

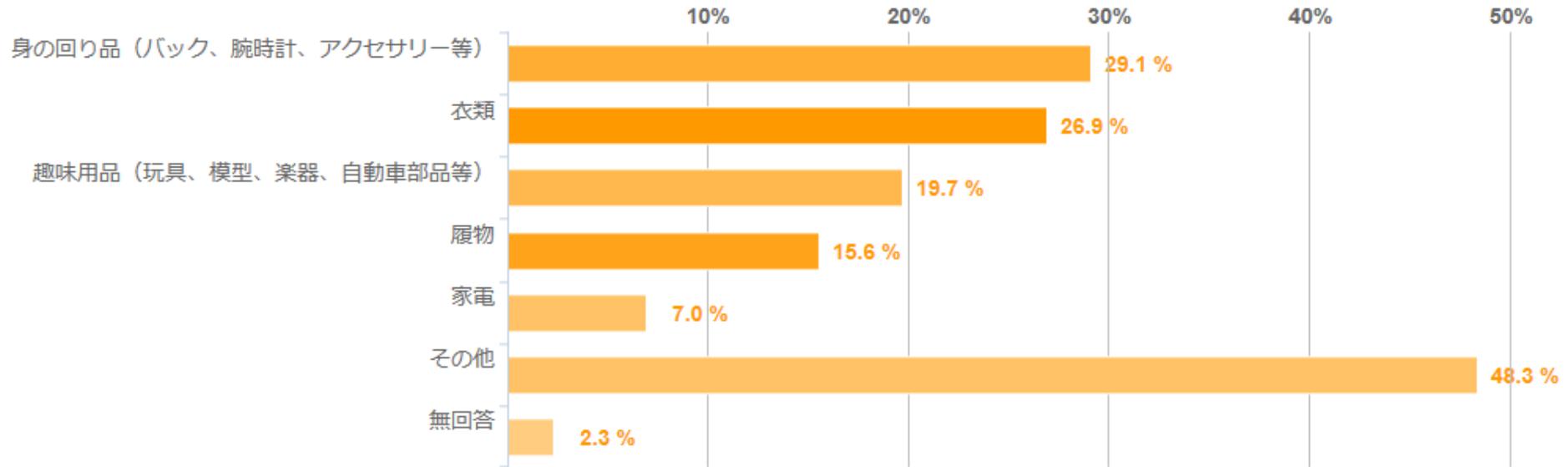
# なりすましECサイト 被害実態調査アンケート

なりすましECサイト対策協議会  
2014年11月6日



一般社団法人セーフインターネット協会  
Safer Internet Association

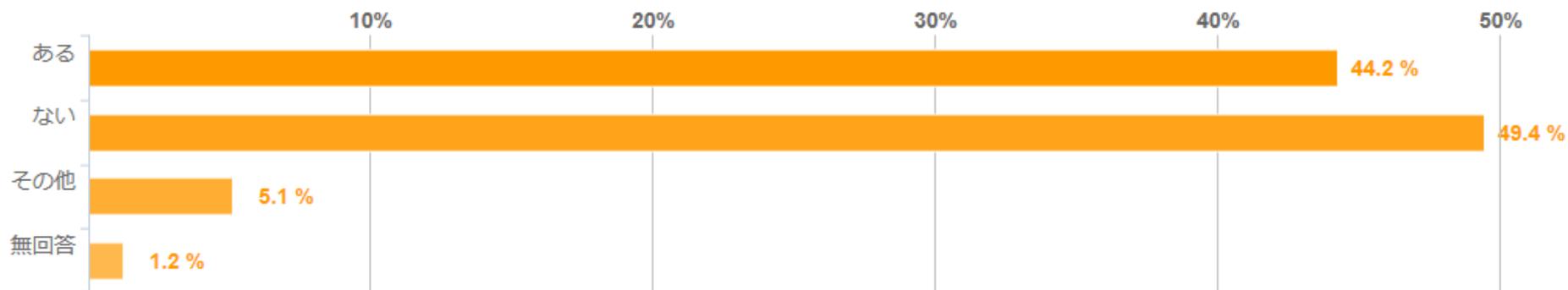
## Q1. 貴社サイトではどのような商品を取り扱っていますか？（複数回答可）



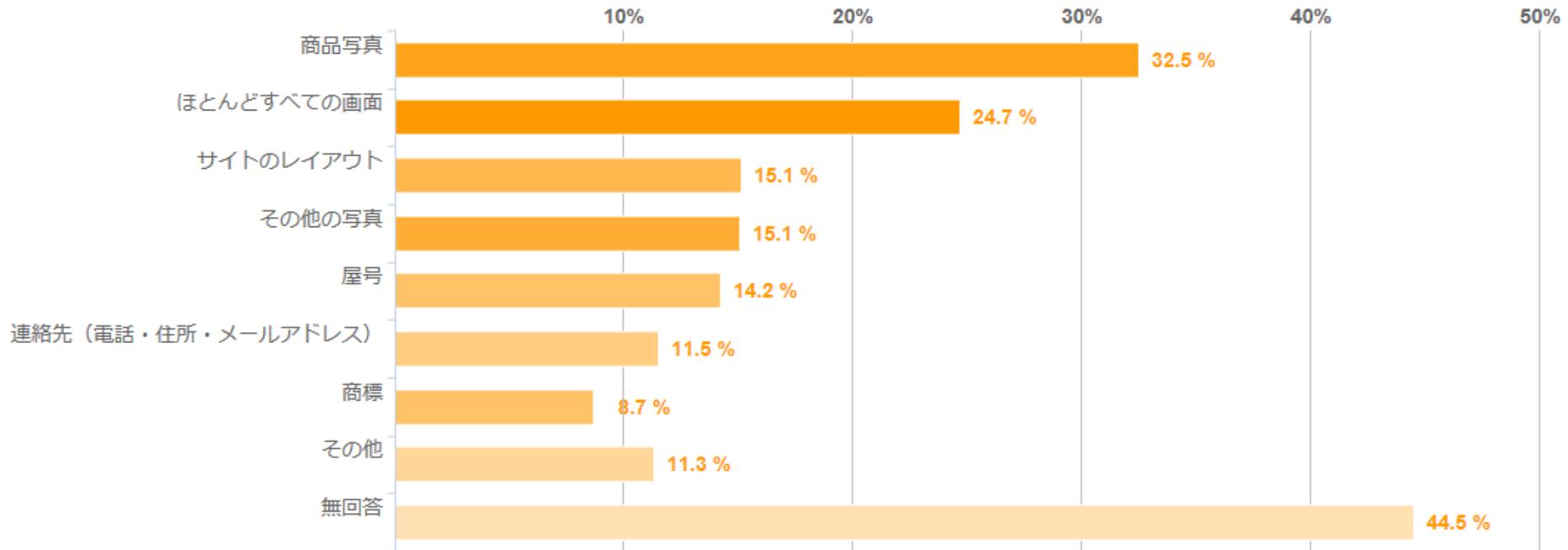
## 【その他回答例】

食品、スポーツ用品、化粧品、  
家具、ペット用品、インテリア雑貨、  
