

# シェアリングサービスに関する 消費生活相談事例

平成30年10月31日(水)  
消費者庁 消費者政策課

# フリーマーケットサービス

## 1. 購入者からの相談

### (1) 商品が届かない

フリマアプリで新品未使用のブランド靴を注文したが届かない。子供の入園式に履きたかったが間に合わなかった。解約したい。

### (2) 商品が偽物または不良品

フリマアプリで買ったブランドのネックレスが偽物で返品に関し出品者としじれてる。運営会社に報告したが返信無く困ってる。

フリマサイトで小型二輪車を買ったが、走ってすぐに後輪がロックして走行不能。出品者に苦情を言ったが瑕疵を認めない。不満。

## 2. 出品者からの相談

### (1) 取引終了時のトラブル

フリマアプリに玩具を出品し売買が成立し商品を引き渡した後不良品と言われキャンセルされたが商品は返されず納得いかない。

フリマサイトでスマホを出品し送ったが、相手から言いがかりをつけられ、取引終了してくれない。サイトが関与してくれない。

### (2) 運営事業者による措置に関する相談

フリマアプリ会社から一方的に売上金を凍結され、利用制限を掛けられ身分証明の提示求められた。違反の覚えも無く納得できない。

# スキルシェアサービス

## 1. 購入者からの相談

### (1) 役務の質がイメージと異なる

家事代行のマッチングサイトで掃除に来てもらったが、物がなくなり態度も悪かった。サイトの対応も悪い。お詫びを求めたい。

個人間の仕事仲介サイトを通じて、アプリ作成を個人に依頼した。そのアプリの内容に満足できないので相談したい。

### (2) 役務の内容が違法

サイトから、浮気防止の方法を教えるというのをみつけ、5千円を支払ったが、内容は違法なものだった。返金希望。

### (3) 役務等が提供されない

手作り品の販売サイトからヘアクリップを購入し代金の支払いを済ませたが、10日経っても商品発送通知がなく販売者と連絡不能だ。

個人の特技を売買するフリマで亡くなった人と話せるという特技の出品者に申し込んだが、その後連絡がとれない。対応方法は、

## 2. 役務提供者からの相談

### (1) 料金が支払われない

インターネットの仕事の発注者と受注者をつなぐサイトを利用し仕事を見つけたが、発注者から代金が支払われない。

# 民泊サービス・配車サービス

## 民泊サービス

### 1. 宿泊場所の状態に関する相談

旅行で来日中の外国人の友人が大手サイトで予約の民泊に泊まろうとしたが、ひどい部屋の為解約を申し出たら逆ギレされた。対処は、

### 2. 宿泊場所の備品の損害賠償に関する相談

海外民泊サイトを利用した時に赤ワインを零した。床やマット等の赤ワインのシミの修復代を請求された。適正な金額なのか知りたい。

合宿の際、椅子を壊したとして民泊オーナーに高額な請求を受けている。どのように対応すればいいか。

### 3. キャンセルに関する相談

来月旅行で民泊を利用するべく、仲介サイトで先月申し込んだ。ところが、民泊の申請が通らない事を理由にキャンセルされた。

## 配車サービス

### 1. 料金に関する相談

配車アプリでハイヤーを呼び乗車したが、実際の支払料金が見積額の3倍以上だった。カード払いなのでこのまま請求されるが不納得。

アプリからタクシー予約後、予定時刻5分前に混み合っている為料金4倍になるがキャンセルするかとメールがきた。高すぎないか。

# フードデリバリーサービス

## 1. 商品の提供に関する相談

フードデリバリーを依頼したら、注文商品の不足と注文料理が冷めており、食べられる状態ではなかった。

出前アプリを使って近所のお店のハンバーガーを注文した。30分ぐらいで届く予定が1時間以上遅れ冷めてしまった。不満。

## 2. 配達人のマナーに関する相談

自転車で出前配達中の人と交差点でぶつかりそうになり避けて転倒した。登録運営会社に苦情を言ったが対応がずさんなので指導希望。

1か月前、自転車で乗ったデリバリー業者と接触し、持っていたワインが割れた。業者にメールで苦情を伝えたが返事がない。