

欧州トラストマーク機関

出典: www.legalriskmanagement.com/PUBLICATIONS/2006_TRUST.pdf

Euro-Labelにはオーストリア、フランス、ドイツ、イタリア、マルタ、ポーランド、スペインが参加しており、European Consumer Centre Network (ECC-Net)と連携している。

Euro-Labelのサイト: <http://www.euro-label.com/euro-label/ControllerServlet>

Euro-Labelの行動規範であるThe European Code of Conductは欧州法やthe 電子商取引や個人情報に関するEU指令に基づき作成された。

ブルガリア、キプロス、エストニア、フィンランド、アイスランド、ラトビア、リトアニア、ルーマニア、スウェーデン、スロバキア、スロベニアにはトラストマーク機関が今のところ存在しない。

国	ロゴ	トラストマーク名	URL	運営機関名	運営機関概要	認証事業者数	認証基準	トラストマーク名	運営機関名	ライセンスフィー (単位: ユーロ)	再審査	違約時の対応	ADRについて	他のトラストマーク機関との連携や紛争取り案件について	European Consumer Centre (ECC) や法執行機関との連携や協力
オーストリア		Euro-Label Guetezeichen (The European E- Commerce Trust Mark)	www.guetezeichen.at/index_e.html	Austrian Institute for Applied Telecommunications (OIAT)	Euro-Labelに参加。非営利団体。トラストマーク機関のない国の事業者も加入可能。	240	有り。法的必要事項、消費者の利便性、Euro-Label SystemのEuropean Code of conductが基となっている。	Euro-Label Guetezeichen (The European E- Commerce Trust Mark)	Austrian Institute for Applied Telecommunications (OIAT)	初年度、中小企業800-1(大企業は審査による)翌年から全ての企業で400	毎年	認証取り消し	ADRはオムブスマンが担当。(www.ombudsmann.at)	他のEuro-Label加盟国と協力。Euro-Label設立に関わった。多国籍、世界的に展開しているトラストマークスキームに関心有り。	有り。消費者団体が行動規範作成、資金援助を行った。
ベルギー		BeCommerce Label	www.be-commerce.be	BeCommerce	2006年、通信販売協会による運営開始	450企業	有(Code of the BeCommerce label, Belgian legislation & the code of ethics of the APMI)	BeCommerce Label	BeCommerce	500		罰金と認証取り消し	オンラインで苦情受付	ドイツのEuro-LabelとオランダのThuiswinkel Waarborgにリンクを貼っている。	
チェコ共和国		Certified shops	www.apek.cz/english/info	Association for Electronic Commerce Czech Republic	非政府機関、80の企業会員から成るAssociation for Electronic Commerce Czech Republic (APEK)が運営。1998年設立	35		Certified shops	Association for Electronic Commerce Czech Republic		毎年		国内にADR機関が無いが、政府がECCなどの機関と共に検討している。		
		SOAP	www.consumers.cz/	Consumers Defence Association of the Czech Republic	2006年設立の消費者団体。欧州消費者機関(BEUC)、大西洋消費者ダイアログ(TACD)、欧州消費者相談グループのメンバー	25-50	有	SOAP	Consumers Defence Association of the Czech Republic	70-285、年会費35	毎年	認証取り消し	情報提供、消費者は国内の取引捜査機関にコンタクトすることができる。		
デンマーク		e-market	www.e-market.dk/sw1522.asp	e-handelsfonden	電子商取引財団が運営。科学技術革新省、経済、商工会議所、消費者、IT団体などによって設立された。	371事業者、158事業者を審査中。(2006年現在)	有	e-market	e-handelsfonden	申請費: 290-1,000、年会費: 450-1,750	毎年、抜き打ち審査	認証取り消し	有、消費者苦情処理審議会による		
フランス		Labelsite	www.labelsite.org/	Labelsite	Euro-Labelに参加。商業流通連盟、通信販売企業連盟により設立。	30	Euro-Label SystemのEuropean Code of conduct	Labelsite	Labelsite				Euro-LabelのADR		
		Fia-net	www.fia-net.com/annuaire/index.nbf	Fia-net		1000以上		Fia-net					オンラインで苦情受付		
ドイツ		Trusted Shops	www.trustedshops.de	Trusted Shops	1999年設立の民間機関。欧州委員会とドイツ官民連携組織であるinitiative D21から支援を受ける。大手保険会社とも連携。	2000	有	Trusted Shops	Trusted Shops	59-99	毎年。消費者保護機関の協力で苦情を基に随時実施することもある。	罰金、認証取り消し	組織内に調停手続き有		
		Internet Privacy Standards	www.datenschutz-nord.de	datenschutz nord GmbH				Internet Privacy Standards	datenschutz nord GmbH						
		Safer Shopping	www.safer-shopping.de	TUV	公共、経済団体、国外事業者の加入も受け付けている。	80	Requirements	Safer Shopping	TUV	3,000-30,000	毎年				
		EHI Euro-Label & EHI bvh Label	www.versandhandel.org/index.php?id=166	Der Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V.	Euro-Labelに参加。経済団体であるEHIにより1999年から運営開始。ドイツ官民連携組織であるinitiative D21が推奨。	213	Euro-Label SystemのEuropean Code of conduct	EHI Euro-Label & EHI bvh Label	Der Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V.	62.50/月、750/年			認証取り消し	Euro-LabelのADR	

