

「なりすましECサイト」を含む 詐欺的サイトに関する相談 (被害状況及び対応)

公益社団法人日本通信販売協会
消費者相談室

2015/06/02改訂ver.18.0

1. 「なりすましECサイト」※を含む「詐欺的サイト」相談 件数集計およその基準

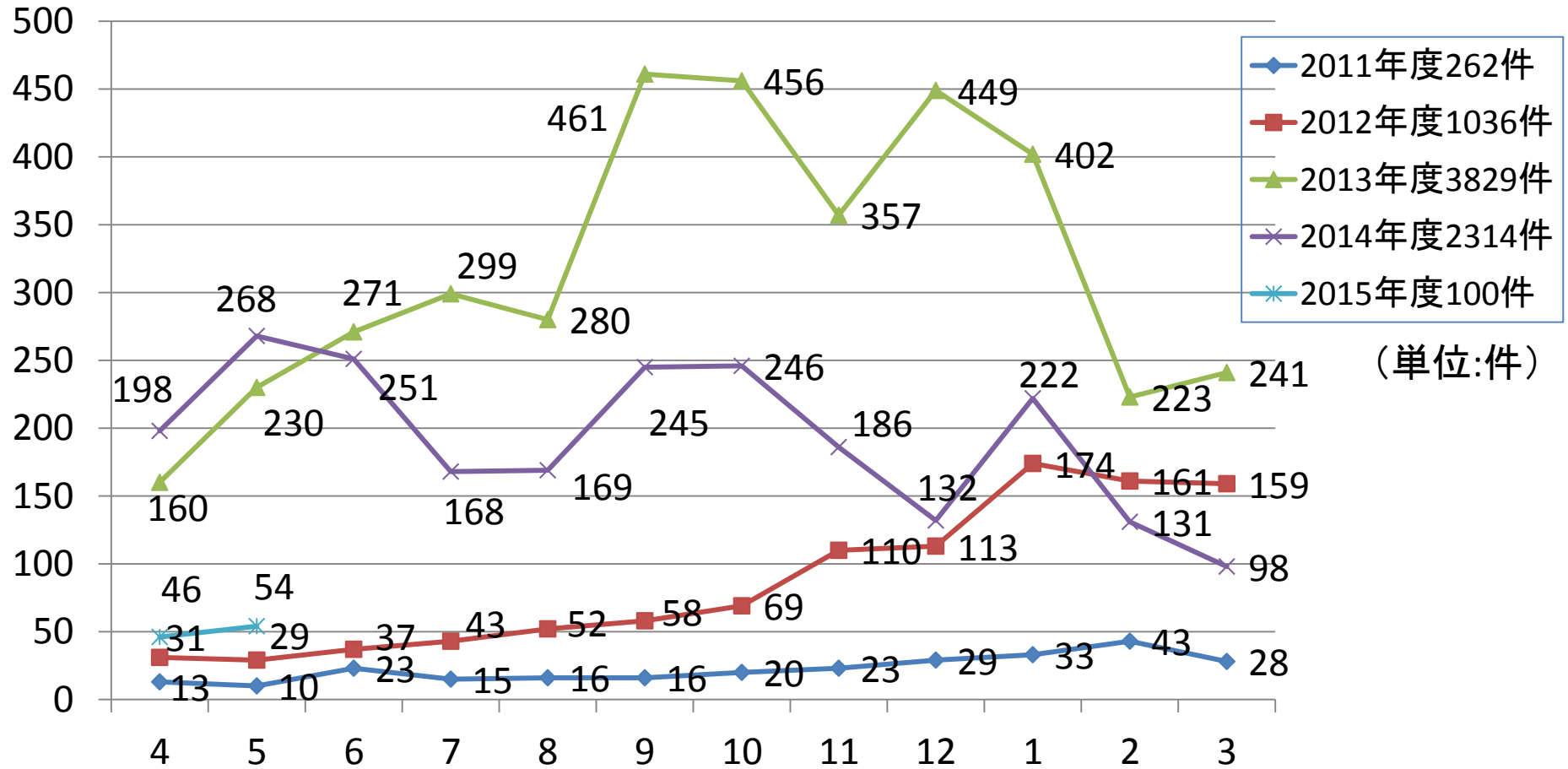
「詐欺的サイト」相談・・・下記①、②のどちらか、または両方に該当するもの。

①消費者相談のうち、支払の有無によらず「注文後、相当日数が経過しても商品が届かない」、または「届いた商品が、注文した商品とは異なる（貧相であったり、偽物と推測される場合などを含む）」、かつ「連絡が途絶えた」または「ホームページがなくなった」などの要素のうち、一部または全部を含み、総合的に「詐欺的サイト」と判断できる場合。

②被害の有無によらず、寄せられた相談情報が、5.「怪しいサイトの見分け方」の、およそ過半に該当すると思われる場合。

※「なりすましECサイト」とは、実在するサイトの外観（屋号、商標、サイト意匠・構成、使用している画像等）を模倣することにより、あたかも当該サイトである又は当該サイトと関係のあるサイトであるかのように消費者を誤認させ、商品代金をだましとったり、模倣品、海賊版その他購入しようとした品と全く別個の物を送りつけるサイトを指す。

2. 「詐欺的サイト」に関する相談件数推移



3. 対前年比較

①年度比較

2012年度(4~3)	1,036件
2013年度(4~3)	3,829件
	<u>369.6%</u>

②年度比較

2013年度(4~3)	3,829件
2014年度(4~3)	2,314件
	<u>60.4%</u>

③年度比較

2014年度(4~5)	466件
2015年度(4~5)	100件
	<u>21.5%</u>

4. 苦情内容

① 商品届状況(2014FY 抽出データ N=266)

商品未着(商品が届かない) 91.0%

未然防止(助言による効果) 6.4%

