

気になる相談（令和4年12月）

## その通販サイト本物ですか？「偽サイト」に警戒を！

インターネット通販で「注文した商品が届かない」「商品は届いたが偽物だった」「販売業者に連絡したいが連絡先が分からない」「通販サイトで注文後、偽サイトだったことに気づいた」などの「偽サイト」（実在の企業のサイトと誤解させるように作成された偽物のサイト）に関する相談が消費生活センター等に寄せられており、12月末までの全国の相談登録件数で比較すると、今年度は前年度比約2倍の相談が寄せられています。

### 【相談事例】

- 先月、検索サイトで「ソファベッド」と入力・検索し、結果ページに表示された大手生活用品メーカーの通販サイトにアクセスした。その通販サイトにはメーカーのロゴが表示されていたので公式通販サイトだと思った。定価約3万円のソファベッドが約1万円に値下げされていたので注文したが、商品が届かない。
- インターネット通販で通常の半額以下になっていたソファを注文した。決済方法はクレジットカードのみであった。注文から1週間後、カード会社から「高額決済がある」と連絡があったが心当たりはなく、その決済は不正利用で処理すると言われ、カード番号も変更した。結局商品は届かず、改めて公式通販サイトを確認すると偽サイトの注意喚起情報があり、自分が注文した通販サイトは偽サイトだと分かった。
- インターネットで電気ストーブを探していたところ、他より安い価格で販売している通販サイトを見つけたので注文したが、商品が届かない。商品代金は銀行振込で支払ったが、指定された銀行口座の名義人は個人で外国人の名前だった。販売業者にメールを何回も送って催促しても返信がない。

### 【注意点】

- SNSやインターネット上の広告で、販売価格の大幅な値引きを強調し、偽サイトに誘導する事例がみられます。
- 偽サイトは、販売業者等のロゴや名称、公式サイトと同じ商品写真等を無断で使用し表示するなど、公式サイトと思わせるようなつくりになっていることがあります。
- 特定商取引法に基づき、通販業者はサイト上に業者名称、住所、電話番号を原則記載しなければなりません。これらの情報が記載されていない事例がみられます。
- 偽サイトでは、代金の支払い方法を限定していることがあります。特にクレジットカード決済では、カード情報を詐取し不正利用されたケースもあります。

### 【対処法】

- 別添資料に記載している偽サイトの特徴を知って、少しでも怪しいと感じたら取引しないようにしましょう。
- 偽サイトに注文したことに気がついた時点で素早く対処したほうが、返金される可能性や被害拡大防止の可能性が高まります。（対処法の例を別添資料に示します。）
- 不安に思った場合やトラブルになった場合は、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター(TEL:089-925-3700)

(別添資料)

### 「偽サイト」かどうかのチェックポイント

- サイトの URLの表記が、ブランドの正式な英語表記と少しだけ異なる。
- 日本語の 字体、文章表現がおかしい。
- 販売価格が 大幅に割引されている。
- 事業者の 住所の記載がない。 住所が記載されていても、調べてみると虚偽だったり、無関係の住所である。
- 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である。
- 支払い方法が、クレジットカード決済のみ、銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど、支払い方法が限定されている。
- 通販サイト内の リンクが適切に機能しない。

※上記のいずれかの項目に該当する通販サイトであっても、偽サイトではない可能性があります。逆に、いずれの項目にも該当しない通販サイトであっても、偽サイトの場合があります。

### 支払い方法に応じた対処方法（例）

#### 【クレジットカードの場合】

- ・すぐにクレジットカード会社に連絡しましょう。
- ・クレジットカードの利用明細は定期的に確認し、不正利用があっても早期に把握できるようにしましょう。

#### 【銀行口座等への前払いの場合】

- ・すぐに振込先金融機関の窓口連絡し、振り込め詐欺救済法による救済を求める旨を申し出ましょう。
- ・最寄りの警察に被害を届け出るようにしましょう。

#### 【代金引換サービスの場合】

- ・注文直後に偽サイトであると気づいた場合、すぐに電子メール等でキャンセルの連絡をしましょう。
- ・荷物が届いた場合、宅配業者に代金を支払う前に、送り状に記載の「依頼人」の情報を確認し、心当たりがない場合は代金を支払わず、受け取りを拒否しましょう。