

<消費者トラブル最新情報>

1. 購入・出品した商品が偽物?! フリマサービスのトラブルに注意!

「#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も…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。

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20250902_2_lf.pdf



◆◆◆相談事例◆◆◆

◎購入トラブル

「フリマアプリで有名メーカーのギターを購入したが、シリアルナンバーが見当たらず、正規品ではないかもしれない。どうしたらよいか。」

フリマアプリで、商品案内ページに有名メーカー名が記載されていたギターを購入した。商品を受け取って確認したところ、シリアルナンバーが見当たらず、正規品ではないかもしれないと不安になった。出品者に確認したら「はっきり正規品とは言っていない」とあいまいな回答が返ってきた。どうしたらよいか。(2024 年 12 月受付 30 歳代 男性)



◎出品トラブル

「フリマアプリにブランドバッグを出品した。購入者から偽物だと苦情があったので返品を受けたが、バッグがすり替えられて戻ってきた」

フリマアプリにブランドバッグを出品した。すぐに購入者が決まったのでバッグを送ったが、数日後「偽物が届いた」と購入者から苦情があった。私は偽物など送っていないのでサイト運営事業者にもその旨を連絡し、購入者と交渉を続けたが、最終的に返品を受け入れることにした。先日、返品されたバッグが戻ってきたが、送付時にバッグを入れたブランドの箱もなく、中身も私が出品したバッグではなく、違うバッグにすり替えられていた。サイト運営事業者に連絡したが、購入者に対し、話し合いに応じるよう連絡をすることしかできないと言われた。(2024 年 6 月受付 20 歳代 女性)



◎利用方法に関するトラブル

「フリマアプリで商品を購入した。取引に問題はなかったが、誤って出品者に低い評価をしてしまった。どう対応すればいいだろうか」

フリマアプリで商品を購入した。初めての取引だったので操作方法がわから



ず、誤って出品者に低い評価をしてしまった。出品者に問題はなかったので評価を訂正したいと思い、サイト運営事業者にお問い合わせのメールをしたが、その問い合わせもきちんとできているのかわからない。どう対応すればいいだろうか。（2024 年 9 月受付 50 歳代 女性）

◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆

◎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)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。



◎当事者間で話し合っても、フリマサービス運営事業者に相談しても交渉が進まない場合に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等に相談しましょう

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しましょう。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に最寄りの消費生活センターに相談しましょう。



* 消費者ホットライン「188(いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

<消費者トラブル最新情報>

2. 身に覚えのない高額請求が！

～ 子供のオンラインゲームでの課金トラブルに気をつけて ～



◆◆◆相談事例◆◆◆



クレジットカードの利用明細に、利用した覚えのない複数の請求があり、合計 80 万円となっていた。驚いて確認するとオンラインゲームの請求だったため、小学生の息子に尋ねたところ、以前渡した私の古いスマホを自宅の Wi-Fi につなげて使用し、オンラインゲームで課金をしていたことが分かった。息子がそんなことをしているとは知らなかった。請求を止めることができないか。(40 歳代 男性)

◆◆◆ココに注意！◆◆◆

★ スマホのアカウントや決済情報、パスワード等の管理を徹底しましょう

都内消費生活センターには、子供が無断でオンラインゲームに高額な課金をしてしまったという保護者からの相談が多く寄せられています。特に、小・中学生の場合が多く、課金額が 100 万円を超えた例も見られます。

子供に保護者が使用しているスマートフォンやタブレット端末等を使わせるときは、**保護者のアカウントをログオフ**しましょう。また、**クレジットカード情報の登録状況やキャリア決済の設定状況を確認**するとともに、日頃から**パスワード等の管理を徹底**しましょう。相談事例のように、保護者の古いスマホを子供に使わせる場合であっても、アカウントにログインした状態のままだと、大人の使用として認識され課金できてしまうので注意が必要です。

また、子供にスマホ等を与える際は、**ペアレンタルコントロール機能※**を利用し、課金を承認制に設定するなど**保護者が管理できるように**しましょう。

※ 子供が使う情報通信機器等の利用を親が監視して制限する機能。具体的には、フィルタリングをかけたり機器の諸設定の変更をしたりすること。

★ 未成年者が行った契約は、取消しができる場合があります

民法では、未成年者が保護者の同意を得ないで行った契約は、取り消すことができますとされています。ただし、多くのゲーム提供事業者では、ゲーム利用時に画面上で年齢確認を行ったり、未成年者の場合には保護者の同意を求めたりしており、**子供が年齢を成年と偽った場合や、保護者の管理不足があった場合などは取消しが認められない**ことがあります。



★ 親子でゲームを利用する場合のルールを決めておきましょう



子供自身が適切にゲームを利用できるよう、親子でゲームの内容や課金の仕組み等を一緒に確認し、使い方について十分話し合ってルールをつくっておくことが大切です。

★ 困ったときは、すぐに最寄りの消費生活センターに相談しましょう

お近くの消費生活センター 局番なし 188 (消費者ホットライン)

(出典)東京くらしWEB[2025年9月26日;公表]

〈各種講座のお知らせ〉



『出前講座』

「終活～ライフ&エンディングノートを活用しよう～」

・11月6日(木)10:30～11:30 目白図書館

※申込み・問合せについては、直接会場へ。詳細はこちら↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270953.html>

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】

局番なし 188(全国共通ダイヤル)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター)

詳細はこちら↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区産業振興課消費生活グループ TEL:03-4566-2416

