

平成25年12月19日

独立行政法人国民生活センター

「インターネット通販の前払いによるトラブル」が急増！

—個人名義の銀行口座への前払いはしない—

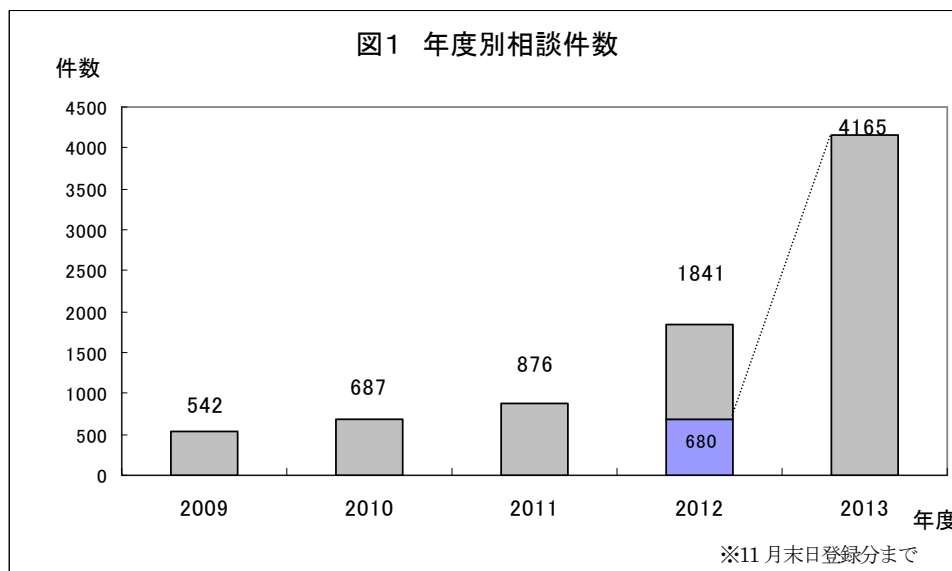
インターネットで申し込みをする通信販売（以下「ネット通販」）で、前払いをした場合のトラブルについての相談が急増している。

前払いということは、すでに代金は業者側にあるので、トラブルが起きた場合、業者が応じない限りは金銭的な救済がされない。加えてネット通販は、業者の実態がつかみにくいいため、所在が不明であったり連絡ができなかったりすることも多々ある。

このように、前払いのネット通販は、事後の被害救済が非常に難しいタイプの消費者トラブルであり、未然防止が重要である。そこで今回は、昨年度から急増の傾向にある「ネット通販の前払いによるトラブル」について、相談事例をもとにその特徴や問題点等を整理し、今後のトラブル防止のため注意を呼びかける。

1. P I O-N E T^{注1}（全国消費生活情報ネットワーク・システム）における相談件数の推移

ネット通販^{注2}の前払いに関する相談は、2009年度から2011年度までは、緩やかな増加であったが、2012年度からははっきりと増加傾向を示し前年度の2倍超、2013年度は、（11月末日現在で前年度同期の）さらにその6倍超と急増している。



注1：P I O-N E T（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。本データは2013年11月末日までの登録分。

注2：対象は、商品のみとし、P I O-N E Tで「役務」に分類するもの（出会い系サイト利用のためのポイント、コンサート、旅行など）は除いた。

前払いを除いたインターネット通販全体の相談件数も、増加を続けている。しかし、その増加の割合は、前払いネット通販のほうがはるかに大きい。特に、2012年度以降は、その差が顕著である。

表 1 「前払いを除いたネット通販」と「前払いネット通販」の相談件数の増加の比較

年度	相談件数が前年度の何倍か	
	除、前払い	前払いネット通販
2010	1.2倍	1.3倍
2011	1.2倍	1.3倍
2012	1.2倍	2.1倍
2013	1.7倍	6.1倍

