



電子商取引とネットオークション詐欺

Q

① ネットオークションで液晶テレビを見事落札しました。代金を振り込んだ後、一カ月も経過しているのに商品が届きません。最近、不安になってきました。どうすればよいのでしょうか。

② 私は地方で雑貨店を営んでいます。友人の勧めでインターネット・ショップを開いたのですが、売上は順調に伸びております。しかし、最近、商品を発送しても代金を振り込んでくれない人や、商品が破損したという人に代金を返還したところ、商品を返してくれない人など、トラブルも増えています。どのように対処すればよいのでしょうか。

A

経済産業省（ECOM）次世代電子商取引推進協議会（次世代電子商取引推進協議会）の「電子商取引に関する実態・市場規模調査結果（平成十六年度）」によると、「B to B」市場規模は一〇二兆六九〇億円で前年より

〔資料〕次点詐欺における偽メール

この度は、弊社オークションに参加して頂き、誠にありがとうございます。……中略……
落札された商品は第一順位の落札者が権利を放棄されたため、貴方様に落札の権利があります。
○月○日までに下記の口座に入金頂ければ、商品は即日、貴方様の元へ発送致します。
……中略……

ネットオークションの状況は、リアルタイムで参加者が把握できる仕組みです。これを犯罪者は利用し、競り負けた人に偽メールを送り（資料「次点詐欺における偽メール」参照）、正規の出展者を装い入金させるケースです。

(2) 購入（落札）者側の詐欺

① 未入金詐欺

ネットオークションは入金確認後、商品の発送をすることが利用規約に定められているのが通例です。ところが、「誕生日だから、商品を先に発送してほしい」などと言って、商品を発送させ、代金を支払わないケースです。

② 少額入金詐欺

購入（落札）者が購入（落札）価格よりも少ない金額を振り込み、「代金を支払った」と支払い金額を偽るケースです。特に、出展者が支払い方法で現金書留を認める場合は、入金額を確認

三三％増加しています。また、「B to B」市場規模は、五兆六四三〇億円で前年より二八％増加しています。さらに、「C to C」(ネットオークション)における流通総額は、七八四〇億円で前年より約五〇％も増加しています。中でもネットオークション詐欺が一四〇八件と最も多くなっています。

一方、警察庁が調査発表した昨年度のサイバー犯罪検挙件数は三一六一件で前年より約五〇％も増加しています。中でもネットオークション詐欺が一四〇八件と最も多くなっています。インターネットを利用した商品の販売や副業で成功を収めている人がいる反面、大きな被害に遭遇してしまった人も多数存在します。ネットオークションは自動販売機ではありません。利用する際は犯罪の実体を把握し、基本的な対策をしっかり学習し、適正な取引を心がけましょう。

■ ネットオークション詐欺事例

(1) 出展者の詐欺

① なりすまし詐欺

犯罪者が出展者になりすまして購入者に商品を落札させ、犯罪者の口座に入金させる手口です。巧妙なものになると、正規の出展者がネットショップを休んでいる間に、ID、パスワードを盗み取り、出展者を装っているケースもあります。最近のネットオークションサイトでは、出展者の評価等が確認できる仕組みになっていますが、こ

の手口ではそれも対策にはなりません。

② 空出品詐欺

商品がないのに在庫を持っているかのように装って入金させる手口です。購入者や落札者に連絡をしないケース（逃げ切り型）と、「来週入荷するので、○月○日に商品を発送する」などと繰り返すケース（言い訳型）の二とおりがあります。

③ 偽ブランド品詐欺

偽ブランド品を本物と装って販売するケースは詐欺に該当します。なお、ブランド品の類似商品、または偽ブランド品であることを表示して販売するケースは商標法違反となります。この場合、出展者ばかりでなく、購入した人も違法な行為となります。

④ 欠陥品詐欺

購入した商品が本来の機能を果たさないような大きな欠陥がある場合や、修繕すれば利用できるような軽微な欠陥があることを知って販売するケースです。前者であれば他の物と交換することを請求し、また、契約の解除を行うことができます。後者であれば修繕費の損害賠償請求ができます。

なお、中古品の売買は特定物売買といって、他の物と交換することができません。多少の傷があることも承知のうえで、商品価格も考慮して、購入するか否かを決定しましょう。

⑤ 次点詐欺

することができませんので、これを悪用して詐欺が行われます。

③ クレーム詐欺
購入（落札）者が商品を購入（落札）した後、「商品に欠陥がある」などとクレームをつけ、出展者に売買代金を返還させた後、商品を返品しない手口です。また、商品が本物のブランド品であるのに「偽ブランド品である」旨のクレームをつけ、返品する際に偽ブランド品を送付するケースもあります。

2 ネットオークション対策

(1) 予防策

① オークションを運営しているサイトをチェック

参加条件や補償制度の有無、エスクローサービス（詐欺防止のための配送方法）の有無について確認しましょう。また、セキュリティに関するシステムの整備状況や利用規約、ポリシー、特定商取引法上の表示など、法令で定められた規約がしっかり整っているか否かを確かめましょう。

② オークション参加者のチェック

ネットオークションでは参加者の評価が公開されています。しかし、この評価を信頼するのは禁物です。与信会社を利用し、過去に問題を起こしたブラックリストを確認することも重要です。

③ 取引の経過を記録しておくこと

警察署に届け出て被害届を出す場合も、弁護士に相談する場合も、必ず必要になってきます。購入メニューや購入確認メールなどは保存しておきましょう。

(2) 事後的な措置

① 配達証明の送付
配達証明郵便では、相手が受け取れば「郵便物配達証明書」を送付されます。相手と連絡がつかない場合、架空の人物名を記述しているか否かがわかります。

② 内容証明郵便

行政書士に作成を依頼するか、自分で作成して相手に商品の発送を求め、また、債務不履行による契約の解除を要求します。なお、電子内容証明サービス (<http://www.shybridmail.jp/mp/>) を使えば、郵便局で内容証明の処理を行ってくれます。

③ 被害報告

詐欺にあった事実が判明したら、すぐに、オークションサイト、警察に被害を届けます。なお、ネットオークション詐欺の被害者は、犯人を捕まえても代金を回収するためには民事訴訟手続きによることになります。少額訴訟制度がありますが、解決には相当のストレスが伴います。

補償制度の充実やエスクローサービスの整備などが今後の課題といえます。