



フリマ購入や出品商品がニセモノ指摘のトラブル発生中！

その処理は当事者間で行うのが 原則で第三者の仲介は困難です

国民生活センターからの通報によりますと、「フリマサービス を利用したら偽物が届いた！」という購入トラブルや、「出品した商品が偽物と言われた！」などの出品トラブルが発生しています。トラブル解決は原則として当事者間で行うことが求められます。サイトの利用方法などもよく理解したうえで利用しましょう。

本件の消費者へのアドバイスはこちら・・・

あらかじめ使い方を理解した上で利用するようにしましょう

フリマサービスでは利用者に対して利用の仕組みやルールを説明しています。利用にあたっては、利用規約（ご利用ガイド）などフリマサービス運営事業者からの案内をよく読み、使い方を理解した上で利用するようにしましょう。

トラブル解決は原則として当事者間で図ることが求められている点を理解して利用しましょう

多くのフリマサービスの利用規約では、トラブルが発生した場合、その解決は当事者間（個人間）で図ることが求められている点を理解しましょう。

フリマサービスの利用にあたって、購入者は「商品についての疑問点を事前に出品者に質問して解消する」、出品者は「商品を発送する際は追跡が可能な方法を採用」等、トラブルの未然防止を心がけるとともに、利用規約の内容やフリマサービス運営事業者への問合せ方法についても事前によく確認しましょう。

トラブルになった場合にはまず当事者間で十分に話し合いましょう。話し合いで解決しない場合には、フリマサービス運営事業者に問合せをして事情を伝え、鑑定サービス・補償制度の利用や調査等の協力が得られないか確認してみましょう。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、最寄りの消費生活センター（局番なしの188）等に相談しましょう。



裏面(次頁)は国民生活センターのチラシです。