

Die Erarbeitung von rechtlichen Mindeststandards für den Anbieter im elektronischen Handel

**Fachvortrag
am Kick-Off Meeting
of CEN/ISSS Workshop on
“legal Compliance and Trust für e-business” (WS/E-Trust)
Brussels 27/28 November 2001**

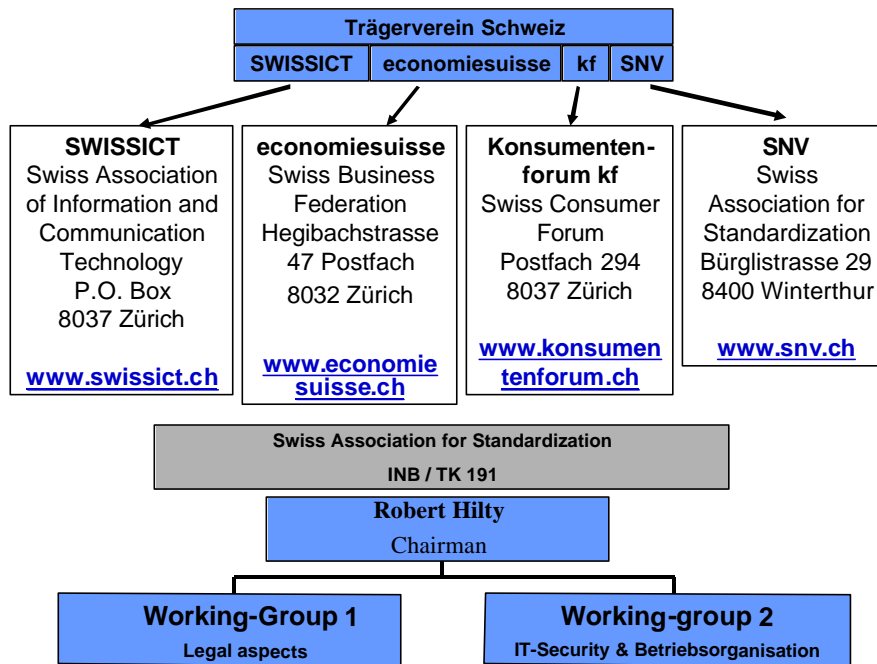
Lukas Fässler
Rechtsanwalt & Informatikexperte
Artherstrasse 23a
CH-6300 Zug
faessler@fsdz.ch
www.fsdz.ch

Dokument	C:\Dokumente und Einstellungen\Fässler Lukas\Eigene Dateien\Dokumente\E-comtrust\Fachvortrag CEN-ISSS 27112001.doc
Version:	1.0
Datum:	17.11.2001
Ersetzt Dokument vom:	keines
Autor:	© lic.iur. Lukas Fässler, Rechtsanwalt, Artherstrasse 23a, CH-6300 Zug
Letzte Änderung von:	17.11.2001
Autorisiert:	CEN/ISSS CWA e-trust
Freigabe am:	17.11.2001

1. Ausgangslage

Die Schweizerische Normenvereinigung SNV hat am 29. März 2001 im Rahmen des interdisziplinären Normenbereichs (INB) ein technisches Komitee Nr 191 (nachfolgend INB/TK 191) ins Leben gerufen. Diese Arbeiten sind Teil einer e-Business-Vertrauensinitiative, welche von folgenden Organisationen initialisiert wurde:

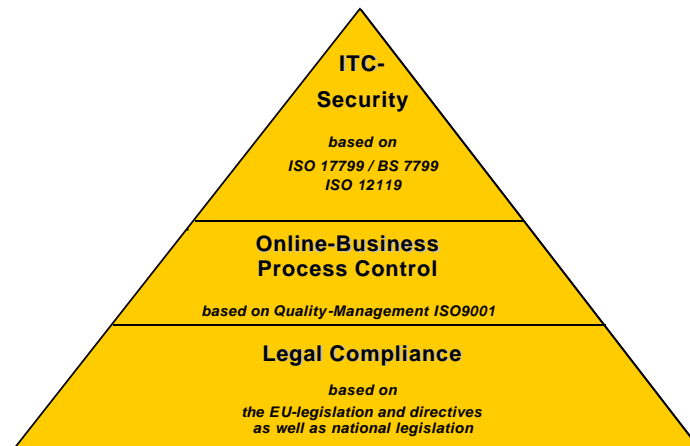
- SWISSICT, Swiss Association of Information and Communication Technology, Zurich
- Economiesuisse, Swiss Business Federation, Zurich
- Konsumentenforum kf, Swiss Consumer Forum, Zurich
- SNV, Swiss Association for Standardization, Winterthur.



