



# 2 国境を越える取引に関する消費者相談の概要

矢井 知章 Yai Tomoaki  
消費者庁越境消費者センター 事務局

## ● 消費者庁越境消費者センター (CCJ) とは

海外ショッピング（インターネットショッピングや現地購入など）では、破損などによる返

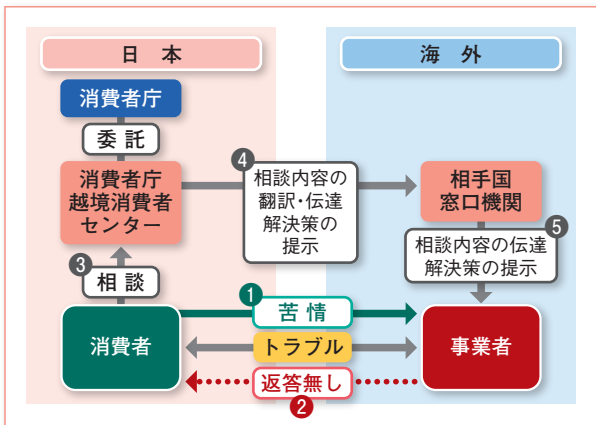


図1 トラブル解決の流れ

商品/サービス類型	件数	割合
趣味用品	316	17%
衣類	267	14%
履物	285	15%
身の回り品	424	23%
役務・サービス	167	9%
健康補助食品	29	2%
運送サービス	2	0%
教材	6	0%
家電	25	1%
宿泊	56	3%
航空券	15	1%
PCソフトウェア	69	4%
その他	184	10%
合計	1,845	100%

表1 購入商品・サービス類型別件数

※「趣味用品」は玩具類、自動車部品類を含む  
※「その他」はソフトウェアを除く

品や交換、配送遅延など、国内であれば小さなトラブルでも「ことばの問題」や「法律・商習慣の違い」、または「海外の事業者にお問い合わせができない」といったことから、解決が困難となります。

消費者庁越境消費者センター（以下、CCJ）は2011年に開設された海外ショッピングでトラブルに遭遇した消費者のための相談窓口です。CCJは、海外の窓口となる機関と連携し<sup>\*1</sup>、事業者に相談内容を伝達するなどして、海外事業者に対応を促し、消費者と海外事業者の間のトラブル解決のお手伝いをしています（図1）。

## ● 相談の傾向

### (1) 相談受付件数

2012年度にCCJが受け付けた相談件数は2012年4月9日から2013年2月8日（対象日数314日）までに1,845件に上り、1日当たりの受付件数は5.9件になります。

### (2) 相談者のプロフィール

相談者の性別に偏りはなく、年齢は20～40歳代で約8割を占め、国内インターネットショッピング利用者のプロフィールと大きな違いはないと考えます。

### (3) 購入商品・サービス

「衣類」「履物」「身の回り品」に属するアパレル商品が全体の半数以上を占めています。また「宿泊（海外ホテル等の予約）」と「PCソフトウェア（ウイルス駆除ソフト等）」の相談件数が2012年から2013年にかけて増加しています（表1）。



## 2 国境を越える取引に関する消費者相談の概要

### (4) トラブル類型

「模倣品到着」の割合が全体の約4割を占めています。相談が寄せられるサイトの多くは日本語で表記され、一般的な流通価格と比べて安価なため、海外の模倣品サイトであることを意識しないまま購入し、被害にあう消費者が急増しています。次いで、「商品未到着」(28%)、「解約」(14%)に関する相談が多く寄せられています(図2)。

### (5) 決済方法

クレジットカード決済の割合が最も多く約半数を占めるものの、2011年度と比べその割合は減少しており(72%→51%)、一方で、銀行振込みの割合が大きく増加しています(17%→38%)。背景として、模倣品トラブルに関するものでは決済方法の多くに銀行振込みが利用されているため、模倣品トラブルの増加が銀行振込みの割合の増加に影響していると考えられます。

なお、模倣品トラブル(全684件)に限定した場合は、クレジットカード決済の割合は22.7%(155件)、銀行振込決済の割合は74.9%(512件)となっています。

### (6) 購入金額

10,000円以上50,000円未満の価格帯の割合が最も多く約半数を占めています。また、全体の平均額は79,591円であり、国内インターネットショッピングの平均購入価格\*2と比べて高額なものを購入しています。なお、100万円を超

えるものには「身の回り品」や「趣味用品」などではなく、「不動産」や「金融商品」などが含まれています(図3)。

### (7) 取引事業者の所在国

中国が32%(590件)、アメリカが27%(494件)を占め、次いでイギリス6%(104件)、ドイツ3%(50件)、香港2%(46件)であり、上位5カ国・地域で約70%を占めています。

## ● CCJが行うアドバイス

### (1) 海外窓口機関へ相談内容の伝達・和訳 あっせん

事業者からの連絡が途絶えてしまったことが確認できた場合や相談内容から判断して相手国窓口機関への依頼が効果的と考えられる場合、海外窓口機関へ相談内容を伝達し、海外窓口機関に海外事業者の相談者対応を促してもらうよう依頼します。

