



独立行政法人

国民生活センター

資料 2

1

# 「スキルシェアリングサービス」に関する 消費者トラブルについて

平成30年3月22日  
独立行政法人国民生活センター  
相談情報部

※本資料の相談事例はいずれもPIO-NETに蓄積されているデータ。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。

## ①表示・やり取りどおりの役務等が提供されない

○スキルを売買できるサービスでバイナリーオプションの情報商材と電話コンサルティングを契約した。

指南通りに取引しても儲からず、コンサルティングを受けようと出品者に電話をしてもつながらない  
(30歳代、男性)

○スキルを売買できるサービスでイラスト作成を依頼した。出品者は「3日で仕上げる」とのことだったが、一向に納品されない。キャンセルを申し出ると「既に取り掛かっているのでキャンセルには応じない」と言われた。サービス運営事業者には「当事者間で交渉して」と言われた

(40歳代、女性)

○ネットで見つけたスキルを売買できるサービスでホームヘルパーを依頼した。ところが、約束した日時にホームヘルパーが自宅に来なかった

## ②役務等の内容・質がイメージと異なる

(30歳代、女性)

○スキルを売買できるサービスで占いサービスを購入した。料金は2万円だったが、占いの結果はいい加減な内容だった。出品者に苦情を伝え、キャンセルされることになったが、その代わりにサービス運営事業者にクレームを入れると言われた

(40歳代、男性)

○スキルを売買できるサービスで儲かる情報を購入した。事前の説明では無職でも問題ないとのことだった。しかし、届いた情報は職を持っていることが前提となるようなノウハウだった。再度出品者に確認すると「仕事をしていると嘘をつけば問題ない」と言われた

(30歳代、女性)

## ③サービス外部に誘導される/更なる契約を持ちかけられる

○スキルを売買できるサービスで副業について教えてもらうサービスを購入した。初めはサービス内で出品者とやり取りしていたが、その後無料通話アプリに誘導された。そこで出品者からバイナリーオプションを始めることを勧められ、「損をしないプログラムがあるから購入するように」と言われた  
(20歳代、男性)

○スキルを売買できるサービスで副業の情報を購入した。その後、出品者からさらに30万円の情報商材の購入を勧められた。不安になり何度も断るが、メールや電話で購入を強要してくる  
(40歳代、男性)

## ④その他

○モノや役務の売買ができる掲示板サービスで荷受代行のアルバイトに申し込んだ。しばらく仕事をしていると、通信事業者からスマートフォン利用料の督促状が届いた。アルバイトの紹介者と連絡が取れない  
(30歳代、女性)

○スキルを売買できるサービスについてテレビCMを見て興味があったので、サイトを確認すると、除霊サービス等精神的なサービスも出品されている。「成果が目に見えないサービスの場合、成果がなければ返金されるのか」とサービス運営事業者に問い合わせると、「返金はできない」と回答があった。悪質な出品者も予想されるが問題性はないのか  
(30歳代、女性)

## ■トラブルを当事者間で解決することが困難な場合がある

- －具体的には「表示・やり取りどおりの役務等が提供されない」「役務等の内容・質がイメージと異なる」
- －個人間取引の当事者はともにプロではないため、トラブル解決が困難

## ■サービス運営事業者がトラブルに介入せず解決が困難な場合がある

- －サービス運営事業者は取引当事者間のトラブルに原則介入しない旨を利用規約上で定めている事業者がみられる