

平成 19 年 8 月 31 日

**観劇チケットをインターネットオークションで落札したが、出品者から送付されたチケットが偽造チケットであったため、オークション運営会社の補償規定に基づき補償を申請したが、補償対象外とされたトラブル**

(国民生活センター消費者苦情処理専門委員会小委員会)

独立行政法人国民生活センター消費者苦情処理専門委員会は、平成 19 年 5 月 15 日付で、国民生活センター理事長から、「インターネットオークションの運営会社が設ける補償規定の解釈と紛争解決に当たっての考え方について」の検討を諮問された。

本小委員会は、消費者苦情処理専門委員会委員長の指名によって、平成 19 年 5 月 28 日以降 3 回に渡って審議を行い、苦情処理にあたっての考え方として、以下のように助言を取りまとめたので報告する。

独立行政法人国民生活センター  
消費者苦情処理専門委員会小委員会  
委員長 篠田 省二  
委員 齋藤 雅弘  
委員 角田 美穂子

## 1. 諮問案件

標記トラブルについて、インターネットオークションの運営会社が設ける補償規定の解釈と紛争解決に当たっての考え方の検討

## 2. 消費者苦情事案

### (1) 事案の概要

相談者（以下「X」という。）が観たいと思っていた公演のチケットが購入できなかったが、そのチケットがインターネットオークションに出品されていたので、S席2枚を17万3000円で落札した。送金後に届いたチケットを見て不審に思い、チケットの発行元<sup>(注1)</sup>に真贋を確かめたら偽物だといわれた。

Xが、警察に被害届を提出し、警察にて出品者が指定した振込先の銀行口座を調べてもらったところ、事件性があるとして被害届が受理された。

インターネットオークションサイトの運営会社（以下「Y社」という。）に対し、Xから補償規定に基づいて補償してほしいとメールで申し出たが、「補償の対象外である」との回答であり納得できない。

(40歳代 女性 家事従事者)

(注1) ローソン（コンビニエンスストア）の関連会社であるローソンチケット。

なお、同社は①「ローソン」の透かしがない、②紙質が違う、③紙の色が違う、の3点から、本件チケットは同社の正規チケットではないと判断したとのことである。

本件との関連は不明であるが、本件の相談事案の発生前に「ローソンで販売しているチケットが偽造されていたとの事件が報じられた。チケット台紙106枚（チケット424枚分）の紛失が確認され、その一部がヤフーオークションなどで偽造チケットとして販売されていた。この台紙は、コンサートなどの公演のほかにも、レジャー券としても流通する可能性があるという。紛失したチケット台紙の裏面には、通し番号が印字されており、同社は紛失した台紙の通し番号のチケットを無効とした。

## （2）事案の経緯

Y社の回答に納得できなかったXは、地元の消費生活センター（以下、「消セン」という。）に相談した。相談を受けた消センでは、Y社のお客さま相談室に改めて補償対象外になる理由を確認した。Y社は、当初「規約に則り対象外である」とだけ答え、規約のどこに該当するのかについては回答しなかった。その後さらに消センが回答を求めたところ、ようやく、補償規定（「Y社オークション補償」全文は別添資料16頁以下を参照）の「補償金が支払われない場合」の3.のiに該当するためと回答してきた。

### <補償規定の該当部分抜粋>

3. 次のような場合であって詐欺に起因するものではないとY社が判断した場合
- i. 送付された商品の破損・瑕疵・欠陥等による損害や、商品の数量・外観・性能・品質・精度等に関する出品者と落札者の見解の相違に基づく紛争の場合

消センが、「偽造チケットはたとえ落札者に送られてきたとしても、チケットとしては使えないものであり、送られていない状態と同じであるから、補償対象とすべきではないか」とあっせんを試みたところ、Y社は、「ブランド品を落札して、届いたものが偽ブランド品だったというケースと同じであり、物が届いている以上、補償対象外である」と主張した。

この回答を受けた消センは、国民生活センター（以下、「国セン」という。）の経由相談ホットラインに、本件の事案が、Y社の「補償規定」の免責事項に該当するか否かについて相談した。

国センは、相談調査部のアドバイザーである弁護士に法的見解を求めたところ、同弁護士は「偽造チケットをこの条項で読むことはできない。詐欺に起因するものであれば補償対象であると解釈できる。補償規定は普通取引約款であり、Y社の恣意的な解釈は許されず、一般人を基準に解釈することになる」という見解であった。

これを受け、国センよりY社に補償金の支払いを求めたところ、「この条項で読むか読まないかは、見解の相違であり、当方の見解を変えるつもりはない」として、補償金の支払いには応じず、あっせんは不調に終わった。

### (3) 前提となる事実

#### 1) Y社のインターネットオークションへ参加するための手続き等

- ・ Y社のインターネットオークションに参加するためには、Y社へのID登録とオークションユーザー登録が必要である。
- ・ 上記の登録を完了するためには、「利用規約」「Y社メールガイドライン」に同意する必要がある（同意しないと登録手続きが完了できない構成となっている）。
- ・ 「Y社オークション補償制度」で補償を受けるには、「利用規約」及び「Y社オークションガイドライン」を遵守してインターネットオークションに参加すれば足り、別途、「補償」に関する契約締結や同意などの事前の手続きは必要ない。したがって、入札や出品に必要な利用登録を済ませてY社のインターネットオークションに参加している者であれば、自動的に補償の対象になる。

