

インターネットオークション取引における紛争とそのオンライン ADR による解決に必要な情報の取得

松本 昌平

京都大学

近年、インターネットオークション取引の紛争解決手法として、オンライン ADR が注目されている。オンライン ADR による紛争解決では、あっせん員が正確な事実認定を行い、その事実に基づいて公正な和解案を作成しなければならない。しかし、インターネットオークション取引においては、あっせん員が正確な事実認定のため必要な情報を十分に取得できない。本研究では、より公正な紛争解決を目指し、正確な事実認定に必要な情報取得を可能にするモデルを構築し評価した。

Acquisition of Information Necessary to Solve Dispute in Internet Auction Dealings by Online ADR

Shohei Matumoto

Kyoto University

Recently, Online ADR is paid attention to as a solution method of dispute in Internet auction dealings. In dispute settlement by Online ADR the mediation member recognizes a fact and makes a fair settlement offer on it. But in Internet auction dealings the mediation member can't acquire necessary information for recognition a fact exactly. In this research, I constructed the model by which acquisition information was enabled for fair dispute settlement and evaluated it.

1. インターネットオークション取引の紛争とその解決の必要性

電子商取引の発展により、小売店舗を通さない形態の売買が多様化している。インターネットオークションはそのような電子商取引の一種であり、今や取引市場として無視できない存在になりつつある。アメリカでは、1999 年時点で全商取引の 36% がインターネット上で行われ、そのうち 55% がインターネットオークションでなされた取引と報告されている[1]。日本では、常時 700 万件以上の商品が出品され、なお増加傾向にある[2]。取引市場におけるインターネットオークションの存在感は今後一層増すものと思われる。

その一方で、インターネットオークションでは多くの紛争が発生している。日本の「シロガネサイバーポール・オンライン・メディエーション・プロジェクト」及びアメリカの「オンライン・オンブズ・オフィス」は、インターネットオークションの紛争を解決支援する実験プロジェクトを行った。これによれば、「詐欺」「商品の品質不良」「商品の運送中の破損」「商品の色や品質の認識違い」「ユーザー評価ページに否定的な見解を書かれた」を原因として紛争が発生していた[3][4][5]。

インターネットオークションの取引市場としての大きさや意義を考えれば、これらの紛争を放置できない。本研究では「商品の品質不良」「商品の運送中の破損」を発生原因とする紛争、つ

まり「商品における瑕疵を発生原因とした紛争」に焦点を当て、これら紛争の適切な解決について考察する。

2. オンライン ADR による紛争解決

2.1 オンライン ADR

法的な紛争解決手法は、大別して「訴訟」と「訴訟以外」に分類される。そして、訴訟以外の紛争解決を指して、裁判外紛争処理制度 (ADR Alternative Dispute Resolution) と呼ぶ。更に、あっせん員と当事者の意思疎通を対面や通常の通信回線を介するのではなく、ネットワーク上で行う ADR をオンライン ADR と呼ぶ。

オンライン ADR においては、紛争に関する情報があっせん員に集められる。あっせん員はその情報に基づいて事実認定・法適用をなし、和解案を作成する。そして、紛争当事者の合意を和解案に取り付ける。

近年、オンライン ADR はインターネットオークションの紛争解決手法として注目されており、既にいくつかの実験プロジェクトが行われている。本研究でも、オンライン ADR によるインターネットオークション取引の紛争解決を想定する。以下、2.2 節及び 2.3 節では、オンライン ADR がインターネットオークション取引の紛争解決に適している点、2.4 節では適していない点について述べる。

2.2 低コストな紛争解決

インターネットオークションにて出品される商品は比較的low額なものが多い。したがって、係争額もあまり高額にならないから、紛争解決より得られる金銭的利益は小さい。そして、紛争解決のコストは、解決から得られる利益より当然小さくなければならない。しかし、現状では紛争処理コストが高すぎ、多くの紛争が解決されないまま放置されている。同様に紛争解決のコストは、金銭的側面のみならず、時間的側面・労力的側面からも低コストでなければならない。

オンラインADRは自宅からでも紛争解決に参加でき、手続的に簡易(労力的側面)である。また、柔軟な解決により紛争の長期化を避けることができる(時間的側面)から、安価な紛争解決が可能である。(金銭的側面)

2.3 地理的格差に囚われない紛争解決

インターネットオークション取引の紛争は遠隔地間で発生するから、国境をまたいで発生した紛争を解決する際に、どの国の法を適用すべきか問題になる。日本のヤフーオークションはサービス利用規約において、ヤフーとオークションユーザー間に生じた紛争の準拠法を日本法としているが、ユーザー間の紛争の準拠法については何の取り決めもない。次に、紛争解決のため遠隔地間で意思疎通するには大きなコストがかかる。

オンラインADRにおいては、当事者の合意により適用すべき法体系を選択することで、準拠法の問題をクリアできる。また、ネットワーク経由で意思疎通をするから、面談費用や通信費用がかからない。したがって、意思疎通にかかるコスト高の問題をクリアできる。

