

平成 27 年 3 月 5 日
独立行政法人国民生活センター

「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」を開設します

インターネットの普及等により、海外ネットショッピングなど、日本の消費者が国境を越えて海外の事業者と取引を行う機会が増えていますが、これに伴い日本の消費者と海外の事業者との間のトラブル（越境消費者トラブル）も増加しています。

越境消費者トラブルに対応するために平成 23 年 11 月に開設された「消費者庁越境消費者センター（CCJ：Cross-border Consumer center Japan）」には、開設以降、消費者から多くの相談が寄せられており、これまでに寄せられた相談は 3 年間で 1 万件を超えています。

今般、国民生活センターでは、今後も増加が見込まれる越境消費者トラブルについて恒久的に対応していくために、平成 27 年度より消費者庁からこの事業を引き継ぎ、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」を開設することといたしましたので、お知らせいたします。

なお、事業の引き継ぎに伴い、平成 27 年 4 月 1 日～5 月 31 日の 2 カ月間は CCJ の消費者相談窓口を一時閉鎖させていただきます。相談窓口閉鎖期間中の越境消費者トラブルに関するご相談は、最寄りの消費生活センター（消費者ホットライン：0570-064-370）または国民生活センターお昼の消費生活相談（03-3446-0999。平日 11～13 時）をご利用ください。

【CCJ の消費者相談窓口の対応】

～平成 27 年 3 月 31 日	平成 27 年 4 月 1 日～5 月 31 日	平成 27 年 6 月 1 日～
「消費者庁越境消費者センター」でご相談をお受けします。 (http://www.cb-ccj.caa.go.jp/)	相談窓口を一時閉鎖します。 この間のご相談は、最寄りの消費生活センター等をご利用ください。	「国民生活センター越境消費者センター」でご相談をお受けします。(注)

(注) 平成 27 年 6 月 1 日（月）より、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」のホームページ上のウェブフォーム、メール、FAX でご相談をお受けします。

(ホームページは現在開設準備中です。)

- ◆平成27年度以降、国民生活センターが消費者庁からCCJ事業を引き継ぎ、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」を開設します。

背景

- 経済のグローバル化、インターネットの普及・拡大に伴い、わが国の消費者が国境を越えて海外の事業者と取引を行うことが容易となり、これに伴って越境消費者トラブルも増加。
- 越境消費者トラブルは、「言語の違い」、「法律・商慣習の違い」など、紛争解決を困難とする要因が多く、被害救済のプロセスも複雑になりやすい。
- 消費者庁では、平成23年11月に「消費者庁越境消費者センター（CCJ）」を開設し、インターネットを利用した越境消費者トラブルに関する相談対応及び海外の消費者相談機関との連携体制の構築に関する実証調査を実施。

