

55. 物品やサービスに関する情報に関連する問題（商品の認証）により、特に消費者対消費者型オンライン競売の場合においては、オフラインとオンラインによる競売の間の根本的な相違が浮かび上がる。先に議論したように、オンライン競売とオフラインの競売の根本的な相違は、オンライン競売では競売運営者が競売に掛けられる商品を所有しない点である。実際、オンライン競売では競売運営者が商品、売り手、そして買い手を直接目にすることは一度もない。代わりに、売り手が商品を保持し、競売運営者は単に商品の解説やイメージを掲示する手段を提供するのみである。

56. しかしながら、中には競売を通じて提供される物品およびサービスに関する認証・審査サービスを提供する競売運営者もいる。先に述べたように、これらのサービスについては通常、買い手や売り手側に追加的費用が発生する。多くのオンライン競売に参加する場合に買い手および売り手が同意する必要がある詐欺行為の禁止以外に、認証の問題を解決するためにできることはあるだろうか？

#### ii. 提供されるサービスに関する情報

57. オンライン競売の運営者に関する情報は、買い手と売り手の双方にとってオンライン競売の手続きを理解する上で重要である。そのような解説を提供することは、明らかに競売運営者の責任である。その上、競売運営者が追加的なサービスを提供する場合、それらのサービスに関する情報を提供する責任も競売運営者に課される。例えば、競売運営者が内部評価システム、もしくは条件付捺印証書（エスクロー）や認証サービスを提供する場合、競売運営者は消費者がそれらのサービスを利用するかどうかを情報に基づいて決定できるよう、サービスに関する十分な情報を提供することも求められるであろう。

#### iii. 適切な記録の維持

58. 競売運営者は取引の仲介者として、買い手と売り手の間の情報交換を取りまとめる。したがって、販売される商品および取引に関する情報の記録を消費者側が適切に維持できるよう保証することは、競売運営者の責任となるであろう。このような情報を入手可能とすべき期間に制限はあるのだろうか？

### C. 取引に関する情報

59. ガイドラインは次のように規定している。

電子商取引に従事する事業者は、取引に関連する諸条件および費用に関して、取引に参加するかどうかを消費者が情報に基づいて決断するために十分な情報を提供する必要がある。

また、ガイドラインは次のようにも規定している。

そのような情報は明快、正確、かつ入手し易いものとし、取引開始前に検討するための十分な機会を消費者に対して与えるような方法で提供する必要がある。

取引を行なうために複数の言語が利用できる場合、事業者は消費者が取引に関して情報に基づい

て決断するために必要な全ての情報を、それらと同じ言語で提供する必要がある。

事業者は消費者に対し、取引に関連する条件の全文を、消費者がそのような情報について適切な記録を入手し、維持できるよう明快に提供する必要がある。

取引について適用可能かつ適切な場合においては、そのような情報には以下のものが含まれる必要がある。

- 事業者が徴収あるいは課金する費用総額の明細
- 事業者が徴収あるいは課金を行わないが、消費者の負担となるその他の経常的な費用の存在に関する通知
- 商品引渡し・作業条件
- 支払いに関する条件と方法
- 購入に関する制約、制限、または条件。例えば親権者・保護者による承認条件、地理的・時間的制限
- 安全性や健康に関する警告など、適切な使用に向けた指示
- 利用できるアフターサービスに関連する情報
- 取りやめ、中止、返品、交換、キャンセル、または返金の方針に関する情報
- および、利用できる保証。費用に関連する全ての情報は、該当する通貨を示す必要がある。

60. このガイドライン原則は、全ての要素がオンライン取引に当てはまるわけではない分野である。以下の表は、競売運営者、売り手、または買い手に対するこのガイドライン原則の適用可能性に関する分析を提供している。

ガイドライン原則	ガイドライン原則の競売運営者、売り手、買い手に対する適用可能性
取引に関する情報は、明快、正確、かつ入手し易いものとし、取引開始前に検討するための十分な機会を消費者に対して与えるような方法で提供する必要がある。	先述の通り、競売の運営および利用者が売買の際に従う規則に関する情報には、競売運営者が責任を持つ。販売商品に関する情報は、売り手の責任である。

