

平成27年8月18日
独立行政法人国民生活センター

SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！ - 日本語のサイトでも契約先は海外の詐欺的事業者！？ -

「SNS¹の広告を見て、有名女優も使っているという化粧品を申し込んだが、注文した内容の数倍の金額を請求された」という相談が多く寄せられています²。これらの相談においては、消費者が海外の事業者と気づかずに契約しており、事業者と連絡がとれない、事業者との言葉の壁があり十分な解約交渉ができない等、トラブルが起こった際に解決することが困難となります。

特に、消費者がSNS等で見た広告をきっかけに契約しているケースが多くありますが、普段利用しているサイトに「芸能人も使っている」という広告が出ていたからといって気軽に契約をすると、海外の詐欺的事業者とのトラブルに巻き込まれる恐れがあります。

海外の事業者と国内の消費者とのトラブルを専門に扱う国民生活センター越境消費者センター（Cross-Border Consumer Center Japan: C C J）に寄せられる、上記のような海外の詐欺的事業者とのトラブルに関する相談は、2015年6月は約10件でしたが、7月には約300件と急増しています。

そこで、こうしたトラブルの未然防止と被害拡大防止のため、相談事例を紹介し、消費者に対し広く注意を呼び掛けます。

1. 相談事例

【事例1】SNSの広告からテレビ局をかたるサイトにリンクし、有名女優が使っているという化粧品を申し込んだが、表示より高額な代金を請求された

SNSの広告をクリックすると、テレビ局が運営するというサイトに飛んだ。そのサイトで「数週間でシワが消える化粧品が今なら通常よりお得な約5,000円で買える」と紹介されていた。有名女優も使っているということだったので、欲しいと思って購入することにした。しかし注文の際、最終確認画面がなく個数や金額を確認できないまま注文確定画面になってしまった。クレジットカード会社に確認すると約4万円もの金額になっているという。そしてキャンセルのメールも送ったが、返信が英語で内容がわからないのでとても不安だ。最初に飛んだテレビ局のサイトも偽物のようだ。キャンセルしたい。

（相談受付：2015年7月 契約当事者：女性、50歳代、家事従事者）

¹ 本資料では、SNS＝ソーシャル・ネットワーキング・サービスとは自己のプロフィールを登録・公開することで、インターネット上において友人・知人等とつながり、交流できるウェブサイト・サービスのことを指すこととする。

² 全国の消費生活センター等や国民生活センター越境消費者センターに寄せられた相談。

【事例2】SNSの投稿をきっかけにアクセスした化粧品の通販サイトで、申し込みを途中でやめたのに受注メールが来た

SNSで「化粧品を期間限定で安く買える」との投稿を見て、購入したいと思い、リンク先のページで名前や住所、クレジットカード情報を入力し次の画面に進んだ。すると、別の商品を注文に追加する画面が2回出て、仕方なく商品を選択した。金額の表示がないので、おかしいと思って途中で画面を閉じた。それなのに、事業者から「商品を3つ受注・発送した」というメールが届いた。解約したいと思い事業者にメールをしたら不自然な日本語で「商品代の半額か解約手数料を払ってほしい」との返信が届いた。商品の総額は高くても2万円程度かと思っていたが、後日クレジットカード会社に確認をすると、約4万円も売り上げが上がっていることがわかった。金額もわからなかったし、注文したつもりもない。全てキャンセルしたい。

(相談受付：2015年7月 契約当事者：女性、40歳代、給与生活者)

2. 消費者へのアドバイス

(1) よく利用するSNS等に広告が出ていたサイトだからといって安易に契約しないようにしましょう

インターネット通販を利用する際には、事業者の信用性を確かめるため、通販サイト上に「特定商取引法に基づく表記」³があるかどうかや、利用規約を確認することが必要です。しかし、上記の事例のようなトラブルにおいて、通販サイトがテレビ局の公式サイト of 体裁を装うなど悪質な場合、通販サイト内の表示を確認しただけでは、詐欺的な事業者とのトラブルは防げません。

「普段よく利用するSNS等に広告が出ていた」「広告に芸能人が使っていると書かれていた」等の理由で通販サイト内の情報をうのみにせず、信用性が確認できないサイトで商品を購入したり、クレジットカード情報を入力したりしないことが大切です⁴。

(2) 海外の事業者との契約でトラブルになると解決が難しいので注意しましょう

「通販サイトが日本語で書かれていたので日本の事業者だと思って注文した」が、消費生活センターの相談処理等の過程で、実際には海外の事業者と契約していたことが明らかになる事例が見られます。

海外の事業者との取引では、事業者の所在地や連絡先が確認できない、事業者と日本語でやりとりをすることが難しい、トラブルになった際に消費者がトラブルを解決できない等、不利な状況におかれる可能性もあります。インターネット通販で買い物をするときには、事業者の所在地が海外である可能性も視野に入れ、購入するかどうか慎重に検討してください。

³ 事業者の名称、代表者または責任者の氏名・住所・電話番号などの連絡先、返品に関する事項など。

⁴ インターネット通販の業者の信用性を確認する際には下記のリストを確認するのも一法です。ただし、このリストは現存のウェブサイトを網羅したものではありませんので、本リストに掲載されていないウェブサイトであっても、信頼できるウェブサイトか否かを慎重に判断することが必要です。

消費者庁「悪質な海外ウェブサイト一覧」(http://www.caa.go.jp/adjustments/index_1.html#m03)

(3) トラブルにあったら消費生活センターに相談しましょう

通信販売で契約した以上の料金を請求された等、トラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談してください。海外の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）⁵でも相談を受け付けていますので、ご利用ください。

3. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課
- ・内閣府消費者委員会事務局
- ・経済産業省商務情報政策局文化情報関連産業課
- ・経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ商取引監督課
- ・一般社団法人日本クレジット協会
- ・日本クレジットカード協会
- ・一般社団法人日本インタラクティブ広告協会

⁵ 相談はウェブフォーム、メール、FAX で受け付けています（24 時間受付可能）。(<https://ccj.kokusen.go.jp/>)