

ネットオークションにおける出品者の瑕疵担保責任と

「ノークレーム・ノーリターン」特約

平成22年12月3日

弁護士 藤田晶子

<目次>

一 問題の所在

二 出品者の瑕疵担保責任等に関する裁判例

1 中古車アルファロメオ事件(東京地裁平成16年4月15日判決)

(一) 事案の概要

(二) 原審(東京簡裁平成15年10月8日判決)

(三) 控訴審(東京地裁平成16年4月15日判決)

(四) 小括

2 中古車シボレー・サバーバン事件(大阪地裁平成20年6月10日判決)

(一) 事案の概要

(二) 判旨

(三) 小括

3 その他の参考判例

インターネットオークション事業者の責任を問う「ヤフー集団訴訟」(名古屋地裁平成20年3月28日判決・(控訴審)名古屋高裁平成20年11月11日判決)

三 ネットオークションにおける「ノークレーム・ノーリターン」特約

1 「ノークレーム・ノーリターン」特約とは

2 経済産業省「電子商取引等に関する準則」

3 若干の検討

四 終わりに

以上

## 一 問題の所在

近年のインターネットの普及に伴い、インターネットを利用したオークション取引、いわゆる「ネットオークション」が巷では盛んに利用され、人気の取引形態となっている。しかし、一方で、これにまつわるトラブル事例も多く報告されており、国民生活センター等の消費者生活に関するトラブル相談窓口に寄せられる消費者のネットオークション関連相談も年々増加傾向にある。

このような社会状況を背景として、ネットオークションの利用者が、入札に参加後、商品を落札、出品者との間で売買取引を行ったものの、売り主である出品者から買い主である落札者の所に送付されてきた商品に想定外の瑕疵があった場合、落札者は出品者に対して、「売り主としての瑕疵担保責任」を追及できるのか否かが問題となっている。

また、しばしば、ネットオークション・サイトにおける各出品者のブースでは、出品者による商品の説明文、断り書き等に、いわゆる「ノークレーム・ノーリターン」特約と称される文言が織り込まれていることが非常に多い。そして、説明文にこの文言さえ入れておけば、オールマイティにすべての瑕疵について出品者は免責されうるのかも問題である。

こういった問題意識のもとに、昨今、「出品者の瑕疵担保責任」に関するいくつかの裁判例や、オークション事業者の責任追及の可否を問う裁判例等も登場してきているので、本稿ではこれらの裁判例のご紹介とともに、若干の分析を試みるものである。

## 二 出品者の瑕疵担保責任に関する裁判例

### 1 中古車アルファロメオ事件(東京地裁平成16年4月15日判決)<sup>1</sup>(注1)

#### (一) 事案の概要

本件は、ネットオークション関連の第1号事件であるが、原告が、インターネットを利用したオークションにより被告が出品していた中古の普通乗用自動車の入札に参加、同商品を落札し、その後原被告間の売買取引で購入した同中古車(車種はアルファロメオ164、以下「本件車両」という。)に損傷があることを前提に、これが民法570条の「瑕疵」に当たると主張して、同条に基づき、被告に対して損害賠償を求めたという事案である。

事案の詳細は以下のとおりである。

原告は、平成15年7月6日から、インターネットオークションのサイト上で（以下「本件サイト」という。）、被告により出品されていた本件車両が開始価格金8000円で出品されているのを見つけ、同月11日、これを金6万4000円で落札した。

本件車両の購入には、①前記落札代金6万4000円のほか、②搬送費用及びオークションシステム料等として合計金5万2845円を原告が負担することが予定されていたため、原告は、その後、被告に対し、以上の落札代金、搬送費用及びシステム料等合計金11万6845円を支払った。

被告は、本件車両を出品した本件サイトに、本件車両の「写真」を掲示するとともに、その仕様などを説明文で説明していたほか、次のような「コメント」を掲載していた。

① ご覧の通りのアルファ164です。

i) 右、前バンパー、フェンダーに擦り傷があります。それと、

ii) 左、前後ドアに薄く10円傷があります。それと、

iii) 左、リアドアノブがひびが入っています。しかし、

iv) E/G, ACなど機関は良好です。

v) 気になる電動ファン（オーバーヒート対策）もキッチリと廻りますので大丈夫です。

②先日（7月1日）にバッテリーを付け替えたところです。

③出品物がお車ですので、それぞれ見方、取り方が違うと思いますので低年式、中古車だという事にご理解頂ける方のみ入札して下さい。ご理解頂けない方の入札、ご遠慮頂けますようお願い致します。

④今日（注7月8日をいう。）、昼の暑い時間に乗りましたが、ACは良く効いておりました。ですが、左Rフェンダーのトランクリッドとの接点の部分に「小さな塗装剥げ」を見つけました。書き忘れていましたので現時点の入札者様の取消しご希望、御座いましたら、お受付致しますので宜しくお願い致します。

ところが、原告が落札後、被告から搬送されてきた本件車両には、本件サイトで指摘された前記損傷以外の損傷として、〔1〕ガソリタンクのガソリ

ン漏れ,〔2〕センターマフラーの欠落,〔3〕電動ファンの錆,〔4〕ショックアブソーバーが機能しない,〔5〕タイヤの劣化,〔6〕左リアノブが割れており,外からドアが開けられない,〔7〕右ウィンカーの欠落,〔8〕運転席ドアがきちんと閉まらないといった損傷があった。

原告は,上記瑕疵により,次の損害を被ったとして,被告に対し以下の項目の総合計額金76万9245円の損害賠償請求を行った。

(1) 落札代金及び搬送費用並びにオークションシステム料	金11万6845円
(2) 保管のための駐車場代(2か月分)	金5万8800円
(3) 修理に要する費用	金29万3600円
(4) 慰謝料	金30万円
	合計金76万9245円

## (二)原審(東京簡裁平成15年10月8日判決)<sup>2</sup>(注2)

以上の事案に対し,原審は,商品の落札者・購入者である原告の請求について請求棄却の判決をしたが,その判旨は以下のとおりである。

### (判旨)

「原告は,本件車両が平成2年式の中古品であること,アルファロメオという『名車』でありながら,出品価格が6万4000円と設定されており,その価格が通常の同年式同車種の価格に比べると極めて低廉(下線部本稿執筆者付加。以下同じ。)であることを十分承知していたものである。

