

(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

オークショントラブルの内訳

平成 13 年 10 月～平成 14 年 3 月 WEB110 実施ユーザーアンケートより

経験したトラブルの種類 [1145]				
1	一方的な取引のキャンセル	193	16.86 %	
2	商品が届かなかった	161	14.06 %	
3	届いた商品が傷ついていた	158	13.80 %	
4	その他	147	12.84 %	
5	想像していた期日よりずっと遅れて商品が届いた	125	10.92 %	
6	正当な理由なく悪い評価をつけられた	108	9.43 %	
7	約束の商品と違うものが届いた	90	7.86 %	
8	遅い支払い	84	7.34 %	
9	代金の未払い	48	4.19 %	
10	個人情報の悪用	27	2.36 %	
11	正当な理由なくクレジットカード会社にクレームを入れられた	2	0.17 %	
12	届いた商品が盗品だった	1	0.09 %	
13	盗まれたクレジットカードの使用	1	0.09 %	

第 5 インターネットオークションに係る法的側面

個人間取引に適用される取引一般法としては民法・商法があるが、これらは必ずしもインターネット上での個人間取引特有の要素までカバーして作られているものではなく、予測可能性の観点から十分な役割を果たしているとは言えない。しかし C2C 取引の健全な発展と、それらを舞台とする犯罪の防止のためには C2C 取引の参加者がそれぞれ負うべき義務と責任範囲を明確にし、今後、規制の見直しや新たな法律が必要でないかなどを検討していく必要がある。

ここではインターネットによる個人間取引に係る問題点のうち(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(2)インターネットオークションの場を提供する事業者に係る法的位置づけ、を論点に、公法規制・民事ルールの両面から整理してみることにする。

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

販売に関する公法規制は、その性質により法律上、「何人も販売を禁止」「無免許での販売禁止」「販売するにあたって一定の行為を必要とする」等の規制に分けられる。そしてインターネットオークションにおいて個人が売買当事者としてなされた場合に、これらの規制がどのように適用されるのであろうか。

(1) 所持や譲渡が禁じられているもの（禁制品）

日本への持ち込みやその所持又は譲渡を規制されている商品は、事業者・非事業者を問わず関税法や銃砲刀剣類所持法、麻薬向精神薬取締法等において、免許業者・許可業者以外の者による取り扱いを禁じられている。そしてほとんどの大手オークションサイトにおいても利用規約により、これらの出品を禁止している。しかし主催者側のチェックや通報時の対処は十分と言えない。

(2) 古物営業法

古物営業法に言う「古物」とは、同法 2 条 1 項により「一度使用された物品若しくは使用されない物品で、使用のために取り引きされたもの又はこれらの物品に幾分の手入れをしたもので、航空機、鉄道車両等の大型機械類を除くもの」とされている。従ってこうした物品を「売買し、若しくは交換し、又は委託を受けて売買し、若しくは交換する営業」を行う場合は、「古物を売却することのみを行う場合等」を除いて「古物営業」に該当するため、営業所の所在地を管轄する公安委員会の許可が必要となる。

インターネットオークションの利用者であっても、営利の目的及び反復継続性等から判断して古物の売買を営業していると認められる場合には古物営業の許可が必要となる。

インターネットを利用した古物営業の手段としては、

- WEB ページを用いた売買申し込みの受付
- 電子メールを用いた売買の交渉（買取り金額査定等）
- 電子メールを用いた売買の申込み及び承諾（契約締結）

などが考えられる。

※諸外国における古物営業法の項目別対比表は巻末資料参照

(3) 特定商取引法

インターネットで申し込みを受けて指定商品の販売を行う行為や、指定役務の提供を行う行為は特定商取引法の適用を受ける。これには免許か許可は必要としないものの、表示や広告規制等の行為義務が伴い、違反した場合には行政指導や罰則の適用を受ける。ここで規制対象となるかどうかの基準は、「業として反復継続して販売を行っている」かどうかという点にある。従って、個人であっても「業として」すなわち「営利の意志をもって」「反復継続して」オークションや掲示板に出品を行っていれば当然、この法律の規制を受けることになるわけだが、問題はその「反復継続して」の程度をどの程度にするかという判断基準と、際限なく多数のウェブサイトで繰り返されるこれらの出品を客観的にどのように検閲して行けるのか？という実行可能性にあると思われる。

