

報道発表資料

令和2年10月1日

独立行政法人国民生活センター

格安をうたう家具や家電品等の模倣サイトにご注意！

ー注文した商品が届かない！いったいどこと契約したの！？ー

有名なメーカー等の Web サイトに非常によく似た作りで、正規サイトの価格よりかなり安く商品を販売する模倣サイトによるトラブルが増えています。

「国民生活センター越境消費者センター（CCJ¹）」に寄せられる模倣品トラブルに関する相談件数を見ると、2019年度は2018年度より減少していましたが、今年度に入り再び増加傾向にあります（図1）。

このような模倣品に関する相談の中で、有名なメーカー等のサイトを模倣したサイトによるトラブルが、今年度に入ってから目立つようになりました。これは、新型コロナウイルス感染症拡大防止に関連する自粛生活により、インターネット通販の利用が増えた影響もあるものとみられます。同様のトラブルは以前²から衣服やスニーカー関連にみられたのですが、最近では家具や家電などが多い傾向にあります（図2）。

こうした模倣サイトによるトラブルは、相手方が海外に所在する悪質事業者である可能性が高く、被害に遭ってしまうと、事業者と連絡が取れず、被害回復が困難なことも多いため、トラブルを未然に防止することが重要です。そこで、模倣サイトによるトラブル事例とともに、注意すべきポイントを紹介します。

図1 模倣品トラブルの年度別件数³

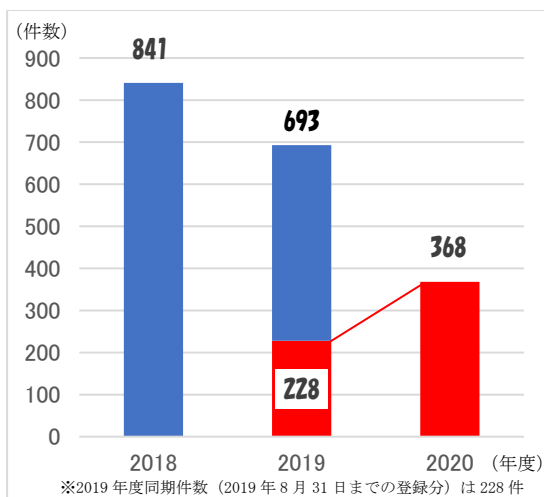
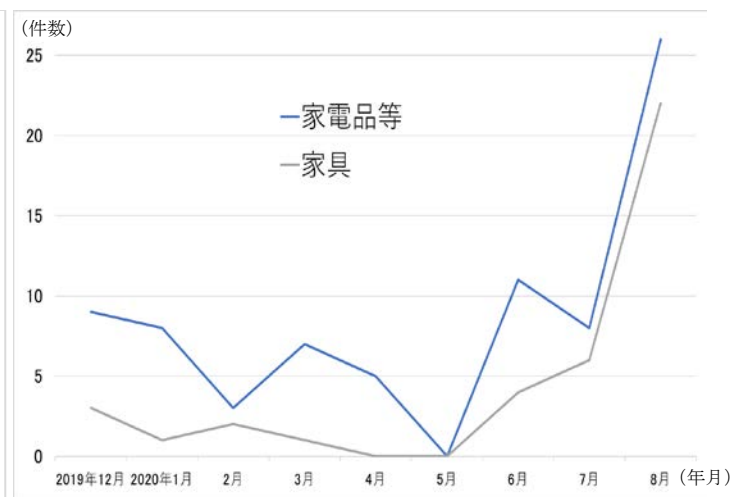


図2 模倣品トラブルのうち家具、家電品等の月別件数



¹ Cross-border Consumer center Japan の略。

² 冬の「衣服・履物」の詐欺・模倣品サイトに注意！ートラブルが冬季に集中して発生ー（2018年10月23日公表）

³ 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）で2018年4月1日から2020年8月31日までに受け付けた相談のうち、詐欺的な被害類型で「模倣品未着」又は「模倣品到着」に該当するものの件数である。模倣サイトに関する相談はこの中に含まれる（2020年9月1日時点のもの）。新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言に対応するため、4月10日から6月1日まで消費者相談の新規受付を停止したため、前年同月に比べて相談件数が減少している。

