

報道発表資料

令和3年11月25日
独立行政法人国民生活センター

百貨店の名称をかたる偽通販サイトにご注意ください！

—「高島屋」などの大手百貨店がかたられています—

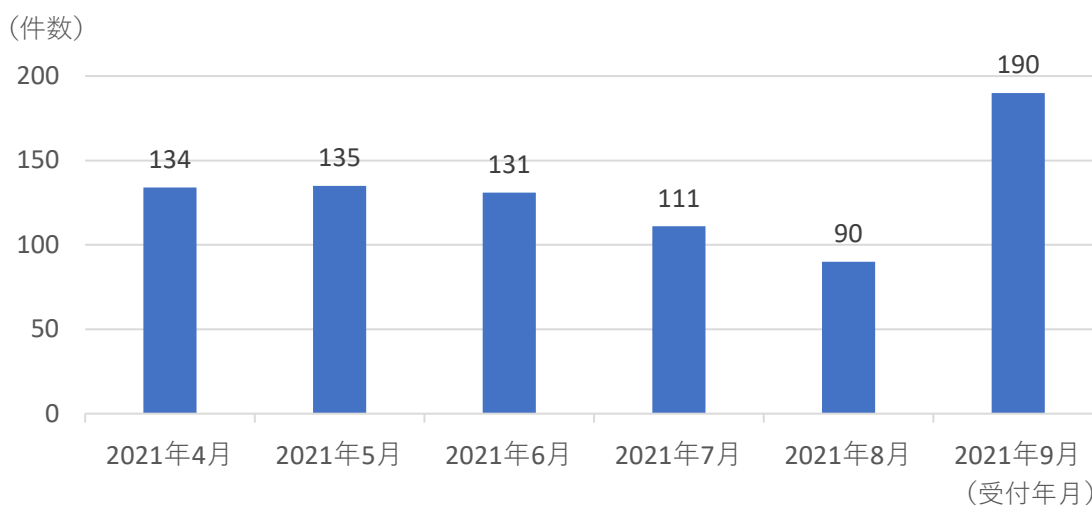
全国の消費生活センター等には、「SNS等で、百貨店の支店や免税店が閉店になること等を理由に、高級ブランド品を大幅な値引きで販売するという広告から、大手百貨店をかたる偽通販サイトに誘導されて商品を注文してしまった」というインターネット通販に関する相談が寄せられています。

国民生活センターで、通販サイトを確認したところ、「高島屋」など大手百貨店のロゴマーク等が表示されており一見すると各百貨店の公式通販サイトのように見えますが、各百貨店に確認したところ、「公式通販サイトではなく、非公式の偽通販サイトである」とのことでした。

偽通販サイトでは高級ブランド品が80～90%OFFの大幅な割引がされていますが、偽通販サイトで注文した消費者からは、偽物が届いたという相談も寄せられています。

PIO-NET¹ をみると、全国の消費生活センター等には、百貨店等の偽サイトに関する相談が、本年度は約800件寄せられています。こうした状況を踏まえ、消費者が偽通販サイトに誤って注文しないように、トラブル事例や偽通販サイトの例をまとめ、消費者への注意喚起を行います。

図 PIO-NET にみる百貨店等をかたる偽サイトでのインターネット通販に関する相談件数の推移



¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）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、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2021年10月31日までの登録分。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】SNS上の広告をきっかけに大手百貨店をかたった偽通販サイトに注文してしまった

スマートフォンでSNSを見ていたところ、大手百貨店の免税店の閉店セールで海外のブランドバッグが在庫処分という広告を見つけた。広告をタップすると、海外ブランドの複数のバッグが販売されており、大手百貨店のロゴマークがある通販サイトに切り替わった。複数のバッグの中から、約28万円のトートバッグが送料込みで約2万円に大幅な値下げがされていたので、購入することにした。氏名、住所、電話番号、メールアドレスを入力し、申し込みのボタンを押したところ、確認画面が無くそのまま注文完了になった。支払いは代金引換のみだった。

