

ネットを利用した不用品売買の現状と課題

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 理事 樋口 容子

はじめに

スマートフォンの普及やシェアリング・エコノミー（共有型経済）の浸透などを背景として、インターネットで不用品を売買する人たちが増加しています。ここでは、従来の古物商や廃品回収業者利用等のように、消費者が事業者に対して売買するだけでなく、売手と買手の双方が消費者個人であるネット取引市場も急拡大しています。

代表的な取引としては、フリーマーケットサービス（以下フリマサービス）、インターネットオークション（以下ネットオークション）があります。また、地元根差した情報をネット上のサイトに掲載して、地域限定で不用品などを譲渡したり売買したりする地域掲示板も、最近脚光を浴びています。さらに、事業者と消費者の取引としての宅配買取等もあります。

こうしたインターネットを利用した取引の急増により、思わぬ消費者トラブルも増加しています。ネット取引ということから、多くの若者が気軽に利用し、何らかのトラブルにあっている現状があります。それぞれの取引の方法や仕組みと、利用する際の注意点について、消費者としての視点からご説明していきます。

1. 消費者が「売手・買手」となるネット取引

消費者同士が売手にも買手にもなる取引で、個人間売買取引（C to C取引）といえます。インターネットを利用した個人間売買取引の代表的な例としては、フリマサービス、ネットオークション、地域掲示板サイト等があります。

(1) フリマサービスとは

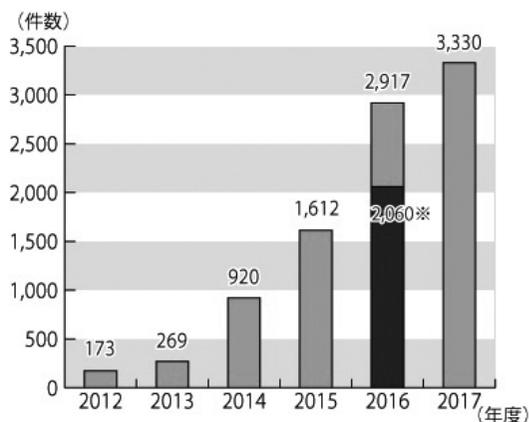
実際のフリーマーケットのように、オンライン上で主に個人間（C to C）による物品の売買を行える、スマートフォンやパソコンでも使用できるアプリ提供サービスのことをいいます。出品者が設定した販売価格で、購入者が購入できる仕組みで、フリマサービスを利用するには、まず会員登録が必要です。そして運営事業者の運営方法に合わせて、出品

したい場合は商品登録を、購入したい場合は購入手続きを行います。購入者は商品が届いた後で出品者評価を行い、出品者も購入者評価をしたら取引は完了し、代金が出品者に支払われます。こうしたやりとりは運営事業者のシステム内で行われ、簡単な操作で誰もが参加できる仕組みが急成長した要因の一つと思われます。さらに、代金の授受は、いわゆるエスクローサービスで、フリマサービスの提供事業者を介して行われます。

具体的には、購入代金は先払いですが、一旦事業者が預かり、商品が購入者に届き、出品者と購入者双方の評価が確認された後に、事業者から出品者に支払われることになっていますので、信用性は高いといえます。事業者には、商品が売却された際に、販売価格の何%かの販売手数料が支払われる仕組みです。現在、最多ユーザー数の「メルカリ」、楽天が運営し販売手数料が他サービスと比較して安い「ラクマ」などが有名です。

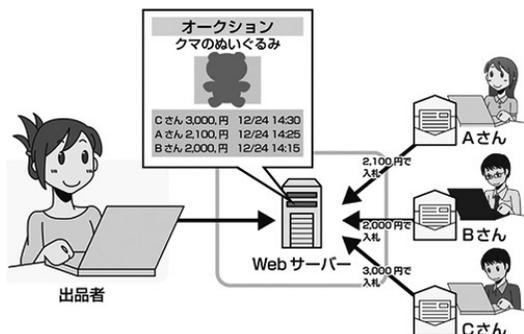
インターネット上でのフリマサービスの利用が広がる中、全国の消費生活センター等に寄せられるフリマサービスに関連する相談は近年増加しており、2017年度の相談件数（3,330件）は既に2012年度（173件）の20倍近くに急増しています（図表1）。

図表1 PIO-NET^注にみるフリマサービス関連の相談件数の推移



※ 2016年度の同期件数（2017年1月31日までのPIO-NET登録分）

図表2 ネットオークションの仕組み



出典：総務省『国民のための情報セキュリティサイト』
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/basic/service/11.html

