

報道発表資料

令和5年4月19日
独立行政法人国民生活センター

その「¥」表示は本当に日本円の表示ですか？

— 通貨をよく確認しないと約20倍の価格になってしまうため要注意！！ —

全国の消費生活センター等には、カリグラフィー¹のガイドブックなどをインターネット上で販売する「Calli-Calli」について、『¥』表示を見てクレジットカード決済で申し込んだところ、日本円（JPY）ではなく、中国人民元（CNY）で決済され、約20倍の価格で購入したことになっていた」との相談が複数寄せられています。

当センターで通販サイトの表示を確認したところ、消費者が画像共有SNS上の広告を見て、通販サイトで申し込みを完了するまでの画面では、「¥」表示が「中国人民元（CNY）」であるとの表示は確認できませんでした。通販サイトは日本語で作成されているため、日本の消費者が「¥」表示を「日本円（JPY）」であると誤認して申し込んでしまいます。

現在は画像共有SNSに広告は掲載されていませんが、通販サイトにはアクセスが可能な状態です。そのため、今後も消費者被害が発生するおそれがあることから、販売業者の名称等を公表し、消費者に注意喚起します。

1. 販売業者の情報（*当該通販サイトで確認できた情報）

・ 名 称：Calli-Calli

（画像共有SNSアカウント名：calli.calli101）

・ 通販サイトURL：<https://calli-calli.com/ja>

注：通販サイトURLはアクセス可能な状態のためご注意ください。誤ってアクセスしないよう「:」を「*」に変えています。

2. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例】価格が日本円で表示されていると思っていたら中国人民元の表示だった

1月下旬、画像共有SNSで、ダウンロード版のカリグラフィーのガイドブックの広告を見て通販サイトにアクセスした。通販サイトで「¥1,680」のガイドブックを選び、クレジットカード決済で申し込んだ。申し込み後、通販サイトから届いた受注確認メールには「¥1,680」と記載されていたが、クレジットカード会社から届いた決済のお知らせメールには「¥32,916」と記載されていた。「1,680円」で購入したつもりが「3万2,916円」で購入したことになっていたため、価格が高額で驚いて通販サイトを確認した。すると、「サポート」というページに「通貨は中国人民

¹ 欧文の文字を美しく書く技法。

元円です」と記載されていた。「¥」のマークが表示されていたため通貨の単位は「日本円」だと思っていた。


クレジットカード会社に決済をキャンセルして欲しいと伝えたが、「キャンセルはできない。自分自身で通販サイトにキャンセルと申し出て、その結果を報告して欲しい。その結果次第で調査できる可能性がある。請求は一旦保留にする」とのことだった。今後どのように対応したらよいか。

(2023年1月受付 40歳代 女性)

3. 相談事例からみる特徴と問題点

(1) 「¥」表示が「中国人民元 (CNY)」であることがわかりにくい

消費者は、画像共有SNS上の広告から通販サイトにアクセスし、通販サイト内で注文者の氏名、住所、メールアドレス、クレジットカード情報等を入力して申し込んでいます。その一連の画面において「¥」が表示されていますが、「中国人民元 (CNY)」であることは記載されていません (別添1参照)。申し込み後に販売業者から届いた「受注確認メール」にも「中国人民元 (CNY)」とは表示されていません (別添2参照)。通販サイトは日本語で作成されているため、日本の消費者が「¥」表示を「日本円 (JPY)」であると誤認して申し込むおそれがあります。

なお、消費者が申し込みを完了するまでの画面で、「 注文概要・クーポン入力✓」をタップすると「合計 CNY ¥1,680.00」と表示されますが、タップして表示することなく申し込みを完了することができる状況です (別添3参照)。

また、通販サイトの「サポート」の画面には、「通貨は何ですか?」の問いに対して、「中国人民元円です。」と回答が掲載されていますが、消費者が申し込みを完了するまでに、必ず「サポート」の画面を確認するような措置はとられていません。「中国人民元円」との記載については「中國人民元」を示すのか、「円」を示すのか不明です (別添3参照)。

