

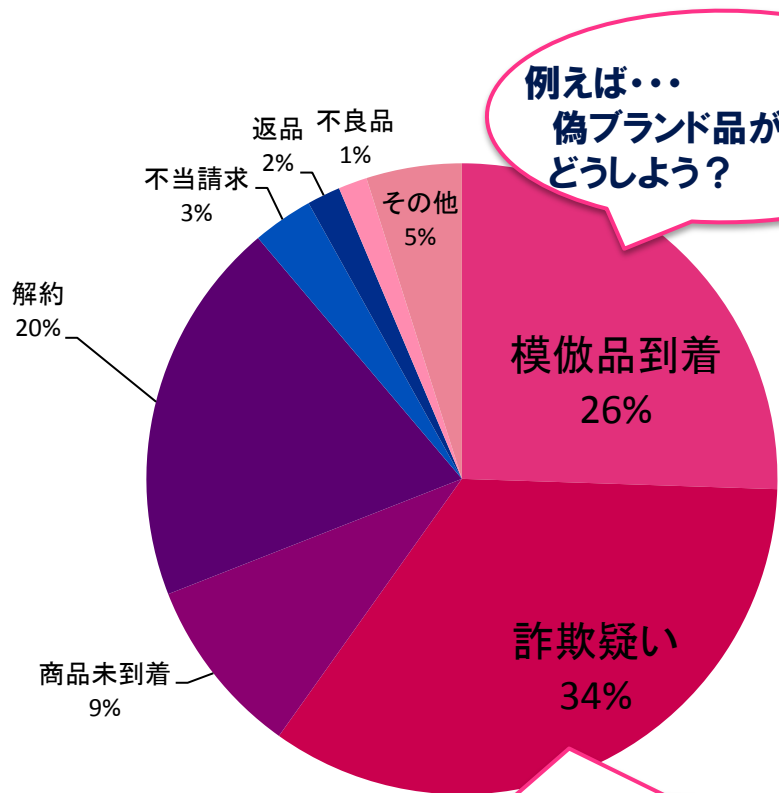
# 海外ネット通販サイトでの模倣品・詐欺トラブル の現状と課題について

2014年3月7日

消費者庁越境消費者センター  
(CCJ)

# トラブル類型別の相談受付状況

トラブル類型(平成25年度)



例えば・・・  
偽ブランド品が届いた！  
どうしよう？

例えば・・・  
お金を振り込んだのに、商品が届かない！  
事業者とも連絡が途絶えてしまった！  
どうしよう？

トラブル類型	平成24年度		平成25年度	
	件数	割合	件数	割合
模倣品到着	546	22%	954	26%
詐欺疑い	440	18%	1,283	34%
商品未到着	503	20%	344	9%
解約	504	20%	739	20%
不当請求	107	4%	116	3%
返品	85	3%	64	2%
不良品	68	3%	55	1%
その他	237	10%	183	5%
合計	2,490	100%	3,738	100%

**悪質な海外ウェブサイト(模倣品到着+詐欺疑い)に関する相談の割合がCCJ全体の約60%を占めている。**

# 模倣品・詐欺トラブルの傾向

## <傾向1> 正確な運営情報(運営者氏名・住所・電話番号)が記載されていない

- ・連絡手段がEメールしか無いウェブサイトは危険。
- ・記載されている情報が実在する住所や電話番号であるかにも注意。  
(実在しない架空の住所であったり、無関係の個人の氏名が悪用されている事例もある。)

## <傾向2> 正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている

- ・商品の状態や販売形態にもよりますが、正規販売店の販売価格よりも大幅に安価で販売されている場合、真正品であるか慎重に判断する必要がある。
- ・最近では、必ずしも値引き販売していないサイトも存在している点にも注意。

## <傾向3> 日本語の表現が不自然である

- ・機械翻訳のような不自然な日本語表記がされているウェブサイトには要注意。
- ・最近では、国内ECサイトのコピーサイトも散見されるため、必ずしも当てはまらない点にも注意。

## <傾向4> 支払い方法が銀行振込のみとなっており、クレジットカードが利用できない

- ・一見するとクレジットカードが利用できるかのような記載がされていても、何らかの理由をつけて銀行振込に誘導される事例も多い。
- ・ほぼすべてが国内の個人名義の口座で、そのうち8割程度は外国人名義の口座。
- ・直近では、クレジットカードが利用できる事例も増加している点にも注意(P6参照)。

# 模倣品・詐欺トラブルの相談受付フロー

## 相談受付

### CCJの確認ポイント:

- どのような被害に遭ったのか？ (模倣品の到着、商品未着のまま数週間経過している等)
- ウェブサイトに不審な点はあるか？ (連絡先の記載がない、商品価格が極端に安い、日本語に不自然な表現がある等)
- 支払方法は何か？ (銀行振込の口座名義人と屋号、代表者名が一致していない等)
- サーバは何処にあるか？ ((who is等を利用し、)サーバ設置場所やドメイン登録者が海外である等)

### 模倣品又は詐欺サイトと疑われる場合

消費者には、継続して事業者へ返金等を要求を促すとともに、被害回復のため、口座凍結依頼やチャージバック依頼等の対応をアドバイスしている。また、支払証明等は証拠として保存してもらい、協力が得られれば、情報提供してもらっている。