医薬品、DIY用品、生花 など

## Q2. 自社のサイトがなりすまされた経験はありますか？



### Q3. どの程度なりすまされている事例が多いですか？（複数回答可）



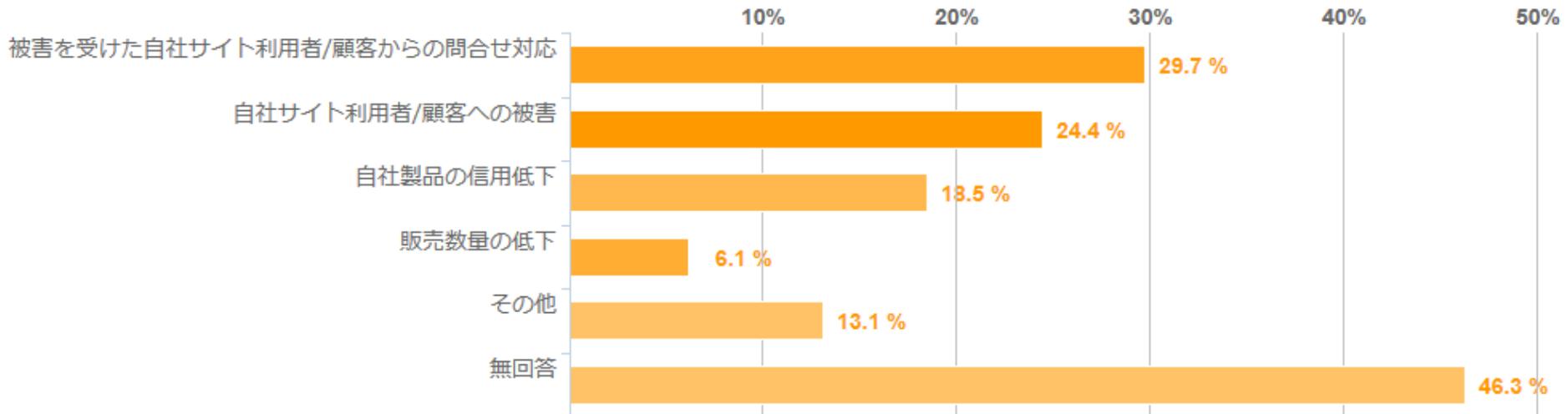
#### 【その他回答例】

- 複数店舗を合体させた形。メニューやヘッダーは他店で掲載商品は弊社のデータをそのまま使用し、さらに安い値段で販売していた
- 商品写真に加え、商品名、商品説明文など、商品に関わるすべての情報
- 電話番号やメールアドレスは別のもの、商品価格はコピー商品に合わせた安価な価格に変えた状態で、それ以外の商品ページや屋号等を盗用・なりすまされた
- 当社のロゴと通信販売ページの文言