2.4 公正な紛争解決

オンラインADRにおいては、紛争当事者が和解案に合意することをもって紛争解決とする。ところで、紛争当事者は自らが不当だと思ふ和解案には合意しないから、紛争当事者の合意を得るには、公正な内容の和解案を示す必要がある。つまり、公正に紛争解決しなければならない。

それでは、公正な紛争解決には、何が必要なのだろうか。民事訴訟では、「裁判官」が「証拠」に基づいて「法」適用し、導いた法的結論は公正だとされる。ここで、法は社会的公正さを反映したルールであると言える。次に、裁判官は法的判断を任せるにあたり「信頼するに足る者」であると言える。

最後に、証拠とは「裁判所による正確な事実認定のための材料」を意味する。事実認定のための材料であるから、契約書や手形金請求のための手形など、主要事実を直接に証明するための証拠のみならず、「消費貸借の存否をめぐる被告の金に困っていた事実」など間接事実や、「証人がうそをよくつくという事実」など補助事実を証明するための証拠を含む。つまり、「証拠」の本質は、証拠から取得できる情報が主要事実を証明・推認できることにある。ここで、ある情報(証拠)が事実認定に繋がる程度を指して証拠力と呼ぶとすれば、**証拠力の強い情報(証拠)**が公正

な紛争解決には必要である。なぜなら、証拠力が弱い情報(証拠)は誤りを含んでいる可能性が高いから、それに基づいた事実認定も誤る可能性が高い。そして、誤った事実認定に基づく法的判断は公正とは言えない。よって、正確な事実認定に繋がる情報(証拠)ほど、公正な紛争解決に資すると言える。

以上、公正な紛争解決は、信頼するに足る者、社会的公正さを反映したルール、証拠力の強い情報が必要である。それではこれら3つの要素をオンラインADRが満たしているか検討する。オンラインADRでは、弁護士たるあっせん員が法にしたがって紛争解決を行う。弁護士は法的判断を任せるあたり「信頼するに足る者」だと言ってよい。また、法は社会的公正さを反映したルールである。しかし、オンラインADRによる紛争解決において、あっせん員は証拠力の強い情報取得を十分に取得することができない。この点について、次節以降で詳細に考察する。

2.5 証拠力の強い情報

あっせん員はインターネットオークション取引の紛争を解決するにあたり、事実認定に必要な情報を取得しなければならない。あっせん員が必要とする情報は大きく2種類に分類される。ひとつは一般性のある情報であって、例えば「SHARP社のMebius PC-AL50Fのディスプレイは15型である。」というような情報がそれにあたる。もうひとつは一般性のない情報であって、例えば「A氏はB氏より、月日にSHARP社のMebius PC-AL50Fを落札したが、このディスプレイには小さな傷があった。」というような、特定の取引に関する情報である。

一般性のある情報はその一般性ゆえにその取得が問題になることは比較的少ない。例えば、「SHARP社のMebius PC-AL50Fのディスプレイは15型である。」というような情報は、メーカーHPやカタログから誰もが取得できる。一方、一般性のない情報は常に取得できるとは限らない。例えば、「A氏はB氏より、月日にSHARP社のMebius PC-AL50Fを落札したが、このディスプレイには小さな傷があった。」という情報は、A氏やB氏しか知り得ない。

あっせん員の情報取得においては、一般性のない情報をいかに取得するかが重要になる。(以後、一般性のない情報、特定取引の実態について知り得る一切の情報を取引情報と呼ぶ)よって、取引情報の取得について考察を加えるが、取引情報は多種多様で、個別的な議論に適さない。そこで、取引情報ではなく取引情報の取得先(以降、取引情報の取得先を指して、情報源と呼ぶ)に焦点を当て、情報源と情報取得の関係について考察する。

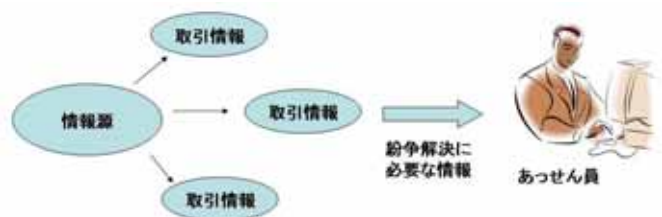


図1 情報源と紛争解決に必要な取引情報

2.6 情報源とその散在

インターネットオークション取引においては、売主、買主、インターネットオークション運営者に、情報源が散在している。図2および図3は、現時点で最も取引数の多い「yahoo!オークション[6]」において、それら3者が具体的にどのような情報源を保持しているのかを示したものである。

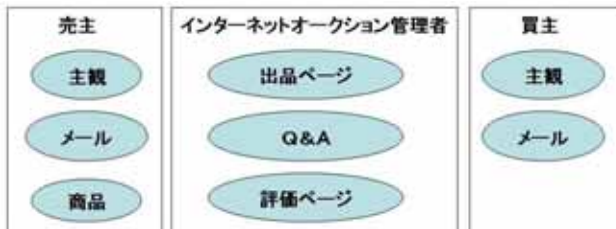


図2: 取引情報の情報源を保持する者 (商品引渡し前)



