

越境ECに関するアンケート結果

2015年9月30日

株式会社三菱総合研究所

情報通信政策研究本部

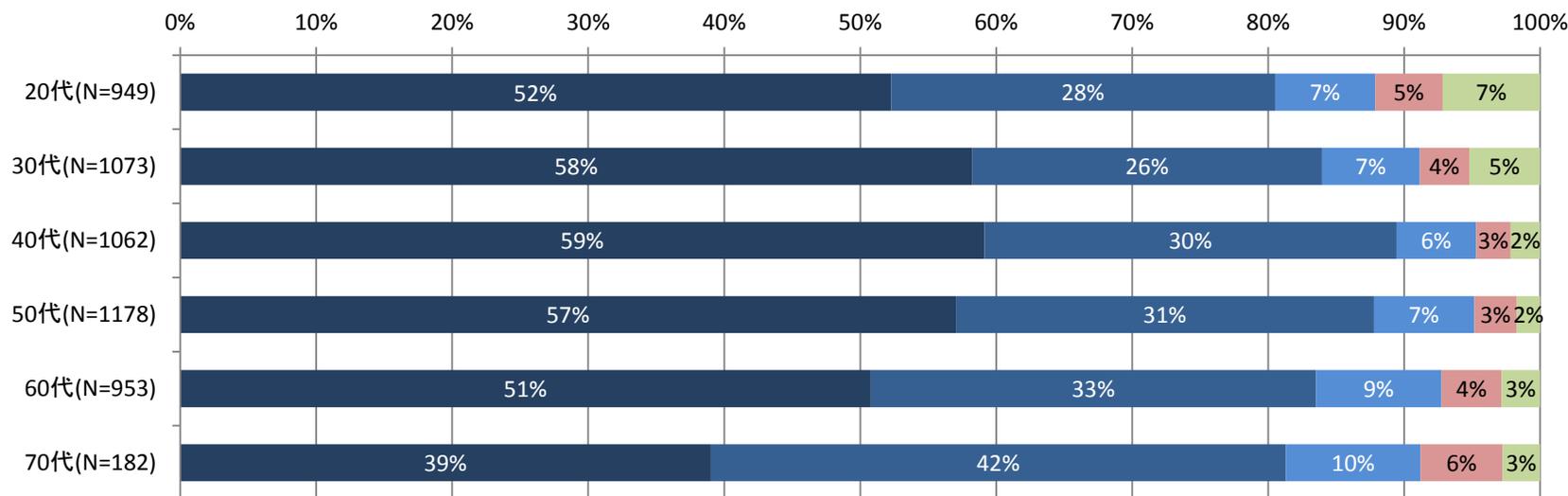
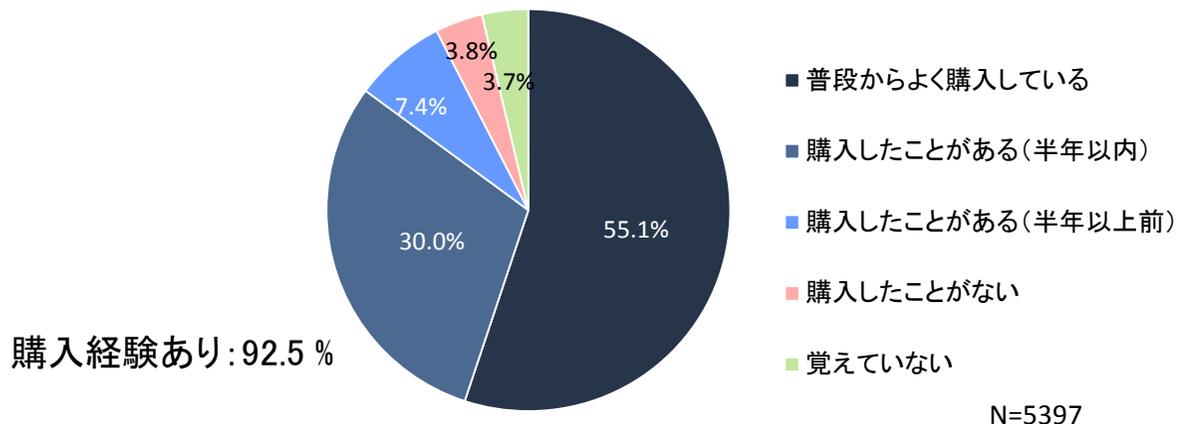
調査概要

