

こんなところにとらぶるの芽 (No.50)

～ちょっと気になる消費生活情報をお届けします～



フリマアプリのトラブル ～個人間取引は自己責任、リスクを伴います～

フリマアプリとは、オンライン上でフリーマーケットのように物品の売買ができるアプリのことです。スマホひとつですぐに売買できるので、若い人を中心に利用する人が広がっています。

利用が増える一方、出品者側では「購入者が受取りの手続きをしないので商品代金が受け取れない」、購入者側では「商品説明にないキズがあるので返品したい」などのトラブルが起きています。

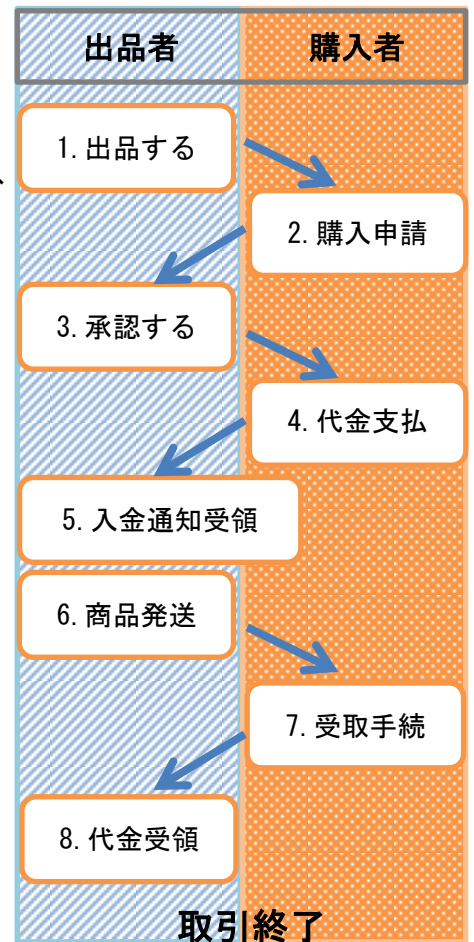
■フリマアプリの仕組み

●取引の流れ ※一例です

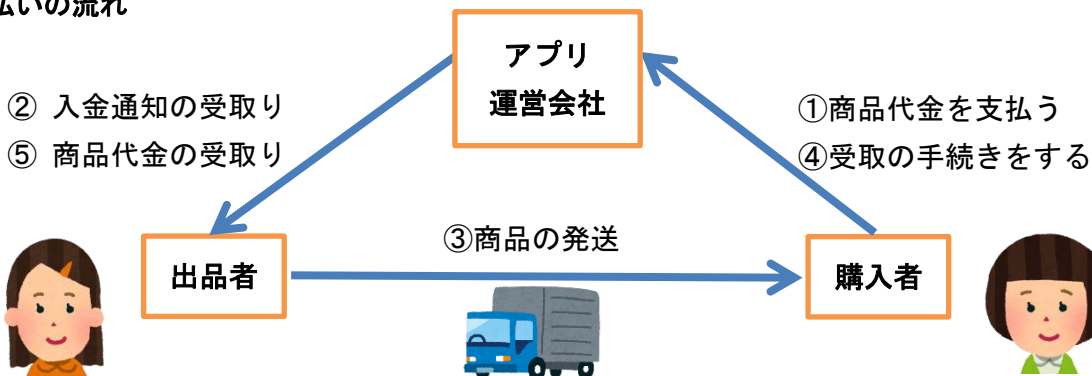
出品者がカメラで商品を撮影し、商品情報などを入力して出品すると、商品を見て買いたいと思った人から購入申請が届きます。出品者は購入者のプロフィールや取引実績などを確認して、「この人に売ってもよい」と判断したら、購入申請に承認します。購入者がアプリ運営会社に代金を支払うと、出品者にアプリ運営会社から入金のお知らせが届きます。その通知を受け、出品者が商品を発送します。購入者が商品の受取りの手続きをすると、出品者は商品代金から手数料などを差し引いた金額を受取ることができます。(右図参照)

●料金の支払いは運営会社が仲介

フリマアプリを利用する場合、代金のやりとりは個人間ではなく、アプリ運営会社を通して行われることが多いようです。商品代金は一度アプリ運営会社が預かり、取引終了を確認してから商品代金を支払う仕組みです。第三者が仲介することで、「商品代金を払ってもらえない」「商品代金を払ったのに商品を送ってくれない」といったトラブルを軽減するメリットがあると言われています。(下図参照)



支払いの流れ



■トラブルを未然に防ぐために気を付けること

●個人間取引は自己責任、リスクを伴う取引

フリマアプリとは、商品を売買する場を提供するサービスです。商品の売買契約は出品者と購入者との間に直接成立し、アプリ運営会社は売買契約の当事者にはなりません。

大手フリマアプリの規約では、商品等でトラブルが起きたら当事者間で解決する（アプリ運営会社は責任を負わない）と定めています。サービスの運営上、必要だと判断された場合は、アプリ運営会社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、リスクを伴う取引ということを認識してサービスを利用する必要があります。

また、消費生活センターも、個人間取引で起きたトラブルは相談の対象外となっているので注意しましょう。

●信頼できる相手かを見極め、取引は慎重に行う

フリマアプリは誰でも参加できるので、マナーの悪い人や取引に不慣れな人なども参加している可能性があります。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、商品等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。

まずは取引相手や商品等について十分に情報を収集し、よく考えた上で、購入申請あるいは購入申請の承認を行うとよいでしょう。また、最初から高額の取引はせず、慣れるまでは少額の取引にとどめるなど、取引は慎重に行いましょう。

フリマアプリは、スマホがあればすぐに始められ、持っていないもの、まだ使える物を再利用し、資源を有効利用できる便利なツールです。出品する人も購入する人も、サービスを利用する際は利用規約をよく読んで、ルールとマナーを守って利用しましょう。

■ここに気を付けよう

- ・ 個人間取引はリスクの伴う取引だと認識した上で利用する
- ・ 取引相手や商品等について十分に情報を収集し、取引は慎重に行う
- ・ 利用規約をよく読んで、ルールとマナーを守って利用する



「フリマアプリ」関連の情報は下記ホームページでご覧になれます。

- ・ フリマアプリによる個人間取引－買主側のトラブラー （国民生活センター）
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201508_09.pdf
- ・ フリマアプリによる個人間取引－売主側のトラブラー （国民生活センター）
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201509_09.pdf