

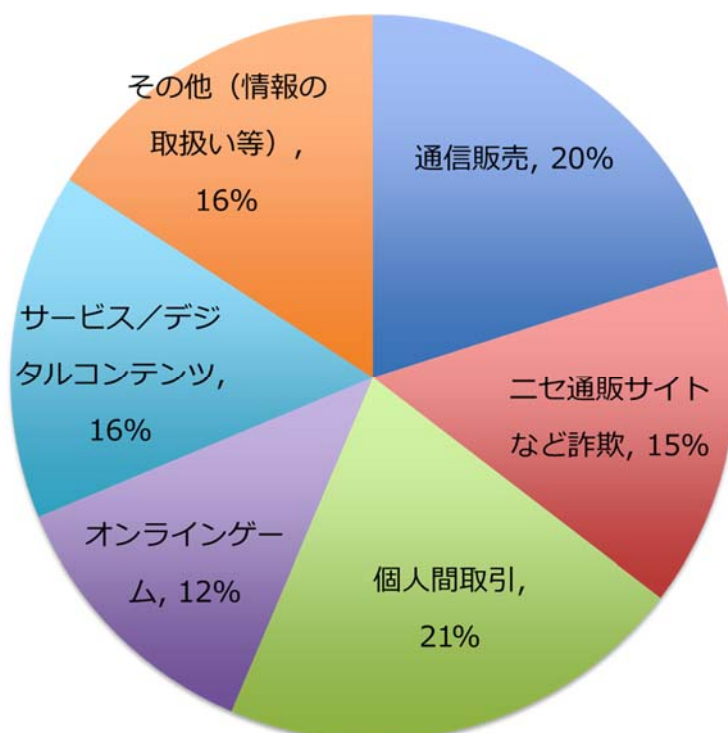
オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会
「オンラインプラットフォームをめぐる消費者相談の状況と課題」

2018. 06. 15

一般社団法人 EC ネットワーク 理事 原田 由里

【オンラインプラットフォームをめぐる消費者相談の状況】

* 2017 年 1 月～12 月 直接相談の内訳 (N=658)



※ PF の有無で分類はしていないが、昨年の消費者相談のうち、通信販売（物販）は詐欺サイトを除いて 20%、個人間取引がほぼ同じ割合で 21%となっている。サービスその他が 44%。

* PF 関連の主なトラブル事例

ここで取り上げる PF は、主に BtoC（ショッピングモール）・ CtoC（オークション・フリマ等）・ シェアリングエコノミーを対象とする。

・ PF による審査・チェック体制、出品等に関する内容

隠語を用いて B-CAS を改ざん出来るプログラムがオークションで普通に出品されている。取り締まらないのか。

オークションで自動車を個人に売った。代金は受取済み。その後、名義変更する約束だったが音信不通になってしまった。

金銭の授受が発生しているので詐欺には当たらず、警察は動けないとのこと。自動車の抹消登録もできない。このままでは、私が自動車税と反則金（起きた場合）を払わなければならず。ネットで調べると「よくある事案」らしい。

個人の不用品を直接取引するサイトで、動物用医薬品を見つけ、動物病院で購入するより安価のため出品者に問い合わせた。すると、強引に住所を教えるよう言われ、品物は先に送るから指定の口座に振り込めと催促された。キャンセルしたいと連絡したら、もう送りましただと言われた。

無許可で医薬品の販売はそもそも禁止行為で、それを私もはじめて知り、翌日届いた荷物は開けずに返送すると伝えたら、ひどい言葉のメールが届くようになった。

ショッピングモールやフリマである花名を探すと、その花の種が販売されているが、これは全て偽物である。本来、切り花から企業秘密の高度な技術によって作成するもので、この花の種は実在しない。

ショッピングモールやフリマサイト等に直接通報したが、出品削除などの連絡も一切なく、沢山の人が今も騙されて買っている。

ショッピングモールを通じて DVD 等を販売しているが、最近、中古品を新品と称して販売している悪質な出品者をよく目にする。

怪しいと思われる出品者から実際に商品を購入し確認したら、ビニール包装（シュリンク）を独自に行い開封されたことが分かりにくくしていた。そのため、評価コメントを見ても気づいていない人が多くいるようだ。