図3: 取引情報の情報源を保持する者 (商品引渡し後)

インターネットオークション管理者は、出品ページ、Q&A、評価ページを保持する。出品ページは、売主が取り決め、買主が同意した商品内容や売買条件について触れたものであり、契約書にあたる。具体的には、出品される商品名、出品者名、出品者の評価、支払方法、発送方法、オークションの締切時間、現在価格、入札件数、入札履歴、開始価格、商品情報や契約条件などが記載される。なお、出品ページは売主が作成するから、売主の主観が表現されている。例えば、「商品に傷がある」との記載からは、売主が商品に傷があることを認識していることが分かる。以上、出品ページからは、商品内容、売買条件、出品者の評価、オークション状況、売主の主観内容等の取引情報を取得できる。

Q&Aは、商品落札前に落札希望者が商品出品者に対し、商品内容や売買条件について各種質問をなすために使用される。したがって、質問に対する売主の回答内容は出品文の内容を補足するものと考えることができる。なお、質問部分は買主が作成するから、買主の主観が表現されており、答え部分は売主が作成するから、売主の主観が表現されている。以上、Q&Aからは、商品内容、売買条件、売主・買主の主観内容等の取引情報を取得できる。

評価ページでは、商品落札(契約締結)後に、売主と買主が互いに相手の取引における態度を評価しコメントをつけたものと、それに対する返答を閲覧することができる。商品を落札しようとする者は、このページにて商品の出品者がこれまでどのような取引を行ってきたかを確認し、売主として信頼に足るか判断する。評価ページが作成されるのは、商品落札(契約締結)後であるから、

評価ページの内容は契約内容そのものにはなりえない。だが、契約時の売主・買主の主観を推察する材料にはなり得る。また、商品落札後の売主・買主の主観を読み取ることもできる。評価ページのコメント部分は買主が作成するから、買主の主観が表現されており、返答部分は売主が作成するから、売主の主観が表現されている。以上、評価ページからは、売主・買主の主観内容について取引情報を取得できる。

商品落札(契約締結)後、売主と買主はメールにて意思疎通を図る。契約締結後の売主と買主の意思疎通媒体という点で、メールと評価ページは同視できるから、メールから取得できる情報は評価ページと同様である。なお、メールは売主と買主が保持する。

次に、売主・買主の取引における主観が重要な情報源になる。これら主観は当然ながら本人が保持する。

最後に、商品から取得される情報が問題になる。商品は「物」だから、売主・買主いずれかの占有に属する。したがって、商品から得られる情報は商品の占有者が保持するから、商品引渡し前には売主が、引渡し後には買主が保持する。

もっとも、売主は商品の占有を失っても、過去に商品を占有していた際の情報を失うとは限らない。なぜなら、商品を占有していた際に、商品から取得できる情報を別の媒体に化体させている可能性があるからである。(以降、このような媒体を「商品情報の化体」と呼ぶ)例えば、「商品にある傷の詳細」は、商品から取得できる情報であり、商品の占有者だけが確認できる情報である。したがって、売主は商品の占有を失ってしまえば、もはやその情報を取得できないように思われる。しかし、売主が商品を占有していた際に、「商品にある傷」を写真に映していたような場合、その写真は「売主が商品を占有していた時に、商品にあった傷の詳細」という情報の情報源になり得る。なお、商品引渡し前の売主、及び商品引渡し後の買主も商品情報の化体を保持し得るが、これには情報源としての意味がない。なぜなら、商品情報が映りこんだ二次的情報源である化体に頼るまでもなく、一次的情報源である商品そのものを保持しているからである。

2.7 情報源へのアクセシビリティ

2.6節では取引情報の情報源が散在することを明らかにしたが、情報源が散在した場合、その情報源から取引情報を取得するためには、あっせん員が情報源へアクセスできなければならない。しかし、情報源には、アクセスできるものと、アクセスできないものがある。

出品ページ、Q&A、評価ページは、オークション利用者全てが閲覧することができる。よって、あっせん員はアクセスできる。メールは売主と買主に同じ内容が残るが、第三者はその内容を知り得ない。したがって、あっせん員はアクセスできない。売主と買主の主観は本人にしか分からない。したがって、あっせん員はアクセスできない。商品情報の化体は、かつて商品の占有者であった売主が保持するものだから、売主だけがアクセスできる。

2.8 情報源と取引情報取得の可否

2.7 節にて明らかにしたように、インターネットオークション取引ではあっせん員がアクセスできない情報源がある。このような情報源からは、あっせん員は自ら紛争解決に必要な取引情報を取得できない。具体的には、出品ページ、Q & A、評価ページからは情報取得できるが、売主・買主の主観、商品、商品情報の化体、メールからは情報取得できない。