Mangelndes Vertrauen in die Technologie des Internets und in die Betreiber von Online-Shops ist nachwievor die grösste Hürde für die Ausbreitung des e-commerce. Akzeptanz und Benutzung der „Online-Dienstleistungen“ insbesondere durch die Konsumenten verlangen die Entwicklung von transparenten Prozessen und die dazugehörigen Qualitätsanforderungen. Die Schaffung von entsprechenden Normen und Standards ist auch in diesem Bereich von zentraler Bedeutung, wenn das Vertrauen der Konsumenten in diese neue Verkaufsplattform hergestellt und langfristig garantiert werden soll. Die initialisierten Arbeiten des technischen Komitees 191, welche vom Konsumentenforum kf in Zürich, dem Wirtschaftsdachverband economiesuisse sowie dem Dachverband der Informatik- und Kommunikationsbranche der Schweiz SWISSICT unterstützt und gefördert werden, stellten den Start dieser neuen Normungsaktivitäten dar.

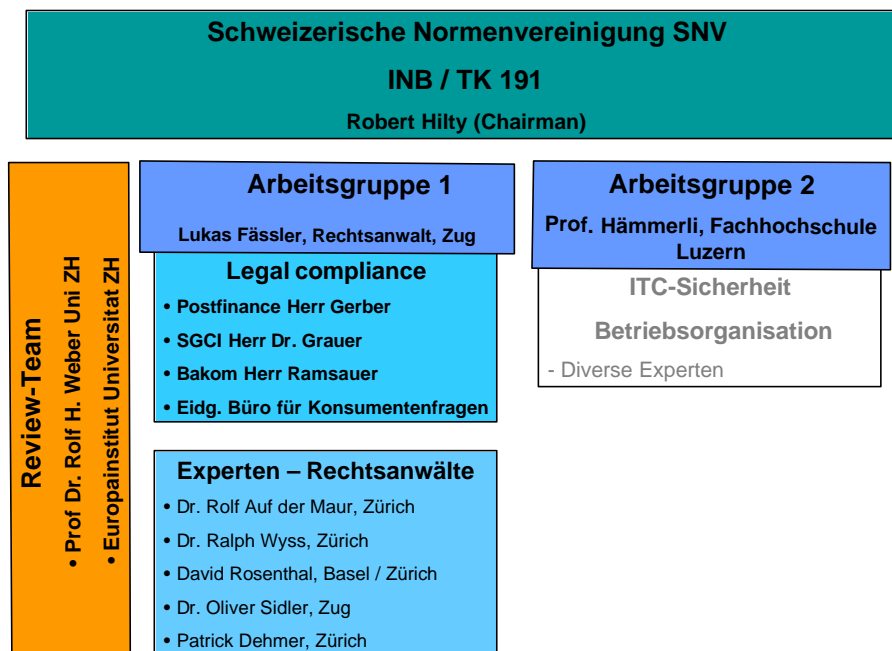
Ausgehend von einer dreistufigen Pyramide hat das technische Komitee 191 seine Arbeiten auf folgende drei Ebenen konzentriert:

1. Rechtliche Mindeststandards
2. Geschäftsprozess-Beherrschung
3. Informatik- und Kommunikations-Sicherheit



2. Technische Komitee INB/TK 191

Seit April 2001 wird in 2 Arbeitsgruppen gearbeitet. Das TK 191 steht unter der Leitung von Robert Hilty.