	スクリーニング調査	本調査
調査期間	2015年7月11日～12日	
調査方法	Webアンケート調査	
調査対象	20～79歳の男女	<ul style="list-style-type: none"> 海外HPで商品やサービスを購入したことがあると認識している人 主要海外HPから商品やサービスを購入した経験のある人
回収数	5,000（性別、年代で均等に割付）	500（性別、年代で均等に割付）
狙い	一般消費者の越境EC／海外HPの利用率を把握する。 本調査の対象者を抽出する。	越境ECの利用概況や海外HPの認識基準、トラブルの全体を把握することで、海外ECの利用実態を分析する。
主な設問項目	<ul style="list-style-type: none"> ECの利用経験とその頻度 越境ECの利用経験（回答者判断） 主要海外HPの利用経験（HP別） 	<ul style="list-style-type: none"> 海外・国内主要HPについて、海外HP／国内HPの判断とその判断基準 海外HPを利用する場合のチェック項目 海外HPでの購入内容と利用方法 ECに関わるトラブル経験とその解決状況 CCJの認知度 等

一般消費者の EC・越境ECの利用経験 (スクリーニング調査)

インターネット上での商品購入の経験・頻度

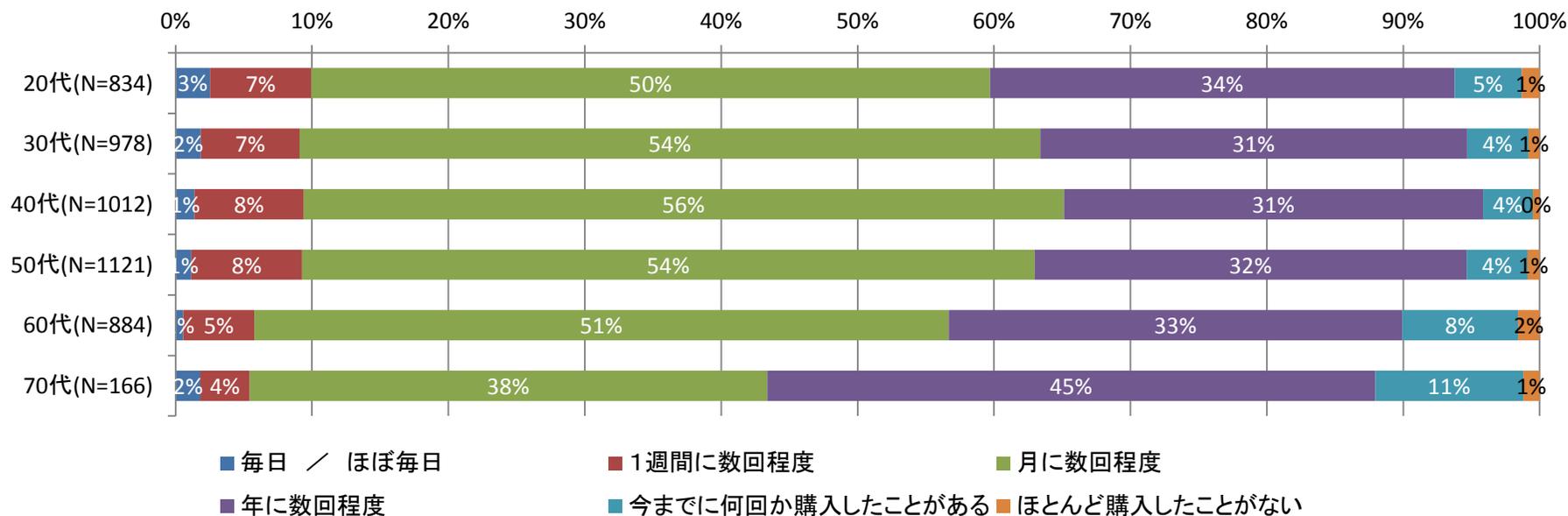
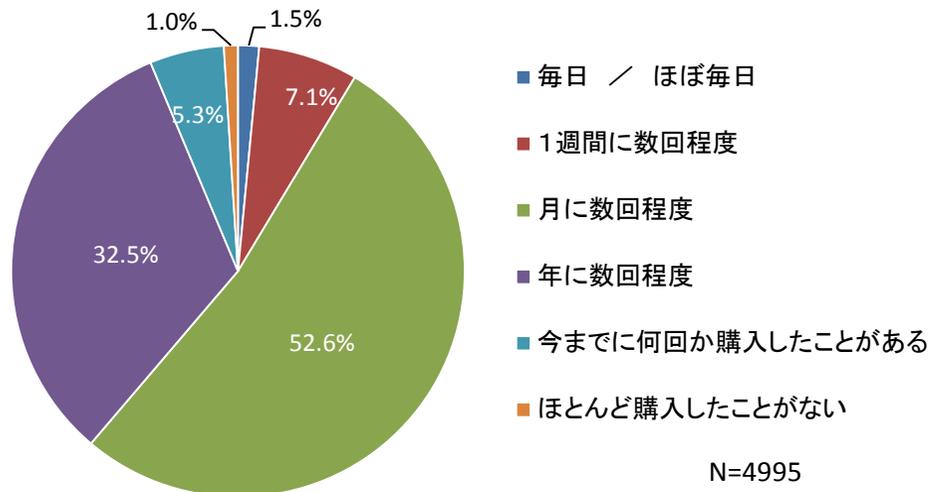
SQ1 あなたは、インターネット上で何らかの商品を購入したことがありますか。(SA)