1. 主な相談事例

<注文した後に模倣サイトと気づいた>

【事例1】注文したサイトに記載の電話番号にかけたら模倣サイトだと言われた

ネット広告に表示されていた有名な家電メーカーのサイトで掃除機を注文したが、その後、商品到着予定日を2日過ぎてても届かなかった。サイトにあったフォームから問い合わせをしても返信が来ず、注文した商品の配送状況も確認できないので、サイトの会社概要に記載されている問い合わせ番号に電話したところ、「それは模倣サイトだ」と言われた。どうやら正規のメーカーのサイトをそのままコピーした模倣サイトで、問合せフォームだけを変えたものらしかった。返金してほしい。

(2020年8月受付 20歳代 女性)

【事例2】何度決済しても受け付けられないと思ったら複数回注文になっていて解約もできない

家電メーカーの公式サイトを検索し、画面の一番上にあったサイトで商品が激安になっていたためファンヒーターと掃除機をクレジットカード決済で購入しようとした。何度決済しても受け付けてくれず、「買い物かご」に残ったままだったので注文できていないと思っていた。注文履歴を確認したところ、6件が注文済みとなっていたが、注文完了メールなどはきていない。サイトからキャンセルしようとしたが、ボタンも見当たらず手続きできないので、模倣サイトと気づいた。サイトの作りは正規のものによく似せて作られている。

(2020年8月受付 20歳代 女性)

【事例3】注文時の価格と支払額が一致せずに調べたら外貨から日本円に換算されていた

ポータルサイトの広告からアクセスした家具メーカーのサイトでダイニングテーブル、食器棚、テレビボードを購入したところ、クレジットの引き落とし額が表示価格より若干高かったので、調べると為替レート換算されていた。改めてサイトをよく見ると、正規サイトから会社名、住所、取締役名等をコピーした模倣サイトであることが分かった。商品未着なので契約破棄、返金をして欲しいが、どうすればよいか。

(2020年8月受付 20歳代 女性)

【事例4】家具メーカーの正規サイトにある注意喚起で模倣サイトと気づいた

SNSの広告を見て、家具メーカーのサイトと思い、オフィスチェア、ソファベッド、テレビ台、パソコンデスクを購入した後、その家具メーカーの正規サイトにある模倣サイトに関する注意喚起を見て、自分が注文したのは模倣サイトであったことに気づいた。デビットカードで支払ったため、既に口座から代金が引かれていた。模倣サイトの問い合わせフォームと、そこに記載されていたメールアドレスにキャンセルと返金願いを出したが、手配中だとメールが届いた。キャンセル・返金をしてもらいたいけどどうしたらよいか。模倣サイトは既に閲覧できない状態である。

(2020年8月受付 30歳代 女性)

<注文したものと違うものが届いた>

【事例5】ソファを注文したのにマフラーが届いた

ネット検索の結果表示されたサイトが模倣サイトとはわからずソファを注文し、その後の注

文完了メールで商品は海外から届くと分かった。届いたものはソファではなく、首に巻くマフラーだった。そこで、模倣サイトと気づいた。手元にあるマフラーはどうしたら良いか。

(2020年8月受付 50歳代 女性)

【事例6】掃除機を注文したのにスカーフが届いた

ネット検索した結果、家電メーカーのサイトが表示されたと思って、掃除機、空気清浄機、ドライヤー計3点をクレジットカード決済で購入したが、送られてきたものはスカーフだった。事業者へ何回か連絡したが返事が無い。注文した商品が届かないなら返金して欲しい。

(2020年8月受付 50歳代 男性)

