

かしこく使おう

ネットオークションと フリマアプリ

～トラブルを防ぐには～



一般社団法人 EC ネットワーク 理事 原田 由里

ネットを利用すれば、お店ではなく個人でも簡単に商品の売り買いができます。特に最近では、スマートフォンの普及によりフリマ（フリーマーケット）アプリの人気が高まっています。不要なものをお金に換えられ、掘り出し物も多く、リサイクルの手段としても有効です。

登録手続きすることで誰でも利用可能ですが、見ず知らずの相手との取引ですから、そのしくみと注意点を知り、賢く使いこなしましょう。

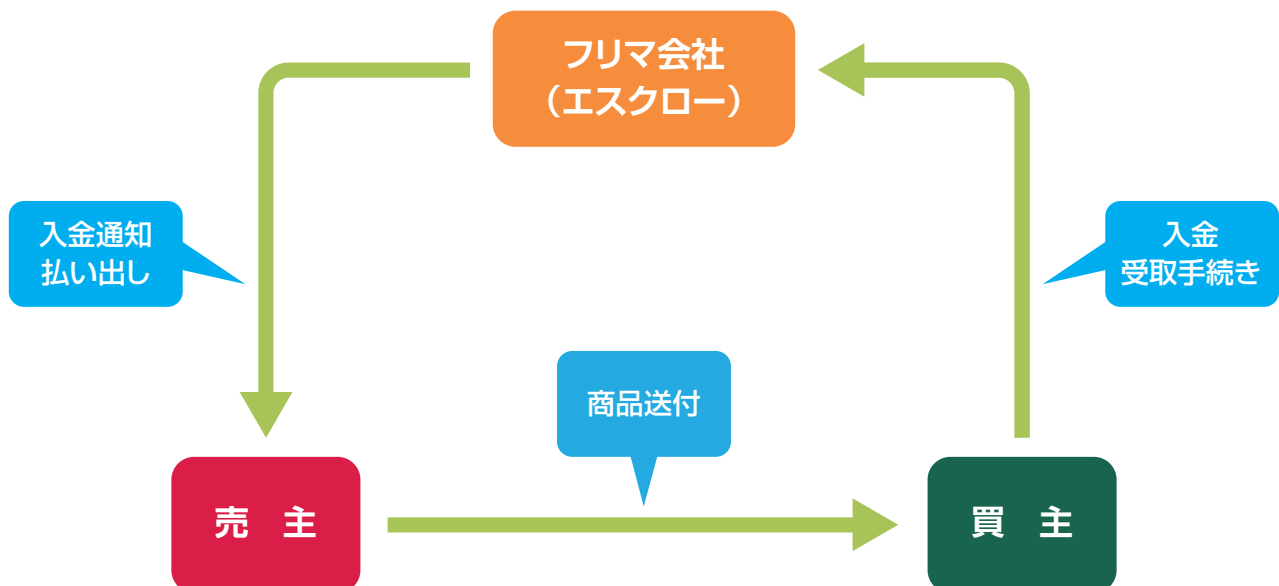
* オークションとフリマアプリの違い

主な違いを表にまとめました。全ての項目において、オークションでもフリマアプリでも選択可能な場合もありますが、特にフリマアプリは「相手と直接金銭や個人情報のやり取りをしないで取引する」という特徴があります。

「匿名でどうやって商品を送るの?」と思いますが、これは配送会社だけが個人情報を把握できるしくみを作ることで可能となります。

	購入方法	支払い方法	個人情報	使用端末
オークション	入札・落札	売主に直接	非匿名	主にパソコン
フリマアプリ	早い者勝ち	エスクロー式	匿名・一部匿名	主にスマートフォン

* エスクローって何?



売主と買主の間に第三者を介する支払い方法です。商品が届き、買主が受取手続きをしないと売主に金銭が払い出しされません。そのため、もし、商品が届かなかった場合には金銭を返還してもらえます。売主側も発送後の未払いが防げます。

これまでのオークションに代表される個人間取引において、売主に直接振込みをする不安、また、振込口座や個人情報を相手に知られる不安に、フリマアプリは応えたしくみとなっています。一方、大手オークションでは、振り込んでも商品が届かないなどの場合に補償制度が設けられています。

* 利用する時の注意点は？

オークションでは、「説明にない傷がある」「直接取引して詐欺に遭った」、フリマアプリでは、「ニセモノが届いた」「相手と連絡が取れない」「金銭の払い出しが行われない」などのトラブルが発生しています。以下の点に注意してください。

買主側

- ブランド品や中古品は商品状態を十分に確認。疑問点は事前に質問。相手評価の確認。
- 相手の個人情報が確認できる取引では情報を保管する。

売主側

- 手数料や送料が発生するところもあるので、それらを考慮した価格設定をする。
- 商品説明は詳細に。自信の持てないブランド品は出品しない。

双方

- 利用ルールを100%守る。
- 相手と直接取引することは絶対に避ける。過去に「前の買主がキャンセルしたので直接取引したい」「すぐに振り込むから売って」「外国に住む病気の子どもに送って」と持ちかけられ、金銭や商品が盗まれたことも。

* トラブルが発生。どうしたら良い？

詐欺被害などには救済手段を設けていますが、オークションやフリマの運営会社は取引当事者にはなりませんので、商品や取引上のトラブルは、取引当事者で話し合っ解決することになります。感情的にならずお互い冷静に話し合みましょう。

特に匿名式の取引では、取引当事者同士でトラブルになっても交渉手段が限られる可能性があります。相手と連絡が取れなくなったら運営会社に相談しましょう。

エスクロー式で商品に問題があった場合、買主は受取手続きを保留し運営会社に連絡してください。一方、売主は買主より受取手続きが行われないと、商品を送付していても金銭の払い出しがされません。買主から返品の要請があった場合は、なるべく前向きに対応できるよう心掛けましょう。

フリマアプリのトラブルについて、以下のホームページ等も参考にしてください。

国民生活センター

フリマアプリによる個人間取引～買主側のトラブル～（国民生活2015年8月号）

http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201508_09.pdf

フリマアプリによる個人間取引～売主側のトラブル～（国民生活2015年9月号）

http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201509_09.pdf