

平成 13 年
社会安全研究財団委託調査研究報告書

ネットオークション等インターネット利用
古物取引をめぐる問題と対策

報告書

平成 14 年 3 月

調査機関：WEB110

調査報告書目次

第 1 本調査の背景と目的	4
第 2 事業内容と計画の概要.....	4
第 3 調査要項	
(1) 調査項目の設定.....	5
(2) 調査対象範囲の設定.....	5
(3) オークションサイト事業者を対象とした調査.....	7
(4) 諸外国行政機関等を対象とした調査.....	9
(5) インターネットオークション利用者を対象としたアンケート調査.....	10
第 4 インターネットオークションに係るトラブルの現状.....	10
第 5 インターネットオークションに係る法的側面	
1 販売に関する公法規制のうち適用方法に検討が必要と思われるもの.....	11
(1) 所持や譲渡が禁じられているもの（禁制品）	12
(2) 古物営業法	12
(3) 特定商取引法.....	12
2 オークション主催者に係る法的側面	13
(1) インターネットオークションと古物営業	13
(2) 収益モデルと事業者責任.....	13
(3) 売買契約への関与の側面.....	14
(4) 取引対象商品の検閲.....	14
(5) 古物営業に基づき必要となる義務等のインターネットへの適用について.....	15
第 6 オークションサイトと他の媒体におけるトラブル防止策と発生状況の対比.....	16
第 7 ユーザーアンケート調査概要	25
第 8 諸外国の行政機関等を対象とした調査結果.....	37
(1) 米国 FBI：インターネット詐欺苦情センター.....	37
(2) 米国連邦取引委員会.....	39
(3) 米国郵政省：調査部門.....	41
(4) 米国オンラインオークションユーザー協会.....	41

(5) 米国調査会社が実施したオンラインオークションユーザアンケート.....	43
(6) 全米消費者協会主催のインターネット詐欺統計.....	50
(7) ドイツ Stiftung Warentest.....	53
(8) ニュージーランド Ministry of Consumer Affairs.....	54
(9) ニュージーランド (VZBV) 消費者団体全国連盟.....	55
第9 問題点の整理と今後の課題.....	57
第10 参考資料	
(1) OECD レポート.....	59
(2) イリノイ州オークション関連法.....	74
(3) 各国オークションサイト調査結果.....	75
(4) 項目別各国古物営業法.....	79

第1 本調査の背景と目的

インターネットオークションは、情報発信の双方向、地理的無限定といったインターネットの特性を生かしたサービスとして発展しており、国内最大手のオークションサイトでは常時 220 万点、1 日当たり平均 26 万点もの新規出品数が行われている。(平成 13 年 5 月調べ) しかし一方で、詐欺や盗品の処分場としてインターネットオークションが利用される事案も急増しており、平成 13 年度の警察へのインターネットオークション関係の相談件数は約 2099 件と高水準で推移しており、犯罪防止の観点からも何らかの対策が必要と考えられる。

これまでも警察庁、警視庁から大手オークションサイトに対して逐次犯罪防止策を要請してきたが、オークション運営会社では基本的に「取引に関するトラブルに関しては一切の責任を負わない」という姿勢を貫いている。オークションサイトは「場」を提供しているだけであり、不正な取引に関する責任は当事者が負うというのが運営者側の論理を変えるには至っていない。

よって本調査事業においては、インターネットオークション等に関し、ビジネスとしての現状並びに古物取引の適正化及び犯罪予防の観点から見た諸問題について、国内外の調査を行うと共に、対策の在り方について国外の事例も参考にしつつ研究を行い、もって公共の安全と秩序の維持に寄与する方策を見出すことを目的とする。

第2 事業内容と計画の概要

国内主要ネットオークションサイト

国内個人売買仲介サイト、新聞、各種雑誌の個人売買広告掲載サービス

諸外国主要ネットオークションサイト

上記に関して認証方法、取引形態、収益モデル、売買への関与の度合い、盗品の流入状況、詐欺などの発生状況等を調査。

併せて諸外国の行政機関等における諸問題への規制、検討内容の調査。

事業従事者

WEB110 代表 吉川誠司

GAZETA USA Inc. (米国現地取材)

YOUKO KUCHIBA (ドイツ現地取材)

T.A.C (フランス、ニュージーランド現地取材)

第3 調査要項

(1) 調査項目の設定

まず第一に、国内外のインターネットオークションサイトを中心とする個人間取引の場所を提供するサイトを、運営形態別に「競売方式」「個人広告方式」の二つに分類し、さらにそれぞれを媒体別に「インターネット型」「紙媒体型」に分類し、各々におけるトラブルの発生状況とサイトの運営形態、運営方針との相関関係を探るべく、比較的用户の多いサイトを抽出し、個々に調査票を送付の上、回答結果を分析する。