ガイドライン原則	ガイドライン原則の競売運営者、売り手、買い手に対する適用可能性
取引を行なうために複数の言語が利用できる場合、事業者は消費者が取引に関して情報に基づいて決断するために必要な全ての情報を、それらと同じ言語で提供する必要がある。	競売の運営および利用者が売買の際に従う規則に関する情報に関して、競売運営者には言語上の原則が守られるよう保証する責任があるであろう。売り手は販売商品に関する情報に責任を持ち、その一方で競売運営者は商品リスト情報で必要となる言語に関する条件を設定できる。しかし、商品の解説に使用できる言語に関する制約が必要かどうかは検討に値するであろう。売り手がどの言語でも使用できるよう認めることで、異なる言語知識を持つ買い手に市場を開放することになるだろうか？ 競売運営者および参加に関連する条件に関する特徴にはどのような違いがあるだろうか？ 商品の解説の使用言語が競売サイトの言語と異なることは可能であろうか？
事業者は消費者に対し、取引に関連する条件の全文を、消費者がそのような情報について適切な記録を入手し、維持できるよう明快に提供する必要がある。	競売フォーラムには、フォーラムの利用者に関係する取引に適用される規則に関する一般的な情報を提供する責任がある。商品の販売に関係する特定の条件（すなわち、認められる発送方法）については、売り手に責任がある。
事業者が徴収あるいは課金する費用総額の明細	「事業者」が運営者と売り手の双方を指す可能性はあるが、競売を通して商品をリストに載せて販売することに関連する費用を明確に掲載する責任は運営者側にある。ある特定の商品に関する費用明細の提示は売り手の責任である。
事業者が徴収あるいは課金を行なわないが、消費者の負担となるその他の経常的な費用の存在に関する通知	「事業者」が運営者と売り手の双方を指す可能性はあるが、一般的には競売運営者が経常費用を負担する責任を持つ。
商品引渡し・作業条件	売り手の責任である。ただし、競売運営者が適正な情報の提供を保証するために、チェックボックスや空白のフォームにより売り手に対し基本的な手引きを提供することが可能な場合は例外とする。競売運営者によるサービス提供に対する支払いが行なわれる場合は運営者の責任となる。
支払いに関する条件と方法	売り手の責任である。ただし、競売運営者が適正な情報の提供を保証するために、チェックボックスや空白のフォームにより売り手に対し基本的な手引きを提供することが可能な場合は例外とする。競売運営者によるサービス提供に対する支払いが行なわれる場合は運営者の責任となる。

ガイドライン原則	ガイドライン原則の競売運営者、売り手、買い手に対する適用可能性
購入に関する制約、制限、または条件。例えば親権者・保護者による承認条件、地理的・時間的制限	競売フォーラムが未成年者を売り手としても買い手としても登録を認めない場合、この制限は親権者・保護者による承認条件については適用されない。地理的制限に関して、最近の競売モデルの多くにおいては、サイトでの販売が禁止されている商品のリストを掲載している。しかし、商品が合法的に販売されるよう保証するのは売り手の責任である。(この問題については、「適用される法律および管轄権」で詳細にわたり議論されている。)多くの競売では、売り手が販売の時間制限を設定している。
安全性や健康に関する警告など、適切な使用に向けた指示	運営者は商品自体を所有することがないため、売り手の責任である。しかしこの原則は、商品が中古品の場合にも適用できるであろうか？
利用できるアフターサービスに関連する情報	この原則が当てはまる限りにおいては、競売運営者が販売後のアフターサービスを提供する場合を除き、売り手の責任である。したがって、競売運営者がそのようなサービスを提供する場合は競売運営者の責任となる。
取りやめ、中止、返品、交換、キャンセル、または返金の方針に関する詳細および条件	売り手および買い手には、最高入札者が存在する取引を完結させる義務がある。しかし運営者の多くは、買い手と売り手が取引を完結させない例外を規定している。したがって、取引を完結させないことを認める場合の条件を規定するのは運営者の責任である。しかし、一度取引が完結すれば、その後の商品の返品や交換が認められるかどうかの決定は売り手と買い手に委ねられる。競売運営者が保険やその他の関連サービスを提供する場合は、そのサービスに適用される条件は利用者向けに明確に記載される必要がある。
利用できる保証	中古品の販売に関する保証の情報を提供する法的義務は存在するであろうか？商品保証が利用できる場合、もしくは公表される必要がある場合、これは売り手の責任であろう。
費用に関連する全ての情報は、該当する通貨を示す必要がある。	売り手は利用可能な通貨と支払い方法について選択する権利を保有し、競売運営者は売り手に対し基本的な手引きを提供する必要がある。