欧州トラストマーク機関







出典: www.legalriskmanagement.com/PUBLICATIONS/2006_TRUST.pdf

Euro-Labelにはオーストリア、フランス、ドイツ、イタリア、マルタ、ポーランド、スペインが参加しており、European Consumer Centre Network (ECC-Net)と連携している。

Euro-Labelのサイト: <http://www.euro-label.com/euro-label/ControllerServlet>

Euro-Labelの行動規範であるThe European Code of Conductは欧州法やthe電子商取引や個人情報に関するEU指令に基づき作成された。

ブルガリア、キプロス、エストニア、フィンランド、アイスランド、ラトビア、リトアニア、ルーマニア、スウェーデン、スロバキア、スロベニアにはトラストマーク機関が今のところ存在しない。

国	ロゴ	トラストマーク名	URL	運営機関名	運営機関概要	認証事業者数	認証基準	トラストマーク名	運営機関名	ライセンスフィー (単位:ユーロ)	再審査	違約時の対応	ADRについて	他のトラストマーク機関との連携や提携取引案件について	European Consumer Centre(EGC)や法執行機関との連携や協力
ギリシャ		Epam	No web site					Epam							
ハンガリー		eQ recommendation	english.ivsz.hu/english.aspx?page=ivsz_en	Hungarian Association of IT Companies (IVSZ)	IT企業団体のプロジェクトの一端として2001年より実施	24	有	eQ recommendation	Hungarian Association of IT Companies (IVSZ)						
アイルランド		EIQA W-Mark	www.eiqa.com	Excellence Ireland Quality Association	民間品質協会。2004年からW-Markの運営開始。	約50企業その他、英国、米国、オーストラリアに会員9	Best practice standards と eCommerce Standards Board (eCSB) に関連し認証基準を作成。米国品質協会(ASQ)と欧州品質機関(EIOQ)からも支持されている。	EIQA W-Mark	Excellence Ireland Quality Association	3,000	半年ごと	認証取り消し	各国業界専門家からなる独立認証委員会が相談受付。委員会は最終決定権を持つ	会員が多国に跨るので提携取引の相談を受付。各国に存在する提携先を探している。トラストマーク連携参加に關心有り。	ASQ, EOQ, eCSBの他、欧州品質協会等と連携。ECCの代表との連携協力経験あり。
		Segala Trustmark	www.segala.com	Segala	2002年設立の民間組織。2005年からTM運営開始。	約30	Segala-Certified	Segala Trustmark	Segala	様々	毎年更新	認証取り消し		外国企業参加可能。	
イタリア		Euro-Label Italy	www.euro-label.org/index_en.asp	Confcommercio, the General Confederation of Trade, Tourism, Services and SMEs	貿易観光サービス、中小企業連盟により運営	4	有	Euro-Label Italy	Confcommercio, the General Confederation of Trade, Tourism, Services and SMEs						Euro-Labelに参加
ルクセンブルグ		e-commerce certified	www.e-certification.lu	Luxembourg e-commerce certified	2002年から公共、経済団体、商工会議所が運営。経済省が財政支援を行っている。3種類のTMを発行している。	10	有	e-commerce certified	Luxembourg e-commerce certified	約1,000	毎年	認証取り消し	無		
マルタ共和国		Euro-Label Malta	www.eurolabel.gov.mt	Ministry for Investment, Industry and Information Technology	Euro-Labelに参加。投資産業IT省、商工会議所による共同運営	4	Euro-Label SystemのEuropean Code of conduct	Euro-Label Malta	Ministry for Investment, Industry and Information Technology	初年度46.59、翌年から23.29	毎年	認証取り消し	組織内に調停手続き有	Euro-Labelに参加	