## 【その他回答例】

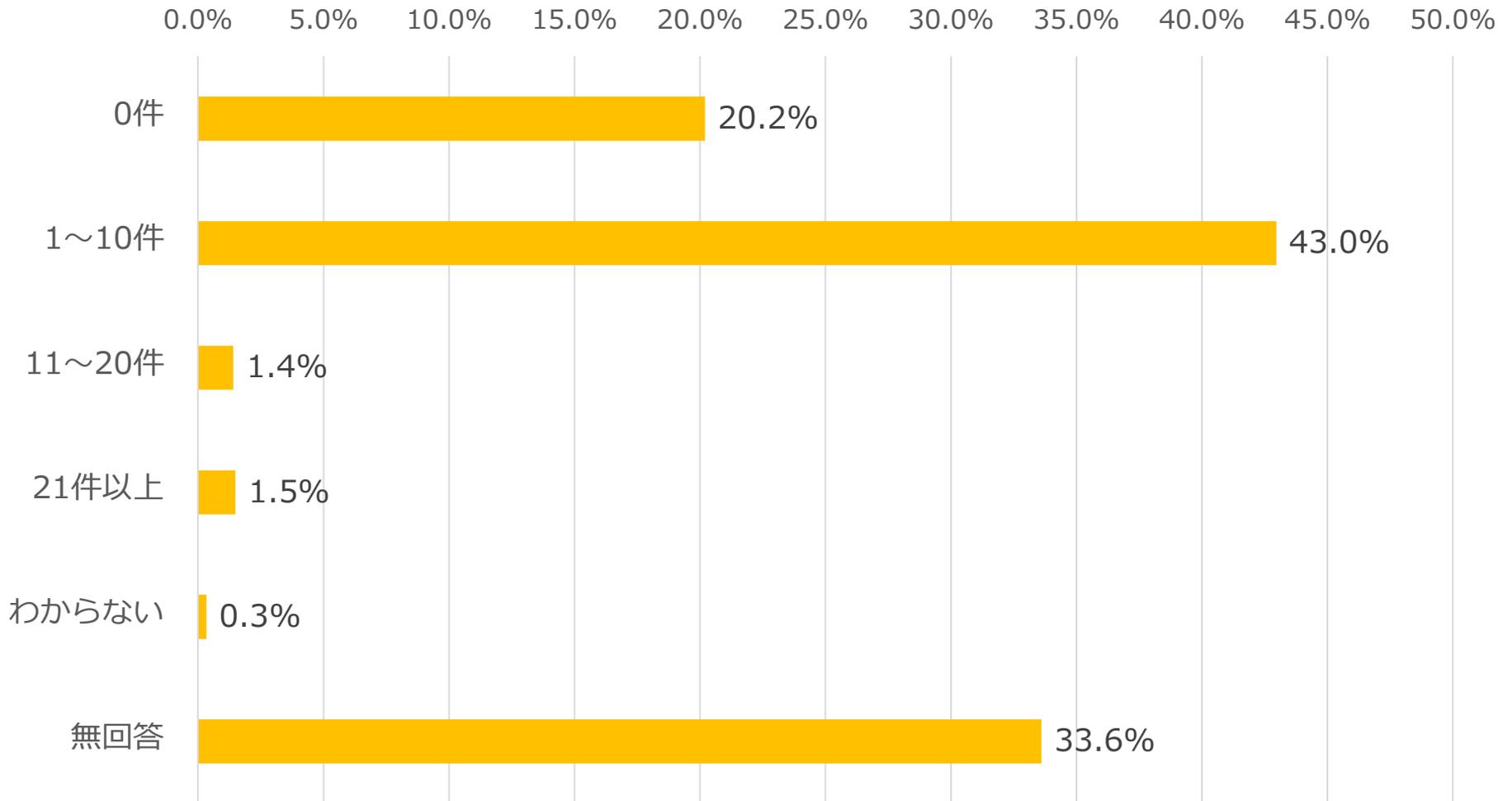
- トップページは同じでないが、商品ページはすべてコピーされた
- 顧客であるネットショップからの被害相談、偽サイヘマーク画像表示
- そっくりななりすましではないが、アフィリエイトデータを利用し、弊社の商品を安く買えるように作ったサイトがあった
- 許可しない画像等のデータの流用
- 完全な成りすましではないが、商品情報やバナー等のコンテンツをコピーされた
- 連絡先が弊社になっている

## Q4. 自社のサイトがなりすまされて困ったことはありますか？（複数回答可）

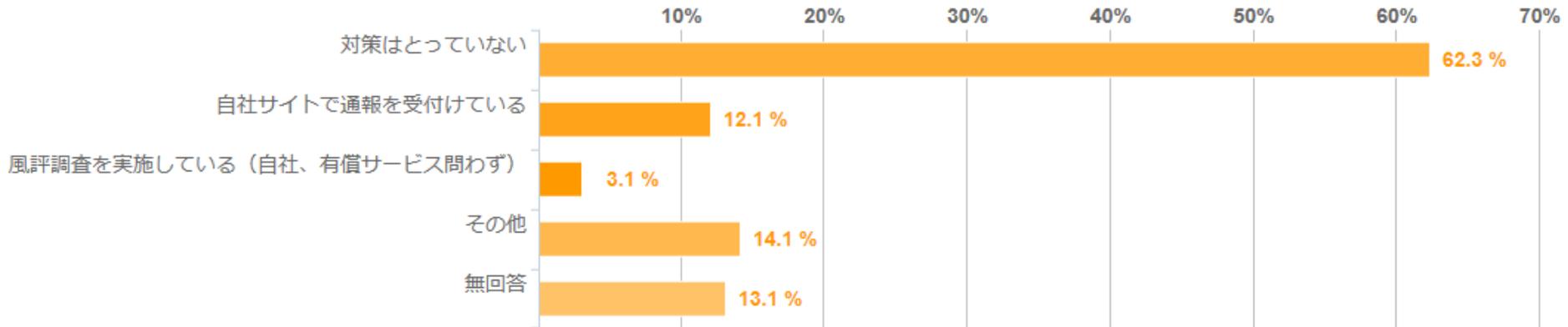


- 弁護士費用・そのためにかかる時間
- 自社そのものの信用低下
- 被害者からの問い合わせ電話が業務に支障を与えた
- 自社の信頼を脅かされること
- お客様が被害に遭わないように対策をとらなければならないこと
- なりすましサイトからの問い合わせが当社へ送られてくる。そのため価格などの問い合わせが多く仕事が増える代わりに注文が増えない
- 実店舗に取扱いの無い商品の問い合わせがあった。全く関係のないところで信用を低下させる要因