In der Arbeitsgruppe 2, welche bis im Sommer 2001 unter der Leitung von Professor Bernhard Hämmerli der Fachhochschule für Technik und Architektur in Luzern stand, heute neu unter der Leitung von Patrick Hofmann von Terre Activ, werden derzeit Guidelines und Mindestanforderungen an die Sicherheit der eingesetzten Informatik-Technik und Kommunikationsinfrastrukturen sowie an

die Beherrschung der Prozesse der Betriebsorganisation formuliert. Die Arbeiten sind noch im Gang, konkrete Ergebnisse können derzeit noch nicht präsentiert werden.

In der Arbeitsgruppe 1, welche durch mich geleitet wurde, sind 2 Untergruppen gebildet worden. Die Arbeitsgruppe bestand im wesentlichen aus Vertretern interessierter Kreise der Wirtschaft, der Konsumenten und der Behörden. Die Wirtschaft war vertreten durch Herrn Greber von Postfinance sowie Herr Dr. Grauer, Sekretär der Schweizerischen Gesellschaft der Chemischen Industrie SGCI. Die Behörden waren vertreten durch das Bundesamt für Kommunikation, Herr Matthias Ramsauer. Die Konsumenteninteressent wurden durch Herrn Denis Boivin, Adjunkt beim Eidgenössischen Büro für Konsumentenfragen eingebracht.

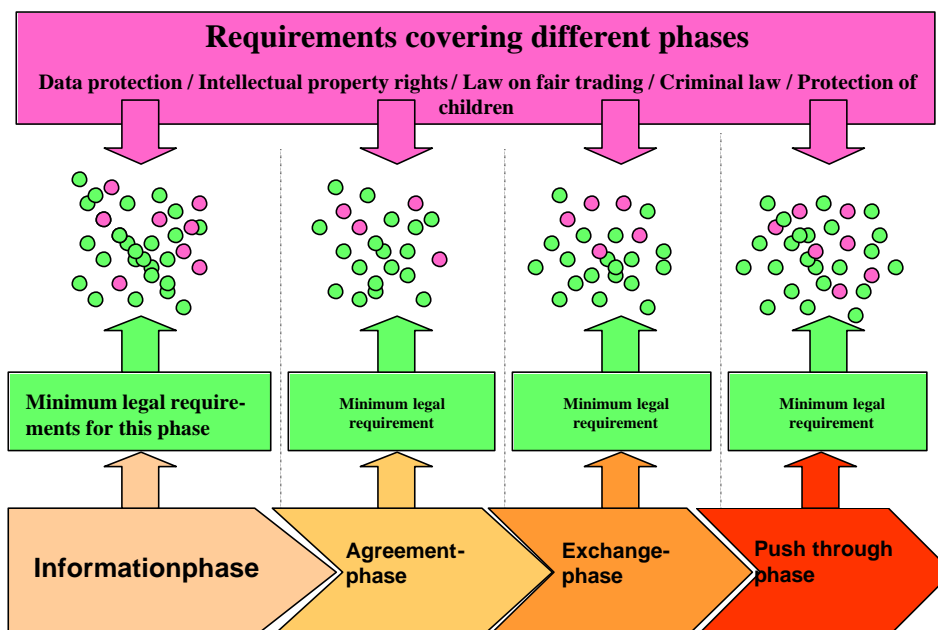
Die Hauptarbeit wurde jedoch in der Anwalts-Expertengruppe geleistet. Die namhaftesten Rechtsanwälte der Schweiz im Bereich Internet- und e-commerce Recht der Schweiz konnten für die Standardisierungsarbeiten gewonnen werden.

Ergänzend dazu überwachte ein Review-Team, bestehend aus Prof. Dr. Rolf H. Weber der Universität Zürich sowie dem Europainstitut der Universität Zürich mit Herrn Rechtsanwalt Dirk Trüten die Arbeitsergebnisse der Anwalts-Expertengruppe.