原告は,落札後本件車両が搬送されてきて初めて,オークションサイトで指摘がされていなかったいくつかの損傷が存在していることを発見したと主張する。確かに,損傷の中には,ガソリタンクからの油漏れなど車両の走行に危険を及ぼしたり支障をきたしたりする部分もあり,被告がこのことをオークションサイトで事前に告げなかったことは相当でない。

しかし,一方で,被告は,同じサイトの中で,初心者に対し落札に際しての一定の注意を促し,むしろ初心者については落札は控えるようにとのコメントを出しているのであるから,初めてオークションに参加する原告としても,低廉な出品価格に照らし,前記のような瑕疵のあることは十分予測し得たはずで

ある。

ところで、中古自動車の売買においては、売買当時ある程度の損傷が存在するのは当然であり、代金額も買受け後の修理費用を見込んで決定するとされている。本件の場合、本件車両の落札価格6万4000円に原告が修理費用として請求している29万3600円を加算すると35万7600円となるが、これは、原告が落札時に認識していた同年式のアルファロメオの価格帯（17万円ないし68万円）のほぼ中間値に相当する価格である。すなわち、原告は、修理することを前提として、相応する代価で同年式同車種の中古車を取得したことになる。

そうすると、本件車両の前記損傷の程度は、落札価格に照らして許容すべき範囲内のものと考えられ、民法570条の『瑕疵』ということとはできないといふべきである。」

以上、要するに、原審は、①商品の落札価格が同年式同車種の価格に比較すると「極めて低廉価格」であること、②出品者である被告は、入札者に注意を喚起する一定のコメントを説明文の中に折り込んでいること、③中古自動車売買の取引市場では、通常、売買当時にある程度の損傷が存在するのは当然のことであり、代金額も買受け後の修理の必要性の有無や費用を見込んで決定する取引慣習があることから、落札者・購入者である原告も本件車両の瑕疵の存在を十分予測可能であったこと等を理由として、出品者・被告の瑕疵担保責任を否定する判断を示したのである。

### (三)控訴審(東京地裁平成16年4月15日判決)<sup>3</sup>(注3)

これに対し、控訴審は、原審の判断を一部変更し、一部認容の判決をしているが、控訴審の判断の要旨は以下のとおりである。

#### (判旨)

##### (1) <争点1>説明文等になかった本件車両の損傷が民法570条の「瑕疵」に当たるか否か

本件では、上記(一)事案の概要で述べたとおり、原告が落札後、被告から搬送されてきた本件車両には、本件サイトで被告・出品者により指摘された前記損傷以外に発見された損傷として、

- 〔1〕 ガソリントankのガソリン漏れ,
- 〔2〕 センターマフラーの欠落,
- 〔3〕 電動ファンの錆,
- 〔4〕 ショックアブソーバーが機能しない,
- 〔5〕 タイヤの劣化,
- 〔6〕 左リアノブが割れており, 外からドアが開けられない,
- 〔7〕 右ウィンカーの欠落,
- 〔8〕 運転席ドアがきちんと閉まらない

といった損傷があった。この原告にとって説明文等からは想定外の上記各損傷について、控訴審は、損傷の種類、性質により分けて分析及び判断を示している。

#### ①上記〔2〕ないし〔8〕の損傷について

「民法570条の「瑕疵」とは、売買の目的物が通常備えているべき性能などを備えていないことをいうが、本件のような中古自動車の売買においては、それまでの使用に伴い、当該自動車に損傷などが生じていることが多く、これを修復して売却する場合はともかく、これを修復しないで売却する場合には、その修理費用を買主が負担することを見込んで売買代金が決定されるのが一般的であるから、このような場合には、買主が修理代金を負担することが見込まれる範囲の損傷などは、これを当該自動車の瑕疵というのは相当でない。

これを本件についてみると、本件サイトでは、本件損傷そのものについては記載されてないとはいえ、①それ以外の損傷の存在が明らかにされていて、かつ、②前提となる事実記載のとおり、初心者に対し、入札に際して注意を促し、むしろ入札を控えるようにとコメントしていること、③本件車両は、オークションでの開始価格が8000円、落札価格が6万4000円にとどまるところ、年式、車両の状態等によって価格が左右されることを考慮しても、その落札価格は極めて低廉なものであったと解されることなどに照らせば、本件車両は、本件サイトで指摘された損傷以外に修理を要する損傷箇所が存在することも予想された上で開始価格が設定され

て出品され、かつ、本件サイトで指摘された損傷以外の損傷が実際にあったとしても、当該損傷は落札者が自ら修理することを予定して落札されたものであったというべきである。

したがって、本件車両に民法570条の「瑕疵」があるというためには、前記した予想ないし予定を超えた損傷が存する場合であることを要するというべきところ、本件損傷〔2〕ないし〔8〕についてみると、証拠（控訴人）及び弁論の全趣旨に照らしても、これらの損傷によって、本件車両の走行それ自体が不可能であるとも、危険を伴うとも解されないから、タイミングベルトなどと同様に、控訴人が自ら修理することを覚悟して当然というべき範囲内の損傷であると認められるから、本件サイトにその旨の記載がなかったとしても、これをもって、本件車両の瑕疵ということはできない。

この点につき、控訴人は、インターネットオークションでは通常の中古車売買よりも安く商品を買えるものであるから、本件車両の落札価格を考慮して、本件損傷が瑕疵に当たらないというのは不当であると主張する。しかし、控訴人の主張するようにインターネットオークションでは業者が介在しないこと等により、通常の中古車売買に比べて低廉な価格で車を購入できるとしても、前記の本件車両のオークション開始価格・落札価格及び他の車両の価格からして、本件車両はインターネットオークションの中であっても極めて低廉な価格で売り渡されているものであったというべきであり、控訴人の主張するところを酌んでみても、なお、前記判断は妨げられないというべきである。」

