

フリマサイトで好きなブランドのバッグが出品されていたので購入した。丁寧に高級ブランドの箱に入ったバッグが届き、本物だと思ったのだが、バッグを持ってみると軽く、違和感があった。質店から、「本物とは評価できない」と言われ偽物だと分かった。出品者に返品・返金のメッセージを送ったが返信がない。返金してほしい。

(60歳代 女性)

フリマ(フリーマーケット)サービスやSNSを介して、個人間の取引が手軽にできるようになりましたが、その一方でトラブルが発生することもあります。

フリマサービスを利用する際は、まずは利用の仕組みやルールをよく理解しておきましょう。利用規約などをよく読み、使い方を理解したうえで利用することが大切です。また、商品について不明な点があれば、事前に出品者に質問して解消するなどトラブルの未然防止を心がけましょう。あわせて、フリマサービス運営事業者への問い合わせ方法についても購入前によく確認しましょう。

万が一トラブルになった場合は、まず当事者同士で十分に話し合い、それでも解決しない場合は、フリマサービス運営事業者に事情を伝え、鑑定サービスや補償制度の利用、調査などの協力が得られないか確認してみましょう。

フリマアプリなどを使わず、SNSで直接取引する人もいます。SNS上の取引は非常に匿名性が高く、相手の情報が本当かどうかを確認しにくいいため、トラブルが発生しても解決することが難しい場合がほとんどです。SNS上で知り合った相手が本当に信用できるのか、慎重に判断しましょう。

消費生活センターは、消費者と事業者との契約トラブルなど、消費生活に関する相談窓口になるため、個人間取引のトラブルには対応できません。それでも、問題点の整理などでお役に立てる場合もありますので、困った時は消費者ホットライン(188)や、お住いの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。