



独立行政法人

国民生活センター

資料 2

第36回インターネット消費者取引連絡会  
(テーマ:リユース)  
国民生活センター 報告資料

令和2年3月  
独立行政法人国民生活センター  
相談情報部

## 1. 宅配買取サービス

ウェブサイト上の目安の買い取り価格と比べ実際の査定額が著しく安い

- ウェブサイト上では高額な目安の買い取り価格が表示されているが、「ウェブサイトの目安買い取り価格で査定されなかった」「様々な理由をつけられ非常に安い価格が銀行口座に振り込まれていた」等、実際には消費者の期待している価格を大幅に下回った査定結果が出たり、振り込まれトラブルとなっている。

「価格が見つからない商品は処分」等、取引条件を消費者が認識しないまま依頼している

- 「査定後連絡はなく、すぐ振り込み」「価格が見つからない商品は処分する」等の取引条件を消費者が認識しないまま依頼した結果、「査定後の返送の可否について知らなかった」「買取金は手に入らず商品も処分されてしまった」等のトラブルに至っている。
- その他、「査定額に納得がいかず商品の返送を求めたが、戻ってこない（紛失された）」「返送された商品に傷がついていた」等、商品の紛失や汚損のトラブルもみられる。

## 2. 中古品のインターネット通販

事業者と連絡がとれないケースやイメージと異なる商品が届くケースがある

- インターネット通販で中古品を注文したところ、「商品が届かない」「事業者と連絡がとれない」といったケースがみられる。商品が届いたケースでも、「イメージ違いの商品や認識していない欠陥がある商品が届いた」といったケースがみられる。

### 3. 中古品の個人間取引

#### 取引の当事者双方から相談がみられる

- フリマサービスやSNS上で商品の個人間取引をしたところ、「商品が届かない」「壊れた商品・偽物等が届いた」（買い手からの相談）、「商品を送ったのに、商品に問題がある等を理由に商品代金が支払われない」（売り手からの相談）等、取引の当事者双方からの相談がみられる。

#### トラブルを当事者間で解決することが困難

- 取引の当事者の双方は消費者でありプロではないため、当事者間でトラブルの解決を図ろうとしても解決できないケースがみられる。フリマサービス等での取引の場合であっても、サービスの運営事業者は「サービス利用者間のトラブルに原則として介入しない」と利用規約で定めていることが多い。

### ① 不要になったブランド品を買い取るサービスで、低額な査定結果に納得できない

#### 【事例1】

不要になったブランド品を買い取るサービスをインターネットで探して申し込んだ。洋服やバッグ等約20点を事業者へ送付し、後日届いたメールで査定結果を確認すると、約3,500円と安かった。これまでに他の同様のサービスを利用したことがあるが、いずれも今回のような低額な査定結果だったことはなく、納得できない。

(契約当事者：30歳代、女性)

## ②洋服や子供のおもちゃを買い取るサービスで、査定後の電話連絡に出ることができず、了承なく商品を処分された

### 【事例2】

送料・査定無料で商品を送り、査定に不満があれば送った商品を返してくれる事業者をインターネットで見つけ、依頼した。数百点の洋服や子供のおもちゃを事業者に送ったが、その後1カ月連絡がないので、事業者に問い合わせると、「2度電話をしたが出なかったなので商品は処分した。全商品査定が0円だった」と言われた。規約により処分したと言うが、勝手に処分することに問題はないのか。

(契約当事者：40歳代、女性)

### ③ スマートフォンの買い取りを依頼したら小さな傷を理由に推定査定価格よりも低く査定され、キャンセルするためには端末の送料を支払わなければならない

#### 【事例3】

スマートフォンの機種等から推定査定価格を2万5,000円とした事業者に買い取りを依頼し、端末を事業者に送った。しかし、小さな傷があったようで、実際の価格は1万3,000円と連絡が来た。納得いかずキャンセルを申し出たところ、「キャンセルの場合は送料お客様負担となります」と連絡があり、了承した。ところが、返送料の他に、端末送付時の送料等も合わせて請求された。「返送料は支払うが、その他の料金は聞いていない」と伝えしたが、「支払ってもらわないとスマートフォンは返却できない」と言われた。

(契約当事者：40歳代、女性)

### ④ 中古品のCDを購入したらケースが割れていて開閉もできない状態だったが、未開封商品のため保証対象外とされた

#### 【事例4】

インターネット通販で中古品のCDを注文した。未開封のものと開封済みのものを選ぶことができ、状態の良いものが欲しかったので未開封のものを注文した。商品が届き確認すると、ケースは割れていて開閉もできない状態だった。サイトには、「未開封商品は中身の確認ができないため、内容不備については保証対象外」とあり、不具合があっても返品に応じないと明記してある。未開封であれば不具合があっても対応しないことに納得できない。

(契約当事者：20歳代、女性)



### ⑤フリマアプリで洋服を購入したらシミがついていたが、出品者に返品を断られ、フリマアプリの運営事務局にも対応してもらえない

#### 【事例5】

数日前、フリマアプリで洋服を購入した。荷物が届いて状態を確認した際、シミを見つけた。出品時の商品説明に記載はなく、シミの画像もなかった。出品者に返品を申し出ると断られた。フリマアプリの運営事業者にも対応を求めたが「双方で話し合うように」と言われた。このような商品が出品されているのは不満だ。

(契約当事者：年代不明、女性)