#### 2) 本件取引の時系列による整理

消センが、Xから聴き取り調査した本件取引の事実の経緯は次のとおりである。

- ・ 平成 18 年 4 月 17 日 オークションを開始
  - 4 月 19 日 落札（落札金額 173,000 円）
  - 4 月 20 日 代金送金（出品者指定口座：A 銀行）
  - 4 月 21 日 商品（チケット）到着
- ・ 偽造チケットが出回っているとの情報がネット上に出ていたため、オークションの取引画面を開けてみたところ、出品者の登録が削除になっていた。
- 5 月 5 日 Xが出品者にメールを送信するも、到達せず（3 回送信したがメールは不達）。  
出品者に電話をしたが、つながらず。  
チケットの発行元にチケットを確認してもらったところ、正規チケットではないと判断された。
- 5 月 9 日 地元の警察署に被害を届け出る（被害届受理番号〈H18 年〇〇〇×××〉）。出品者に対して、内容証明郵便は出さなくてよいといわれた。  
地元の警察署からのその後の報告
  - ・ 出品者の住所等を調べたが、居住しておらずデタラメだった。
  - ・ 電話もすぐに解約されていた。
  - ・ 振込み口座（A 銀行）には、同様の振込みが 20～30 件ある。入金があった直後にコンビニの ATM で出金した記録が残っている。
  - ・ 明らかな詐欺事件として被疑者を捜している。
- ・ Y社とのやりとり
  - 5 月 15 日 オークション補償請求を行う。

- 5月18日 審査の結果、補償対象外との返答（補償規定「補償金が支払われない場合」の「3のi. 送付された商品の破損・瑕疵・欠陥等による損害や、（以下、略）」に該当するためと理由を説明。  
Xより、異議申し立て。
- 5月19日 「審査の結果、詐欺に当たらないと判断した」と回答あり。再度異議申し立て（Y社より返答なし）。
- 9月4日 Xは異議申し立て。
- 9月20日 Y社、5月19日の回答と同じと返答あり。補償対象外の例示として、「出品画面で本物と表示されているブランド品を落札した。入金後商品が送られてきたが、明らかに偽ものだった」を挙げた。

### 3) 当小委員会に諮問がなされた以降の経緯

#### ア) Xによる捜査機関への問い合わせ

Xは、宝塚歌劇団などの公演チケットを偽造し、インターネットオークションの落札者から金をだまし取ったとして、詐欺などの罪に問われた被告人に対する判決の言い渡しが平成19年4月25日にB地裁であったことを報道で知り、捜査を担当した警察に問い合わせを行った。Xによれば、同警察の担当者から、①被告人が犯行に利用した銀行口座とXが送金した口座は同一である、②被告人は犯行を自供した、③Xの名前も被害者リストに掲載されている、との回答があったとのことである。

この点からみても、Xが詐欺事件に巻き込まれたのは間違いない事実と思われる。

#### イ) Y社からの補償審査やり直しの申し出

当小委員会は、Y社から直接説明を聞く機会を持った（後述）。その後Y社は、Xに対して以下の対応を取りたいと国センに申し出た。

「補償審査には2段階ある（1次審査と2次審査）が、前回は1次審査で却下となった。今回新たに1次審査をパスしたことにした。よって、2次審査のための必要な書類を本人に送付したい。記入後に当社へ提出してほしい。その旨をXに伝えてほしい」。この申し出をXに伝えたところ、Xはこれに応じるとのことだった。

### 3. 小委員会の結論

本件におけるY社の「補償規定」を精査した結論としては、Y社が同規定に基づき補償を行わないとする判断に合理性を見出すことはできず、詐欺にあったXに対して、同規定による補償、具体的には、13万8400円を支払うべきである。

なお、小委員会ではY社から事情を聴取したが、本件でXに補償しない根拠についてのY社の説明は変遷しており、変遷した理由についての合理的な説明はなく、補償規定自体が不明確で難解であることと相俟って、Y社の対応が不適切であったと小委員会は判断し

た。

同規定の書き振りは、法律専門家にとっても理解し難いものと言える。消費者基本法（5条1項2号）や消費者契約法（3条1項）を挙げるまでもなく、事業者は消費者に対して「明確かつ平易」に情報提供しなければならない。

Y社に対しては、同規定の改善を望みたい。

#### 4. 理由（法的考察）

##### （1）補償に関する合意の範囲と争いの内容について

Y社の補償規定の位置づけは必ずしも明確ではないが、Y社が定める「利用規約」、「ガイドライン」、「補償規定」は、普通取引約款と捉えることができる。<sup>（注2）</sup>すなわち、XY社間には「補償規定」所定の要件を充足すれば、Y社はXに対して、落札額の8割に相当する金銭を50万円を限度として補償する旨の合意が成立したものと解される。

本件における争点は、補償規定所定の要件を充たしているか否かである。

Xは、届いたチケットが偽造である場合にはチケットが届けられなかった場合と同視すべきであり、本件は詐欺に当たることも明らかであることを理由に、補償要件を充足している、と主張する。

これに対して、Y社は、チケットは届いているので品物が届いていない場合には該当せず、また、本件が詐欺に当たるとは認められないから、補償要件を充足していない、と主張している。

つまり、補償要件に関する規定の解釈及び同規定にいうところの「詐欺」に該当する事実があったか否かの判断についての争いであり、この争いは補償規定が不明確であることに起因する。

（注2） 広島地判平成17年5月31日補償金支払請求控訴事件（同地裁平成17年（v）第6号）参照。

この事案は、パソコンを落札した原告が、代金を振り込んだのに商品が届かなかったとして、オークションを運営するY社を被告として、補償規定に基づく補償金の支払を求めたものであるが、1審の広島簡裁は、原告主張の補償契約の成立を否定して請求を棄却した（広島簡判平成17年1月13日）。これに対し、控訴審の広島地裁は、「インターネット上に補償規定を開示することにより、オークションの入会者に対して補償規定にある内容の損害を補償する旨の申込みをし、オークションの参加者が事故報告によって、上記申込みに対する承諾をしたものと認められる」と判示し、1審判決を取り消して原告の請求通り6万5000円の支払いを命じた。

このケースは、Y社の補償規定が改正（補償額の減額等）されたため、旧規定による補償が認められるか否かが争われた事案であり、旧補償規定の内容自体は明確であったケースであると考えられる。

