

テーマ別分析 SNS等に関連したインターネット通販における「偽サイト、偽物」の消費生活相談の概要

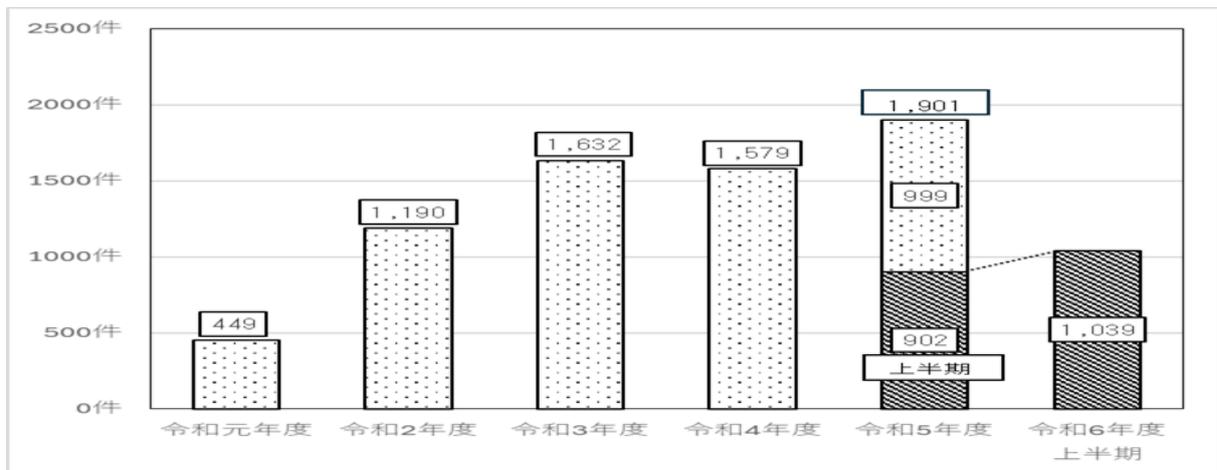
今や、商品を購入する手段の一つとして、インターネット通販が一般的になった。それに伴い、購入のきっかけとなる広告や返品の手続き等、何らかの形でSNSやメッセージアプリ等に関連したインターネット通販トラブルが増加している。実在する百貨店やブランド等のサイトで商品を購入し、代金を支払ったのに偽サイトだったため商品が届かなかったり、届いた商品が「偽物」であった等の相談が増えている。「ブランド品が大幅値引きされているSNS広告から誘導された通販サイトで商品を購入したが、いつまでも届かず、サイトを確認すると閉鎖されていた。」や「支払方法が代金引換サービスのみで商品を購入後、商品が届かず確認するとサイトが消えていた。金銭的被害はないが個人情報の悪用が心配だ。」等の相談が多く寄せられている。また、令和5年度以降は、商品の欠品等の理由で決済アプリで返金を行うと言われ、指示に従って手続を行うと、さらに送金してしまうことになる手口で二重の被害を受けるケースも増加している。そこで、SNS等に関連したインターネット通販における「偽サイト、偽物」について、その特徴と傾向を分析する。

1 相談件数の推移

SNSやメッセージアプリ等が何らかの形で関連したインターネット通販で「偽サイト、偽物」に関するトラブル相談について、令和元年度から令和6年度上半期の相談件数の推移を示したものが【図-1】である。

相談件数は、令和5年度に1,901件と令和元年度(449件)と比較すると423.4%と激増している。令和6年度上半期も1,039件と前年同期(902件)と比較して115.2%と増加している。

【図-1】相談件数の推移



※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を用いて分析したもの。
 ●分析項目 : SNS等に関連したインターネット通販における「偽サイト、偽物」の相談
 ●分析データ : 令和元年4月～令和6年9月の相談データ(令和7年2月28日時点の登録データ)

