



特集

2

国民生活センター CCJに
寄せられた相談事例とアドバイス

国民生活センター相談情報部

経済のグローバル化に伴い、消費生活もグローバル化しています。消費者は、その利便性を享受できるようになった一方で、これまでになかった海外事業者とのトラブルに巻き込まれてしまうことも増えています。

このような状況に対応すべく、消費者庁において実証実験が行われていた「越境消費者センター(CCJ)」の運営が、2015年4月より国民生活センターに移管され、恒常的な業務として実施されていくこととなりました。

これにより、①より高度な消費生活相談に対応するための知見・ノウハウの確保や全国の消費生活センター等との連携の強化、②海外機関からの信頼確保による連携のさらなる拡大、③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・注意喚起が期待されています。

CCJ運営の移管を受け、国民生活センターでは、2015年6月より、相談窓口を開設しました。本稿では、国民生活センター CCJ相談窓口で2015年度に受け付けた相談をもとに、相談の傾向や事例を紹介します。

国民生活センター CCJの
相談受付と処理の方法

国民生活センター CCJ (以下、CCJ)では、日本在住の消費者から海外に所在する事業者(以下、海外事業者)との越境消費者取引に関する相談(以下、越境消費者相談)について、専用の

ホームページ(<https://ccj.kokusen.go.jp/>)上の相談受付フォーム、メールおよびFAXで相談を受け付けています。全国の消費生活センター等では、消費者からの相談を電話で受け付けるのが一般的ですが、CCJでは、海外事業者との取引の大半がオンラインショッピングである実情を踏まえ、インターネットを活用した相談受付を行っています。

相談・トラブル内容、事業者との連絡の可否、相談者の希望等を確認し、責任の所在を判断したうえで、自主交渉のためのアドバイスや英語での交渉を円滑に行うための英文作成や日本語への翻訳などの支援(英語支援)を行っています。

またCCJでは、必要に応じて、海外の消費者相談機関(以下、海外機関)を通じて海外事業者と相談内容を伝達し対応を促すなどして、越境消費者トラブルの解決を支援しています。

越境消費者トラブルの場合、日本の消費者相談機関が海外事業者と連絡をとっても相手にしてもらえないのが現状です。海外事業者からすれば、自国以外の消費者相談機関自体を知らない場合が多く、仮に知っていたとしても、自国において何ら権限や影響力を持たない機関を相手にする必要がないためです。一方、自国の消費者相談機関から連絡があった場合は、当該事業者が話し合いのテーブルにつくことがありますが、これは、自国に所在する影響力のある消費者相談機関からの連絡はむげにできないと考えるからです。



越境消費者トラブルでは、言語の問題などにより消費者と海外事業者が十分なコミュニケーションを取ることが難しいため、お互いの勘違いなどささいなことで話し合いが進まなくなることも少なくありません。しかし、海外事業者が所在する国の消費者相談機関を通して、改めて冷静に話し合える機会を確保することで、誤解が解けて解決に至ることがあります。

このような理由から、CCJでは海外機関との連携に積極的に取り組んでおり、現在10の海外機関*1と提携しています。

連携の流れは、海外事業者が所在する国の消費者相談機関へ相談内容を英訳して伝達し、調査依頼を行います。依頼を受けた海外機関は調査を行い、自国の事業者と交渉を行って、事業者からの回答結果をCCJへ伝達します。CCJはその回答を和訳したうえで、消費者に対して回答内容の伝達およびアドバイスを行います。

なお、海外在住の消費者からの日本の事業者との相談に対しても、日本の消費者からの相談と同様に、海外機関とCCJが連携し、CCJが日本の事業者と交渉するなどして、解決に当たっています。

相談の概要

1. 相談件数

CCJに寄せられた相談件数を年度別にみると、2011年度778件*2、2012年度2,490件、2013年度4,508件、2014年度4,068件、2015年度4,299件*3となっており、ここ数年4,000件を超える相談が寄せられています。

