB2B決済システムについては当事者間相互の身元確認が完璧に確立されてなければならない。そして各々の取引については権限が授与され、支払指図の誠実性と機密性が保証されてなければならない。政府はデジタル署名の有効性を確実にする為の法的整備を行なうべきである。

トラストマーク作業部会によって仕上げられた 2000 年度 GBDe 販売者の為のガイドラインは個人の金融情報といったデリケートな情報の送受信にあたり販売者はもっとも業界に適合した暗号手段を持つべきだと推奨した。

2000 年度 GBDe サイバーセキュリティ作業部会は全ての関係者に対し、とりわけ暗号手段やサイバー攻撃との関連でセキュリティに関する明確な提言を行なった。

7. 責任

電子商取引に参加する全ての当事者は協力し合い適切な責任分担のルールを制定する必要がある。さらにいかなる決済方法を選択しようとも利用者は操作ミスによって不当な損害を被らない様にしなければならない。しかしながら B2B と B2C では責任は区別されるべきである。B2B 取引では会社が関与しているので、自ら責任の分担を交渉することができる。会社はカード・キーあるいは PIN コードの紛失もしくは盗難の場合、銀行に通知される迄インターネット決済システムを利用するリスクを会社が負うと想像できるであろう。

他方 B2C 取引では消費者に対する責任は例えばクレジット・カードの事例のように既に利用しているシステムによって制限されている。サービスプロバイダは不正な第三者のなりすましによる損害を救済する統一的な方法を定めることが現実的である。

顧客の選択の観点からすれば決済手段間で現行レベルの競争が維持されることは重要である。発行銀行、決済カード供給者、販売者間で責任(分担)交渉の裁量を保持することは重要と言える。顧客は誰が何に対し責任を持つのか、そしていかなる条件の下なのかをわかりやすく且つ明瞭に通知されるべきである。

8. 補償

消費者がインターネット決済で問題が生じた場合、適切且つ迅速な補償を受けられることは重要である。2000 年度 GBDe、ADR(裁判外紛争処理)作業部会は紛争処理に関する明確な提言、即ち販売者は顧客にとって満足のいく対応システムを持つ必要があり、また ADR はどのように機能すべきかについての詳細を記した報告を仕上げた。

消費者はまず販売者に申し入れるべきであるとこれらがガイドラインは奨励している。クレジット・カード決済の場合、販売者は常に消費者に対し一義的な補償(義務を負う)とは限らない。明瞭性の場合と同様に消費者は各々の決済手段について問題が生じた際誰に申し入れ

るかを予め知っておく必要がある。

9. 互換性と国際性

このレポートに反映されているように異なった地域では違った決済テクノロジーが存在しており、いくつかの決済システムはグローバル(仕様)となっている(とりわけクレジット・カード 供給者が開発したもの)。他の決済システムは地域の商慣習や好みに基づいて開発されたようである。開発はマーケットでの競争を促進させ、それ自体消費者になんら問題を生じさせない。しかしながら、インターネット決済を国際的に拡大せしめるにはこれらシステムは例え(仕様が)違っていても、他のシステムからの決済(情報)をアクセスできなければならない。インターネット決済システムが共通且つ互換性のある仕様を持つことは極めて重要である。

提言

GBDe インターネット決済作業部会は世界中のインターネット決済システムの現状とその発展について検討を行った。このレポートでは技術的には中立の立場でインターネット決済システムの主たる要素について記述しようと努めた。インターネット決済システムの分類を議論した際に持ち上がった諸問題はほとんどが技術的な性質のものであり、インターネット決済システムの運用について議論した際に密接に関連したのは消費者信頼との係わりであった。

消費者にとってなじみ易く安全な決済システムは電子商取引における信頼性の核のひとつである。インターネット決済に関する作業はトラスト・マーク、ADR、プライバシー、セキュリティーといった消費者信頼を高める要素と一緒に考察されるべきであると GBDe インターネット決済作業部会は確信している。従ってインターネット決済作業部会のレポートはトラスト・マーク、ADR、プライバシー、サイバー・セキュリティーといった他の GBDe の成果と一緒に読まれるべきである。

電子商取引の発展に伴い、更なる電子商取引の発展を促がす新しい急進的なビジネス・モデルが出現し、その固有の特性は国境を越え、行政サービス、課税、通関等を含め幅広い分野に問題を投じることになる。インターネット決済システムはこれらの発展を容易ならしめる。

これに関連して GBDe は以下の通り提言を行ないたい。

- (1) GBDe は決済サービスプロバイダー、(電子商取引の)販売者及び政府に対し、全ての潜在的利用者が手頃なコストで、各々のニーズを手軽に満足させる決済システムに、少なくともひとつ容易にアクセスできる様に、インターネット決済システムの開発を促進するように奨励する。販売者は利用可能なセキュリティー方法、プライバシーに関し考慮すべき事項を含め、決済に関連した全ての情報を

消費者に対して明確に通知すべきである。

- (2)GBDe はインターネット決済システムへの詐欺(不正)行為に対し公的当局と民間企業が協調して対処することを歓迎する。GBDe は全ての関係当事者が詐欺(不正)行為防止の為にアクションプランを協力して策定することを奨励する。政府及び法令施行機関はインターネット決済システムへの不正の企てに対して罰則規定を設ける必要がある。産業界は体系的な不正行為から利用者を保護し、信頼性の高い安全なインターネット決済システムにすべく最大限努めるべきである。しかしながら利用者は与えられたカードやコード(番号)に対し慎重であるべき義務を負う。さらに、プライバシーへの配慮は不正行為との対処にあたり有効な手段に対する妨げとなってはならない。
- (3)GBDe は政府及び産業界と協力して世界中全ての法的体系の中でデジタル署名が普及し且つ認知されることを支持すると言明する。デジタル署名の普及はインターネット法体系の発展に重要な部分を成すものであり、インターネット決済システムの発展に役立つ。政府及び産業界はデジタル署名のセキュリティ向上についても同様に貢献すべきである。さらに、政府はデジタル署名の利用を高めるべく法整備を実施する必要がある。
- (4)GBDe は政府に対しインターネット決済システムに関与している当事者が利用にあたって自ら条件、保護、責任(の範囲)を選択できる様にするのを奨励する。産業界は消費者を保護する手段を考慮しなければならない。不正行為あるいはホテルの場合の責任(分担)との関連において、決済取引に関与した当事者間での契約交渉は決済システム間の競争を保証する為にも重要である。競争によって消費者はもっとも適正な決済手段を選択することができる。消費者は体系的な不正行為から保護されなければならないが、決済方法が提供する保護の程度について合理的な選択ができるようにする必要がある。紛争が発生した場合、消費者は手軽に且つ迅速な処理が取れるようにすべきである。B2B取引では責任(の所在)は常に当事者間の交渉事となるべきである。
- (5)GBDe はある決済システムを推奨したり、または多様な決済システムの中からグローバルスタンダードを奨励あるいは選好したりはしない。しかしながら電子商取引が長期に渡り成功する為には決済システムの互換性は重要と考える。GBDe は産業界に対し独自のシステムを開発するにあたって互換性の問題を優先課題として取り組むよう要望したい。
- (6)グローバルな電子商取引は当然ながら国境を越えた更なる決済の流れへと導いていくことになる。政府は越境取引に係わる管理目的の為に障壁を極力抑えるよう確約すべきであり、また産業界はインターネット決済がマネーロンダリングを増長させぬよう確約すべきである。

