

経済産業省委託調査

平成15年度
インターネット関連ADR実証実験
報告書

平成16年3月



電子商取引推進協議会
財団法人日本情報処理開発協会
電子商取引推進センター

この報告書は、平成15年度受託事業として（財）日本情報処理開発協会電子商取引推進センターが経済産業省から委託を受けて、電子商取引推進協議会（ECOM）の協力を得て実施した「インターネット関連ADR実証実験」の成果を取りまとめたものです。

序文

IT時代の経済社会においては、相変わらず技術革新や新規ビジネスモデルの急速な展開が続いています。このような環境においては、従来型の規制行政はかえって発展の阻害要因にもなりかねません。そこで、これまでの事前規制型の社会から、紛争の事後的解決を図る社会への転換が進められています。

このような状況を受け、内閣に司法制度改革推進本部が設置され、司法制度の拡充のための諸施策が推進されていることは、周知のとおりです。そこでは、裁判制度の充実のみならず、ADRの重要性も認識されており、その普及定着のための制度整備も鋭意検討されているところです。

とりわけ、電子商取引の分野における紛争解決においては、

先端のIT技術の活用に関連する紛争であるので、高度な専門的知識が必要であること、
オンライン取引に起因する紛争なので、電子メール等のオンライン手続を活用することの
利便性が大きいこと、

個人が仲介者を介さず、直接、高度な商取引を行うことが可能となったため、両当事者間
における法的認識の隔たりが大きいことに起因する行き違いのトラブルが多く、その場合
には、双方の理解を得ながら柔軟に対応していくことが実効的であること、

少額の紛争も多いため、手続や経費の面で負担の軽い制度であることが必要なこと、

国際間の取引が容易になったことから越境トラブルが発生しがちなところ、その場合には、
言語の問題、裁判制度の相違、法適用関係の問題等があるので、裁判外の解決方法の方が
有効な場合が多いこと、

などの観点から、ADRの充実が特に重要であると考えています。

以上のような背景から、インターネットADRの可能性を検証する実証実験が、経済産業省からの委託事業として、ECOMにおいて開始されたところです。

本実証実験が、インターネットADRの普及定着に貢献することになることを期待するとともに、ひいては、インターネットを用いた取引の当事者間において、規範についての認識が高まることにつながることを願います。

平成16年3月

経済産業省商務情報政策局情報経済課課長補佐
鳥丸 忠彦

目次

1. プロジェクトの目的と概要.....	1
1.1 実証実験の目的.....	1
1.2 実施体制.....	1
1.2.1 相談室の体制.....	1
1.2.2 外部アドバイザーの活用.....	1
1.3 実行方法.....	2
1.3.1 ECOM 相談室へのアクセス.....	2
1.3.2 オンラインでの紛争解決.....	2
1) Eメールのメリット.....	3
2) Eメールのデメリット.....	3
1.3.3 紛争解決プログラム.....	4
1) 助言プログラム.....	4
2) ADR プログラム.....	4
(1) あっせん.....	5
(2) 調停.....	5
(3) 仲裁.....	6
2. 平成 15 年度トラブルデータ分析.....	7
2.1 相談受付件数の推移.....	7
2.2 トラブル類型.....	8
2.2.1 物品販売（ネット通販、ネットオークション）のトラブル類型.....	8
1) 「商品を受け取っていない」.....	9
2) 「商品に不満がある」.....	9
3) 「届いてみたら偽物だった」.....	10
4) 「代金が支払われない」.....	10
5) 送料に関するトラブル.....	10
6) オークション特有のトラブル.....	10
7) その他.....	10
2.2.2 物品販売以外（ネットサービスなど）のトラブル類型.....	11
1) 「解約希望」「不当請求」.....	11
2) 「代金未受領」.....	11
3) 「サービスに不満」.....	11
4) その他.....	12
2.3 商品の種類.....	12
2.4 取引相手国.....	13
2.5 相談者の属性.....	13
2.6 紛争金額.....	15

3. プログラム別解決結果.....	16
3.1 助言の結果.....	16
3.2 あっせんの結果と意義.....	17
3.3 調停の結果と意義.....	18
1) 「第三者」であること.....	18
2) 柔軟な解決策・専門家の活用.....	19
3) 新たな市場取引ルール.....	19
4) 相談室への知見の蓄積.....	20
4. 国際トラブルへの対応.....	21
4.1 ECOM 相談室に寄せられる国際トラブル.....	21
4.2 国際 ADR 連携プロジェクト.....	21
4.2.1 二国間協定.....	21
1) 二国間協定の仕組み.....	21
2) 15 年度の実績.....	22
4.2.2 トラストマークと ADR の国際連携.....	23
1) Global Trustmark Alliance (GTA).....	23
2) Asia Trustmark Alliance (ATA).....	24
4.2.3 eConsumer.gov. ADR Pilot Project.....	24
4.3 法執行機関との連携.....	25
4.4 国際トラブル解決における ECOM の役割.....	26
5. 「ネットショッピング紛争相談室」のニーズと役割：実験を通じてわかったこと.....	27
5.1 期待された役割.....	27
5.2 「第三者」が促進する紛争解決.....	27
5.3 新しい市場ルールの形成.....	28
6. 今後の課題：アンケート結果より.....	30
6.1 紛争解決の実効性向上.....	30
6.2 顧客満足度の向上.....	31
6.3 迅速性・効率性の向上.....	31
6.4 組織基盤の整備.....	32
6.5 国際基準に合致した運営.....	32
おわりに.....	34

【参考 1】2004 年 1 月利用者アンケート.....	35
【参考 2】15 年度外部アドバイザー名簿.....	40
【参考 3】15 年度調停案件.....	41
【参考 4】15 年度定例勉強会開催実績.....	43
【参考 5】価格誤表示案件に関する ECOM ネットショッピング紛争相談室の考え方.....	44
【参考 6】BBB との連携案件.....	46
【参考 7】海外調査概要.....	48

【事例集】

A . 通販事例.....	51
B . 海外通販事例.....	106
C . オークション事例.....	118
D . 海外オークション事例.....	169
E . 掲示板での取引事例.....	196
F . オークションサービスに関する事例.....	206
G . ネットサービス事例.....	219
H . あっせん事例.....	238
I . 調停事例.....	254
J . BBB 事例.....	267
K . その他事例.....	278

平成 15 年度インターネット関連 ADR 実証実験

1. プロジェクトの目的と概要

1.1 実証実験の目的

「ネットショッピング紛争相談室」は、経済産業省からの委託を受けた実証実験事業として、ECOM 消費者保護 WG の下に設置された。現在は、消費者保護 WG の活動がいったん終了したことに伴い、消費者 / 利用者分野における独立プロジェクトとして継続実施中である。

実証実験の目的は、電子商取引におけるトラブル解決を支援する実際の活動を通じ、トラブルの内容や動向を分析し、それらに民間 ADR がどれだけ有効かを検証することにある。相談室開設後、民間 ADR へのニーズや有効性は、徐々に明らかになってきている。

2004 年 1 月には、これまで ECOM 相談室を利用した相談者の方々に対し、ウェブ上でアンケート調査を行った。本報告の中でも適宜引用するが、相談室の対応への感想や、今後相談室に期待する機能など、率直なご意見が寄せられたので、是非ご参照いただきたい(【参考 1】利用者アンケート)。

1.2 実施体制

1.2.1 相談室の体制

2004 年 3 月現在、4 名の相談員が非常勤で勤務し、常時 1~2 名が相談・紛争解決業務に従事している。いずれも、消費生活アドバイザーや消費生活専門相談員などの資格を有する者である。相談室の運営時間は 10:00~17:15 であるが、相談自体は E メールでいつでも受付可能なため、週末や夜間に入ってくるものも多い。

常勤の翻訳者が 1 名、国際案件や国際連携の業務を行っている他、管理担当の研究者と企画・国際担当の研究者が 2 名で、相談室の運営全体に責任を持つ形を採っている。

1.2.2 外部アドバイザーの活用

個別案件の処理にあたり、外部有識者の知見を活用している。法律の見解や解釈が必要な場合は弁護士や民法学者、技術的にわからないことがあれば各技術分野の専門家に助言を求め、回答のクオリティを上げるとともに、相談室の知見向上に役立てることとしている(【参考 2】外部アドバイザー名簿)。

外部アドバイザーは、調停委員会を行う際の調停委員としても貢献していただいている。今年度は、オークションで中古自動車やその部品を売買した際のトラブルを何件か取り扱ったので、業界団体や自主規制団体から自動車取引の専門家の参加を得て、独自調査を行っていただいたり、業界での「取引慣行」「常識」や製品ごとの特性を考慮したご意見をいただいたりしたことは大変

有益であった（【参考3】15年度調停案件）。

ドメインネームに関するトラブルに際しては、インターネット関連の技術に詳しい専門家を起用し、無事に解決した。

また、ADRを進めていく中で、手続き上の問題に直面することが多くなり、ADRに詳しい民事訴訟法の専門家にもアドバイスを求めている。例えば、ECOMでの調停が不調となった場合、申立人が同じ事案を裁判所の調停に申し立てる際に、ECOMで調停を行った事実及びECOMで出した調停案を任意に証拠として提出することが可能か、といった問題である。

オークションサイトを舞台とするトラブルの相談には、当該オークションサイトで適用されるルール（利用規約やガイドラインなど）を理解している必要があり、サイト運営事業者とのコミュニケーションは必須である。ホットラインを設けて日常的に質問したり、個別案件の解決方法を相談したりする他、オークション事業者3社を中心とする「インターネットオークション取引環境整備委員会」に参画し、実際のトラブルデータをもとに議論を行ったり、要望を出したりしている。いったん書き込みされた後は削除することが難しい「評価」について、ADRの結果と結び付けることによって削除できるという仕組みの導入など、ADRによる解決がより有効となるよう、連携を深めていく必要があると考えている。

このように、事業者サイドも含め、多方面のアドバイザーの協力が得られることは、ECOMという場に基盤を置くメリットであると考えている。

1.3 実行方法

1.3.1 ECOM 相談室へのアクセス

アンケートによれば、ECOM相談室を知ったきっかけとして最も多いのは消費生活センターからの紹介（36%）、次に検索サイト（31%）である。実証実験であるため、これまで積極的な広報活動は行わず、パンフレット等も作成していないが、定期的に行っている勉強会（【参考4】15年度定例勉強会開催実績）、消費者相談関連の会報や一般誌に紹介されたことなどを通じ、一般ユーザや他の相談機関の間でも徐々に知名度が上がってきていると感じる。オークションサイトの法律相談室（<http://auction.yahoo.co.jp/legal/008/details/>）にもリンクがある。価格誤表示トラブルの際には、2ちゃんねる等の掲示板で知ったという相談者が非常に多かった。

1.3.2 オンラインでの紛争解決

相談室ウェブサイト（<http://www.ecom.jp/adr/index.html>）の受付フォームに入力された相談をEメールで受け、その後は全てEメールのやり取りで進めている。現在の受付フォームは、消費者用・事業者用が分かれているが、個人間取引等の実態を必ずしも反映したものになっておらず、修正が必要と考えている。住所氏名をはじめ必須入力項目も多いので、「個人情報を入れてまで」ECOMに相談される案件には、当初危惧されたような「いたずら」や「特定企業等への誹謗中傷」のようなものはなく、ほとんどが真剣なものと受け取れる。

オンライン（Eメール）での相談は徐々に一般的になってきているが、ECOMでは、ADRプログ

ラム（あっせん、調停）を行う場合でも当事者の同席は求めず、EメールやFax.で送られた経緯資料に基づいて紛争解決を行っている。少額の紛争が多く、インターネットを通じて遠隔地間で取引を行っているため、交通費をかけると紛争額を上回ってしまうというのがその理由の1つである。

1) Eメールのメリット

これまでの実績を通じ、Eメールでのやり取りには、上記コスト面に加え、次のようなメリットがあることがわかった。

(1) 時間の制約がない

1日24時間、年間365日受け付けているので、相談者は夜間や休日に、時間を気にせずにEメールを送ることができる。海外とのやり取りでも、時差や国際電話料金を気にする必要がない。海外在住や長期出張中の日本人が、日本国内の相手方とのトラブル解決に利用する例もあった。

(2) 論理的思考を促す

電話や対面でのやり取りに比べ、落ち着いて相談内容を整理することができる利点がある。繰り返しや、感情的に過ぎる表現を送信前に修正することもできる。受ける側の実感としても、相談者から送られるEメールには、論理的によく整理されたものが多い。

(3) 情報の蓄積・検索が容易

過去の相談とその回答がデジタル情報として保存されているので、相談室内で、担当案件以外の案件を参照するのが容易であり、新しい相談員でもすぐに対応可能である。

今年度は、これまでやり取りしたEメールをデータベース化し、全文検索のプログラムを入れて、過去の事例の抽出がより容易になるようにした。

(4) 情報の共有が容易

必要に応じ、回答案を他の相談員等と事前に協議し、推敲してから送信することができるので、回答クオリティの平準化に役立っている。

2) Eメールのデメリット

半面、以下のようなデメリットも指摘されている。

(1) やり取りに時間がかかる

上記のようなプロセスを踏んでいると、回答までに時間を要することもあり、すぐに回答が欲しい相談者のニーズに応えられない時がある。

(2) 相談員の「顔」が見えない

利用者アンケートでは、回答者の約半分が、「電話や実際に訪問しての相談」を希望していた。また、相談室からの回答に「そっけない・冷たい」という印象を持ったという回答も 25（回答総数 99）あり、回答者の意図に反して、相談者が不快感を持ってしまうことがあるので、今後、工夫する必要があると考える。アンケート回答の中には、「ネットでパニックになっているときは血の通った人の声を聞きたいものです。」との声もあった。（【参考 1】利用者アンケート）

(3) 相手方が無視しやすい

相談者の依頼を受け、あっせんするために相手方に連絡を取っても、相手方が Eメールに返信しなければそこで終了せざるを得ない。上記アンケートで「電話による相談を希望」とされている中には、相手方に電話をして捕まえて欲しい、という要望も含まれている。これまでは例外的にしか電話を使用してこなかったが、今後どこまで踏み込むか検討中である。

ADR、特にお互いの話し合いを通じた解決を目指すメディエーション型の ADR は、オンライン（Eメール）で行うことは難しいという見方もある。しかし、電子商取引の特性を考えれば、やはりオンラインを基本とした上で、補完的に電話などの手段も併用するなど、デメリットをカバーする方策を整えることが必要であると考えられる。

最近では、携帯メールしか持っていない若者からの相談も増え、回答の文字数を調整して対応できるようにしている。

1.3.3 紛争解決プログラム

1) 助言プログラム

ECOM 相談室の紛争解決プログラムは、「助言」と「あっせん・調停・仲裁」に大きく分けられる。「助言」は、一方当事者（相談者）からの相談を受け、情報提供を行ったり、今後の交渉の進め方につきアドバイスしたりするものである。助言の内容は、他の消費者相談とあまり変わらないが、できるだけサイト（通販サイトやオークションページ）を確認した上でアドバイスする、事業者側からの相談も受ける、といったところが従来の消費者相談との違いである。

紛争解決プログラムは、原則、相談者が受付票に記載する希望にしたがって進められる。今年度、「助言」を行った案件は全相談の 82%であった。第三者が入る ADR プログラムの前に、まずは自分の置かれている状況について客観的なアドバイスを得たいと考える相談者が多いと考えられる。

2) ADR プログラム

「あっせん・調停・仲裁」の 3 つがいわゆる ADR プログラムである。プロジェクト開始当初は、相談者がこれら 3 つの中からも選択する仕組みとしていたが、用語の使い分けが難しいため、今

年度は途中から、「助言」と「それ以外（あっせん・調停・仲裁）」の2つから選択する方式とした。

いずれも任意の手続きであり、相手方に対し強制力を持つものではないので、相談者が希望してもその通りに進められる訳ではない。

(1) あっせん

「和解のあっせん」という意味である。英語では、mediation が近いのかも知れないが、逆に mediation という言葉は「調停」と訳されることも多いので、混乱を避けるために、英語にする際には conciliation や supported negotiation と説明している。

あっせんは、相談者の主張を相手方に伝え、相手方の主張を相談者に伝えるという交互のやり取りの中で、双方が歩み寄って解決策を見つけることを期待するプログラムである。相談室（相談員）は自ら判断や評価を行わず、案を提示することも現在は行っていない。

相談者が ADR プログラムでの紛争解決を希望する場合、相談室としては、まず、あっせんプログラムを薦めることが多い。第三者が裁断するよりも、直接の話し合いの中で解決することが基本的に望ましいと考えるからである。これは非常にインフォーマルな手続きであり、特段、文書を交わすこともなく、Eメールのやり取りで完結する。

相談員があっせん手続きを進める中で最も気を使うのは、中立性である。相手方に最初の連絡をする際、相談者の代理人のような立場と思われぬよう、また、あっせんの過程で双方の主張をつなぐ際に、どちらかに肩入れして見ることがないように気をつけている。この点は、消費生活センターで行う、消費者の権利や利益の実現を目的としたあっせんとは異なるところである。しかし、どちらの味方もしないことが即ち「中立」と言えるのかどうか等々、検討すべき課題は多い。

(2) 調停

あっせんを行った結果、両当事者の主張が平行線のままで、解決の望みが薄いと思われる場合は、調停への移行を薦めている。これは一転して裁断型の手続きで、英語で説明する際には mediation と言っているが、むしろ「裁定」(adjudication) や「評価」(evaluation) あるいは「拘束力のない仲裁」(non-binding arbitration) と考える方がわかりやすいかも知れない。

あっせんの過程で両者が調停への移行に同意した場合、相談者（申立人）から提出された調停申立書を相手方に送り、相手方からは調停受諾書を提出してもらう。それぞれの主張を述べた簡単なもので、住所氏名は明記するが捺印は行わず、当事者から特段の希望がない限り、電子データのまま、Eメールに添付してやり取りしている。

相談室では、その案件に最もふさわしいと思われる専門家を選任し、調停委員の就任を依頼する。調停委員会は通常3名の専門家で行う。弁護士1名、技術もしくは当該ビジネスの専門家1名、消費者代表1名という構成が代表的な形である。紛争当事者には、調停委員の選任を相談室に一任してもらい、事後的にも委員名の開示は行っていない。

調停委員には、当事者からの申立書・受諾書の他、それまでのEメールのやり取りや保存されたウェブ画面等の関係資料を事前に送付し、目を通してもらった上で、実際の調停委員

会を1回だけ開催する。そこでの議論を事務局（担当の相談員）がまとめ、調停条項案を作成して、委員に諮る。Eメールで委員からコメントをもらい、調停委員会として合意に達した調停条項を両当事者に送り、受諾されれば調停成立である。その後、履行期日や振込先口座番号などを書き込んだ上で、改めて両当事者に最終の調停条項を送付する。特に当事者から求めがない限り、捺印なしの電子データで送っているが、例外的に、双方署名・捺印したものを郵送したケースもある。

相談室では、全ての履行が終了するまでフォローしているが、過去、調停成立後に履行が問題になったことはない。

当事者の一方または双方が調停条項に不満の場合は、調停を不調とすることができる。その場合は、相談室の紛争解決プログラムは終了し、当事者間の直接交渉に戻る。裁判を起こすことももちろん自由である。

今年度後半は、同内容の案件で多くの調停を行ったので、「簡易調停」の形を取ったものも多かった。これは、調停委員会を開催せずに担当相談員が調停案を起案する方法で、調停委員はEメールで資料とともに送付された調停案につき、Eメールで意見や修正案を出すという、オンラインで完結する仕組みである。これを導入したことにより、調停委員の日程調整を行う必要がなくなり、以前は申立書を受領してから1か月以上かかることもあったが、2週間程度で調停条項を提示することができるようになった。

上記のように、調停は「専門家による検討結果」という形で案を提示するので、当事者の選択肢は「受諾」か「不受諾」しかなく、金額も含め、基本的な内容についてはその後の交渉の余地はない。これについては、もう少し柔軟なプログラムの導入も検討する必要があると考えている。（【参考3】15年度調停案件）

(3) 仲裁

仲裁は、法的に拘束力が認められる手続きで、英語では arbitration という。両当事者が事前に仲裁による解決に合意した場合は、仲裁判断に不満であっても従う義務が生ずる。また、仲裁は最終審であり、仲裁判断が出た後は、同事案について訴権を失うことになる。従って、仲裁を行う際には、事前の仲裁合意、仲裁人の選定や忌避等について厳密な手続きが要求される。現在、ECOM 相談室では、新仲裁法（2004年3月施行）に則った仲裁手続き規程を整備中であり、事実上、仲裁プログラムは行っていない。

2. 平成 15 年度トラブルデータ分析

2.1 相談受付件数の推移

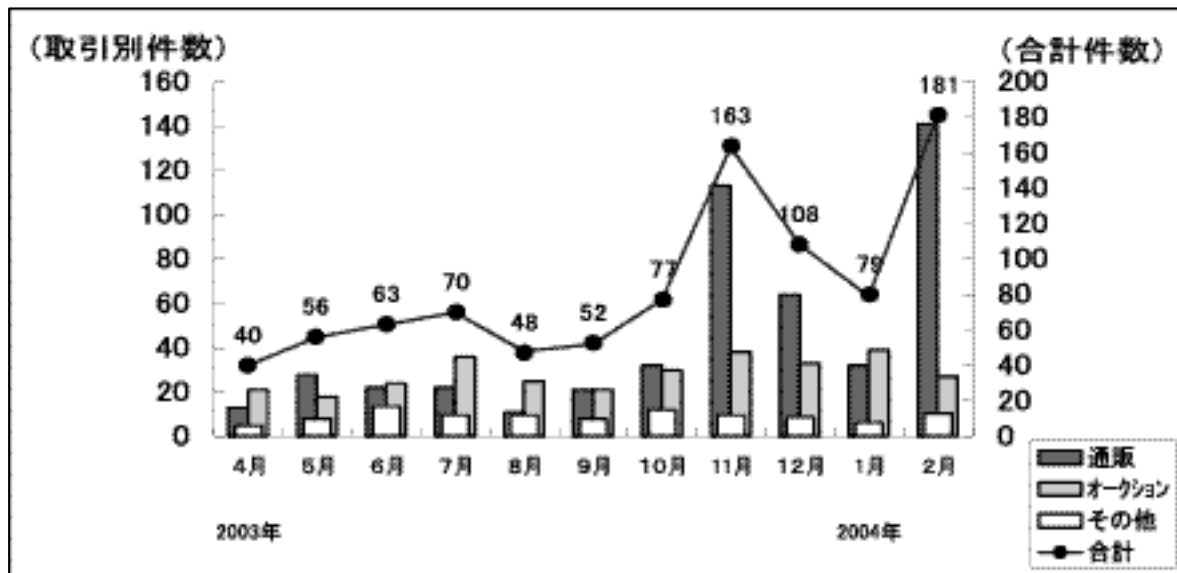


図 2-1 新規相談受付件数 月別推移

図 2-1 は、新規相談受付件数を月別に集計したものである。2004 年 2 月末までの 11 か月の間に、937 件の相談を受け付けた。

1 日あたりの新規案件は平均して 5、6 件だが、1 回の回答で終了する案件はあまりないので、継続案件を含め、1 日に相談室から送信する E メールは 10 通から 20 通、2003 年 11 月以降は 20 通から 30 通というところである。数ヶ月続く間に、1 件で計 100 通近い E メールをやり取りした案件も少なくない。

処理件数としては、電子商取引市場全体の取引量、また電子商取引に関連して生ずるトラブル全体から見ても決して大きな数字ではない。しかし、1 つ 1 つの案件に丁寧に取り組むことによって、その案件に対する分析を深め、同様の案件が将来増加した場合でも、ケースバイケースではなく、統一的に対応できるように心がけている。

相談案件を「通信販売」「オークション」「その他」に大きく分類してみると、2003 年 6、7 月頃に「その他」の相談が多かったことがわかる。これは不当請求・架空請求が大流行した時期である。こういった、ADR にはあまり馴染まない相談に関しては、受付票に入力することなくウェブサイト上で回答が得られるよう、効率化していく予定である。現在、国際電話接続と有料サイトの解約については、自動助言プログラムをサイトに掲載している。

2003 年 11 月以降、通販の案件が大きく増加した。これは、ウェブサイトに掲載された価格が間違っていた、という事案が立て続けに起こったことによる。2003 年 11 月～2004 年 2 月の 3 か月間に、11 社の販売店の価格誤表示の事例に関し、計 194 名の相談者から相談が入っている。(注：相談件数は受付票ベースで数えているため、同一の販売店向けの同一の事案であっても、相談者が異なればそれぞれ 1 件とカウントする。)

オークション関連の相談は、前述の通り、オークションサイト上の法律相談コーナーで紹介された 2003 年 9 月以降、コンスタントに増加している。

全体を通してみると、通販の案件が約半分、オークション関連が 31%、残り 19%がその他の案件である。

2.2 トラブル類型

2.2.1 物品販売（ネット通販、ネットオークション）のトラブル類型

ここでは、ECOM 相談室に寄せられるのはどのようなトラブル内容を、取引形態別に紹介する。できるだけ具体的な事例を参照していただけるよう、本報告書後半に事例集を掲載したので、各事例における相談室の対応についてもご覧いただきたい。

事例集は、以下のカテゴリーに分かれている。

本文中にカッコで引用している番号は、各カテゴリー中、該当する番号の事例をご参照いただくという趣旨である。

- A．通販事例
- B．海外通販事例
- C．オークション事例
- D．海外オークション事例
- E．掲示板での取引事例
- F．オークションサービスに関する事例
- G．ネットサービス事例
- H．あっせん事例
- I．調停事例
- J．BBB 事例
- K．その他事例

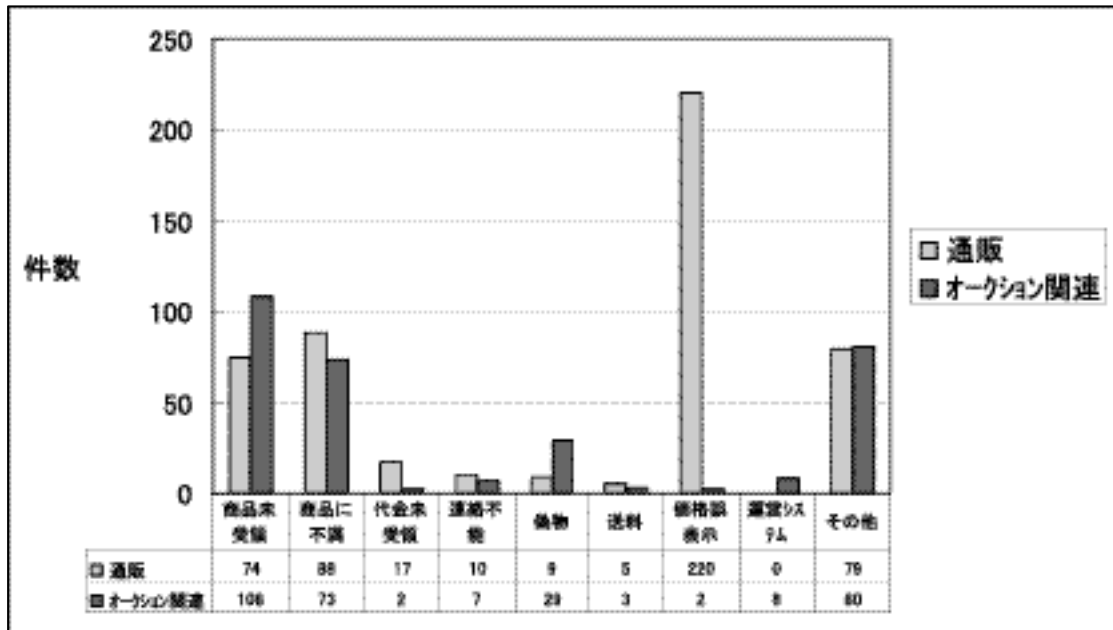


図 2-2 通販・オークションのトラブル類型

図 2-2 は、2003 年 4 月～2004 年 2 月末に受けた相談 937 件のうち、物品販売（ネット通販・ネットオークション）に関する相談 814 件のトラブル内容別内訳である。通販においては、前述の価格誤表示の相談件数が群を抜いているが、それを除けば、通販・オークションとも、「（代金を支払ったのに）商品を受け取っていない」「送られてきた商品が気に入らない」が多くを占める。

1) 「商品を受け取っていない」

これには、代金振込後に販売者と連絡がつかなくなるケース（A1、C1）販売者と連絡はついているが言を左右にして返金されないケース（C2、3）等の詐欺的なもののほか、経営破たん（C4、5）というケースも含まれる。こうした事例については、ECOM 相談室があっせんを行っても応答がないことが多く、警察に届けるよう助言することしかできないのは残念である。

「オークション関連」には、通常のオークションサイトを通じた取引のほか、掲示板を介した個人間取引（E）や、オークションへの入札を契機とする個人間取引（いわゆるオークション外取引）が含まれる（C2、6、30）。「商品を受け取っていない」というトラブルが通販よりもオークション関連で多いのは、こういったオークション外取引によるものが含まれるからと考えられる。サイト内で通常のルールに従った取引であれば、サイトが提供する補償を受けることができる場合もあるが、オークション外取引ではそれも難しく、特に海外取引においては解決が非常に難しいのが実状である（D1、2）。

2) 「商品に不満がある」

事情は千差万別であるが、大きく分ければ、「商品説明（ウェブでの表示やオークション出品時の説明）と実際の商品が違う」「商品に瑕疵がある」（A3、4、C7、8、9、10）というケースが多い。これらの場合、希望する解決方法は「返品・返金」が最も多いが、交換や修理

費の負担を要求するものもある。但しオークションの場合は、「手元にあるこの1品」を出品していることが多いので、代替品を要求するケースは少ない。また、中古品であることから、「使用感」「傷や汚れの有無」についての説明が適切であったかどうかトラブルのもとになるケースが多い。(C11、12)

3)「届いてみたら偽物だった」

大きくは「商品に不満」に含まれる類型だが、特にオークションで29件と相対的に多かったので、あえて別に集計してみた。このトラブルにおける商品カテゴリーとしては、いわゆるブランド物が多い(C13、D3)が、サインボール(C14)、絵画(D4)、掛軸(C15)、古銭(C16)など「趣味のもの」「レア物」もある。

4)「代金が支払われない」

全体の90%以上は購入側(商品・サービスの購入者・落札者)からの相談であるが、販売側(販売事業者・サービス提供者・出品者)からは、「商品を送ったのに代金が支払われない」という相談が最も多い(A5、6)。

5) 送料に関するトラブル

送料の計算方法などにつき、説明や事前の意思疎通が十分でないためにトラブルになるケース(A7、8、9、D5)と、海外からの送料が高すぎる、というクレームが代表的である(J1)。また、返品については合意したが、その際の送料や振込手数料の負担について揉めている、というケースもある(B2)。

6) オークション特有のトラブル

取引当事者間ではなく、オークションサイトの運営システムやサービスに対する苦情や相談がある。当初は当事者間のトラブルだったが解決が難しいためオークションサイトに矛先が向いたケース、評価がからむために当事者間の問題が解決困難になっているケース、システムのあり方について「指導」を求めるケース等が見られる(F1~13)。

上記F1では、当事者間で合意が成立しても、いったんつけた評価を削除することは非常に難しいという問題に関し、オークション運営事業者との話し合いの結果、例外的ながら削除が実現された。

他の事例においても、各オークションサイトの運営ルールやシステムそのものが問題とされている。ECOM相談室として、これらの相談にどのような姿勢で臨むべきか、各オークション運営事業者とも話し合いを行った上で、今後はもう少し明確かつ踏み込んだ方針を打ち出していきたいと考えている。

7) その他

輸送途上の破損(D6、7)、キャンセル手数料に関するもの(A10、C17)、評価欄の誹謗中傷(D8)、脅迫的な態度や個人情報不正利用への不安(C18、19)、トラブルを未然に防ぐ方法(C20)、重複請求(A11)、名誉毀損(A12)など多岐にわたる内容のものがある。

2.2.2 物品販売以外（ネットサービスなど）のトラブル類型

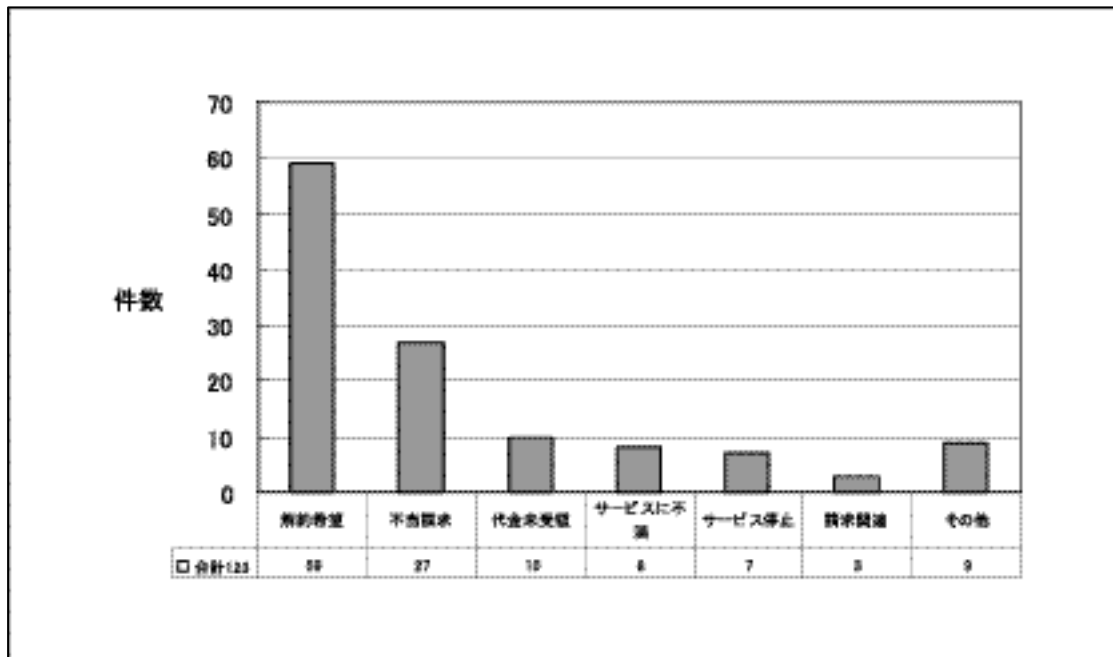


図 2-3 ネットサービスなどのトラブル類型

図 2-3 は、2003 年 4 月～2004 年 2 月末に受けた相談 937 件のうち、物販（通販・オークション）に関する相談を除いた 123 件のトラブル内容別内訳である。

1) 「解約希望」「不当請求」

これが最も多い。アダルトサイトをはじめとする有料サイト契約一般が対象となっているが、出会い系サイトや携帯電話の着メロサービスなども多く、相談者も低年齢化している（保護者からの相談もある）。これらの相談に対しては、ほとんどの場合、一般的な助言をするにとどまっている（G1、2）。次に多い、不当請求や架空請求の相談も同様である（G3）。

有料サイトの解約については、既に相談室ウェブ上に、自動助言システムを設けているが、今後、こういったものをより充実させていく必要を感じている。

2) 「代金未受領」

洋服の委託販売を行ったが精算金が振り込まれないというケース（G4）のほか、モデルあかせん業者から遠征費が支払われないというものもあった（G5）。

3) 「サービスに不満」

ADSL 契約（G6）、プロバイダ契約（G7、8）、オンラインゲーム（G9）、英会話（G10）、無料メール（G11）等について、サービス内容に関する苦情や、利用に際しての当初の説明が不十分である等の相談があった。

また、ドメインネーム登録代行サービスで、業務移管に伴いサービスが停止されてしまった（G12）、オンラインゲームでアカウントが停止されてしまった（G15）等、意に反してサービスが受けられなくなったという相談があった。

4) その他

掲示板での誹謗中傷（K1）、個人情報漏洩（K2）等があった。

2.3 商品の種類

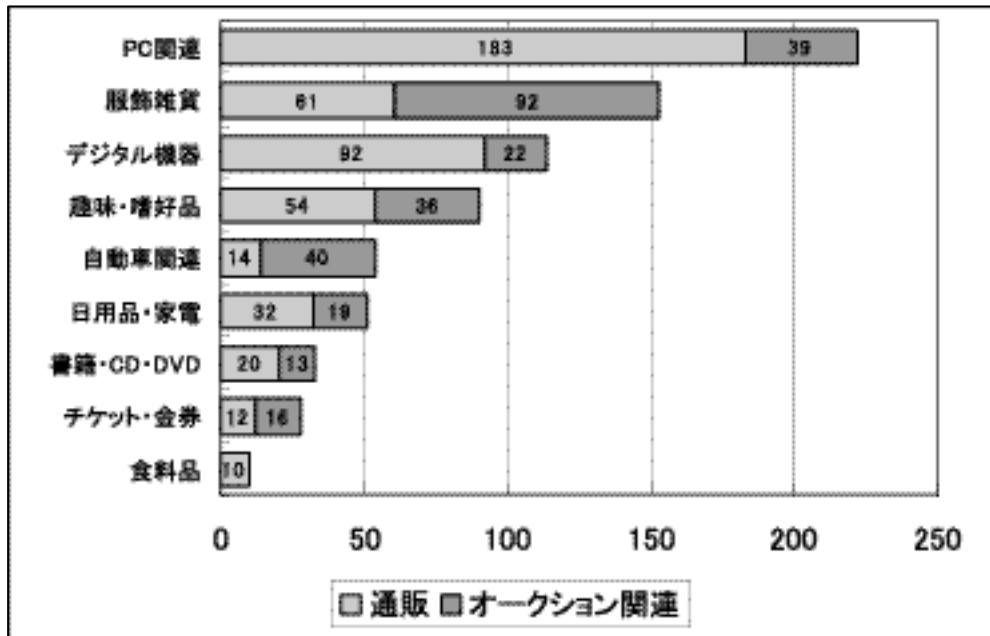


図 2-4 商品の種類

インターネットで取引される商品は様々であるが、ECOM 相談室に寄せられた相談の中では、PC やその周辺機器についての相談が相対的に多い。図 2-4 は、2003 年 4 月～2004 年 2 月末に受けた相談 937 件のうち、物販（通販・オークション）814 件について、取引対象となった商品を分類したものである。（PC 関連とデジタル機器の中には、価格誤表示の案件も相当含まれる。）服飾雑貨では、中古品を買ったら汚れていた（E2）、サイズや商品内容が説明と違う（C8、C21）といったトラブルが多い。

ネットではしか買えない希少価値のあるものに対する需要は大きいと考えられ、クラシックカメラのレンズ（A13）、フィギュア（A8、J3）、変わったところでは、アメリカ海軍の防弾チョッキ（D9）などがあった。亀（C22）、クワガタの幼虫（A14）、犬（E3、C23）、猿（A15）などの生き物も取引されている。（注：オークションサイトによっては禁止されているところもある）

今年度は、自動車や関連部品の取引に関する相談が多く、そのかなりのものはオークション取引であった（C25、36、44、47、49、I8、11）。調停も 2 件行ったが、特に個人間での中古自動車取引のトラブルは、なかなか解決が難しいと感じている。（【参考 3】15 年度調停案件）

2.4 取引相手国

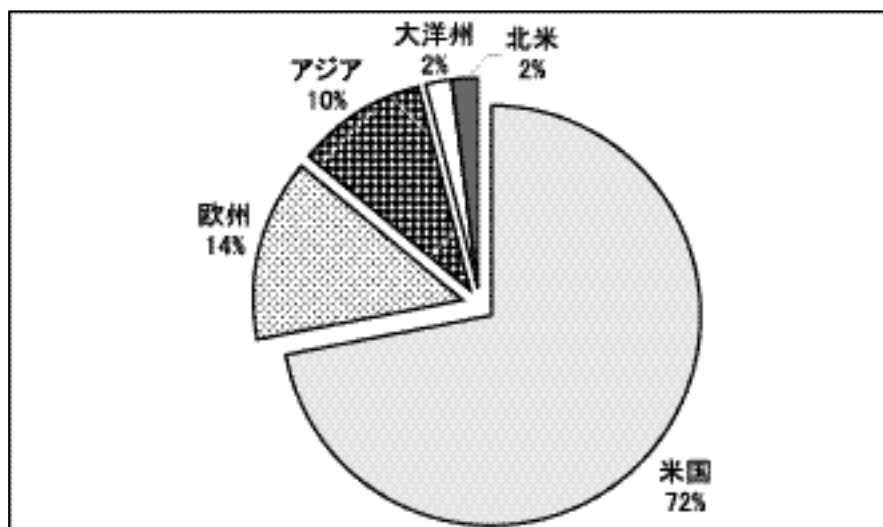


図 2-5 取引相手国

2003年4月～2004年2月末に受けた物販に関する相談814件のうち、取引相手が海外の事業者・個人であるケース（国際案件）は117件、全体の14%であった。その72%にあたる85件は米国との取引であるが、相手方が欧州（B1）やアジア在住（D10、11）の案件も増えてきている。

米国との間では、後述するように、北米の紛争解決機関である Better Business Bureau（BBB）との提携により、ある程度国際あっせんの成果が上がっているが、それ以外の国の機関との提携も急ぐ必要がある。また、海外案件の中には詐欺的なケースも少なくなく、ADR 機関だけでなく、警察など法執行機関との連携も必要不可欠と考える。

2.5 相談者の属性

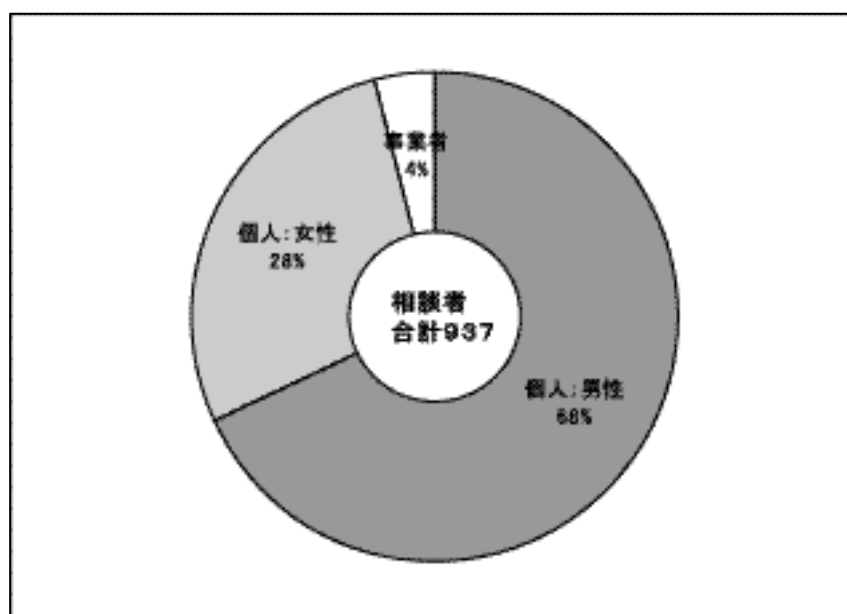


図 2-6 相談者の属性 1

相談室ウェブサイト上の相談受付票は、消費者用と事業者用に分かれている。今年度、事業者用の受付票から入力された案件は 41 件、全体の 4%であった。消費者用から受け付けた相談の中には、オークションでの出品者なども含まれるが、ここでは便宜上、消費者用の受付票で入った相談者を「個人」とし、事業者と区別してみた。図 2-6 を見ると、相談者は男性の方がかなり多いことがわかる。

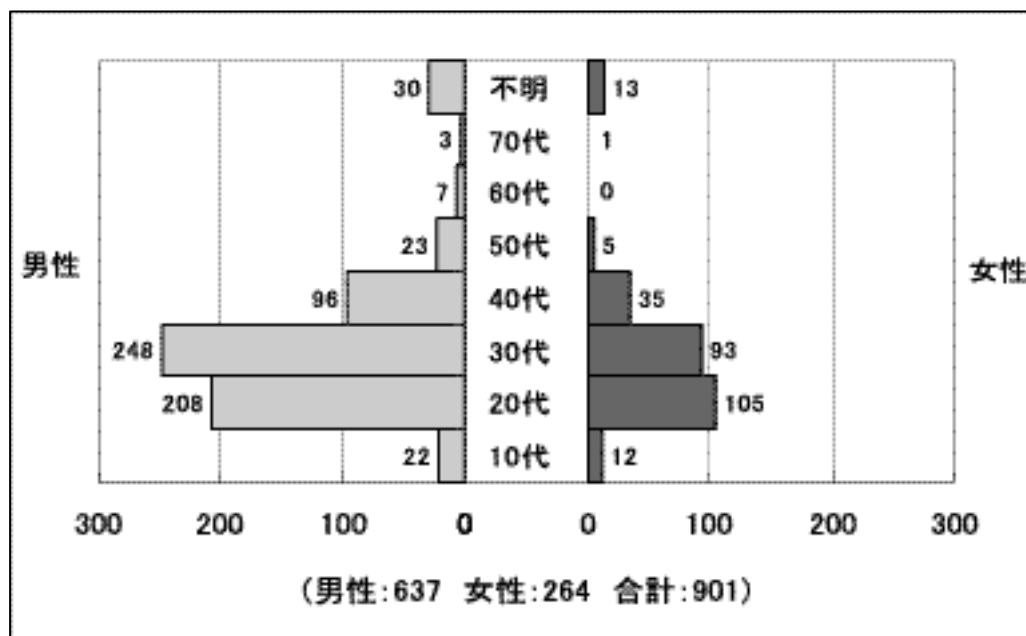


図 2-7 相談者の属性 2

年代別に見ると、20代、30代の男性が最も多く、次いで20代、30代の女性、40代の男性という順であり、インターネット・ユーザの分布と近いのではないかと想像される。Eメールでの相談は、「平日の昼間」という制約がないので、仕事を持っていても相談しやすいという背景もあるのかも知れない。国際取引を使いこなしている70代の方からの相談（B2）もあり、電子商取引市場の裾野が拡大していることが窺える。同時に、オークション取引に慣れていないと思われる層からの相談（C24、D12）に関しては、トラブルを避けるためのルール整備や情報提供が必要と考える。

2.6 紛争金額

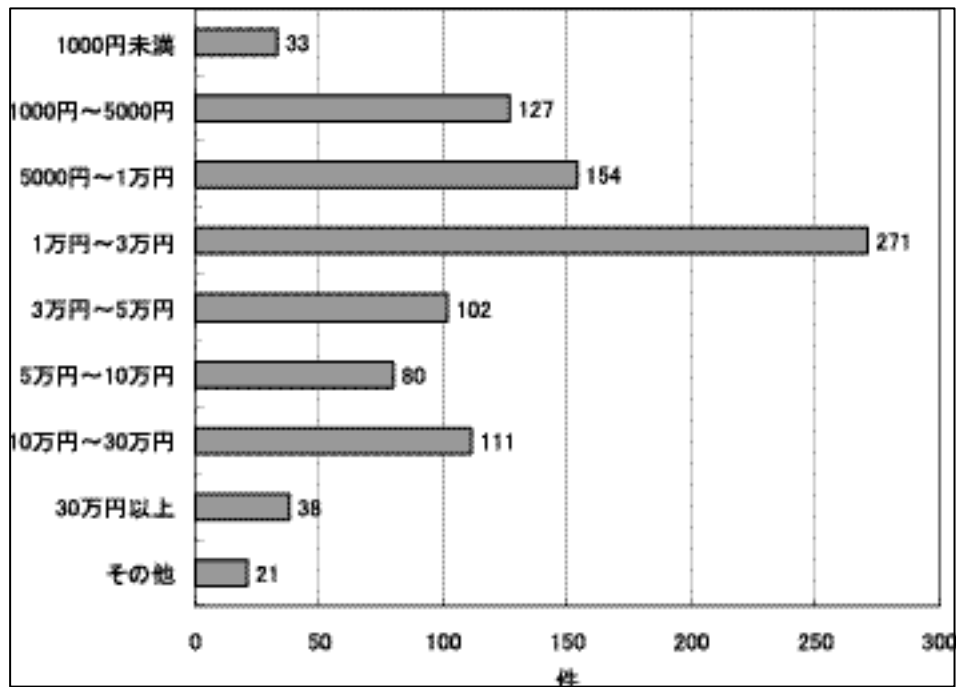


図 2-8 紛争金額

2003年4月～2004年2月末に受けた相談937件を、紛争金額別に分類してみたのが図2-8である。ほとんどは、取引対象である商品の価格がそのまま紛争金額として入っているが、送料だけを争っているような場合は、その金額を紛争金額としている。

想像される通り、消費者向け電子商取引でやり取りされる金額は少額である。最も多い価格帯は1万円～3万円であり、5万円未満の取引が全体の73%を占める。

今年度、最も高額な相談は、オークションでの自動車取引400万円（C25）であった。自動車以外では、絵画310万円（D4）、ブランド腕時計150万円（G13）などがこれに続く。

現在は実証実験ということで、全て無料で相談に応じている。このため、調停を行った案件の中でも、追加メールアドレスの料金250円を争うもの（I2）のように、非常に少額の案件もあった。少額であれば解決が容易かということそうでもなく、紛争金額と紛争解決コストとの折り合いをつけるのは簡単ではない。その他、例えば送料について、「自分には落ち度がないので相手方が負担すべき」という主張を双方が曲げないケースがある。このような場合は、たとえ少額でも歩み寄りの解決は難しく、第三者による裁断型の解決がむしろ適当であるということがわかった。

コスト面からみると、こういった少額案件について弁護士に相談したり交渉を依頼したりすることは現実的ではない。ADRにおいては必ずしも法的な観点での解決が最適とは限らないことも考え合わせると、弁護士法72条の緩和が望まれるところである。

3. プログラム別解決結果

		通販	オークション	その他	合計
助言		394	262	114	770
あっせん（国際あっせんを含む）		93	45	9	147
	解決	9	5	3	17
	不調	75	35	5	115
	あっせん中	9	5	1	15
調停		13	5	2	20
	成立	8	3	2	13
	不調	5	2	0	7
合計	合計	500	312	125	937

図 2-9 プログラム別解決結果

図 2-9 は、2003 年 4 月～2004 年 2 月末に受けた相談を、紛争解決プログラム別に分類し、解決結果を見たものである。937 件中、「助言」を行ったのが 770 件（82%）、ADR を試みたのが 167 件（18%）であった。

3.1 助言の結果

助言の場合、回答を送った後でどのような結果になったかについては、相談者が自発的に報告を送ってくれない限りわからない。そこで、アンケート結果から類推してみることにする。（【参考 1】利用者アンケート）

質問では、どのプログラムで紛争解決を行ったかを選んでもらい、その後、解決したかどうかを聞いた。相談から時間が経ってしまったため、どのプログラムかは「わからない・忘れてしまった」という回答も多かったが、「助言」を選んだ 52 名の方の中では、「解決した」「ほぼ解決した」が合わせて 30 名で、全体の 6 割弱を占めた。自由記述でも、「皆さんのおかげで解決できました。本当にありがとうございました。」(D13)「とても親切かつ丁寧な内容で安心できました。」(C26)との回答をいただき、評価していただいたと認識している。

半面、「全く解決しなかった」と回答された方々からは、非常に厳しい意見をいただいている。例えば、「したたかな事業者に対し強気に出て欲しい」「警察に行きなさいという返答しかなかった（親切だが当たり前の答え）」「回答が遅くて待てなかったので結局支払った」「常識的にどちらが間違っているか聞きたかった」「よそに相談するようにアドバイスされただけ」(E4)「法的な助言を求めていたが、全くなし」「解決策はないと言われた」(D14)「相談ではなく、事例集の方が役に立つのでは？」等々である。

これらのご指摘に関しては、今後の運営改善に役立てていきたいと考える。詳しくは 5. 課題で整理する。

3.2 あっせんの結果と意義

あっせんを試みたのが 147 件、そのうち解決したものは 17 件（11%）に止まった。不調に終わった 115 件のうち相当数は、相手方に連絡しても何も応答がなく、あっせんに入ることができなかったものである。アンケートの回答でも、「相手方と連絡が取れないのでどうしようもないと言われたが、それでは相談した意味がない」というご意見を複数いただいた（A16、C27）。相手方に無視されやすいことは、先にもみた通り Eメール使用のデメリットの一つであるが、その対応についても 5 課題で整理したい。その他、「業者の対応は改善されたが、自身の負担費用はそのまま」等のご意見もあった。

解決した例については、H1～15 をご参照いただきたい。

H1 は、相談者がアカウントを削除されてしまったため、ゲーム運営会社との間で通常のコミュニケーションができなくなり、第三者として相談室が入ることに意義があったという事例である。

H2、H6、H10、H11 は、当事者間の交渉では埒があかなかったが、「第三者の介入」という事実がいわばプレッシャー（若しくはトリガー）となって相手方が対応したケースである。これは、事業者と消費者の取引において、従来から消費生活センター等が果たしてきた役割とも近い。H14 は、逆に事業者から消費者への苦情（要求）というケースであるが、これも「第三者の存在」が有効に働いたと言える。

H3 は、商品がソフトウェア（のライセンス）という目に見えないもので、関係者も多く、やや複雑な案件であったが、結果として非常に良い解決ができ、相談者に大変感謝していただいた事例である。相談室が丁寧に対応できたこと、それに対し、それぞれ関係する事業者が真摯に伝えてくれたことが成功要因であったと考える。

H4 の例では、相談室が介入しなくても既に解決していたとの見方もできるが、H2 同様、相談室から相手方への連絡が契機となって当事者間の話し合いが促進され、解決に至ったと考えられるので、ここに挙げた。H5 も同様で、感情のもつれが既にオークションの評価にも反映し、双方、引くに引けなくなっているケースであったが、第三者が入ったことで、一方が譲歩するきっかけができ、解決したと考えられる。

H7 は、ちょっとした行き違いや誤解の積み重ねにより感情的にこじれてしまった、個人間取引の典型的なケースである。相談室（あっせんを行った相談員）のここでの役割は、双方の主張をよく聞き、感情的な部分がある程度受け止めた上で、相手方には、逆に感情的な部分を省いて客観的に要求を伝える、というものである。相談室のポジションが一方にのみ寄らないように注意しながらこれを交互に行った結果、歩み寄りを引き出せた成功事例である。このスキルは、今後、民間 ADR に期待されるものとして、オンラインにおいても発展させていきたいと考えている。

H8 は事業者間のトラブルで、かつ通常の取引とは異なるドメインネームの話であり、海をまたがって多くの関係者が存在する非常に特殊なケースであった。しかし、この問題に丁寧に取り組むことにより、相談室としても、ドメインネーム管理やその紛争処理の仕組みなど、多くのことを学ぶことができたことは大きな収穫であった。また、関連するサービスを提供する事業者や、インターネット技術の専門家と効果的な連携を行うことができたことも、非常に良い経験となった。

H9 は、全く別の意味で特殊なケースである。限りなく詐欺が疑われる事例で、あっせんをしても相手方から応答があるとは当初から思えず、実際、応答はなかったが、相談者からの申し立てに基づきアメリカの警察が動いて相手方は逮捕され、代金も回収できそう、ということで、相談室一同、あっせんに取られる解決であった。

H15 は、BBB を介さずに海外の相手方とのあっせんが成功したケースである。相手方は海外在住の日本人（個人事業者）であったが、交渉には在住国の法律事務所が前面に出てきて、これも非常に勉強になった。

以上見てきたように、ECOM 相談室で取り組んだ案件で、「あっせん成功」と胸を張って言えるものは、まだ決して多くはない。解決に至るか否かは、相談室の力量もさることながら、トラブル当事者の、紛争解決への意欲や姿勢といったもの大きく影響するようにも思える。しかし、少ない事例の中から、「これこそが ADR の機能ではないか？」といったものが確実に蓄積され、相談員の知見として根付いていると感じる。これを形にし、成功事例を増やしていくことが、今後、ECOM 相談室の紛争解決の質を高める上で、非常に重要であると考えている。

3.3 調停の結果と意義

調停を行った案件は 12 件であった。（【参考 3】15 年度調停案件）但し、在庫表示ミス（I5）と価格表示ミス（I6）の案件では、同一の相手方に対し申立人が複数存在し、それぞれに内容が異なるので、作成した調停案の数は申立人の人数分（20 件）である。

表示ミスを含め B2C の案件が 9 件、C2C の案件が 3 件であった。まだ実績は少なく、きちんとした分析を行うには時期尚早であるが、調停の意義として、以下のようなことが言えると考えられる。

1) 「第三者」であること

まず、双方当事者（事業者・消費者）が自らの正当性を主張して譲らないケースには、「第三者」の存在が重要な役割を果たすという点である。B2C の場合でも、顧客に直接対応した担当者や担当部署が自ら非を認めたり譲ったりすることが難しい時、「利害関係のない第三者の判断だから」という理由は、社内的に通じやすいという面がある。大企業であれば、顧客対応の部署が充実していて権限も明確なので、現場の判断で、ある程度譲ることができ、それを越えるものはむしろ裁判で解決する、ということかも知れないが、そのための特別の部署や法務部を持たない中小企業と消費者とのトラブルに関しては、ADR が十分に「中立的第三者」の役割を果たせると考えられる。今年度のケースの中では I1、2 にそういった要素があり、消費者の主張がほぼ通った形での調停案であったが、いずれも成立している。

C2C（個人間取引）の場合は更に顕著で、I10～13 は、双方の主張が平行線でお互いに譲らず、感情的にもつれてしまった結果、取引以外の論点もいろいろ出てきて当事者間では收拾がつかなくなったケースである。しかしいずれも、調停案は双方とも受諾した。もちろん結果に 100%満足している訳ではないかも知れないが、これ以上、非生産的なやり取りを続けるよりも、第三者の判断に従い、早期に解決することを望む、というニーズは確実にあると考える。

2) 柔軟な解決策・専門家の活用

第二に調停は、「白か黒か」ではない解決策を提示できるというメリットがある。私人間の紛争においては、どちらかが一方的に正しいということはあまりなく、「どっちもどっち」ということが多い。法の厳密な適用ではなく、法的な解釈もある程度示しつつ、双方の責任の度合いに応じた解決策を提示し、納得が得られたケースが、いずれも C2C 取引である I10、11、12 である。逆に、一方当事者が「責任」の認定に納得できなかったケースが I9 である。単純に「半額負担」等を提示するのではなく、きちんとした判断根拠を示すことが大切であると考えられる。

また、調停では、ヒアリングや証拠調べを行わず、メールでの限られた情報だけで判断するため、厳密な事実認定は不可能である。その前提で、例えば前述の I1、2、また I8 のようなケースは、一方が「事業者」であることを重視し、举证責任をやや重く見た判断とした。(ただし I8 は、事業者からの連絡が途絶えて、結果は不成立であった。) その際、「このような取引を行う事業者であれば通常行っている(または行うべき)こと」を基準として判断したが、それには、それぞれの分野に詳しい専門家の視点が大変役に立った。

3) 新たな市場取引ルール

I3、4、6、7 は、価格誤表示による事業者側からの注文キャンセルの事例である。I5 は価格誤表示ではなく在庫表示が誤っていたものであるが、注文に対する自動返信メールで契約成立と判断できるか(事業者に販売義務があるか)どうか論点となったという点で共通する。(【参考3】調停案件一覧)の調停案を見ると、これら5事例の結論に一貫性がないようにも見える。しかしこれは、「契約成立の有無」と「契約成立している場合、錯誤無効が主張できるか」の2点につき、一定の判断基準を持った上で、各事例にケースバイケースで当てはめた結果である。(【参考5】価格誤表示案件に関するネットショッピング紛争相談室の考え方)

ただ、これまで注文者多数の事例において、「誤表示価格での販売義務あり」という判断を行ったケースはない。2003年10月、大手商社の運営する通販ショップがPCの表示価格を1桁間違え、1500人の注文者に全てその誤表示価格で販売して巨額の損失を出したという事件があった(ECOM相談室にも複数の相談が来たが、その後、取り下げられた)。直後に続発した同様のケースにおいて、注文者側の主張の根拠となった事例であるが、ECOM相談室の判断は、掲示板や価格比較サイトで安値を知って注文した場合その他、いくつかの要素を満たす場合は、注文者側に誤表示の認識があったと判断できる可能性が高いとし、錯誤無効の主張が可能というものである。

論拠はケースバイケースながら、このような結論とした調停案を、販売店側はすべて受け入れている。注文者側では受諾・不受諾が分かれ、調停案を受け入れずに、あくまで誤表示価格での販売を要求する、とした申立人も残った。

しかしこの問題で、より重要なのは、錯誤無効の主張以前に、自動返信メール若しくはウェブ画面での受注確認表示によって、契約成立となってしまうかどうかである。注文者の主張は、自動返信メールが即ち「承諾の通知」であり、それが注文者に到達した時点で契約が成立するとの解釈に基づき、誤表示価格での販売を要求するものである。しかし、それぞれの事例におけるプロセスをよく見ると、自動返信メールが承諾の通知であるとは必ずしも言えず、ウェブで別途「契約の流れ」を説明したり、自動返信メールの中に「このメールで契約成立ではなく、後から改めて承諾の通知が送られる」旨が記載されていたりした場合は、その時点ではまだ契約成立と言え