あっせん員が情報取得できない場合には、その情報を保持し、または取得できる者から提供を受ける必要がある。しかし、情報源によっては、情報提供を受けられない場合がある。具体的には、売主占有の商品から取得される情報については、情報提供を受けられない。なぜなら、取引情報の取得が問題になるのは、商品引渡し後のことだから、その時点での情報源の保持状況は図 3 のようになっており、売主は商品の占有を失っている。したがって、売主は商品から取引情報を取得できないし、売主から情報提供を受けるあっせん員も取得できない。

2.9 情報源と捏造・改竄

あっせん員が取得した情報は、捏造・改竄されている場合がある。特に商品、売主と買主の主観、メール、商品情報の化体から取得される取引情報のように、情報提供を受けねばならない取引情報は、情報提供者に都合良く捏造・改竄されている可能性が高い。また、2.7 節より、あっせん員はそれらの情報源へアクセスできないから、提供された情報の真偽を確かめられない。一方、出品ページ、評価ページ、Q & A は変更がなされても変更前のログが残るため、捏造・改竄ができない。

2.10 情報源の証明力

2.5 節では、正確な事実認定に繋がる情報ほど、証拠力が強いことを示した。取引情報についても正確な事実認定に繋がるものほど証拠力が強い。そして、取引情報の証拠力は情報源に依存する。例えば、「うそをよくつく証人の証言」が信用できないのは、証言の情報源たる証人が「うそをよくつく」からに他ならない。

ここで、取引情報の証拠力に影響を与えるような情報源の性質を「情報源の証明力」と呼ぶ。証拠力の強い取引情報を取得できる情報源は証明力の強い情報源であり、証拠力の弱い取引情報しか取得できない情報源は証明力の弱い情報源である。以下、取得される取引情報の証拠力ごとに、情報源の証明力について考察する。

第 1 に、事実認定を行うにあたって、そもそも取得できない取引情報には証明力が全くない。したがって、このような取引情報しか取得できない情報源の証明力はないに等しい。具体的には、売主占有の商品がこれにあたる。

第 2 に、情報提供を受けねば取得できず、また、捏造・改竄の可能性のある取引情報は証拠力が弱い。したがって、このような取引情報しか取得できない情報源の証明力も弱い。買主占有の商品、商品情報の化体、売主・買主の主観がこれにあたる。

第 3 に、あっせん員自身が取得でき、また、捏造・改竄の可能

性がない取引情報は証拠力が強い。したがって、このような取引情報を取得できる情報源の証明力は強い。出品ページ、Q & A、評価ページがこれにあたる。ただし、記載されている内容には誤りが含まれている可能性がある。

なお、取引情報ではないが、「一般性のある情報」のように、一般的知識や経験から取得される情報がある。これは、一般的に取得されるものだから、捏造・改竄はなされようがない。また、その一般性ゆえに内容も真実であると言ってよいだろう。

情報源の性質	情報取得の可否	捏造・改竄の余地	内容の真実性保証	
一般的知識・経験	強い	強い	強い	強い
出品ページ Q & A 評価ページ	強い	強い	弱い	
買主占有の商品 商品情報の化体 売主・買主の主観 メール	強い	弱い	弱い	証明力
売主占有の商品	弱い	×	×	

表 1: 取得される取引情報の証拠力

ここで、情報源の証明力には 3 つのポイントがある。第 1 にそもそも取引情報を取得できる情報源か否か、第 2 に取得される取引情報の捏造・改竄を許すか否か、第 3 に取得される取引情報の内容の真実性を保証できるか否か、である。そして、これら 3 つのポイントを満たす情報源は証明力が強く、逆に満たさない情報源は証明力が弱い。ここで、証明力が強い情報源ほど、証拠力の強い取引情報を取得できるから、可能な限り証明力の強い情報源から取引情報を取得するべきだが、本研究においては、第 1 及び第 2 のポイントを確認された情報源からの情報取得を目標とする。つまり、あっせん員が紛争解決に必要な取引情報を取得するにあたって、一部情報源から取得できない可能性があること、これら情報源より取得した取引情報を提供されたとしても、捏造・改竄されている可能性があること、以上の 2 点を解決すべき問題と考える。

3. オンライン ADR による紛争解決における証明力の強い情報源からの取引情報の取得

3.1 証明力の強い情報源からの取引情報取得への障害とその除去

あっせん員が一部情報源から紛争解決に必要な取引情報を取得できないこと、取得した取引情報について捏造・改竄される可能性があること、以上の 2 点を証拠力の強い取引情報取得への障害と考え、これら 2 つの障害を除去する手法を提案する。

障害除去のため、基本的には 2 通りのアプローチが考えられる。第 1 に、障害を克服する積極的なアプローチである。積極的なアプローチからは、情報源を改良することで証明力の強い情報源（ここでは紛争解決に必要な取引情報を取得でき、かつ捏造・改竄ができない情報源を意味する）を確保する。第 2 に、証明力の強い情報源を確保できない場合には、障害を克服するのではなく、