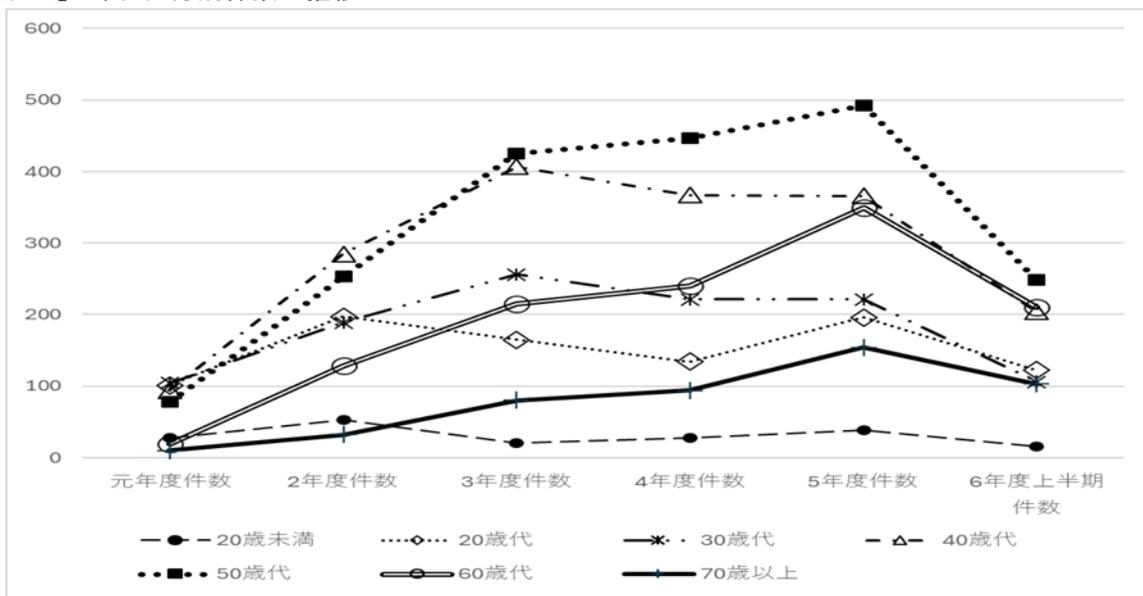
2 契約当事者の属性

(1) 「年代区分別」相談件数の推移

年代区分別の相談件数の推移を示したものが【図-2】である。

年代区分別の相談件数を見ると、令和6年度上半期で一番多いのは50歳代(249件)で、60歳代(210件)、40歳代(204件)と続いている。傾向としては、50歳以上で令和元年度から令和5年度まで毎年増加してきている。

【図-2】年代区分別件数の推移

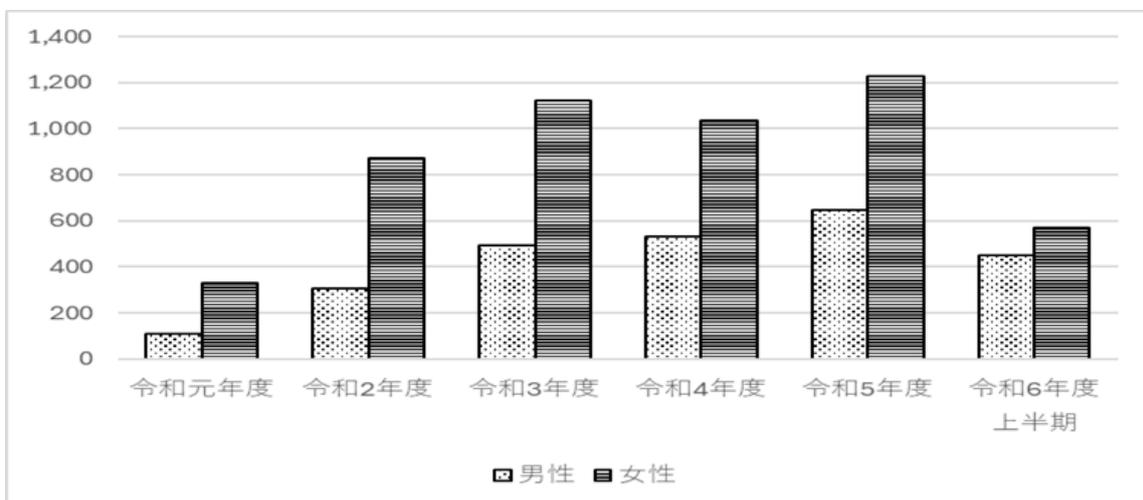


(無回答等を除く)