ないケースもある。しかし、契約成立時期や自動返信メールの位置づけについて、購入者に対し明確に示されていないケースも少なくない。

そこで、このようなトラブルの再発を防ぐ手段として、販売店がこれらの説明内容を見直し、契約の流れがはっきりするような表示を行うことを調停案に盛り込んだ。結果として、調停の成立・不成立によらず、販売店はそれを実行している。販売店としては、自らの価格表示ミスに起因するトラブルというリスクを避けるためには、自動返信メールよりも後の時点を契約成立とすることが望ましい。しかし、調停案ではそこまで強制する訳ではなく、自動返信メールで契約成立させ、注文者からのキャンセルを認めない、というオプションも、それぞれのビジネス判断として可能であると考えている。

トラブル事例を通じ、「こういう行動を取った場合はこういうリスクがある」、ということを示し、これまで不明確であった点についての新たな取引ルールとして今後の判断の指針としてもらうことも、ADR の役割の 1 つであると考え。裁判による判例の蓄積が期待できない少額の電子商取引においては、こういった事例の積み重ねが、「電子商取引等に関する準則」等に反映していくことが望まれる。

4) 相談室への知見の蓄積

調停として扱った件数は決して多くはないが、上記のように、一定のニーズと意義が見出せたことは大きな成果であると考え。また、過去に同じような分析を行っている事例については、「簡易調停」というシステムを取り入れ、物理的に調停委員会を開催せずに調停案を提示できるようになったことは、解決までの期間短縮といった効率化の効果に加え、ECOM 相談員の能力向上という点で、非常に大きな効果があった。

また、複数の相談者が存在するケースを進めるノウハウや、助言から調停に移行する際に、特に中立性の点で留意しなければならないことなど、これらの案件を処理していく中で相談員及び相談室が学んだ点、蓄積されたノウハウは、大変貴重なものである。

4. 国際トラブルへの対応

4.1 ECOM 相談室に寄せられる国際トラブル

前述の通り、2003年4月～2004年2月末に受けた相談 937 件のうち、117 件が国際案件（相談者または相手方が海外）である。トラブル内容の内訳は国内案件とさほど変わらないが、「商品が送られてこない」というケースが最も多く、オークションを契機とする直接取引でのトラブルが目につく。

詐欺的ではない事例については、国内案件と同様、基本的には当事者間で解決に向けて直接交渉することになる。しかし、言葉の制約や商慣習の相違なども相まって、直接交渉ではうまくいかずにこじれてしまうケースもある。どのようにすれば、これを ADR の仕組みに乗せることができるか。これも実証実験の目的の 1 つである。

4.2 国際 ADR 連携プロジェクト

「電子商取引における消費者保護」が国際的に議論される際には、「国境を越えた取引におけるトラブル解決」が一貫して大きなテーマであった。少額の消費者取引において、国境をまたいだ当事者間での裁判はどちらにとっても現実的ではなく、その取引にどちらの国の法律が適用されるかという問題にも統一的な答えがない中であって、裁判によらない紛争解決（ADR）の整備、そしてその国際的連携が重要であるとの認識が各国で高まってきた。

こういった議論を受けて設立された ECOM ネットショッピング紛争相談室は、日本で唯一、国際電子商取引のトラブルに対応する ADR 機関という立場で、以下に述べる連携の枠組みに参加している。

4.2.1 二国間協定

1) 二国間協定の仕組み

北米を基盤とする広告自主規制団体として、オフラインの世界で消費者向け ADR の長い伝統を有する Better Business Bureau (BBB) と ECOM との間で、連携協定を締結している。これは、例えば日本の消費者がインターネットで米国の事業者から商品を購入してトラブルが生じ、当事者間で解決できなかった場合に、ECOM に苦情を申し立てることができるというスキームである。ECOM は、BBB と合意した手続きに従って当該苦情を BBB に伝え、BBB は、地方支部を通じて相手方事業者にその内容を伝える。事業者から回答があれば、BBB はその内容を ECOM に伝え、ECOM から相談者に伝える。つまり、「苦情の伝達」を基本とする「国際あっせん」である。日本の相談者と ECOM とのやり取りは日本語で行われ、ECOM から BBB に相談者の主張を伝える際に、ECOM の翻訳者が英訳する。英語を解さない相談者に対しては、BBB から伝えられた相手方からの回答を ECOM が和訳して、相談者に伝える。

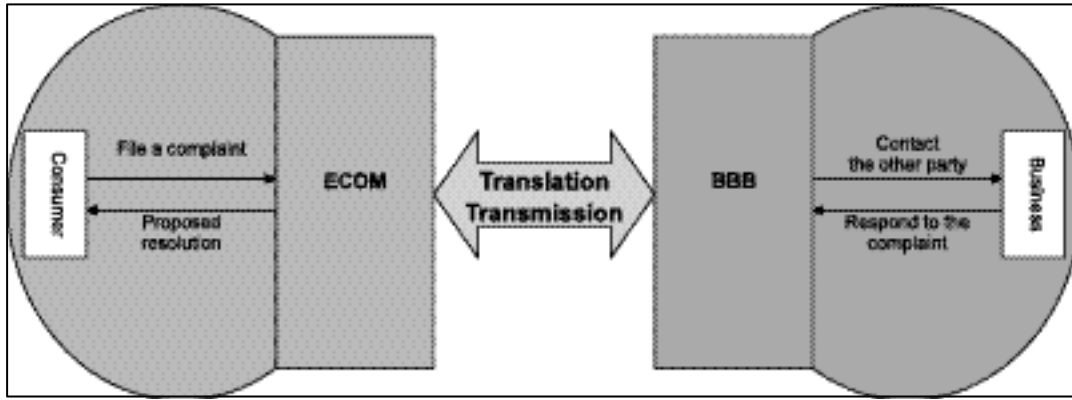


図 4-1 二国間協定の仕組み

それぞれの国内手続きは、それぞれの機関のやり方で行うことが合意されている。例えば ECOM は基本的に E メールのみで連絡を取るが、BBB は事業者との連絡に電話も併用する。地方支部 (Local BBB) を介すると時間がかかるので、最近では、ワシントン DC にある BBB 本部の担当者が、直接、事業者と連絡を取ることもあり、回答までの期間が短縮されている。

BBB は会員制の組織であり、会員外の企業に対する苦情の処理は本務ではない。しかし、この合意の中では、非会員企業に対する苦情が多いという予想に基づき ECOM から要請した結果、非会員に対しても BBB が連絡することとされた。米国・カナダにおける BBB の知名度は大変高く、BBB の信頼性レポート (注) にマイナスの履歴が残ることは企業の評判という点で相当なダメージとなるため、BBB からの連絡を受けると迅速に対応する。BBB を介するこの国際あっせんの仕組みは、相手方が企業である場合、かなり効果的だということがわかってきた (J4 参照)。

(注) BBB は、会員・非会員を問わず、各企業の消費者苦情への対応の履歴をサイト上に公開している。米国の消費者は、馴染みのない企業と取引をする時に、まずこのサイトを検索して企業の情報を得ることが多い。

2) 15 年度の実績 (【参考 6】BBB との連携案件)

2003 年 4 月から 2004 年 2 月末までの間に、日本の消費者から米国の事業者への苦情につき、ECOM から BBB に 16 件のあっせんを依頼した。1 件を除き、相手方は BBB の会員企業ではなかったが、12 件については BBB からの連絡に反応し、コミュニケーションが成立している。結果として、商品が送られたり返金がされたり、という形で解決した事例が 6 件である。中には、応答しないまま黙って商品を送ってきたケースもあり、BBB からの連絡がそのきっかけとなったと想像される。

相談事例を見ると、一般に米国の通信販売事業者は、納期、発送方法、サイズ、数量、時には価格に関しても、日本の消費者の期待よりも「大雑把」という印象を受ける。そういった、いわば商慣習の違いが原因でトラブルになったと思われるケース (J1、2、3) においては、BBB を介するスキームが有効に働いた。また、英語でのコミュニケーションに問題があったケースもあり (J1)、この場合は ECOM が翻訳の手伝いをして解決に至った (ただし、紛争解決機関である ECOM にとって翻訳サービスの提供は必ずしも本来業務とはいえないという問題もある)。

残念ながら解決しないまま終わった案件も 6 件であった。相手方から反応がなかったケースが 3 件、反応はあったが、倒産してしまったので商品を受け取れなかったケースが 1 件、途中で相

談者からの連絡が途絶えたケースが1件であった。相手方との連絡は取れているが両者の主張が平行線で合意に至ることがあまり期待できなかったにもかかわらず、18か月もの間あっせんし続け、結局解決しなかったという事例もあった。これは、連絡が取れていても途中で見切りをつけた方がよいケースであったといえる。

現在、進行中のものが4件ある。いずれも相手方との連絡はついており、手続きを進めているところである。

BBBから依頼されるケースは少ないが、15年度は4件あった。うち相手方から反応がないまま終了した案件が1件、反応があって、交渉が進行中のものが3件である。

韓国電子商取引振興院(KIEC)とも同様の連携協定を締結しているが、実績はまだない。

4.2.2 トラストマークとADRの国際連携

「安心できる電子商取引サイト」を示すトラストマーク(シール)・プログラムは、消費者に対し、事業者の適格性や信頼性を示す有効な手段として、各国で推進されている。通信販売事業者の団体が運営するもの、消費者団体が運営するもの等があり、政府が資金面でサポートしている例も多い。BBBの子会社であるBBBOnlineは、その中でオンライン用のトラストマーク・プログラムを開始した草分け的な存在である。

近年、各国のプログラム間で、国際的な連携協定を結ぶ動きが起こっている。

1) Global Trustmark Alliance (GTA)

Global Trustmark Alliance (GTA)とは、BBBを中心に、アジアや欧州のトラストマーク・プログラムとの間で高水準の「行動規範」(code of conduct)について合意し、世界レベルの統一トラストマークを作るという構想である。各国の電子商取引事業者が世界中に向けて販売するにあたり、そのマークを見れば世界中の消費者が安心して取引できる、という考え方に基づく。BBBは、米国商務省からの補助金も得て、本プロジェクトに熱心に取り組んでいる。GTAは独立した法人格を持ち、共通マークのデザインやウェブサイトも試験的に完成しているが、各国機関の足並みが完全には揃わず、現在はまだ参加機関が正式には確定していない。

日本は、BBBとの緊密な関係を背景に、当初からGTAメンバーの有力候補である。トラストマークを運営する日本通信販売協会(通販協)と日本商工会議所(日商)、そしてADR機関としてECOMの参加が予定されている。しかし、日本の電子商取引事業者の中で、高水準の「行動規範」をクリアし、国際的に通用するマークを取得して海外市場に向けて積極的に販売しようと考えている企業は決して多くはないと思われ、連携構想の費用対効果については疑問視する声もある。

むしろ、日本の消費者にとっては、日本のADR機関が各国のトラストマークやADR機関と連携することを通じ、BBBとの間で成功しているように、海外の電子商取引事業者に対する苦情処理やコミュニケーションがスムーズになるメリットの方が大きいと考えられる。この認識に立ち、ECOMは、GTA参加予定メンバーでの議論の場において、「行動規範」よりも、ADR連携の現実的な仕組み作り重点を置いたスキームとするよう、提案を行っているところである。

2003年11月にニューヨークで行われたGlobal Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDe)総会において、BBBがGTA構想についてプレゼンテーションを行い、GBDeとも協力関係

を維持していくことが確認された。今後、欧州機関の参加を待って、本格的に動き出すことになろう。

2) Asia Trustmark Alliance (ATA)

Asia Trustmark Alliance (ATA) は、GTA のアジア版とも言うべきプロジェクトであり、韓国の電子商取引振興院 (KIEC)、シンガポールの Commercetrust limited (CTL)、台湾の台北市消費者電子商務協会 (SOSA) と、日本の3機関 (通販協、日商、ECOM) が参加している。

各国とも、政府支援のもと、トラストマーク・プログラムがスタートしたばかりであり、マークを付与された企業もまだ非常に少ない。そこで、ATA においては、GTA が目指している高水準の「行動規範」ではなく、国際取引を行う際のウェブ表示事項を中心とする最小限の基準について合意し、各国のマーク付与企業が当該基準を満たしていることを、マーク機関が相互に認証するというスキームとした。2003年1月に東京で Memorandum of Understanding (MOU) の調印を行い、同年7月にシンガポールでフォローアップのためのミーティングを行った。

ここでは、ATA の統一マークは作成せず、各国マークに「ATA メンバーである」旨の表示を加えることや、ADR 連携の手続き、新メンバーの承認基準等について議論を行った。同年8月には、タイで行われた APEC/ECSG (Electronic Commerce Steering Group) の会合に ECOM と SOSA が参加し、ATA についてのプレゼンテーションを行った。その後、中国やタイなど、トラストマーク創設を検討している国から、熱心な質問が寄せられている。

ATA は今後、年1回のミーティングとメーリングリストでのコミュニケーションを行い、主に情報交換と ADR 連携を中心とする活動を行っていくことが合意されている。ATA を通じ、アジアの電子商取引全体の信頼性が向上し、お互いに競争しつつ発展していくことが期待される。

ECOM への相談事例の中でもアジアの事業者とのトラブルが徐々に増えており、アジア地域での連携の重要性は高まっている。

4.2.3 eConsumer.gov. ADR Pilot Project

OECD 加盟国を中心とする各国法執行機関のネットワークである International Consumer Protection Network (ICPEN) の中心的活動として、米国連邦取引委員会 (FTC) のウェブサイトを利用し、2001年4月、eConsumer.gov というプロジェクトが始まった。これは、世界各国から消費者の苦情情報を集め、共通のデータベース (Consumer Sentinel) に蓄積するというものである。

このデータベースにアクセスできるのは、協定に参加する、各国の法執行機関のみである。詐欺や悪徳商法の統計や手口の分析、各国協調しての取締りに活用するのが目的で、個別のトラブルに対応するものではない。そこで、ADR の Pilot Project を行うことが ICPEN で合意され、FTC 主導の下、2003年9月に開始された。これは、eConsumer.gov に登録された苦情の中から、消費者が ADR による解決を希望するものにつき、FTC が各国の参加 ADR 機関に案件を振り分けて処理を依頼するというものである。ECOM は、日本の ADR 機関として、このプロジェクトに参加している。

2004年3月末までの間に、5件の案件が FTC から送られてきた。消費者の所在国は米国、アル

ゼンチン、パーレーンとさまざまである。紛争解決の手続きは、ECOM から消費者に、直接Eメールを送るところから開始される。これは、ECOM が紛争解決を行うことへの承諾を求めるもので、opt-in notice と呼んでいる。

具体的な案件としては、日本製トラック 3 台を注文し、代金の半額を振り込んだが、船積み書類が一向に送られず、そのうちに連絡が取れなくなってしまったというものがあった。売主が相談者（本件は事業者であった）に伝えていた東京都内の住所は架空であったため、所轄と思われる警察署に行き、海外からの被害届が受理されるためにはどんな条件を満たせば良いか等を相談した結果、海を越える詐欺行為を実際に取り締まるには、制度的・実務的に相当多くの課題を解決する必要があることがわかった。この件を含め、3 件については、相談者は ECOM のプログラムによる解決を強く希望したが、取引相手が日本に実在する企業ではないなどの理由で全く連絡がつかず、残念ながら ADR が成功したと言える例はまだない。

eConsumer.gov の ADR Pilot Project の期間は、当初 6 か月の予定であったが、2004 年 7 月末まで延長される見込みである。

4.3 法執行機関との連携

これまで述べてきた通り、取引相手と連絡が取れる限りにおいては、国際取引であっても ADR でトラブルを解決できる可能性はある。しかし、はじめから悪意のある詐欺的な取引に関しては、ADR にできることは限られてしまう。日本国内の取引であれば、「内容証明を送る」「弁護士に相談する」「警察に被害届を出す」といったことを助言するが、相手方が海外の場合は、助言は限定的にならざるを得ない。米国であれば、FTC のサイトや IFCC (Internet Fraud Complaint Center) のサイトを紹介し、苦情を登録するよう勧めたりしているが、いずれも個別案件の救済を目的とするものではないので、あまり効果を期待できないのが現状である。

海外取引での詐欺被害は、オークションへの入札をきっかけに直接取引を持ち掛けられ、うっかり応じて送金してしまったというケースが典型的である (D1、2、9)。この場合は、オークションサイトの提供する補償プログラムは適用されない。本人が交渉しようとしても、また ECOM 相談室で間に入ろうとしても連絡がつかず、解決は難しい。せめて、海外の警察への申し立てがスムーズにできるか、日本の警察に申し立てれば自動的に海外の関係機関に伝わるといった仕組みができることが望ましいが、現実にはそれも非常に難しいだろう。(相談事例の中には、ECOM のアドバイスに従って粘り強く Eメールを送り続けた結果、とうとうカリフォルニア州の警察から返事がもたらされたケースもあった。しかし、もちろんそれで必ず解決に結びつく訳ではない。ECOM としては、当面は、そういった被害に遭わないための注意事項をウェブで公開する等の方策を検討しているところである。

このように、インターネット・ユーザーの裾野拡大に伴い、外国には捜査の手がなかなか及ばないことに目をつけ、海外在住者をターゲットにした詐欺が、日本でも海外でも増えているような印象がある。こうした問題へのしっかりした認識と対応が必要であろう。

2003 年 7 月、経済協力開発機構 (OECD) 消費者政策委員会 (CCP) は、「国境を超える詐欺的商行為から消費者を保護するためのガイドライン」を取りまとめた。これは、インターネットを介して行われる詐欺的商行為に対し、各国の法執行機関が連携し、国内外の民間 ADR 等とも連携を

進める、という内容である。これに基づき、各国は対応を検討しており、日本では、内閣府が中心となって関係省庁の連絡協議会を開催している。ECOM もそこに参加し、越境トラブルの実態などをインプットしつつ、民間 ADR が、各国の法執行機関と効果的に情報交換できる仕組みの構築とともに、国内の電子商取引に関する規制法や刑法、消費者保護法などが、国境を超える取引にどのように適用されるかを明確にして欲しい、等の要望を行っているところである。

4.4 国際トラブル解決における ECOM の役割

上記のような国際連携の枠組み以外に、ECOM が直接、国際あっせんを行うこともある。例えば、オーストラリアの島に観光旅行に行き、現地で業者が撮った写真を購入したが送られてこないという案件、また、ドイツのネットショップでブランド時計を買ったが返品したいという案件など、いずれも継続中である。相手方がオランダ在住の日本人という案件においては、ECOM からの連絡に対し、相手方は顧問弁護士（オランダの法律事務所）を前面に立ててきた。まず「ECOM は相談者の代理人ではない」ことを説明した上であっせんに入り、最終的には両者が譲歩して解決した。相手方のウェブサイトは日本語であり、「特定商取引法上の表示」も記載されていたが、顧問弁護士は「オランダ法」を主張の根拠にするなど、興味深い事例であった（H15）。

これまでもみてきた通り、ECOM 相談室は、さまざまな実験的試みを通じ、個々のトラブルの解決支援も行いながら、国境を越える電子商取引が健全に発展するためにどんな環境整備が必要か、いろいろな角度から検討し、提言する役割を担ってきている。この経験を各国の関係機関とも共有し、連携を強化して行きたいと考える。

5. 「ネットショッピング紛争相談室」のニーズと役割 ～実験を通じてわかったこと

5.1 期待された役割

「ネットショッピング紛争相談室」は、次のような問題意識に基づき、電子商取引において簡易・迅速に紛争解決を行う機関として設立された。

- 1) 電子商取引のトラブルに専門的に応じる相談窓口がない
- 2) 特に国際取引や個人間取引に関する相談窓口がない
- 3) 事業者側からも相談できる相談窓口がない

これまで行ってきた実証実験を通じ、上記 1)、2) の相談ニーズの存在については、第 2 章、第 3 章でもみてきたように十分に確認された。アンケート結果によれば、消費生活センター等、他機関からの紹介で寄せられる相談が半数を占めるということも、ECOM 相談室のニーズを示していると考えられる（【参考 1】利用者アンケート）。

また、Eメールを活用することによって、電子商取引に合致した、簡易・迅速な相談対応を実現できることも確認された（第 1 章 P.3 参照）。

3) の「事業者からの相談」は、実験開始以来、累計で 140 件ほど受けている（A5、6、H8）。消費者からの相談の 1 割強ではあるが、事業者からの相談ニーズも確実に存在することがわかった。

ECOM 相談室が行政の消費生活センター等と異なるのは、「消費者保護」や「消費者被害救済」を一義的な目的として掲げているわけではないという点である。事業者に対する「指導」や「勧告」を行う権限のある行政機関が運営する消費生活センター等とは異なり、民間である ECOM 相談室は、基本的には、自立した当事者間の取引を前提として紛争解決の支援を行う。その結果として、「市場への信頼感の醸成」、ひいては「消費者保護」に寄与することができると考えている。そのためには、消費者・事業者双方から信頼されることが重要であり、消費者と事業者の立場の違いや情報量の差に配慮しながらも、「中立」の立場で紛争解決を行う必要がある。電子商取引を始めたばかりの中小企業や個人事業者にとっては、実際のトラブル事例やその解決実績に基づく助言は、有益であると考えられる。

その他、相談にとどまらず、電子商取引のトラブル解決手段としての ADR には、以下で述べるように、当初、必ずしも想定していなかった重要な意義や役割があることがわかってきた。

5.2 「第三者」が促進する紛争解決

ADR とは、一般的に、「第三者の関与の下、裁判以外の手段によって民事的な紛争の解決を図る手続き」と理解されている。しかし、定義が確定している訳ではなく、実際の手続きや進め方は千差万別である。ECOM のオンライン ADR の実験については、「電子商取引に合致し、日本の商慣習や文化・風土に適した ADR はどのようなものか」について明確なイメージも既存のモデルもない中で開始し、試行錯誤のうちに現在のプログラムが確立されてきたといえる。

こうした中で、第6章で述べるような課題はあるものの、「第三者」である ECOM 相談室（相談員）の関与の仕方について、専門家による裁断的な手続きである「調停」以外に、当事者間の合意形成を促進するのに有効と思われる形がいくつかできてきたことは間違いない。

例えば、事例の蓄積を背景に、相談室が個別事例に応じた考え方の目安を示すことで、相談者が自らの主張や置かれている立場を客観的に見直し、自力解決への途が開ける（助言的な方法）。また、相手方に主張を伝える際に相談室を介することで感情的なしこりやもつれが緩和され、相談室が特段の案を出さなくても、お互いの譲歩が引き出されやすくなる（促進的な方法）。

電子商取引においては、市場への参入障壁が低く、極端に言えば、誰もが容易に売り手になることができる。従って、従来の事業者であれば事業者として当然に有していた「モラル」が、電子商取引では十分に期待できない場合がある。しかしそれは、「悪徳事業者」への対策とは別に考えるべきであろう。また、インターネットを通じて消費者の得られる情報量が飛躍的に増え、事業者との「情報格差」は、ある場面では縮小しつつある。「事業者」と「消費者」の垣根が低くなったということが、従来の「消費者保護」とは違った形で、ECOM のように第三者が促進的に関与するという紛争解決のニーズにつながったのではないかと考えられる。

5.3 新しい市場ルールの形成

電子商取引のもう1つの特徴は、技術やビジネスの進歩に法律が追いついていないということである。現在の民法や消費者保護法等はインターネットや電子的なやり取りを前提としたものではない。そこで電子商取引の発展に合わせ、所要の改正や新法の制定が行われているところである。しかし、新しい技術やビジネスが日々出現する中であって、その全てを法律で規定することは不可能であり、望ましくもない。半面、取引ルールが明確でない場合、市場参加者の間で、解釈の違いからトラブルが生ずることは避けられない。

このような事例が ADR に来た場合、何を基準にトラブルを解決すべきか。裁判所は厳密な事実認定を行い、「法」に基づいて判断するが、ADR においては、「法」や「ガイドライン」のような明文化された規範だけでなく、時にはそれを越えて、市場参加者の間の「常識」、「相場観」といったものも総合的に勘案し、紛争解決の基準とすることができる。

個別の事例において、解決の支援はどのような考え方に基づき行われたのか、両当事者が納得して合意に至ったのはどのような結論であったか。この事例と結果の積み重ねにより、個々の案件の特殊事情を超えて、一般的に適用できる「市場ルール」が形成されていくのではないかと考えている。

これを実感したのが、先に述べた価格誤表示の事例である。この問題に関しては、「どの時点で契約成立か」が大きな焦点であった。「販売店からの自動返信メールが注文者の手元に届いた時に契約成立したはず」とする注文者側と、「その時点ではまだ契約成立とならずキャンセル可能」という販売店側の主張が真っ向から対立したのである。これについて ECOM 相談室では、「自動返信メールや受注確認画面にどのような内容が記載されていれば、それが注文者に届いた時点で契約成立といえるか」のメルクマールを調停案の中である程度具体的に示すことにより、解決策を提案した。

当事者が必ずしも全て ECOM の提示した考え方に納得するとは限らず、調停が成立した場合でも、

判決のように既判力を持つということではもちろんない。また、解決策はあくまで個別ケース毎に検討すべきものであり、はじめから「一般ルール」としての基準を作ろうとしたわけでもない。しかし、同種のトラブルをいくつか処理していく中で、ある程度一般化できる考え方が確立してくれば、それは他の案件にも応用がきく。そして、個々の案件を離れて、一般化された考え方として公表することにより、今後、同様の問題に対処する際の目安となり、市場の予測可能性を高めて、紛争を未然に防止することができるのではないかと考える。

こういった「ADR のルール形成機能」は、実証実験を行ってみて初めて明確に認識されたものである。価格誤表示の問題に関係する法律は、民法及び「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（電子消費者契約法）」であった。経済産業省による電子商取引関連の法律の解釈指針である「電子商取引等に関する準則」にも関連する規定があり、こういった法律やガイドラインは、先に述べたように、ADR の重要な解決基準の 1 つである。しかし、それだけではこの問題の解決にはつながらず、もう 1 歩踏み込んだ「考え方の目安」が必要であった。

このように、既存の規範が実際に紛争解決基準として機能するかどうかを ADR で検証し、必要に応じ新たなルールを追加していくということが、個別紛争解決とは別の視点で、ADR の重要な役割であるということがわかった。今後の準則改定作業に反映させていきたいと考えている。

また、このようなルール形成機能は、裁断的手続きのみならず、あっせんのような促進的手続きの中でも十分に実現可能であると思われる。

6. 今後の課題～アンケート結果より

電子商取引における ADR の役割、そして ECOM ネットショッピング紛争相談室に対する市場ニーズは、これまでの実験を通じ、相当程度確認された。しかし、相談や紛争解決の「質」という観点、また今後の恒常的運営への移行という観点では、まだ課題も多い。ここでは、2004 年 1 月の利用者アンケートに寄せられたご意見を中心に、現場の実感などを織り込みながら、相談室を運営する上での今後の課題について考えてみたい。（【参考 1】利用者アンケート）

6.1 紛争解決の実効性向上

今回のアンケートでは、これまでの相談室利用者のうち、99 名の方に回答をいただいた。内訳としては、「解決した・ほぼ解決した」という回答よりも「あまり解決しなかった・全く解決しなかった」という回答の方が若干多く、その分、自由意見も辛口のものが多い。内容は、現場の実感と一致するものもあれば、アンケートを行って初めてわかった視点もあり、非常に参考になるものであった。

相談者からの不満が最も強いのは、相手方が E メールに応答しない場合に相談室が「何もできない」という点についてである。1 つの典型は、詐欺など、はじめから悪意が疑われる事例である。これには、アンケートでも提案されているように、「警察や行政機関をはじめとする関係機関（海外も含む）との連携を強化する」ということが、迂遠ではあるが有効性を上げる唯一の方法であると考えられる。

民間 ADR である ECOM 相談室は、ADR に本来は馴染まないこういった案件をあまり想定していなかったが、現実には、第 2 章で述べた通り、詐欺的なトラブルの相談も多く寄せられている。ウェブ上での説明において、「ADR でできることとできないこと」をより明確に説明することも必要だが、こういったニーズの存在も当面は受け入れ、ADR は無理としても、もう 1 歩踏み込んだ付加価値の高い回答ができるよう、知見を蓄積していきたいと考える。

もう 1 つの典型は、詐欺的とは言えないが、相手方が「あっせんに応じない」というケースである。ADR は本来、双方の歩み寄りによる自主的解決を目指すものであり、相手方が話し合いの土俵に乗らない限りは何も始めることができない。この点につき、Eメールの限界を指摘し、電話その他の併用を希望する声も強い。メリット、デメリットを見極めながら、引き続き検討していく予定である。また、相手方が返答しやすいかどうかは、相談室からの Eメールの文章（内容や表現）にもかなり左右されることがわかってきた。これを工夫することによって、ある程度応諾率を上げられるのではないかと考える。

更に、応諾率及び ADR の実効性を高める方法の 1 つとして、「トラブルが起きたら ADR に応じる」ことを取引参加者（主に販売事業者などの売り手側）が予め表明することにより市場からの信頼を集める、インセンティブ・システムが効果的ではないかと考えている。これは米国 BBB その他で採用されている方法で、トラストマークが ADR と有効に連動しているモデルである。世界的に事業展開している米国最大のオークションサイト eBay においても、そういったマークプログラムが活用され、評価システムと合わせて、個人出品者の信用力を上げて入札を増やす効果を上げて

いる。

それ以外にも、事業者については、「ADR に応じない（消費者の苦情に対する対応が悪い）」という事実を实名とともに公表する、いわばペナルティ・システムの導入も検討してみたいと考えている。

また、詐欺的なケースについては、上記のようなインセンティブ・システムやペナルティ・システムは効果がないので、そういった取引を行わないような情報提供や事前の注意喚起を行うことも必要である。

6.2 顧客満足度の向上

実証実験を通じてわかったことの1つは、紛争に巻き込まれた当事者が第三者に相談した結果の満足度は、必ずしも、「解決したかどうか」のみによる訳ではないということである。今回のアンケートでも、「解決はしなかったが相談できて心強かった」という評価がある一方で、「解決が難しいのは仕方ないが、回答の姿勢・表現に問題あり」という意見が少なくなかったのは反省すべき点である。

対面や電話での相談であれば、表情や声のトーンなども総動員して、相談者の気持ちを受け止め、慰めたり励ましたり、といった表現がしやすい。しかし、Eメールの場合、文章として残るので迂闊なことは言えないという気持ちも働き、当初はどうしても防衛的に、木で鼻をくくったような回答、若しくは相談者の不注意を責めるかのような回答もあったようである。しかし、事例を重ねていくうちに、十分な解決に結びつかなくても、相談者が相談室の対応に満足し、最後のEメールにおいて感謝の意を表明されることが多くなってきたと感じる。

オンラインでの相談対応は、「慰撫効果」という観点で難しいという声も聞くが、Eメールも、人間同士のコミュニケーションである点に変わりはない。最も重要なのは、助言内容の専門性や文章の巧拙ではなく、正面から相談を受け止める気持ちがあるかどうか、という点ではないだろうか。多くの相談を通じて、冷静さや客観性を失わず、伝えるべきことをきちんと伝えながら、相談者の立場を慮って回答することのできる相談員が育ってきていると感じる。重要なのは資格よりも経験であり、センスである。今後の課題は、これを体系化し、相談やADRを担う人材を継続的に育成していくことと考える。

6.3 迅速性・効率性の向上

少額の電子商取引においては、トラブルはできるだけ迅速に解決されることが望ましい。しかし電話相談と比べると、Eメールでのやり取りは、当事者から返信が来るまでに数日経過することもあり、全体の進行は遅くなりがちである。のみならず、相談室からタイムリーに回答を出せなかったケース、解決の見込みが薄い案件でも「終了」の判断に踏み切れずに長引かせてしまったケース等、これまでの案件の中には、相談室として反省すべき点も少なからずあった。アンケートでは、相談室からの回答が「遅い」という答えが17名、「早い」が35名であったが、あっせんや調停の事例においては、受付から終了までに数週間から3か月というケースが多く、中には1年以上かかってしまったものもあった（J7）。

そこで今後は、ある程度柔軟な運用を行う前提で、「標準（目標）処理期間」を設け、利用者にも明示すべきではないかと考えている。ただ、現在でも、相談室からの回答が遅れる場合や、相手方からの連絡がなかなか来ない時など、途中で一度相談者に連絡をして進捗状況を知らせる等の配慮は行っており、簡易調停の導入などの効果も上がって、期間短縮化は徐々に実現していると考ええる。

また、今はまだそこまでの域に達していず、1件1件のケースに対して経緯等を含め丁寧に見ているが、通信販売のトラブルにおける最終的な解決策という観点では、それほど多くのバリエーションがある訳ではない。例えば、返品して返金する（またはしない）その際の送料や手数料はどちらの負担、といったことが結論となる。事例を重ねるにつれ、ある程度定型的な事例については、割り切った解決策をスピーディに示す、といったことも可能になると期待している。

6.4 組織基盤の整備

ECOM ネットショッピング紛争相談室は、実証実験終了後、恒常的な組織での運営に移行する予定である。従って16年度は、これまでの実証実験の成果をもとに、安定的運営に向けた組織基盤・財政基盤を整備することが最重要課題となる。

現在は、ECOM 相談室の全てのプログラムは無償で提供されている。これを、利用者負担とすることが可能だろうか。アンケートで「もし有償であっても相談室を利用したか？」という問いに対しては、「利用しない」という回答が3分の1を占めたが、「3000円未満であれば支払っても良い」という回答も半分程度あった。回答数が少ないので一概には言えないが、紛争金額で最も多いのが1万円～3万円(P.15 図2-8 参照)ということと考え合わせると、その1割程度であれば、紛争解決コストとして許容範囲ということかも知れない。ただしそれは、もちろん、紛争解決の「質」にかかっていると思われる。

こういった利用者負担の可能性も視野に入れ、最も適当な組織運営のあり方を検討する予定である。

6.5 国際基準に合致した運営

上記4点が、ネットショッピング紛争相談室の今後の大きな課題である。これ以外にも、「客観性・公正性」「守秘」「有効な外部評価」といった点で、改善を図るべき点は残っている。国際トラブルを取り扱うADR機関として、できるだけ国際スタンダードを目指した運営を行っていきたいと考える。

電子商取引の分野では、2000年頃から、「B2C電子商取引における望ましいADRのあり方」というテーマで国際的に議論が行われ、ガイドライン策定の動きも既に複数ある。ADR一般についても、2002年、国連国際商取引法委員会（UNCITRAL）において「国際商事調停モデル法」が採択され、ISO（国際標準化機構）では外部紛争処理システム（External Dispute Resolution）の国際規格化の議論が進んでいる。近年、我が国でも、司法制度改革の一環としてADRの拡充・活性化が謳われているが、特に電子商取引分野におけるADRのあるべき姿として、国際的には「透明性・情報開示」が重要視されていることから、ECOMとしては、その点に最も力を入れていきたいと考

えている。具体的には、アンケートのご意見にもあったように、よくある相談事例とその回答をウェブに掲載し、利用者の利便性向上・トラブルの未然防止に役立てるとともに、相談室の手続きや過去の事例等についても、プライバシーに配慮しながら可能な限り公開し、利用者の予測可能性を高めて合理的に紛争解決手段を選択できるようにする予定である。

おわりに

ネットショッピング紛争相談室の開設に当っては、経済産業省及び ECOM の多くの関係者からご尽力をいただいた。これまでの関係者の方々のご努力を無駄にしないよう、16 年度には実証実験の成果をきちんととりまとめ、広報活動を通じて電子商取引の発展に役立てていくことがまず重要な責務と認識している。その上で、前述の通り、相談室を恒常的な運営とするための組織基盤を作ることが今後の最重要課題である。相談室を日本で初めてのオンライン ADR として更に充実・拡張させていくことを大きな目標に、努力を続ける所存である。

また、相談室は、内部の相談員を中心としつつも、アドバイザーの先生方をはじめとする、多くの外部の方々のご協力によって運営されている。勉強会講師を快くお引き受けくださった方々、海外調査にご協力いただいた方々、消費生活センターなど様々な相談窓口で ECOM 相談室をご紹介くださった相談員の方々、勉強会やメーリングリストにおいて、「事業者としての視点」で議論に参画してくださった ECOM 会員企業やオークション事業者の皆様、この場を借りて御礼を申し上げたい。

組織形態は変わっても、ECOM 相談室が、このように、電子商取引やそれに関連する ADR・法制度等に関心のある企業や個人、有識者や実務家のネットワークの核となれることを願い、今後も引き続きのご支援をお願いする次第である。

(文責)

電子商取引推進協議会主席研究員 ADR 担当
沢田 登志子

参 考

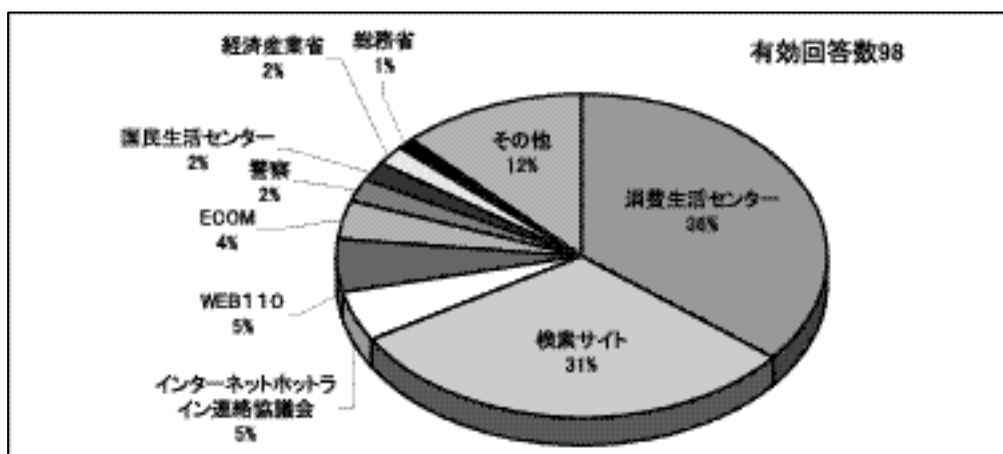
【参考 1】2004 年 1 月利用者アンケート.....	35
【参考 2】15 年度外部アドバイザー名簿.....	40
【参考 3】15 年度調停案件.....	41
【参考 4】15 年度定例勉強会開催実績.....	43
【参考 5】価格誤表示案件に関する ECOM ネットショッピング紛争相談室の考え方.....	44
【参考 6】BBB との連携案件.....	46
【参考 7】海外調査概要.....	48

参考 1

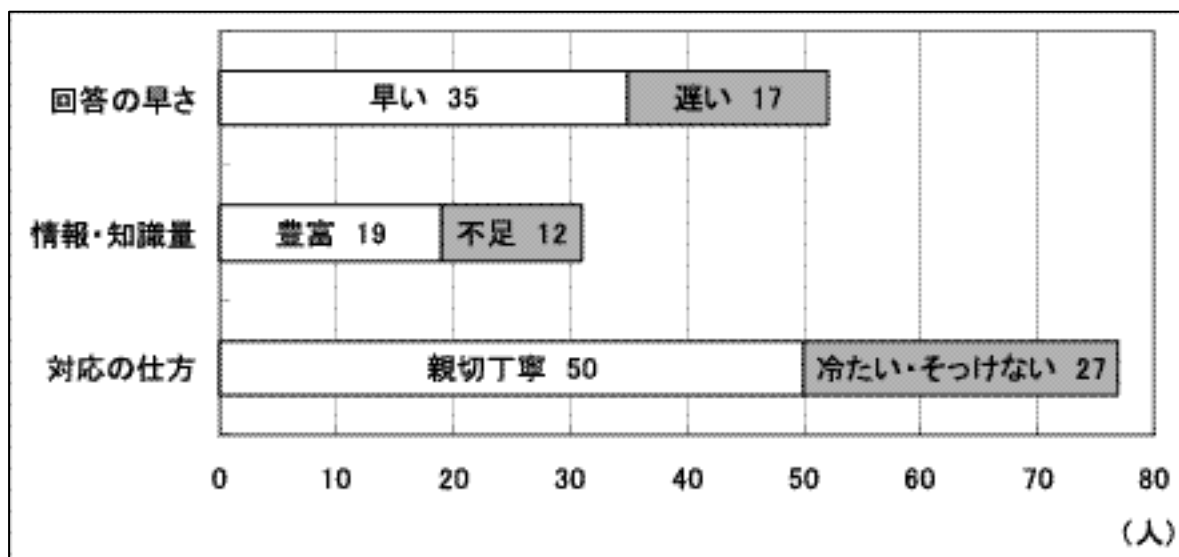
2004年1月利用者アンケートより

- ・実施期間：2004年1月
- ・調査対象：これまでの相談者（継続中の案件を除く）
- ・送信数：470
- ・回答数：99件（回答率20%）

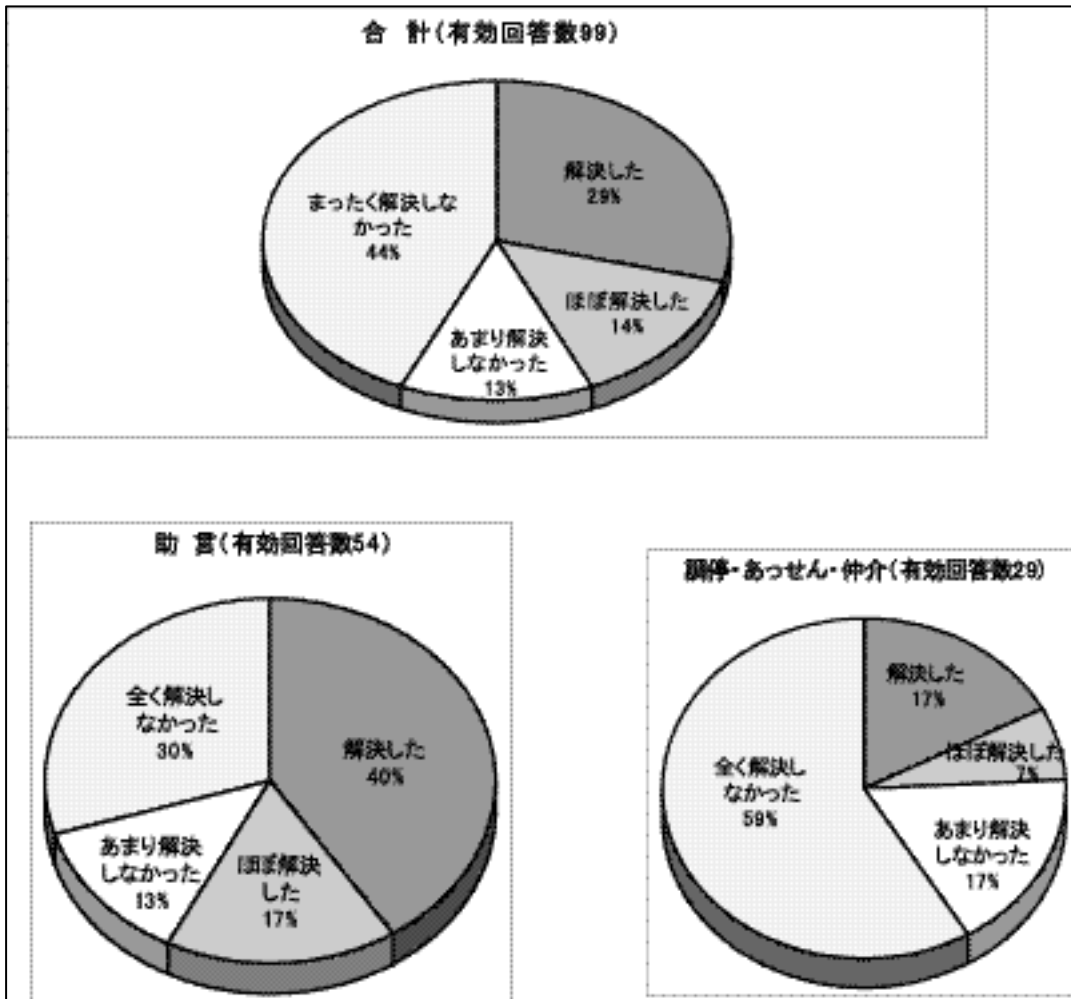
1 ECOM相談室をどこから知りましたか



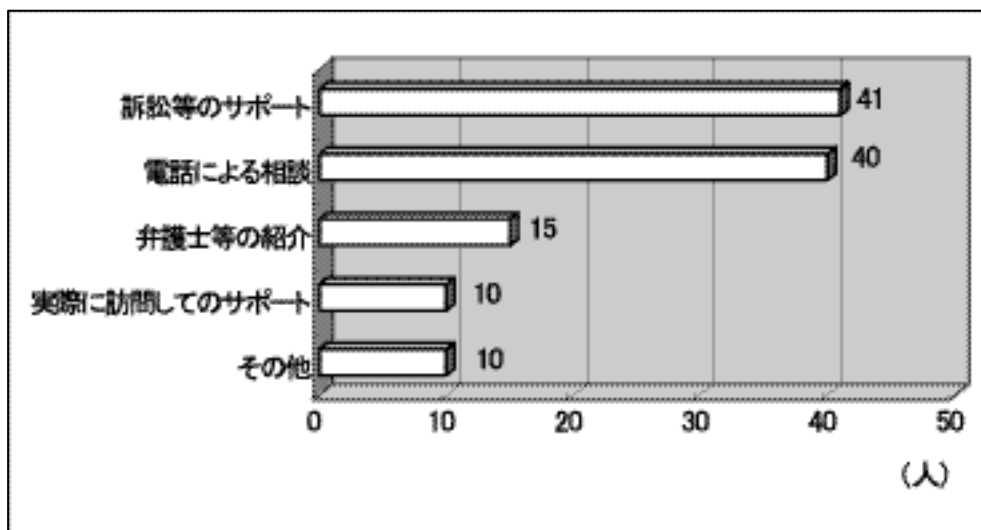
2 利用してみたの感想は（複数回答）



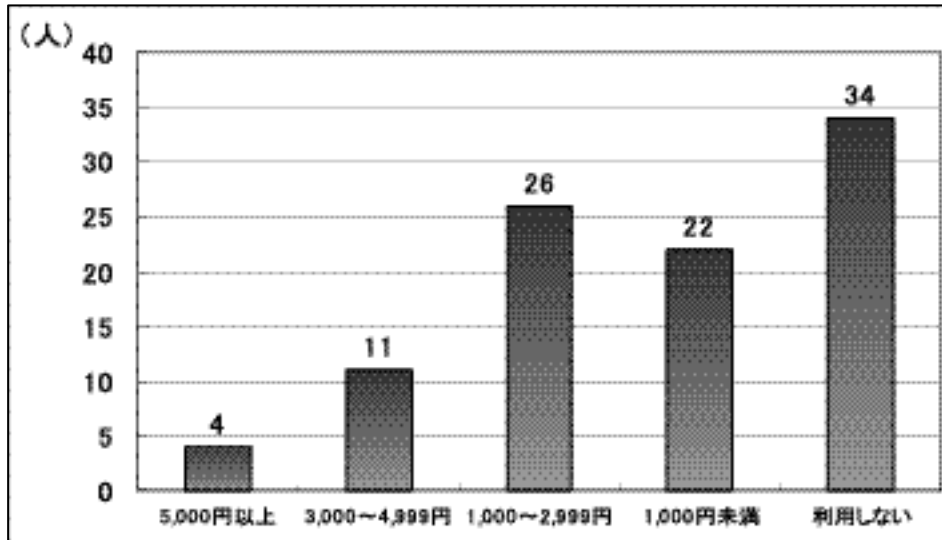
3 相談した結果、トラブルは解決しましたか



4 今後希望するサポートは(複数回答)



5 もし有料だとしたら、いくらなら払っても良いですか



6 主なご意見

注：()内は同内容の回答数

1) 助言内容・あっせん等の進め方・結果に関して

(プラス評価)

- ・ 相談していなければ解決はなかった。大変感謝している。(3)
- ・ 米国の機関を紹介してもらったことにより解決した。
- ・ ネットでの無料相談は次の点で大変ありがたかった。顔を知られない 時間の制約がない 気持ちを落ち着かせて内容を伝えられる 無料は大変魅力的

(マイナス評価)

- ・ 相手方と連絡が取れないのでどうすることもできないという返事だったが、それでは相談した意味がない。電話を含め、別の方法を考えて欲しい。(7)
- ・ 警察に行きなさい、相手方と粘り強く交渉しなさいという当たり前の返答しかなかった。もう少し斬新な返答を期待していた。(4)
- ・ 助言の通りに行動(内容証明、警察への相談など)したが、結局解決しなかった。(4)
- ・ 個人対企業では企業に歩があるように思えた(2)
- ・ 相手のペースで進んでしまい、力にならなかった。調停を希望していたのにあっせんを勧められたが理由の説明も不十分。
- ・ 警察(ハイテク犯罪センター)に相談するように助言されたが、縦割りではなく、相談室から連絡して欲しい。
- ・ 業者の対応は改善されたが、自分が負担した費用はそのまま。
- ・ 最後まではやってくれないことがわかった。
- ・ 法的な助言を求めていたが得られなかった。

- ・ 助言に従い警察と司法書士に相談したが、被害金額の増加で終わった。そうなる可能性があることも説明して欲しかった。
- ・ オークションサイトに掲載されているのとはほぼ同じ内容の回答だった。
- ・ 国際的なインターネット詐欺への対応のアドバイスはいただけなかった。
- ・ 相手を指導する立場にないと言われて終わりだった。
- ・ キャンセルを希望していたが、法的に問題がないのでキャンセルはできないと言われた。

2) 相談室の対応に関して

(プラス評価)

- ・ 非常に丁寧にわかりやすい説明をいただき、大変参考になった(5)。
- ・ 悩んでいたところで親身になってもらって、非常に心強かった。返事も早い。(5)。
- ・ (解決はしなかったが)精神的な安心感は得られた。
- ・ 状況を随時知らせていただいたので不安になることもなかった。

(マイナス評価)

- ・ 返事が遅く、受付票入力や経緯の説明に手間がかかる割に回答は期待はずれだった。(5)
- ・ 藁をもつかむ思いで相談するので、詳細な指導をお願いしたい(2)。
- ・ 「身元の不明確な人に入金する方が悪い」とけんもほろろだった。お役所のような対応ではなく、もっと親身になって考えて欲しい(2)。
- ・ パニックになっている時は血の通った人の声を聞きたい。
- ・ 解決が難しい問題でも、できるだけ傷つかない文章でご連絡いただきたい。
- ・ 一般的な常識でどちらが間違っているかを言って欲しかった。
- ・ 相談しても無駄なケースは予め明記しておいて欲しい。
- ・ 同じ被害についての情報があれば聞きたかった。
- ・ 基本的に逃げ腰。
- ・ 自分がプログラムの説明や相談室の役割を誤解していたために気持ちのすれ違いを感じた。何度もやり取りして初めて理解できた。

3) 今後望むこと・相談室への提案

- ・ ネット利用の倫理に関する具体的な規定や法整備。
- ・ 悪徳業者の摘発。(2)
- ・ 販売側も相談できる窓口として今後も頑張って欲しい。
- ・ 相談より、事例集や「よくあるトラブル」を掲載する方が役に立つのではないかと。(2)
- ・ 公認制度のようなものを作って表示して欲しい。
- ・ 安心してオークションに参加するための本人確認の強化。
- ・ 警察やオークションサイトとの連携強化。
- ・ 国際的な犯罪に巻き込まれた際の対応を研究・実践し、これから増えるであろう被害者のよ

りどころとなって欲しい。また各国間の連絡を強化して欲しい。

- ・ 常識的なラインでガイドラインを設け、指導とまでいなくても、相手方への助言くらいはできると良い。

参考 2

15 年度外部アドバイザー名簿

(五十音順・敬称略)

寺本法律会計事務所	弁護士	磯井 美葉
虎ノ門南法律事務所	弁護士	市川 穰
虎ノ門南法律事務所	弁護士	上沼 紫野
奥野総合法律事務所	弁護士	遠藤 由紀子
沼田法律事務所	弁護士	長田 敦
たひら総合法律事務所	弁護士	清水 祐介
有限会社 庄野企画	代表取締役	庄野 正人
ブレイクモア法律事務所	弁護士	杉浦 あづさ
ひかり総合法律事務所	弁護士	高木 篤夫
田島正広法律事務所	弁護士	田島 正広
辻巻総合法律事務所	弁護士	立松 直樹
真法律会計事務所	弁護士	田中 裕幸
辻巻総合法律事務所	弁護士	辻巻 健太
オリック東京法律事務所	弁護士	土井 悦生
田中保彦法律事務所	弁護士	永井 健三
社団法人自動車公正取引協議会	部長	永田 義典
東京工業大学総合理工学研究科	教授	新田 克己
(株)アイオークションネット	代表取締役	原 生
横須賀総合法律事務所	弁護士	東 玲子
船木総合法律事務所	弁護士	姫野 博昭
日本自動車スポーツマフラー協会	事務局長	藤壺 弘樹
本田正幸法律事務所	弁護士	本田 正幸
南山大学法学部	教授(民事訴訟法)	町村 泰貴
一橋大学法学部	教授(民法)	松本 恒雄
慶応大学法学部	教授(民事訴訟法)	三木 浩一
英知法律事務所	弁護士	森 亮二
WEB110	代表	吉川 誠司

(注) 所属・役職は 2004 年 2 月現在

参考 3

15 年度調停案件（注）

	取引形態	紛争内容	商品・サービス	申立人	相手方	金額	調停委員	調停案	結果
1	B2C	損害賠償 和解契約の履行	プロバイダ契約	消費者	プロバイダ	4,000 円	民訴法学者、 弁護士、消費 者代表	相手方主張の 証拠不十分。お 詫びの品を再 送すべし。	成立
2	B2C	申し込み の有無	追加メー ルアドレ ス	消費者	プロバイダ	250 円	民法学者、技 術専門家、弁 護士	相手方主張の 証拠不十分。1 個分の請求を 放棄すべし。	成立
3	B2C	価格誤表 示	PC 用グラ フィック ボード	注文者	販売店 A	-	民法学者、弁 護士、消費 者代表	契約未成立。表 示価格での販 売義務なし。ウ ェブ記載事項 を修正。	成立
4	B2C	価格誤表 示	プラズマ 液晶テレ ビ	注文者	販売店 B	-	(簡易調停)	自動返信で契 約成立したが 錯誤無効の主 張可能。割引販 売若しくは商 品券を送付。	不成立 (申立人不 受諾)
5	B2C	在庫表示 のミス	ゲ ー ム 機・ゲーム ソフト	注文者(7 名)	販売店 C	-	(簡易調停)	契約成立済み で錯誤無効の 主張は困難だ が、在庫切れは 予想される範 囲。ポイント付 与。	相手方は受 諾、申立人 のうち 6 名 受諾、1 名不 受諾(6 件成 立)
6	B2C	価格誤表 示・個人 情報漏洩	デジタル ハイビジ ョンテレ ビ	注文者(4 名)	販売店 D	-	(簡易調停)	契約成立の有 無は取引方法 によるが、い ずれにしろ錯 誤無効の主張 は可能。	相手方は受 諾、申立人 のうち 1 名 受諾、3 名不 受諾(1 件成 立)
7	B2C	価格誤表 示	プラズマ 液晶テレ ビ	注文者	販売店 E	-	(簡易調停)	自動返信で契 約成立したが 錯誤無効の主 張可能。販売 店が解決金を 支払う。	成立
8	B2C オーク ション	瑕疵	中古車	落札者	出品者(販 売店)	140,000 円	自動車公正 取引協議会、 弁護士、消費 者代表	取引は有効。出 品者が修理費 用の一部を解 決金として支 払う。	不成立 (相手方不 受諾)
9	B2C オーク ション	希望落札 価格誤表 示	PC	落札者	出品者(販 売店)	-	(簡易調停)	錯誤無効の主 張も可能だが、 オークション の特質から、本 来の希望落札 価格の半額で 販売。	不成立 (申立人不 受諾)

10	C2Cオークション	入札ミス	袋帯	落札者	出品者	60,000円	(簡易調停)	取引は有効だが出品者側にも落ち度あり。若干の割引価格で落札者に支払義務あり。	成立
11	C2Cオークション	説明と違う	自動車部品	出品者	落札者	25,550円	自動車部品業界団体、民法学者、弁護士	取引は有効だが、説明不足があったので解決金として一部返金。	成立
12	C2Cオークション	説明と違う	カードゲーム	出品者	落札者	14,510円	(簡易調停)	出品時の説明に問題あり。返品・返金。	成立

(注) 2003年4月から2004年2月末までに調停を行った案件。但し受付が前年度であったものは除いている。

参考 4

15 年度定例勉強会開催実績

- 第1回 5月15日（木）19～21時（於：ECOM会議室）
「ECOM/ADR の活動報告」（事務局から）
- 第2回 5月29日（木）19～21時（於：ECOM会議室）
「事例研究その1」
- 第3回 6月20日（金）19～21時（於：ECOM会議室）
「米国スパムメール規制の最新動向～FTC スパムフォーラムの概要」
講師：明治大学法学部 夏井高人教授
- 第4回 7月10日（木）19～21時（於：ECOM会議室）
「事例研究その2」
- 第5回 7月23日（水）19～21時（於：ヤフー本社）
「IP 電話の基礎知識」
講師：SoftBankBB BB フォン事業部長 野田真氏
- 第6回 8月20日（水）19～21時（於：ECOM会議室）
「総合的な ADR の制度基盤整備について」
講師：内閣府参事官（司法制度改革推進本部）小林徹氏
- 第7回 10月9日（木）19～21時（於：ECOM会議室）
「インターネットバンキングの基礎知識」
講師：(株)ジャパンネット銀行企画部 宮川琢哉氏
- 第8回 1月20日（火）19～21時（於：ECOM会議室）
「個人情報保護法とトラブル解決」
講師：METI 情報経済課 太田克良氏・ECOM 主席研究員 浅沼省吾氏
- 第9回 2月13日（金）18時半～20時半（於：ECOM会議室）
「事例研究その3：価格誤表示トラブルの法的分析」
講師：辻巻総合法律事務所弁護士 立松直樹氏
METI 情報経済課 鳥丸忠彦氏・ECOM 相談員 原田由里

参考5 価格誤表示案件に関する ECOM 相談室の考え方

以下は、トラブル解決という立場で一連の価格誤表示案件に関わった経験から、ECOM 相談室としての考え方を整理し、定例勉強会等の場で発表したものである。

自動返信で契約成立と言えるか

自動返信メールの内容が「承諾の通知」と考えられる場合には、オートリプライした場合でも契約成立となる。また自動返信メールが無くても、「電子商取引等に関する準則」によると、注文後のウェブ画面が「承諾の通知」と考えられる場合には、その画面が注文者のモニター上に表示された時点にて契約成立となる。

例えばショッピングモールに出店している場合に、ショッピングモールのシステム上、このような設定になっていたとしても、それ自体は事業者の自主的な選択によるものである。

しかし、下記のような条件がそろえば、必ずしも契約成立とはならない。

(契約成立しているとは言えない場合)

- * あらかじめ注文を受ける前にウェブ上に「自動返信メールを受信しただけでは、まだ契約は成立しません」といった明記があり、尚且つ、自動返信メールに「このメールを受信しただけでは、まだ契約は成立していません」といった内容が明記されている。
- * 注文後のウェブ画面に、「別途ご注文に対する承諾のメールを送信します」といった内容の記載がされている。尚且つ、注文に対する請求書的な内容の記載がされていない。

反対に、下記のような場合は、原則として契約成立していると考えられる。

(契約成立していると考えられる場合)

- * 「在庫が確認でき次第、注文をお受けできるか否か返答いたします」などの留保をつけずに、「ご注文ありがとうございました」といった内容の受注確認メールを自動返信で送信した場合、またはウェブ画面に同様の内容を表示した場合。

契約成立している場合、事業者は、錯誤による契約無効が主張できるか

ウェブ上で販売している事業者にとって、最も重要な留意事項の一つである価格の部分でのミスは、民法 95 条但し書きの「重大な過失」に該当すると解釈される可能性が非常に高く、事業者は原則として錯誤無効を主張できない。

しかし注文者が、当該商品の表示価格が誤表示であると認識していた場合には、例外的に事業者は錯誤による無効の主張ができる。

その場合、商品の持つ性質、また一般流通価格との格差により判断が異なる。パソコンや家電

製品のような商品で、いわゆる「メーカー製」であり、しかも現行モデルであれば、一般流通価格も比較的安定しており、極端な安価での販売はされないと考えられる。

そのような商品が、例えば「激安」「限定」といったコピーが特に無く、一般流通価格の 1/10 以下の値段表記がされていたとなれば、注文者はその価格が誤表記であると認識した上で注文をしたと推測される。