なお、上告審である広島高判平成18年1月19日（同高裁平成17年（v）第13号）も2審

を維持した（判例集未掲載）。

## （２）補償規定の具体的内容とその解釈

### １）補償規定の具体的内容及びＹ社からの聴取

当小委員会は、補償規定の解釈を検討する当たり、Ｙ社から直接説明を聞く機会を設ける必要があると判断し、Ｙ社に対して事前に質問事項を文書で送付し、回答文書を用意した上で、小委員会へ出席するよう依頼した。

Ｙ社に対する質問は、主に「補償金が支払われる場合」と「補償金が支払われない場合」の規定内容に関するものである（詳細は後掲資料１を参照）。

※Ｙ社「補償規定」より一部を引用（全文は別添資料（16頁以下）を参照）

#### 補償金が支払われる場合

Ｙ社は、Ｙ社オークションにおいて、利用者が利用規約およびＹ社オークションガイドラインに基づきＹ社オークションに参加し、落札結果に基づき 1 出品につき落札価格が 5,000 円以上の取引を行った際に、商品の代金を支払ったにもかかわらず出品者が正当な理由なく商品を引き渡さない場合や、商品を送付したにもかかわらず落札者が正当な理由なく代金を支払わない場合など詐欺の被害に遭遇され、かつ、利用者が被った損害につきこの補償規定に照らして補償の対象であるとＹ社が判断した場合に、50 万円を限度として補償金を支払います。（傍線委員会事務局）

（以下略）

#### 補償金が支払われない場合

3. 次のような場合であって詐欺に起因するものではないとＹ社が判断した場合

- i. 送付された商品の破損・瑕疵・欠陥等による損害や、商品の数量・外観・性能・品質・精度等に関する出品者と落札者の見解の相違に基づく紛争の場合
- ii. 取引相手方の詐欺以外の理由による債務不履行、取引のキャンセルおよび解除（商品到着後の返品にかかわるトラブルも含む）による場合

（以下略）

小委員会においてＹ社が述べた回答及び主張の要点は、以下のとおりである。なお、回答及び主張は文書ではなく、口頭でなされた。

○補償規定（本報告書 16 頁別添資料参照）の 1 頁目を見てほしい。太く枠取りしてある部分（以下「太枠」という。）がある。そこでは、「・お金を支払ったのに商品が来ない… ・商品を送ったのにお金が支払われない… という被害にあったときの補償です。」との記載がある。

太枠にあるこの2つのケースについての補償に限るという意図で表現している。本文が読みにくいということから混乱が起きているかも知れないので、太枠に分かりやすく書いた。規定の本文と太枠内は同じ内容である。

- 本文には、「・・・など詐欺の被害・・・」と限定があるが、太枠にはそのような限定がないので債務不履行のケースでは対象になるのではないかと小委員会から指摘が出たが、「3.」（補償規定の4頁目）で債務不履行の場合は対象外としていることを明記している。
- 本件の場合、そもそも補償対象外であったものを、対象外であると説明するために「3. i」に該当すると回答したが、これは誤りである。ただ、対象外であることには変わりはない。詐欺かどうかの判断で回答したのではない。
- 本文にある「詐欺」と「3. ii」に記した「詐欺」については、後者を広めの詐欺、という認識だが、基本的にはワーディングの失敗であり、いろいろな使われ方をしており何の意味か分からないということは認める。
- （時計を注文したのに石が送られてきた）というようにまったく関係ない物が送られてきたケースでは、さすがに商品が送られてきましたという判断はできないと思っている。（石が送られてきたのは）まったく物が来なかったケースと等価と考えている。
- 典型的には物が来ないケースを想定している。実務的には、全然違うものが送られた場合に等価でないと考えて補償したりするケースもある。そのところは個別に判断している。

## 2) 「補償金が支払われる場合」の解釈について

Y社「補償規定」のうち、前掲の下線部の前半は、「商品が引き渡されない詐欺」の場合であり、同後半は「代金を支払わない詐欺」の場合であるが、これらに続いて「など」が付けられていることからすれば、補償規定の対象、すなわち、「補償金が支払われる場合」とは基本的に「詐欺の被害に遭遇」した場合を指すと解するべきである。

Y社からの聴取結果によれば、Y社の補償は、上記下線を施した2つのケースのみを対象とするとのことであるが、「・・・など詐欺の被害に遭遇され・・・」と規定している以上、補償規定全体の書き振りや趣旨から考えても、補償金が支払われる場合が、①お金を支払ったのに商品が来ないケース、②商品を送ったのにお金が支払われないケースの2つに限定されると解釈するのは困難である。むしろ、補償を受けられる詐欺に該当する典型的な場合として、①または②を例示したと解釈するのが自然であり、これらに準ずるような場合も、補償の対象にするとの解釈が合理的である。

したがって、このような解釈を本件に当てはめると、Xは現実に入手したチケットでは観劇できなかったという被害を被っており、警察署も詐欺事件として被害届を受理している等からみても、Xは詐欺の被害に遭っており、かつ、Y社の補償規定に照らして補償の対象となると考えられる。

### 3) 「補償金が支払われない場合」の解釈について

本件において、Y社は、補償が支払われない除外規定の3. iを根拠にして、「ブランド品を落札して、届いたものが偽ブランド品だったというケースと同じであり、物が届いている以上、補償対象外である」と主張している。しかしながら、このような主張は、本件のような演劇等の観覧を目的とするチケットの取引の特質を無視したもので失当である。

本件事案は、観劇チケットの売買に係るものである。観劇チケットは、演劇等を観覧する権利を表章した有価証券であるから、本件のような取引では、交付されたチケットそのものに意義ないし価値があるのではなく、それによって表章される権利に意義ないし価値がある。そうである以上は、本件売買の目的物は演劇を観覧できる権利と考えるべきであり、かかる権利の売買が行われたと見るべき事案である。そして、送られてきたものが偽造チケットであったというのであるから、本件では、権利の移転がなされておらず、「商品が来ない」と同視できる。