こうした個人売買は、インターネットオークションに限らず、無数にある掲示板サイトにおいても頻繁に行われており、一つの検索サイトで国内を対象に「オークション&個人売買」に該当するウェブサイトの登録数を検索した限りでも 675 件も存在していた。検索サイトに登録されていないアダルト系の通信販売まで含めると潜在的な件数は計り知れないものがある。また、こうした個人売買は専用のウェブサイトを持たずに、他者が運営する掲示板サイトを利用して取り引きされることも多い。国内最大手の「ヤフー掲示板」には掲示板検索システムがあり、ここで単純に「売ります」というキーワードを使って検索すると 283 件の関連記事がヒットした。こういうシステムが用意されている場合には検閲作業も不可能ではないが、検索システムのない掲示板の場合は、すべてのスレッドの全文を目視していく作業となる。

こうした量的な問題に加え、そこで出品している者が「事業者」に該当するものかどうかを判断する上で、それらの出品状況を常時監視して行かねばならない。

インターネットで起こる詐欺などのトラブルの大半が、オークションや掲示板サイトにおける個人間取引で発生している現実を見れば、犯罪防止の観点からも特定商取引法の表示義務を厳格に運用していくことも必要と思われるが、そのことにより自由闊達な個人間取引の発展が過剰に制限されてしまうことへの配慮もまた重要と考えられる。

2 オークション主催者に係る法的側面

(1) インターネットオークションと古物営業

インターネットオークション利用者については、その売買形態により古物営業に該当することがあることは前述の通りだが、ここでは主催者側に古物営業に市場主としての規制を適用することの妥当性について検討してみる。

(2) 収益モデルと事業者責任

インターネットオークションサイトは自ら物流網や在庫資源は持たず、専ら利用者の売買情報のみを仲介するサービスを提供することにより直接的間接的に収益をあげる業態を特長としている。収益モデルを基軸としてオークションサイトを分類すると次の表のようになる。

無料型	広告料等を主な収入源とし利用は完全無料	e-bay
出品手数料型	落札の有無によらず一律出品手数料を徴収する	BIDDERS、楽天フリマ
成約手数料型	落札価格に応じて一定の手数料を徴収する	BIDDERS、楽天フリマ
会費型	登録者から一定額の会費を徴収する	yahoo

現在、一般的にインターネットオークションサイトと呼ばれるサイトの大部分では、売買契約は出品者と落札者が直接行い、サイト運営者は、売り手がホームページに商品説明や取引条件などを載せ、買い手がその条件を検索し自己の希望入札価格を提示するといった「情報提供フォーマット」を提供するだけであり、手数料を徴収するものや月額固定会費を徴収するもの等があるものの、基本的には取引には直接介入しない。

情報仲介型の場合、サイト運営者は売買契約の主体となることはないが、古物営業法に言う「委託を受けて売買」を行っているか否かが問題となる。すなわち主催者が出品された物品の保管を行い、買い手や価格の決定等に関与するなど売買契約の成立に実質的に関与しているかが問われる。しかしこの点において、国内の主要なオークションサイトに関しては委託売買形式に該当するものは見受けられなかった。

(3) 売買契約への関与の側面

成立した売買より成約手数料を徴収する形式を採用しているオークションサイトの場合、売買契約の成立を管理し、売買契約成立の存否を確認できる立場にあるという点において、売買委託を受けて商品を展示する形態の古物営業と極めて近接する業態であると言えるものの、商品の現物を預かることがない点において、現行の古物営業法で定義するところの「委託を受けての売買」とは異なり、もって同法をそのまま適用することには無理がある。何故ならば盗品の流入を防止する目的で品ぶれを発動したとしても、現物を保有しないオークション事業者において、その照合を行うことは不可能であり行為規制の実効性に欠くものがある。また、「出品」や「入札」はサイトの利用規約に同意した上で純粹に利用者の意志に基づき行われる自由契約行為であり、主催者と利用者の間には個々の取引に係る民法上の「委任（643条）」「代理（99条）」の関係は発生しないと解釈できる。また、オークションサイトの利用規約においては「取引に起因するすべての問題について主催者は一切の責務を負わない」ことが明記されており、その規約に同意した上でオークションシステムを利用している状況では、「事務管理（697条）」が詐欺等による被害救済を担保するものでないことも明らかである。

(4) 取引対象商品の検閲

オークション主催者が、取引に起因する損害に何らの法的債務を負うものではないことは、利用規約や業態から判断しても相当の根拠があるものとされる。では、禁制品や盗品等の出品、多数の苦情が寄せられている出品者等に対して、客観的にその事実を知った場合の法的責任はどのように取り扱われるのか？また、そのような違法行為が行われないための積極的な監視義務を要求することは可能なのだろうか。この点を物理的側面と法的側面の両面から検討する。