## ②〔1〕の損傷について

「しかしながら、本件車両は、低年式の中古車であって、損傷箇所が存在するとはいえ、本件サイトにはその走行自体が不可能であるとか、危険を伴うといった記載はなく、却って、走行それ自体には問題がないかのような記載がされていたのである。その見地から本件損傷〔1〕についてみると、本件車両のガソリタンクのガソリン漏れは、その程度が相当のものであったと認められ、この認定を妨げるに足りる証拠はないところ、そ

のようなガソリン漏れが生じている自動車では、引火の危険性などからして安全な走行それ自体が困難であることは明らかであるから、そのような状態は、本件車両の落札価額の低廉さ、本件サイトの記載を考慮しても、前記した予想ないし予定を超える損傷であったといわなければならない。

この点につき、被控訴人は、本件車両の落札価格が極めて低廉であったことから、本件損傷については、一切、被控訴人が責任を負担しないかのように主張する。しかしながら、少なくとも本件損傷〔1〕については、本件車両の落札価額の多寡にかかわらず、自動車としての走行それ自体に危険をもたらせるものであって、被控訴人においても、ガソリントankのガソリン漏れを発見していたのであれば、本件サイトにその旨を明記しておいて当然というべき損傷であって、被控訴人の主張は、本件損傷〔1〕に限っては、これを採用することができない。

したがって、本件損傷のうち、少なくとも本件損傷〔1〕は、民法570条の「瑕疵」に当たるところ、当該瑕疵は、本件サイトにも記載されず、被控訴人から説明もされていないものであったから、民法570条の「隠レタル」瑕疵に当たることも明らかである。」

以上のとおり、＜争点1＞の「説明文等になかった本件車両の損傷が民法570条の「瑕疵」に当たるか否か」については、原審が商品の落札価格が同種の車両価格に比較すると「極めて低廉価格」であることと、中古自動車売買の慣行を主たる理由として、本件車両の損傷を「瑕疵」と認めなかったのに対し、控訴審は、民法570条の「瑕疵」があるというためには、落札価格や取引慣行から通常想定される予想ないし予定を超えた損傷が存する場合であることを要する、とした上で、本件車両の損傷を①上記〔2〕ないし〔8〕の損傷と、②上記〔1〕の損傷に分けて考え、その損傷自体の個別の性質も考慮して、①性質上、買主が修理代金を負担することが見込まれる範囲の損傷である場合には、折り込み済みの損傷として「瑕疵」にあらず、②走行自体が不可能、もしくは安全な走行それ自体の困難をもたらすような明らかな損傷である場合には、予想ないし予定を超えた損傷であるとして、「隠レタル瑕疵」に該当すると判断した。



## (2) <争点2> 損害の範囲 ～瑕疵担保責任に修理費用は含まれるか～

次に、上記のとおり、控訴審は、一部「瑕疵」の存在を認めたことにより、損害賠償の範囲が問題となったが、これについては、「本件車両には、前認定のとおり、「隠レタル瑕疵」として本件損傷〔1〕があるが、その修理に要する費用は、ホース交換及び工作料3万円であると認められるから (甲四)、当該瑕疵の修理費用に相当する損害賠償請求は3万円の限度で理由がある。」と判示し、さらに、「控訴人は、以上のほか、損害賠償として、①落札代金、②搬送費用、③システム料等、④保管用の駐車料、⑤慰謝料も請求しているが、落札代金、搬送費用、システム料等、保管用の駐車料は、いずれも、控訴人が本件車両を購入した以上、本件損傷〔1〕の有無にかかわらず支出ないし負担すべきものであるから、本件損傷〔1〕に伴う損害ではなく、慰謝料については、本件損傷〔1〕に伴う財産的な損害が前記修理費用の支払によって補てんされる以上、特段の事情のない限り、これによって精神的な損害も補てんされていると解されるところ、本件において、特段の事情までは認めることはできない。」との判断を示した。

## (四)小括

上記のとおり、本件はネットオークション関連の第1号事件と言われているが、上記控訴審の判断で確定、事件としてはこれで終結している。事案は、上記(一)事案の概要に述べたとおりの中古車売買であるが、出品者(売り主)及び落札者(買い主)ともに個人のネットユーザーであって、非事業者(個人)vs非事業者(個人)の売買取引関係が対象となっている。

そもその前提として、民法570条の「瑕疵」とは、売買契約の「目的物が通常備えるべき性能等を有していないこと」であり、<sup>4</sup> (注4)「隠レタル」とは買い主が取引上一般に要求される程度の注意をしても発見できないような瑕疵、あるいは、目的物に瑕疵があることを知らず、かつ知らないことに過失がない場合をいう。そして、ネットオークションの利用による出品・入札・落札という一連のプロセスと落札結果をきっかけとする取引関係も、特定した商品の売買契約であることに間違いはなく、民法560条以下の瑕疵担保責任規定の適用の対象となる。

本件は、原審、控訴審で、中古車の「瑕疵」の存否に関する事実認定の判断が分かれたが、ネットオークションについて民法の瑕疵担保責任を適用するにあたって、ネットオークションの「特性」に配慮し、これに応じた瑕疵担保責任の適用の仕方をしようとするスタンスは共通しており、法律解釈についての基本的見解が異なっているわけではない。

ただ、原審が、本件車両と同種、同型式・年式の中古自動車の市場価格が、概ね金80万円～金100万円であるという背景事情に着目し、主として、ネットオークションにおける本件の落札価格が「極めて低廉」であることを重視して、「瑕疵」の有無を考えたのに対し、控訴審は、必ずしも価格の低廉だけでなく、出品サイトにおける当該商品の「情報内容」と、落札者に情報が提供されてなかった個々の「瑕疵」の、それぞれの「性質」にも着目して瑕疵の有無を考えた点に違いが見られる。

そして、その損傷の「性質」に着目した分け方としては、①性質上、買主が修理代金を負担することが見込まれる範囲の損傷と、②走行自体が不可能、もしくは安全な走行それ自体の困難をもたらすような明らかな損傷に分けているのだが、②の損傷は、落札者が取引慣行上当然に予想もしくは自ら修理することを予定すべき範囲を超えた損傷に当たるとしている。