逆に、例えばあまり流通していない部品等、正常な価格の判断が素人には難しい製品や、時価変動の大きな商品については、「価格の掲載ミスが消費者が認識していた」との主張は認められにくいと考えられる。

また、以下の場合についても、注文者が価格誤表記を認識して注文していたと判断される場合がある。

- * 複数の注文。または転売目的であることが明らかな場合。
- * 価格の比較サイトなどで、予め他事業者での流通価格を認識できたと判断される場合。
- * 掲示板等で、予め情報交換していたと判断される場合。

ネットショッピング紛争相談室の紛争解決方針

ECOM 相談室としては、これまでの事例の蓄積をもとに、上記のような考え方の整理に従って、解決に向けた提案をしていきたいと考えています。

しかし、個別案件に関しては、決して法律のみに拘束された解決は行いません。

ネットショップを開かれている事業者の皆様には、ちょっとしたミスがもとで上記のようなトラブルが発生してしまう電子商取引のリスクを十分にご認識いただき、契約成立までのプロセスやお客様へのご説明、受注確認メールの内容などを、もう一度見直されることをお奨めいたします。

更に、ご注文に対し、キャンセルを依頼される際には、それ以前の段階でお手元に集まったお客様の個人情報のお取り扱いにつき、お客様の納得される形で処理されますことを、併せてお奨めいたします。

参考 6

ECOM から BBB に処理を依頼した案件

解決したもの

	トラブル概要	商品	金額(¥)	相手方からの反応	BBB 会員/ 非会員	結果	期間
1	船便と指定したが航空便で届いた	せっけんを作る材料	12,500		非会員	送料一部返金	60 日
2	商品の一部未受領	CD	5,703		非会員	商品受領	60 日
3	商品の一部未受領	人形	26,046		非会員	商品受領	45 日
4	商品未受領	有料会員向けキット	5,500		非会員	商品受領	60 日
5	商品瑕疵	オルゴール、置物	22,706		非会員	郵便保険の補償金を受領	10 月
6	商品未受領	バッグ	19,800	×	非会員	商品受領	20 日

解決しなかったもの

	トラブル概要	商品	金額(¥)	相手方からの反応	BBB 会員/ 非会員	結果	期間
7	商品一部未受領・品違い	ダイビング用アイテム	127,404		非会員	平行線のまま終了	18 月
8	解約したい・問い合わせに返事がない	スタンドグラスの材料	23,000	×	非会員	相手方から反応ないまま商品が送られてきてしまった	60 日
9	商品未受領	SARS 対策用マスク	115,563	×	非会員	相手方から反応なし	60 日
10	商品未受領	フラッシュライト	92,962	×	非会員	相手方から反応なし	60 日
11	商品未受領	コスチューム	100,000		非会員	相手方が倒産し、商品未受領のまま	12 月
12	商品未受領	服飾品	23,936		非会員	相談者からの連絡が途絶えた	6 月

交渉進行中のもの

	トラブル概要	商品	金額(¥)	相手方からの反応	BBB 会員/ 非会員	現状
13	返品希望・一部商品未受領	衣料品	6,000		非会員	返品・交換の申し出を消費者が拒否
14	商品未受領・相手方対応に不満	書籍	25,400		会員	何らかの補償が得られる可能性有。
15	二重に商品送付・請求	装飾品	47,915		非会員	1 回目の商品代金、2 回目の代金と送料が返金済。
16	商品未受領	CD	8,499		非会員	CD4 枚のうち 2 枚は受領。現在相手方から返答なし。

BBB から ECOM に処理を依頼された案件

解決しなかったもの

	トラブル概要	商品	金額(\$)	相手方からの反応	状況	期間
1	商品未受領	パチンコの玉と台	7,000	×	相手方から反応なし	

交渉進行中のもの

	トラブル概要	商品	金額(\$)	相手方からの反応	状況	期間
2	商品未受領	自動車	1,865		相手方から返事が途絶えた。終了の意思を相談者に確認中。	
3	商品未受領	玩具の銃	272		相手方を出してきた送付証拠について、相談者に確認中	
4	商品未受領	アダルト本			相手方が本人に連絡するとのこと。	

参考 7

海外調査概要

1. 米国 Federal Trade Commission (FTC) スпам・フォーラム

(日時) 2003年4月29日～5月2日

(場所) ワシントン DC (米国)

(出張者) 明治大学法学部教授 夏井高人氏

(概要) スパムの被害実態・技術的対抗策、米連邦法案や各国で検討中の規制法の動向等をテーマに FTC が主催したワークショップ。最新情報の収集及び日本の法制の説明等のため、当該分野の専門家である夏井教授を派遣した。

2. 米国関係機関との意見交換

(日時) 2003年6月9日～6月13日

(場所) ワシントン DC (米国)

(出張者) ECOM 主席研究員 沢田登志子

(訪問先) BBB、FTC、DOC(商務省)、ABA(アメリカ法曹協会)、NCL(National Consumer League)、HP(ヒューレット・パカード)

(概要) 関係各機関に対し、ECOM/ADR プロジェクトの紹介を行い、今後の協力と連携を要請。GBDe 等での ADR ガイドライン作成の動き、GTA の今後の進め方、米国 ODR ビジネスの現状、詐欺対策等につき情報収集・意見交換を行った。

3. Asia Trustmark Alliance (ATA) ミーティング

(日時) 2003年7月18日

(場所) シンガポール

(出張者) ECOM 主席研究員 沢田登志子

同 研究員(国際担当) 小川紀子

(概要) 2003年1月の MOU 調印以後の第1回ミーティング。ATA メンバー表示、ADR 連携のあり方、GTA との関係等に関して意見交換。

4. APEC/ECSG ミーティング

(日時) 2003年8月13日～8月15日

(場所) プーケット(タイ)

(出張者) ECOM 主席研究員 沢田登志子

(概要) 日本政府(METI)からの提案により、APEC/ECSG において、ATA を紹介するプレゼンテーションを行った。

5. Center for International Legal Studies (CILS) 主催コンファランス

“Litigating in an International Arena”

(日時) 2003年11月12日～11月15日

(場所) ザルツブルグ(オーストリア)

(出張者) 明治大学法学部教授 夏井高人氏

(概要) 国際比較法・国際訴訟法関係の研究者が集まるコンファランスにおいて、夏井教授が、ECOMプロジェクトの紹介を兼ね、オンラインADRの技術的課題について講演を行った。各国の国際仲裁の実状や、裁判所の調停に関する制度整備状況についても有益な情報が得られた。

6. 米国関係機関との意見交換 / GTA ミーティング / GBDe 総会

(日時) 2003年11月3日～11月6日

(場所) ワシントンDC / ニューヨーク(米国)

(参加者) 在米日本大使館参事官 三田紀之氏

ECOM 主席研究員 沢田登志子

(訪問先) FTC、DOC(商務省)、USTR(通商代表部)

(概要) FTC と e-consumer.gov の ADR Pilot project に関する打ち合わせを行い、DOC、USTR では日本のADR基本法の動きについて説明した。

ニューヨークBBBオフィスにおいて、台湾SOSAやDOCも交え、GTAの今後の進め方、ATAとの関係等について意見交換を行い、GBDeのエキスパート・ミーティングにも、GTAメンバーとして出席した。

7. 米国オークション・ADR ビジネス実態調査

(日時) 2004年3月24日～3月31日

(場所) サンフランシスコ / サンノゼ(米国)

(参加者) (株)アイオークションネット代表取締役 原 生氏

ECOM 研究員(国際担当) 小川紀子

(訪問先) eBay、Square Trade、Paypal

(概要) 米国eBayの、買主保護制度をはじめとするマーケットの信頼確保のための考え方や具体策を聞くとともに、eBayと提携するODR会社Square Trade、決済サービス提供会社Paypalを訪問し、オークションでのトラブル解決や詐欺被害防止について話を聞いた。個別案件における連携や日本市場での事業展開など、ECOMとの今後の協力関係が期待できる。

事例集

A . 通販事例.....	51
B . 海外通販事例.....	106
C . オークション事例.....	118
D . 海外オークション事例.....	169
E . 掲示板での取引事例	196
F . オークションサービスに関する事例.....	206
G . ネットサービス事例	219
H . あっせん事例.....	238
I . 調停事例.....	254
J . BBB 事例.....	267
K . その他事例	278

A . 通販事例 1

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】亀の飼育用グッズ数点

【商品の価格】10,294 円

【トラブル類型】商品未受領・連絡不能

【希望する解決方法】商品引渡し・返金

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

商品注文後、代金を振り込んだが、それ以降全く連絡がなく、質問のメールを送ったが、受信されずに戻ってきてしまった。本日、サイトを見ると無くなっていた。電話をしても誰も出ない。警察に連絡した方が良いだろうか。

【対処結果】助言

サイトは確認できなかったが、キャッシュ機能により所在地と担当者名がわかったので、この所在地宛に、注文した日時、商品代金を振り込んだにも関わらず商品が送られてこない事、電話やメールで連絡が取れない事、連絡が無い場合には代金を返金するよう記載して、はがきで構わないので、配達記録若しくは簡易書留にて送るよう助言した。

しかし現状、商品引渡し、返金は困難と思われたので、今までのメールのやり取りや、証拠となるものを持って、最寄の警察署に相談するよう併せて助言した。

A．通販事例 2

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】レプリカ（ライトセーバー）

【商品の価格】469,581 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

代金振込み後、商品到着予定日になっても商品が到着しない為、電話をしたが繋がらなかった。ホームページには「移転の為休業」のお知らせが出て、その後連絡が無くなってしまった。暫らくしてホームページは「営業停止のお知らせ」に変更になり、「管財人を通して返金する」となっていたが、商品到着予定日から7ヶ月以上たった今も全く連絡が無い状態。3ヶ月前に警察にも届けたが警察からも連絡がない。

【対処結果】助言

相手方へEメールでの連絡が可能であれば、今までの経緯と、納品または返金をEメールで催促してみる、ただし必ず期限を設けることと助言。Eメールで連絡が取れないということであれば、次の手段として郵便で請求・催促することがあげられる。上記の内容を内容証明や書留など、証拠の残る書面にて送付してみる。そうした手続きにもかかわらず、相手方が任意に納品または返金をしない場合には、簡易裁判所における法的手段をとるほかないと思われる。また、弁護士会等の法律相談を利用して相談してみてもどうかと助言した。

A . 通販事例 3

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】充電用電池

【商品の価格】28,800 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（40代 男）

大放電 20C タイプとのことだったので注文したが、13C の放電をしたところ電池が破損してしまった。（20C とは流せる電流の大きさを表す数字で、具体的には 30 アンペアになる。ところが、実際に使用したところ 13C すなわち 20 アンペアで電池が破損した。）

本来大放電出来ない電池なのに、それを偽って販売したことになるので、その旨販売店に伝えたところ、販売店より「破損していない未使用品のみ返品に応じる」との申し出があった。表示の制限値以内での正常使用で破損したものであるため、破損品も含め全品を返品したいと思っている。全額返金してもらうことは可能だろうか。

【対処結果】助言

相談室では、当時の画面が確認できなかったが、販売店の過去の販売商品のページに「Li Po 電池モニター特価 HD（高放電）20C タイプの Li-Po 電池のモニターセール中 Li-Po 電池の取扱いに経験のある方。」といった記載内容があった。

この記載にある商品を注文したということであれば、確かに相談者の使用した分も含め、全ての返品、返金に応じて欲しいといった主張は理解できた。相談者には、販売店にその旨主張し、対応を依頼することは可能と思われることと、販売店との連絡は、メールや電話のほか配達証明付郵便等にて、経緯と主張、返答の期日を記載して相手方所在地に送付してみるよう伝えた。

A . 通販事例 4

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】画像編集ソフト

【商品の価格】6,804 円

【トラブル類型】商品に瑕疵

【希望する解決方法】返品・返金、または交換

【相談概要】購入者からの相談（40 代男性）

1 ヶ月ほど前、画像編集ソフトをクレジット払いで購入した。商品到着後すぐにインストールを行ったところ、インストールの途中で読み出し不正が発生し、インストールが正常に終了しなかったため、CDROM の内容をハードディスクにコピーできるか確認した。すると、途中で CRC エラーが発生し、CDROM から読み出しができなかった。他の CD ドライブを使用しても同様であった。商品の DISK 面を確認したところ、うっすら擦り傷がついていたが、当方は傷つけていない。そこで、相手方 HP のサポートページに、その旨書き込んだところ、相手方に、当方の PC に不具合があると回答されたので、再度こちらの状況を説明したが返事がない。電話もつながらない。そこで先日、今回のいきさつを社長室宛てに封書で郵送したが、これにも返事がない。当方としては、届いた当初から商品に傷があったので、返品・返金または交換に応じてもらいたい。メールや郵便で数回質問をしているが、回答がない点について説明してほしい。

【対処結果】あっせん不調

相談者はあっせんを希望していたので、今回の経緯の詳細を確認したうえで、相手方にメールを送信したが、相手方からは一切返答がなく、相談を終了とした。

A . 通販事例 5

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】カーナビ

【商品の価格】133,500 円

【トラブル類型】代金未払い

【希望する解決方法】商品代金および遅延損害金の支払い

【相談概要】販売事業者からの相談

3週間程前、「商品1点、ショッピングクレジットでの支払い希望」という内容の注文を受けた。2日後に当社から、受注確認メールとして、注文内容の確認と、期日までにショッピングクレジットの申込み手続を取ることを、この受注確認メール送信後の注文キャンセルは受けていないこと等を記載したメールを、注文者に送信した。ところが、期日までにショッピングクレジットの申込みがなかったため、当社規定により、支払方法を「銀行振込み」に変更し、改めて設定した期日までに振込むよう、メールで注文者に伝えた。その際、当社のHPにも記載していることだが、商品の発送は入金確認後になること、支払期限までに振込みがない場合は、当社規定により、支払い期日の翌日から完済の日まで年15%（1年を365日とする日割計算）の割合による遅延損害金を支払って頂くことになることを、重ねて伝えた。その後、配達証明付郵便でも請求書を送付したが、相手方不在のため戻ってきたので、普通郵便で再度請求書を送ったが、未だに支払いがない。商品代金と遅延損害金を支払ってほしい。

【対処結果】あっせん不調

相談者はあっせんを希望していたので、これまでのメールの通信記録や相手方への希望について確認したところ、遅延損害金については、折り合いがつかない場合は、配達証明付郵便書留代金および請求書郵送費などの通信費として1,000円を負担してもらうことも検討しているとのことであった。

当相談室から相手方にメールを送信したが、相手方からは一切返答がなかったため、相談を終了とした。

A . 通販事例 6

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】事業者（日本）

【商品】たまねぎ 10kg 11 箱

【商品の価格】23,100 円

【トラブル類型】代金未払・連絡不能

【希望する解決方法】代金支払い

【相談概要】販売事業者からの相談

2ヶ月前、株式会社名にて、Fax でたまねぎ 10kg 入り 11 箱の注文があり発送したが、代金振込期限になっても振込がないため、電話及び Fax で数回にわたり振り込みを依頼したが、担当者が入院した等の理由を言われ振り込まれない。最近は電話がつながらないので内容証明郵便を送ったが、届けられていないようである。どうすれば支払ってもらえるか。

【対処結果】助言

相手方に電話が通じず、内容証明郵便も戻ってくるようであれば、既に存在していない可能性が高く、そうすると代金を入金してもらうのは、かなり困難だと伝える。従ってこのようなケースでは、相談室でお手伝いできないことを伝え、今後はこれまでのやり取りメールや証拠を持っていきさつをまとめた上、警察へ申し出るよう助言した。

A . 通販事例 7

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ディスプレイ用商品

【商品の価格】7,300 円

【トラブル類型】送料と消費税をめぐるトラブル

【希望する解決方法】謝罪、および振込金額全額の返金

【相談概要】購入者からの相談

商品の注文時、HP に「送料一律 980 円」と表示されていた。注文確認メールには「商品代金 7,300 円、消費税 365 円、送料別途、総額 7,665 円」送料を通知する次のメールでは「商品代金 7,300 円、送料 980 円、消費税 414 円、合計金額 8,694 円」となっていたが、送料の分も消費税が加算されていることに気がつかず、最初のメールの総額 7,665 円に送料 980 円を足した 8,645 円を郵便振替で振込んでしまった。すると後日、49 円足りないとの請求メールが来た。しかし、49 円のために郵便局の振込手数料 130 円をかけるのがくやしかったので、「送料の表示と消費税のかけ方がおかしい」と抗議し、キャンセルを申し入れたところ、キャンセルには応じるが、返金の際、振込手数料を差し引くと言われた。当方は、送料の説明不足についての謝罪と、振込金額全額の返金を希望する。

【対処結果】弁護士照会后、回答

（弁護士見解の要旨）

1. 相談者は相手方の説明不足を指摘しているが、送料に消費税がかかること自体は通常ありうることで、また、相手方としても、注文後のメールにおいて、個別の代金明細と合計金額を明記している点で、普通の注意を払えば、記載された合計金額の支払を求められていると分かる。つまり、相談者が勘違いした経過を客観的にみると、相手方の説明不足が原因とは評価できない。相談者は、仮にキャンセルせずに契約を維持するなら、送金の不足額 49 円の支払義務があり、送金手数料が二重にかかるのも、やむを得ない。

2. 相手方のサイトには、不良品等の場合以外は原則として返品は受け付けないことと、不良品以外の理由でキャンセルを受け付ける場合、送料等は顧客側の負担になる旨が明記されている。今回のキャンセルの理由は商品の不備ではないので、キャンセルにかかる返金手数料を相談者が負担するのは、やむを得ない。

以上、相談者に回答したところ、他の相談機関からも自分の不注意であると指摘されたので、すでに相手方にキャンセル取消しの連絡をしたとのことであった。

A . 通販事例 8

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】フィギュア 5 点

【商品の価格】総額 14,175 円

【トラブル類型】送料をめぐるトラブル、一部商品未受領

【希望する解決方法】送料の支払い拒否、残りの商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談

相手方 HP に、「同一発売日の商品の送料は 1 回分」「1 配送先につき、合計 1 万円以上注文の場合、送料は 0 円」と記載されていたので、発売予定日が同一の商品 5 点（税込総額 14,175 円）を注文した。注文確認メールも送料 0 円となっていた。後日、相手方から「注文商品のうち 2 点を代金引換郵便にて発送した。」というメールが来たので、届いた商品と引換えに指定された額を支払ったが、後になって、その金額には送料 1,050 円が追加されていたことに気がついた。そこで、相手方と交渉を始め、当方は、同一発売日で、かつ高額購入なので送料は無料のはず。確認メールでも送料 0 円とされている。勝手に分納され、送料を追加された、と主張した。これに対し、相手方は、発売日は度々変更され、実際の発売日は分からない。実際の発売日が異なる場合は、商品入荷次第発送している、などと主張し、交渉は決裂した。

当初の契約金額を超えない前提で残り 3 点の送付を希望するが、発売延期になった商品が 1 点あるようなので、これを相手方都合によるキャンセルとして、残る 2 点のみでもよい。但し、その際支払う金額は、当初の契約金額から、支払済金額とキャンセル分を差し引いた残額（運送費・代引料を含む）とすべき。なお、他の消費者にも注意喚起したいと思い、この問題に関する HP を作成してアップし、削除不可の掲示板にも書き込みをした。

【対処結果】あっせん不調

相手方 HP の記載やメールの交信記録を確認したが、分納の場合の送料負担については一切説明がなかったので、相手方は送料 0 円という条件を守る必要があると思われた。

そしてあっせんプログラムの利用を勧めたが、但し、相談者が作成した HP をプログラム進行中は閉鎖すること、削除不可の掲示板についても、念のため管理者に削除依頼することを前提としてもらった。なお、HP や掲示板の記載に関しては、たとえ真実の内容であっても名誉毀損や営業妨害に当たる可能性もあるので、注意するよう助言した。そして、あっせんに入り、相手方にメールを数回送信したが、一切返答がなかったので、相談を終了とした。

A . 通販事例 9

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】CD、DVD 各 1 枚

【商品の価格】6,888 円

【トラブル類型】送料をめぐるトラブル

【希望する解決方法】支払額減額

【相談概要】購入者からの相談

CD と DVD を 1 枚ずつ購入したところ、送料を 2,000 円も請求された。商品のサイズから考えても 1,050 円程度のはずなので理由を質問したところ、「特価商品なので 1 台につき 1 件分の送料を頂いている。送料ポイント制だが、今回のような送料になる場合もある」という返答が来た。しかし特価商品ではなかったし、「1 台につき 1 件分」「ポイント制」の意味が分からない。商品ページや購入手続ページにも、そうした説明はない。特定商取引法に違反しているのではないか。

【対処結果】経済産業省に照会后、回答

特定商取引法に違反するか否かについて経済産業省に照会し、以下回答した。但し、あくまでも一般的な法解釈であって個別ケースについて判断するものではなく、法的効果を持つものではないこと、したがって、今後相手方と交渉する際にも「経済産業省の見解」として回答を引用することは控えてもらうよう伝えた。

< 経済産業省の回答 >

特商法 11 条第 1 項 1 号及び同法施行規則第 8 条第 4 号並びに第 9 条第 1 号の趣旨は、購入を検討するにあたり、購入者が負担すべき費用について明確な情報を与えるため記載することを求めるものである。本件事業者の HP には「配送手数料ご利用案内」に「送料内訳表」及び「送料ポイント表」が掲載されているが、送料の計算方法について特段の説明が無く、本案内から通常読みとれるのは購入した商品の累積ポイントに応じた送料となるということと思われる。「購入したのは CD1 枚と DVD1 枚が 1 つの宅急便包みで送られてきた」にもかかわらず「1 件ずつ送料をもらう」ということであれば、そのような計算方法は、少なくとも「配送手数料ご利用案内」からは読みとれないことから、当該表示のみで他に適切な表示がなされていない限り、本件は法 11 条第 1 項 1 号に違反した表示と考えられる。確認画面で送料が表示されていれば、契約内容としては当該表示された送料での契約が成立していると評価できるであろうが、法 11 条の広告表示事項は広告中に販売条件の 1 つとして記載する必要があることから、確認画面での表示のみでは不十分である。

A．通販事例 10

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】無線 LAN アクセスポイント付ルータ・SD メモリーカード

【商品の価格】25,389 円

【トラブル類型】販売店によるサービスの相違

【希望する解決方法】契約のキャンセル

【相談概要】購入者からの相談

商品を 2 つ注文したが、販売店の通販規約には、複数の商品を注文の際には、納期表示の遅いものにあわせて他商品の出荷手配をするので、原則として納期の早いものからの出荷はしないとの記載があるにもかかわらず、納期の早いものから先に出荷をされてしまった。そうすると、代引きの場合、1 つしか届いていなくても 2 つ分の代金を請求されてしまう。そこで販売店に問い合わせたところ、この規約にある記載内容を一切認めようとしなかった。1 つが納品された時点で 2 つ分の代金を代引きにて請求されたので受取拒否したら、「キャンセルの際はキャンセル料・再配達料（納期の遅い方に再度合わせて）等がかかる」旨のメールが届いた。納得出来ない。

【対処結果】あっせん（不調）

相談者にキャンセルを要求する理由を尋ねたところ、納期の遅いものと早いものでは、2、3 日の違いならまだしも、当該商品では 3 週間の開きがあるため、後に届く商品の代金を先払いするのは不安であり、届くかどうかの確証がないとのことだった。

そこで、相談室より販売店に問い合わせたが、最終的に販売店より回答が無かった。

A . 通販事例 11

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】DVD ソフト

【商品の価格】3,192 円

【トラブル類型】クレジットカードの重複請求

【希望する解決方法】返品・返金、情報公開とシステム改善

【相談概要】購入者からの相談

1 度の注文に対して、3 度にわたりクレジットカード会社に対して支払請求がされていたことが判明した。販売元はシステムトラブルを理由としているが、ネット上での信用取引において、著しく信頼性を欠くものである。今後このような事を起こさないために、当業者のトラブル対応方針についてのディスクロージャーと迅速な障害対応、改善処置・是正処置を促すことを希望する。ネット取引の信頼性確保のために、このようなトラブルを公表し監視していく必要があると考える。

【対処結果】助言

重複して支払請求をされてしまった事に対しては、著しく電子商取引の信頼性を欠くものという点には同意。しかし相談室は、情報公開の請求、システム改善までのフォロー、および監視などを行う立場にはなく、相手方への強制力や指導を行う権限は持ち合わせていないため、希望には添えないことを伝える。返品については、該当サイトに記載されている「未開封のソフトは 30 日以内であれば返品可能」とされていることを伝え、まだその期間内と思われるため、手続きを行うことを助言する。

返品手続きが進まないといったことなどがある場合には、改めてご相談いただくよう伝えるが、返答はなく相談は終了とした。

A . 通販事例 12

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】リアバンパー等、車のパーツ数点

【商品の価格】67,000 円

【トラブル類型】商品に不具合があった 名誉毀損

【希望する解決方法】返品

【相談概要】購入者からの相談

販売店のサイトより、車のパーツを数点注文した。しかし届いた商品のうちリアバンパーに小豆大の傷があり、メーカーに問い合わせたら、「商品を確認するためには販売店を通じてメーカーに商品を返送する必要がある」とのことだったので販売店に伝えた。販売店は「商品を確認するので送り返して欲しい」と言ったので返送した。しかしその後メーカーに聞いても届いていないとのことで、販売店に問い合わせたが話が進まなかった。そこで、ある掲示板に今回の経緯と、この販売店の URL を書き込んだところ、販売店より「法的措置を採る」との連絡があった。しかしそれほど悪い内容を書き込んだわけではなく、その後のメーカーとの話し合いで、「相談者からメーカーに直接送ってくれば商品を確認して対処する」との回答が来ているので、商品を早く自分のところに返還してくれるか、メーカーに送って欲しい。

【対処結果】あっせん（不調）後助言

相談室には相談者より詳細な販売店とのやり取りの経緯が届いていたので、内容を確認し販売店にあっせんした。販売店からは、「相談者の掲示板への書き込みが名誉毀損であるとして法的措置を検討しているため、相談室には詳細を伝えられない」との回答があった。相談者からも、「商品を返還しないのはおかしいとして弁護士に相談している」という連絡があった。

相談室では販売店と3回ほどやり取りしたが、双方の主張は全く食い違っており、同時に双方とも訴訟をちらつかせてはいるが、すぐに行動に移すようにも思えなかったので、相談者には、相手方に対してこのままでは商品を返還してもらうのは困難になるので、やはり何かしら強制力を持った方法も検討するように助言した。

A . 通販事例 13

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】クラシックカメラのレンズ

【商品の価格】60,000 円

【トラブル類型】商品に瑕疵

【希望する解決方法】補修、または代金減額

【相談概要】購入者からの相談

相手方サイトの商品説明では「フィルターリングに補修跡があるが、フィルター装着に問題はない。光学部は大変クリアー。外観良品」とされており、50 年以上前のもので希少価値が高く、あまり市場に出回らない製品だったので、高価だったがローンを組んで購入した。ところが、届いた商品には、サイト上の画像や説明からは想像出来ないキズがあり、外観良品ではなかった。具体的には、レンズ上部のネジ部がブツブツザラザラしていて、フィルターを着ける際、ガタつきがあってしっかり止まらず、脱落するのではないかと不安になる。さらに、商品本体の中央部分に、横に走ったスジ状のものがあつた。そこで、相手方に「返品希望」とメールで連絡した。相手方は「50 年を経過したクラシック中古品の性質上、ある程度の使用感、キズは避けられない。当店の保証は、撮影不能等本来の機能に関するものである。外観については、できるだけ忠実な描写に努めているが、通信販売では限界がある。当該商品は、レンズガラス部は大変クリアーで、ヘリコイド、絞りの状態も良好。レンズの命は外観ではない。したがって、サイトに記載してあるとおり、撮影不能等初期不良の場合を除いて、いかなる場合でも交換、返品には応じられない」という返答であつた。そうであれば、当方としては返品・返金ではなく、フィルターリングをきれいに補修してほしい。補修が出来ないなら、それに見合った値引きをしてほしい。

【対処結果】あっせん（不調） 助言

相談者はあっせんを希望していたので、相手方にメールを数回送信したが、相手方からは一切返答がなかつた。そこで相談者に、今後の対処として以下助言した。

1. まずは相談者自身で、再度相手方に主張を伝えること。その際、「外観」のみを問題とすると、お互いの主張が平行線になることも予想されるので、本来機能の問題として、フィルターをつける際のガタつきについて、併せて伝えること。
2. 相談者は、ショッピングクレジットを利用しているので、クレジット会社に対し、「支払停止の抗弁」を申し出てみる。相手方から連絡がない、修理にも応じない等、事情を説明し、粘り強く交渉すること。

A . 通販事例 14

【取引形態】通信販売
【販売店】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品】クワガタ幼虫
【商品の価格】25,000 円
【トラブル類型】商品未受領
【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（40代 男）

幼虫 21,000 円、証明書 3 部 3,000 円、送料 1,000 円をメールにて申し込んだ。すぐに返信があり代金を振り込み、幼虫は 2~3 日で到着。証明書は 1 週間程度掛かると連絡があったが、その後証明書は届かず、メール・電話で連絡をとるが、留守電対応で連絡がとれない。相手は北海道で、こちら山口の為、対応に困っている。PC がウイルスにやられやり取りメールも破損してしまった。入金した証拠は残っている。あっせんして欲しい。警察にも被害届を出そうと思っている。

【対処結果】助言

相手方の住所が確認できているので、まずは内容証明郵便を出し、主張を相手方に明確に伝えること、通知内容として、要求事項に加え、以下を記載するよう助言した。

- ・回答まで 1 週間程度の期限
- ・返金となった場合の振込先や返金方法等
- ・期限までに回答がない場合は法的手段をとる旨

警察に相談することについては、民事上の契約関係が原因のトラブルについては、警察の民事不介入の原則により難しいことも考えられる。もし、最寄の警察署が対応してくれない場合には、県警、あるいは県警ハイテク相談室に相談してみることも助言し、また相談室のあっせんプログラムについても案内したが、その後相談者からの連絡はなく終了とした。

A . 通販事例 15

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】猿

【商品の価格】106,050 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】交換または返金

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

通販で猿を購入。雌を指定したにも関わらず雄がきた。店長が間違いを認め、割引価格でもう1匹雌を追加購入したが、届いた猿は外見上雄に見えた。到着した日と約2ヶ月後に電話、メールで2度確認したが、間違いなく雌だと言われた。8月に健康診断を兼ねて獣医に連れて行くと、2頭共間違いなく雄だと言われた。店に電話し交換を要求すると、獣医の雄雌の鑑定書を送れば対処すると言われる。送付したところ「商品は希少動物であり、雌雄の判別が難しく獣医の判断も確実性に欠ける。雌雄を指定した場合本店でわかる範囲で判断している。交換に関して確実性を求めるなら、直接来店し自分の目で選択して欲しい。獣医の鑑定料は負担できない」と言われた。事業者は遠方なので来店することは不可能。雌だと断定して販売したのは事業者なのに、今さらこの様な事を言われても困る。この猿は雌の方が人気で、雄ばかりが売れ残る種であり、故意も感じる。獣医師によると生き物である以上、雌雄の判断は確実に出来るとのこと。何とか交換、もしくは返金して欲しい。金額にもよるが裁判になっても構わない。

【対処結果】助言

相談者が購入した当時と記載が変更されている可能性もあるが、相談室で現時点の相手方のウェブサイトを確認したところ、「高額な生体（おおよそ1匹当たり10万円を超える生体）は通信販売を行わない クレームに関しては（死着以外）のクレームは一切受け付けていない。返品されても代金は返金できない に関しては一番のトラブルになりやすいのであえて断言しない。」などという記述があった。しかしながら、こういったホームページ上の記述にも関わらず、今回相手方は当該商品を「雌」であると販売時に明言している。相談内容は、複雑な状況が絡んでいるので、早急に最寄りの法律相談等を利用し、必要とあれば、少額訴訟を考えてはどうかと助言した。また、もし今後、当相談室のあっせんプログラム等を利用する場合には、再度連絡するように伝えた。

その後相談者からの連絡は無く、終了とした。

A . 通販事例 16

【取引形態】通信販売
【販売者】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品名】アクセサリー（指輪）
【商品の価格】31,000 円
【トラブル類型】商品未受領
【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（30 代女性）

1 年以上前、指輪を注文し、指定口座に代金 31,000 円を振込んだが、未だに商品が届かない。その間、何回かメールで問い合わせをして、しばらく返答が来ていたが、半年前のメールを最後に連絡がなくなった。1 年以上経っているので、契約をキャンセルし、代金を返金してほしい。また、かなり時間が経っているが、当方が催促していれば、時効にかかることはないか。

【対処結果】あっせん不調、および弁護士照会后、回答

相手方サイトを確認したところ、特定商取引法上、義務付けられている表示（事業者の住所・電話番号、代表者の氏名等）がなく、連絡はメールでしか行えない状況であった。このようなケースでは、相手方との連絡が絶たれると、解決は大変難しくなる。そこで、今後の対処としては、今後も督促のメールを出し続ける、振込んだ金融機関に事情を説明して相談する、警察にも相談する、当相談室のあっせんプログラムを利用する等の助言をした。相談者はあっせんプログラムを希望したので、相手方とのメールの交信記録を確認した上で、相手方にメールを送信した。しかし、相手方からは一切返答がなかったため、あっせんを終了とした。

時効については弁護士に照会后、以下回答した。

（弁護士回答の概要）

相手方が事業者であることから、売買契約に基づく商品の引渡し請求権は、商事債権として、原則として 5 年で消滅時効にかかる。時効は、法律上定められた中断事由があると、時効経過期間が最初からなかったことになる。「催促していれば、消滅時効にかからないか」という点については、裁判外で請求しているだけでは債権者の一方的な主張であって、権利関係が公に確定されるものではないので、請求後 6 ヶ月以内に訴訟を起こす等の強力な中断事由に訴えて初めて、請求時点に遡って、時効中断の効力が生じるとされている。また、相手方が返信して、「もう少し待ってくれ」と言っている間は「債務承認」に該当し、時効が中断される。本件では、最後に返信メールがきた時点から時効期間が経過するので、その 5 年後に消滅時効となる。

A . 通販事例 17

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ノートパソコン

【商品の価格】119,550 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し・返金

【相談概要】購入者からの相談（50代 男）

妻が講習会に使用するためのノートパソコンを、講習会に間に合うよう、納期と価格について照会を行った後に注文、代金の振込みを行った。しかし納期を過ぎても届かず、問い合わせても販売店とは一切連絡が取れなくなってしまった。結局講習会には間に合わなかった。

自分としては、まずは商品引渡しを希望しているが、出来ないようであれば返金して欲しい。

【対処結果】助言

相談者のところには、販売店よりメールにて、「商品引渡しを希望の場合には1ヵ月かかる」と、「返金希望ならばやはり1ヵ月かかるがその手続きをするので連絡してほしい」との内容が送付され、販売店サイト上にも同様の内容が掲示されていた。

相談者には、今後は返金を希望した方が良いのではないかと伝え、相談者もそれを希望したので、その旨販売店に返信するよう伝えた。その後販売店の代理人である弁護士より相談者に、「販売店責任者が任意整理をする」と通知があり、相談者の債権額を知らせるよう手紙が届いたとの報告があった。相談者にはその記載方法について助言し、担当弁護士に返送するよう伝えた。

しかしそれから約2ヶ月後、相談者から連絡があり、担当弁護士が辞任したという通知が届いたとのことだった。相談室ではその記載内容について確認し、担当弁護士がなぜ辞任したかを聞いてみることに、同時に販売店にもメールを出すよう伝えた。相談者から、販売店よりメールがあり、次の弁護士を探しているとのことだった。

相談を受けてから既に半年近く経過していたため、相談者には、期日までに返金もしくは回答が無い場合には法的措置を検討するよう伝え、販売店に対し、その旨内容証明郵便等にて通知するよう助言した。

A . 通販事例 18

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ブランドバッグ

【商品の価格】11,500 円

【トラブル類型】商品やサービスが表示と違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

ネット通販で、イミテーションのブランドバッグを販売している業者からかばんを購入した。しかし、商品がこちらに届くと、イミテーションともいえないような、無名のかばんであった。その日の内に郵便局に連絡し、事情を説明し、返送するつもりだったが、代金引換だったので、支払った代金は現在、郵便局にて保留の状態になっている。郵便局側の返答は「販売事業者と消費者との直接交渉をして頂くしかありません」との事。こちら側からは、再度、ホームページに掲載している携帯番号に連絡したが、現在は使用されていませんとのことで、連絡がつかない。クーリング・オフをしたいのだが、送り先の住所に返送すればいいのか、あるいはその他に対策があるのか、教えてもらいたい。

【対処結果】助言

通信販売ではクーリング・オフは適用されないことを伝えた。相談者の希望は、商品の「返品・返金」だったが、そのためには、まず当事者双方で直接交渉し、相手方に「返品・返金」を承諾してもらうことが必要と思われる。よって、メールでの交渉はもちろんのこと相手方の住所を知っているのであれば、書面で相手方に主張を伝えるなどあらゆる方法で何とか交渉の手立てを見つけ、相手方と連絡を取り、粘り強く交渉を続けられるしか方法はないと助言した。

A . 通販事例 19

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ID 発行代

【商品の価格】4,725 円

【トラブル類型】サービスが表示と違う

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（20代 女）

薬を扱うサイトにてカード決済をしたところ、思っていたよりも金額が5,000円弱多かったので詳細を見てみると、ID発行代（有効期間内は簡単に購入できるシステムらしい）が含まれていた。しかし注文後の確認画面には含まれていなかった。

購入先に電話で問い合わせをしたところ「注文する際に、クリックしてはさないとこの代金が請求される」また「注文後の確認画面ではクリックしてはさした前提で表示される」「取り消しはできない」「それらは画面で表示されている」とのことだった。また半年前に一度注文した時にはかからなかったのでおかしいと思ったが「システムが変わった」との回答だった。

確かにきちんと全てを読まなかったことがこちらの落ち度であることは認めるが、こういうシステムは商品以外で余分に儲けようとしているように思える。しかしおおごとにはしたくないのと、相手とかかわりたくないとも思っている。

【対処結果】助言

相談室にて販売店サイトの内容を確認したところ、薬を販売するにあたり会員制になったようであり、会費については「商品の注文と入会申し込みが、買い物かごで同時にできます。会費は、入会月を含めて3ヶ月間有効で4,725円です。」といった記載があった。

今回販売店が余分に儲けるために行っているのかは判断が出来ないが、クリックをはずさないと自動的に加算されるといったシステムは、確かに注文者にとってみれば、適した販売方法ではないと思われた。

A．通販事例 20

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】人形

【商品の価格】13,130 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】商品の交換

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

コレクションしている人形を販売店のサイトより注文し、販売店より在庫がある旨連絡があった。そのわずか数時間後に届いた販売店発行のメールマガジンに、「1万円以上注文した方には2,000円までの希望の商品をサービスする」との記載があった。そこで販売店に、今回自分も1万円以上注文したので該当させて欲しいと伝えたら、販売店が承諾してくれた。

そこでサービスの人形の希望を「AとBのどちらか」と伝えたら、「Aは来月発売なのでBを注文商品と同時に送る」ということになった。代金を振り込み、商品が届いたが、一緒に入っていたのはBではなくAだった。こちらはBを送ってもらおうと思っていたのでAを既に別の販売店で購入していた。販売店に「AをBと交換して欲しい」と伝えたとこ、「Bは既に完売していたので、Aでも喜ぶと思いAを発送した。交換には応じられない」との返答だった。その後販売店から、「交換には応じるが、その際の送料は全額こちらが負担するように」と言われている。こちらが悪くないので納得できないが送料折半であれば応じようと思う。しかし販売店はあくまでこちらが全額負担との主張を変えない。こんな販売店の対応は許せない。

【対処結果】助言

相談者から送られた相談にかかわる経緯は、かなりの分量であった。

相談室では今回の送料について法的な根拠を以って販売店が全額負担するべきであるといった判断は出来なかったが、少なくとも相談者が送料を折半するという譲歩をしたことについては評価できることと思われた。現実的には交渉による解決しかないことを伝えた。

A . 通販事例 21

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】液晶カラーモニター

【商品の価格】68,100 円

【トラブル類型】在庫切れ

【希望する解決方法】当時の販売価格での商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

2ヶ月前、販売店のサイト上より上記商品を68,100円（税抜き）で注文したところ、「商品入荷次第発送します。」ということだったので、待っていた。その後納入予定が2ヶ月前に延期されたが、その期日直前に商品の納入が困難であるとの理由で、販売店側から一方的に注文をキャンセルされた。

販売店に対し抗議したところ、「商品の納入状況によっては、キャンセルすることもある。なお、現在は商品は納品され在庫があるので、再度注文すれば配送することができる。しかし、価格は現在の売価（94,300円）で販売することになる」とメールが届いた。

しかし商品の納入状況によってはキャンセルになる、というのは、一方的な不当条項と思われるし、納品予定であったのにそれ以前にキャンセルされているので納得できない。

商品が入荷されているので、こちらは68,100円で商品を購入したい。要求は可能だろうか。

【対処結果】助言

予め注文画面や注文後の自動返信メール等で「商品の納入状況によってはキャンセルになり得る」ということが明記されていれば、注文後、場合によってはキャンセルの可能性があるということがわかっていたと認識される可能性はあるが、今回の販売店のキャンセルについては、仮にそういった明記があったとしても、販売店の対応として決して適したものとは思えなかった。従って、相談者の主張は理解できるものであった。

その旨販売店に伝え交渉するよう伝えたところ、相談者より、交渉した結果、販売店が当時の価格にて商品を販売してくれることになったとの報告があった。

A . 通販事例 22

【取引形態】通信販売
【販売店】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品】無線 LAN ルータ
【商品の価格】20,727 円
【トラブル類型】商品名誤表示
【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

ネット上で PC 用品を扱っているショップにて商品を注文し、入金した。入金の確認メールが来たので商品の到着を待っていたが、何の連絡も無しに納期が過ぎた。問い合わせをしたが、商品を発送する気は無いとし、その後 1 ヶ月以上も経った現在も商品の発送は無く、何の連絡も無い。

ショップの主張では、注文した商品は「WLS」であったが、それはサイト上の表記ミスで、正しくは「WL」であったとのこと。そこで 注文のキャンセル、または 「WL」(現在未発売)を発送、若しくは 差額(約3万円)を支払って「WLS」を引き渡す、のどちらかにしてほしいとの事だった。ショップは契約成立を認めているが、「価格誤表示の時はキャンセルできるとサイトに謳っているのだからキャンセルできる」と一方的に言ってきた。しかしこれは価格誤表記ではなく商品の記載ミスであり、販売店が言ってきた商品はまだ未発売である。その点でも販売店は未発売商品を販売しようとしたことになるので、おかしいことだと思う。その後販売店からは完全に放置されている。こちらも冷静な判断が出来ていない可能性があるため、第三者からの助言が欲しい。

【対処結果】助言

相談者より販売店との詳細な経緯を聞いたが、あくまで相談室の一般的な見解として助言を行った。

売買契約成立については、相談室では明言できないが成立している可能性は高いと思われた。そして契約が成立していれば、何も取り決めが無い場合一方的なキャンセルは出来ないのではないかと考えられた。販売店は錯誤無効を主張できる可能性があるが、入金後の販売店の対応は、入金確認メールを送付した後そのまま放置するなど、かなりの疑問があると思われた。

A . 通販事例 23

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】チャイルドシート

【商品の価格】19,800 円

【トラブル類型】使用不可

【希望する解決方法】交換若しくは返品

【相談概要】購入者からの相談（30代 女）

インターネットでチャイルドシートを2つ購入した。子どもは双子で、2人とも目が見えない。注文したチャイルドシートの形状は特殊で、ジェットコースターの安全バーのようなV字型のシールドが上からおりてくる形式だった。

商品が到着したので2つのうち1つを開封して乗せてみたところ、子どもが2人とも、このシールドに両耳が接してしまう状態になった。2人とも全盲であるため、聴覚の情報が周りの状況を把握する上で非常に必要になるのだが、このシールドに聴覚を圧迫されることに激しく抵抗し、使用ができないと判断した。なお2人とも、チャイルドシートの使用できる身体基準内だったが、HPで表示されているような耳周りの余裕はなかった。

販売店には商品の交換をメールで依頼しているが、自社に責のないかぎり交換返品を受け付けないと記載されているので、交換してもらえるかが心配である。

【対処結果】助言

相談室にて販売店のサイト規約を確認すると、「一度開封された商品は不良品以外、返品、交換は受け付けない」という記載があった。

相談室では、届いた商品がサイト上の寸法どおりであるなら、自己都合による返品と考えられるので、サイトの記載内容の通りの対応になると思われるが、相談室ではその規約を超えて販売店には対応して欲しいと思っていることを伝えた。

相談者より、その後販売店が特別にということで、返品に応じてくれたとの報告があった。

A . 通販事例 24

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】DVD-R 10 枚入りパック 10 個

【商品の価格】960 円

【トラブル類型】価格誤表示

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

販売店のサイトより「DVD-R 4.7GB1 パック（10 枚）」を 10 パック注文した。すぐに自動返信メールが届き、その後販売店より、送料などを記したメールが届いている。しかしその後すぐに販売店から、一方的なキャンセルと「商品を買直せ」という旨のメールが届いた。「自動返信メールでは契約は成立していない」と記載されていたが、その後の販売店からの返信メールにより契約は成立していると思う。さらにこちらの承諾無しに勝手にキャンセルして、さらに注文しなおせ、というのはどうかと思う。商品を引き渡して欲しい。

【対処結果】あっせん（不調）

相談室より販売店のサイトを確認したところ、同じ商品が販売されていたが、相談者の言ってきた価格と一桁違っていた。そこで相談者には、販売店が当時の表示価格を間違えたためにキャンセルして欲しいと伝えてきているのではないかと尋ねた。相談者からは販売店はキャンセルの根拠を示していなかったが、多分そうなのだろうとのことだった。

相談者があっせんを希望したので、相談室より販売店にメールを送信したが、販売店からは最終的に回答が得られなかった。

A . 通販事例 25

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ビーズアクセサリー

【商品の価格】5,300 円

【トラブル類型】個人情報開示

【希望する解決方法】返品

【相談概要】事業者からの相談

注文者に商品を送付したら、到着メールに「壊れていた」との連絡があった。そこで「直しますので、送り返して下さい」と連絡をしたところ、「自分で直した」と返事があった。「きちんと直しますのでやはり送り返してください」との連絡の後、相手からの連絡が途絶え、メールを送っても戻って来てしまうようになった。

電話もしたが留守であり、1 ヶ月経っても商品の返送も無ければ代金の振り込みも無かったので、思い余って自分の HP に、「詐欺にあったようです」という記載文とともに、購入者の名前と住所を載せてしまった。

その後電話でようやく本人と話が出来たが、「忙しくてメールは見ていない」とのことだった。きちんとした謝罪も無かったので、「これ以上お取引を続けたくないのだから商品を返品してください。お金は要りません」と伝えたが、逆に、「HP を見た、名前を載せるのは違法だ」と言って、「訴える」といわれた。その後代金は振り込まれてしまった。そして「自分のした事は詐欺ではない、騙すつもりなど無い、明らかに違法だから訴える」と言われ困っている。訴えられた場合どうしたらよいのだろうか。

【対処結果】助言

相談者は手作りのアクセサリーを販売する店を営んでいたが、そのサイトは一時的に閉じられており内容は確認できなかった。相手方とは商品を注文後、壊れていた等のやり取りがあったようだったが、確かに相談内容の段階にて、運営サイト上に「詐欺にあったようです」といった内容とともに、相手方の住所、氏名を公表したことは、かなり早計だったと思われた。

しかし同時に、相手方においても支払が遅れたのは事実であり、本当に今回の件で訴えてくるかどうかは疑問でもあった。そこで相談者にはしばらく様子を見るよう伝え、もし訴えられることがあれば、その時弁護士による法律相談を受けることを検討するほうが賢明では無いかと伝えた。

A．通販事例 26

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】キッチンウェア等

【商品の価格】9,240 円

【トラブル類型】代金未払い

【希望する解決方法】支払い

【相談概要】事業者からの相談

自店のショッピングカート経由で注文をもらい、受注確認のメールで商品代金振込依頼をしているにもかかわらず、注文から 3 週間経っても全く振込みがされない。警告のメールも無視するので、電話して振込みを依頼したら意味不明な言い訳を繰り返し、挙句に「どこに先払いと書いてあるのか」等、一字一句にケチをつける始末。今後一切の取引を停止するつもりで電話を切った。

既に契約が成立しているので、単に顧客側の契約不履行になると思うが、店と客という関係では、どう対処したらよいのだろうか。客の一存で何でも許されるのは納得できない。注文だけされてキャンセルされては在庫の山になってしまう。訪問販売ではないのでクーリングオフはないが、「商品到着後 1 週間キャンセル可」という猶予をサービスとして提供している。こういう顧客が今後も増えていきそうで心配である。

【対処結果】助言

販売店のサイトを確認すると、注文確認メールを注文者が受信したときに売買契約は成立するものと思われ、その後注文者が代金を支払わない場合には、注文者側が約束を守らないということにはなると思われた。しかしこういった場合、会社間の契約での考え方が消費者との取引にそのまま当てはまるものではなく、消費者と事業者とではどうしても知識や交渉力に差があり、時として消費者は不利な立場におかれる場合が多く存在する、といったことを伝えた。

商品到着後、1 週間の猶予を設けていることは、消費者保護の観点から推奨すべきことではあったが、注文者が一方的に約束を守らないケースがあるとしても、業として販売店を営んでいる以上、在庫等ある程度リスクは予め考慮しておく必要もあるのではないかと伝えた。同時に、今後は電話や手紙を送るなどして、店の時間及び経費の合理性にあった範囲で催促する必要があると伝えた。

A . 通販事例 27

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ドッグフード

【商品の価格】1,000 円

【トラブル類型】重量誤表示

【希望する解決方法】注文のキャンセル

【相談概要】事業者からの相談

運営するペットグッズショップで、ペット用フードのウェブ上の容量表示を間違え、60g のところを 60kg と記述してしまった。

この商品を 10 個オーダーした注文者に、オーダーの 20 分後に弊社担当者よりお詫びのメールを送ったが、「ショッピングシステムより自動送信されるメールにより売買契約は成り立っている」と主張され、「記載どおり送ってもらえないと困る」という旨のメールをいただいた。その後、直接電話で話し、ご迷惑をおかけしたことをお詫びした。しかし、注文者の代理という方から電話をもらい、「注文者に対して誠意が見られない、まず売買契約が成立したことを認めなさい、その後契約破棄をされてからお詫びが道理じゃないか」という趣旨の連絡を受けた。

当社は、「ご注文内容の確認メールであってクレジット決済もおこなわれていないので売買契約が成り立っているとは考えておりません」と伝えましたが、それは間違っていると言われ話し合いは平行線となり、再度社内で検討させていただくとお伝えして電話を切った。今後弊社からアクションを起こさなければいけないのだと思われるが、どのように対応をすればよいのかアドバイスが欲しい。

【対処結果】助言

相談室では自動返信メール記載内容と、販売店のサイト上の記載内容を確認した。売買契約の成立時期の明記はされておらず、従って自動返信メールが注文者に届いた時点で売買契約は有効に成立している可能性があるかと伝えた。しかし、ドッグフードを 600kg 単位で通常注文するものなのかは疑問であり、それを保管するのは一般消費者であれば考えられないと思われた。その点からも販売店の錯誤無効は主張可能ではないかと伝えた。

A . 通販事例 28

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】オーダーステッカー

【商品の価格】6,000 円

【トラブル類型】説明とサービスが違う

【希望する解決方法】納得のいく説明がほしい

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

オーダーメイドのフルカラ - ステッカーを、専用見積もり依頼フォームから見積もり依頼をしたが、何の連絡もなく2週間過ぎた後、明確な説明も無く断われた。1度目はステッカーの色の中間色が出ない、大きさが合わないという理由（当方からは、中間色はきれいに出なくてもかまわないと伝えており、また大きさはホームページ規定内だった）。仕方なく、2度目は色を白と黒の2色にし、大きさもA4にて注文したが、再度、明確な回答の無いまま断われた。なぜ断られたのか納得できない。

【対処結果】助言

見積もり依頼より2週間連絡がなかったという事であるが、当相談室で該当サイトを確認したところ、相手方に見積もりが正常に届いているのならば、24時間以内に連絡があるとの表示があった。ただし全てのメールには迅速に対応できないとの表示もあるため、その状態が続いていたという事も考えられる。またオーダーに対して、2度明確な回答がないまま断られたという点については、相談者がデータ持ち込みで見積もり依頼していた場合には、持ち込みデータについて製作不可の場合があるとの記載があった。これに該当する場合には、作成不可能という事になる。オーダーの詳細内容が不明なので判断はできないが、納得のいく説明が欲しいと事であれば、メールではなく、サポート直通電話に電話をして説明を求めてはどうかと助言した。

A . 通販事例 29

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ブランド時計

【商品の価格】11,500 円

【トラブル類型】表示と商品が違う

【希望する解決方法】受け取り拒否

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

知人から「倒産商品を格安販売しているサイトがある」と教えてもらった。覗いてみるとブランドの時計が格安で提示されており、希望商品をネット上で申込んだ。その後1時間ほどして再度知人が、「自分も先日注文し、今商品が届いた。二束三文のとんでもない偽物だった。買うのはやめた方がいい」と連絡してきた。すでに注文してしまった後であり、先方の連絡先もわからない、どうすればよいか。サイトには「返品・交換はお受けできません」との文言があった。

商品は代引きでの受け取りになっており、2・3日中には配達されてくると思われるが、「注文した覚えがない」と言って支払いおよび受け取りを拒否することは可能だろうか。

【対処結果】助言

当相談室で該当サイトを確認したところ、「返品・交換はお受けできません」と表示されていた。特定商取引法上、通信販売にはクーリングオフ制度はなく、返品についての条件があれば、あらかじめ表示しておくこととなっているので、今回は、基本的には返品はできないという事になると思われる。また該当サイトでは、商品についてメーカー名等の説明はなく本物との記載もなかったが、それがブランド物のコピー商品だという事であれば、法に触れる可能性があるため、最寄りの警察署へ相談してみてもどうかと助言した。

受け取り拒否については一概に勧めることはできないが、郵便物の場合、相手方の住所・氏名を確認した後に、受け取るかどうかを決める方法もある、他の配送会社が同様の対応をしているかは不明だが、検討してみてもどうかと伝えた。

A . 通販事例 30

【取引形態】通信販売
【販売者】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品】DVD ソフト
【商品の価格】6,358 円
【トラブル類型】連絡不能
【希望する解決方法】キャンセル

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

商品を注文後、1週間経過しているが一度の連絡もない。

この1週間、数回、連絡をくれるようにメールも送信した。

又、サイトにアクセスしても白紙の状態になっていてどうにもならない。そこで昨日、「連絡が無い場合、キャンセルしたい」との内容のメールを送信した。今日になっても何の連絡もない。これでキャンセルできたのか。キャンセルできたのであれば、他の店に注文したい。

【対処結果】助言

当該サイトが「白紙の状態」で、詳細を確認することができなかったので、一般的な回答とした。

電子契約においては「承諾の通知が申込者に到達した時」に契約成立するので、商品を注文後、一度の連絡もないということであれば、「承諾の通知」が届いていないこととなり、今回、契約が成立していないと考えられる。

また、期限を切った「キャンセルしたい」とのメールに対し、相手方から何の連絡もないとのことであり、商品も受け取っていないので、何らかの請求を受けた場合は、それらをもとに、支払を拒否してはどうかと助言した。

その後、相談者から、注文後に、注文内容のコピーと、「24時間以内に連絡が無い場合は、連絡をください。」との内容の自動返信があったとの連絡があった。どのような条件のもとで契約したのかを把握することができないこと、相手方から何の連絡もないことから、キャンセルできたかどうかを厳密に判断することはできないが、一般的に、契約後、商品の引渡しがなされない場合は商品の引渡しを要求し、引渡しがなされなければ、債務不履行に基づき契約の解除をすることが考えられるので、相手方の住所がわかっているのであれば、内容証明郵便等を利用して相手方へ申し出ること、もし、相手方のメールアドレスしか分からないのであれば、メールで申し出、取引の記録や送信したメールを保存しておき、支払を拒否してはどうかと再度助言した。

A . 通販事例 31

【取引形態】通信販売
【販売店】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品】オンラインソフト
【商品の価格】4,200 円
【トラブル類型】連絡不能
【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

ネット上にてソフトの使用期限延長用のパスワードを申請した。クレジット支払にしてパスワードをもらったが使用できなかった。販売店に FAX にて質問したところ、ソフトの使用期限切れの 30 日前以降にならないとパスワードは使用出来ないとのことだった。早く買いすぎたため、パスワード自体が使用できなくなる可能性があるとのことだった。

しかし、サイト上には 30 日以内といった記載が一切無かったので自分に落ち度は無い。対処方法を再び FAX にて販売店に送信したがそれ以降全く連絡が取れない。どうすればよいか。

【対処結果】助言

相談者が大変な状況であることは理解できたが、販売店と連絡がつかないことは相談室では対処が困難なので、サイト上に記載のある問い合わせ用メールアドレスにメールすることと、電話番号に根気強く連絡するよう伝えた。

もし、それでも販売店が対処しないようであれば、クレジット会社に連絡するよう助言した。

A . 通販事例 32

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】販促用ギフト券

【商品の価格】不明

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】利用期限の延長・若しくは売買契約の無効

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

販売店のサイト上より電化製品を購入したが、当該商品は一部ギフト券での還元対象商品となっており、購入後ギフト券も送られるようになっていた。ギフト券の還元についてのページには、「有効期限は各ギフト券に明記されている日付となります」と書かれていたが、予め具体的な期限は書かれていなかった。

そこで、販売店のサイト上でギフト券のヘルプページを参照したら「有効期限は発行から1年」と書かれていた。当該ページの説明にはヘルプページの説明と異なる内容が多々あった為、管理上の問題で個々のギフト券に有効期限が書かれるのだろうと判断し、購入した。

商品は問題なく届いたがギフト券の有効期限は1ヵ月だった。1年と思っていた有効期限が1ヶ月であった事と、この販売店を利用する頻度は高くないので、有効期限が1ヶ月では短いため、ギフト券の期限延長について販売店に要望したが、このギフト券は通常のヘルプページに記載されているギフト券とは異なり、販促用なので別の規定があるとのことだった。

自分としては、ギフト券の有効期限を1年に延長すること、または契約の無効化（返品、返金）を主張したい。

【対処結果】助言

相談者の取引の詳細を確認するため、販売店のサイト上の記載を確認したが、当該商品を購入すると販促用のギフト券についての規約があった。そこには有効期間は1ヵ月といった具体的な期間の記載は無かったが、通常販売されている販売店のギフト券のヘルプページの規約とは内容が異なっている事がわかった。

相談者には当該商品注文時のページに記載されている規約が適用されると思われるが、紛らわしい名称を用いた販売店の説明にも疑問を感じると伝えた。しかし、だからといって有効期限の延長や、売買契約の無効を主張する事は困難ではないかと伝えた。

A . 通販事例 33

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】MD プレーヤー

【商品の価格】11,981 円

【トラブル類型】在庫切れ

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

注文時、バーゲンセールと予告までして、販売店ではいろんな商品を安く販売していた。その中に、今回注文したポータブル MD プレーヤーがあったのだが、1ヶ月以上も待たされた挙句、商品を仕入れることが出来ないからといって一方的にキャンセルされてしまった。

ずいぶん待たされた上で、販売店側の勝手なキャンセルは無効だと思う。商品の引渡しを主張することは出来ないだろうか。

【対処結果】あっせん（不調）

相談者には、取引と、販売店とのやり取りの詳細を尋ねた。そこで販売店の対応にも疑問を感じたので、まずは相談者の希望するあっせんを試みた。

しかし販売店からは、注文者の取引の内容については、その注文者にしか答えられず、注文者でない第三者からの問い合わせには応じられないとの返答だった。相談室には強制力は無いので、相談者にはその旨と、販売店の回答からも、今後は相談者が直接交渉するほうが早期解決につながるのではないかと伝えた。

A . 通販事例 34

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】パソコン

【商品の価格】22,000 円

【トラブル類型】価格誤表示

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）他 20 名

販売店のサイト上にて、パソコンが 22,000 円で販売されていたので注文した。注文後に販売店のサイトには「表示ミスがあった」との記載があった。販売店からはメールも届き、220,000 円のところを 22,000 円と誤って表示してしまった、注文をキャンセルするとの内容だった。販売店のサイト上には、販売店が在庫確認の電話をした時点で契約が成立するといった記載がある。販売店はそれに基づき、「契約は成立していない、また錯誤無効が主張できる」との主張だった。