その後、娘に相談したところ、大手百貨店をかたった偽通販サイトとわかった。キャンセルしたいと思い、販売業者に連絡しようとしたが、申し込み完了メールなどが届いていなかったため、連絡先もわからない。どうしたらよいか。

(2021年6月受付 50歳代 男性)

【事例2】大幅な割引価格のブランド品を「代金引換」で注文したが偽通販サイトだった

スマートフォンでSNSを見ていたところ、「大手百貨店の免税店が6カ月前に閉店し在庫を倉庫に預けていたが、倉庫の期限が切れるので格安でセールをする」との広告を見つけた。広告をタップして通販サイトにアクセスしたところ、定価約28万円の海外の有名ブランドのバッグが約2万円で売られていた。通販サイトには大手百貨店のロゴマークが表示されていたので信用して、氏名、住所、電話番号、メールアドレスを入力して注文した。支払い方法は代金引換しか選択できなかった。7日以内であれば返品可能と記載されていた気がする。

注文後に、注文完了メールが届かなかったため不審に思い、大手百貨店のホームページを確認したところ、偽通販サイトについて注意喚起されていた。インターネットで検索すると、同様の偽通販サイトのトラブルの情報が見つかった。どうしたらよいか。

(2021年9月受付 60歳代 女性)

【事例3】大手百貨店をかたった偽通販サイトに注文してしまい後日偽物が届いた

パソコンでインターネットを閲覧中に、大手百貨店の大型免税店が閉店するにあたり、高級腕時計が在庫処分として格安で売り出されるというセールの広告を見つけ、広告から通販サイトにアクセスした。通販サイトには100万円以上もする高級腕時計が2万9000円で載っており、大手百貨店なので信用して注文した。

その後、商品は代金引換で届き、宅配業者に代金を支払って商品を受け取り、商品を確認したところ、時計は動かず、偽物であることがわかった。購入した通販サイトは大手百貨店をかたった偽通販サイトで、だまされたようだ。よく考えると、高級腕時計が数万円で購入できる訳がないと思う。返金してもらえないか。

(2021年9月受付 80歳代 男性)

2. 相談事例からみる特徴と問題点

(1) 偽通販サイトには百貨店のロゴマークや名称が掲載されている

通販サイトに百貨店のロゴマークや名称が表示されていても、販売業者の名称、住所、電話番号が掲載されていなかったり、当該百貨店とは違う名称が掲載されているケースがあります。

(事例1・2・3)

消費者は、偽通販サイトに百貨店のロゴマーク等が掲載されていることで信用して商品を注文してしまいます。

(2) 百貨店の支店等が閉店することを理由に高級ブランド品を大幅な割引価格で販売するとうたう広告がきっかけになっている

相談内容をみると、百貨店の支店や免税店が閉店になること等を理由に、高級ブランドのバッグや腕時計を大幅な値引きで販売するとうたっている広告がきっかけになっているケースが多数あります。このような広告はSNS上の広告やインターネット上の広告が多く、消費者は広告をタップ（クリック）してリンク先になっている偽通販サイトに誘導されています。

消費者は、通常は大幅な割引をしない高級ブランド品であっても、支店や免税店の閉店が理由であれば、百貨店が割引をして販売する可能性があると考えてしまいます。(事例1・2・3)

(3) 偽通販サイトで注文したら偽物の商品が届いたケースがある

偽通販サイトは支払い方法が「代金引換」だけしか選択できないケースが多い

相談の多くは、商品が届く前に、当該百貨店の注意喚起情報やインターネット上の情報などで、偽通販サイトに注文したことに気づいて消費生活センター等に相談しています。相談の中には、「代金引換で商品を受け取って確認したところ偽物だった」という相談も寄せられています。(事例3)

通信販売にはクーリング・オフ制度が無いため、注文後に一方的にキャンセルすることはできませんが、偽通販サイトの中には注文後のキャンセルを受け付けているケースもあります。

また、偽通販サイトでは、支払い方法が代金引換しか選択できないことが多く、代金引換で宅配業者に代金を支払うと、後で被害の回復が困難になります。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 百貨店が通販サイトで高級ブランド品を大幅な値引きで販売することは通常はありません 百貨店の名称をかたった広告や偽通販サイトの可能性が高い