■ 普段からよく購入している ■ 購入したことがある(半年以内) ■ 購入したことがある(半年以上前) ■ 購入したことがない ■ 覚えていない

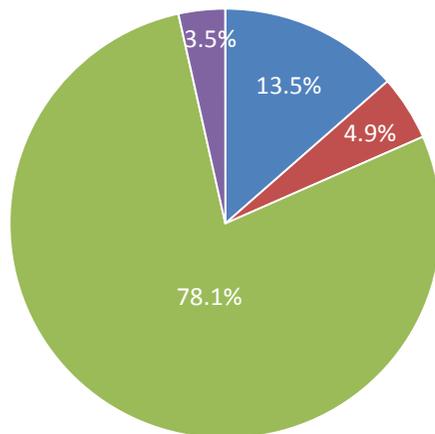
インターネット上での商品購入の経験・頻度

SQ2 あなたは、インターネット上でどの程度の頻度で商品を購入していますか。(SA)



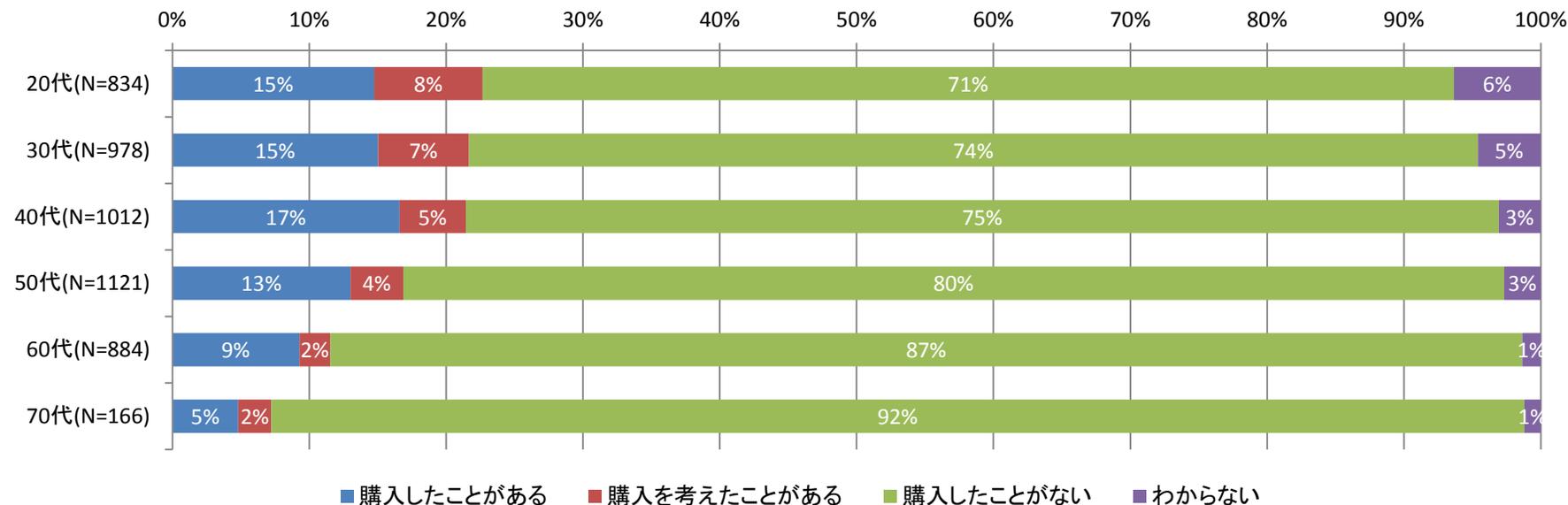
海外のホームページからの購入経験(本調査対象者の抽出)

SQ3 あなたは、海外のホームページから商品を購入したことがありますか。(SA)



- 購入したことがある ★ ⇒ 海外ECの利用経験を自覚している人
(実際の海外EC利用者+国内サイトを海外サイトだと誤認して回答している人)
- 購入を考えたことがある
- 購入したことがない
- わからない