(2) 消費者が契約の取消しを主張しても販売業者から返信が無い、代金が返金されない

通販サイトの「最終確認画面」と思われる画面の表示では、「¥」表示が「日本円 (JPY)」なのか、「中国人民元 (CNY)」なのか表示されていません (別添3参照)。これにより、消費者が「販売価格」に関して、「¥」表示が「日本円 (JPY)」であると誤認して申し込んでいるのであれば、契約を取消すことができます²。

相談事例の中には、消費者から販売業者に対して、電子メールにて取消しの意思表示をしたケースもありますが、返信はなく、代金も返金されていません。

² インターネット通販では、販売業者は「最終確認画面」において、「販売価格・対価」を含む契約内容の一定の事項について表示することが義務付けられています (特定商取引法第12条の6)。販売業者によって表示されていなかった場合であって、消費者がその表示されていない事項が存在しないと誤認した場合などでは、契約の申込みの意思表示を取消すことができます (特定商取引法15条の4)。

(3) 通販サイトに販売業者の名称、住所、電話番号等が表示されていない

当センターで当該通販サイトを確認したところ、販売業者の名称、住所、電話番号は表示されていませんでした。連絡先としては、メールアドレス (calli.calli1011@gmail.com) しか表示されていませんでした³。

そのため、消費者から販売業者に、価格を誤認して申し込んだため取り消してほしいと連絡しようとしても、電子メールしか送ることができません。消費者が販売業者に電子メールで連絡したケースでは、ほとんどが販売業者から返信がない状況でした。

(4) 当該販売業者とは連絡が取れない

当該販売業者に対し、当センターから事実関係を確認する問い合わせをしましたが、返信がなく連絡が取れませんでした。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 「¥」表示が「日本円 (JPY)」なのか、「中国人民元 (CNY)」なのか、通販サイトを隅々まで確認しましょう

「¥」表示は、「日本円 (JPY)」の他、「中国人民元 (CNY)」の通貨記号でもあります。日本国内で「¥」表示を見ると「日本円 (JPY)」を連想するのが一般的ですが、インターネット通販では国外の販売業者とも気軽に取引ができるため、「¥」表示が「中国人民元 (CNY)」を示していることがあります。「¥」表示が「日本円 (JPY)」なのか、「中国人民元 (CNY)」なのかをよく確認した上で申し込みましょう。

通販サイトに、販売業者の名称、住所、電話番号が掲載されていれば、国外の販売業者かどうか確認することができます。掲載されていない場合は、特定商取引法に違反している可能性があることや、申し込み後にトラブルが発生した場合に解決が困難になるおそれがあることから、申し込みを慎重に検討しましょう。

(2) 販売業者との交渉による解決が困難な場合はクレジットカード会社に相談しましょう

消費者が契約の取消しを電子メールで主張しても、ほとんどが販売業者から返信が無く、代金も返金されない状況です。販売業者の情報が不明で交渉が困難な状況のため、クレジットカード会社に通販サイトの表示なども見せながら、クレジットカード決済を取消すなどの対応がとれないかを相談してみましょう。

クレジットカード会社がクレジットカード決済を取消すかどうかは各社の判断になります。また、クレジットカード会社に販売業者の情報をたずねても、クレジットカード会社でも把握できない可能性もあります。

³ 通信販売における販売業者は、通販サイトに販売業者の氏名または名称、住所、電話番号等を表示しなければならない旨が定められています (特定商取引法 11 条)。

(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。

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（Cross-border Consumer center Japan：CCJ）でも相談を受け付けています。インターネット通販で利用したサイトの業者情報を確認し、それが海外の事業者であった場合はCCJをご利用ください。

5. 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)