別商品到着(注文内容無視) 1.9%

情報提供 0.4%

(※コピー品と思われる商品が送られるケースも散見される)

② 平均単価(2014FY 抽出データ N=260)

13,652円

③最大～最少単価(2014FY 抽出データ N=260)

210,000円(楽器/エレキベース)

211円(携帯ストラップ)

④男女比(2014FY 抽出データ N=261)

男:女=57:43

⑤ 商品内容ランキング

(2014FY 抽出データ N=1,987)

1. バッグ類(著名ブランド)	23.0%
2. 靴(主に、著名ブランドスニーカー類)	19.7%
3. 家電品	4.8%
4. 衣料品(紳士・婦人)	4.8%
5. スポーツ用品(著名ブランド)	4.5%
6. 腕時計(著名ブランド)	4.2%
7. 趣味娯楽用品	3.9%
8. 家具・収納用品	2.6%
9. メガネ(主としてサングラス)	2.6%
10. レジャー用品	2.5%
11. 自転車・乗り物関連用品	2.1%
その他	25.3%

(※著名ブランド品から日常生活用品まで商品幅が広がる)

⑥ 主な振込銀行(2014FY抽出データ N=266)

1. B(その他銀行)	27.4%
2. C(都市銀行)	19.9%
3. A(ネットバンク)	13.9%
4. D(都市銀行)	13.2%
5. H(ネットバンク)	7.1%
6. E(都市銀行)	6.4%
7. F(都市銀行)	3.0%
8. G(ネットバンク)	0.8%
その他計(B以外)	8.3%

※多くは、外国人個人名義口座への入金を求められる。

従来型のクレジットカード支払は、1/10程度存在するとみられる。

⑦ 振込口座内容(2014FY抽出データ N=141)

- | | |
|-----------------|-------|
| 1. 日本人名口座 | 23.2% |
| 2. 外国人名と推定される口座 | 76.8% |

5. 怪しいサイトの見分け方 (消費者啓発用)