3. Vorgehen und Methodik

3.1. Modell der Markttransaktionen

Die Anwalts-Expertengruppe hat sich für die Erarbeitung von rechtlichen Mindeststandards zum Zweck einer ersten methodischen Strukturierung auf das Modell der Markttransaktionen¹ konzentriert. Dieses Modell teilt alle Aktivitäten auf elektronischen Märkten in 4 Hauptphasen ein.



Es sind dies die

- **Informationsphase**, in welcher die möglichen Vertragsparteien gegenseitig über sich und/oder die Waren und Dienstleistungen notwendigen Informationen austauschen,
- **Vereinbarungsphase**, in welcher die Vertragsparteien die wesentlichen Inhalte des Online-Vertrages festlegen (Ware, Dienstleistung, Preis, Lieferbedingungen, Allgemeine

¹ Prof. Beat Schmid, Universität St. Gallen, Elektronische Märkte – Merkmale, Organisation und Potentiale; in: Sauter/Hermanns, Handbuch Electronic Commerce, München 1998, S. 18 ff.

Geschäftsbedingungen etc.) und der Online-Vertrag grundsätzlich durch Austausch übereinstimmender gegenseitiger Willenserklärungen zustande kommt,

- **Abwicklungsphase**, in welcher der Austausch von Ware oder Dienstleistung gegen Geld meist unter Zuhilfenahme von Logistikunternehmen und Bank- oder Kreditkarteninstituten stattfindet, und
- **Durchsetzungsphase**, in welcher allfällige Ansprüche aus dem Vertrag geltend gemacht und durchgesetzt werden müssen. Zu denken ist hier insbesondere an den Widerruf des Vertrags mit Rückabwicklung, Geltendmachung von Gewährleistungs- und Garantieansprüchen, Einforderung oder Einklagung von Geldleistung usw.

3.2. Phasenbezogene rechtliche Mindestanforderungen

Für die einzelnen Phase sind vorerst die phasenbezogenen rechtlichen Mindestanforderungen erarbeitet worden. So beispielsweise für die Informationsphase verschiedene Mindestanforderungen an die

- Anbieterkennzeichnung,
- Preisinformationen,
- Warenbeschreibungen,
- Zahlungsinformationen.

Oder in der Vereinbarungsphase verschiedene Mindestanforderungen an die

- Rechtswahl,
- Gerichtsstandsvereinbarung,
- Vertragsbestandteile wie
 - Lesbarkeit
 - Zugangsanforderungen für Behinderte
 - Umfang
 - Änderungen und Eingabefehler
 - Einbindung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen
 - Sprache
 - Individuelle Abreden
- Vertragserklärung
 - Ablauf
 - Form
 - Registrierung
 - Programmierung
 - Grafik
 - Eingangsanzeige
 - Mehrfachbestellung
- Vertragsannahme
 - Art der Bestätigung
 - Inhalt der Bestätigung

3.3. Phasenübergreifende rechtliche Mindestanforderungen

Im Rahmen der Expertenarbeiten hat sich wiederholt gezeigt, dass nicht alle rechtlich zu fordernden Mindestanforderungen immer einer einzigen Phase zugeordnet werden können. Vielmehr gibt es rechtliche Elemente, welche über alle Phasen hinweg dieselbe Beachtung geniessen und eingehalten werden müssen. Diese Elemente hat die Experten-Arbeitsgruppe in phasenübergreifenden rechtlichen Mindestanforderungen zusammengefasst und in einem separaten Kapitel abgebildet.

Die Expertengruppe denkt dabei insbesondere an rechtliche Mindestanforderungen, welche sich herleiten aus dem

- Datenschutz, wie
 - Transparenz und Informationspflicht
 - Informationsbeschaffung und Zweckbestimmung
 - Einwilligung des Konsumenten
 - Verwendung von Nutzungsdaten und Benutzerprofilen
 - Datentransfer ins Ausland
- Immaterialgüterrecht
 - Urheberrechtliche Mindestanforderungen
 - Kennzeichenrechtliche Mindestanforderungen
 - Datenbankschutzrechtliche Mindestanforderungen
- Lauterkeitsrecht
 - Irrführung
 - Anforderungen an die unerbetene Bewerbung (Spam)
 - Kennzeichnung von Werbung
 - Verwertung von fremden Arbeitsergebnissen
- Strafrecht
 - Gewaltdarstellungen
 - Rassendiskriminierung
 - Pornographie
- Schutz von Kindern
 - Elterninformationen
 - Unzugänglichkeit von Angeboten
 - Marketingsendungen.