その後、販売店はお詫びのメールを一部、宛先に 80 人の注文者のメールアドレスをそのまま入れて送信し、各注文者のメールアドレスがわかるようになってしまった。これは個人情報の漏洩ではないだろうか。商品の引渡しを希望している。

【対処結果】助言

同様の相談が一度に 20 件以上、入った案件である。

相談室にて経緯と販売店のサイトを確認した。販売店のサイト上には「注文後、営業時間内に在庫確認し、顧客に連絡したときに契約は成立する」と言った内容の記載がされていた。販売店からは注文後、特に自動返信メールを送信するようなシステムにはなっておらず、販売店からは各注文者にメールでお詫びと注文のキャンセルを告げるメールが送信されたただけであった。

相談室では、申込みの受諾に当たるような画面やメール等が無く、販売店からの電話連絡の前にキャンセルメールが送付されていることから、契約は成立していない可能性が高いのではないかと考えられた。しかし、販売店とは一切連絡が取れないとのこと、またメールアドレスのミスは明らかに販売店の落ち度であり、販売店には猛省をして欲しいという内容を各相談者には返答に付け加えた。

A . 通販事例 35

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】DVD 関連機器

【商品の価格】31,000 円

【トラブル類型】特商法表示の問題・連絡ミス

【希望する解決方法】販売店の指導

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

ネット上にて注文後、代金を振り込んだ後、入金額が20円不足している事が判明。販売店にはその旨伝え、商品届け時に支払う形でよいか尋ねた。販売店はその方法は出来ないとのことだったので、「追加で商品を注文するので、そこで精算して欲しい」とメールで伝えた。確認のため電話注文の窓口に電話で経緯を説明したところ、ネット販売は別会社ゆえ干渉できない、電話は取り次げないというコメントがあり、電話注文の場合は20円程度であれば問題視せず商品をそのまま届けるか、提案した追加注文での精算も可能なので、ネット販売部門にその旨を伝えると電話で回答があった。

20円を含めた追加商品の代金も振り込み後、今回の対応が柔軟ではなかったこと、電話の取次ぎがないことなど改善すべきでは、という内容を含め、振込みが完了したことをメールにて通知したところ、「自分の問題であるのを販売店に転嫁するのはおかしい、遺憾なので契約を破棄する」との通知があった。「それならこれまでの振込手数料も含め返金するか、契約は成立しているのだから商品を届けるべき」と伝えたが、今度は別の担当者より「契約は成立している。よって追加商品の入金を確認できた時点で商品を規定の日数内に届ける。これまでの内容は撤回させる」旨、電話で確認があった。

この販売店は問合せ先の電話番号記載があっても、実際それにかけると別部門とってつないでもらえない。表示があっても実際連絡がつかない番号を載せていても問題は無いのだろうか。こういった販売店を指導して欲しい。

【対処結果】助言

販売店がネット上で注文を受ける場合には通信販売に該当するので、「特定商取引に関する法律」による規制を受け、表示義務として販売店の所在地、名称、電話番号や担当者などを販売店のサイト上に記載しなければならないことを説明した。同法では、確実に連絡がつかなければならない連絡先とまでは記載されてないが、少なくとも直接連絡がつかない連絡先を記載しても意味は無いものと思われることを伝えた。しかし相談室は強制力を持たない機関なので、販売店に対して指導を行うことは出来ない旨も併せて伝えた。

A . 通販事例 36

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】PC用グラフィックカード

【商品の価格】6,379円

【トラブル類型】在庫切れ・表示ミス

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）他

販売店のWebサイトにて商品を注文し、受注確認メールが届いている。翌日銀行にて代金を支払い、商品が到着するばかりだったが、販売店よりメールが届き「商品は完売、メーカーも生産終了品に付き、注文をキャンセルする」といった内容だった。

メーカーのサイトを見ると、前日までは「生産品」だったのに現在は「旧製品」に分類されている。これはかなり不自然さを感じる。また、メーカーの流通業者に連絡聞いたところ、「まだ在庫はあり、出荷は可能である」との回答だった。

当時限定品といった記載も無く、販売店より一方的にキャンセルされるのは納得がいかない。商品の引渡しをして欲しい。

【対処結果】あっせん拒否

販売店のサイト上には、キャンセル条件として、「メーカー生産終了品の場合」といった記載があった。相談室には同様の相談が多数寄せられ、また相談者は販売店から問い合わせのメールに対して返信がもらえないとのことだったので、相談室よりあっせんを試みた。

販売店からは、「今まで第三者を介して解決をはかるような事は無く、今後も注文者と直接対応したい」とのことだった。相談室より再度趣旨を説明したが、最終的には返答が無くあっせん終了とし、各相談者には直接交渉するよう伝えた。

A . 通販事例 37

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】PC用ハードディスク（200GB）

【商品の価格】16,890円

【トラブル類型】商品瑕疵

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（10代 男）

販売店で購入したハードディスクが、取り付けてから1週間ぐらいは普通に作動していたが、突然煙が出て、見ると基盤面が焼けていた。販売店に電話すると焼損は保証規定外とのこと。メーカーに電話したが対応してくれず、いろいろな機関に相談したが対応してもらえなかった。改造等もしていないし、こんなにすぐ壊れてもどこも対応してくれないので困っている。

【対処結果】助言

相談者が購入した商品が、いわゆる「バルク」と呼ばれる商品だった場合には、メーカーのサポートは受けられず、ショップのみの保証となることを伝える。また当該商品が焼損した結果、拡大被害が生じていない場合には製造物責任の対象には該当しない可能性があることを説明した。そうすると、当該ハードディスクの焼損原因をショップにて調査、対応してもらえないため、販売店と根気強く交渉するよう伝えた。

A . 通販事例 38

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】PC用パーツ9個

【商品の価格】146,359円

【トラブル類型】高額なキャンセル手数料

【希望する解決方法】注文のキャンセル

【相談概要】購入者からの相談（10代 男）

PCやその他パーツを扱っているオンラインショップにて、商品を購入した。各注文商品にはそれぞれ納期が決められているが、ひとつは入荷時期が未定で、料金を払ったのにいつ送られてくるのか分からないため、それと併せていくつか商品をキャンセルしようとしたのだが、ショップから送られてきたメールによると、キャンセル手数料として17,195円かかるとのことだった。ここまで高額な手数料に問題は無いのだろうか。

【対処結果】助言

ショップのサイトには、規約事項に「・・・お客様の取消のお申し出に弊社が同意できない場合には、取消料として事務手数料及びその商品販売により弊社が受けたであろう利益を請求させていただきます」と記載されていた。しかし上記記載内容では、どのぐらいの請求になるかは判断が出来なかった。

そこで一般的にネット通販等において規約に記載があれば、それを了承して取引をしたとされ、その規約の記載内容は有効となるが、その規約内容に、あまりに注文者に対して不利な条項がある場合にはその条項は無効と判断される場合があることを伝えた。

キャンセル理由が決して自己都合ばかりではなく、且つキャンセル料に納得がいかなければ、販売店に対してその旨主張し、メールで納得のいく回答が得られない場合には、電話や配達証明付きの手紙にて販売店と連絡を取って、交渉するよう助言した。

A . 通販事例 39

【取引形態】通信販売
【販売店】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品】DVD ソフト
【商品の価格】582 円
【トラブル類型】価格誤表示
【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）他 12 名

百貨店の経営するショッピングサイトに出店している販売店で、映画の DVD ソフトが 582 円で販売されているのを知り、クレジットにて注文した。すぐ自動返信メールが届いたが、その後販売店より、「本当の価格は 5,382 円であり、価格誤表記のため注文をキャンセルして欲しい」といったメールが届いた。応じられないと伝えたが、その後百貨店との連名でメールが届き、今回の件についてのお詫びと、「契約は成立していると思うが、この価格は通常販売価格の 1/10 であり、この価格で販売することはありえない、ということをお気づきになるのではないか」といった内容だった。しかしメールは「各位」になっており、自分が注文したものと異なる商品タイトルの記載もあって、こういった対応にも納得が出来ない。この価格にて商品を引き渡して欲しい。

【対処結果】あっせん拒否

数日中に 12 件の同じ内容の相談が寄せられた。各相談者の注文個数が多く、最高で 50 個注文した相談者がいた。当該サイトはクレジット支払のみであるため、相談者の主張には「個人情報を取られた」といったものもかなり含まれていた。

相談者より詳細を聞いたうえ、相談室より百貨店側にあっせんをした。百貨店からは、確かに「各位」でメールを送信したのは良くなかったが、顧問弁護士の意見を聞いた上で、なるべく各顧客に対応する方針であるとのことだった。

相談室が間に入る解決方法を説明したところ、検討するとの回答だった。しかし、顧問弁護士ともあらゆる角度から検討したが、相談室を介する解決方法は取れないとのことだった。そこで、相談室では百貨店の今後の各相談者に対する対応を期待し、あっせんを終了した。

A．通販事例 40

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ノートパソコン・デジタルカメラ

【商品の価格】10,000 円

【トラブル類型】価格誤表示

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）他

ネットショップの「エレクトロニクス」部門にて、「在庫処分」と記載のあるコーナーを発見した。そこでノートパソコンとデジタルカメラが各 10,000 円にて販売されていたので、1 個ずつ注文した。自動返信メールも届いていたが、その後ショップより、「商品価格に誤りがあったので注文をキャンセルする」との連絡メールがあり、購入の履歴は削除されていた。

注文の際クレジット払いにしていたのだが、注文した日に決済が上がっていることがわかった。決済がされているのなら契約は有効と思っている。無断で行われたキャンセル処理を取り消し、表示価格にて商品を提供して欲しい。

【対処結果】助言

相談者には販売店とのやり取りや注文画面等の資料をもらい、内容を検討した。ショップの利用規約には、「クレジット課金がされ、商品の発送準備が出来た時点で契約は成立する」といった内容の記載があり、契約自体が有効に成立しているかははっきりと判断が出来なかったが、当該商品は一流メーカーのノートパソコン等であり、通常現行モデルが 10,000 円で提供されるとは考えにくいので、販売店は例外的に錯誤無効を主張できるのではないかとした。

しかし、同時にショップの利用規約には、今回のように「ショップによるキャンセルでも、クレジット課金が行われた後は、場合により一旦引き落とされてから、翌月返金をなる場合がある」とのことで、これは決して消費者にとって好ましくない対応ではないかと考えられた。

A . 通販事例 41

【取引形態】通信販売
【販売店】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品】デジタルカメラ
【商品の価格】108,000 円
【トラブル類型】価格誤表示
【希望する解決方法】注文のキャンセル

【相談概要】事業者からの相談

当社が運営するインターネットショッピングモール内の直営店舗にて、当方の入力ミスによりビデオカメラを、108,000 円で販売するところ、10,800 円の価格を設定してしまった。間違いに気が付き早急に金額を訂正したが、数名が、誤った価格にて商品を購入された。（購入時には、自動対応で購入確認メールも発行している）

注文者には電話およびメールでの連絡にて、謝罪と注文取り消しのお願いをすぐにしたところ、ほぼ全員の方に了承をもらったが、3 名の方からは了承いただけず、後日メールにて、取り消しをする意思はないとの連絡を受けている。当社としては、他の注文者に取り消しをお願いしているので、この方たちだけに安い値段での販売は行えないと思っている。3 名のうち、2 名の方からはすでに入金もあったが、発生した振り込み料を含めて全額を返金すると連絡している。また 1 人は 7 台、別のもう 1 人は 4 台の注文であり、常識的に考えると、個人的な購入とはいえないと見方もできると思う。

当社間違いがそもそもの原因であるが、良いアドバイスがあったら教えて欲しい。

【対処結果】助言

販売店からの価格誤表示案件の相談である。サイト上には「通常 24 時間以内にて申し込み内容の受付確認のメールまたは FAX が送信される」との記載があった。販売店より、注文後返信される自動返信メールと、上記受付確認のメール記載内容を知らせてもらったところ、両メールの記載は同一の内容だった。

相談室では、「売買契約成立時期については判断が出来ないが、受付確認メールが到着していないのであれば、売買契約は成立していない可能性を否定できないのではないかと伝えた。また、当該ビデオカメラは、他店では、ほぼ販売店の正規価格で販売されていること、また複数注文していることから、注文者は予め価格誤表記であることを認識していたと推測されるため、販売店は錯誤無効を主張できるのではないかと伝えた。

同時に販売店のサイト上と自動返信メールに、売買契約成立時期の明記が望ましいと伝えた。

A . 通販事例 42

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】PC

【商品の価格】0円

【トラブル類型】価格表示ミス

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

某掲示板サイトをみていると「キャンペーン」と書いてあり、そこに記載されてある URL をクリックしていくと販売店のキャンペーンと書かれ、「パソコン0円」と書いてあった。海外では実際に0円パソコンがあるのでそういう感じのものだと思い、すぐに注文した。販売店から承諾メールが届いたが、その後販売店より、価格の記入ミスとのことで契約を一方的に解約したという通知が届いた。0円なので売買契約は成立しないと言っているのだが、こちらは譲渡契約だと思っている。販売店に問い合わせメールを送っても返信は無く、サイトも現在動いていないようである。このPCが欲しいのだが、どうすれば良いだろうか。

【対処結果】助言

販売店の当該サイトは会員用ページであり、通常トップページからは入れないようになっていた。しかし当該サイトに直接リンクで入ると、そのままサイトが閲覧できるようになっていた。掲示板には当該サイト URL がダイレクトに載っていたようであった。

あくまで相談室の見解としてということで、まず、この販売店は企業向けにPCを販売している事業者であり、当該商品も企業向けのメーカーPCだったこと、キャンペーンとはいえ、プレゼントや無料との記載も無く、正規の価格表示とともに販売されているPCと並んで、0円のPCが載っていた場合、その表示がおかしいと認識できたのではないかと伝えた。

また、そういった価格の誤表示をテーマにした掲示板で知ったということであれば、そのサイトにある商品価格は誤表示といった認識が予めあったのではないかと伝えた。

従って販売店に対し、商品引渡しの主張は難しいのではないかとした。

A . 通販事例 43

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】コンサートチケット

【商品の価格】8,500 円

【トラブル類型】システムトラブル

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（50代 男）

ネット上のチケット先行予約でコンサートチケットを申し込み、締め切り後ウェブ画面上で当選の表示を確認したのに、「システム障害」を理由に、「落選」としてチケットを送付してこない。事業者と電話とメールにて交渉したが、そのときの担当者は契約の成立は大筋認め、さらにシステム障害ではなく単なるケアレスミスであると認めた。しかしチケットの引渡しは出来ないとのことだった。事業者側に不利な契約が、「システム障害」のひとことで解除できてしまうのは納得できない。チケットの引渡しをして欲しい。

【対処結果】あっせん後、助言

相談者には事業者とのやり取りの詳細を尋ね、表示画面が残っているかを聞いた。当時の表示画面は保存していなかったが、事業者とのやり取りを確認後、事業者にあっせんをした。事業者からは、その時の事情について説明があった。システムのエラーにより、4 時間ほど申込者全員に当選の表示がされてしまい、その後表示を改め、各申込者に対して当選、落選の通知をしていたとのことだった。

現実的にチケットは入手できないと思われるので、これ以上相談室が手伝える内容がないと思われたが、相談者に譲歩できる点はないかを尋ねたところ、事業者の公的謝罪が欲しいとのことだった。事業者に伝え、公的な謝罪は考えていない、各該当者に個別にお詫びするとのことだった。相談者に伝え、相談室ではこれ以上謝罪を事業者に求める事についてはあっせん困難と告げると、相談者は事業者側の責任について法的見解が欲しいとのことだった。そこで相談室より弁護士の見解を得、相談者に伝え終了した。

基本的には契約は有効に成立しているとした。しかし事業者の意思と反する表示がなされてしまった事により錯誤無効を主張できるとのことで、消費者の引渡しの主張は困難と考えられるとのことだった。また、謝罪の要求についてはこれ以上に困難とのことである。

A . 通販事例 44

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】PC

【商品の価格】168,800 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（20代 女）

パソコンをネット上より注文した。「注文とともに発注するため、時間がかかるが安い」ということだったので、かなり悩んだが、価格比較サイトにも紹介されており、4年ほど営業しているようだったので信じて注文し、指定の銀行口座に振り込みをした。

注文当初、発送は4週間前後とあり、「納期が確定したら連絡します」ということだったので、連絡を待っていたが、予定の4週間を待っても音沙汰が無い。ショップに問い合わせのメールを送ろうとしたところ、「メールのディスク容量がいっぱいになっているため、メールを受け取れない」というエラーが返ってきてしまった。記載されているFAX番号にかけると「現在使われていません」のガイダンスが流れている。サイト上指定の時間に電話をかけても一向に出る気配が無い。再度このショップについて調べたところ、以前紹介していた価格比較サイトでの掲載がなくなっていた。「なぜ掲載を取りやめたのか」という質問をしたところ、同じような被害が出たため掲載をやめたという返事があった。

返金をしてもらいたい。

【対処結果】助言

商品を注文し代金を振り込んだにもかかわらず、予定を過ぎても商品が到着せず、ショップとも連絡が取りづらいつのこたなので、こういったケースの場合、まずはショップに対し、粘り強く連絡を取り続ける必要があることを伝える。そこでメールや電話での連絡が取りづらいつきは、配達記録付き郵便や内容証明郵便にて、返金の主張と、その対処若しくは回答の期限を設けて販売店所在地に郵送し、それでも解決しない場合には、少額訴訟や所轄警察署への相談を検討するよう伝えた。

A . 通販事例 45

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】PC用グラフィックボード

【商品の価格】9,980円

【トラブル類型】商品瑕疵

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談

商品が到着後、使用したら動作不良があった。返品したが、販売店では「動作した、正常である」ということで戻されてしまった。しかしこちらでは動作しないものを動作すると言われても困るし、それを証明する方法もない。

また、返品後、同じところから更に高価な代替品を購入しており、今更それを受け取っても使い道が無い。

通販には、クーリングオフなど、配送後1週間程度以内であれば返品できるなどの法律はないのだろうか（販売店は訪問販売ではないからクーリングオフは無いと言っている）。また、この商品が正常であるのかどうか、納得のいく形での証明を要求することは出来ないだろうか。別の商品と買い替える事によって、返品を認めてもらう方法は無いのか。以上について相談したい。

【対処結果】助言

まずはクーリングオフ制度について説明する。通信販売は消費者主体の取引と考えられるため、不意打ち性は低いことからクーリングオフ制度は無いことと、返品についての特約に関して説明した。

また、動作確認については相談室では判断が出来ないので、商品メーカーに問い合わせるよう伝えた。また、当該商品が不良品であっても、販売店は当該商品の交換、修理、若しくは返金対応をすれば良いと考えられるため、販売店との話し合いが無いまま高額な別の商品を購入し、それとの買い替えを認めてもらうといったことは、販売店が承諾しない限り、主張は難しいのではないかと伝えた。

A . 通販事例 46

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】デジタルビデオカメラ

【商品の価格】32,393 円

【トラブル類型】在庫切れによるキャンセル

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談

ネット通販にて商品を注文後、40 日間待たされたあげく、商品が確保できないので、と一方的にキャンセルさせられた。他店では 5 万前後で売られている商品なので、他ではこの値段では手に入らない。

注文した時点で「通常 24 時間以内に発送」と表記があり、注文後の自動返信メールにも同様に記載されていた。その後販売店より、「商品が確保できていないので発送が 3~5 週間遅れる」とのメールがあった。そこで販売店にクレームのメールを送信した。すると、「この商品は入手できないことが判明したため、キャンセル扱いと致します」とのメールが来た。商品が届くのを信じて楽しみに 40 日間も待っていたが、このような結果となってしまったことは納得いかないが、代金を払っていないので、どうしようも無いのだろうか。

【対処結果】助言

相談者より販売店から送られたメール内容を相談室に知らせてくれるよう伝えた。その後そのメール内容と販売店のサイト上の記載内容を確認した。

売買契約自体が成立しているかどうかは具体的に判断出来なかったが、自動返信メールには、「予約注文された商品につきましては、入荷状況によってはご注文がキャンセルとなる場合があります。あらかじめご了承ください」、また、後の販売店からのメールには「商品の供給に問題があることが判明した際には、あらためてEメールにてご連絡いたします」といった記載があり、注文自体がキャンセルになる可能性があることが書かれていたことがわかった。従って、商品引渡しを主張しても販売店が商品引渡しを必ず行う必要があるかどうか難しいことを伝えた。

しかし注文時には「在庫あり」といった表示があり、実際注文手続きが出来たのであるから、その後の販売店の対応は、決して適していたとは思えなかったことを併せて相談者に伝えた。

A . 通販事例 47

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】オーダーカーテン

【商品の価格】51,891 円

【トラブル類型】見積価格ミス

【希望する解決方法】注文拒否

【相談概要】事業者からの相談

Web 上でオーダーカーテン等の注文を受けているが、メールで見積依頼され、依頼者にメールで提示した見積金額にミスをしてしまった。定価の表示と割引率(35%off)の表示は正しかったが、計算の段階で販売価格を定価の35%（税別）としてしまったため、65%off として見積をしてしまった。

依頼者からは、その間違った価格にての販売を強要されている。こちらとしては競合他社からのクレームにも発展しかねないので、とてもこの価格では販売できない。そこで「他社には非公開にて42%off をお願いできないか」と伝えたが、受け入れてもらえなかった。依頼者から、見積書の作成を言われて断ってきたが、依頼者の兄と名乗る人から、かなり強硬な内容の電話があり、対応した女子社員が見積書作成を約束してしまった。その後メールがあり、見積書の送付先を指定された。その時初めて依頼者の所在や名前を知った。この契約を拒否する方法は無いだろうか。

【対処結果】助言

相談者(販売店)より、それまでにやり取りしたというメール内容の詳細を知らせてもらった。最初はメールでの見積依頼であり、まだ契約に至っていないと思われたため、特に間違えた見積価格にて販売する必要は無いのではないかと思われた。

A . 通販事例 48

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】マウンテンバイク

【商品の価格】0円

【トラブル類型】価格表示ミス

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談

検索サイトにて安い買い物を、と検索をしていた。無料やプレゼントのリンク集があり、その中に自転車とそのパーツを扱うネットショップにて、価格が000円と記載されていた自転車がなかったので、これはプレゼントと思い注文した。自動返信メールも届いたのに、その後ショップからは一方的にキャンセルを伝えられた。ショップの説明は、サイト上での注文は、注文ではなく問い合わせであり、金額の0円はメーカーが販売価格の表示を禁止しているからとのことだった。個人情報を伝えて注文したので、何とか商品の引渡しをしてもらうにはどうしたらよいだろうか。

【対処結果】助言

同じ販売店に対し、同内容の相談が続けていった。

相談室ではこの内容だけで契約が成立しているかどうかの判断が出来ない事を予め伝え、相談室の一般的な見解として回答した。相談室より販売店のサイトを確認すると、通常のネット通販を営んでいる販売店であり、その商品には全て価格がつけられていた。そうすると、当該商品が、他の価格をつけて販売している商品と同じように表示されていたのであれば、当該商品のみ0円にて販売するというのは通常考えられないことと伝えた。そして、今回注文時、当該商品の価格が0円で表示されていたのに対しては、「何かの間違い」と考えられるのがむしろ自然とみなされ、販売店側の間違いを認識した上での注文に基づく商品引渡しの主張は、困難という見解と伝えた。

しかし同時に相談者には、販売店の回答メールの内容には一部理解できない点もあり、販売店の今回の問題での対応が適切であったとは決していえないものであるとの見解も伝えている。

A . 通販事例 49

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ブランド品のバッグ

【商品の価格】7,600 円

【トラブル類型】価格表示ミス

【希望する解決方法】当初の価格にて商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談

ショッピングモールに出店しているネットショップで、ブランド品のバッグが1個7,600円と表示されていたので、お買い得と思い2つ購入し、その後自動返信メールもすぐに届き内容も確認した。しかし、翌日店舗からメールが届き、注文した商品は記載ミスで、76,000円を7,600円で記載していたとのことだった。7,600円での販売は不可能なのでご理解いただきたいと一方的にキャンセルされてしまった。

自動返信メールが届いた時点で契約成立と思うが、7,600円で売ってもらうことはできないのだろうか。

【対処結果】あっせん（不調）

契約が成立している状況なのか否かは判断が出来ないため、まずは販売店とのやり取りをもらい、その後、売買契約成立に関する法的解釈を希望するなら別途助言するとし、この価格にて販売を希望するのであれば相談室よりあっせんするので、どちらを希望するか相談者に問うた。相談者からは、販売店とのやり取りメールとあっせん希望の旨の回答があったので、相談室より販売店に連絡したが、最終的には販売店より回答が無かった。

A . 通販事例 50

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】PC用CPUとメモリー

【商品の価格】84,048円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し・返金・個人情報の削除

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

ネットショップで商品を注文後、あるサイトで、この販売店は「名簿を販売するために顧客情報を集めているだけで、実際に販売は行われていない。」「何ヶ月たっても商品が送られてこない」「キャンセル料として商品の13%を請求される」と問題が多発している店であることがわかった。

注文を承ったという内容のメールが届いているが、その後商品が一向に届かない。実際に商品を送ってもらえるのか、また個人情報の販売がされるのかが心配である。現在販売店のサイト自体も削除されている。

【対処結果】助言

一時期に、同様の相談が複数寄せられた。

相談室で販売店のサイトを確認すると、今回の件についての報告が記載されており、この内容によると、「注文を頂いた商品は発送不可能となっているため、取り消しさせていただきます」「キャンセル料についても請求を行わない」とのことだった。

しかし、注文時の表示画面等が既に確認できないため、取引の詳細も把握できないので、販売店が個人情報を集めているかどうかは判断が出来ないと回答した。

A . 通販事例 51

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】PC・PC パーツ

【商品の価格】108,255 円～45,780 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し・返金

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

販売店のサイト上より、組み立て PC を注文した。後日振込みの依頼があったので指定銀行に振り込んだが、一向に商品が届かない。電話しても常に話中であり、メールしても反応が無い。どう対処したら良いか。

【対処結果】助言・あっせん後、助言

約 1 ヶ月半の間に、同販売店に対する同様の相談が複数寄せられた。相談室にて販売店のサイトを確認すると、「連絡が取りにくい状況であり、各顧客には郵便にて連絡するので、それに商品引渡し、若しくは返金の希望を書いて返信してくれるように」との記載があった。また、FAX での連絡も受けるとのことだった。

相談者に聞いたところ、手紙は全く来ない状況とのことだった。あっせん希望者には、相談室より販売店にメールを送信したが、結局返信は無かった。

その後、販売店のサイトは閲覧不可能になってしまった。相談者のうち 1 名は、販売店より手紙が郵送されたとの報告があったので、返金の希望を記載して返信するよう伝えた。その他の相談者に対しては、販売店が経営困難の可能性があり、今後、債務整理の際には担当弁護士より連絡があると思われるが、その場合には返金額がわずかになることも予想されるので、まずは販売店に連絡を根気強く取り続けて、返金を主張するよう伝えた。

A . 通販事例 52

【取引形態】通信販売

【販売者】販売店（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】中古車

【商品の価格】1,650,000 円

【トラブル類型】商品瑕疵

【希望する解決方法】修理代の請求・返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

インターネットで中古車検索サイトより販売店を見つけ、その販売店から中古の外車を購入した。しかし納品された車は、外装に何箇所ものへこみ傷があり、パワーウィンドー、ドアロックにも故障があった。内装にも破損や変色・変形が多くあり、表示走行メーター距離も相違があった。現在確認できている箇所以外にも、故障の可能性はある。

購入時は、内装・外装・その他、特にダメージは無いと聞いていたし、実車確認出来ない上で購入するので、「ダメージがある場合には、その内容の報告と各個所の写真を送付して欲しい」と依頼していたが、ダメージ無しとの説明で一切の報告を受けていない。また、正規ディーラーでのメンテナンス後の引渡しという約束にもなっていた。

納品後、販売店に問い合わせた所、一切の不備やダメージを認めず、納品してしまった以上、一切の対応は出来ないとのことだった。返金若しくは修理代を負担してもらいたい。また、現在車が必要なこともあり、不便を感じているので、この車に乗りたいが問題ないだろうか。

【対処結果】あっせん（不調）

相談者はあっせんを希望したので、相談室にて取引の詳細を確認した。車に乗る事については、相談室にて判断は出来ないが、実際に乗ってしまうと、故障箇所の証明が難しくなるのではないかと伝えた。相談者より乗ってみたとの報告があったが、それにより新たに、ステアリングに引っかかる点を発見したとのことだった。そこで、相談室より販売店にあっせんを試みたが、最終的に販売店より回答は無かった。

A . 通販事例 53

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】公演チケット

【商品の価格】14,000 円

【トラブル類型】注文のキャンセル

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談

ネット上でチケットを予約したが、その後用事が出来たため、旅行を中止せざるを得なくなった。そのため予約したチケットをキャンセルしたいと電話にて申し出たが、キャンセルは出来ないとのことだった。確かにサイト上にはキャンセルできないとの記載があるが、わざわざその記載を見に行かなければならず、消費者に十分告知したとは言い切れないと思う。こういった場合、一切キャンセルは出来ないのだろうか。

【対処結果】助言

事業者サイト上、サービス利用規約に「キャンセルは一切受け付けていない」旨の記載があり、Q&A にも同様の記載内容があった。今回のキャンセルは自己都合によるキャンセルと判断されるため、この利用規約に従うことになるかと伝える。

また、チケット購入時にはこれらの記載内容を見ることができるよう構成になっていたため、予めこれらの事項を確認することが必要と伝え、キャンセルは出来ないと説明した。

A . 通販事例 54

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】液晶モニター

【商品の価格】29,800 円

【トラブル類型】商品やサービスに不具合があった

【希望する解決方法】今後の対応への助言

【相談概要】購入者からの相談

購入した商品が動作確認できなかったので、初期不良と思い販売店に返送したところ、販売店では正常に作動するとのことだった。その後同じ商品若しくは同等品との交換を勧められたが、返品を主張したところ、「不良品は新品との交換が当然」と言われ、自分が悪質な利用客とでも言わんばかりの対応を繰り返された。結局販売店は返金すると言って来たが不愉快になった。

その間恐怖を覚えたし、販売店は自分の個人情報やクレジット番号を知っているの、悪用されないか気が気でない。今後どう対処すべきだろうか。

【対処結果】助言

販売店のサイトには、「商品到着後 14 日以内に発生した不具合で、初期不良と確認・判断した場合、新しい商品に交換させていただきます」といった内容が記載されている事から、販売店の対応は特段問題が無かったようだと言える。販売店とのやり取りがわからないため判断が出来ないが、双方の意見の相違があったとして、個人情報削除を希望するときは、販売店に伝え、対処してもらえないと説明する。

また、既に販売店が返品対応をするとのことだったので、これ以上相談室が手伝えることは無いと思われた。

A . 通販事例 55

【取引形態】通信販売
【販売店】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品】PC パーツ
【商品の価格】8,400 円
【トラブル類型】価格表示ミス
【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）他 1

販売店のネットショップにて、PC 用パーツ（CPU）を 2 個注文し、注文商品の名前と価格、及び「注文ありがとうございました」という内容のメールが到着したのだが、その後販売店より価格の表示ミスということで、一方的にキャンセルするとの連絡があった。

サイト上の表示には、1 個当たり 4,200 円だったのが、正しくは 37,600 円であったとのことである。この価格にて購入できると思い、その他の部品も調達していたため、購入していた部品が無駄になってしまうので、表示された価格での購入を希望している。

【対処結果】助言

続けてほぼ同時期に同じ内容で入った相談である。

相談室では、相談をもらった時点にて契約が成立しているかの判断が出来ないと伝え、販売店にはあっせんを希望するかを問うた。相談者より、販売店のサイト上には「今回のことによりネット販売から撤退するので、それにて容赦して欲しい」といった記載がされているので、今後どうしてよいかわからないとの連絡があった。

この時点で相談室としては、あっせんではなく、助言のほうが適していると判断したため、相談者には、契約が成立していても、通常販売されている価格と明らかに異なる表示価格だった場合には、場合により販売店は錯誤無効を主張できる可能性があることを説明した。

B．海外通販事例 1

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（イギリス）

【購入者】個人（日本）

【商品】ファンクラブプレミアム会員、帽子、CD

【商品の価格】10,000 円

【トラブル類型】申込みミス、商品未受領

【希望する解決方法】解約、商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30 代男性）

5 ヶ月ほど前、イギリスのロックバンドのファンクラブの HP を見て、無料会員に申し込んだところ、間違えて有料会員になってしまった。会費はクレジットカードで支払い済み。有料会員には、特典として CD と帽子がもらえるはずだが、未だに届かない。ファンクラブを退会したいが、HP を見ても連絡先が分からない。どうしたらよいか。

【対処結果】助言

当相談室で相手方のウェブサイトを確認したところ、「いったん会員として登録した場合は、キャンセルできない」という記載があった。相談者には、相手方サイトのヘルプページと質問フォームを紹介し、相談者から相手方に、会員特典の商品が届いていないこと、退会するにはどのような手続きが必要か、会員は自動更新システムなのか、などの点を問い合わせるよう助言した。

B．海外通販事例 2

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】コーヒー豆

【商品の価格】47,600 円

【トラブル類型】注文ミス

【希望する解決方法】交換

【相談概要】購入者からの相談（70代 男性）

ハワイにあるお気に入りの店のコーヒー豆 1 年分（20 袋）を、サイト上から初めて注文した。その際、間違えて、粉に挽いて送ってもらうよう注文してしまった。すぐに気がついて、豆のまま送ってくれるようにメールを出した。翌日、相手方から「注文は粉に挽いて送ることになっているが、豆のままでよいのか」との確認メールが来たので、すぐに、豆のままで送って欲しいと返信した。その後、相手方から連絡がないまま、2 週間後、粉に挽いたコーヒー豆が届いた。そこで、相手方に、商品を返送するので交換してほしいこと、その返送料は負担してほしい旨メールをしたが、5 日経っても返事がない。今後どうしたらよいか。

なお、商品は、触ただけで粉に挽いてあることが分かったので、すべて未開封で保存してある。また、商品は本当に気に入っているのも、相手方とは今後も取引を続けたいと考えている。

【対処結果】助言のち解決

相手方との交信記録を全て転送してもらい、相談者が、注文後に豆のまま送ってほしいと相手方に伝えていることを確認した。

今回のような場合、相手方と粘り強く交渉する以外に有効な手段がない。現在、相手方からの返答が途切れているところなので、再度、相手方にメールを送信することを勧めた。その際、メールの交信記録によれば、相手方にはメールアドレスが 2 つあるようなので、両方を宛先にして送信するよう助言した。それによっても解決しない場合には、BBB へのあっせんも検討するよう紹介した。

後日、相談者から「その後、相手方からメールが届き、こちらの希望（交換）は受け入れてもらえなかったが、謝罪があったため納得した。相談室のアドバイスのおかげと感謝している」との報告があり、相談を終了とした。

B．海外通販事例 3

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】靴・衣類

【商品の価格】20,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 女）

アメリカの通販会社のオンラインショッピングを利用した。過去にも何度も利用したことがある、わりと大手の会社なので安心して今回も注文したが、いつもは1週間から2週間程度で届くところが、今回は2ヶ月以上経っても届かない。サイト上には「日本へは7日から10日前後でお届け」とあるにもかかわらず、メールでは「2ヶ月かかる」と言われてしまった。しかも2ヶ月過ぎたのでメールで催促しても、「もう少し待ってほしい」という返事だけで、追跡調査はしてくれそうにない。困っている。

【対処結果】助言

まず相談者には、海外との取引において、こういったトラブルが発生した場合国内の取引に比べ解決手段が限られていることを伝えた。またクレジット決済だったので、相談者には、至急クレジットカード会社に連絡して商品が到着していない旨伝え、支払いについて相談するよう伝えた。

その後相談者より、「販売店から連絡があり、発送元が記載した住所のつづりが読みづらく、送った商品が戻ってきていたため、商品が届かなかった」旨の報告があった。

B．海外通販事例 4

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（アイルランド）

【購入者】個人（日本）

【商品】PC用ソフトウェア

【商品の価格】134,400 円

【トラブル類型】クレジットカード承認取得における重複処理

【希望する解決方法】クレジットカードの架空取引データの扱いに関する判断

【相談概要】購入者からの相談（50代 男）

約 1 ヶ月後に発売予定のソフトウェアをクレジットカードで申し込んだ。その後、相手方からクレジットカードが使用不可になっているので調査をして欲しいとの依頼があった。

調べてみると 1 回しか申し込んでいないのに 3 回も引き当てがされていた。相手方は、顧客が信用できないので、毎週、購入の取り消しと購入の取引データを作成してクレジット会社に送っているとのことだった。何の手違いかわからないが、取り消しのデータがなかったために与信限度をこえたようで、今回のことがわかった。

相手方からは謝罪文が届いたが、単なるシステムエラーとしている。このようなデータのやり取りは恒常的に行われていると思う。顧客に断りもなく架空の取引データを作ることは、許されるのか。

【対処結果】弁護士照会后、回答

（弁護士見解要旨）

クレジットカードによる購入について、1 回の申込しかしていないのに 3 回の引き当てがされていたということだが、このような取引を顧客の了承なく行うことは、もし事実であるとすれば問題である。どのような意図でこのようなことをしているのか正確にはわからないが、いずれにしても、架空の取引データを作成してクレジットカード会社へ送ることは、クレジットカード会社に対する詐欺行為にもあたりうるものと思われる。

なお、相談者個人については、例えば、取消手続が行われていなかったために請求がきて引き落とされてしまった、というような場合には、当然ながら、注文していない金額については損害として賠償請求することができる。また、他社でクレジットカードを利用しようとしたところ、取消手続が行われていなかったために利用できなかった、というような場合にも、事情によって損害賠償の請求をすることができることがある。

ただし今回の件については、相談者個人には実質的な損害が生じておらず、また、プライバシーの漏洩といったケースとも異なるので、損害賠償等の請求は難しいかもしれない。

B．海外通販事例 5

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（香港）

【購入者】個人（日本）

【商品】化粧品

【商品の価格】131 円

【トラブル類型】商品瑕疵

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（30代 女）

国際郵便で香港から保険をかけて化粧品を送ってもらったが、化粧ビンのふたが緩んでおり、中身がこぼれていた。交換を求めたところ、相手方は、発送前にきちんと検品して送っているので、おそらく飛行機の気圧の変化で蓋が緩んだのだろうとの見解で、またこのようなことが起こるといけないので返金するが、この場合当社は免責となるため、そちらで保険の手続きをしてほしいと言われた。早速郵便局で手続きしたが、「ビンが割れたという訳ではないので、保険が下りるか難しい」と言われた。そもそも配送のせいかわからない。相手方は、このようなケースは初めてで、今までそのようなトラブルは無かったと言っていた。「保険が下りなくても返金して欲しい」旨メールを送ったが、返事がない。まだ結果はわからないが、免責になるのか。少額だが、金額の問題ではないし、その姿勢が許せない。

【対処結果】助言

相談室では、中身がこぼれた原因が何であるか特定することはできない。

そして、運送中に生じた損害については、日本法では、売主に対し解除や損害賠償の対象とできる場合があるが、販売者のサイトの利用規約には、「香港で商業登録しているので、すべての取引に香港特別行政区の法律が適用される」旨の記載があり、厳密に判断することはできない。

まずは郵便局の調査結果を待ち、もし、保険が下りない場合は、郵便局で出された結果を提示して、再度販売者へ申し出てみるよう助言。

B．海外通販事例 6

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】モデルカー（ミニカーの大きいもの）

【商品の価格】9,800 円

【トラブル類型】数量ミス

【希望する解決方法】返品送料販売店負担にて返品

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

アメリカのネットショップにてモデルカー1台（\$90）を注文した。注文した商品とは別に、注文していないモデルカー2台（\$22と\$27.50）の合計3台が届いた。送料は、本来1台の注文なので\$31のはずが、重量が増えた為\$49もかかっていた。カード会社に確認したところ、既に3台分の料金\$139.50と送料\$49の合計\$188.50が請求されていたので、販売店へメールし、注文していない商品の代金と余分にかかった送料の合計\$67.50を返金要求し、間違って届いた商品を送り返すかどうかの指示を求めた。

翌日販売店から配送ミスの謝罪メールが届いたので、返金手続きが完了したら連絡して欲しいと言う事と、再度間違って届いた商品をどうするかの確認メールを送ったが全く返信が無い。既に返金手続きされているので損はないが、返品しないことで後々クレームをつけられても困るのでどうすればよいかアドバイスが欲しい。

【対処結果】助言

注文していない商品が余分に届き、その分については返金処理がされているとのことだったので、クレジットによる返金がいくらでなされていたのかはわからないが、今後、万一販売店よりクレームがついたとしても、それまでに商品の返品について、何度も販売店にメールを送信しているにもかかわらず、それについて販売店より返答が無かったという事実があるので、あまり心配する必要は無いと思われた。販売店より返品についての要請があれば、その時返品手続きをすればよいのではないかと伝えた。

しかし、今後販売店より代金引き落としが無いかどうかをしばらく確認し、万一その後クレジットカードより当該販売店からの代金引き落としがあったら、早急にクレジット会社に伝えて対処するよう伝えた。

B . 海外通販事例 7

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】スパイス

【商品の価格】3,600 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（40代 男）

アメリカに所在地があるが、責任者が日本人なので日本語で記載されている辛いスパイス専門店の web サイトにてスパイスを注文し、指定口座へ代金 1,500 円と送料 2,100 円の計 3,600 円を振り込んだ。

振り込み後 2 日以内に入金確認のメールが届くと記載されていたが、1 ヶ月経っても販売店より連絡がない。催促のメールを数回入れても音沙汰が無く、自分は英語が出来ないので電話も出来ない状態である。

販売店とはどうやって連絡を取れば良いのか、又これは詐欺なのだろうか教えて欲しい。

【対処結果】助言

相談室にて販売店のサイトを確認すると、トップページには一時閉店との記載があった。

さらにサイト内の掲示板を確認すると、既に 2 ヶ月前には、トップページにその記載がなされていることがわかった。従って相談者が注文した時には、既に閉店状態だったのではないかと思われた。

サイトはすべて日本語の記載であり、「通信販売の法規（訪問販売法）に基づく表示」といったページもあることから、日本向けに販売されているサイトであると思われた。

責任者も日本人の名前と見受けられたので、まずは日本語にて十分なので、電話にて連絡を試みるよう伝えた。

B．海外通販事例 8

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（ドイツ）

【購入者】個人（日本）

【商品】自動車部品

【商品の価格】126,743 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

ネットにて目的の自動車部品を販売しているドイツの店を見つけ、何度もメールで商品に関するやり取りを重ね、約 2 ヶ月前に小切手を郵便で送付した。その後、販売店より小切手が到着したとメールで伝えてきて、すぐに荷物を送ると書いてあったが、その後しばらく音信不通だった。今月になって販売店より荷物を送ったとのメールがあったが、未だ届いていない。また、販売店が連絡してきた荷物のトラックナンバーはでたらめだったので、正しいナンバーを伝えるようメールを送ったが、まだ返事が無い。従って荷物の追跡が出来ない状況である。今後販売店と連絡が取れなくなったら、どういった対処をしたら良いか教えて欲しい。

【対処結果】助言

トラッキングナンバーが違うとのことだったので、まず販売店に対しては、根気強く問い合わせるしか方法が無く、メールでなかなか返信がもらえない場合には、直接電話をかけることも考える必要があると伝える。

また、販売店より商品発送の連絡があってから 10 日前後だったため、販売店の対応は決して良いとは言えないが、一般的に、海外の業者に対して日本国内の業者と同じような対応を期待すること自体が難しいケースもあり、その点も多少考慮が必要ではないかと伝える。

B．海外通販事例 9

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】ホテルのショーチケット

【商品の価格】30,059 円

【トラブル類型】注文キャンセル

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（20代 女）

4ヶ月前、アメリカのホテルのショーチケットを予約し、カードの引き落としがあった。ところが諸事情により、ショーに行くのをキャンセルすることになったので、チケットオフィスに電話をし、キャンセル手続きをした。クレジット会社に返金手続きがされるとのことだったが、2ヶ月経っても返金が無かった。再度チケットオフィスに代理人を通じて電話をし、確認したところ、確かに手続きは当日しているとの回答であった。さらに1ヶ月経っても返金がされなかったため、問い合わせたがやはり返金処理済との回答しかなかった。クレジット会社に連絡すると、海外の店に直接連絡を取って確認をすることはできないので、取消伝票に代わるものを提示してくれば、取り急ぎ、立替払いをします、とのことだった。ただし今月過ぎたらその後は返金処理が出来ないと告げられた。自分でそのショーが開催されるホテルにメールでお願いしてみたが返信が全く無い。取り消し伝票が手に入ればよいのだが、それにはどうすればよいだろうか。

【対処結果】助言

クレジット会社へはキャンセルが受け入れられたことを具体的に示すものが必要と伝え、ホテルの送ったメール等、証拠になるものを、チケットオフィスやクレジット会社に提出するよう、またホテル側に対し、上記伝票が無いか、メールで改めて尋ねるよう伝えた。その際、相談者より送っていたホテル宛のメールでは意図が伝わっていない可能性があったので、相談室で雛形をつくり、これを相談者よりホテルへメールするよう助言した。

すると相談者より、そのメールにホテル側より回答があり、ホテル側で調査し、2、3日後に再度連絡をするとのことだった。その後相談者よりクレジット会社からの返金が確定したとの報告が入った。

B．海外通販事例 10

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（米国）

【購入者】個人（日本）

【商品】ガラス工芸品

【商品の価格】4,700 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（20代 女性）

昨年 11 月、商品を購入したいので送料など詳細を教えて欲しいと相手方へメールを送った。しばらくして相手方から返信があったが、商品が問い合わせたものと違っていたので再度メールを出した。また、注文をしたいがクレジットカードがこちらの理由で 12 月 23 日以降しか使えない旨をメールした。それ以降相手方からメールが来なくなった。

12 月 25 日にカードが使えるようになったので商品を注文したいというメールを送った。しかし返事がなかったので、今度は相手方のウェブページのフォームから注文した。折り返し、カードのトランザクションはできたという内容のメールが、相手方が契約している決済代行会社から届いた。しかし相手方からの注文確認・受注のメールがこない。クレジットカードで支払をってしまった以上、商品を受け取りたいと思い、商品に刻む彫刻はこちらの注文のレイアウト通りに行ってもらえるかとメールを出したところ、返事がない。どうしたらよいのか、アドバイスがほしい。

【対処結果】助言

相談者が注文した時期と相手方から注文した商品が送られてくるのに必要な日数を考え、しばらく様子を見てはどうかと伝えた。やり取りメールの内容を確認したところ、Web 上のフォームから注文した後、折り返し送られてきたメールは、決済を含む取引全体を仲介する会社から送られてきたものようだった。このメールには、「これが取引に関する唯一の記録になる可能性がある」とかかれており、「質問があれば相談者が商品の受注に関してやり取りをしていた相手方のメールアドレスへ」と案内が書かれていた。相談者と相手方は、デザイン案について複数回やり取りをしており、このメールだけでは相談者が特注したデザイン通りの商品が送られてくるかわからないので、念のため相手方に、最終的なデザイン案を明確に伝えるメールを再度送付するように勧めた。このメールを保存し、10 日ほど待っても相手方から何も連絡がなく、商品が届かない場合には、再度相談室宛連絡をしてもらおうようにした。

B . 海外通販事例 11

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（香港）

【購入者】個人（日本）

【商品】化粧品

【商品の価格】30,000 円

【トラブル類型】代金二重引き落とし・連絡不能

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（20代 女）

香港の化粧品ネットショップにて買い物をした。香港では超大手のお店であり、合計金額は約3万円である。そのサイトは発送先によって注文ページが分かれており、香港発送ページ、韓国発送ページ、その他発送（インターナショナル）ページの3つがある。

最初気付かずに、香港内での発送のページで買い物をしてしまい、後から気付きメールをしたところ、「こちらでキャンセルをするので、インターナショナルページからもう一度買い物をやり直してほしい。また、クレジットカード指定の口座に最初の買い物分は返金する」という返答がすぐにあったので、そのまま買い物をしなおした。買ったものは全く同じ商品で、その後 my account のページで確認をしたところ、最初に間違っ て買い物したリストはキャンセル扱いになっていた。

しかしクレジットカードの明細が送られてきて、サイトからの引き落としが約6万円になっていた。あわててショップにメールをしても一切返信が無い。

【対処結果】助言

クレジットが二重に引き落とされたとのことだったので、まずは該当するクレジット会社に申し出るよう伝えた。クレジットカード会社で解決が見つからないようであれば、相談室に連絡するよう伝えたが、その後相談者からは連絡は無かった。

B . 海外通販事例 12

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】バッグ

【商品の価格】24,102 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金、謝罪

【相談概要】購入者からの相談（20代 女）

イタリア製バッグ(ゴム製)をオーダー。しかし届いた商品には中国製のラベルがついており、一部ホチキスで留めてあるなど、「商品はメイド・イン・イタリアー。カリフォルニア製、中国製とは素材や発色、縫製が明らかに異なります。」との商品説明とは全く異なるものであった。相手方が返品を認めた場合、支払った金額と返品送料は請求できるか。

【対処結果】助言、弁護士照会

相談者は、原産国表示、返品、返送料金について法的見解を求めていたので、弁護士に照会して回答した。また、相手方への問い合わせ等は可能であると思われたので、返品に関して、再度、主張や希望を伝え、尋ねてみるよう助言した。

（弁護士見解の概要）

準拠法についてはサイトで特に条項が設けられておらず、日本語で日本の顧客向けにビジネスを行っていることと、契約の申込みをした国が日本なので、日本法を前提とした。

WEB 上の商品説明が、「重要事項」について事実と異なることを告げたと言えるかは、消費者契約法上、物品の質、用途、その他の内容に関する事項で、かつ、消費者が当該契約を締結するか否かの判断に「通常影響を及ぼすもの」と言えるかどうかによる。

バッグについて製造地が重要事項といえる場合には、契約の取消・無効を主張し、返品と返金を請求することが可能。また、送料についても、購入先の誤った告知から生じた損害と言えることから、損害賠償の一部免責条項があっても、消費者契約法 8 条 2 号または 10 条により無効となるので、最初に支払った送料及び返送料の請求もできると考えられる。

製造地の表示に関しては、不正競争防止法の誤認表示に当たるとも考えられるが、購入先に不正の目的は無いと思われるので罰則の適用はなく、また、特定商取引法の誇大広告に当たる可能性があるが、本件契約の効力には影響しない。ホチキスで留めてある点は、仮に、この部分が不良品だとすると、交換請求や、債務不履行による損害賠償・解除等ができる（民法 415 条・541 条）。

その後、相談者から相手方へ問い合わせたが、返品送料は望めないようなので、今回は返品を見送る事にしたとの報告があり、また、弁護士照会の対応への謝意があった。

C . オークション事例 1

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】パソコン

【商品の価格】148,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

友人の ID を利用し商品を落札後、出品者の指定口座に振り込んだが、出品者より連絡がなく商品も届いていない。メールで催促したが返事がなく、連絡先として明記されていた携帯電話に電話をしても通じない。また、番号案内で照会しても名義人での登録はないとのこと、これから先、どのようにするのが一番良いのか教えて欲しい。

【対処結果】助言

友人の ID を利用して落札したということで、その後の出品者とのやり取りは本人がしていたのかどうか不明のため、当該オークションサイトの補償が受けられるかどうかの判断が出来なかったが、まずはこの補償制度への申請を検討するよう伝えた。

もし、補償が受けられず、出品者の所在地がわかるようであれば、契約日、商品名、商品の速やかな引渡し要求（引渡しができないときは契約の解除）等を記載した内容証明郵便等を送付すること、またその後少額裁判を考慮するよう助言した。

C . オークション事例 2

【取引形態】オークション外取引

【出品者】個人事業主（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】パソコン

【商品の価格】154,800 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談

オークション出品画面に「在庫確認をしてください」と表示があった為、質問欄から在庫の確認をした。その後、相手方より受注仕入れ専門の会社であることの説明などと共に、商品代金と、「申し込み意思の有無については本書到達後 3 日以内に返送ください」と書かれたメールが届いた。そこには、「商品入荷の見込みが見つからない場合には預かり金を返金する、振込みから 50 日経過しても商品が入手できない場合には、預かり金と 2%の違約金を加えて返済する」と書かれており、「商品発送の優先順位は、振込み確認順」とあった。その日に申し込みをし、送金した。

その後、相手方より「入荷がない」と何度かメールが届き、50 日過ぎても入荷の気配がない為、キャンセルを申し出た。相手方から、「キャンセルを受け付けたので預かり金を振り込んだ」とのメールが届いたが、返金はなかった。その後催促をしても、「手違いにより振込み手続き終了したら連絡する」といった返答のみで返金がない。商品代金と約束の違約金 2%を加算した金額の振込み日を明確にし、至急返金して欲しい。

【対処結果】あっせん不調

相手方に相談者の主張、要望を伝える Eメールを送ったが、返答がなかった。あっせんは不調とし、今後のアドバイスとして、書面での催促、少額訴訟などの法的手段、警察へ相談されることなどを助言した。

C . オークション事例 3

【取引形態】オークション

【出品者】個人事業主（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】HDD&DVD レコーダー

【商品の価格】56,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品発送もしくは返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

オークションで商品を落札し、代金を支払った。その後相手方から「トラブル（自宅の火事）が発生したので、来年1月末までに全額返金する」とEメールで連絡があった。しかし、折り返し相手方にEメールや電話で連絡をとっても回答がない。その後、相手方から、返済予定として分割で返金する旨連絡が届いた。自分の希望は、返金よりもまず落札品を今年中に送付してもらうことである。もしできない場合は全額返金を求め、法的手段に訴えたいと思うが、具体的にはどうしたらよいのか。

【対処結果】あっせん不調

相手方にあっせんのEメールを送付したが、相手方からは自動応答メールと思われるものが返信されてきた。その後も相談室から何度かEメールを送付したところ、相手方から、「第三者機関を通してではなく当事者間で解決したい意向」であると当相談室宛てに回答が届いた。そのことを相談者に伝え、「電話での連絡を待っています」との相談者の希望を相手方に伝えて、あっせんは終了した。

その後も相談者は相談室が間に入っただけのあっせんを強く望んでいたが、解決に結びつくことはかなり難しいと思われたため、法的手段を取るのが最も良い方法ではないかと助言した。

C . オークション事例 4

【取引形態】オークション
【出品者】事業者（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】ノートパソコン
【商品の価格】116,400 円
【トラブル類型】商品未受領
【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談

約半年前、知人に依頼され、オークションにてノートパソコンを落札した。代金を振り込み、約 1 週間で届くというので到着を待っていたが、一向に届かなかった。催促のメールを送ると発送が遅れているとのことだった。しかし、翌月になっても届かなかったため、その後も何度か催促のメールを入れたが「しばらく待て」という内容しか返ってこなかった。電話をかけても、最初は繋がっていたがだんだん繋がらなくなっていった。やっと来たメールの回答に、「商品発送が難しいため返金したいので、返金先を教えて欲しい」とあったので、口座名を明記し、何時返金するのかを販売店に尋ねた。返答には期日が記載されていたが、一向に返金されていない。その後弁護士がついたようだったが、その弁護士も辞任し、新しい弁護士を探しているとのこと。未だに返金されず、連絡をとっても「返す」と繰り返すばかりで一向に返す気配がない。少額裁判は販売店が離れているので無理と思う。こういった場合どうしたらよいだろうか。

【対処結果】助言

販売店との経緯をみると、販売店は既に多額の債務を抱えており、その処理を弁護士が請け負っていることを考えると、任意整理、若しくは破産手続きに入っていると考えられ、そうになると全額返金されるとは限らないと伝える。

辞任した弁護士に辞任理由を聞くとともに、販売店には、新任弁護士からの連絡期日を指定した上で、連絡なき場合には内容証明郵便送付、その後少額裁判を検討している旨を伝えるようにしてはどうかと助言した。

少額裁判は確かに難しいが、現状を鑑みると、ある程度強制力のある方法を考えないと解決は困難と思われる旨、併せて説明した。

C . オークション事例 5

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】テレビ

【商品の価格】37,425 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談

1ヶ月ほど前、オークションで商品を落札し、代金を銀行振込みで支払ったところ、「入金確認後2週間以内に配送する」との連絡があったが、商品が送られて来ない。相手方の電話にかけても出ず、メールを送信しても返事がない。そこで、同様の被害に遭った人が作った掲示板から、相手方の住所を入手し、内容証明郵便を送付した。その後、相手方から「トラブルに巻き込まれ、返金の目処が立たないので返金処理はしばらく待って欲しい」と連絡があったが、信用できないため、迅速な返金処理を求めたところ、「事実上の倒産に追い込まれ、返金のあてがない」というメールが送られてきた。その後はメールを出しても返事がなかったが、3日前、「会社が倒産に追い込まれた。迷惑を掛けてしまい申し訳ない」との内容の手紙が届いた。差出人の住所はなかった。相手方の電話も解約され、全く連絡が取れない。警察には被害届を提出済みである。

質問は、相手方自身は所在不明だが、その母親とは連絡がつく。母親に返金を求めるのは違法か。少額訴訟を行おうと思うが、手続費用を合算して請求してもよいか。同様の被害に遭っている人が多数いるが、被害者が協力して1つの少額訴訟として手続きを行うことはできるか。

【対処結果】助言

まず、母親に返金を求めても、母親が債務の保証人になっていなければ、母親に支払義務はない。相手方に返金を求めるならば、連絡が取れないようなので、少額訴訟等法的手段をとるほかない。相手方から「会社が倒産に追い込まれた」という手紙が届いたとのことなので、早急に対処する必要があると思われる。少額訴訟の手続方法については、最寄りの簡易裁判所や弁護士会等の法律相談などで確認するよう勧めた。

また、オークションでのトラブルなので、オークションの補償制度を検討するよう助言した。

C . オークション事例 6

【取引形態】オークション外取引

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ノートパソコン

【商品の価格】121,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返金

【相談概要】入札者からの相談（20代 女）

オークションにてノートパソコンが出品されていたので入札した。しかし、高値更新されて結局他の人が落札してしまった。すると、出品者という人からメールが届き、「落札者がキャンセルしたため、次点のあなたに入札価格にて譲ります」と記載されていた。そこで指定された口座に入金したが、その後商品が送られてこない。

出品者を見ると、その後も出品を繰り返していたので、その出品商品の質問欄にノートブックの件はどうなっているのか尋ねたところ、第三者により勝手に ID を使われていたということだった。実際に取引した相手方の住所に行ってみたところ、別の人が入居していた。つまりオークション入札履歴を見て、第三者がその入札者に連絡を取り、詐欺を働いているのではないかと思う。補償は受けられるだろうか。警察にも行く予定である。

【対処結果】助言

既に取引相手方は確信的であり、実際の住所も違うことから返金は難しいと思われた。また、落札して取引したのではないので、当該オークション補償にも該当しないと伝えた。

まずは警察にて事情を話し、指示を受けるよう伝えた。

C . オークション事例 7

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】中古車

【商品の価格】68,000 円

【トラブル類型】商品が説明と違う

【希望する解決方法】修理およびその代金の支払い

【相談概要】落札者からの相談（20代 男）

「ローダウン」と記載がないにもかかわらず、実際の車両はローダウンがされていた。車両は知り合いの車屋に直接陸送されるよう手配したが、車両が届き、車検を通す段階になりローダウンされていることが発覚。それどころか「ノーマル」と聞いていたのに、フロントタイヤがフェンダーからはみ出しており、そのままでは車検を通すことができない状態だった。しかし、車庫証明も取得してしまったので、不良箇所を修理し車検に臨もうと思っている。その際の修理費用を相手に請求したいのだが、「現車確認しなかった」「ノークレームと表示していた」と相手方はケンカ腰である。車両を確認しなかったのは私の落ち度かも知れないが、「ローダウン」「改造車」を記載していなかったのは明らかに相手方のミスであり、それに対する損害の請求を行いたい。相手はまったく聞く耳持たない状況である。なんとかならないだろうか。

【対処結果】助言

確かにオークションの表示では、「ローダウン」にチェックが入っていなかった。オークションでは、たとえノークレームと記載されていても、オークションの表示と実際の商品が違う場合、相手方にそのことを主張できる場合がある。そこで、あっせん開始のために相談者から、取引および取引後の詳細について尋ねた。相談者は

- ・車検に通すために車高をノーマルにもどすための費用
- ・タイヤをフェンダー内に収める費用

の実費を相手方に支払ってもらいたいとのことだったが、具体的にいくらくらいになるのか見積もりを問うたところ、相談者は、調べてから再度、相談室に連絡を入れるということだった。その後相談者に何度か問い合わせたが、連絡がなく、あっせんへと進むことができなかった。

C . オークション事例 8

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】子供用ブーツ

【商品の価格】10,000 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 女）

オークションにてサイズが 19cm という子供用ブーツを見つけ、10,000 円即決で取引した。商品を受け取り、サイズを確認したところ、19cm という表示は一切無く、フランスサイズの 28 インチ（約 18cm）だった。