百貨店が高級ブランドのバッグや腕時計を 80～90%OFF などの大幅な割引価格で販売することは通常ありません。広告や偽通販サイトには、百貨店の支店や免税店が閉店することを理由に大幅に値引きする旨が掲載されている場合があります。百貨店が支店や免税店を閉店することは事実でも、それを口実に消費者を信じ込ませようとする手口の可能性があります。

広告や偽通販サイトの表示に惑わされず、あやしい広告はタップ（クリック）しない、あやしい通販サイトには注文しないようにしましょう。

(2) 百貨店のロゴマークや名称が掲載された通販サイトでも偽通販サイトの可能性があります 商品を注文する前に販売サイトを隅々まで確認しましょう

通販サイトに百貨店のロゴマークや名称が掲載されていても、偽通販サイトの可能性があります。ロゴマーク等に惑わされず、通販サイトに掲載されている販売業者の名称、住所、電話番号など隅々まで確認しましょう。少しでもあやしいと感じたら、その通販サイトには注文しないようにしましょう。

また、百貨店から偽通販サイトについて注意喚起されている場合もありますので、百貨店の公式ホームページ等で確認しましょう。

一般社団法人日本百貨店協会のホームページには、会員の百貨店の公式ホームページを案内するページ (<https://www.depart.or.jp/member/>) があります。

(3) 代金引換で宅配業者に代金を支払って商品を受け取ってしまうと、後で商品が偽物だとわかって宅配業者からの返金は困難です

偽通販サイトは支払い方法が代金引換だけしかない場合が多いため、支払い方法が代金引換に限定されている通販サイトにはご注意ください。

代金引換は、宅配業者が受取人に商品を引き渡し、販売業者（送り主）の代わりに受取人から商品代金を集金、受領することになります。届いた商品が後で偽物とわかり、宅配業者に返金してほしいと申し出ても、宅配業者には代金引換で受領した商品代金を販売業者に渡す役割があるので、返金されないことがほとんどです。

注文後すぐに偽通販サイトに注文したことに気づいたら、代金引換で宅配業者に代金を支払う前に、販売業者にキャンセルを連絡する、受け取り拒否するなどの対応をしましょう。

(4) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう


*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ご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。



- | | |
|--------------------------|----------------------|
| ・消費者庁 | (法人番号 5000012010024) |
| ・内閣府消費者委員会事務局 | (法人番号 2000012010019) |
| ・警察庁 | (法人番号 8000012130001) |
| ・一般社団法人日本百貨店協会 | (法人番号 9010005030272) |
| ・一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構 | (法人番号 9011005008564) |



