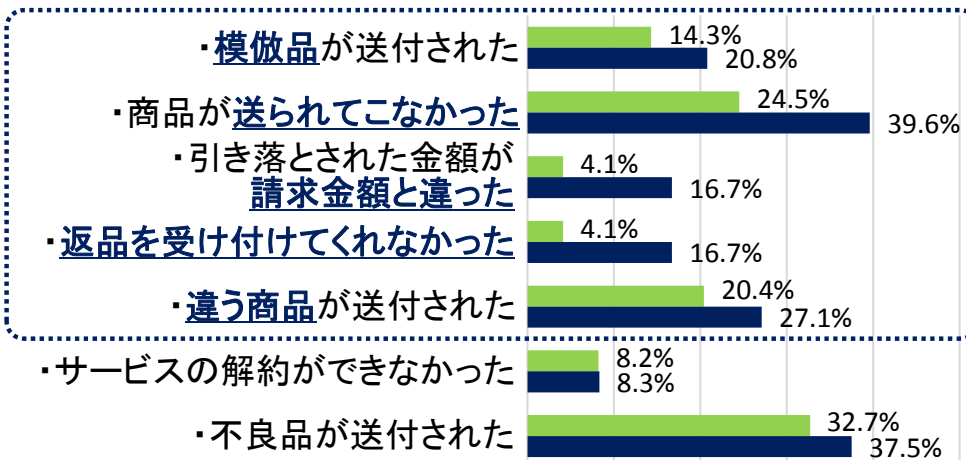


# 海外事業者とのインターネット通販におけるトラブルに御注意！

- 国内では手に入りにくい商品が購入できたり、国内より安く入手できたりすることから、海外事業者とのインターネット通販の利用が増加しています。
- しかし、言葉の壁や商習慣の違いから、**海外事業者との間でトラブルが起きた場合には、国内事業者の場合よりも解決が難しくなる**ことがあります。
- **トラブルに遭わないために、購入ボタンを押す前にもう一度チェックしましょう！**

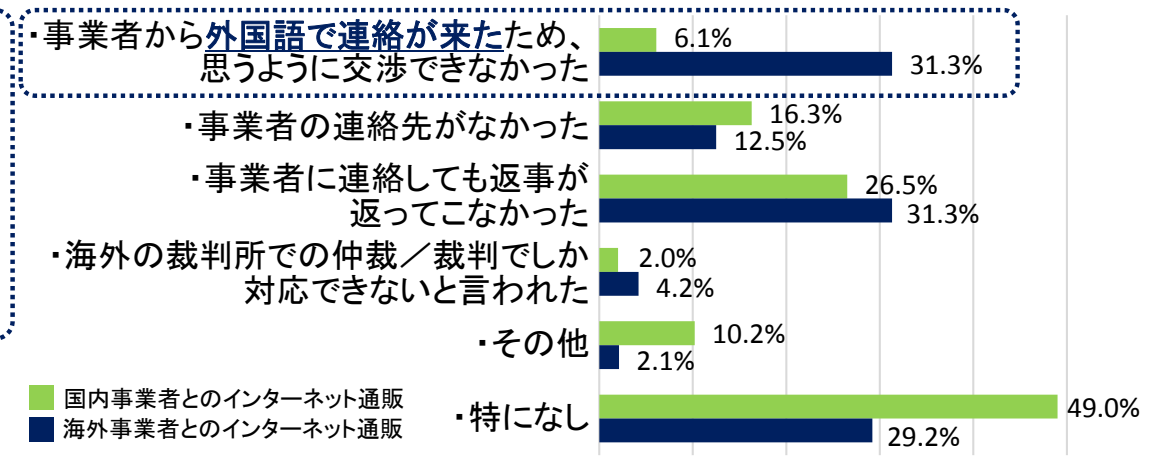
## <海外事業者(※)とのトラブルには深刻なものが多い>

0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0%



## <海外事業者(※)とのトラブルは解決が難しい>

0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0% 50.0%



※ 国内/海外事業者の区別はアンケートの回答者による認識であり、実態と異なる（海外事業者を国内事業者と誤認している等）場合を含む可能性があります。

【出典】『越境 E C（電子商取引）の動向（平成27年度、㈱三菱総合研究所）』をもとに消費者庁作成。

例えば、こんな事例が想定されます（※ 複数のトラブル事例を踏まえて記載しています。）。

### トラブル事例 1：商品が届かない！

海外事業者のウェブサイト音楽機器をクレジットカードで購入しようとしたところ、「海外からの購入の場合、クレジットカードは使用できない。**入金方法は銀行振込みになる。**」と連絡が来た。

