

平成 24 年 4 月 11 日

インターネットを通じた海外ショッピング時のトラブルと  
注意すべき5つのポイント  
～消費者庁越境消費者センター(CCJ)に寄せられた相談から～

消費者庁では平成 23 年 11 月 1 日より、「越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査」の一環として、「消費者庁越境消費者センター(CCJ)」を開設し、海外ショッピングでトラブルに遭われた消費者の皆様から相談を受け付けています。

平成 23 年度末時点において、相談件数は 767 件に上り、「注文した商品が届かない(商品未到着)」、「注文した商品は届いたが、縫製が乱雑で模倣品だった(模倣品の到着)」、「ホテルオーナーシップの契約を結んだが解約したい(解約に関するトラブル)」などといった多くの相談が寄せられました。

これらの相談を通じ、多く見られた代表的なトラブル事例やインターネットを通じた海外ショッピングに際して消費者の皆様にご注意いただきたい点についてお知らせします。

なお、CCJでは本年度も引き続き相談受付を実施しておりますのでご利用ください。

～インターネットを通じた海外ショッピング時に注意すべき5つのポイント～

- 安心して利用できるECサイト等であるか判断するため、所在地や連絡先、他の利用者の評価など事業者の情報を自分でしっかりと確認すること。
- 一般に流通している価格よりも大幅に安く販売されている場合など、購入する商品が模倣品でないか十分に注意すること。  
意図せず模倣品を購入してしまった場合であっても、返品や返金を求めることは非常に困難です。
- 配送方法や配送までにかかる期間、関税がどの程度かかるかを知っておくこと。  
事前に調べておくことで、購入後に無用なトラブルに巻き込まれる可能性を減らすことができます。

- 購入する商品が日本国内への輸入が禁止又は制限されている物品でないか確認すること。  
購入する商品がこれらに該当する場合、消費者自身が違反に問われたり、必要な手続きを取っていなかったために税関で輸入が許可されない場合もあります。
- 商品違い（色違い、サイズ違い等）など購入後にトラブルに遭遇することもあるため、キャンセル・返品条件、利用規約は事前に必ず確認すること。

<消費者庁越境消費者センター(CCJ)ホームページ> <http://www.cb-ccj.com/>

※注：平成24年4月16日（月）を目途に、CCJホームページは消費者庁ホームページ内(<http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>)に移転する予定です。

本プレスリリースに関する問合せ先 消費者庁消費者政策課 川上、水間、山崎 TEL：03(3507)9188 FAX：03(3507)9287
--

# インターネットを通じた海外ショッピング時のトラブルと 注意すべき5つのポイント

平成23年4月11日  
消費者庁

消費者庁では、平成23年11月1日より、「越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査」の一環として、「消費者庁越境消費者センター(CCJ)」を開設し、海外ショッピングでトラブルに遭われた消費者の皆様から相談を受け付けています。

相談を通じ、多く見られた代表的なトラブル事例やインターネットを通じた海外ショッピングに際して消費者の皆様にご注意いただきたい点についてお知らせしますので参考にしてお役立てください。