(2) ネットオークションとは

インターネットを利用して行われる競売（オークション）のことです。出品者が出品情報をオークションサイトのサーバーにアップロードすると、オークションのWebサイトに掲載され、オークションが開始されます。一方、購入希望者は、オークションサイトで希望する商品を探し、購入希望額を指定し入札します。出品情報が掲載されるWebページは随時更新され、最新の入札状況を確認することができます。他の入札者によって、自分の入札額を上回る入札が行われた場合には、再度入札し入札額を競り上げることができます（図表2）。オークション期間が終了すると、落札者、落札価格が確定され、サイト上で公表されます。金銭の授受には、フリマサービスと同様、エスクローサービスを導入しているサイトが多く、出品者の商品発送後に落札者が受け取り評価したことを確認してから、エスクローサービス運営会社から出品者へ入金が行われることになっています。

(3) 地域掲示板サイトとは

その名の通り日本全国の地域毎の、さまざまな地元情報を掲載する、地域密着型のクラシファイドサービスです。クラシファイドサービスとは、目的や地域に応じて分類された募集広告や告知を掲載

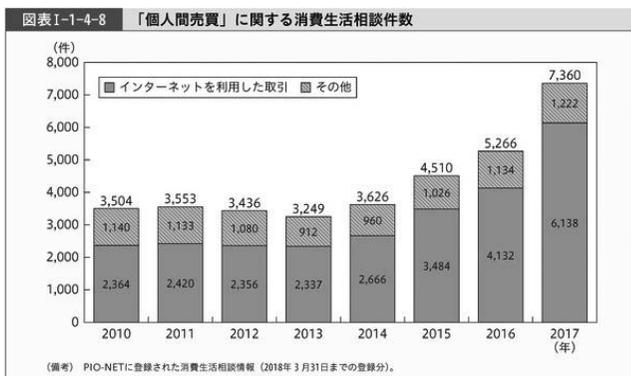
するサービスのことで、利用者がお金をかけずに不用品を譲渡・売買したり、人手希望者を募集したりできるWeb上のサイトのことをいいます。多数の情報を掲載するサイトには、「売ります・あげます」というカテゴリーを利用して、地元住民が不用品処分のため無償譲渡等で利用する以外にも、不用品を販売して副収入を得る人も増加しています。代表的なサイト運営業者は「ジモティー」です。

しかし、こうしたサイトでは、他のフリマサービスのように、運営会社が一度お金を預かり、取引終了後に運営会社から販売者にお金を渡す、いわゆるエスクローサービスが導入されていません。金銭の授受は、すべて個人間で行わなければならない、銀行口座へ振込むか、手渡しするか以外の方法がなく、取引自体の安全性が担保されているとはいいい難い側面があります。

(4) 個人間売買取引の消費者相談

フリマサービス、ネットオークション、地域掲示板サイトなど、インターネットを利用した個人間売買取引（C to C取引）に関する相談は急増しています。図表3は、全国の消費生活センターでの「個人間売買」に関する消費生活相談件数で、2017年度までの資料ですが、2014年以降急激に増加していることがわかります。また、「平成30年版消費者白書」によれば、その相談内容としては、「購入したブランド商品が偽物だった」「購入した品物が

図表3 「個人間売買」に関する消費生活相談件数 [CSV]



出展：平成30年版消費者白書（消費者庁）

注：PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料は2018年1月31日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない（出展：国民生活センター2018年2月22日発表情報）。

届かない」等の買手側からの相談だけでなく、「購入者が商品を受け取らない」「商品を発送し、配送事業者が配達済みであることを確認しているが、購入者が『商品が届かない』と主張して代金を支払わない」等、売手側からの相談も多数寄せられています。

(5) 個人間売買取引の問題

国民生活センターが2018年2月22日に発表した情報によれば、フリマサービスの相談内容では、(4)で述べた購入者、出品者双方からの相談以外にも、未成年者が酒類等、年齢確認の必要な商品を購入しているケースや、取引相手にフリマサービスの利用規約で禁止されている行為を持ちかけられ、トラブルに巻き込まれているケースもみられます。最近では、2020年3月に、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、マスクやアルコールスプレーといった衛生用品等が不当に高額転売され、大きな社会問題となりました。個人間売買取引のトラブルは、その仕組みを悪用したケースが多く、購入者と出品者のどちらにも起こり得る問題といえます。

