

2021年6月22日

(株)デファクトスタンダード
代表取締役社長 仙頭 健一 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者機構日本
代表理事 佐々木 幸孝

要請書

私ども消費者機構日本（以下「当機構」という）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

当機構に対して、貴社が運営するブランディアオークションサイトに関する情報提供がありました。当機構内で貴社に対する情報を検討した結果、消費者が貴社サイトでのオークションを利用するにあたり、消費者の錯誤を生じにくくするという観点から、サイトにおける確認画面の設置と表示の改善が望ましいと考えられる点がございました。

よって下記の通り、要請及び問合せをいたします。つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2021年7月2日（金）までに当機構にお寄せください。

なお、本件については一定の結果が得られたのち、当機構ウェブサイトにて、当方の要請等の内容及び貴社のご対応について公表いたしますことを申し添えます。

記

当機構に寄せられた情報では、お気に入りに登録した商品を削除しようとして、誤って一括入札を押してしまったが、貴社はキャンセルできないとの対応であったとのことです。このようなトラブルを防ぐ観点から、下記2点を要請します。

【要請 I】

(要請の趣旨)

消費者が入札する際、PCウェブサイト及びスマホサイトにおいて、「入札する」部分をクリック等したのみで入札とせず、そのクリック等の後に確認画面を設置する等の確認の措置を講じることを要請します。

なお、すでに確認画面等の確認のための措置を講じているということであれば、その

内容についてご教示ください。

(理由)

電子消費者契約法第 3 条は、消費者が行う電子消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示について、事業者が確認画面を設ける等の措置を講じていない場合は、錯誤取り消しについて、消費者に重過失がある場合も認める旨の特例を設けています。

情報提供によると、スマホサイトの一括入札ボタンを誤って押して、すぐに貴社に連絡をとったが、入札のキャンセルはできないとの対応であったとのこと。この情報から考えると、ブランチオークションのスマホサイトについては、入札のボタンを押したのちに、確認画面等の確認措置は設けられていないものと思われます。また、PC サイトも同様でないかと推認されます。

確認画面等の措置を講じていない場合、電子消費者契約法第 3 条により、画面操作の誤りにより入札の意思表示をした場合は、錯誤取消が認められますので、貴社は入札キャンセルに応じる必要があります。

以上の事情から、消費者の入札申込時の錯誤を防ぎ、トラブルを回避するためには、確認画面を設置する等の確認措置を講じることが最善の策と考えますので、上記の通り要請するものです。

なお、情報提供が正確でなく、入札の意思表示の後に、確認画面を設ける等の措置をすでに講じているということであれば、その措置が十分なものが確認させていただきたく、上記尚書きの通り要請いたします。

【要請Ⅱ】

(経過)

過日、貴社ご担当者様に、当機構事務局より一括入札確認画面の内容を確認する趣旨で、ご連絡したところ、修正の検討をお約束頂き、PC サイト及びスマホサイトの各画面について、6 月 17 日付で添付のとおり修正画面についてご連絡をいただきました。御礼申し上げます。

PC サイトの一括入札画面については、一括入札ボタンと削除ボタンが色分けされ、縦に並べての配置となりましたので、従前より判り易くなりました。また、PC の画面の大きさから考えますと、誤操作の可能性も減じたものと思われます。

スマホサイトの一括入札画面については、一括入札ボタンを色分けされる工夫を施していただきました。しかしながら、スマホの画面サイズを考えると、削除をしようとしたものの誤って一括入札ボタンを押してしまうといった誤操作となるおそれは引き続き残っているものと思料します。また、PC はダブルクリックが必要なところ、スマホはシングルタップで入札の意思表示となるため、思わず画面に触れてしまい、誤操作となる可能性もあります。

(要請の趣旨)

スマホサイトの一括入札画面について、「全選択」「全解除」「選択した商品を削除」ボタンと「一括入札」ボタンについて、色分けすることに加え、誤操作のない程度に離して表示されるよう要請します。

(理由)

入札参加申込にあたって錯誤が生じにくいような画面の構成にすることが、消費者とのトラブルを未然に防止するために効果的と考えます。

以上

<本件に関するお問合せ先>

〒102-0085

東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6 階

TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077

担当：佐藤