(7)全てのインターネット決済サービスプロバイダは消費者保護の観点から必要最低限の金融上の規制を遵守すべきである。さらに、金融当局はインターネット決済プロバイダの新規参入にあたり金融システムの安定にリスクが生じないように監督する旨確約すべきである。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

税制

2001年9月14日

議長 (欧州/アフリカ)	ボルカー・ユング 取締役 シーメンス
地域代表 (米州)	ジーン・モンティ 社長兼 CEO BCE
地域代表 (アジア/オセアニア)	鳴戸 道郎 株式会社富士通総研 会長 富士通株式会社 特命顧問

はじめに

租税政策は、発展しつつあるネットワーク経済の潜在的な成長に大きな影響を与えよう。ネットワーク経済の成長を確保するために、政府並びに産業界は、デジタル市場を刺激する税制を協同して作り出さなければならない。租税政策は、公共サービスの財源となる税金を徴収するという政府の正当な要求と、産業界が直面する競争の歪みの除去に対応しなければならないと GBDe は認識している。税制上の問題に関わる各国の利益とグローバル社会の現実をバランスさせた解決を探るため、GBDe は、国際、地域、各国レベルでのこの極めて重要な問題に関する政府と産業界との対話に参加する。

基本的な課税原則

GBDe は、政府がネットワーク経済に応じた租税政策を立案する場合に、各国政府は以下の基本原則に則ることを提言する。

1. **中立性**：従来の取引チャンネルを通じない、電子的な取引を行った企業や消費者に不利になるような租税政策を採ってはならない。オンライン、オフラインに関わらず、同等のモノ及びサービスは税に関し同等の扱いを受けるべきであり、従来の取引に携わる企業や消費者より、電子ビジネスに携わる企業や消費者の税法遵守負担が重いようなことがあってはならない。二重課税、二重の免税措置や(例：一連の取引に適用される消費税が、ある国では業者に徴収義務があるが、同じ取引につき他の国では業者に徴収義務がないような場合)、その他の競争の歪みは避けられなければならない。
2. **簡索性**：電子商取引を含め、あらゆる商取引への課税ルールは明快かつ適用が容易であるべきである。政府は、税制を抜本的に簡素化し、国内・海外に限らず、電子的な取引を行なう企業や消費者に対して、税法遵守負担が差別的に働かないよう必要な措置を講じなければならない。課税当局は、課税ルールへの遵守コストを削減するための、新たな技術を活用すべきである。
3. **公平性**：特定の種類の電子商取引業者のみが、不利な税負担の割当てを受けることがあってはならない。従来の類似の取引において、徴税責任は金融仲介業者や電子的なインフラ提供者には課されていないため、バーチャルに取引される製品についても、徴税責任をこれらの業者に課すべきではない。税法遵守負担を効率的に分配するための、自動徴収システムの開発が技術的に可能かを調査するための研究が行われるべきである。

4. **執行可能性と技術的効率性**：発展段階にある、ネットワーク化されたマーケットプレースは、今日の税制に対して執行上の課題を投げかけている。GBDe は、マーケットプレーズ出現に伴い競争上の問題が生じることは認識している。同時に、効率的な徴税を確保するための、信頼性の高い税法遵守モデルを政府と産業界が工夫すべきであると考えている。このような税法遵守モデルは、合理的で、技術的に実現可能であるべきであり、また、不当な負担や経済を歪める要素を含むものであってはならない。GBDe は、この問題にシステマティックかつグローバルに取り組むことを目的とした、OECD の継続的な活動を支持する。
5. **国際的協調及び一貫性**：租税政策は世界的に協調して行われるべきであり、グローバルに実行可能なモデルと整合的であるべきである。繰り返しになるが、GBDe は、OECD を、租税政策調整のための適切な場であると考え、個々の政府による一方的措置であっても、OECD ガイドラインと OECD モデル租税条約と矛盾してはならない。
6. **ネットワーク経済に適合した課税の枠組み**：政府は、ネットワーク経済の成長に租税政策が与える影響を認識すべきである。例えば、企業が有する最も重要なツールは、従業員に対する報酬制度である。今日、企業の利益や価値の創造に従業員が参加することは不可欠であり、ストックオプション等の株式報酬は、非常に多くのグローバル企業によって利用されている。この点に関しては、多くの国において、株式報酬税制は、国際的な活動を行なう企業に対する重大な懸念となっている。更に、企業が情報化社会の革命的な変化に対応して従業員を教育し、準備させることを、政府が妨害してはならない。

国際的間接課税

GBDe は、各国政府が、自国の国内消費者が行なう取引に対して、消費税を課税する法的権限を有することを認める。アジア、ラテンアメリカ、及び欧州では、現在殆どの国がオンラインとオフラインの両方の販売に内国消費税を適用する仕組みを有している。殆どの電子商取引に関して言えば、オンラインで注文され物理的に消費者に引き渡される商品の価格に、消費税を予め加えておくことは容易である。企業間売買に関しても、このような課税方法を取ることに、実行上の重大な問題は生じない。しかし、商品売買が、ある国のデジタル製品(音楽、ビデオ、ソフト、書籍等)のオンライン業者と他の国の消費者との間で直接行われた場合、両国政府はこの種の売買に対する消費税の徴収という問題に直面する。そして政府は、当然ながら、競争の歪みを防止し、中立的な市場環境を確保し、既存の税収を守ろうとするだろう。

GBDe は、欧州、米国及び各国政府に対して、執行可能で、公平かつグローバルに適用可能な税制を作るよう求める。GBDe は、世界的に認められた電子商取引課税原則を国内税制に適用し、不統一な国内税法のパッチワークを避けるために、OECD が行なっている、各国政府への継続的支援活動を支持する。

米州

カナダと米国両国における、州際取引税・消費税システムは、隔地者間売買において、国境を超えて徴収義務を課すことの難しさ教えてくれる。これら両国が直面する問題は、グローバルな消費税の徴収制度は全て、連邦レベルと州レベルの両方で、消費税や取引税システムを有する国々の多様性に対応し得るものでないといけないと教えてくれる。

