



3 国境を越えるネット上の消費者トラブル事例

原田 由里 Harada Yuri

一般社団法人 ECネットワーク理事

06年4月、ECネットワーク設立。ネット取引のトラブル相談をオンラインで対応。
消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザーの資格を持つ。



世界中から物や情報、サービスを手に入れることができるインターネットの世界。最近では、海外企業が日本人向けに日本語でサービスを提供していることも多いようです。

実は、国境を越える消費者取引（以下、越境取引）に関するトラブルの相談でも、日本語で作成された海外サイトに関するものの割合が目立ってきています。越境取引に関するトラブルは、商習慣や法律、交渉時の時差や言語の問題、また裁判や取り締まりなど強制力を伴う手段を取ることに限界があり、トラブルに巻き込まれると解決が難しいこともあります。

ここでは、特に最近増加している事例を取り上げ、悪質サイトの見分け方や特徴、対応方法やトラブル回避方法などを紹介しましょう。

● 偽ブランド品等に関するトラブルの急増

事例 1 (1) 有名メーカーの靴を注文しました。銀行振込みまでは連絡（メール）が順調に取れたのですが、入金後商品発送の連絡がなく、催促のメールを出したところ、商品を発送したという返事が届きました。商品は海外から国際郵便で届き、中を開けてみるとデザインが異なるニセモノ品でした。すぐにメールで返品したいので送り先を教えてください、サイト上には記載されていない電話番号を教えてくださいと伝えましたが、その後、連絡はありません。

(2) ダウンジャケットを20,000万円で注文しました。サイト上ではクレジットカード決済ができるとありましたが、注文後のメールで「今、カードは使えない、現金で振り込んで」と言われ、指示された個人口座に代金を振り込みました。しかし、商品は届かずメールの返信もありません。ただ、違うアドレスから違う内容で問い合わせをしたら返信はすぐに来ました。今後どうしたらいいのでしょうか。

模倣品販売サイトによる詐欺被害が増加傾向にあります。最近では、宝飾品や高級ブランド品だけではなく、アパレル関連のカジュアルブランドから、靴やウエア、ゴルフ用品や釣り具などのスポーツ関連商品、かばんやスーツケースなど、幅広い分野の商品に及んでいます。

模倣品販売サイトには海外のサイトが多く、いずれも日本人の好むメーカーやブランドを知り尽くしており、インターネットで、安価で商品を手に入れることに慣れた人が比較的被害にあいやすいのかもしれませんが、また、例えばコピー品などの知的財産権を侵害する商品については海外から国内に持ち込むことはできないため、税関で荷物がストップすることもあります。

さて、今のところ、これらのサイトには、次のような共通点がみられます。

「電話番号表示がない」「常に大量の商品が半値以下」「個人口座先払いのみ」「少し不自然な日本語を使っている」

支払方法に関しては、外見上はクレジットカード



3 国境を越えるネット上の消費者トラブル事例

ド決済ができるように見せていても、実際に注文すると、メールで「今、クレジットカードが使えないので振込みしてほしい」と言われ、個人口座を知らせてくる場合があります。また、このようなサイトに利用されている個人口座は、金融機関によりすぐに凍結されることも多いため、振り込もうとしたときには既に振込みができなくなっているケースもあります。少しでも不審に思ったら、すぐに支払手続きを中止しましょう。

特に、ここ最近では、(2)のような商品未着に関するトラブルも急増しています。単なる日用品などを販売しているサイトにもこのようなサイトは存在し、いずれも先に紹介した共通点を持っています。また、電話番号以外の住所や責任者氏名が具体的に表示されていることもあります。その連絡先は、まったく別人の個人情報が悪用されているケースもあります。このようなサイトに個人情報を渡すことは、さらに自分の個人情報が同様のサイトに悪用されることにもつながります。

そのほか、既存の大手ショッピングサイトをそのままコピーしたようなサイトも多く、大手ショッピングモールやクレジットカード会社、金融機関などのマークやロゴを単にコピーし貼り付けているサイトもあります。信用できるサイトと間違えて注文して、結果、品物が届かないなどの被害にあうといったケースもあります。

これらのサイトで被害にあった場合は、速やかに最寄りの警察や消費生活センターなどに相談し、金融機関が犯罪に利用された口座を凍結できる「振り込め詐欺救済法」による口座の凍結の手続きを行い、残高があればそこから返金を受けるといった方法が考えられます。

また、メールで根気強く返金要請することで、サイト側から一部返金されたケースもあります。しかし、多くのケースでは救済困難となっているのが実情で、違法サイトとはいえ、海外のサイトを強制的に閉鎖させる方法もないため、こ

のような被害にあわないようにすることが一番です。先に紹介した共通点の中でも、特に「電話番号表示がない」「個人口座先払いのみ」の怪しいサイトから購入することは避けましょう。

