

質問 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。
商品取り引きに関する法規制はたくさんある。連邦取引委員会が統括している。
追記： リアルのオークション法について *設問 14 で答えられている、リアルなオークション法をオンラインオークションに適用しようという動きがあったことについて調べてみた。 1999 年、ノースカロライナ州の、ノースカロライナ競売ライセンス評議会によって、リアルなオークション法をオンラインオークションにも適用しようという提案があった。 ノースカロライナ州におけるオークションライセンスは、クラスの受講か 2 年間の見習い経験を経た後、試験に合格し、ライセンス料を支払うことが義務付けられている。 オンラインオークションの出品者に対する規制案は、オークションライセンスの必修事項をそのまま適用するのではなく、ライセンス料の支払いと、州のオークション法に関する試験に合格することだけを義務付けようというものだった。当初のライセンス料は、\$175 だったが、2000 年 1 月より、\$250 に値上がりし、1 年ごとの更新には \$150 かかることになった。さらに、何か問題が起きた人々のために「復興資金」という名目で、\$50 を徴集する。しかし、この案は、ユーザーからの猛反対にあい、2000 年 1 月の時点で、留保、実質的にはお流れとなった。

(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ーアンケート

全米消費者協会が調査会社に依頼し、アメリカ国内の 18 歳以上のコンピューターユーザーを対象に行った調査。2000 年 12 月 19 日から 21 日の 3 日間にインターネットを通じて行われ、2196 人からの回答を得た。

- 1 オンラインオークション参加経験について。
 - 入札者としてのみ参加の経験あり (24%)
 - 出品者としてのみ参加の経験あり (5%)
 - 入札も出品もしたことがあるが、殆ど入札者として参加 (2%)
 - 入札も出品もしたことがあるが、殆ど出品者として参加 (1%)
 - 参加したことはない (69%)

- 2 オンラインオークションに参加しない理由。
 - 興味がない (52%)
 - どういうシステムでオークションが行われるか知らないから (9%)
 - 支払いを済ませた商品がちゃんと届くか心配だから (6%)
 - (出品者として) 代金をちゃんと回収できるか心配だから (0%)
 - サイトを覗いてはみるが、欲しい商品がない (12%)
 - 基本的にオークションのシステムが嫌い (5%)
 - 欲しい商品でも、オークションを通じると高すぎる値段がつけられている (2%)
 - オンラインオークションを通して物を売るのは面倒なことが多そう (3%)
 - その他 (9%)

- 3 オンラインオークションに入札する理由
- コレクションしている物を探すため (21%)
 - 面白いから (7%)
 - 買い得商品を求めて (43%)
 - 探すのが難しい希少な商品を探すため (23%)
 - その他 (5%)
- 4 入札者として、どの程度オークションを信頼しているか。
- 全く信用していない (1%)
 - あまり信用していない (5%)
 - まあまあ信用している (54%)
 - とても信用している (40%)
- 5 出品者の情報がサイトに出ている場合、チェックするか？
- 全くしない (3%)
 - たまにする (9%)
 - だいたいする (36%)
 - 必ずする (51%)
- 6 出品者の情報が全く得られないときはどうするか。
- 入札しない (54%)
 - 他の情報源を探す／消費者協会など (17%)
 - とりあえず入札する (29%)
- 7 入札者の経験として次のうち一番近いのは？
- 入札はしたことがあるが、結果的に何も買ったことはない (17%)
 - 入札し、実際に商品も買った (83%)
- 8 オンラインオークションを通じて買った商品の平均価格は？
- \$0-\$50 (51%)
 - \$51-\$100 (24%)
 - \$101-\$500 (21%)
 - \$501-\$1000 (3%)
 - \$1001 以上 (1%)

- 9 商品の支払い方法（当てはまるもの全てをチェック）
- 出品者宛の小切手やマネーオーダー（69%）
 - 出品者にクレジットカード番号を渡す（17%）
 - クレジットカードによるオンライン支払いサービスを使う（44%）
 - エスクローサービスを通じて支払う（6%）
 - 現金を出品者に送る（6%）
 - その他（4%）
- 1 0 今までに経験したトラブルについて
- 商品が届かなかった（10%）
 - 約束の商品と違うものが届いた（11%）
 - 届いた商品が傷ついていた（10%）
 - 想像していた期日よりずっと遅れて商品が届いた（20%）
 - その他（11%）
 - トラブルにあったことはない（59%）
- 1 1 トラブルの対処方
- クレジットカード会社にクレームをいれ、現金を取り戻した（8%）
 - クレジットカード会社へのクレームは受け入れられなかった（2%）
 - 保険会社にクレームをいれ、代金の一部を取り戻した（4%）
 - 保険会社へのクレームは受け入れられなかった（1%）
 - オークションのサイトに通知した（29%）
 - エスクローサービスを通じて代金を取り戻した（1%）
 - 消費者協会や政府機関にクレームを入れた（2%）
 - オンライン調停サービスを通じて問題を解決（1%）
 - オンライン調停サービスを使ったが解決出来なかった（2%）
 - 当人同士で問題を解決した（62%）
 - その他（8%）
 - 何もしなかった（21%）
- 1 2 出品した商品の平均価格は？
- \$0-\$50（43%）
 - \$51-\$100（26%）
 - \$101-\$500（20%）
 - \$501-\$1000（4%）
 - \$1001以上（7%）