気づいた出品者をこれまでモールに何十件も報告してきたが、一向に改善される傾向が

ない。

ショッピングモールのレビューに『ギフト券 1 万円分を 9500 円で入手しよう！http://XXXX…』と書かれており、そのレビューに書かれたリンク先から申し込みした。

リンク先でカード決済し、そのサイトよりダウンロードした pdf を見ると、懸賞サイトへ誘導され、そこでポイントを貯めてギフト券をもらうという方法がかかれていた。

その後、そのレビューはガイドラインに抵触するとして削除されたが、同じものがモール内で電子書籍としても販売されていた。

クラウドソーシングでオークション出品代行を受けたが、依頼主に落札者からの代金を入金した途端、連絡不能。落札者から発送の催促が来るので不安。銀行口座も依頼主とは別人の口座だった。

このクラウドソーシングには、別の ID で全く同じ文言で同じ出品代行の募集をしており、私が案件を応募した ID では 2 日ほど前にログインしている。運営会社側による本人確認が未。

「残念ながら、今日サービス終了させていただきます」と表示されたのち、ゲームアプリが突然サービス停止され、サイトも閉鎖。ゲームにログインできず、有料アイテムの返金手続きの案内もなし。

クラウドファウンディングで「新機能の開発」に金銭を支払い支援していたが、これも突然で中止され、何の説明もされない。

会議室シェアサービスで、予約前は「パーティー・オフ会可」とあり予約したのに、予約後に「静かに利用するのみ」と変更されていた。

シェアサービス運営に問い合わせ、こちらの言い分を認めてもらいキャンセル処理となったが、その後、変更後が正しい内容として、キャンセル料 2,000 円が請求されている。

・ PF の関連サービスや利用者対応等に関する内容

フリマアプリでやり取りをしていたら、別サイトでやりとりをしようといわれ、そこで銀行振込を要求され、それに応じたら次の日相手が退会していた。そこから連絡が取れなくなった。

退会したことによってそのページを開くことが出来なくなった。フリマアプリのアカウントはまだ残っている状態。フリマ側は、公的機関の関与があれば情報公開してくれるというが、一方、別サイト側はそういうちゃんとした窓口がない。

フリマで、ダンス衣装とワンピースをそれぞれ個人に売った。同時に匿名配送（個人情報非開示）で発送したが、数日後、商品が逆に届いているとの連絡があった。配送業者のミスで、配送会社負担で商品を引き上げ、正しい送り先へ送り直すとのことだった。

使う日に間に合わないという理由でどちらもキャンセルしたいと連絡が来た。一方は配送業者が荷物引き上げに行った際に追い返されたという。

私のミスではないのに、どちらも結局キャンセルになり売上金はもらえず商品もいまだに返ってこない。

フリマで靴を購入、26cmのはずだが到着したのは24cm。売主に返品要求したが応じない。そのため、売上金の払出し手続きはしていない。

支払いは運営会社が提携している後払い決済サービスを利用。しかし、運営会社、売主からの販売取り消しの連絡がないかぎり支払いは発生するという。

運営会社にも、商品到着翌日より数度問い合わせしているが全く回答がなく、電話をかけても音声で問い合わせ用アドレスが流れているのみ。

フリマで時計を出品。発送し数日経っても買主が払い出し手続きをしてくれず、後日、「あて所不明のため差出人に返送」の理由で商品が戻ってきた。取引ページに表示されている住所をそのままコピー、印刷して貼り付けているので住所間違いではない。

買主都合で送料を負担するのに納得できず、運営会社に問い合わせ。運営会社では電話対応はなくメールの返事も遅く「当事者で納得できるまで話し合って」しか言わない。

しかし、買主は返事が遅い上、日本語が不自然で当事者間での解決は不可能。他のフリマでは運営会社が補償してくれるようだが、ここで補償してもらうことは出来ないのか。

フリマで化粧品を購入。定形外発送の連絡があったが、3週間たっても商品届かない。数日経過した頃に売主に届いてない旨と、定形外でも郵便事故の調査はしてもらえるので詳細を教えて欲しいと問い合わせしたが、間違いなく送った、忙しく時間がない、払い出し手続きをしてもらわないと困ると怒ってきた。

