

# くらしの安心情報

情報ファイル NO. 188

平成 30 年 3 月 9 日

スマホのフリマアプリで、個人出品者からブランド品の財布を購入したら、偽物だったのですが…。

## ◆相談内容◆

【相談者 20代 男性】

フリマアプリで、個人の出品者からブランド物の財布を購入しました。商品を受けとったところ、偽物のように質感等に違和感がありました。出品者に苦情を伝え、返品して返金を求めたいのですがどうすればよいでしょうか。

## ●対処方法●

インターネット上で個人同士が商品等を取引できるフリマアプリやフリマサイト等の利用が広がり、フリーマーケットサービスに関する相談が増えています。「壊れた商品・偽物が届いた」「商品が届かない」等購入者からの相談のほか「商品を送ったのに代金が支払われない、代金の返金を求められた」等出品者からの相談も寄せられています。

- ・フリマサービスは個人同士の取引であり、利用者間でトラブルが発生した場合は、原則として、当事者間で解決することが求められます。利用するときは「商品についての疑問点を事前に出品者に確認する」等トラブルの未然防止を心がけましょう。
- ・利用規約等で禁止されている行為は絶対に行わないようにしましょう。
- ・トラブルになった場合は、まず十分に当事者間で話し合いをしましょう。トラブルが解決しない場合には、フリマサービス事業者に事情を伝え、調査等の協力を得られないか確認しましょう。
- ・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、早めにお近くの市町村相談窓口や県消費生活センターにご相談ください。

(消費者ホットライン 局番なし「188(いやや)」)



発行: くらしの安心ネットとやま (事務局:富山県消費生活センター)

ご相談は… TEL:076-432-9233 (消費生活相談) FAX:076-431-2631  
076-433-3252 (消費者金融・多重債務相談)  
高岡支所 0766-25-2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)  
FAX:0766-25-2890