オランダ		Thuiswinkel Waarborg	www.thuiswinkelwaarborg.nl	Dutch Home-Shopping Organization	公共、経済団体	約500	EU legislation, National legislation and our own Code of conduct.	Thuiswinkel Waarborg	Dutch Home-Shopping Organization	年間売上高により審査料150-29,000、マーク料450	申請時のみの審査だったが、2008年1月より毎年	認証取り消し	苦情委員会が約40の外部に委託している。	海外の消費者はオランダ苦情委員会に相談できる	the European Mail Order and distance selling Trade Association (Emota)の会員 (www.emota.eu)
ノルウェー		Nsafe	web3.custompublich.com/getfile.php/547787.406.qvawtctxtwe/nsafe-nedlagt.pdf?return=www.nsafe.no			No.		Nsafe							
		Etrust	www.dnv.com/certification/mnageme nt/systems/ebusinesstrust.asp	Det Norske Veritas (DNV)	民間認証機関。リスクマネジメントを事業とする民間企業。世界100ヶ国に支店がある。	74	EBtrust version 2.0 Standard	Etrust	Det Norske Veritas (DNV)		毎年、3年後に最認証手続き				
ポーランド		E-Commerce ILM Certyfikat	www.euro-label.com/euro-label/ControllerServlet?sessionid=D2A	The Institute of Logistics and Warehousing (ILIM)	政府系機関	10	有	E-Commerce ILM Certyfikat	The Institute of Logistics and Warehousing (ILIM)	80-450	毎年	追加支払金-認証取り消し	Euro-LabelのADR	Euro-Labelに参加	
		Trusted Store	www.sklepy24.pl	sklepy24.pl				Trusted Store	sklepy24.pl						Under consideration for future revisions of the programme.
ポルトガル		ACEP	www.comercioelectronico.pt	Portuguese of e-Commerce in Association (ACEP)	2001年設立の非営利電子商取引協会。実証実験を経てトラストマークは2003年に運営開始。協会員、支援者から資金を受ける。	8(2事業者が審査中)	Conformity Manual	ACEP	Portuguese of e-Commerce in Association (ACEP)	申請費150、年会費は500、初期審査費1,000-3,000、隔年で初期費の30%。	隔年	認証取り消し	相談受付。ADRはなし。	国内案件のみ扱っているが、現在検討中。過去に他のトラストマーク機関からコンタクトなし。	現在検討中

欧州トラストマーク機関









出典: www.legalriskmanagement.com/PUBLICATIONS/2006_TRUST.pdf

Euro-Labelにはオーストリア、フランス、ドイツ、イタリア、マルタ、ポーランド、スペインが参加しており、European Consumer Centre Network (ECC-Net)と連携している。

Euro-Labelのサイト: <http://www.euro-label.com/euro-label/ControllerServlet>

Euro-Labelの行動規範であるThe European Code of Conductは欧州法や電子商取引や個人情報に関するEU指令に基づき作成された。

ブルガリア、キプロス、エストニア、フィンランド、アイスランド、ラトビア、リトアニア、ルーマニア、スウェーデン、スロバキア、スロベニアにはトラストマーク機関が今のところ存在しない。