受け取っていないのに手続きはできないと言ったら、更に悪態をつかれ、売主のプロフィールページ（公開されるページ）に私の個人名を出して脅してきたので怖くなった。そのため運営会社に連絡したが、当事者で話し合えといった定型文。他のフリマではすぐにトラブルに対応してくれるのに、ここの対応は困る。

ショッピングモールギフト券を、個人間サイトを介して売主から額面より安く購入。すぐにモールの自分のアカウントに登録・買物をしたが、その後、モールにログインできなくなった。

ギフト券番号が詐欺被害にあった人の番号で、ログインの停止措置をしていると回答。警察か公的機関からの問い合わせにより、今後の対応を検討するという。

ショッピングモール内で、商品型番で並び替え最安値の店に注文したが、実際は最安店ではなかった。

並び順には「商品価格のみ」「商品＋送料」「商品＋送料－獲得ポイント」があり、「商品＋送料－獲得ポイント」で探したが、別途ポイントアップ分が価格計算に反映されていない店が2店あり、そこは最安値と表示されていた店より約1,200円相当安かった。

ショッピングモールは「表示がおかしかったのはタイムラグの一時的なもので現在は復旧」と言うが、そこは18時間以上前からポイントアップしており、18時間をタイムラグとするのは長すぎる。

フリマアプリが昨日開いたところエラー画面が出ている。アクセスができず閉鎖されたと思われる。公式マーケット上からもアプリが消えている。

・ PF 悪用、PF 上の決済悪用等に関する内容

フリマで購入した商品が偽ブランド品。発送は出品者の住所ではなく海外からだった。

発送も遅れ、やっと届いたら払い出し手続きを催促された。発送までの間、フリマの取引ページ外の SNS でのやり取りを強制され、口調も怖く言う通りにした。

返品を要請したらフリマ内で連絡が取れなくなった。その後 SNS で、交換するから今手元にある商品を送れと言われた。返送先は売主の知り合いの住所先、差出人として出品者の住所、名前、電話番号を書くように言われた。しかし、その住所に間違いがあり発送できず。その旨伝え、翌日手続きすると言ったら暴言を吐かれ、SNS でも連絡が取れなくなった。

フリマでゲーム機を購入したら、届いたのが天然水だった。出品者側からメール（フリーメール）でやり取りがしたいと言うのでメールでやり取り。急遽お金が必要なのですぐに払い出し手続きをして欲しい、すぐに手続きをしてくれたら2,000円値引きすると言うので、商品到着前に払い出し手続きをしてしまった。

出品者にメールや取引メッセージで連絡をしているが連絡不能。配送業者が出品者に連絡を取ろうとするも偽の電話番号を教えていたようである。

「このフリマからは支払えないので、別フリマで決済したい」と連絡が来たため、別のフリマ X 上でギフト券のコードを販売した。

専用出品で販売したが、X フリマから「やり取りがないため売上金は保留にする」と通告

があり、最終的にXフリマから「利用制限の上、売上金は購入者に返金する」との返事。

購入者に連絡を取ろうとしたところ既に退会済み、ギフト券も使用済みだった。利用制限されお金もとられ損しかしていない。

フリマでゲームデータが入ったカードを出品。買主から「振込に必要なのでカード裏の番号を教えて欲しい」とメッセージが届いた。偽物と疑われていると思ったので教えたところ、その後、一切返信がなくゲームデータを乗っ取られた。

サイトで靴を注文。注文メールに「現在カードはメンテナンス中、リンク先より別の支払い方法をご利用ください」という。リンク先の支払方法には、コンビニ払い・銀行の決済サービスもあったので、それで支払った。

支払先名に大手ショッピングモール名が出て不思議に思ったが、大きな会社だから代金回収代行サービスもしているのだろう、問題があっても安心だろうと考えた。その後サイトから連絡はなく、サイトもみられなくなっていた。