出品者へ「サイズが 19cm とあったがフランスサイズの 28 インチは 19cm では無い、19cm という事で取引したので今回はキャンセルしたい」とメールで連絡をしたところ「ノークレーム・ノーリターンなのでキャンセルは不可能、購入する際に 19cm と言われて購入したので間違い無いし、自分の娘の足のサイズが 19cm で現在も履けるので問題無い」という返事だった。実際に表示が 19cm であればキャンセルは出来ないと納得できるが 19cm でない物を購入するつもりない。私の娘はフランスサイズであれば 29～30 インチを購入している。返品に応じて欲しい。

【対処結果】あっせん（不調）

オークション画面には、確かに 19cm と記載されていた。相談室にてあっせんに入ったところ、出品者より連絡があった。出品者は、相談者の娘のサイズが 18cm と聞いていたので、28 インチ（通常 18.6cm に換算される）に問題があるとは思えないこと、19cm という事で購入している為、19cm で表示をしたこと、事前に質問でき、応じる体制もあったこと、表示にノークレーム・ノーリターンと記載していたことを主張して、返品には応じないとの意向だった。

相談者がショップやメーカーに問い合わせた結果、メーカーは、子供靴のサイズ 28 は約 19cm に相当するとのこと。靴の種類によっても違うが、特にブーツは小さめなので、サイズについては購入時に必ず履いて試して頂かないと分からないとのことだった。

相談者は、今回の件でなぜ出品者はサイズ 28 ということに記載しなかったのかと主張したが、これ以上の交渉は出来ないと判断したらしく、あっせんは不調とした。

C . オークション事例 9

【取引形態】オークション

【出品者】事業者（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】真珠のネックレス

【商品の価格】240,410 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

ネットオークションで「花珠真珠」のネックレスを落札したが、実際に送られてきたものが明らかに「花珠真珠」ではなかったため、その旨業者に伝えたところ、返品を受け付けるとのことだった。「念のため先に返金をお願いします」と申したが、「絶対に先に返品せよ」とのことで、不安ながら返品をした。しかし未だに返金されない。何度も返金してください、とメールで催促しても、その場しのぎの返信ばかりで誠意ある対応が無かった。仕方なくオークションの評価欄で「速やかな返金を」と記入したところ、「気分を害したので返品は受け付けない」と言ってきた。真珠を送り返す、とも言ってきたが、「花珠真珠」でないのが原因で返品したのに、また送り返されても困る。取引が高額なためなんとか返金をして欲しい。

【対処結果】助言

オークション画面が確認できなかったので具体的な回答は出来なかったが、商品タイトル等に「花珠真珠」といった記載があったのにもかかわらず、届いた商品が、その記載内容と異なっていたという場合、その旨を伝え返品対応を求める主張をすることは可能ではないかと伝えた。しかし出品者は一旦返金・返品に応じても、その後の評価の件により返品拒否をしているので、今回のトラブル拡大には、双方の感情の行き違いも大きなウェイトを占めているようにみられた。

そこで、相談室のあっせんを紹介し、出品者とのやり取りの詳細を知らせてくれるよう伝えたが、その後相談者より回答は無かった。

C . オークション事例 10

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】事業者（日本）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】ゲーム機用ソフトウェア読み取り機
- 【商品の価格】2,400 円
- 【トラブル類型】商品に不具合
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 男）

オークションで上記の商品を購入した。自分のゲーム機に入れても作動せず、相談したところ他のハードで試してくださいということだったので試してみたら、作動した。しかし、自分のハードでは動作しないので返品したいと伝えたところ、認めてもらえない。自分のハードでも表示にあったスペックと同様なので動くはずなのだが動かない。「性能や相性によっては起動ができない場合がある」と相手方からのメールで言われたが、この場合はあきらめるしかないのだろうか。

【対処結果】助言

相手方の商品説明には、「ピックアップの性能や相性によっては起動ができない場合があります。また一部起動できないソフトがあります。」と記述されていた。したがってこの場合には、たとえ相談者のハードウェア環境で利用できなくても、他のハード上で動作しているので、一般的には「初期不良」とはいえないと思われた。こういった（正規メーカーの販売品ではない）商品に関しては、いわゆる「相性問題というリスク」を納得した上で購入する必要があると考えられる。また、相手方 URL を確認したところ、返品・返金については、「初期不良に関して7日間受け付ける」と書かれており「相性問題は初期不良にあたらぬ」と旨も記述されていた。他のハードで動作することが確認できた以上、相手方に返品・返金を求めることは、かなり困難なことと考えられると相談者に伝えた。あくまで納得がいかない場合は、相手方にその理由を説明し、必ずしも返品・返金にこだわらず、多少の譲歩を含め、何らかの対応を相手方に求めてみるしかないだろうと伝えた。

C . オークション事例 11

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】炊飯器

【商品の価格】4,700 円

【トラブル類型】説明と商品が異なる

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談

オークションにて落札した商品の汚れがひどく、釜の過熱部のさび、汚れが洗浄しても取れない。マイコン部分に破損があり、表示の部分内部に汚れが混入し、壊れかけているものだった。出品画面には、「あまり使用していない。清潔に使用していた」と説明がされていた。相手方に汚れのことを伝えたところ、「普通に1ヶ月前まで使用していたものであり、ご飯も炊けるはずなので返品には応じられない」との返答だった。自分としては、この状態では、商品説明の表現は偽りであったと思うので、返金、返品に応じて欲しい。

【対処結果】助言

原則として、商品がその機能を果たさない場合には返品的主張が可能ということ伝える。今回のような「使用感」については、主観の問題で個人差があるので、むしろ、「壊れている」という主張が具体的に可能かどうかをメーカーに問い合わせ、その結果により交渉する方法があることを伝える。しかし、炊飯器として支障がない場合には、相手方へ商品代金の返金を求めるのは難しいと思われることを伝える。

その後、相談者から連絡があり、メーカーに問い合わせた結果、壊れていると表現した部分については、現在使用できていてもいつ壊れてもおかしくない状態であり、修理を行うと3千円とのことであった。相談者は、相手方との交渉を続ける意向で、相談室に対しては引き続き助言を希望した。

相手方との交渉の経緯からすると、相手方は商品説明についてある程度の落ち度を認め、話し合いに応じているものと受け取れた。炊飯器は炊飯不可能とは判断できず、相手方も応じていることから、早期解決の方法として、歩み寄りによる解決があることも伝えしたが、相談者は納得できず、相手方が司法解決を望んでいるとのことだったので、裁判手続きにつき情報提供した。

C . オークション事例 12

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ブランドのロングブーツ

【商品の価格】15,250 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

商品の説明には「USED なので使用感はあり。履きじわ少しあり。表面のかわ部分には特に大きなダメージもなく状態はよいほう。落札後はノークレームノーキャンセル。」と記載されていた。落札後すぐにメールで取引方法を連絡され、入金後商品が到着した。実際履いてみると、しわの部分に亀裂があり、数カ所は表面がめくれているような状態だった。説明文とは異なると感じたので、靴修理店で専門家に尋ねたところ、「修理不能。亀裂部分から裂けてきます」という回答で、「大きなダメージのないブーツ」とは言えないとの事だった。この商品を販売しているショップにも尋ねたが同様の回答だった。明らかに説明文と異なるので、「落札後はノークレームノーキャンセル」と書かれてはいたが、返品&返金を要求するEメールを3回送った。相手方から連絡は無く、商品の送り状には住所の記載しかなく電話番号は不明。返品&返金希望するが、どのようにしたら良いか教えて欲しい。

【対処結果】助言

届いた時から商品に亀裂があり、本来のブーツとしての機能を果たさないものであったとしたら、相手方に返品を主張できることとなるが、商品が届いた時からそうになっていたかなどの立証は難しい。相手方から返信がないとなれば、今後の対応として

- ・ 製造メーカーに 亀裂原因 いつ頃発売された商品か、を問い合わせ、その結果により、相手方の保存状態に問題があると考えられた場合、相手方にその旨伝え、返金、返品を求める。
- ・ 主張を相手方に書面にて伝える。葉書、封書、内容証明（文章が後日証拠として残るもの）が望ましい。
- ・ 当相談室の「あっせん」を利用する。利用希望であれば相手方との取引記録を送付するように伝えた。

その後、相談者からの返答はなく、相談を終了とした。

C . オークション事例 13

【取引形態】オークション
【出品者】事業者（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】ブランド品のバッグ
【商品の価格】13,104 円
【トラブル類型】商品の真偽
【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談

1 週間前、オークションサイトに出品している販売店よりバッグを購入した。「B 級品なので格安にて販売する」との記載があったが、少くくはいいと思っていた。また、数時間後同サイト上に同じ商品が 30 点以上出品されていて、こんなに同じ B 級品の商品があるものなのかと思っていた。代引きにて商品を受け取ると、コピー商品に思えてきた。自分でも同じブランドの商品を数点持っているので、違いがわかった。しかし商品の真偽を確かめるすべも無く、返品をしたい。販売店にはコピー商品のようなだから調査して欲しいとメールしたが返答がない。どうしたらよいか迷っている。

【対処結果】助言

当該商品が偽物であるとすれば返品・返金を主張することは可能だが、当該商品が明らかに偽物であるといった客観的事実がないと交渉は難しいと伝える。

また、偽物の出品は商標法により禁じられているため、オークションサイトにも報告するように助言した。

その後相談者より販売店との交渉の末、返品に応じてもらえたとの報告があった。

C . オークション事例 14

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】サインボール

【商品の価格】27,500 円

【トラブル類型】偽物

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（40 代男性）

1 年前、オークションにて、大リーグで活躍中の日本人選手の直筆サインボールを落札し、代金を支払った。オークションでは「間違いのないところの品物だから本物である」と説明があり、「ノークレームノーキャンセル」という約束もなかった。しかし、品物が届いた後、その選手のサインボールには偽物が多いという情報を得たので、出品者に「鑑定して偽物であれば、返品できるか」と問い合わせたところ、「取引完了後なので、真贋にかかわらずキャンセルには応じない」と相手にしてくれない。その後、何度メールしても全く取り合ってくれず、時間がかなり経過してしまった上、当方の操作ミスでメールの記録を消してしまった。そこで、もし鑑定して偽物と判明した場合、キャンセルに応じてもらえるかどうか知りたい。

【対処結果】助言

契約の基本としては、本物と説明されたものを落札したにもかかわらず、偽物が届いた場合には、まずは本物を引渡すよう主張し、それが不可能であれば、契約をキャンセルすることになる。

本件のような品物の場合、本物かどうかの確認と、何をもって本物と判断するかが重要であるが、日本では公的な資格を持って鑑定がなされるわけではなく、アメリカなどの鑑定機関の結果をもって交渉したとしても、相手が応じるかどうかは難しい。また、すでに契約から1年が経過しており、さらにメールの記録がないのであれば、相手方との交渉は困難が予想される。

今後は、事前に注意して契約をするよう助言した。

C . オークション事例 15

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】事業者（日本）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】掛け軸
- 【商品の価格】27,800 円
- 【トラブル類型】商品の真偽
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談

オークションにて妻に依頼され掛軸を落札した。商品代金、消費税および送料計 27,800 円を送金し、すぐ商品が届いたが、妻が掛軸を見ると一目見て「印刷物」とわかった。出品者には、印刷物には興味がないと E メールを送るが何の返事も無い。翌日開封確認できる設定をして E メールを再送するが、開封確認通知のみ届き、出品者からは連絡が来なかった。

「印刷物」とわかって出品していたかどうかは不明だが、オークションの説明では「印刷物」との表記は無かった。こちらからの E メールを無視するということは、返品に応じないつもりなのだろう。どうしたらよいか。

【対処結果】あっせん不調

経緯や内容を確認の上、相談室があっせんに入ったが、販売店より最後まで回答が無かった。相談者には今後は手紙やメール、電話にて販売店と粘り強く連絡を取り続けるよう助言した。

C . オークション事例 16

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】個人（日本）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】古銭（旧一円銀貨）
- 【商品の価格】41,500 円
- 【トラブル類型】偽物
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談

オークションの出品画面で「当方の出品物は本物のみ。贋作は出品していない」と説明されていたので、古銭を入札・落札したが、届いた現物に疑問を感じ、専門家に見てもらったところ、贋作とのことであった。そこで、商品受領から 8 日後に、出品者に理由を記した手紙とともに現物を返送したところ、返品は商品到着後 1 週間以内との約束なので、返品には応じられないと言われた。返品・返金にに応じてほしい。

【対処結果】あっせん不調

相手方にあっせんの Eメールを送ったところ、相手方から、当相談室に関して、以下 2 点の質問が寄せられた。相談室はオークションサイトとどのような関係にあるのか。オークション取引で発生したことに介入してきた相談室は何者か。質問に答える義務はあるのか。相談者は勝手にあっせんを依頼したのであって、相談室が引き受けたのも任意であり、当方の回答も任意になるはずだと思う。

そこで、当相談室からは、オークションサイトと直接関係はない、当相談室の利用は任意であり、何ら強制力はないことを説明し、改めてあっせんプログラムの利用を検討してもらいたい旨、返信した。しかし相手方は、「当相談室の利用は謹んでお断りしたい」との返答であった。理由は、当事者同士での解決が適切だと考えている、相談者は、話し合いの途中で連絡が途絶え、勝手に相談室に依頼したり、そもそも当方に全く連絡を入れずに、勝手に品物を返送してきたりなど、当初から一方的な言動を取っているが、冷静に話し合いをしたいと思っている、とのことであった。

そこで、相談者には、相手方があっせんを辞退したので、プログラムを終了することを連絡した。また相手方は当事者同士の話し合いによる解決を望んでいるので、これまでの経緯を振り返り、事前の連絡をせずに返品したことや返品期間を過ぎてしまったことについて、改めて相手方に理由を述べて、真摯に交渉してみるよう助言した。

C . オークション事例 17

【取引形態】オークション

【出品者】事業者? (日本)

【落札者】個人 (日本)

【オークション運営サイト】日本

【商品】外車 (中古)

【商品の価格】432,000 円

【トラブル類型】キャンセル料の請求

【希望する解決方法】落札のキャンセル

【相談概要】落札者からの相談 (30代 男)

ネットオークションで車を落札した。落札後に、左ハンドルであること等について妻より反対され、できれば商品をキャンセルしたいと思い、その旨、出品者に連絡をしたところ、「現車確認後のキャンセル料は 5,000 円だが、現車確認無しのキャンセルの場合は 30,000 円」との連絡があった。

距離的に現車確認は不可能だったので行わなかった。このような高額なキャンセル料に驚き、あわててオークション画面を再確認したが、入札時にはそのような注意書きのようなものはなかった。地域の消費生活センターに相談をしたところ、「支払う義務があるとは言えないが、払わなくていいとも言えない」と言われた。

こちらとしては、オークション時にかかった手数料等は支払う用意があるが、一方的に言われている 30,000 円は払わない方向でキャンセルしたいと思っている。

【対処結果】助言

まず、当該オークションの場合、落札後の一方的なキャンセルは基本的にできないことを伝えた。従って落札後キャンセルに応じてもらうには交渉し、出品者側に承諾してもらうしかなく、だからといって落札イコール売買契約成立かどうかについては、はっきり判断されていないことも併せて伝えた。

相談室でオークション画面を確認したが、「現車確認をしなければキャンセル料は 30,000 円」との説明はどこにもなかった。そこで後から聞いたキャンセル料 30,000 円は支払えないが、手数料等は負担するなどの譲歩案を出しつつ、交渉するといった考えで良いのではないかと伝えた。

C . オークション事例 18

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】トイレマット 3 点セット

【商品の価格】4,560 円

【トラブル類型】送金方法の意見の相違

【希望する解決方法】個人情報流出と脅迫の回避

【相談概要】落札者からの相談

オークションにて商品代金を振り込む際、「送料が安いので郵便局でお願いしたい、無理なら着払いで送って構わない」とメールをし、連休前だったので商品代金のみを振り込んだ。出品者から「着払いで送るか、それとも少し安くするので送料を振り込むか」というメールがあったので、「では着払いで」と返答した。しかし「既に伝票を書いていたので大変迷惑。送料はこちらで負担する」というメールとともに商品が送られてきた。そこで、「送料はこれから振込むが、着払いでと何度も書いていたので振込手数料は引かせていただきました」と返事したところ、「全額返せ」と返信があった。振込み手数料を負担する必要があるのだろうか。

また「仲間内にメールを全部転送してやる、力を知らしめてやる」等の脅しを含むメールや電話が繰り返され、放っておいたが、仲間内と称する方から、「転送されたメールを読んだ」とのメールが来始めた。転居したばかりでもあり大変困っている。

【対処結果】助言

出品者とのやり取りメールを見たところ、商品代金の支払い時期や方法、商品の送付方法や送料の支払いについて、当初からかなり意見の食い違いが見られた。相談者側も、出品者に承諾なく一方的に入金したことにも問題があると考えられた。

ネットオークションのような個人間取引の場合、商品の引渡し時期や送料等については予め双方にて取り決めをしておく必要がある、それらを一方的に覆すことはトラブルの元になりかねないと伝え、これを回避するには事前に相手方によく確認することが必要と助言した。このようなトラブルが発生した場合は、まずは両当事者間で話し合いをして解決するのが一般的であり、一旦こじれるとなかなか解決が難しいのが現状なので、早期解決には、誠意と譲歩がある程度必要と伝えた。

C . オークション事例 19

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】洋服の福袋

【商品の価格】1,000 円

【トラブル類型】脅迫

【希望する解決方法】落札のキャンセルとメールの停止

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

ネットオークションで落札をキャンセルした後に、出品者から脅かすような内容のメールが送られてくる。具体的には、「オークションサイトに報告するので詐欺リストに載る」「それによりIDは削除される」「登録してあるカードから請求する」等がメールに記載されていた。

オークションサイトに確認したところ、「ID削除などはなく個人的にその相手との売買が不可能となるだけ」との回答があり、クレジットカードに関しても知人より大丈夫であろうと聞いた。しかし指定された振込先の口座名義人が出品者と異なっており、こちらは個人情報を相手に送ってしまっているので怖い。上記のことが本当に起こってしまった場合にはどうすればいいのだろうか。

【対処結果】助言

相談では、オークション取引についての具体的な内容については記載が無く、どのような理由によりキャンセルしたのかはわからなかった。しかし当該オークションでは、落札後の一方的なキャンセルは出来ないとされており、落札のキャンセルには基本的に出品者の同意が必要であった。

しかし、特に直接メールをやり取りした相手と名義人の異なる銀行口座に振込するのは危険であり、また取引が不安と感じた場合にも、落札後は必ず取引しなければならないということではないということもあわせて伝えた。

出品者には、キャンセルしたい旨を冷静に伝えるとともに、キャンセルの旨をやり取りしている事実があれば、オークションサイト側では、詐欺の扱いや削除対象にはせず、評価欄にマイナスの評価がつくだけだと思われること、また今後何か危険を感じる事があれば、まずは警察に相談するのが最善であることを伝えた。

C . オークション事例 20

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】コンピュータ

【商品の価格】300,000 円

【トラブル類型】まだトラブルは発生していない

【希望する解決方法】トラブルを未然に防ぐ方法

【相談概要】出品者からの相談

以前からオークションを利用して身の回りの不用品を処分していたが、先日、現実の商売を模した形で行おうと思い立ち、ある販売店から商品を仕入れ、オークションに出品し、販売を完了した。その際、オークションの商品説明で「メーカー保証 年間付き」ということは明示したが、何らかの問題が起こった場合、出品者である当方がどのような対応をするかという点については記載しなかった。現時点で問題は起きていないが、今後、落札者の使用中に不具合が発生したなどの理由で、返金を要求されたとしたら、どのような対応をすればよいか。厳密な契約書や約款を作らなかったという点に問題があるか。また、こうした問題を相談する窓口はあるか。

【対処結果】助言

現時点で問題は起きていないとのことなので、今できることとしては、販売した商品、メーカー保証に関する情報、落札者との通信記録、オークション画面を保存しておくなど、後になっても取引の詳細を明確に確認できる状態にしておくことだと思われる。

落札者が返金を要求する理由としては、商品の初期不良や故障、または自己都合によるもの等が考えられるが、初期不良や故障の場合には、商品のメーカーの保証内容によることになり、落札者が直接メーカーと交渉することが多いと思われる。また、自己都合による返品に応じるべきかどうかは、場合によると思われる。

今後、万一トラブルが発生した場合には、当相談室のプログラムによる紛争解決も可能なので、その際は、改めて相談されるよう伝えた。

なお、販売者としての責任、考えられる対応など、詳細については事業者専門の経営相談窓口にご相談するよう助言し、ECOM ウェブサイトの「やさしい EC 法律入門」などを参考として紹介した。

C . オークション事例 21

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】洋服

【商品の価格】30,694 円

【トラブル類型】商品が説明と違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（40代 男）

オークションにて洋服を落札したが、そのオークションタイトルと商品説明には、その商品は裏地のある「ダブル」と記載されていたのに、実際届いた商品は裏地のない「シングル」だった。裏地があるとないとは価値が全く違って来る。

それを出品者に伝え、返品返金を主張したが一向に返事が無い。その後もオークションでは出品を続けているので、メールは読んでいるはずである。オークションではノークレーム・ノーリターンと記載されていたが、これはこういった場合でも有効なのだろうか。

【対処結果】助言

オークションにて落札し届いた商品が、オークションの説明と異なる商品であれば、そのことを理由に返品、返金を相手方に主張することは可能と伝える。

また、こういった双方の認識の違いに関するトラブルでは、相談室が間に入ったあっせんが良いのではないかと伝えしたが、その後相談者より回答は無かった。

C . オークション事例 22

【取引形態】オークション
【出品者】事業者（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】亀 2 匹
【商品の価格】4,300 円
【トラブル類型】死着
【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

ネットオークションにて爬虫類を扱う販売店より亀の生体を落札し、メールの指示に従い、商品代金を振り込んだ。その後、商品は自宅に到着したが1匹が死んだ状態で到着（死着）していた。販売店と、通常の生体取引の手続きに従い、死着の連絡と死着個体を返送しようとしたところ、宅配便伝票の「ご依頼主」の欄がオークションの連絡先と異なっていた。仕方なくメールにてこのことを伝えたところ、死着は残念だが、商品説明には「梱包には最善を尽くしますが死着保障無しのノークレームでお願いします」と記載しているので返金には応じられないとの回答だった。しかし、かわいそうなことをしたので、亀の供養をしてくれたら、お花代として1,000円払うとのことだった。

こちらとしては1匹分の返金か、別の個体を発送して欲しい。

【対処結果】あっせん（不調）

相談室で、生体を扱う販売店の対応にはこういったケースの場合、どのようなものがあるかと調べたところ、個体が死着の場合、24時間以内に返送すれば、返金・交換に応じる、といった対応が多く見受けられた。

相談者には、相談室より販売店に連絡し、相談者の主張を伝えるあっせんを試みたが、販売店より最終的に回答は得られなかった。

C . オークション事例 23

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】事業者（日本）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】仔犬（ロングコートチワワのメス）
- 【商品の価格】172,000 円
- 【トラブル類型】商品に瑕疵
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談

オークションでロングコートチワワの仔犬を落札し、送料（空輸）込みで 198,215 円を支払った。仔犬は、空港で受け取った時から咳をしており、数日経っても咳が出ていたので、動物病院で診察したところ、触診で分かるほどの重症で、超音波検査は高額なので必要ないと言われた。診断書に病名は記入されていないが、「心雑音が確認される。何らかの心疾患の疑いあり」とのことであった。そこで、その旨を相手方に連絡したところ、他の病院を指定されたので、その指定病院で再度診察したが、同様の診断を受けた。相手方には FAX で診断書を送ったが、病名が書かれていないため、大学病院等で精密検査をして、新たに診断書を提出してほしいと言われた。返品・返金を希望するが、新たに診断書を出す必要があるか。

【対処結果】助言

今回の契約では、落札前から仔犬が病気にかかっていたかどうかという点が重要である。そこで、診断書が「先天性の疾患がある」と分かる内容であるならば、そのことをもって相手方と交渉するよう助言した。

それでも相手方が応じない場合は、相手方の要求通りの診断書を提示する案を受け入れることも 1 つの方法である。但し、その場合は予め、「返品・返金」をどのような手順で行うか、これまでにかかった医療費、診断書作成費用、返品・返金にかかわる諸費用などの費用負担をどのように処理するかという点について決めておき、その内容は、後で第三者が確認できるよう記録に残しておくことを勧めた。

C . オークション事例 24

【出品者】個人事業主（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ソファ

【商品の価格】142,000 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（50代 女）

オークションでソファを落札した。届いた商品は説明と違い、かなりの使用年数が感じられる品物で、裏面や隠れた部分に無数の小さな破れキズがあり、蛍光色マジックでその部分を塗ってあった。2箇所破れもあった。商品のキズについては事前に電話で尋ねたが、そのときの説明では、「通常の使用感によるもので状態は良い」と言われた。しかし、マジックで塗るという行為は、故意にやらなくてはできない行為であり、使用感とは違う。「たとえ出品するにしても、その部分を拡大写真などで表記した上でなければ、出品は許されないと思う」と相手方に言ったところ、「何故質問してこなかったのか」との問いが返ってきた。

また、手数料を含め金額が高額だったのでエスクロ方式の支払いを申し出たが、断わられた。品物到着後品物を確かめた上で「非常に悪い」と評価を出した。すると評価を見た出品者からすぐ電話があり、謝罪もないどころか、「相談も無しに一方的に悪い評価を下され、商売に悪影響を受けている。そんな勝手な落札者からの返品・返金には応じられない」という。このような悪質な業者が堂々と商売が出来ていることは許されない。

【対処結果】あっせん不調

相談者と相手方との間で、評価欄も含めすでにかかなりのやり取りがあり、感情的な対立が見られた。相手方は「返品・返金などの交渉に応じる前にまず評価を削除せよ」との主張。実際には削除は不可能なので、相談室としては、評価の訂正・再評価という方法もあることを紹介したが、相談者は「相手方が返品・返金に応じれば再評価する」との姿勢で、歩み寄りはできなかった。

C . オークション事例 25

【販売者】個人（日本）

【購入者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】中古自動車

【商品の価格】4,000,000 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

実走行 23,697km という説明に基づき落札・契約し、現金で支払ったが、調べによると実走行 114,000km の車両であることが明らかとなった。走行メーター改ざんを証明する書類等を揃え、後日メールにて「法的措置を取る」旨連絡すると、返信があり、「自分も騙されて購入したので、2~3 日待って下さい」とのこと。「次には弁護士に連絡させる」と言われたが、落札日の 2 日後に車の名義が領収書を発行した方に変更されており、代金は直接その人に支払った。しかしその人はオークションに出品したのは自分ではなく、自分も騙されて購入したとのこと。こういった場合どうしたらよいのか。

【対処結果】助言

詳細を確認すべく、オークション ID とメールその他のやり取り、引渡しまでにどのように、誰と連絡をとっていたのかについて知らせよう求めた。

なお、価格が 4,000,000 円と高額であったことから、法的な手続も視野にいれ、早急に弁護士への相談を検討するよう助言。

その後、相談者からの連絡はなく、終了とした。

C . オークション事例 26

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ハイウェイカード

【商品の価格】49,500 円

【トラブル類型】商品瑕疵（偽造品）・連絡不能

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

2ヶ月前にオークションサイトにてハイウェイカード 57,000 円分を落札した。ところが高額カード廃止に伴い分割にする手続きの際、偽造カードである事が判明した。カードは未使用だが返金してもらえるのだろうか。出品者には偽造カードであった旨を連絡したが、返事がない。また、被害届を出すにはどうすればいいのか。もし偽造品と知らずに出品したのなら、出品者自身が被害届を出したほうがいいと思う。出品者は他にも数枚ハイカを出品&落札していた。

【対処結果】助言

返金を主張するには、再度相手方に催促することが必要であり、メールや電話での催促にも応じない、連絡も取れないということであれば、次の手段として郵便で支払いを請求・催促することになる。その場合、契約解除通知を出し、少額訴訟も考えているなども付け加え、期限を切って返金を求める方がよい。郵便の際は後日の証拠力を高めるという意味では内容証明郵便を利用するほうが良い。そうした手続きにもかかわらず、相手方が任意に代金支払いをしない場合は、簡易裁判所における少額訴訟などの法的手段をとることになると助言した。

尚、今回の落札品が 50,000 円の偽造ハイカであれば、該当のオークション運営サイトでは出品禁止の旨を掲載しているので確認するよう助言。警察へは、インターネット関連のハイテク犯罪であればウェブサイトからの相談もできると伝えた。

その後相談者より、出品者と連絡が取れ、返金されることになったとの連絡があった。

C . オークション事例 27

- 【出品者】個人（日本）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】船外機（中古）
- 【商品の価格】37,680 円
- 【トラブル類型】商品瑕疵
- 【希望する解決方法】無償修理・返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

オークションで小型船外機を落札したが、使用してみると不良品で、表示と違う内容もある。完全修理後再発送か返品を求めて何度か連絡しているが、なかなか応じてくれない。説明と違うところは、エンジンの調子が悪い、プロペラが曲がっているという点で、また出品者は代理出品とのことだった。

出品者に伝え、クレームが2週間後なのでそっちで壊したのではないかと問われた。しかし商品を見ただけでは不良品とはわからず、実際使用するにはマリーナに行かなければならないのでどうしても時間がかかる。出品者は、持ち主に連絡しても既に代金を渡した後なので返金は出来ないとのことだった。それでは無償で修理をお願いしたが、最近返答が無い。

【対処結果】あっせん不調後、助言

相談室より、出品者にあっせんを試みた。出品者は、やはり「持ち主に代金を支払済みであり今更返金は出来ない、また疑問点があるなら質問をすべきだった、2週間も経ったら、通常考えても返品は出来ないと考えられるのではないかと」の主張だった。

相談者にその旨伝え、その後も相談室より何度か出品者にメールしたが、出品者より回答は無くなった。相談者には、「残念だが今後は直接交渉になる」ことを伝え、その交渉方法について助言した。

C . オークション事例 28

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】指輪

【商品の価格】3,500 円

【トラブル類型】振込手数料の負担

【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

オークションで商品を購入し、指定された金融機関に振り込んだが、入荷している業者の手違いで、商品の入荷が遅れるとの連絡があった。指定された日を過ぎても商品が届かなかったので問い合わせたところ、業者が一方的にキャンセルしたので、今回のオークションを取り消すかその金額で違う商品にしてほしいと言われた。

キャンセルとしたが、私が振り込んだのは3,500円プラス振込手数料315円だったのに対し、出品者からは3,500円プラス210円しか返金されなかった。再度問い合わせたところ、手数料は全て210円で対処しているとのことだった。こちらの都合でなくキャンセルされた上、こちらにマイナスがでるのはおかしいと思う。全額返金してもらうにはどうしたらよいだろうか。

【対処結果】助言

当該オークション画面が確認出来なかったため、具体的な助言は出来なかったが相談者の主張は理解できた。こういった個人間売買の場合、交渉により出品者側が対応しない場合には、法的な強制力を持った方法でない限り、相手方にこの差額105円を返金してもらう方法は無く、現実問題として今回の金額を鑑みると、強制力を持った方法を取ることは難しいと思われた。

従って、最終的に話し合いがつかなければ、オークション上での相手方に対する評価を一考するべきではないかと伝えた。

C . オークション事例 29

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】音楽 CD セット

【商品の価格】9,850 円

【トラブル類型】商品に瑕疵

【希望する解決方法】支払額減額、および相手方への嚴重注意・警告

【相談概要】落札者からの相談

オークションで中古 CD セット（合計 7 枚）を見つけたので、入札前に、CD の盤面、ケースおよび付属品の状態について質問したところ、「僅かな汚れはあるが、全体は普通。盤面は無傷だが、ケースは擦り傷あり」という回答だった。また、出品物の写真がなかったので、写真の掲載を頼んだが、「デジカメがない」との理由で断られた。結局、当方が落札したが、一部のケースにヒビが入っており、CD は 7 枚とも指紋だらけだったので、相手方に文句を言ったところ、「（指紋は）拭いて落ちるなら拭けばいい」「（出品の際に）CD の盤面を拭く義務があるなんて初耳」、「傷以外のどうでもいい要素（指紋、埃）はチェックしていない」などの回答が返ってきた。つまり、相手方は CD の盤面の傷だけをチェックし、指紋・埃・ケースの傷やヒビ等に関しては、全く考慮せずに出品している。これは道義上良くないと思うので、嚴重注意・警告等、嚴肅たる措置を取ってもらいたい。また、支払額を減額してほしい。

【対処結果】回答

当相談室では、相手方への嚴重注意や警告といった業務は行っていない。

また、品物の状態についても詳細を確認したところ、CD 自体は聞ける状態だとのことなので、品物の基本機能に著しく大きな瑕疵があるものとは思われないので、支払額減額についても難しいと思われた。

以上回答し、相談を終了した。

C . オークション事例 30

【取引形態】オークション外取引

【販売者】個人（日本）

【購入者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】カーナビ

【商品の価格】125,000 円

【トラブル類型】商品未受領、連絡不能

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（30 代男性）

オークションで入札したところ次点だったが、「落札者がキャンセルしたのであなたと取引したい」というメールが届き、オークション外取引をした。代金を振込んだが商品が届かず、メールに書かれていた電話番号に何度もかけているが1度もつながらず、連絡が取れない。

出品者本人ではなく、第三者が行っているように思うので、警察に被害届けを出す予定。今後どうすればよいか。

【対処結果】助言

今回は、オークション外取引のため、オークションサイトの補償規定は利用できない可能性が高い。相手方が、出品者本人なのか第三者なのかは分かりかねるが、至急、最寄りの警察に相談するよう助言した。

C . オークション事例 31

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】不明

【商品の価格】不明

【トラブル類型】誹謗・中傷

【希望する解決方法】書き込みの削除

【相談概要】落札者からの相談（10代 女）

2ヶ月前、オークションサイトで商品のやり取りをした。サイト上ではハンドルネームを使い、購入が決まると個人間で携帯メールでのやりとりになって、お互いの個人情報を教えあうといった手続きになる。その出品者とトラブルになり、それは自分の方で何とか解決することとするが、その出品者が、そのオークションサイトに自分の住所を書き込んでいた。

サイトの管理者に、すぐ削除してくれるようお願いしたが、管理者からは、その出品者に連絡して注意するとの回答があっただけで、書き込み自体は削除されない。大至急調べてもらい、自分の住所を書き込んだ文章を削除して欲しい。

【対処結果】助言

相談室にてオークションページを確認した。当該オークションサイトは主に携帯電話サイト用であり、相談者がいう書き込みは発見する事は出来なかった。

まず、相談室には、このサイトを調べるといった権限は無いことを伝えた。今回出品者が書き込んだのが住所だけなのかは不明だったが、その他名前など個人を特定できるような書き込みが無い場合には、管理者による削除事由に該当しないケースもあるのではないかと伝えた。当該オークション利用規約には、個人情報の書き込みを行った場合、ユーザ抹消との記載はあるが、削除するとの記載は無かった。もし、このことにより何か二次被害があった場合には、警察に相談するよう助言した。

C . オークション事例 32

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】帽子

【商品の価格】2,440 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

2歳用と明記のあった帽子を落札。1週間後に商品を受け取るが、11ヶ月の息子にさえ、きついサイズであったため、販売会社へ直接問い合わせたら、「その帽子のサイズは6ヶ月から12ヶ月用、また12ヶ月の子供にはやはりきつい」というものであった。一旦自分自身を納得させたものの、黄ばみも見つかри、やはり、返金と返品を要求したいと思い、何度かメールにて連絡。しかし全く回答がないため、配達記録付きの書面にて具体的に返金先等を書き、強く要求。しかし相手方からは反応なし。その後、相手方は、入金後の落札取り消しを行い、落札金額などの表示を全て消してしまった。

【対処結果】あっせん不調

通常、同様のケースの場合、法的な解決を求めるならば、少額訴訟を紹介するところが、今回の契約金額を考え合わせると、費用倒れが予想されることを伝え、「あっせん」プログラムを案内。

あっせん希望の連絡があった為、相手方とのメールの通信記録、実際に届いた商品のサイズ、その表記、販売会社の回答にあるサイズは日本人に対してかについて確認し、相談室から相手方にメールを送信した。しかし、相手方からは一切返答がなかったので、あっせん不調として相談を終了とした。

C . オークション事例 33

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】パソコン

【商品の価格】184,800 円

【トラブル類型】商品未受領・連絡不能

【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

代金振込後、相手方は、約束した商品発送日を過ぎてもずるずる入荷予定が遅れ、発注業者に在庫がないことが判明したと言い出した。さらに、その発注業者が返金を先延ばしにしており、「とりあえず3万円返金するので残金は*月*日まで待ってほしい」と言ってきた。3万円は振り込まれた。

相手方は本人確認として入金前に免許証をメールに添付して送ってきている。電話、住所も知らせてきているが、電話しても機械音の留守電で、出たことはない。こちらから督促をかけないと、発送の遅れや状況報告についての連絡がなかなか来ない。

相手方に対して不信感が強く、残金の回収に大変不安を持っている。もし相手方が悪意のある取引相手だった場合、3万円の振り込みによって考えられる相手方の手というのは何か考えられるか。残金回収を確実にする為に有効な手段があれば教えてほしい。

【対処結果】助言

相談室では、現状から、相手方に悪意があるのか、ないのか、また、相手方がどのような意図を持っているのかについて判断することはできない。

今後の対応としては、相手方に内容証明郵便等書面で、主張を伝える方法が考えられる。

そうした手続きにもかかわらず、相手方が任意に応じない場合には、少額訴訟などの法的手段をとるほかない旨伝え、少額訴訟の詳細についてはサイトを案内。

なお、オークションでの取引であるので、まずは、補償制度が利用できないか確認するよう助言。

C . オークション事例 34

【取引形態】オークション
【出品者】個人（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】アンティーク家具
【商品の価格】14,000 円
【トラブル類型】商品瑕疵
【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 女）

ネットオークションでアンティーク家具を落札した。落札する前に強度やがたつきの有無を質問して、目立ったダメージはなく天板にテレビを置いても全く問題ないとの回答を得て落札したが、届いた商品は棚全体ががたがたと揺れ、左扉上部がゆがみ、押し込まないと閉まらない状態、棚下の天板が割れ、釘が1.5cmほど飛び出していた。

早速出品者へ連絡をいれたところ、最大限の対処をしたいとのことだったので返品と落札金額の返還を希望したが今まで何も対処なされず、欠陥箇所の詳しい状況をデジタルカメラで撮影して連絡したところ、返品は受け付けず、「アンティークでかなり古い家具と記載していたので、その辺承知の上で入札されたのではないのでしょうか？」といわれ、今後一切の連絡をしないでほしいといわれた。しかしこちらとしては強度や棚の状態について質問をし、回答を得ているわけであり、返品に応じて欲しい。

【対処結果】あっせん（不調）後、助言

一般論として、オークションの商品説明時と異なる状態の商品が届いたということであれば、返品的主張は可能ではないかと伝えた。しかし中古品の場合、どうしてもお互いの主観が異なるため、早期解決にはある程度の譲歩が必要であることも伝えた。今後の交渉においては相談室のあっせんも利用可能であることを伝えたところ、あっせんを希望するとのことだったので、相手方にあっせんを試みた。

しかし相手方からは連絡が無かったので、相談者には今後は相手方所在地に手紙にて直接交渉するよう助言した。

C . オークション事例 35

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】個人（日本）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】プレスレット
- 【商品の価格】300,000 円
- 【トラブル類型】商品未受領
- 【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

ネットオークションに出品されていた商品を即決で買い物した。携帯のメールで指定された振込み先に代金を振り込んだが連絡がなかった。不審に思い電話をかけたところ、相手の名前は同じだが、身に覚えのない事なので警察に届けを出したということだった。そこですぐに自分も警察に被害届を提出し、振り込んだ先の銀行に、まだ振り込んだお金が残っていた為、警察からの連絡もあったので口座は凍結してもらった。

振込みをした銀行に行き、組戻し手続きをとったのだが、振り込まれ先は本人との連絡が取れないと組み戻しが成立しないといわれ、銀行口座は凍結できているのでこういった場合は特殊なケースで銀行も対応に困っているといわれた。なにか解決方法は無いだろうか。

【対処結果】助言

相談室で相談内容を見た限りでは、相談者が代金を振り込んだ後に、相手方名義の口座が凍結されたため、一切の現金の移動が出来なくなったことと思われた。しかしこういった場合は、銀行のシステム的な問題のため、相談室では何も手伝えることができず、警察にも既に被害届けを提出しているので、引き続き警察での指示を受けるよう伝えた。

C . オークション事例 36

【取引形態】オークション

【出品者】事業者（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品・サービス名】中古車

【商品・サービスの価格】714,950 円

【トラブル類型】商品瑕疵

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 男）

ネットオークションにて車を落札したが、届いた車は記載された内容とまったく違っていた。フェンダー交換程度の軽い修復歴と書いてあったのにバンパー周辺に修復した跡があり、運転席側のドアは閉めても隙間から車内が見える状態で、ボンネットは曲がり、ねじがいくつか欠品していてグリルがぐらぐら外れている。エンジンルーム内にもへこみ曲がりがあり、溶接されていない部分があった。

こちらが費用負担して陸送で送ってもらったが、土曜日は一日中留守であることを連絡し、日曜日にしてもらうよう連絡したにもかかわらず留守中に配送された。まだ名義変更はしていないが、担当者の携帯電話にかけても出ず、会社にかけても「担当に伝えておきます」のひとことで、全く連絡がない状態である。返金して欲しい。

【対処結果】助言

相談室にて相談内容とオークション出品時の説明とを比較したところ、かなり説明内容と異なる状態であったことがわかった。

そこで、オークションの説明やタイトルと異なる商品が送られてきた場合、そのことを主張して返品・返金を主張することは可能であることを伝えた。また相手方の対処方法は事業者として適したものとは到底思えなかった。

今後電話やメールで対応しない場合には、内容証明郵便にて、今までの経緯と返金の主張その期日を記載して相手方所在地に送付し、それでも交渉が平行線の場合は、最終的には司法による判断に委ねるよう伝えた。

C . オークション事例 37

【取引形態】オークション

【出品者】事業者（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ゴルフセット

【商品の価格】20,000 円

【トラブル類型】商品瑕疵

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（40代 男）

ネットオークションにてゴルフの中古アイアンセットを落札購入した。商品到着したところ、1本のグリップが1cm程度破れており、もう1本も破れかけだった。オークションの説明では「グリップ=程度良」と記載されており、掲載写真にも破れた部分は写っていなかったため、出品者（販売店）にメールで返品をお願いしたが、質問せずに落札したのが悪いと返品を断られた。それからメールでのやり取りの後、返品を受けると回答があったが、「送料、システム利用料当方負担、落札者の都合でキャンセル」という条件がつけられた。

こちらは何度も不快なメールのやり取りをするのが嫌で、返送時の送料、出品時のシステム利用料は当方持ちで構わないと思い、その内容を先方にメールしたが、返信されてきたのは値段を提示しただけのもので、かつ、往復の送料、落札時システム利用料のキャンセルに伴う費用はすべてこちらで負担するという内容になっていた。こちらとしては、送ってきた際の送料、落札時のシステム利用料を向こうに負担してもらった上で、商品を返品したいのだが、どうすればよいのだろうか。

【対処結果】助言

相談者が送ってきた双方のやり取りは相当な分量であり、またオークションの評価欄でも、かなりのやり取りがされていた。まずオークションの説明状態と、実際届いた商品の状態が明らかに異なっていたようであれば、返品、返金の主張は可能ではないかと伝えた。

しかし、商品が中古品の場合には、どうしても当事者の主観が入るので、その点の主観の相違は、現物を確認できない取引においては、ある程度やむを得ないケースがあること、お互い感情のもつれがかなりあるので、双方である程度譲歩しないと早期解決には結びつかないことを助言した。

C . オークション事例 38

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】情報

【商品の価格】150,000 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

ネットオークションにおいて、「お金儲け情報」というのを購入した。オークションで15万円まで跳ね上がり、「5名様まで落札」ということで、15万円で購入することになった。15万円を即日振り込み、その日の内にメールで情報がきたが全く、内容は不確かなものだった。そこで落札した翌々日に全額返金を求めたが、「情報販売は返金不可が原則です」と言って受け付けてくれない。しかも逆に、「こちらは企業でやっているの、組織として訴えます」と言われてしまった。またオークションにおいて作為的に別のIDにて価格を吊り上げた疑いもある。何とかならないものだろうか。

【対処結果】助言

取引内容は一切わからなかったが、こういった「情報」といった商品に関しては、取引後に得られたその情報内容がオークション説明内容と異なるとして返金を主張することはいささか困難と思われた。そして、このように売買される「情報」というものの真偽性自体がそもそも疑問であるとも伝えた。

出品者の評価欄を見ると、複数の取引がある割には評価欄には何も記載されておらず、これを以って自己入札を示唆するものかどうかは判断出来ないが、通常の取引形態ではあまり考えられないものだった。

しかし取引金額も高額であり、相手方所在地がわかっているようであれば、配達記録付き郵便にて、返金やその期日等の主張を記載し相手方に伝え交渉するよう伝えた。逆に相手方が訴えると言っても、取引の内容から考えて、実際に訴えることはあまり考えられないことを併せて伝えた。

C . オークション事例 39

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】化粧品

【商品の価格】920 円

【トラブル類型】サービスが表示と違う

【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

1 か月前化粧品をオークションにて購入した。商品代金と送料を振り込み、商品が到着したのだが、商品の梱包に貼付してある領収書を見て送料が多く取られていることに気がついた。返金してもらおうと、その後出品者に何度もメールを送ったが無視されている。

出品者は現在も他の商品を出品しており、質問などに返答していることから、こちらからのメールを確認していることは確かだと思う。

差額は微々たるもの（¥60）であるが、どうしても返金してもらいたいし、隣町なので出品者の自宅に取りにいこうと考えている。そこで「～日までにご連絡がなければ、取りに行く」とメールを送れば、それはこちらと出品者との「約束」になるのだろうか、また「その際交通費ももらう」とメールを送れば、交通費を請求することはできるのだろうか、他に有効な手段はないのだろうか。

【対処結果】助言

郵送料を 60 円多く支払っていたとのことだったが、相談者が相手方の所に直接行き、その差額分 60 円を取るということが、果たして適している手段なのかどうか判断できなかったため、まずは電話等で連絡をつけるよう伝えた。

またその場で相手方が支払を拒否した場合、相手方に対し強制的手段を以って回収することは当然出来ないことを伝えた。

C . オークション事例 40

【取引形態】オークション

【出品者】事業者（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】野球選手のサイン色紙

【商品の価格】26,010 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

ネットオークションにて野球選手のサイン色紙を 26,010 円で購入し、ほどなく商品が届いた。ところが、届いた商品が印刷物だった。直筆サインとっていたので返金して下さいと要望したがノークレーム・ノーリターンであると説明していたはずだと、まったく相手にしてもらえない。

話はそれ以上まったく進展せずに、そうかと言って印刷物を 26,010 円を買うのも納得がいかに今日まで来ている。返品することは出来ないだろうか。

【対処結果】あっせん（不調）

相談室では、まずオークション画面を確認したが、印刷物とも直筆とも記載されていなかった。そこでさらに相談者より相手方とのやり取りの詳細を尋ねた。その上で相談室を介してあっせんするかどうかを聞いたところ、あっせんを希望したので相談室より相手方にメールで連絡した。

相手方からは、「相談者が裁判すると言っていたので、その連絡を待つ」との返答だった。相談室では相談者にその旨伝えるとともに、相手方には「裁判は現実的に無理、相談者は相談室のあっせんを希望している」とさらに説得したが、相手方からは、「裁判すると相談者が言ったのでそれで対処する」との返答しか得られなかった。

相談室では強制力は無いので、相談者には状況を話し、今後は直接交渉するよう伝えた。

C . オークション事例 41

【取引形態】オークション
【出品者】事業者（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】仔犬（血統書付のチワワ・オス）
【商品の価格】80,000 円
【トラブル類型】商品瑕疵
【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（40代 女）

ネットオークションで仔犬（チワワ）のオス1匹を80,000円で落札し、翌日振込をした。仔犬は、到着後2日程は比較的元気だったが、だんだん元気がなくなり、獣医に診てもらったら「パルボウイルス感染症」と診断された。獣医によると自宅に来る前から感染していた可能性があるとの見解だった。

しかし売主は、「他の兄弟は感染していない、ワクチンを打った影響だ」とのことだった。そして仔犬は入院後3日目で死亡した。売主には病状の経過をメールで送っており、死亡したことも伝えしたが、連絡がない。そこで売主に代金返還・入院費の支払いを求めたが「オークションなので責任は一切ない」とのことだった。電話で話した感触は「絶対返金しない」との強い姿勢だったので、もう内容証明を出さず、少額訴訟をしようと思った。

こういった場合、売主に返金・入院費の請求は不可能なのだろうか。現在、訴訟の準備は一旦ストップしている状態である。

【対処結果】助言

相談者の心情は計り知れないものと思われたが、相手方が販売店の場合、説明の無い事項に対しても、全てノークレームノーリターンといって責任回避することはできないと解釈されていることを伝えた。販売店には、交換、若しくは返金の主張をすることは可能と思われたが、現実的には感染症なので、返金が妥当と思われた。

しかし入院費込みの返金となると、相談室ではそれが請求可能かどうかの判断が出来ないため、今後販売店との交渉が平行線の場合には、解決には簡易裁判所での少額裁判等や調停などの手段が必要ではないかと伝えた。

C . オークション事例 42

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】事業者（日本）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】中古オーディオ
- 【商品の価格】15,650 円
- 【トラブル類型】商品瑕疵
- 【希望する解決方法】返品・修理代負担

【相談概要】落札者からの相談（20代 男）

オークションでオーディオを購入したのだが、液晶が壊れていた。商品説明には「動作確認はしていません」商品到着後3日以内に不具合がでましたらすぐご連絡いただければ返品も可能です」と書かれていたが、到着後3日以内に動作確認をし、3日過ぎた後液晶がおかしいことに気づき、メーカーに聞いてみたところ故障と言われた。この場合、返品や修理代金をもらう事は可能なのだろうか。

また、液晶が壊れていたことをメールしても返信が無い。

【対処結果】助言

出品者が販売店であれば、ネットオークションによる販売も通信販売に当たり、返品についての期日や返品の可否の取り決めは、事業者側で予め明示すれば、基本的に自由に設定することは可能であるが、どんな事情があれ、ノークレームノーリターンで返品を受け付けない、という主張は出来ないとも解されているということを説明した。

しかし「動作確認はしていません」といった内容の説明があれば、多少のリスクがある取引だったといわざるを得ないことを併せて説明した。

相談室でのあっせんを希望するかを尋ねたところ、一旦は希望したが、その後すぐに相談者よりメールが届き、相手方事業者が返品に応じたとのことだった。

C . オークション事例 43

【取引形態】オークション
【出品者】個人（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】ポータブルラジカセ（旧品）
【商品の価格】8,000 円
【トラブル類型】説明と商品が違う
【希望する解決方法】欠品商品の引渡し

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

オークションにて、「新品同様に未開封、しかしヘッドホンのスポンジ部分が腐食しているので処分した」との記載があるポータブルラジカセを見つけ、質問で「取扱説明書があるか、ヘッドホンは左右とも音が出るか」と訊いたら「有り。音も出ます」との返事だったので落札した。ソフトケースの写真が無かったが、「未開封」ということでデッドストックと理解していた。

商品が届き中身を確認すると、明らかに使用していた形跡があり、更に質問で確認した取扱説明書が入っておらず、ソフトケースも無かった。出品者にその旨をメールで伝えたが、実際は代理出品とのことで、取扱説明書もケースも無いとの事だった。しかし、オークション説明を見る限り、無いのはヘッドホンのスポンジだけと認識できる。その後出品者と交渉すると、「キャンセルしてください」との回答があった。その後交渉が難航し、お互いに評価を悪くつけることとなってしまった。こちらとしてはキャンセルではなく、付属していなかった商品を引き渡して欲しい。

【対処結果】あっせん後、助言

当該商品は既に何年も前に製造中止になっているものであり、入手不能な商品の引渡しを主張するのは、現実問題としてかなり難しいのではないかと問いかけた。相談者からはオークション説明にあると記載したのだから、その商品引渡しが第一希望であるが、それが無理ならば、「全手数料や送料を全て出品者が負担した形でのキャンセルで、しかも自分の悪くされた評価を撤回し、自分が出品者につけた悪い評価はそのまま」という形、もしくは、「何とかして商品を探して引き渡してくれれば、自分がつけた出品者への悪い評価を取り下げる」という形の、どちらかを希望するとのことだった。

相談室より出品者にメールを送信したが、最終的に出品者からの回答は無く、相談者にはこれ以上の手伝いが出来ない旨と、今後は手紙やメールによる交渉を継続し、どうしても平行線をたどるようであれば最終的には司法による解決しかないことを伝えた。

C . オークション事例 44

【取引形態】オークション

【出品者】事業者（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】キャンピングカー

【商品の価格】950,000 円

【トラブル類型】商品瑕疵

【希望する解決方法】修理代の全額負担

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

オークションにて、中古のキャンピングカーを落札した。キャンピングカーにはキャンピングシェルがついており、これは金具や配線により取り外しが出来るものである。オークション時の画像ではわかりにくかったため、入札を行う前に販売店に確認したところ、「冷蔵庫の部分は故障している。専門業者ではないので修理等は不可能。他の部分については問題ない」とのことだった。

しかし実際納入されると、キャンピングシェルとしての重要な機能であるベッド部分のマットが欠品であり、また、シェルの金具やケーブルを外してジャッキアップしたところ、ジャッキ取り付け部分の金具が本体からもげてしまった。もげた部分をみると、シェルを構成する木材フレームがひどく腐食しており、走行中や使用中の自壊の危険を感じるくらいだった。

そこで販売店と交渉したが、ベッドのマットは画像を見ての通りついていないとのこと、腐食については製造からかなり年数が経過しているのご理解いただきたいとの回答だった。当初、返金等の対応は一切しないとのことだったが、最終的に修理費折半なら負担するとの回答があった。こちらは修理費を全額販売店に負担して欲しい。

【対処結果】助言

販売店とは電話で交渉しているとのことだった。当相談室でのあっせんを勧めたが、相談者は今後、弁護士を交えた交渉をしたいとのことだったので、助言で良いとの希望であった。

相談室より、オークション画像や説明に記載されている状況と異なる商品が届いた場合には、修理対応や返金の主張は可能と思われるが、記載の無いものについては予め質問も出来たのではないかと伝え、どちらかが一方的に悪いといった判断は出来ないと説明した。

C . オークション事例 45

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】婦人ジャケット

【商品の価格】12,500 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 女）

ネットオークションにてジャケットを落札。入金し受取りまではスムーズに済んでいる。しかし試着すると随分大きく、測ってみると肩幅が商品説明より 4cm 大きかった。これでは着ることが出来ないの返品を申し出ても、応じてもらえない。

出品者の拒否理由は、出品時に記載したブランド名からもわかるように当該商品は男性用であること、自分なりに 2 度も測っており、測り方は数種あるので誤差が生じるのは当然、キャンセルやクレームはお断りと記載している、とのことである。

しかし自分でも専門店に行き、肩幅の誤差が測り方でそんなに異なることは無いと聞き、それを伝えても、素人の採寸値よりも同説明に記載したブランドのサイズ表示（M）の方が信頼できるはずと言うばかりで認めようとはしない。

今後自分では、内容証明送付後、少額訴訟と考えているが、他に何か解決方法があれば教えて欲しい。

【対処結果】助言

オークション時に記載されていた寸法と、実際届いた商品の寸法が異なるのであれば、返品的主張をすることは可能との見解を伝えた。しかし、相談内容には感情のもつれが入り込んでおり、こういった個人間売買の場合には、解決するにはある程度お互いの譲歩が必要ということも伝えた。

相談者が少額裁判を考えているとのことだったので、少額裁判の概要と手続きを説明した。しかし、手間や争う金額を考えると現実的でない場合も多いので、相談室のあっせんを勧めたが、その後相談者より連絡は無かった。

C . オークション事例 46

【取引形態】オークション

【出品者】事業者（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイトなど】日本

【商品】IC レコーダー

【商品の価格】20,130 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

10 日ほど前に、オークションにて IC レコーダーを落札した。その後インターネットバンキングにより、指定口座に送料を含む代金 20,130 円を振り込み、翌日「入金を確認できたので発送した、到着は 2 日後」という内容のメールが届いたが、未だに到着しない。

不審に思い電話連絡したが不通のため、オークションを再度検索すると、出品者の ID は利用制限中となっていた。

警察への被害報告は既に行ったが、状況が不十分で詐欺との立件は難しいとのだった。相手の所在確認を試みようと思っている。

今後どのような対応をすればよいのか助言が欲しい。また、そちらを通じてオークションサイトより出品者の情報を入手すること、またプロバイダから個人情報及びアクセスログの保存を依頼したいと思っている。

【対処結果】助言

相談室には、オークションサイトに対して今回の出品者情報を入手出来るような権限が無いこと、また、オークションサイトや、プロバイダが、今後どのような対応をするかは判断が出来ないと伝える。

相手方とは既に連絡がつかないとのことなので、まずはオークション補償制度を早急に利用するよう伝えた。

C . オークション事例 47

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】自動車（小型バン）

【商品の価格】254,000 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（40代 女）

オークションにて車を落札した。オークションの説明には走行距離が記載されていたが、届いた車は走行距離メーターが壊れていて、実際走行距離が不明にもかかわらず嘘の情報を記載して出品していた。契約は無効ではないか。車の引取りと返金をお願いしたい。

【対処結果】助言

相談者よりオークション取引の詳細を知らせてくれるよう依頼した。確認すると、確かにオークション説明には走行距離が記載されていた。相談者は、出品者にメールを送っても返事がないので、今月中に連絡がない場合は法的措置をとらせてもらう旨、内容証明郵便を出したとのことだった。相談室では、こういったケースの場合、主張が平行線の場合には、最終的には司法による解決しかないことを伝え、相談室でのあっせんによる解決方法も紹介したが、その後相談者より回答は無かった。

C . オークション事例 48

【取引形態】オークション
【出品者】個人（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】PC ソフト
【商品の価格】3,800 円
【トラブル類型】商品の真偽
【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

オークションで PC 用ソフト即決価格 3,800 円、というのを見つけ、ネットで調べたところ、それは VL（ボリュームレベル）版で、学校や企業向けのバージョンであり、倒産したところから流れてくると知り、他に落札も多数あるし違法性は無いと思って落札した。

入金後、若干不安になりさらに調べた。すると違法コピーらしいことが分かり、出品者に「違法性はないでしょうか」と出品欄の質問で聞いても回答が無かった。まだ商品を発送していないのではと思い、解約を申し入れるが、連絡は無い。翌日商品が郵送で届いたが、封筒に連絡先などの記入は無かった。

見ると、CD-R に焼いてあるものなので、違法コピーの可能性がさらに高まり、不安となる。完全に違法かどうかは分からない。どうしたらよいか。

【対処結果】助言

一般的に VL 版とのことだったので、製品としてのインストール用 CD は無く、当該商品を新しいパソコンにインストールしたとしても、ユーザ登録やサポートは受けられないといったリスクがあることを伝える。

相手方と連絡が取れないことで、相談者の不安な気持ちは理解できた。本当に違法コピーかどうかはわからないが、違法コピー商品自体はオークションサイドでも出品禁止とされており、返品の上訴は可能ではないかと伝えた。だが、出品者の所在地や連絡先の確認をしないで入金したため、出品者とはメールしかやり取りできないので、根気強くメールでの連絡を取り続けることが必要と伝える。

相談者より、当該商品が違法コピーだったら自分も捕まるのか、といった質問があったので、具体的判断は出来ないが、一般的に著作権法の下に告発する場合、告発する側はソフトウェア会社であることが多く、ネットオークションにて捜査される場合も、告発されるのはまずは出品者のケースがほとんどなので、落札者である相談者があまり心配する必要は無いのではないかと助言した。そして心配なら法律相談を利用するよう伝えた。

C . オークション事例 49

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】自動車の外装部品

【商品の価格】18,000 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

ネットオークションで、自動車の外装部品を純正品ということで落札した。代金を振り込み商品が届いたが、届いた商品は純正品によく似た形のコピー商品だった。

すぐに出品者へ、「商品が純正品じゃ無いので返したい」と連絡したが、「間違い無く純正品です」とのこと。再度出品者へ、「材質の違いと構造の違いをディーラーか部品屋に確認してください」と連絡したが、出品者から、「部品屋に聞き純正品には何種類か有り、純正品に間違い無いみたいです」と連絡があった。そこでディーラーに持って行き調べてもらったら、やはり純正品では無いと確認できた。返金して欲しい。

