

文教大学 情報学部 経営情報学科 卒業論文
平成 19 年 1 月 13 日

インターネット・オークションに関する研究

齋藤 理奈

A3P21060

はじめに

第一章 インターネット・オークションについて

- 1.1 インターネット・オークションとは
- 1.2 インターネット・オークションのタイプ
- 1.3 メリットとデメリット

第二章 アメリカの代表格『eBay 社』について

- 2.1 eBay 社が成功した経緯
- 2.2 ビジネスの仕組み
- 2.3 問題点
- 2.4 未来への展望

第三章 国内のインターネット・オークション

- 3.1 国内最大の Yahoo!オークション
- 3.2 楽天市場のスーパーオークション

第四章 インターネット・オークションにおけるトラブル

- 4.1 トラブルの種類
- 4.2 解決法

第五章 まとめ

参考文献

はじめに

背景

インターネットの急速な普及により、インターネット・オークションもめざましい発展を遂げている。アメリカで個人売買型のインターネット・オークションを始めた eBay 社がその代表格であるが、最近ではオークションの老舗までが参入してきた。日本では Yahoo! オークションが国内最大手として有名で、ビッダーズも独自のサービスを展開し、利用者を集めている。このように人気が出た背景には、従来のオークションと比較して、格段に参加費用が安いことや、逆にある価格以下なら落札してもいいという考えから、小額でしかも軽いゲーム感覚でできるというのも人気の秘密である。

企業が保有する在庫を売る BtoB のオークションでは、売り手側にとって出店のコストが低くなり、在庫コストが大幅に削減できる。個人が手持ちの品物売る CtoC のオークションでは、直接売買のため、消費税がかからず安くなったり、比較的手に入りにくい商品も入手しやすくなったり、簡単に多くの人に参加できるという利点がある。買い手側にとっても、客が残した評価の履歴があるため、客観的にその店が信頼できるかどうかを判断できる。インターネットで気軽に小額で欲しいものが手に入る点では、私自身実際に活用していてとても便利だと思う。

研究の狙い

一部には出品者の身元確認が不十分なオークションサイトもあり、詐欺行為や様々なトラブルが起きているのも事実である。そこでインターネット・オークションについての知識を増やし、メリットやデメリットを採り上げてインターネット・オークションの必要性を見出し、トラブルについての解決策や改善案を研究したいと思った。

第一章 インターネット・オークションについて

この章では、インターネット・オークションがどのようなものであるか、参加の方法、オークションの種類、売り手と買い手それぞれのメリットとデメリットをまとめた。

1.1 インターネット・オークションとは

1990 年代以降、インターネットなどの通信媒体を利用したインターネット・オークションサイトが登場し、一般の人でも手軽に出品や入札ができるようになった。日本では Yahoo! オークション（1999 年 9 月サービス開始）が国内最大手として有名で、他にも楽天やビッダーズなど、検索サイトやオンラインショッピングサイトが独自のサービスを展開し、利用者を集めている。売り手がネット上のオークションサイト(取引の場を提供しているホー

ムページ)に出品した商品に、買い手がネットを介して入札し、最高価格をつけた人が落札するというものである。時間や場所を気にせず気軽に参加でき、オークションの駆け引きの醍醐味が味わえることもありネットショッピングの新しい形として利用者が急増している。

世界最大のオークションサイトは米国の『eBay』、日本ではヤフージャパンが運営する『Yahoo!オークション』、楽天市場が運営する『楽天フリーマーケットオークション』等が代表されるオークションサイトだと言える。

インターネット・オークションをするにあたっての流れとしては、買い手の場合、まずユーザー登録をする。ユーザー登録はメールアドレスのみで行え、アドレスの認証が済むと入札、出品時に利用するIDが与えられ、パスワードを登録できる。次に検索機能を使って欲しい商品をリサーチする。気に入った商品が見つかったら、商品情報、返品は可能か、売り手の取引履歴、評価欄、住所、電話番号などを確認する。不明の点があれば出品者にメールや電話で質問をする。そして買値を入力して入札する。自動入札を採用しているサイトではあらかじめ設定した金額まで自動的に再入札し、上限に達すると入札を中止する仕組みになっている。従ってほかの入札者が自分の設定した限度額より高い金額を入札してきたら、最高入札額を設定しなおす必要がある。オークション開催期間が終了した時点で最高額入札者が落札者になる。落札するとオークションサイトまたは売り手から落札メールが届く。ここからは落札者と出品者の相対取引となり、支払方法や商品引渡しの方法について連絡を取り合う。最後に商品が到着したら自分が落札した商品か、破損はないか、表示通りかチェックをする。

最近注目されているのは、購入希望者が最初に落札価格を提示して、出品者がそれに応じるかどうかを入札するもので、「逆オークション」と呼ばれている。

1.2 インターネット・オークションのタイプ

インターネット・オークションには三つのタイプがある。そのタイプとは個人間で売買が行われるオークション、企業対個人のオークション、企業対企業のオークションである。

個人間オークションの場合、売り手は、売りたい商品の詳細や写真をサイトに掲載し、買い手は決められた期限内にオンラインで入札を行う。落札者には電子メールで連絡され、その後は買い手、売り手同士がメールや電話で連絡を取り合う。商品の引渡しや支払いも当事者間で行われる。買い手が商品を受け取り、承認するまでは代金を売り手に支払わないというエスクロー機能を搭載しているサイトもある。