## Q5. 自社の「なりすましECサイト」を何件程度把握していますか？ (過去1年間)

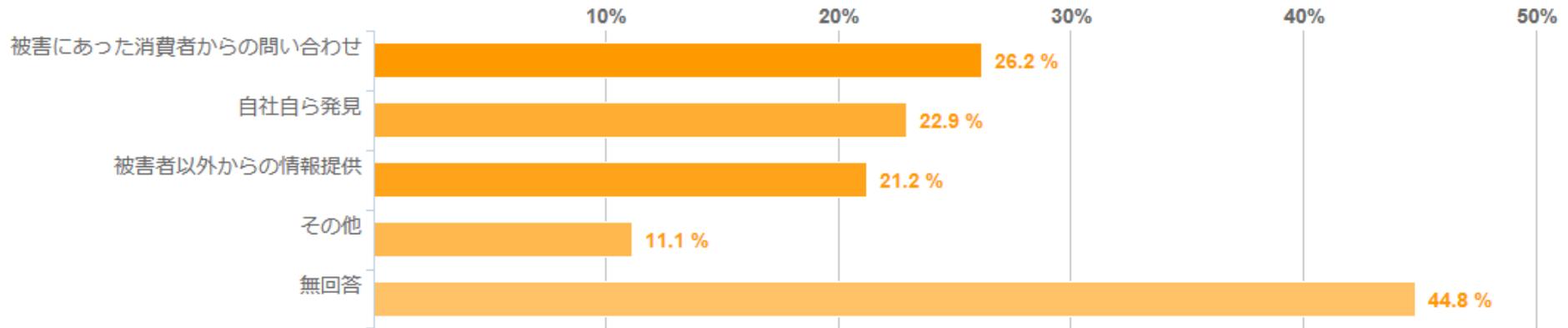


## Q6. 自社サイトの「なりすましECサイト」を発見するために、何か対策をとっていますか？（複数回答可）



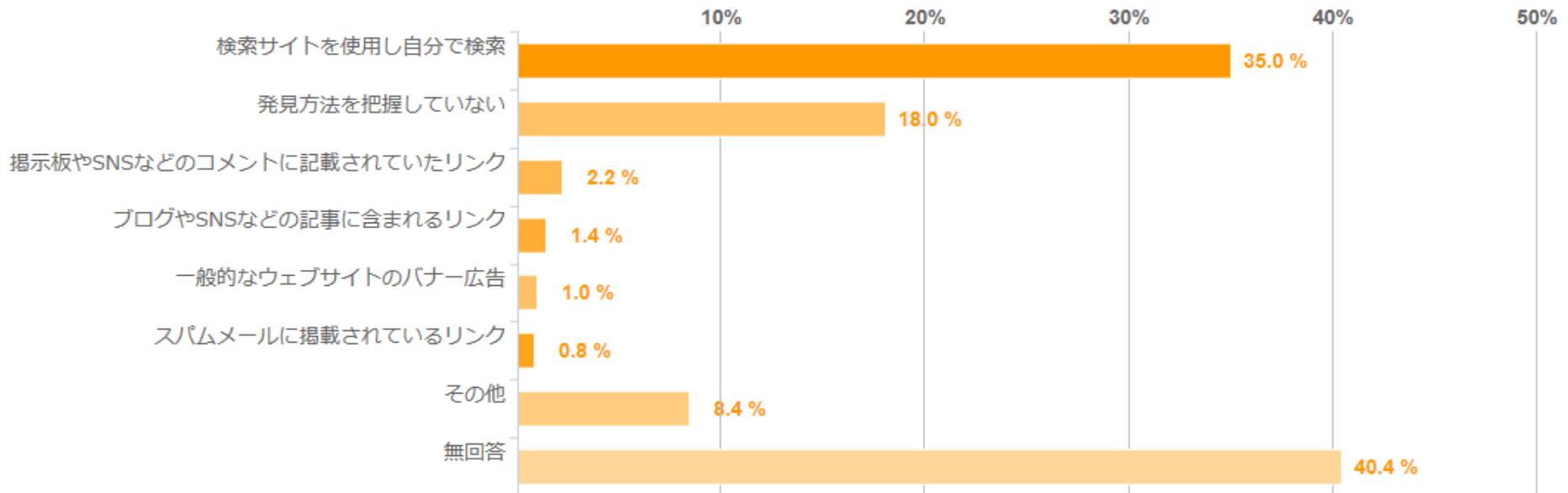
- 自社サイト内で、なりすましサイトの告知、注意勧告を行っている
- 注意喚起のバナーを当店HPに貼り付ける
- 社員による巡回。定期的に自社名・商品名・店舗名を検索している
- 画像に当社の名前を入れる
- ウェブコンサルタントに相談
- お客様、メーカーからの通報で発見