米国では、州外の業者(すなわち、特定の州に事業拠点を有していない業者)が、事業拠点を有しない州の消費者に商品を販売した場合に、当該州のために売上税・使用税を徴収し、当該州に送金する義務があるかが、政策議論の中心となっている。現在、業者が物理的な事業拠点を有する州の消費者に商品を販売した場合のみ、消費税を徴収し当該州に納付する義務を持つとされている。この考え方は、州及び地方政府の売上税法が異なるから生じる複雑性に鑑み、州間取引に徴税義務を課すことは憲法違反に当たるとする連邦最高裁判所の判決によるものである。遠隔地取引に対する税収の潜在的な喪失に懸念を有する州政府は、インターネットを介したビジネスを行なう州外の業者が全ての州で売上税・使用税を徴収・納付することを義務付けるよう、連邦議会に求めている。今までのところ、米国政府は「様子見」の姿勢を保っている。政府は電子商取引に関わる税制の諮問委員会を設立したが、十分な支持を得て公式な答申をまとめあげることができず、結局、電子商取引に対する新規かつ差別的課税を一時的に禁止する時限立法を行った。この一時凍結措置は、売上税の徴収に関する現行のルールに対応するものでも、またそれを変更するものでもない。しかし、2001年10月の時限立法の満了をきっかけとして、凍結措置延長法案や、州の売上税・使用税改革法案が数多く連邦議会に提出されるだろう。連邦議会に圧力がかったことで、州の税制改革に拍車がかかった。半数以上の州が参加するこの改革は、売上税・使用税に関する税務行政の簡素化・近代化のためのモデル法の制定を目指している。

GBDe は、米国の、インターネットを介した取引への新規かつ差別的課税を一時的に凍結する現在の措置を延長することを支持する。この凍結措置は、合法的に認められた税法上の責任や消費税徴収義務の免責を意図するものではないが、インターネット税に対する慎重かつグローバルな対応を促し、州や地方政府が売上税システムを抜本的に簡素化するための時間的余裕を与えることになる。GBDe は、州の売上税システムの抜本的な簡素化と、課税管轄権に関する明確な基準を支持する。GBDe はまた、インターネット接続料への課税

を撤廃する努力も支持する。

欧州及びアフリカ

現在の域内付加価値税(VAT)ルールによれば、EU内に設立された事業者が、ダウンロード可能な商品を事業者や消費者に提供する場合は、その拠点・居所がEU域内にあるなしを問わず、VATを課されなければならない。このような現状は、以下の2つの理由で、EUの政府・事業者の懸念を招いている。1) 歳入の喪失の恐れ。ただし現在では、可能性は非常に少ないと理解されている(個別の企業を見れば売上高は大きいことは無視されている)。2) 非中立的環境が形成されること。例えば、ドイツの業者は、ドイツの消費者に対してダウンロード可能なソフトを販売した場合に消費税を課す義務を負う。しかし、同じ製品を販売した米国の業者にはVATを徴収する義務が生じない。従って、税の取り扱いに関して競争阻害的状况が生まれる。

欧州連合は、第6 VAT指令に対する論議の多い改正案を通じて、この問題に始めて立法的に取り組む政府機関である。この指令は、デジタル化された製品やサービスをオンラインで販売する業者に対して、EU加盟国の中の1ヶ国にVAT徴収のために登録することを義務付けるものである。EU域外の業者は、EU域内の消費者に対する全ての販売に関して、登録した1ヶ国に、VATを徴収し納付する義務を負う。EU各国の課税当局は、デジタル製品の事業者から消費者への販売を通じて徴収される税収額は、現在は極めて少ないことを認識している。しかし、EU各国課税当局は、競争の歪みを除去することを主たる目的と考えている。

GBDeは、本来は正当な権限を有する税を徴収するために、第6 VAT指令を改正しようと考えている、EUの動機については理解している。しかし、このいる改正指令案は、重要な問題点を積み残しにしている。即ち、今日利用可能な技術が限られている中で、VATを誠実に徴収しようとする企業に対する責任の問題、基本的には自発的なシステムの執行可能性の問題、何人かの利害関係者には未だに競争の歪みが存在するという問題である。より具体的に言えば、企業がEU域内の1ヶ国に登録しても、EU域内の企業とEU域外の企業が、デジタル製品の消費者取引に適用すべき税率は、完全には統一されないという問題点がある。デジタル製品に対する今回の課税案は、中立性原則と矛盾する。つまり消費者が同じ目的である製品を購入したとしても、オンライン版とオフライン版では、課税の上で異なる扱いを受けることになる。GBDeはこの点に懸念を持っている。

このような理由からGBDeは、オフライン版が様々な政策的理由から軽減VATを適用される場合は常に、オンラインで注文される限りは、それがモノだろうとサービスだろうと、

VAT 上は公平かつ非差別的な取り扱いを受けるよう、第 6 VAT 指令の付属文書 H を見直すよう EU に求める。

税制に関して、他の事項と同様に、閣僚理事会の評決を全会一致方式から過半数方式に変更するという案件は、残念ながらニース条約批准時には積み残しとなった。そこで、欧州域内での VAT 税率の統一化を目的として、2004 年の加盟国間会議(Intergovernmental Conference)において、本問題を加盟国に話合っていたいただきたい。あるいは、主要加盟国内で、この目的のために[ニース条約 27 条 a で新設された] ” enhanced cooperation ” の手続を実施していただきたい。GBDe はまた、EU が、域内外を問わずいかなる事業者が EU 域内にデジタル製品を販売しようとも、単一の税率を適用するといった、競争の歪みを除去又は緩和するような手段を検討することも歓迎する。より広い視野から、GBDe は、税法遵守負担の簡素化・簡略化を達成したいという EU の目標は支持する。しかし、現在の改正指令案は、EU の課税当局がこれらの問題をグローバルに解決する努力を妨げるものであり、他の法域にとっても好ましくない先例となりうるものである。

GBDe は、現在の改正案は長期的議論の第一歩であり、様々な懸念を解決するためには十分な対話を今後も継続してゆく必要があると認識している。このような事から、GBDe は、全ての利害関係者に利益となるような、電子商取引税制を議論するために、EU との直接的な対話と、世界中の各国政府との個別の対話を持ちたいと考えている。

アジアおよびオセアニア

中国は最近、消費税制がオンライン販売にも適用されることを確認した。関連法規が現在整備されつつある。

一方日本政府は、事業者・消費者間取引に関して、OECD の消費税に関する第 9 作業部会と OECD 消費税 TAG が勧告した、登録制に基づく「簡素化された徴収制度」に公式に同意を表明した。消費税制を採用する主要国の一つである日本は、i)競争の歪みと、ii)現在・将来の税収の喪失の可能性という、2つの懸念を欧州と共有している。しかし、日本政府が OECD の勧告した簡素化された登録システムを採用するために国内法を改正すると決定したとしても、OECD が設定した、簡素化された登録制度を採用するための条件故に、実現は困難と認識することになる。OECD が設定した条件とは、(i)税法遵守責任を最小限にすること、(ii)登録のための免税点の設定、(iii)法遵守を確実にするための管理・執行手段の確保である。簡素化された登録制度を実現するのが現実には困難な実情にあっては、OECD が提案しているように、中期的な徴収制度のための、技術的解決策の研究を行なうことは価値

