

オークション利用者ガイド（1.0）

1. 目的

本ガイドラインは、ネットオークション（オークション）が、遠隔地の者同士が実際の商品を手にとることなく取引を終了することが多く、且つ取引金額が比較的安価な上、入金と商品引渡しに時間的落差が発生することから、オークション利用者が、トラブルが発生すると解決が困難であるという事実を認識し、自己の責任を明確化し、積極的にトラブルを回避することにより健全なオークション市場を形成することを目的とする。

2. 事業者の定義

オークションにおいて事業者とは、ネット通販や店舗販売その他、業として商品販売をおこなう者の他に、同様な商品について繰り返し販売を行っている個人も含むこととする。

その場合はオークション上に、特定商取引法、その他の法令にならった表示をしなければならない。

3. 契約成立時期

オークションにおける契約成立時期について予め出品者、落札者の合意がない場合は、オークションシステムに則り、落札後入金、商品引渡しといった双方の約束を履行する前の段階においては、一方的な約束の履行を求めないこと。

特に出品者が事業者の場合は、履行前であれば取り消しを受けることが望ましい。

双方において自らの約束を迅速に履行することにより、お互い信頼を高めることが望ましい。

4. 出品者

4-1. 出品物について

出品商品は、以下全ての条件に当てはまらなければならない。

- ・ 全ての法令に触れない。
- ・ 公序良俗に反さない。
- ・ 著作権、商標権、肖像権など、他人の権利を侵害していない。
- ・ 安全性が確保されている。
- ・ その他、各オークションシステムにおける出品禁止物に該当しない。

4-2. 商品説明について

ほとんどのオークションが商品を手にとることなくして入札が行われることに鑑み、その入札の決め手となるオークション出品中の商品説明は、的確、且つ出来るだけ詳細でな

ければならない。

特に中古品である場合は、その状態や瑕疵などのデメリット情報を十分説明し、画像に載せ、トラブルを避ける努力をすべきである。

また事業者においては、各法令を遵守した広告を行い、ことさら商品説明に関しては責任を持つことが望まれる。

4-3. 返品対応について

取引した商品の返品を認めない「ノークレームノーリターン」等の特約は、商品説明に記載した内容に付いてのみ有効と解釈する。商品説明にない瑕疵や不具合があった場合の返品希望については商品説明の不備ととらえ、返品対応をすることが望ましい。

また、出品者が知っていてあえて説明しなかった瑕疵や不具合についての返品希望については、これを認めるべきである。

また事業者においては、全ての責任を免除するような条件を無効とする。

4-4. 商品代金以外にかかる金額について

落札者が落札商品代金以外に負担する金額がある場合は、必ずその内容と具体的金額について明記しなければならない。

また落札者が落札商品代金以外に負担する金額に関しては、なるべく商品送付にかかる費用のみに留め、その金額が不当なものであってはならない。またその他においても落札者に負担がある場合はオークション説明上に明記すること。

各オークションシステムにおける取り決めがあればそれを遵守すること。

5. 入札者

5-1. 入札商品について

入札する商品について、事前に下記を確認するようにする。

- ・ 4-1 に該当すること。
- ・ 出品者の評価欄があれば、その評価。
- ・ 各オークションシステムに補償制度があれば、その条件に該当するかどうか。

5-2. 入札時について

入札する金額は必ず確認するようにし、一旦入札した場合はよほどの理由がない限り一方的に入札取り消しを主張しないこと。

また、疑問点はなるべく質問を行うようにして落札後の商品相違にかかるトラブルを回避するよう努力すること。特に取引において、出品者の提示条件と異なる希望がある場合は、必ず入札前に出品者に確認すること。

6. 落札者

6-1. 落札前について

落札前に出品者よりオークション外取引を提示してきた場合、提示された側は全て自己責任の下で行われることを認識した上で判断すること。また自らオークション外取引を希望した場合において、出品者の同意が得られた場合は、オークションシステム上ではなく単なる当事者間取引となり、一切外部に証拠や証言が得られないことを自覚すること。

6-2. 落札後の落札取り消しについて

一旦落札した商品は、よほどの理由がない限り一方的に落札取り消しを主張しないこと。やむを得ず落札取り消しを主張するときは、出品者の同意を得られるよう努力すること。

しかし出品者側が個人情報の開示を拒否したり、またその他円満に取引を行うことが困難と思われるような正当な理由がある場合はこの限りではない。

6-3. 落札できなかった場合について

次点落札者以降になった場合、出品者からのメール連絡による直接取引は決して行ってはならない。オークションシステム上で繰り上げになった場合のみ取引を行うこと。

7. 評価欄

オークションシステムに多く存在する評価欄は、そのユーザのオークション上における履歴を開示することにより第三者が取引の判断に利用するものであり、原則公開であること、取引当事者の交渉の場ではないことを確認する。当事者間においてトラブルが発生した場合の交渉には、当事者によるメールや電話等による手段を用い、評価欄には冷静なコメント及び返答のみを残すよう心がける。

評価欄に相手方の一切の個人情報・誹謗・中傷を書き込みしてはならない。

8. トラブル発生時

8-1. 商品が届かない場合について

代金を支払ったにもかかわらず商品が届かない、商品を送ったにもかかわらず代金が支払われない、また相手方と連絡が付かない等のトラブルが発生した場合は、早急にオークションシステムに報告し、対応方法を確認すること。

8-2. 事業者の出品について

事業者が出品する商品に関してトラブルが発生した場合、落札者が消費者であり、且つその理由が落札者の責任によらない場合は、落札者の希望により速やかに取引前の状態に戻すこととする。

8-3. 個人間取引について

個人間取引においてトラブルが発生した場合、お互い相手方が個人であることを自覚し、相手方の立場を尊重し、その交渉においても、相手方に対し一方的な要求や主張を行わないよう心がけるべきである。

届いた商品に関するトラブルが発生した場合は、すぐに返品のみ主張するのではなく、減額や代替等、取引自体は継続する方向の条件もいくつか提示することで、早期解決がしやすくなることを予め認識しておくことが望ましい。

8-4. 中古品について

中古品は主観が伴い、認識の違いにより微妙な部分においてのトラブルが発生しやすいことを十分認識し、出品者においてオークション画像や説明にて記載し切れなかった部分についてトラブルが発生したときには、出来る限り落札者の希望を受け入れるように心がけるべきである。

また落札者においては、顔の見えないインターネット取引であることや中古品取引におけるリスク、また評価や取引金額などを総合的に考え、出品者に対し要求する内容を判断し、その伝え方に細心の注意を払うべきである。

8-5. 返品・返金にかかる費用について

特に落札金額が低い場合、送料、手数料等の諸費用が取引金額に占める割合が大きいため、こういった諸費用の負担について新たなトラブルが発生し解決を長引かせることに鑑み、本来であれば、その返品・返金になった原因のある側が負担すべきところを、早期解決を第一と考えた場合は、それらに縛られることなく前向きに考えることが必要である。

9. 個人情報の取扱い

オークション取引にて知りえた相手方の個人情報その他情報は、オークション取引を遂行する目的以外、相手方本人の同意なくして、第三者への開示・提供、他の目的に利用してはならない。特に事業者の場合は情報の管理に細心の注意をはらい、個人情報保護法を遵守し、個人情報保護法の個人情報取扱事業者には該当しない場合も法令に準じた対応をすることが望ましい。

10. 苦情処理・ADR

当事者間において紛争が発生した場合は、誠意を持って遅滞なく解決に努めなければならない。またどちらか一方が第三者による紛争解決（ADR）を希望した場合は、特段の事情がない限り応じることが望ましい。