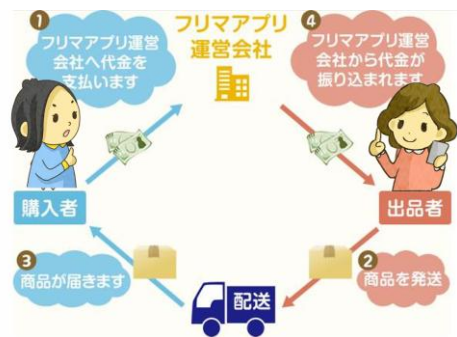


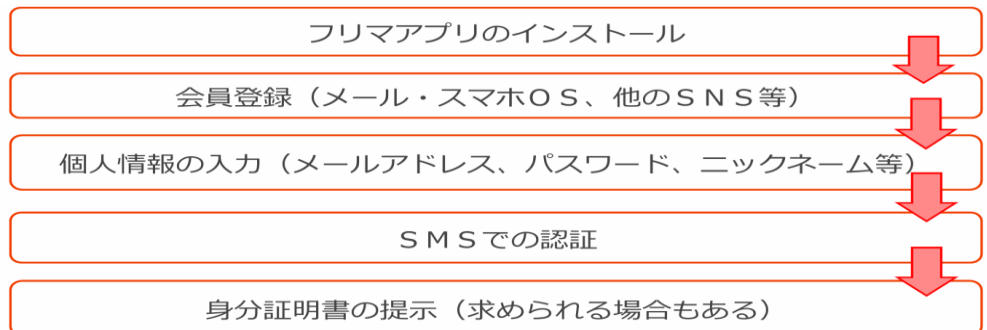
すみれさんのわくわくインターネットライフ ~フリマ編~

- フリマアプリとは、フリーマーケットのように、インターネットで商品を買ったり売ったりするアプリのことです。
- 事業者から買う通信販売と異なり、主に個人間の取引になります。
- 安全のため、エスクローという支払方法と、匿名配送を選ぶことが可能です。



- エスクローとは
購入者が支払った代金を、フリマアプリ運営会社が一時的に預かる仕組みです。購入者が商品を受け取り後、代金が出品者に支払われます
- 匿名配送とは
買い手と売り手が住所などを知らせずに荷物を送れる仕組みです。

○フリマアプリの登録方法



○チェックポイント

1. 規約で禁止されているものは出さない、買わない。
2. 相手の評価を確認して取引する。
3. 補償サービスは各社さまざまと認識する。

チェック!

一方的な返品はできません。自己責任であることを自覚して楽しみましょう

フリマアプリ1



フリマアプリを使う

不用品をフリマで整理する



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 事業



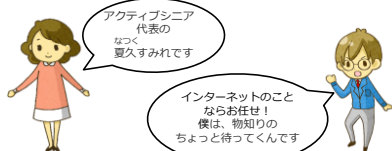
フリマアプリ2

目次

1. フリマアプリの登録
2. 購入する
3. 不用品を出品する
4. チェックポイント
5. クイズ
6. トラブル事例

フリマアプリ3

キャラクター紹介



Copyright NACS All Rights Reserved.

3

フリマアプリ4

1

フリマアプリの登録



フリマアプリを使う
不用品をフリマで整理する

皆さん、フリマアプリを知っていますか。
(自分でやったことがある人、ご家族がやったことがある人、などを聞く)

フリマアプリとは、インターネット上で不要になったモノを
売り買いするフリーマーケットのようなものです。
これからすみれさんと一緒にフリマアプリを体験して
いきましょう。

目次です。

1. フリマアプリの登録
2. 購入する
3. 不用品を出品する
4. チェックポイント
5. クイズ
6. トラブル事例、についてです。

キャラクターの紹介です。アクティブシニア代表の「なつくすみれ」と、すみれさんが危ないことをしようとすると、注意をする物知りの男の子「ちょっと待ってくん」です。

初めに、フリマアプリの登録、です。

フリマアプリ5

フリマアプリの登録

友達が不用品をフリマアプリで売ったと聞いたけど、フリマアプリって何？



NACS

5

フリマアプリ6

フリマアプリの登録

いろいろな会社が運営しているフリマアプリがあるよ。フリーマーケットみたいにインターネットで売ったり買ったりできるアプリだよ。スマホでもできるよ。フリマアプリを探してみたら。