がある。さもないと、消費税制を採用していない国の利害関係者が暫定的非課税措置の恒久化(すなわち、事業者・消費者間の国境を越えたデジタル製品の取引に対しては間接税を非課税とする措置)を主張するだろう。

経済産業省は、OECD の第 9 作業部会と消費税 TAG が作成した報告書に対するパブリック・コメントとして、技術的解決策の提案を OECD に提出した。経済産業省の提案は、消費税の徴収に関する事業者並びに消費者の負担を軽減し、複雑な国家主権の問題を最小限にすることを目的としている。経済産業省の「多国間ハイブリッド」概念においては、自国課税当局への登録という一般的なモデルの代替案として、多国間合意に基づいて「グローバル・ベンダー登録機関」を新たに創設し、消費者と取引を行なう事業者が、この機関に取引報告書を提出することを想定している。

「グローバル・ベンダー登録機関」は、取引に関わった事業者と消費者のそれぞれの国の課税当局と、消費地国に居住する消費者に、前述の取引報告書と一緒に通知を送る。また、消費地国内の信頼できる第 3 者(TTP)が、消費者から消費税を徴収し、消費地国課税当局に納付する。そして、消費地国課税当局は、前述のグローバル・ベンダー登録機関から受領した取引報告書と、納付税額とを突き合わせる。経済産業省が提案しているシステムでは、付加価値税を採用している 100 以上の国のそれぞれの課税当局に、事業者は必ずしも登録する必要はなく(このことで事業者に対する税法遵守負担を軽減している)、この点で、EU の第 6 VAT 指令案や OECD の登録制度とは異なるアプローチを取っている。更に、事業者は、消費地国課税当局の課税管轄権の行使を直接受けることがないため、国家主権の問題も緩和されている。

GBDe は、付加価値税を持つアジア諸国(日本や中国等)の、競争の歪みや潜在的な税収の喪失に対する懸念を理解している。GBDe は、政府の抱える問題に着目しつつ、アジア諸国、並びに世界中の国々の政府機関と協力して、電子商取引を発展、成長させる税制作りに貢献していきたい。

GBDe は、現在の事実上の間接税非課税措置の状態からできるだけ早く脱却するために、経済産業省の提案を含む、技術をベースにした中期的な解決手段を、OECD と共に引き続き検討してゆくつもりである。

経済開発協力機構(OECD)

電子商取引の課税に関しては、中立性・執行可能性を確保し、税務行政を簡易に行なえるようにするための、国際的コンセンサスが重要である。もし、付加価値税を導入してい

る 100 を越える国（日、豪、加等）が異なる徴収制度を課した場合、事業者は、更に複雑さを増した税制に直面し、二重・差別的課税を課される恐れがある。このような事態が起こると、電子商取引が実現する、消費者と企業に利益をもたらすような、国境を越えた取引に悪影響を及ぼすことになる。

このような結末を避けるため、政府と産業界は、間接税に関する長期的な問題解決に向けて引き続き協力してゆかねばならない。例えば、OECD 技術 TAG は、4 つの徴収モデルを提案した。即ち、1)自己申告、2)事業者所在地国における申告・納付と、消費地国課税当局への送金 (tax at source and transfer)、3)非居住事業者による登録制、及び 4)仲介業者の活用、である。技術 TAG は、事業者・消費者間取引については、tax at source and transfer と、TTP によるクリアリングハウスを組み合わせたモデルを提案している技術 TAG は、非居住事業者による登録制度については、消費者の居所確認についての重大な問題があると指摘している。これらの提案は、産業界と政府の全ての関係者による更なる検討を要する。

OECD 第 9 作業部会と消費税 TAG はそれぞれ、消費地国課税主義の持つ意味を明確にする似たような報告書を発表し、電子商取引におけるサービスの提供に対して、伝統的な消費課税原則を適用することの難しさや、登録・徴収制度に付随する難しさを指摘した。事業者間取引に関して、2 つの報告書は、消費地の定義については買主である事業者の事業拠点とし、徴収方法については、買主である事業者による自己申告方式を提言した。一方、事業者・消費者間取引に関して、2 つの報告書は、消費地の定義については、買主である消費者の常居所地とし、徴収方法については、事業者による簡素化された登録制を提言した。しかし一方で、オンライン取引を利用する消費者の常居所地を特定することの難しさも指摘している。これらの報告書は、信頼できる第 3 者(TTP)やデジタル証明書のような技術をベースにした暫定的徴収制度についても提案しているが、現時点では有効な技術的手段がないことも指摘している。

GBDe は、特に複数国に事業拠点を構える事業者と、消費者の「常居所地」の定義に関して、消費地を定義するために、更なる検討が必要であるという結論を支持する。GBDe は、消費地を定義し、二重課税防止措置講ずるために、各国課税当局が協力することを求める。GBDe は、取引相手方が事業者か消費者か、消費地はどこかについて、合理的な努力をした事業者に対して、税法上の責任から免責するための安全港規則を採用して欲しいと考える。また、GBDe は、多国籍企業に課される義務と、他の国際機関の原則や目的とが矛盾しないようにするために、国際的協力が必要であると考え。GBDe は、税制の抜本的な変更が、課税目的のみを理由とした、頻繁でコストのかかる事業の修正や、技術的投資を企業に強いるようなことがあってはならないと考える。従って、居所の確認といった難しい問題に暫定的に対処するためには、その手段に従うことによって生じる負担や費用とのバランス

が必要である。税法を広範囲に遵守してもらうための重要な手段として、改めて簡素化の重要性を指摘したい。最後に、ネットワーク経済に適合した消費税制度の構築作業において、産業界が積極的かつ重要な役割を担うべきという、両報告書の提言に対して、謝意を表明する。

国際的な直接課税

伝統的な取引に適用される直接税(例:所得税)の典型的なルールは、直接税を課税する前提として、ある程度の物理的な存在が必要というものであった。インターネットは、企業が遠隔地で事業を行なうことを容易にした。このことが、課税当局に対して、上記ルールそのものと、オンライン環境下での当該ルールの適用について、再検討を促している。検討がなされている事項としては、恒久的施設(permanent establishment)、オンライン取引より生じた所得の分類問題、移転価格税制問題などがある。