これを別の言葉で言い換えれば、出品者の説明文等の「情報に記載のなかった瑕疵」につき、自動車の走行自体という「基本性能」に関わる「瑕疵」と、それ以外の「基本性能」に関わらない範囲の「瑕疵」に分析しているとも言うだろう。

また、＜争点2＞の損害賠償の範囲については、前提として、本件は、買い手が契約解除をせず、契約の履行はそのまま維持した上で、損害賠償請求として修理費用の他に、①落札代金、②搬送費用、③システム料等、④保管用の駐車料、⑤慰謝料を請求した事案である。

そして、控訴審は、①～⑤についての損害は否定するとともに、他方、本件損傷〔1〕に係る「修理費用」の相当額として金3万円を認容しているところが議論の対象となりうるところであろう。すなわち、瑕疵担保責任の損害の範囲である「信頼利益」に修理費用を含むという考え方を前提としていると解されるからである。この点については、後述の裁判例でも同様に問題となり、論点としては争いのあるところでもある。

## 2 中古車シボレー・サバーバン事件(大阪地裁平成20年6月10日判決)<sup>5</sup>

(注5)

### (一) 事案の概要

本件は、原告が、インターネットオークションで被告有限会社イーグル(以下「被告1」という。)から購入した中古自動車(以下「本件車両」という。)に隠れた瑕疵があり、そのことについて被告1に故意・過失があったと主張して、被告1に対し、瑕疵担保責任又は不法行為に基づく損害賠償として、被告1の取締役(以下「被告2」という。)に対し、商法429条1項に基づく損害賠償として、連帯して金357万4064円の支払を求めた事案である。

事案の詳細は、以下のとおりである。

① 被告らは、「Yahoo!オークション」(以下「本件オークション」という。)に本件車両(車種・シボレー・サバーバンLT, 年式・1998年式, 車台番号・シリアル番号〈省略〉)を出品していたところ、そこには、出品者の説明文として、本件車両について、「希望落札価格198万円, 走行距離2万3400km」との記載があり、他にも、「☆☆☆通常店頭車両価格では250万~270万位はする車です!構造変更1or3ナンバーにして車検付での諸費用コミコミでも通常車両価格よりお安く上がります!夢を現実にする絶好のチャンスです!皆様の夢のお手伝いさせていただきます!☆☆☆」, 「☆最落も設定しておりますが、直接お電話頂ければ只今セール中及び新システムにて驚きのプライスにてご提供させていただきますのでご連絡お待ちしております!☆」などの記載があった。

原告は、オークションのページを見て被告1に電話連絡したところ、被告1担当者は、原告に対し、「落札希望価格から18万円値引きすることができ、本件車両の状態はとても良く、フューエルポンプ以外は故障がなく、フューエルポンプは交換して引き渡す」と述べた。原告は、本件車両の走行距離が短いこと、値引きがあること、本件車両の程度が良いものであることから購入することを決めた。

② 原告は、上記①により、被告1との直接交渉により、平成18年1月10日、被告1との間で、本件車両を180万円で購入する契約(以下「本件契

約」という。)を締結し、同月16日、被告1に対し、金180万円を支払った。

- ③ なお、本件車両は、当時非常に人気車種で市場相場価格が金260万円から金270万円程度で取引されており、現在でも230万円から250万円取引されている車種である。被告1は、本件車両を、仕入れ価格169万1386円で入手し、雑誌社の読者にアメリカ車の良さを提供するとの企画に基づいて、業者向け販売として特別価格で提供、保証なし、現状引渡しとの前提で、格安で売却することとした。そして、被告1は、本件契約締結時、原告に対し、【1】業者向けの販売契約であり、現状引渡しである旨、【2】輸入中古車は、新車時からの正規ディーラーの整備記録がない車両の場合、100%走行距離の確認ができない旨等を説明し、原告の了解を得たことから、注文書に走行距離を記入しなかった。

さらに、被告は、原告に対し、【3】本件車両が中古の並行輸入車であり、国産車よりも故障が多いこと等のリスクを十分に分かるよう説明するなどした上、保証契約(2か月以内又は3000km未満の走行の不具合で代金30万円)の締結を提示したものの、原告は、必要ないとしてこれに応じなかった。

- ④ 原告は、平成18年2月25日、被告1において、本件車両の引渡しを受けた。
- ⑤ しかしながら、本件車両は、原告が購入から数ヶ月の間に、次々とあちこちが故障し、原告は、その都度、自前で修理を行ったが、本件車両の故障が多すぎることから、不審に思い、修理工場に依頼して「Auto Check」で調査してもらったところ、平成13年10月5日の時点における本件車両の走行距離が12万2170マイル(約19万6614km)であることが判明した。
- ⑥ 原告は、平成19年3月30日、被告1に対し、本件契約を解除し、損害賠償の請求をした。

## (二)判旨

以上の事案に対し、大阪地裁は、商品である中古車の落札者・購入者である原告

の主張に対して「瑕疵」の存在を認め、一部認容の判決をしたが、その判旨は以下のとおりである。

**(判旨)**

**(1) <争点1>本件車両の損傷が民法570条の「瑕疵」に当たるか否か**

「本件車両は、業者向け販売であるとしても180万円という高額な価格で売却されたものであるのに対し、実際の走行距離を前提にした価格が10万円を超えないこと、このように、取引市場においては、走行距離がその価格に密接に関連するところ、こうした関連性は、走行距離が長くなればなるだけ車両に対する負担、消耗が増大し、かつ、使用期間が長期にわたることを意味するため、車両に生じる不具合も多くなるという考え方に基づくものと推認され、その考え方に一定の合理性があることは否定できず、実際、本件車両についても、上記の意味における長距離・長期間走行に起因するものとして、後記(ウ)～(オ)の不具合が生じていたことが認められることからすれば、本件車両の走行距離が、そのメーターに表示された約2万3400kmと異なり、実際には、約19万6614kmであったことは、それ自体が本件車両の隠れた瑕疵であると認められる。」

