

平成30年2月22日  
独立行政法人国民生活センター

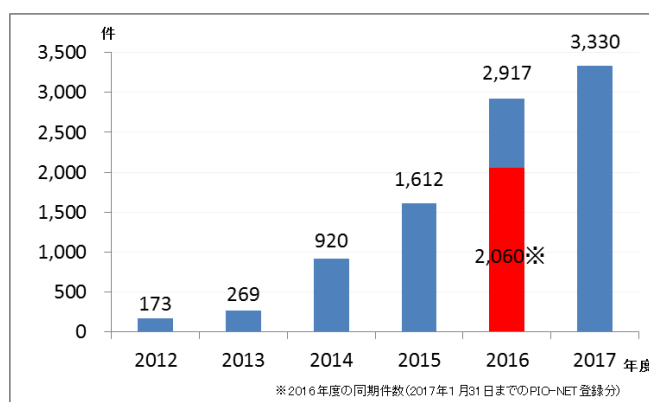
## 相談急増！フリマサービスでのトラブルにご注意 —個人同士の取引であることを十分理解しましょう—

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、フリーマーケットサービス（以下、フリマサービス）の利用が消費者の間で広がるなか<sup>1</sup>、全国の消費生活センター等に寄せられるフリマサービスに関連する相談（以下、フリマサービス関連の相談）は近年増加しており、2017年度の相談件数（3,330件）は既に2012年度（173件）の20倍近くに増えています（図1）。

相談内容をみると、特に商品の取引をめぐるものが多く、フリマサービスで商品を購入した消費者（購入者）からの「商品が届かない」「壊れた商品・偽物等が届いた」等の相談だけでなく、出品した消費者（出品者）からの「商品を送ったのに、商品が届かない等を理由に商品代金が支払われない・商品代金の返金を求められた」等の相談もみられます。その他にも、未成年者が酒類等年齢確認の必要な商品を購入しているケースや、取引相手にフリマサービスで禁止されている行為を持ちかけられトラブルに巻き込まれているケースもみられます。

そこで、最近の相談事例やアドバイスをまとめ、消費者への注意喚起を行うとともに、消費者がより安全・安心にサービスを利用できるようフリマサービス運営事業者に取り組みを要望します。

