



フリマアプリでの トラブルにご注意を！

— 個人同士の取引は自己責任でリスクを
伴うことを理解したうえで利用しましょう —

消費生活 相談室

フリマアプリとは、スマートフォンやパソコンを使ってフリーマーケットのように物品を売買できるアプリで、利用が広がっています。その一方で、「商品が届かない」「壊れた商品・偽物等が届いた」「購入者に商品を送ったのに、代金が支払われない」「商品代金の返金を求められた」等のトラブルが増加しており、国民生活センターが注意を呼びかけています。

【取引の主な流れ(例)】

- ① 出品者が商品を「出品」する
- ② 購入者が「購入申請」する
- ③ 出品者が「承認」する
- ④ 購入者がアプリ運営事業者に「代金を支払う」(アプリ運営事業者がいったん代金を預かる)
- ⑤ アプリ運営事業者から出品者に「入金が通知」される
- ⑥ 出品者が商品を「発送」する
- ⑦ 商品を受け取った購入者が出品者を「評価」する
- ⑧ 出品者が購入者を「評価」する
- ⑨ 出品者が振込申請すると、アプリ運営事業者から出品者の銀行口座等に「商品代金が振り込まれる」

【購入者からの相談事例】

■フリマアプリで購入した商品が届いた

が、違和感があり偽物だと思った。出品者に返品したいと伝えたが拒否され、アプリ運営事業者に相談したが「当事者間で話し合うように」と言われた。

■フリマアプリで商品を購入した。代金を支払ったところ、出品者から「商品受取前に出品者の評価をするように」と求められた。最初は拒否していたが「先に評価することが条件」と言われ、応じたのに商品が届かない。出品者に連絡しても返信がない。

【出品者からの相談事例】

■フリマアプリで出品したブランドバッグを購入者に送ったところ、購入者に偽造品だと言われ、商品代金が支払われない。

【トラブルに遭わないために】

☆個人間取引は、自己責任でリスクを伴うことを理解した上で利用しましょう

フリマアプリは、商品を買収する「場」を提供するサービスで、商品の売買契約は出品者と購入者との間に直接成立します。多くのフリマアプリの利用規約では、商品等でトラブルが発生した場合、当事者間で解決する(アプリ運営事業者は責任を負わない)と定めています。何かあったら自己責任というリスクを伴う

取引だということを理解した上で利用しましょう。

☆取引相手や商品等について十分に情報を収集し、信頼できる相手かを見極めて、取引は慎重に行いましょう

取引相手のプロフィールや取引実績等を確認したり、商品等についてわからないことがあれば出品者に質問するなどして情報を収集し、よく考えた上で取引を行いましょう。

☆利用規約をよく読んで、ルールとマナーを守って利用しましょう

アプリ運営事業者の多くは、トラブルを防止するため、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。自分が行おうとしている取引や行為が利用規約等に違反した内容でないかなを確認しましょう。

商品受取前に出品者の評価を求められ、それに応じることや、アプリ運営事業者が用意する決済方法を使用せずに商品代金を支払う等の結果、「返金されない」「商品が届かない」といったトラブルになっているケースもみられます。禁止行為等を持ちかけられても応じないようしましょう。