## Q7. 自社の「なりすましECサイト」をどのように発見しましたか？ (複数回答可)

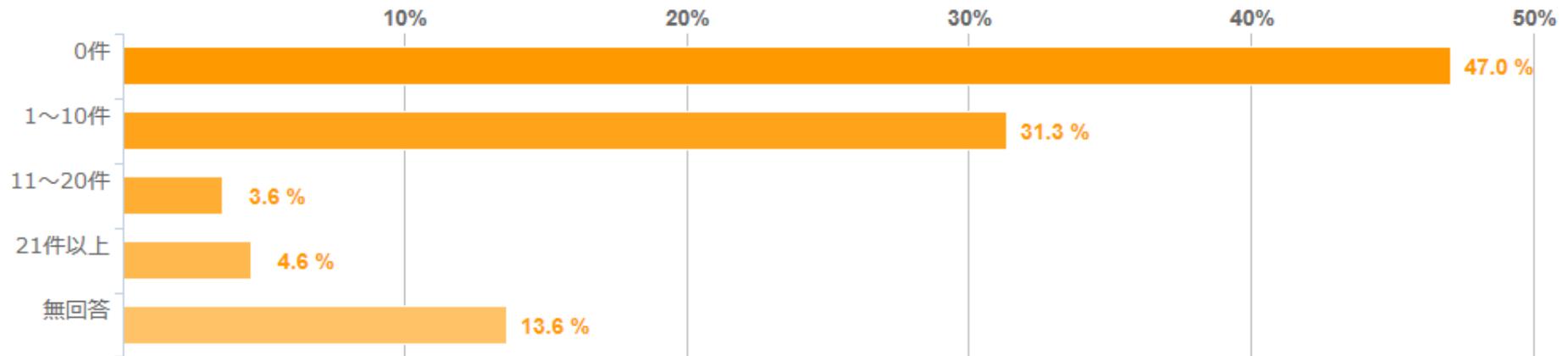


- 取引先（仕入先）からの連絡
- メーカーからの問合せ
- 業界団体からの連絡
- SEO業者からの連絡
- 警察からの連絡
- 被害にあう前の消費者からの問い合わせ
- お客様の間違い電話が頻発したことで発覚

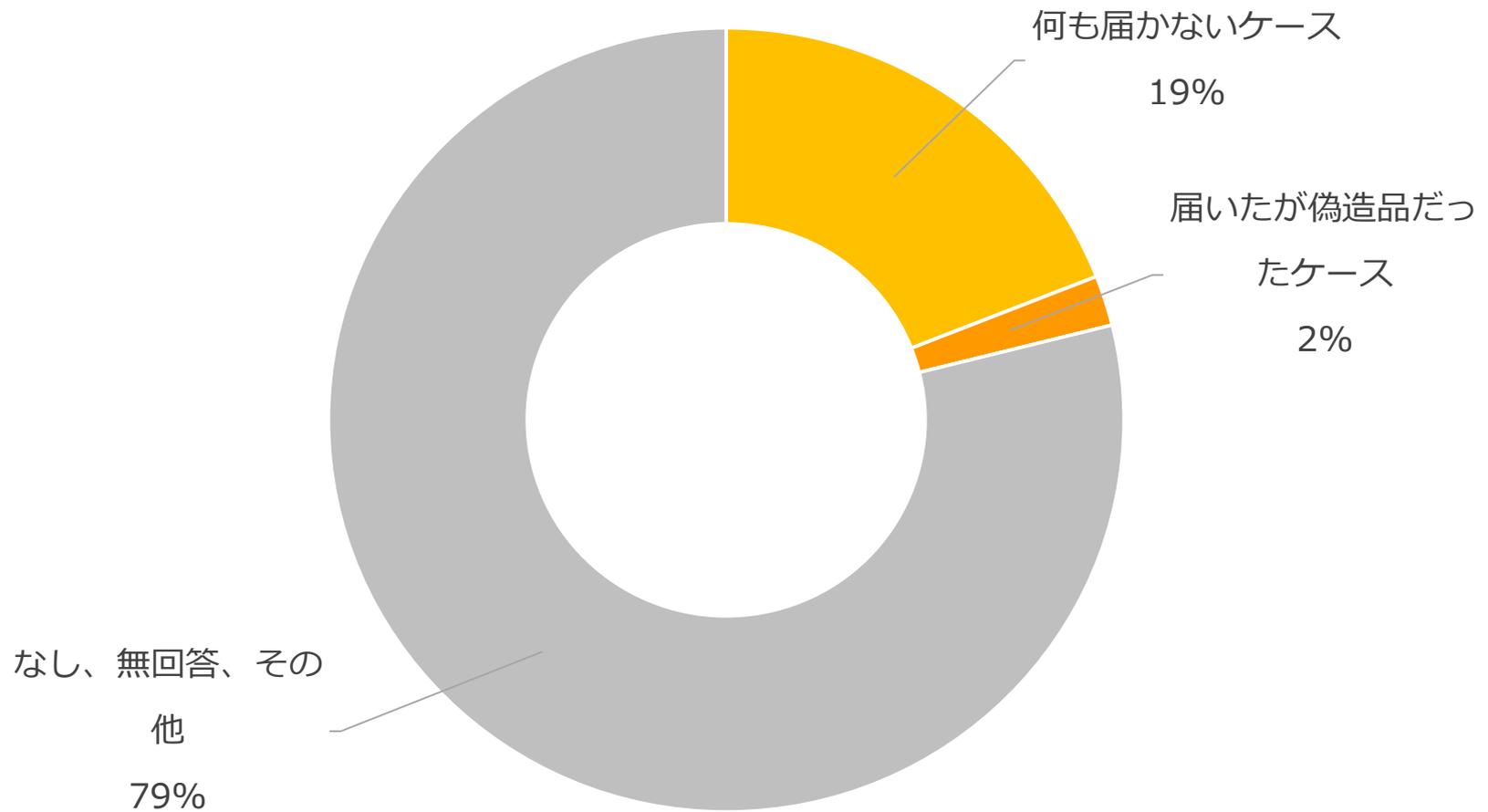
## Q8. その際、どのような方法で「なりすましECサイト」を発見したか把握していますか？（複数回答可）