※2013年度は前年同期比

2. 主な相談事例（事例は、国民生活センターで受け付けたもの）

（1）商品が届かない

【事例1】安いので注文したが、商品が届かない

目的のゴルフクラブをネット検索し、この業者のサイトを見つけた。他の業者よりかなり安かったので、得だと思い、注文フォームに入力して注文した。代金は前払いとのことだったので、指定の個人名義の口座に注文の2日後に入金した。入金後すぐに商品を発送するとのことだったが、数日しても商品は届かなかった。業者にメールで問い合わせたところ、具体的な日にちをあげて「送る」とのことだったので待っていたが、その後いっこうに商品は届かなかった。「注文をキャンセルし、代金を返金してほしい」とメールを送ったが「すでに商品は発送済み」との返信があっただけで、その後1週間経つが、商品は届かない。（2013年4月受付 40歳代 男性 給与生活者 東京都）

【事例2】他のサイトでは売っていないので注文したが、商品が届かない

大手のショッピングサイトでは欲しいブランドの水着がすべて売り切れていたもので、ネット検索し、欲しいものがヒットしたサイトで注文した。翌日注文承諾メールが来て振込先銀行の個人名口座を指定してきた。振り込んでからすぐに商品を送る、とサイトに記載されていた。支払い後すでに2週間ほど経っているが、届かない。何度かメールを送ったが返事がない。サイトに住所はあるが電話番号はなかった。（2013年7月受付 10歳代 女性 高校生 東京都）

（2）注文したものではないものが届いた

【事例3】コピー商品が届いた

約1カ月前、ブランド名で検索し見つけたサイトで、海外ブランドのバスケットシューズを2足注文し、代金2万円を個人名義の銀行口座に振り込んだ。スニーカーは中国から届き、粗雑な作りでブランドのタグも付いていなかった。ニセモノだと思い、そのブランドを扱う店舗に商品を見てもらったところ「本物ではない」と言われた。販売店にメールで解約を申し出ると、すぐに「キャンセルします」との返信があったが、その後何の対応もなく、メールを送ってもいっこうに返信がない。（2013年8月受付 20歳代 男性 給与生活者 福岡県）

【事例4】まったく違うものが届いた（スーツケース→携帯電話保護フィルム）

11日前、インターネットで車輪付きの大型スーツケースのブランドを検索し、格安の販売サイトを見つけたので申し込み、代金3万円を指定された個人名の口座に振り込んだ。3日後に発送したとのメールが送られたが、届かなかった。何度もメールで販売会社に催促したところ、今日になって、荷物が中国から届いたが、中身はスマートフォンの液晶画面を保護するフィルムで、申し込んだスーツケースとはまったく違うものだった。（2013年8月受付 60歳代 女性 自営・自由業 青森県）

【事例5】違う商品が届いたのに、そのまま使うよう言われた

約1カ月前、連れ合いが、インターネット通販で9800円の有名ブランドのスニーカーを申し込んだ。商品が中国から届いたが、まったく別のスニーカーだった。販売店にメールで連絡すると「1000円返

金する。商品に異常がなければ使ってほしい」と返信があった。このスニーカーはいらないため、返品するので返金するようにと交渉したら「3000円返金する」などと返信があり交渉が進まない。支払いは銀行振り込みだったが、中国人のような名前の個人名で、メールの日本語も不自然だ。

(2013年10月受付 20歳代 女性 給与生活者 奈良県)

(3) 前払いするように誘導された

【事例6】クレジットカード払いもできるとの表記があるが、結局はできなかった

2週間ほど前に外国製ショルダーバッグを扱うサイトを検索し、一番安かったこの業者のサイトを選んだ。ホームページにはクレジットカード決済が可能と出ていたが、申し込み画面ではクレジットカードの番号等を記載する欄がなく、不審に思ったが申し込んだ。銀行に振り込んでほしいと国内の銀行の日本人名義の口座番号を案内されたので、約1万円を振り込んだ。振り込みが完了したことをメールしたところ「入金確認後に国際宅配で配送する。その後、配送品の追跡番号を知らせる」と返信があった。2日経過したが、メールがないため、何度も配送について問い合わせのメールをしたが返信がない。

(2013年6月受付 20歳代 女性 給与生活者 埼玉県)