【対処結果】助言

相談者にはオークション時の取引の詳細を相談室に知らせてくれるよう伝えた。詳細を確認すると、相談者は警察に相談しており、警察より内容証明郵便を送付するよう助言されているとのことだった。そこで、返金期日を記載した内容証明を出品者に送付したところ、記載期日に返金があったとの報告があった。翌日に当該商品を返送したとの報告があった。

C . オークション事例 50

【取引形態】オークション
【出品者】事業者（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】パソコン
【商品の価格】194,040 円
【トラブル類型】商品未受領
【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

1 年前、事業者がオークションに出品していたパソコンを購入した。特別価格とのことで、先払いの銀行振込しかなく、仕方なく代金を振り込んだ。納期は 4 週間後とのことだったが 1 ヶ月過ぎても全く連絡が無かったので不安だった。

あるサイトでこの事業者の被害者という人が書き込みをしていた。納期前ならキャンセル可能とのことだったので、事業者にキャンセルを申し出たが返信は無く、電話も通じない。振り込んだ金額の返金を希望している。

【対処結果】助言

予定を大幅に過ぎても商品が到着しないとのことだったが、事業者と連絡がつかない場合は、所在地に手紙にて主張を伝え、返金を要請するよう伝えた。

また当該事業者は、別の相談にて任意整理中との情報があったので、相談者には相談室のあっせんを紹介したが、その後相談者より回答は無かった。

C . オークション事例 51

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】事業者（日本）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】非売品 CD
- 【商品の価格】1,700 円
- 【トラブル類型】商品の相違
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談

オークションでロックバンドの非売品 CD を送料込みで落札したが、届いた CD にはヒビが入っていた。CD は布とビニール袋に入っていただけで、緩衝材等を一切使用していなく、そのまま封筒に入れられているだけだった。また CD は未開封とのことだったが、そのビニール袋の口を針金で止めてあるだけだった。出品者に返金を申し出たが、発送方法を定形外郵便に選んだ私（相談者）が悪いといわれてしまった。普通は緩衝材で包んでから郵送するのが常識ではないだろうか。返品に応じて欲しい。

【対処結果】あっせん不調

相談者には、CD の状態のもう少し詳細な説明と、今までの相手方とのやり取りを教えてくれるように尋ねた。後日相談者より寄せられた相手方とのやり取りを見ると、配送方法を定形外に最初指定したのは相手方で、その申し出に対し相談者が応じていることがわかった。相手方には、あっせんとして相談室よりメールを送ったが、結局回答は来なかったため、相談者にはあっせんによる手伝いは出来ない旨を伝えた。

D．海外オークション事例 1

- 【取引形態】オークション外取引
- 【出品者】個人（アメリカ在住日本人）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】アメリカ
- 【商品】レザージャケット 2 着
- 【商品の価格】150,000 円
- 【トラブル類型】商品未受領
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 男）

ネットオークションを通じてレザージャケット 2 着を 15 万円で取引するという契約をしたが、相手方は 1 着分しか取引していないとして 1 着しか送ってこない。返金を希望している。

【対処結果】助言

相談室より相手方とのやり取りの詳細を尋ねたところ、相談者よりオークション外取引を持ちかけているので、オークション補償制度は利用できないと思われ、また現金を国際郵便にてそのまま送金しているので送金の証拠も無いといった点で、相談者側に、かなり落ち度があったように思えた。相手方からの返金は困難かも知れないが、粘り強く交渉するよう助言した。

D．海外オークション事例 2

【取引形態】オークション外取引
【販売者】個人（アメリカ）
【購入者】個人（日本）
【オークション運営サイト】アメリカ
【商品】ブランド洋服
【商品の価格】185,000 円（\$1,650）
【トラブル類型】商品未受領
【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（20代 男）

アメリカのオークションサイトで入札した商品が他の人に落札されたが、後日落札者が辞退したため当方に連絡があった。購入希望の意思を伝え、以後メールのやり取りをしながら、1週間前に、相手方が仕事でイタリアに在るとのことでイタリアに money gram で\$1,650 送金した。ところがその日から連絡が途絶えてしまった。オークション外取引であるが、相手方が2,000件を超える評価だったので信用してしまった。一応相手の住所らしきものはわかっており、UPS が荷物を受領したこともわかっているが配達はされていない。受領書の画像が送られてきたので信じてしまったが、荷造りは息子がしたとのことで、親子二人による巧妙な詐欺だと思う。代金の返還か商品の発送を要求したいが可能だろうか。

【対処結果】助言

商品について、UPS の伝票番号などは画像で確認可能か。伝票番号がわかれば、UPS のサイトで確認し、UPS に問い合わせてみてはどうか。もし、伝票番号が不明であり、相手方とも全く連絡がとれないという事であれば、オークション外取引なのでサイトに補償を求める事はできない。調査し、その結果によっては再度連絡するよう伝えた。

その後相談者より「UPS に問い合わせたところ出荷履歴はなく、追跡不可能であった。何らかの法的手段があるか。住所と電話番号から何かできるか。今後の予防策も知りたい」との連絡があった。

裁判所に訴えることは可能であるが、解決は大変困難である。相手方の住所がわかっているのであれば、後日追跡可能な郵送方法で相手方に催促の書面を出して所在を確認してはどうか。警察に相談しても相手方が海外であるため解決は困難であろう。また、仮に相手方が捕まったとしても、返金につながるかは不明である。今回のようなケースは、完全な自己責任となるが、オークション内取引であっても全て補償される訳ではないので、自己責任において取引することになる。今後はサイトの利用規約などを確認し、さまざまなリスクを想定した上で、取引方法を事前に検討して取引する必要があると助言した。

D．海外オークション事例 3

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】不明（アメリカ）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】アメリカ
- 【商品】ブランドバッグ（中古）
- 【商品の価格】144,000 円
- 【トラブル類型】商品の真偽
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

オークションでブランドバッグを落札、購入した。出品者は「信頼できる人にお譲りいただいた本物」と言っていたので、その言葉を信用していたが、商品を見ると、製造番号、職人番号、アトリエ名の刻印が入っていない正規品外の商品だった。支払いは、為替ドル替えて出品者の口座に送金とのことだったが、落札金額より高額な代金を請求された。何故かと尋ねたら、為替の金額の差とか言っていたが、実際はそれより安かった。

商品の返品と、代金、その差額の返金を希望しているが、どうしたら良いだろうか。

【対処結果】助言

当該商品が本物との説明にも関わらず正規品外だったということなら、商品説明と異なる商品だったと主張し、正規品との交換、若しくは返品を要求することは可能と思われるが、海外取引の場合、いったんトラブルになるとなかなか解決が難しいのが現状と伝える。

また為替に関しては、出品者より金額を提示された時点で疑問に思ったなら、そこで納得いく説明を求めるべきであり、個人間売買においては、商品代金以外の費用については取引当事者の話し合いにより決めるのが通常と伝えた。従って返品ということになっても、差額、送料、免税の金額等についてはあくまで相手方との交渉次第であると説明した。

D．海外オークション事例 4

- 【取引形態】オークション
- 【販売者】個人（アメリカ）
- 【購入者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】アメリカ
- 【商品】絵画
- 【商品の価格】3,108,380 円
- 【トラブル類型】偽物
- 【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談

半年前、海外のオークションで、パブロピカソの絵画を落札した。商品説明には「ピカソオリジナル」と記載されており、届いた絵画にも本物と証明する書類が添付されていたが、当方で海外の機関に鑑定依頼したところ、偽物という結果が出た。相手方にはまだ連絡をしていないが、返品・返金を希望する。

【対処結果】助言

当相談室で、購入前に相手方とやり取りしたメールの記録や、証明書類を確認したが、このケースは、金額が高額で、相手方が海外在住である上、品物を受領してから、すでにかなり時間が経過していることから、解決には大変な困難が伴うと予想された。そこで、できるだけ早急に以下の方法を行うよう助言した。

1. 弁護士の有料相談に行く。契約に関する書類や証拠を全て持参し、民事関係（返品・返金の方法）だけでなく、刑事関係（詐欺罪に当たるか否か、警察へ訴える方法など）についても相談する。
2. 利用したオークションサイトの「買主保護プログラム」は、すでに申請期限を過ぎているが、オークションサイトと提携しているオンライン紛争解決制度を利用する。
3. 当相談室のあっせんプログラムを利用し、当相談室から相手方に直接メールを送ることも可能だが、その前に、まずは相談者が相手方と連絡を取り、鑑定結果や返品・返金希望について伝え、相手方の反応を確認する必要がある。相手方と交渉の際、言葉の面でのアドバイスは出来るので、再度連絡をくれるよう助言した。

その後、相談者から連絡はなかったため、終了とした。

D．海外オークション事例 5

【取引形態】オークション

【出品者】個人（アメリカ在住日本人）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】人形

【商品の価格】5,000 円

【トラブル類型】送料をめぐるトラブル

【希望する解決方法】返品・返金、または送料の減額

【相談概要】落札者からの相談

アメリカ在住の日本人とオークション取引をした。当方は、EMS を利用した送料は 1,200 円位だと思い、EMS での発送を了承したが、実際には 2,500 円もした。日本から送る場合とアメリカから送る場合では、同じ EMS でも送料が違うのに、相手方は分かりやすく説明してくれなかった。返送料を払って返品するか、送料を減額してもらいたい。

【対処結果】助言

オークションのような個人間取引の場合、送料や支払方法など取引に付随する細かい点については、当事者同士が話し合いにより決めなければならない、自分の取引上の希望については、相手方に分かりやすく伝えなければならないのが原則である、と伝えた。

相手方とのメールの交信記録によると、相手方は当初、小包、EMS、FEDEX、USPS などの発送方法について説明し、EMS については「とても高い発送方法」と説明していた。これに対し、相談者は「日本からアメリカに発送した場合、EMS だと 1,200 円なので EMS にしてほしい」と希望した。相手方は、「日本から発送の場合とアメリカから発送の場合とは金額が違う」「アメリカから発送の場合、EMS の料金はいくらになるか分からない」と回答していたが、相談者は「EMS の料金を事前に教えてほしい」という希望を伝えていなかった。相談者は、商品が到着した後で、「EMS にこだわっていたのではない」「送る前に金額を教えてほしかった」と主張しているが、そうした希望を、事前に明確に伝えていたとは思われなかった。

送料に関して、相談者と相手方の意思の疎通がきちんと図れていなかったように見受けられたが、一方的に相手方に落ち度があるとはいえないと思われたので、相談者の希望を通すのは難しいと思われると助言した。

D．海外オークション事例 6

【取引形態】オークション

【出品者】個人（アメリカ）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品・サービス名】ブランドバッグ

【商品・サービスの価格】12,500 円

【トラブル類型】郵送事故

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 女）

オークションにて落札したバッグをアメリカからの普通小包で輸送してもらったが、事故で商品が破損していた。このような郵送の場合、常識的に向こうでは取扱注意などと書くのが普通だが、出品者はそれを怠っていたこともあり、湿潤と破損でボロボロの状態が届いてしまった。

相手は返品・交換に応じてくれないが、とても納得がいかない。返品に応じて欲しい。

【対処結果】助言

オークション画面が確認出来ず、国内オークションで取引された当該商品がアメリカから郵送された際に普通小包だったという点は、予め出品者が指定していたのかがわからなかった。しかしいずれにしても郵送事故と証明されれば、その郵送手段により補償を申請することになると伝えた。その申請を発送側が行うのか、また受領側が行うのか等の詳細は、郵便局に問い合わせさるたいが、補償が受けられない場合には、一般的に、その郵送方法を指定した側の責任と言われていることを伝えた。

D．海外オークション事例 7

【取引形態】オークション
【出品者】個人（米国）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】米国
【商品】陶器でできた人形
【商品の価格】48,678 円
【トラブル類型】商品破損
【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 女）

米国のオークションサイトを利用し、陶器でできた人形を個人から購入した。商品代金 US\$399.00 と送料 US\$61.00、あわせて US\$460.00 を、オークションサイトが推奨する決済サービスを利用して支払った。その後人形が届いたが粉々に壊れていた。EMS の保険付き郵便で送ってもらっていたので、ただちに保険の手続きを郵便局本局で行った。相手方には、人形が壊れており保険の手続きをしているとメールを送付した。

日本国内での手続きも終了しアメリカ側の承認もあり、あとは相手方が手続きをするのみとなったが、相手方はすぐには対応してくれず、その後何度もメールし、半年ほどたってようやく手続きがされた。ところが、これではまだ十分ではなく、保険金受領の権利は郵便物を発送した側にあるので、相手方が日本の郵便局に保険金支払いの委任手続きをしなければ保険金が受領できないことがわかった。相手方は日本の郵便局への委任を拒否し、支払われた保険金を自分自身で受け取ってしまった。その後何度もメールしたが、なんの音沙汰もなく現在に至っている。何とかできないだろうか。

【対処結果】助言

当該オークションサイト及び利用した決済サービスには「買主保護制度」が用意されているので、申請期限が過ぎていても、まずは申請してみることを助言した。

また、相談者が相手方の住所を知っているのであれば、相手方が住む地域の警察へ、直接連絡を取ってみるのもひとつの方法だろうと助言した。

D．海外オークション事例 8

【取引形態】オークション

【出品者】個人（アメリカ在住日本人）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ブランド物の時計

【商品の価格】15,800 円

【トラブル類型】商品に瑕疵

【希望する解決方法】評価欄の撤回、および海外の相手方への訴訟提起

【相談概要】落札者からの相談（20 代女性）

オークションでブランド物の時計を落札した。相手方はメールの返信が遅く不審な点もあったが、連絡先を教えてもらったので先に代金を振込んだ。しかし届いた時計は動作が正常ではなく、傷や汚れがあった上、実費の 2 倍以上の送料を請求されたので、返品・返金を求めた。相手方は、最初は応じなかったが、警察等にも相談に行き、何とか返品・返金に至った。当方が相手方の評価欄に「悪い」と記載したところ、相手方は、その評価を変更するように要求してきた。もちろん当方は変更する気はないので、その旨を相手方に伝えたところ、相手方は、報復として私の評価欄に「悪い」を付けてきた。こうした行為は強要や脅迫、侮辱や名誉毀損に当たらないか。当たるのであれば、評価欄の撤回を求めたい。また、今回の件では膨大な時間と手間がかかった上、購入できるという期待も失われ、取引中の 2 ヶ月間、かなりのストレスも受けたので、損害賠償請求もしたいが、可能か。また、相手方はアメリカ在住だが、手続きはどのようにすればよいか。

【対処結果】助言

国際裁判管轄のルールとして、基本的に相手方の居住国で訴えを起こす必要がある。本件では、相手方が日本国内に在住していないので、日本の裁判所に訴えを提起したとしても管轄が認められない可能性がある。仮に管轄が認められ、相手方欠席で相談者が勝訴したとしても、その判決をアメリカで強制執行するには、また大変な手続きが必要になり、ほとんど現実的ではない。また、本件においては既に返品・返金がなされているので、訴訟で争うのは「評価」を巡る問題ということになり、損害賠償の額も含め、経済的価値の判断が非常に難しいということも視野に入れたほうがよい。以上のことから、訴訟を起こし、費用や手間の問題を差し引いて、相談者が満足できるような結果を得ることは、非常に難しいのではないかとと思われる。

以上を一般論として述べた上で、当相談室が法律的な判断を行うことはできないので、訴訟を起こすかどうかに関しては、行政や弁護士会の法律相談を利用することを勧めた。

D．海外オークション事例 9

【取引形態】オークション外取引

【販売者】個人（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【オークション運営サイト】アメリカ

【商品】防弾チョッキ 1 着、海軍用具 2 セット

【商品の価格】252,500 円

【トラブル類型】偽物、商品未受領

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（30 代男性）

2週間程前、アメリカのオークションサイトで知り合った人に、防弾チョッキ1着(850ドル)、海軍特殊部隊用具一式 2 セット(1200 ドル)を注文した。EMS 送料 145.65 ドルを合わせて 2,195.65 ドルを送金したところ、すぐに海軍特殊部隊用具一式が 1 セットだけ届いたが、偽物だったため、本人に確認して返品した。相手方は、正しい品物を送ると約束しているが、未だに届かない。返金してもらう方法はあるか。

【対処結果】助言

海外の相手方との取引の場合は、とにかく粘り強く交渉を続けることが必要である旨を伝えた。相談内容だけでは契約に至った詳細が分からないが、オークションサイトを利用して落札したのであれば、オークションサイトに用意されている買主保護制度が利用できるかどうか、サイトに問合せみるよう助言した。なお、この制度は申請期間に制限があるので、早急に対応するよう勧めた。もしオークションを介さない個人間取引であるならば、保護制度の中にある「オンライン紛争解決機関」を利用してみるよう助言した。

また、BBB へのあっせんを希望する場合は、具体的な購入方法や取引の詳細を連絡してもらうよう伝えた。その後、相談者から連絡はなかったため、相談を終了とした。

D．海外オークション事例 10

- 【出品者】個人（韓国）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】ブランドバッグ
- 【商品の価格】18,000 円
- 【トラブル類型】商品の真偽
- 【希望する解決方法】落札のキャンセル

【相談概要】落札者からの相談（30代 女）

初めてネットオークションに参加し、ブランド品のバッグを落札した。しかし落札後よく考えると、当該商品は新品価格で 95,000 円くらいするものなので、偽物ではないかと次第に不安になり、インターネットで検索してみると、「正規店で購入していないので、ご理解いただける方のみ入札をお願いします」「ノーリターンでお願いします」等の表現は偽物の可能性が高いと書いてあった。自分が落札した時の説明にもそのような記載があった。

また落札後初めて出品者が韓国の方であることもわかり、落札後に「本物ですか」と聞いたら、そのメールに対してだけ、返事が無い。（韓国への送金方法は、細かく丁寧に教えてくれた）代金を支払う前に取引を中止したいと考えているが、落札してしまうと取引を完了しないとイケないのだろうか。

【対処結果】助言

相談室にてオークション画面を確認すると、確かに「本物」という記載はどこにも無かった。相談者には、本物かどうかは相談室では判断が出来ず、一旦落札した商品は理由無く一方的にキャンセルすることは出来ないが、必ず購入しなければならないわけでもないので、出品者にキャンセルしたい旨を伝え、理解してもらえよう文章を送信するよう伝えた。

相談者よりキャンセルの旨のメールを数回送信しても返答が無いとのこと。相談室より、代金は支払わずしばらく様子を見て、出品者より何か連絡があったら相談室に連絡するよう伝えた。また、評価欄にもコメントを残すよう伝えた。

相談者からは、出品者より連絡があり、「今までのメールは受信していない、他の人に迷惑をかけるので以後こういったことはやめて欲しい」ということでキャンセルに応じる内容のメールが届いたとのこと。同時に相談者は今回 1 回の利用のみにて、当該オークションサイトの会員を退会するとの知らせがあった。

D . 海外オークション事例 11

- 【出品者】個人（中国）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】日本
- 【商品】ブランドバッグ
- 【商品の価格】10,500 円
- 【トラブル類型】説明と商品が違う
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（40代 女）

オークションでブランドバッグを 10,500 円で落札した。「海外発送はしません」と書かれていたが、実際送られてきたのは上海からだ。送金したとたん連絡ができなくなった。「正規代理店ではないので完璧を求める方はご遠慮お願いいたします。」と書かれていたが、送られてきたのは完全にコピー商品だった。「キャンセル・クレームはご遠慮ください」と書かれているが返金してもらうのは無理だろうか。法的に裁いてもらうか逮捕する事は無理か。完全に詐欺で組織的だと思う。日本人ではないと思う。このまま泣き寝入りは悔しい、どうすれば良いか。

【対処結果】助言

まず、偽ブランド品の出品に関する法的な見解は、当該オークション運営サイトの「法律相談室」に記述があり、原則として、「返品に応じるのは出品者の義務」であり、商品説明にブランド品と書かれているのならば、偽ブランド品は、返品できると考えられている。

また、偽ブランド品の販売は、正規メーカーに対する民事的責任を負ったり、場合によっては刑事的に罪を問われたりすることもある。しかし現実には、届けられた商品が偽ブランド品であることの証明は相談者自身が行わなければならない。詐欺であることを証明するのは大変困難なことである。

このような場合は、とにかくメールで、粘り強く相手方へ連絡を取ってみること。相手方の正確な住所、氏名がわからない状況ではなおさら、相手方と連絡を取ることが必要であると助言したほか、警察やオークション運営サイトへの通知についても伝えた。

D . 海外オークション事例 12

- 【出品者】事業者（イギリス）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】アメリカ
- 【商品】キャラクターの筆箱
- 【商品の価格】2,000 円
- 【トラブル類型】入札確認ミス
- 【希望する解決方法】落札のキャンセル

【相談概要】落札者からの相談（10代 女）

7 日程前、オークションで筆箱を落札したが、その際クレジットカードによる支払となっていた。自分はクレジットカードを持っておらず、親に言ったら叱られた上、クレジットカードの番号を相手に知られるのはとても危険なので、クレジットカードの使用もしてはならないと言われてしまった。そこで、5 日程前から 2 度、オークションの相手にキャンセルのメールを送っているが返事がない。自分の不注意な行動をととても反省しているが、こういった場合どう対処するのがいいのだろうか。

【対処結果】助言

当該オークションサイトでは、合意事項として、一度落札したものは一定の条件に該当しない場合には、原則的に撤回できないとなっているので、一方的にキャンセルすることはできないと伝え、もし、今後相手方がキャンセルに応じない場合には、契約を履行し商品代金と決められた諸経費を支払わなければならないため、出品者に、今後は支払方法を郵便振替等に変更希望と申し出て、交渉することになるのではないかと伝えた。

相談者が、相談室の回答を親に伝えたところ、クレジット支払を許可したとの連絡があった。

D . 海外オークション事例 13

【オークション運営サイト】アメリカ

【トラブル類型】オークション ID やパスワードの不正使用

【希望する解決方法】身に覚えのない落札の取消

【相談概要】

趣味の飛行機グッズを買うためにアメリカのオークションを利用しているが、昨日、身に覚えのないオーディオ商品の落札連絡メールが 20 通ほど届いた。すぐに「私の入札ではない」とそれぞれの売主に連絡したが、中には代金を請求する人もいる。どうしたらよいか。

【対処結果】助言のち解決

相談者のアカウントやパスワードが不正使用された可能性があるので、以下の方法を助言した。

当該オークションサイトにある「個人情報の盗難による詐欺」への対処法を参照し、カスタマーサポートに連絡する。クレジットカード会社へ連絡する。各売主に対しては、複数の機関に調査依頼していることを伝え、売主との通信記録は保存しておく。今後に備えて、パスワードをわかりにくいものに変更する。

1 ヶ月後、相談者から「オークションサイトに連絡をして返事が来たが、どうすればよいか分からない」と再度相談が寄せられた。相談者は英語に堪能でないため、サイトの担当者とメールで意思の疎通を図るのは難しいようだった。さらに、相談者の元に送られてきたメールの中には、サイトから発信されたかのような体裁を取り、ユーザーID やパスワードについてたずねる内容のものがあつたが、サイトがこうした情報をたずねることは通常ありえないので、警戒する必要があると伝えた。当相談室は、必要と思われる範囲で、メールの和訳や相談者が送るべきメールの英文作成を行い、継続的に対応した。

結局、サイトの調査により、相談者のアカウントが第三者に乗っ取られていたことが判明した。サイトから相談者に届いたメールの概要は以下の通り。

アカウントが第三者に乗っ取られ、貴方の承認なしに入札が行われた。今後アカウントのセキュリティを確保するため、パスワードの変更など必要な手続を行ってほしい。今回落札された商品の売主には、相応のお金が戻っているが、経緯を説明した簡単なメールを各売主に送ってほしい。今後は、重要な個人情報（クレジットカード番号、パスワード等）を聞いてくる詐欺的なメールに注意し、自己防衛をしてほしい。

以上の内容を和訳し、今後の手続については自身で英文を作成して対応するよう、相談者に伝えたところ、最後に相談者から 3 ヶ月に渡る相談室の助言に対して、謝意を述べるメールが届いた。

D . 海外オークション事例 14

【取引形態】オークション

【出品者】個人（米国）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】米国

【商品】大リーグ選手の野球カード

【商品の価格】20,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 男）

3月にオークション・サイトで商品を落札。落札価格は\$67。出品者の要請に基づき、国際郵便為替で送料・手数料込みの\$75を送金。その後商品が送られてこないため出品者に確認したところ、為替を受領していないとのことで、もう一度国際郵便為替にて\$75を送金すると同時に、郵便局に対して追跡調査を依頼。その後何度か督促したところ、「今週中に送る」「4月23日に送った」などの回答があり、しばらく待つが結局5月になっても商品が送られてこないため、運営サイトに対してクレームを申請。

運営サイトによると出品者は代金を受領していないとの回答であったらしく、当方に送金証明を求めてきた。その後郵便局からの追跡結果回答があり、2件とも即時換金されていることが判明、その証拠を運営サイトに送付した。その後運営サイトは独自のルールに基づき、落札価格\$67から手数料\$20を引いた\$47のみを小切手で返金してきたが、私としては到底納得がいかない。出品者は\$150全てを換金しており、これは明らかな詐欺行為と考える。何度か出品者にメールを送信しているが、運営サイトへのレポート後は全く返答してこない。郵便局からの換金証明も所持しているので、出品者に全額返金に応じさせるよう、あっせんなどでの方法で支援してほしい。

【対処結果】助言

強制力を持って相手方に全額返金させることは難しく、現段階では有効な手段はないに等しい。国際郵便為替を2度目に送付する前に追跡調査をしていたなら、被害金額は少なかったであろうと思われる。希望金額ではないにしても、素早い対応により運営サイトから返金があった事は何よりである。なお2度目の送付については、運営サイトに責任を求めることは難しく、取引の相手方に責任を求めるしかないと思われる。相手方から返信がないという事であるが、メールだけではなく、電話や書面（後日追跡可能な郵送方法を利用する）などでも根気よく催促する以外に方法はない。

なお相談者が希望した当相談室のプログラムは、メールにて相手方と連絡が取れないと進める事ができないため助言にて終了とした。

D . 海外オークション事例 15

【取引形態】オークション外取引

【出品者】個人（イギリス）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】アメリカ

【商品】レコードプレーヤー

【商品の価格】103,738 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返品・返金 又は商品の受け取り

【相談概要】落札者からの相談

オークションで入札をし、最低落札価格に達しなかったが、オークション終了後に出品者から直接取引の誘いのメールが届いた。航空便の出荷費込み 525 ポンドの価格を提示され、了承して国際郵便為替で送金をした。

為替が届いたかどうかメールをしたが、返答がなく何度メールを出しても同じだった。

その後、郵便局から調査したところ、相手方は既に為替を受け取り現金化していたことがわかった。オークション主催者に連絡したが、直接取引の為サポート外。米国の相談機関を介して連絡したところ、それに対しては、「商品を送る意思がある」と相手方は回答したそうだが、その後返答がなくなってしまったようだ。

「日本の警察から ICPO を通じて相手居住地の警察に告発する」といった内容で催促をすると、期日を指定し、「出荷する」と返信があった。しかし、その後も商品は届かないまま 4 ヶ月が過ぎた。商品受け取り、または返金を望む。

【対処結果】あっせん不調

相談者があっせんを希望したので、相手方に相談者の主張、要望を伝えるが、返答がなかったため、警察への相談を続けることを勧めた。

D．海外オークション事例 16

【取引形態】オークション

【出品者】個人（オーストラリア在住日本人）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】不明

【商品】洋服（スカート）

【商品の価格】6,760 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】出品者との和解

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

ネットオークションでオーストラリア在住の日本人の方と取引した。商品到着までは全く問題が無かったが、到着した商品には毛が混入していた。商品到着までに時間がかかっていたが、この商品はとても気に入っていたので、返品や交換の要望は出さずに、迷った末に、毛が混入していたことをメールで伝えた。もし今後も同じような梱包ミスがあってはいけないと思い、アドバイスがたら、善意のつもりで伝えたのに、出品者より言いがかりや嫌がらせと受け取られ、裁判にしてもいいとか、謝罪要請の内容のメールを受け取っている。その後メールが途絶え、出品者より「代理の者に連絡させます」とのメールをもらってからは音沙汰がない。今後代理という人から連絡があった時には、どのように対処したらよいか。

【対処結果】助言

相談室では、インターネット取引に関して発生した具体的なトラブルに対し、解決に向けたお手伝いをしているので、今回の相談内容のように、商品のやり取りは無事に済んだ後、メールの記載内容により双方の意見の食い違いが発生したのに関しては、相談室がお手伝いできる内容とはいささか異なると伝えた。

相手方が今後どういった行動に出るかはわからないが、相手方が海外在住ということとを考慮すると、少なくとも裁判に持ち込む可能性は低いと思われた。そこで、もし相手方からのメール内容が脅迫的なものだったり、執拗だったりした場合は、警察に相談するよう助言した。

D．海外オークション事例 17

【取引形態】オークション外取引

【販売者】不明

【購入者】個人（日本）

【オークション運営サイト】アメリカ

【商品】アンティーク人形

【商品の価格】480,000 円

【トラブル類型】商品未受領・連絡不能

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（30代 女）

ネットオークションで入札をし、落札は出来なかったが、数日後、出品者と称する者から、「落札者がキャンセルしたので、二番目に高額入札した貴方にこの人形を買えるチャンスがあります」というメールが来た。名前がオークションの出品者と同じで、メールアドレスも出品者と同じ名前が使われていたので信じてしまった。指定されたイタリアの銀行へ送金後、連絡が途絶え、おかしいと思ったので、オークションのページからそのアイテムを出品している売主のサイトをみて電話をしたら、本人がおり、「アメリカ在住でイタリア旅行になど行っていないし、第一落札者はキャンセルをしていない」と言う事だった。

送金額を受け取る際、指定された銀行では証明書を提示しなければいけないのだが、相手方から教えてもらった住所はイタリアのホテル名だった。ホテル名なのに受け取れるのか。恐らく名前も偽名だと思う。どうしたらよいか。

【対処結果】助言

まず、送金された代金の扱いや相手方の情報などについて、送金を行った銀行へ事情を説明し、問い合わせしてみるよう助言した。さらに、サイト運営者へ、当該オークションとの関連と、補償制度が利用できないか確認するよう助言した。

その後、既にイタリア内の支店で換金されていること、その銀行では本人確認をしていることなどの報告があり、また、「本取引はオークション外の取引ではないのではないか、オークションサイトに登録をして参加している以上、個人情報の管理はサイト運営者がすべきなのではないか、メールアドレスがどのように漏れたのか」という相談が再度寄せられた。それに対し、相談室では、本取引がオークション外取引かどうか判断することはできないこと、メールアドレスの扱いについてもサイト運営者へ問い合わせることが最善であろうこと、送金した相手方の情報に関する扱いに関してどう対応するかは銀行の判断により、また、警察へ任せするしかない旨伝えられた。

D．海外オークション事例 18

【取引形態】オークション

【出品者】事業者（アメリカ）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ノミ駆除剤

【商品の価格】3,328 円

【トラブル類型】郵送事故

【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（30代 女）

商品を落札したが、商品が郵便事故のようで届かない。出品者側ではメールもほとんど目を通してもらえず、再発送か返金の対応と、現地郵便局での郵便事故調査書類の提出をお願いしたところ「郵便事故調査は日本で行って欲しい」とのメールが届いた。しかし、「情報不足で日本では調査依頼が出来ない」と知らせたが、「忙しいので対応できない」といった返答しかもらえない。

一応出品者でも郵便事故届は出したと言っているが、詳細は一切わからない。その後連絡が取れなくなってしまった。しかしオークションは続けている様子である。

【対処結果】助言

郵便事故とのことだったが、当該オークション画面には、「エアメールによる郵送補償は無く、郵送トラブルの責任は一切承れない」といった内容が記載されていた。

しかし郵送事故の場合には、結果が出るまでに時間がかかるので、それまでは何とも判断のしようが無く、出品は日本語だったので、相談者には今後は電話にて交渉するよう伝えた。また、予め補償のつかない郵送手段を選択したことは、相談者にもある程度の落ち度があったのではないかと思われた。

D．海外オークション事例 19

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】個人（アメリカ）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】アメリカ
- 【商品】化粧品
- 【商品の価格】12,599 円
- 【トラブル類型】商品が表示と違う
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談

半年前、オークションにて化粧品を落札した。はじめは法外な送料を請求されたが交渉し、商品代金¥12,599・送料¥29,971 ということで契約し、決済代行サービスを通じクレジットにて支払った。しかし、届いた商品は明らかに使用済みの汚れたものや腐敗して使用できない物が半分、容器が壊れているものが3分の1であった。実際の荷物に貼られていた送料シールは17,000円ほどであった。相手方にはメールで腐敗・使用済み商品が送られてきたので返金を要求している状況である。腐敗していた物と使用済みの物は証拠として保管している。

【対処結果】助言

相談者は、相手方が被害妄想などところがあるので相手方には秘密にして欲しいとのことだったので、相談室からは相談者に無断で相手方に連絡を取ったりしないことを伝える。その上で、相談室ではこの内容からは、送料が異常に高額なことを疑問に感じたので、まずは決済代行サービス、クレジット会社への報告と、当該オークションサイトでの苦情申し立てや各種手続き方法を伝えた。また、相手方とは根気強く交渉するよう助言した。

相談者からは、決済代行サービスとクレジット会社には報告するとして、相手方からは、「商品を送り返したら考える」との返答があったとの連絡があった。相談室からは、その交渉が難航したらまた連絡するよう伝えた。

D . 海外オークション事例 20

【取引形態】オークション

【出品者】個人（アメリカ在住日本人）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ブランド腕時計

【商品の価格】230,000 円

【トラブル類型】商品の真偽

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 男）

オークションでブランド品の腕時計を落札し、入金も素早く済ませ取引は順調だった。しかし届いた商品が偽物だった。商品説明にも本物と書いてあり安心していましたが、入金後心配もあったので、「もしも偽物だった場合、返品・返金は可能か」との質問に「問題がありましたら Refund します」と返事が来ていたので何の疑いも無かった。到着後出品者に何度メールをしても返信がない。昨日警察に電話して相手の発信先を調べてもらったら、アメリカに居る事は間違いなさそうだということだった。どう対処したらよいか。

【対処結果】助言

ネットオークションのような個人間取引において、相手方が海外に居住している場合、一旦こういったトラブルが発生すると、なかなか解決することが難しいのが現状と伝えた。オークション出品者の評価を見ると、マイナス評価の方が多く、かなり取引リスクが高かったことが窺えた。原則的には当事者間での話し合いに頼るしかなく、訴訟を起こそうにも相手方が海外では、かなり困難であり、交渉の際、当該商品が偽物という具体的証明が必要とも思われた。

既に警察に相談しているようだったので、その相談を継続するとともに、出品者の居住地の警察に連絡することや、出品者がアメリカに在住しているようであれば、こういったトラブルに対する苦情申し入れ機関に報告するよう伝え、その窓口を紹介した。

D．海外オークション事例 21

【取引形態】オークション

【出品者】個人（アメリカ在住日本人）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ルビーの指輪

【商品の価格】13,000 円

【トラブル類型】偽物

【希望する解決方法】返品、及び商品代金の返金と鑑定費用の負担

【相談概要】落札者からの相談

オークションにて、ルビーとダイヤモンドのリングを 12,500 円で落札し、代金はクレジットカードで支払うことにした。20 日後、品物が届いたが、ルビーが合成に見えたので、相手方に問い合わせたところ、「本物のルビー。鑑定に出してもよい」と言われた。鑑定に出した結果、合成と判明したので、相手方にその旨伝え、代金の返金と鑑定費用（5,210 円）を請求した。すると、鑑定書を送付してほしいと言われ、鑑定書をメールで送信したところ、相手方から「クレジットカードに代金を返金するので、至急商品を返送してほしい」と連絡があった。相手方は返送料を負担するというが、日本から海外へ着払い発送をすると 20,000 円ほどかかるため（元払いの場合は 3,000 円程度）、送料の負担方法についてたずねたが、返答がない。鑑定費用を負担するかどうかについても返答がない。なお、カード会社からは、相手方がキャンセルを認めたメールと、相手方の住所・連絡先、商品を返送した際の送り状をカード会社に FAX すれば、カード請求が取消になると言われている。商品の鑑定費用を負担してほしい。また、送料の負担方法についても返答がほしい。

【対処結果】あっせん不調、助言にて解決

相談者はあっせんを希望していたので、当相談室から相手方にメールを数回送信したが、相手方から返答がなかったため、あっせんプログラムは終了とした。但し、その後も相談者から、状況を報告するメールが継続的にあったため、その都度助言を行った。相談者は、相手方から全く返答がないので、鑑定費用の請求はあきらめたとのことであった。クレジットカード会社については、請求を停止する手続について再度確認した上で、手続を取るよう勧めた。商品の返送方法についても相手方から全く返答がないとのことなので、返送先の住所と返送方法を確認・指定するメールを送り、期日を決めて返答を催促し、期日までに返答がない場合は、指定した方法で返品してはどうかと助言した。後日、相談者から、助言に従って商品を返送したことで、相変わらず相手方からは連絡がないが、時間的に考えて、無事に届いていると思うとの報告があり、相談を終了とした。

D．海外オークション事例 22

【取引形態】オークション

【出品者】個人（アメリカ）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】アメリカ

【商品】子供服 67 点

【商品の価格】58,251 円

【トラブル類型】一部商品の欠品、瑕疵

【希望する解決方法】一部返金

【相談概要】落札者からの相談

アメリカのオークションで、子供服等 67 点 1 セットを落札した。EMS を指定し、代金を支払った後、相手方から「差額を負担して UPS に変更したい」との申し出があり、了承した。ところが届いた品物は、洋服類に汚れがついており、中古の靴は底が汚れたまま袋にも入れていなかったため、他の服に汚れがついていた。さらに、1 点が欠品、靴 1 足はサイズ違い、洋服 2 点に穴があいていた。すぐに相手方に連絡したところ、相手方は、「汚れは洗えば落ちるので問題ない」と主張したが、他の 4 点については解決方法を聞いてきたので、当方は、「欠品の分は返金希望、残りの 3 点も全て買い取るので 1 点当たりを半額にしてほしい」と伝えた。相手方は「靴を返してほしい」と言ってきたので、「その場合は靴 1 点分を全額返金し、返送料も負担してほしい」と伝えた。当方で送料を調べて合計返金金額を通知したが、相手方は、「当初発送の際に差額を負担したのだから返送料は当方が払うべきだ」と主張し、靴の返送料を払おうとしない。この場合、アメリカの法律が適用されるのか。また、その法律において返品の際の送料は、どちらが負担するのが原則なのか。

【対処結果】弁護士照会后、回答

（弁護士見解の概要）

1. 本件取引においては、売主はペンシルヴァニア州在住で、アメリカにのみ配送すると記載しているため、ペ州の法律によるとの黙示の合意があったと思われる。
2. 返送料については、日本法に照らして回答する。靴のサイズ違いは、契約の目的が達成できないので、契約解除ができ、返送料は売主の全額負担となる。洋服の穴が着用不能な程度の場合は、契約を解除して代金返還が可能だが、修理して使えるなら修理代の請求に留まる。欠品は、契約解除ができ、代金返還が可能。結局、欠品とサイズ違いについて代金全額の返還請求、穴について修理代実費、運送中の汚れは洗濯代実費の損害賠償を請求でき、靴の返送料は、売主負担となる。但し、本件で買主が訴訟を起こす場合には、管轄は相手方の所在地であるペンシルヴァニア州となるので、交渉で解決することが望ましく、売主の機嫌を損なわず痛み分けできるような提案をすることが適当である。

D . 海外オークション事例 23

【取引形態】オークション外取引

【販売者】個人（アメリカ）

【購入者】個人（日本在住アメリカ人）

【オークション運営サイト】アメリカ

【商品】プラズマテレビ

【商品の価格】288,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し、または返金

【相談概要】購入者の友人からの相談（20 代女性）

3ヶ月前、友人が、アメリカのオークションサイトで新品のTVを出品していた相手方にメールで連絡を取った。すると、相手方はそのオークションを取り下げ、友人とメールでやり取りを始めた。交渉の結果、TV代金2150ドル、送料250ドル、合計2400ドルで契約が成立した。友人は決済サービス会社を利用した支払いを希望したが、相手方が銀行小切手での支払いを希望したので、小切手を書留で送付した。その後、相手方とはメールで連絡は取れるものの、ウソや言い訳を重ねるだけで、TVを送付しない。TVの受領または返金を希望する。

【対処結果】助言

今回の契約は、オークション外での個人間取引なので、オークションの補償制度は適用されない。相手方に強制的に返金や納品を求めることは大変困難だが、自己責任に基づき解決を図っていく努力が必要である。

また、相手方がオークションを利用して保護規定の枠外で詐欺行為をしていることを、オークションサイトに報告するのも1つの方法だが、現時点では相手方と連絡が取れるので、まずは粘り強く交渉を続けるよう助言した。但し、悪質と思われる場合には、警察に相談するなど法的手段に訴えるしかない。

当相談室のあっせんプログラムも紹介したが、あっせんを希望する場合は、契約した本人から改めて連絡をくれるよう伝えた。

D . 海外オークション事例 24

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】個人（インドネシア）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】アメリカ
- 【商品】オーディオセット
- 【商品の価格】450,000 円
- 【トラブル類型】商品未受領
- 【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（40代 男）

アメリカのオークションサイトで、インドネシア人から約 4000 ドルのオーディオセットを落札し、銀行振り込みにて送金したところ、連絡がつかなくなった。はじめはインドネシアの銀行に送金しろとのことだったが、「その口座が引き落としできないのでほかの銀行にしてくれ」といわれ、送金分をキャンセルしようとしたところ、口座に入金不可で戻ってきてしまった。新たに指定された銀行に入金したところ、それ以降連絡がとれなくなっている。相手に住所や電話番号を尋ねたが、自宅の住所などは教えてこなかった。わかるのは相手の二つの口座番号とメールアドレスだけである。そこで相手方には返金はもちろんそれ相応の処罰をして欲しいと思っている。

【対処結果】助言

海外の取引相手の場合、まずはメールにて相手方と粘り強く連絡を取り、返金の主張を継続する必要があることを伝えた。

また、オークションサイトの保護制度を伝え、該当項目を検討するよう伝えた。そして現地警察や大使館にも可能な限り連絡を取り、話を聞いてみるよう伝えた。

D．海外オークション事例 25

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】個人（インドネシア）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】アメリカ
- 【商品】アメリカ製スピーカー
- 【商品の価格】335,000 円
- 【トラブル類型】商品未受領
- 【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（40代 男）

オークションにて米国製のスピーカーを落札し、付属品・総量込みで1,800 イギリスポンドを支払うことになった。まずは自分の米国銀行口座から、相手の指定口座に送金した。（3,132 米ドルに換算して送金）。その後出品者よりメールで、使用した運送会社の名称とともに「送った」という連絡があった。

その後メールで「運送会社より荷物は受け取られた」という連絡があったが、言われた受取人の名前はまったく知らなかったので、調べてもらうように伝えたが以降連絡はない。

こちらからその銀行に確認をとろうとしたが、セキュリティを理由に断られてしまった。もし出品者がその商品を送ったと言い張るなら、なんとか連絡をつけて商品を無事に自分宛に届くような手順を踏みたいと思うし、詐欺であれば法的な手段も考慮のうえ、返金を希望したい。

【対処結果】助言

相談者には、まずこういった場合オークションサイトの保護制度を申請するよう助言した。しかし相談者の落札金額は補償の上限金額をかなり上回る金額だったため、焼け石に水のことだった。相談室では、返信は無い可能性は高いがあっせんをしてはどうかと提案した。相談者は、強制力がある方法や、代理人として出品者に伝えて欲しいとの希望だったが、相談室では一切そういうあっせんは出来ない事を伝えた。

相談者はそれでは意味がないとのことだったので、今後は直接交渉するよう伝えた。

D．海外オークション事例 26

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】個人（アメリカ）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】アメリカ
- 【商品】ブランドバッグ
- 【商品の価格】543,000 円
- 【トラブル類型】商品未受領
- 【希望する解決方法】返金・出品者の検挙

【相談概要】落札者からの相談（20代 男）

2年半前、アメリカのオークションサイトよりブランドのバッグを落札した。送料込みで\$4,560を海外の指定された銀行へ送金した。しかし商品は送付されず、出品者に返金を申し出ているが、何度も嘘を付かれ返金されていない状況である。

この出品者は、同じオークション上で9～10回ほど他の人とも取引をしているが、全て詐欺のようである。アメリカで被害にあった人たちは弁護士を雇い返金を要求し、全て返金されたという情報を、被害にあった日本人女性からメールで知らされた。自分だけは未だ返金されていない。

出品者とはメールのやり取りを100通以上行い、出品者は返金に応じるとして、銀行から海外送金した証明として、控えの画像をメールで送信してきたが、その後直ぐにその送金はキャンセルされていた。また銀行からローンを組むようにさせたが、銀行から拒絶されたとのことだった。返金を希望しているが、それが駄目ならこの出品者を捕まえて実刑を受けさせることは出来ないのだろうか。

【対処結果】助言

相談者には、非常な苦労をされたことを感じ得たが、残念ながら今回の件で出品者に実刑を受けさせるということについては、お手伝いが出来ない旨を伝えた。

また相談室よりメールにて出品者とコンタクトを取ることは可能だが、経緯を見る限り、時間も経過しており、やはり相談室での解決は困難ということを伝えた。

D . 海外オークション事例 27

【取引形態】オークション

【出品者】アメリカ（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】アメリカ

【商品】レコード

【商品の価格】40,656 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】全額返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 女）

海外オークションにてレコードを落札し、代金を支払ったが商品が届かない。出品者に連絡を取ると「原因はわからないが、郵送会社の手違いで商品到着に1ヶ月かかる」と言われた。その為キャンセルをせずに待っていたが、商品が届く気配はなかったので、相手に配達証明の番号を問い合わせると検索不可能な番号が送られてきた。

その後、出品者より商品が届くまでの保険の意味で125ドルの返還があったが、それ以降は全く連絡が取れなくなってしまった。全額返金して欲しい。

【対処結果】助言

落札した商品が届かずに一部しか返金されない上、連絡も取れないとのことなので、こういったケースは解決が困難と考えられた。相談者にはメールや手紙にて、とにかく相手方と粘り強く連絡を取り、返金の主張を継続する必要があることを伝えた。

オークションサイトにて行っている保護制度を説明し、該当項目を検討するよう伝えた。

また、クレジット決済代行会社を利用していたため、決済代行会社による解決がつかない場合には、クレジット会社に事情を説明するよう伝えた。

E . 掲示板での取引事例 1

【取引形態】 掲示板を介した取引

【出品者】 個人（日本）

【購入者】 個人（日本）

【掲示板】 日本

【商品】 トレーディングカード

【商品の価格】 10,200 円

【トラブル類型】 商品未受領

【希望する解決方法】 返金

【相談概要】 購入者からの相談（20代 男）

カードゲームのサイトの金銭トレード掲示板で、カードを安く売ってくれるという人がいたのでメールした。何回かメールでやり取りをした後、先に自分が指定の銀行に振込み、相手方が確認後、配達記録で送ってもらうという事になった。代金着払いを希望していたが、相手方が以前いやな思いをしたとのことで配達記録になった。そこで代金 10,200 円を指定の口座に振込んだが、振込み後メールや電話をしても一切返事が無い。

銀行に元払いの手続きを取ったが未だに連絡がないので恐らく断られたと思う。104 にて確認したが、登録されていなかった。

また、このカードゲームサイトの掲示板をみたら、同じ口座と名前で被害にあっているという書き込みがあった。どうしたらよいだろうか。

【対処結果】 助言

当該掲示板サイト及び書き込み内容は相談室ではわからなかったが、代金を先払いしていると、こういったケースでは相手方より返金されるのはかなり困難と考えられる。まずは相手方所在地に、配達記録付きにて、契約日、商品名、契約の解除の意思とその理由等を記載した葉書を送付するよう伝えた。相手方所在地の確認のためでもある。相手方所在地が確かであれば、その後少額裁判という手段もあるが、相手方所在地が不明だった場合には、再度振込銀行支店に問い合わせる事情を説明し、相手方所在地について何か情報がないかを問い合わせるよう伝えた。同時に、最寄の警察署にも相談するよう伝えた。

E . 掲示板での取引事例 2

【取引形態】 掲示板を介した取引

【販売者】 個人（日本）

【購入者】 個人（日本）

【掲示板】 日本

【商品】 洋服

【商品の価格】 5,000 円

【トラブル類型】 商品に瑕疵

【希望する解決方法】 一部返金

【相談概要】 購入者からの相談

「売ります掲示板」で欲しい洋服を見つけたので、相手方と連絡を取り、「汚れ・破れ・臭いの有無」をたずねたが、それについては何も答えてもらえなかった。結局 5,000 円で取引することにして、代金を支払った。届いた洋服は、煙草の臭いがひどかったので、クリーニング代として 1,500 円の返金を請求したところ、相手方から「明日振込む」と了承する返事があったが、その後返金もなく、メールや葉書で催促しても全く反応がない。警察にも相談したが、難しいと言われた。1,500 円を返金してほしい。

【対処結果】 あっせん不調

相手方に連絡しても全く返答がないということだが、1,500 円という紛争金額を考慮すると、低費用でかつ効果的な手段はなく、解決は大変難しいと思われる。とにかく相手方に粘り強く請求を続けるしかない。

当相談室のあっせんプログラムを紹介したところ、相談者が希望したので、相手方にメールを数回送信したが、一切返答がなく、相談を終了とした。

E . 掲示板での取引事例 3

【取引形態】 掲示板を介した取引

【販売者】 個人（日本）

【購入者】 個人（日本）

【掲示板など】 日本

【商品】 仔犬（フレンチブルドック）

【商品の価格】 235,000 円

【トラブル類型】 商品未着

【希望する解決方法】 返金

【相談概要】 購入者からの相談

掲示板を通じて知り合った人と、仔犬の取引をすることにし、契約金額と犬を送ってもらう期日を決め、指定口座に代金を全額振込んだ。しかし、その後何の連絡もなく、携帯や自宅に電話をしたが留守電や「運転中」になり、メールを出しても返事がなかった。犬を送ってもらう期日の朝に相手方から電話があり、仔犬の鼻水が止まらないので期日を延ばすと言われた。その後やり取りをしたが、結局、「仔犬の体調が悪いので、代金は現金書留で返す」と言われ、その直後に、相手方の自宅や携帯の電話が不通になった。今後どうしたらよいか。

【対処結果】 助言

相談者はあっせんを希望していたが、当相談室のメールに対して、相手方から返答がない可能性も高いため、銀行に連絡を取ってもらいたいと相談する、内容証明郵便で返金を要求する、少額訴訟を検討する、警察に相談するといったことを助言した。

その後、相談者から、内容証明郵便を出したこと、警察に被害届けを提出したという報告があった。

E . 掲示板での取引事例 4

【取引形態】 掲示板を介した取引

【販売者】 個人（日本）

【購入者】 個人（日本）

【掲示板】 日本

【商品】 ぬいぐるみ

【商品の価格】 0 円（物々交換）

【トラブル類型】 返送料をめぐるトラブル

【希望する解決方法】 相手方の送料負担

【相談概要】 購入者からの相談

当方のピアッサーと相手方のぬいぐるみを交換する約束をして、お互いに商品を郵送した。数日後、相手方からピアッサーが壊れていたので、ぬいぐるみを返してほしいと言われ、その際の返送料も当方が負担するよう要求された。当方は壊れたピアッサーを送ったわけではないのに、返送料を負担しなければならないのか。

【対処結果】 助言

もともと壊れていたものを郵送したのであれば、返送料を負担する必要があるが、そうでない場合は、ピアッサーが壊れていた原因をよく確認し、以下の方法を検討するよう助言した。 郵送中の事故により壊れた可能性が高いならば、郵便局または運送会社に問い合わせ、補償の申し出をする。 新品の商品を送ったのに壊れていたのであれば、メーカーに問い合わせ、交換等を申し出る。

E . 掲示板での取引事例 5

【取引形態】 掲示板を介した取引

【販売者】 事業者（日本）

【購入者】 個人（日本）

【商品】 コンサートチケット

【商品の価格】 235,000 円

【トラブル類型】 商品未受領

【希望する解決方法】 返金

【相談概要】 購入者からの相談

チケット掲示板の書き込みを見て問い合わせたところ、相手方のウェブサイトを教えられ、それを見てチケットをメールで申し込んだ。相手方から「すぐに送る」と回答があり、連絡先をたずねたが、返答はなかった。代金引換郵便を利用したので、自宅に届いた際に代金を支払い、郵便局員立ち会いのもとで開封したが、チケットが入っていなかったため、郵便局に頼み、送金を止めてもらった。

相手方にメールで問い合わせたところ、「担当の手違い。再送するので待って下さい」というばかりで、氏名や連絡先は一切明かさず、メールでしか対応しない。その後、相手方は「取引を白紙に戻すので、チケットは送らない。送金してもらえれば返金する」と言ってきたので、郵便局に、止めてもらっていた送金を依頼した。ところが、差出人と口座名義が別人だったため送金できず、郵便局の規則により、代金は為替化され差出人の自宅宛てに郵送された。しかし、その住所も違っており、受取人不在のまま、代金は宙に浮いた状態となった。相手方は発送担当の手違いだと主張し、「送金されなければ返金もしない」と言う。

郵便局に相談したが、「売買契約が成立して代金を支払った以上、代金は相手方のものであり、郵便局はその取引内容には関わらない。郵便局は指導、調査、返金することはできない。返金については当事者同士で解決して下さい。郵便システムへの要望は意見として参考にする」と回答され、郵便局から当方に、直接返金してくれない。

警察にも相談したが、相手が返金すると言っているため犯罪にならず、詐欺の立件はできないと言われた。

代金を取り返したいが、郵便局を動かす良い手段はないか。当方は、知人の分も含め、全額立替えて支払ったので、生活費もなく困っている。

【対処結果】 助言

「郵便局を動かす手段」については、郵便局の手続き上、返金が出来ないシステムであるならば、当相談室としても分かりかねる。簡易裁判所の少額訴訟又は支払督促の手続きをとるよう助言した。

E . 掲示板での取引事例 6

【取引形態】 掲示板を介した取引

【販売者】 個人（日本）

【購入者】 個人（日本）

【掲示板】 日本

【商品】 VHS 商品

【商品の価格】 4,000 円

【トラブル類型】 商品未受領

【希望する解決方法】 返金

【相談概要】 購入者からの相談

個人間取引で詐欺をされた。振込んだ口座の銀行に問合せたところ、相手方の実家と連絡がつかないが、プライバシーの関係で教えられないと言われた。何回かメールを送ったが返事がない。絶対にお金を返してもらいたい。

【対処結果】 助言

相談内容からは、契約の詳細が不明だったので、「VHS 商品」が合法的な品物であることを前提に、住所確認をかねて、相手方の住所に郵便を送る、当相談室のあっせんプログラムを利用する、等を助言した。

すると、相談者から「相手の住所が分からないので、あっせんをしてほしい」との希望が寄せられた。

契約の詳細（掲示板やオークションなど相手方と知り合った媒体は何か、商品名、相手方との通信記録など）について確認したところ、契約内容や相手方が特定できないことが判明した。さらに、品物は「ダビングテープのようなもの」とのことで、著作権侵害にあたる可能性もあったため、あっせんプログラムを進めることは困難と思われ、相談をお断りした。今後については、メールでの催促を続け、警察に相談するよう助言した。

E . 掲示板での取引事例 7

【取引形態】 掲示板を介した取引

【販売者】 個人（日本）

【購入者】 個人（日本）

【掲示板】 日本

【商品】 フィギュア

【商品の価格】 4,000 円

【トラブル類型】 代金未受領

【希望する解決方法】 入金

【相談概要】 購入者の母親からの相談（40代 女）

中3の息子がネットの掲示板で取引をした。フィギュアを4,000円で相手方に売り、代金は小為替を普通郵便で送ってもらった。ところが小為替は当方に届いておらず、普通郵便なので確認も出来ない。フィギュアの売買の世界では普通郵便で小為替を送るのは常識らしく、息子もよくわからないまま普通郵便での発送をOKしたらしい。ほとんどの商品は相手方に送付済みである。相手方は小為替の再送付をする気は無いと言っており、息子は納得いかないと言っている。メールで相手方と話していたが水掛け論になってしまう。解決法を教えて欲しい。

【対処結果】 助言

郵便物が届かないという時などに対して、郵便局では、郵便物の事故調査についての制度を設けているようなので申請してみてもどうか。また、定額小為替については郵便事故などで証書が行方不明になった場合、定額小為替を購入するときに渡される定額小為替金受領証書があれば再発行ができるようなので、相手方へ依頼してみてもどうか。なお、小為替には有効期限があり、さらに、再発行には、払い済みになっているか否かの調査請求なども必要となるようなので、詳しくは、相談窓口や最寄りの郵便局に問い合わせるよう助言した。

E . 掲示板での取引事例 8

【取引形態】 掲示板を介した取引

【販売者】 個人（日本）

【購入者】 個人（日本）

【掲示板】 日本

【商品】 ノートパソコン

【商品の価格】 80,000 円

【トラブル類型】 商品未受領

【希望する解決方法】 返金

【相談概要】 購入者からの相談

半年前、掲示板を見てノートパソコンを売ってもらうことになり、先に代金を払ったが、3~4日後に、代金を返すので取引を中止したいと連絡があった。しかし代金は半額返金されただけで、後は翌月に3,000円のみ返金されただけで、その後5ヶ月以上返金がない。

ネット上のトラブル掲示板で相手方の名前をよく見かけたので、相手方は常習者かと思いその掲示板に同様の被害者がいないか募ったところ、何人かから被害にあったというメールをもらっている。

2日前に、返金を求める内容証明を送ったが、無駄になるかもしれないと思う。警察に被害届を出すには具体的にどういった手続きをすれば良いのか教えて欲しい。

【対処結果】 助言

警察に被害届を出す具体的な方法は、相談室の認知しているところではないので、最寄の警察署に相談するよう伝える。

しかし、警察にて被害届が受理され、捜査が開始されたとしても、支払った代金全額が戻ってくるわけではなく、既に内容証明郵便を送ったとしても、今後も引き続き返金に関してあらゆる方法により、相手方に対して、根気強く返金請求の連絡をする必要があると説明した。また、銀行振込で代金を支払ったとのことだったので、振込先の金融機関に連絡し事情を説明して、相手方の所在地等について何か情報がないか相談することも助言した。

E . 掲示板での取引事例 9

【取引形態】 掲示板を介した取引

【販売者】 個人（チェコ）

【購入者】 個人（日本）

【掲示板】 イタリア

【商品】 ブランド物の腕時計

【商品の価格】 300,000 円

【トラブル類型】 契約内容に関する誤解

【希望する解決方法】 和解

【相談概要】 購入者からの相談

時計取引専門の海外掲示板サイトを見て、欲しい腕時計があったので、メールで相手方に商品の確認をし、購入することにしたが、代金の送金方法について相手方と折り合いがつかず、交渉していた。しばらく経って、再度商品の状態を確認したところ、当初と異なる内容に変わったので、取引をキャンセルしたいと申し出た。すると、相手方の態度が急変し、時間とお金を浪費したとか、弁護士に相談するなどのメールが送られてきた。当方にも不手際はあったのかもしれないが、平和的に和解したい。

【対処結果】 助言のち解決

相手方とのメールの交信記録を全て確認したところ、言葉（英語）の面で、相談者が相手方に誤解を与えていたことがあったと思われたので、その点を指摘した。さらに、相手方の重要な主張を相談者が誤解していたようなので、その点を説明し、相手方への対応を助言した。数日後、相談者から報告があり、相手方と無事和解したとのことであった。

E . 掲示板での取引事例 10

【取引形態】 掲示板を介した取引

【販売者】 個人（日本）

【購入者】 個人（日本）

【掲示板】 日本

【商品】 ミュージカル観劇チケット

【商品の価格】 130,000 円

【トラブル類型】 商品瑕疵

【希望する解決方法】 返品・返金

【相談概要】 購入者からの相談（20代 女）

チケットの個人間売買を仲介するサイトを利用して売買契約をし、チケットが届いたが、偽物らしいことが判明した。このような場合どうしたらいいか、仲介業者にも問い合わせている。どのような行動を取るべきか。

【対処結果】 助言

相談者が利用した仲介業者のサイトを確認したところ、利用規約には、「買い手からご入金頂いた後で、在庫が確保されていない事実が判明した場合や売り手から送付されたチケットがご注文のチケットと全く違う場合は、ご入金頂いた金額を全額返金することを保証致します」

「取扱商品の性質上、お客様が注文したチケットと実際に到着したチケットの内容が全く違う場合のみ返品をお受けできます」

の記載があったので、まずは、仲介業者の回答を待ち、もし返品・返金に関し、希望に添う回答でない場合は、相談室へ再度連絡するよう伝えた。

また、その際、警察へも相談するよう助言した。

F．オークションサービスに関する事例 1

【取引形態】オークションサイト運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【サービス】オークションサービス