## Q9. 「なりすましECサイト」に関する問合せは、この1年間で およそ何件ありましたか？



# Q10. 問合せは、商品が届くケースと届かないケース、それぞれ何件でしたか？



## Q10②. 【その他回答例】

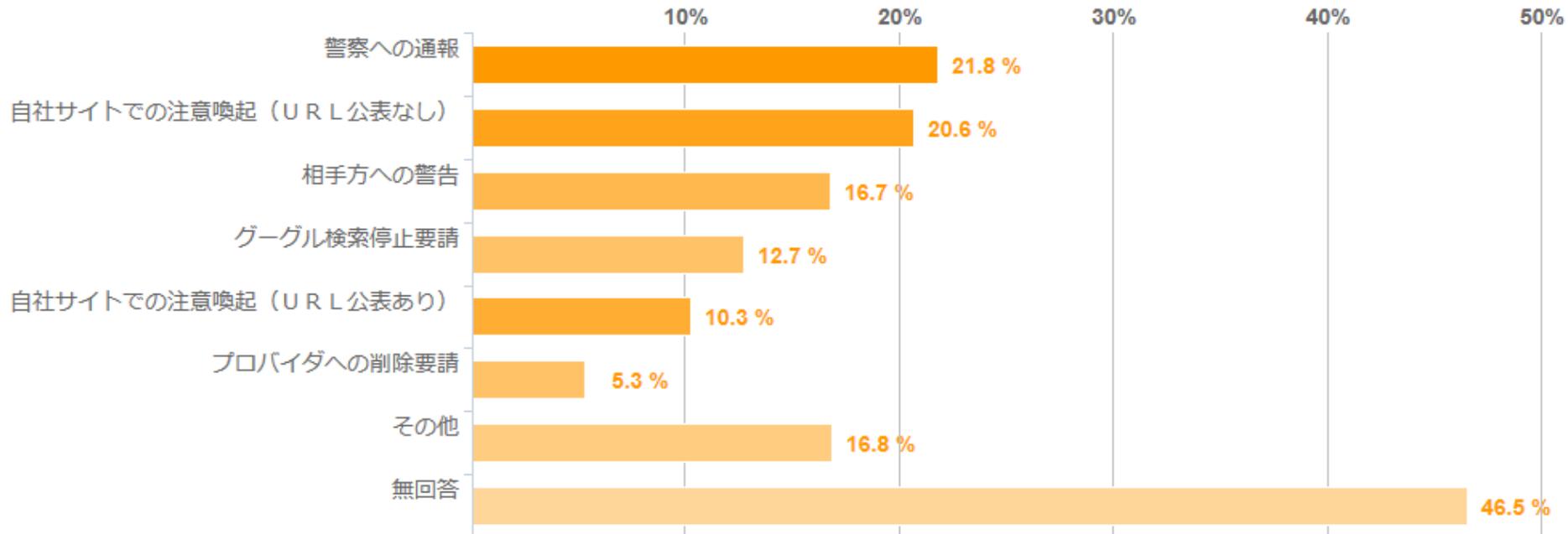
## 被害に遭ったケース

- 入金したが、品物は届かず、連絡も取れず
- 具体的な件数は把握していない。ほぼすべて振り込んだが商品が届かないという内容
- 数ははっきり把握していないが、問い合わせは全て何も届かないケース
- 購入者（被害にあった消費者）が「承諾メール」が届かないということで問い合わせがあり発覚したため、その後どうなったかは分からない

## 未然に防げたケース

- 入金したが、口座がすでに凍結されていて被害を免れた
- 注文後の振り込み依頼で、口座名義が外国人だったことで怪しいと感じて振り込まずに弊社にお問い合わせをいただくケースが多い
- 現状、お客様への金銭的な被害は無い模様
- 被害後の問合せではなく、「このサイトはおたくで間違いないか」といった事前のお問合せがほぼ全件
- 当店を丸ごとコピーした偽サイトで購入されたお客様が、振込みを要求するメールを不審に思い偽サイトへコピー掲載されていた当店の電話番号へ電話連絡してきて発覚、未然に防げた
- 振り込む前に、なりすましサイトに転用された当店の電話番号に電話連絡があり発覚した件が8件程

