



インターネット取引のトラブル(4)

フリマアプリによる個人間取引 — 売主側のトラブル —

個人間取引の市場が、ネットオークション(以下、オークション)からフリマアプリ*1にも拡大していることを前号でお伝えしました。ただ、オークションのトラブルは圧倒的に買主側からの相談が多いのに対し、フリマの場合はオークションに比べ売主側からの相談も多いという特徴があります。売主側が巻き込まれるトラブルはどのような内容なのでしょう。フリマアプリという新しいサービスから見える、これからの取引の場の姿を事例から考えてみます。

売上金が受け取れない



(1)出品した服が売れたため翌日発送した。後日、買主から違う色のものが届いたので返金してほしいと言われた。色はベージュで画像加工せずに出品したもので、返金はできないと伝えたが、買主は届いたものは白だと言い張る。その後、1カ月経っても買主は受取手続きをしないため、フリマ運営会社から売上金を受け取ることができない。

(2)フリマ運営会社から、架空取引の疑いがあるので売上金が払い出せないと連絡があった。取引完了が不自然に早く、登録された売主と買主の住所・氏名・電話番号が同じであるという理由だった。しかし、取引完了が早いのは買主に直接手渡ししたためであり、住所氏名等が同一な

のは、会社同僚との取引で双方が会社の連絡先を登録したためである。フリマ運営会社に事情を説明したが、結局、売上金の振込申請は取り下げられてしまった。

(3)テレビを販売した。その直後、事故で入院し1年間何もできなかったため、この間、振込申請をしてフリマ運営会社から売上金を受け取る手続きができなかった。今から振込申請できないかとメールで問い合わせたが、できませんという返事だった。規約には売上金を受け取るには1年以内に申請が必要と書かれているが、その場合、売上金はどこに行くのかという質問には返事がない。

フリマアプリ上の取引では、売主への商品代金の払い出しにフリマ運営会社を介するエスクローサービスが利用されます。売上金はアプリ上の取引で次回の購入時に使用できるポイントに変換することもできますが、指定口座などに現金で払い出してもらうには一定期間内に振込申請が別途必要となります。

売主が売上金の払い出しを受けるには、買主側の手続きが必要なため、売主側からみると後払いに近いシステムです。買主側に届いた商品に対する不満等が発生した場合、払い出しに必要な手続きが行われなくなるため、商品が手元にないうえ売上金の払い出しを受けられないというトラブルが売主側に発生しやすくなります。

フリマ運営会社は、払い出し保留中に取引当

*1 スマホのアプリ上で提供されるフリーマーケットのサービス。

事者で話し合っ解決するよう促しますが、話し合いが長引くと保留期間も長引き、売主側に不利な状況が続きます。したがって、事例(1)のような取引トラブルは、基本的に、まずは返品対応とするのがスムーズと考えられます。

また、違反行為などにより取引中に売主のアカウントが停止された場合も、払い出しが受けられなくなることがあります。この場合も、新規取引はできませんが、買主とアプリ上で連絡が取れるようにしてもらおうなど、買主に返品を要請し、保留されている売上金を買主に返還してもらおうと流れがスムーズとなります。

事例(2)は、手数料*²を支払ってまで、同じ会社内でアプリを介して取引する理由が見当たりません*³。少なくともフリマ運営会社や利用者が不審に思うような利用は避けるべきでしょう。

事例(3)は、あらかじめ定められている振込申請期間が過ぎてしまったというものです。ただ、本来はフリマ運営会社も利用者の売上金を取得する必要はないため、交渉により払い出しが受けられる可能性があります。あきらめずに交渉してみてください。

自由で安全な取引の場とは？



(4)よく出品しているが、フリマ運営会社への通報により出品物が停止や消去されることが多々ある。その時のフリマ運営会社からのメールには「多数の方からの通報があった」と書かれており、多いと一度に7~8回もの通報により商品が消去される。試しに他人の出品物に対して通報してみたが停止や消去はされなかった。これからも出品を続けたい。

比較的若年層が中心のスマホ世代をターゲットに、誰でも参加できるという点でいえば、正直、マナー違反や悪質利用者も少なくはありま

せん。では危険な取引の場かという、決してそうではないと思われます。

アプリで提供されるサービスには、SNS*⁴のようなシステムが併せて導入されていることが多く、利用者間の盛んなコミュニケーションの中で自治が生まれ、お互いにコメントし合ったり、モラルの高い利用者による不正な利用者や出品に対する反応も鋭敏となっています。掲示板等で直接取引して詐欺にあうことを考えれば間違いなく安全であり、むしろ何ら場を介さない個人間取引は危険と認識されていくほうが望ましいともいえます。

事例(4)では、多くの利用者からの通報があるということですので、悪意の通報もあるかもしれませんが、残念ながら出品物に何らかの問題がある可能性も否定できません。しばらく出品は控えたほうがよいかもかもしれません。

これまでネットを利用した個人間取引は、取引の場を提供する大手運営会社がルールを決め、利用者はそれに従うというかたちでした。運営会社は法律や外部から規制を受けずにやりたいと考え、利用者もそこで決められたルール内では決済方法を含め当事者間で自由に取引ができました。ただ、取引トラブルが発生しても、運営会社は「場の提供者」という立場を貫き、その争いに一切関与はしません。もちろん利用者もそれを承知して利用しますが、果たしてそれが利用者側の望む取引の場の姿であったのかどうかは別です。

一方で、今はSNSなどネット上のコミュニケーション能力に長けた人も増え、ルールを利用者たちで積極的に作ったり、また、フリマ運営会社側も良いものは取り入れ、利用者に望まれる取引の場を作り上げるケースもあります。これもまた、自由な取引の場の姿かと思えます。

取引の場は今後多様化し、将来は、利用者が自分の希望に合う取引の場を選択できるようになっていくのかもしれませんが。

*² フリマ運営会社によっては取引成立後、商品代金から10%前後の手料を徴収する。

*³ 支払いにカードを利用することでカード枠の現金化、不正な良評価の積み重ね等が疑われる。

*⁴ ソーシャルネットワーキングサービス。人をつなげるコミュニケーションを目的としたサービス。