

令和2年12月10日

人気の家庭用テレビゲーム機などを販売しているかのように装う 偽の通信販売サイトに関する注意喚起

令和2年の夏以降、通信販売サイトで、人気の家庭用テレビゲーム機やゲームソフトを注文して代金を支払ったものの、商品が届かないという相談が、各地の消費生活センターなどに数多く寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、偽の通信販売サイトを運営する事業者が、消費者の利益を不当に害するおそれがある行為（消費者を欺く行為・債務の履行拒否）をしていることを確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1. 偽の通信販売サイトの概要

消費者庁がこれまでに確認した偽の通信販売サイト（以下「本件偽サイト」といいます。）は、次のとおりです。

No.	サイトの屋号	URL	アクセス可能期間
1	OTOKU	https://www.otokustore.jp	8月上旬～中旬
2	TAKUMI	https://www.takumistore.jp	8月中旬～9月上旬
3	Gaming	https://www.gamingstore.jp	9月中旬～下旬
4	SELECT STORE	https://www.selectstore.jp	10月上旬～中旬
5	E STORES	https://www.estores.jp	10月中旬～下旬
6	SMART STORE	https://www.smartstore.co.jp	11月上旬～中旬
7	FIRST	https://www.1store.jp	11月中旬～12月上旬
8	PLUS	https://www.plustore.jp	12月上旬～

(1) 本件偽サイトには次のような特徴がみられます。

- 家庭用テレビゲーム機「Nintendo Switch」（以下「スイッチ」といいます。）、パソコン、スマートフォン、カメラ、家電製品などを通信販売しているかのように装っています。
- その中でも、特に、消費者に人気があるスイッチの特集ページをサイト内に設けて、消費者を誘引しています（別紙1）。
- 外観は普通の通信販売サイトのものであり、不自然な日本語表記もみられず、一見しただけでは偽サイトと気付くのは困難です。
- 各サイト内には「ご利用規約」のページがあり、それぞれ別の事業者の情報が記載されていますが、これらの情報は全て虚偽のものであり、また、代表者の氏名、サイト運営責任者の氏名、電話番号は記載されていません。このほかにサイトの運営者の手掛かりになる情報はなく、運営者の実体は不明です。

(2) 本件偽サイトは、次の理由により同一の事業者が運営していると考えられます。

- 各偽サイトの構成は、屋号以外はほぼ同一であり、サイトを流用していると考えられます。(別紙2)。
- 各偽サイトのアクセス可能期間はそれぞれ約半月と短く、また、あるサイトが閉鎖されて間もなく、屋号を変更したサイトが公開されています。
- 各偽サイトのURLについて、「〇〇store.jp」の「〇〇」の部分のみが変更されているなど、規則性がみられます。
- 各偽サイトの運営者から消費者に送信されるメールの文面がほぼ同一であり、メールを流用していると考えられます。

2. 消費者被害の概要

(1) 本件偽サイトへの誘導の方法

消費者が、子供や孫にスイッチをプレゼントするためなどの理由で、検索サイトで「スイッチ」などと検索すると、本件偽サイトへのリンクが検索結果に表示されることがあります。

その検索結果はリスティング広告¹などであり、例えば、「スイッチ 本体特価 34,900円」などと表示されています(別紙3)。

スイッチは消費者に人気がある商品であり、他の通信販売サイトでは、抽選販売が行われていたり在庫が切れたりしており、在庫のあるサイトでもメーカー希望小売価格に1万円以上上乗せした価格など、高値で販売されていることがあります。一方で、本件偽サイトの検索結果には、メーカー希望小売価格より若干高い価格やほぼ同じ価格などが表示されます。

消費者は、この検索結果に誘引されてリンクをクリックし、本件偽サイトにアクセスします。

(2) 本件偽サイトにおける商品の注文まで

本件偽サイトの外観は、普通の通信販売サイトのことから、消費者は、最初は偽サイトであるとの疑いを持ちません。

本件偽サイトには、スイッチや、スイッチとゲームソフトのセット商品などについて、「残り〇個」と在庫が僅かであるかのように表示されています(別紙1)。

消費者は、他の通信販売サイトよりは安く買える、早く注文しないと売り切れてしまうなどと考え、本件偽サイトでスイッチを注文します。

(3) 注文した商品の代金の支払いまで

消費者が本件偽サイトで商品を注文すると、間もなく、代金の振込先を知らせるメールが届きます。

振込先の銀行口座は個人の名義なので、この時点で疑問を持ち、消費生活センターなどに相談する消費者もいますが、多くの消費者は、子供や孫のために早くスイッチを手に入れたいなどと思い、指定された口座に代金を振り込みます。

