

2011年10月26日

株式会社データフェイス 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

理事長 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：西島

〒540-0033 大阪府中央区石町一丁目1-1

天満橋千代田ビル

TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730

E-mail : info@kc-s.or.jp

HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使することを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定され、2010年8月22日に認定更新されました。（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

さて、当団体は「ペニーオークション」について関心を持ち、貴社が運営するセレクターオークション（以下、「オークション」という）のホームページ及び利用規約などについて検討しております。

つきましては、貴社に対し下記のような質問がございますので、本年11月25日までに書面にてご回答いただきますようお願い致します。

貴社よりご回答なき場合は、貴社のホームページ及び利用規約等に関し、現時点における当団体の認識に基づいて、問題点等を公開にて「申入れ」させていただくこともあります。

「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、申入れ以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、一度当団体の担当者との面会の上協議を行いたいというお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

当団体は、本「お問い合わせ」についてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、本「お問い合わせ」を機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、契約書の改定等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び解決結果のみを当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※当団体の活動方針については、詳しくは別添の「KC's の『お問い合わせ』『申入れ』事業における活動方針について」をご参照ください。

記（質問事項）

【貴社オークションの実態について】

1. 以下、2011年10月1日から10月31日までの期間についてお教えてください。
 - ①商品の出品点数
 - ②1出品あたりの平均入札参加者数（同じ人が複数回入札に参加している場合も1入札者としてお答えください）
 - ③1人あたりの平均入札回数
 - ④1商品の平均落札金額と平均コイン使用金額
2. 貴社のオークションに貴社の関係者は参加できますか。
3. 貴社がオークションで販売しておられる商品は、オークションに出す時点で貴社が所有している商品ですか。

【オークションのホームページについて】

1. 会員登録した場合に web 画面に表示される「開催中のオークション商品」は、ログイン前の「開催中のオークション商品」画面と同じですか。
2. ログイン前に表示されている「最新落札情報」は、低価格で落札された商品以外の掲載も含め、全て直近のものが掲載されていますか。
3. ①貴社ホームページ (<http://selecter.jp/>) の「衝撃の激安 Selecter オークション」や「激安パソコン・激安テレビ・激安家電・激安ゲーム機・超特価品ばかり並んでいる驚愕の超激安セレクトオークション！欲しいもの何でも！格安価格のオークション！」
②同ページの「使い方」にある「セレクトオークションは最新電化製品からブランド品まで全て新品、格安の最大 99%OFF で落札できる新しいオークションです」
③貴社の別のホームページ (<http://www.netauction-search.com/mirror01/z9uRgbZa.html>) の「ほしいもの、最大、99%OFF！」
などの表記は、消費者庁が同様の事業者に対する措置命令で示した下記①または②に該当すると思いますが、貴社の考えをお教えてください。

①ポイントオークション（※以下、「ペニーオークション」）の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すもの

②ペニーオークションに出品された商品の取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認されるもの

※なお、2011年3月31日付け消費者庁「いわゆる『ペニーオークション』運営業者に対する景品表示法に基づく措置命令等について」によれば、上記①（優良誤認）または②（有利誤認）に該当し景品表示法に違反するとして、当該表示をしていた事業者に対し、必要な措置を命じています。

4. 貴社の「店舗基本情報」には、特定商取引法第11条1項第5号で、表記が義務けられている住所・電話番号などのうち、電話番号が表記されていませんが、その理由をお教えください。

【利用規約について】

1. 第4条について

第4条

1. 利用者は本サービスが提供するオークションに入札するにあたり、事前に入札する権利であるコイン（以下「コイン」といたします）を本サービス内で示す方法に従って購入する必要があります。
3. 本サービス内で利用者が購入したコインについては有効期限内かつ未使用のものであっても返金いたしません。
5. オークションの入札に利用したコインは、入札を受け付けた時点で消滅し、落札の成否や落札商品購入の有無に関わらず一切返却いたしません。

- (1) 第4条1には、入札権（コイン）の購入について記されていますが、1コインあたりの金額や、1回の入札ごとに1コイン（75円）を要することなどを記載していない理由をお教えください。
- (2) 第4条3で「利用者が購入したコインについて有効期限内かつ未使用のものであっても返金しません」、第4条5では、「入札に使用したコインは、入札を受け付けた時点で消滅し・・・（省略）一切返却しません」とありますが、その理由をお教えください。