国民生活センター 公式LINEアカウント

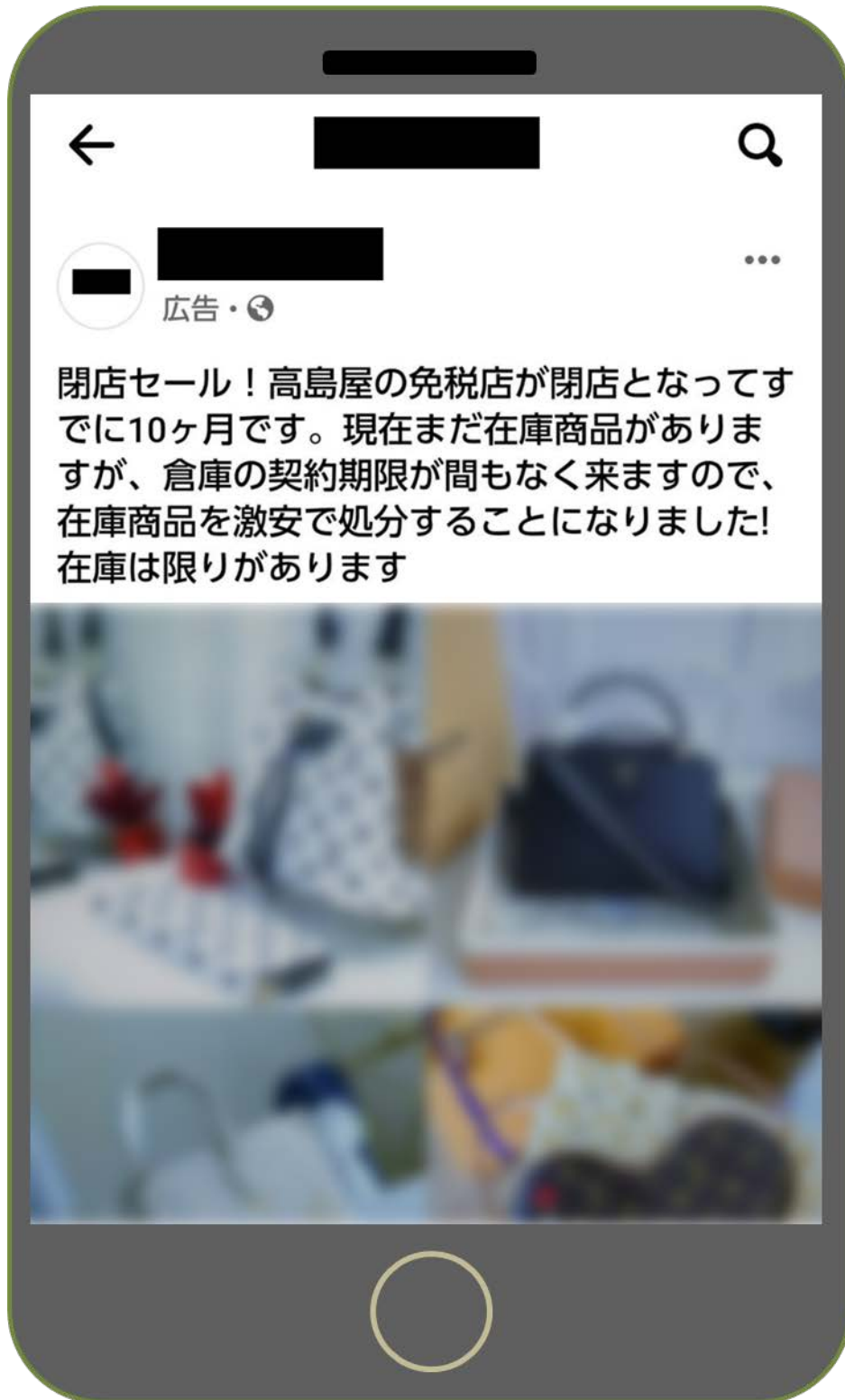
LINE ID : @line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!