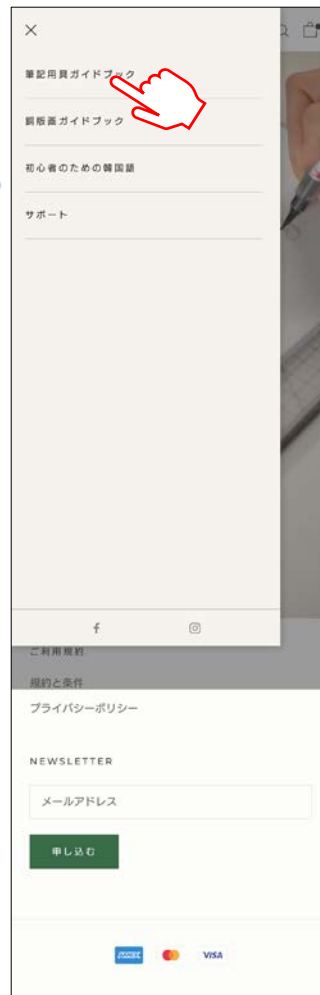
画像共有 SNS の広告

通販サイトの表示

● 広告をタップする。

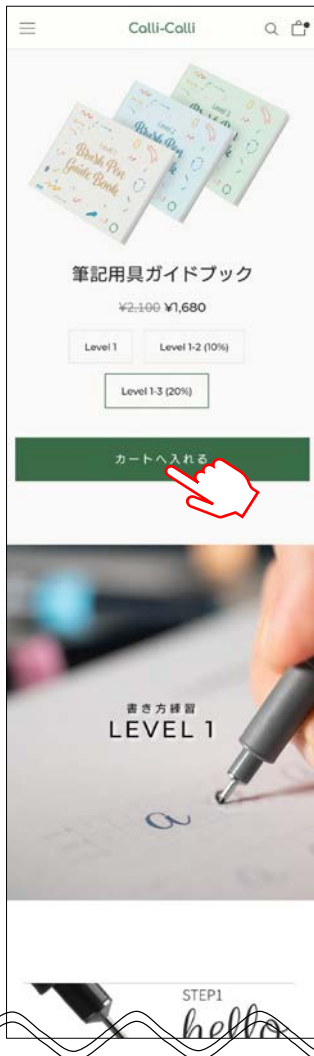
① 左上の「☰」をタップする。

② 商品名をタップして商品ページを開きます。



通販サイトの表示

③商品ページで商品の種類を選択し、「カートに入れる」をタップします。
※「¥1,680」と表示されています。



④「ショッピングカート」のページで、「次」をタップします。
※「¥1,680」と表示されています。



⑤注文者情報を入力する画面です。
※「¥1,680」と表示されています。



通販サイトの表示

⑥クレジットカード情報を入力する画面です。

※「¥1,680」と表示されています。

Calli-Calli

🛒 注文概要・クーポン入力 ¥1,680.00

カート > 情報 > 配送 > 支払い

連絡先 変更
[Redacted]

配送先 変更
[Redacted]

方法
当日発送・無料

支払い
すべての取引は安全で、暗号化されています。

クレジットカード

カード番号

カードの名義人

有効期限 (月/年)

セキュリティコード

請求先住所
カードまたは決済方法に一致する住所を選択してください。

配送先住所と同じ

違う請求先住所を使う

今すぐお支払い

< 配送に戻る

All rights reserved calli-calli

これ以降の画面は、クレジットカード情報などが必要なため確認できていません。

「今すぐお支払い」のボタンをタップすると契約の申込みが完了する可能性が高いため、本画面が「最終確認画面」と思われる。

受注確認メール

申し込み後に届いた「受注確認メール」にも「¥」表示しかない。
(※消費者から提供されたもの)

ご注文内容の確認 注文番号：# [REDACTED] 受信トレイ ×


calli-calli calli.calli1011@gmail.com shopifyemail.com 経由 To 自分 ▼ [REDACTED] ☆ ↶

calli-calli 注文 # [REDACTED]

ご購入いただきありがとうございました!
注文の発送準備を行なっております。商品を発送いたしましたら、改めてお知らせいたします。

[注文を表示する](#) またはショップにアクセスする

注文概要

| | |
|---|--------|
|  筆記用具ガイドブック × 1 Level 1-3 (20%) | ¥1,680 |
| 小計 | ¥1,680 |
| 配送 | ¥0 |
| 税金合計 | ¥0 |
| 合計 | ¥1,680 |

「CNY ¥」の表示①

①注文手続きでは、「¥」になっていますが、「▼」をタップすると②の表示になります。

Calli-Calli

🛒 注文概要・クーポン入力 ▼ ¥1,680.00

カート > 情報 > 配送 > 支払い

連絡先情報

Eメール
[Redacted]

配送先住所

国/地域
日本

姓
[Redacted]

名(任意)
[Redacted]

