



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2023年8月31日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課  
消費生活相談・消費者教育グループ  
担当 松宮、青木  
内線 5031、5032  
ダイヤル 052-954-6165

## — 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2023年8月号（No. 422）＞

### インターネットを利用した個人間取引に御注意！ ～フリマサービスやネットオークションでトラブルに遭わないために～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、フリマサービス※<sup>1</sup>やネットオークション※<sup>2</sup>を利用したトラブルに関する相談が、20歳代から50歳代を中心に、幅広い世代から多く寄せられています。

購入者からは「商品が届かない」、「不良品だった」、「代金を支払ったが、その後相手方と連絡が取れなくなった」などの相談が、出品者からは「購入者が代金を支払わない」などの相談が寄せられています。

フリマサービスもネットオークションも、個人間取引であるため、トラブルが発生した場合には当事者間で解決することが必要になります。フリマサービス等の運営事業者は取引の当事者ではないため、原則として当事者間のトラブルには介入しません。

インターネットを利用した個人間取引は、こうしたリスクを認識し、取引相手の情報や利用規約を十分確認した上で、慎重に行いましょう。

※<sup>1</sup>フリマアプリやフリマサイトによりインターネット上で個人同士が商品等を取引する場を提供するサービス

※<sup>2</sup>インターネット上で行われるオークションで、出品されている商品を自分の指定した金額で入札する仕組み

#### 相談事例

- フリマサイトで商品を購入し、代金を支払ったが、商品が届かない。フリマサイト運営事業者に問い合わせても返信がない。
- フリマアプリで出品した商品の取引が成立し、購入者へ商品を送ったが、入金されない。その後、一方的に取引をキャンセルされ、返品もされない。
- ネットオークションで落札したブランドのバッグが偽物だったが、相手方は認めず返品・返金に応じない。

#### アドバイス

- 個人間取引は自己責任で、リスクを伴う取引だと認識しましょう。
- 取引相手についてはプロフィールや取引実績などを確認し、商品について分からないことはメッセージのやり取りなどを十分に行って、慎重に取引をしましょう。
- トラブルが発生した場合は、まずは当事者間で十分話し合みましょう。
- 当事者間で話し合っても解決しない場合は、運営事業者に事情を伝え、調査等の協力が得られないか確認してみましょう。
- 不安や疑問に思った場合や、トラブルに遭った場合は、すぐに「消費者ホットライン ☎188」に相談してください。

◇ 消費者ホットライン ☎ 188（いやや！）

※身近な消費生活相談窓口につながります。