【事例7】代引きでの注文のはずが、注文後、前払いするよう電子メールが来た

ブランドスニーカーを注文する際、決済方法を選べたので、代金引換を選択した。注文後「代金引換は、今はできないので、先に振り込んでほしい」との内容と、振込口座として日本人の個人名の口座番号が書かれてある電子メールが届いた。日にちを指定し「その日に使いたいので間に合えば注文したい」とメールしたら、「大丈夫だ」とすぐに返事が届いたので、信用して振り込んだ。しかし、指定した日までには届かず、催促後に荷物は届いたが、開けてみたら、注文したものとは別のスニーカーだった。その後、連絡が取れない。

(2013年9月受付 30歳代 男性 給与生活者 東京都)

(4) サイトや電子メールの表記の問題

【事例8】サイトに連絡先の電話番号の表記がなく、住所は山の中

欲しかったスニーカーが低価格で売っていたので、インターネットで注文した。その日のうちに、「3日以内に銀行に振り込んでほしい、入金確認後3営業日以内に商品を送る」とのメールが届いたため、すぐに個人名の口座に代金を振り込んだ。3営業日を過ぎても商品が届かずメールで問い合わせたところ、「入金確認できたので大至急で送る」と返信があったが、それ以降何も連絡がなく商品も届かない。ホームページには、電話番号は載っておらず、載っていた業者の住所を地図サイトで検索すると山の中だった。

(2013年8月受付 30歳代 男性 給与生活者 三重県)

【事例9】サイトから送られてきた電子メールの日本語がおかしい

映画とコラボレーションしたスニーカーをインターネットで検索し、ヒットした業者を国内の業者だと思い、注文した。すぐに注文確認のメールが届き、支払い方法と発送時期が書いてあったので、指定どおり、先に代金1万1500円を口座に振り込んだ。6日後、発送したとメールが届き、その後に商品が届いたが、柄が違っていた。発送元の住所は中国だった。

メールで柄が違ふと伝えたら「違う商品でということですか」と返信があったので写真付きメールで再度注文品とは違うこと、返品したいと伝えた。昨日その返信があったが「このままでよろしいでしょうか。返品したらなかなかうまくいきません。1500円返金していただきます」など、日本語がおかしく理解ができない。

(2013年5月受付 20歳代 女性 給与生活者 埼玉県)

(5) その他

【事例10】サイトそのものが有名サイトをコピーしたニセサイトだった

通販モール内のショップだと思い、定価5万円の財布が約2万円と安かったので申し込んだ。連絡先の電話番号はなかったが、プレゼント包装などの問い合わせをメールで行った際にはいいねいな対応だったので疑わなかった。支払いは銀行振込のみで、口座名義は外国人の個人名だった。商品が届か

ずメールの返事も来ないので警察に相談したところ、私が見たサイトは実在のサイトをコピーしたものだということが分かった。実在のサイトには「同様の苦情が入っているが当社とはまったく関係がない。当社も被害者だ」と言われた。（2013年6月受付 50歳代 女性 家事従事者 兵庫県）

【事例11】銀行口座が凍結されていた

ブランド名と、「激安」などを入力して検索してヒットしたサイトで、ブランドサングラスを半額程度で販売しているところを見つけた。ネットバンキングで、指定された中国人と思われる個人名の口座に送金したが、銀行口座が凍結されていたために私の口座にお金は戻された。その後、購入したサイトからメールで「この口座は会社改善のために閉鎖している」と別の銀行口座を指定された。口座が凍結されるようなサイトは不審だ。（2013年9月受付 40歳代 女性 家事従事者 神奈川県）

3. 相談の特徴（国民生活センターで受け付けた相談の分析による）

相談の特徴を明らかにするために、国民生活センターが2013年度に直接受け付けた（4月～11月に受付）前払いのネット通販に関する相談342件について、詳細な内容をみた。

（1） アクセスのきっかけは「商品検索」、「ブランド名検索」

そのサイトへのアクセスのきっかけが分かった173件中、「検索サイトで商品名もしくはブランド名を検索してヒットした」が107件（62%）と多かった。「店を選んでから商品を選ぶ」という現実社会のやり方ではなく「まず商品ありき」で検索するというネットショッピングならではの買物行動が見られる。

他に「ショッピングサイトから」が52件（30%）あった。少数ではあるが、SNSの広告バナーや大手通販サイトに張られていたリンク、メールマガジンから、などの事例もある。