3.4. Kategorisierung und Referenzierung

Sämtliche rechtlichen Mindestanforderungen sind in Kategorien (mit Schlagworten; Check fields) eingeteilt worden. Die Mindestanforderungen sind in Kurzform (minimum requirements) als einzuhaltende Bedingungen beschrieben. Zu allen Mindestanforderungen sind die einschlägigen Gesetzesbestimmungen des Europäischen Rechtes (insbesondere der Richtlinien) sowie des nationalen (schweizerischen) Rechtes referenziert worden (statutory provisions).

The screenshot shows a software window titled 'MINIMUM LEGAL STANDARDS' with a table of requirements. Four callout boxes point to specific parts of the table: 'Category Check fields' points to the first column, 'Minimum requirements' points to the second column, 'Statutory provisions' points to the third column, and 'References' points to the fourth column.

Category Check fields	Minimum requirements	Statutory provisions	References
1. Supplier identification (Minimum particulars)	The supplier must publish the following information about his identity: <ul style="list-style-type: none"> - Name of the supplier - Operator and his legal form - Surname, first name(s) of authorized representative - Street, number, post code, place, country - Telephone number - Fax number - e-mail address - Commercial register No. and name of responsible Commercial Registry Office - Times of availability at contact addresses - MWST/VAT No. 	Art. 4 Abs. 1 EU PARL Art. 5 Abs. 1 EU ECRL, 17 m. Art. 253-ECRL Art. 39. b. c. CH UWG	SRM Art. 8 A (L) OECD Art. 118. LEM Kno. 311.1 EC Z. 1.0 and 2.1.3 FEEMA Regel 2 DR Z. 4.2 ECOM sgr. 13 m ECPML 2.2) ECPML 2.3) TRSE 1 GMACT III CCPDP 1.2 EQuality C.1
2. Supplier identification (Additional particulars)	If authorization for the supplier's activity is required, particulars of the supervisory authority responsible must be given. In the case of regulated professions, the Professional Association, Chamber or similar establishment to which the supplier belongs, the name of the profession and the State in	Art. 5 Abs. 1 and Art. 5 EU ECRL Art. 39. a. CH UWG	SRM Art. 8 A (L) OECD Z. 4.2 ECOM ECPML 2.3)

Diese Arbeiten sind im Juli und August 2001 durch Prof. Rolf H. Weber und das Europainstitut der Universität Zürich überprüft (reviewed) worden. In der Folge hat die Experten-Arbeitsgruppe zusätzliche Anforderungen und Ergänzungen aufgenommen und eingearbeitet.

Nach Abschluss dieser ersten Phase hat die Arbeitsgruppe eine zusätzliche Überprüfung der aufgenommenen Elemente durchgeführt. Es ist bekannt, dass sowohl in Europa, aber auch in anderen Ländern (insbesondere Kanada, Japan, Australien) Guidelines und Code of Conducts von verschiedenen Interessengruppen und Organisationen entwickelt worden sind. Die Arbeitsgruppe hat eine umfassende Recherche zu den vorhandenen Grundlagen durchgeführt, eine Liste von 47 namhaften und relevanten Guidelines, Standardisierungsgrundlagen und Elemente von e-commerce-Vertrauensinitiativen² erstellt und diese bearbeitet. Jedes Mitglied hat mehrere dieser Unterlagen durchgearbeitet und überprüft, ob die in den Mindeststandards aufgenommenen Elemente allenfalls zusätzlich ergänzt oder abgeändert werden müssen. Zu den einzelnen rechtlichen Mindestanforderungen sind in der letzten Spalte der Darstellung dann die allenfalls einschlägigen Guidelines, Standardisierungsgrundlagen und e-commerce-Vertrauensinitiativen referenziert worden (references).