企業対個人のオークションでは、落札後、オークションサイトまたは供給業者から商品が発送される。代金はオークションサイトに対して支払う。

企業間オークションの場合も、実際の取引は当事者間で行われることが多い。クレジットカードで購入できるサイトもあるが、企業間の場合、購入額が高額にのぼる可能性が高

いので、クレジットの利用には限度がある。

企業間、企業対個人ともに、企業にとって在庫処分品や微調整品の新たな販売経路と同時に、取引コストの削減をもたらしている。また、買い手には低価格での購入チャンスを与えている。

1.3 メリットとデメリット

【買い手の場合】表1

メリット	デメリット
良品を安く手に入れられる可能性がある。	思ったより状態が悪くなったりして、満足できない場合がある。
時には新品も安く手に入れられる可能性がある。	メールのやり取りのみの取引が多い為、多少不安感がある。
非売品やレア物など近くの店舗にない商品を手に入れられる可能性がある。	常に進化し続けるネット詐欺師も存在する為、気をつけておかなければならない。
品物が豊富で多彩	

【売り手の場合】表2

メリット	デメリット
家庭の不用品を捨てずにリサイクルできる。	時に思っていたより安くしか売れないこともある。
そんな不用品が時に、驚きの価格で売れる。	
不用品どころか壊れたものすら売れる。	
勝手に買い手がつくので、宣伝広告費をかけずに商品が売れる。	

第二章 アメリカの代表格『eBay社』について

この章は、eBay オークション戦略という本を使って調べたものである。データは2001年である。eBay社のビジネスの仕組みや、成功理由、問題点、将来どのようにしたら成功するかをまとめた。

2.1 eBay社が成功した経緯

eBayは登録会員380万人以上を誇る、自称「世界最大のオンライン個人間取引サイト」である。娯楽性のあるオークション方式により、個人間で効率よく売買する場を提供して

成功した。1998年の株式公開の際には既に黒字で、公開後の株式急騰で一躍有名になった。eBay社は個人同士の売り買いを中心にしたフリーマーケットのサイトである。

eBayが成功した秘訣は、ビジネスモデルの卓抜性によるもの、偶然の幸運、そしてeBay社が選択した戦略によるものの三種類に分けられる。

ビジネスモデルの卓抜性は、自ら仕入れた商品の在庫を販売するB2Cのeコマース・モデルではなく、コミュニティをベースにしたP2P（不特定多数の個人間で直接情報のやり取りを行うインターネットの利用形態）オークションの場の提供に徹したことによる。

偶然の幸運とは、先発の優位を確保したことである。売り手は多くの買い手のいる場に集まり、買い手は魅力ある商品求めて多くの売り手のいる場に集まる。このネットワーク効果が、創業者のピエール・オミディアにとっては予想外の事態だったと思われる中小企業の大量出品業者の誘致という結果に結びつき、個人間の取引だけを頼りにした場合とは比較にならない品揃えの幅と収入を同社にもたらした。

先発の優位は、一時期ネットビジネスに欠かせない成功の秘訣と信じられていた。しかし、それを確保してさえネットバブル崩壊後に生き残ることができたドットコム企業はわずかである。しかしeBayはコミュニティをベースとするP2Pオンライン・オークションというモデルだからこそ、効果を発揮したととらえられる。

2.2 ビジネスの仕組み

eBayのオークションでは、支払いも商品の引渡しも、売り手と買い手の間で直接行われる。売り手は、買い手の取引履歴を見て、支払い前に品物を渡すか、料金受領後に渡すか、どのような支払い方法をとるかを決めることができる。

取引はあくまでも当事者間の責任とし、eBayは商品の引渡し、支払い、争議には関与しない。引渡しをしない売り手の口座をキャンセルすることはできるが、売り手に引渡しを強制したり、買い手に支払いを強制したりすることはない。

eBayとしては、売り手にも買い手にも一切保証はしないが、取引を円滑にするために「セーフハーバープログラム」を設け、取引のガイドラインを示したり、ユーザー間のトラブルを解決するためのアドバイスを提供したりしている。

しかしオンライン・オークションでの詐欺行為や非合法品販売が問題になったため、1999年にはユーザーが運転免許暗証番号、身分証明番号、生年月日を登録し、信用照会会社によって認証を受けられる認証ユーザープログラムを導入した。

その他、200ドルまで保証する無料保険、不正入札に対する罰則の強化など、新たな防犯プログラムを導入した。

2.3 問題点

eBay サイトで発生した悪質なオークションをいくつか挙げてみる。ミサイル、麻薬、人間の腎臓、赤ん坊などである。この場合、無料で eBay の名前が広がったことはプラスだが、マイナス面はブランドネームに軽薄で残虐なイメージがもたらされたことだ。これに詐欺や偽造品、盗品売買の報告を加えれば、eBay の名は墮ちるに違いない。更に定期的に発生するシステムのダウンによるサービス停止は、会社の売上とユーザーのロイヤルティに大きなダメージを与える。

陰謀家、詐欺師、ハッカー、偽造屋、システム破壊者 こんな連中がいる限り、何が起きても不思議ではない。eBay にしろ他のサイトにしろ、成長するにつれて進歩していくのである。そうしたプロセスの中で、eBay はソフトウェアなどの著作権保有者を代表する業界との協力関係を深めていくに違いない。

