

平成 27 年 3 月 5 日

「消費者庁越境消費者センター（CCJ）」を国民生活センターに移管します

消費者庁では、平成 23 年 11 月から実証調査の一環として「消費者庁越境消費者センター（CCJ）」を運営してまいりましたが、平成 27 年度以降は、本事業を独立行政法人国民生活センターに移管して実施することとしました。

1. 移管の経緯について

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（Cross-Border Consumer Center Japan：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（以下「海外機関」という。）との連携体制の構築に関する実証調査を行ってまいりました。

この間、CCJは、延べ1万件を超える相談（平成 26 年 12 月時点）に応じる他、海外機関との連携拡大や、トラブルの概要や注意すべき事項を分かりやすく消費者に伝えるなど、越境消費者トラブルの解決支援に大きな役割を果たしてきました。

その一方で、①相談件数の増加、多様化・複雑化する相談に対応可能な体制整備の必要性、②海外機関からの信頼を確保するための事業の恒常化の必要性、③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認識されてきました。

これらに対処するため、平成 27 年度以降は、本事業を独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）に移管して実施することとしました。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更なる拡大、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・注意喚起が期待できます。

2. 移管後の運営体制等について

平成 27 年度以降の運営体制等については、国民生活センターの発表資料を御確認ください。

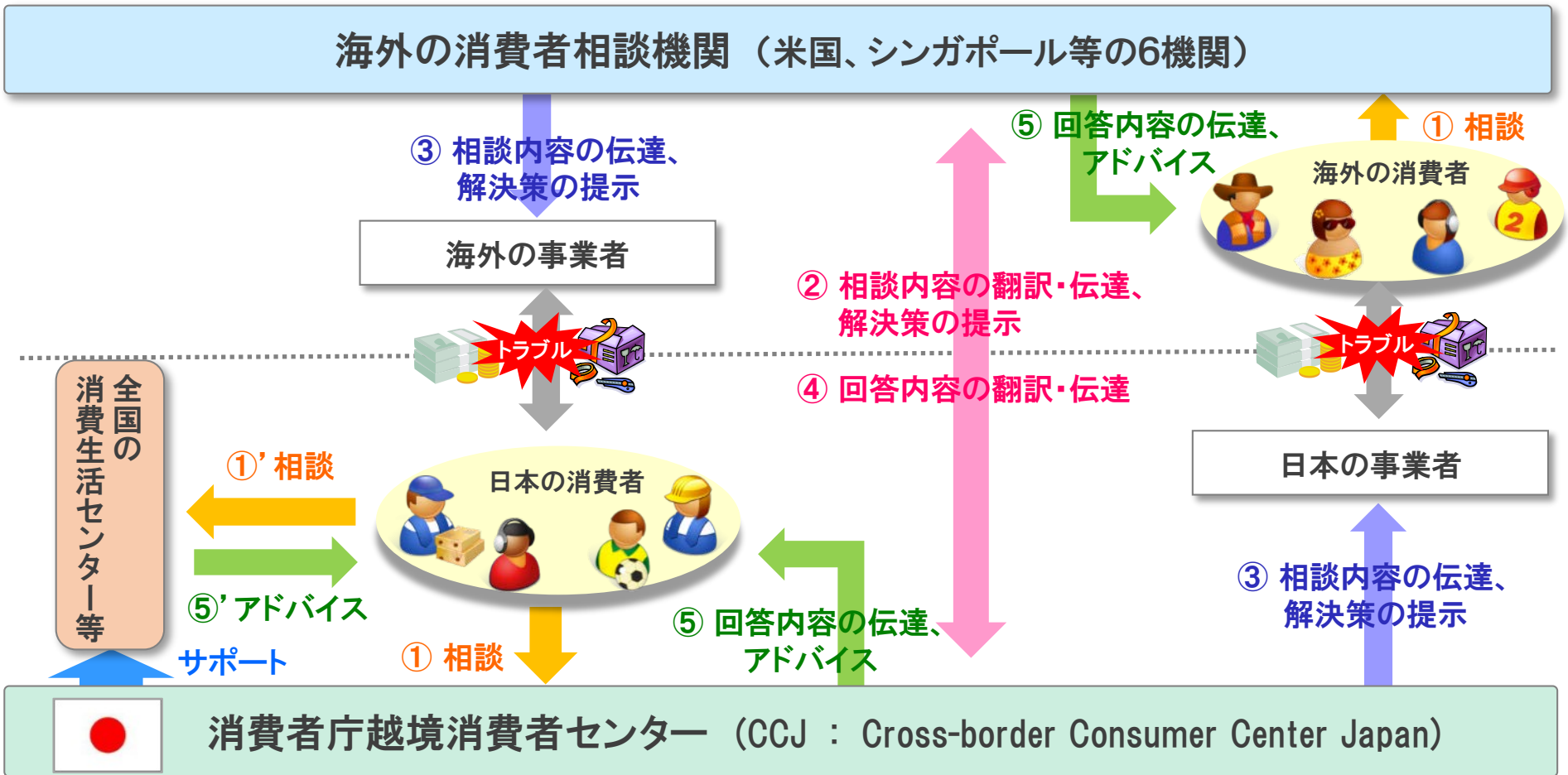
[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150305\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150305_2.html)