この点からすれば、Xは詐欺の被害に遭い、代金を支払ったにもかかわらず、落札した商品の引渡を受けられなかったのであるから、Y社の補償規定の上でも、補償を受けられる場合に該当するというべきである。

### 4) 契約条項としての問題性——事業者に一方向的な権限を与える条項

以上の点に加え、「補償の対象であるとY社が判断した場合に、50万円を限度として補償金を支払います」との「補償規定」の定めにも問題がある。このような、契約の文言を解釈する排他的権利を事業者側に与える契約条項は、一般的には不当条項と目されるべきものである<sup>(注3)</sup>。契約条項の排他的解釈権が契約当事者の一方に留保されている場合であっても、それが不公正ではないというためには、①一般的な見地から合理的な判断基準が設けられており、かつ、②それに従った判断がなされていることが必要である。この2つの要件が充たされていない場合には、個別に総合的判断を行って、事案毎に補償の有無を決しているのと変わりなく、契約条項を恣意的に解釈していると言わざるを得ないであろう。

(注3) 第16次国生審中間報告32頁以下、消費者契約における不公正契約条項に関するEC指令(3条3項、付表1(m))参照。フランス、イギリス、オランダではブラックリストに掲載され、評価の余地のない不当条項とされる(潮見佳男・角田美穂子「不当条項リストをめぐる諸問題」別冊NBL54号178頁参照)。

### (3) 紛争解決に当たっての考え方

叙上の通り、本件事案は補償規定に基づき補償金(13万8400円)が支払われるべき事案である。

ただ、詐欺の被害に遭遇したという立証責任はXが負うことになる。しかしその立証の

程度は、損害が発生していることと、警察に詐欺の被害届を提出したことで足りるであろう。

また、Y社の補償規定に基づき補償金が支払われる場合が、Y社が当小委員会で説明したように、①お金を支払ったのに商品が来ないケース、②商品を送ったのにお金が支払われないケースの2つに限定されるとしても、観劇チケットは演劇等を観覧できる権利を表章する有価証券で、これが偽造であった以上は、その権利の移転がなされていないことになるから、商品が届いていない状態と同じと評価されるので、やはり補償金が支払われるべきである。

#### **(4) 当小委員会が求める改善点について**

##### **1) 苦情処理手続き等の問題**

インターネットオークション詐欺の被害件数は多く、本件もそのひとつである。Y社は詐欺に当たらないとの理由で「補償しない」と主張しているが、詐欺に当たることを立証するのは消費者にとってたいへん難しいことである。これについては警察に頼らざるを得ない。前述のとおり、損害が発生していることと、警察に被害届を提出することで、詐欺の被害にあったものと推定してよい。

このような点を踏まえると、インターネットオークションを運営している事業者の対応としては、以下のような改善が望まれる。

消費者が「納得できない」と申し立てた場合、段階を踏んで然るべき部署の判断を得られるような仕組みを構築し、運用すべきある。

本件の場合、Xが自らY社と交渉を行った際は、消費者との一次対応を担当するカスタマーサービスの判断のみで「補償対象外」と判断され、「納得できない」と異議を申し立てても然るべき部署へ案件が上げられ判断されることがなかったが、このような顧客対応は改善が必要である。

##### **2) 簡潔かつ分かりやすさを念頭に置いた補償規定が望まれる**

補償規定は一般消費者にとって簡潔で分かりやすいものであることが求められる。本事案のようなトラブルが発生する原因の一端は、補償規定の規定が不明確であることにある。あいまいな表現をして、いかにも広い範囲で補償するように見せかけて、いざトラブルが発生すると、様々な理由を付けて補償する範囲を狭める解釈ができるような規定は改善すべきである。しかし、そのために補償の内容を減縮するなど消費者保護に逆行するようなことがないことを期待する。

#### **5. 消費者トラブル防止のための方策**

##### **(1) インターネットオークション運営会社に求められること**

国民生活センターや各地の消費生活センターに寄せられたインターネットオークションに関する相談には、「インターネットオークションで落札したデジタルカメラの代金を振り

込んだが商品が届かない。出品者の連絡先にもつながらない。だまされた。」「インターネットオークションで落札に失敗した後に、『落札者が辞退したので1万6000円でゲーム機を売る』と取引を打診するメールが届いたので代金を振り込んだが、商品が届かない。オークション外の取引なので補償制度に基づく補償を受けられないのは仕方がないが、詐欺だと思う。」といったように、いわゆる「オークション詐欺」に起因する事例が見受けられる。

運営会社がインターネットオークション参加者の本人確認を引き続き強化することが望まれる。本人確認を強化することで、詐欺などの犯罪行為がなされた場合に、犯人の特定や責任追及が容易となる。また、不正行為そのものの抑止効果が期待でき、インターネットオークションによる取引の健全化に寄与する。またそれにより、補償金の支払い額が減少する効果や、これまで参加を手控えてきた層を新たに市場に呼び込めるなど、事業者としてのメリットも期待できる。

## **(2) 消費者に求められること**

インターネットオークションは、上手く利用すれば商品を安価に入手できることや、自分にとって不要な商品が売れることなど、魅力的な取引手段である半面、匿名性が高い取引という特性から、その負の面が現われることも少なくない。ルーズな取引相手とのトラブルに留まらず、犯罪を目的とした参加者もいることを消費者は認識しておくべきである。

運営会社もさまざまなトラブル防止策を講じているが、リスクをゼロにすることは困難である。取引上のリスクを少しでも軽減するためには、運営会社が掲げる注意事項やトラブルに遭わないためのチェックポイントなどを確認し遵守することが重要である。また、取引履歴の画面や相手方とのメールのやり取りなどをきちんと保存しておくことは、トラブルが発生した際の解決に寄与する場合もある。

