

報道発表資料

令和6年6月26日
独立行政法人国民生活センター

そのサイト、大丈夫？ネット通販で商品を購入する前に確認を！ - 「悪質通販サイト情報」を公表します -

国民生活センター越境消費者センター（以下、越境消費者センター）には、日本語表示の通販サイトで商品を購入したが、「海外から発送された商品が届かない」、「購入した商品が模倣品であるとの税関からの通知が届いた」などの相談が寄せられています。寄せられるトラブルの中には消費者が商品代金を支払った後に、販売事業者と連絡が取れなくなり、販売事業者に対応を求めることが困難な事例も多くみられます。

こうしたトラブルに消費者があわないよう、越境消費者センターでは、実際に寄せられた相談の中から、令和6年6月26日より、随時「悪質通販サイト情報」を越境消費者センターウェブサイト上で公表していきます。

「悪質通販サイト情報」の利用を呼びかけるとともに、リスト掲載のサイト以外にも悪質通販サイトを見極めるポイントを紹介し、通販サイトで商品を購入する前に、慎重に判断するよう消費者への注意喚起を行います。

【事例1】商品未着のトラブル

日本語表示の通販サイトで海外メーカーのかばんを注文しクレジットカード決済した。事業者から荷物を発送したとの連絡があったが、なかなか荷物が届かない。そのため、事業者に解約し、返金してほしいと連絡したが返信がない。インターネットで調べたところ、本物と思われる別サイトが見つかり、偽サイトで購入してしまったようだ。どうすればよいか。

(2024年4月 20歳代女性)

【事例2】模倣品販売のトラブル

通販サイトでブランドのスニーカーを購入し、クレジットカード決済した。その後、税関から模倣品の疑いがあるとして、認定手続開始通知書が届いた。事業者に返金してほしいとメールしたが連絡がない。

(2024年1月 50歳代男性)



1. 消費者へのアドバイス

(1) 購入前に通販サイト内の表示や支払い方法等をよく確認しましょう

トラブルが寄せられる事業者サイトには、主に次のような特徴が見受けられます。いずれの項目にも該当しない通販サイトであっても、悪質通販サイトの場合もありますが、悪質サイトを見分けるポイントですので、まずは以下の項目を確認しましょう。

- サイト内の日本語が正しく表記されていない
- 市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている
- ブランド、メーカー品で価格が通常より安い
- 支払い方法が限定されている。振込先の銀行口座の名義が個人名である
- キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない
- サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない

など

(2) 越境消費者センターウェブサイトで悪質通販サイト情報を確認し、掲載事業者からは購入しないようにしましょう

【掲載場所】

越境消費者センターウェブサイト

「悪質通販サイトのトラブルにあわないために」のページ

URL https://www.cc.j.kokusen.go.jp/aksht_tuhn

二次元コード



上記ページでは悪質通販サイトトラブル全般についての未然防止（購入前）とトラブルにあってしまった後（購入後）の対応について案内しています。このページ内から「悪質通販サイト情報」にリンクを貼っています。

(3) もし注文手続を進めてしまったら、注文確定をする前に、最終確認画面を確認しましょう

通信販売業者は、通信販売サイトで消費者が注文を確定する直前に、「最終確認画面」を表示して、契約内容を簡単に最終確認できるようにしなければなりません¹。悪質通販サイトの場合、「最終確認画面」が表示されず、そのまま注文が確定してしまうことがありますので注意してください。

また、「最終確認画面」が表示されても、表示内容が不十分であり、消費者が誤認して注文した場合には、消費者は契約を取り消せる場合があります。

¹ サイトが日本語表示であるなど事業者が日本向けに商品等の販売を行い、日本国内在住者が商品を購入する場合は、特定商取引法の対象となります。特定商取引法において、事業者の最終確認画面の表示義務などが規定されています。

(4) 万が一、商品が届かない等のトラブルにあってしまった場合は、決済関連事業者にご相談しましょう

① クレジットカード決済の場合

クレジットカード決済を行っていた場合、クレジットカード会社に対してトラブルにあったことを連絡することで、クレジットカード会社から対応が得られる場合があります。できるだけ早くクレジットカード会社に相談しましょう。

② 銀行振込の場合

銀行振込で支払ったお金を取り戻すことは非常に困難ですが、できるだけ早く振込先銀行に事情を伝え、相談しましょう²。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。警察に相談した場合は、その旨も振込先銀行の相談窓口に伝えましょう。

