

特集  
4モノのシェアリング  
“フリマアプリ”に関する相談事例

シェアリングエコノミーのうち、モノのシェアリングでは「フリマ」が代表例のひとつです\*1。インターネット上のプラットフォーム(フリマ運営業者)を介して個人同士がモノを売買できる“フリマアプリ”は、スマホの普及とともに利用者が増加しています\*2。一方でフリマアプリに関する相談が寄せられています。その一例を紹介します\*3。

## 事例1 掲載写真とは違うブラウスが届いた

気に入っているブラウスの色違いをフリマアプリで購入した。代金8,500円はクレジットカードで支払った。

後日、商品が届いたので、中身をよく見ずに売主の評価をした。その後、ブラウスを試着したところ、全体の寸法が違うことに気づき、よく確認したらブランドは同じだが品番が違う類似品であることが分かった。

写真で掲載されていたブラウスと違うものなので売主とフリマ運営業者に「届いた商品が違うので返品したい」というメールを送ったが、返信はない。今後どうすればいいか。

(20歳代 女性)

## 事例2 新品と書かれていたのに、壊れたヘアアイロンが送られてきた

フリマアプリで、説明欄に新品と書かれたヘアアイロンを見つけ、代金5,000円をフリマ

運営業者に支払って購入した。

数日後、ヘアアイロンが届いたが、新品ではなく電源が壊れていた。フリマ運営業者に苦情を伝えると、売主から「申し訳ない」というメッセージが届いた。その後、フリマ運営業者から「売主から連絡があったようなので、当事者で話し合うように」と言われ、売主と返品交渉を始めた。すると売主から「返品を受けるので先に評価してほしい」というメッセージがあり、言われるままに評価したところ、一切連絡が取れなくなった。

このフリマアプリは商品到着後に売主を評価することで代金が支払われるしくみになっているので、フリマ運営業者から売主に代金が支払われてしまった。返金してほしいが、今後どうすればいいか。

(10歳代 女性)

## 事例3 売却したブランドバッグがニセモノではないかと指摘された

フリマアプリでブランドバッグを購入したが、不要になった。そこで別のフリマアプリに出品したところ、出品当日に買主が決まり、翌日代金が振り込まれた。ところが買主から「ニセモノだ」というメールが届いた。自分はニセモノと思わずに出品していたので、すぐに全額返金してバッグを返品してもらうことになった。しかし、偽ブランド品を売買することは違法だと聞いたことがある。罰せられることがあるのか。

(30歳代 女性)

(文責：国民生活センター広報部)

\*1 消費者庁「平成29年版消費者白書」

[http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/white\\_paper/2017/white\\_paper\\_122.html#m01](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2017/white_paper_122.html#m01)

\*2 経済産業省「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」

(2017年9月、<http://www.meti.go.jp/press/2017/04/20170424001/20170424001-2.pdf>)によると、フリマアプリ市場は2017年以降もさらに拡大すると予測している。

\*3 本稿における相談事例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である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)に登録された相談情報である。