



模倣品のトラブルにあわないために

国民生活センター 越境消費者センター

国民生活センター越境消費者センター(以下、CCJ)^{*1}は、取引の相手方が海外の事業者である場合の消費生活相談を扱う相談窓口です。

CCJには「インターネットで商品を購入したが模倣品のようだ」という相談が寄せられています。インターネット通販に関する相談の多くは日本語表記のウェブサイト(以下、サイト)での購入によるものですが、消費者は、注文時に「相手方が海外事業者とは考えていなかった」「海外から商品が届くとは認識していなかった」ということもあります。さらに、海外の模倣品販売事業者とは連絡が取れなくなるケースが多く、対応を得ることは困難なのが現状です。

こうした模倣品のトラブルにあわないために、注文前に次の点を確認し、信頼できるサイトか見極めましょう。当てはまる事項がある場合は要注意です。

Point 1 サイトのURLやサイト全体の表記を確認

- サイトのURLが、ブランドの正式な英語表記と少しだけ異なる
この場合、偽サイトの可能性が高いです。
- 日本語の字体、文章表現が不自然
- ブランド、メーカー品で価格が通常より安い
- 市場では希少な商品が入手可能

Point 2 事業者情報を必ず確認

- 事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記

されていない

地番までの記載がない、電話番号の国番号や市外局番と住所が不一致の場合は、虚偽の情報である可能性が高いです。また、同一住所等で多数のサイトが検索エンジンで検出される場合は、使い回された情報である可能性があります。

事業者情報は、「会社概要」や「お問い合わせ」、「特定商取引法に基づく表記」を見ましょう。英語表記の場合、「About us」「Contact us」の箇所に記載されています。これらはサイトの一番下にリンクが張られていることが多いようです。

Point 3 利用規約などで解約・返品ルール等を確認

- 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

トラブルにあってしまった場合、消費者ホットライン^{*2}や相手方が海外事業者の場合はCCJに相談してください。被害回復として取り得る方法は、決済手段により異なります。クレジットカード決済の場合は、カードの国際ブランドの自主ルールであるチャージバックが考えられるため、カード発行会社に相談していくこととなります。国内の銀行口座への振込の場合は、振り込め詐欺救済法による救済が考えられるため、当該銀行に申し出ることとなります。

CCJでは2022年10月に模倣品トラブルについて注意喚起^{*3}を行うとともに、関連情報^{*4}を発信していますのでご活用ください。

*1 国民生活センター越境消費者センター(Cross-border Consumer center Japan : CCJ) <https://www.ccj.kokusen.go.jp/>
 *2 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案内する全国共通の3桁の電話番号
 *3 国民生活センター「模倣品に関するトラブルにご注意!一令和4年10月から水際取締りが強化されました」(2022年10月12日) https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221012_1.html
 *4 CCJ「相談事例(2)模倣品の海外インターネット通販に関する相談」https://www.ccj.kokusen.go.jp/jri_sysi?page=mhuhn
 CCJ「悪質な海外通販サイトのトラブル対応」https://www.ccj.kokusen.go.jp/aksht_kikk
 CCJ「海外サイト・海外旅行でのショッピングでトラブルにあわないために」https://www.ccj.kokusen.go.jp/kimm_trbr_kih
 CCJ「CCJ-Chatbotについて 詐欺・模倣品サイトのトラブル(銀行振込・支払済)」https://www.ccj.kokusen.go.jp/chatbot_answer?page=mhuhn&ksi=paid
 CCJ「CCJ-Chatbotについて 詐欺・模倣品サイトのトラブル(クレジットカード支払)」https://www.ccj.kokusen.go.jp/chatbot_answer?page=mhuhn&ksi=credit