

わたしは

ダメサレナイ!!

第45話

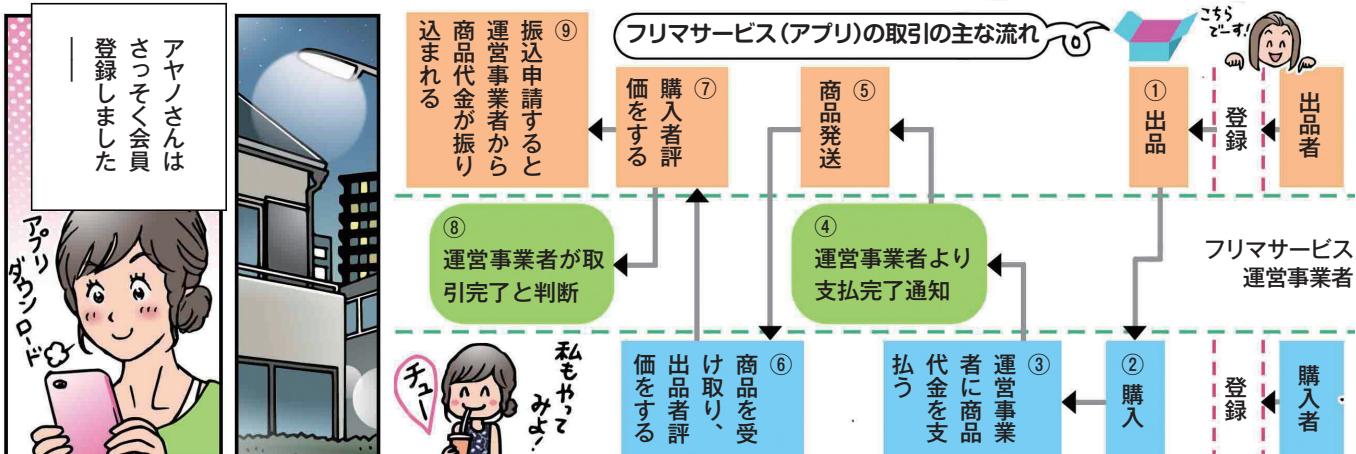
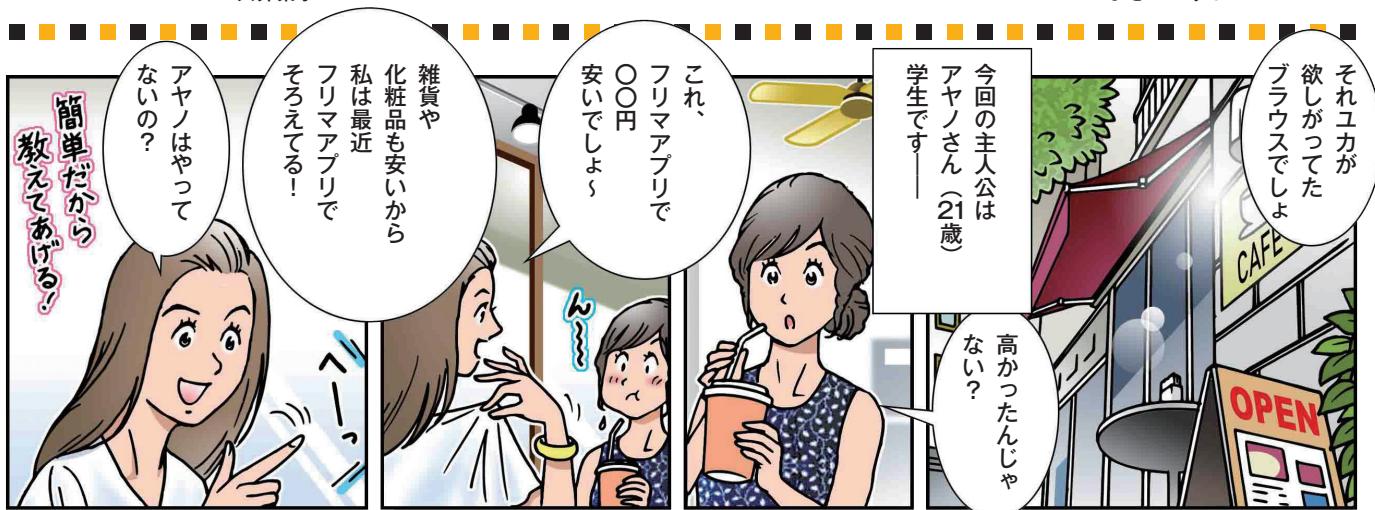


ATTENTION

「商品が届かない」、「偽物や破損」、「返品すり替え」 フリマサービスの消費者トラブルが急増！

このコーナーで紹介するマンガは、実際に起きた事件を基に、「だましのシーン」を再現したものです。「私だけは大丈夫」なんて甘く考えていませんか？　実はそう考える人こそ被害にあいやすいのです。

監修／大井菜子 NACS（公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会）消費者相談室 マンガ／まきのこうじ



インターネットを通じて、個人間で商品やサービスを取引できるフリマアプリやフリマサイトなどの「フリマーケットサービス」（以下、「フリマサービス」）。フリマアプリの市場規模は2012年の登場からわずか5年間で、5000億円弱にまで成長するなど急拡大しています。国民生活センターの調べによると、市場拡大に伴い、全国の消費者センターに寄せられたフリマサービスに関する2017年度の相談件数は、3000件を越えています。

相談の多くは、利用者のマナー違反やルール違反による商品取引トラブルです。しかし最近では、フリマサービスの仕組みを巧妙に利用した、悪質な詐欺的手口も目立つっています。

POINT!