（2） 申し込んだ理由は「安いから」、「欲しい商品が売っていたから」

「前払いにもかかわらず、そのサイトでその商品を購入した動機」が分かった相談は136件あったが、そのうちの半数以上は「価格が安いから」（69件、51%）であった。ついで、「欲しい商品が売っていたから」（57件、42%）で、背景には、「実店舗や大手のモールなどで売り切れの商品で、問題となるサイトにだけにはその商品があったから」という商品の希少性がある。

（3） サイトや連絡メールの日本語がおかしいものも。特に「会社概要」欄に注目。

「銀行振込★安全のために秘密にする、E-MAIL里告知する。会社は日本に銀行の口座名義人がいる。振り込み便利だ」「ご注文書は当店がもう取扱いました。」のように、サイトの文面やメールのやり取りにおける日本語が不自然なものがある。また、サイト（特に「会社概要」の部分）に使用されている漢字をよく見ると、旧字体もしくは日本で使用されているフォントとは異なる字体となっていることがある。

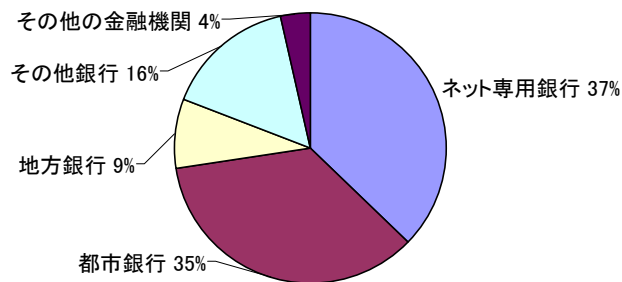
サイト名も、単なるアルファベットの羅列で読み方が不明のものも目立つ。

（4） 振込先の銀行^{注3}は、ネット専用銀行と都市銀行が多い

前払いの際に振り込んだ銀行名が分かったのは257件あり、ネット専用銀行が96件（37%）、都市銀行が90件（35%）と多かった。

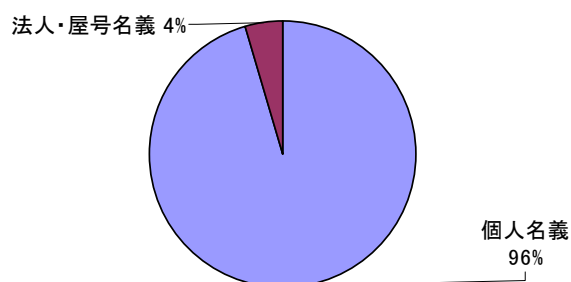
最近では都市銀行が増えており、11月の1カ月間だけをみると、ネット専用銀行を上回った。

注3：金融庁銀行免許一覧での区分を基本とし、ネット専用銀行だけは、その区分中の「その他銀行」から突起した。



(5) 口座名義は圧倒的に「個人名」

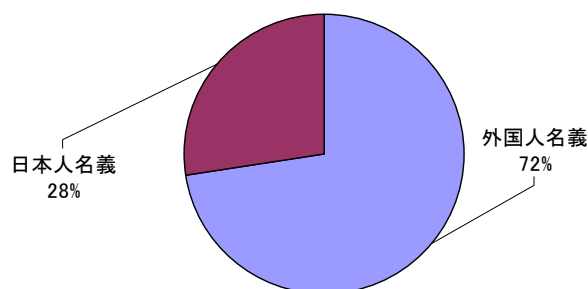
銀行振り込みの口座名義が分かったもの252件中、96%に当たる241件が「個人名」で圧倒的に多く、「法人名や屋号などを含んだもの」は11件（4%）にすぎなかった。前払いのネット通販のトラブルのほとんどは、「個人名義の銀行口座」への振り込みであるといえる。



(6) 個人名口座の名義人は、7割超が「外国人名」と思われる

個人名口座の名義が分かった239件をその氏名の特徴などからどこの国に多い氏名なのかをみた。外国人名と思われるものが72%（173件）と多く、日本人名と思われるものは28%（66件）であった。外国人名の内訳は、中国系（と思われる）161件、韓国系（と思われる）7件などである。

