



独立行政法人

国民生活センター

資料2

第37回インターネット消費者取引連絡会
(テーマ:ライブコマース)
国民生活センター 報告資料

令和2年6月

独立行政法人国民生活センター
相談情報部

1. イメージと異なる商品が届いた

- ライブコマースでは、商品の詳細を動画で確認することができるが、届いた商品の色や素材がイメージと異なっていた、動画で紹介していたものと異なっていたというトラブルがある。
- 販売者・出品者と購入者との間で、双方向のやり取りが可能な場合もあるが、購入者が購入前に商品について質問し、販売者・出品者が回答した内容と、実際に届いた商品が異なっていたというトラブルがある。
- 販売者・出品者と購入者との間でトラブルが発生した場合、
 - 当事者間では解決できないケース
 - 購入者から販売者・出品者に連絡しても、連絡がとれなくなってしまうというケース
 - プラットフォーム事業者に連絡しても、当事者間でトラブルを解決するようにと言われたり、販売者・出品者の連絡先等の情報を教えてもらえないなど、トラブルに介入してもらえないケース

がみられる。

2. 誤操作により意図せず商品を購入してしまった

- ライブコマースにおいて、操作を誤って落札してしまい、取り消しができず購入しなければならなくなったというトラブルがある。
- 誤った操作により高額な価格で落札してしまったが、販売者・出品者や、ライブコマースのプラットフォーム事業者に落札を取り消してほしいと連絡しても、取り消してもらえないケースがある。
- ライブコマースの利用規約では、落札後のキャンセルが難しい場合があり、誤操作の場合でもキャンセルできないケースがある。

①フリマアプリのライブコマースで購入した商品がライブ配信時の商品と違うものが届いた

【事例1】

フリマアプリで、出品者がバッグ、小物、雑貨、などをいっぱい詰め込んだ袋をライブ配信で販売していたため約1万3,000円で購入した。

しかし、1週間後に届いた袋は、ライブ配信の際とは違って、中身がいっぱい詰め込まれていない状態で、ライブ配信の際に袋に入れていた大型バッグも入っていなかった。

出品者に問い合わせたが、ブロックされてやり取りができなくなってしまった。また、フリマアプリの運営事業者に申し出たが対応してもらえない。

(契約当事者：50歳代、女性)

②出品者に確認した内容と異なる品質の商品が届いた

【事例2】

フリマアプリのライブ配信で、テレビにも出演している女性が出品者として、約4,000円のサマーコートを紹介していた。出品者に「しわになりにくい素材ですか」と質問したところ、出品者がライブ配信で「全然しわにならないので大丈夫」と回答したので購入することにした。

しかし、届いた商品を確認すると、折りじわが残ってしまっていたり、縫製が雑で縫い糸の始末がされていない状態だった。

フリマアプリを通して、出品者に「着ることができない商品だったので返品したい」と連絡しようとしたら、操作を誤って、悪い評価で、受け取り完了にしてしまった。そのため、出品者からは「悪い評価をつけられたので返品には応じない」と連絡があった。返品したい。

(契約当事者：40歳代、女性)

③フリマアプリのライブコマースで購入した商品が偽物だった

【事例3】

フリマアプリのライブ配信で、出品者が紹介していたリュックとTシャツを合計約5万円で購入した。

しかし、届いた商品は明らかに偽物とわかる商品だった。

出品者に返品したいと申し出たが、「正規品を送っている。返品を受け付けると商品がすり替えられるおそれがある」との回答で、返品できなかった。

フリマアプリの運営事業者に連絡したが「出品者と話し合うように」という回答だった。

(契約当事者：30歳代、女性)