ショッピングモールのカスタマーセンターへ問い合わせたら「貴方の名前で支払いを受けているが、注文者は貴方ではない」とのこと。警察に相談するよう言われたが、被害届は受理されない。

・ PF のなりすまし、不正ログイン等に関する内容

ショッピングモールを名乗るメールで「不正アクセスによりカード番号と裏面のセキュリティ番号を記入して」と書かれており記入した。その後、モールで覚えのない決済手段にて利用案内メールがあり、すぐにカード停止と再発行を依頼、パスワードを変更、不正利用された分はカード会社より請求取下げとなった。

新カードを一度利用したら、モールにログインできなくなった。チャットを使い問い合わせたところ、通常の利用とは異なる利用があり利用制限を行った、制限解除の予定はない、1万円分貯まったポイントも移行不可、制限内容については伝えられないという。被害者なのにまるで加害者扱い。

フリマアプリでなりすまし行為をされ、悪評と個人情報晒されている。

過去に取引をしたことのある人物が、新規アカウントを取得し、私怨により私になりすまし、いたずら出品を繰り返している。誰にでも見ることができる場所に私の大まかな住所を記載された。

なりすまし人物は複数のアカウントを使用、いたずら出品を繰り返し、それは私であると他ユーザへ嘘の情報を伝えている。これにより今後、このフリマでの出品や購入に支障がで

る可能性があり、嘘の情報を信じたユーザから通報されアカウント停止されてしまう可能性がある。運営へ5回メールで問い合わせをしているがまだ返信がない。

ショッピングモールから「ギフト券を注文した」という覚えのないメールが届き、自分のアカウントの注文履歴を確認するとギフト券が注文されていた。カスタマーセンターに調べてもらおうと、不正アクセスされたようで、すぐに注文を取り消してパスワードも設定し直した。

ただ、その注文に全く身に覚えのないクレジットカードが自分の名前と住所で登録されて使用されていた。カスタマーセンターに連絡した時は、まだクレジットカードの承認が保留で注文は完了しておらず、ギフト券の注文は取り消せたが不安。

オークションアカウントのパスワードを知人に無断で変更され、オークション取引などに使用され続け、その送料や手数料などが私のクレジットカードから引落されていた。直ぐに取引停止手続きを進めたが、すでに入金後で送品していない取引が2件あった。知人は無視。

送料手数料以外にも、身に覚えのないショッピング利用の請求が来ている状態に加え、取引途中のため登録したクレジットカード番号を解除できず、被害が拡大し続ける恐れあり。

・ PFの規約等に関する内容

フリマアプリにて販売をしたが、その中で下着を販売したことが公序良俗違反により売上金の没収とアカウント停止処分を受けた。その間に貯まっていた売上金2万円を払ってほしい。

アカウント停止処分は受けるし、売上金をもらったら退会する。しかし、この間の売上金は没収されてしまうものなのか。(※規約に記載有)

身に覚えのない領収メールが届き確認すると、他人にアカウントを不正利用されていた。アカウントに誰かのクレジットカードが登録され、有料のサービスが購入されていた。

請求はカード所有者へ行くと思うが、カード所有者からすると私が不正にカード番号を利用したように見える。登録されていたカード会社に問い合わせ、カード番号を教えてと言われたが、カード番号下4桁のみしか見えず、それでは情報が足りないとのこと。(※規約にPFに損害が発生した際にその賠償請求を会員が負うとある)

ギフト券仲介サイトにて額面50,000円のギフト券を46,000円にて購入。30分以内取引確定し、そのままギフト券番号を登録せず保持。

登録しようとしたら、既に他のアカウントに登録済みだった。仲介サイトは規約に 30 分経過後のエラーは受け付けない事が記載されていること、個人情報保護の点から出品者情報は伝えられない事、捜査関係書類の提出が有れば検討する旨の回答だった。

