

報道発表資料

令和5年1月30日

独立行政法人国民生活センター

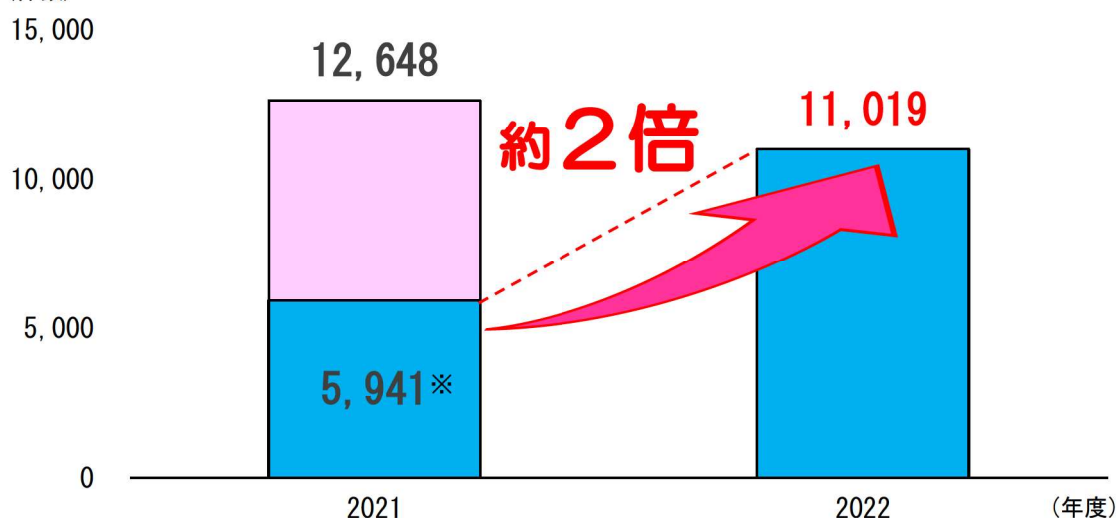
その通販サイト本物ですか！？“偽サイト”に警戒を！！
- 最近の“偽サイト”の見分け方を知って、危険を回避しましょう！ -

インターネット通販で「注文した商品が届かない」「商品は届いたが偽物だった」「販売業者に連絡したいが連絡先がわからない」「通販サイトに注文後、偽サイトだったことに気が付いた」などの“偽サイト（実在の企業のサイトと誤解させるように作成された偽物のサイトなど）”に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。

偽サイトの手口では、大幅な値引きをうたうSNSやインターネット上の広告などから偽サイトに誘導され、クレジットカード情報を詐取されたり、銀行等への前払いや代金引換サービスなどで金銭を詐取されたりします。販売価格だけに目を奪われず、偽サイトの特徴を知って、“少しでも怪しいと感じたら注文しない”など、冷静に対応することが必要です。また、偽サイトのトラブルに遭ったと気が付いたら、素早い対処が重要です。

そこで、消費者トラブルを防止するために、インターネット通販の「偽サイト」に関する相談事例と問題点を紹介し、通販サイトに申し込む前の注意点を整理し、消費者への注意喚起を行います。

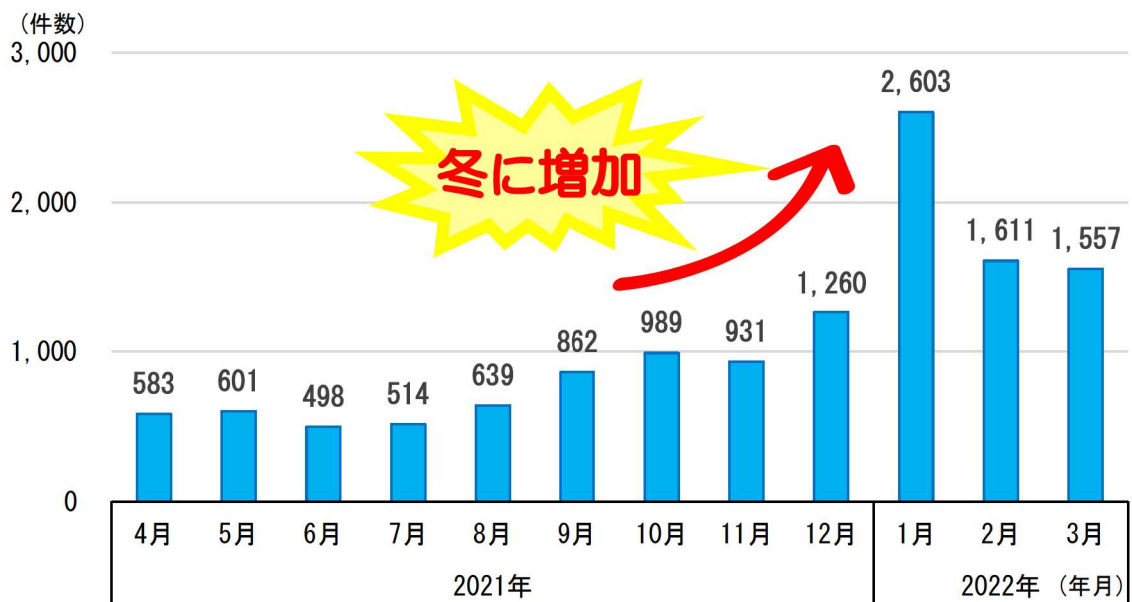
図1 PIO-NET¹にみるインターネット通販の「偽サイト」に関する相談の年度別推移
(件数)