2.4 未来への展望

ユーザー数は増え続け、アナリスト達は順調な成長は間違いないと予測している。それでもなお eBay は更なる拡大に向けた意欲を見せている。ほとんどのドットコム企業の株価が下落した 2000 年春以降も、eBay の株価は高水準を維持し、リアルビジネスを買収するだけの資金も確保できた。

アナリスト達は、今後 eBay は次の四つの課題を克服していかなければならないとしている。

- ・成長速度に見合ったシステムのキャパシティと信頼性の確立
- ・新しい商品カテゴリーに向けたプラットフォームの拡張
- ・より完成された顧客ソリューションの確立
- ・各国への進出

一つ目の課題はすでに克服したといえる。

第三章 国内のインターネット・オークション

インターネット・オークションには様々なサイトがある。日本の主なオークション会場は、Yahoo! オークション、楽天オークション、ビッダーズ、Ameba オークション、モバオクなどが挙げられる。

利用制限と手数料の比較については以下の通りである。

利用制限 表3

	年齢制限	住所	フリーメールアドレス
ヤフオク	18歳以上	国内在住	一部不可
ビidders	18歳以上	国内在住	不可
楽天フリマ	20歳未満は親権者の許可が必要	---	---
アメーバオークション	20歳未満は親権者の許可が必要	国内在住	---
モバオク	18歳以上	国内在住	---

手数料など 表4

	会員登録	出品	成約手数料
ヤフオク	294円	10.5円	5%
ビidders	無料	無料	2.625%
楽天フリマ	無料	無料	5%
アメーバオークション	無料	無料	無料
モバオク	315円	無料	無料

3.1 国内最大の Yahoo!オークション

1999年に始まり、今や会員数約640万人、2005年度の取引額は6615億円と巨大なオークションサイトになったのがYahoo!オークションである。Yahoo!オークションでは、より安心、快適に利用してもらうことをめざして、以下のような施策を実施するとともに、落札システム利用料の改定を行うことになった。

サーバーの倍増、ソフトウェアの追加といったシステムを強化したり、Yahoo!オークションからのメールをYahoo!メールで受け取った場合、分かりやすい目印がつくシステムを提供したり、フィッシング詐欺の研究を行なったりいる。不正出品の早期発見をめざし、のべ百数十人のスタッフと専用のシステムによる24時間パトロールを強化した。また、万一取引当事者間でトラブルが発生した場合に、取引当事者自身で円滑に解決できるよう支援するサービス（アドバイザリーサービス）の導入をする予定である。

3.2 楽天市場のスーパーオークション

楽天市場は日本で最大規模を誇るオンラインショッピングモールである。ここで扱っている商品ジャンルは「百貨店・花・ギフト」「パソコン・モバイル」「健康・美容・福祉」「トラベルチケット」など多岐にわたっている。

この楽天市場のメニューはモールメインの他に、スーパーオークション、ギフトコーナー、グリーティングカード、懸賞広場、新規オープン広場、総合案内所からなっており、このモールメインに参加しているショップが行うスーパーオークションがユーザーを呼ぶ目玉になっている。

このオークションに参加するためには、まず参加者の住所、氏名、電話番号、メールアドレス、ID、パスワード等を登録することから始める。あとは自分の欲しい商品があるジャンルのオークションを覗き、そこに欲しいものがあれば具体的な入札価格を入力することになる。

ここでのオークションはその落札の方法によっていくつかの種類に分かれている。取引個数が一個しかない場合は全てシングル・オークションとなっており、入札価格が最も高い人が落札の対象となる。また、パワーオークションとは複数の商品がある場合で最も高い価格の入札者から順番に落札対象を決定していくが、落札価格は落札者の中で最も低い価格に統一される。

また、これらオークションはそれぞれの入札価格を公開するオープンタイプと、その入札価格を公開しないクローズタイプに分かれており、クローズタイプの場合は自分の入札価格が落札できるかどうかはオークション終了後の結果発表を待たなければいけない。これに対し、入札価格の公開されるオープンタイプは既にそこに表示されている価格を参考にして自分が欲しければ更に上乗せした価格で入札することになる。

第四章 インターネット・オークションにおけるトラブル

商品とお金がやり取りされるだけに、詐欺の例も後を絶たない。警察庁によれば、2006年上半期のサイバー犯罪検挙数 1802 件中、約 35%がオークション関連の詐欺であったという。

4.1 トラブルの種類

・オークション外取引

これは商品に入札をしている人にメールを送って、直接取引を持ちかける手口である。取引にオークションシステムを介さない取引は、オークションの取引とはみなされない。オークションの取引は、すべてマイ・オークション (Yahoo! オークション) や、マイページ

(ビッダーズ)などに表示される。それ以外で、個人的に出品者とメールなどで取引をした場合は、オークションの取引ではないので、各オークションサイトの補償制度は適用されなくなってしまう。「ネット上で詐欺に遭った」ということで、「ネットオークションサイト内で詐欺に遭った」とはみなされないわけである。

オークションの補償制度を利用するためにはいくつかの条件がある。その一つに、「オークションサイト内での取引である」ということが前提にある。さらに、この出品者が本当の出品者とは限らない。