①購入者が被るトラブル

出品者から、「商品が届く前に出品者評価をしないと取引をやめると強要されたり、値引きするから個人口座へ入金して」と直接取引を勧誘される等、運営事業者の利用規約に違反する行為を勧められることがあります。それに従ってしまうと、「届いた商品が偽物だった」「商品が届かない」という問題が起こっても、購入者は利用規約に違反しているため、運営事業者はトラブルに対応せず、いわゆる泣き寝入りになってしまう場合が大半です。

またオークションサイトでは、出品者の本人確認が不十分なサイトも多く、上記のような詐欺まがいの行為や、違法な商品が出品されるケースも見受けられます(図表4)。このようなトラブルを防止するため、現在、大手のオークションサイトでは、知的財産権保護プログラムを導入しているところもありますが、これらの対応も被害者が届け出て初めて判明するケースも多く、相当数の盗品・不正流通品などが出回っている可能性も否めません。最近では他人のIDとパスワードをフィッシング等で不正入手し、そのIDとパスワードでオークションサイトに不正アクセスした上で、架空出品する手口も増えています。

さらに、地域掲示板サイトの深刻なトラブルが詐

欺被害です。こうしたサイトでは、他のフリマサイトのように、運営会社が一度お金を預かり、取引終了後に運営会社から販売者にお金を渡す、いわゆるエスクローサービスが導入されていません。前にも記したように金銭の授受は、すべて個人間で行わなければならない、銀行口座へ振込むか、手渡しするか以外の方法がありません。銀行振り込みでは、「お金を振り込んだにも関わらず商品が届かない」「偽物が届いた」等の問題が発生しています。掲示板サイト運営事業者は、あくまでも掲示板を提供しているだけという立場で、個人間売買でのトラブルについては一切の責任を負わないので、こうしたトラブルが発生しても解決は困難になります。

②出品者が被る消費者トラブル

送った商品について購入者からクレームがあり、返品に応じると偽物にすり替えられていた事例が報告されています。また、購入者から「商品が届かないから取引をキャンセルしてほしい」と執拗に求められ、配送事業者が配達済みであることを確認しつつもキャンセルに応じてしまい、購入者には代金が返金される一方、出品者には商品が戻らないという事例もみられます。

③個人間取引の問題点

以上のような問題が発生しても、個人間売買のサイトの運営事業者の基本的立場は、一般の通信販売のように消費者と事業者間の取引ではないため、

図表4 ネットオークショントラブル



出典：総務省『国民のための情報セキュリティサイト』
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/enduser/security02/02.html

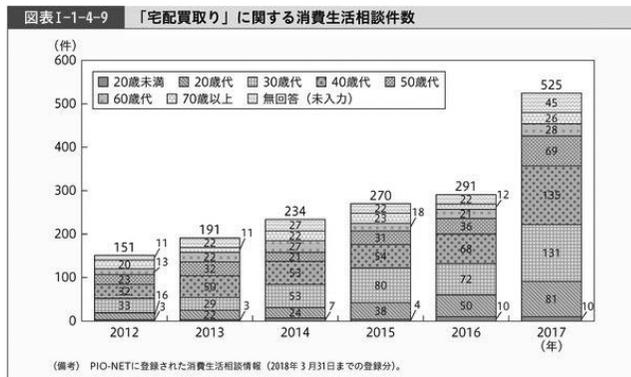
「利用者への取引の場の提供」であり、「トラブルは利用者同士で解決すること」が前提となっています。さらに、消費者を保護する法律である特定商取引法や消費者契約法等が適用されないケースがほとんどで、悪質なトラブルが生じて、利用者の自己責任になってしまうのです。

(6) 個人間売買取引のトラブル対策

今まで論じてきたように、ネットによる個人間売買では運営事業者が対応しないケースがあり、トラブル解決が難しいのが現状です。消費者は個人利用者同士の取引であることを強く意識し、必要に応じてリスク予防策を講じながら、賢く利用することが求められます。そのためには、以下のような対策を講じることが大切です。

- ①利用規約をよく確認し、禁止行為は絶対に行わないことです。規約違反によるトラブルは、運営事業者の対応範囲外となる場合がほとんどです。規約は変更されることもあるので、定期的に確認しましょう。
- ②以下に述べる点に留意して、取引相手を見極めることも重要です。
 - ・商品説明が詳しく書かれ、写真は鮮明で見やすいか。
 - ・過去の取引履歴や評価、質問への対応などがしっかりしていて、信用できるか。
 - ・出品情報に「ノークレーム、ノーリターン」(苦情・返品不可)と書くことは規約違反とする運営事業者が多く、この記述がある場合は取引を避ける。
- ③出品者が購入者から「商品が届いていない」とクレームを付けられるトラブルを防ぐためには、自分に落ち度がないことを証明できるように、配達記録が残る配送方法を選びましょう。
- ④トラブルに巻き込まれたと気づいたら、取引相手の言動に惑わされず、早めに運営事業者へ連絡をすることが必要です。それでも解決が難しいときは、消費者ホットライン(188)に電話し、最寄りの消費生活センターを案内してもらい相談しましょう。
- ⑤未成年者(子ども)がこうしたサイトを利用する場合は、家族等で利用方法を十分に話し合い、常に取引内容を確認するようにしましょう。