### (2) 翻訳支援

相談者と海外事業者の間で外国語での意思疎通が十分できずトラブルとなった場合に、海外事業者とのやり取りを翻訳し、相談者の主張を文書にすることで、コミュニケーションの改善を図るお手伝いをします。

### (3) クレジットカード対応アドバイス

クレジットカードで代金を支払ったものの、商品未着のまま事業者と連絡がつかず、直接交渉で返品、返金が見込めない場合は、クレジッ

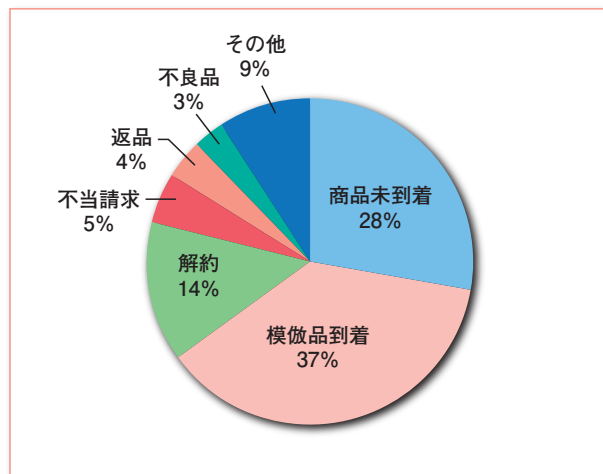


図2 トラブル類型

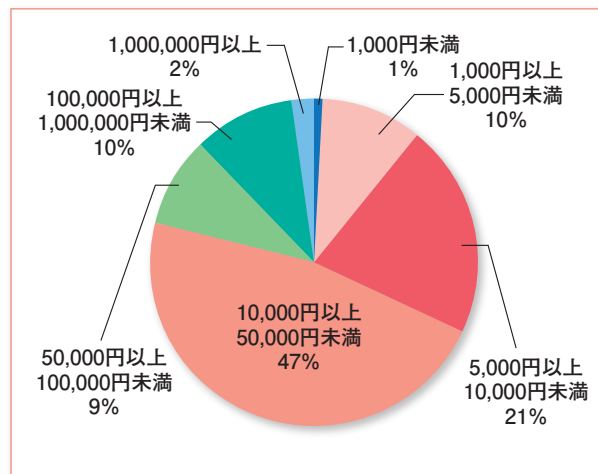


図3 購入金額



## 2 国境を越える取引に関する消費者相談の概要

トカードのチャージバック\*<sup>3</sup>を勧めます（手続きは消費生活センターを通じて行うようアドバイス）。また、模倣品トラブルの場合、銀行振込みで行うケースがほとんどのため、消費生活センター等や警察を通じて、銀行の口座凍結を依頼するようにアドバイスします。

### (4) 交渉・規約アドバイス

トラブルにあったサイトの利用規約やその他一般的な情報をもとに、解決できないかを検討します。相談者が解約方法やキャンセルポリシーについて利用規約をよく読まずにサービスを利用している場合も多いため、CCJがサイト利用規約を案内し、消費者の誤解を解くことによって解決するケースもあります。また、相談内容を確認後、必要に応じて、税関や警察など国内の専門対応窓口を紹介します。

### (5) その他アドバイス

その他、購入した覚えのない商品が到着したため、商品の処理に困るケースや無断でサイトに掲載された個人情報の削除を希望するケースなど、商取引以外に関する海外事業者とのトラブルに対しても、アドバイスを行います。

のまま相談が打ち切りになっています（未解決クローズ）。また、CCJから有効なアドバイスを行うことができない「×解決不能(対応不可)」「◇事例報告」「◆ペンディング\*<sup>4</sup>」の3カテゴリについては、全相談件数の約53%（966件）でした（図4）。

模倣品や詐欺的サイトなど、悪意を持って販売を行う事業者との取引の場合、交渉や海外窓口機関からの申し入れなどが一切通じないため、こういったトラブルの割合が増えると全体の解決率も減少します。

## ● 事例の紹介

実際にCCJへ寄せられる相談のうち、インターネットと現地でのトラブル事例をそれぞれ紹介します。

### (1) 海外ホテルの予約トラブル

グローバル企業が運営する日本人を対象とした格安ホテル・旅行予約サイトでのトラブルが増えています（2011年度の19件に対し、2012年度は56件に増加）。

トラブル内容は消費者によるキャンセル規定等の確認不足やこれら規定の分かりづらさによるものが原因であり、サイトの画面構成が日本と異なり、確認画面が省略されていることによる錯誤からトラブルに発展するケースも見受けられます。

## ● 相談結果概要

全相談件数（1,845件）のうち約14%（266件）が相談者の望むかたちで解決することができました（解決済み）。一方で約5%（100件）は、CCJがアドバイスを行ったにもかかわらず、未解決