回避する消極的なアプローチを採る。消極的なアプローチからは、証明力の弱い情報源より取引情報を取得しない。

3.2 障害除去手法

● あっせん員が一部情報源から紛争解決に必要な取引情報を取得できないこと

積極的アプローチからは、情報源を改良することで証明力の強い情報源を確保し、あっせん員が取得できなかった取引情報を取得できるようにする。消極的アプローチからは、証明力の弱い情報源からの情報取得を取りやめる。

積極的アプローチについて考察する。そもそも、あっせん員が一部情報源から取引情報を取得できないのは、インターネットオークション取引においては取引情報の情報源が散在し、情報源へアクセスできないからだった。したがって、情報源の散在の是正と情報源へのアクセシビリティの是正の2通りの対処が考えられる。以下、手法を示す。散在していた情報源について、あっせん員が取引情報を取得しやすいように配置変える(障害除去手法1)。あっせん員がアクセスできなかった情報源へアクセスできるようにする(障害除去手法2)。

消極的アプローチにおいては、そもそも取引情報を取得するのは、それが紛争解決に必要なからである。したがって、あっせん員が取引情報を取得できない可能性がある情報源から取引情報を取得する必要性をなくす(障害除去手法3)。

● あっせん員が一部情報源から取得した取引情報について捏造・改竄される可能性があること

積極的アプローチについて考察する。そもそも、一部情報源から取得された取引情報が捏造・改竄される可能性があるのは、情報源が捏造・改竄を許容するからである。したがって、情報源を捏造・改竄できないようにする(障害除去手法4)。

消極的アプローチからは、あっせん員が捏造・改竄を許す情報源から取引情報を取得する必要性をなくす(障害除去手法5)。

4. 障害除去手法の適用・具体化

3章では、証明力の強い情報源からの取引情報取得を可能にする手法を提案した。本章ではこれを適用・具体化し、インターネットオークション取引及びオンラインADRにおける紛争解決を改変する。

4.1 障害除去手法1の適用・具体化

● 概要

散在していた情報源について、あっせん員が取引情報を取得しやすいように配置変える。取引情報の情報源は売主・買主・インターネットオークション管理者に散在している。これらの者に散在している情報源をどこに配置変更すべきか検討する。取引情報を必要とするのはあっせん員だから、あっせん員へ配置することが好ましいように思われる。しかし、紛争解決開始前にはあっせん員へ情報源を配置できない。なぜなら、あっせ

ん員は紛争解決開始より参加する者だからである。したがって、紛争解決開始前は、あっせん員以外の者のうち、紛争解決開始後に、情報源または取引情報をあっせん員へ最も円滑に移転できる者に配置される。この点、売主・買主は紛争当事者だから、あっせん員が情報提供を要求しても、自己に不利な情報を提供しない危険性がある。よって、売主・買主ではなく、インターネットオークション管理者に配置すべきである。一方、紛争解決開始後は、直接あっせん員へ配置変更できる。

● メールの配置変更

紛争解決開始前に、インターネットオークション管理者へ配置変更できる情報源として、メールが考えられる。メールはウェブメール方式を採用し、メールサーバをインターネットオークション管理者の元に配置する。売主・買主はブラウザにてメールの送受信を行う。このようにすることで、メールサーバのあるインターネットオークション管理者の元にメールを配置できる。

● 商品の配置変更

紛争解決開始後に、あっせん員へ配置変更できる情報源として、商品が考えられる。紛争発生後に、買主は商品をあっせん員へ送付する。そして、あっせん員が商品状態等を確認する。ただし、全ての紛争において、あっせん員に商品確認をさせれば、低コストな紛争解決が難しくなる。したがって、あっせん員が商品を直接確認すべき必要性が極めて高い場合に限定すべきだろう。

4.2 障害除去手法2の適用・具体化

● あっせん員へのメール開示

現在のインターネットオークション取引では、売主・買主それぞれのメールについて、所持人以外の者はアクセスできない。メールにはプライバシー情報も記載されるから、当然の処置ではある。しかし、紛争解決のため、メールから取得される取引情報が必要となる場合が考えられるから、あっせん員へのアクセス制限を緩和する必要がある。「メールの配置変更」により、インターネットオークション管理者の元にあるメールサーバに置かれているから、売主・買主が自らの保持するメールへのアクセス許可をあっせん員へ与え、許可を得たあっせん員が直接メールサーバへアクセスし、該当メールを読み出すものとする。

4.3 障害除去手法3の適用

● 瑕疵発生時期と瑕疵における売主の過失特定の不要化

本研究ではインターネットオークション取引における「商品に存在する瑕疵を原因とした紛争」を解決対象としているが、このような紛争を法的解決するにあたっては、商品が特定物・不特定物のいずれか、瑕疵の発生時期(瑕疵が契約締結時に既に存在したか、それとも契約締結後に発生したか)、瑕疵における売主の過失の有無を知る必要がある[7][8]。なぜなら、これら3項目の値により、法的構成が変わるからである。

