

高知県立消費生活センター  
地域見守り情報



第232号

## 「フリマサービス」のトラブルに注意！ ～トラブル解決は当事者同士で～

インターネット上で個人同士が商品を取引できるフリマアプリやフリマサイト等、フリーマーケットサービスに関する相談が増加しています。購入者からは「商品が届かない」「壊れた商品・偽物等が届いた」等の相談が、出品者からは「商品を送ったのに、商品代金が支払われない」「偽物だと言われ返品を求められた」等の相談がみられます。



### 【購入者からの相談事例】

- ①フリマアプリで購入した商品が偽物だったのに出品者に返品に応じてもらえず、アプリ運営事業者に相談したら「当事者間で話し合うように」と言われた。
- ②フリマアプリでカメラを購入する際、条件として商品受取前の出品者評価を求められ応じたところ、商品が届かず、連絡がとれなくなった。

### 【出品者からの相談事例】

- ①フリマアプリでブランドバッグを出品・発送したところ、購入者から「査定に出したが値が付かず返品したい」と言われた。返品を断ると「偽造品だ」と代金が支払われない。
- ②フリマアプリで洋服を出品し発送したが、「商品が届かない」と苦情を受け、配送事業者を確認したところ、「購入者宅のポストに投函した」と言われた。アプリ運営事業者に苦情を伝え、回答を求めているが、回答が遅い。

### アドバイス

- ・フリマサービスは個人間の取引です。トラブルが起きた際は、原則として当事者間で解決するよう求められることを理解しましょう。
- ・フリマサービス利用する際は、規約や初心者ガイドで、取引ルールやトラブル時の対応などについて確認しましょう。
- ・フリマサービスの多くは、商品到着後、購入者が受け取り評価をすると出品者に代金が支払われる仕組みとなっています。取引完了となった後に問題に気付いても、相手と連絡が取れないことやサポートが受けられないことがあります。必ず商品をよく確認してから受け取り評価をしてください。
- ・出品する場合は、汚れや傷などを含め商品の特徴をきちんと説明し、商品の状態がはっきり分かる写真を載せるなど誤解を招かないように注意しましょう。