図1. PIO-NET<sup>2</sup>にみるフリマサービス関連の相談件数の推移

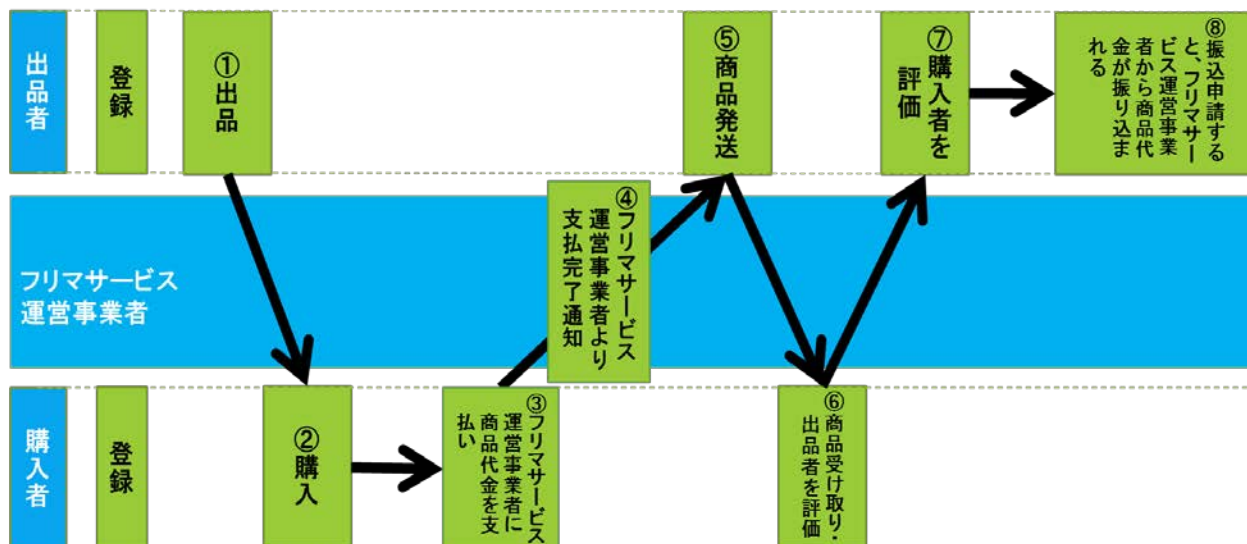


<sup>1</sup> 経済産業省商務情報政策局情報経済課「平成28年度我が国におけるデータ駆動型社会に係る基盤整備（電子商取引に関する市場調査）報告書」（平成29年4月）<http://www.meti.go.jp/press/2017/04/20170424001/20170424001-2.pdf>

<sup>2</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料は2018年1月31日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

## 1. フリマサービス上の商品取引の主な流れ

図2. フリマサービス上の商品取引の主な流れ（例）



フリマサービス上の商品取引の主な流れは

- ①出品者が商品を「出品」する
- ②購入者が商品を「購入」する
- ③購入者が商品代金をフリマサービス運営業者に支払う（フリマサービス運営事業者がいったん商品代金を預かる）
- ④購入者が支払いを完了した旨がフリマサービス運営事業者から出品者に通知される
- ⑤出品者が商品を発送する
- ⑥商品を受け取った購入者が取引の印象等を参考に出品者を「評価」する
- ⑦出品者が取引の印象等を参考に購入者を「評価」する
- ⑧出品者が振込申請すると、フリマサービス運営事業者から出品者の銀行口座等に商品代金が振り込まれる

の順で進行します（図2）。また、購入者・出品者ともに、フリマサービスを利用する際には、電話番号やメールアドレス等の登録と利用規約への同意が必要な場合があります。

利用規約では「フリマサービス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」と定められている他、禁止行為として

- ・商品受取前に出品者の評価をさせる行為
- ・フリマサービス運営事業者が用意する決済方法を使用せず、個別に直接商品代金を支払う行為
- ・フリマサービスの決済システムを外部で成立した取引に利用する行為

等が定められているケースがみられます。

## 2. 相談事例（( )内は相談受付年月、相談者・契約当事者の属性）

フリマサービス関連の相談をみると、(1)出品者・購入者間のトラブルに関する相談がほとんどですが、(2)未成年者のフリマサービス利用に関する相談や(3)取引相手に禁止行為を持ちかけられトラブルに巻き込まれている相談もみられます。

### (1) 出品者・購入者間のトラブルに関する相談事例

#### ①購入者からの相談事例

**【事例1】フリマアプリで購入した商品が偽物だったのに出品者に返品に応じてもらえず、アプリ運営事業者に相談したら「当事者間で話し合うように」と言われた**

入手困難なパーカーがフリマアプリで出品されていた。通常約25,000円で販売されているが、「1回着用の美品」との表示を信じ約23,000円で購入した。商品は届いたが、フード部分が小さく生地質感にも違和感があり、偽物だと思った。メールで出品者に「偽物なので返品したい」と伝えたが「本物を送った。返品の際に偽物にすり替えられる恐れがある」と返品を拒否された。アプリ運営事業者に相談したら、「当事者間で話し合うように」とメールで返事が来た。

(2017年11月受付 相談者・契約当事者：40歳代、男性、東京都)

**【事例2】フリマアプリでカメラを購入する際、条件として商品受取前の出品者評価を求められ応じたところ、商品が届かない**

フリマアプリでカメラを購入した。商品代金約10万円を支払ったところ、出品者から「商品受取前に出品者の評価をするように」と求められた。最初は拒否していたが、出品者が「先に評価することが条件」「評価しなければ発送を取りやめる」と言ってきたため、欲しかった商品だったこともあり、言われるままに評価をしてしまった。その後、商品が届かないため、配送事業者に配送状況を確認したところ出品者に商品が途中で返送されており、出品者に連絡しても返信はない。

