

消費生活トラブル情報

21年度 最近の相談から

新城設楽県民生活プラザ

Tel 0536-23-8701

オークションで落札したウォレットチェーン

インターネットオークションでブランドのウォレットチェーン（財布用チェーン）を15万円で落札しました。自分はコレクターなので他にも何点か所有しており、届いた商品は見ただけで偽物の疑いがあると感じました。また、先端が曲がっていた為、「写真と違うので返品してほしい」旨をサイト上の連絡メールにて出品者へ伝えたところ「曲がっていますか？と質問をしないあなたが悪い」と一蹴されてしまいました。納得できず、連絡メールのやり取りを印刷して警察へ持参しましたが「自分で相手と話し合っ」と言われプラザを紹介されました。サイト運営者へ苦情をメールで伝えたが同じことを言われてしまいました。（30代男性からの相談）

処理概要

個人間（事業者が介在しない）取引の場合、プラザが斡旋をすることはできません。偽物であることが立証されれば、その証拠や、曲がっていることを知らずに落札したという経緯をまとめ、内容証明で交渉するという方法、もしくは、少額訴訟等の方法を助言しました。

☆ ポイント

ネットオークションにひそむ闇

ネットオークションとは、一定時間内に最高額で入札した人が、商品を購入できる権利を取得します。契約成立時期は、オークションサイトによって異なるため規約等をしっかり確認する必要があります。また、オークションシステムの特徴を考えれば、入札、落札の一方的なキャンセルはできません。ネットオークションは、自宅にいながら、パソコン等で気軽に売買を楽しむことができ、落札額によっては、市価よりも安価にて欲しいものをお店へ出向かずに手に入れることができるといった利便性があります。しかし、匿名性が高く「落札した商品が届かない」といった詐欺事件や「送られてきた商品に傷があった。思った商品と違う」等のトラブルが後を絶ちません。

トラブルの未然・拡大防止

こうしたトラブルを防ぐため、ネットオークション主催者の中には、ホームページ上でトラブル事例を紹介して利用者の注意喚起を図ったり「補償制度」を設けて利用者が被った経済的な損失を補填するなどの対策を行っている業者もあります。補償制度は、各業者が独自に定めており、制度の名称や詳細は異なりますが、おおむね「商品が届かない」等のトラブルについて、一定の書類を添えて申請することで業者が損失を補填するといったものです。しかし、すべての業者が補償制度を設けているわけではありません。

ネットオークションの注意点

ネットオークションでの取引では、相手の信頼性の判断を、最終的に自分で行わなければなりません。安易に出品者側の情報を鵜呑みにせず、オークションサイトの運営者が提供しているトラブル情報等を参考にしましょう。以下の点に注意しましょう！！

- ◎ 取引相手のメールアドレスや携帯電話番号だけでなく、住所・固定電話番号などの連絡先も確認し、事前に連絡を取りましょう。
- ◎ 高額な商品には、エスクローサービス等を利用しましょう。
- ◎ サイトの評価欄で、出品者の過去の取引状況を確認しましょう。
- ◎ 取引状況や相手とのやり取りをプリントし、振込みの控え等は保存しておきましょう。

しかし、100%のトラブル防止策というものは存在しません。