この点、本件契約は、業者向け販売で現状引渡しを前提とし、(申込書)の走行キロ数が空欄になっていることから、走行距離につき、メーター表示と実際のものとの間にある程度の食い違いがあったとしても、そのことが直ちに隠れた瑕疵に当たるとはいえないと解される。しかし、本件のように、走行距離として8倍以上、その金額として約20倍もの食い違いが生じる場合には、業者向け販売、現状引渡し、走行キロ数空欄を前提にしたとしても、買主がそのような食い違いが存在することを知っていれば、180万円もの高額で購入することはないであろうから、そうした程度に至るまでの食い違いがないことについては、通常期待すべき性状の範囲に含まれると解される。」との判断を示して、本件車両における民法570条の「瑕疵」の存在を肯定した。

**(2) <争点2>瑕疵担保責任の免除の合意の成否**

次に、被告らは、上記(一)事案の概要③の本件の個別事情、すなわち、

本件は【1】業者向けの販売契約であり、現状引渡しの条件であること、【2】輸入中古車は、新車時からの正規ディーラーの整備記録がない車両の場合、100%走行距離の確認ができない旨等を説明し、原告の了解を得て注文書に走行距離を記入しなかったこと、【3】本件車両が中古の並行輸入車であり、国産車よりも故障が多いこと等のリスクを十分に分かるよう説明するなどした上、保証契約（2か月以内又は3000km未満の走行の不具合で代金30万円）の締結を提示したこと等の事情により、瑕疵担保責任の免除の合意の成立を主張した。

しかし、これに対する裁判所の判断は、「被告らは、瑕疵担保責任の免責の合意を主張するが、原告は消費者であり、被告は事業者であって、本件契約は消費者契約に当たるから、原告・被告間の上記合意は、仮に成立していたとしても、消費者の権利を制限するものであることは明らかであり、消費者契約法8条1項5号により無効となる。

なお、被告らは、本件契約が業者向け販売であるから、消費者契約でない」と主張するが、消費者契約法2条は、消費者とは個人をいい、事業者とは法人その他団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいい、消費者契約とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいうと定義しているところ、同条は、契約の締結、取引に関する情報・交渉力の格差が事業に由来するため、消費者、事業者の概念を区別して消費者契約の定義で用いているのであるから、本件契約が、業者向けの価格、内容で締結されたことをもって、消費者契約であることを否定することはできない。」として被告らの主張を排斥している。

### （3）＜争点3＞損害の範囲 ～瑕疵担保責任に修理費用は含まれるか～

さらに、以上の事情を背景に、本件でも上記中古車アルファロメオ事件と同様に、以下の各項目について損害の範囲に含まれるか否かが争われたが、各項目に対する裁判所の判断は次のとおりである。

#### 「（ア）車両本体

車両本体については、原告が本件契約を解除したことも併せ考慮すると、その全額である180万円が、売主である被告会社の賠償すべき原告の損

害であると認められる。

(イ) 保険、車検・税金等、交通費

別紙の標記に係る費用（保険24万1190円、車検・税金等7万0584円、交通費4万6830円）のほか、別紙の修理・点検費のうち、平成18年3月13日付けプロスタッフあて支払（法定点検）6000円、平成19年3月2日付けブルーリバーあて支払中の自動車重量税2万5200円、印紙代1500円、自賠責保険12か月分3万2630円、車検代行料9800円、検査機器による保安基準適合検査2万円、法定点検2万円も、本件車両に瑕疵がなかったとすれば被ることがなかったであろう損害（信頼利益）であるから、売主である被告会社の賠償すべき原告の損害であると認められる。

(ウ) 修理・点検費、その他

別紙の標記に係る費用のうち上記（イ）に記載したもの以外は、本件車両の瑕疵を修補するための費用であると認められるところ、民法570条所定の瑕疵担保責任が法定責任であり、中古車等の特定物について瑕疵修補請求権が認められないこととの均衡から、瑕疵を修補するための費用については、瑕疵担保責任において賠償されるべき損害（信頼利益）には含まれないと解される。」

(エ) 弁護士費用

弁護士費用は、瑕疵担保責任において賠償されるべき損害（信頼利益）には含まれないと解される。」

### (三) 小括

上記のとおり、本件は、瑕疵担保責任を認める一部認容の判決であるが、この一審判決後の経過は、控訴審に進んだものの、控訴審手続中に和解が成立して終結している。

中古車アルファロメオ事件と比較すると、事案は、上記(一)事案の概要に述べたとおり、中古車アルファロメオ事件と同じ中古車売買であるが、本件は対象商品が業者販売向け商品であったとはいえ、出品者(売り主)が事業者であるのに対し、落札者(買い主)は個人のネットユーザーであって、事業者(被告会社)vs非事業

者(個人)の取引関係が対象となっている点異なる。

ネットオークションにおける瑕疵担保責任の適用という観点からは、本件車両に次々と表れた不具合や損傷が民法570条の「瑕疵」当たるかが問題となるわけであるが、中古車アルファロメオ事件の東京地裁判決と同様に、ネットオークションについて瑕疵担保責任を適用するにあたって、ネットオークションの「特性」に応じた瑕疵担保責任の適用の仕方を示そうとする前提には変わりがない。

その上で、本件は、上記(一)事案の概要のとおり、出品者の説明文として、本件車両について、「希望落札価格198万円、走行距離2万3400km」との記載があり、それにもかかわらず、実際は「メーターの巻き戻し」という事実があつて、走行距離にして約8倍、相場価格にして約20倍の落札価格というギャップがあり、実際に次々と長距離走行による摩耗等を原因とする各種不具合の続出が見られたという事情があつて、このような事実認定が「瑕疵」の存在を認める根拠となっている。

原告としては、被告らのネットオークションの説明文により、本件車両の走行距離が短いこと、それと密接に関連する本件車両の状態、程度が良いものであると購入を決める主たる理由としているにもかかわらず、実際は「メーターの巻き戻し」により走行距離にして約8倍だったというのであるから、それだけ買い手の想定外の車両の摩耗があることになり、当然に本件車両の耐用の程度は大幅に下がる。