恒久的施設

ある国で企業が所得税を納税する義務が生じるためには、当該企業が最低限度の活動をし、事業拠点を有していなくてはならない。国際租税法の分野では、この所得税納税義務が生じる要件のことが恒久的施設(PE)と呼ばれ、国際条約と国内法によって規定されている。PEには、一定程度の最小限の期間内に、外国企業が使用する、「事業の固定的な場所」(例:工場、事務所、作業場)が典型的には含まれる。しかし、企業が物理的拠点を有していない国であっても、その国で、当該企業に代って契約を締結する権限のある代理人を使用する場合にも、企業はPEを持つことになる。例えば、ある業者が外国で、売買を完結させるための下請けを雇用する場合には、その業者はPEを持つことになる。企業の中核的な機能に対して、準備的・補助的な機能しか有しない活動に関しては、一般的にPEの定義から除外される。

電子商取引は、PEのルールに対して根本的な変更を求めるものではない。既存の課税原則を無効にすることは、インターネットに関連した活動に対する課税上の扱いを差別化することに繋がる可能性がある。

PEのルールの解釈は、伝統的な取引においても、複雑な問題である(すなわち、「事業の固定的な場所」、「準備的・補助的な」活動、の定義など)。企業が、伝統的な取引では一般的な大規模なインフラ投資をせずに、インターネットを利用して新しい市場に参入できるようになったことで、PEルールについてより多くの疑問が提起されるようになった。

OECD 租税委員会は、OECD 第 1 作業部会の提言に基づき、PE に関する OECD モデル条約第 5 条の逐条解釈の文言変更を採択した。GBDe は、ISP が、ホスティングされたウェブサイトを通じて営業を行なう企業に対する、従属的な代理人、即ち PE と見なされることはないとする逐条解釈の文言を歓迎する。更に GBDe は、ウェブサイトが単に存在するだけでは、そのウェブサイトの所有者との関係では PE とみなされることはないとする結論も歓迎する。しかし、サーバーのような「機器又は装置」が単に存在するだけでも、それが納税義務者の事業活動の不可欠・中核的機能(もっとも、定義は明確でないが)を果たす場合には、PE に該当する場合がありますという、過激かつ前例を無視した OECD 租税委員会の立場には不満足である。問題のあるこの提案については、産業界や事業所得 TAG からの意見を聞いた上で、更に検討する必要がある。

また、作業部会が、サーバーが PE に該当する場合がありますと結論付けたことで、PE と判断されたサーバーに帰属する所得をどう切り出すかという、一層複雑な問題に直面することになった。PE を巡る議論に関連して、事業所得 TAG が報告書案を公表した。それによれば、OECD 租税委員会は、経済的実体を考慮した形で独立当事者原則を適用すべく、OECD モデル租税条約の逐条解説を修正する方向とのこと。しかし報告書はまた、どういう所得が、どの程度 PE に帰属するかのコセンサスがないこと、独立当事者原則を現実に適用する場合、実務上の問題点が数多く存在することなども指摘している。

OECD 租税委員会は、電子商取引における PE の定義に関し、OECD モデル租税条約第 5 条の逐条解説に加える第 1 作業部会の補足案を採用したが、GBDe は、この決定に関心と懸念を表明しておく。OECD の結論は、企業に重大な悪影響を及ぼし得る問題点をいくつも含んでいる。

移転価格税制と同様に、二重課税の防止という従来からのルールが、税法遵守負担を最小限にする形で引き続き適用されるべきと考える。GBDe は、事業所得 TAG が、上述の難しい問題を検討するに際して、産業界と密接に協力するよう求める。

所得分類

コンピュータプログラム、書籍、音楽、その他のイメージ(映画、ビデオテープ等)などの多くの種類の製品がデジタル化され、電子的に伝送される。この種の取引は、より伝統的な形で長年にわたって行われてきており、今後も、電子的・非電子的の形を問わず益々頻繁に行われるだろう。従って、これらのデータ転送に適用される税法を何らかの形で修正する場合は、電子商取引だけでなく、非電子的商取引をも中立的に取扱うような修正と

しなければならない。

所得分類に適用されるルールは、モノやサービスが同一であれば、それらを中立的に扱うこととすべきである。そして、GBDe は、所得分類に適用される新たなルールは不要であると考え。むしろ、事実や状況に基づくアプローチの方が企業活動の平等取り扱いを実現してくれるだろうし、電子商取引から発生した所得に対する二重課税の危険性を減らすことになる。GBDe は、電子商取引に関わる様々な取引類型を整理して、それぞれの取引類型がどの所得に分類されるかについてコンセンサスを得た、OECD 所得分類 TAG の分類作業を支持する。

しかし、広い範囲のデジタル製品を一つの分類に押し込むと、様々な製品を租税上、非中立的に取り扱うことになる。このため、GBDe は、このような一方的なやりかたについては、懸念を持つ。GBDe は、所得分類 TAG がインターネット関連取引を分類する上で、事実と状況に応じたアプローチの方がより適切と考える。また、二重課税を回避するためには、統一的な所得分類原則が不可欠であることを指摘する。

移転価格税制

事業所得 TAG は、電子商取引に携わる関連企業間の所得配分に関する移転価格税制の問題について、引き続き検討を行なうと述べている。同 TAG は、この問題に関する提案を間もなく公けにするはずであるが、いずれにしても、実質的には、現行 OECD ガイドラインと、第 6 作業部会の継続作業の内容を反映したものになると予想される。同 TAG は、この重要な問題に関しては、産業界の意見を聞きながら検討を進めると述べている。

GBDe は、移転価格税制に関しては、既存の独立当事者原則がネットワーク経済においても引き続き適用されるべきこと、二重課税防止に重点を置くべきこと、効率的な紛争解決と、税法遵守責任の問題が今後も重要課題であることを指摘する。

国際的な納税義務者向けサービス

OECD の戦略的税務行政に関するフォーラム (OECD 's Forum on Strategic Management) は、「電子商取引の税務行政的側面 - 課題と機会に向けて」と題する報告書を 2001 年 2 月に発表した。報告書は、税務行政の要素として、納税義務者向けサービス、租税関連の行政・特定・情報ニーズ、税の徴収・管理に言及している。

同フォーラムは、実行可能な納税義務者向けサービスとして、以下のオプションを挙げている。

- 税に関わる法律、規則、判例法、歳入統計及び書式といった情報を閲覧し、ダウンロードできるウェブサイトの開設
- 多くの標準的な質問に対する双方向の電話応答システムの開発。
- 頻繁に移動する納税者義務者向けに、電子メールによるアクセスポイントを一つ開設すること。
- 電子メールによる納税義務者からの質問を受領し、回答するサービスの提供。
- 納税及び還付を自動的に行なう直接預託制度の提供。
- 新規技術を用いた、納税申告書その他の情報の受領。
- 社会保険税、所得税などの源泉徴収税の支払い自動化。