売買目的物に権利や物の瑕疵がある場合に売主が負う責任としては瑕疵担保責任がある。ここで、瑕疵担保責任の法的性質について、法定責任説をとれば、特定物についての原始的な瑕疵にのみ瑕疵担保責任が成立する [9]。つまり、買主が売主の瑕疵担保責任を追及するためには、商品は特定物で、契約締結時に瑕疵が存在していなければならない。なお、商品が不特定物で、契約締結時に瑕疵が存在している場合には、売主の債務不履行責任が問題になる。続いて、瑕疵が契約締結後に発生し、売主に帰責性がある場合には売主の債務不履行責任が問題になる。また、売主に帰責性がない場合には危険負担が問題になる。危険負担とは、双務契約において一方の債務が履行できなくなった場合に、それと対面的関係にある債務(反対債務)も消滅するか否かという法律上の問題である。原則的には、民法536条1項により、反対債務も消滅する(債務者主義)が、商品が特定物の場合には、民法536条2項により、反対債務も消滅しない(債権者主義)。

特定・不特定物の区別	瑕疵につき売主の過失	瑕疵発生時期	法的構成
特定物		契約締結まで	瑕疵担保責任
特定物	過失あり	契約締結～引渡	債務不履行
特定物	過失なし	契約締結～引渡	危険負担
不特定物		契約締結まで	債務不履行
不特定物	過失あり	契約締結～引渡	債務不履行
不特定物	過失なし	契約締結～引渡	危険負担

表2:瑕疵をめぐる紛争の法的構成
(瑕疵担保責任は法的責任説による)

以上、「商品に存在する瑕疵を原因とした紛争」を解決するためには、商品が特定物・不特定物のいずれであるか、瑕疵の発生時期、瑕疵における売主の過失の有無、をあっせん員が知る必要があるが、商品が特定物・不特定物のいずれであるか判断することは容易であるが、瑕疵の発生時期、瑕疵における売主の過失の有無、をあっせん員が知ることは非常に困難である。第1に、瑕疵の発生時期について考察する。仮に商品情報の化体(図3)より瑕疵の存在を確認できれば、瑕疵は契約締結前に生じたと判断できる。しかし、商品情報の化体は、あっせん員が取引情報を取得できず、取得できたとしても捏造・改竄を許す情報源であるから、売主に都合の良い(または都合よく捏造・改竄された)取引情報しか取得できない恐れがある。また、商品(図3)より瑕疵の存在を確認できたとしても、それは「現在、商品に瑕疵がある」ことを示すにすぎないのであって、「瑕疵がいつ生じたのか」を示すものではない。更に、売主・買主が瑕疵の発生時期について知っていたとして、それは売主・買主の主観に存することである。売主・買主の主観は、あっせん員が取引情報を取得できず、取得できたとしても捏造・改竄を許す情報源であるから、売主に都合の良い取引情報しか取得できない恐れがある。第2に、瑕疵における売主の過失の有無について考察する。契約締結後、商品送付まで、売主は善良なる管理者の注意義務にて商品を管理しなければならないから、売主が善管注意義務を逸脱したため商品に瑕疵

が生じた場合には、売主はその責任を負わねばならない。しかし、善管注意義務を逸脱する行為の有無を知っているのは売主のみである。したがって、売主に都合の良い取引情報しか取得できない恐れがある。また、商品送付につき梱包が不十分だったために商品に瑕疵が発生した場合には、売主がその責任を問われるだろう。そして、商品の梱包がどのようなものだったのかを確認するには、商品を確認する他ない。ところが、商品は、あっせん員が取引情報を取得できず、取得できたとしても捏造・改竄を許す情報源であるから、売主に都合の良い取引情報しか取得できない恐れがある。

以上、瑕疵の発生時期、瑕疵における売主の過失の有無を判断するため必要な取引情報を信頼性確保の上、あっせん員が取得することは非常に困難である。そこで、取得できない取引情報を取得することなく紛争解決できるようにする。そもそも、瑕疵の発生時期、瑕疵における売主の過失の有無を判断しなければならないのは、これら2項目においていずれを取るかにより、法的構成が変わるからである。したがって、これら2項目が法的構成に影響を与えないようにしたい。そして、それは瑕疵担保責任の法的性質について法定責任説ではなく、契約責任説を取ることで実現可能である。契約責任説によれば、瑕疵担保責任は特定物・不特定物を問わず、また原始的瑕疵であるか後発的瑕疵であるかを問わずに適用される債務不履行責任と解される [8]。原始的瑕疵・後発的瑕疵のいずれかであるかを問わないのだから、買主に商品が引き渡された時点で存在する瑕疵は、その発生時期と関係なく、瑕疵担保責任の対象になる。よって、瑕疵の発生時期を知る必要がなくなる。また、瑕疵担保責任は無過失責任であるから [8]、瑕疵における売主の過失の有無を判断する必要もなくなる。