Am 16.10.2001 hat die Arbeitsgruppe 1 den vorliegenden Entwurf in der Version 1.0 verabschiedet und an die Schweizerische Normenvereinigung übergeben. Es liegt somit heute unseres Wissens erstmals ein breit abgestütztes Grundlagenpapier vor, welches neben den EU-rechtlichen Anforderungen auch zusätzliche international abgestützte Elemente für die Vertrauensbildung im e-commerce zwischen Online-Anbietern und Konsumenten berücksichtigt und zusammenstellt.

4. Standardisierung von rechtlichen Anforderungen

Es könnte eingewendet werden, die Erarbeitung von rechtlichen Mindeststandards für den e-commerce sei überflüssig, weil ohnehin alles Notwendige im Gesetz geregelt sei. Das stimmt grundsätzlich, gibt aber keine Antwort auf die Problemstellung, dass wir trotz dieser in Gesetzen und Richtlinien festgehaltenen Grundsätzen heute diverse Fragestellungen und Verhaltensweisen im e-commerce als nicht befriedigend beurteilen müssen.

Auf der Online-Anbieterseite stellen wir fest, dass nur wenige Anbieter fundierte Kenntnisse der rechtlichen Mindestanforderungen haben und diese auch tatsächlich in ihren Online-Shops umsetzen und anwenden. Auf der Anbieterseite erleben wir bislang eher das Prinzip des „try and error“ oder mit anderen Worten geht es den Online-Anbieter in erster Priorität darum, auf dem Internet so rasch als möglich präsent zu sein. Dies geschieht zu oft noch auf Kosten der Transparenz und Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen. Dieses Phänomen erkennen wir zum Beispiel auch bei den Webdesign-Unternehmungen, welche sich primär als Software-Entwickler verstehen, jedoch in der Projektentwicklungsphase oftmals vergessen, dass das Vorhandensein von rechtlichen Rahmenbedingungen ihre Software-Entwicklungsfreiheit stark beeinflusst. Wer heute einen Online-Shop entwickelt, ohne dass er sich der rechtlichen Mindestanforderungen bewusst ist, riskiert eine teure Nachbesserung oder Neuprogrammieren unter den einzuhaltenden Mindestanforderungen beispielsweise der e-commerce Richtlinie³. Eine Zusammenstellung von rechtlichen Mindestanforderungen hilft der Wirtschaft, also sowohl den Online-Anbietern wie auch den Software-Entwicklern, die einzuhaltenden Mindestanforderungen übersichtlich, umfassend und klar formuliert in einem einzigen Gesamtwerk, der Norm nämlich vorzufinden anstatt selber zeitaufwendig in den verwinkelten und unübersichtlichen Gesetzessammlungen nachzuforschen.

Der Konsument hat ebenfalls die Schwierigkeit, dass er kaum weiss, welche Rechte ihm der Gesetzgeber an die Hand gibt. Zum Beispiel das Widerrufsrecht bei Online-Verträgen im Fernabsatz ist eine Errungenschaft, welche dem Konsumenten transparent gemacht werden muss und quasi automatisch – das heisst ohne spezielles Fordern und Geltendmachen seitens des Konsumenten –, als Selbstverständlichkeit im Online-Shop integriert werden muss. Mindeststandards können in diesem Bereich sicherstellen, dass der Konsument als wichtigster Faktor des e-commerce vertrauensvoll in jeden Online-Shop eintreten kann und zu fairen und transparenten Bedingungen einkaufen kann. Der Konsument wird sich unter solchen Standards wohl und sicher fühlen, er wird einkaufen, weil er weiss,

² vgl. dazu Anhang 1

³ Richtlinie 2000/31/EG vom 8. Juni 2000 über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs im Binnenmarkt

dass mit seinen Personendaten nicht unerlaubtes Marketing betrieben wird, die publizierten allgemeinen Geschäftsbedingungen fair und gesetzeskonform sind und Beanstandungen nach standardisierten und tatsächlich implementierten Prozessen vom Online-Anbieter schnell und legal behandelt werden. Beide Vertragsseiten bekommen durch solche Standards ein umfassendes Werkzeug in die Hand, um anerkannte Mindestanforderungen umzusetzen resp. zu kennen. Dadurch kann das dringend erforderliche Vertrauen zwischen Online-Anbieter und Konsument namhaft verstärkt werden. Nichts wäre fataler als die Tatsache, dass die Wirtschaft neue Vertriebskanäle und Marktplattformen aufbaut, aber kein Konsument hingehht und mangels Vertrauen überhaupt nichts einkauft.