Yahoo! ID 作成時に、無料でメールアドレスも作られる。「aa_netauctest」という ID を作成すると「aa_netauctest@yahoo.co.jp」というメールアドレスも作られるので、Yahoo! オークションの連絡用にそのまま「aa_netauctest@yahoo.co.jp」のアドレスを使っている人は多いようである。入札をすると、入札履歴に Yahoo! ID が残る。その履歴を見て、他人が「Yahoo! ID@yahoo.co.jp」というアドレスに、詐欺目的でメールを送ることは可能なのである。

本当の出品者以外からのメールを受け取りたくない場合は、Yahoo! オークションで利用するメールアドレスの変更をする。Yahoo! オークションの右上、「オプション」から「個人情報の編集」で、Yahoo! メール以外のメールアドレスに設定ができる。Yahoo! メールの@ (アットマーク) より、左側だけを変える場合は、「オプション」から「Yahoo! メールアドレスの変更」で、変更する。

・フィッシング詐欺

フィッシング (Phishing) 詐欺とは、フィッシャーと呼ばれる詐欺師が銀行やショッピングサイトなどを装い「サービスの有効期限が来た、設定が変わった、プレゼントが当たった、振込があったので確認を……」等の内容の電子メールを送信し、その電子メール内のリンクからいかにも本物の Web サイトのように作られた偽の Web サイトの入力フォームに誘導し、ログイン ID やパスワード、銀行口座や暗証番号、クレジットカード番号などを入力させて個人情報を不正に入手する詐欺行為である。このように個人情報を「釣り上げる」ことから「フィッシング」と呼ばれるようになった。

そして、フィッシャーは入力された情報をもとに、本人になりすましてサービスを利用したり、金銭をだまし取ったり、クレジットカードを利用して勝手に買い物をしたりする。この詐欺はアメリカで被害が広がった後、日本でも被害が確認され、急増している。

世界で被害が急増しているのは、インターネットは現実世界と違い文字と画像が中心ということと匿名性が高い為、偽装を見抜くための判断材料が非常に少ないということが原因とされている。その為、振り込め詐欺の被害者が比較的高齢者に集中しているのに対して、フィッシング詐欺の被害者は老若男女を問わずあらゆる層のユーザーに広がっている。

電子メールに記載された URL は気安くクリックしないことが重要である。「ID」や「パスワード」を入力させる為の URL や個人情報の確認を促す URL は、まず「フィッシン

グ」を疑った方が良い。少しでもおかしいと感じた場合には、サービスに加入した際に案内された電子メールや電話番号に問い合わせる方が安全である。

・チャリンカー詐欺

チャリンカーとは、ネットオークション上で、自転車操業的な出品を繰り返す人たちのことを言う。入金をあてにして、商品を出品し、落札されてから商品を調達する。手順としては以下の通りである。

パンフレットなどから商品を抜粋する

市販価格 50,000 円のデジカメを出品（ここまでは費用：0 円）

40,000 円で落札される（ここで 40,000 円プラス）

家電量販店に買いに行く

50,000 円で購入（ここで 50,000 円-40000 円=マイナス 10,000 円）

ポイントが 10%自分のカードにつく

落札者に配送

までの間はお金が手元にある。でマイナスになるので、で入金された段階で逃げる。お金をもらって商品を購入発送しないわけである。チャリンカーの確信犯は、最後のタイミングで、できるだけたくさんのお金をだまし取れるように機会を狙っている。

Yahoo!オークションでは、商品が手元にない出品は禁止とされたが、現在もチャリンカーと見られる出品がある。騙されないために商品が手元にない出品には入札しない、入金前に評価を見る、ついていた保証書が家電量販店のものだったら疑う、などの防ぎ方がある。