国	ロゴ	トラストマーク名	URL	運営機関名	運営機関概要	認証事業者数	認証基準	トラストマーク名	運営機関名	ライセンスフィー (単位: ユーロ)	再審査	違約時の対応	ADRについて	他のトラストマーク機関との連携や紛争解決案件について	European Consumer Centre (ECC) や法執行機関との連携や協力	
スペイン		Confianza Online	www.confianzaonline.org/ingles/index.php	Confianza Online	スペイン広告自主規制協会が中心となって2003年から運営開始。	260サイト、165会員	Ethical Code on E-Commerce B2C and Interactive Advertising	Confianza Online	Confianza Online	年間売上率により500-5,500(支援団体の会員は半額になる)			国内苦情処理機関、強制力有り			
		AENOR	www.aenor.es/desarrollo/inicio/home/home.es	Spanish Association for Standardisation and Certification (AENOR)	基準認証機関			AENOR	Spanish Association for Standardisation and Certification (AENOR)							
		AQACE	www.aqace.com	Agency for the Guaranteeing of E-Commerce	IT技術電子商取引推進団体内の機関	?	APTICE code of practice	AQACE	Agency for the Guaranteeing of E-Commerce	事業者規模により異なる	半年ごと	認証取り消し	B2Cは調停パネル、B2Bの紛争は商工会議所調停委員会が取り扱う。			
		IQUA	www.iqua.net	Internet Quqrity Agency	2002年設立の政府系機関	140以上	The IQUA Code of Ethics & quality standard	IQUA	Internet Quqrity Agency	1年:174、2年:296、3年:392(付加価値税を含む)	抜き打ち検査	認証取り消し	ネット全般に対する苦情を受け付けるDefence of the User's Officeという機関有り			
		EWEB	www.ayudaconsumidores.info	Oficina de Informacion al Consumidor				EWEB	Oficina de Informacion al Consumidor							
		Euro-Label Spain	www.euro-label.com/euro-label/ControllerServlet?sessionId=5201629229426429	Confederacion espanola de comercio(CEC)	Euro-Labelに参加、国内の商工会議所などが統合された組織	1	有	Euro-Label Spain	Confederacion espanola de comercio(CEC)						Euro-Labelに参加	
イギリス		TrustUK	www.trustuk.org.uk		事業中止(2007年12月12日現在サイト閉鎖)			TrustUK								
		WebTraderUK	www.webtraderuk.org.uk	WebtraderUK	経済団体	約200	有	WebtraderUK	WebtraderUK	375+付加価値税	毎年、抜き打ち審査	認証取り消し	詐欺的件は取り扱わないが、トラストマーク取得事業者以外の苦情も受付。B2Cの調停を実施。		公正取引局(OFT)	
		TrustMark	www.trustmark.org.uk	TrustMark	政府、消費者グループ、建設業界から支援を受けている。住宅関連企業のトラストマークを発行			TrustMark	TrustMark	2000ポンド	毎年		苦情が的確に処理されていないと判断した場合、認証事業者に対して調査を行うが、個々の紛争には関与しない。政府機関であるConsumer Directや調停、仲裁機関などに苦情を申し立てることを勧めている。			
		SafeBuy	www.safebuy.org.uk	SafeBuy	2003年設立。民間ソフトウェア・リサーチ社が運営	1200事業者、1500サイト	有り。Code of Practiceの1期は公正取引局(OFT)を通して政府に認証された。2期、SafeBuyのパフォーマンス監視がOFTにより進行中。	SafeBuy	SafeBuy	初年度95ポンド+付加価値税(計111.63ポンド)追加料金無し	申請時に全て簡潔な審査。25%徹底審査。別の20%に対しMystery shopping客を使った調査を実施	認証取り消し。OFTに報告される。	有り。調停で和解に至らない場合は、the Chartered Institute of Arbitratorsが担う。	国内と同様に対処する。非常に関心がある。ただSafeBuyの基準に相当するスキームが無い。	公正取引局(OFT) Trading Standardsと協力。独立機関(できれば政府)に承認された行動基準、消費者が独立したADR機関を利用でき、政府からの公的支援を受けるようなトラストマーク機関でない限り有効でないとする。	