誰でも簡単に使える仕組みに
自己責任というリスクも

フリマサービスを利用するには、まず会員登録が必要です。そして運営事業者の仕組みに合わせて、出品したいなら商品登録を、購入したいなら購入手続きを行います。購入者は商品が届いた後、出品者評価をし、出品者も購入者評価をしたら取引完了。代金が出品者に支払われます。こうしたやりとりは運営事業者のシステム内で行われ、簡単な操作で誰もが参加できる仕組みが、急成長した要因の一つと思われます。

ここで理解しておきたいことは、フリマサービスは、通販のように消費者と事業者間の取引ではないため、運営事業者の基本スタンスは「利用者への取引の場の提供」であり、「トラブルは利用者同士で解決」が前提となる、ということです。さらに、消費者を保護する法律（消費者契約法など）が適用されないケースが多く、悪質なトラブルが生じても、利用者の自己責任になつ

POINT!

1 急拡大するフリマサービス
トラブル相談には悪質な詐欺的手段も



てしまつこともあります。

POINT! 3 購入者にも、出品者にも

悪質な消費者トラブルの可能性が

フリマサービスの悪質な消費者トラブルは、その仕組みを悪用した手口が多く、購入者と出品者のどちらにも起こり得ます。

(1) 購入者が被る悪質な消費者トラブル

出品者から、「商品が届く前に出品者評価をしないと取引をやめる」と強要されたり、「届いた個人口座へ入金して」と直接取引を誘導されるなど、運営事業者の利用規約に違反する行為をそそのかされることもあります。それに応じてしまうと、「届いた商品が偽物だつたり破損している」、「商品が届かない」という事例が報告されています。利用規約に違反しているため、運営事業者はトラブルに対応してくれず、泣き寝入りになってしまふ場合も。

(2) 出品者が被る悪質な消費者トラブル

送った商品について購入者からクレームを付けられ、返品に応じると、偽物にすり替えられていた事例も報告されています。また、購入者から「商品が届かないから取引のキャンセルを」としつこく求められ、配達事業者が配達済みであることを確認しつつも、根負けしてキャンセルしてしまい、購入者には代金が返金される一方、出品者には商品が戻らないという事例も見られます。

POINT! 4 利用は規約厳守! トラブルは深刻になる前に相談を

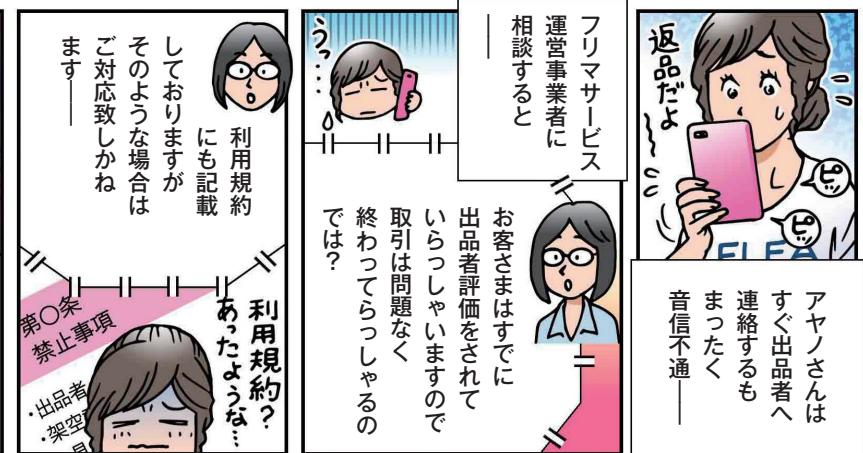
前述のように、フリマサービスは、トラブル解決が難しいのが現状です。利用者同士の取引であることを強く意識し、必要に応じてリスク予防策も講じながら、賢く利用することが求められています。

最も重要なことは、利用規約をよく確認し、禁止行



購入者評価

途中、お取引が
不安でした。
すみませんが、
普通評価としま
した。



万一の相談先

- ・消費者ホットライン
☎188(「いやや!」と覚える)
最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。相談受付時間は相談受付先によって異なります。

参考情報

- ・消費者庁
「消費者が「売手」となる取引に関するトラブル」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2018/white_paper_113.html
 - ・国民生活センター
「相談急増！ フリマサービスでのトラブルにご注意－個人同士の取引であることを十分理解しましょう－」
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180222_1.pdf

要です。また、出品者が購入者に「商品が届いていない」とクレームを付けられるトラブルを防ぐためには、自分に落ち度がないことを証明できるように、配達の記録が確実に残る配達方法を選びましょう。

万が一、トラブルに巻き込まれたと気づいたら、取引相手の言動に惑わされず、事態が深刻になる前に運営事業者へ連絡を。それでも解決が難しいときは、消費者ホットラインに相談しましょう。

為は絶対に行わないこと。規約違反によるトラブルは、運営事業者の対応範囲外となる場合がほとんどです。規約は変更されることもあるので、定期的に確認をしましょう。

取引相手を見極めることも大切です。商品説明が詳しく書かれているか、写真は鮮明かなどを確認すると共に、過去の取引履歴や評価、質問への対応などをしっかりと読み、信用できるかどうかを判断してください。出品情報に「ノークレーム／ノーリターン」(苦情、返品不可という意味)と書くことは規約違反とする運営事業者が多く、この記述がある場合は取引を避けるべきでしょう。これ以外にも、利用していく気になることがあれば、取引を控えるなど慎重になることもあります。