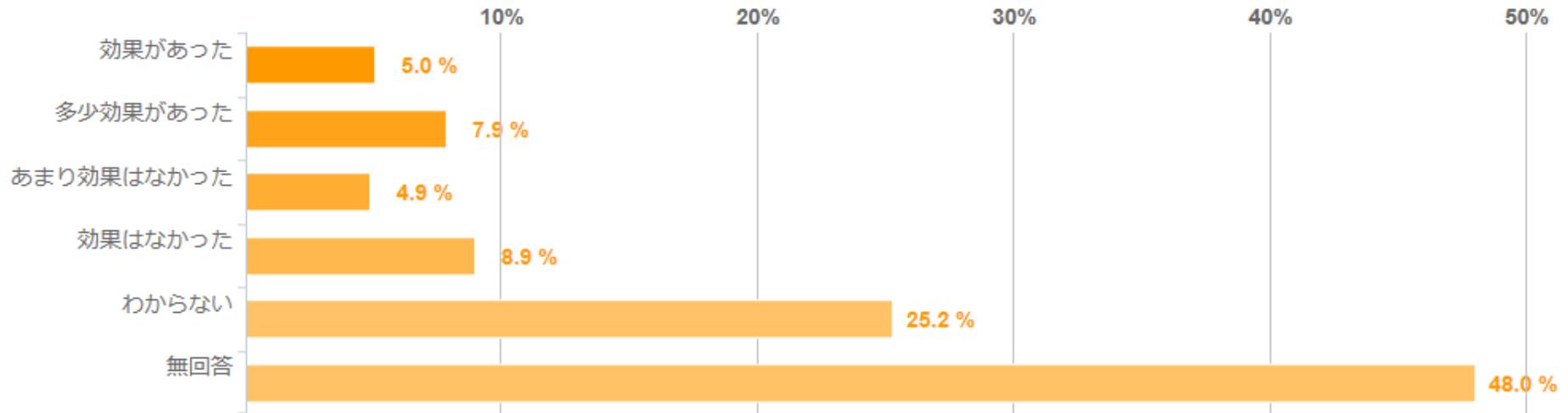
# Q11. 「なりすましECサイト」を発見した時にとった対策はどのようなものでしたか？（複数回答可）



## 【その他回答例】

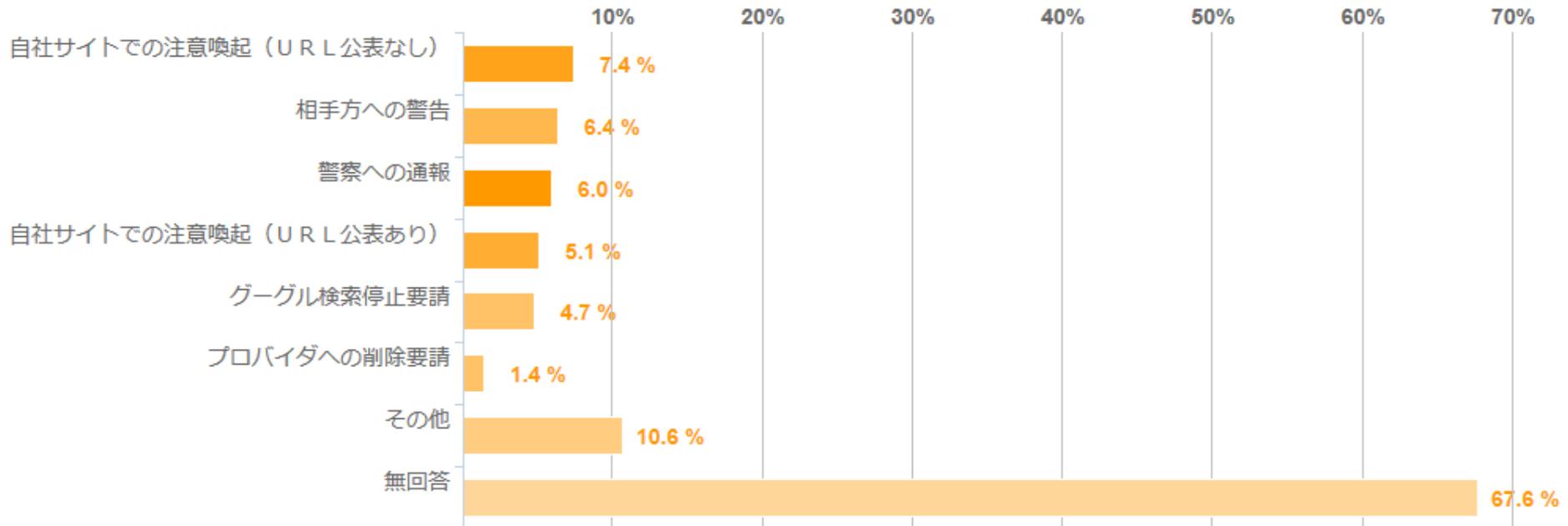
- メディアへの取材協力
- 銀行への口座凍結依頼
- 関係団体への通報
- 商工会議所にて弁護士に相談
- セキュリティソフト会社への通報
- 画像すべてにショップロゴを透かしで入れた