特定・不特定物の区別	瑕疵につき売主の過失	瑕疵発生時期	法的構成
特定物		契約締結まで	瑕疵担保責任
特定物	過失あり	契約締結～引渡	瑕疵担保責任
特定物	過失なし	契約締結～引渡	瑕疵担保責任
不特定物		契約締結まで	瑕疵担保責任
不特定物	過失あり	契約締結～引渡	瑕疵担保責任
不特定物	過失なし	契約締結～引渡	瑕疵担保責任

表3:瑕疵をめぐる紛争の法的構成
(瑕疵担保責任は契約責任説による)

● 請求期間の起算点の変更

商品に瑕疵があった場合、買主は売主に対して何らかの請求をしたいと考えるだろうが、請求期間には制限がある。民法562条・民法570条においては、「瑕疵の存在を知ってから1年以内」に請求しなければならない。この場合、請求期間の起算点は「買主が瑕疵の存在を知った時」である。これは、買主の主観内容そのものだから、取引情報の情報源は売主の主観である。ところが、これはあっせん員が取引情報を取得できない情報源である。したがって、障害除去手法3にしたがって、「売主の主観」から取得する必要をなくす。具体的には、請求期間の起算点を「買主に商

品が引き渡された時」に変更する。

4.4 障害除去手法4の適用

● 商品から取得される情報の捏造・改竄防止

商品、売主・買主の主観、メールは捏造・改竄を許す情報源であり、ここから取得される取引情報の信頼性は確保されない。例えば、商品を買主が壊しておきながら、あたかも当初から壊れていたかのような情報提供をする危険性がある。したがって、このような捏造・改竄を封じる必要がある。前提として、買主の商品使用期間が長くなれば長くなるほど、買主自身の使用より瑕疵が生じた可能性が高くなる。これは、「瑕疵の存在を知ってから1年以内」もの長期間にわたり、買主が瑕疵担保責任を追及できることが、捏造・改竄のひとつの原因だと考えられる。そこで、本紛争解決手続の利用にあたり、買主に商品が引き渡されてから瑕疵確認に必要な合理的期間内（例えば1週間）に、売主に瑕疵が存在する旨、伝えることを要求する。以上により、買主の捏造・改竄を可能な限り封じることができる。

● メール捏造・改竄防止

メールは売主と買主に同じ内容が残るから、いずれかが情報を捏造・改竄しても、その相手方は真実を知っている。しかし、「メールの配置変更」「あっせん員へのメール開示」を前提とした場合、メール内容を開示されるあっせん員は、紛争発生後に参加するのだから、売主と買主のいずれか、または両方のメール内容が捏造・改竄された場合、どちらの内容が正しいか判断できない。したがって、このような捏造・改竄を封じる必要がある。そこで、いったん送受信したメール内容については閲覧のみを許し、改竄・削除をできないようにする。メールのデータはインターネットオークションが管理しており、それが可能である。ただし、サーバのデータ容量の関係上、全てのメールの蓄積は非現実的である。商品から「取得される情報の捏造・改竄防止」にて設定した合理的期間を経過した申し立ては、もはや本手続を利用できない。したがって、申し立て期間内のみ改竄・削除を禁止すれば目的を達することができる。

5.5 障害除去手法5の適用

● 捏造・改竄を許す情報源からの取引情報取得の見直し

捏造・改竄を許す情報源としては、商品、商品情報の化体、売主・買主の主観、メールが挙げられる。もっとも、提案手法の適用・具体化により、あっせん員はメールから取引情報を取得できるようになり、また取引情報が捏造・改竄される余地がなくなるので、商品、商品情報の化体、売主・買主の主観が、なお取引情報への捏造・改竄を許してしまう。したがって、取引情報の必要性を精査し、必要ない場合には捏造・改竄を許す情報源から取引情報を取得しない。

5. 評価

3章ではあっせん員が取引情報を基に事実認定する際に、取引情報を証明力の強い情報源から取得できるようにするため、障害除去手法を提案し、4章ではその具体化を行った。

本章では、本研究が対象とする「商品に存在する瑕疵を発生原因とした紛争」を実際に解決する場面を想定し、適用される法律の各認定項目ごとに、取引情報を「どの程度の証明力を持つ」「どの情報源」から取得するのか、障害除去手法適用前と適用後のそれぞれについてシミュレートする。そして、両者を比較し、取引情報を証明力の強い情報源から取得できるようになったものか、考察する。

5.1 シミュレーションの方法

● 適用する法律

本研究の対象は、「商品に存在する瑕疵を発生原因とした紛争」だから、売主の瑕疵担保責任について規定する民法566条・民法570条、及び、売主の担保責任の免責特約の効力を規定する民法572条が適用される。なお、各要件は平野裕之著「契約法」にしたがって設定した[9]。