● クレジットカード決済で商品未着の場合

事例 2 海外サイトからCDを3枚注文しました。しかし、商品がまったく届かず、連絡もないため、サイトにメールで問い合わせたところ、注文したCDはいずれも生産中止になったと言われました。返金したという内容のメールを既に送っていると返信がきましたが、そのようなメールは受け取っていません。決済代行業者を通じてクレジットカード会社から代金が既に引き落とされているので、返金の処理に時間がかかるだろうと思い2カ月ほど待っていますが、いまだに返金されません。

商品未着の場合でも、支払方法が金融機関口座振込みとは異なり、クレジットカード会社を通じて支払った場合は、決済関連会社（クレジットカード会社や決済代行業者）に商品未着を申し立てると、これらから返金がなされることもあります。その場合注意するのは、決済関連会社では、決済から一定の期間が過ぎると対応ができなくなる可能性があるという点です。

一方で、決済関連会社から消費者に強制的に返金がなされる（チャージバック）と、サイトは決済関連会社などからペナルティーを受ける可能性があるため、経営不振であったり誠意のないサイトの中には、返金手続きの先延ばしを図ったり、もしくは「長期休業」「療養中」「店が火事になった」などの理由で、返金をしばらく待つよう促すこともあります。

サイトを信じて待っていると、期限が過ぎ決済関連会社からの返金がかなわなくなってしまう可能性があるため、特に商品未着の場合は、



3 国境を越えるネット上の消費者トラブル事例

少なくとも決済後1カ月以内には判断し、早々に決済関連会社に申し出たほうがよいでしょう。

【事例2】のケースは、決済代行業者に申し出たときには既に返金手続きの期間が過ぎていたのですが、特例措置として、次の決済利用時に今回の金額分を差し引いてもらうことになったということです。

● セキュリティー関連ソフト販売サイト

事例3 インターネットを見ていたら、突然「数百件の脅威を検知しました」という画面が表示され、よく内容も理解しないまま案内に沿って、クレジットカード番号、住所、電話番号等を入力し、ソフトウェアの購入手続きを行ってしまいました。インターネットで調べたら、偽のウイルス対策ソフトであると知り、インストールしたソフトは削除しました。すぐにクレジット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行いました。他に必要なことはありますか。

海外サイトから購入した不要なセキュリティーソフトの解約に関する相談が非常に多く、同様の手口のサイトが複数存在しています。そのほとんどは、【事例3】のように、インターネットを利用中に画面上にセキュリティーに関する警告画面を表示させ、その対策用のセキュリティーソフトをクレジットカードで購入させるという手口です。また、クレジットカード決済には、海外の決済代行業者が介在していることもあります。

なかには1カ月や1年ごとに自動更新となり請求が続くケースもあるので、不要なソフトウェアであれば、まずは解約手続きが必要です。解約においては日本語での問い合わせが可能なものもあり、ソフトウェアによっては8日間から30日間などのあらかじめ定められた期間であれば返金保証が設けられている場合もあります。

保証期間内に解約手続きが行われたものはクレジットカード会社から返金されます。

また、サイトによっては、期間内の返金は決済代行業者のほうに申し出るところもあり、返金や解約を希望する場合は、購入したサイト内の記載内容や、購入時に届いたメール内容などを確認したうえで、速やかに手続きをしましょう。そして、インターネットの利用中に、このような警告画面が表示されたとしても、慌てず、安易にクレジットカード番号を入力しないように気をつけましょう。

● そのほか注意したい点

越境取引には、そのほかにも多くの留意点があり、知らないと思わぬトラブルに巻き込まれることがありますので、購入前にその商品についてよく調べたり、所轄官庁などのホームページを確認しましょう*。以下に記載のある商品は、特に越境取引でトラブルの多い商品です。

- 国内に持ち込めないもの。知的財産権を侵害する商品（権利者に無許可で作成されたフィギュア、コピー品のソフトウェア、DVDなど）
- 法律により輸入に個数制限があったり手続きが必要なもの（医薬品やコンタクトレンズのような医療機器、ペット用品やサプリメント、たばこ、酒類など）
- ワシントン条約により輸入制限や手続きが必要なもの（動植物加工品 — 特にヘビやトカゲなどの皮革品、マホガニーやローズウッドでできたアンティークギター。アロワナなどの生体）
- 関税が発生するもの（高額取引やアパレル品などの複数購入）

* ウェブ版『国民生活』2013年8月号参照
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201308_03.pdf

*****ウェブ版『国民生活』2014年1月号の訂正について*****

本誌に以下の誤りがありました。訂正とともにお詫び申し上げます。

9 ページ

誤: (2) ダウンジャケットを 20,000 万円で

正: (2) ダウンジャケットを 20,000 円で

以上