



その通販サイト本物？ 偽サイトに注意！

インターネット通販で「注文した商品が届かない」「公式サイトだと思ったら偽サイトだった」などの“偽サイト”（実在の企業のサイトと誤解させるように作成された偽物のサイトなど）に関する相談が寄せられています。

＜事例1＞

検索サイトで検索して、大手生活用品メーカーの通販サイトでソファベッドを注文したが届かない。名称やロゴマークも表示されていたので公式通販サイトだと思った。



消費者庁イラスト集より

＜事例2＞

電気ストーブを探していたところ、他より安い価格で販売している通販サイトを見つけ、注文した。指定された銀行口座に振り込んだが、口座名義人は個人で外国人の名前だった。「入金確認後商品を発送する」と記載されていたが、商品は届かない。

『偽サイト』かどうかのチェックポイント！

- サイトのURLの表記が、ブランドの正式な英語表記と少しだけ異なる。
- 日本語の字体、文章表現がおかしい。
- 販売価格が大幅に値引きされている。
- 事業者の住所の記載がない（調べてみると虚偽、無関係の住所）。
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけである。
- 支払い方法が、クレジットカード決済のみ、銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど、支払い方法が限定されている。

販売価格だけに目を奪われず、偽サイトの特徴を知って、少しでも怪しいと感じたら注文しないなど、冷静に対応することが必要です。また、偽サイトのトラブルに遭ったと気づいたら、市民生活相談センターへ相談しましょう。

模倣品に関するトラブルに注意！

—令和4年10月から水際取締りが強化されました—

消費者が海外の事業者から購入した商品が、模倣品（商標権又は意匠権を侵害するもの）の場合、日本の税関で没収の対象となりました。

令和4年9月30日まで

もし「模倣品」であっても
個人使用目的なら受取可能



- ・個人使用目的の模倣品(商標権又は意匠権を侵害するもの)は、税関による没収の対象外。
- ・海外から送付された商品が、税関で商標権又は意匠権を侵害する疑いがあると判断された場合、消費者に認定手続開始通知書が送付される。
- ・個人使用目的であると主張し、それが税関に認められれば、輸入が許可され、商品を受け取ることができる。

令和4年10月1日から

「模倣品」であれば
個人使用目的でも受け取れない!



- ・個人使用目的であっても、海外事業者から郵送等により送付される模倣品は税関による没収の対象に。
- ・海外から送付された商品が、税関で商標権又は意匠権を侵害する疑いがあると判断された場合、消費者に認定手続開始通知書が送付される。
- ・個人使用目的であると主張しても、その商品が海外の事業者から購入したものであれば、税関に没収され、受け取ることができない。

国民生活センターホームページより

没収された場合、返金してもらえますか？

購入代金の返金については税関では対応できません。商品を購入した通販サイト等にお問い合わせください。

賃貸住宅の「原状回復」トラブルに注意

賃貸借契約は長期間にわたることも多く、賃貸住宅のキズや汚れ等を借主と貸主のどちらが修繕しなければならないのか、はっきりせずトラブルになることがあります。「想定よりも高額な請求を受けた」「入居前からあったキズなのに修繕費用を請求された」といった相談が多く寄せられます。

＜事例1＞

敷金礼金不要のアパートを退去したら、契約書の記載と異なるエアコン清掃代や入居前からあったフローリングのキズの修繕費用まで請求された。



＜事例2＞

20年以上住んだマンションを退去した際、入居時から付いていたキズについて「最近付いたものだ」として修繕費用を請求された。

賃貸借契約の「原状回復」とは、借主の故意・過失によって賃貸住宅に生じたキズや汚れ（損傷）等、また、借主が通常の使用方法とはいえないような使い方をしたことで生じた損傷等を元に戻すことをいいます。賃貸借契約が終了した時、借主は、賃貸住宅の原状回復を行う義務を負います。しかし、借主の責任によるものではない損傷等や、普通に使って生じた損耗（通常損耗）、年月の経過による損耗・き損（経年変化）については、原状回復を行う義務はありません。

退去する時にトラブルにならないために

- ①契約する前に、契約内容の説明をよく聞き、契約書類の記載内容を確認しましょう。
- ②入居する時には、賃貸住宅の現在の状況をよく確認し、記録に残しましょう。
- ③入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。
- ④退去時には、精算内容をよく確認し、納得できない点は貸主側に説明を求めましょう。

電子渡航認証の申請代行サイトで高額請求！

日本人が渡航する際、渡航先によっては、電子渡航認証の申請が必要となります。電子渡航認証には、アメリカのE S T A(エスタ)、カナダのe T A(イータ)、オーストラリアのE T A S(イータス)などがあります。

≪事例≫

アメリカに旅行するため、E A S T(エスタ)の申請手続きについてインターネットで検索した。一番上に表示されたサイトを政府の公式サイトだと思いE S T Aを申請し、料金をクレジットカードで決済した。後日、所定の費用の数倍の額が引き落とされ、申請代行会社のサイトだとわかった。申請代行サイトと知らずにお金を払ってしまったのでキャンセルしたい。

申請代行サイトでの申し込みをキャンセル・返金してほしいときは？

申し込み後のキャンセルには応じない旨が利用規約に定められている場合、解約・返金にに応じてもらうことは難しいでしょう。中には電子渡航認証の申請手続きが完了する前や申請が承認される前であればキャンセル可能としている申請代行サイトもありますが、キャンセルできる場合でもキャンセル料が発生することがあります。

利用するサイトをよく確認しましょう！

申請代行サイトを通じて申請を行うと代行手数料が請求されるため公式サイトで申請した場合より費用が高くなる場合があります。公式サイトか申請代行サイトか、確認したうえで利用しましょう。また、申請代行サイトを利用する場合は、事業者の所在地や連絡先、契約内容、料金を必ず確認しましょう。

消費生活相談をご利用ください

商品のトラブル、通販トラブル等不安に思ったら、お気軽にお電話ください。

市民生活相談センター ☎055-983-2621

三島市役所 本館1階(三島市北田町4-47)

月曜日～金曜日 午前9時から午後5時まで

※土曜日、日曜日、祝日は 消費者ホットライン 188(いやや)

消費者ホットラインからお近くの消費生活相談窓口につながります。

