

2012年3月29日

株式会社 和来 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 大阪市中央区石町一丁目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



再申入れ及び再お問い合わせ

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、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）。

当団体において、貴社が提供するダイヤモンドオークション（以下、「オークション」という）のweb画面上の表記と利用規約等を検討し、2011年12月26日付「申し入れ」を送付したところ、貴社より2012年1月13日付「回答書」を頂きました。迅速な対応に感謝いたします。ただし、当団体は、貴社の改善内容に関し、その適法性については何ら保証・承認をいたしません。また、当団体が従前指摘した点で本書に記載の無い点に関しましても、貴社が考えておられる改善に対し、当団体として適法性を承認したものではないことを付言いたします。

消費者に対し誤解を招く表示内容を是正することは、必要な処置であると考えます。その上で当団体は、ホームページの表記及び利用規約に関して、消費者契約法・景品表示法に照らして不当と思われる点が引き続きあると判断し、貴社に対して下記のとおりホームページの表記の削除等の対応をしていただくよう改めて申し入れるものです。

また貴社に対し、いましてお問い合せしたい点がございまして、本書末尾の「再お問い合せ」記載の質問にご回答いただきますよう併せてお願い致します。

つきましては、本再申入れ及び再お問い合せに対する貴社のご回答を、2012年4月27日までに書面にて当団体事務局まで送付頂きますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既に貴社にご連絡いたしておりますとおり、本文書は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本文書の内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

※詳しくは、前回送付の「KC'sの『お問い合せ』『申入れ』事業における活動方針について」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合せ下さい。

記

再申入れ

第1. 貴社が提供するオークションのweb画面上の表記について

1. 申入れの趣旨

貴社が提供するオークションのweb画面上の落札結果等の表記において、落札に要した入札手数料を反映させないで、落札価格のみの表記をしてはならない。

2. 申入れの理由

貴社が提供するオークションのweb画面について、次のような表記は、以下に詳述するとおり景品表示法10条2号に該当します。

貴社のホームページ (<http://daioku.net/auction/end-list.php>) の「落札価格」及び「ディスカウント額」「ディスカウント率」「市場価格」

(ア) 落札価格：6円

(イ) ディスカウント額：2,994円

(ウ) ディスカウント率：99.8%

(エ) 市場価格：3,000円

貴社が提供するオークションは、いわゆる「ペニーオークション」といわれるものであり、入札するたびに75円のコイン（以下、「入札手数料」という）

が必要となるインターネットオークションです。入札価格が0円で、1回の入札金額の単価が1円から10円（ビギナーコースは15円）となっています。また、利用者が入札するたびに入札可能な時間が20秒延長されることから、利用者が競り合った場合には際限なく入札が行われることとなります。

この点で、貴社が提供するオークションは、落札価格のほかに入札手数料を支払う必要があり、落札できなかった場合でも同様に入札手数料の支払いが必要となります。

景品表示法10条2号該当性の有無は、事業者の主観とは関係なく、消費者が当該表示についてどのような印象を受けるかによって決まるとされています。

一部の商品が少額で落札できることがあるとしても、入札には所定の手数料を要する以上、落札者は落札価格のみの支払により商品を購入できることはありません。にもかかわらず、前記の貴社web画面では、落札価格のみが表記されており、これを見た利用者は、商品を落札価格で購入できると誤認するおそれがあると考えられます。

つまり、貴社が提供するオークションにおいて落札した場合、何回入札して合計入札手数料をいくら支払ったのか、及び落札できなかった場合も含めて前回落札時よりいくら手数料を支払ったのかトップ画面や「終了オークション」に明記せず、あたかも格安で購入できるかのような表記を貴社は行っています。このことは「商品の取引条件」について「同種若しくは類似の商品を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示」に該当します（景品表示法10条2号）。

この点について、消費者庁が2011年3月31日付で公表した「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」に示されているとおりです。

～消費者庁が2011年3月31日公表した措置命令より～

- 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

第2. 貴社の利用規約第11条1項・2項について

1. 申入れの趣旨

第11条（本サービスの変更、譲渡、終了）

1. 当社は、本サービスの内容や仕様の変更について、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ます。但し、利用料金の変更に関してはこの限りとせず1ヶ月前に告知するものとします。
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。
2. 当社は、本サービスの譲渡について、利用者に対して1ヶ月前に通知することにします。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。

上記、利用規約の各条項の削除を求めます。

2. 申入れの理由

貴社からの回答書による利用規約第11条の改定案では、「本サービスの内容の仕様の変更」が行われた場合や「本サービスの譲渡」について「1ヶ月前に通知することにより」「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」としています。しかし、貴社が提供するオークションを利用するには、事前に入札手数料を購入する必要があるため、利用者に対して事前の通知が1ヶ月前にあったとしてもサービスの譲渡や中断、終了が行われれば、利用者が貴社の提供するオークションを利用できないばかりか、事前に購入した入札手数料も使用することができなくなります。1ヶ月前に通知するだけで顧客に何ら異議等を述べる余地がなく、また、結局消費者に発生した損害について全部免除しているのであれば消費者契約法8条違反の問題は解消されていないと思われま

す。すなわち、貴社が提供するオークションを利用できなくなった場合や入札手数料が無効となった場合、民法の一般原則によれば、そうした事態の発生について貴社に故意・過失がある場合には債務不履行や不法行為にもとづく損害賠償責任を免れません（民法415条、709条）。この規約は、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（消費者契約法8条1項1号）或いは消費者契約における事業者の債務の履行に際してな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（消費者契約法8条1項3号）に該当し、同条項1号あるいは3号により無効です。

再お問い合わせ

貴社オークションについて、取引の結果の正確な開示が、利用者になされているかどうかの観点から、以下の質問にお答えいただくようお願いいたします。

1. 貴社オークションの入札システムにおいて、落札された商品は全て貴社の下記ホームページ「終了オークション一覧」に掲載されるのでしょうか？

<http://daioku.net/auction/end-list.php>

2. 仮に一部が掲載されていない場合、その理由と、3月31日12時00分～4月6日12時00分の「終了オークション」に掲載されていない商品について、以下の事項を一覧表にてお教え下さい。

- (1) 落札オークションの種別

(1円オークション・5円オークション・フリーオークション・初心者オークション・10円オークション・通常オークション)

- (2) 落札商品名及び品番

- (3) 落札価格

- (4) 市場価格

- (5) 終了日時

以 上