



第134号

高知県立消費生活センター

地域見守り情報

フリマサービスに関する相談が増えています！

インターネット上で、個人同士が商品等を取引できるフリーマーケットサービスの利用が広がる中、全国の消費生活センター等に寄せられる相談が増えています。ご注意ください。

【県内事例①】

フリマサイトで、正規品と書かれた海外ブランドのサンダルを格安で購入したが、あとで偽物であることに気づいた。サイトからは、「警察か弁護士へ相談をし、警察が受け付けたら、サイトでも対応の可能性がある」との回答があった。出品者は出張中で2～3日待つてほしいと返事があったが、どうすればよいか。

(60代 女性)

【県内事例②】

フリマサイトで腕時計を購入したら空き箱が送られてきた。サイト運営者にキャンセルを申し入れたが、「当事者同士で話し合うように」との返事が届くのみで、返金に恵んでもらえない。その後、出品者、サイト、カード会社から連絡がないが、どうすればよいか。

(40代 男性)

【県内事例③】

大手ネット通販経由でプリンターを販売したところ、購入者から「購入時からプリンターの調子が悪い、部品が割れてかけらが落ちていた、メーカー保証がついていない」とクレームが入った。返品してくれれば返金すると申し出たが、購入者は「返品はできないが返金だけしてほしい」と主張している。どうしたらよいか。

(30代 女性)

アドバイス

1. フリマサービスは個人同士の取引であり、トラブルの解決は当事者同士で図ることが求められていることを理解しましょう。
2. 利用規約に「運営事業者は、サービス利用者間のトラブルに原則として介入しない」と規定されている場合が多く、トラブルが起きて運営事業者に介入を求めても応じてもらえないケースが少なくありません。
3. 購入前に疑問点を出品者に質問したり、商品の発送には追跡が可能な方法を取るなど、購入者も出品者もトラブルの未然防止に心がけましょう。
4. マナーの悪い人や取引に不慣れな人が参加している可能性もあります。取引実績をチェックするなど、相手や商品について十分情報を収集したうえで取引しましょう。運営事業者の定めた利用規約は必ず確認し、ルールとマナーを守りましょう。



©KANAGAWA2013