

消費者だより

2022年8月号

フリマサービスの利用でトラブル

フリマサービスでは、アプリやサイトを利用して、インターネット上で個人同士が商品やサービスを取り引きします。購入者と出品者の双方が消費者であり、どちら側にもトラブルが起きています。

■事例1

フリマアプリでカメラを購入する際、条件として商品の受け取り前に出品者評価をするよう求められた。応じたところ、その後商品は届かず、アプリ側に苦情を申し出ても「評価をすると取り引きは終了するので、対応できない」と言われた。

■事例2

フリマアプリで財布を購入した。出品者から代金を指定する銀行口座に直接振り込むよう連絡があり振り込んだが、その後相手と連絡が取れなくなった。後からアプリ内の決済方法以外の方法で代金を支払うことは禁止されていることを知った。

■事例3

フリマアプリにブランドバッグを出品し、売れたのですぐ購入者にバッグを送った。しかし購入者からバッグは偽物だったので送り返すと言われた。その後バッグは届かず、お金も支払われない。

■消費者へのアドバイス

フリマサービスは個人同士の取り引きで、トラブルは原則として当事者間で解決することが求められています。この点をよく理解して利用しましょう。利用規約で禁止されている次のような行為は絶対に行わないように気をつけてください。

- ・商品受け取り前に出品者の評価をする
- ・フリマサービス運営事業者が用意する決済方法以外で代金を支払う

未成年者がサービスを利用する場合は、家族と利用方法を十分に話し合しましょう。当事者間でトラブルが解決しない場合には、フリマサービス運営事業者に事情を伝え、協力を得られるか確認しましょう。

困ったことがあれば、消費生活センターに相談してください。



千代田区消費生活センター

☎ 03-5211-4314 (相談専用)

月曜日～金曜日 9時00分～16時30分

(祝日、年末年始を除く)