

ヤフー株式会社に対し、Yahoo!ショッピングのストア連絡先に関する照会事案

ヤフーのネットショッピングモールに出店しているストア（衣料品販売）で、商品を購入したが、注文した商品と異なる商品が届いたことから、サイト上の連絡先に、メール・電話で連絡を取ろうとしたが連絡が取れなかった。そのため、ヤフーの問い合わせ窓口にお問い合わせしたが、サイトに記載されている以上のことは教えてもらえず、ストアとの連絡方法がない状況であるとの情報提供を受けて、ヤフー株式会社に対し、ストア連絡先の確認方法等を問い合わせ、回答を得た事案

1 事案(情報提供)の概要

情報提供者は、Yahoo!ショッピング内のストアにニットを注文し、決済方法はクレジットカードを選択した。しかし、システムエラーのため銀行振込で再注文をして欲しいとの連絡があったため、再注文をして代金を銀行振込で支払った。その後、商品が届いたが、注文画像と異なる物であったことから、ストアに交換又は返品の問い合わせをしたが返信がなかった。当該ストアページ記載の電話番号も「現在使われておりません」とのガイダンスが流れた。

そのため、情報提供者は、ヤフーの問い合わせ窓口にて、ストアの連絡先を明らかにして欲しいと連絡したが、ヤフーからは回答を得られず、情報提供者は、ストアに対し、連絡さえ取ることができなくなった。

2 結論（成果、終了日、終了内容、法令上の根拠等）

出店者と消費者とのトラブルについては、原則当事者間で解決されるべきものではあるが、ネットショッピングモールは、消費者が損害を被らないよう、ストアに対する出店審査・管理等を行う必要がある。そこで、ヤフーに対し、出店時及び出店後の本人確認や連絡先等確認方法について問い合わせた。

ヤフー株式会社からは、内規に従い、出店審査及び事後のパトロールを実施しているが、公表した場合にはその網の目をすり抜けて悪用する法人等がいる可能性があり、かえって消費者被害を誘因するおそれがあるので回答を差し控えたいとの返答があった。

ヤフー株式会社は、パトロールを実施しているということから、当方からは、トラブルが発生した当該顧客に対し、パトロールで把握した連絡先は開示されないのか、さらには、問題のあるストアを閉店させた際の消費者への配慮内容を問い合わせた。

これに対し、ヤフー株式会社からは、連絡先開示に関し、利用規約の趣旨等詳細については公表していないとして回答を得られなかったが、ヤフー株式会社の判断で閉店となったストアについては、当該ストアへの連絡窓口を当該ストアページに退店日翌日から90日間掲載しているとの回答が得られた。

ヤフー株式会社として、消費者に対し、一定の配慮を行っていることが明らかになったことから、ストアと消費者にトラブルが生じた場合には、モール設置者の責任として未公開のものも含むストア情報を開示することを検討いただきたいと要望し、今回の申入れについては終了とした。

今後も運用実態を注視し、必要に応じて照会や申入れを行う予定である。