(2017年5月受付 相談者・契約当事者：20歳代、男性、滋賀県)

#### ②出品者からの相談事例

**【事例3】フリマアプリで出品・発送したブランドバッグを購入者に偽造品だと言われ、商品代金が支払われない**

フリマアプリで出品したブランドバッグを購入者に送ったところ、購入者から「バッグを査定に出したが、あまり値がつかなかった」と連絡があり、返品を希望された。古い型の商品だが欲しい人もいるだろうと思って出品しただけなので「返品は受けない」と伝えると、「値がつかないのは偽物だからだろう。お金を受け取れないようにしてやる」等と返事が来た後、連絡が途絶えた。購入者からの評価もされず、商品代金も支払われない。

(2017年12月受付 相談者・契約当事者：30歳代、女性、神奈川県)

**【事例4】フリマアプリで洋服を出品し発送したが、購入者から「商品が届かない」と苦情を受けた**

フリマアプリで洋服を約28,000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。配送事業者のホームページで配送状況を確認すると配送済みになっており、配送事業者に直接確認しても「購入者宅のポストに投函した」と言われた。アプリ運営事業者に苦情を伝え対応を求めているが、回答が遅い。現在も購入者から商品発送を求める連絡があり困っている。

(2017年11月受付 相談者・契約当事者：30歳代、女性、神奈川県)

**(2) 未成年者のフリマサービス利用に関する相談事例**

**【事例5】中学生の息子がフリマアプリで酒を購入していた。未成年者が酒を購入できる仕組みは問題ではないか**

中学生の息子宛ての荷物が「割れ物」だったため不審に思い開封すると、酒が入っていた。息子に確認したところ、フリマアプリで酒を購入し友人と飲んでいたこと、また、靴やゲームの他、家の物を無断で売って得たポイントを別の商品購入に充てていたことが分かった。出品者に連絡したが「フリマアプリでは相手の年齢を確認できないので、未成年者と思わなかった」と言われた。アプリ運営事業者に苦情を言ったが、「個人間売買の場を提供しているだけだ」との回答だった。親として監督責任を感じているが、未成年が簡単に酒を購入できるサービスは問題ではないか。

(2016年3月受付 相談者：30歳代・男性・千葉県、契約当事者：10歳代・男性・千葉県)

**【事例6】高校生の息子がフリマアプリで加熱式たばこ機器を購入し使用していた。アプリ運営事業者に未成年者対応を求めたい**

高校生の息子の喫煙が発覚した。息子を問いただすと、フリマアプリで加熱式たばこ機器を購入し友人らと使用していたことが分かった。加熱式たばこ機器のメーカーに問い合わせたところ「直営店、コンビニ、スーパー等で対面販売しているが、成人であることが確認できる身分証等の提示を求めている」との回答だった。アプリ運営事業者にも問い合わせたが「たばこは出品禁止だが、加熱式たばこ機器の販売は規約上禁止していない」との回答だった。息子本人と監督者である親に責任があるのは当然であるが、アプリ運営事業者の対応は未成年者保護の観点から望ましいものではないと思う。

(2017年2月受付 相談者：50歳代・男性・大阪府、契約当事者：10歳代・男性・大阪府)

**(3) 取引相手に禁止行為を持ちかけられトラブルに巻き込まれている相談事例**

**【事例7】フリマアプリで商品を購入したところ、商品代金を出品者の銀行口座に振り込むように持ちかけられ、振り込んだが商品が届かない**

フリマアプリでスニーカーを購入した。出品者から「今日中にお金が必要なので、直接自分の銀行口座に代金を振り込んでほしい」と言われた。「信用できないし、フリマアプリを通してでは駄目なのか」と聞いたところ、「今日は土曜日なので月曜日にしか入金を確認できない。プリペイド型電子マネーを購入し、その番号を教えてもらう方法でもよい」とまで言われた。不審には思

