

## 「フリマサービス」トラブルは個人間で解決？

インターネット上で個人同士が商品や役務を取引できるアプリやサイト等、フリーマーケットサービス(以下、フリマサービス)の利用が若者だけではなく、生前整理や終活の意識もあり、高齢者にも広がっています。

### 【事例1】60歳代・男性・士別市

フリマアプリで自動車用品を購入し当日代金をコンビニから入金したが、3日経っても商品が届かないため、出品者にメッセージを送信している。フリマアプリ運営会社にも状況を説明したところ、発送予定日より8日以上商品が未着の場合はキャンセルできると説明された。その後、返金はされたが出品者が依然として商品を出品できる状況であり納得できない。

### 【事例2】

#### 60歳代・男性

初めてフリマアプリを利用し、新品と記載されていた時計を約25,000円で購入した。届いた時計はネジが回らなく、すぐに遅れる。送り手に抗議のメールを送ったが回答がない。

### 【事例3】60歳代・女性

フリマサイトにブランドのバッグを出品した。買い手に商品を送付し代金を受け取ったが、「バッグは偽物だったので返金するように」と連絡があった。商品は数年前に正規店で購入した本物だ。サイトに相談したが、自分たちで解決するようにと言われてしまった。

### 【ひとこと助言】

- フリマサービスでは、金銭や品物のやりとりは、売主と買主の間に運営会社が入り仲介しますが、基本的に個人間の取引となるため、トラブルが発生した場合は、当事者間で解決するのが原則となっています。「自己責任」というリスクを認識して利用する必要があります。
- 取引をする際は、利用規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等についても理解しておくことが大切です。禁止行為の例は「出品者が、購入者の支払いが確認できないうちに、商品を発送すること」「購入者が、商品が届く前に、出品者の評価をすること」などです。評価後、商品が届かなかったり、偽物であっても返金が難しくなります。
- 運営事業者の利用規約だけではなく、出品者が設定した独自ルールの確認や商品、送料等についての情報収集をしっかりと行い、トラブルが起こった際のリスクも勘案し、慎重に利用しましょう。
- トラブルになった場合は、まず十分に当事者間で話し合い、解決しない場合、フリマサービス事業者に調査等の協力を得られないか確認してみましょう。困ったときは、士別地区広域消費生活センターにご相談下さい。

## 消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

午前8時30分～午後5時15分(土・日・祝日を除く)

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用  
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