外国人名が多いことに変わりはないが、最近は、日本人名の割合が高くなってきており、手口が変化している。



4. 相談内容からみる問題点

(1) 「前払い」はトラブルに対して金銭的な救済ができない

支払い前の契約を破棄したり解約したりするのに比べ、支払いが済んでいるものの返金は、相手に「返金」という行為をさせる必要があり、困難を伴う。前払いネット通販は、この点で、金銭的な救済が難しい。

(2) 確実な連絡手段がないので、業者と交渉することができない

多くの場合、ネット通販では業者との連絡手段は電子メールのみで、業者の所在や運営状況などの実態は分からない。相手が返信してこない限り、連絡手段すらないので、業者と交渉することができ

ない。

(3) 商品を送るつもりがなければ、どんな商品でも注文を受けられる

商品を送らないケースでは、商品の写真さえあれば、コピー商品さえ用意する必要がないので、どんな商品でも注文を受けることができる。「他のサイトではすべて売り切れのブランドスニーカーのサイズがすべてそろっている」ことも可能であるし、ブランド品とは関係ない、食品、医薬品、日用品など、多様な商品があり、より多くの人がターゲットとなる。

(4) 口座凍結^{注4}までの時間をかせいでいる

「代金の振り込みを確認してから数日間後に発送します」という記載があれば、消費者は発送予定日までは口座凍結等のアクションを起こさない。また、違う商品が送られてくれば、それについてのやり取りの間も、口座凍結等のアクションを起こさない。こうして、銀行口座の延命を図り、その間に他の消費者とも取引をして、代金を振り込ませているものと思われる。

(5) 法律で定められた表記がない

特定商取引法では、ネット通販においては、事業者の住所と電話番号（確実に連絡が取れる番号）をサイト上に表示することを定めている^{注5}。

しかし、相談事例を見ると、「電話番号の表示がない」「住所の表示が不完全（番地がなく一部しか記載されていない）」など、定められた表示のないものや、表示されていても「住所が、建物のない山奥」「電話を掛けたらまったく関係ない人の家だった」など虚偽の表示と思われるものなど、法律を守っていないものが見られる。

5. 消費者へのアドバイス

(1) 代金前払いのリスクの大きさを認識しておく

先に代金を支払ってしまうと、「商品が送られてこない」場合だけでなく、送られてきた商品に問題があったときでも、それらのリスクはすべて消費者が負うことになる。このように一方的に消費者がリスクを負う「前払い」をしてまで、その契約をするべきかを考えること。

(2) 個人名義の銀行口座に前払いしない

相談を見ると、前払いのネット通販のトラブルは、屋号やネットショップ名を含まない、個人名だけの名義の口座への振り込みであるケースが圧倒的に多い。相談の急増に鑑みて、屋号を含まない個人名義のみの銀行口座への前払いでの振り込みはしないこと。

(3) 振り込んでしまった場合は、銀行と警察に相談する

振り込んでしまって商品が届かなかったりコピー商品が届いたりした場合は、代金を振り込んだ銀行と警察に状況を相談すること。

(4) 相談は、消費生活センターへ

申し込む前に少しでも分からないことや不安なことがあれば、消費生活センターに相談すること。振り込んでしまった後でも、出来る限り早く相談すること。

6. 情報提供先

消費者庁消費者政策課

消費者庁取引対策課

消費者庁越境消費者センター

内閣府消費者委員会事務局

警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課

警察庁刑事局捜査第二課

注4：ここでいう口座凍結とは、捜査機関などからの情報提供等により金融機関が口座の取引を停止する措置のことである。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（いわゆる「振込め詐欺救済法」）第3条1項。

注5：特定商取引に関する法律11条1項5号、特定商取引に関する法律施行規則8条に定める事項のうち、ここでは販売業者の住所および電話番号を問題にしている。

【参考】P I O－N E Tにみる相談の概要

相談が急増した2013年度（11月末日までの登録分）の相談4,165件をもとに、相談の傾向を分析した。

（1）商品別件数

相談に多い商品は、表のとおりである。靴や財布、バッグなどのファッションブランド品が多いことは事実だが、スポーツ用品、趣味の用品、玩具など、多様な商品があり、決して「ブランド品」だけではなく、幅広い商品でトラブルは広がっている。

