

—消費者見守り情報 No.89—

～フリマサービスは個人間取引 利用する際は慎重に～

問 住民福祉課 住民係 ☎62-9112 茅野市消費生活センター ☎75-8188
長野県中信消費生活センター ☎0263-40-3660

最近テレビCMなどでPRされている、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フリマアプリやフリマサイト等のフリーマーケットサービス、いわゆるフリマサービスの利用が消費者の間で広がるなか、フリマサービスに関連した相談が増加傾向にあります。

●消費生活センター等に寄せられた相談から見えてくる問題点



①トラブルを当事者間で解決することが困難な場合がある。

購入者と出品者の間で、双方の主張が食い違い、トラブルになりやすく、当事者間で解決を図ろうとしても解決ができない。

②フリマサービス運営事業者がトラブルに介入せず解決が困難な場合がある。

当事者間ではトラブルを解決できない場合、消費者はフリマサービス運営事業者に介入を求めるが、運営事業者からは利用規約等をたてに個人間で解決するように言われ、具体的な介入を受けられない。

運営事業者の介入がないため、個人間でトラブルを解決しようと本来禁止されている行為に応じ、さらなるトラブルに至ることもある。

③未成年者が年齢確認の必要な商品を購入できる。

必ずしも利用者登録時に年齢確認の措置が取られているわけではなく、購入時も具体的な年齢確認が実施されないことから、未成年者では購入できない商品が購入できる。

④相手に禁止行為を持ち掛けられトラブルに巻き込まれる。

消費者がフリマサービスで禁止されている行為を相手から持ち掛けられ、禁止行為であるという認識もなく応じ、トラブルに巻き込まれることもある。

●フリマサービス利用における注意点

○フリマサービスは個人同士の取引であり、利用規約においても、トラブル解決は当事者間（個人間）で図ることが求められている点を理解して利用しましょう。

○利用規約等で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう。

フリマサービス運営事業者は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。自分がフリマサービスで行おうとしている取引や行為が違反した内容でないか十分確認しましょう。

以下は禁止行為の例です。

ア. 発送等の条件として、出品者の評価をするよう持ちかける

イ. フリマサービスを介さない決済方法を持ちかける

ウ. フリマサービス外で成立した取引の支払手段としてフリマサービスの決済システムを利用するよう持ちかける

○未成年者（子ども）がフリマサービスを利用する場合は、家族等で利用方法を十分に話し合いましょう。

○当事者間で話し合っても、フリマサービス運営事業者に相談しても、一向に交渉が進まない場合は、消費生活センター等に相談しましょう。

○トラブルになってしまったら…

1. まずは十分に当事者間で話し合いましょう。
2. 問題点の整理等を行うために、消費生活センターへ相談しましょう。

