

フリマサービスに関連する消費生活相談



国民生活センター相談情報部

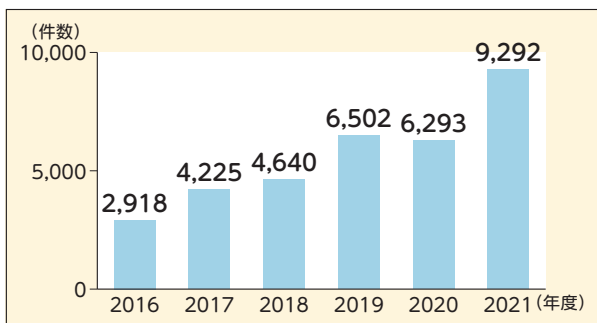
フリマアプリ等で個人同士が商品等を取引できるフリーマーケットサービス(以下、フリマサービス)の利用が増えるなかで、個人間取引、プラットフォームが介在する取引ならではのトラブルが増加しています。本稿では、フリマサービスに関連する消費生活相談の現状とトラブルにあわないための対策についてまとめます。

相談の傾向

①年度別相談件数

PIO-NET^{*1}によると、フリマサービスに関連する消費生活相談件数は増加傾向にあり、2021年度は約1万件近く寄せられています(図1)。

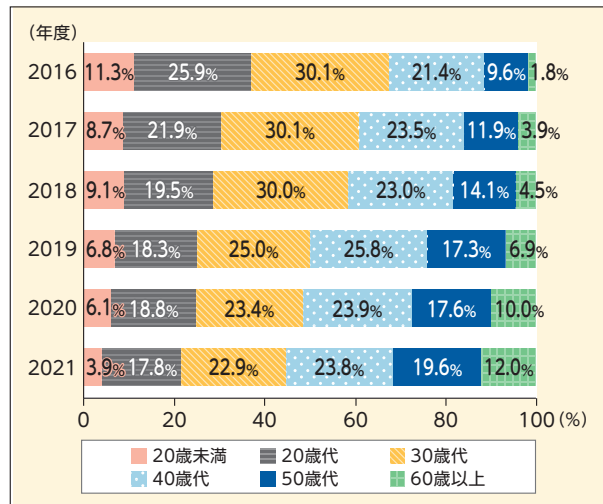
図1 PIO-NETにみるフリマサービスに関連する相談の年度別件数



②契約当事者の年代

契約当事者の年齢をみると、50歳代以上の相談件数が年々多くなっています。フリマサービスの利用は年齢層を問わず広がっており、相談内容をもてすべての年代で注意が必要です(図2)。

図2 契約当事者の年度別・年代別相談割合



(不明・無回答を除く)

相談事例と特徴

相談事例では、①購入者からの相談、②出品者からの相談がみられます。また、③未成年者に関する相談もみられます。

①購入者からの相談

事例1 フリマアプリでブランドバッグを約4万円で購入した。商品のシリアル番号が表示されていたので本物だと信じて購入した。商品が届き、念のため商品をデパートで見てもらったところ、正規品ではないとのことだった。アプリの運営事業者に事情を伝えて返金を求めたが、「既に取り引が完了しているので対応できない」との回答だった。(契約当事者：50歳代、女性)

*1 PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本稿のデータはいずれも2022年5月末日までの登録分

購入者からの相談では、「壊れた商品・偽物等が届いた」「届いた商品が写真や説明文と違う」など、購入した商品の状態に問題があったことを理由に、返金やキャンセルを求めたいという相談が多くみられます。

フリマサービスの多くは、「エスクローサービス」というしくみになっており、①購入者が支払った商品代金はいったん運営事業者が預かり、②出品者から購入者に商品を送付し、③商品を受け取った購入者がアプリ上で出品者の評価を行い、運営事業者に商品受取の通知をすることで、④運営事業者から出品者に代金が支払われ、取引が完了します。

トラブルの多くは、購入者が商品の状態をよく確認しないまま、アプリ上で商品受け取りの通知をして取引が完了してしまい、後になって商品の状態を確認して問題を見つけいています。

②出品者からの相談

事例2 フリマアプリでブランドの靴を約6万円で出品し、購入された。商品を送ったところ、購入者から「届いた商品は偽物だ」と言われ、アプリの運営事業者にもそのことを伝えたようだ。自分も運営事業者に商品が本物であることを説明したが、運営事業者から「当事者間で話し合っしてほしい」と言われ、何も対応をしてくれない。商品も返却されず、代金も受け取れない。

(契約当事者：40歳代、女性)

出品者からの相談では、商品をきちんと発送したにもかかわらず、購入者から「商品が届かない・届いた商品が写真や説明文と違う」などを理由に「代金が受け取れない・返金やキャンセルを求められた」という相談がみられます。

購入者と出品者との間で、「商品が届かない」「確かに送った」や「偽物だ」「偽物ではない」など、双方の主張が食い違うことからトラブルに発展しています。

フリマサービスは個人間取引であり、取引相手はプロの事業者ではありませんので、トラブ

ルの解決も慣れていません。また、当事者間で解決できず、運営事業者に介入を求めても、取引の場を提供するプラットフォームであって、取引の当事者ではないため、「当事者間で話し合うように」と言われ介入してもらえないケースもあります。利用規約でも「運営事業者は利用者間のトラブルに原則介入しない」などと定めています。

③未成年者に関する相談

事例3 高校生の息子がフリマアプリで後払い決済システムを使って約5万円の買い物をしていたようだ。息子はアルバイトをしていないので支払う能力はない。保護者として同意した買い物ではないので、未成年者契約の取消しがしたい。

(相談者：40歳代、男性[契約当事者の父親]、
契約当事者：10歳代、男性)

未成年者に関する相談では、保護者の承諾なく高額な購入をしていた、家の物を無断で出品して売ってしまっていた、酒類やたばこなどを購入していたという相談も寄せられています。

トラブルにあわないために

フリマサービスを利用する際は、トラブルにあわないために次のような点に注意しましょう。

- ・フリマサービスは個人同士の取引です。トラブルが発生したら、当事者間で解決を図ることが求められます。商品の状態などに疑問がある場合は取引前に質問して疑問を解消しましょう。
- ・当事者間で話し合っても解決しない場合は、運営事業者に事情を伝え、調査等の協力を得られないか確認してみましょう。
- ・利用規約等で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう。運営事業者はトラブルを防止するために、利用規約等で禁止行為や出品禁止商品等について定めています。
- ・未成年者が保護者の同意なくフリマサービスを利用してトラブルにならないように、家族等で利用方法を十分に話し合しましょう。