海外の調査対象国の選定にあたっては、インターネット発祥の地であるアメリカを筆頭に、インターネットオークションが従来競売法のもとで「競売」と見なされるかどうかの問題を扱っているフランス、ニュージーランド、そしてドイツの計4カ国を選定した。

第二に、各国の電子商取引及び個人間の契約行為に関連する法規と、司法・行政機関等の取り組み状況を調査する。

第三に、回収した調査結果をもとに、サイトの運営形態や運営方針、国籍ごとのトラブルの発生状況と関連法規や司法・行政機関等の取り組み効果の相関関係を分析する。

第四に、インターネットオークションを利用する利用者側の実態調査として、各国の利用者を対象としたアンケートを実施する。

(2) 調査対象範囲の設定

1 日本

①インターネットオークションサイト

Yahoo!Japan Auction

E-bay

Bidders

楽天フリマ

②個人広告掲載サイト)

ISIZE じゃま〜る

③国内個人売買仲介サイト

中古車楽市

④新聞、雑誌、フリーペーパー

わあでい

ばど

東京新聞

2 アメリカ

①主要インターネットオークションサイト

Yahoo!Inc. (auctions.shopping.yahoo.com)

Amazon.com, Inc. (www.amazon.com)

uBid, Inc. (www.ubid.com)

eBay Inc. (www.ebay.com)

Excite@Home (auction.excite.com)

Bid4Assets (www.bid4assets.com/index.cfm)

Egghead.com (www.egghead.com)

NBCi (nbc.msnbc.com/nbc.asp)

LOOT New York (www.lootusa.com)

②行政機関、消費者問題取扱い機関等

FB I/インターネット苦情センター

米国食品医薬品局/犯罪調査係

連邦取引委員会/消費者保護局

安全為替委員会/インターネット法施行局

財務省/諜報局、金融犯罪部

郵政省/検閲サービス

全国消費者連盟(The National Consumers League)

オンラインオークションユーザー協会

3 フランス

①主要インターネットオークションサイト

iBazar

bidomania

Net35.com

②行政機関、消費者問題取扱い機関等

DGCCRF

4 ドイツ

①主要インターネットオークションサイト

e-bay (www.ebay.de)

FANTO (www.fanto.de)

Ricardo.de (www.ricardo.de)

Atrade.de (www.atrada.de)

②行政機関、消費者問題取扱い機関等

ドイツ連邦刑事局：B K A (Bundeskriminalamt)

消費者団体の全国連盟 (Verbraucherzentrale Bundesverband)

経済省

消費者保護省

5 ニュージーランド

①主要インターネットオークションサイト

trademe (www.trademe.co.nz)

AuctinCity (www.auctioncity.co.nz)

②行政機関、消費者問題取扱い機関等

Ministry of Consumer Affairs

VZBV 消費者団体全国連盟

(3) オークションサイト事業者を対象とした調査

1 目的

インターネットオークション事業者及び個人売買広告の掲載を仲介するサービス提供者を対象に、個々のビジネスモデルの客観的分類と、事業者ごとの各種トラブルの発生状況の把握状況と防止策への取組み状況を把握することを目的に取材調査を実施した。

調査票の内容は以下の内容を基本とし、取材対象や国籍に応じて相応の改変を行った上で送付した。

2 設問項目

1 ビジネスモデルとしての特徴

2 主たる収入 (手数料 or 広告)

