

令和7年2月28日

通信販売サイトの返金手続を装い、〇〇ペイといったコード決済サービスを利用して、返金ではなく逆に送金させる事業者に関する注意喚起

令和5年春以降、「HKR 市場店」等と称するウェブサイト（以下これらを併せて「本件サイト」といいます。）で商品を注文した消費者が、販売事業者から「欠品なのでPayPayを使って返金します」などと説明され、スマートフォンで返金手続を行ったところ、返金してもらはずがいつの間にか送金してしまった、という相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、上記行為を行う事業者（以下「本件事業者」といいます。）が、PayPayといったコード決済サービス（以下「〇〇ペイ」といいます。）を利用して返金手続をするかのように欺き、逆に送金させるなどし、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（消費者を欺く行為）を行っていたことを確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1. 事業者の概要等

本件事業者が使用していた本件サイト（別紙1）の名称等は、下表のとおりです。

本件サイトの名称	本件サイトに係る ドメイン
HKR 市場店	rdpgk.minimumrisk.shop
online store	oggi.ayzgyonsale.shop
Suzanne	madrk.cnhmxbest.shop
Typography	qbague.voidnetwork.shop

（注1）本件事業者の実体は不明です。

（注2）実在する同名又は類似名称の事業者・ウェブサイト名と間違えないように御注意ください。

（注3）本件サイトのURLが「https://〇〇.〇〇.〇〇」の場合は、下線部分が表中に記載のドメインとなります。

2. 具体的な事例の内容

(1) 本件サイトで商品を注文させます。

消費者が、フィギュアなどのうち比較的ニッチな商品や中古のスポーツ用品、販売価格が通常よりも大幅に安い高級ブランド品などを表示している本件サイトを見つけ（別紙1）、数千円から数万円程度の商品を注文します。

本件サイトには、「特定商取引法に関する表示」などとして、販売業者、所在地、連絡先電話番号等の記載がありましたが、これらの情報は全て虚偽でした。

その後、本件事業者から注文確認メールが到着し、入金確認完了後発送するなどとして支払方法の案内がされ、消費者は、指定された支払方法を用いて代金を支払います。

なお、本件サイトには多様な支払方法が表示されていましたが、注文確認メールでは、銀行振込み又はプリペイド型電子マネー¹のいずれかに支払方法が限定されており、銀行振込みの場合は個人名義の口座が指定されていました。

(2) 「欠品のため、返金したい」と連絡してきます。

その後、本件事業者から、

- ・大変申し訳ございませんが、ご注文をキャンセルさせて頂ければと思います。（中略）お客様に迅速にご返金致しますので、何卒宜しくお願い致します。

- ・商品欠品のお詫びとご注文があります。

などと、商品の欠品を理由に返金をする旨のメールが届きます（別紙2）。また、メールの文末には、「お手数ですが、返金手続きに関しまして、弊社の公式LINEまでご連絡をお願い致します。」や「商品の交換をご希望の場合は、弊社の公式LINEまでご連絡ください」といった説明にLINEの友だち追加用のURLなどが貼り付けられており、消費者は返金や別商品の提供を受けるために、LINEの友だち追加を行う必要があると伝えられます。

(3) 返金手続として、「〇〇ペイで電子送金をする」と連絡してきますが、返金作業がうまくいかないなどとして、別のアカウントへの切替えを求めてきます。

消費者は、友だち追加したLINEアカウント（以下「返金アカウント」といいます。）から、返金の申出を受けます。別商品の提供の申出を希望した場合にも、別商品が用意できない等と説明され、同様に、返金の案内を受けます。

消費者は、返金アカウントから、

- ・税関の問題です。（※原文ママ）
- ・現時点では銀行カードでの返金には対応しておりません。
- ・電子返金はpaypayのみ対応しています。

などの説明（別紙3）を受け、〇〇ペイを使って返金するとの連絡を受けます。

¹ ここでいうプリペイド型電子マネーとは、インターネット上で使用するプリペイドカード（一定金額を前払することにより同額の商品やサービスの購入に使用できるカード型の金券）を指します。