※2021 年度同期件数（2021 年 12 月 31 日までの PIO-NET 登録分）は 5,941 件。

¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2022 年 12 月 31 日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

図2 PIO-NETにみるインターネット通販の「偽サイト」に関する相談の月別推移（2021年度）



1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】検索サイトで検索して、通常の販売価格より大幅に値引きされている通販サイトにクレジットカード決済で注文したが、商品が届かない

先月、検索サイトで「ソファベッド」と入力して検索し、検索結果ページに表示された大手生活用品メーカーの通販サイトにソファベッドを注文したが届かない。注文した通販サイトには、大手生活用品メーカーのロゴマークや名称も表示されていたので公式通販サイトだと思った。ソファベッドは定価約3万円が約7,500円に値下げされていた。クレジットカードで決済したが、会員登録も必要だったので、個人情報を入力し、カード情報（カード番号、有効期限、セキュリティコード）を登録した。会員登録完了メールと購入完了メールが届いた。その後、商品は届かず、しばらくして通販サイトは閉鎖されてしまった。自分が注文したのが偽サイトと気づき、カード会社に連絡し、クレジットカード番号の変更手続きをした。カードの利用明細には、通販サイトの名称とは異なる名称で、海外での決済約7,500円の請求が上がっていたので取り消しを求めた。カード会社は「補償等はない」という。カード会社の対応に不満だ。どうしたらよいか。

（2022年11月受付 30歳代 女性）

【事例2】通販サイトでクレジットカード決済したが商品は届かず、クレジットカードを不正利用された

インターネット通販で、通常価格の半額以下になっていた約7,000円のソファを注文した。支払いはクレジットカード決済しかできなかった。注文から1週間後、カード会社から連絡があり、海外の航空会社で18万円決済されているが心当たりがあるかたずねられ、心当たりはないと答えると18万円に関しては不正利用で処理すると言われ、カード番号も変更した。

その後、商品は届かず、履歴から注文した通販サイトにアクセスしたが閲覧できなかった。公式通販サイトだと思って注文したが、偽サイトだったようだ。改めて公式通販サイトを確認すると、偽サイトの注意喚起情報があり、偽サイトとして記載されていたURLと自分が注文した通販サ

イトのURLとが一致した。関係は不明だが、昨日ポストに心当たりのない荷物が中国から届いた。開封はしていないが、どのように対処したらよいか。

(2022 年 10 月受付 30 歳代 女性)

【事例 3】通販サイトから指定された銀行口座に代金を振り込んだのに商品が届かない

インターネットで電気ストーブを探していたところ、他より安い価格で販売している通販サイトを見つけたので注文した。商品代金は約 1 万 9,000 円で、通販サイトから指定された銀行口座に振り込んだ。口座名義人は個人で外国人の名前だった。通販サイトには「入金後 24 時間以内に商品を発送する」と記載されていたが、しばらくたっても商品は届かない。販売業者にメールを 3 回送って催促しても返信がない。インターネットで調べると、実在する通販サイトの販売業者名をかたっているケースがあることを知った。不審である。

(2022 年 11 月受付 60 歳代 男性)

【事例 4】SNS 上の広告からアクセスした通販サイトに代金引換サービスで注文したが、偽サイトだった

昨日、SNS 上の広告を見て、海外ブランドがコラボしている腕時計が約 3 万 4,000 円で販売されていた通販サイトで、氏名、住所、携帯電話番号、メールアドレスを入力して、代金引換サービスで注文した。店舗販売限定で、自分が住んでいる地域の店舗では購入できない商品だった。通販サイトには、「あと数個で販売終了」と記載されていたので、慌てて申し込んでしまった。注文後に通販サイトから受注確認メールは届いたが、改めて通販サイトを確認したところ、販売業者の名称、所在地、連絡先などは見当たらなかった。インターネットで調べると、当該サイトは偽サイトであるとの情報が出てきたのでキャンセルしたいと思った。受注確認メールに返信する形で、通販サイトにキャンセルしたい旨のメールを送ったが返信はない。商品が届いた場合はどうしたらよいか。