ったが、どうしてもスニーカーが欲しかったので、出品者の氏名と住所を確認した上で、銀行口座に代金を振り込むことにした。

出品者は「月曜日に入金確認後、商品を発送する」と言っていた。しかし、月曜日になり「入金を確認したか」と尋ねても「夕方確認する」と返信があったきり連絡がなく、商品も届かない。

(2017年12月受付 相談者・契約当事者：20歳代、男性、栃木県)

### 【事例8】「簡単に儲かる」といわれて情報商材を購入し、代金の一部はフリマアプリ上で架空の取引をして支払った

SNSやブログで「簡単に儲かる」というコメントを見て興味を持ち、メッセージアプリ上のグループに参加した。そのアプリ内で「このツールを使えば儲かる」と紹介している人Aがおり、為替のバイナリーオプションの情報商材を約35万円で申し込んだ。

Aから代金のうち約27万円はフリマアプリで別の取引をしたこととして支払うよう指示され、フリマアプリで決済後、情報商材の入ったUSBメモリが届いた。しばらくバイナリーオプションを続けたが儲からず、約60万円の損をした。メッセージアプリ上でAをブロックしたら、Aに伝えていた電話番号宛てに商品代金の残り約8万円の請求が来た。

(2017年10月受付 相談者・契約当事者：30歳代、女性、奈良県)

## 3. 相談事例からみる問題点等

### (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

相談事例をみると、商品の購入や出品をめぐる当事者間でトラブルになっています。

購入者からの相談では、購入者が商品代金を支払ったにも関わらず、欠陥品や偽造品と思われる商品が届くケース（事例1）や商品が届かないケース（事例2）がみられます。

出品者からの相談では、商品をきちんと発送したにも関わらず、購入者から「届いた商品は偽物だ」と言われ返品を求められるケース（事例3）や「商品が届かない」と言われるケース（事例4）がみられます。

このように、購入者と出品者の間で「商品が届かない」「確かに送った」や「偽物だ」「偽物ではない」等、双方の主張が食い違い、トラブルに発展しています。また、相手に連絡をしても返信がない場合も目立ちます。

購入者や出品者として利用する消費者はともにプロではないため、当事者間で解決を図ろうとしても解決できず、なかには当事者間のやり取りがエスカレートした結果、相手から脅迫めいたメッセージが届いたというケースもあります。

### (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ますが、利用規約では「フリマサービス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」と定められていることがほとんどであり、事例1、4のようにフリマサービス運営事業者の具体的な介入を受けられない場合が少なくありません。

また、フリマサービス運営事業者から「個人間で解決するように」と言われた消費者が出品者に返金を求めたところ、返金の条件として出品者の評価をするよう求められ、条件に応じたとこ

る連絡が取れなくなったという相談事例もみられます。このように、トラブルを解決しようと本来禁止されている行為（商品を受け取る前に出品者の評価をさせる、等）に応じてしまい、さらなるトラブルに至っているケースもみられます。

### **（３）未成年者が年齢確認の必要な商品を購入できる**

未成年者のフリマサービス利用について、フリマサービス運営事業者は利用規約等で利用者（未成年者）に親権者等法定代理人の包括的な同意を得よう求めています。しかし、必ずしも利用者登録時に年齢確認のための措置がとられているわけではなく、また、購入時には具体的な年齢確認が実施されていないことがほとんどであるため、事例５、６のように通常店舗等では年齢確認が実施された上で販売されている商品（酒類、加熱式たばこ機器）を未成年者が購入できているケースがみられます。

