

フリーマーケットサービス（フリマアプリ）は、インターネットを利用して、個人同士が不用品を販売したり、商品を安く購入したりするサービスです。スマートフォンがあれば簡単に品物を売買できるため、利用者が増えており、最近では「終活」の一環として身のまわりの整理のために利用する高齢者も増えています。

【事例1】フリマアプリで購入した商品が偽物だったが、出品者に返品に応じてもらえず、フリマサービス運営会社に相談したら「当事者間で話し合うように」と言われた。（40歳代 男性）

【事例2】フリマアプリで洋服を出品し発送したが、購入者から「商品が届かない」と苦情を受けた。（30歳代 女性）

事例のように、購入者と出品者の間で「偽物だ」「偽物ではない」や「商品が届かない」「確かに送った」など、双方の主張の食い違いがトラブルに発展しています。当事者間でトラブルを解決できない場合、利用者はフリマサービス運営会社に介入を求めますが、利用規約では「フリマサービス運営会社はサービス利用者間のトラブルに原則として介入しない」と定められている場合が少なくありません。トラブルは当事者間で解決することが基本となる点を理解して利用しましょう。また、事例2のようなトラブルに遭わないために、商品の配送には追跡が可能な方法を取るようによしてください。

フリマサービス運営会社の多くはトラブルを防止するため、利用規約などで禁止行為や出品禁止商品などについて定めています。自分がフリマサービスを利用して行おうとしている取引や行為が、利用規約に違反した内容ではないかを確認することも大切です。

当事者間で話し合っても、フリマサービス運営会社に相談しても交渉が進まない場合は、問題点の整理を行うために最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。