(2022 年 7 月受付 60 歳代 男性)

2. 相談事例からみる特徴と問題点

(1) 販売価格が大幅に値引きされた広告や通販サイトには要注意

相談内容をみると、SNS やインターネット上の広告を入り口として、偽サイトにアクセスしています。偽サイトの手口では、SNS やインターネット上の広告で、販売価格の大幅な値引きを強調し、消費者の興味をひいて偽サイトに誘導しています。

インターネット上の広告が入り口となるケースでは、消費者が、検索サイトの検索結果ページ上部に表示される広告を公式通販サイトと思い込み、偽サイトにアクセスして商品を注文してしまっています。

検索サイトの検索結果ページに検索結果として偽サイトが表示されることもあります。

(2) 通販サイトのURLの表記がおかしい、

通販サイトに販売業者の情報が適切に記載されていない、

通販サイトの日本語の表記、文章表現がおかしい、リンクが適切に機能しない

などの通販サイトには要注意

偽サイトには、ブランドや販売業者のロゴマークや名称が表示されていたり、公式通販サイトと同じ商品写真が掲載されているケースがあります。これらは無断で使用され、偽サイトを公式通販サイトと思わせる手口です。

特定商取引法では、販売業者は通販サイトに、販売業者の名称、住所、電話番号を原則記載しなければならない旨が定められています。しかし、偽サイトにはこれらの情報が記載されていなかったり、記載されていても虚偽であったり、無関係の住所の場合があります。

また、偽サイトに記載されている日本語表記や文章表現がおかしいことがあったり、リンクが適切に機能しない等のずさんな作りになっているケースもあります。

(3) 支払い方法が、クレジットカードのみ、銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど、限定されている通販サイトには要注意

相談内容をみると、偽サイトは当該通販サイト内で代金の支払い方法が限定されていることがあります。支払い方法別の偽サイトでの特徴は以下のとおりです。

クレジットカードに限定されている場合

消費者は偽サイトにクレジットカード情報を入力してしまうことにより、被害は偽サイトで決済した商品代金の金額だけではなく、詐取されたカード情報を不正利用されて身に覚えのない高額な決済をされてしまったケースもあります。

クレジットカード決済した後、注文した商品は届きません。海外から注文していないアクセサリなどが届いたケースもあります。

クレジットカードの利用明細などで不正利用に気が付くケースもあります。

銀行口座等への前払いに限定されている場合

消費者は相手に指定された銀行口座等に商品代金を振り込むことになります。銀行口座等の名義人が、販売業者ではなく個人で、外国人名の場合がみられます。振り込んで商品の到着を待っても商品は届きません。

代金引換サービスに限定されている場合

消費者は相手から商品が届いた時に宅配業者等に代金を支払います。受け取った荷物の中身を確認して初めて商品が偽物とわかり、宅配業者等に返金を求めても、原則返金には応じてもらえません。荷物の送付状の「依頼人」の欄には、販売業者ではなく、発送代行業者が記載されているケースがあります。発送代行業者に電話で返金を求めても、「荷物の発送を代行しているだけなので返金できない」と言われるケースもあります。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 通販サイトで商品を注文する前に、偽サイトの特徴を知って、少しでも怪しいと感じたら取引しない

偽サイトには次のような特徴があります。販売価格だけに目を奪われず、偽サイトの特徴を知って、“少しでも怪しいと感じたら注文しない”など、冷静に対応することが必要です。

また、公式通販サイトやその運営事業者の公式ホームページ等に、偽サイトに関する注意喚起情報がないか確認しましょう。

「偽サイト」かどうかのチェックポイント

- ☐ サイトのURLの表記が、ブランドの正式な英語表記と少しだけ異なる。
- ☐ 日本語の字体、文章表現がおかしい。
- ☐ 販売価格が大幅に割引されている。
- ☐ 事業者の住所の記載がない。住所が記載されていても、調べてみると虚偽だったり、無関係の住所である。
- ☐ 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけである。
- ☐ 支払い方法が、クレジットカード決済のみ、銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど、支払い方法が限定されている。
- ☐ 通販サイト内のリンクが適切に機能しない。