フリマアプリ...便利そうね。私もどのフリマアプリを使うか探してみようかな。

NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

6

フリマアプリ7

フリマアプリの登録

事業者名	メルカリ	楽天フリマ (ラクマ)	Yahoo!フリマ
偽ブランド品被害に対する補償	なし (補償することもある)	あんしん補償 (偽造品購入)	なし (商品満足サポート)
販売手数料	10%	10% (販売実績で変動)	5% (初回無料)
返品・交換	不可	不可	不可

詳しくは、オンラインマーケットプレイス協議会 (JOMC) 参照



NACS

7

フリマアプリ8

フリマアプリの登録



登録したいけど、いろいろなフリマアプリがあるのね

手数料や補償など、各社さまざまだから、自分に合ったところに登録するといいよ



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

8

すみれさんは、お友達が不用品をフリマアプリで売ったと聞きました。すみれさんは、公園のフリーマーケットは知っていますが、フリマアプリのことはよく知りません。フリマアプリって何のことでしょう。

ちょっと待ってくん、「いろいろな会社が運営しているフリマアプリがあるよ。フリーマーケットみたいにインターネットで売ったり買ったりできるアプリだよ。スマホでもできるよ。フリマアプリを探してみたら。」といわれて、すみれさんはフリマアプリが便利そうだと思い、探してみようと思いました。

主なフリマアプリとして、メルカリ、楽天フリマ、ヤフーフリマなどがあります。どのフリマアプリ運営会社も、販売するときには、原則販売手数料がかかります。また、基本的に返品や交換はできないと規約で定めています。

オンラインマーケットプレイス協議会という業界団体のホームページを見ると、各社のサイトにつながります。各社の規約や方針を事前に確認しておくといいいでしょう。

すみれさんは、いろいろなフリマアプリがあることに驚きました。

ちょっと待ってくん、「手数料や補償など各社さまざまだから、自分に合ったところに登録するといいよ」とアドバイスを受けました。

フリマアプリ9

フリマアプリの登録

お気に入りのフリマアプリを探したら、
アプリのインストールと、
そのフリマアプリの会員登録が必要だよ。



売り買いするには、会員登録が必要なのね。
どうすればいいのかしら。

フリマアプリ10

フリマアプリの登録

フリマアプリのインストール

会員登録（メール・スマホOS、他のSNS等）

個人情報の入力（メールアドレス、パスワード、ニックネーム等）

SMSでの認証

身分証明書の提示（求められる場合もある）

フリマアプリ11

フリマアプリの登録



メールアドレスを入れて、パスワードを決めて、
私のニックネームは「スマレン」にしたわ。
SMSに認証番号が届いたわ。
この番号を入れれば、登録できるのね。
よし、登録完了。

フリマアプリ12

2

購入する

ちょっと待ってくんは「フリマアプリで売ったり買ったりするためには、まずフリマアプリをインストール（スマホに取り込むこと）と会員登録が必要だよ」と言っています。

フリマアプリに会員登録するにはどうすればいいのでしょうか。

フリマアプリの登録は、以下の順番です。

- ・フリマアプリをスマホにインストールする
- ・自分のID（主にメールアドレス）とパスワードを決めて、会員登録。AppleやGoogle、LINEと連携することもできます。
- ・メールアドレス、パスワード、ニックネームなどの個人情報を入力。
最近では、二段階認証と言って、電話番号との紐づけがされることが多いため、SMS（ショートメッセージ）に届いた番号などを入力することで、本人だと認められます。
- ・また、フリマアプリによっては、身分証明書の提示を求められる場合もあります。

すみれさんは、NACSフリマに決めたようです。メールアドレスを入れて、パスワードを決めて、ニックネームを「スマレン」と入れて、すみれさんのスマホに届いた認証番号を入れて、登録完了しました。