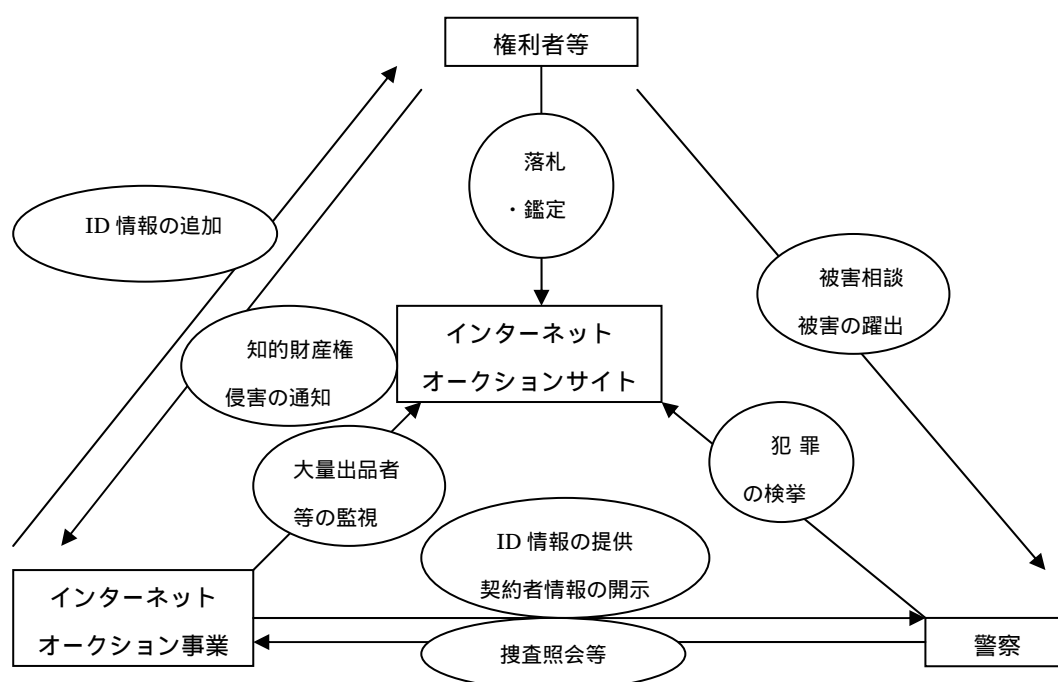
4.2 解決法

著作権侵害品などの違法な出品において、捜査機関と連携することで取り締まりを強化したという例がある。

情報共有スキームを利用して、兵庫県警は平成 18 年 1 月 11 日、Yahoo!オークションを悪用して「Windows XP Professional」の海賊版などを販売していた神戸市の男性（37 歳）を、著作権法違反の疑いで逮捕した。情報共有スキームとは、インターネット・オークシ

ョンを利用した悪質な著作権法違反の出品に対して情報を共有し、その情報を元に都道府県警が捜査を行なう枠組みである。コンピュータソフトウェア著作権協会（ACCS）は、今回の逮捕が警察庁と権利者団体およびインターネット・オークション事業者の3者が共同で構築した「情報共有スキーム」を活用した初めての摘発であると発表した。警察庁の有識者会議である「情報セキュリティ会議」の提言を受け、ACCSとインターネット・オークション事業者3社（ヤフー、楽天、ディー・エヌ・エー）および警察庁の生活安全局情報技術犯罪対策課が運用を開始した。

今回の摘発は、Yahoo!オークションにおいて複数のIDを用いてPC用ソフトの海賊版を出品していた事案について、情報共有スキームに基づき情報の分析を行なった結果、同一人物による海賊版の大量販売であることが判明した。被疑者の主な活動拠点が兵庫県であることから、警察庁から兵庫県警に連絡し、被疑者が摘発された。



情報共有スキーム 図1

また、経済産業省はインターネット・オークションにおける表示義務違反者IDの公表を開始した。販売業者であるにもかかわらず個人のふりをして出品しているようなユーザーのIDを、特定商取引法に違反しているとして公表する。現時点で公表されているIDは15件だ。随時更新されるので、インターネット・オークションのユーザーは参考にとると良い。

また、詐欺を見破るポイントと、詐欺にあった時の対処法をまとめた。これは、Yahooのサイトによるものである。(参考 URL の All About)

・詐欺を見破るポイント

評価に急に悪い評価がたくさん入っている

これは詐欺の可能性大である。評価の中で「商品が届かない」「連絡が付かない」という場合は、落札できたとしても、入金せずに、連絡をしつつ様子を見るべきである。

あきらかに希少な商品を大量に安価で出品している

希少な高価な商品を、大量に安く終了している場合は、最初はよくても、経営的に成り立たず、途中から商品を送ってこなくなってしまう可能性がある(チャリンカー詐欺)。オークション開始価格が安くても、最低落札価格が設定されていたり、人気がある商品で、それなりの終了価格になったりしているときはよいのだが、あきらかに安い価格で大量に終了しているときは破綻の可能性がある。信じられないくらいオイシイ話というものは、なかなかないものである。

いままでの商品と全く違う商品を大量出品

いままでの商品と全く違う商品を大量出品している場合は、IDの乗っ取りや、チャリンカー詐欺が疑われる。安い取引しやすそうな商品で、良い評価をためておいて、よい出品者を装い、よい評価がたまったところで、詐欺の準備に取りかかる。いままでの商品と全く別の高額の商品が安く大量に取引されている場合は要注意である。

入金を急がせる

もちろん取引は迅速にスムーズにおこないたいですが、何か相手が必要以上に焦っている感じで入金を迫る場合は、破綻に近いのかもしれないので、評価は要チェックである。

代引きやエスクローを嫌がる

早くお金が欲しい詐欺師にとって、入金までが面倒な取引は迷惑なものである。高額な商品なのに、代引きやエスクローを嫌がる場合は注意すべきである。もちろん最初から代引きやエスクローサービスが使えるかどうか、商品説明やQ&Aなどで確認しておくことも必要である(かといって代引きやエスクローを使わない人イコール詐欺師ではない)。

知らせてきた連絡先がおかしい

出品者の住所として知らせてきた住所が間違っている、電話番号が使われていない番号になっている、という場合は、連絡先が架空である可能性がある。慣れている出品者ほど、自分の住所などは、ひな形を作っていたり、コピー&ペーストで作成したりしている。住所の町名が間違っているということは、ちょっと怪しい。

- ・ 詐欺にあったと思ったら

まずは取引のページを保存する。取引のページや状況は、警察へ被害届を出すときに必要になりますが、インターネット上から削除されてしまうと、あとで確認ができなくなる。それを防ぐためにも、初期の段階で保存やプリントアウトをしておくことをおすすめする。相手と連絡が取れないときに、慌てて「詐欺だ!」と思う前に、再度相手に連絡を取ってみる。もしかすると、相手にやむを得ない事情が発生していたり、自分が送ったメールが届いていなかったりするのかもしれない。