上位10位には入っていないが、穀類（米や麺類など）（21件）、健康食品（16件）、酒類（7件）などの食品や、書籍（19件）、楽器（19件）、カメラ類（14件）などの趣味の商品、医薬品（17件）、車いす（3件）などの医療介護関連商品など、多数の商品の相談が寄せられている。

商品の分類	件数	商品（多いものの例示）
履物	859	ジョギングシューズ、スニーカー、婦人靴、バスケットシューズ
かばん	654	ハンドバッグ、キャリーバッグ
他の身の回り品	634	財布、サングラス
時計	282	腕時計
スポーツ用品	170	水着、ゴルフクラブ、キャンプ用品
他の教養娯楽品	138	釣りざお・釣り用品、ペット用品
玩具・遊具	115	プラモデル、フィギュア、電子ゲーム
紳士洋服	109	
婦人洋服	97	
音響・映像製品	82	映像・音楽ソフト、テレビ
その他	1,025	

（2）内容を表すキーワード別件数

P I O－N E Tでは、相談の内容に合致するキーワードを付与している。その内容を表すキーワードの多いものをみると、「商品が届かない」（商品未着）、「業者と連絡が取れない」（連絡不能）がそれぞれ5割以上ある。

内容を表すキーワード	件数	割合
商品未着	2320	56%
連絡不能	2092	50%
返金	1655	40%
電子広告	1358	33%
中華人民共和国	1274	31%
解約（全般）	1213	29%
詐欺	887	21%
所在不明	873	21%
注文品違い	595	14%
約束不履行	493	12%
銀行等	485	12%
偽物	459	11%

※マルチカウント

（3）契約者の属性^{注6}

契約者属性の内訳は、以下のとおりである。

① 性別

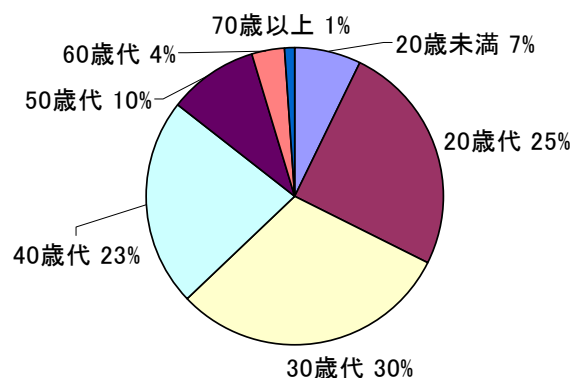
性別をみると、男性が47%、女性が53%で、ほぼ半々の割合である。

注6：不明や無回答などを除いて計算。それぞれの母数は、性別＝4,093、年代別＝3,925、職業別＝3,845。

②年代別

年代別にみると、30歳代が30%と最も多い。20歳代から40歳代で全体の約8割を占めている。

契約当事者の年代別



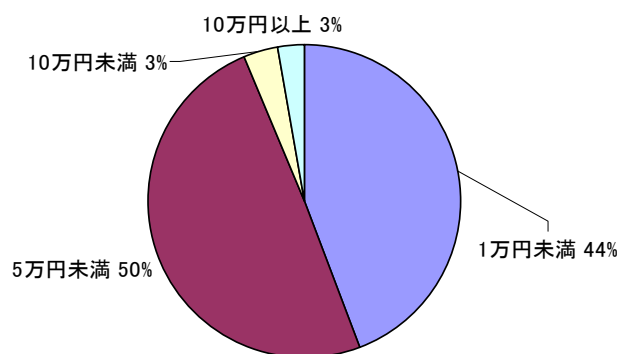
③職業別

職業別にみると、給与生活者が61%で圧倒的に多い。家事従事者16%、学生11%、自営・自由業6%、無職6%の順になっている。

(4) 支払い済みの金額

支払い済み金額の平均は約2万2,000円である。価格帯では、5万円未満が9割以上を占め、比較的低価格である。

支払い済み金額



(母数は、不明・無回答を除く3,681)