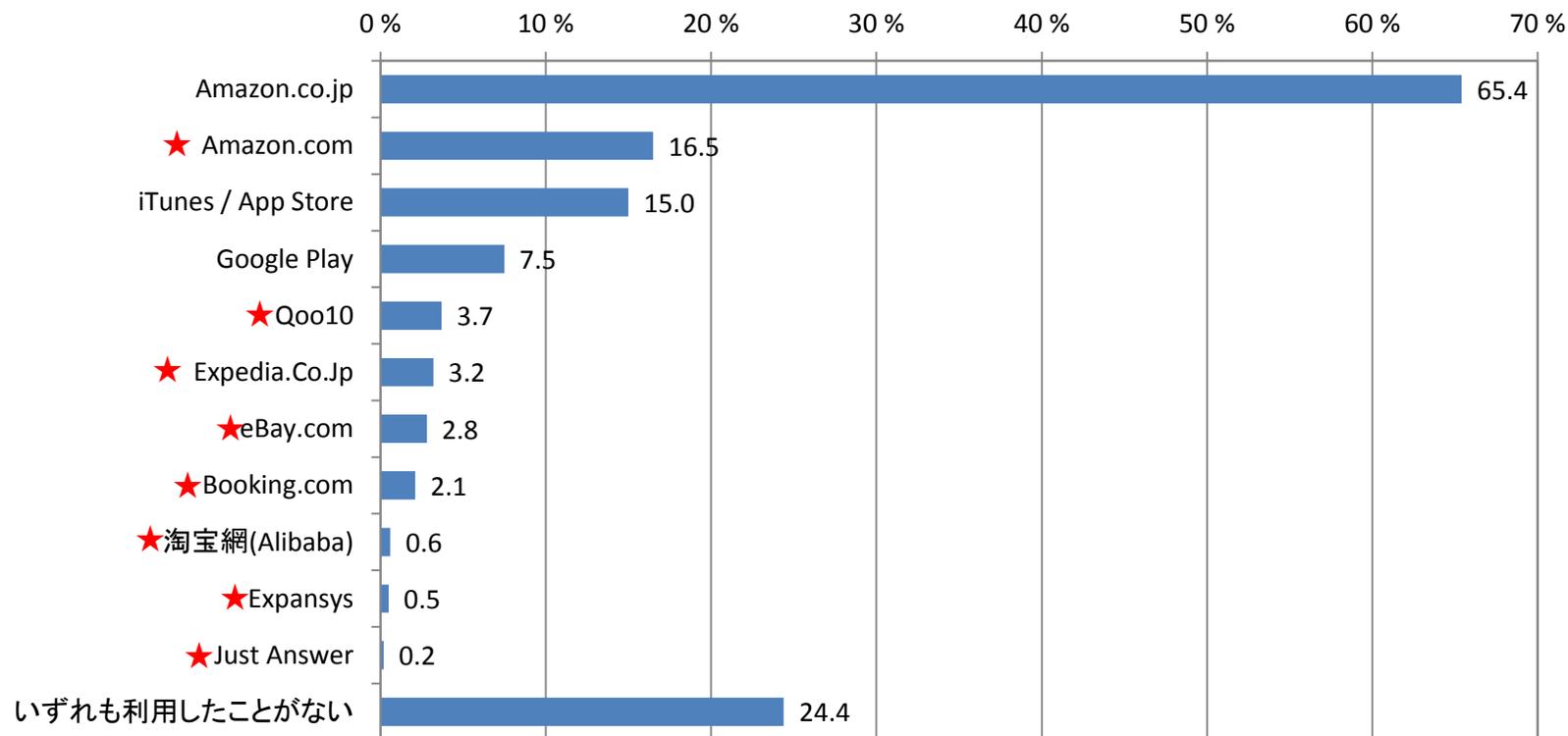
N=4995



海外のホームページからの購入経験(本調査対象者の抽出)

SQ4 あなたは、次のホームページで何らかの商品を購入したことがありますか。すべて教えてください。(MA)