## **6. (付論) インターネットオークション運営会社の責任のあり方について**

本件では、インターネットオークション運営会社であるY社が設けている「補償規定」に基づき、詐欺被害に遭ったインターネットオークション参加者が補償を受けられるか否かの検討を行った。

他方、前述のとおり、インターネットオークションを利用した犯罪や消費者トラブルが多数発生している現状を踏まえると、かかる「補償規定」の有無にかかわらず、インターネットオークション運営会社には、次のような法的責任も問われる可能性もあることを踏まえ、インターネットオークションが適切に運営されるよう配慮すべき社会的責任があるというべきであり、この点について付論として述べる。

まず、①インターネットオークション運営会社には、インターネットオークションの場がないしそのシステム提供者としての責任を問題にされることがある。

例えば、古物営業法では、古物競りあっせん業者のあっせんの相手方が売却しようとする古物につき盗品等であると疑うに足る相当な理由がある場合においては、警察本部長等

から競りの中止を命ぜられることがあるが(古物営業法 21 条の 7)、そのような命令を受けながらもオークション運営会社が競りを中止せず、その結果、盗品等を購入することとなった落札者が所有者から返還請求を受けてしまったような場合などは、オークション運営会社は落札者に対して注意義務違反による損害賠償責任を負うこともあろう。

また、同様の視点から、インターネットオークションというシステムの設置管理全体について、オークション詐欺などのシステム悪用を排除し得るよう注意義務を尽くすことが求められる(「電子商取引及び電子情報財の取引に関する準則」50 頁、最判平成 15 年 4 月 8 日民集 57 卷 4 号 337 頁参照)。

次に、②ユーザーの発信する情報にホスティングを提供している点に着目すれば、インターネットオークション運営会社は、情報媒介者としての責任を負うという考え方もあり得よう。

観劇チケットの偽造自体が有価証券偽造罪に該当することから、これがオークションに出品されることで違法な情報の拡散に寄与したと評価できるか、という問題である。そのような違法情報が発信され、当該情報の流通による権利侵害が明白であり、かつ、当該情報の送信を防止(削除)することが容易である場合、情報を放置したことによる不法行為責任を負う可能性もあるであろう(民法 709 条、719 条、前掲準則 70 頁以下。なお、プロバイダ責任制限法 3 条 1 項も参照)。

また、③観劇チケットの再売買の場を提供している者としての責任、という視点をあげることでもできよう。

欧米諸国においては、チケットのダフ屋行為規制をインターネットにも及ぼすべきかが問題とされており、アメリカにおける州法にはチケット販売・再販売法において、オークション運営会社に最低限の消費者保護策として、偽造その他の理由でオークション購入者が観劇・観戦ができない場合について全額補償しなければならないと規定する例(イリノイ州 Ticket Scalping Act, Section 5.)もあるようであり、このような考え方も参照に値しよう(イリノイ州法については、

<http://www.ilga.gov/legislation/publicacts/fulltext.asp?Name=094-0020>。

また、アメリカの法状況については、

Daniel Duffy, Ticket Scalping, <http://www.cga.ct.gov/2006/rpt/2006-R-0761.htm>ほか参照)。

## 【資料 1】当小委員会における Y 社の説明

### 1) 質問 1 に関して

#### Q 1

「Y 社オークション補償」補償規定（2005 年 5 月 18 日改訂）に関して  
補償金が支払われる場合

Y 社は、Y 社オークションにおいて、利用者が利用規約および Y 社オークションガイドラインに基づき Y 社オークションに参加し、落札結果に基づき 1 出品につき落札価格が 5,000 円以上の取引を行った際に、商品の代金を支払ったにもかかわらず出品者が正当な理由なく商品を引き渡さない場合や、商品を送付したにもかかわらず落札者が正当な理由なく代金を支払わない場合など詐欺の被害に遭遇され、かつ、利用者が被った損害につきこの補償規定に照らして補償の対象であると Y 社が判断した場合に、50 万円を限度として補償金を支払います。

下線を引いた部分の読み方（作成者の意図）として、「商品の代金を支払ったにもかかわらず出品者が正当な理由なく商品を引き渡さない場合や、商品を送付したにもかかわらず落札者が正当な理由なく代金を支払わない場合など」とは、①「詐欺」一般の具体例の提示を意味するのか ②ここでいう「詐欺」を定義しているのか ③または別の意図があるのか。あればその意図についてご説明願います。

#### A 1

- ・補償の基本対象は、①お金を支払ったのに商品が来ないケース②商品を送ったのにお金が支払われないケースの 2 つ。これ以外は補償しない。
- ・「詐欺」の被害に遭ったかどうかは関係ない。
- ・債務不履行のケースで商品が届かないケースは補償しない。

### 2) 質問 2 に関して

#### Q 2

同じく、「Y 社オークション補償」補償規定（2005 年 5 月 18 日改訂）に関して  
補償金が支払われない場合

3. 次のような場合であって詐欺に起因するものではないと Y 社が判断した場合
  - i. 送付された商品の破損・瑕疵・欠陥等による損害や、商品の数量・外観・性能・品質・精度等に関する出品者と落札者の見解の相違に基づく紛争の場合

本件相談者は貴社の補償規定に基づき補償申請を行いました。貴社は上記 3. i の規定により、「補償対象外」と回答されています。

まず、ここでいう「詐欺」の定義についてご説明ください。

さらに、i の規定に関して伺います。

①本件は、「送付された商品の破損・瑕疵・欠陥等による損害」に該当するとお考えですか。そうであれば、「破損・瑕疵・欠陥等」のどれに当たりますか。さらに、ここでいう「破損・瑕疵・欠陥等」のそれぞれについての定義をご説明ください。