メールや電話が繋がらなくなることがある。

内容証明郵便を送る。内容証明郵便を送ることは、相手に確実に連絡を取ろうとしたという証明になる。ヤフーオークション補償をうける際にも必要になるので、詐欺に遭った可能性が高い場合は、内容証明郵便を出しておくといよい。確信犯の詐欺ではない場合、内容証明郵便が来てビックリして取引が進むことも考えられる。

内容証明郵便とは、いつ誰が誰宛に、どのような文書が送られたかを証明する郵便である。証明は謄本でおこなう。差し出す際に、謄本 2 通と文書 1 通を一緒に差し出す。書式様式は自由でかまわない。

オークションのヘルプから Yahoo! JAPAN に連絡を取る。電話や直接のメールでは受け付けていない。

フォームに内容を入力し、送信する。通常のお問い合わせフォームになっているので、心配になりますが、詐欺に遭った状況を入力し送信すると、それに応じて、Yahoo! オークションから事故報告フォームのアドレスが送られてくる。

事故報告フォームに事故内容や状況を入力して、送信すると事故報告受付番号が発行される。

ヘルプのお問い合わせフォームに入力、送信

Yahoo! オークションから事故報告フォームのアドレスが送られてくる

事故内容を入力、送信（落札後 30 日以内）

事故報告受付番号が発行される

補償請求フォームが届く

補償請求フォームに入力申告（落札後 6 ヶ月以内）

Yahoo! オークションから書類が届く

詐欺事件として取り扱ってもらえるように、警察に被害届を出す。Yahoo! オークション補償の対象にならない、直接取引の場合でも、警察には詐欺として被害届を出す。必要なものは変わる可能性があるので、届け出る警察署にあらかじめ確認しておくべきである。その際、電話に出た人の氏名も聞いておくと、「書類が足りない」「これでは受け付けられない」などのトラブルが防げる。

必要書類

- ・ 事件のあらまし（日時ややりとりがわかるもの）
- ・ 落札商品のページをプリントアウトしたもの
- ・ 取引相手とやりとりをしたメールをプリントアウトしたもの
- ・ 振り込みの証明書（または振り込み日時などがわかるもの）
- ・ 事前に出品者に送った内容証明郵便の写し
- ・ 届け出の本人を証明する免許証などの身分証明書
- ・ 印鑑

取引の状況は詳しくわかるほうがよいので、できるだけものをプリントアウトしておくとい。商品ページがインターネット上から削除されてしまうこともあるので、怪しいと思ったら早いタイミングでページの保存をしておく。

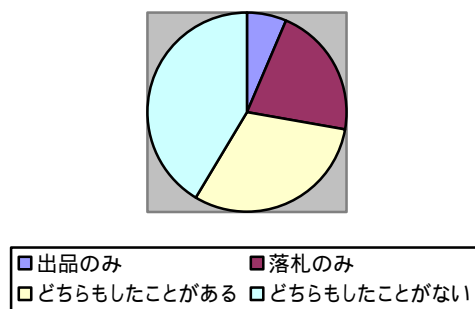
お金を振り込んでしまったとしても、相手の口座に預金残高があり、振込先の銀行が受取人に連絡し中止を了解すれば、振り込みをキャンセルとすることができる。これが組み戻し手続きである。手数料がかかるが、入金した ATM のある金融機関の窓口で手続きをすると、相手の口座に預金残高がある場合は、振り込んだ金額が戻ってくる。

受取人が組み戻しに了解するとも思えないが、事件になり、警察が介入し、口座を凍結すれば組み戻される可能性がでてくる。

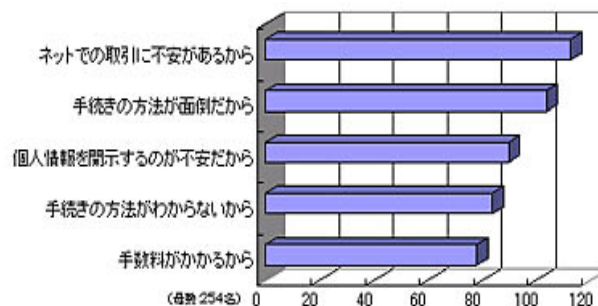
組み戻しは、詐欺に対して銀行が補償をしてくれるものではないし、返金でもないので、残高がないなどの場合や、銀行の規定により、手続きができないことが多く、あまり期待はできないが、黙ってはいけい。組み戻される例もあるので手続きをするべきである。

第五章 まとめ

インターネットの普及によって、ごく普通の人でもインターネット・オークションを利用するようになった。そこでインターネット・オークションが利用されている割合、利用しない人の理由をグラフにした。これは、C-NEWS と日経産業新聞の共同アンケート（2004年）によるものである。



オークション利用の割合 図2



オークションを利用しない理由 図3

これまでではどちらかという、オークションとはごく限られた世界で行なわれていたことだった。しかし、インターネットの家庭への普及により、ネット上で競売するインターネット・オークションが急速に発展、浸透してきている。ポピュラーになってきたものの、商品の実物を見ることができない上に、どこの誰かもわからない人にどうしてお金を払い、また物を買うことができるのだろうか。

売り手・買い手が安心して取引するためには、どのような要素があるかを表にまとめてみた。

安心して取引できる理由 表5

売り手側	買い手側
他の人による買い手の評価を見ることが出来る。	他の人による売り手の評価を見ることが出来る。
個人情報の管理が強化した。	個人情報の管理が強化した。
	出品者によるコメントや商品写真を見ることが出来る。
	エスクローサービスを利用。