前述の中古車アルファロメオ事件の判旨では、①性質上、買主が修理代金を負担することが見込まれる範囲の損傷と、②走行自体が不可能、もしくは安全な走行それ自体の困難をもたらすような明らかな損傷に分けて考察していたが、ここでは、上記「走行距離8倍、代金額約20倍」の事情は走行自体が不可能、もしくは安全な走行それ自体の困難をもたらすとまでは言い難い。

しかし、先ほども述べたとおり、出品者の説明文等の「情報に記載のなかった瑕疵」、落札者・買い手の予想、予定になかった不具合につき、①自動車の走行自体という「基本性能」に関わる「瑕疵」と、②それ以外の「基本性能」自体に関わらない範囲の瑕疵に分けて評価、事実認定すべきと考えれば、本件の「メーターの巻き戻し」による「走行距離8倍、代金額約20倍」という実際の走行



距離の齟齬は、車両自体の価値消却、減価償却の程度に直結しうる事情であることから、自動車の走行能力それ自体に関わる、「基本性能」に関わる「瑕疵」であると評価しうるのではないだろうか。

一方、本件では、被告らが主張するような、上記（一）事案の概要③の本件の個別事情、すなわち、【1】業者向けの販売契約であり、現状引渡しの条件であること、【2】輸入中古車は、正規ディーラーの整備記録がない車両の場合、100%走行距離の確認ができない旨等を説明し、原告の了解を得て注文書に走行距離を記入しなかったこと、【3】本件車両が中古の並行輸入車であり、国産車よりも故障が多いこと等のリスクを十分に分かるよう説明するなどした上、保証契約の締結を提示したこと等の事情があつて、原告・買い主の認識を喚起しており、「瑕疵」の存在の認定を妨げる方向に針が振れる事情もあることはある。

しかしながら、それでもなお、本件の「メーターの巻き戻し」による「走行距離8倍、代金額約20倍」という実際の齟齬は、売買契約当時、本件車両に残されている走行能力それ自体という「基本性能」に関わる価値消却を埋める事情とはなりえなかったということであろうか。

また、損害賠償の範囲については、中古車アルファロメオ事件が契約解除せずに損害賠償請求を行った事例であるのに対し、本件は、原告が被告に対し、契約解除の上、損害賠償請求をした事例である。

損害の範囲としては、（ア）車両本体、（イ）保険、車検・税金等、交通費につき損害を肯定、（ウ）修理・点検費用につき法定責任説に立ち、信頼利益には含まれないとして否定し、（エ）弁護士費用についても、瑕疵担保責任において賠償されるべき損害（信頼利益）には含まれないとした。

この点、背景には、瑕疵担保責任における法定責任説は、損害の範囲につき、瑕疵のない物の給付義務を認めず、完全履行請求、瑕疵修補請求を認めていないのに、修理費用を信頼利益に含ませるのは矛盾である、との理解があるものと思われる。

以上のとおり、本件では、法定責任説を前提として、修理費用は信頼利益には含まれないとして損害賠償請求を否定したものの、解除により車両の返還となる以上、何らかの償還は必要と解される。具体的には、車両に投下し

たものの費用償還請求権, 不当利得返還請求権等で回収することになるのか。

他方, 中古車アルファロメオ事件の方は, 控訴審は, 上記のとおり, 瑕疵担保責任の損害の範囲である「信頼利益」に修理費用を含むという考え方を前提として, 本件損傷〔1〕に係る「修理費用」相当額の損害を認めている点が本件と異なる。

売り主の瑕疵担保責任の法的構成と修理費用の回収の仕方については, なおより深い検討が必要と解されるところである。

### 三 その他の参考判例

～ネットオークション事業者自身の責任・「ヤフー集団訴訟」～

(原審)名古屋地裁平成20年3月28日判決<sup>6</sup>(注6)・(控訴審)名古屋高裁平成20年11月11日判決<sup>7</sup>(注7)

次に, ネットオークションの利用による消費者被害, 落札者・買い主側の救済手段としては, ネットオークション事業者自身の責任を問い争われた「ヤフー集団訴訟」もあるが, 本稿のテーマである「ネットオークションと瑕疵担保責任」の話からは少し脱線するので, ネットオークション関連の裁判例として若干の指摘をするにとどめておくこととする。

本件は, 被告ヤフー・オークションの提供するインターネットオークションサイトを利用して, 商品を落札し, その代金を支払ったにもかかわらず, 商品の提供を受けられないという詐欺被害にあった原告らが, 被告の提供するシステムには, 契約及び不法行為上の一般的な義務である詐欺被害の生じないシステム構築義務に反する瑕疵があるとし, 被告に対し損害賠償を求めた事案である。

主たる争点としては, ネットオークションサイト運営会社が負うサービス提供義務の具体的内容, ネットオークションサイト運営会社は, 現状の利用者に対して相応の注意喚起措置をとっていたか否かが争われたが, 原審の名古屋地裁は, 「被告には, 時宜に即して, 相応の注意喚起措置をとるべき義務があったというべきところ, 被告は, 利用者間のトラブル事例等を紹介するページを設けるなど, 詐欺被害防止に向けた注意喚起を実施・拡充してきており, 時宜に即して, 相応の注意喚起措置をとっていたものと認めるのが相当である」として請求を棄却した。

そして、控訴審の名古屋高裁も原審の結論を支持して、「被控訴人は、落札後の出品者、落札者間の上記交渉の過程には一切関与しておらず、なんら出品者と落札者との間の売買契約の締結に尽力していないから、被控訴人は民事仲立人あるいはそれに類似した立場であるとは認められないなどとして、控訴人らの請求を棄却した原判決を相当」との判断を示している。

これによると、当面、我が国最大手のネットオークションサイトであるヤフー・オークションのシステム構築のあり方、当該システム利用者であるネットオークションの出品者・落札者間の売買契約に対するネットオークション事業者の関与の法律構成については、落札者・消費者の救済方法としてサービス提供事業者の責任を導くのは難しい情勢ともいえる。