- 1 3 オンラインオークションを通じて実際に売れた商品の数
- 0 (16%)
 - 1-2 (24%)
 - 3-5 (19%)
 - 6-10 (9%)
 - 11以上 (32%)
- 1 4 出品者として、入札者との間におきたトラブルの経験は？
- 不払い小切手 (5%)
 - 代金が支払われなかった (27%)
 - 遅い支払い (34%)
 - 盗まれたクレジットカードの使用 (1%)
 - 入札者の気が変わった (20%)
 - 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 (0%)
 - その他 (10%)
 - トラブルを経験したことはない (48%)
- 1 5 トラブル解決のためにとった行動は？
- オークションに通告 (49%)
 - 取立会社を使用 (2%)
 - 弁護士に相談 (0%)
 - オンライン調停サービスに参加 (7%)
 - エスクローサービスに連絡 (5%)
 - 当人同士で解決 (66%)
 - その他 (7%)
 - 何もしない (7%)
- 1 6 オークションへの参加回数
- 1-2回 (21%)
 - 3-5回 (29%)
 - 6-10回 (15%)
 - 11-25回 (13%)
 - 26回以上 (22%)

17 エスクローサービスの利用頻度

- 一度も利用したことがない（79%）
- ほとんど利用しない（12%）
- だいたい利用する（6%）
- 必ず利用する（2%）

18 エスクローサービスを利用しない理由

- サービスについてよく知らない（42%）
- 必要性を感じない（30%）
- サービス利用料を払いたくない（19%）
- その他（10%）

（調査概観）

オンラインオークションの人気は近年高まり、インターネットを利用するアメリカの成人の約3分の1にあたる、35,600,000人がオンラインオークションに参加したことがあるという。殆どの参加者が、オークションに満足し、何のトラブルも経験したことがないと答える一方で、全米消費者協会が主催する「インターネット詐欺ウォッチ」の報告に因ると、1997年にオンラインオークションがインターネット詐欺の項目にのってから、常に苦情のトップにランキングされるようになった。2000年の、オンラインオークション被害者の平均損失額は、\$326で、被害者のほとんどが、オンラインオークションの危険性やトラブルの対処方を考えたことがなかったと答えている。

●オンラインオークション人気の理由

まず第一に、インターネットは消費者に世界的な市場を解放することを可能にする。買い手にとっては、どこに住んでいても、様々な商品の値段を比較しながら探せるというメリットがあり、売り手にとっては、低いコストで個人としてビジネスができること、世界規模の客層の獲得などというメリットがある。

アンケート回答者の殆どは、入札者としてのみ、オークションに参加経験がある人達で、出品者としてだけ参加したことがある人は少ない。オークションの参加回数は1回から10回と答えた人が65%と一番多く、26回以上参加したことがあると答えた人は22%だった。入札者にとってオークションの魅力の一番は、格安商品が見つかる事（43%）で、次に、希少商品が見つかる（23%）、コレクションしている商品が見つかる（21%）と続いた。

オークションの参加経験がない人達の、不参加の理由は、興味がないと答えた人が52%と半数を占め、その他では、欲しいものが見つからない（12%）、商品がちゃんと届けられるのか心配（6%）、出品することに伴う煩わしさ（3%）などが挙げられた。

●入札者の経験

入札者としてオークションに参加した人のうち、83%が実際に商品を買ったことがあると答えた。買った商品の平均価格は\$100以下が75%で一番多く、\$101から\$500と答えた人は21%だった。入札者で、実際に商品を買うことが決まった人の大多数(94%)が、出品者から商品を受け取ることにについて心配していない、売買が成立する自信があると答えている。普段、出品者としてオークションに参加し、入札者としても参加したことがあるという人にいたっては、99%がトラブルのない売買成立を確信していると答えた。

●出品者の情報開示

出品者の過去の取引に関する情報は、購入者にとって明らかに有益となる。しかし、出品者の情報を毎回必ずチェックすると答えた入札者(入札者としてのみの参加経験がある人)は、全体の約半数しかおらず、だいたいチェックすると答えた人は37%だった。また、普段は出品者としての参加が主だという人が入札した場合、前者と比べて、り注意深く、68%の人が出品者の情報を入札前に毎回必ずチェックすると答え、20%の人がだいたいチェックすると答えた。

出品者の過去の取引に関する情報が手に入らない場合、入札を躊躇するという人が多く、出品するのが主だという人が入札した場合、全体の4分の3にあたる77%が、出品者の情報なくして入札することはないと答えた。入札するのが主だという人の場合は、53%が、入札を躊躇すると答えた。オークションサイト以外(消費者協会や政府機関など)から、出品者の情報を求めようとする人は、17%だった。総体的には、29%の人が、出品者の情報がなくても入札すると答えた。