Q12. Q.11で対策をとった方にお聞きします。  
対策をとった結果どうでしたか？



Q13. Q.11で対策をとった方にお聞きします。

特に効果があった対策はどのようなものですか？（複数回答可）



#### 【その他回答例】

- 警察による銀行口座の凍結が効果的であった
- 警察よりセキュリティ会社への注意喚起を出してもらうように手配後、問合せが減った気がする
- 警察へ連絡することで、当店ではできる対処をしているという事をお客様にご案内できる点
- 公共機関のページに記載してもらい、多少の効果はあったと思う

## Q14. 対策をとらなかった事業者様にお聞きします。

対策をとらなかった理由は何ですか？（対策をとっている場合はQ15へ）

### 【回答例】

- 初めての成りすましの時はがんばって対策に乗り出したが、特に効果がないとわかり、いまでは発見しても放っている
- 対策方法が分からない
- サイトの完成度が低いと感じたため、被害にあう確率は低いのではないかと判断
- 面倒なことになるのが嫌だった
- 問い合わせも含め、被害がなかったため
- すぐにサイトを閉鎖し、また違うサイト立ち上げるだけのため
- 外国人が経営してると思われるサイトのため、敢えて何も言わなかった
- プロバイダを調べたがアメリカのプロバイダを中国から使用しているため、対策を講じにくかった
- 先方会社への連絡方法(電話番号、メールアドレス等)が無く、ドメインの検索にも無かったため、その先の対策が解らなかった
- しばらくして消滅していたので対策には至らなかった
- 盗用も「なりすまし」なら、盗まれることもeコマースの宿命と考えているので、対策はとっていない
- 一部の商品だけだったので、弊社での販売の障害にならないと判断したため
- 訴えるとなると、時間も費用もかかってしまうため

**Q15. 当協議会では、なりすまされたECサイト運営者が対策を実施するに際して、対応マニュアルを作成し公表するなどの支援策を検討しています。どのような支援であれば活用しようと思いますか？**

**【回答例】**

- 実際に効果があったと思われる対策を教えてください
- 弁護士に依頼する前に、自社にて出来る方法を教えていただきたい
- ただ「警察に行きましょう！」ではなく、実例を元に、アクションを起こした場合の結果（例：届出に関する一連の手続きなど）を分かりやすく教えていただくと、素早いアクションにつながると思う
- 海外サーバー、プロバイダへの削除依頼の代行、当該違法サイトへ警告を発する方法を教えてください
- 偽装サイト一覧を公表して欲しい
- 費用がかからず、専門的知識も必要ない支援をして欲しい

### 【回答例】

- 金銭が悪徳業者に渡らない為に、カード会社との連携も重要
- 健全なショップに対して、何らかの認証を発行する仕組みの導入
- 支援窓口の設置（対応の際の連絡先の一本化）
- なりすましサイトに対して注文を行い、銀行口座を抑える支援グループを作っていたきたい
- 対応マニュアルを基にした無料セミナー。無料のセキュリティーシステムの導入もあったら良い
- なりすましサイトを見つける方法も教えてほしい

## Q16. 行政、捜査機関への要望はありますか？

### 【回答例】

- 警視庁が対応しているように、詐欺サイトにアクセスした際には消費者に警告が出るよう、今後も強化して欲しい
- 国内法の整備はもちろんのこと、国際条約で世界的に取り締まりを強化するよう、法的規制をかけてほしい
- 販売側のシステムもきちんとしたものでなければいけない部分が多いが、取り締まり易い法の整備等、よろしく願いいたします
- 国内テレビCMを制作の上、広く国民に現在の実態を放送頂きたい
- サイトを利用する方に、見分け方やその方法、注文前の確認など自己防衛の手段を教えて欲しい

## Q16. 行政、捜査機関への要望はありますか？②

### 【回答例】

- サイト閉鎖だけでは、次々と新サイトができてしまうため、振込先の銀行凍結や履歴での捜査を積極的に行って頂きたい
- 通報窓口の統一と、早期に検索停止やサイト閉鎖などの対応
- 取り締まりを強化して頂きたい
- 根絶は難しいと思うので、被害者が相談をしやすい環境を作ってほしい。専門の部署があると助かる
- 海外なので難しいかもしれないが、サーバー運営会社への立ち入り調査や実効性のある閉鎖要求など
- 国として、ほとんどの詐欺サイトの発信国に対して対策を申し入れて欲しい
- 海外サーバー経由での偽装取引の場合の対応をお願いしたい

# まとめ

## 全体

- 「こうすれば100%解決」という特効薬はないが、各々の創意工夫の結果、一定の効果の出ている対策が存在する
- 消費者のリテラシーが一定程度上がっている現状が垣間見れる

## 行政機関・捜査機関への期待

- 消費者に対するさらなる啓発促進
- 取り締まりや、金融機関との連携、海外捜査機関との国際協力の推進

## EC事業者

- 簡便かつ効率的に対策を行う方法を模索している状況  
→ 対策マニュアルの必要性
- 情報を集約し、連携を促す機関・機能の設置を望む声  
→ 消費者庁・警察庁ら政府との橋渡し役の必要性
- ワンストップで代行、後押ししてくれる機関・機能の設置を望む声  
→ 予算や位置付けが難しく現在の状況では困難
- 認証マークなどのソリューションを求める声  
→ ソリューションの紹介