(2) 「性別」相談件数の推移

「偽サイト、偽物」の相談件数について、性別ごとの推移を示したものが【図-3】である。性別相談件数を見ると、すべての年度で「女性」が「男性」を上回っている。

【図-3】性別相談件数の推移

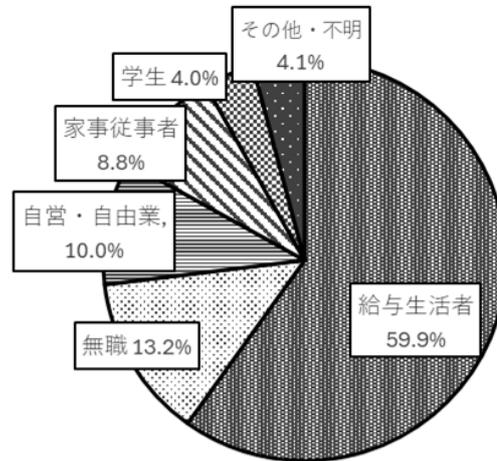


(無回答等を除く)

(3) 「職業別」相談件数の割合

令和6年度上半期の相談について、職業別の割合を示したものが【図-4】である。

契約当事者は「給与生活者」が59.9%と最も多く、次に多いのが「無職」の13.2%、次いで「自営・自由業」の10.0%となっている。「学生」の4.0%の内訳は、「大学生等その他の学生」が3.0%であり、次いで「高校生」が0.5%となっている。



【図-4】 職業別 相談件数の割合（令和6年度上半期）

3 「商品別」相談件数の上位10位の推移

「偽サイト、偽物」の相談について、商品別相談件数の上位10位を示したものが【表-1】である。令和6年度上半期では、第1位がブランド品のポロシャツ等の「紳士・婦人洋服」で185件、第2位がペット用品やフィギュア等の「他の教養娯楽品」で64件、第3位が「かばん」で56件となっている。上位10位中の増加率で見ると、第5位「書籍・印刷物」(54件)が前年度同期比900.0%、眼鏡等の第10位「医療用具」(34件)が前年度同期比485.7%、イヤホンやCD・DVD等の第7位「音響・映像製品」(44件)が前年度同期比366.7%と激増している。

【表-1】 商品別相談件数の上位10位の推移

(単位：件)

順位	令和元年度(449件)	令和2年度(1,190件)	令和3年度(1,632件)	令和4年度(1,579件)	令和5年度(1,901件)	令和6年度上半期(1,039件)
1	紳士・婦人洋服 133	紳士・婦人洋服 380	かばん 406	紳士・婦人洋服 329	紳士・婦人洋服 334	紳士・婦人洋服 185
2	かばん 92	かばん 207	紳士・婦人洋服 359	かばん 243	かばん 249	他の教養娯楽品 64
3	履物 29	履物 55	履物 68	時計 181	履物 182	かばん 56
4	掃除用具 21	洋装下着 46	他の身の回り品 65	履物 180	時計 80	履物 54
5	アクセサリ 20	他の身の回り品 44	自転車・用品 60	洋装下着 77	洋装下着 75	書籍・印刷物 54
6	家具・寝具 19	時計 33	家具・寝具 57	家具・寝具 75	他の身の回り品 74	洋装下着 52
7	他の身の回り品 16	音響・映像製品 29	洋装下着 56	他の身の回り品 70	他の教養娯楽品 62	音響・映像製品 44
8	商品一般 15	家具・寝具 25	時計 54	空調・冷暖房機器 46	商品一般 58	パソコン・パソコン関連用品 41
9	時計 14	アクセサリ 24	スポーツ用品 50	自転車・用品 42	家具・寝具 54	他の身の回り品 39
10	電話機・電話機用品 9	他の教養娯楽品 24	音響・映像製品 42	パソコン・パソコン関連用品 34	音響・映像製品 53	医療用具 34
						スポーツ用品 34
						玩具・遊具 34

II テーマ別分析

4 相談内容

「偽サイト、偽物」に関する相談の内容キーワード上位10位について、令和元年度から令和6年度上半期の相談件数の推移を示したものが【表-2】である。令和6年度上半期では、第1位が「返金」で606件、第2位が「電子広告」で504件、第3位が「詐欺」で477件となっている。上位10位中の増加率でみると、第10位「二次元コード」(140件)が前年度同期比1,000.0%、第1位「返金」(606件)が前年度同期比219.6%と激増し、第3位「詐欺」(477件)が前年度同期比185.6%、第4位「商品未着」(372件)が前年度同期比170.6%と大幅に増加している。これは、商品の欠品等を理由に決済アプリで返金すると偽って、さらに送金させる手口が増えていることによるものである。

【表-2】内容キーワード別相談件数上位10位の推移 (単位：件)