【参考資料 1】 大手百貨店をかたる偽通販サイトの例

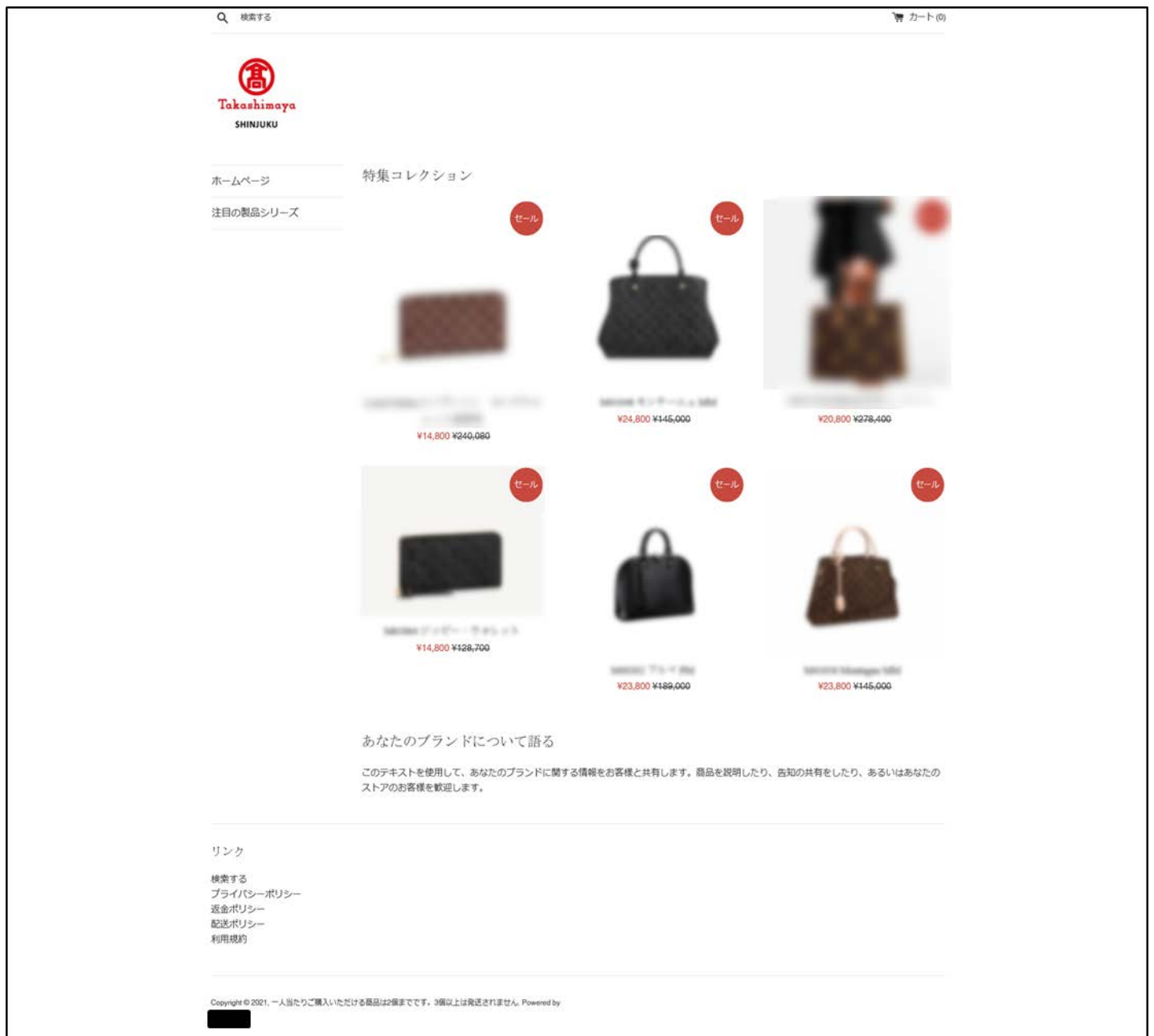
SNS 上の広告（高島屋の免税店の閉店を口実にした閉店セール）の例



※偽通販サイトに誘導する SNS 上の広告の一例です。

※国民生活センターで画像の一部を加工しています。

【参考資料2】大手百貨店をかたる偽通販サイトの例
株式会社高島屋をかたる偽通販サイトの例



※株式会社高島屋をかたる偽通販サイトの一例です。
※国民生活センターで画像の一部を加工しています。



ホームページ

注目の製品シリーズ

ホーム・特集コレクション

特集コレクション

オススメ



¥24,800 ¥145,000



¥20,800 ¥198,000



¥23,800 ¥179,000



¥23,800 ¥145,000



¥23,800 ¥145,000



¥25,600 ¥198,000



¥21,800 ¥355,300



¥14,800 ¥128,000



¥22,800 ¥288,200



¥23,800 ¥189,000



¥21,800 ¥189,000



¥22,800 ¥219,240

1 2 3 ... 8次 >

リンク

- 検索する
- プライバシーポリシー
- 返金ポリシー
- 配送ポリシー
- 利用規約

※株式会社高島屋をかたる偽通販サイトの一例です。
※国民生活センターで画像の一部を加工しています。



ホームページ

ホーム・返金ポリシー

注目の製品シリーズ

返金ポリシー

をご利用いただきありがとうございます。

でのオンライン購入は、配達日から15日以内であれば返品または交換が可能です。

すべての返品/交換アイテムは、未使用、損傷なし、未洗浄で、元のラベルがすべて元のパッケージに貼り付けた状態で返却いただく必要があります。そうでない場合、返品/交換ができません。在庫がある場合、交換または返金できますが、在庫がない場合は返金させていただきます。