（本件に関する問合せ先）  
消費者庁 消費者政策課  
小熊、中野  
TEL：03(3507)9185

# 消費者庁越境消費者センター（CCJ）の概要

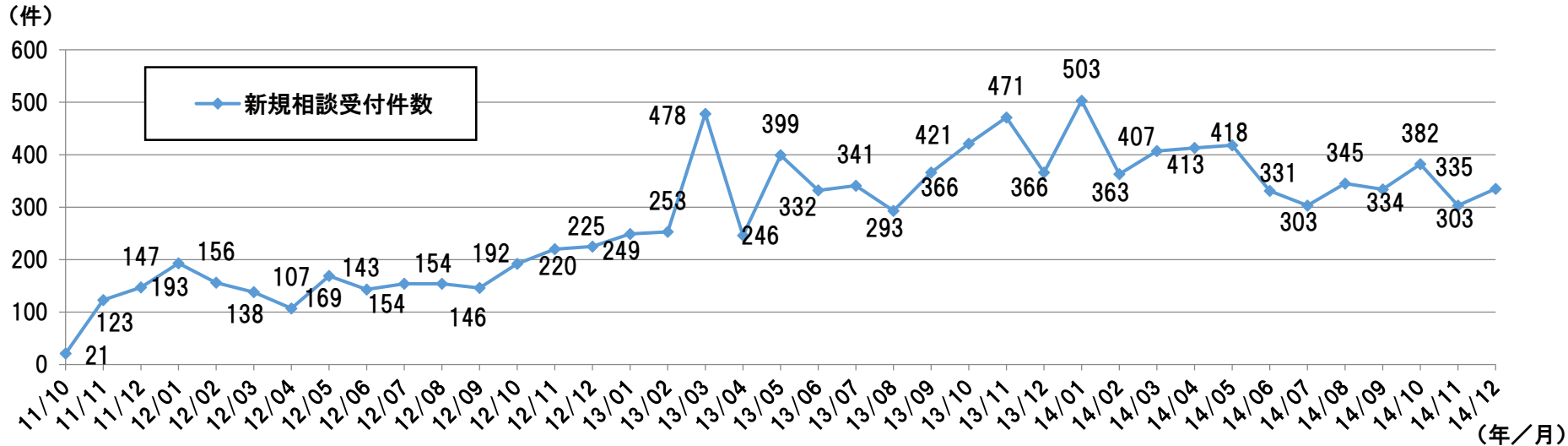
- 「消費者庁越境消費者センター（CCJ）」は、海外ネットショッピングなど、海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口。
- CCJでは、海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方事業者に相談内容を伝達するなどして、事業者の対応を促し、日本の消費者と海外の事業者との間のトラブル解決を支援。

## <相談から解決までの流れ>

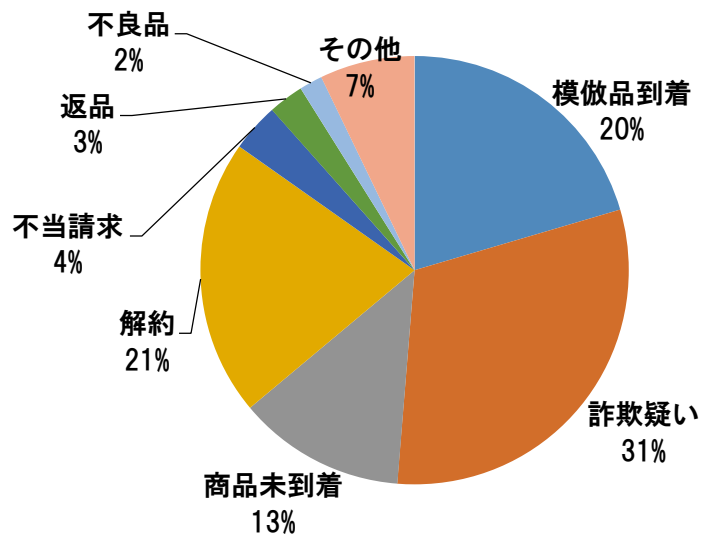


# 消費者庁越境消費者センター（CCJ）の概要

## ＜相談件数の推移＞



## ＜トラブルの種類＞



## ＜事業者の所在国・地域＞