2番目は、フリマアプリで商品を購入する方法です。

フリマアプリ13

購入する

フリマアプリでブランドバッグが
安く売られているので
買おうかしら。



ちょっと待って。出品者の評価を見てからにしてね。
あまり安いと偽物の可能性もあるよ。
偽ブランド品は売っても買ってもいいじゃないだ。

フリマアプリ14

購入する

フリマアプリでは、偽ブランド品の出品を
禁止しているけど、見極めが難しいよね。
ブランド品の購入には注意が必要だよ。



フリマアプリ15

購入する

ブランド品はやめて、手作りの
アクセサリにしようかしら。
たくさんあって迷うわね。



フリマアプリ16

購入する

かわいいから、これにするわ。



すみれさんは、フリマアプリでブランドバッグが
安く売っているので、思わず買いたくなりました。
ところが、ちょっと待ってくんから、「まず出品者の評価
を見てからにしてね」「あまり安いと偽物の可能性もあるよ」と言われてしまいました。
実は、偽ブランド品は、売ることも買うことも法律で禁
止されています。

フリマアプリでは、禁止されているはずの偽ブランド品
が出品がされていることもあります。
フリマアプリ初心者は、見極めが難しいブランド品の購
入には注意が必要です。

すみれさんは、ブランド品を買うのはやめて、手作りの
アクセサリを買うことにしました。いろいろな人が個
性豊かなアクセサリを出品しています。

すみれさんは、かわいい手作りネックレスを買うこと
にしました。2000円でした。
代金は、フリマアプリのポイントを購入して支払うこと
にしました。

フリマアプリ17

購入する

匿名配送を選んで。きちんと中身を確認して、大丈夫だったから取引終了ボタンを押すわ。



匿名配送とは、出品者と購入者が個人情報を共有せず取引できるサービス

OK



すみれさんは、「匿名配送」を選びました。
匿名配送とは、出品者と購入者が個人情報を共有せず取引できるサービスの事です。つまり、すみれさんの住所は相手に知られていません。
商品が届いたので、中身を確認して、フリマアプリを立ち上げてマイページで取引終了ボタンを押しました。

フリマアプリ18

3

不用品を出品する

3番目、不用品を出品する、です

フリマアプリ19

不用品を出品する

人気のクマのぬいぐるみを売ってみようかな。



アクセサリーを買ってフリマアプリに少し慣れたすみれさん。今度は、商店街の福引で当たった、人気のクマのぬいぐるみを売ってみようと思いました。

フリマアプリ20

不用品を出品する

ちょっと待って。
支払方法はエスクローを利用してね。出品者側も「匿名配送」も選択できるよ。

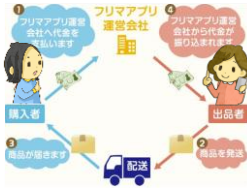


「匿名配送」はわかったけれど、エスクローって何？

早速、ちょっと待ってくんがすみれさんにストップをかけました。
「支払方法はエスクローを利用してね、出品するときも「匿名配送」を選択できるよ」と言っています。
すみれさんは、匿名配送は知りましたが、エスクローはわかりません。エスクローって何でしょうか。

フリマアプリ21

不用品を出品する



エスクローとは、購入者が支払った代金を、フリマアプリ運営会社が一時的に預かり、購入者が商品を受け取り、取引終了ボタンを押したときに、代金が出品者に支払われる仕組みのことです。

フリマアプリ22

不用品を出品する

匿名配送を希望する人には、出品者がフリマアプリから送られる二次元コードを郵便局の機器にかざすと、住所を表示しない伝票が出てくるからそれを貼って送るよ。



フリマアプリ23

③不用品を出品する

売るときも買うときも、相手のメッセージのやり取りが必要になるよ。
追加の写真を送ったり、値下げ交渉に応じたりすることもあるけど、怖がらずにチャレンジしてみよう。



フリマアプリ24

不用品を出品する

いろいろな角度から写真を撮って、傷などがあたらきちゃんと説明して出すとトラブルを防げるよ。



あっという間に売れたわ、びっくり。

エスクローとは、購入者が支払った代金を、フリマアプリ運営会社が一時的に預かり、購入者が商品を受け取り、取引終了ボタンを押したときに、代金が出品者に支払われる仕組みのことです。

匿名配送を希望すると、出品者あてにフリマアプリから二次元コードが送られます。すみれさんが二次元コードを郵便局の機器にかざすと、購入者あての伝票が出てきます。住所は書いてありませんが、それを貼って送ると購入者に配送されるしくみです。

(※匿名配送で出品者がQRコードで出した伝票は、購入者の住所が書いてありませんが、郵便局の窓口で住所の書いてある伝票を出力して貼っています)