返品/交換プロセス

返品時の送料はお客様負担となります。

事前の連絡なしに直接返送された商品はお受け付けできません。

ステップ1: 返品承認と返品先住所を取得するために、

宛に弊社カスタマーサービス担当者にメールを送信してください。

ステップ2: 交換/返品リクエストのメールを受信したら、弊社カスタマーサービス担当者が交換/返品の手続きをメールで返信します。手順に従って交換/返品を処理してください。

ステップ3: 返品された商品が弊社に届いてから1週間以内に払い戻しを実施するか、交換手続きを処理します。払い戻しまたは交換の処理が完了したら弊社よりメールでお知らせします。払い戻しは元のお支払い方法に対して行われます。参考: お支払い方法がクレジットカードだった場合、銀行経由での払い戻し処理になりますので、さらに時間がかかる場合があります。(CCの会社によっては12週間かかる場合があります)。

注文キャンセル

注文をキャンセルしたい場合は、お問い合わせでヘルプチャットメッセージを送信してください。その際に注文番号を教えてください。

お問い合わせ

問題が発生した場合は、までメールを送信してください。

リンク

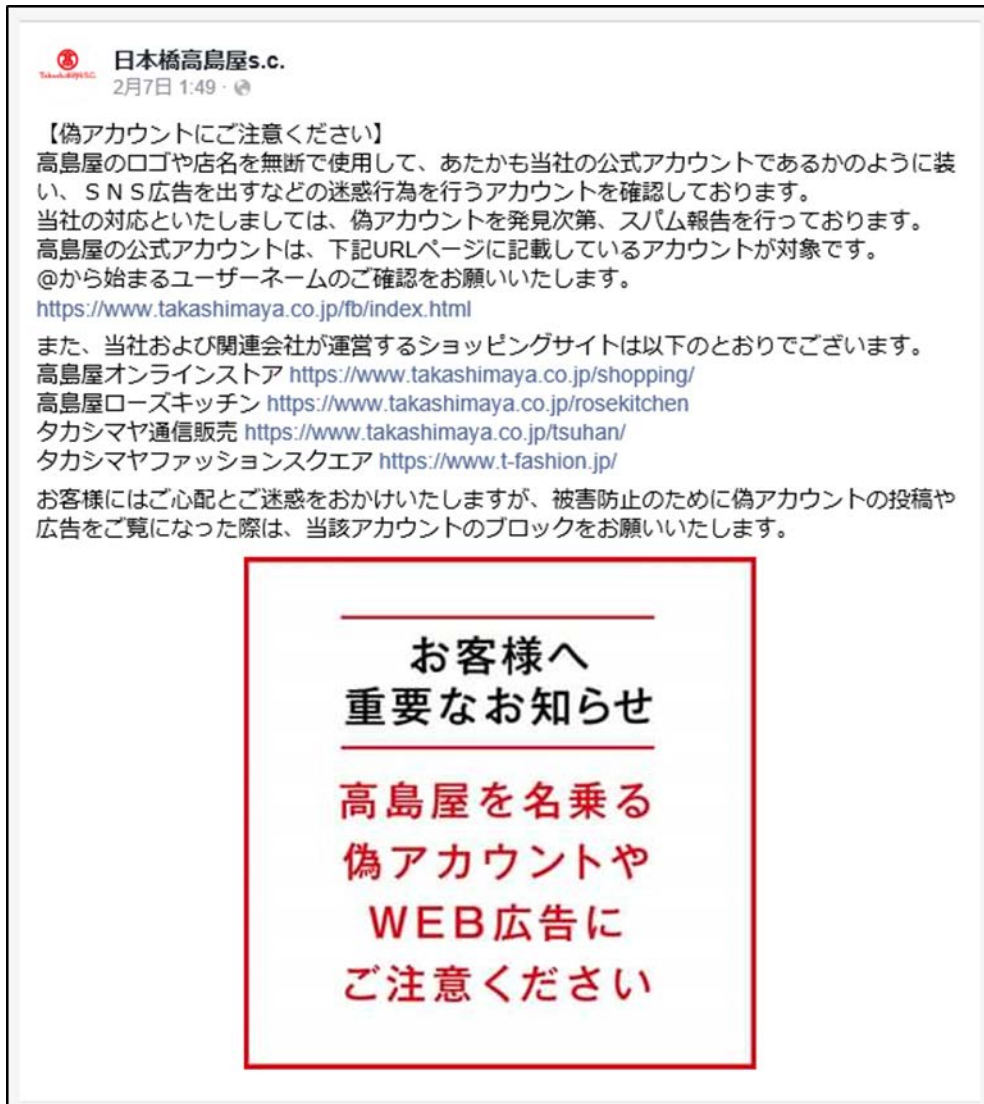
- 検索する
- プライバシーポリシー
- 返金ポリシー
- 配送ポリシー
- 利用規約