2. 2015年度の相談の概要

①取引類型と決済手段

2015年度にCCJに寄せられた越境消費者相談の取引のほとんど(97%)がオンラインショッピング

に関するものであり、決済手段はクレジットカード決済が75%を占めています。今後も消費者向け越境EC(電子商取引)市場の規模は拡大すると推定されており、この傾向は継続すると予想されます。決済手段として「金融機関振込」の割合も16%と比較的高くなっていますが、これは詐欺的な事業者が「金融機関振込」を好む傾向にあるためと考えられます。

②相談の内容

相談の内容としては、詐欺・模倣品トラブルのほか、SNSの広告を見て購入した化粧品通販トラブル(以下、化粧品通販トラブル)やiPhoneの当選に見せかけた有料サイトの契約トラブルが多く寄せられています。このうち、化粧品通販トラブルは、2015年7月に急増し、そのため、全体の月別受付件数も692件と過去最高の相談件数となりました。このような状況を受け、同年8月に国民生活センターから当該トラブルの手口について公表し、注意喚起を行いました*4。

③トラブル類型

トラブル類型は、「解約」のトラブルが5割を占めています。これは、前述した化粧品通販トラブルやiPhoneの当選に見せかけた有料サイトの契約トラブルに関して、その解約を希望する相談が多数寄せられたためです。続いて、詐欺・模倣品トラブル(「詐欺疑い」および「模倣品到着」)が3割となっており、「解約」と合わせると全体の8割を占めています。

④商品・サービス類型

商品・サービス類型別に相談をみると、化粧品やバッグ・腕時計・装飾品などの「身の回り品」の割合が33%と最も高くなっています。これも化粧品通販トラブルが急増したことによる影響と考えられます。また、詐欺・模倣品トラブルが多いことも、主に有名ブランド品に関係する

*1 <https://ccj.kokusen.go.jp/>

*2 2011年10月～2012年3月の6カ月間

*3 2015年6月～2016年3月の10カ月間

*4 「SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！ー日本語のサイトでも契約先は海外の詐欺的事業者!?ー」
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20150818_1.pdf



「身の回り品」が多くなっている一因です。同様の理由から「衣類」「履物」の割合も高くなっています。

⑤事業者の所在地

トラブルとなった事業者の所在地としては、イギリスが最も多く、事業者所在地が判明した相談件数に占める割合は34%となっています。イギリスについては、化粧品通販トラブルに関する相談が大半を占めています。2番目にアメリカが30%、次に中国が16%となっており、これら3カ国で全体の8割に達しています。

アメリカについては、さまざまな相談が寄せられていますが、比較的PC用セキュリティーソフトのダウンロード販売トラブルが多く、また、中国については、詐欺・模倣品トラブルが多くなっています。

⑥相談者の属性

相談者の属性にも化粧品通販トラブルに関する相談の影響がみられ、相談者の性別は、「女性」が58%と初めて「男性」(42%)を上回りました。年代も、30歳代・40歳代が多くなっています。

3. 相談事例

事例1

●模倣品に関する事例

いつも使っている通販サイトで目当てのバッグが品切れだったため、ウェブ検索していたところ、目当ての商品を発見。通常価格よりかなり格安だったので、少し不安があったものの購入した。しかし、届いたのはまったく別のブランドで、しかも偽物のバッグだった。メールでやり取りをし、最終的に代金を返金すると返答があった後、連絡が途絶えた。連絡先はメールアドレスのみで電話番号、住所は分からない。商品は中国から国際宅急便で届いた。今思えばサイトの日本語もおかしなものだった。サイトではクレジットカードでも支払い可能と

なっていたが、注文したところ銀行振込にするように一方的に指示された。大きな金額でもあるのでどうしても取り戻したい。

上記は、CCJに寄せられる「詐欺・模倣品トラブル」の典型的なもので、これらの悪質な通販サイトを確認すると、以下のような特徴がみられます。

- ①正確な運営情報(運営者氏名・住所・電話番号)が記載されていない。記載されていても、住所が存在しなかったり、電話が繋がらない。
- ②正規販売店の販売価格よりも極端に値引きされている。
- ③サイトや注文後のメールの日本語の表現が不自然である。
- ④支払い方法が金融機関振込のみとなっており、クレジットカードが利用できない。