【サービスの価格】280 円

【トラブル類型】評価システムの不備

【希望する解決方法】評価の削除

【相談概要】サービス利用者（出品者）からの相談

オークションに出品し、落札者がキャンセルしたので、この相手に悪い評価を付けようとした際、誤って自分に付けてしまった。操作間違いに気づいて再度操作したところ、繰り上がっていた次の落札者に悪い評価を付けてしまった。あわてていたとはいえ冷静に操作しなかった自分のミスである。これを相手方（次の落札者）に連絡し、サイト運営者にも、評価を取り消すよう依頼。回答は、「一度付けられた評価は削除できない」とあり、何度も問い合わせた結果、自分のIDを削除すれば出来ると聞き実行したが、現在も評価は削除できていない。相手方には心ある対応をしてもらっているが、落ち度がないのに悪い評価をつけたままでは申し訳ないので、あくまで削除を要求したい。サイト運営者が今回のような操作ミスでも評価の削除に応じないのでは、何の為の評価か判らない。

【対処結果】助言後、仲介成立

サイト運営者へ再度問い合わせるよう助言したところ、結局、評価は取り消せないということだったので、相談室でも経緯を確認し、サイト運営者と協議を行った。サイト運営者は、一般的に評価の削除には非常に慎重だが、第三者の客観的判断も含め、必要な手続きを経れば、最終的には削除することも検討不可能ではないとのことだった。ただし、評価欄上で当該評価が操作ミスによるものであったという経緯が、他のユーザにもサイト運営者にも客観的にわかる形で記載されている必要があるとの見解があったので、まずは、評価に追加コメントするよう相談者に伝えた。そして、追加評価の内容、相談者と評価の相手方の両者が評価の削除を希望し、合意していることを確認し、その両者の主張と、当該事案について両者が、既にサイト運営者へ個別に申し入れをしているということをつけ加え、評価の削除を依頼。数日後、社内検討後、評価の削除を行ったとの連絡があった。

相談者にその連絡と確認をするよう伝え、その後、相談者から、評価欄の確認をしたことの連絡と、謝意があった。

F . オークションサービスに関する事例 2

【取引形態】オークションサイト運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【トラブル類型】オークションルール違反

【希望する解決方法】法的措置

【相談概要】サービス利用者からの相談

（ある特定の出品者の出品画面の URL を示し、）この出品者の行為は、ダフ屋行為で、迷惑行為防止条例に抵触しており、チケット発売元からの、転売目的の購入禁止も守っていない。にもかかわらず、オークションサイトは何ら対処しないので、行政処分を希望する。

【対処結果】回答

当相談室は、インターネット取引における具体的な相談や紛争に対応しており、相談者の希望している「行政処分」や「法的措置」は出来ないと回答。

F．オークションサービスに関する事例3

【取引形態】オークション運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【トラブル類型】評価システムをめぐるトラブル

【希望する解決方法】客観的意見を聞きたい

【相談概要】サービス利用者からの相談（50代男性）

先日、オークションに入札したところ当方は次点となったが、1週間後、オークションサイトから「落札者候補となった」という連絡が来た。そして、購入するなら「Y」、断る場合は「N」をクリックするようにとのことだったが、「N」を選ぶと、当方に「どちらでもない」との評価が付されるようである。

質問は、この落札者候補の連絡を受け、「Y」で購入意思を表示した時点で、契約が成立すると思うがどうか。このサイトの評価は5段階で、「どちらでもない」は3番目だが、実質的にマイナス評価といえると思う。しかも、評価は一生涯 Web 画面から消えず、芳しくない評価は出品者からの「入札者制限」に抵触し、以後の入札に支障を来す。「N」を選んだ場合にマイナス評価がつくのはおかしい。救済措置があってしかるべきだと思うがどうか。

なお、今回の問題について、経済産業省、総務省などに相談したところ、現在、国内のネットオークションに関する「機関」は電子商取引推進協議会のみであると聞いたので、消費者サイドの「苦情・要望」について、客観的意見や業界としてのガイドライン等を教示してもらいたい。

オークションサイトにも質問のメールを送り、しかるべき回答をもらってから意思表示を行うと伝えてあり、まだ「Y」「N」の選択はしていない。

【対処結果】回答

どの時点で契約が成立するかという質問については、当相談室では法律的な判断はできない。また、当相談室は、インターネット取引に関する紛争解決機関として活動しているものであり、ネットオークションを総合的に掌握し、ガイドライン等を策定するといった機関ではない。具体的には、紛争当事者双方の主張を確認したうえで、解決に向けて助言等を行っているが、その際、当事者どちらか一方の視点に立つのではなく、当事者双方の意見を尊重している。但し、ここで当事者とは、ネット取引の契約当事者のことであり、電子商店街やオークションサイトの運営事業者は指していない。以上により、相談者が希望している「客観的意見」を述べることは差し控えた。

F . オークションサービスに関する事例 4

【取引形態】オークションサイト運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【トラブル類型】オークション出品中の削除

【希望する解決方法】出品削除理由を知りたい

【相談概要】サービス利用者からの相談

オークションに新品未開封のゲームを出品して、入札価格も高額になり、あと2日で終了というときに、いきなり出品を削除された。再出品したが、前回ほど価格が上がるとは思えず、憤慨している。オークションサイトに、削除された理由について質問しても定型文の回答しかもらえない。他に同じゲームを出品している人は削除されていないのに、なぜ私の出品だけが削除されたのか、理由を知りたい。

【対処結果】助言

当該オークションサイトの利用規約や Q&A を確認したところ、「当社は、ガイドラインや利用規約に反していると思われるオークションを削除する権利を保有している。オークションが削除された場合にもシステム利用料の返金はない」と記載されていた。また、「出品禁止物と禁止行為」についても詳細に定められていた。

今回の出品について、オークションサイトが、どのような理由で相談者の出品を削除したのかわからないが、出品した商品が「出品禁止物」に該当していることも考えられる。そこで、上記の規約や Q&A を確認したうえで、相談者が疑問に思う点について、メールではなく、オークションの「報告フォーム」から、サイトに再度質問してみるよう助言した。

F . オークションサービスに関する事例 5

【取引形態】オークションサイト運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【商品・サービスの価格】710 円

【トラブル類型】評価システムの不備

【希望する解決方法】悪い評価の削除、相手方への注意・指導

【相談概要】サービス利用者からの相談

オークションで、ジャンク品のプリンターを 710 円で落札し代金を振込んだが、当方の都合により、落札したプリンターが不要になったので、出品者に「代金は返却しなくてよいので、品物を発送しないでほしい」とメールしたところ、出品者は、当方がキャンセルしたとして「削除」した。その結果、当方に「非常に悪い」という評価がついてしまった。これは、どう考えても不条理であるし、当方の人格・人権に関わる問題である。オークションシステムの盲点をついた一種の詐欺だと思う。また、オークションも、出品者が善で、落札者は悪というシステムだと思う。当方の「非常に悪い、悪い」という評価を削除してほしい。また、第三者の立場で、相手方に注意してほしい。

【対処結果】助言

評価の削除については、オークションサイトに問い合わせるよう助言した。

相手方への注意については、「相手方」とは、出品者を指すのか、オークションサイトを指すのか不明だったが、当相談室は、相手方に対して注意、警告等を行う権限はないと伝えた。なお、取引に関するトラブルについては、当相談室のあっせんプログラムによって解決を図ってはどうかと紹介した。

すると相談者から、評価についてはオークションサイトに問い合わせたが、解決にならなかったこと、出品者は代金の返却もせず品物も送ってこないという報告があったが、プログラムの希望はなかったので、相談を終了した。

F . オークションサービスに関する事例 6

【取引形態】オークションサイト運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【トラブル類型】第三者の ID 不正使用による入札

【希望する解決方法】落札の削除

【相談概要】サービス利用者からの相談

第三者に当方のパスワードをハッキングされ、時計のオークションに、勝手に入札された。落札される前、出品者に、この入札を削除して欲しいと3回にわたり申し込んだが、全く対応してくれず、結局、20,500 円で当方が落札した形になってしまった。購入する意思は全くないので、その後もキャンセル依頼のメールを送信しているが、出品者からは全く返答がない。ただ、オークションサイトのシステム上、落札後のキャンセルは「非常に悪い」という評価が付けられてしまうので、このままではキャンセルしてもらっても、私の評価が下がってしまう。しかし、購入することは考えていない。どうすればよいか。

【対処結果】助言

当相談室では個別のオークションサイトの細かいルールや運営方法までは熟知していないので、オークションサイト運営事業者に相談されるよう助言し、念のため、ID やパスワードの不正使用に関する利用規約を紹介した。それによると、「ID ならびにパスワードを利用して行われた行為の責任は当該 ID を保有しているユーザーの責任とみなす」「ID ならびにパスワードの漏洩、不正使用などから生じた損害については保証しない」等、記載されており、ID を不正使用された場合の具体的な対処方法も載っているので、それに従って対処するよう助言した。

F . オークションサービスに関する事例 7

【取引形態】オークションサイト運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【トラブル類型】利用制限をめぐるトラブル

【希望する解決方法】利用制限解除、または解約

【相談概要】サービス利用者からの相談

オークションを利用して出品していたら、オークションサイトから、利用制限をかけられた。この間、利用者としてオークション利用料金がかかるか。この制限はいつ解除されるのか。この事業者のオークション以外のサービスを受けることができるか。解約できるか。

【対処結果】助言

当相談室では、当該オークション運営事業者のサービスや利用方法について、詳細は分かりかねるため、事業者に直接たずねるよう助言した。

F . オークションサービスに関する事例 8

【取引形態】オークション外取引

【販売者】個人（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ブランド時計

【商品の価格】459,049 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し・返金、補償制度の適用・情報開示

【相談概要】（50代 男）

次点落札となりオークションシステムでは拒否したが、出品者からメールで取引が持ちかけられ応じた。国際送金し、出品者は受領後、メールで品物の発送を連絡してきたが、商品は届かず、その後の連絡も途絶えてしまった。返金を希望する。

もし、出品者からの返金が叶わない場合、オークションサイトによる補償を希望するが、海外との取引ということから、補償外になるらしい。その点に疑問がある。サイト運営者は、海外取引であってもユーザーから手数料を取っている。また、出品者に、サイトから私の ID と同時にメールアドレスが連絡されているはずだが、出品者の情報は教えてもらえない。サイト運営者に補償をさせることができないか。

【対処結果】助言、仲介不調

出品者とのメールに EMS 番号の記載があったので追跡サイトより検索したところ、発送の形跡はあったが、当該番号のものは無関係なところへ着いてしまったとのことであった。

相談者からは、出品者との交渉は無理だと思うということで、サイト運営者による補償と情報開示への希望があった。既に警察へも被害届を提出したとの報告もあった。そこで、相談室からサイト運営者へ仲介のメールを送信し、相談者へは、オークションサイトへの補償請求手続きを自身で進めるよう伝えた。

サイト運営者からは、補償に関して、海外との取引は規定により適用が難しいこと、かといって多くの海外取引は正常に終了しているので、一概に禁止できるものではないと考えていること、メールアドレスの表示についての現在のシステムとその考え方など、一連の説明があった。登録情報の開示については、現状では、法律的な制約というよりも、明確な開示基準を持っていないため難しいこと、将来的には一定のルールを定めて開示できるスキームを考えているが、今回の件では間に合わない、といった回答があった。相談室から、早急に開示基準のルールを作るよう要請したが、相談者の希望に添うことはできず、相談は終了とした。

F．オークションサービスに関する事例 9

【取引形態】オークション仲介サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【オークション運営サイト】アメリカ

【紛争価格】13,295 円

【トラブル類型】サービスに不具合があった

【希望する解決方法】送料返金

【相談概要】サービス利用者からの相談（30代 女）

仲介業者を通して海外オークションを利用し、詐欺にあった。オークション運営者に補償申請を出して認められ、落札商品代金 \$ 76 のうち、免責 \$ 25 を引いた \$ 51 の返金が決まった。

商品代金の他に、仲介業者に送料 \$ 20 を請求されて支払っているが、この \$ 20 の送料を、仲介業者に返金要求することは可能か。依頼商品は、プラスチックケース入りのカード 2 枚だった。提示された送料は、保険付きの EMS ではなく航空便送料。GPM ですら、4 ポンド以内は \$ 5。仮に売主が要求してきた送料額だったとしても、4 倍もの送料請求は明らかに不当であり、仲介業者は依頼者の立場で送料交渉をするべきではないか。仲介業者としてサービス契約上の義務不履行と考える。仲介業者に返還を求めたが、「通常、返金は、オークション運営者より戻った分のみになります。」との返答だった。

【対処結果】助言

商品のサイズや重量、メールのやり取りと請求書を確認した。

相談者は、「送料代金分 \$ 20 の返還」が希望だが、請求明細書における \$ 20 の内訳は、送料のみではなく「手数料」との記載もあった。そして、仲介業者のサイトに記載された「請求書の見方」によれば、代金の内訳について、送料や、送金方法における注意事項がいくつかあった。但し、そこから、送料、手数料という \$ 20 の具体的な内訳を判断することはできず、また、相談者が、メールのやり取りの中で、仲介業者へ郵送形態や金額の内訳について質問しているが、それに関する明確な回答はなかった。

そこで、再度仲介会社へ、「送料、手数料 US \$ 20.00」のさらなる内訳を尋ね、その内訳について、仲介会社のサイトの「請求書の見方」と照らし合わせ、確認するよう助言した。

F . オークションサービスに関する事例 10

【取引形態】オークションサイト運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【サービスの価格】19,200 円

【トラブル類型】入力ミス

【希望する解決方法】支払額減額

【相談概要】サービス利用者からの相談（30代 男）

オークションサイトに出品し、商品に注目を集めるためのオプションサービスを利用した。金額設定を10円にしたはずが、利用明細では19,200円の設定になっていた。驚いて出品を取り消し、運営サイトにメールで質問したところ「オプションは10,000円で設定が行われている、請求金額を再度確認するように」と返事が来た。しかし、利用明細には19,200円と表示してある。どちらにしても19,200円もしくは10,000円のどちらかは請求されると思うが、自分で設定していない高額な金額を請求されたくはない。その後も2回ほどメールで質問したが返答はない。出品者がこのオプションに設定する金額は、高くても300円など少額であり、もし間違っても10,000円と設定して送信したとしても、通常ありえない金額設定だと運営サイトも認識できたと思う。結果論だけで意に反する金額を支払うのは納得できない。

【対処結果】助言

運営サイトのヘルプの説明を確認したところ、オプション金額を入力すると確認ページが表示されるようになっていた。確認ページで入力情報の確認を怠り、間違いに気がつかなかったとすると、支払いを拒否することは難しいと思われる。しかし、入力ミスもなく確認ページで確認していたにも関わらず、相手方からの請求金額と異なっているのであれば、自分の設定した金額しか支払えないとの主張が可能と思われる。確認ページの画面を保存したデータがあれば、それとあわせて主張してみるよう助言した。

また、今回利用のオプションは、一度金額を設定すると、その金額にオークション終了日時までの日数分をかけた料金が請求されるしくみとなっており、オークションをキャンセルしたとしても当初設定した料金が請求される。間違えて金額を設定した場合にも、日数分の支払い義務は発生してしまうと考えられる。請求金額に不明な点があれば相手方に明細をたずねてみるよう助言した。

なお相談者の「入力ミスだとしても通常ありえない金額だと認識されるはずだから取り消しを求める」との主張は、ネット上では、対面販売と異なり、事前に自身で利用規約等を確認し、入力ミスのないよう確認の上、申し込む必要があるため、気持ちは理解できるが大変難しいと思われると伝えた。

F . オークションサービスに関する事例 11

【取引形態】オークション運営サービス

【サービス提供者】(日本)

【サービス利用者】個人(日本)

【サービスの価格】280 円(システム利用料)

【トラブル類型】システムに対する不満

【希望する解決方法】返金

【相談概要】サービス利用者からの相談

特定のオークションに参加するために会員登録をし、会費を支払ったが、実際オークションで入札を行ったところ、出品者の定める入札者の資格に達していないとのことで結局入札できず、そのオークションには参加できなかった。そのためオークション運営側に会費の返還を求めたが、拒否されてしまった。オークションに参加するために支払うことに同意したのであるから、オークションに参加できなければ返還されるべきと考えている。

【対処結果】助言

オークションサイトには、入札の制限についての記載事項があった。評価が一定以上になればこういった入札制限はなくなるとのことだった。今回、相談者が入札しようと思ったオークションに入札できなかったことは、出品者側で設定されていたものであり、これに入札できなかった責任をオークション運営側に主張することは、いささか困難と見受けられた。

そこで、システムや制度に関してはオークション運営側に主張して改善してもらうしか方法は無いと伝えた。

F . オークションサービスに関する事例 12

【取引形態】オークションサイト運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【商品の価格】36,000 円

【トラブル類型】出品手続きのミス

【希望する解決方法】システム利用料の返金

【相談概要】サービス利用者からの相談（20代 男）

オークションで1個20円の商品を個数900で出品した。当該オークションは商品1個につき、それぞれ出品料がかかるということは知らずに、訂正出品等で3度出品（1回の出品で9,000円×4回）したところ、出品利用料などあわせた総利用料が45,000円以上になってしまった。

これはちょっと支払えない。確認しなかった自分も悪いが、商品数1につき、1回の出品利用料がかかるという点をもっと強調して欲しかった。

オークション相談窓口に問い合わせたところ、そういった課金方法なので、仕方ないといった事務的な回答があるだけだった。こういったオークションシステムはどうかと思うし、支払額の減額に応じて欲しい。

【対処結果】助言

相談者の経緯は理解したが、当該オークション運営サイトでは、出品時にその利用料の全額が予め表示され、確認できるシステムであった。また、利用規約等によりそういった説明がなされていることを考えると、もし、その確認をせずにプロセスを進めてしまった場合には、今回の出品利用料が発生したことについて、オークション運営サイドに落ち度は無いと思われた。従って相談者にはオークション運営サイドが承諾しない限り、その主張を通すのは困難ではないかと伝えた。

F . オークションサービスに関する事例 13

【取引形態】オークションサイト運営サービス

【サービス提供者】事業者（日本）

【サービス利用者】個人（日本）

【商品の価格】181,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】補償

【相談概要】利用者からの相談（40代 男）

オークションにてノートパソコンを落札、代金を支払い後商品が到着せず、出品者と全く連絡が取れなくなった。警察に相談し、詐欺事件として被害届けを受理してもらった。

オークションサイトに補償を申請したところ、「対象外」と言われてしまった。理由は、オークション時の説明で、「商品到着は代金振込み後 2 週間」と記載されていたので、それが補償対象外の発送期間に該当するからとのことだった。しかし、予め具体的に発送期間が指定されて利用者に提示されているわけではない。また、オークション画面にパソコンのメーカーカタログ画像がそのまま載っていたことも原因らしい。

当時出品者の評価は良く、とても詐欺に遭うとは考えられなかった。また間に年末年始をはさんだため、発送 2 週間後は決して商品引渡しにおかしい期間ではなかったと思う。

再三質問しても返答がもらえない。補償を受け入れてもらうにはどうしたら良いか。

【対処結果】助言

同じ出品者からの被害が相次ぎ、被害金額も相当額に上ると思われた。相談者より寄せられた内容により、相談室の見解としての助言を行った。

まず、当該サイトでは画像はメーカーサイトの写真そのままだったので、出品する商品そのものではないとも思われた。そうするとオークション出品時、当該商品が出品者の手元に無かった可能性があったこと、2 週間が補償対象外期間に該当するかどうかは当相談室では判断が出来ないことを伝えた。

当該オークションの利用者は、各利用規約に同意した上でオークションを利用するため、それに反する利用方法だった場合には、残念だがどうしても自己責任ということになる。オークション運営側が相談者の補償申請を受けなかったことは、あくまで運営側の判断である。

既に警察にて被害届けを受理されているので、今後は警察の指示を受けるよう助言した。

G . ネットサービス事例 1

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（アメリカ）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】インターネット閲覧

【サービスの価格】合計 200,000 円（月額）

【トラブル類型】解約困難、相手方不明

【希望する解決方法】解約

【相談概要】利用者からの相談

1 年程前から、海外のサイトに閲覧を申し込み、1 つ 1 つは安価だったので、いくつも申し込んでしまった。現在、月額合計 20 万円位になっている。全て解約したいが、申し込んだサイトが分からなくなってしまい、大変困っている。この機会にクレジットカードを解約しようと思うが、それで請求は止まるか。

【対処結果】助言

クレジットカードの解約をしても、各サイトの契約が自動更新で、サイトの解約手続きが済んでいなければ支払義務は発生し、カード解約後もサイトから請求される可能性が高いと思われる。まずは、サイトの解約手続きを行い、その後、クレジットカード会社へ支払い停止措置を取る必要がある。

どのサイトに申し込んだのが分からなくなったという点については、クレジットカード会社の請求明細を確認し、クレジットカード会社へ請求元の情報を問い合わせ、それぞれの請求元へ解約手続きを行うよう助言した。

どのような解約方法を試みても、相手方が解約に応じない場合には、クレジットカード会社に「所定の方法では解約処理ができないので請求を止めてほしい」旨を申し出て、粘り強く交渉するよう助言した。

G . ネットサービス事例 2

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】出会い系サービス

【サービスの価格】5,000 円

【トラブル類型】操作ミス

【希望する解決方法】支払拒否

【相談概要】サービス利用者からの相談

数日前、雑誌を見てある出会い系サイトに入会した。雑誌では無料サイトと謳っていたが、実際は有料だった。ポイントを購入して利用するシステムで、多数のメールが届き不審に思ったので、ポイントは一度も使用していない。退会の申し込みをすると「退会手数料¥5,000」の請求メールが届いたので、はじめて利用規約を読んでみると退会手数料や他の手数料がかかると書いてあった。入会時は読んでいない。

この退会手数料を支払う必要があるだろうか。

【対処結果】助言

当該サイトの利用規約を確認すると、「会員が当サイトのサービスを享受してから1年以内に当サービスの中止または停止を求め途中で退会される場合は、中途退会事務手数料として5,000円をご請求いたします」とあり、この利用規約自体は会員登録される前に閲覧可能なことから、基本的にはこの利用規約に同意して入会したと思われると伝えた。

しかしだからといって、こういった利用規約に記載されている内容全てに従わなければならないものとは限らず、その他にも、今後法外な請求がきたとしても、支払う必要が無い場合もあると伝えた。

G . ネットサービス事例 3

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】情報提供サービス

【サービスの価格】100,000 円

【トラブル類型】不当請求

【希望する解決方法】支払拒否

【相談概要】サービス利用者からの相談（50代 男）

サイト運営事業者らしき人物から当方の携帯電話へ連絡があり、4ヶ月前にログインしているが、それからログアウトしていないので、料金が嵩んでいると言って来た。そんな馬鹿ことは無いと返答したが、データバンクから債権を買ったと伝えてきたので、国の相談機関や、警察に相談すると言って電話を切った。先ほど警察署へ電話で知らせたところ、「それは詐欺行為だと思われるので、支払わないで下さい。既に、支払っているケースが沢山あるので、捜査している」と言われた。全くそのような覚えは無いので憤慨している。尚、途中で電話を切ったため、金額は推測である。

【対処結果】助言

利用した覚えがないのであれば、まったく支払う必要はない。また、相手方はデータバンクから債権を買ったとも言っているようだが、仮に相談者が当該サイトを利用していたとしても、利用料は利用したサイトに支払うものであり、今回のような債権取立て代行を名乗る業者に支払う必要はない。警察にも相談したようだが、今回のように、請求の内容が明らかではなく、根拠がないと思われる請求に対しては、再度請求があったとしても応じる必要はない。なお今以上の個人情報相手を相手に知らせないように注意することと助言した。

G . ネットサービス事例 4

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】商品買取・委託販売

【サービスの価格】82,860 円

【トラブル類型】未払い

【希望する解決方法】委託代金支払い

【相談概要】サービス利用者からの相談（20代 女）

ネット上のリサイクルショップで衣料品 16 点の委託販売をしてもらった。委託販売終了日後に、売却日と金額を問い合わせ、何時振り込まれるのかと聞いたところ、金額が大きいので経理のものに確認しなさいと言われた。その後、連絡も入金もない。再度連絡したら、オーナーの方から連絡するとのことだった。しかしその後も連絡も支払いもない。電話すると「お客様の都合によりお繋ぎできません」となり通じない。ホームページはまだ営業しているようだ。売れた商品は全部で 15 点、代金の合計は、82,860 円。メールは不達。どうしたらよいか。

【対処結果】助言

現在、相手方とは電話・メールとも連絡が取れないので、今後の対応として、内容証明郵便等書面で相手方に主張を伝えるよう助言した。今までの取引の内容や相手方とのやり取りを整理し、相手方の誰が、いつ、金額の払い込みに同意したのかも明らかにしておくよう付言した。今後内容証明を送付しても、相手方から回答がない場合、少額訴訟手続や支払い督促等を視野に入れるよう、また、このまま相手方との連絡が取れないようであれば、警察への相談も考えるべきと助言した。

G . ネットサービス事例 5

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】モデルあっせんサービス

【サービスの価格】16,000 円

【トラブル類型】遠征費未払い

【希望する解決方法】支払い

【相談概要】サービス利用者からの相談（20代 女）

インターネットでモデル業をあっせんしてもらうことになっており、仕事自体はまだやっていたが、オーディションなどの選考に入れてもらっていた。しかし、ホテル代等遠征費が未納なので、この事業者自体が怪しいと思った。領収証はもう半年前のもので処分していいといわれたので捨ててしまった。遠征費を支払ってもらえるだろうか。

【対処結果】助言

契約内容の詳細がわからなかったが、事業者より支払われる約束だったのであれば、まずは連絡し、必要な費用についての請求をする必要があると伝えた。必要であれば、労政事務局等、必要機関に相談して、対応するよう伝えた。

G . ネットサービス事例 6

【取引形態】 サービス

【提供者】 事業者（日本）

【利用者】 個人（日本）

【サービス内容】 ADSL 接続サービス

【サービスの価格】 42,720 円

【トラブル類型】 契約内容の相違

【希望する解決方法】 モデム買取からレンタルへの変更、費用の相殺

【相談概要】 サービス利用者からの相談

7ヶ月前、インターネット上から、ADSL 接続サービスを申込み、接続用モデムについて、「買取/レンタル」を選択する箇所でも「レンタル」を選択した。ところが、半年ほど経って、突然モデムの買取費用の請求が来た。すぐに相手方に確認したところ、申込みの際「買取」になっていたとのことだった。当方は買取を申し込んだつもりはないので、レンタルでの対応を求めたが、拒否されている。申込み時の画面コピー等もなく、さらには相手方からの確認書面もないため、当方が証明する手段はない。

消費生活センターから、相手方に申込み時の契約内容を確認できるものの提出を求めたらどうかと助言をもらったので、現在、相手方に申し入れをしている。

【対処結果】 助言

消費生活センターの助言通り、まずは、申込み時の契約内容を確認する必要がある。現在相手方に問い合わせをしているのであれば、その返答を待ち、返答内容に納得できないようであれば、再度連絡をくれるよう助言した。

また、相手方ウェブサイトによれば、ネット上から申し込んだ場合は「お申込み受付確認メール」が届くようなので、このメールを受信したかどうか確認すること、もし相談者がメールを保存していなければ、相手方に確認メールを再送してほしいと希望してみることを助言した。

その後、相談者から報告があり、相手方が、当初の手続きに問題があった可能性があるため、今回は特別に、買取からレンタルに変更することを認めたとのことであった。また、「受付確認メール」を探して見つけたが、「買取/レンタル」の項目のみ記載がなかったとのことで、メール受領当初も、この点の確認は出来なかったようであった。

G . ネットサービス事例 7

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】インターネット・IP 電話接続サービス

【サービスの価格】31,279 円

【トラブル類型】説明とサービスが違う

【希望する解決方法】支払額減額

【相談概要】購入者（70 代 男性）

プロバイダーサービスを申し込み、モデムを設置してもらった。しかしその後パソコンが不調だったため、ほとんど使用しないまま解約することにした。モデムは相手方業者が設置したものだったが、取り外し時には宅配業者が来て電話回線からモデムをはずした。しかしその後、電話が使えなくなり、その修理を NTT に頼んだところ、修理代金 4,725 円を請求された。業者は「モデム取り外しのサービスは行っていない。当方の関知するところではない」という対応だった。申し込み時に無料でモデムをつけておきながら、機器回収時はユーザー任せでフォローやサービスが一切ないというのは、あまりに無責任に思う。

また、無料キャンペーン期間が終了し解約するまでの期間（3 ヶ月間）の請求金額が 31,279 円と高額であり、なぜこのような金額になるのか、契約時に利用料金についての説明がなかった。こういった、初心者ユーザに対する配慮に欠けた無責任な事業者の態度に対し、指導してほしい。

【対処結果】助言

相談内容だけでは請求金額の明細がわからないので、相手方に苦情を申し立てるのであれば、請求金額の明細を確認し、どのサービスが無料でどのサービスが有料であったのか、またそれとは別に通信にかかった費用がどんな金額になっているのかを確かめた上で、相手方と交渉するように助言した。

消費者としても、商品の購入時には、サービス内容や約款等に記載されている内容を理解し、納得して購入するという「自己責任」が求められることを伝えた。相手方事業者を指導してもらいたいという点に関しては、当相談室がそういった立場にはないことを説明した。

G . ネットサービス事例 8

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】インターネット接続サービス

【サービスの価格】6,300 円

【トラブル類型】プロバイダ接続トラブル

【希望する解決方法】支払い拒否

【相談概要】購入者からの相談

1年間インターネット無料接続付きのPCを購入し、プロバイダJ社と契約したが、半年位でS社と統合するとの通知が郵送されたので、アクセスポイントや仮IDの設定変更をした。その後、無料接続期間が終了する頃（昨年11月末）、インターネット接続ができなくなったので、J社に電話したが通じなかった。無料期間が終了したから接続できなくなったと思ったのと、S社から課金発生の通知も来なかったため、これを機会にADSLに変更し、プロバイダも別に契約した。

すると、今年3月になってクレジットカード会社から「S社ご利用代金」の支払い請求書が来た。しかし、接続できなくなった時点から全く使用していないので、S社に問い合わせたところ、退会するには、退会書面をS社に提出する必要があると、今回は利用していない3ヶ月分も支払う必要があると言われた。課金が発生する時点で確認の通知もないのに、利用料金を支払わなければならないのか。

【対処結果】助言

相談室からS社に問い合わせたところ、無料期間終了後については、解約の申し出がない限り、最初に選んだJ社の料金体系が反映され、通常の契約に移行することだった。また、J社との統合・移行については書面を何度か郵送し、問い合わせ先としてJ社とS社の両方の窓口を併記しており、J社の電話サポートは今年3月末まで行われていたとのことだった。

また、J社のウェブサイトを相談室で確認したところ、「昨年11月30日をもってJ社のアカウントでのインターネット接続サービスはすべて終了し、J社のアクセスポイントも閉鎖するため、S社のアクセスポイントを利用して下さい」と記載されていた。相談者の場合、昨年12月以降はS社のアクセスポイントではなかったため、接続不可能だったのではないかと推測された。

支払いについては、請求元の会社（S社）にクレジットカード会社への請求を取り下げてもらわなければ、代金を支払わなくてよいことにはならないので、カード会社に対して何の申し出もなく支払わないことはお勧めしないと助言した。

G . ネットサービス事例 9

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】オンラインゲーム

【サービスの価格】1,000 円

【トラブル類型】サービスとサポートの不備

【希望する解決方法】サービス改善

【相談概要】(20代 男)

オンラインゲームを 24 時間好きな時間にプレイできるのが前提で料金を支払っているのに 1 日 3~4 時間しかゲームとして成立していない。その原因を指摘し、同様の不満を感じるユーザーから署名を集めゲームサイト側に伝えるも、10 ヶ月近く「検討中である」から進まず、放置されている。さらに商品としてのゲームに欠陥があり、ゲームとして致命的にもかかわらず、それが仕様であるとの説明で、改善しようとも利用者に注意を促すこともしない。

消費者センターから賠償請求が可能であるとの返答があったが、賠償請求以外にゲームサイト側に修正をさせる手段はないだろうか。規約に同意した時点でゲームサイト側に改善をさせるような事は完全に不可能なのだろうか。そして「賠償請求」は可能だろうか。

【対処結果】助言

損害賠償については、どの程度の金額の請求が可能なのかは、弁護士等専門家でなければわからないので、相談室ではお手伝い出来ないことを伝える。

しかし、代金を支払ってサービスを利用しているので、そのプログラム等に不備があれば、事業者はその修正を希望するのは当然と思われた。また規約自体に、利用者にとって一方的に不利な条項がある場合には、その条項は無効になる場合があるが、事業者がそれに応じない場合、強制力を持たせるには司法による判断でしかできず、事業者のサービスが悪ければ、当然事業者自体の信用問題になるであろうし、自然に淘汰されていくことになるだろうと伝えた。

G . ネットサービス事例 10

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】英会話学習

【サービスの価格】2,900 円

【トラブル類型】システムの不具合

【相談概要】サービス利用者からの相談（20代 女）

ヘッドホン付きマイクを使って、自宅で先生と英語で話せる英会話プログラムの授業を受けている。毎時ちょうどから始まるシステムで、24 時間であり安いで気に入っているのだが、このサイトにログインしようとしてもログインがうまくいかず、満足に授業を受ける事ができない。毎月支払いをしているので、授業はほとんど受けずに支払いをしているようなものである。

事業者には何度かメールを送ったが、技術スタッフに伝えますといった回答があったきり、ちっとも改善がされていない。それでは返金して欲しいと伝えると回答が来なくなってしまった。授業内容には問題が無いので、受講は続けたいが、今までの不具合の分を何とかして欲しい。

【対処結果】助言

事業者のシステムの技術的な改善については、相談者が今後も英会話プログラムを続けたいのであれば、相手方に根気強く伝えて改善してもらうしか方法がないと伝える。事業者のサイトには幾つかの問合せ先が記載されていたので、それら窓口に問い合わせるよう助言した。

また返金については、事業者がサービスを提供しているとなれば、一旦支払った利用料の返還請求は難しいと伝えた。

G . ネットサービス事例 11

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】無料メールサービス

【サービスの価格】0円

【トラブル類型】説明不十分

【希望する解決方法】説明とメールの返還

【相談概要】サービス利用者からの相談（40代 男）

仕事用に無料メールアドレスを取得、使用していた。メールサービス提供会社より広告メールが届き、迷惑メールの撃退法について記載があったので、その欄をクリック、該当ページに入ろうとしたところ、パスワードを要求された。パスワードを書いた紙を紛失していたので、同ページのパスワードの再発行という欄から、どのように再発行をするのか尋ねる文を送信してみた。すると即座にメールを停止され、受信していた仕事のメールが全く見られなくなってしまった。いきなりのことだったので、それらのメールを保存しておくこともしていなかった。別のアドレスから問い合わせたところ、再設定に生年月日や国、郵便番号や最後に使用した日付等を求められた。しかし、最後に使用した日は覚えておらず、生年月日は本当のことを記載していないので、既にわからない。この無料メールアドレスで仕事をしていたので、仕事先への連絡や名刺の再印刷などの損害が出てしまった。なぜいきなり使用できなくなったのかのきちんとした説明と失ったメールを返還して欲しい。

【対処結果】助言

相談室よりサービス提供者のサイトを確認すると、仕事用に使用するのは禁止されていた。そうなると仕事上で出た損害は主張できないと思われた。

また、サービス提供者側から考えた場合、本人なのか、それとも第三者が問い合わせしてきているのかの判断が出来ないため、パスワード再発行にあたっての本人認証にはある程度詳細を尋ねられるのは仕方ないのではないかと伝えた。

G . ネットサービス事例 12

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】ドメイン名登録代行サービス

【サービスの価格】14,700 円

【トラブル類型】業務移管に伴うサービス停止

【希望する解決方法】サービスの継続または返金

【相談概要】サービス利用者からの相談

趣味でホームページを開設するため、平成 13 年、ドメイン名登録代行サービス会社（A 社）と契約し、ドメイン名を取得した。その後 A 社は B 社に業務移管し、B 社から契約更新通知メールが届いたので、ネット上から平成 17 年までの更新手続きを行った。しかし、ドメイン名登録管理の統括会社（C 社）の台帳に、未だに更新手続きが反映されておらず、ドメイン名の所有権が平成 15 年で失効する状態であり、当方がドメイン名を実際に運用するためには、B 社のサイト上からパスワードを打ち込み、利用できる状態に設定する必要があるが、B 社がパスワードを発行しないため、運用ができない状況にある。この 2 点につき、B 社にメールで問い合わせを続けたが、「絶対回答するから待って下さい」という返答が返ってくるばかり。問題が全て解決すれば、今後も取引を継続したいが、解決しないなら返金してほしい。

【対処結果】直接交渉に移行

相手方から送られてきた業務移管と契約更新通知に関するメールを確認し、今後の交渉手段として、「あっせん」プログラムを紹介したが、相談者から、「その後 B 社から回答が届いたので、今後は直接交渉をする」との連絡が入ったため、相談を終了した。

G . ネットサービス事例 13

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】ブランド物腕時計の買取り

【サービスの価格】1,500,000 円

【トラブル類型】代金未払い

【希望する解決方法】代金支払い

【相談概要】サービス利用者からの相談

以前、相手方から購入したブランド物の腕時計を、相手方買い取ってもらおうと当方から連絡し、150 万円で買い取ってもらうことになった。品物を相手方に送り、1 週間前が買取り代金の振込み期日だったが、振込まれなかった。相手方からは「営業困難な状態になったので、2~3 日遅れで一部支払いし、残金は支払いできる時点でお知らせします」とメールが届いたが、電話で連絡も取れず、メールを出しても返事が来ない。本日 10 万円だけ振込みがあったが、残金 140 万円を早く支払ってほしい。

【対処結果】助言

相手方は電話やメールの連絡に返答しないとのことだが、とにかく粘り強く要求を続けるしかない。内容証明郵便による通知も検討するよう助言した。但し、相手方は営業困難な状態で、連絡が取れないようなので、早急な対応が必要である。取引金額が高額なので、訴訟など法的拘束力を伴う手段での対応を視野にいれ、弁護士会等の法律相談に行くことを勧めた。

また、相手方のウェブサイトにはオンライントラストマークがついていたが、使用停止状態となっていた。詳細については、認証機関である商工会議所オンラインマーク地域センターへ問い合わせるよう助言した。

G . ネットサービス事例 14

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】人生相談

【サービスの価格】20,000 円

【トラブル類型】キャンセル料をめぐるトラブル

【希望する解決方法】返金

【相談概要】サービス利用者からの相談（40 代女性）

1 ヶ月半ほど前、姓名判断による人生相談の HP を見て、アドバイスをもらいたいと思い、相手方に電話をかけた。鑑定結果は 3~4 日で出ること、家族全員関係があるとのことだったので、家族 4 人分の鑑定を依頼した。4 人分 20,000 円（1 人 5,000 円）を指定口座に振込み、鑑定結果を待っていたが連絡がない。2 週間後、相手方に電話したところ、「まだ出来ていない、やめるなら返金する」と言われたので、キャンセルし、当方の返金用口座番号を伝えた。後日、通帳を確認したら、15,000 円しか入金されておらず、5,000 円不足していたので、相手方に連絡したら、「解約手数料諸費用を差し引いて送った」と言われた。しかし、解約手数料などについては、事前に説明はなかったし、HP にも記載はない。5,000 円を返金してほしい。少額訴訟も考えている。

【対処結果】あっせん不調

相手方にメールを送信したところ、「当方は正当に対処している。そうでないというなら、相談室が分かりやすく正しく説明してほしい」という返信があった。以下、弁護士による法的見解を取得し、相手方に伝えたが相手方からの返答はなかったため、特定商取引法の申出制度を紹介して、相談を終了とした。

（弁護士見解の要旨）

相談者と相手方の間では、姓名判断に関する役務提供契約が成立しているが、相手方の都合により遅滞し、相手方の申し出に応じて合意解除を行ったと考えられる。返金手数料については何ら合意されていないが、この合意解除は相手方の履行遅滞に基づいたものなので、代金額の 25% もの手数料を控除する黙示の合意はないと考えられる。よって相手方は本件手数料を控除しうる理由がなく、代金全額を返還するべきであると考えられる。なお、本件役務は易断に該当し、特定商取引法の適用も考慮すると、広告義務の不履行として業務停止命令、あるいは前払い式通信販売における通知義務の不履行として罰則の適用の可能性があると思われる。

G . ネットサービス事例 15

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】オンラインゲーム

【サービスの価格】1,480 円

【トラブル類型】サービス利用停止

【希望する解決方法】アカウント復活

【相談概要】サービス利用者からの相談（20代 男）

利用していたオンラインゲームの運営サイドより、ゲーム上で禁止されているプログラムを使用し不正をしたとして、ユーザアカウントを停止させられてしまった。しかし、自分はそういった不正は一切していない。

運営サイドの説明は「他ユーザの通報にて確認した結果、ゲーム上のキャラクターが瞬間移動していた」というが、自分のキャラクターはゲーム上では逃げ足が速いとよく言われており、自宅の PC はスペックが高いので、スペックの低い PC のユーザには瞬間移動していたように見えるのではないかと思う。アカウントの復活を希望している。

【対処結果】助言

相談室より、運営サイドのサーバにより確認した結果ではないか、また、個々のユーザの PC スペックは関係ないのではないかと伝えた。

G . ネットサービス事例 16

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】出会い系サイト・メールサービス

【サービスの価格】100,000 円

【トラブル類型】操作ミス

【希望する解決方法】支払額減額

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

メールでやり取りする出会い系サービスである、当該サイトとの取引は過去数回あり、今まで何も問題はなかった。料金の支払方法はクレジット（ネット決済）、銀行振り込みの2種類だったが危険を承知でクレジットを使用していた。料金は1万～3万、5万、10万円に分かれており、この中から利用者が料金を選択し、支払うというもので、この料金とは女性とのメールのやり取りの代金である。支払い金額が多いほどメールを送れる回数が増える仕組みである。

今回料金選択で1万円を選択したつもりが、入力ミスで最高額の10万円で送信してしまった。このサイトと自分の間には決済代行会社があり、そこから利用明細をかねて電子メールが送られてくるのだが、取引に慣れてきて過去に問題がなかったことから金額の確認を怠ってしまった。過去の取引はいずれも1万円を上限と決めていたのだが、確認すると、異常な回数分残っていたので驚いて購入金額を確認したら10万円と記載されていた。

当該サイトには連絡先に記載が無いので、決済代行会社に1万円に変更を頼んだが、こちらのミスによるもので変更義務はない、という返事がきただけであった。

何か抗弁できる方法はあるのだろうか。

【対処結果】助言

例えば消費者がWeb上で申し込む際、画面を通じて意思の有無が確認できる措置を事業者が講じていない場合には、消費者側に重過失があったとしても消費者側は錯誤無効を主張できるとされているので、当該サイトで、もしそういった措置が取られていない場合には、その点を主張して支払できないと交渉するのほひとつの方法ではないかと伝えた。

また決済代行会社で話し合いがつかなければ、クレジット会社にも連絡して相談するよう併せて伝えた。

G . ネットサービス事例 17

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】決済代行サービス

【決済額】609 円

【トラブル類型】不当請求

【希望する解決方法】支払い拒否

【相談概要】購入者からの相談（30代 女）

自分のところに届いたカード利用明細に、¥609 という心当たりのない請求元からの請求があった。カード会社に問い合わせたところ、調査、回答に2~4週間かかるとのことだった。待っていたら引き落とされてしまうので、請求元について調べたところ、美少女ゲームサイトに行き当たった。しかしこういったサイトには一切覚えが無い。再度カード会社に連絡したが、どこからの請求かがまだわからないとの回答しかない。

この請求についての支払いをストップさせるため、銀行の残高をなくしておきたいが、このカードではほかにも3件の利用分があるので、その分は別に支払わなければならないと思うが、今回の請求元からの引き落としを止めるには、どうしたらよいだろうか。

【対処結果】助言

相談室にて請求元を調べた結果、決済代行会社と判明した。確かにゲームサイトはこの決済代行会社を使用していたが、相談室ではこの決済代行会社の請求が、何の利用によるものなのかはわからなかった。

そこで今後はクレジット会社からの回答を待つと同時に、まずは決済代行会社に対し、どこが請求元なのかを訊ねてみることを、また、その請求に関して身に覚えが無ければ、その旨伝えて支払いについても相談するよう伝えた。その場合は、判明した本来の請求元にも掛け合うこともあわせて伝えた。

また銀行口座から、当該カード請求分についての引き落としをストップするのは、もちろんカード会社からのほかの請求分（3件）も全てストップすることとなるため、他の正当な請求においても引き落としを同時にストップしてしまうことは、今回、必ずしも得策とはならない可能性があることも伝えた。

G . ネットサービス事例 18

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【商品】外車のパーツ修理

【商品の価格】280,000 円

【トラブル類型】商品未変換

【希望する解決方法】商品の返送・返金

【相談概要】サービス利用者からの相談（40代 男）

ネット上で見つけた外車専用のパーツ店より、稀少な自動車部品（トランスミッションとデフレンシャルギア）のオーバーホールを依頼して、トランスミッション分 15 万円、デフ分 13 万円を入金したのだが、デフは修理不能と言われた。あと 15 万かかると言われたのでキャンセルすると伝えたところ、こちらから業者のところに行けば、返金とともにミッションも引き渡すと言われた。そこで納得いかない旨メールをすると、返金するということがだったので口座番号を知らせたが入金が無い。修理不能と言われた部品（デフ）と修理代金 13 万を返して欲しい。

【対処結果】あっせん後、助言

相談室にて、双方のやり取りの詳細を確認したところ、約半年間に渡り、事業者とメールのやり取りをしており、最近では一切事業者とは連絡が取れないようであった。

そこで、相談室よりあっせんをするかどうかを尋ねたところ、あっせんを希望したので事業者にあっせんを試みた。しかし、事業者からは相談室に一切返信は無く、あっせんは不調となったので、今後は配達記録付き郵便や内容証明郵便等にて交渉するよう伝えた。

G . ネットサービス事例 19

【取引形態】サービス

【サービス提供者】事業者（アメリカ）

【サービス利用者】個人（日本）

【サービス内容】オンライン情報提供サービス

【サービスの価格】不明

【トラブル類型】解約できない

【希望する解決方法】支払拒否

【相談概要】サービス利用者からの相談

約 3 年前に、あるサイトに無料会員としてクレジットカード番号を記入し、登録した事があった。2 ~ 3 ヶ月後に決済代行会社からの請求が初めてあり、騙されたと思ってその請求分は諦め、念のためそのサイトに「解約」で返信した。その後数ヶ月間は請求が来なかったが、また来るようになった。

どのような対応をすべきかわからずに、恐らく 30 回以上の請求に対し支払ってしまっている。最初の代金収納代行会社はなにも手続きをしていないのに既に解約になっている。しかし別の決済代行会社から請求が来たので、そこに問い合わせたが自分の間違いではないかと一方的な内容のメールが届いている。支払を拒否したい。

【対処結果】助言

決済代行会社からのメールには、相談者が利用したというサイトが記載されていたのでサイト内容を確認すると、最初 3 日無料会員というのがあるが、クレジットカード番号入力後、2 日前までに退会手続きを行わないと、以後自動的に有料会員になるといった記載があった。

今後も請求が止まらない場合には、クレジット会社に連絡して対応を相談するよう伝えた。しかし、今まで支払った分の返金は難しいと併せて伝えた。

H. あっせん事例 1

【取引形態】 サービス

【提供者】 事業者（日本）

【利用者】 個人（日本）

【サービス】 オンラインゲーム

【サービスの価格】 1,500 円

【トラブル類型】 アカウント停止

【希望する解決方法】 アカウント復活・公式サイトによる謝罪

【相談概要】 サービス利用者からの相談（20代 男）

利用しているオンラインゲーム上で、「運営妨害・通貨不正取得行為」という理由により、運営会社によってアカウント停止をされ、ゲームが利用できなくなってしまった。何かの間違いいではないかと思い、唯一のサポート窓口であるお問い合わせフォームに質問してもほとんど回答が無く、電話で問い合わせても「協議中です」の回答しかないまま、すでに2ヶ月が経っている。運営会社はこのアカウント停止を多数のユーザに対して行い、そのユーザのキャラクター名を公式サイト上にて公表している。自分のキャラクターだけならまだしも、友人も自分と取引したとして同じアカウント停止措置を運営会社より受けていて、責任を感じている。自分のキャラクターは無罪なので、アカウントを復活して欲しい。

【対処結果】 あっせん（成立）

運営会社に対しあっせんを行った結果、運営会社からは「調査後連絡する」との回答があった。相談室で調べると、一旦アカウント停止措置を受けたユーザは一般の問い合わせフォームは利用できず、停止者専用のフォームからしか連絡が取れず、その問い合わせ方法にもかなり制約があった。

その後運営会社より、「相談者は無実」として、アカウント復帰と停止期間の補償、粗品提供の提示があった。補償については期間内に運営会社に申し出なければならない。相談者はその補償は受けず、自分のキャラクターを公式サイトにて公表の上、謝罪をして欲しいとの主張であった。運営会社は、補償申請期間の延長を伝えてきたが相談者は拒否し、自分は公式サイトにキャラクター名を挙げられてアカウント停止措置をされたのだから、公式サイト上にてキャラクター名を挙げて謝罪して欲しいとの主張は変わらなかった。

さらに2ヵ月後、運営会社より一定期間限定にて相談者の主張に応じる用意があるとの回答があった。運営会社では該当者全員に連絡し、公式サイト上の謝罪文にキャラクター名を載せて欲しい希望者を募るとのことだった。その後相談者を含め10数名のキャラクター名を記載したお詫び文が運営会社の公式サイトに載せられ、相談者も納得した。

H. あっせん事例 2

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ノートパソコン

【商品の価格】231,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（20代 女）

2ヶ月前に『納期4週間』という事で220,000円（税込231,000円）でノートパソコンを注文した。「メーカーに直接注文なので代金先払いのみで、代金を支払った順に商品を発送する」と言われ代金を振り込んだが、4週間経っても商品が届かない。遅れるという連絡も無かったのでメールで問い合わせたが連絡がなく、電話をしても誰も出ない。FAXを送ろうとしてもFAX番号は現在使われていないというアナウンスが流れている。

サイト上のフォームを使ってメールを送ったら、「販売終了の為、商品の入荷が遅れていて入荷しない可能性もあるので、差額なしで次期モデルに替えます。またはキャンセル・返金処理をします」という回答があったので、すぐキャンセル・返金希望の旨を伝えましたが、現在になっても返事がない。本当に返金してもらえるか不安で仕方無いので、何か返金してもらえる手段は無いだろうか。

【対処結果】あっせん（成立）

相談室よりあっせんを試みた。同時に相談者より販売店に内容証明郵便を送付したいとの希望があり、相談者より手紙の記載内容が送られてきたので、その内容についてアドバイスした。

相談室に販売店より回答があり、「入院していて連絡が取れなくなっていて申し訳なかった、早急に返金処理をする」とのことだった。相談者にその旨伝え、その後、全額返金されたこと、販売店よりお詫びのメールがあったという報告があった。

H. あっせん事例 3

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【メーカー代理店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】サーバ用データベースソフトライセンス

【商品の価格】290,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】返金・商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

データベース用のソフトウェアをメーカー（アメリカ）のサイト上からダウンロードして1ヶ月間試験的に使用し、気に入れば購入するというシステムがあった。購入を決め、国内で販売権を持つ販売店から、このデータベースソフトを購入した。届いた商品はソフトウェアが収録されているディスクと英語のマニュアルで、その後日本語版のディスクと日本語マニュアルが送られてきた。購入後にライセンスとパスワードの申請をすると、購入したソフトウェアを実際に使用出来るというものだったが、販売店から、「近々バージョンアップがあるので申請するのを待った方が良い」と言われ、数ヶ月後に改めて申請を行った。しかしその後、発行はおろか連絡もなく、こちらからメールや電話等で連絡しても返信は無く、電話も繋がらない。

現在ソフトウェアは試用期間が過ぎて使うことが出来ない状態である。現在でもこの会社は営業を続けており、活動はしているようだが、代金の支払日は一昨年のもので、個人で購入したために証明するものを保管していない。振り込みを行った銀行で調べてもらえば分かるかもしれないが、返金は可能だろうか。

【対処結果】あっせん（成立）

販売店に対しあっせんを試みたところ、「回答はしばらく待って欲しい」とのことだったが、相談者に直接メールがあったとのこと。それによると、「メーカーとの争いがあり、全ての販売権をメーカーに業務移管してしまったため、当該商品についてはもうライセンスは発行できない。今後当該商品に関することは、全てメーカーの日本代理店に言って欲しい」ということだった。

そこで相談者の希望に従い、相談室からメーカー代理店に今までの経緯と相談者の主張を伝えた。代理店からは、代金を振り込んだ証拠があればすぐにライセンスを発行できるとの回答があり、相談者の希望を尋ねた結果、返金処理ではなくライセンス発行を依頼することにし、銀行振込の記録をもって、ライセンス発行が無事行われた。

H. あっせん事例 4

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】ブランド物のトラベルバッグ

【商品の価格】12,500 円

【トラブル類型】商品に瑕疵

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（30代女性）

2ヶ月前、オークションでブランド物のキャリーケースを落札した。オークションの説明では、「完全新品未使用で、本体に多少目立たない傷がある程度」とされていたが、実際に届いた商品は、汚れがひどく金具部分は腐食し、一部部品が取れており、とても新品とは思えないものだった。オークション時の説明と異なっているため、返品・返金をメールで要請したが、返答がない。

【対処結果】あっせん開始後、当事者間で解決

相談者はあっせんを希望していたので、当相談室で、オークション画面や相手方とのメールの交信記録を確認した上で、相手方にメールを送信した。

10日後、相手方から「当方は、すでに返品・返金に応じる旨を落札者に伝えているが、その後、落札者から全く連絡がない。当方も連絡を待っている」という回答があった。

相談者に確認したところ、相談室から相手方にメールを送信した日に、相手方から自宅に直接電話をもらい、「ご迷惑をおかけした。全額返金するので、商品は着払いで返送してほしい」と言われていたとのことであった。相談者は、「解決しそうなので相談を取り下げる」とのことだったので、あっせんを終了とした。

H. あっせん事例 5

【取引形態】オークション
【出品者】個人（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】デジタルカメラ
【商品の価格】1,200 円
【トラブル類型】商品瑕疵
【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】出品者からの相談（40代 男）

デジタルカメラを出品した。落札されたので、商品を送付したら、落札者よりメールで、「電池を入れても電源が入らない」とのクレームがあった。こちらでは外部電源で撮影し、メモリーをフォーマットした状態で出品していたが、「不具合があれば返品には応じる」と伝えた。その時、「出品手数料・落札手数料はそのままこちらが負担するので、返送料金はご負担ください」と言ったところ、落札者より、「もともと使えない商品を出品していたそっちが悪いのに、なぜ返送料をこちらが負担しなければならないのか、また手数料等はそっちが負担して当たり前」と言われた。返送料を自分が持てば評価は悪くしないとのことだった。

落札者より携帯のメールに連絡をくれるよう言われていたので、そのメールアドレスに、「全てこちらが負担します」と伝えたが、文字制限に引っかかったらしく空白メールだと非難され、その後引っかからないよう再度伝えた。その後は、返金が先か、返品が先かでもめている。どうしたらよいだろうか。

【対処結果】あっせん後、当事者間で解決

相談者より提出された落札者とのやり取りを見る限りにおいて、相談者は返品にかかる全ての代金を負担すると伝えており、落札者の要求を満たした回答であったので、既に双方の感情のもつれになっているように見受けられた。こういった個人間で感情のもつれが発生した場合、当事者間での解決は困難と思われたため、相談室よりあっせんをしたらどうか、と相談者に伝えた。

相談者が希望したため、相談室より落札者に連絡をした。相談室には回答が無かったが、相談者より、「商品が返送されてきたので返金した」との連絡があった。また、返送された当該商品は、正常に使用出来たとのことであった。

H. あっせん事例 6

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス】ADSL 接続サービス

【紛争価額】33,120 円（モデム代金）

【トラブル類型】契約意思の食い違い

【希望する解決方法】契約内容変更

【相談概要】サービス利用者からの相談

相手方のウェブサイトから ADSL サービスを申し込む際、モデムに関して「購入」か「レンタル」を選択する欄があったが、あとで他の店で安く（8,000 円程度）購入しようと考え、「購入」を選択した。ところが、その後、相手方からモデムが送付されたので、カスタマーセンターに問い合わせたところ、モデムの代金 33,120 円を請求されることが分かった。しかし、申込み画面にはモデムの価格は明記されていなかったし、市場価格より高額なので、契約のキャンセル、またはレンタルへの変更を希望する旨を相手方へ申し入れた。

すると、モデムの価格については、申込み画面の「サービスの詳細」という部分をクリックすれば確認できたはずと言われた。しかし実際には、価格が記載された画面に行くには、いくつかのページを経る必要があり、非常に分かりにくい。モデムについて、購入ではなくレンタルに変更してほしい。

【対処結果】あっせん（成立）

相談者はあっせんを希望していたので、相手方に相談者の要望を伝えたところ、相手方から、相談者の要望を受け入れる内容の返答があった。具体的には、モデムについては、買取り契約からレンタル契約へ移行する、移行処理に関して手数料等はない、現在は買取り契約のため、発生していなかったレンタル料金に関しては遡及請求を行う、というもので、今後の手続きについては相談者と直接行うとのことであった。

相談者に以上について伝え、後日、契約変更手続きが行われたことを確認し、相談を終了した。

H. あっせん事例7

【取引形態】オークション

【販売者】個人（日本）

【購入者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】高級大理石テーブル

【商品の価格】18,540 円

【トラブル類型】返金をめぐるトラブル

【希望する解決方法】差し引かれた金額の返金

【相談概要】購入者からの相談

入札前に、オークションの質問欄から送料の質問をしたが返答がなかったので、記載の番号に電話をかけた。返答内容には、出品者が負担すべき落札システム使用料を落札者に負担させる等、納得できない点もあったが、商品を気に入ったので入札し、落札した。代金を振込んだ翌日、いつ頃商品が届くのか問い合わせの電話をしたところ、相手方に「何度も電話をかけるのは非常識。メールで聞いてほしい」「キャンセルで結構です」と言われたので、当方もキャンセルを了解した。その後、返金されたが、金額が17,580 円であった。当方は、商品代金18,000 円、落札システム手数料540 円、振込手数料420 円の合計18,960 円を負担したので、差額の1,380 円を返金してほしい。

【対処結果】あっせん（成立）

相手方にメールを送信したところ、「オークション中、落札後も何度も電話してくるなど、嫌がらせの落札かと思い、キャンセルを申し出た。差し引いて返金したのは、不愉快な思いをした上、キャンセルの場合も落札システム手数料を支払うことになるから」という返答があった。双方の主張および当事者同士のメールの記録を見る限り、お互いの意思がスムーズに伝わらず、行き違いが生じてしまったように思われた。また、相手方はキャンセルを申し出た当日に返金しているので、誠意を尽くす気持ちもあったように思われた。そこで相談者に、何らかの譲歩をする考えがあるかどうかたずねた。すると「オークション中に電話をしたのは、商品を気に入ったので、どうしても確認したかったから。商品の到着予定日について問い合わせたのを、相手方は入金確認が遅いという抗議の電話だと勘違いしたようだ。とにかく、1,380 円の追加返金を求めたい」という返答で、相談者には譲歩する気持ちはなく、解決は難しいと思われた。ところが、相手方から「納得できないが、いつまでも不愉快な思いをしたくないので返金に応じる」こと、さらに、当相談室に対しても「お手数をおかけしたが、当方の気持ちも酌みとって頂けたようで幸い」と述べるメールが届いた。その後、相談者に返金されたことの確認をして、相手方には当相談室からの連絡に丁寧に対応してくれたことに謝意を述べ、相談を終了とした。

H. あっせん事例 8

【取引形態】サービス

【サービス提供者：X】事業者（日本）【Xのレジストラ：X2】事業者（アメリカ）

【サービス提供者：レジストラ：Y】事業者（アメリカ）

【サービス利用者：Z】事業者（日本）

【サービス内容】ドメイン取得・管理サービス

【トラブル類型】ドメイン移管

【希望する解決方法】ドメイン返還・損害賠償

【相談概要】サービス利用事業者Zからの相談（相談者：30代 男）

自社ドメインの管理をXに任せていたが、このドメインがいきなり他企業の手に移ってしまっただようである。このドメインで運営しているサイトをブラウザで開くと、全く知らない言語を使用したページが表示されている。Xに問い合わせたところ、Yからの英文メール（ドメイン移管を依頼するもの）がX経由で7回自社に転送されており、内容がわからないのでスパム扱いにしていたが、いつのまにかドメイン移管に同意したとして、移管手続きが完了されていたとのこと。自社では一切そのような手続きに同意した覚えは無い。また、そういった重大な内容のメールなら、管理を委託しているのであるから、なぜ一言の注意も無く7回も転送し続けたのか。ドメインを返還して欲しいとともにXに損害賠償を請求したい。