※株式会社高島屋をかたる偽通販サイトの一例です。

※国民生活センターで画像の一部を加工しています。

【参考資料3】

①株式会社高島屋の注意喚起（「日本橋高島屋 s.c.」facebook 公式アカウント）



日本橋高島屋s.c.
2月7日 1:49 · 🌐

【偽アカウントにご注意ください】
高島屋のロゴや店名を無断で使用して、あたかも当社の公式アカウントであるかのように装い、SNS広告を出すなどの迷惑行為を行うアカウントを確認しております。
当社の対応といたしましては、偽アカウントを発見次第、スパム報告を行っております。
高島屋の公式アカウントは、下記URLページに記載しているアカウントが対象です。
@から始まるユーザーネームのご確認をお願いいたします。
<https://www.takashimaya.co.jp/fb/index.html>

また、当社および関連会社が運営するショッピングサイトは以下のとおりでございます。
高島屋オンラインストア <https://www.takashimaya.co.jp/shopping/>
高島屋ローズキッチン <https://www.takashimaya.co.jp/rosekitchen>
タカシマヤ通信販売 <https://www.takashimaya.co.jp/tsuhan/>
タカシマヤファッションスクエア <https://www.t-fashion.jp/>

お客様にはご心配とご迷惑をおかけいたしますが、被害防止のために偽アカウントの投稿や広告をご覧になった際は、当該アカウントのブロックをお願いいたします。

**お客様へ
重要なお知らせ**

**高島屋を名乗る
偽アカウントや
WEB広告に
ご注意ください**

②株式会社高島屋の注意喚起（「日本橋高島屋 s.c.」公式ホームページ）

https://www.takashimaya.co.jp/nihombashi/departmentsstore/info/1_2_20210614154959/

お知らせ

当社および当社店舗名を名乗る不審なショッピングサイト・広告について

お客様各位

平素より格別のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。

近頃、高島屋のロゴや店名を無断で使用して、あたかも当社の公式アカウントであるかのように装い、SNS広告を出すなどの迷惑行為を行うアカウントを確認しております。当社の対応といたしましては、偽アカウントを発見次第、スパム報告を行っております。

高島屋の公式アカウントは、下記URLページに記載しているアカウントが対象です。

@から始まるユーザーネームのご確認をお願いいたします。

<https://www.takashimaya.co.jp/fb/index.html>

また、当社および関連会社が運営するショッピングサイトは以下のとおりでございます。

高島屋オンラインストア <https://www.takashimaya.co.jp/shopping/>

高島屋ローズキッチン <https://www.takashimaya.co.jp/rosekitchen>

タカシマヤ通信販売 <https://www.takashimaya.co.jp/tsuhan/>

タカシマヤファッションスクエア <https://www.t-fashion.jp/>

お客様にはご心配とご迷惑をおかけいたしますが、被害防止のために偽アカウントの投稿や広告をご覧になった際は、当該アカウントのブロックをお願いいたします。

株式会社 高島屋