● 設定する仮定

インターネットオークションにて取引される商品の多くは中古品だから、売買目的物（商品）は特定物であると仮定する。

● 評価指標

証明力評価のため、評価指標を設定する（表4）。具体的には、障害除去手法適用前のあっせん員の視点から見た情報源の証明力及び、障害除去手法適用後のあっせん員の視点から見た情報源の証明力を統合し、情報源から取得される取引情報の証明力に応じて、情報源の証明力の強さを設定した。なお、証明力5の情報源が最も証明力が強く、証明力1の情報源が最も証明力が弱いものとする。

情報源		情報源の性質			証明力
提案手法適用前	提案手法適用後	情報取得の可否	捏造・改竄の余地	内容の実質性保証	
一般的知識・経験	一般的知識・経験 あっせん員占有の商品	強い	強い	強い	5
出品ページ Q&A 評価ページ	出品ページ Q&A 評価ページ メール	強い	強い	弱い	4
	買主占有の商品	強い	若干弱い	弱い	3
買主占有の商品 商品情報の化体 売主・買主の主観 メール	商品情報の化体 売主・買主の主観	強い	弱い	弱い	2
売主占有の商品	売主占有の商品	弱い	×	×	1

表4: 取得される取引情報の証拠力

5.2 結果と考察

シミュレーションの結果、適用要件における事実認定すべき項目について、全11項目中、7項目で、障害除去手法適用後に情報源及びその証明力が変化した。この7項目を表5に示す。

大まかには次のふたつのことが言える。第一に同じ情報源からの情報取得でも、情報源の証明力が強くなっている。例えば、メールは障害除去手法適用前の証明力は2だが、適用後には証明力が4になっている。

第二に、証明力の低い情報源ではなく高い情報源に取引情報の取得先が変化している。例えば、「売買の目的物が品質・性質を欠くこと」の事実認定において、障害除去手法適用前には、証明力1の売主占有の商品、証明力2の商品情報の化体より情報取得していたが、適用後には、証明力5のあっせん員占有の商品、証明力3の買主占有の商品から情報取得するように変化している。

事実認定項目	手法適用前(証明力)	手法適用後(証明力)
売買の目的物が 品質・性質を欠くこと (民法566・570条)	売主占有の商品(1)	あっせん員占有の商品(5)
	商品情報の化体(2)	買主占有の商品(3)
	売主の主観(2)	買主の主観(2)
	メール(2)	メール(4)
	評価ページ(4)	
買主が瑕疵について 善意であること (民法566・570条)	メール(2)	メール(4)
	買主の主観(2) 評価ページ(4)	
買主が瑕疵について 善意であることの過失 (民法566・570条)	メール(2)	メール(4)
	買主の主観(2) 評価ページ(4) Q&A(4)	
買主が意図した 売買目的 (民法566・570条)	買主の主観(2)	一般的知識経験(5)
	メール(2)	
	評価ページ(4)	
	Q&A(4)	
買主が瑕疵の存在 を知った時 (民法566・570条)	メール(2)	メール(4)
	評価ページ(4) 買主の主観(2)	
売主が瑕疵について 善意であること (民法572条)	メール(2)	メール(4)
	売主の主観(2) 評価ページ(4)	
売主が瑕疵について 善意であることの過失 (民法572条)	メール(2)	メール(4)
	売主の主観(2) 評価ページ(4)	

表5: あっせん員の視点から見た障害除去手法適用前と適用後の情報源とその証明力

6 結論

インターネットオークション取引の紛争を適切に解決するためには、あっせん員は事実を正確に認定し、公正なルールを適用することで、公正に紛争を解決しなければならない。本研究の提案は、事実を正確に認定するために必要な証拠力の強い取引情報を、現状より証明力の強い情報源から取得することを可能にする。

したがって、現状より正確な事実認定に基づいて、公正なルールを適切に適用し、現状より公正な解決が可能になる。よって、インターネットオークション取引の紛争をオンラインADRにて、現状より適切に解決できるようになる。

参考文献

- [1] 福森俊一郎「インターネットオークションの現状」『PEAK/IT NEWS』, NO.163, 2001年12月
- [2] オークション統計ページ <http://www.aucfan.com/>
- [3] シロガネサイバーボール, 町村泰貴
「オンラインADRの実験結果報告」
『情報ネットワーク・ローレビュー』, 2003年11月
- [4] 町村泰貴「ネット紛争の裁判管轄と自主解決組織」
『インターネット訴訟2000』, 2000年,
ソフトバンクパブリッシング
- [5] Ethan Katsh, Janet Rifkin 『Online Dispute Resolution』, 2001年, Jossey-Bass
- [6] Yahoo!オークション, <http://auctions.yahoo.co.jp/>
- [7] 近江幸治『民法講義 契約法』, 2003年, 成文堂
- [8] 内田貴『民法(2) 債権各論』, 1999年7月, 東京大学出版会
- [9] 平野裕之『契約法』, 1996年3月, 信山社