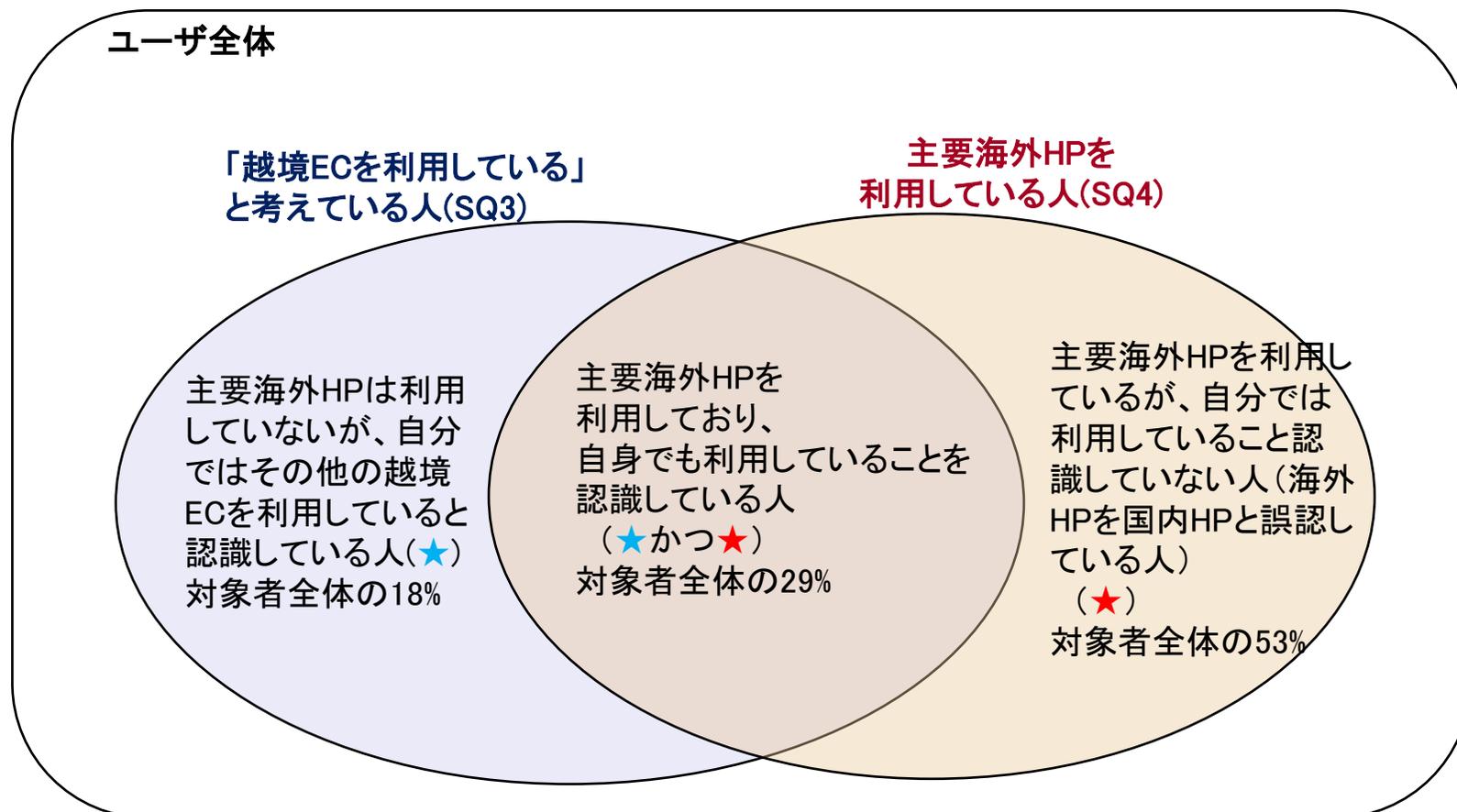
★:海外サイト



N=4995

⇒★のいずれかを回答した人を