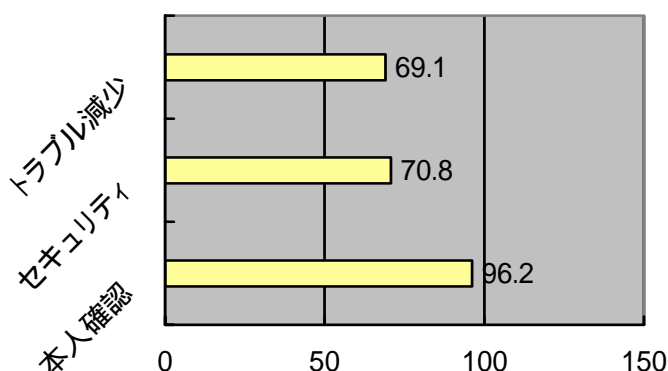
インターネット・オークションではWebサイトが仮想のオークション会場となる。実物を直接見たり、手にとったりすることができないかわりに、ネットでは出品者が提供するコメント情報やデジカメ写真などで商品を見ることができるとい点が考えられる。

また、会ったことのない相手とメールなどでやり取りをし、お金を払ったり物を買ったりすることは、「信頼性」がとても重要になってくると考える。顔が見えない相手とやり取りをし、物を買ったりという行為は、やはり不安がつきものである。そういった不安を解消するために、売り手、買い手を評価する仕組みがある。その評価を見て、相手が一般的に信頼できる人であるのかどうかを判断することになる。また、売る側は競り落とした人の対応（メールの返事や入金の有無）を確認してから取引を行なう。

これが問題なく繰り返されれば、オークションシステムへの信頼は高まる。システムがより信頼され安定すればするほど、いっそう取引が増えるはずである。信頼というのは、私達が社会生活を送るためには基本になることであるが、見知らぬ相手との取引を可能にするためには、それ以上に社会システムに対する信頼が必要になってくる。

Yahoo!オークションでは、システムへの信頼を高めるために、個人情報の管理を厳しくすることで対応している。しかし、個人情報の管理が始まって安全性が高まったとしても、自分のプライバシーに関わる情報がどこまでなら管理されてもよくて、どこからはいけないのかという問題も重要になってくると考えられる。

ネットオークション業者に望むこと



C-NEWS と日経産業新聞の共同アンケート（2004年） 図4

しかし、Yahoo!オークションのアンケートで、96.2%の人が「出品者の本人確認の強化を歓迎する」と答えている。大多数の人がこう答えていることから、身元確認は重要であると考えていることが分かる。また、ネットオークション業者に望むこととして、「情報セキュリティの高さ」が70.8%、「商品に関するトラブルが少ないこと」が69.1%と高い結果から、安全性の向上と信頼の獲得がネットオークションのさらなる普及への課題といえる。

楽天オークションは、出品者と落札者が匿名で利用できるエスクローサービス「楽天あんしん取引」に対応したオークションサービス「楽天オークション」を開始した。これは、あて名変換サービスを利用し、インターネット・オークションにおけるユーザー間の配送

や決済にかかる業務を楽天オークション経由で行い、取引の安全性を確保するというものである。今後、楽天オークションでは楽天あんしん取引の利用が義務づけられる。出品者と落札者が住所や氏名、口座番号などの個人情報を開示せず取引できるほか、商品と金銭の受け渡しが確実にこなえることが特徴である。