### **（４）相手に禁止行為を持ちかけられトラブルに巻き込まれている**

消費者がフリマサービスで禁止されている行為を相手に持ちかけられ、禁止行為であることを認識せず応じてしまうことで、さらにトラブルに巻き込まれるケースもみられます。

#### **①発送等の条件として、出品者の評価をするよう持ちかけられる**

フリマサービス運営事業者によっては、商品受取前に出品者の評価をさせることを利用規約上禁止している場合がみられます。しかし、購入者が出品者の評価をすることで出品者に商品代金が支払われる場合、事例２のように、発送等の条件として商品を受け取っていないにも関わらず出品者の評価をするよう持ちかけられ、購入者が評価したものの商品は届かず出品者とも連絡が取れなくなるケースがあります。

#### **②フリマサービスを介さない決済方法を持ちかけられている**

フリマサービス運営事業者によっては、自社が用意する決済方法を使用せず、個別に直接商品代金を支払うことを利用規約上禁止している場合がみられます。しかし、事例７のように、出品者から「商品代金を銀行口座に振り込んでほしい」とフリマサービス内で持ちかけられ、購入者が商品欲しさに出品者の銀行口座に商品代金を振り込んだものの、その後商品が届かずトラブルとなっているケースがあります。

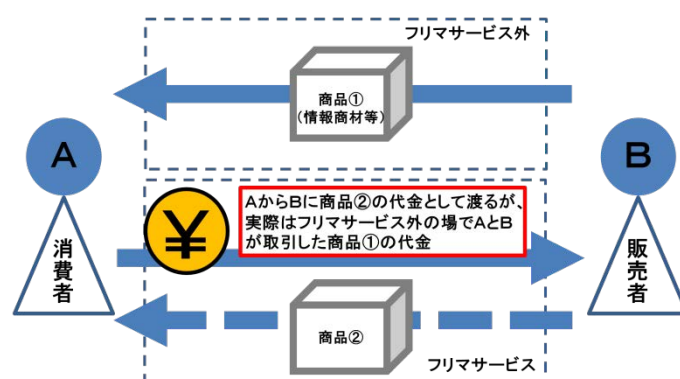
#### **③フリマサービス外で成立した取引の支払手段としてフリマサービスの決済システムを利用するよう持ちかけられている**

フリマサービス運営事業者によっては、フリマサービスの決済システムを外部で成立した取引に利用することを利用規約上禁止している場合がみられます。しかし、事例８のように、フリマサービス外で成立した取引の代金の支払手段としてフリマサービスの決済システムが利用されています。具体的には、フリマサービス外で成立した取引の代金と同額の商品等を販売者がフリマサービスに出品し、その商品等を消費者が購入することで、元の代金が販売者に支払われています（図３）。

このように、支払手段としてのみフリマサービスが利用されているケースが、情報商材等トラ

ブルが生じやすい取引においてみられます。

図3. 支払手段としてのみフリマサービスが利用されているケース（例）



#### 4. 消費者へのアドバイス

(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て利用しましょう

フリマサービスでの取引は個人同士の取引であり、取引相手はプロの事業者ではありません。多くのフリマサービスの利用規約では、利用者当事者間でトラブルが発生した場合、その解決は当事者間（個人間）で図ることが求められている点を理解しましょう。

フリマサービスの利用にあたっては、「商品についての疑問点を事前に出品者に質問して解消する」「購入者へ商品を発送する際は追跡が可能な方法を採用」等、トラブルの未然防止を心がけましょう。フリマサービス運営事業者のなかには、トラブル防止の観点から取引上のマナーを紹介している場合があるので、フリマサービス利用にあたってはそちらも確認しましょう。

(2) 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の多くはトラブルを防止するため、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を利用して行おうとしている取引や行為が利用規約等に違反した内容ではないか等を確認しましょう。

商品受取前に出品者の評価を求められそれに応じることや、フリマサービス運営事業者が用意する決済方法を使用せずに商品代金を支払う等の結果、「返金されない」「商品が届かない」といったトラブルになっているケースもみられますので、禁止行為等を持ちかけられても応じないようにしましょう。