本調査対象として抽出

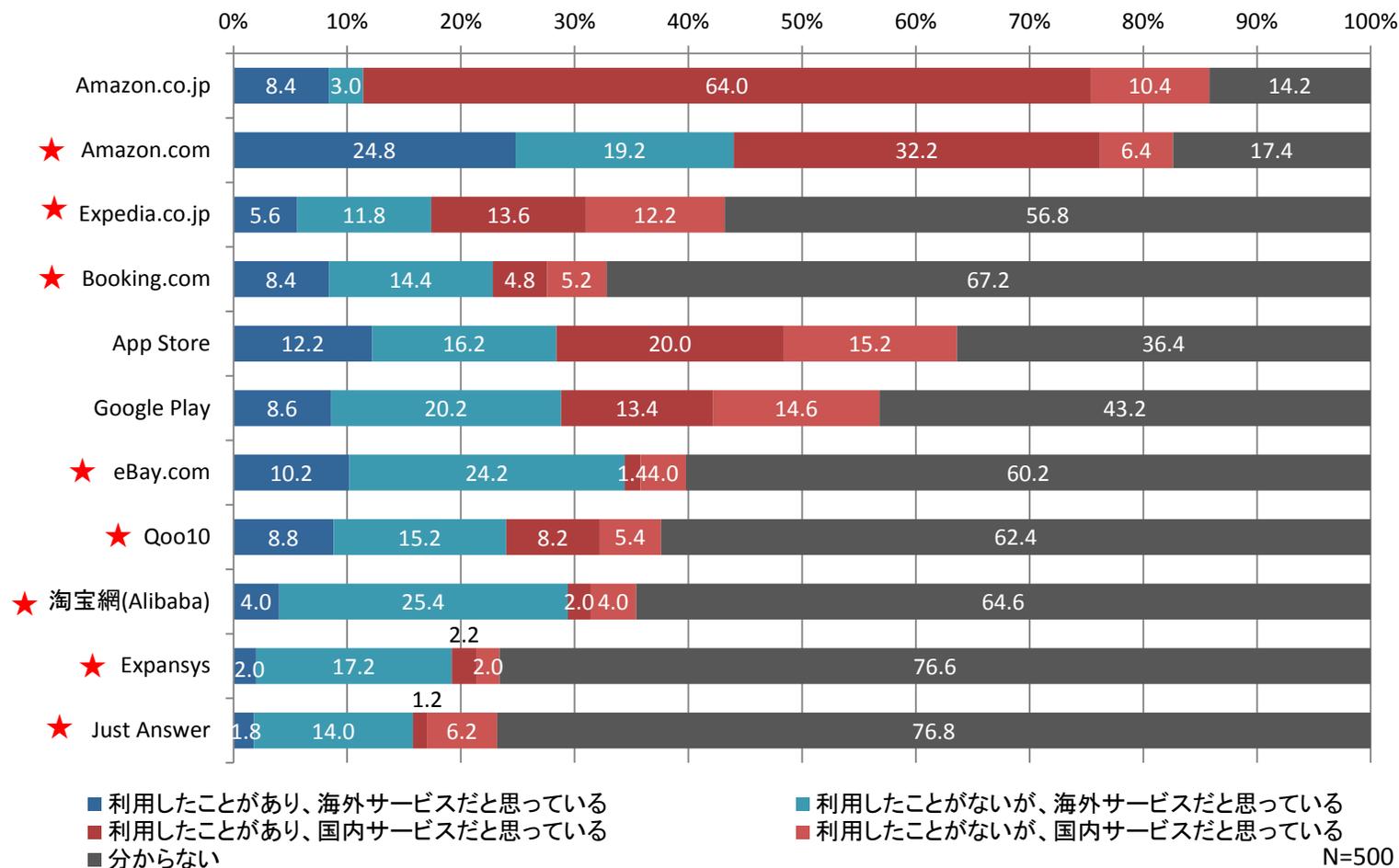
本調査の調査対象



越境EC利用者の認識 (本調査)