(4) 代金支払確認メール到着以降

消費者が指定された口座に代金を振り込むと、①入金を確認したので翌日に商

¹ 検索サイトの検索結果の上部などに表示される広告。

品を発送することを知らせるメールが届き、その後、②商品を発送したことを知らせるメールが届きます。

②のメールには宅配便の伝票番号が記載されていますが、この番号は架空のものであり、消費者が宅配会社のウェブサイトでこの番号を検索しても、エラーが出て確認することができません。

不審に思った消費者が、本件偽サイトの運営者にメールで問い合わせても返事はなく、また、同サイトや消費者に送信されるメールには運営者の電話番号が記載されていないため、消費者は運営者に連絡をすることができません。

その後、本件偽サイトはそれぞれ約半月で閉鎖され、結局、消費者には注文した商品は届かず、振り込んだ代金も返ってきません。

3. 消費者庁が確認した事実

- (1) 本件偽サイトの運営者は、通信販売サイトであるかのような偽サイトを公開し、虚偽の運営者情報を記載し、本件偽サイトが通信販売サイトであるかのように装って消費者を誤認させ、商品を注文させています。(消費者を欺く行為)
- (2) 消費者が、本件偽サイトで商品を注文して代金を支払ったにもかかわらず、注文した商品が届かないという被害が多数発生しています。(債務の履行拒否)
- (3) 本件偽サイトにおける被害に関し、消費生活センターには、スイッチ以外の商品についての相談はほとんど寄せられていないことから、本件偽サイトの運営者は、リスティング広告などを利用してスイッチの購入を希望する消費者に狙いを絞り、前記(1)及び(2)の行為をしていると考えられます。
- (4) 本件では、確認されているだけでも約40もの個人口座が代金の振込先として用いられていました。本件偽サイトの運営者は、何らかの方法で多数の個人口座を入手し、消費者から金銭をだまし取る手段に用いていると考えられます。
なお、これらの口座の多くは、被害に遭った消費者からの申出などにより凍結されていますが、消費者が振り込んだお金のほとんどは引き出されており、残高は僅かでした。
- (5) 本件偽サイトのうち「FIRST」と「PLUS」には、スイッチに加えて、発売から間もないため品薄となっている家庭用テレビゲーム機「PlayStation 5」を販売しているかのように表示されています。PlayStation 5についても、メーカー希望小売価格よりは高いものの在庫のある他の通信販売サイトより安い価格が表示されており、注意が必要です。

4. 消費者庁から皆様へのアドバイス

- 偽の通信販売サイトについては、従来、他の通信販売サイトでの平均的な販売価格と比べて明らかに割安な販売価格を表示している事例が多くみられました。

しかし、本件は、人気がある商品の購入を希望する消費者の心理につけ込むものであり、消費者が、メーカー希望小売価格よりも高い価格であるにもかかわらず、商品を注文してしまったという事例が多くみられます。

今後も、クリスマスや年末年始にかけて家庭用テレビゲーム機の需要が高まると

予想されますが、通信販売サイトで購入しようとする際には、本件の被害状況を踏まえ、慎重に検討しましょう。

- **本件を含め、これまでの偽の通信販売サイトでの被害状況からすると、代金を前払いで個人名義の口座に振り込ませようとする場合には、偽サイトである可能性が高いので、そのようなときは代金を振り込まないことが安全です。**

【本件に関連する最近の注意喚起情報】

発信者	件名	URL
消費者庁	実在の通信販売サイトをかたった偽サイトなどに関する注意喚起（令和2年10月21日公表）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_201021_1.pdf
(独)国民生活センター	格安をうたう家具や家電品等の模倣サイトにご注意！（令和2年10月1日公表）	http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20201001_2.html
消費者庁	「SENJU株式会社」と称する通信販売サイトを運営する事業者に関する注意喚起（令和2年4月30日公表）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_200430_0001.pdf
消費者庁	デジタルプラットフォーム事業者が提供するショッピングモールサイトにおける偽ブランド品の販売に関する注意喚起（令和2年4月7日公表）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_200407_01.pdf

