

2011年10月26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

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、貴社が運営するエビスオークション（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. 「エビスオークション」が「ダイヤモンドオークション」に変わった点について
 - (1) オークションサイトの名称はいつから変更されましたか。また、変更された理由は何ですか。貴社の考えをお教えてください。
 - (2) 利用規約第11条2項（本サービスの変更、譲渡、終了）では「当社は、本サービスの中断や終了について、利用者に対する事前の通知無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」となっていますが、エビスオークションで購入した「コイン」についての説明が一切ありません。継続して利用できるのか、失効するのかとその根拠をお教えてください。
2. 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
3. 貴社のオークションに貴社の関係者は参加できますか。
4. 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. 貴社ホームページの「初めての方はこちら」に記載されている「最新人気商品を、超格安で手に入れることができる・・・」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。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">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1条2について

1条

2. 当社は、本サービス上での本規約の他の説明文等（ルール及びガイドライン、ヘルプ等）の有用性を保証せず、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。

- (1) ルール及びガイドライン、ヘルプの内容はどんなものですか、その内容をお教えください。

2. 第5条について

第5条

2. 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はできないものとします。

3. コインの有効期限はコインの入手から180日間となります。

- (1) 第5条2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はできないものとします」、第5条5では「入札に利用されたコインは、その時点で消滅し・・・（省略）一切返却されることはありません。」とありますが、その理由についてお教えください。
- (2) 第5条3で「コインの有効期限はコイン入手から180日間」とありますが、その根拠についてお教えください。

3. 第7条について

第7条

1. オークションの落札者により購入された商品は、落札者が商品の受け取り後、7日間までは当社指定の方法により返品を申し出ることができるものとします。

3. 落札者が商品の封を開けた場合は、返品ならびに返金の対応はいたしかねます。

- (1) 第7条1で「オークションの落札者により購入された商品は、落札者が商品の受け取り後、7日間までは返品を申し出ることができる」とされていますが、7日間と期限を定めている理由をお教えください。
- (2) 第7条3で「商品の封を開けた場合は、返品ならびに返金の対応はいたしかねます。」としておられますが、商品が注文品かどうかは開けてみなければわかりません。にもかかわらず、この規定を定められた理由は何ですか。貴社の考えをお教えください。
- (3) 貴社ホームページの「商品詳細」ページ下には「返品や返金について」として「商品到着日から15日以内であれば返品・交換できます。（以下省略）」と記されており、特定商取引法に基づく表記並びに利用規約第7条1と矛盾する内容となって

います。一方、利用規約第1条1では「当社は、本サービス上での本規約の他の説明文等（ルール及びガイドライン、ヘルプ等）の有用性を保証せず、これらに従った結果について責任を負わない」としていますが、利用者に対して有利に誤認させる表記ではありませんか？貴社の考えをお教えてください。

4. 第8条について

第8条

1. 利用者は本サービスの利用において生じる一切のリスクを明確に理解し同意するものとします。
3. 利用者は当社から利用者に対する本サービスに関する連絡その他通知が利用者が登録したメールアドレス宛に届くことを了承し、対応が必要とされる場合には速やかに適切な対処を行うものとします

- (1) 貴社の利用規約第8条1では、「利用者は本サービスの利用において生じる一切のリスクを明確に理解し同意するものとします」と記載されていますが、具体的にどのようなリスクが生じることを予想しておられるのでしょうか。貴社の考えをお教えてください。
- (2) また第8条3の「速やかに適切な対処」とは具体的にどのようなことであるのか、貴社の考えをお教えてください。

5. 第11条について

第11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。
2. 当社は、本サービスの中断や終了について、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。

- (1) 第11条1で、貴社は「サービスの変更、譲渡について、利用者に事前の通知なく、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する」と定めておられます。このことについて、貴社の考えをお教えてください。
- (2) 第11条2について、貴社は「サービスの中断や終了について、利用者に事前の通知なくいつでもできるものとし、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する」と、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つて、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