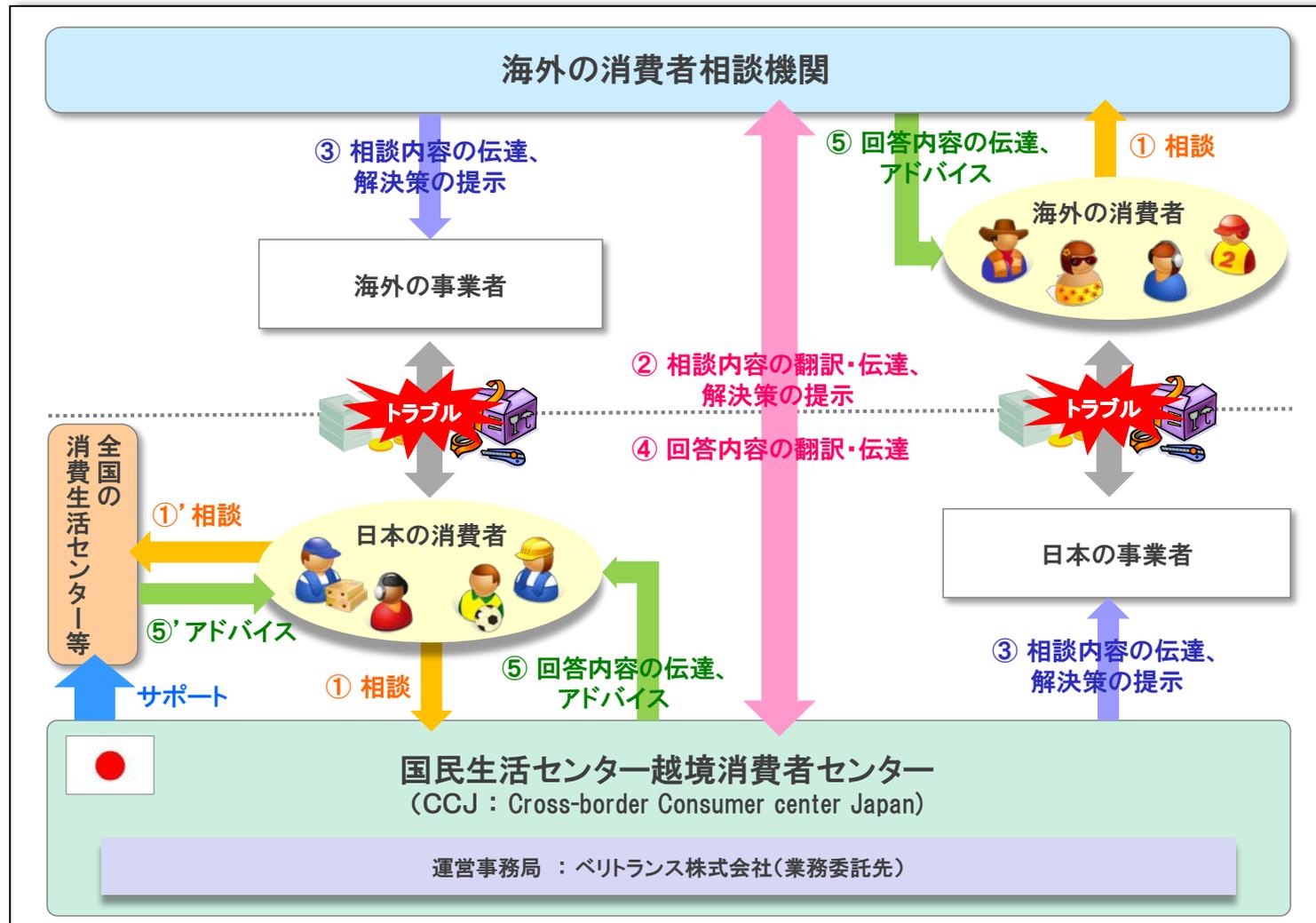
消費者庁CCJの実績

- CCJに寄せられる相談は、年々増加しており、平成26年12月までに延べ1万件を超える相談を受け付け、トラブルの解決支援を実施。
- 海外の消費者相談機関との正規連携が、開設当初の3機関から6機関に増加するなど、越境消費者トラブルへ対応するための国際連携を強化。
- 最近では、「模倣品到着」や「詐欺疑い」といった解決困難なトラブルが多く発生していることから、トラブルの概要や消費者へのアドバイス等をわかりやすく解説した相談事例集を公開するなど、消費者への啓発・注意喚起を実施。

国民生活センターCCJの取組み

- 相談件数の増加、相談内容の多様化・複雑化が見られる。
 - ⇒ **中長期的な視点から人員体制を強化し、急増する相談に対応。あわせて、より高度な消費生活相談に対応するための知見・ノウハウを蓄積。**
 - ⇒ **全国の消費生活センターとのネットワークや情報提供ツール等を活用し、効果的なノウハウ共有や相談処理サポートを行い、各地センターとの連携を強化。**
- 海外の消費者相談機関との連携にあたっては、実証調査であることを理由に海外機関から連携関係の構築に難色を示されるケースがある。
 - ⇒ **国民生活センターの恒常的な事業とすることで、海外機関からの信頼を確保し、恒常的な提携関係の構築や更なる提携先の拡大を図る。**
- 越境消費者トラブルを未然防止するための消費者への啓発・注意喚起の重要性が一層増している。
 - ⇒ **国民生活センターの情報発信力やノウハウを活用した、より効果的な消費者への啓発・注意喚起を実施。**

- ◆「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」は、海外ネットショッピングなど、海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口です。
- ◆CCJでは、海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方事業者に相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、日本の消費者と海外の事業者のトラブル解決の支援をします。



「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」の概要

【提携予定の海外の消費者相談機関】

国・地域	機関名
アメリカ・カナダ	CBBB (The Council of Better Business Bureaus)
台湾	SOSA (Secure Online Shopping Association)
シンガポール	シンガポール消費者協会 (Consumer Association of Singapore)
ベトナム	EcomViet (Vietnam E-commerce Development Center)
スペイン	IusMediare (Instituto Internacional de Derecho y Mediacion, SL)
中南米諸国 (注)	eInstituto (Instituto Latinoamericano de Comercio Electronico)

(注) アルゼンチン、ブラジル、コロンビア、ベネズエラ、エクアドル、ペルー、パラグアイ、メキシコ、チリ、ドミニカ、スペイン、ポルトガル

【相談受付窓口】

- ◆平成27年6月1日(月)より、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」のホームページ上のウェブフォーム、メール、FAXでご相談をお受けします。(ホームページは現在開設準備中です。)