取引に関して不審な点があった場合は、契約をしたりお金を支払ったりする前に、各地の消費生活センター等や警察に相談しましょう。

消費生活センター等では、消費者から相談を受け、トラブル解決のための助言や必要に応じてあっせんを無料で行っていきます。

相談窓口のご案内

- ◆ **消費者ホットライン（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）**

電話番号 **188（いやや！）**

- ◆ **警察相談専用電話**

電話番号 **#9110**

※いずれも局番なし

公表内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課財産被害対策室

電話 03-3507-9187

FAX 03-3507-7557

<本件偽サイト（PLUS）内のスイッチの特集ページ（冒頭部分）>

The screenshot shows a mobile browser interface for the 'PLUS' website. The address bar displays 'plustore.jp'. The page features a navigation menu with options like '商品検索', '新着商品', '商品一覧', '特集', and 'インスタ'. Below the navigation is a '特集商品' (Featured Products) section with sub-categories: 'ゲーム機', 'Switch周辺機器', and 'Switchソフト'. A message states '20件の商品がございます。' (20 items are available). There are two sorting buttons: '価格順' (Price) and '新着順' (New Arrivals). The product list includes:

- Product 1:** Nintendo Switch console (new model). Price: 29,900円. Stock: 残り3個.
- Product 2:** Nintendo Switch console (new model). Price: 30,900円. Stock: 残り5個.
- Product 3:** Nintendo Switch console (collection). Price: 38,000円. Stock: 残り4個.
- Product 4:** Nintendo Switch console (Fortnite Special Set). Price: 32,800円. Stock: 残り5個.

<本件偽サイトの比較（トップページの冒頭部分）>

SMART STORE (11月上旬~中旬)	FIRST (11月中旬~12月上旬)	PLUS (12月上旬~)
 <p>au 4G 14:17 77% smartstore.co.jp</p> <p>人気デジタル家電 激安価格にて販売中!!</p> <p>SMARTSTORE</p> <p>【重要】ezweb.ne.jp、docomo.ne.jpのメールアドレスをご利用のお客様へ▼</p> <p>NEWS お知らせ</p> <p>2020/10/09 【台風の影響による配達遅延について】台風の影響にともないお荷物の配達不可、遅延が発生いたします。お客様にはご迷惑をお掛け致しますが、ご了承頂きますようお願いいたします。</p> <p>NEW ARRIVAL 新着商品</p>	 <p>au 16:47 100% 1store.jp</p> <p>激安家電が揃ってる! 商品保証で安心購入!</p> <p>FIRST</p> <p>人気ゲーム機 新品最安挑戦中! >今すぐチェック</p> <p>【重要】ezweb.ne.jp、docomo.ne.jpのメールアドレスをご利用のお客様へ▼</p> <p>NEWS お知らせ</p>	 <p>au 4G 17:47 94% plustore.jp</p> <p>iPadやNintendoゲーム機など、お得に家電購入できる</p> <p>PLUS</p> <p>PS5 2020.11.12 発売!! PLAY HAS NO LIMITS 遊びの限界を超える</p> <p>【重要】ezweb.ne.jp、docomo.ne.jpのメールアドレスをご利用のお客様へ▼</p> <p>NEWS お知らせ</p>

注 ロゴや商品画像などが異なるものの、サイトの構成は同一であると認められます。

<検索サイトでの検索結果の例>

リスティング広告 (SMART STORE)	リスティング広告 (PLUS)
 <p>Smart Store search results for 'スマートストア スイッチ'. The ad highlights a limited price for the Switch console and a bundle deal.</p> <p>広告・www.smartstore.co.jp/</p> <p>スイッチ本体特価34,900激安通販 - ぶつの森スイッチ特価40800 ...</p> <p>限定特価！Switch在庫あり 最短翌日お届け・延長保証対応・送料無料。10年の安心・信頼・実績！激安デジタル家電通販 SMART STORE(スマートストア)。人気のスイッチを日本一の安値で大...</p> <p>スイッチ 本体特価34,900円</p> <p>どうぶつの森セット40800円</p> <p>フォートナイトSpecial</p>	 <p>Plus Store search results for 'スイッチ 安い'. The ad highlights a limited price for the Switch console and a bundle deal.</p> <p>広告・www.plustore.jp/switchスイッチ/限定...</p> <p>スイッチ本体特価29900 激安通販 - 圧倒的品揃えと格安価格の老舗</p> <p>創業10年の実績と信頼 ゲーム・家電の専門店。東京から、良い物を安く早く確実にお届けします！Switchスイッチ本体新品未開封商品保証で安心購入。最短翌日お届け 延長保証対応 送料...</p> <p>スイッチ 本体特価29,900円</p> <p>どうぶつの森セット38000円</p> <p>フォートナイト Special</p>

7