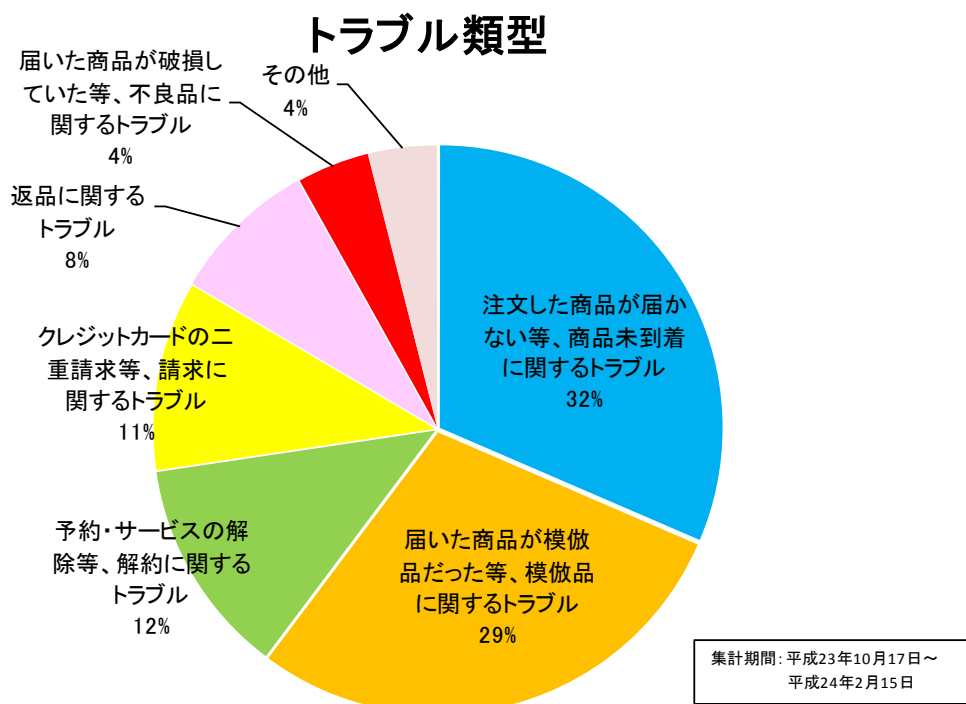
## 1. 相談件数

平成23年度末時点で 767件 の相談が寄せられました。

- ・相談者の購入商品は、日本では発売されていない玩具、模型、楽器、車の部品等「趣味用品」及び「衣類」が多数を占めました。
- ・購入価格帯は「1万円以上5万円未満」が最も多く、「5千円以上1万円未満」が続いています。

## 2. トラブルの傾向

- ・全相談のうち、32%が「商品未到着」、29%が「模倣品の到着」に関するものであり、両者を合わせると相談全体の約6割を占めました。



【相談例】

○アメリカの事業者へサーフボードを注文後、約三カ月後に完成したとの連絡があったため、成田空港へ送料着払いで配送するよう依頼した。

その後、サーフボードが到着しないため、事業者へ何度もメールや電話をしているが、返信がなく連絡が取れない。クレジットカードで支払い、代金は既に引き落とされている。

(商品未着／男性／30代)

○アメリカのアーティストの公式オンラインストアにて服とアクセサリを購入し、クレジットカードで支払いを済ませたが商品が届かない。

サイトから状況を確認すると「発送済」と表示されたため、メールで問い合わせると「海外発送は8週間ほどかかることがある」との回答であったため、さらに待ってみたが未着である。再度問い合わせると、「商品がなくなっているかもしれない」との返信があっただけで対応してもらえずに困っている。

(商品未着／男性／40代)

○インターネットサイトで靴を注文、現金振込後に商品が到着したが、製造国等から模倣品と判断した。相談者からサイト事業者へ返品の意味を伝え返金を求めたが、「追加料金を振り込めば新しい商品を送る」「商品を返送すれば返金する」との回答であった。

しかしながら、事業者から返送先の連絡もなく、メールのやりとりはあるものの、同じようなやり取りが繰り返され返金に至っていない。

(模倣品の到着／女性／20代)

- ・それらに続き、「解約」、「不当請求」、「返品」、「不良品」に関する相談が多く寄せられました。「その他」は、商品の交換や振り込み手数料の負担に関する相談でした。

### 3. インターネットを通じた海外ショッピング時に注意すべき 5つのポイント

#### 1. 安心して利用できるECサイト等であるか判断するため、事業者の情報を自分でしっかり確認すること

- ☞ 事業者の情報（所在地や電話連絡先が明記されているか等）を自分でよく確認し、適切な取引相手かを判断しましょう。サイト内の日本語表記が不自然である場合も注意が必要です。  
言語、法律、商習慣の異なる相手との取引は、一旦トラブルが生じるとその解決が困難であったり、非常に時間がかかる場合もあります。

#### 2. 購入している商品が模倣品でないか十分に注意すること

- ☞ 一般に流通している価格よりも大幅に安く売っているなど、商品の価格設定が不自然に思われる場合、模倣品である可能性があります。模倣品の輸入は、意図せずして、消費者自身も関税法に抵触してしまうおそれもあります。  
メーカーによっては、公式サイト内で模倣品販売サイトに関する情報を提供しています。事前に確認しましょう。

#### 3. 無用なトラブルを避けるため、配送方法や配送までにかかる期間を知っておくこと

- ☞ どのような配送方法（郵便・国際宅配便・一般貨物等）、配送までの期間はどれくらいか、関税がどの程度かかるのかなどを確認しておきましょう。
- ・ 配送期間については利用する運送会社へ
  - ・ 関税については税関あるいは依頼予定の通関業者へ
- 越境取引では商品の到着までに時間がかかることがよくありますが、あらかじめ知っておくと無用なトラブルを避けることができます。

#### 4. 購入した商品が日本国内への輸入が禁止又は制限されている物品でないか事前に確認すること

- ☞ 問題なく取引が終了した場合であっても、日本国内への輸入が禁止されている物品（不正薬物など）や制限されている物品（刀、工具など）があり、消費者自身が違反に問われたり、必要な手続きを取

らなかったために税関で輸入許可が下りない場合もあります。

該当するおそれがある場合は、事前に所管官庁または税関に確認しましょう。

※税関HP： 小口貨物をご利用の皆様へ

<http://www.customs.go.jp/tokyo/zei/menu.htm#g2-1>

## 5. キャンセル・返品条件、利用規約は事前に必ず確認すること

☞ 届いた商品が購入したものと違うなど、購入後にトラブルに遭遇することもあるため、キャンセルや返品に関する規定や利用規約は事前に必ず確認しましょう。 分かりにくい場合や不安な場合は、取引の前に事業者に内容を問い合わせましょう。