フリマアプリでは、売るときも買うときも、フリマアプリ内でメッセージのやり取りをします。
場合によっては、購入者から、値下げ交渉や、追加の写真を送ってほしいと言われることもあります。
慎重さは大切ですが、怖がらずにチャレンジしてみましょう。

すみれさんは、ちょっと待ってくんのアドバイスに従い、いろいろな角度から写真を撮って、ぬいぐるみの状態もきちんと説明したところ、あっという間に売れました。不要なぬいぐるみが、必要な人に届くって素晴らしいと感激しています。

フリマアプリ25

不用品を出品する

売れると、おこづかいが入るわ。



口座に現金で振り込んでもらうこともできるけど手数料がかかるから、代金は手数料と送料を引いて、ポイント（〇〇pay）で届くよ。

フリマアプリ26

不用品を出品する

きちんと梱包して送ったから相手に喜ばれて、よい評価をつけてもらったわ。



売るときも買うときも事前に評価を確認するとよいでしょう。



フリマアプリ27

4

チェックポイント

フリマアプリ28

チェックポイント1

規約で禁止されているものは出さない、買わない。

- ・フリマアプリでは、偽ブランド品の出品は禁止されています。また、生き物や現金などの取引も禁止されていますので、規約をよく確認しましょう。
- ・気になる点は、フリマアプリに事前に質問するとよいでしょう。

売れたお金をすみれさんの口座に現金で振り込んでもらうこともできますが、振込手数料がかかります。販売代金はフリマアプリのポイント（〇〇pay）で届くことが一般的です。

売買代金から、手数料と送料を引いた代金が、ポイントとしてすみれさんに支払われます。そのポイントでフリマアプリで使うこともできますし、ポイントが使える店で欲しいものを買うこともできます。

フリマアプリでは、出品者も購入者も相手に評価を付けます。すみれさんは、高評価を得ることができました。相手に喜ばれて、よい評価をつけてもらったことで大満足です。

フリマアプリは、売るときも買うときも念のため、相手の評価を事前に確認するとよいでしょう。

4番目、チェックポイントです。

チェックポイント1

規約で禁止されているものは出さない、買わない。

- ・フリマアプリでは、偽ブランド品の出品は禁止されています。また、生き物や現金などの取引も禁止されていますので、規約をよく確認しましょう。
- ・気になる点は、フリマアプリ運営会社に事前に質問するとよいでしょう。

フリマアプリ29

チェックポイント2

相手の評価を確認して取引が必要です。

- ・事前に、相手の評価を確認しておくようにしましょう。
- ・開封したら、中身を確認して写真を撮るとよいでしょう。
- ・商品が届いても、中身をきちんと確認するまでは、安易に取引終了ボタンを押さないようにしましょう。いったん押してしまうと、返品などの交渉は難しくなります。



フリマアプリ30

チェックポイント3

補償サービスは各社さまざま。

- ・補償サービスの内容は各社で異なります。規約に目を通しておくことをお勧めします。
- ・基本的には、個人間の取引のため、自己責任が伴うことを認識しましょう。
- ・高額商品ではなく、失敗しても「社会勉強」と割り切れる程度のモノをやり取りして、楽しむ心の余裕が長続きの秘訣です。



フリマアプリ31

5

クイズ

フリマアプリ32

クイズ

最後にふりかえりとして、
2問クイズをするね。



チェックポイント2

フリマアプリは、相手の評価を事前に確認したうえで、取引することが必要です。注意点として、

- ・事前に、相手の評価を確認しておくようにしましょう。
- ・開封したら、中身を確認して写真を撮るとよいでしょう。
- ・商品が届いても、中身をきちんと確認するまでは、安易に取引終了ボタンを押さないようにしましょう。いったん押してしまうと返品などの交渉は難しくなります。

チェックポイント3

補償サービスは各社さまざま

- ・補償サービスの内容は各社で異なります。面倒ですが、規約に目を通しておくことをお勧めします。
- ・基本的には、個人間の取引のため、自己責任が伴うことを認識しましょう。
- ・高額商品ではなく、失敗しても「社会勉強」と割り切れる程度のモノをやり取りして、楽しむ心の余裕が長続きの秘訣です。