(3) 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

未成年者が保護者の同意なくフリマサービスを利用し、家の物を無断で出品したり酒類等年齢確認の必要な商品を購入したりしているケースがみられます。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。

(4)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交渉が進まない場合は、**最寄りの消費生活センター等に相談しましょう**

トラブルになった場合には、まずは十分に当事者間で話し合いをしましょう。トラブルが解決しない場合には、フリマサービス運営事業者に事情を伝え、調査等の協力を得られない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最寄りの消費生活センターに相談しましょう\*。

\*消費者ホットライン:「188 (いやや!)」番

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

## 5. フリマサービス運営事業者への要望

フリマサービス関連の相談が増加していることから、消費者が安全・安心にサービスを利用できるよう、以下の点についてより一層取り組みを行うことを要望します。

- ・利用者が当事者間でのトラブル解決を図る過程で禁止行為等不適切な手段を採らないよう周知する等、利用者間でのトラブル解決時のサポート
- ・利用者登録時等での年齢確認措置及び「未成年者の場合は親権者の同意が必要である」旨の明確な表示・警告や、年齢確認が必要な商品の出品・購入時に年齢確認措置を講じる等、未成年利用者への対応
- ・利用者への禁止行為の周知・啓発及びユーザーによるフリマサービスの悪用（禁止行為）に対するパトロール強化
- ・フリマサービス運営事業者間においてトラブルの傾向等についての情報交換・共有

## 6. 情報提供先

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| ・消費者庁消費者政策課        | (法人番号5000012010024) |
| ・内閣府消費者委員会事務局      | (法人番号2000012010019) |
| ・経済産業省商務情報政策局情報経済課 | (法人番号4000012090001) |
| ・公益社団法人日本通信販売協会    | (法人番号9010005018680) |
| ・EC事業者協議会          | (法人番号なし)            |



## (参考) PIO-NETにみるフリマサービス関連の相談の傾向

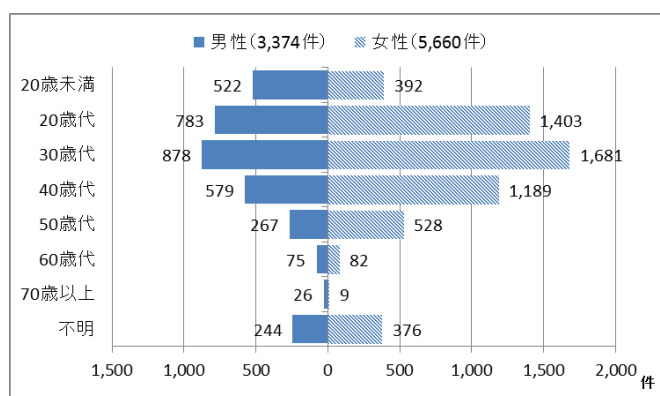
※2012年4月1日以降受付、2018年1月31日までのPIO-NET登録分9,221件について分析

### 1. 契約当事者の属性

契約当事者の性別をみると、男性が3,374件(37.3%)、女性が5,660件(62.7%)で、女性が目立ちます。

契約当事者の年代をみると男女ともに20歳代~40歳代の相談が多いですが、20歳未満も多くみられます。

図4. 契約当事者の性別・年代別件数 (n=9,034 ※性別不明等187件を除く)



### 2. 商品別にみた相談件数

商品別に相談をみると、服やバッグ等の被服品(3,752件)や腕時計、ゲーム機・ソフト、スマートフォン・携帯電話等の教養娯楽品(2,431件)の取引に関する相談が多く目立ちます。

### 3. 契約購入金額

契約購入金額をみると、1,000円以上1万円未満が2,653件(37.8%)、1万円以上5万円未満が2,608件(37.1%)と多くみられます。

図5. 契約購入金額 (n=7,023 ※契約購入金額が0円(3件)及び無回答(2,195件)を除く)