- ① 会社情報がない(会社名や沿革が曖昧、もしくは不明)
- ② 連絡先が不明(住所・電話番号・責任者名などの明確な表示がない)
- ③ 外国の住所が表示されているが、国名のみであるなど詳しい表示がされていない
- ④ 日本の住所が表示されているが、区名がない、番地がないなど架空の可能性が高い
表示そのものが正しくても、ネット住所検索の結果、不自然な地域の場合もある
- ⑤ 電話番号表示はあるが、別の会社のもの、もしくは架空の番号、真正サイトの番号も有
- ⑥ URLがブランド名を騙られたり、不自然なドメイン、また問い合わせ用のEメールアドレスに、「フリーメールアドレス」が使用されている
- ⑦ 商品画像が不自然である(画像ごとに統一性がないなど)
- ⑧ 商品説明をはじめ、使用される文体が、外国語を直訳したような日本語として不自然な表現であり、また 字体(フォント)も通常使用されない旧字体が混じっている
- ⑨ 支払方法にクレジットカードをはじめ、各種方法が選択できるように表示しているが、多くが申込時に前払いを指定、銀行口座も併せて指定される
- ⑩ 振込銀行口座の支店場所が、通販会社の住所地と必ずしも一致しない
また銀行口座名義人の名義が、個人名しかも外国人の場合が多い

注意)有名ネット通販店舗のウェブサイトをコピーした偽装サイトを運営するなど、手口が巧妙化しているものが多く見受けられる(「なりすましECサイト」)

6. 相談者への助言内容

- ◎ 「振り込め詐欺救済法」に基づく「口座凍結」を期待
目的: ①凍結された口座の残高状況により、被害回復分配金が支払われることがある
②被害拡大防止

- ◎ 口座凍結の依頼を行うために
 - ・ 消費生活センターに相談、情報提供
 - ・ 警察への被害届
 - ・ 振込銀行への通報

- ◎ クレジットカードの場合は、クレジットカード会社に対して、被害者が返金の申し立てを行う(発行カード会社によって対応にバラつきがあることに注意)

- ◎ ID・パスワードの使いまわしによる不正使用被害に注意(他サイトの個人ページにも不正にログインされ、個人情報やクレジットカード情報を取得される危険性あり)

- ◎ ネット詐欺、サイバー犯罪対策情報ソフトの導入

7. 消費者への周知活動①

◎報道機関、出版社等の取材依頼・協力

- ・フジテレビ(10/17 ノンストップ)
- ・フジテレビ(11/18 スーパーニュース)
- ・TBSテレビ(11/19 朝ズバッ！)
- ・NHKテレビ(11/23 ニュース)
- ・札幌テレビ(12/17 どさんこワイド179)
- ・フジテレビ(12/23 ニュースJAPAN)
- ・NHKテレビ(12/26 首都圏ネットワーク)
- ・ABC朝日放送(2014/1/30 キャスト／特集シリーズ オフレコ)
- ・TBSラジオ(2014/2/17 森本毅郎 スタンバイ！)
- ・TBSテレビ(2014/3/25 朝ズバッ！)
- ・NHK総合テレビ(2014/9/29 ニュース)
- ・NHK総合テレビ(2014/10/21くらし☆解説)
- ・NHK総合テレビ(2014/10/29 情報まるごと)
- ・日本テレビ(2014/11/26 news every)

- ・産経新聞(2014/12/2 朝刊 生活欄)
- ・Yahoo!(2014/12/3 ネットニュース)
- ・産経新聞(12/25朝刊 社会面)
- ・読売新聞(2014/1/14朝刊 生活欄)
- ・読売新聞(2014/1/20夕刊 社会面)
- ・朝日新聞(2014/1/29夕刊 社会面)
- ・モーターサイクリスト 3月号「ネット通販詐欺に御用心」
- ・週刊プレイボーイ(2014/3/18発売号)
- ・朝日新聞(2014/6/3朝刊 1面 社会面)
- ・日本経済新聞(2014/11/4夕刊 社会面)

消費者への周知活動②

◎報道機関、出版社等の取材依頼・協力

- ・読売新聞(2014/12/11朝刊家庭面)
- ・朝日新聞(2014/12/26朝刊経済面)
- ・NHK「あさイチ」(2015/1/27)
- ・日刊ゲンダイ(2015/2/2)
- ・日本経済新聞(2015/3/30夕刊生活欄)