順位	令和元年度 (449件)	令和2年度 (1,190件)	令和3年度 (1,632件)	令和4年度 (1,579件)	令和5年度 (1,901件)	令和6年度上半期 (1,039件)
1	電子公告 285	電子公告 835	電子公告 1,077	電子公告 989	電子公告 1,096	返金 606
2	連絡不能 211	連絡不能 629	代引配達 750	代引配達 728	代引配達 757	電子公告 504
3	解約一般 163	代引配達 508	連絡不能 676	解約一般 634	返金 720	詐欺 477
4	商品未着 144	解約一般 434	解約一般 620	連絡不能 563	解約一般 662	商品未着 372
5	返金 117	返金 339	偽サイト 489	偽サイト 465	詐欺 630	連絡不能 322
6	代引配達 116	商品未着 306	詐欺 468	返金 393	連絡不能 576	解約一般 284
7	詐欺 101	返品 263	商品未着 367	詐欺 378	偽サイト 518	代引配達 266
8	返品 81	詐欺 262	返金 367	返品 313	商品未着 504	返品 183
9	偽物 77	偽物 235	返品 284	商品未着 311	返品 325	偽サイト 162
10	クレジットカード 68	所在不明 166	偽物 257	クレジットカード 253	偽物 264	二次元コード決済 140

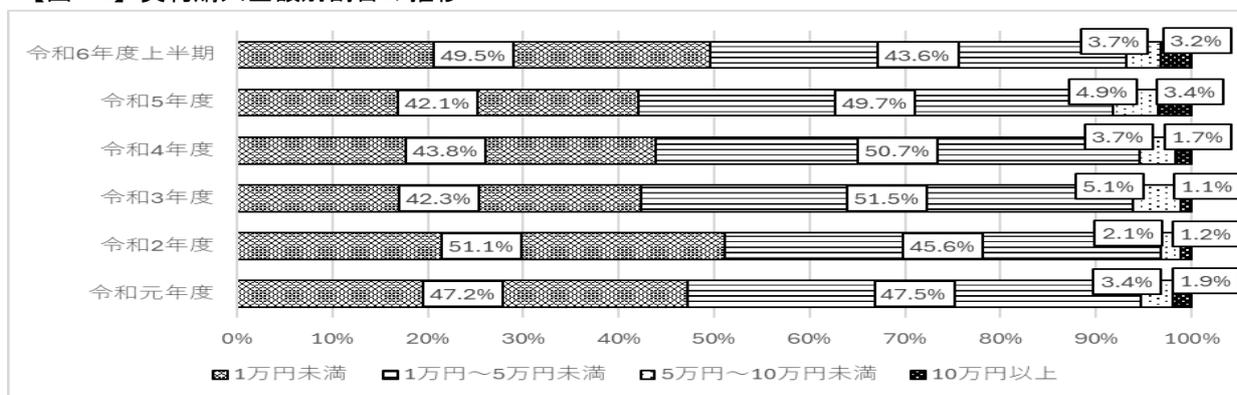
(複数選択項目)

5 契約購入金額

「偽サイト、偽物」の相談について、契約購入金額別割合の推移を示したものが【図-5】、平均契約購入金額の推移を示したものが【表-3】である。

毎年、金額不明を除く相談のうち、5万円未満の相談件数が90%以上を占めている。平均契約購入金額を見ると令和6年度上半期は30,413円となっている。傾向としては、令和元年度から令和5年度までおおむね増加傾向となっている。

【図-5】契約購入金額別割合の推移



(金額不明を除き、構成比は小数点第2位を四捨五入)

【表-3】 平均契約購入金額の推移

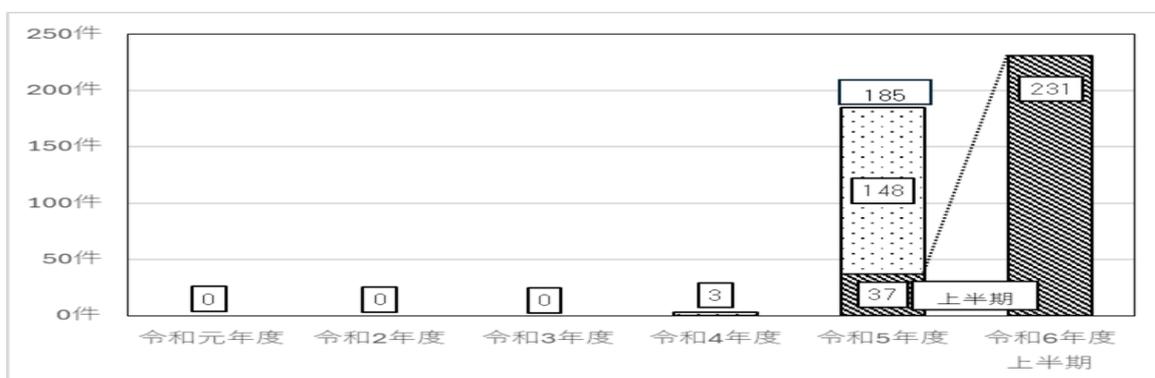
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度 上半期
平均契約購入金額	18,153円	19,601円	23,701円	23,237円	36,314円	30,413円