サイト上で発売されている一口 100 円のサッカーくじを 500 円分購入しようと思ったが、その際、入力ミスで「500 枚」購入する形となった。

すぐに間違いに気づき窓口まで連絡したが、「いかなる理由であっても購入の取消しは出来ない」という規約があり、確認画面も表示されているので取消し不可と告げられた。

数秒後に間違いに気づき、すぐに連絡したのに一切取り消せないのは、規約に書かれていれば従うしかないのか。

・ 利用者間トラブル、モラル等に関する内容

フリマで化粧品を購入・支払したところ、数分後に出品者が、同じ品を値上げして再度出品していた。そこには「複数所持しているのでご相談してください」と記載されていたが、私が購入したあと再出品まで 30 分しか経っていないので、商品はひとつしかなく、もっと高く売れると思ったのではないだろうか。

翌日になって出品者から「商品がないのでキャンセルして欲しい」と言われた。この出品者にはきちんと取引を完結して欲しい。

オークションにて 15 万円で服を出品。後から説明にないものを要求され、別のおまけ品をつけ、入金確認後すぐに発送した。

しかし、購入者は払い出し手続きなしで、「新品ではない」「返品したい」と言ってきた。「中古品」「ノークレームノーリターン」と答えると連絡が途絶えたが、その後、弁護士事務所から「こちらが窓口になる」と連絡があり、電話しても対応は郵送のみと言われた。すぐに郵送したが、2 週間以上たって、また内容証明が届いた。どうして良いのかわからない。

クラウドソーシングを通じてクライアントと契約が成立。契約が成立すると、クライアントは仮払金をサイトに納めなければならない規約だが、しばらくしても仮払金が未納のため、「まだ、仕事を開始しないでください」と二度連絡があった。

そのため、書き上がった記事を確認してもらうなどの仕事が進められなかった。仮払金が支払われたのは納期の 1 日前で、すぐに記事の確認を頼んだが返事がなかった。

納品しても、弊社では使えないと言われ仕事はキャンセルとなったが、キャンセル後、評価欄に虚偽の記載がされていた。仕事の記事は渡すので、お金を支払って欲しい。

【トラブルの内容から見る PF の課題】

- ・ PF 側のチェック体制やシステムが必ずしも万全であるとまでは言えない一方、問題が発生した際に利用者側にすべての責任を押し付けるのでは公平性に欠ける。

PF は場の提供者として取引当事者にならないことを原則とし、また、利用者側の重大な落ち度やモラル違反によるものは別としても、利用者が詐欺を含め何らかの被害を受けた際に、PF には、救済措置を設けたり、不安を和らげるような迅速な対応、進んで問題解決に乗り出す姿勢が求められる。

複数の PF を併用する利用者が一定数存在していることを考慮すれば、そのような PF が今後選択されていくのではないかと想定される。

- ・ 「消費者」ではなく「個人」をどう捉えるか。特商法・消契法などの適用範囲や、その場合の PF の役割の整理が必要。特に個人の売主に対する不安解消や啓発内容の検討など。

手作りの品を販売したり、占いやスキル等を提供する個人に、事故対応や消費者保護の関連法をそのまま適用するのが馴染まないのであれば、PF がその役割を代行する必要がある。例えば、PF 上で、保険や補償、トラブルの際、当事者間でスムーズに話し合いで解決に導けるようなシステムの提供や、第三者による紛争解決手段の導入など。

また、「個人」に対する消費者センターでの取り扱い範囲の整理。受付センターや相談員により対応格差が生まれる可能性がある。

- ・ PF を悪用する利用者、モラルに反する利用者、セキュリティ上の問題を、今後どう対処していくか、PF による悪用防止策の更なる検討が必要。

利用者登録時や定期的な本人確認の義務化や厳格化。また、PF 側の悪用防止策に関する利用者への周知や情報公開が求められる。

悪質 PF の排除や越境 PF を含め、利用者側による安全な PF の選択基準を作成し公開する。

- ・ PF では多種多様な決済サービスを導入しているが、その利便性ととも、その決済に関連するトラブルや悪用リスクも発生している。

また、レビュー、掲示板などのステマ、悪質なアフィリエイト、アカウントをのっとして広告を出すなど、広告の問題もはらんでいる。

これらの被害に遭うかどうかは、今は利用者側のリテラシーにかかっている。これらリスクを、利用者側にも、どのように周知し、利用者側のリテラシーを向上していくかの検討が必要。

以上