

こんなところにとらぶるの芽 (No.82)

~ちょっと気になる消費生活情報をお届けします~



フリマアプリはサービスの仕組みを理解して上手に活用しましょう

フリマアプリは、インターネット上で個人同士がフリーマーケットのように商品等の売買ができるアプリです。スマホひとつですぐに売買でき、持っていない物を有効利用できる便利なツールですが、トラブルが発生することもあります。

出品者（売り手）も購入者（買い手）も、フリマアプリが提供するサービス（以下、フリマサービス）の仕組みを理解し、利用規約やマナーを守って上手に活用しましょう。

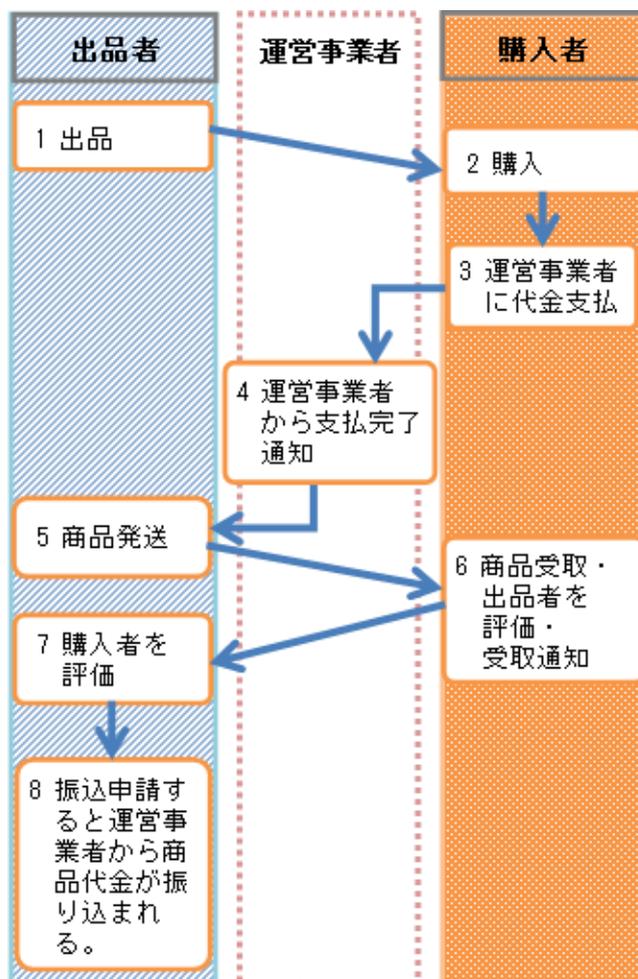
■フリマサービスの仕組み

- フリマアプリの運営事業者は、商品の出品者と購入者に取引の場を提供していますが、フリマサービスを利用しての売買は個人間取引にあたります。多くの利用規約ではトラブルが発生した場合、その解決は当事者間で図ることが求められている点を理解しましょう。

- 大手の運営事業者は、出品者と購入者の間に入って一旦代金を預かり、購入者が商品を受け取ったことが確認できてから、出品者に商品代金が支払われる「エスクローサービス」と呼ばれる決済の仕組みを導入しています。

- 購入者が商品を受け取ったことの確認は、フリマアプリ上で購入者が出品者の評価を行い、商品受取の通知をするというやり方が一般的です。

<取引の主な流れ>



■トラブル防止のために

- 商品未着・未入金トラブルなどを未然に防止するため、取引相手や商品等について十分に情報を収集した上で利用しましょう。
- 利用規約等で禁止されている行為を相手に持ちかけられ、応じることでトラブルに巻き込まれることがあります。禁止行為は絶対に行わないようにしましょう。

禁止行為には以下のようなものがあります。

- ・ 出品者が、商品の到着前に購入者に受取評価を促すこと。
 - ・ 購入者が、支払いを行う前に出品者に発送を促すこと。
 - ・ フリマサービスが用意する決済方法を用いずに取引をすること（相手が指定した銀行口座へ直接振り込みをする等）
- 未成年者（子供）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しましょう。
運営事業者は、未成年者がフリマサービスを利用する際、保護者の同意を得よう求めています。しかし、利用者登録時や商品購入時に年齢確認措置がとられているとは限りません。酒類やたばこなど、通常店舗等では年齢確認が必要な商品を未成年者が購入したりすることのないよう注意が必要です。また、子供が家の物を無断で出品することなどがないう、家族でルールを決めておきましょう。
 - トラブルが発生した際、当事者間で話し合っても交渉が進まない場合は、運営事業者に相談しましょう。偽ブランド品が届いた、配送中に商品が紛失した、などのトラブルについては、補償の仕組みを設けているフリマサービスもあります。
 - 当事者間の交渉も進まず、運営事業者に相談してもトラブルが解決しないときは、問題点の整理等を行うため、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談しましょう。

■参考情報

- 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—（国民生活センター 平成30年2月22日）
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180222_1.html
- 「フリマアプリで購入した商品が届く前に、相手から「先に出品者の評価をして」と持ちかけられた」（国民生活センター 令和元年8月9日）
http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2019_08.html
- デジタル・プラットフォームが介在する取引においてご注意いただきたいこと（消費者庁）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_023/