5番目は、クイズです。

振り返りとして2問クイズを行います。

フリマアプリ33

1 問目

フリマアプリは個人と個人の取引が主でしょうか。

YES

NO



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

33

フリマアプリ34

答え

個人間の取引が主です。フリマアプリ運営会社は、個人間の取引をする場を提供しています。

YES

フリマは、ネットショッピングとは違って
個人間の取引だよ。
フリマアプリ運営会社も売買の相手ではないよ。



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

34

フリマアプリ35

2 問目

気に入らないものが届いたときに、クーリングオフ（無条件解約）や返品することができる。

YES

NO



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

35

フリマアプリ36

答え

個人間取引のため、クーリング・オフや一方的な返品はできません。

NO

クーリング・オフという無条件解約できる仕組みは
ないよ。返品可能かは、出品者と確認が必要だよ。



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

36

1問目です。

フリマアプリは個人と個人の取引が主でしょうか。
イエス、ノーで教えてください。

答はYESです。

フリマアプリは、ネットショッピングとは異なり、個人間取引が主です。フリマアプリ運営会社は、個人間の取引をする場を提供しているだけで、販売会社ではありません。売買の当事者ではないのです。ただし、フリマアプリの利用者が、健全な取引ができるよう、監視したり、場合によっては、悪質な取引をする会員を退会させたりすることもあります。

2問目です。

フリマアプリで気に入らないものが届いたときに、クーリングオフ（無条件解約）や返品することができるでしょうか。
イエス、ノーで教えてください。

答はNOです。

フリマアプリは、多くが個人間取引のため、クーリング・オフという無条件解約できる仕組みはなく、一方的な返品はできません。
返品ができるかどうかは、出品者への事前の確認や、話し合いが必要となります。

フリマアプリ37

6

トラブル事例

NACS

37

フリマアプリ38

トラブル事例1

フリマアプリでバッグを出品したところ、相手から「傷がついているので返したい」と連絡があった。傷などなかったが、返品に応じ、キャンセル手続きをした。ところが、送った商品と異なる粗悪品が戻ってきた。フリマアプリ運営者に苦情を伝え、購入者の会員登録は抹消されたが、商品は戻らない。

個人と個人の取引でトラブルになった場合、
当事者間の話し合いで解決する方法しかない。

NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

38

フリマアプリ39

トラブル事例2

フリマアプリで時計を購入したところ、すぐ動かなくなった。裏に目立たない傷もあった。返したいと苦情を言ったが、出品者から「苦情も返品も受け付けない」と返信が来るのみで対応されない。フリマアプリ運営者に苦情を伝えたが、双方で話し合ってほしいと言われるだけであった。取引終了ボタンを押さずに放置していたが、フリマアプリの規約により、一定期間経過後に取引終了となり、代金が出品者に支払われてしまった。

個人と個人の取引は、基本的に自己責任

NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

39

フリマアプリ40

💡 困った時の相談先：消費生活センター

トラブルなどで消費生活センターに相談したいときは

消費者ホットライン 188（いやや）へ電話を！

近くの消費生活センターにつながります。



NACS

Copyright NACS All Rights Reserved.

40

6番目に、トラブル事例です。

トラブル事例1です。

フリマアプリでバッグを出品したところ、相手から「傷がついているので返したい」と連絡があった。傷などなかったが、返品に応じ、キャンセル手続きをした。ところが、送った商品と異なる粗悪品が戻ってきた。フリマアプリ運営者に苦情を伝え、購入者は登録を消されましたが、商品は戻らない。
という事例です。

フリマアプリは、個人と個人の取引のため、トラブルになった場合、当事者間の話し合いで解決する方法はありません。

トラブル事例2です。

フリマアプリで時計を購入したところ、すぐ動かなくなった。裏に目立たない傷もあった。返したいと苦情を言ったが、出品者から「苦情も返品も受け付けない」と返信が来るのみで対応されない。フリマアプリ運営者に苦情を伝えたが、双方で話し合ってほしいと言われるだけであった。取引終了ボタンを押さずに放置していたが、フリマアプリの規約により一定期間経過後に一定期間経過後に取引終了となり、代金が出品者に支払われてしまった。

フリマのような個人と個人の取引は、基本的に自己責任であることを十分自覚したうえで、楽しんでいただきたいと思います。

最後に、困った時の相談先として、消費者ホットライン188（いやや）をご紹介します。188へ電話をすると、お近くの消費生活センターにつながります。

フリマアプリ41



公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）事業

これで、フリマアプリについての講座を終わります。
ありがとうございました。