6 返金を装う決済アプリを使った手口の相談件数の推移

商品の欠品等の理由で決済アプリでの返金を装い、さらにお金をだましとる手口の被害の相談が、令和5年度（185件）は前年度比60倍以上と激増した。令和6年度上半期も231件と、前年度同期比624.3%と激増している。

【図-6】 返金を装う決済アプリを使った詐欺の相談件数の推移

（単位：件）



7 消費生活相談事例

事例1：SNS経由のインターネット通信販売で購入した商品が「偽物」

1週間前、SNSの投稿でブランド物の磁気ネックレスが7割引で販売されているのを見て注文した。後日届いた商品を使用したところ、金属にも貼りつかない偽物であるとわかった。改めて事業者のサイトを確認すると、受領後1週間以内は返品可となっていたが海外の事業者で住所も連絡先もわからない。メッセージアプリで連絡を取ることは可能なようだが、このような事業者と再度連絡をとりたくない。どのように対処したらよいか。（60歳代／女性）

事例2：SNS広告から誘導され、個人情報を入力してしまった「偽サイト」

3日前、SNSで見た広告からアクセスしたサイトでズボン1着を注文した。住所、電話番号等個人情報を入力したあと、支払方法の選択になったが代金引換サービスしか選べなかった。注文後、受注確認メールが届かなかったので、昨日、同じサイトにアクセスして再度同じ商品を注文した。それでも受注確認メールが来ないので問い合わせようとしたが、サイトには連絡先の表示がなかった。メーカーの公式窓口にお問い合わせしたところ、同様の問い合わせが複数寄せられており、偽サイトだと言われた。入力した個人情報が心配だ。（70歳代／男性）

事例3：代金返金手続を装い「決済アプリ」で送金させる手口

2週間前、ブランド品のかばんをインターネット通販で申し込んで銀行振込で支払った。商品が届かないのでサイトに問い合わせると、在庫不足で欠品しているので返金するとメールで返事があった。返金の手続はメッセージアプリで行うと言われ、決済アプリにアクセスし言われるままに数回、認証コードを入力した。手続が終わった後、自分の決済アプリを見ると数回に分けて数十万円を業者に振り込んでしまったことに気付いた。返金してもらうことは可能か。

(30歳代／女性)

8 消費者へのアドバイス

- (1) 「偽サイト」は、多くの場合、通常の販売価格より大幅に値引されていたり、日本語の表現が不自然だったりする等不審な点があります。購入手続きをする前にサイトをよく確認し、少しでも違和感があったら購入をやめましょう。会社名、所在地、電話番号等を検索し電話やメールで確実に連絡取れるか、公式サイトがある場合はURLが一致するか確認しましょう。商品が届かなかったり、「偽物」が届いたりしても、代金を支払うとサイトが閉鎖される等して連絡が取れなくなり、返金が困難になることが多いので、慎重な判断が必要です。
- (2) 「偽サイト」に注文したことに気付いたら、すぐに支払方法に応じてクレジットカード会社や金融機関に連絡しましょう。早く対処できれば、返金される可能性や被害の拡大防止の可能性が高まります。
- (3) 商品購入後に販売業者から欠品等の理由で返金すると言ってくる手口が増えていきます。その場合、メッセージアプリに誘導しコード決済等で手続をするからと、返金方法を細かに指示します。指示どおりに手続を進めると、返金されるのではなく、支払いをさせられることになるという手口です。そのような返金手続に誘導するのは詐欺の可能性が高いです。すぐに手続せず、そのサイトについてインターネットで「偽サイト」かどうか検索したり、消費生活センターや周りの人に相談する等してください。

～不安に思った場合やトラブルになった場合は、消費生活センターに相談してください～