図表5 「宅配買取」に関する消費生活相談件数



出展：国民生活センター「相談急増！フリマサービスでのトラブルにご注意—個人同士の取引であることを十分理解しましょう—」(2018年2月22日公表)

2. ネットで簡単に売り手となる取引

消費者が事業者に品物を販売する取引で、「B to C取引」といいます。インターネットを利用した宅配買取が代表的です。

(1) 宅配買取とは

「不要になった品物(本、衣類、ゲーム機等)を買い取ります」といったWebサイトの広告を見た消費者が、ネットで事業者とやり取りし、自身で商品を梱包して事業者に送付し、送付後に事業者に査定、買取してもらう非対面式の買取サービスのことをいいます。梱包用のダンボールは宅配キットとして無料で用意している事業者が多く、品物を無料発送できるケースが大半で、気軽に商品を発送できることから、若者を中心に利用が増加しています。ただし、買取価格が折り合わずにキャンセルする場合は、返送分の送料は負担しなければならない場合がほとんどです。

(2) 宅配買取の現状

国民生活センターの資料によると、宅配買取に関する相談が急増しています(図表5)。若い年齢層の相談も多く、少し古い資料となりますが、2017年の相談事例では、相談件数のうち42.3%が、30歳代以下です。相談内容をみると、Webサイト上の目安の買取価格と比べ、実際の査定額が著しく低いことをきっかけにトラブルが発生している事例が大半です。「査定結果に納得がいかず品物の返送を希望したところ、送料の負担を求められた」「『査定額0円なので処分にも返送にも費用が必要』と言われた」「査定額の連絡もないまま、非常に低い金額

が勝手に振り込まれていた」等の相談が寄せられています。「送付した品物が紛失した」「問合せへの返事が来ない」等、事業者の対応に関する相談も多くみられます。

(3) 宅配買取の問題点

宅配買取は、梱包して送付するだけという手軽さの反面、ネットを通じた非対面取引であるために、以下のような問題が発生しています。

- ①Web サイト上の目安の買取価格と比べ、実際の査定額が著しく安い。
- ②査定結果の連絡方法や振込手続き等、取引条件や規約が消費者に伝わっていない。
- ③品物の紛失、汚れなど、送付や宅配のプロセスでトラブルが発生している。
- ④消費者に対応する相談体制が整っていない。
- ⑤品物が消費者の手元になく交渉に不利

買取価格だけでなく査定結果の連絡方法や振込手続き、キャンセルの可否、キャンセル時の品物の取扱い等の重要な取引条件や規約が消費者に伝わらずトラブルに至った相談が多く、加えて商品の紛失、汚れなど配送や宅配プロセスでのトラブルも発生しています。商品を送付してしまった後の交渉は、商品が手元にないため、消費者にとって不利になります。また、宅配買取のサービスを行う事業者は、店舗型のリサイクル事業者等と同じく、古物商として、盗品等の売買防止などを目的とした古物営業法（昭和24年法律第108号）の規制は受けませんが、特定商取引法の適用対象ではなく、クーリング・オフ制度がないことも要注意です。

(4) 宅配買取のトラブルへの対策

宅配買取の利用を検討する際には、売りたいものが宅配買取に向いているものであるかどうか考える必要があります。その上で、事業者のWeb サイトや広告に一見魅力的な買取価格が表示されていても即断せず、他の事業者のWeb サイトにも目を通すなど、取引条件や規約の内容をよく確認する必要があります。万一トラブルが発生した際には消費生活センターに相談しましょう

