

消費生活情報おかやま ～未成年者の契約トラブル～

令和2年9月15日
岡山市消費生活センター



令和2年8月に岡山市消費生活センターが受け付けた未成年者の契約トラブルは、計4件でした。今回は、年々増加しているフリマアプリでのトラブルの相談を紹介します。



フリマアプリでトラブルが増えています



運営会社に相談したら
「当事者で話し合っ...」と言われた？

☆事例☆

フリマアプリで「新品で未使用」と紹介されていたブランドのTシャツを購入した。だが、届いたTシャツをみると偽物。売主と交渉し、返品したところ「偽物を送り返してきた。」と難癖をつけられ、返金もされない。運営会社に相談したが、「お客様同士で解決してほしい」と言われた。(高校生)
(子どもサポート情報第109号より)



✔️ アドバイス

- アプリの規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等についても理解しておきましょう。また、出品者が設定したルールの確認や商品、送料等についての情報収集をしっかり行い、トラブルが起こった際のリスクも勘案し、慎重に利用しましょう。
- フリマアプリでは、金銭や品物のやり取りは運営会社が仲介しますが、基本的に個人間の取引であり、利用規約ではトラブルが発生した場合は、当事者間で解決を図ることが求められています。この点を理解した上で使用しましょう。

消費者トラブル相談 (4月～8月までに寄せられたフリマに関する相談事例の中から)

- ✔️ Q: フリマサイトにフィギュアを出品した。相手方が送付した商品にクレームをつけ、代金を支払ってくれない。運営業者も対応しない。
A: 回答の期限を定めて、運営サイトへ再度メールを出してみましょう。
- ✔️ Q: フリマサイトでスマートフォンを購入した。金額を勘違いしたのでキャンセルしたいが、応じられないと言われた。どうしたらよいか？
A: まずは、当事者間で十分話し合います。トラブルが解決しない場合は、運営業者に事情を伝え、協力を求めましょう。それでも交渉が進まない場合は、問題点の整理等を行うために再度、消費生活センターに相談しましょう。

LINEで情報発信!

アカウント名: 岡山市消費生活センター



※QRコードの商標はデンソーウェブの登録商標です。

岡山市消費生活センター

岡山市北区大供一丁目1番1号

(市役所本庁舎2階)

相談電話: 086-803-1109

月～金 9時～16時(祝日、年末年始を除く)