【対処結果】あっせん（成立）

転送されていたというYからの英文メールを確認すると、本文中にURLのリンクがあり、そこをクリックするとドメイン移管が成立すると記載されていた。他国の某企業よりYに当該ドメイン取得希望があり、それを受けてYが当該ドメインを管理する事業者Xに対し移管手続きのメールを送り、それをXがZに転送したという流れであったと思われる。

Zはそのメールは一切見ずに捨てていたとの主張だったが、Xの調査により、同意手続き（クリック）されたときのIPアドレスはZのものと断定された。また、こういった移管手続きが正当なものであるか相談室にて調査したところ、ICANNでも、この移管方法は認められていることがわかった。そこでZには、既に移管されてしまったドメインを取り戻すには、現在のレジストラであるYと直接交渉する方法を勧め、英文メール作成等の協力をした。Yからは、「現在当該ドメインはトルコの企業が取得しており、取り戻すには、Xのレジストラであるアメリカ企業、X2からのインボイス（請求書）を証拠として提出する必要がある」と回答があった。インボイスのメールをZから再度Yに送ったところ、ドメインが返還され、Zが運営するサイトが復活できたとの報告があった。相談室では同様のことが起こらないよう、ドメイン管理を自社に変更するよう助言した。

H. あっせん事例 9

- 【取引形態】オークション
- 【出品者】個人（アメリカ）
- 【落札者】個人（日本）
- 【オークション運営サイト】アメリカ
- 【商品】ブランド物のバッグ
- 【商品の価格】1,050 ドル
- 【トラブル類型】偽物
- 【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代女性）

2ヶ月前、アメリカのオークションサイトでブランド物のバッグを落札し、商品代金1,000ドルと送料50ドルを外国送金為替で支払った。1ヵ月後、商品が届いたが、オークションの商品説明とは異なるものだった。具体的には、大きさは30センチのはずが、50センチ程もあった。

ファスナーが壊れており、ダストカバー、キー、ロック、ケアブックなど付属品は一切なかった。本来デコボコしているはずの表面がツルツルで、持ち手部分は明らかにビニールであった。

布も前後で違うビニールで、内側の布が写真と全く異なっていた。そして、一番大事な製造番号が一切なかったため、偽物だと思い、相手方に、商品の返品と、商品代金と送料、為替手数料、関税の返金を求めたが、全く返事がない。また、オークションの相手方の評価欄を見ると、他にもたくさん詐欺的な出品をしているようで、このような出品者をこのままにしておきたくない。

【対処結果】あっせん不調、アメリカの警察により逮捕

相手方とのメールの通信記録、課税通知書、商品の写真などを送付してもらい、契約の詳細やこれまでの経緯を確認した。そして、利用したオークションサイトに用意されている「買主保護プログラム」に申請してみるよう助言した。相談者によると、すでに当該プログラムには申請してあるが、オークションサイトからは全く返事がないとのことであった。さらに相談者はあっせんを希望していたので、当相談室からアメリカの相手方に直接メールを送信した。しかし、相手方からは一切返答がなかったため、あっせん不調として相談を終了とした。

すると、後日、相談者から、「相談室に相談すると同時に、アメリカの警察にも報告していたところ、先日、犯人が逮捕されたという連絡があった。犯人は15歳で、かなりの優等生で両親はお金持ちとのことだった。請求したお金は、近いうちにアメリカに行くので、その時に返してもらう予定となった」という報告と、相談室に対して謝意を伝えるメールが届いた。

H . あっせん事例 10

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】メーカー製パソコン

【商品の価格】157,290 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

約1ヵ月前、販売店のネットショップにてパソコンを注文、代金を振り込んだ。その後販売店より2回メールが来たが、途中経過の報告もなく、未だに商品が送られてこない。現状も全く連絡のない状態である。

代金を先に振り込んでいるので、商品を一日も早く引き渡すか、でなければ返金をして欲しいが、既に注文した機種の上位機種が販売されて、型が古くなってしまっているため、販売店には早急に結論を出して欲しい。

【対処結果】あっせん（成立）

相談室より販売店にあっせんを試みた。販売店よりメーカー入金順の予約販売を行っていて、相談者からも入金されているが、メーカー生産・出荷の大幅な遅れにより未だ出荷が出来ない状況のため、今回はキャンセル、返金処理を行いたいとのことだった。

相談者の返金先銀行口座情報が必要とのことだったので、相談室が間に入ってやり取りした。その後、販売店から返金処理を行った旨の報告と同時に、相談者からも、返金を確認できたとの報告があった。

H. あっせん事例 11

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】徳用コーヒーセット

【商品の価格】26,000 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し、または返金

【相談概要】購入者からの相談（50 代男性）

2 週間前、相手方の HP を見て、徳用コーヒーセット 50 回分を注文した。すぐに自動返信の注文確認メールが来たので、翌日、送料込みの代金 26,000 円を送金した。しかし、その後、商品が届かない。何度か電話をしたが誰も出ず、メールで問い合わせても返事がない。今後、1 週間以内に商品が届かない場合は契約を解除するので、送金済みの 26,000 円を全額返金してほしい。

【対処結果】あっせん後、当事者間で解決

相談者はあっせんプログラムを希望していたので、相手方の自動返信メールを確認したところ、「注文メールを確認次第、折り返し連絡する」と記載されていたので、一般的には、次の連絡メールを受け取ったあとに送金することになると思われるが、今回の場合、次のメールを受け取る前に送金してしまっていた。ただ、いずれにしても、全く連絡が取れない状態が続くのは、事業者として通常の対応ではないので、あっせんに入り、当相談室から相手方にメールを送信した。

すると、翌日、相手方から「問題が解決した」との連絡があったので、相談者に確認したところ、前日に相手方からメールを受け取り、本日商品を受け取ったとのことであった。

相手方のメールには、今回の件を詫び、店長が緊急入院したため営業を一時停止していたとの事情が述べられていた。

相談者は、当相談室からメールを送信した途端、すぐに相手方が対応した点には釈然としないが、相談室に感謝するとのことであった。

H. あっせん事例 12

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス】サインボールの鑑定依頼

【サービスの価格】3,500 円

【トラブル類型】サービスの不履行

【希望する解決方法】返金

【相談概要】サービス利用者からの相談（40 代男性）

以前、大リーグで活躍中の日本人選手のサインボールをオークションで購入したので、そのボールを鑑定したいと思い、インターネットで相手方のサイトを見つけた。入会前に、鑑定方法や鑑定してもらいたい品物について確認したところ、相手方のサイトに入会すると、アメリカの権威ある鑑定会社に鑑定依頼する書類を無料で作成してくれるという特典があると説明されたので、3ヶ月前に、会員登録と入会手续をした。そして、会費 3,500 円を振込み、サインボールなど 3 点の鑑定依頼書類作成を依頼したが、その後、何度催促しても書類が届かない。メールを出しても返事がない。鑑定依頼書類を作成できないのなら、入会を取消し、年会費を返還してほしい。

【対処結果】あっせん前に当事者間で解決済み

まず、メールに対して返事がないとのことなので、電話や郵便で相手方に催促してみるよう助言し、さらに、当相談室のあっせんプログラムの利用を勧めた。

相談者があっせんを希望したので、入会前に相手方とやり取りしたメールの通信記録を確認した上で、相談者の希望を相手方に伝えた。

相手方から相談室には全く返答はなかったが、数日後、相談者から連絡があった。それによると、1ヶ月前に、すでに入会金が相手方から返金されていたことが判明したので、相談を終了したいとのことであった。相談者からも、相手方にお詫びのメールを送信したとのことだったが、当相談室からも相手方にお詫びのメールを送信し、終了とした。

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】DVD2点

【商品の価格】2,825円

【トラブル類型】販売店からのキャンセル

【希望する解決方法】商品引渡し・個人情報削除

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

ショッピングモールに出店していた販売店がDVD半額セールを行っていた。Web上には「在庫あり」と表示されていたので、DVDを2点注文した。すぐに注文確定の自動返信メールが届き、ユーザ登録された旨のメールも届いた。

しかし2日後、販売店より、「在庫が無いのでキャンセルする」とのメールが届いた。キャンセルは一方的であり、納得できない。在庫が無ければそう表示されるはずであるのに、注文確定されたのだから、商品を引き渡して欲しい。

また自分はユーザ登録した覚えが無いのに、勝手にユーザ登録されている。ユーザIDとパスワードはメールアドレスが元になっていて、これは自分で設定した覚えは一切無い。個人情報を削除して欲しい。

【対処結果】あっせん（成立）

相談者から販売店とのやり取りの詳細をもらい、相談者の販売店への主張を確認した。「当時の条件での商品引き渡しが第1希望、無理なら個人情報を削除して欲しい」とのことであった。

販売店に相談者の希望を伝えると、「今回のことはシステムの事により発生したもので、今は注文分の在庫を確保している。商品引渡しが希望ならその通りに出来るが、引渡し時期は未定。」との回答があった。また、「ショッピングモールにユーザ登録があると、そのデータが販売店に渡され、販売店での手作業により販売店のユーザ登録がなされる」とのことだった。「今回キャンセル扱いにしたので、相談者の個人情報はショッピングモールから来た紙1枚分のデータと相談室からのメールだけなので希望なら削除可能だが、商品引渡しを希望される場合にはユーザ登録が必要なので、同時には行えない」とのことであった。

相談者は商品引渡しが第1希望とのことだったので、商品引渡し予定日を確認し、その旨販売店に伝えた。その後相談者より、代引きにて商品が到着したとの連絡があった。

H. あっせん事例 14

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ショルダーバッグ・お香・お香トレイ

【商品の価格】3,517 円

【トラブル類型】代金未払い

【希望する解決方法】代金の支払い

【相談概要】販売店からの相談

ネット上にて通販を行っているが、商品到着後 1 週間以内に代金振込という約束で商品を届けたが、配達後 4 ヶ月以上経過した今も、代金が振り込まれない。

今までにメール、配達記録付き郵便で合計 10 回以上の督促をし、電話で何度も督促をしているが、その都度、「忙しいから振込に行けない。」との返事があるだけである。忙しいなら、とクレジットカード決済を勧めても、そのときは了承するのだが、手続きは未だにしていない。代金を支払って欲しい。

【対処結果】あっせん（成立）

まずは販売店に対し、後払いシステムをとる場合、こういったトラブルが発生することはある程度予想できること、損失を回避するためには、一定確率でこういったリスクがあることを念頭に置いた価格設定や決済方法を検討する必要があることを助言した。

取引の詳細を聞いた後、販売店があっせんで希望したので、相談室より注文者にメールを送信することにした。但し販売店には、相談室は販売店の売り上げ代金未納分を回収するようなことは一切出来ないと伝え、あくまで注文者には問い合わせの形でメールを送信することを了承してもらった。

その後注文者から相談室への連絡は無かったが、すぐに販売店より相談室に連絡があり、注文者より代金が振り込まれたとの報告があった。

H . あっせん事例 15

【取引形態】通信販売

【販売者】個人事業主（オランダ）

【購入者】個人（日本）

【商品】アンティーク食器

【商品の価格】15,000 円

【トラブル類型】商品が説明と違う

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（30代 女）

オランダ在住の日本人が経営するアンティークのネットショップでカップと受け皿のセットを注文した。「状態も大変よくワレ・カケ・キズのない商品。色の剥がれが少々」と商品説明が記載されていた。送料込みの代金 15,000 円を指定の銀行口座に振込んだ。数日後に届いた商品を確認したところ、カップと受け皿の色剥げが激しく、説明にはなかったキズがかなり付いていた。店にメールで事情を説明し、振り込み手数料を含む全額返金を申し出たが受け付けられないとの返事が来た。何通もメールを送り返金を要求した。

相手方は、最終的に返品については同意したが、返金は「商品到着後」と主張し、振り込み手数料も負担しないと言っている。

【対処結果】あっせん（成立）

相手方が契約している法律事務所と当相談室との間で連絡を取るようになった。相手方主張は、「返品・返金には応じるが、返金は返品確認後、また銀行の振込手数料は返金額に含むことはできない」というものであった。相談者は、先に返品すると返金されないリスクが残り、受け入れられないと主張したが、相手方法律事務所が「返品後に必ず返金する」と保証したので、相談者も、返金額に振込手数料を含めないことに合意した。

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】復刻版書籍

【商品の価格】1,905 円

【トラブル類型】価格の変更と販売店からのキャンセル

【希望する解決方法】表示価格での商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

絶版された書籍を復刻するサービスがあり、そこで販売される予定の書籍を注文した。価格は1,905円と表示されており、クレジット決済を選択し、契約は成立しているはずだった。しかし、販売店から一方的に2,381円に値上げするという通知が届いた。決済が終了しているので一方的な値上げは許せないのだが、販売店は、「キャンセルか値上げに応じるかどちらか」と主張して、平行線である。

販売店のサイト上では、将来価格が上がる可能性を表示していないのに、「予価」という形で次々と商品を値上げしているようだ。しかも今回のケースは取引の段階でも「予価」であることを知らせず、勝手に後から値上げをしており、また与信を取った後のクレジットカード決済で、勝手に金額を販売店都合で変更するのは法律上問題があると考える。表示価格にて販売して欲しい。

【対処結果】あっせん（成立）

販売店が行っているサービスは、絶版した書籍を、リクエストにより一定の購入予定者が確保できたら出版元に掛け合い、その書籍を復刻させて販売するというものである。

相談者より今までの経緯を聞き、販売店にあっせんを試みた。販売店は、「クレジット決済はまだ行っていない」「予価という表示をしなかったことは認めるが、他の注文者には納得してもらっているので、この相談者にのみ旧価格にて販売することはできない」「出版業界においても勝手なことはできない」との主張だった。

相談室としても、後から注文者の許可なく変更可能という価格の状態でのクレジット決済を行うことは不可能と思われたので販売店に質問したが、販売店からは、クレジット決済は注文時には行わないとの回答だった。サイト上には何も説明は無かった。

何度かやり取りするうち販売予定日になり、販売店から、「まずは相談者に当該商品を出荷して、決済はその後考えたい」との提案があった。相談者は、「今後サイト上に注意書きを表記することを条件に、販売店の姿勢も当初より良くなってきたので、変更後の価格にて決済を行っても良い」とのことだった。その後商品は相談者に届けられ、あっせんは終了した。

I . 調停事例 1

【取引形態】サ - ビス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】インターネット接続サ - ビス（プロバイダ契約）

【トラブル類型】契約時の説明不足

【希望する解決方法】損害賠償 和解契約の履行

【相談概要】サービス利用者からの相談

4 ヶ月ほど前、インタ - ネット接続サ - ビスに申し込んだ際、以前から利用している電話会社のサービスを継続して利用したい旨を相手方に伝えた。後日、接続説明書とアクセスポイント一覧表が届いたので、指示通りに設定した。ところが1 ヶ月後、電話会社から高額な通信費を請求され、アクセスポイントの接続番号が間違っていたことが判明した。そこで、相手方に、説明書及びアクセスポイント一覧表の不備を指摘した上で、説明書通りに接続して高額な通信費が発生したのだから費用を負担してほしいと申入れた。相手方からは、「電話会社との契約について当方は関与しないが、説明書の表記についてアドバイスを頂いたので、謝礼として契約期間を延長し、図書券を送る」との提案があったので、1 ヶ月の延長と図書券 4,000 円分をもらうことで合意した。しかし、その後図書券が届かないので相手方に連絡したが、すでに郵送済みと主張するばかり。誠意が感じられないので、電話会社から請求された通信費2 ヶ月分(33,013 円)の約半額 17,000 円を補償してほしい。

【対処結果】調停（成立）

あっせんでの相手方の主張は、「電話会社の費用については話合いで納得済みなので問題ではない。図書券は間違いなく投函した」というものであった。相手方は、図書券送付に関してのみ紛争解決プログラムに応じるとのことだったので、双方の同意を得て、調停へ移行した。調停委員会の検討内容および結論は以下の通り。 図書券送付について証明可能な郵送方法を取らなかったのは、事業者として落ち度がある。そもそもトラブル解決のための図書券送付なので、送付の証拠を保存しなかったことによる二重払いの危険は、事業者として甘受すべき。 相談者が「旅行で留守だったので図書券を受け取っていない」と主張していた点について、相手方から「留守の期間、毎日ネット接続の記録があるので嘘をついている」との主張があった。しかし、アクセスログが残っていても相談者が図書券を受け取ったとする証拠にはならないので、受領の有無については真偽不明である。 そこで、相手方から相談者に、再度図書券 4,000 円分を送付することが相当である。

以上の調停案を双方に提示したところ、相談者はすぐに受諾し、相手方は反論を寄せつつも受諾した。後日、図書券の送付および受領を双方から確認した。

I . 調停事例 2

【取引形態】サービス

【提供者】事業者（日本）

【利用者】個人（日本）

【サービス内容】プロバイダ契約の付加サービス

【トラブル類型】申込数量をめぐるトラブル

【サービスの価格】250 円

【希望する解決方法】支払拒否

【相談概要】サービス利用者からの相談

HP からプロバイダ契約（無料メールアドレス 1 個付）を申し込んだ際、付加サービスとしてメールアドレス 1 個追加を申し込んだ。申込受付メッセージと、利用する際の必要情報が PC 画面に表示されたので、手書きのメモで書き留めた。ところが 1 週間後に相手方から郵送された文書には、契約内容として、本体契約と合わせてアドレスが合計 3 個と記載されていた。相手方に問い合わせたところ、「数分の間を置いて、追加アドレス申込みの記録が 2 回ある」と言われた。当方は、「追加アドレスは 1 回しか申し込んでいないので、1 個分の料金しか支払えない」と主張した。相手方は、「申込受付メッセージは 2 回送信しており、契約は有効に成立した」として、追加アドレス 2 個分の料金をあくまで要求している。契約は全て解除したが、後日郵送された請求書の金額は 2 個分の料金であった。当方は申し込んだ覚えのないアドレス 1 個分 250 円（工事費 150 円 + 月額利用料 100 円）とその消費税については、支払い拒否したい。

【対処結果】調停（成立）

あっせんでの相手方の主張は「顧客の PC 画面上に申込受付メッセージが表示されたか否かは当社では確認不可能。メッセージの表示後、即時に同内容のメールも送信している。今回も基本契約と追加アドレス 2 個の計 3 回、メールを送信した時刻の記録が残っている」というものであり、両者の主張は平行線であった。双方の同意を得て調停プログラムへ移行したところ、調停委員会の結論は以下の通り。

「調停委員会から相手方に、申込みを受けた際に記録された詳細データの提示を求めたが、相手方は『サーバ上の日時データ以外に提示できるものはない』としたので、追加アドレスの申込みが 2 回あったかどうかは真偽不明である。したがって、追加アドレス 1 個分については契約が成立したとはいえず、相手方は、追加アドレス 1 個分の料金 262 円の請求を放棄するのが相当である」

上記内容の調停案を双方に提示したところ、双方とも受諾し、調停成立となった。

I . 調停事例 3

【取引形態】通信販売
【販売店】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品】PC用グラフィックボード
【商品の価格】22,980円
【トラブル類型】価格表示ミス
【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

PC用パーツをネット上から注文した。すぐに受注確認メールが届いたが、その日に「表示金額は間違いなので（22,980円と表示されていたが実際は54,800円）キャンセルしてほしい。もしくは54,800円なら販売します。」との旨メールが届いた。自分としてはその金額で手に入ると思っていたのに、販売店はその金額では販売できないの一点張りである。販売店の手違いは素直に認めて、当初表示されていた価格にて商品を買って欲しい。

【対処結果】調停（成立）

相談者より提出された販売店とのやり取りや、当時の販売店サイトのハードコピー等の内容を確認後、まずは販売店に連絡をした。回答は、「この表示価格はミスであり、この価格では販売できない。他のお客様には納得してもらっている。」というものだった。

相談者が調停を希望したので販売店に打診したところ同意が得られたので、調停委員会を開催した。調停案は、販売店サイト上に「自動返信メールを受け取った時点では契約成立ではなく、その後改めて確認メールを送った後に契約成立になる」との記載事項があったことなどにより、「販売店は当該商品を当初表示された価格にて販売しなくても良い」としたが、販売店の自動返信メール内容や、そのメールがサイト上では「確認メール」なる名称を使っていることなどから、「混乱を避けるため、販売店サイトの記載内容に若干の変更が必要」といった内容を調停案に盛り込んだ。

双方より同意の回答があったので、調停は成立し、販売店よりサイトの記載内容を改善したとの連絡があり、相談室においてもその記載内容を確認した。

I . 調停事例 4

【取引形態】通信販売
【販売店】事業者（日本）
【購入者】個人（日本）
【商品】プラズマ液晶テレビ
【商品の価格】47,500 円
【トラブル類型】価格表示ミス
【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

休日限りの会員専用特別価格として、プラズマ液晶テレビが47,500円で販売されていたので、会員登録をして当該商品を申し込んだ。翌日、販売店より「表示価格を一桁間違っていたのでこの価格では販売できない」との内容のメールが届いた。実際は475,000円だという。「表示されていた価格で注文受理されているはずだから、その価格にて商品を引き渡して欲しい」とメールで伝えたが、その後販売店より返信が途絶えてしまった。現在は販売店のサイトにアクセスできなくなっている。販売店は表示の誤りであるので売れないという主張をするばかりで、代案の提示なども一切ない。当初表示価格にて商品を引き渡して欲しい。

【対処結果】調停（不調）

相談受付後、販売店のサイトは既に閲覧可能にもどっていた。経緯を確認し、まずはあっせんとして販売店に相談者の主張を伝えたところ、販売店は、「当該商品を注文した各注文者に対して、個別にメールにてキャンセルを伝えているが、まだ納得してもらえない注文者がある。弁護士によれば錯誤なのでキャンセル可能とのこと、しかし、注文者にはその旨伝えていない」とのことだった。また、同じく公表はしていないが、「定価の10%引きでの販売か、お詫びの品にて解決したい」との回答だった。双方から、調停による解決の同意が得られたので、簡易調停により、調停案を提示した。

調停案では、「販売店サイト及び自動返信メールには契約成立時期について特段の記載が無く、自動返信メールにより契約は成立していると考えられる。しかし注文者側に価格誤表示という認識があったと考えられたため、販売店の錯誤無効の主張は可能」との見解とした。しかし、販売店のサイトが一時閲覧不可になったことにより相談者の不安が広がったことなども考慮し、「定価の15%引きでの当該商品の販売、若しくは3,000円相当の、当該販売店でのみ使用できる商品券を相談者に渡す」といった調停案が提示された。販売店からは同意の連絡があったが、相談者からは最終的に同意を得られず、本調停は不調とした。

I . 調停事例 5

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】ゲーム機・ゲームソフト類

【商品の価格】9,900 円～19,800 円

【トラブル類型】在庫表示ミス

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

販売店サイト上にて、「激安、在庫処分、早い者勝ち」等としてゲーム機やゲームソフトのセールを行っており、販売店発行のメールマガジンにも紹介されていた。注文時、サイト上には「在庫あり」と表示され、注文後自動返信メールが届いた。その後、販売店より「在庫切れなので注文をキャンセルして欲しい」とのメールが届いた。それぞれ、注文した商品の引渡しを希望。

【対処結果】調停（成立 6 件・不調 1 件）他 2 名

数人の相談者より同内容の相談が寄せられた。調停を勧めたところ、販売店に対応に苦慮しており、販売店に直接苦情が寄せられている他の注文者を相談室に紹介しても良いかとの打診があった。相談室で承諾した結果、販売店から紹介を受けた注文者から新たな相談が寄せられ、合計 9 名になった。

このうち 8 名が調停に同意した（その後 1 名は手続き段階で停止状態となった）。7 名について調停を行い、注文商品と個数がそれぞれ異なっていたので、それぞれの申立人につき個別に調停案を作成した。そこでは、「販売店は錯誤無効の主張は難しいが、在庫限りという表示があった以上、在庫切れになることは当然考えられた」とし、「当該商品をこの特売価格にて全ての注文者に販売することは決して適した解決方法ではない」と判断した結果、調停案には、「販売店は相談者の注文総額の約 30%の金額の、当該販売店で使用できる権利（ポイント）を付与すること、またサイト上に売買契約成立時期の明記をすること」とした。

各申立人及び販売店に調停案を提示し、販売店及び 6 名の申立人は同意したので、6 件は調停成立とした。残る 1 名については最後まで表示価格での商品引渡しを主張したため、調停不調とした。

I . 調停事例 6

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】デジタルハイビジョンテレビ

【商品の価格】49,800 円

【トラブル類型】価格表示ミス・個人情報漏洩

【希望する解決方法】商品引渡し・個人情報の削除

【相談概要】購入者からの相談（20代 男ほか）

ネット通販にて、49,800 円のメーカー品テレビを注文した。後日販売店より、表示価格は 498,000 円の誤りだったので注文をキャンセルさせて欲しいとのメールが届いた。注文後、確認メールも届いているので契約は成立していると思っている。キャンセルはしない旨を販売店に返信したが、その後販売店からの連絡は無く、販売店のサイト上にはメールと同内容の説明とお詫びの文章が記載されていた。

また販売店は、キャンセルのメールを送信する際、BCCで送るべきところをCCで送信したため、500人近くのメールアドレスが閲覧可能になってしまった。当該商品を表示価格にての引渡しと、メールアドレス漏洩についての対処法を教えて欲しい。

【対処結果】助言・調停（成立1名、不調3名）

ほぼ同時期に、同じ内容の相談が複数寄せられた。各相談者に、法的見解を含む助言と、あっせんによる解決のどちらを希望するかを尋ねた。あっせん希望者の分につき、相談室より販売店に主張を伝えたところ、販売店からも対応方法につき相談があった。そこで相談室より調停への移行を提案し、販売店より同意が得られたので、改めて各相談者に希望を聞き、調停移行希望者に対しては簡易調停を行うこととした。

販売店のサイト上及び自動返信メールの記載内容が支払方法の選択により異なり、メールアドレス漏洩についても該当する申立人としめない申立人があったため、調停案は3種類作成した。助言希望者に対しては、弁護士見解を得た上で助言を行った。

調停案では、サイト上に「自動返信メールは注文確定ではない」旨の記載があることから、「取引方法によっては売買契約が成立していないと判断でき、たとえ契約成立していたとしても、注文者は価格が誤表示と判断できた」として、「販売店の錯誤主張が可能」との結論とされた。メールアドレス漏洩については、販売店が調停中に該当者に対し社長名でのお詫び文とプリペイドカードを送付していたので、それで足りうるとした。販売店より同意が得られ、申立人のうち1名は同意したが、他3名については同意が得られず調停不調となった。

I . 調停事例 7

【取引形態】通信販売

【販売店】事業者（日本）

【購入者】個人（日本）

【商品】液晶プラズマテレビ

【商品の価格】61,800 円

【トラブル類型】価格誤表示

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

家電を扱うショップにて、プラズマテレビを注文した。注文価格はサイト上に記載されていた価格「61,800 円 + 送料 + 手数料 + 税」だった。注文後、ショップより「注文を承った」旨のメールが届いた。しかし翌日、「618,000 円 + 送料 + 手数料 + 税 = 653,100 円」振り込むように、というメールが届いたので、こちらは、「61,800 円で注文したので 61,800 円 + 送料 + 手数料 + 税 = 69,090 円支払うから商品を送付するように」と返信し、実際に振込みを行なった。しかし販売店は価格を一桁間違えたと主張し、商品引渡しに応じてくれない。

【対処結果】調停（成立）

やり取りの詳細を聞き、サイト内の記載内容を確認した。注文後自動返信メールを注文者に送付するシステムだったが、そこには商品価格等の記載は無かった。またサイト上や自動返信メールには、売買契約の成立時期についての記載は無かった。

当初あっせんを試みたが、相談者が調停を希望したため、販売店に連絡を取ったところ同意を得られたので調停を行うことになった。同時期に、販売店から「本件は代理人の弁護士に一任する」との連絡があったので、相談室では調停については代理人弁護士と連絡を取ることとした。

相談者はあくまで商品引渡しを希望し、代金も支払済みという主張だったが、販売店側は、支払われた金額に、考えられる振り込み手数料、及び遅延損害金を加算した金額を供託した。

調停では、「売買契約成立時期がはっきり記載されていないので基本的には売買契約自体は有効に成立していると考えられる」としたが、「プラズマテレビがこの価格で一般的に販売されていることは考えられないことを考慮すると、相談者は予め価格が誤表記であると認識していた可能性が高く、従って販売店は錯誤無効を主張できる」とした。しかし総合的に判断し、販売店の対応にも問題があったので、解決料として販売店は相談者に5万円の支払をすること、また相談者は速やかに供託金を受け取る手続きを取ることを記載した調停案を提示した。双方より合意が得られ、調停成立となった。

I . 調停事例 8

【取引形態】オークション

【出品者】事業者（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】中古自動車

【商品の価格】140,000 円

【トラブル類型】商品に瑕疵

【希望する解決方法】修理代金全額の補償

【相談概要】落札者からの相談（30 代男性）

オークションで中古車を落札した。商品説明では、ノークレームノーリターンや保証に関する記載はなく「ミッション内にベルトのような音があるが、走行や機関類に不具合はない」とされていた。落札の3日後に相手方と直接会い、現物を試乗し、「外車だしCVTなので、この程度の音は問題ない」と言われたので購入を決め、代金を支払い、自宅まで乗って帰った。ところが、1ヶ月も経たないうちに走行不能になった。ディーラーに確認したところ、「あの音が鳴った時点で早急にCVTのベアリングを交換しないと、CVTがいつ壊れるか分からない」とのことであり、出品時点で致命的欠陥があったと思う。修理代金は、修理費・運搬費・税込みで84,000円なので、相手方に請求したところ、5万円までしか支払えないと言われた。全額支払ってほしい。

【対処結果】調停（不調）

あっせんでの相手方主張は「修理費は一切支払えない」というものだったので、双方の同意を得て、調停プログラムに移行した。調停委員会の検討内容および結論は以下の通り。

1. 相手方は古物商の免許を取得している事業者である。今回の表示は誤解を生じさせかねない表現であり、現状取引で試乗した上であったとしても、消費者である申立人が、不具合が生じる可能性があることを認識するのは困難である。

2. 但し、今回はネットオークションを通じた購入であり、落札価格も高額ではないので、申立人もある程度のリスクを予期すべきである。また申立人は、商品受領の1週間後にメーカーからベアリング交換を奨められていたが、交換しなかったという落ち度がある。

3. 以上より、相手方は事業者としての責任を負う必要がある一方、相談者も損害を拡大させた可能性があることから、即座にベアリング交換をしていた場合に要した費用として50,000円を、解決金として、相手方から申立人に支払うことが相当である。

以上の調停案を双方に提示したところ、申立人はすぐに受諾したが、相手方からは一切回答がなかったため、結局、調停不調とした。

I . 調停事例 9

【取引形態】オークション
【出品者】事業者（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品・サービス名】デスクトップパソコン
【商品の価格】15,800 円
【トラブル類型】希望落札価格入力ミス
【希望する解決方法】契約の履行

【相談概要】落札者からの相談（40代 男）

ネットオークションにてショップ登録している事業者が出品していたパソコンが、希望落札価格 15,800 円に設定されていたので、その価格で落札した。しかしその後出品者から全く連絡が来ないので、自分から何回もメールした後 FAX を送ったところ、出品者は希望落札価格を一桁少なく設定したので、取引をキャンセルして欲しいとのことだった。当該出品では、「入札後、落札後のキャンセルは出来ません」と記載されているのに、出品者からは勝手にキャンセルできるのはおかしいと思う。落札価格での商品の受け取りは可能だろうか。

（注）当該案件につき、出品者からも別途、相談があった。

【対処結果】調停（不調）

双方の話し合いの中で、既に相談室を介して交渉することが合意されていた。あっせんの過程における主張は双方とも変わらないので、双方から同意を得て調停に移行した。

その後、出品者は落札者に対して当該商品を送付した。相談者は落札価格である 15,800 円に消費税と手数料等を加え、出品者の口座に振り込んだ。

調停案では、契約が成立していることを前提に、事業者である出品者が錯誤無効を主張できるかを検討し、「錯誤無効は主張できるが、オークションの特質上、通常の通販の価格誤表記とは異なる」との理由により、「出品者が本来希望する落札価格の半額にて商品引渡しをする」との調停案を作成した。

出品者より同意の回答があったが、落札者は納得できないとのことで、例外的に、調停案提示後、価格の譲歩を打診し、出品者から 20,000 円の譲歩が得られたが、落札者は納得せず、最終的に調停は不調となった。

I . 調停事例 10

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】袋帯

【商品の価格】60,000 円

【トラブル類型】オークション時の操作ミス

【希望する解決方法】取引のキャンセル

【相談概要】落札者からの相談

オークションにて同じ相手方より同時期に腰紐と袋帯を落札し、その他直接取引で胴裏を取引した。しかし袋帯については自分の入札ミスで落札してしまったものなので、出品者に対し、「手数料は支払うのでこの落札をキャンセルして再出品して欲しい」と申し出たが、応じてくれない。それどころか「先に落札及び取引した商品と一緒に全額代引きにて送る」といわれてしまった。受け取り拒否したいがどうすればよいだろうか。

【対処結果】調停（成立）

相談者には、一度落札されたものは一方的にキャンセル出来ない旨を説明したが、他の取引は既に売買契約が成立しており、代金も支払済みとのことだったので別発送してもらえるように説得することを助言した。しかし相談者より再度連絡があり、相手方が「簡裁にて訴訟を起こす」と通知してきたとのことだったので、相談室があっせんに入った。

相手方は「相談室から連絡があったので一時訴訟手続きを凍結する」とし、相談者には支払いの主張（商品代 60,000 円 + 手数料 + 送料 + 消費税）をしてきたので、相談室より双方に調停の案内をした。双方とも調停プログラムに応じたため簡易調停を行った。

その結果、相談者は落札ミスについて責任が認められるので「当該商品の取引は有効」とし「その支払いは必要」だが、同時に相手方は消費税を取り、明らかに事業者であるにもかかわらず個人としてオークションに参加、特商法の表示義務を怠っているという落ち度があり、また既に売買契約の成立した商品を今回のトラブルに乗じて引き渡さなかったことに対して「申立人は相手方に対し損害賠償が請求できる」とし、「その分を商品価格から差し引いた額 58,000 円を申立人は支払うべし」とした。これに双方が合意し、調停成立とした。

I . 調停事例 11

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【商品メーカー】事業者（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】自動車のマフラーパイプ

【商品の価格】25,500 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】取引の成立確認

【相談概要】出品者からの相談（男）

ネットオークションにマフラーパイプを出品した。落札され代金も振り込まれたので商品を送り、2 ヶ月半経過した頃、落札者より商品の材質について訊いてきたので、オークション画像の通りメッキ品と伝えた。しかし、落札者はステンレス製と思っていたとのこと。確かに材質については出品時説明をしなかったが、画像を見れば当該マフラーは黒く映っていて、特段の説明がなくてもステンレスには見えないと思う。2 ヶ月半経ってからの苦情であり、ノークレームと記載していたので返品を拒んだら、弁護士に相談して告訴するとメールが来た。詐欺で訴えられてしまうのだろうか。

【対処結果】調停（成立）

オークション画像を確認した後、まずあっせんを開始した。落札者である相手方の主張は、「当該商品はメッキ品でありステンレス製とは価格が倍近く異なる、また当該商品がメーカー製であればカタログに載っているはずであるが、自分の持っているカタログにはメッキ製は記載が無い」とのものであった。（相談室にてメーカーに問い合わせたところ、数年前はメッキ製も製造していたが現在はステンレス製のみとの回答。）更に相手方は、「当該商品にはメーカー製であることを示す刻印が無いので偽物ではないか」と主張してきた。刻印がない理由は、相談者はやはりオークションで別の個人から当該商品を購入したが、当初出品者は当該商品を試作品としてメーカーに作成依頼したためである。しかし相談者は当初出品者に迷惑がかかるのを恐れ、その事実は相手方には伝えないで欲しいと強く希望した。この時点で双方の同意を得て、調停に移行した。

調停委員会では、「オークション画面にてステンレス製ではないことは判断出来た」として、「当該取引は有効」とした。しかし同時に「相談者にもオークション時の説明不足があった」として「一部解決金として相手方に返金する」よう調停案に盛り込んだ。何度かの質問のやり取りの後、最終的に相手方からも同意が得られ、調停成立した。

I . 調停事例 12

【取引形態】オークション

【出品者】個人（日本）

【落札者】個人（日本）

【オークション運営サイト】日本

【商品】カードゲーム

【商品の価格】14,510 円

【トラブル類型】説明と商品が違う

【希望する解決方法】契約の履行

【相談概要】出品者からの相談（20代 男）

カードゲームを数千枚ずつ2回に分けて出品した。タイトルにはシリーズ名を書き、他にレアカードがある旨の記載をした。落札者より、そのシリーズが入っていないことと、レアカードが極端に少ないとのことで返品・返金を要求されている。しかし、自分としてはこのカードについての知識は無く、その旨オークションでも伝えていた。

その後、自分の知人のIDで入札していたことが落札者に知れ、価格を吊り上げるための自己入札だと指摘されてしまった。自分としてはただ目立たせるために行っただけであるのに、その後執拗なメールが届いて精神的に参っている。自分としては予めノーリターンを謳っており、このまま取引が終わったものとして欲しい。

【対処結果】調停（成立）

出品者に今までの取引の詳細を尋ねたところ、お互いかなり感情的なやり取りをしていることが窺えた。相談室よりあっせんとしたところ落札者の主張は、「タイトルと実際の商品の内容が異なるのであるから、返品は当然である」というものであった。また、「通常パック販売されている市販カードにおけるレアカードの含有率を考えたら、今回出品されたカードの中のレアカードは比喩物にならないほどの少なさである」とのことだった。

数回あっせんをしたが双方の意見の溝は埋まらず、相談室より調停を促したら、双方から合意が得られたので、調停により判断することとなった。

調停委員会では、「原則的にタイトルと商品の内容が異なることにより返品可能」とし、「出品者は落札者に対し、落札代金と送料を返金する」といった調停案が提示された。同時に「感情のもつれや代理入札等の件はこの調停案には考慮しない」旨も併せて記載された。

調停案提示後、双方より合意が得られ、当該商品は落札者から着払いで返送され、出品者から返金されたことが確認された。なお、出品者は当該商品を再出品するとのことであった。

I . 調停事例 13

【取引形態】オークション
【出品者】個人（日本）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】日本
【商品】ゲーム用コントローラー
【商品の価格】500 円
【トラブル類型】商品瑕疵
【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 男）

ネットオークションにてテレビゲーム用のコントローラーを落札した。「動作確認はしていない」とは記載されていたが、届いたら全く使用できないものだった。

また当初、相手方は振込口座しかこちらに知らせず、連絡先を知らせなかったのでかなり不信感があった。返品を申し出たところ相手方も説明不足を認め、返品には応じるものの往復の送料をこちらが負担するようになってきた。送料は片道 1,000 円程度かかる。こちらには落ち度は無いので、送料は全て相手方負担で返品したい。

【対処結果】調停（成立）

相談室にてオークションの画面と、やり取りの詳細を確認した。評価欄でもかなりのやり取りをしており、既に感情がこじれている状態だった。

まずあっせんを行い、相手方も対応に苦慮している状況が読み取れたので、調停を行うか双方に確認した所、合意を得られたので調停に移行した。

調停の結果、「出品時の説明不足により返品対応すること。送料は債務者負担が原則だが、相談者(落札者)にもやり取りの途中で落ち度があったことを考慮し、最初の送料は相手方負担とし、返送料については相談者負担とする。」という案を提示したところ、双方より合意が得られたので、調停成立とした。

J . BBB 事例 1

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】石鹼を作る型や材料の油など

【商品の価格】12,500 円

【トラブル類型】送料をめぐるトラブル

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談

注文前に、送料の見積もりについて相手方とメールを交わした後、サイトのオーダーフォームから商品を注文した。すると、相手方からメールが来て、「送付方法は、航空便と船便のどちらを希望するか」と質問されたので、「船便を希望」と返信した。ところが、航空便で商品が届いた。そこで、相手方に、「事前に船便を希望と連絡しており、高い航空便代は払いたくないので、航空便と船便の差額を返金してもらうか、または商品全てを返品したい」と伝えたが、全く応じてくれない。

【対処結果】BBB を通じたあっせんにより解決

相談者と相手方のメールのやり取りを全て確認した。確かに、相談者は相手方に船便希望とメールで伝えていた。しかし、そのメール以外にも、いくつかの異なった内容のメールが同時に行き交っており、情報が錯綜して誤解が生じやすい状態であり、さらに相談者の語学力が十分でなかったため、送付方法（航空便か船便か）について、双方で理解が食い違っていたように思われた。

また、実際に送付された商品には不備がなかったとのことなので、相談者には、送付方法が違っていたことを理由に契約そのものを解除することはできず、相手方に主張できるのは、航空便と船便の送料の差額（15.65 ドル）の返金のみであることを説明し、その上で、相談者はあっせんを希望していたので、BBB に依頼した。

BBB からの連絡に対し、相手方は当初、「相談者は送付方法について返信をしなかったし、この問題は言葉の壁により発生した」と反論し、さらに、「相談者は商品を受け取っているのに代金を支払わないのは公平ではない」と主張した。

そこで相手方に、「相談者の希望は、航空便と船便の送料の差額（15.65 ドル）の返金である」ことを再度伝えたところ、相手方は、クレジット会社の請求額を 15 ドル修正した。相談者は 65 セント不足していることが不満だったようだが、最終的に納得したので、相談を終了した。

J . BBB 事例 2

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】CD

【商品の価格】5,703 円

【トラブル類型】一部商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談

約 1 年前、インターネット通販で CD3 枚を注文し、1 ヶ月後に商品が届いたが、うち 1 枚が入っていなかった。その後、3 枚分の代金がクレジットで引き落とされたので、残り 1 枚を送付するようメールで再三催促したが全く返事がない。英語の出来る友人に電話をかけてもらったところ、すぐに送るとの返事はあったが、未だに商品が届かない。

【処理結果】BBB を通じたあっせんにより解決

相手方とのメールのやり取りと、届いていない CD の商品名を確認し、相談者には BBB によるあっせんに勧めた。そして、BBB から相手方に連絡をしたところ、相手方の対応は迅速で、すぐに残りの CD を相談者に送付した。相談者に CD が無事に届いたことを確認し、相談を終了とした。

J . BBB 事例 3

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】フィギュア

【商品の価格】26,046 円

【トラブル類型】一部商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し

【相談概要】購入者からの相談（30 代男性）

4ヶ月前、相手方の HP を見て、メールで連絡を取り、フィギュア 9 体を注文した。代金はクレジットカードで決済したが、商品がなかなか送られて来ないのでメールで催促したところ、3ヶ経ってようやく届いた。ところが、商品は 5 体しかなかったため、相手方に問い合わせたところ、「残りの商品 4 体は在庫がなくなったので、注文を変更してもらるか、返金する」と言われたので、HP で在庫を確認し、在庫のあるものに注文を変更した。しかし、その後も商品は送られて来ず、メールで催促しても返事がない。商品を送付してほしい。

【対処結果】BBB を通じたあっせんにより解決

相談者はあっせんに希望していたので、当相談室から BBB にあっせんに依頼した。BBB から相手方に連絡したところ、約 2 週間後、相手方から商品を発送したとの回答を得た。さらに後日、相談者に商品が無事に届いたことを確認し、相談を終了とした。

J . BBB 事例 4

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（米国）

【購入者】個人（日本）

【商品】ファンクラブ入会サービス用キット

【価格】5,500 円（ファンクラブ入会金）

【トラブル類型】商品未着

【希望する解決方法】返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（40代 女）

米国の商品収集家クラブに入会し年会費を支払った。その会員サービスとして会報誌や会員だけに配られる商品（キット）が届くはずなのだが、一向に届かない。日本在住の場合、WEB 上から入会申し込みができないので、申込書を航空便で発送した。その後、クレジットカードから会費が引き落とされた。以来、たった一度だけピラピラの会報誌を送って来ただけで何の連絡もない。電子メールで何度も問い合わせをしたが、回答は一度も返ってこない。なお、航空便で送付した申込書は、日本における総代理店から入手した。相手方と連絡が取れないので、その代理店に無理を承知で依頼したところ、ようやく会員番号と「キットを来月発送する」との連絡があり、会報誌はこの代理店経由で送られて来た。その後、年 4 回発行されるはずの会報誌が、10 日ほど前に届いた。その他の商品を早急に送付してもらいたい。

【対処結果】BBB を通したあっせんにより解決

BBB を通して相手方から回答が届いた。相手方の記録では、2003 年の 6 月にキットは発送済みのはずだが、トラッキングができないためその荷物がどうなったのかは把握できないとのこと。相手方は相談者の主張を受け入れ、キットを再発送すると約束し、約 4 週間から 6 週間後に、届くとのことだった。

なお、BBB から上記日本の代理店にも問い合わせがいき、代理店から「BBB から連絡が来ることは恥ずべきことなので、米国のほうにも注意を促す」と連絡があった。その後、商品（キット）は無事、相談者に届けられた。

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】オルゴール、ガラスの置物

【商品の価格】22,706 円

【トラブル類型】相手方と連絡が取れない

【相談概要】購入者からの相談

オルゴール 1 点と、ガラスケースに水や人形の入った置物 4 点を手紙で注文し、商品代金と送料（保険付きの船便）をクレジットカードで支払った。後日、注文した商品 5 点が届いたが、うち 3 点が壊れていた。壊れていた商品の写真を添えて、交換または返金してほしいと相手方に伝えたところ、日本の郵便局に保険の申請をしてほしいと言われたので、郵便局に保険の申請をした。そして、郵便局の審査の結果、郵便局から賠償してもらえることになったが、その手続きには、相手方から「賠償の権利を譲る」旨の受諾書が必要とのこと。郵便局から相手方に連絡をしたが、全く返答がない。郵便局からは、規則により、相談者に直接賠償金を支払うことは出来ないと説明された。そこで、相談者からも相手方に、郵便局の賠償の権利を譲ってほしいと連絡をしたが、全く返答がない。そのため、未だに賠償金が下りず困っている。相手方から、賠償の権利を譲るという連絡がほしい。

【処理結果】BBB を通じたあっせん

相手方とのメールのやり取り等、これまでの経緯を確認した上で、相談者に BBB へのあっせん依頼を勧めたところ、相談者が希望したため、BBB に依頼した。相談受付から 10 か月後、相談者から、賠償金を受け取ったという報告があった。

J . BBB 事例 6

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（米国）

【購入者】個人（日本）

【商品】バッグ 2 点

【商品の価格】19,800 円

【トラブル類型】商品未受領

【希望する解決方法】商品引渡し、もしくは返金

【相談概要】購入者からの相談（30代 女）

米国のネットショップからバッグを 2 点購入したが商品が届かない。支払いは決済サービス会社 P を利用して手続きした。商品を送るか、あるいは返金してくれと相手方に伝えたところ、相手方は、「商品はすでに送ったので、それが返品されない限り、返金できない」と言う。しかし、荷物追跡番号は教えてくれず、埒が明かない。

【対処結果】BBB を介したあっせんにより解決

相談者には、決済サービス会社 P の「買主苦情プロセス (Buyer Complaint Process)」のことも伝えた上で、あっせンを案内した。相談者は、どちらかといえば確実に商品が届くことを望んでおり、BBB にあっせんに依頼した。

BBB から相手方に連絡した後、1 週間も経たずに商品が届き、解決に至った。

J . BBB 事例 7

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（米国）

【購入者】個人（日本）

【商品】ダイビング用アイテム数点

【商品の価格】127,404 円

【トラブル類型】商品が間違って届いた

【希望する解決方法】交換・返品・返金

【相談概要】購入者からの相談（40代 男）

米国の業者にダイビング用の商品複数注文した。いくつか届かない商品があったので、相手方業者と交渉したところ、かなり時間が経過してからやっと不足品が届いた。しかし、注文した商品とサイズが違うものが届いたので、先方へ交換要求をした。すると相手方は、「こちらはちゃんと送った。文句があるならもう一度買いなおせ。」と、値段を知らせてきた。その後何度か連絡して商品の交換を申し出たが、「もうその商品は製造していない。在庫もない。商品を返送してくるなら送料はそちらが払え。」と言う。間違って商品を送ってきたのは業者側なのに、その対応はあまりにひどいものだった。その後も返品・返金を申し出たが、返事をくれなくなった。相手方業者の劣悪な対応にはあきらめるばかりである。注文した商品を送付するか、もしくは返品してもらいたい。もちろん返品の場合の送料は、業者側で持ってほしい。このまま応じないようであれば、このような悪質業者へ制裁を与えたいと思う。

【対処結果】BBB を通してのあっせん（不調）

相手方の対応は悪く、BBB を通してのあっせんだったが、BBB への回答も毎回かなり時間が経ってからだった。相談者は、「商品の在庫がないのであればあきらめるしかないが、間違っただけの商品を送付してきたのは相手方業者であるから、商品を返品するときの送料は業者が負担すべきである」と主張した。しかし、相手方はそれについても受け入れられないとするばかりで、その後、回答が来なくなった。一年半ほどの時間をかけたにもかかわらず、相手方業者の対応は一方的で誠意がなく、相談者の主張はまったく聞き入れられないまま、あっせんは不調に終わった。

【取引形態】通信販売

【販売者】事業者（アメリカ）

【購入者】個人（日本）

【商品】ステンドグラスの材料

【商品の価格】約 23,000 円

【トラブル類型】連絡不能

【希望する解決方法】相手方からの連絡

【相談概要】購入者からの相談

ステンドグラスの材料（約 200 ドル）を購入しようと思い、相手方のサイト上に「送料を知りたいときは正式の注文と同じように注文の手続きを画面上で進めていくと表示されるので、その結果注文するかどうかを決めて下さい」という記載があったので、送料を確かめるつもりでオーダーフォームを進めていったが、最後まで行っても送料が表示されず、気がついたときには注文手続きが完了してしまっていた。その後、「海外の場合、送料は表示されないが注文は受理される。送料は別途頂く。発送前に送料を知りたいときはコメント欄に記入のこと」という記載を見つけたので、送料を教えてほしいとメールを数回送信したが、一切返答がない。その後、クレジットカードで約 46,000 円が引落とされると知り、送料が 200 ドル近くかかることが分かった。相手方には、送料と納期の確認、解約が可能か、連絡が取れない理由、今後の連絡の方法について教えてもらいたい。

【対処結果】BBB を通じたあっせん（不調）

BBB にあっせんを依頼している間に、相談者から「商品が届いた。かなり大きく重いもので、送料が高額なのも分かるが、事前に送料が高額だと分かっていたら商品は買わなかった」と連絡があった。しかし、相談者はオーダーフォームから正式に注文しており、コメント欄に送料の件を記入しなかったため、解約は難しいかも知れない旨を伝えた。相談者が運送会社に問合せたところ、今回の送料は適正な料金だったことが判明したので、相手方に要求できることは「連絡がほしい」という 1 点のみに絞られた。BBB の「信頼性レポート」によると、今回の相手方は苦情に返答をしないなど、顧客対応について良い評価ではない事業者であった。

その後しばらく BBB への依頼を継続したが、結局相手方から返答がなく、プログラムを終了とした。

- 【取引形態】通信販売
- 【販売者】事業者（アメリカ）
- 【購入者】個人（日本）
- 【商品】粉塵防護用マスク
- 【商品の価格】115,563 円
- 【トラブル類型】商品未受領
- 【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談

海外の通販サイトから、SARS 対策用のマスクを注文したが、一刻を争う商品であるため、コメント欄に「すぐに出荷できない場合はキャンセルして下さい」と書き添えた。すると、申込み後すぐに決済メールが来たので、出荷日の確認メールを出したところ、「当社は SARS 関連の注文のバックオーダーを大量に抱えている。また、一度決済したものは返金もキャンセルもできない」と返答が来た。キャンセル不可の記載を見逃した点で、当方にも落ち度はあると思うが、相手方も、あたかも在庫があるような書き方をしており、問題があると思う。すぐに商品を出荷できないのなら、返金してほしい。

クレジットカード会社にも相談したが、社内規定で 2 ヶ月間商品が届かないということがない限り、決済停止処理はできないと言われた。

【対処結果】BBB を通じたあっせん不調

相手方サイトの記載を確認したところ、相談者の言うとおり、あたかも在庫があるかのような印象を与える文章が記載されていた。しかし、キャンセル不可に関する規約も記載されていたので、契約をキャンセルできるかどうかは難しいと思われた。

相談者の希望により、BBB を通じて相手方に相談者の希望を伝えたが、結局 BBB も相手方と連絡が取れなかったため未解決のまま相談を終了した。

その後、相談者から報告があり、クレジットカード会社の規定で、発注から 2 ヶ月間商品が届かない場合は引き落としを停止させることになっていたため、カード会社の国際業務担当が対応に当たってくれているとのことであった。

【取引形態】通信販売
【販売者】事業者（アメリカ）
【購入者】個人（日本）
【商品】フラッシュライト
【商品の価格】92,962 円
【トラブル類型】商品未受領
【希望する解決方法】返金

【相談概要】購入者からの相談（30代 男）

4ヶ月前、アメリカのサイトで特殊なフラッシュライトを注文した。注文時「我々の商品はとても需要が大きいので欲しいならすぐに注文してくれ」と言われたにもかかわらず、全く商品が届かない。催促メールを出したところ、「商品の一部がまだ入荷していないので待つて欲しい」「別のフラッシュライトを無料で提供する」「入荷が予定外に遅れた場合は先にそのフラッシュライトを送る」ということだったので、了承した。しかしそれから今現在まで何も送られてこない。何度催促メールを出してもなかなか返事が返ってこないばかりか、「忙しいなかわざわざ返事を送ってやっているのに少しは感謝しろ」と言う始末である。キャンセルを申し出ても一向に応じてくれない。

再度催促メールを出したところ、「発送の用意ができたからもう一度住所を教えてくれ」と返ってきている。できればキャンセルしたいがどうしたらよいだろうか。

【対処結果】BBB を通じたあっせん（不調）

販売店からのメール内容を確認したところ、販売店の対応は良いとは言えなかった。BBB にあっせんに依頼した。その間、決済代行サービス機関にも連絡し、場合によりクレジット会社にも連絡するよう伝えた。

その後相談者より、直接 BBB より連絡があったと報告があった。販売店からは、全く反応がなかったとのことだった。しかしその後、相談者より連絡があり、販売店より、これから発送するとのメールがあったとのこと。その到着を待つてみるとのことであった。

【取引形態】オークション
【出品者】事業者（米国）
【落札者】個人（日本）
【オークション運営サイト】米国
【商品】オーダーメイドコスチューム
【商品の価格】100,000 円
【トラブル類型】商品未受領
【希望する解決方法】返金

【相談概要】落札者からの相談（20代 男）

米国オークションサイトでオーダーメイドコスチュームを5式落札した。入金は決済サービス会社Pを利用し、クレジットで785ドル支払った。1ヶ月に1回、商品が作られている進行状況をメールで伝えてもらったが、その後相手方から、「病気になるので少し出荷が遅れます」というメールが届いた。それ以来連絡が途絶えてしまった。以後メールを送っても返答が無い。郵送による通知を考えているがどのような書き方をすればよいだろうか。また、郵便の受け取り確認は、相手方が海外の場合でもできるのだろうか。

【対処結果】BBB にあっせん依頼（不調）

相談者はすでに支払いを済ませているので、クレジット会社に相手方業者の状況を尋ねる、あるいは、商品未着なので決済サービス会社Pの補償規定を利用する等、試みてもらった。しかし申請期限の問題など、どの方法もうまくいかなかった。また、相手方業者へ直接書面を送付してもらったが解決には至らなかった。

そこで、BBB へあっせんの依頼をした。当初、相手方は BBB への回答で、「コスチュームは製作しているので、もしサイズの変更があった場合には、それを受け付ける」などといっており、相手方と BBB との間では何度かやり取りがあつて問題は解決するように思われた。しかし、その後も商品は届かなかった。

その後、相談者からの連絡で、相手方サイトが閉じられ、オークションサイトの ID もなくなっていることがわかった。BBB へ確認したところ、何度も直接電話連絡を入れてくれたが、相手方とは繋がらなかった。業者は営業自体を辞めてしまったようで、あっせんは不調に終わった。

K . その他事例 1

【トラブル類型】 掲示板上の誹謗中傷

【希望する解決方法】 掲示板の内容の削除

【相談概要】 事業者からの相談

ある掲示板で、当社に対する事実無根の誹謗中傷を受けている。

当社は、店舗で化粧品や健康食品の販売を行っており、お客様には納得した上で購入して頂いているが、一部のお客様より、当社の商品や店舗に関する苦情、私情を含んだ悪質な書き込みが目立つようになった。人物の特定はできない。掲示板の内容を削除してもらいたいが、どうしたらよいか。

【対処結果】 回答

当相談室は、インターネット取引に関する契約関係のトラブルについて相談を受け付けているが、掲示板の誹謗中傷トラブルに関する相談は扱っていないため、適切な回答ができかねる。参考までに以下のアドバイスをした。

サイト管理者あるいはプロバイダに削除要請する。昨年、プロバイダ責任制限法が施行されたので、プロバイダ事業者や掲示板管理者などに削除要請すれば、対応してもらえる可能性がある。警察（ハイテク犯罪相談窓口）に相談する。 場合によっては、弁護士の法律相談にも行き、対策を講じる。

K . その他事例 2

【トラブル類型】個人情報の漏洩

【希望する解決方法】損害賠償

【相談概要】消費者からの相談

化粧品メーカーのプレゼントにネットから応募したところ、プレゼントには外れたが、アンケートに答えるとサンプルがもらえるというメールが届いたので、住所・名前・生年月日・電話番号・FAX 番号・メールアドレスなどを書き込み、「そのまま返信して下さい」とあったので返信した。すると私のメールが 40 名に送信されてしまった。苦情の電話やメールを 20 件ほど真夜中まで受けた。メーカーからのアンケートメールの宛先を見ると 40 名分のアドレスが載っていた。メーカーに対処を依頼したところ、私の請求通りにデータ消去の依頼メールを配信してくれたが、被害がどこまで広がってゆくか心配で、会社を 1 日休んだ。弁護士にも相談したが、ネットトラブルには詳しくないと言われた。メーカーからはメールで謝罪されたが、電話は 1 回のみで、しかも「あなたも<全員へ返信> ボタンを間違っって押したのではないか」などと言われた。しかし、私のメーラーには「全員へ返信」ボタンはない。会社を休み、弁護士にも相談したので、損害を賠償してもらいたい。

【対処結果】弁護士照会后、回答

(弁護士見解要旨)

メーカーが開示した 40 名のアドレスのうち個人識別性のあるアドレスは、個人情報保護法にいう「個人情報」に該当する。アンケート回答メールにある「相談者の氏名、住所、電話、お肌の悩み」は明らかに「個人情報」である。メーカーが BCC 機能を使わず TO にし、本人の了解なく 40 人相互にアドレスを開示したことは、プライバシー侵害行為に該当する可能性がある。但し、開示された個人情報が「メールアドレス」だけであること、開示の範囲が「40 名」と限定されていることから、損害額は、極めて低い、ゼロに近い算定となる可能性がある。相談者のアンケート結果が 40 名の顧客あてに送信されたことについては、相談者に何らかの操作ミス(過失)があった可能性があるが、これは、メーカーが BCC 機能を使わなかったこととの過失相殺の問題となる。メーカーが送付した最初のメールについてはメーカーの過失だが、損害額は極めて低く算定される。また、アンケート結果が 40 名に配信されたことについて相談者の受けたダメージは大きいと思われるが、損害額の認定は必ずしも高くない。さらにメーカーは、相談者の個人データを削除するよう 40 名に依頼する被害回復措置も取っている。会社を休んだこと、弁護士への相談費用等を考慮しても、相談者がメーカーに請求できる額は、あまり高額ではないだろう。損害賠償の問題を離れて、本件のメーカーの一連の行動の中で、顧客のアドレスを TO で開示してしまったことについては、弁解の余地がなく、企業として誉められた行為ではない。

禁 無 断 転 載

平成 15 年度
インターネット関連 ADR 実証実験報告書

平成 16 年 3 月発行

発行所 財団法人 日本情報処理開発協会
電子商取引推進センター
東京都港区芝公園 3 丁目 5 番 8 号
機械振興会館 3 階

TEL : 03 (3436) 7500

印刷所 新高速印刷株式会社
東京都港区新橋 5 丁目 8 番 4 号

TEL : 03 - 3437 - 6365

(本報告書は再生紙を使用しています。)