



# フリマサイトで買ったチケットが偽物だった。返金してもらえる？

## 相談者の気持ち

フリマサイトで遊園地のチケット(年間パスポート)を購入し、数カ月後、遊園地に行くと入場を拒否されチケットは偽物だと分かりました。取引相手のアカウントは消えており連絡は取れず、フリマ事業者からは、数カ月前に取引が終了しているので何もできないと言われました。返金してもらえないのでしょうか。

萩谷 雅和 Hagiya Masakazu 弁護士

第一東京弁護士会所属。企業法務を中心に、一般民事事件、家事事件などを広く手がける。著書に「知識ゼロからの働き方改革で変わる労働法入門」(共著、幻冬舎、2019年)ほか



国民生活センターの公表によると、フリーマーケット(フリマ)サービス運営事業者(以下、フリマ事業者)のウェブサイトやアプリケーション(アプリ)の普及とともに、近年、全国の消費生活センターにもフリマサイトに関連する相談が多数寄せられています。

この設問について結論的に言えば、解決するには費用的な難点があると考えられます。

取引相手の情報(氏名、住所など)が分からなければ、そもそも返金請求のしようがありません。しかし、相談者がフリマ事業者に、取引相手の個人情報を開示するよう請求しても、フリマ事業者が独自に判断して任意に開示することはありません。

例えば、ある代表的なフリマ事業者では、個人情報等の取得情報を第三者へ提供する場合を、「法令等に基づき」や「お客様の同意を得たうえで」などとしています。この点は、どこのフリマ事業者でもほぼ同様でしょう。

本件のような場合、出品者が自分の個人情報を相談者に開示してよいという同意をすることは考えられません。そうすると、「法令等に基づき」という手段によらざるを得ません。

そのためには、裁判所において「開示せよ」という判断を得る必要があります。具体的には、

相談者が事業者を相手取って「被害回復のために、相手方の個人情報を得る必要がある」ことを証明しなければなりません。ですが、この手続きはとても一般の人の手に負えるものではありません。弁護士に依頼してやってもらう必要があるでしょう。

さらに、事業者が個人情報を開示したとしてもその情報の中に、正しい氏名・住所等が含まれているのかは分かりません。開示された個人情報で正しいのは電子メールアドレスだけという場合もあり得ます。そうすると、今度は、その電子メールアドレスを付与したプロバイダーを相手に、氏名・住所等の開示を求める裁判上の手続きが、もう1回必要になってしまいます。

チケットの購入代金がいくらなのかは分かりませんが、こうした手続きの費用や手間を考えると、費用倒れにならないかが心配です。

とはいえ、「チケットは偽物」ということです。偽物を作るということ自体は悪質な犯罪です。フリマ出品者(代金の受取人)が自ら偽造した場合は、私文書偽造という犯罪になります。あるいは、偽造されたものと知りながら出品した場合には、詐欺罪になります。

手間暇はかかるにしても、犯人を追い詰めた気持ちは分かります。その場合、警察に告訴するという手段もあり得るでしょう。