(物理的側面)

1日の新規出品点数が20万点以上にのぼる大手のオークションサイトにおいて、主催者が常時その出品内容や出品者のプロフィールをチェックすることは極めて困難である。プログラムによって特定の語句が含まれる出品物を検知することはすでに実施されているものの、出品者の中には隠語等を用いてそうした検知機能を欺く行動も見られ、また、検出範囲を広げすぎると問題のない出品物まで自動的に出品制限されてしまうこともあり、適切な運用に弊害を招く。また、こうした検知プログラムでは画像データの内容までは把握することは出来ないため、猥褻画像や著作権の侵害に相当する物品の画像掲載を監視する機能は有しておらず、最終的には監視員の目視により判断して行かざるを得ない。第三者等の通報を受けて、その出品内容を確認することは可能であるが、誤った判断で出品を取り消した場合などには逆に過失責任を問われる問題も生じる可能性がある。しかし現にスタッフによる目視を実施しているサイトもあり、効果は歴然としている。出品数が多いことを理由に監視責任を放棄する考えには賛同しがたい。参加者数、取引量に比例して収益も増えているなら人員投入は可能ではないだろうか。

(法的側面)

禁制品の出品や、頻繁に詐欺を繰り返している出品者につき、警察等の連絡によりオークション主催者がその事実を認知していながら、出品取消や資格停止などのしかるべき安全措置を講じなかった場合などには、善管注意義務を怠ったとして法的責任を問われる可能性は当然ある。しかしその場合、通報内容の適否を判断する作業が生じ、そうした本来の業務に直接関係しない業務に人員を割くことによるコスト増があり、それを強制する法的根拠は見られない。また、出品内容の違法性や、一つの出品における出品者と落札者の紛争に介入するような行為は弁護士法との関係でも現状は不可能と言える。第三機関による監視・通報体制と、それにオークション主催者が従う法的根拠の策定が必要か。

(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

一. 競り売りの届出

古物営業法10条は、古物商が古物市場以外において競り売りをしようとする時は、その日時および場所を公安委員会に届け出ることを規定している。従って、インターネット上で競り売りを行う場合であっても単に場所的な違いがあるに過ぎず、その競り売りが古物営業に該当する営業行為である場合には同様に届出が必要であり、当該競り売りに係る事務を行う場所と合わせて、インターネット上のURLも届けることが適当と考えられる。

(1) 相手方の確認義務

古物営業法15条により、古物商は古物を買受け、若しくは交換または売却若しくは交換の委託を受けようとするときには、対価の総額が1万円未満の場合（自動車、原動機付き自転車（一定の部分品を含む）および専ら家庭用のコンピューターゲームに用いられるプログラ

ムを記録した物については 1 万円未満の取引も含む) 等を除いて、相手方の確認等を行わなければならないとしている。

相手方の確認内容としては、次のうちいずれでもよいとされている。

- 身分証明書、運転免許証、国民健康保険被保険者証等その相手方の身元を確かめるに足りる資料の提示
- その相手方以外の者で、その相手方の身元を確かめるに足りるものに問い合わせる方法
- その相手方から住所等を記載した文書に面前で署名させたものの交付を受ける方法

しかしこれらの方法はいずれも非対面で行われるインターネットを利用した古物取引の身元確認方法としては不都合であり、仮に公的証明書のコピーまたは画像データをもって代替手段とすると仮定しても、改変が容易であることを鑑みても適当ではないと思われる。

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トラブル発生状況の対比

インターネットオークションを舞台とした詐欺や盗品の流入といった問題が多発したことに鑑み、これらの発生原因が主催者側の運営システムや媒体の伝搬能力とどのように関係しているのかを検証するため、国内主要インターネットオークションサイト数社と既存の媒体における個人売買広告掲載誌に対し調査を行った。個々の調査結果は以下の表の通りである。

1.主たる手数料収入

サービス名称	
Yahoo!Japan オークション	月額 280 円の参加費
e-bayJapan	e-bay.co.jp のフィーチャー使用料
楽天フリマ	出品時のシステム手数料+落札時の利用料
BIDDERS	出品 (1 出品に対して 10 円) +成約手数料 (落札金額の 5%) 及び法人からのシステム使用料
ISIZE ジャマー	収入なし
月刊 QUANTO	掲載手数料 2000 円～5000 円
月刊わあでい	無料、2000 円、3000 円、4000 円
東京新聞	3 行 (45 文字) 1000 円
ぱど	1 行 1 エリア 600 円～ 写真掲載料 1000 円