2. 第5条8について

第5条

8. 商品配送時に、商品が欠品、廃盤、生産中止等で配送が出来ない場合は、当社指定の支払方法により落札金額を返金するものとします。

利用規約（販売価格・数量・期間）

商品毎に記載。数量に関しては、在庫常備品のみ販売しておりますので省略。注文はインターネットのみ受付。日本国内のみ配送。

- (1) 貴社の利用規約第5条8では、多数の方が落札するために行うオークションシステムにおける掲載商品について、その配送時になって配送できない場合を想定しておられますが、具体的にはどういうことを想定しているのかについて、お教えください。
- (2) 貴社の特定商取引法に基づく表記「販売価格・数量・期間」には「商品毎に記載。数量に関しては、在庫常備品のみ販売しております（以下省略）」と記されていますが、利用規約第5条8と矛盾するものではありませんか。貴社の考えをお教えください。
- (3) また第5条8の理由により落札者に商品が届けられない場合は、オークションそのものが成立したとは見做されないと考えますが、貴社の考えをお聞かせください。さらに、オークションが成立しないと考えた場合、落札金額だけでなく、入札参加者すべてに対してコイン（または使用コイン相当金額）を返却すべきだと考えますが、貴社の考えをお教えください。

3. 第6条について

第6条

1. 本サービスにおいて落札者は、以下に定められた事由に該当し、かつ商品が未開封かつ未使用の状態に限り、商品受け取り後7日間までは当社指定の方法により商品の交換を申し出ることができます。
 - ・ 配送中の事故により商品に破損・汚損が発生した場合。
 - ・ 商品に瑕疵がある場合。
 - ・ 届いた商品が落札者の注文した商品と異なる場合
2. 落札者は、当社に対し、商品の返品および返金を求めることはできないものとします。ただし、前項に定めにより落札者が商品の交換を申し出た際、商品が欠品、廃盤、生産中止等で交換が出来ない場合は、返品することができるものとし、当社指定の支払方法により落札金額を返金するものとします。また返品に必要な送料は全て落札者の負担といたします。
3. 前項の場合、送料ならびに該当する商品に利用したコインの返却はいたしません。

- (1) 第6条1で、貴社は「配送中の事故による商品の破損・汚損の発生した場合や商品に瑕疵がある場合、或いは届いた商品が落札者の注文した商品と異なる場合など」について「商品が未開封かつ未使用の状態に限り」としておられますが、落札者は商品を開封して使用して見なければ、これらを確認することは不可能だと考えます。このことについて、この条項を定めている理由をお教えてください。
- (2) 第6条1について、「商品受け取り後7日間まで」という期間を定めている理由をお教えてください。
- (3) 第6条2で、「返品に必要な送料は全て落札者の負担といたします」としておられますが、6条1で定められた事由はいずれも落札者には何の責めもありません。にもかかわらず、返品に必要な送料などを全て落札者の負担とされた理由について、貴社の考えをお教えてください。
- (4) 第6条3で、「送料ならびにコイン（または使用コイン相当額）を一切返却しません」としておられますが、前項でも述べた通り、落札者には何の責めもない事由であるにもかかわらず、「一切返金いたしません」とされた理由について、貴社の考えをお教えてください。また、第6条2による返品であれば、オークションが成立していなかったことになると思いますが、これについて貴社の考えをお教えてください。また、オークションが不成立ならば、入札参加者すべてに対して、この落札に使用したコイン（または相当金額）を返却すべきだと考えますが、貴社の考えをお教えてください。

4. 第9条3・第10条1・第12条について

第9条

3. 当社は、前2項の措置に関して、利用者に損害または不利益が生じたとしても、一切責任を負わないものとします。

第10条

1. 当社は、本サービスの内容や仕様の変更及び譲渡について、利用者に対する事前の通知なくいつでもできるものとし、これにより利用者に損害または不利益が生じたとしても、一切責任を負わないものとします。

第12条

1. 当社は、通信回線やコンピュータ等の障害やアクセス過多によるシステムの中断もしくは遅滞、データの消失またはデータへの不正アクセス等により生じた損害または不利益、その他本サービスに関連して利用者が生じた損害または不利益について、一切責任を負わないものとします。
2. 当社は、本サービス上で表示される商品情報や入札状況ならびに残り時間、商品価格、割引率等その他情報について、その精緻さや有用性を保証せず、これらに従った結果について責任を負わないものとします。
3. 当社は、当社の Web サイト、サーバ、ドメイン等から送信される電子メール、本サービスのブログデータ等その他のコンテンツに、コンピュータウイルス等の有害なものが含まれないことを保証しないものとします。
4. 当社は、利用者が本サービスを利用する際に、使用するいかなる機器、ソフトウェアについても、その動作保証を一切しないものとします。また、発生する通信費用について、一切負担しないものとします。
5. 当社は、いかなる場合でも、利用者の逸失利益、間接損害、特別損害、弁護士費用、その他本条に規定のない損害を賠償しないものとします。

- (1) すべて「一切責任を負わないものとします」「損害または不利益が生じたとしても一切責任を負わないものとします」など、一方的に免責条項を定めておられますが、これらは消費者契約法第8条1項3号及び第10条に該当し、当該条項は無効だと考えますが、貴社の考えをお教えてください。

《消費者契約法 第8条》

1. 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- (1) 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項
- (2) 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項
- (3) 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項
- (4) 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項
- (5) 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項

《消費者契約法 第10条》

民法、商法（明治三十二年法律第四十八号）その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

以上