同様のアプローチが、各国の課税当局によって世界中で議論されている。

GBDe は、上述のような納税義務者向けサービスのモデルは、現在行なわれている各国の所得税・消費税の制度を巡る議論に対して、重要な参考になる作業であると考えられる。GBDe は、国際的に合意された基準に従って、国毎の納税義務者向けサービスをマルチ化するための工程表を作成するよう、各国政府に求める GBDe には、上記のような納税義務者向けサービスを現実のものとするために、このようなモデル作りを政府並びに政府関係機関と共に行い、技術的な貢献を行なう用意がある。

結び

GBDe は、競争の歪みを排除し、簡素性、中立性、国際的な実現可能性の原則に従うような、長期的な税制を考案するために、産業界と協力するよう各国政府に求める。GBDe は、国毎のアプローチが抵触を起こす可能性を最小限度排除するように、政府同士が引き続き真剣に議論するよう強く要望する。このような国際的な対話は、ネットワーク経済の継続的な成長を促進することになり、このことによって、政府、企業、消費者があまねく利益を享受できるだろう。



Global Business Dialogue on Electronic Commerce

貿易/W T O

2001年9月14日

議長
(アジア/オセアニア) 藤原 武平太
専務取締役
シャープ株式会社

地域代表
(米州) ルイス・ガースナー
会長兼CEO
IBM

地域代表
(欧州/アフリカ) フェデレ・コンファロニエリ
会長
メディアセット

前文

世界経済は今や、次のような3つのパワフルで相互に連動した動きに因って、根本的な構造変化が起きつつある。

1. インターネット接続の飛躍的な成長。
2. 通信プラットフォームと情報通信機器の相互運用性及び互換性を実現する技術の融合。
3. 国際ビジネスを行うチャンネルとしての電子商取引の急速な伸び。

今日、4億人以上がオンラインで繋がっている。2005年までには、利用者数が10億人に達し、その内、4分の3が米国以外のインターネットユーザーになると予測されている（出典：コンピュータ産業年鑑）。グローバル規模の電子商取引は、2000年で4千億ドル近くに達し、2004年までには7兆ドルに拡大するとの予測（出典：ガートナーグループ）。これらの統計が示すように、我々は国際的な貿易取引を飛躍的に拡大しうるグローバルなネットワーク経済の入り口に立っているといえる。

電子商取引は、全ての形態の国際貿易取引に当てはまる。例えば、包括的な国際的サプライチェーンのオペレーションを含め、消費者や政府、企業への商品やサービスの販売など。電子商取引は、それらの取引を簡単且つ効果的に行うことができる。電子商取引の形態によっては、モノやサービスが物理的に配達されるものもある。しかし、商品がデジタルの形態で、注文・配達・保存される場合、取引全体を全てオンラインで行うことができる。電子配信は、物理的配送と比べて、より効率的で、利便性があり、環境にも優しい。また電子商取引は、グローバル市場へのアクセスを容易にし、特に中小企業の市場参入の際に、効果的となる。

電子商取引の貿易における原則

貿易上の取り決めが電子商取引の利点(生産性向上、競争促進、消費者の選択拡大、付加価値)を活かすために、各国政府が以下の基本原則に取り組むことをG B D eは要望する。

1. 現行の世界貿易機関(W T O)の協定である「関税及び貿易に関する一般協定(G A T T)」、「サービスの貿易に関する協定(G A T S)」、「知的所有権の貿易関連の側面に関する協定(T R I P s)」が電子商取引にも適用されること。
2. 電子配信による商品が、物理的に配達される商品と比較して、不利な扱いにならないこと。
3. 電子商取引に対して新たな、または差別的な貿易障壁措置をとらないこと。
4. 電子商取引に影響を与えるような国内規制が必要な場合、政府は、それらの規制が貿

易制限的でなく、無差別で、透明性がある、市場を開放する環境を促進すること。

これらの基本原則に加えて、新ラウンド交渉前に、W T O加盟国が早期に電子商取引に関する交渉に対してコミットできるように、政府が優先的に以下のアジェンダに取り組むことを、G B D eは提案する。

サービスの自由化

サービス交渉は、W T Oのビルトイン・アジェンダの一つとして現在、検討作業中である。政府は貿易取引上、電子商取引の利益を享受できるように、この場を利用すべきである。全てのサービスへのマーケットアクセスと内国民待遇を加速させるために、G A T Sでの自由化約束を拡大するよう、各国政府に要望する。幅広い分野のサービスの自由化は、電子商取引の実現に重要であるため、政府はサービス貿易において自由化を促進する交渉アプローチを検討すべきである。サービスにおいて「トップダウン方式」や「ネガティブリスト方式」といったアプローチをとれば、特別な対象除外項目を挙げない限り、完全なマーケットアクセス及び内国民待遇を確保することができる。サービス交渉においては、電子商取引に対する新たな障壁措置をW T O加盟国は設けるべきではない。

電子商取引を促進するサービスの自由化には以下の二つの鍵がある。

- 1．電子配信サービスの市場開放を行うこと。
- 2．電子商取引バリューチェーンによるモノとサービス取引の実現。

サービスの電子配信

第一に、W T O加盟国が、現行の「サービスの貿易に関する一般協定(G A T S)」で約束したことをサービスの電子配信にも適用すべきである。インターネットは配達手段の一つであり、電話やファックス、郵便、宅配といったサービスを代用するケースもある。オンライン提供であるからといってサービス自体が変わることは無いが、インターネットであれば効率的且つ簡便に提供できる。例えば、オンライン銀行サービスの利点として、一日24時間営業で、しかも銀行自体に行く必要が無いこと。インターネットを利用したコンピューティング・サービスが発展することにより、企業は、遠隔コンピュータプロセス能力やデータ蓄積、それに各種アプリケーションを今まで以上に活用でき、従来よりも低コストで且つ柔軟に、情報技術分野のニーズに対応できるようになる。

各国政府は、インターネット経由で提供されるサービスを従来の(物理的)取引と差別してはならない。それどころか、電子配信サービスを更に自由化することで、自国の経済的優

位性に向けて、これらの技術進歩を大いに活用すべきである。電子商取引において、GATSのモード1(越境取引)やモード2(国外消費)の自由化約束の分野を拡大するとともに、相互の類似分野や相違を整理することでWTO交渉上の混乱が避けられる。

電子商取引のバリューチェーン

電子配信サービスの中には、モノやサービスの電子商取引を行う上で重要な役割を担っているものがある。これらのサービスは、特定のオフライン・サービスと組み合わせられることにより、電子商取引の「バリューチェーン」を形成することになる。バリューチェーンに含まれるのは、全てのタイプの商業的コミュニケーション(広告、販促、通信販売等)、ビジネスサービス、コンピュータやデータ処理、ソフトウェアサービス、コンテンツ関連サービス、通信サービス、金融サービス、流通サービス、宅配便サービスなどである。