消費者は、慣れない返金方法で多少不安に思いつつ、返金アカウントの指示に従っていました。

消費者が、返金アカウントに、自分の〇〇ペイの ID を連絡して返金を待っていると、

- ・ 〇〇ペイの本人確認は完了していますか？

- ・ 大変申し訳ございません。しかし何度も試しましたが結果は同じでしたなどと、返金作業をしたもののうまく返金できなかったため、別の LINE アカウントを友だち登録し、そちらから返金を受けてくれ、といった指示を受けます(別紙 3)。

(4) 返金手続と称して LINE 通話で〇〇ペイの操作を指示し、逆に送金させます。

消費者は、返金を受けるため、指示に従い、別の LINE アカウントを友だち登録しますが、それでも返金手続が上手くいかないなどと説明された後、

- ・ 今時間ありますか

- ・ LINE 電話して良いですか

などと、電話で対応することを求められます(別紙 3)。消費者が要求に応じると、LINE のビデオ通話で電話があり、「画面シェア機能²」を用いて消費者のスマートフォンの画面を本件事業者と共有することを要求され、消費者は当該要求に応じ、画面の共有を行います。

その後、本件事業者は消費者に対し、〇〇ペイのアプリを開かせ、画面のタップや切替えといったいろいろな操作を求めたり、

- ・ 「4999」と ID を入力してください

- ・ ID: 4999 を入力してみてください

などと、商品代金の数字とは異なる複数桁の数字を、複数回入力するよう指示したりするなどしました。〇〇ペイのアプリを普段から使用している消費者でも、本件事業者から、

- ・ 私の言うとおりに操作してください

などと次々に操作を指示されることから、何をしているか分からないままこれらの指示に従ってしまい、結果として、返金を受けることはできなかった上、意図せず 1 万円を超える送金手続をしてしまっていました。

このように消費者は、指示に従っても返金を受けることはできなかった上、意図せず送金をさせられていました。

なお、この時の通話の相手は、「片言の日本語」・「外国人ぽい」印象だったという消費者もいました。

(5) 他の決済アプリから、さらに送金させる場合もありました。

上記(4)のほか、同様の操作を指示され(別紙 3)、〇〇ペイ以外の決済アプリ等を利用して、意図せず百万円を超える多額の送金をしてしまったことに後で気付いた消費者もいました。

² 画面シェア機能とは、主に、スムーズにコミュニケーションを取るために画面を共有して一緒に動画や写真を楽しむための機能です。

3. 消費者庁が確認した事実

本件事業者は、前記2(1)のとおり、通信販売サイトであるかのような本件サイトを公開し、商品の写真及び販売価格に加え販売事業者に関する虚偽の情報を記載するなどして商品を注文させていました。

また、本件事業者は、前記2(2)から(4)までのとおり、消費者が本件サイトで注文した商品が欠品しているとして、商品代金を〇〇ペイで返金すると称して消費者に〇〇ペイのアプリを開かせ、消費者が〇〇ペイのアプリを開くと、前記2(4)及び(5)のとおり、消費者に対し、商品代金の返金に必要なIDの入力であるなどと〇〇ペイのアプリの操作を指示するなどし、消費者を欺き、返金ではなく、本件事業者へ送金をさせていました(消費者を欺く行為)。

4. 消費者庁から皆様へのアドバイス

○ 注文しようとするサイトに不自然な点はありませんか。

本件サイトには、フィギュアなどのうち比較的ニッチな商品や中古スポーツ用品、高級ブランド品といった一般的に消費者が購買意欲をかき立てられるような商品を販売するとしていた点に特徴がある一方、その手口には、下記のような過去の偽サイトの事例と共通した点もありました。

- ・商品価格が極端に安い
- ・支払方法が限定的
- ・日本語が不自然
- ・個人名の銀行口座に振込みを求める

欲しい商品が掲載されているサイトを見つけたとしても、極端に価格が安い場合や初めて購入するサイトでは、運営元を当該サイト以外の情報も参考によくチェックすることが重要です。