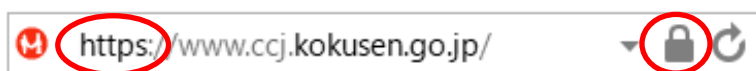
2. 最近の模倣サイトの特徴

(1) 正規サイトの作りに非常に似ている

画面のレイアウトや配色、ロゴ、URLなど、一見すると正規のサイトと見分けがつかないほどよく似せて作ってあるという相談が複数寄せられています。中には、正規サイトのほとんどの部分をコピーし、一部だけ変えているものもみられます。トラブルが起きた後にサイト記載の連絡先に連絡したところ、正規の窓口につながり、その時点で利用したのが模倣サイトだとわかったという例もあります。

また、URLが正規サイトのURLに数文字足しただけとなっているなど、見分けがつきにくいものがあります。

更に、最近ではSSL(情報を暗号化した通信方法)対応の模倣サイト(URLの最初が「https://」で、URLの前又は後ろに鍵マークが表示されている)もありますので、注意が必要です。



(2) 販売価格

通常はほとんど割引をしないメーカーの商品が、正規品の7～8割引きなど、かなり安い価格で販売されているものが多くみられます。大幅な割引きをしていないからと言って正規のサイトとは言い切れませんが、通常の価格に比べてあまりにも「安い」場合は模倣サイトの可能性が高いと思われます。

(3) 日本語表示

模倣サイトでは、一目で日本語の表記がおかしいと分かるものもありますが、最近は精巧に作られているものも多くなっています。正規サイトから画面をそのままコピーしているような模倣サイトでは、購入・決済画面までは不自然な点はなく、注文確認メールや決済完了メールの段階で不自然な日本語になったり、英語になったりという事例が寄せられています。

(4) 決済画面

サイトの画面上で決済をしようと思っても受け付け完了の表示やメールの返信がなく、「注文が完了していない」と思い込んで何度も決済ボタンを押してしまい、複数回の請求が上がってしまった、という例も複数寄せられています。また、その決済をキャンセルしようと思ってもボタンが見当たらないといったこともあるようです。

(5) 商品が届かず連絡がつかない、もしくは全く違う商品が届く

購入・決済後、トラブルになって以降、事業者と連絡が取れなくなるケースも見られます。サイトに特定商取引法で記載することとされる事業者の住所や電話番号等が記載されていない場合や、地図で見ると山の中のような場所が記載されている場合の他、サイト上に記載されている会社概要等が正規サイトのコピーである場合などは、メールでの連絡を絶たれてしまうと事業者と連絡を取ることができなくなります。

また、注文したものと全く違う商品が外国から届くというケースもあります。

3. トラブルに遭わないために

(1) 購入前のチェックポイント

模倣サイトによるトラブルの場合、いったん事業者と連絡が取れなくなってしまうと返金などの被害回復が大変困難になります。したがって、購入・決済の前に模倣サイトだと気づくことが重要です。そこで、被害を未然に防ぐため、以下にインターネット通販で注意すべきポイントを挙げました。

「購入する」をポチっとする前にここをチェック！！

<チェックポイント1>

- 販売価格が大幅に割引されている。(安くないから正規だとは言えないが、あまりにも安い場合は購入を控える)
- サイト URL の表記がおかしい。(正規サイトの URL 表記と少しだけ異なっている、同 URL の前後に別の文字が追加されている など)
- 事業者の住所の記載がない。または、住所の記載はあるが、場所を調べてみるとおかしい。(田んぼや畑、個人宅になっているなど)
- 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になっている。
- 決済がスムーズにいかず、何度も入力させられる。
- 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。

<チェックポイント2>

- URL を入力してサーバ情報を調べられるサイトを利用し、当該サイト・サーバの情報に不審な点が無いか確認する。

<チェックポイント3>

- 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確認する。

<チェックポイント4>

- 購入前に、当該サイトの運営事業者へ問い合わせを行い、返信内容等を確認する。(返信がない、日本語の字体・文章表現がおかしい など)

(2) トラブルに遭ってしまったら・・・

そして、もしトラブルに遭ってしまった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

また、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（CCJ）でも相談を受け付けていますので、ご利用ください。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市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。


*国民生活センター越境消費者センター（CCJ）

ご相談はウェブフォームで受け付けています。（<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>）

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁消費者政策課（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

LINE ID：@line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」！