商品が電子配信であろうと物理的配送であろうと、電子商取引バリューチェーンは、企業間取引(B2B)及び消費者向け取引(B2C)双方の電子商取引を行う上で不可欠である。更に、これらのサービスにより、統合的な国際間サプライチェーンが可能となり、競争力のあるeビジネス経営を実現できる。電子商取引発展に必要なグローバルな環境形成のためには、電子商取引バリューチェーンに関する全ての貿易障壁を取り除かなければならない。現行のWTOサービス交渉において、これらのサービスに関するマーケットアクセス及び内国民待遇の自由化約束が更に改善されるよう要望する。

電子商取引に関するWTOワーク・プログラム

グローバルな電子的取引の積極的な自由化が促進され、電子商取引に関するWTOワーク・プログラムの成果が生み出されることを目指し、分野横断的なホリゾンタル・ワーキンググループの設置を提案する。これによって、モノ(GATT)、サービス(GATS)、知的所有権(TRIPS)に関する協定といったWTOの3原則において電子商取引に関する課題を横断的に協議できるようになる。

一つの電子商取引であっても分類方法によって、全てのWTO協定(GATT、GATS、TRIPS)が適用される場合もあれば、その内の一部分が適用される場合もある。そのような混乱を避けるべく、分野横断的アプローチを採用すれば、電子商取引に関する首尾一貫したビジョンを打ち出すことができよう。GATTやGATS、TRIPSの理事会で個々の電子商取引をどう取り扱うかが不明確な場合、それぞれの理事会で取引の目的や重要性などを審議して協定の趣旨に対応させる責任がある。電子商取引の貿易自由化に向け

て、明確で予測可能な、効率的枠組を構築するために、WTOは全協定の規律に適應しうる基本原則を明確化すべきである。

水平・ワーキンググループは幅広い分野の課題に対応することになる。例えば、オンライン貿易に対するモラトリアム(関税不賦課延長措置)や貿易制限的でなく、無差別で透明性を持ち、オープンな市場を促進するような国内規制をいかに確保すべきかなどに取り組むべき。これらの国内規制が、市場アクセスに障壁となる場合、WTOの介入も必要となるケースが出てこよう。電子商取引の成長によって新たな課題が生じる際には、まさにワーキンググループがそれらの課題を検討する絶好の場となる。

情報技術(I T) 製品の関税低減策

情報技術(I T) 製品に対して課される関税は、貿易障壁につながることになる。しかし、それ以上に問題なのは、関税が賦課されることにより技術コストが跳ね上がり、デジタル経済において必要とされる競争力が低下することである。I T 関税は、電子商取引を実施するためのネットワーク構築費用や消費者にとってのネットワーク接続機器の購入コストを結果的にアップさせることになってしまう。

種々の調査結果によれば、情報技術への投資は、生産性の向上や経済成長の促進において重要な役割を担っている。したがって、関税でI T 投資コストを上げることは逆効果になる。I T 関税が徴収できなくなれば、短期的には国家財政にとって損失となるが、長期的に見れば、I T 製品が消費者の手に届くものとなり、多岐にわたって普及することで、生産性の向上や経済貢献に繋がる。

I T 製品の関税を低減・撤廃する情報技術協定(I T A)にかなりの国が参加したが、一方で、まだ多数の国が参加していない。全ての国がI T Aに参加し、早急にI T 製品への課税を撤廃することを希望する。これは特に、合意されていないI T A についても言えることである。更に、政府及び民間は、技術の発展に即して、「I T 製品」への適用品目拡大を継続的に検討する必要がある。

デジタル製品の電子配信

インターネットによる貿易取引の手段の一つとして、デジタル製品の電子配信がある。電子配信は物理的配送に比べて、より効率的且つ便利で、環境に優しい。例えば、コンピュータソフトウェアは電子ビットの集積であるため、ソフトウェアをインターネット経由で

配信すれば、従来の配達方法であるトラック、船舶、航空機経由よりも広範囲に配達することができる。消費者から見れば、ソフトウェアがインターネットで電子的に配信されようが、CD-ROMなどの物理的形態で配送されようが違いはない。両方とも完全に同じコード(信号)を持ち、同様の機能とユーザー・インターフェイスを提供できる。ソフトウェアと同様のことが音楽、ビデオ、その他のコンテンツにも言える。消費者は小売業者から同じ製品をインターネット経由の配信または物理的形態の両方で購入することができる。デジタル製品が従来の配送手段の直接的な代用になるのにも拘わらず、デジタルコンテンツの分類方法によっては、同じコンテンツを単に消費者に届ける手段の違いで、貿易に関する扱いが違ったものとなり、場合によっては支障となる可能性がある。

現行のGATTでは、ソフトウェアや音楽、ニュース出版物、映画、ビデオは物理的に配達されるモノということで、内国民待遇が与えられ、関税の低減が期待でき、望ましいマーケットアクセスを利用することができる。しかし、電子的に配信される製品がGATS対象のサービスとして分類されるとなれば、マーケットアクセス及び内国民待遇のコミットメント(自由化約束)があいまいとなり、場合によっては対象外となる。特にソフトウェアの場合、GATSコミットメントでは、電子配信について明確な定義がなく、ソフトウェアサプライヤに多大な疑念を抱かせ、かえって非効率的な物理的配送方法をとらざるを得ない場合が出てくる。そうすると、デジタルコンテンツのサプライヤにとっては、現行のGATTで得ている貿易的扱いがGATSとなった場合、同様のマーケットアクセスや内国民待遇を確保するのに、長い期間にわたる貿易交渉の結論を待たざるを得ない状況に落ち入ってしまうことになる。

各国政府は、ネットワーク経済にそのような障壁を設けるのではなく、電子配信を促進することに力を入れるべきである。各国政府は分類問題について慎重な対応が必要であり、電子配信によるデジタルコンテンツが物理的配送よりも不利にならないような扱いにすべきである。モノやサービスの電子配信に対する数量規制や障壁があれば、電子商取引の発展は期待できない。

競争の重要性

競争的な市場によって、消費者はより低廉で有益で技術革新力のある高品質のモノやサービスを手に入れることができる。貿易の拡大によって、競争が促進され、より多くの利益が享受できる。貿易の自由化と電子商取引の促進は国民にとって競争市場による利益をもたらすものと言える。

各国政府は公共政策実現のためには、規制ではなく、競争市場を根幹とすべきである。電

子商取引に影響を与える国内規制措置をとる場合、政府は透明で無差別で貿易制限的ではない規制措置をとるべきである。このアプローチによって、市場及び自由貿易に与える負の影響をできるだけ抑えることになり、投資を促進するフレームワークを構築することになる。