(5) 不安に思った場合にはすぐに消費生活センター等に相談してください

*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。

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でも相談を受け付けていますので、ご利用ください。

2. 情報提供先

- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会 (法人番号 2000012010019)
- ・経済産業省 (法人番号 4000012090001)
- ・警察庁 (法人番号 8000012130001)
- ・金融庁 (法人番号 6000012010023)
- ・一般社団法人全国銀行協会 (法人番号 1010005016782)
- ・一般社団法人日本クレジット協会 (法人番号 1010005014126)
- ・日本クレジットカード協会 (法人番号 9700150005109)

CCJは海外事業者とのトラブルをメールで相談できる窓口です
<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>



² 振り込め詐欺救済法により、銀行口座が凍結された場合、振り込んだお金の全部または一部が戻る可能性があります。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) 悪質通販サイト情報の掲載場所、利用方法、掲載事業者について
国民生活センター越境消費者センタートップページ

(1) 「悪質通販情報」のタブ、または「悪質通販サイトのトラブルにあわないために」をクリックする。



(2) 「悪質通販サイトのトラブルにあわないために」のページへ遷移

The screenshot shows the page '悪質通販サイトのトラブルにあわないために' (To avoid troubles with bad online retailers). It contains several callouts and a table of bad online retailers.

1. 悪質通販サイトのチェックリストで悪質サイトでないか確認！
当てはまったら注文しない！
2. 「悪質通販サイト情報」はここをクリック！
3. リンク先の「悪質通販サイト情報」をチェック！一覧表に掲載されていたら、注文しない！
4. トラブルに遭ってしまったら、解決方法をここから確認しよう。

The table of bad online retailers is as follows:

事業者名	悪質行為	対応方法	掲載日
株式会社A	商品が壊れていた	返金	2023/01/15
株式会社B	配送料を高く請求された	返金	2023/02/01
株式会社C	商品が壊れていた	返金	2023/03/10
株式会社D	商品が壊れていた	返金	2023/04/05
株式会社E	商品が壊れていた	返金	2023/05/20
株式会社F	商品が壊れていた	返金	2023/06/10
株式会社G	商品が壊れていた	返金	2023/07/01
株式会社H	商品が壊れていた	返金	2023/08/15
株式会社I	商品が壊れていた	返金	2023/09/01
株式会社J	商品が壊れていた	返金	2023/10/10

(3) 悪質通販サイト情報に掲載する事業者

越境消費者センターに相談が寄せられた事業者のうち、以下に該当し、クレジットカード決済や銀行振込で代金を支払った後、連絡を取ることが困難となった事業者を掲載しています。

- ① 商品未着
事業者へ注文した商品が配送されない、注文から相当日数が経過したにも関わらず、注文した商品の配送状況が不明な場合。
- ② 商品違い
靴を注文したにもかかわらずサングラスが届くなど、事業者へ注文した商品と明確に異なる商品が届いている場合。
- ③ 模倣品販売
事業者が模倣品の出荷を行っている場合。

(4) 悪質通販サイト情報に掲載する主な情報

- ① 通販サイトの名称
- ② 通販サイトのURL
- ③ 販売されている又は販売するとしている商品の種類
- ④ 通販サイトのトップページの画像
- ⑤ 権利侵害されている商標（該当する場合）

【悪質通販サイト情報】

※現存のウェブサイトを網羅したものではありません。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してください。

掲載ウェブサイト総数：4サイト（2024年6月26日時点）							
No.	通販サイトのトップページ画像 ※画像はサイトから引用	通販サイトの名称	通販サイトのURL ※該アクセスを避けるため欄を分けて記載 例）「 https://www.ccg.kokusen.go.jp/ 」は「 https://www.jfcj.kokusen.go.jp/ 」に分けて記載	販売されている又は販売するとしている商品の種類	権利侵害されている商標 ※該当する場合	区分	掲載日
4	 取得日時：2024/5/28	great deal	https://nmnr.vqimine.com	玩具、衣類	—	商品未着	2024年6月26日
3	 取得日時：2024/5/10	Black Diamond	https://www.blackdiamondstores.shop	スポーツ用品、衣類、靴	—	商品未着	2024年6月26日
2	 取得日時：2024/5/14	EVERLANE	https://www.everlane-japan.com	かばん、衣類、靴	—	商品未着	2024年6月26日
1	 取得日時：2024/4/18	FJALLRAVEN	https://www.fjallravenjapan.com	かばん、衣類、帽子	—	商品未着	2024年6月26日

国民生活センター・越境消費者センター（Cross-border Consumer center Japan, NCAC） Email：hellocj@post.kokusen.go.jp