②または本件は、「商品の数量・外観・性能・品質・精度等に関する出品者と落札者の見解の相違に基づく紛争」に該当するとお考えですか。そうであれば、上記のうちどれに当たるとお考えですか。

③それとも本件は、上記①、②以外のケースですか。そうであれば、具体的にご説明ください。

## A 2

- ・相談者への回答が誤りであり、訂正する。
- ・無理やり補償対象外となる3. の項目うち、解釈が近そうなもの（i）を抜き出して回答してしまった。
- ・そもそも、補償金が支払われない場合の条項の適用前に、お金を支払ったのに商品が来ないケースに該当しないので、補償対象のケースではないと、説明すべきであった。
- ・当該規定は、有体物だけを想定している。権利やサービスは想定しない。
- ・届いたチケットが偽造であった場合、権利の移転がなされていないので、物が届かなかった場合と同じではないかと当委員会から指摘を受けたが、今後考え方として、整理はしてみたい。
- ・本文にある「詐欺」と「3. ii」に記した「詐欺」については、後者を広めの詐欺、という認識だが、基本的にはワーディングの失敗であり、いろいろな使われ方をしており何の意味か分からないということは認める。
- ・（時計を注文したのに石が送られてきた）というようにまったく関係ない物が送られてきたケースでは、さすがに商品が送られてきましたという判断はできないと思っている。（石が送られてきたのは）まったく物が来なかったケースと等価と考えている。

### 3) 質問3に関して

#### Q 3

ネットオークションを舞台にした公演チケット偽造詐欺事件で、有罪判決が出たことが報じられていますが、貴社では立件されたケースも含め、詐欺の被害にあったと判断して、補償規定に則り、補償金を支払ったケースがありますか。

また、補償規定に基づく補償金の支払い等の実績を示す資料の提示をお願いします（年度別の申請数、および補償金を支払った件数、補償外として補償金を支払わなかった件数）。

## A 3

- ・基本的には物が送られてこなくて詐欺にあったかもしれないなどという方には、警察への被害届の書類さえあれば、形式的に判断して対処している。
- ・ネットオークション部門の売上高の1%相当を補償金として支払っている。

## 【参照条文】

### 消費者基本法

(事業者の責務等)

第5条 事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- 1 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 2 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(以下略)

### 消費者契約法

(事業者及び消費者の努力)

第3条 事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

### 古物営業法

(競りの中止)

第21条の7 古物競りあつせん業者のあつせんの相手方が売却しようとする古物について、盗品等であると疑うに足りる相当な理由がある場合においては、警察本部長等は、当該古物競りあつせん業者に対し、当該古物に係る競りを中止することを命ずることができる。

### 民法

(不法行為による損害賠償)

第709条 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

(共同不法行為者の責任)

第719条 数人が共同の不法行為によって他人に損害を加えたときは、各自が連帯してその損害を賠償する責任を負う。共同行為者のうちいずれの者がその損害を加えたかを知ることができないときも、同様とする。

2 行為者を教唆した者及び幫助した者は、共同行為者とみなして、前項の規定を適用する。

### **プロバイダ責任制限法（特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律）**

（損害賠償責任の制限）

第3条 特定電気通信による情報の流通により他人の権利が侵害されたときは、当該特定電気通信の用に供される特定電気通信設備を用いる特定電気通信役務提供者（以下この項において「関係役務提供者」という。）は、これによって生じた損害については、権利を侵害した情報の不特定の者に対する送信を防止する措置を講ずることが技術的に可能な場合であって、次の各号のいずれかに該当するときでなければ、賠償の責めに任じない。ただし、当該関係役務提供者が当該権利を侵害した情報の発信者である場合は、この限りでない。

- 1 当該関係役務提供者が当該特定電気通信による情報の流通によって他人の権利が侵害されていることを知っていたとき。

「Y社オークション補償」補償規定（2005年5月18日改訂）

### 補償金が支払われる場合

Y社は、Y社オークションにおいて、利用者が利用規約およびY社オークションガイドラインに基づきY社オークションに参加し、落札結果に基づき1出品につき落札価格が5,000円以上の取引を行った際に、商品の代金を支払ったにもかかわらず出品者が正当な理由なく商品を引き渡さない場合や、商品を送付したにもかかわらず落札者が正当な理由なく代金を支払わない場合など詐欺の被害に遭遇され、かつ、利用者が被った損害につきこの補償規定に照らして補償の対象であるとY社が判断した場合に、50万円を限度として補償金を支払います。

#### Y社 オークション補償とは

- ・お金を支払ったのに商品が来ない…
  - ・商品を送ったのにお金が支払われない…
- という被害にあったときの補償です。

### 補償金の支払い対象となる方

補償金の支払い対象となる利用者は、被害に遭った出品について出品者として被害に遭われた場合には出品時に、また落札者として被害に遭われた場合には落札時において、Y社の行っている有効なユーザー本人確認を受けて登録されている方であって、当該登録をされているY社IDを使用して当該出品の出品または落札を行った方ご本人に限ります。

### 補償金の内容

Y社は、補償制度の対象となる損害が発生した場合に以下の補償金を支払います。

#### 補償限度額 = 50万円

（但し落札金額より20%を控除した額を補償します）

\* 一人につき1年に1回まで

- 1.出品者が被害者の場合：出品者が送付した商品の落札価格（出品画面において落札時に表示される「現在の価格」欄に記載された額）から20%を控除した金額を補償対象金額とします。
- 2.落札者が被害者の場合：落札者が出品者に対して支払った落札価格から20%を控除した金額を補償対象金額とします。

- 3.同一オークション ID 内の出品について複数の被害を受けた場合には、その落札価格合計額から 20%を控除した金額を補償対象金額とします。
- 4.補償限度額は、一利用者かつ Y 社 ID あたり 50 万円までとします。
- 5.補償金を請求できるのは、同一利用者あたり、1 年につき 1 回限り(1 オークション ID 限り)とします(1 年の起算点は、対象となる当該オークション終了時刻とします)。

