

報道機関各社 様

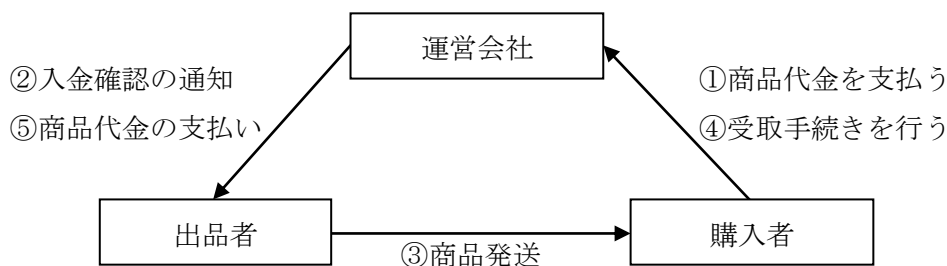
担当：札幌市消費生活課調査指導係
TEL728-2111

フリマアプリのトラブル急増！
個人間の取引は原則自己責任！
- 気軽に利用できる分、リスクも伴います -

フリマアプリとは、インターネット上で実際のフリーマーケットのように商品の出品や購入ができるアプリケーションです。様々なフリマアプリがあり、オークションと違って手軽に商品の売買ができるため、若者を中心に利用が拡大していますが、札幌市消費者センターには「正規品と説明書きがあった商品を購入したが、偽物だった」、「商品を発送したが、購入者が受け取りの手続きをしないため、代金を受け取れない」などのトラブルに関する相談が寄せられており、年々相談件数も増加しています。

1 フリマアプリの仕組み（例）

フリマアプリを使うと、代金のやり取りはフリマアプリの運営会社を通して行われることが一般的です。具体的には、下図のとおり①購入者が運営会社に購入したい商品の代金を支払う②運営会社は出品者に対して入金があった旨を通知する③出品者が商品を発送する④購入者が商品の受取手続きを行う⑤運営会社から出品者に商品代金が支払われるという流れになっています。



2 相談事例

(1) フリマアプリを利用してブランドバックを購入。商品説明には「ファスナーが壊れているが正規品」と記載されていた。相手に指定された場所へ行き、商品は直接受け取ったが、後で確認してみると偽物だった。そのため、出品者に返品返金を希望しているが、反応がない。フリマアプリの運営会社にも連絡して返信を待っている状態である。

(相談者：30代 男性)

(2) フリマアプリでウィッグを出品したが、購入者から「商品が違う」と苦情があったため、「間違いない」と伝え、その後3か月間やり取りをした。フリマアプリの運営会社にも連絡したが、「対応できない」と言われた。購入者が受取手続きをしないと代金が入金されないため、1週間前に返品を求めたところ、「廃棄した」と言われた。どうしたらよいか。

(相談者：20代 男性)

3 消費者へのアドバイス

フリマアプリの運営会社は、あくまでも商品を売買する場を提供するという立場であり、商品売買の当事者は出品者と購入者です。つまり現実のフリーマーケットと同様に個人間の取引となるため、トラブルが起きた場合は当事者間で解決するのが原則です。そのため、フリマアプリの利用にあたっては、簡単に取引ができる一方で次の点に注意する必要があります。

- ① 個人間の取引は原則自己責任というリスクを伴うことを認識した上で利用すること。
- ② 事前取引相手や商品について十分に情報を収集し、慎重に利用すること。
- ③ 利用規約をよく確認し、ルールやマナーを守って利用すること。

消費者センターでは、個人間取引によるトラブルや苦情は原則当事者間で対応していただくよう助言しており、フリマアプリの利用規約を確認の上、アプリの運営会社に相談してみるようお伝えしています。

それでもフリマアプリに関するトラブルで、どうしたらよいか判断できない場合は、下記にご相談してください。

ご連絡先は、

消費者ホットライン TEL 188（※局番は不要です。）

または、

札幌市消費者センター消費生活相談室 TEL 728-2121

（札幌市北区北8条西3丁目 札幌エルプラザ2階）

電話相談は土日・祝祭日・年末年始を除く午前9時から午後7時まで。

来所相談は午後4時30分まで。