また、最近では、実在する通販サイトを模倣するなど一見しただけでは正規代理店と見分けがつかない巧妙な悪質通販サイトでのトラブルも発生しています。ウェブサイトの内容は模倣できたとしても、ウェブサイトのURLを完全に模倣することはできませんので、URLの確認も大切です。

CCJでは、寄せられた相談をもとに、模倣品販売や詐欺が疑われる悪質な海外ウェブサイトに関する情報を消費者庁へ提供し、消費者庁のホームページ上で「悪質な海外ウェブサイト一覧」*5として公表し、被害の未然防止に取り組んでいます。

なお、模倣品はブランド保有者の商標権を侵害するものであるため、関税法により、輸入も輸出も禁止されています。そのため、海外の売主に「返品」することは「権利侵害品の輸出」に当たるので、注意が必要です。

*5 http://www.caa.go.jp/adjustments/index_1.html#m03



事例2

● 英語支援によって解決に至った事例

海外旅行サイトを通じて航空券を購入した。経由地の空港で乗継便のチェックインをしようとしたら、「この旅行サイトで購入をした航空券は無効になっており利用できない。当該便に乗るためには、航空券を再度買い直す必要がある。支払金額は旅行サイトに返金を求めるように」とカウンターのスタッフに言われた。

このため、その場で新たな航空券を購入し、後日、旅行サイトに事情を説明し、返金を要求した。「航空会社に連絡をとった後、返金手続きを行う」と言われたが、3カ月経っても「手続き中」と繰り返すばかりで返金されない。

旅行に関するトラブルも、CCJで相談処理を行うことの多い相談の1つです。

本件については、海外旅行サイトが国内に顧客相談窓口を設けていたものの、英語での対応のみとなっていました。このため、相談者の申し出内容や資料を確認後、CCJより顧客相談窓口へ英語で電話をしました。航空会社との間をたらい回しにされつつも、複数回のやり取りの結果、最終的には旅行サイトより返金がなされることとなりました。

海外事業者とのトラブルについては、「言語の違い」が解決の妨げとなることが少なくなく、本件は英語支援等が有効であることを示す好例といえます。

事例3

● 海外機関との連携によって解決した事例

家族4人で韓国へ旅行した際、ネットの口コミで見つけた食堂に入った。料理や飲み物などを注文し、食堂の女性がメモを取った。会計はテーブルで、電卓で178,000W^{ウォン}

を提示され、クレジットカードを渡した。署名や暗証番号の入力は求められず、レシートとカードを受け取った。韓国のお金は桁が多く、電卓の数字と同じであると思いつき、レシートの金額をその場では確認しなかった。帰国後、カード明細書とレシートを確認し、1,178,000Wと1桁多い金額を請求されていることに気づいた。1,178,000Wから178,000Wを差し引いた1,000,000Wを返金してほしい。

相談者は、CCJに相談する前に、カード会社に経緯などの申し出をしており、カード会社が既に当該食堂を調査していました。CCJがカード会社に問い合わせたところ、食堂側は、請求金額に誤りはないとの姿勢を崩さず、調査が難航していることが分かりました。そこで、CCJでは、提携関係のある韓国消費者院に協力を依頼し、当該食堂へ事実確認等を行ってもらうことにしました。その結果、当該食堂は、請求金額を1桁間違えていたことを認め、返金されることとなりました。

本件は、当該国に所在する事業者に影響力のある提携機関の協力を得ることで解決に結びついたものであり、CCJならではの相談処理といえます。

今後の取り組み

積極的に相談処理に取り組むことで、実務上の難しさや課題も出てきています。2015年4月より始まった新しい取り組みですが、冒頭で述べた、国民生活センターへ事業移管された際に期待された機能を発揮・充実できるよう、今後も相談処理を通じて、情報やノウハウを蓄積し、体制を整備していくことが重要と考えています。