

## — 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 平成30年9月号（No. 362）＞

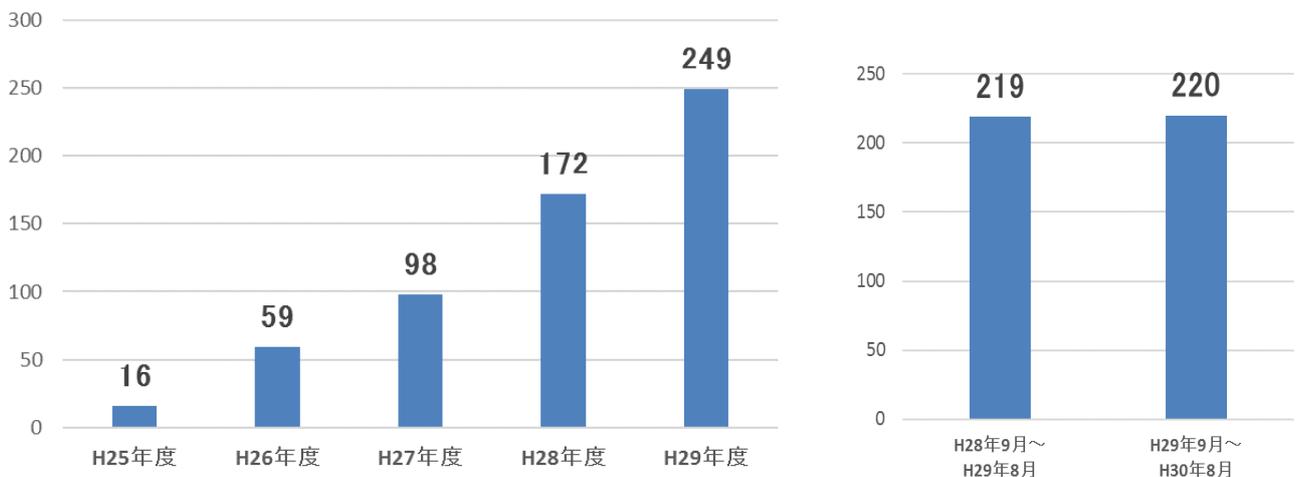
### 「フリマサービス」を利用したトラブルに注意！

～個人間取引は「自己責任」～

- 愛知県及び市町村の消費生活センター等に寄せられた相談のうち、フリマサービス※に関する相談は、年々増加傾向にあり、直近の1年間（平成29年9月から平成30年8月まで）においても、前年同期と同水準の220件と、高止まりの状況にあります（下図参照）。
- 購入者からは「商品が届かない」、「不良品だった」、出品者からは「商品を送ったのに商品未着を理由に代金が受け取れない」等の相談が寄せられています。
- フリマサービスは個人間取引となるため、トラブルが発生した場合は、当事者間での解決が求められ、解決が長引いたり、相手と連絡が取れず、交渉が進まないケースも発生しています。  
フリマサービスを利用する際には、こうしたリスクを認識し、取引相手の情報や利用規約を十分確認した上で、慎重に行いましょう！

※フリマアプリやフリマサイトなど、インターネット上で個人同士が商品等を取引する場を提供するサービス

#### ○ フリマサービスに関する相談件数の推移 （単位：件）



愛知県及び市町村の消費生活相談窓口が、平成30年9月18日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談のうち、フリマサービスに関する相談のデータを集計しています。

# フリマサービスに関する相談概要とアドバイス

＜データ及び最近の事例から＞



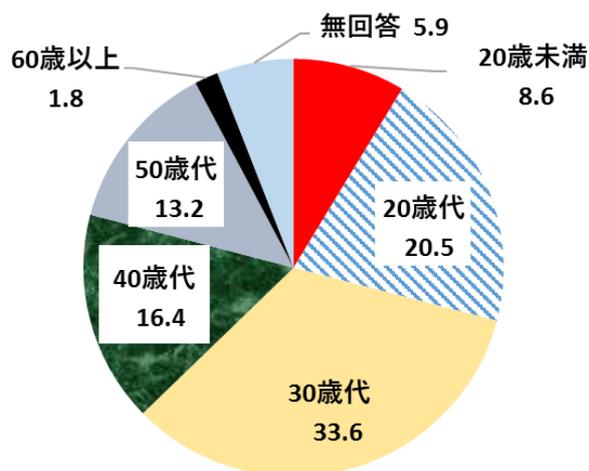
【あいち暮らしWEBキャラクター ピッピー】

☆ 直近1年間（平成29年9月から平成30年8月まで）に寄せられたフリマサービスに関する相談（220件）について、契約当事者を年齢別にみると、20歳代から30歳代を中心に、幅広い年代から相談が寄せられています。

☆ 契約当事者を購入者・出品者別にみると、購入者からの相談件数は159件（72.3%）、出品者からの相談件数は47件（21.4%）となっています。

☆ 購入者の支払状況を見ると、既支払額の価格帯別では、1千円以上1万円未満が30件と最も多く、次いで1万円以上5万円未満が29件となっています。また、平均額は3万3千円で、最高額は50万円となっています。

## ◆契約当事者年齢別割合（単位：%）



## ◆契約当事者の性別

男性 89名 (40.5%)  
 女性 129名 (58.6%)  
 その他・不明 2名 (0.9%)