### **補償金の請求期限**

Y 社に対する補償金の請求(補償請求フォームからの申告に限ります)は落札日から 6ヶ月以内に行うものとします。期限が徒過した請求は受付いたしませんので、ご注意ください。※商品の送付や代金の支払など期日が何日も先となっているような場合には請求期限内に補償金請求を行う手続が行えないことがありますので、万一の場合の補償を希望される方は、そのような取引は行わないようにご注意ください。

### **補償金が支払われない場合**

Y 社は、以下の項目のいずれかに該当する場合は、補償金を支払いません。

- 1.出品や落札の態様や取引状況に照らして詐欺などのトラブルに遭う危険性が高い次の場合
  - i 落札後に商品を調達する出品の場合
  - ii 商品発送、代金送付などの一方当事者の履行期が相手方の履行期から合理的期間を超えて遅延することが予め表示または通知されている出品の場合
  - iii 日本国外との間で送金又は商品等の送品が行われた場合または行われることが予定されていた場合
  - iv 相手方の氏名・住所・電話番号を確認せずに取引をした場合
  - v 「トラブルが多数報告されている出品者の振込先口座リスト」に掲載されているにもかかわらず、当該口座に代金を振り込んだ場合
  - vi オークション終了後 2 週間以上経過後に繰り上げ落札者になった場合
  - vii 4 番目以降の繰り上げ落札者の場合

- viii オークションストアを除き 1 オークション ID あたり 10 個以上の出品があるオークションで落札した場合
- ix 「ペット、生き物」カテゴリの出品物の場合

## 2.利用規約やガイドライン違反に該当する次の場合

- i 利用規約および Y 社オークションガイドラインにおいて出品を禁止されている商品が対象である場合または出品ルールに反した方法で出品された商品である場合
- ii 補償金を請求される方が過去に利用規約および Y 社オークションガイドラインに違反する行為を行ったり、出品や販売を禁止されている商品(特に著作権法や商標法に違反するもの)を出品したり落札していることが判明した場合
- iii 補償金を請求される方がこの補償規定に定める書類を提出しなかったり、Y 社からの問合せに回答をしないなど、補償規定に定める手続に違反したり義務を履行しない場合
- iv 利用規約に定められた方法(メールまたは郵便)以外の方法によって問合せを行ってきた場合
- v 加害者が利用規約およびオークションガイドラインに違反していると、補償金を請求される方が知っていた場合(知っていたと判断できる場合を含みます)
- vi 補償金を請求される方が過去に Y 社によって Y 社 ID を削除もしくは利用停止されたことがある場合(オークション以外のサービスの利用に関連して Y 社 ID を削除もしくは利用停止された場合も含みます)
- vii 落札時点において補償金を請求される方の Y 社オークション参加費やシステム利用料の支払いがない場合もしくは支払の遅延がある場合(ただし、オークション利用開始月やキャンペーン対象月など、参加費等の支払義務がない月に支払がない場合はこの条項に該当しません)、または Y 社オークションのシステム利用料の支払いを逃れるための行為を行っていたことが判明した場合
- viii 補償金を請求される方が架空名義または他人名義で本人確認登録してい

た場合

ix ガイドラインに決められた参加資格を偽って本人確認登録していた場合

3.次のような場合であって詐欺に起因するものではないとY社が判断した場合

- i 送付された商品の破損・瑕疵・欠陥等による損害や、商品の数量・外観・性能・品質・精度等に関する出品者と落札者の見解の相違に基づく紛争の場合
- ii 取引相手方の詐欺以外の理由による債務不履行、取引のキャンセルおよび解除(商品到着後の返品にかかわるトラブルも含む)による場合
- iii 取引が履行されないことについて、補償金を請求される方の側に故意または過失がある場合
- iv 商品の運送中の破損、紛失または盗難等により売買契約等が履行されない場合
- v 戦争、地震等著しく社会秩序が混乱した場合

4.加害者またはその関係者、保険会社等から損害の賠償(全部・一部を問わず)を得ている場合(賠償の予定が決まっている場合を含みます)