* 上記のいずれかの項目に該当する通販サイトであっても、偽サイトではない場合があります。また、いずれの項目にも該当しない通販サイトであっても、偽サイトの場合があります。

(2) もし偽サイトに注文したことに気が付いたら、支払い方法に応じて素早く対処しましょう

偽サイトへの対処は支払い方法によって異なります。早く対処した方が、返金される可能性や被害の拡大防止の可能性が高まります。

クレジットカードの場合

すぐにクレジットカード会社に連絡しましょう。

また、注文した商品が届かないことで偽サイトに注文したことに気が付いたケースでは、時間が経過してしまっていることからカード会社による対応が難しくなることがあります。日ごろからクレジットカードの利用明細は定期的に確認し、不正利用の被害を早期に把握しましょう。万が一不正利用の被害に遭った場合の被害額を最小限にとどめるための対策として、自分が利用しているクレジットカードの利用限度額を見直すことも一法です。

銀行口座等への前払いの場合

すぐに振込先金融機関の窓口連絡し、振り込め詐欺救済法²による救済を求める旨を申し出ましょう。併せて、最寄りの警察に被害を届け出るようにしましょう。

代金引換サービスの場合

注文直後に偽サイトであると気が付いた場合、電子メール等でキャンセルの連絡をしましょう。連絡をすることにより商品が届かずに済んだケースがあります。

代金引換サービスで荷物が届いた場合でも、宅配業者等に代金を支払う前に、送り状に記載されている「依頼人」の情報を確認し、注文した販売業者とは違う場合または注文した覚えがない場合は、代金を支払わず、受け取りを拒否しましょう。受取人の同居の家族などが代わりに受け取ってしまわないように、日頃からコミュニケーションをとっておくことも大切です。

代金を支払って荷物を受け取り、中身を確認して「偽物」が届いたとわかったという場合であれば、宅配業者等に返金を求めても、原則返金には応じてもらえませんので、販売業者や送り状の「依頼人」（発送代行業者などの場合もあります）に連絡し、返品、返金を求めることになります。

(3) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

＊消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

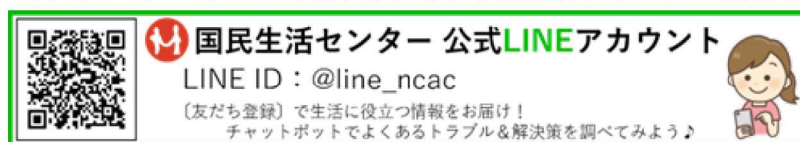
最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。

- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)

国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。



² 振り込め詐欺救済法（犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律）の詳細は「振り込め詐欺救済法 Q&A」をご確認ください。 https://www.fsa.go.jp/policy/kyuusai/kyuusai_pdf/06.pdf

【参考資料】

(1) 消費者庁による消費者安全法38条1項に基づく注意喚起情報

- ・ 人気アウトドア用品公式通信販売サイトを装った偽サイトに関する注意喚起
(2022年7月28日公表)
<https://www.caa.go.jp/notice/entry/029566/>
- ・ 人気ブランド公式通信販売サイトを装った偽サイトに関する注意喚起 (2022年3月9日公表)
<https://www.caa.go.jp/notice/entry/027832/>
- ・ 実在の通信販売サイトをかたった偽サイトなどに関する注意喚起 (2020年10月21日公表)
<https://www.caa.go.jp/notice/entry/021659/>
- ・ 人気の家庭用テレビゲーム機などを販売しているかのように装う偽の通信販売サイトに関する注意喚起 (2020年12月10日公表)
<https://www.caa.go.jp/notice/entry/022359/>

(2) 国民生活センターによる注意喚起情報

【子どもサポート情報】

- ・ 詐欺・模倣品サイトはここを確認！ サイトを見るときチェックポイント！
(2019年9月24日公表)

<https://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/support147.pdf>

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする
子どもサポート情報 第147号
2019.9.24

詐欺・模倣品サイトはここを確認！ サイトを見るときチェックポイント！

- 日本語の字体、文章表現がおかしい。
- 販売価格が大幅に割引されている。
- 事業者の住所の記載がない。住所を調べると田舎、個人宅になっている。
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけである。
- 支払方法が銀行振込のみである。
- 利用規約等におかしな記載・不当な記載がある。
- サイト内のリンクが適切に機能しない。
- サイトURLの表記が、ブランドの正式な英語表記と少しだけ異なるなど、おかしい。
- 個人情報を入力する画面にSSL (情報を暗号化した通信方法) が導入されていない。

しっかり
確認しよう!!