#### 銀行振込の場合:

- 警察への通報、被害届の提出
- 銀行(振り込め詐欺相談窓口)への通報

#### クレジットカード決済の場合:

- (消費生活センター 経由で、)クレジットカード会社へ連絡

証拠資料(支払証明、商品写真、やり取りメール)の入手

## 消費者庁への情報提供

内容精査

悪質な海外ウェブサイトの公表

警察庁への情報提供

# 現状の課題と対策

## 全般:

事業者の実体が掴めず悪意を持って販売しているため、自主的な返金等、解決が望めない。よって、金融機関又はクレジットカード会社からの返金が唯一の被害回復手段である。

## ◆口座凍結(解決事例は、1,933件中2件のみ)

金融機関により口座凍結される事例は増えたものの、凍結時点で口座に残高がなく、返金に至るケースはわずか。警察が被害届を受理することがポイントだが、受理されないこともある。

例えば・・・

- ・CCJや消費生活センター等で蓄積したデータを有効活用し、先回りして口座を調査、凍結する取組はできないか。
- ・各警察署でスムーズに被害届が受理されるように、統一的な対応を促せないか。

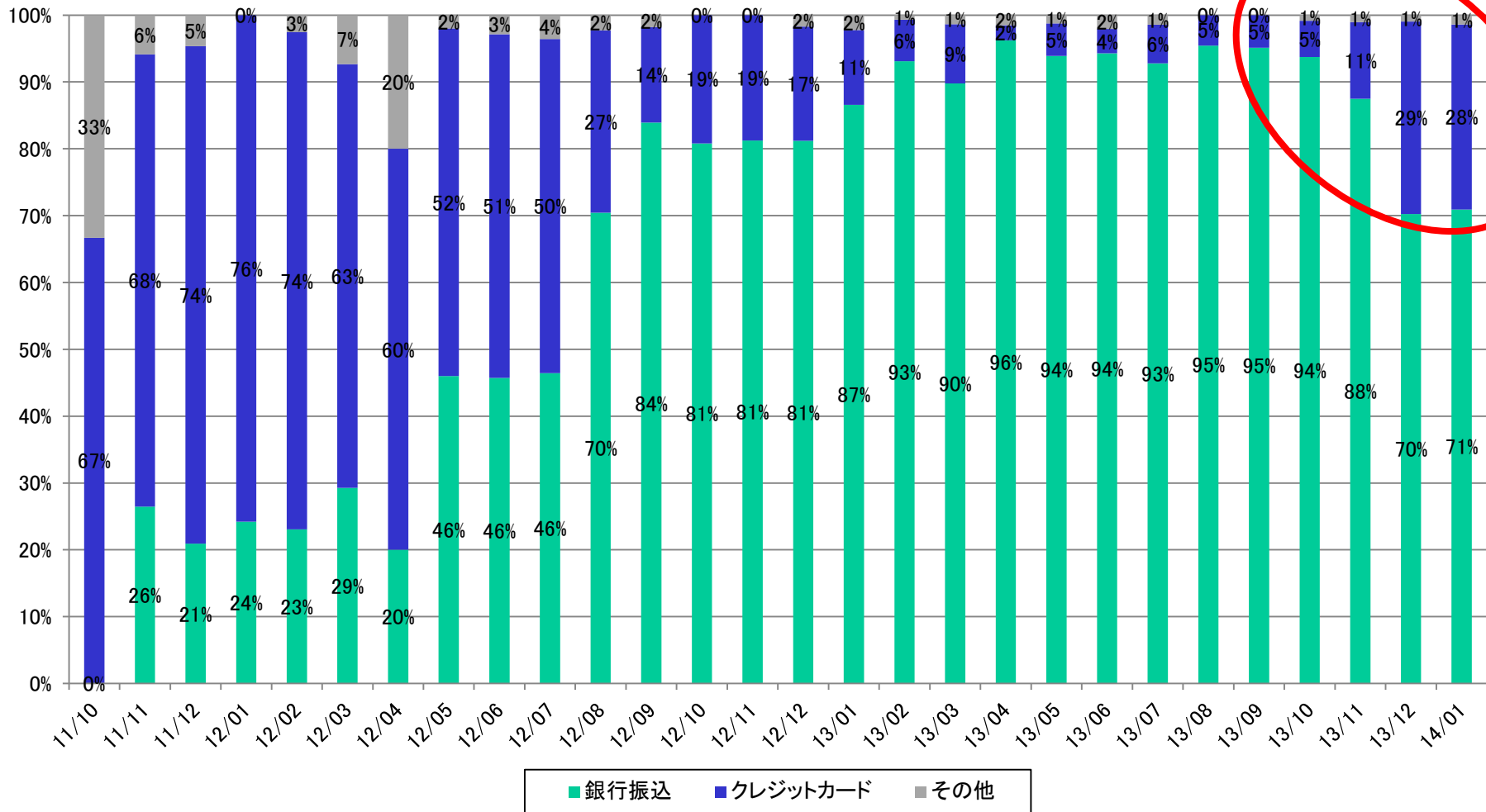
## ◆チャージバック(解決事例は、235件中6件のみ)

クレジットカード会社によってチャージバックを認めるケースとそうでないケースがあり対応がバラバラである。

例えば・・・

- ・クレジットカード会社間で共通の認識を持ち、統一的な対応を促せないか。
- ・警察に被害届が受理された場合にチャージバックを認めるなどできないか。

# 参考：模倣品・詐欺トラブルの支払手段の推移



これまで銀行振込の割合が圧倒的に多く、9割以上を占めていた。しかし、昨年秋以降、クレジットカード決済の割合が増加傾向を示している(直近では約3割)。そのため、今後の動向に注意が必要。