

◆埼玉県ネットトラブル注意報

平成 28 年 12 月号「インターネットでの個人間取引で気を付けたいこと」

インターネット上での個人間取引と言えばオークションサービスを連想する人も多いと思いますが、スマートフォンの普及により最近ではフリーマーケットサービスを提供するフリマアプリ（商品を売買する場を提供するサービス）が人気を集めています。しかし、未成年者は、原則、保護者の同意を得なければ、売買をすることができません。多くのフリマアプリの利用規約には、未成年者が利用する場合は保護者の同意を得ることと書かれています。フリマアプリを使って、保護者に相談せず一人で商品やお金のやりとりをすることは避けましょう。

また、保護者の同意を得た上でフリマアプリを利用する場合にも、トラブルが発生する可能性がありますので、今回紹介するトラブルの具体例や対処法を理解した上で利用しましょう。

■購入時のトラブル

フリマアプリを利用する人の中には、中古品を新品だと偽ったり、偽物のブランド品を出品したりする人もいます。取引相手の情報をプロフィールや取引実績などで確認することが大切です。また、フリマアプリでは数枚の商品写真と商品説明のみでは判断がしづらいため、ほしい商品が出品されていても、特に高価なものは安易に購入することは避けた方が良いでしょう。

購入した商品がネットの説明に記載されていたものと異なる状態の場合、返金を求めることができます。その場合には取引完了に必要な「受け取り評価」をしないようにしましょう。受け取り評価をしなければ、運営側が預かっている代金が出品者に支払われることはありません。

■送料のトラブル

送料負担が購入者側なのか出品者側なのか、商品説明にあらかじめ記載されていますが見落としがちです。送料込みと記載されているのに着払いで届いたというトラブルも頻発しています。事前にどちらが負担するのか確認するよう心がけましょう。明記されたものと違う場合は、まず受け取り拒否をしてそのまま商品を送り返し、出品者に元払いで再発送してもらうようメッセージを送ると良いでしょう。

■その他、気を付けたいこと

出品者の評価や、過去の出品履歴を見て、事前にトラブルを回避することが重要ですが、それでもトラブルに発展することもあります。多くのフリマアプリ運営会社の規約では、商品等でトラブルが起きた場合は、当事者間で解決すると定められています。何かがあれば自己責任であることを認識した上で、利用規約をしっかりと読み、サービス内容を理解して利用することが大切です。また、当事者同士で解決できない場合には、消費生活支援センターに相談しましょう。