

困ったときの 相談機関



(一社)日本流通自主管理協会

相談できること		連絡先
対象商品	新品・中古のブランド品	<ul style="list-style-type: none"> ● ☎ : 0120-786-470 (フリーダイヤル、①②とも) ● 受付時間：10：00～18：00 (土日祝日・協会の休業日等は除く) ● 〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 3-2-4 田村ビル4F https://www.aacd.gr.jp
対象内容	ブランド品の真贋 ^{がん} をめぐる売手と買手間のトラブル解決のサポート。消費者のブランド品に関する疑問解消サポート。 ① AACD「消費者Q&Aセンター」② ADR「ブランド110番」	
料金	① ご相談は無料。 ② 消費者が申立者の場合は1,000円(税別)(申立者の属性等によって異なる)	

協会の概要と設立経緯

一般社団法人日本流通自主管理協会(略称AACD、以下、協会)は、並行輸入品市場、リユース市場での、偽造品や不正商品の流通防止と排除をめざし、1998年4月に発足した民間団体で、現在約125の流通業者が加盟しています。

流通業者側が、商品に責任を持ち、しっかりと精査したうえで、間違いのない商品を販売しなくてはならないという思いから、協会独自の商品取り扱い基準(協会基準)を定め、監視・管理システムを確立し、活動を展開してきました。

2005年には、ブランド品の真贋^{しんがん}について不安があるが、「どこに相談してよいか分からない」「中立的な立場で相談に乗ってくれるところがない」という消費者の声を受け、消費者専用、フリーダイヤルの相談窓口「消費者Q&Aセンター」を開設し、その後、2010年には、法務大臣より認証を受け、ADR「ブランド110番」を開設しました。協会ではブランド品の法的な真贋を明らかにするのではなく、協会の20年以上に及ぶ不正商品排除活動によって得られたさまざまなブランドの商品情報をもとに、トラブル解消をサポートします。

消費者Q&Aセンターの相談の方法と流れ

協会ホームページの「お問い合わせ」から、

メール送信する方法と、フリーダイヤルへの電話による方法があります。

せっかく手に入れたブランド品を、偽物ではないかという不安を抱えたまま使用するのはいらいものです。問い合わせには、消費者の不安や疑問点に、しっかりと応えられるよう、ベテランの協会職員が対応しています。判定を希望する際の注意事項は以下のとおりです。

- ・判定を希望する場合には、まず、電話をお願いします(対応できないブランドもあるため)。
- ・判定は無料です。ただし、往復の対象商品の配送費用は負担をお願いします。
- ・判定は独自の基準で行い、結果は「協会基準内商品」「協会基準外商品」と表現します。
- ・判定結果は「口頭」で伝え、書面は発行しません(判定結果の問い合わせには対応します)。

なお、協会独自の基準を用いるため、「協会基準外」と判定された場合でも、それを根拠に、協会会員以外の事業者に、返金などを強制することはできません。ただし、最近は、協会会員以外の事業者も、「協会基準外」の判定結果で返金に応じてくれるケースが増えているようです。

ADR「ブランド110番」の手続きの方法と流れ

電話相談を経て、最終的には、売手・買手と、弁護士と協会のベテラン事務局職員が一堂に会し、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関す



る法律] (ADR法) に基づき、決められたフローに従い、トラブルの解決を図ります。消費者だけでなく、事業者の方も利用が可能です。

大まかな流れは以下のとおりです。

・電話相談→申立書提出→裁定手続を行うことへの相手方の合意→話し合い・和解仲介→合意(または不合意)

なお、相手方の住所等の連絡先が不明な場合や相手方がADRでの解決に合意しない場合等は、裁定手続を続行することができません。

相談受付状況

(1) 相談概要

2018年度に消費者Q&Aセンターで受けた相談件数は422件でした。1,087件と相談件数が最も多かった2013年度当時は、インターネット通販に関する相談が大半を占め、いわゆるBtoCについての問い合わせが多く寄せられていました(表)。しかし、近年はフリマアプリなどの個人間の電子商取引、いわゆるCtoCにかかわる相談が増えています。

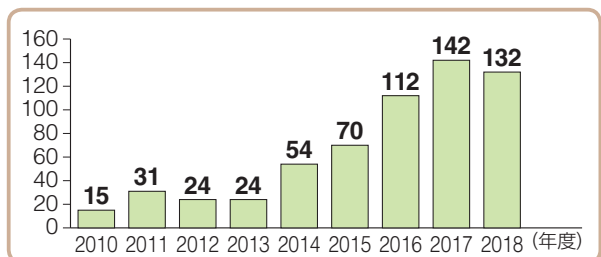
(2) 最近の相談の特徴

☒の棒グラフから2016年度からフリマアプリの相談が急増していることが分かります。こういった個人間取引に関する相談の大半は「偽造品が届いた」「返金してほしいが、まったく対応してくれない」といった内容です。

表 相談件数の推移

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
相談件数	669	828	845	1,087	932	734	516	527	422

☒ CtoC(フリマアプリ)関連の相談件数の推移



協会では消費者からの依頼があれば、商品を送ってもらい、「協会基準」で判定するサービスを行っています。判定が「協会基準外」の場合、消費者自身で判定結果が「協会基準外」であったと販売者に伝えることで、返金につながる場合もあるため、相談者には商品送付前に「相手方に『AACDの判定結果で対応してほしい』」と伝えておくことをお勧めしています。

