

第15回

インターネットと上手につき合う

原田 由里 Harada Yuri 一般社団法人 ECネットワーク理事

2006年4月ECネットワーク設立。ネット取引のトラブル相談にオンラインで対応。消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザーの資格を持つ。

インターネット取引のトラブル(3) フリマアプリによる個人間取引 — 買主側のトラブル —

フリマアプリは、スマートフォン(以下、スマホ)のアプリ上で提供されるフリーマーケット(以下、フリマ)のサービスです。個人間取引が基本で、フリマ運営会社は商品の売主と買主の取引の場を提供します。

これまで個人間取引といえばネットオークション(以下、オークション)が主流でしたが、個人間取引の場がスマホアプリにも拡大しつつあります。それに伴いフリマアプリで取引をしてトラブルにあったという相談が多く寄せられるようになりました。今後、インターネット上での個人間取引はますます増加するかもしれません。フリマアプリのしくみやトラブルの内容、その対応方法などを2回にわたり考えてみましょう。まず、買主側のトラブルを取り上げます。

返品トラブルとエスクロー



- (1) ブランドバッグをフリマアプリで個人から購入したが、古いニセモノが送られてきた。売主に返品したいとお願いしたが、すり替えるかもしれないと言って返品に応じない。フリマ運営会社が代金を預かっているのに相談したが、個人間で話をつけてと言うだけ。フリマ運営会社が返金処理してくれないと代金が戻ってこない。
- (2) 未使用に近いと説明があったカバンを購入した。しかし、カバンに噛みちぎられ

た跡があり、端がほつれていた。売主に返品を依頼したが配送事故と言われた。発送事故で付くような傷ではないため、売主にフリマ運営会社から代金の支払いが行われないう、アプリ上で受取手続きをしなかったところ、売主から散々脅されて恐怖を感じ、最終的に受取手続きをしてしまった。売主に代金が支払われ、フリマ運営会社は、取引がすべて完了したものに介入はできないので当事者で話し合うようにと言う。

大手フリマの場合、代金の支払いは相手に直接振り込み等をするのではなく、いわゆるエスクロー(フリマ運営会社を介して代金を支払う方法)を利用して相手に支払うのが特徴です(図)。買主は商品代金をいったんフリマ運営会社に支払い、商品到着後に一定の手続きをすると、フリマ運営会社が商品代金から10%前後の手数料を徴収し、残りを売上金として売主に払い出

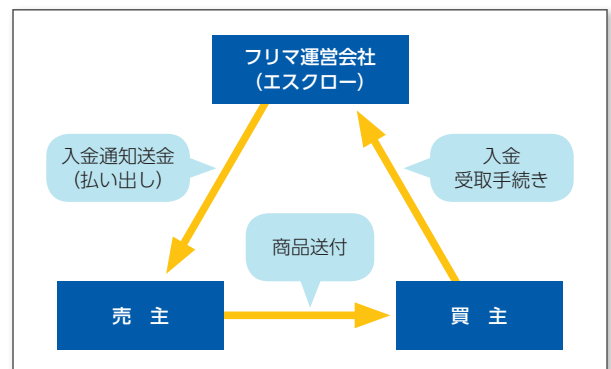


図 エスクローのしくみ

します。

エスクローは、詐欺被害を防止するという点では優れた決済のしくみであり、また会社側も手数料を確実に徴収できるという点で、現在、多くの個人間取引の場で導入されています。

さて、個人が売る商品の多くは中古品ですので、オークション、フリマともに、「説明にない傷があった」など商品の^か疵^しにかかるトラブルはある程度避けられません。取引前に質問して状態を確かめたり、商品到着後は、当事者間で話し合うことで解決するのが基本です。

ただ、フリマアプリを利用した取引の相談では、商品の瑕疵のほか、届いたものがニセモノだったという内容が多くなっています。取引が早い者勝ちのフリマは、オークションのように出品時間が長くはありませんので、アプリ内のパトロールが追い付きにくいという懸念があります。また、急成長中のフリマ運営各社のサポート体制には若干の偏りがあります。

買主がエスクローで受取手続きをしないと、売主への払い出しが保留されますので、その間に当事者で話し合うこととなります。ただ、決済の特性に鑑みると、払い出し保留中に取引当事者間で争いになった場合は、送料をどちらが持つかを話し合ったうえで返品し、商品代金をフリマ運営会社から買主に戻すほうがスムーズです。しかし、事例(2)のようにマナーの悪い利用者もいるので、取引前に信用できる相手か見極める必要もあります。

取引相手の情報開示



(3)購入したダッフルコートが偽造品だった。メーカーにメールで確認したところ、「正規品ではない可能性が高い」という回答だったのに、売主は「メーカーは現物を見ていないのだから証拠にはならな

い]と言って返品に応じない。ただ、だいたい前の取引で配達時の伝票を失くしてしまい、売主の住所、氏名が分からない。フリマ運営会社に言っても「住所、氏名は相手の同意、もしくは公的機関からの要求がないと教えられない」と言われた。

エスクローにより払い出しが終了した後の相手との交渉は、基本的には引き続きアプリ上でやり取りすることになりますが、取引中にアプリ上で開示されていた取引相手の個人情報、取引完了後や時間が経過すると確認できなくなることがあります。また、完全匿名で取引可能な手段も用意されているため、トラブル発生時に相手の個人情報をいつでも知り得るとは限りません。取引を重ねるごとに、自分の個人情報を知る相手が増えていくことに利用者が不安感をもつことから、フリマアプリではこのようなしくみがとられているようです。

事例(3)のように後から情報開示がなされない場合は、アプリ外での交渉は困難となる可能性があります。アプリ内で連絡が取れなくなった場合は、フリマ運営会社に仲介や協力を要請してみてください。

個人情報や振込先の個人口座を取引相手に直接知らせずに済み、また、オークションのように入札金額を競い合うよりも、スマホ1つですぐに売買が可能な早い者勝ちでの取引は、個人間取引における現在の利用者ニーズに応えたしくみといえるかもしれません。

しかし、その分、トラブルが発生したときには、本来は場の提供者であるフリマ運営会社の介入が、ある程度不可欠であるともいえます。利用者に対し、しっかりとサポートができるなど利用者のニーズに対応できるフリマアプリが今後残っていくのかもしれませんが。

次号は、フリマアプリの売主側のトラブル内容を報告します。