郵便番号
[Redacted]

都道府県
[Redacted]

市区町村
[Redacted]

住所
[Redacted]

次回のためこの情報を保存する

配送方法の選択へ進む

< カートに戻る

All rights reserved calli-calli

②赤枠部分が表示され、合計欄に「CNY ¥」と表示されますが、「▼」をタップしないと表示されません。

Calli-Calli

🛒 注文概要を非表示へ ¥1,680.00

1 筆記用具ガイドブック
Level 1-3 (20%) ¥1,680.00

小計 ¥1,680.00

配送 無料

合計 CNY ¥1,680.00

カート > 情報 > 配送 > 支払い

連絡先情報

Eメール
[Redacted]

配送先住所

国/地域
[Redacted]

姓
[Redacted]

名(任意)
[Redacted]

郵便番号
[Redacted]

都道府県
[Redacted]

市区町村
[Redacted]

住所
[Redacted]

次回のためこの情報を保存する

配送方法の選択へ進む

< カートに戻る

All rights reserved calli-calli

「CNY ¥」の表示②

①注文手続きでは、「¥」になっていますが、「▼」をタップすると②の表示になります。

Calli-Calli

注文概要・クーポン入力 ¥1,680.00

カート > 情報 > 配送 > 支払い

連絡先 変更

配送先 変更

方法
当日発送・無料

支払い
すべての取引は安全で、暗号化されています。

クレジットカード VISA Mastercard JCB

カード番号

カードの名義人

有効期限 (月/年)

セキュリティコード

請求先住所
カードまたは決済方法に一致する住所を選択してください。

配送先住所と同じ

違う請求先住所を使う

今すぐお支払い

< 配送に戻る

All rights reserved calli-calli

②赤枠部分が表示され、合計欄に「CNY ¥」と表示されますが、「▼」をタップしないと表示されません。

Calli-Calli

注文概要を非表示へ ¥1,680.00

1 筆記用具ガイドブック Level 1-3 (20%) ¥1,680.00

小計 ¥1,680.00

配送 無料

合計 CNY ¥1,680.00

カート > 情報 > 配送 > 支払い

連絡先 変更

配送先 変更

方法
当日発送・無料

支払い
すべての取引は安全で、暗号化されています。

クレジットカード VISA Mastercard JCB

カード番号

カードの名義人

有効期限 (月/年)

セキュリティコード

請求先住所
カードまたは決済方法に一致する住所を選択してください。

配送先住所と同じ

違う請求先住所を使う

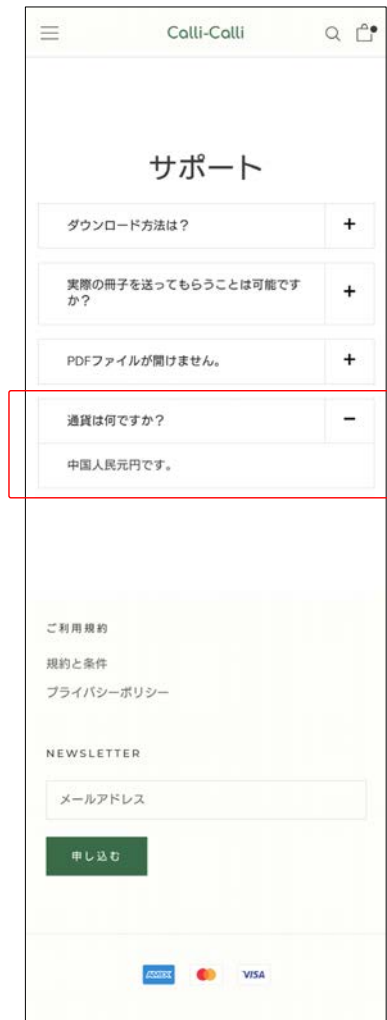
今すぐお支払い

< 配送に戻る

All rights reserved calli-calli

「中国人民元円」の表示

「サポート」に「通貨は何ですか？」に対して、「中国人民元円です。」と記載されていますが、申し込み完了までに必ず見るものではない。



<title>その「¥」表示は本当に日本円の表示ですか？ - 通貨をよく確認しないと約20倍の価格になってしまうため要注意！！ - </title>