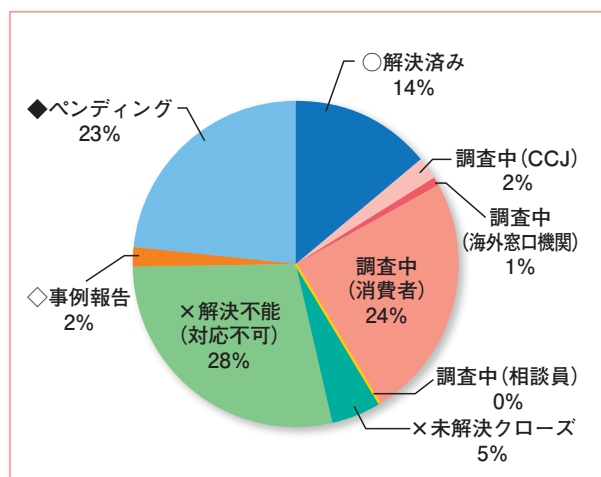


図4 対応結果

**相談内容** 海外ホテル予約サイトのスマートフォンアプリを利用してタイのホテルを予約しました。予約時に確認画面が表示されなかったためメールで予約内容を確認したところ、9月の予約のはずが8月になっていたため、すぐに予約サイトの運営事業者に電話をしましたが、「予約変更取消し不可と書かれているためにキャンセルはできません」と言われ、「後日会社の上の者と検討します」との一点張りで、タイのホテルには電話をしませんでした。



## 2 国境を越える取引に関する 消費者相談の概要

そこで、アプリを再度確認した結果、アプリの入力は順不同になっているのですが、日付の後に国を入力すると日付が当日（予約している日）に戻ってしまいます。しかも日付の所は小さく見づらく、確認画面もありません。

アプリの不具合を予約サイトに伝えましたが、予約サイト側にはシステム上の不備はないとの回答でした。問題は確認画面がないこと、アプリの不具合を認めないことです。納得できません。

**CCJの対応** 予約サイトの運営会社に対して、同社が提供するアプリでは確認画面がない仕様になっていることを指摘するとともに、「確認・訂正の機会の提供（特定商取引法14条1項2号に基づく省令16条1項2号）」を同サイトの仕様では満たしていないことと、確認画面がないことは通則法によってアメリカ企業にも適用できる旨を指摘して、検討を依頼しました。

さらに、この主張に対して、合理的な見解がない場合は本社に対する苦情をアメリカのBBBに報告する旨伝えたところ、数週間後に無事返金が認められました。

このように、海外事業者であっても、日本人をターゲットに販売を行っている場合、日本の法律違反を主張することで解決に至るケースもあります。しかし、海外事業者がこの法律を遵守しないと判断した場合には、解決に至らないこともあります。

### (2) タイムシェアの契約トラブル

ハワイ等の海外の有名な観光地に立地する宿泊施設を週単位で分割し、その「1週間分の所有権」を購入するリゾートマンションのタイムシェアに関するトラブルも定期的に寄せられています。

**相談内容** 旅行中に営業のうまい説明に乗ってしまい、リゾートマンションのタイムシェア契約を結んでしまいました。

契約当日、口頭で受けた説明は理解できたものの、英文の契約書を読むことができなかったため、指示されたとおりに契約書にサインをしてしまいました。年間にいくら支払うのか、どのように使用するのか、契約を解除する場合にはどうするのかなど、よく分からない点が多くありましたが、それについての説明はありませんでした。帰国後、少し冷静になってから契約を解除したいと思い、担当者に解約を申し込みましたが、解約はできず転売するしかないことを告げられました。

**CCJの対応** 上記のように観光地で現地スタッフから勧誘を受け契約したものの、①契約金額が高額（平均200万円程度）であることから、帰国後に契約したことを後悔し、解約・返金を希望するか、②契約に至る過程で強引と思われる勧誘を受けたため、契約の無効を主張するパターンがトラブルの多くを占めています。

①について、リゾートマンションのタイムシェア契約は、事業者が各州（多くはハワイ）のタイムシェア法を熟知し、違法性がないような内容になっていることから、その州のタイムシェア法で定められたクーリング・オフ期間内に所定の書面を提出すれば問題なく契約を解除できることが多いようです。

②のトラブルは違法な契約行為があったかどうかの立証をCCJではできないため、現状では現地のタイムシェア法に詳しい弁護士への相談を勧めています。

- \* 1 CCJはCross-Border Consumer Center Japanの略で、アメリカ・カナダのCBBB（ローカルなものはBBB）、台湾のSOSA、シンガポールのCASE、ラテンアメリカ諸国のelInstitutoが協力関係にある。  
<http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>
- \* 2 総務省「平成24年通信利用動向調査の結果（概要）」  
[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000230981.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000230981.pdf)
- \* 3 一定の理由がある場合に消費者がクレジットカード会社からいったん支払った代金を取り戻すことができる手続きのこと。
- \* 4 CCJからアドバイスを行ったが、それに対する結果の連絡がない場合など。