●支払い方法

小切手、銀行振出小切手、マネーオーダーを直接出品者に送るという支払い方法が、69%と一番多く一般的である。しかし、購入者側が取引のトラブルに気付いた時はすでに、小切手などは現金化された後というケースが多い。また、売り手側が小切手不払いなどのトラブルに気付いた時はすでに、商品を発送した後であるということが多いという。

クレジットカードの利用は、商品が届かなかったり、違うものが届いた場合、討議する権利が連邦法によって保証されているので、売り手と買い手、双方にとって、より安全であるといえるだろう。

しかし、クレジットカードを用いての取引は、17%と比較的少ない。クレジットカードでの支払いシステムを導入しているオークションサイトでは、やく半数にあたる44%の利用者が、クレジットカードを使って支払いをしている。

● エスクローサービス

エスクローサービスは、オークション利用者を守る手段の一つである。少ない手数料で、買い手が商品を受け取り、点検期間を経て、商品を引き受ける意思表示をした後に、回収した代金を売り手に渡すというシステム。しかし、このサービスを利用して支払いを行う人は6%と極めて少なく、現金を直接売り手に送るという、最も危険な支払いを行っている人の割合と同じ結果になった。普段出品者として参加する人が、買い手となる場合、エスクローサービスの利用率は、15%と若干増える。

オンラインオークションに対する高い信頼度に反して、10人中4人(41%)の入札者が、商品到着の遅れ(20%)や、約束と違う商品を受け取る(11%)、商品が破損していた(10%)、商品が届かなかった(10%)などのトラブルを経験している。

買い手としてトラブルを経験した62%の人が、売り手との話し合いで、自ら問題を解決したと答えている。その他の解決手段としては、オークションサイトにクレームを入れる(29%)、クレジットカード会社へのクレーム(成功8%、失敗2%)、保険会社へのクレーム(成功4%、失敗1%)、オンライン調停サービスの利用(成功1%、失敗2%)、政府機関や消費者団体などへのクレーム(2%)などが挙げられる。21%が、なんの対処もしなかったと答えた。

● 出品者の経験

出品者の3分の1にあたる32%の人が、11、もしくはそれ以上の商品をオークションを通じて売ったことがあると答えた。売った商品数が少ないほど、その割合も少ないという結果になった。(1-2個:24%、3-5個:19%、6-10個:9%)

買い手とのトラブルを経験したことがある出品者は52%で、支払いの遅れ(34%)や、支払いを受けなかった(27%)、売り手の気が変わった(20%)、不払い小切手(5%)、盗まれたクレジットカードの使用(1%)などのトラブルが挙げられた。売り手としてトラブルを経験した66%の人が、買い手との話し合いで、自ら問題を解決したと答えている。

その他の解決手段としては、オークションサイトへのクレーム(49%)、オンライン調停サービスの利用(7%)、エスクローサービスへ連絡(5%)、取立会社へ委託(2%)、などが挙げられる。7%が、何の対処もしなかったと答えた。

● エスクローサービスの利用

サービスを利用したことがない人の42%が、このサービスについて良く知らないと答えた。また、30%の人は、サービスの必要性を感じないと答え、19%がサービスの手数料を払いたくないと答えた。

手数料は、商品価格の数パーセントを徴収しているが、相互契約によって、手数料の一部だけ払えば良いところもある。売り手側にとっては、エスクローサービスの利用は、クレジットカードによる支払いシステムの利用より安くすむ。(特に買い手が手数料を払う場合など。)買い手側にとっては、支払いのより安全な手段となりうる。

●結論

オンラインオークションは、売り手にも買い手にも利益をもたらすシステムである。しかし、調査が示すように、購入者が商品を受け取る前に代金を支払う場合や、売り手が代金を徴収する前に商品を発送する場合には、危険が伴う。オークション参加者の殆どが良心的である一方、時に事態は悪い方へ向かう。他人との交渉において、無責任な人や、徹底的に不誠実な人がいることも事実だ。オークション参加者は、リスクの可能性を意識し、自分自身をどうやって守るか知っておく必要がある。

(安全に対する心がけ)

- オークションのシステムを十分理解する。
- 入札する前に、出品者の情報を必ずチェックする。
- 取り引きする個人や会社の連絡先の確保。
- 買い手への保険に関する情報を確認する。
- クレジットカードによる支払いは、売り手と買い手、双方を守る手段である。
- エスクローサービスの利用を考える。

「常識」と「注意」が、オンラインオークションを楽しむための鍵である。

(6) 全米消費者協会主催「インターネット詐欺ウォッチ」のインターネット詐欺統計

●詐欺トップ5

(2000年)

- 1 オンラインオークション (78%)
- 2 一般商品セールス (10%)
- 3 インターネットアクセスサービス (3%)
- 4 在宅職務関係 (3%)
- 5 手数料繰り上げローン (2%)

(1999年)

- 1 オンラインオークション (87%)
- 2 一般商品セールス (7%)
- 3 インターネットアクセスサービス (2%)
- 4 コンピューターソフト関連 (1%)
- 5 在宅職務関係 (1%)

両年ともオンラインオークションを巡る詐欺が群を抜いてトップ。