規制措置の一つに基本電気通信サービスを競争的な市場にするための措置がある。これらのサービスは電子商取引を行う上で、前提となるネットワーク・インフラといえる。基本電気通信サービスは歴史的に、独占的なネットワーク事業者に支配されてきたが、そのような国においては競争市場を育成するため、WTOの基本電気通信協定及び関連の参照ペーパーを完全に実施すべきである。ネットワーク・プロバイダ間の競争を促進する上で、様々な通信プラットフォーム(例：有線、ケーブル、地上波無線、衛星)を利用することが重要である。そのことにより、ナローバンド・ネットワークへのアクセスを向上し、ブロードバンド・ネットワークの普及を促進し、またサービスが手頃な料金となり、技術革新を促進することができる。

基本電気通信サービスへのアクセス規制に関して、ネットワーク・インフラへの投資が拡大できるような政策措置をとるべきである。市場競争が確立していない市場においては、政府の規制を制限しつつ、ネットワーク・インフラへのアクセスが民間企業の主体的な交渉(取引)に任せられるような方向にすべきである。

基本電気通信市場とは対照的に、付加価値サービス市場は従来から比較的、競争市場になっており、規制も少ない。健全な市場を維持するためには、インターネット・サービス・プロバイダ(ISP)やその他の付加価値サービス・プロバイダにとって基本電気通信サービスへのアクセスが可能な競争促進的環境を育成することが重要である。そのためには競争促進的で緻密な規制当局の協力が不可欠である。これらのプロバイダが競争的なビジネスを行うためには、各国政府はGATSの「電気通信に関する附属書」を遵守すべきである。

加盟国は、競争を阻害したり、そのことで他の加盟国からのデジタル製品やサービス貿易が制限されないように、不公正な商習慣や非関税障壁を撤廃して、競争促進的な環境を確保しなければならない。

電子商取引は簡単に国境を越えることができる。各国の競争政策当局は、このような時代を迎え、新たに惹起する諸問題に対応しなくてはいけない。第一に、グローバル経済にとって、電子商取引は特別なものではない。電子商取引の出現以前から、企業にとって海外で経営を行い、世界経済の一翼を担うというのは当たり前のことであった。これらの事実

を踏まえ、各国競争政策当局はグローバル経済の諸問題に対応すべく、相互に対話を行い、またベスト・プラクティス(模範的な競争モデル)を共有できるような方策をとるべきである。最近の良い例は、米国とEUの競争政策当局による企業合併に関する協議などがある。このような二国間の相互協力の継続や多国間の競争政策当局による対話や協力が必要になってきている。

文化的多様性の実現

文化保護の観点から、デジタルコンテンツの配信について神経質に考えている国があることは認める。しかしながら、インターネットが各国の文化的アイデンティティーにとって脅威と考えるよりは、文化的多様性を促進するチャンスまたは個々の文化を発信する新しいメディアとして捉えるべきである。

インターネットは、ローカル・コンテンツを早く、しかも低廉な料金で開発し送信する手段である。インターネットにより、かつてなかったように、個人が芸術や娯楽、ニュースの制作者や出版者になることができる。地理的に離れている地域であっても文化財を紹介し合い、交換することができる。インターネットの全世界的な普及の促進及び低価格アクセス機器の発展により、オンラインのバーチャル・コミュニティは拡大する。インターネットはこのようにして、国内だけでなく、国境を越えて言語的及び文化的親和性を助長することになる。インターネットが全世界的規模で急激に利用されていくにつれて、世界の人々は標準化され規格化された製品・コンテンツしか選択できないという現状には満足しなくなるであろう。電子商取引に参入して成功する企業というのは、継続的に最善の方法を考え、個々のニーズや地域の特色に対応できる企業である。G B D e参加企業は、全世界の市場のニーズに合致し、要望に応えるべく努力していきたい。

知的財産権保護

インターネットによるモノ及びサービス貿易における知的財産権は、W T O T R I P s協定及びW I P O条約に従い、適切なレベルの保護と法制度の実施が求められる。これらの協定は、物理的に配送されようと、デジタル・ネットワーク経由で配信されようと、全ての知的財産に適用される。もしそうでなければ、コンテンツ制作者やサービス・プロバイダ、利用者は電子商取引による多大な恩恵を享受する機会を失うことになる。更に、W T O加盟国はT R I P sを全て、誠実に、早急に施行すべきである。W T O加盟国は、W I P O著作権条約と整合の取れたレベルまで保護を強化し、技術的保護手段を迂回する違法行為を防止するために、適切な法制度を施行する必要がある。W T Oへの加盟を希望している国は、自国の法体系をT R I P s基準に適応したレベルまで引き上げる必要がある。

発展途上国のキャパシティ・ビルディング(能力向上)に関する協力

発展途上国は、情報化社会への参加の機会が限られており、今まで電子商取引の恩恵を享受することができなかった。W T O加盟国は、発展途上国が電子商取引及びデジタル貿易ができるよう、適切な政策及び法制度を整備すべく、その支援策について検討すべきである。技術的専門性の向上及び適切な法制度などの支援のあり方については、発展途上国の多様な状況やニーズを踏まえて検討する必要がある。2001年7月開催の(ジェノバ)サミットでのG8首脳宣言にあるように、貿易及び投資の拡大と高い経済成長との間に重要な関連性があり、貿易の拡大によって人々の生活を豊かにし、貧困の撲滅に寄与してゆくことができる。しかしながら発展途上国がそれらの利益を享受するためには、それぞれの支援が必要であるとの認識がG8で確認されている。したがって首脳宣言では、多国間の貿易交渉においてマーケットアクセスやキャパシティ・ビルディングやW T O協定の実施問題の改善策という観点から、発展途上国、特に後発発展途上国(L D C)のニーズを十分検討すべきであるとしている。デジタル・ブリッジへの努力を通じて、G B D eは政府と協力して、発展途上国が電子商取引及び貿易拡大の恩恵を享受できるよう、支援してゆく用意がある。

結論

電子商取引及びデジタル貿易に関するグローバルな取り組みはW T Oの新ラウンドにおいては重要な課題であると認識している。それ故、2001年11月にカタールのドーハで開催される第4回W T O閣僚会議における新ラウンドの立ち上げを強く支持する。そして新ラウンドにおいて、電子商取引に関する課題に対して、積極的な取り組みを期待している。電子商取引関連の問題を検討している全ての国際機関や団体において、上記のアプローチが必要である。電子商取引は、市場を開放し、この新たな国際貿易手段を利用する国にとって、より高い生産性やビジネスチャンス、経済成長を増大させることができる。G B D eでは、電子商取引に関する適正な政策提言について主要な国際民間企業の意見が反映されている。したがってG B D eは各国政府や国際機関、特にW T Oと協力しながら、上記で提言した貿易政策を世界中で推進・実行していきたいと考えている。