しかしながら、現実のネットオークションにおいて、サービス提供事業者のツール、場の提供者としての責任をまったく認めないのは不都合な場合もあるのではないだろうか。ネットオークションの利用者が商品を見つけて入札に参加する際、ヤフー・オークションの当該入札ページには、「商品の落札をきっかけとして売買契約が成立した場合には、代金を支払い、取引を完了する義務が発生します。」、 「また、落札後の一方的なキャンセルなど、Yahoo! JAPAN が不適当とみなす行為は、Yahoo! JAPAN ID が削除される場合があります。」との警告が表示される。他方、オークションサイトのサービス提供事業者は、ネットオークション・システムの法律構成を、商品の落札時点では売買契約は何ら成立しておらず、落札は単なる取引交渉の「きっかけ」に過ぎないと構成する。

しかし、そうであるなら、ネットオークションのシステム上、落札に至ったとしても必ずしも売買取引に応じる義務はなく、そのまますっぱかし、無視を決め込んでも、道義的責任はさておき、法的責任としては、必ずしも非難されるべき対応、行為とは言えないのではないか、売買契約は何ら成立していないなら、なぜ一方的なキャンセルは ID の削除というかなり強い制裁が加えられるのか、そこには当然何らかの契約上の義務が成立しているのを見るのが自然であろう。

果たしてサービス提供事業者は、出品者、落札者間の上記交渉の過程には一切関与しておらず、売買契約の締結に尽力していないといえるのか、個々

の事案で本当に注意義務は尽くされているのか、場の提供者としての責任を完全に回避する法律構成には、少なからず違和感を感じるのは、筆者だけであろうか。この点を改めて検討し論ずるのはまた別の機会としたい。

### 三 ネットオークションにおける「ノークレーム・ノーリターン」特約

#### 1 「ノークレーム・ノーリターン」特約とは

次に、ネットオークションにおける「瑕疵担保責任」に関連して、ネットオークション利用者ならば、昨今、誰もが通常目にする文言、「ノークレーム・ノーリターン」特約についても触れておきたい。

「ノークレーム・ノーリターン」特約とは、インターネット・オークションに出品された商品の説明欄等で、出品者が『「ノークレーム・ノーリターン」でございます。』等と記載している場合をいう。ネットオークション・サイトの説明文にこのような文言が折り込まれていて、参加者はこれを了知した上で入札し、商品の落札に至れば、出品者・落札者間、売り主・買い主間には売り主の担保責任の免除特約があるとする考え方である。

昨今、ネットオークションのサイト上では、このようないわゆる「ノークレーム・ノーリターン」特約と称する文言が織り込まれていることが非常に多く、この文言さえ入れておけば、オールマイティにすべての「瑕疵」について出品者は免責されうるのかも問題である。

仮にこの「ノークレーム・ノーリターン」文言がネットオークションの説明文等に折り込まれていたとしても、それですべての問題が片づく、あるいは一律に処理されるほど実際の商品売買はそう単純ではない。本稿で紹介した、中古車アルファロメオ事件や、中古車シボレー・サバーバン事件のように、①当事者は双方事業者か、双方個人か、あるいは事業者 v s 個人かでも違いが生じると思われるし、②対象商品が、中古品などの特定物か、新品の不特定物かでももちろん分けて考える必要があるだろう。さらに、③特定物として対象が定まっていたとしても、現実のサイト上の記載や表示は、当該商品は、「新品」、「未使用品」、「自宅保管品」、「超美品」、等々、実にバラエティに富んだ表記がされており、このような対象物と「ノークレーム・ノーリターン」文言の関係、意味するところも検討する必要があるように思われる。

#### 2 経済産業省「電子商取引等に関する準則」

以上のような「ノークレーム・ノーリターン」特約の有効性については、  
経済産業省の「電子商取引等に関する準則」（平成18年2月）<sup>8</sup>（注8）  
には以下のような説明・解説が掲載されている。以下はその抜粋である。  
「このような記載に同意の上入札・落札した者は、出品者に対し、一切ク  
レームやリターン（解除、返品等）できないのかが問題となる。特に、商  
品の説明欄に記載された商品説明と実際の商品が異なっていた場合、商品  
欄の説明と実際の商品に食い違いはなかったが記載のない事情で買主が知  
っていれば入札しなかったと考えられる事情があった場合等において、買  
主は売主に対し、契約の無効、取消しを主張できるであろうか。

売主が出品物につき「ノークレーム・ノーリターン」表示を行った場合、  
一般に、「商品に関して一切のクレームを受け付けず、返品も受け付けない」  
ということに合意する者のみ入札に応じる旨の売主の意思表示があったと  
解される。これは売主の担保責任を免除する特約と考えられる（民法第572  
条）。担保責任が免除されるとは、落札物に隠れたる瑕疵があった場合等の  
売主（出品者）の責任が免除されることを意味する。具体例としては、「ジ  
ャック品につきノークレーム・ノーリターンでお願いします。」とか、「何  
分中古で年数がたっておりますのでノークレーム・ノーリターンでお願い  
します。」といったものがよく見受けられる。単に「ノークレーム・ノーリ  
ターンでお願いします。」とのみ表記されていることもある。このような特  
約を定めること自体は原則有効である。

ただし、当事者間の特約によって信義に反する行為を正当化することは  
許されず、したがって、出品者が出品物の全部又は一部が他人に属するこ  
と、数量が不足していること、出品物に瑕疵（例えば商品説明には記載さ  
れていなかったキズや汚れなど）があること等を自ら知っているにもかかわらず、  
これを入札者・落札者に告げないで取引した場合にまで、売主に  
免責を認めるものではない。このような事実がある場合には、たとえ「ノ  
ークレーム・ノーリターン」表示がされていても、瑕疵担保責任又は錯誤  
（場合によっては詐欺）等に基づき契約解除、損害賠償等を請求できる可  
能性がある。」

### 3 若干の検討

さて、本稿では最後に、ネットオークションで相当件数を占める、非事業者対非事業者、個人間取引を前提として、「ノークレーム・ノーリターン」文言の表示があり、かつ、実際の商品に出品者・売り主による説明・情報に記載のない「瑕疵」があった場合を想定して、若干の検討をしてみることにする。