(3) 相談事例

事例1 (CtoC)

相談内容：フリマアプリでブランドの財布を購入したが、届いた商品は明らかに偽物だった。さらに、送り主の住所を見ると、アプリ上に記載されていた日本の住所からではなく中国の住所からだった。しかも、輸入代行業者経由だった。輸入代行業者を使うのは規約違反に当たると思い、プラットフォームに偽物だったこと、規約違反だと思われることをメールした。しかし、「当事者同士で話し合っ解決するように」との回答しか得られず、出品者からも「本物だ」という返信のみだった。なお、“受取ボタン”は押していない。

経緯 相談者が利用したフリマアプリでは“受取ボタン”を押していなければ、出品者と購入者の間にプラットフォームが入り対応してくれること、協会に商品を送り協会判定を受け、「協会基準外」と判定されれば、それをプラットフォームや出品者に伝えることで、返金された事例があることを踏まえ、判定を受けてみることを提案。結果は「協会基準外」となったため、相談者にプラットフォームと出品者に協会の判定結果を伝えるようアドバイスした。

結果 相談を受けてから約1カ月後にプラットフォームからキャンセル通知が届き、返金されたことが報告された。

アドバイス フリマアプリ等を利用した個人間取引では、届いた商品に疑問が残る場合“受取ボタン”を押さないことです。“受取ボタン”を押す前であれば、購入者がプラットフォームに相談することで、解決に向かうケースも見られます。CtoCでの取引は、原則として自己責任の世界です。自己責任で、“受取ボタン”を押した



後は、たとえ「協会基準外」の判定結果があっても、返金の可能性は非常に低くなります。個人間取引は、販売者に法的に責任を追究しにくい取引であるとの認識が必要です。なお、相談に対するプラットフォームからの返信がパターン化された機械的なものであっても、あきらめずに根気よく事情を説明することも重要です。

事例2 (BtoC)

相談内容：インターネットオークションでブランドものの腕時計を落札。「絶対に本物。もし偽物なら返金する。」と書かれていたので信用して購入した。しかし、念のため、高級時計買取店2店舗で査定してもらったところ、両店舗から「0円」と言われてしまった。出品者に偽物だから返金してほしいと連絡。すると、「本日を含めて3日以内に、鑑定機関の法人印、担当者の署名捺印のある鑑定書面を提示するように」と連絡があった。このため、3日以内に協会での判定をしてもらえないか。

経緯 (1)まず、協会は判定結果の流用リスクがあるため、判定結果を記載した書面を消費者の方には発行しないことを説明。そのうえで、口頭での判定結果のみになることを前提に判定を受けることを提案。協会での判定結果、「協会基準外」であった。判定結果を相談者から出品者に連絡したところ、「7日以内に内容証明郵便を送る」と連絡があり、4日後に、「サイトに記載しているように、3日以内に鑑定機関による書面が提出されなかったため、返金対応はできない」旨の内容証明郵便が届いた。

(2)ここで、出品者の住所、氏名が判明したため、相談者から、**ADR「ブランド110番」**による裁定手続に切り替えたいと申し出があった。ADRでは、買手と売手(相談者と出品者)両者がADRで解決することに同意する必要があるため、「**ブランド110番**」より、出品者に意向を確認した。なお、クレジットカード会社の中には、信頼のおける鑑定機関からの書面等があれば、チャージバックを検討する企業があるため、ADRの手続きと並行して、使用したクレジットカード会社に「チャージバック対応」を打診することを提案。

結果 ADRに関しては、「ブランド110番」からの確認に対し、出品者からADRでの解決に同意しない旨の連絡があったため、裁定を中止した。一方、クレジットカード会社からは「検討する」旨の返信があったため、協会より当該クレジットカード会社宛てに、判定結果を通知した。最終的に、相談を受けてから3カ月半後に、全額チャージバックされたことが相談者から報告され、本件は解決した。

アドバイス 本件の販売者は、**消費者Q&Aセンター**への相談が複数あった悪質な事業者でしたので、協会としてもより積極的な対応を行ったという背景があります。

なお、これまで大手プラットフォームで、協会判定(協会基準外)だけを根拠として、解決した事例は少ないのが現状です(事例2は、カード会社の決済を経由していたために例外的に解決されたケースです)。これは、協会基準に法的拘束力がないこと、また、BtoCの場合、購入者が販売者に直接交渉して解決できるケースが多いことが原因と思われます。

2018年頃から、フリマアプリと同じく“受取ボタン”を設けた大手プラットフォームもありますが、“受取ボタン”を押さずに出品者と真贋についての話し合いを行っている最中でも、一定の期間経過後は代金の引き落としが行われてしまう事例もあり注意が必要です。

BtoCであっても、CtoCであっても、購入者からの相談に対するプラットフォームの対応は一様ではありません。まずは、消費者自身が、できるだけ真贋トラブルを避けるように気をつけることが重要です。例えば、販売価格が他の販売者の商品と比較して安過ぎないか、レビューに疑わしい内容はないか等、購入ボタンを押す前に、冷静に判断することが大切です。また、商品に疑義が発生した場合は、CtoC取引にあつては“受取ボタン”を押さずに、BtoC取引にあつては“早めに”プラットフォームや販売者に連絡し、反応があるまで継続して申し立てを行うことをお勧めします。