Die Erarbeitung von rechtlichen Mindeststandards im Rahmen eines CEN-CWA gibt unseres Erachtens auch die Möglichkeit, in gewissen Rechtsfragen durchaus über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinauszugehen, wenn dies für eine Verstärkung des Vertrauens zwischen den Vertragsparteien förderlich und für die Akzeptanz der neuen Marktplattformen erforderlich ist. So kann beispielsweise daran gedacht werden, das Widerrufsrecht des Konsumenten generell mit einer längeren Frist als der gesetzlichen Minimalfrist gemäss Fernabsatzrichtlinie⁴ auszustatten. Zudem kann dadurch auch auf die nationalen Ausprägungen Rücksicht genommen werden.

5. Zielsetzungen des CEN/ISSS CWA/e-Trust

Die im Rahmen des INB/TK191 erarbeiteten Grundlagen stellen nach unserer Meinung eine erste umfassende Zusammenstellung von möglichen rechtlichen Mindestanforderungen an einen vertrauensvollen, sicheren und rechtlich abgestützten Online-Handel dar. Es wird interessant sein, die Meinungen der europäischen Partner zum vorliegenden Entwurf zu hören, einzuarbeiten und gemeinsam für den e-commerce Bereich zu entwickeln. Es sollen insbesondere auch nationale Besonderheiten einfließen können und auch aussereuropäische Arbeiten und Zwischenergebnisse in dieses Grundlagenwerk einfließen. Uns scheint hier insbesondere eine Abstimmung mit dem COPOLCO-Projekt von ISO von grosser Bedeutung zu sein.

Für ein erfolgreiches Gelingen dieses Standardisierungsziels scheint es uns zentral zu sein, dass insbesondere die Fachleute sich nicht in akademische Diskussion und theoretische Abgrenzungsdiskussion verstricken. Die Wirtschaft und die Konsumenten brauchen sofort praktikable, verständliche und umsetzbare Grundlagen, damit der e-commerce als neue Form des Leistungsaustausches zwischen Vertragsparteien einen raschen Aufschwung erlebt. Viele Unternehmungen haben viel Geld investiert. Wenn es nicht gelingt, beim Online-Anbieter einen wirtschaftlichen Vorteil und beim Konsumenten das benötigte Vertrauen herzustellen, werden diese Investitionen verloren sein und der e-commerce stehen bleiben. Denken wir also bei den bevorstehenden gemeinsamen Arbeiten daran, dass wir nicht für uns, sondern für andere eine nutzenbringende, sehnlichst erwartete Arbeit leisten sollten. Es sind schnell erste Ergebnisse notwendig und es darf durchaus auch so sein, dass eine laufende Weiterentwicklung von Mindeststandards ins Auge gefasst wird. Die technologische Entwicklung ist ohnehin derart rasant, dass eine dauernde Bearbeitung und Überarbeitung einmal herausgegebener Standards notwendig sein wird.

Die Arbeiten in der INB/TK 191 sind noch nicht abgeschlossen, insbesondere fehlen heute noch die ergänzenden Grundlagen in den Bereichen ITC-Sicherheit und Betriebsorganisation. Diese Arbeiten sollten zügig im Rahmen dieses CWA-Workshop unter CEN/ISSS an die Hand genommen und ergänzend zu den rechtlichen Mindeststandards erarbeitet werden. Wir sind überzeugt, dass nur eine dreifache Abstützung der Mindestanforderungen auf den Säulen

- a) rechtliche Mindestanforderungen
- b) Business Prozessbeherrschung
- c) Informatik- und Kommunikations-Sicherheit

das notwendige Vertrauen des Konsumenten herbeiführen wird.