3. ネット取引で気を付けたいこと

スマートフォンやコンピュータなどでインターネット取引を安心して利用するには、「情報セキュリティ対策」が不可欠です。

①ID やパスワードの適切な管理

ID やパスワードは、スマートフォンやパソコンなどの情報機器や各種インターネットサービスを利用する際に必要となる情報です。この情報が他人に知られてしまうと、本人になりすまし、情報機器や各種インターネットサービスを勝手に利用されてしまうおそれがあります。そのような被害に遭わないよう、ID やパスワードは適切に管理しなければなりません。具体的には、パスワードは他人に容易に想像されないものを作成する、複数のインターネットサービスで同じパスワードを使い回さないなどの対策が必要です。また、ID とパスワードを盗み取るフィッシング詐欺等の犯罪に注意する、ID やパスワードをメモした場合は他人の目につきにしないところに大切に保管する、等の対策も重要です。

出典：総務省『国民のための情報セキュリティサイト』
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/intro/beginner/index.html

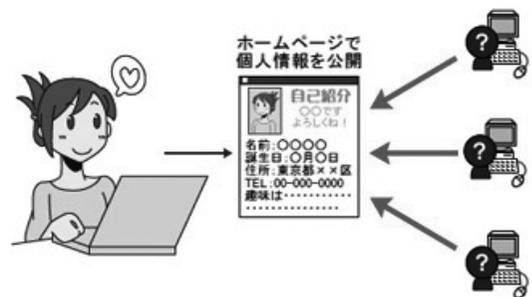
②個人情報の開示の危険性

インターネットで開示した情報は、不特定多数の人が閲覧する可能性があります（図表6）。そのため、インターネット上で、取引相手側に氏名、年齢、住所、電話番号といった個人情報を開示することの危険性について、認識しておかなければなりません。

たとえば、開示された個人情報が収集され、迷惑メールや振り込み詐欺、ストーカー行為などの犯罪に利用される可能性があります。そのような被害から身を守るためには、何よりもインターネット上では、むやみに個人情報を開示しないようにすることが大切です。

最近では、検索技術の向上により、たとえあるサイ

図表6 個人情報公開の危険性



出典：総務省『国民のための情報セキュリティサイト』
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/security/enderuser/attention/02.html

トで開示している情報が断片的なものであっても、インターネット上のさまざまな検索機能を組み合わせることで、個人を特定する情報を探し出すことができる可能性が高くなっています。また、一度インターネット上に開示された情報が、コピーにより拡散していった場合、それを完全に削除することは困難です。以上のような観点から、個人情報の開示の判断は、非常に慎重に行うべきです。非公開で取引できるサイトやアプリを利用するのも一法です。

終わりに

かつて不用品の処分は、ゴミとして廃棄するか、古物商に引き取ってもらうしかなかったのですが、インターネットとスマートフォンの普及で、簡便に、身近に、しかも売買の対象として個人間での取引が可能になりました。しかし、その気軽さの中に潜むトラブルも多く、相手を十分に確認し、トラブル事例も把握したうえで、納得できる方法で売買をすることが大切といえます。

令和3年度用 実教出版の家庭科教材

【資料+成分表】～資料集と成分表を1冊で学べます～

生活学 Navi 資料+成分表 2021 AB判/392ページ 定価 913円(税込)

- 紙面デザインを一新し、資料編を大幅改訂(16ページ増)しました!
- 新学習指導要領の内容を先取りしました。
- 成分表編では、「葉酸」についても扱っています。
- 紙面デザインを見直し、文字のサイズも大きくしました。

ニュービジュアル家庭科 資料+成分表 2021 B5判/360ページ 定価 858円(税込)

ニューライブラリー家庭科 資料+成分表 2021 B5判/360ページ 定価 858円(税込)

⇒家庭科教材QRコードご利用できます。スマホやタブレットから関連する動画をみることができます。詳しくはチラシをご請求下さい。

[3点共通]

- ◆「日本食品標準成分表2015年版(七訂)[追補2019年]」準拠
- ◆「日本人の食事摂取基準(2020年版)」対応

※教師用ワークシート集(別冊)で先生をサポート ※教師用ワークシート集の解答をWebで提供

【成分表】

オールガイド食品成分表 2021

- ◆「日本食品標準成分表2015年版(七訂)」の全食品(2,191品目)を掲載しています。
- ◆「日本人の食事摂取基準(2020年版)」に対応しています。 B5判/408ページ 定価 880円(税込)

カラーグラフ食品成分表 2021

- ◆「日本食品標準成分表2015年版(七訂)」準拠
- ◆「日本人の食事摂取基準(2020年版)」に対応しています。 AB判/240ページ 定価 748円(税込)

【その他資料集・サブテキスト】

資料アクティブ家庭科 三訂版 2021 B5判/208ページ 定価 792円(税込)

基本マスター フード&クッキング レシピ+成分表 四訂版 B5判/104ページ 定価 550円(税込)