3 出品数について

・ 常時出品点数、一日の平均新規出品点数

4 サービス開始時期

5 サイト上での匿名性

・ どこまでの個人情報を公開必須項目としているか

- 6 入札者の利用登録条件
 - ・ 虚偽の個人情報でも利用登録が可能かどうか
 - ・ フリーメールや無料プロバイダー、匿名サーバーの排除など
 - ・ 身分証明書の提出を義務づけている場合は、その真偽の確認方法も
 - ・ クレジットカードによる利用登録を行っている場合は、その与信項目
- 7 出品者の利用登録条件
 - ・ 虚偽の個人情報でも利用登録が可能かどうか
 - ・ フリーメールや無料プロバイダー、匿名サーバーの排除など
 - ・ 身分証明書の提出を義務づけている場合は、その真偽の確認方法も
 - ・ クレジットカードによる利用登録を行っている場合は、その与信項目
- 8 手数料について
 - ・ 入札手数料の有無
 - ・ 出品手数料の有無
 - ・ システム利用料の有無
 - ・ 落札価格に応じた仲介手数料の有無
- 9 売買への関与の度合
- 10 発生するトラブルの種類
- 11 偽造身分証明書の利用状況
(掲載に際して身分証明書の提出を義務づけている場合)
- 12 不敵格者排除の具体的対応策
 - ・ 利用者から苦情があった利用者や、内容的に不適切だと判断されるものの対応
- 13 クレジットカード番号の不正使用状況
 - ・ 手数料をクレジットカードでも徴収している場合
- 14 盗品の流入状況
- 15 個人の出品でありながら反復継続し、業として行っていると判断できるものの監視方法と対策
- 16 ブラックリストの活用状況
- 17 フィードバックレイティングの活用状況
 - ・ フィードバックレイティングの有無
 - ・ 評価をつける権利者の基準
 - ・ 一つの出品に対して複数の被害者が発生した場合に、全員が評価を投稿可能かどうか
- 18 ユーザーコミュニケーションについて
 - ・ 出品者へ事前に質問する方法は用意されているか
 - ・ 入札者同士が互いに連絡を取り合う方法は用意されているかなど
- 19 取引保証制度の導入状況
(保険、エスクロー、鑑定サービス)

(4) 諸外国の行政機関等を対象とした調査

1 目的

インターネットの利用を活発に推進する一部の諸外国においては、インターネットオークションを舞台してどのような問題が発生しているのか？そしてそれらの問題に対して行政や民間はどのような取組みを行い、関係法規の改正はどのように進められているのか？等について、司法、行政、民間の各方面を調査することにより、国際的にもバランスのとれた解決策を探る上での目安とすることを目的とする。

2 設問項目

1. ネットオークションでの様々な問題について事業者や行政機関を交えた研究会などが開催されているか？
2. 開催されているならば、どのような形態か？
3. ネットオークション運営に関わる法改正や対策・規制は必要と思われるか？
4. 具体的にどのような規制や対策が必要と思われるか？そのような規制や対策が施行される予定はあるか？
5. 施行予定があるならば、どのような内容か？
6. 法改正や規制をする上で障害となる要因はあるか？
7. 障害となる要因があるならば、それはどのようなものか？
8. ネットオークションにおいて、詐欺などのトラブルが多発する原因を何にあると捉えているか？
9. オークション詐欺の主な手口はどのようなものか？
10. 詐欺を中心とするネットオークショントラブルに関して「オークション事業形態」以外の部分での規制や対策が必要と思われるか？
11. あるとすれば、どのようなものか？
12. 具体的に、それらの対策が講じられる予定はあるか？
13. リアルのオークション主催者に関する法規制があるか。
14. 市（オークション形式ではない、単なる即売会）についての法規制があるか。
あるとすれば法規制の概要はどのようなものか。

(5) インターネットオークション利用者を対象としたアンケート調査

1 目的

国内のインターネットオークション利用者を対象にトラブルの経験や対処結果を聴取し、そこで遭遇した問題点を把握することによりオークションサイトに求める付加機能や改善点の指標を見出すことを目的とする。

アンケート実施期間：回答数が2000件に達するまで実施

アンケート調査対象：オンラインオークション利用経験者

2 設問項目

- 1.オンラインオークション参加経験について
- 2.最も良く利用するオークションサイトはどこですか？
- 3.そのオークションサイトを利用する最大の理由はなんですか？
- 4.そのオークションサイトで不満を感じる点は何ですか？
- 5.オンラインオークションでトラブルに遭遇したことはありますか？
- 6.経験したトラブルの種類は？（複数回答可）
- 7.トラブルに遭遇した際の「代金の支払方法」は何でしたか？（複数回答可）
- 8.トラブル発生時に、どのように対処しましたか？（複数回答可）
- 9.トラブルは解決できましたか？
- 10.トラブルが解決できた理由は何ですか？（複数回答可）
- 11.トラブルが解決できなかった理由は何ですか？（複数回答可）
- 12.トラブルを防止するために有効だと思われる手段は何ですか？（最大3つまで）
- 13.自己で取引相手の身元確認は行いますか？
- 14.エスクローサービスの利用について
- 15.手数料を徴収するシステム（出品又は落札）をどう思いますか。（複数回答可）
- 16.身元確認についてどう思いますか（複数回答可）
- 17.ご意見

第4 インターネットオークションに係るトラブルの現状

ハイテク犯罪等に関する相談件数（警察庁ホームページより）

	インターネットオークション 関係	全相談件数
平成11年	24件	2,965件
平成12年	1,301件	11,135件
平成13年	2,099件	17,277件