⁴ Richtlinie 97/7/EG vom 20.5.1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz

Anhang 1

.....

Zusammenstellung von Guidelines, Standardisierungsgrundlagen und Vertrauensinitiativen betreffend den Online-Handel

1. Guidelines / Standardisierungsgrundlagen

1. OECD Richtlinie – Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce (OECD-2000) (<http://www.oecd.org/dsti/sti/it/consumer/>)
2. OECD – Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data 05-01-1999 (<http://www.oecd.org/dsti/sti/it/secur/prod/PRIV-EN.HTM>)
3. American Bar Association Task Force on E-Commerce & Alternative Dispute Resolution (Draft Preliminary Report & Concept Paper; May 2001) (<http://www.law.washington.edu/ABA-eADR/drafts/2001.05.21draft.html>)
4. D21 – Qualitätskriterien für Internet-Angebote (Deutschland – 28.7.2000) (<http://www.initiaved21.de/home.php3?nav=projekte/ambassador&teaser=projekte&text=projekte/ambassador/ambassador.html>)
5. Electronic Commerce and Consumer Protection Group / Guidelines for Merchant-to-Consumer Transaction (<http://www.ecommercegroup.org/guidelines.htm>)
6. FEDMA Code on E-Commerce & Interactive Marketing (http://www.fedma.org/img/db/Code_of_conduct_for_e-commerce.pdf)
7. UNICE General Principles and specific Guidelines for Generic Codes of Practice for the sale of Goods and Services to Customers on the Internet (24.1./5/1 vom 19.12.2000) (<http://www.unice.org/C125679E00338D8B/AllDocumentsSearchEng/E67336523B4E93FE>)
8. Canadian Code of Practice for Consumer Protection in Electronic Commerce, Consultation Draft February 22, 2001 (<http://strategis.ic.gc.ca/SSI/ca/principlese.pdf>)
9. AgV Verbraucherpolitik, Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V. Deutschland; Konvention zur Anbieterkennzeichnung im Elektronischen Geschäftsverkehr mit Endverbrauchern vom 15.12.1999 (<http://www.agv.de/politik/verbraucherrecht/polkonvent.htm>)
10. Bundesministerium für Justiz, Schutz vor den Tücken des „Kleingedruckten“, Information über die Rechte des Verbrauchers, (Stand Oktober 1999) (<http://www.bmj.bund.de/publik/brosch.htm>)
11. Resolution der Internationalen Liga für Wettbewerbsrecht (LIDC, Ligue International du Droit de la Concurrence), St. Malo 30.9.2000
12. TÜV/ Verbraucherzentrale Nord-Rhein Westfalen: Qualitätskriterien für den Wareneinkauf im E-Commerce, Rev. 01.2 vom 24.10.2000 (Verbraucherzentrale Nord-Rhein Westfalen) (<http://www.vz-nrw.de/SES82415506/doc167A>)
13. ISO COPOLCO Draft New Work Proposal: Standards for global Market market-based codes of conduct (Meeting vom 23.4.2001)
14. CSA International, Toronto: Model Code for the Protection of Personal Information (Privacy Code CSA Standard CAN/CSA-Q830-96) (<http://www.media-awareness.ca/eng/issues/priv/laws/csacode.htm>)
15. Japanese Industrial Standard *Requirements for Compliance Programs on Personal Information Protection* (JIS Q 15001:1999) (<http://www.jipdec.or.jp/security/privacy/JISQ15001-e.html>)
16. Japanese Industrial Standards Committee (JISC): *JIS Z0000000; 2001 Code of Conduct in Commerce - Guidelines*
17. International Standards Accrediation Board ISAB / Customer Service Institute of Australia (CSIA) The International E-Commerce Standard for Security, Privacy and Service (Business to Business) IES: 2000 (B2B) (http://www.csia.com.au/standards/b2b/b2b_page_1.asp)