○ スマホの操作を他人に委ねないでください。画面共有にも十分注意しましょう。

〇〇ペイは、買い物での支払のほか、アカウント同士で残高を「送る」こと及び「受け取る」ことができるものがあります。その利便性の高さから利用者は多く、本件でも被害に遭った消費者の中には〇〇ペイを普段から利用している方もいました。しかし、悪意のある事業者は、消費者以上に〇〇ペイの利用方法を熟知しています。

よく知らない相手に対して安易にスマートフォンの画面共有を許可することや、よく分からない指示に従って操作することは、スマートフォンの操作を他人に委ねると同じこととなりますので、絶対にやめましょう。

○ おや?と思ったら、相談しましょう。

〇〇ペイなどのコード決済サービス事業者は、疑わしい相手に送金をする際に警告メッセージを出すなどの対策をしており、見知らぬ人とは送金などのやり取りをしないよう注意を呼びかけています。

もし、「〇〇ペイで返金処理するしかない」と言われても、その場では一旦断っ

て、まずは家族や知人等誰かに相談しましょう。

また、少しでも変だなと思ったら、消費者ホットライン「188（いやや!）」番や警察相談専用電話「#9110」番に相談してください。

【本件に関連する最近の注意喚起情報】

発信者	件名（公表日）	URL
消費者庁	人気ブランドのヘルスケア又はオーディオ家電等を販売すると称する偽サイトに関する注意喚起（令和6年8月29日公表）	https://www.caa.go.jp/notice/entry/039110
消費者庁	人気ブランドの女性用衣料品等を販売すると称する偽サイトに関する注意喚起（令和5年12月21日公表）	https://www.caa.go.jp/notice/entry/035632
独立行政法人 国民生活センター	引き続き返金詐欺に注意！「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑って！（令和6年7月31日公表）	https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240731_2.html
独立行政法人 国民生活センター	【新手の詐欺】「〇〇ペイで返金します」に注意！—ネットショッピング代金を返金するふりをして、送金させる手口—（令和5年9月27日）	https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230927_2.html
独立行政法人 国民生活センター	還付金詐欺が増加しています！—ATMだけじゃない！ネットバンキングを使う手口にも注意—（令和5年7月26日公表）	https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230726_2.html

【参考情報】

J C 3（一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター）では、収集した偽ショッピングサイト情報を、インターネット利用者がウェブサイトの信ぴょう性を確認できるサービス「SAGICHECK」（<https://sagicheck.jp/>）へ提供しています。この「SAGICHECK」を利用することで、ウェブサイトの危険性の有無について確認することができます。ただし、インターネット上の情報は日々変化しており、「SAGICHECK」の判定結果は完璧ではありませんので、この点に注意して使用してください。

詳しくは、J C 3のウェブサイト（<https://www.jc3.or.jp/news/2023/20230301-488.html>）を御覧ください。

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番
（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）
- ◆ 警察相談専用電話：「#9110」番

公表内容に関する問合せ先
消費者庁 消費者政策課財産被害対策室
TEL:03-3507-8800（代表）

消費者が注文した「本件サイト」

<p style="text-align: center;">HKR 市場店</p>	<p style="text-align: center;">Suzanne</p>
<p style="text-align: center;">online store</p>	<p style="text-align: center;">Typography</p>