#### (一) 「ノークレーム・ノーリターン」文言＋説明文等なしの場合

この場合とは、単に商品の写真等が掲載されているだけで、写真からは「瑕疵」の存在は明らかではなく、具体的な商品に関する詳しい説明文は何ら付されておらず、ただ「ノークレーム・ノーリターン」文言だけが表示されているという場合を想定すると、これでは、落札者・買い主は「瑕疵」の存在を予定しようがなく、これを承知で入札・落札したとしても、原則として、特約は無効、瑕疵担保責任又は錯誤無効を主張できる場合が多いものと思われる。

ただ、中古車アルファロメオ事件の判決が示すように、当該商品の市場相場価格と落札価格との差、当該商品の取引慣行等の事情から当然買い主側で修理等の対応をすることが見込まれるような、かつ、当該商品自体の「基本的性能」に関わらない瑕疵である場合には、事情により例外的に担保責任が否定される場合も考えられなくはない。

#### (二) 「ノークレーム・ノーリターン」文言＋「瑕疵」についての説明文あり＋説明どおりの「瑕疵」が存在した場合

この場合は、「瑕疵」は明確に予め説明されているのであるから、当然に落札者にとっては想定内の不具合であり、言うまでもなく、「隠レタル瑕疵」に当たらない。したがって、これを了知している落札者との間で「ノークレーム・ノーリターン」特約は有効であり、出品者は瑕疵担保責任を負わないこととなる。

#### (三) 「ノークレーム・ノーリターン」文言＋何らかの説明文あり＋説明と著しく異なる予定を越える「瑕疵」(「基本性能」に関わる瑕疵)が存在した場合

この場合には、中古車アルファロメオ事件を例にとっても、中古車シボレー事件を参考としても、落札者の予定すべきところを超える当該商品の「基本的性能」減殺し、著しく価値消却する「瑕疵」が存在する場合と評価できるのであるから、「ノークレーム・ノーリターン」特約は無効、落札者は出品者に対して、瑕疵担保責任や錯誤無効を主張できるものと考えられる。

(四)「ノークレーム・ノーリターン」文言＋何らかの説明文あり＋説明にはないが、予定の範囲内と評価できる「瑕疵」(「基本性能」以外の瑕疵)

この場合には、説明文等があっても当該「瑕疵」に関する記載はない場合であって、一見、落札者には予想不可能にも見える。しかし、その背景には、中古車アルファロメオ事件の判旨も示すように、商品の内容、当該商品の取引慣行や市場相場価格、瑕疵や損傷の内容・性質等も考慮した上で「基本性能」以外の瑕疵と評価、判断できる場合なのであるから、落札者としてはこれを想定内として甘受すべきと考えるのが一般取引社会の公平に資する。したがって、「ノークレーム・ノーリターン」特約は有効、売り主の瑕疵担保責任はなしという結論になる。

#### 四 終わりに

以上、非常に散漫で拙い検討となってしまったが、結局のところ、個々の取引関係で「ノークレーム・ノーリターン」特約が盛り込まれていたとしても、単純に特約の有効性が認められるというものでもなく、実際の商品の内容、当該商品の取引慣行や市場相場価格、瑕疵や損傷の内容・性質などの個別具体的な事情の総合的な考慮が必要となる。

民法570条の「瑕疵」とは、売買契約の「目的物が通常備えるべき性能等を有していないこと」であるから、通常の相対取引では買い主が、その目的物を、その目で見て確認作業をするわけであるが、ネットオークションでは、買い主が商品を手にとって確かめた上での取引ではないから、出品者の誠実な説明文と当該商品の取引慣行や市場相場価格といった事情をもって買い主による確認の代用とせざるを得ないところがある。

そして、最後は客観的に落札者にとって予定の範囲を超える「瑕疵」と評価できるか否か、「基本性能」に関わる瑕疵か、それ以外の瑕疵か、という個別の価値判断をせざるを得ないこととなる。

昨今のネットオークションの実状を見ると、取引形態として社会に定着するにつれ、システム構築の初期とは比較にならないほどの多様な商品と流通量が認められる。本件でご紹介した中古自動車はもちろんのこと、宝石、貴金属、時計や書画・骨董品、絵画等の動産の高額商品や、不動産物件もあるなど、実

に様々な商品が日々大量に取引されている。したがって、売り主の責任規定の適用のあり方も、さらに深く今後も検討を要する課題の1つではないかと思われる。

以上

<sup>9</sup>(弁護士 藤田晶子)

---

(注1) 判時1909号55頁、金融・商事判例1231号56頁

(注2) 金融・商事判例1231号61頁

(注3) 注1に同じ。評釈については、野口恵三・NBL827号59頁「インターネットを利用したオークション取引で購入した中古自動車に「隠れた瑕疵」があった場合と、売主の瑕疵担保責任の範囲」、國生一生・金融・商事判例1234号2頁「インターネットオークション売買という非商事取引での瑕疵担保責任のあり方」、塩崎勤・民事法情報234号100頁「インターネットを利用したオークション取引で売買された中古自動車にガソリン漏れがある場合と「隠れた瑕疵」の有無」、加賀山茂・私法判例リマークス33号42頁「インターネット・オークション取引と瑕疵担保責任」等参照。

(注4) 民法570条の「瑕疵」とは、取引の通念から見て売買の目的物に何らかの欠陥があることを意味する。具体的には、売買契約の趣旨を考えながら個別的に判断する必要があり、その判断基準は、当該契約の行われた取引社会が前提としている程度の品質・性能を基準とすると説かれている。

(注5) 判タ1290号176頁

(注6) 判時2029号89頁、藤原宏高・NBL883号26頁「インターネットオークションに関する法的考察：オークションサイト運営者の利用者に対する注意義務 名古屋地判平成20・3・28（ヤフーオークション集団訴訟判決）、久保田隆・判例時報2045号152頁「オークションにおける「場の提供者」の法的責任」、花田容祐・NBL931号49頁「ヤフーオークション」損害賠償請求事件（詐欺被害者による集団訴訟）の検討〈企業判例研究会報告9〉

(注7) 裁判所HP

(注8) 経済産業省商務情報政策局情報経済課

<http://www.meti.go.jp/press/20060201002/junsoku,kaitei-set.pdf>