## ◆愛知県内の相談件数内訳

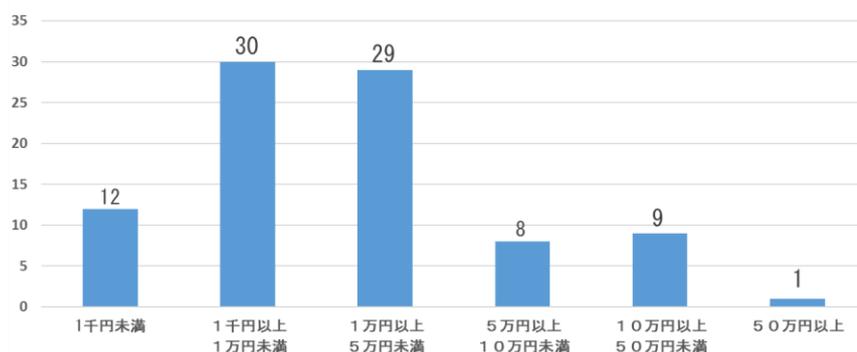
相談窓口	件数 (件)
愛知県消費生活相談窓口	53
市町村消費生活相談窓口	167
計	220

## ◆契約当事者の内訳（購入者・出品者別）

内容	件数 (件)	割合 (%)
購入者からの相談	159	72.3
出品者からの相談	47	21.4
その他	14	6.4

## ◆既支払額

(1) 価格帯別（単位：件）（既支払額0円及び無回答を除く）



(2) 平均額及び最高額

平均額 3万3千円  
 最高額 50万円



## 愛知県内の消費生活相談窓口寄せられた相談事例

### ◎〈購入者からの相談事例〉

フリマアプリでポロシャツを購入。届いた商品はサイズが違ふし、汚れもひどい。返品したいが相手が応じてくれない。どうしたらよいか。 <契約者：30代女性>

フリマアプリでポロシャツを5,500円で購入した。商品説明には「Mサイズ、ほとんど未使用に近い」との記載があったが、届いた商品はサイズが違い、汚れもひどかった。出品者にキャンセル・返金を申し出たが応じてくれない。フリマアプリの運営事業者からは、当事者間で解決するよう言われている。どうしたらよいか。

(助言) フリマサービスは個人間取引であり、当事者間で解決する必要があることを説明した上で、今後の対応として、出品者に対し、購入したはずの商品と届いた商品の違いを具体的に指摘した上で、「購入した商品を送ること。それが出来なければキャンセルすること」を再度申し出るよう助言した。また、納得のいく回答がない場合は、出品者とのこれまでのやりとりの経緯や困っている状況を運営事業者へ伝え、対応を求めてみるよう助言した。

### ◎〈出品者からの相談事例〉

フリマアプリでトートバックを出品し発送したが、購入者から「商品が届かない」と言われた。どうしたらよいか。 <契約者：30代女性>

フリマアプリでトートバックを2,900円で出品し、購入者に商品を発送した。ところが、購入者から「商品が届かない」と苦情を受けた。発送した控えもなく、追跡可能な発送方法を利用していなかった。運営事業者のサポートセンターに相談したらトラブルは、当事者間で解決するよう言われた。どうしたらよいか。

(助言) フリマサービスは個人間取引であり、当事者間で解決する必要があることを説明した上で、今後の対応として、購入者の家族が荷物を受け取っていないか、不在票はなかったか等、再度購入者に確認してみるよう助言した。

## トラブルを防ぐアドバイス

### 1 個人間取引は自己責任、リスクを伴う取引だと認識しましょう！

フリマサービスは個人間取引であり、多くのフリマサービスの利用規約では、トラブルが発生した場合は、当事者間での解決が求められています。サービスの運営上、必要だと判断した場合は、フリマサービス運営事業者が取引のキャンセルや返金のサポートをすることもありますが、「何かあったら自己責任」という、リスクを伴う取引であることを認識しましょう。

### 2 取引相手や商品について十分検討し、取引は慎重に行いましょう！

フリマサービスの中には、取引相手の情報をプロフィールや取引実績などで確認できたり、商品について分からないことがあれば、メッセージのやりとりを通じて直接相手に質問することができるものもあります。取引の際には、取引相手や商品について十分に情報収集するとともに、利用規約を確認し、よく検討した上で慎重に行いましょう。

### 3 トラブルは当事者間で十分話し合しましょう！

トラブルが発生した場合は、まずは当事者間で十分話し合しましょう。トラブルが解決しない場合は、フリマサービス運営事業者に事情を伝え、調査等の協力が得られるか確認してみましょう。それでも交渉が進まない場合は、問題点の整理等を行うため、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

## 消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、早めに御相談ください。

消費者ホットライン(身近な消費生活相談窓口につながります。)			
☎188 (いやや!)			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村にお住まいの方を対象としています。)			
○名古屋消費生活センター	(052)222-9671	○東海市消費生活センター	(052)603-2211
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○知多市消費生活センター	(0562)36-2688
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○知立市消費生活センター	(0566)95-0195
○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	(0569)32-2444	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	○岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
○海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	(0567)23-0150	○豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○清須市消費生活センター	(052)325-5151
○豊田消費生活センター	(0565)33-0999	○北名古屋消費生活センター	(0568)22-1111
○安城市消費生活センター	(0566)76-7749	○みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161	○長久手市消費生活センター	(0561)64-6503
○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398	○扶桑町消費生活センター	(0587)93-1111
○常滑市消費生活センター	(0569)47-6139	○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305
○江南市消費生活センター	(0587)53-0505	・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238
○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119	・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204
○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594	・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818
		・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260

愛知県消費生活総合センター		
※平成30年4月から、西三河消費生活相談室は「愛知県消費生活総合センター」に集約しました。		
電 話 番 号	相談受付時間	
	消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00