指定された海外の銀行口座に送金したところ、**商品が届かず、それ以降連絡が取れなくなった。**

### トラブル事例 2：模倣品が届いた！

ブランドの財布を購入しようとして検索したところ、**通常よりかなり安い価格**で売られている日本語のウェブサイトを見つけたので購入した。**外国人の個人名義の銀行口座**に振り込んだ。

後日、海外から国際郵便で商品が届いたが、その**商品は模倣品**だった。事業者にもメールで連絡したが、**返信は来ず、住所や電話番号はウェブサイトに記載されていない**。インターネットで調べてみると、模倣品を販売する悪質な海外の事業者だという口コミがあった。

### トラブル事例 3：返金がされない！

海外旅行予約のウェブサイト海外のホテルを予約した。ウェブサイトには、「返金不可」とは書かれていなかった。

翌日、予定が変わったためキャンセルを申し出たところ、**返金不可のプランなので返金できない**という連絡が来た。**利用規約に記載があったというが、すぐに見るところには書いてなかった**。日本語のウェブサイトだったが、調べてみると海外の事業者だった。

# トラブルに遭わないためのチェックポイント

－以下のような場合には、特に注意しましょう－

## 海外事業者かどうか 要確認

チェックポイントを確認しましょう

- 日本語だから安心と思っていたところ、実は相手は海外事業者で、結果としてトラブルに遭った場合に、解決が難しくなることがあります。

## インターネット通販一般に 関する注意事項も確認

チェックポイントを確認しましょう

- 相手が海外事業者かどうかにかかわらず、インターネット通販一般に関する注意事項も十分確認しましょう。
- 初めて利用するウェブサイトについては、特に注意しましょう。

※ 本チェックポイントは、インターネット通販を利用する際に確認すべき基本的な事項をまとめたものです。  
※ これらに当てはまらなくてもトラブルが生ずる場合もあり、また、これらに当てはまる全てのウェブサイトや事業者においてトラブルが生ずるわけでもないことに御留意ください。

- ウェブサイトの日本語表現が不自然（言葉遣いがおかしい、旧字体が使われている、文字化けしているなど）
- 価格表示の通貨単位が「円」でない、又は書かれていない
- 振込先の銀行口座の名義が、ウェブサイトの名称や事業者名と異なる（外国人の個人名義の口座であるなど）  
→ こうした場合は、海外事業者の可能性が高いです。

- 正確な事業者の情報（事業者名・住所・電話番号）がはっきりと書かれていない
- 商品の代金の支払時期やその方法、商品の引渡時期がはっきりと書かれていない  
→ これらの不掲載は表示義務違反の場合があるため、こうしたウェブサイトからの購入は避けましょう。
- 商品価格が、通常価格や他のウェブサイトよりも大幅に安い
- キャンセルの条件などがはっきりと書かれていない
- 支払手段が複数用意されていない（銀行振込み（前払い）のみなど）
- ウェブサイトの名前を検索すると、良くない評判が見つかる  
→ 悪質な事業者の可能性があるので、十分注意しましょう。

※ 消費者庁のウェブサイトに『悪質な海外ウェブサイト一覧』を掲載していますので、これも併せて購入前にチェックしましょう。

[http://www.caa.go.jp/adjustments/index\\_1.html#m03](http://www.caa.go.jp/adjustments/index_1.html#m03)

トラブルに遭って  
しまったら

## トラブルに遭ったときの相談窓口

**国民生活センター越境消費者センター（CCJ）** ※ 運営：独立行政法人国民生活センター  
相談受付フォーム <https://ccj.kokusen.go.jp/>  
E-mail [contact@ccj.kokusen.go.jp](mailto:contact@ccj.kokusen.go.jp)  
FAX **050-3383-4952**

- ◆ 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）は、海外事業者との間でトラブルに遭った消費者のための相談窓口です。
- ◆ CCJは、海外の窓口となる機関と連携し、相手国事業者に相談内容を伝達するなどして海外事業者に対応を促し、消費者と海外事業者との間のトラブル解決のお手伝いをします。

※ 事案によっては、各地の消費生活センターに相談できる場合もあります。

消費者ホットライン（電話） **188（いやや!）**

参考URL <http://www.caa.go.jp/region/pdf/150624hotline.pdf>

