

海外のインターネットショッピング利用には 最大の注意を払って!

昨年8月発行の「2010年度／『通販110番報告書』」等で報告のとおり、日本国内の消費者向けにネット販売を行っている海外の事業者とのトラブル相談が急増しています。

円高の影響で、海外通販・個人輸入が増えていることもあり、2010年度は判明しただけでも130件を超えるしました。2011年度になってもその勢いはやまず、2月度末で、同様の相談はすでに230件を超えています。

価格の安さだけに惑わされず、相手の存在や対応を確認しよう

当該サイトでは、日本の特定商取引法による義務表示項目など取引に必要な情報が表示されていないケースがほとんどです。仮に表示されていたとしても、日本国内に存在する通販事業者を装って、実際には存在しない番地や電話番号を巧妙に表示していることが特徴です。

トラブルの内容は、消費者が、「有名ブランド品が激安！」などのメーカー希望小売価格の大幅な値引きをうたった広告に誘われ、前払いやクレジットカード払いを申し込んだところ、商品が届かなかつたり、届いたとしても偽物と思われる粗悪品だったというものです。商品は、人気のダウンジャケットやムートンブーツが多く、配送伝票の発送元をみて、初めて海外の事業者と気づくケースもあります。

驚いた消費者が当該サイトに苦情を申し立てようと、事業者の連絡先を確認しても、住所やメールアドレス、電話番号の表示がないケースがほとんどです。また表示されていたとしても、架空のもので連絡がつかない場合や、当初はメールで返事が来ても、対応されず、再度連絡を試みると連絡が途絶えてしまった例も多く見受けられます。その時点で消費者は初めて騙されたことに気が付くのですが、時すでに遅く解決する方法が見つからないのが実情です。

さらに、銀行をとおして返金(組戻し)を依頼したとしても、時間が経過しており、すでに振込処理が完了して受取人に入金されているために、振込先金融機関も受取人の了解が得られにくく、返金は事实上不可能だと思われます。カード支払についても、当該事業者が海外の場合、中間に複数の決済代行業者が入っており、しかも支払方法がマンスリークリア(一回払い)であるケースでは、割賦販売法上における「支払停止の抗弁」の要件のひとつ(2カ月以上の期間にわたる3回以上の分割払いである)に合わないことになり、結果的に引き落とされてしまいます。

そのような現状を踏まえ、消費者庁では、2011年11月より、「消費者庁越境消費者センター(CCJ)」を設け、消費者が海外ショッピングで遭ったトラブルの相談を受け付けています。解決に当たっては、CCJが提携している海外4カ国・地域の消費生活支援機関等(アメリカ、カナダ、台湾、シンガポール)相互に協力するとともに、現在提携先機関の存在しない国に所在する事業者との取引において生じたトラブルについても、可能な限り情報収集に努めること

としています。しかし、実際には後者が圧倒的に多く、仮に連絡がとれ詐欺とは断定できない業者であったとしても、海外事業者との交渉は困難をきわめるものと思われます。

下記のようなホームページのネット通販業者は注意を要します。

特定商取引法による義務表示が行われていない、もしくは不完全である

- ④会社概要がない(会社名が特定できない)
- ⑤連絡先が不明(住所・電話・責任者名などが記載されていない)
- ⑥外国の住所が表示されている(住所が国名のみの場合もある)
- ⑦日本の住所が表示されていても、架空である
- ⑧電話番号の表示はあるが、携帯電話や日本国内には存在しない固定電話の番号である

また、使用される文体も、外国語を直訳したような日本語として不自然な表現が見受けられます。

消費者は海外の事業者のサイトを利用する際に、価格の安さだけに惑わされず、ページ全体を良く確認するとともに、固定電話に発信し相手の存在や対応状況を確認するなどの対策が必要です。日本向けサイトであれば、特定商取引法が適用はされますが、実効性は極めて低く、自らが被害に遭わないよう注意しなければなりません。

消費者相談室長 八代 修一