インターネット通販で「商品が届かない」「偽物が届いた」といった詐欺・模倣品サイトによるトラブルが起きています。トラブルに遭わないために、インターネット通販を利用する際は、上の項目を確認しましょう。また、インターネット上の当該サイトに関するトラブル情報を調べて参考にするのもよいでしょう。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

※詐欺、模倣品サイトを完全に見分けることは困難です。少しでも不安を感じた場合は、購入をやめましょう。

©Kurosaki Gen

【見守り新鮮情報】

- 有名企業の公式サイトだと思ったら模倣サイトだった（2021年3月23日公表）

<https://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/shinsen389.pdf>

- 百貨店をかたる偽通販サイトにだまされないで（2022年2月8日公表）

<https://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/shinsen415.pdf>

見守り 新鮮情報

事例1 有名家具店の公式サイトだと思いきや、ソファが約2万円と**安く**なっていたので購入した。受注メールが届かないので、改めてサイトを確認したところ、URLが公式サイトと**違って**あり、**偽サイト**だと気付いた。（70歳代 男性）

事例2 有名家電メーカーの公式サイトだと思い、**格安**で販売されていた掃除機を注文した。受注メールが届いたが、なかなか**商品**が届かず不審に思っていたところ、偽ブランドのマフラーが送られてきた。家電メーカーに確認し、**偽サイト**を利用したことが分かった。（60歳代 女性）



有名企業の公式サイトだと思ったら模倣サイトだった

ひとこと助言

- 有名企業等の公式サイトによく似た模倣サイトで商品注文し、代金を支払ってしまったという相談が寄せられています。
- 模倣サイトでは、日本語などが明らかにおかしいものもありますが、最近では見分けがつかないほどよく似ているものもあります。販売価格が大幅に値引きされている場合などは、模倣サイトの可能性が高く、注意が必要です。
- 模倣サイトでクレジットカード決済をしたことに気付いたときは、すぐにクレジットカード会社に連絡をしましょう。
- 困ったときは、すぐにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください（消費者ホットライン188）。海外事業者とのトラブルについては、国民生活センター越境消費者センター（<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>）で、ウェブフォームにて相談を受け付けています。

本文イラスト：黒崎 文 見守り新鮮情報 第389号（2021年3月23日）発行：独立行政法人国民生活センター

見守り 新鮮情報

百貨店をかたる 偽通販サイトに だまされないで

ネットで「免税店の閉店にあたり、高級腕時計が在庫処分として**格安**で売り出される」という広告を見つけ、**通販サイト**にアクセスした。100万円以上もする腕時計が約3万円になっており、大手**百貨店**なので**信用**して注文した。その後、商品は**代金引換**で届き、宅配業者に代金を支払い受け取った。しかし、腕時計は**偽物**だと分かった。（80歳代 男性）



ひとこと助言

- 百貨店が、高級ブランド品を80～90%オフなどの大幅な割引価格で販売することは通常なく、偽通販サイトの可能性があります。価格に惑わされず、怪しい通販サイトにはアクセスしないことが大切です。
- 百貨店のロゴマークや名称が表示されているからといって、本物だとは思いません。サイト内にある販売業者の名称、住所、電話番号などをよく確認しましょう。百貨店が注意喚起している場合もあります。
- 代金引換で支払って商品を受け取ると、後で偽物だと分かって返金は困難です。支払い方法が代金引換のみの通販サイトには注意が必要です。注文後に偽通販サイトだと気付いたら、代金を支払う前に、キャンセルの連絡や受け取り拒否等しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

本文イラスト：黒崎 文 見守り新鮮情報 第415号（2022年2月8日）発行：独立行政法人国民生活センター

（3）一般社団法人セーフインターネット協会による注意喚起

- フィッシング詐欺・クレジットカード不正利用にご注意ください

～悪質なECサイトを見つけたら、ご連絡を～（2022年12月9日公表）

<https://www.saferinternet.or.jp/e-commerce/studygroup/>

- 悪質ECサイトホットライン 通報フォーム

正規サイトを模倣し金銭や個人情報を収集する目的として作成された詐欺サイト等の悪質なサイトの通報を受け付けています。通報された情報は、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター（JC3）に自動的に提供され、独自に分析を行ない、基準に該当するものについては、フィルタリング事業者、セキュリティ事業者等に提供されています。

https://www.saferinternet.or.jp/akushitsu_ec_form/

<title>その通販サイト本物ですか!? “偽サイト”に警戒を!! - 最近の“偽サイト”の見分け方を知って、危険を回避しましょう! - </title>

8