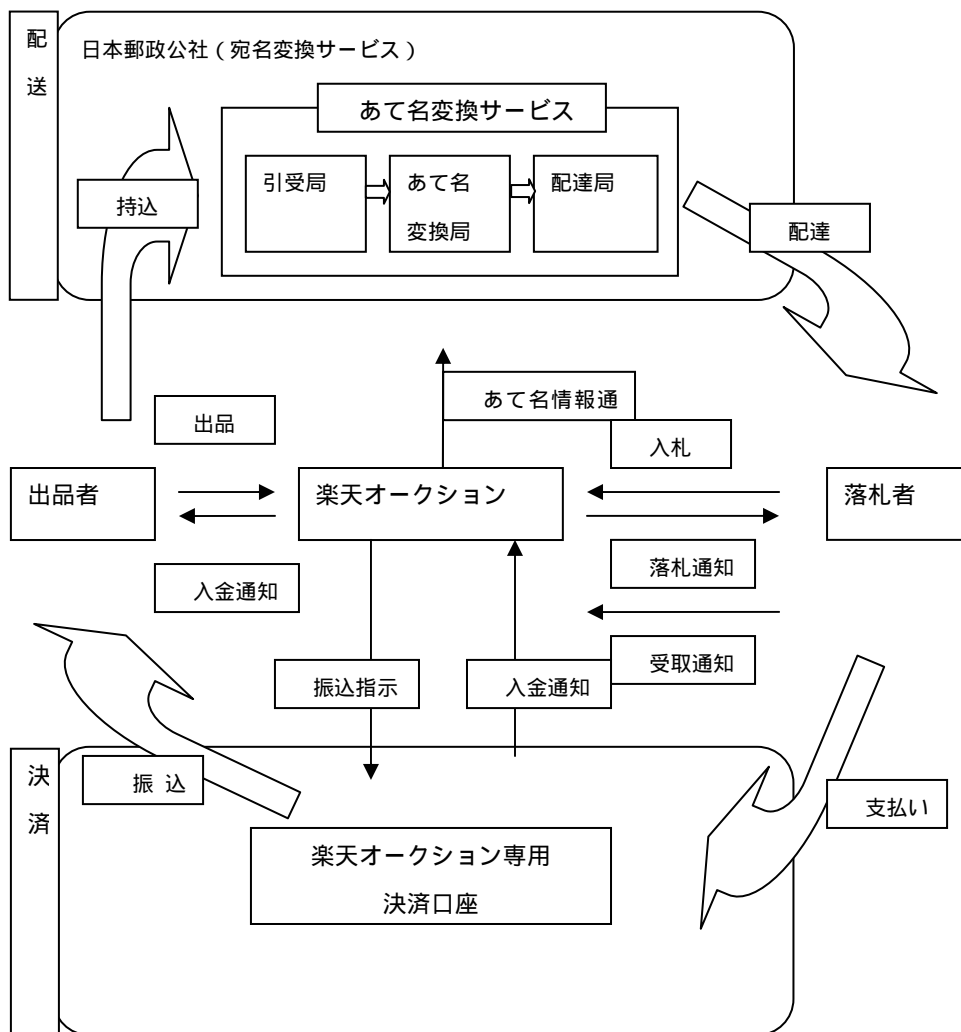
【楽天あんしん取引の流れ】

出品者は、楽天オークションから通知されたオークションIDを送付ラベルに記載した上で、商品を最寄りの郵便局窓口を持ち込む。

落札者が楽天オークションの専用口座に入金すると、楽天オークションが郵便局に落札者の氏名や住所などの情報を送信。

その後、郵便局側で落札者の住所が記入されている伝票に貼り替え、一般小包（ゆうパック）で商品を配達する。

「トラブルが怖い」「商品がきちんと届くか不安」「個人情報が漏れないか心配」という不安材料を、このシステムによって取り除けると分析した。



楽天あんしん取引 図5

楽天オークションでは取引に楽天あんしん取引を必ず使わなければならないことは先に述べた通りである。この「あんしん取引」は日本郵政公社のネット競売商品用に匿名配送サービス「あて名変換サービス」を利用している。これは通常の「ゆうパック」料金に加え、150 円の特別料金を負担する必要がある。直接郵便窓口を持ち込むと 100 円引きの 50 円で済むそうだ。例えば、荷物の縦横高さの合計が 60 センチ以内の場合、同一県内への配送料金は持込割引が加わり 500 円である。それに匿名配送料金 50 円が加わって 550 円となってもやはり割安だといえる。

しかし、チケットなどの小型商品である場合は、本来通常郵便などで送るのが一般的で、送料は 80 円である。それなのに楽天あんしん取引を義務づけられているため、550 円も支払わなければいけないことになる。確かに安全かもしれないが、配送や決済の選択肢がないことがデメリットといえるだろう。更に、ゆうパックで配送しなければならないため、ゆうパックの差出条件に遵守しなければならない。縦横高さの合計が 170 センチ以内、重

量は 30 キロ以内でなければならない。

また、あて名変換サービスの場合、コンビニ等での簡易郵便局では受付対応していない。つまりコンビニではなく郵便局に持ち込まなければならない。郵便局の大半は夕方に閉まってしまうため、働き盛りの人達には郵便局に直接持ち込むことは難しい。

安い商品に対して高い送料を取られるのは、落札者側からしたら引いて購入しなくなるのではないか。出品者側からしたら大型商品しか出品できなくなるし、あまり大きいものはゆうパックの制限で出品できないと不便が多い。相手が落札して入金しているのに、「まだ、入金されていません」「期限までに入金されなかったため、キャンセルされました」となってしまうケースもある。楽天がシステムに追いつけていない結果、このようなことが起きる。もう少し融通をきかせてくれたら、利用者も安心して参加できるのではないだろうか。まだまだ安心取引とはいえないと思う。

参考文献・サイト

- ・ デビット・ブエル リチャード・レック「eBay オークション戦略」ダイヤモンド社、2001 年
- ・ 寺本義也「図解 インターネット・ビジネス」東洋経済新報社、1999 年
- ・ 有元美津世「全図解 インターネット・ビジネスのしくみ」あさ出版、1999 年
- ・ ト部正夫 細島章「ネットビジネスの本質」日科技連出版社、2001 年
- ・ 安田浩「爆発するインターネット」オーム社、2000 年
- ・ 佐藤高史「e-コマース超入門」山下書店、2000 年

・ ネット DE けいしちょう

<http://www.keishicho.metro.tokyo.jp/kouhoushi/no7/net/net.htm>

・ All About / ネットオークションでの詐欺、オークション詐欺を見破るポイントはこれ。

<http://allabout.co.jp/internet/netauction/>

・ ACCS / 著作権侵害事件

<http://www2.accsjp.or.jp/news/news060111.html>

・ ITpro Security / 経産省、ネットオークションでの表示義務違反者 ID を公表開始

<http://itpro.nikkeibp.co.jp/article/NEWS/20060728/244627/>

・ 特定商取引法 / インターネット・オークションにおける特定商取引法、第 11 条違反者の ID 公表について

http://www.meti.go.jp/policy/consumer/auction_id/main.htm

・ Watch / 匿名エスクローに対応した「楽天オークション」、i モード版も提供

<http://internet.watch.impress.co.jp/cda/news/2006/11/13/13921.html>