5.補償金請求手続の円滑な遂行を妨げる次の場合

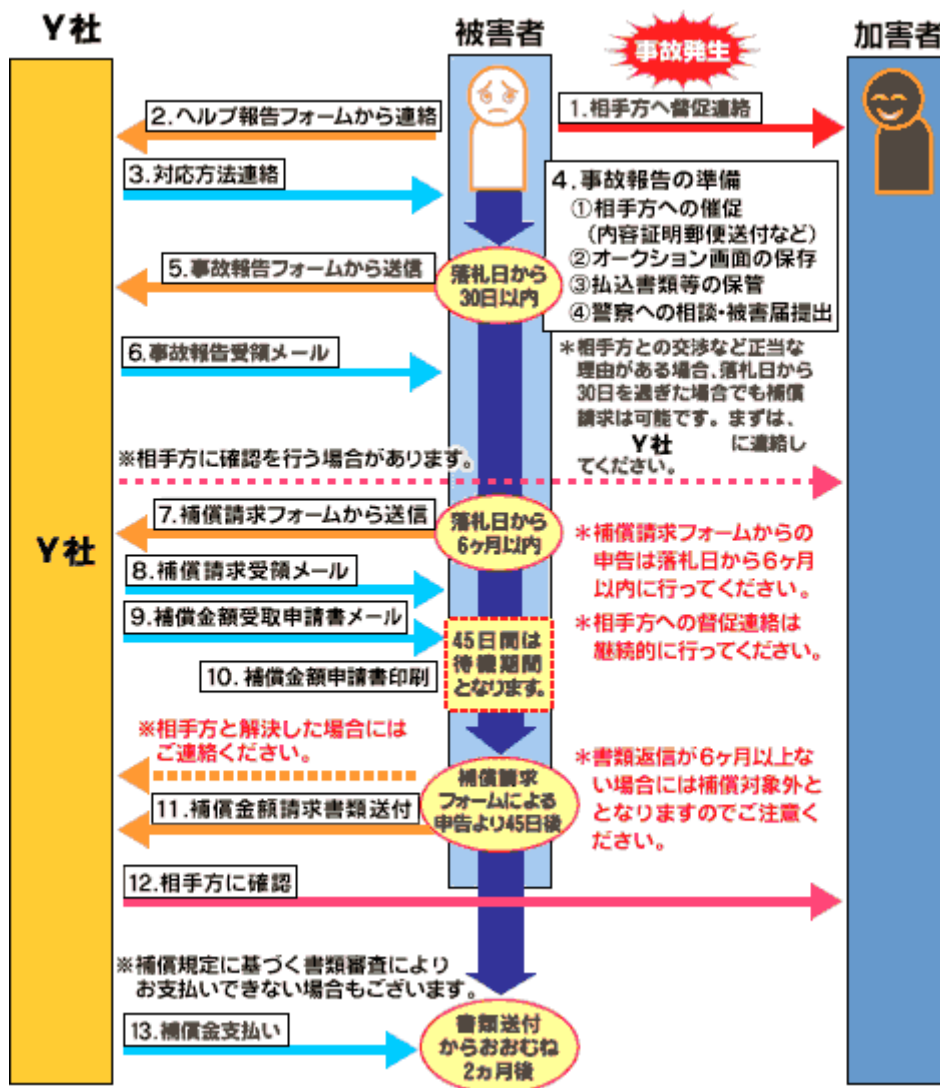
- i 被害者がY社またはY社の委託する者による調査に協力しない場合
- ii 補償金の支払時期などに関する個別の問合せや照会をY社に行い、補償金手続事務の円滑な遂行を妨げた場合
- iii Y社から指定された補償金請求書用紙を、6ヶ月経過しても送付いただけない場合

6.補償金を請求される方の親族もしくは雇用者または被用者との取引である場合

7.補償金を請求される方が法令に違反していた場合

### **補償金の請求方法**

この補償制度を利用する場合は、以下の手順で請求して下さい。



1. 落札日から30日の間に次の2つのことを行ってください。

- メールや電話・内容証明郵便などで相手方に商品の送付もしくは代金の支払を督促してください。
- 相手方に督促をしたにもかかわらず商品の送付もしくは代金の支払が行われない場合には、状況をヘルプの報告フォームから必ずY社に連絡してください。Y社が詳細な情報を必要とした場合には事故報告フォームをお送りしますので、より詳細な事故内容をご説明ください。その説明をいただいた方に事故報告受付番号の発行および補償請求フォームを連絡致します。

※正当な理由があるとY社が判断した場合にはY社への連絡が落札日から30日を経過した後であっても受付いたします。

2. 補償請求フォームの連絡を受けた場合には必要事項を記載して通知してください。

(この補償請求の通知は落札日から6ヶ月以内に行わなければなりません。)

3.上記の補償請求フォームからの申告をした後45日を経過してもなお損害の発生が継続している場合には、所定の様式により補償金の請求を行ってください。(請求の方法は、補償請求の通知を受領後に個別にご連絡します)

4.補償金を請求する場合は、以下の書類を提出して下さい。

- a) 補償金受取申請書(Y社から指定された申請書用紙に記入してください)
- b) 落札内容が確認できるオークション画面コピー、詳細な入札履歴の画面コピー
- c) 代金を支払ったことを証明するもの(振込明細書・レシート・クレジットカード利用明細など)もしくは商品を送付したことを証明するもの(宅配便の発送控等)
- d) 運転免許証・健康保険証のコピー、住民票、印鑑証明など本人確認ができるもの
- e) 相手方へ送付した内容証明郵便のコピー
- f) 警察へ提出した被害届の受理番号
- g) その他Y社が必要に応じて指定する書類等

5.上記の補償金請求関連書類一式をY社が受領後、書類内容等の確認を行ったうえで補償金支払いに向けた手続きに入ります。なお、補償金請求関連書類をお送りいただいた場合であっても、補償規定に照らした結果、補償金のお支払対象ではないと判断することもありますので予めご了承ください。

※事務手続を円滑に行うために個別の補償金支払時期についてのお問い合わせについてはお答えしておりませんので、予めご了承ください。(補償規定に違反するお問い合わせをいただいた場合には補償対象外とさせていただきますので、ご注意ください)

実際の補償金の支払いまでにはY社に(待機期間を経過した)書類が到着後、およそ2ヶ月を要します。但し、詐欺以外の理由による債務不履行に基づく損害か否かの判断が困難なケースについては当該判断をすることができるまでさらに数ヶ月程度お待ちいただくこともあります。

### **補償金の返還**

この補償制度に基づいて補償金が支払われた後に、「補償金が支払われない場合」に定める事項に該当することが判明した場合には支払われた補償金を返還いただきます。

### **その他**

Y社又はY社より委託を受けた者は、必要に応じ損害に関する調査を行うことができます。このとき、被害者はこの調査に協力する義務が発生します。

Y社が、この規定に基づく補償金を支払ったときは、その支払った補償金の額を限度として、かつ被害者の権利を害さない範囲内で被害者が加害者に対して有する権利を取得します。この場合、被害者はY社が権利を行使するために必要な協力を行う義務が発生します。

※この補償規定が適用されるのは、2005年5月18日正午以降に事故報告フォームおよび補償申請フォームにて申請をされる方となります。2005年5月17日以前に補償請求フォームより連絡された方は、こちらをご覧ください。

<title>観劇チケットをインターネットオークションで落札したが、出品者から送付されたチケットが偽造チケットであったため、オークション運営会社の補償規定に基づき補償を申請したが、補償対象外とされたトラブル</title>