

団体名：(一般社団法人)ECネットワーク

事業名：「電子商取引に関連する詐欺被害者に対する支援および詐欺被害の抑制に関する事業」

本事業は、ネット上の商取引における詐欺被害の抑制を目的として、一般消費者からの相談に対応できる相談担当者の知識やスキルアップを図るため、主に消費生活センターの相談担当者を対象とした講習会を各地で開催するとともに、Webサイトを通じて一般消費者への周知啓発を行ったものである。今回、講習会への参加者アンケートの結果及びインタビュー結果によると、参加者からは、日常の相談業務において参考になるなど、概ね高い満足度が得られている。また、今回の助成事業を契機として、助成団体では、全国の消費生活センターなどからの講演依頼や電話相談の件数が増加してきている。

一方、ネット上の詐欺対策に関するWebサイトへの閲覧者情報は、正確に把握されていないことから、その効果は判然としない状況であり、今後は、正確な情報把握が望まれる。

< 会計評価 >

関係書類、証拠書類、会計帳簿等の整備状況は概ね良好である。

< 事業プロセス評価 >

< 優れている点 >

- ・ 本事業における講習会の目的は、ネット上の詐欺被害を抑制するために、主に全国の消費生活センターの相談担当者の電子商取引に関する知識や相談への対応能力の向上を図るもので、講師は、ネット上のトラブル処理を専門とする実務精通者となっていて、実際の相談内容に基づいた実践的な講義内容となっている。また、電子商取引に関する様々な法的問題点からの行政の対応の遅れを踏まえ、学会、審議会等からいち早く対応可能な情報の収集に努めている。

< 改善にむけての課題 >

- ・ ネット上の詐欺対策として、講習会終了後に全国の消費生活相談担当者への周知をどのように推進していくのか、地域や受講者の目標値を明らかにし、事業の方向性を明確にする姿勢が望まれる。

< 事業成果評価 >

< 優れている点 >

- ・ 助成団体は、ネット上の詐欺対策という社会ニーズにいち早く対応し、事業を実施した。
- ・ 2箇年で開催された講習会は17回、参加者は延べ504名、その多くが消費生活センターの相談担当者となっており、調査の結果、講習会参加者からは大変参考になった旨の回答が得られている。また、講習会により得られた情報等は、他の相談担当者に回覧されるなど情報の共有化が図られている。
- ・ 今回の事業を機に、全国から相談担当者の研修会、講習会等の依頼が増加するとともに、相談担当者からの相談件数も年々増加しており、相談担当者の間において、当法人の認知度が高まったものと認められた。

< 改善にむけての課題 >

- ・ 団体のホームページへのアクセス等の件数を把握しているものの、詐欺対策Webサイト等への正確な訪問者数は明確となっていない。今後は、事業成果として正確な情報の把握が必要である。

< 資金効率 >

決算額が予算額を下回った主な理由は、アルバイトの雇用や旅費を最小限としたためであり、事業費総額に対する資金効率の観点からは、概ね効率的に使用されているものと思われる。

< 望まれる取り組み >

当団体は、ネット取引市場の健全な発展を目的として2006年4月に有限責任中間法人(民間非営利)として設立され、現在は一般社団法人へ移行している。当団体は、会員制であり、主にネット販売を行っている企業や個人に対し顧客トラブルの防止・解決に関するコンサルティング、情報提供サービス等を行っているが、一般消費者向けのサービスとしてネット上のトラブル相談の受付や全国の消費生活センターからの問い合わせについても対応している。今後は、会員向けの業務を実施する一方で、ネット上の商取引における詐欺対策など、一般消費者への対応を継続させるための取り組みが望まれる。