本件事業者からのメール**Re:【受付】ご注文頂き
ありがとうございます**

いつも大変お世話になっております。
大変申し訳ございませんが、ご注文を
キャンセルさせて頂ければと思いま
す。

お手数ですが、返金手続きに関しまし
て、以下弊社の公式LINEまでご連絡
をお願い致します。

※返金カスタマーサービスのLINE：

お客様に迅速にご返金致しますので、
何卒宜しくお願い致します。

必ず内容をご確認下さい。
よろしく申し上げます。商品欠品のお詫びとご注文があります。

先日は当店をご利用いただき誠にありがとうございます。

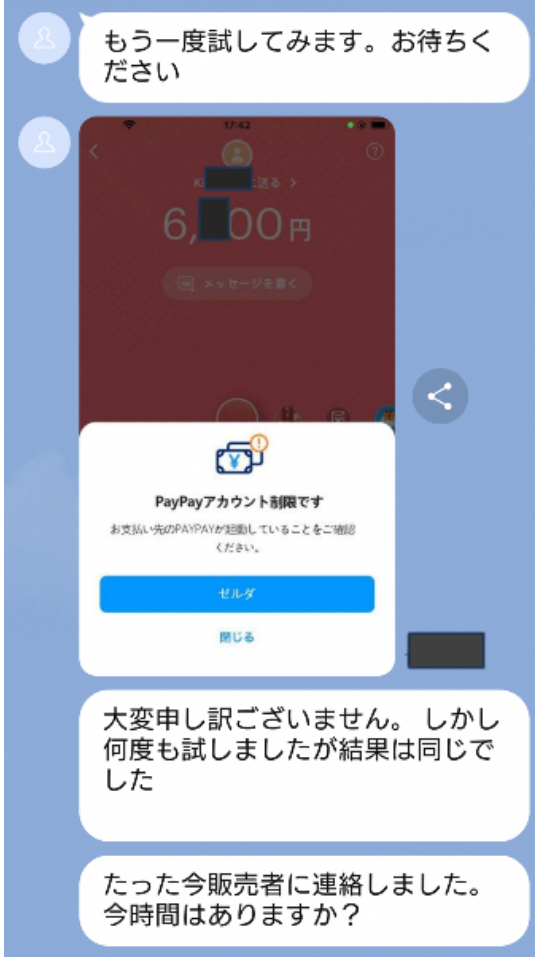
ご注文いただきました商品についてですが、

代わりを受け入れていただけますか？
せっかくご注文いただきましたところ大変申し訳ございません。

大変恐れ入りますが、下記のご注文をキャンセルさせていただきます。
商品の交換をご希望の場合は、弊社の公式 LINE までご連絡ください

※公式 LINE (ID) 

本件事業者からのLINEメッセージ

① 返金の連絡	② うまく返金できない旨の連絡
<p>税関の問題です。現時点では銀行カードでの返金には対応しておりません。電子返金はpaypayのみ対応しています。</p>	 <p>もう一度試してみます。お待ちください</p> <p>PayPayアカウント制限です お支払い先のPAYPAYが利用していることをご確認ください。</p> <p>セルダ 閉じる</p> <p>大変申し訳ございません。しかし何度も試しましたが結果は同じでした</p> <p>たった今販売者に連絡しました。今時間はありますか？</p>
③ 電話で対応するとの連絡	④ 「コード」の入力指示の例
<p>こんにちは、今時間ありますか？私の音声通話に応じていただいて、返金をさせていただきます</p>	 <p>こんにちは、今時間ありますか？私の音声通話に応じていただいて、返金をさせていただきます</p> <p>返金コード： ○○○○○○</p> <p>認証コード： ○○○○○○</p>

返金を装い●●ペイを悪用する手口



はまってるもので
はめられたなんて
辛すぎる。

だって、あれ見つけたら即買いでしょ。
欠品だったら、楽しみにしてたのに残念だけど返金で諦めるでしょ。
そんなマニア心を踏みにじって、返金のための操作を教えるとか言って
逆に送金させるなんて、非道の極み。

✓「●●ペイで返金する」は詐欺です

「●●ペイで返金処理するしかない」と言われても、その場ですぐに応じないようにしましょう。

✓決済アプリ操作は自分の意思と判断で

受け取るつもりで入力させられたIDが実は送る金額だったケースが確認されています。

✓「レアもの見つけた!」と飛びつかないで

比較的ニッチな商品や格段に安い高級ブランド品が販売されていたら、偽サイトかもしれません。
運営元を確認し、個人名の銀行口座に振込みを求める場合はご注意ください。



詳細情報はこちらをチェック

<https://www.caa.go.jp/notice/caution/property/>



トラブルに
困ったら

消費者ホットライン

1 8 8