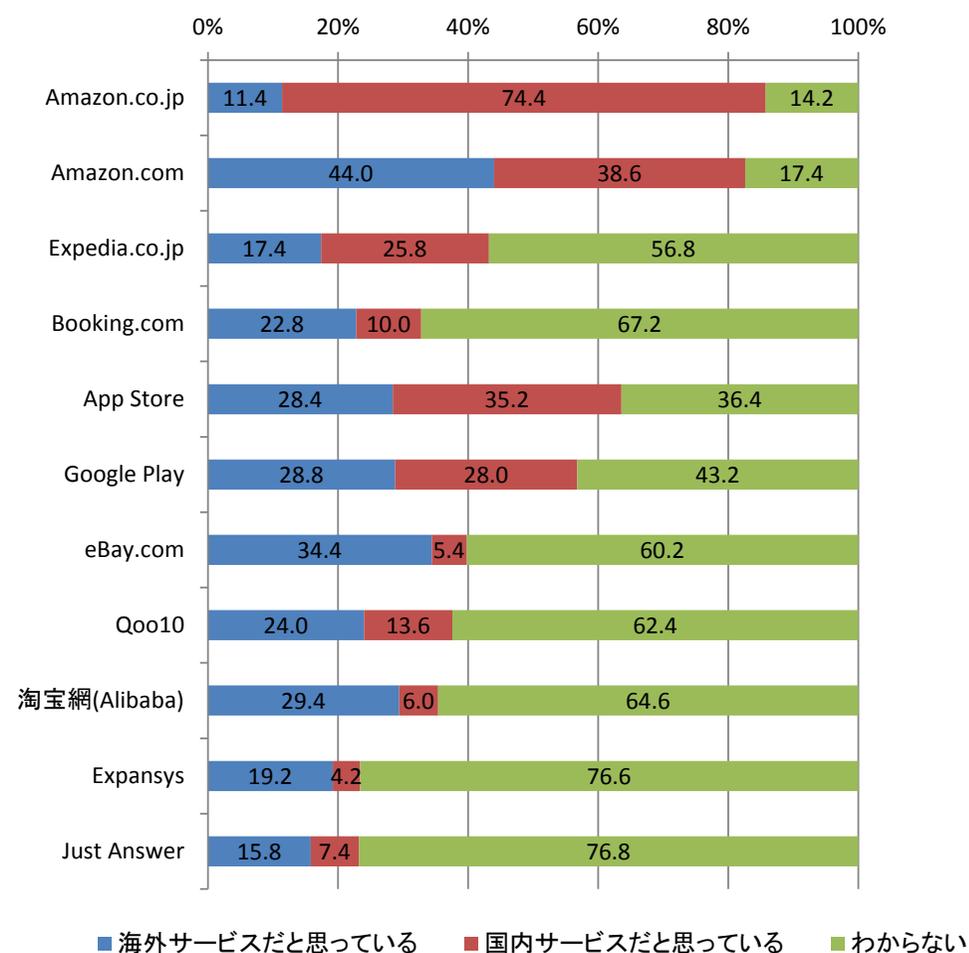
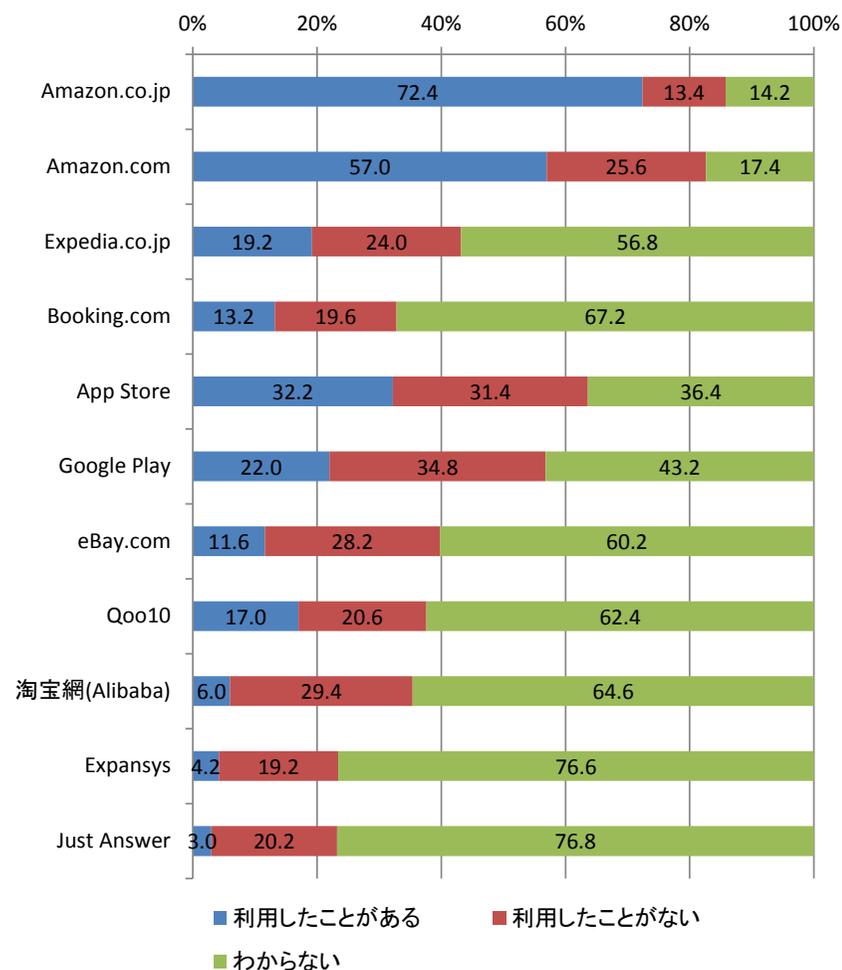
海外ホームページの認知度・利用度

Q3 あなたがどのようなホームページを海外のホームページだと思っているかについて、教えてください。あなたは、次のホームページを利用したことがありますか。利用したことがある場合、これらのホームページを海外のホームページだと考えているか、国内のホームページだと考えているか、教えてください。(SA)



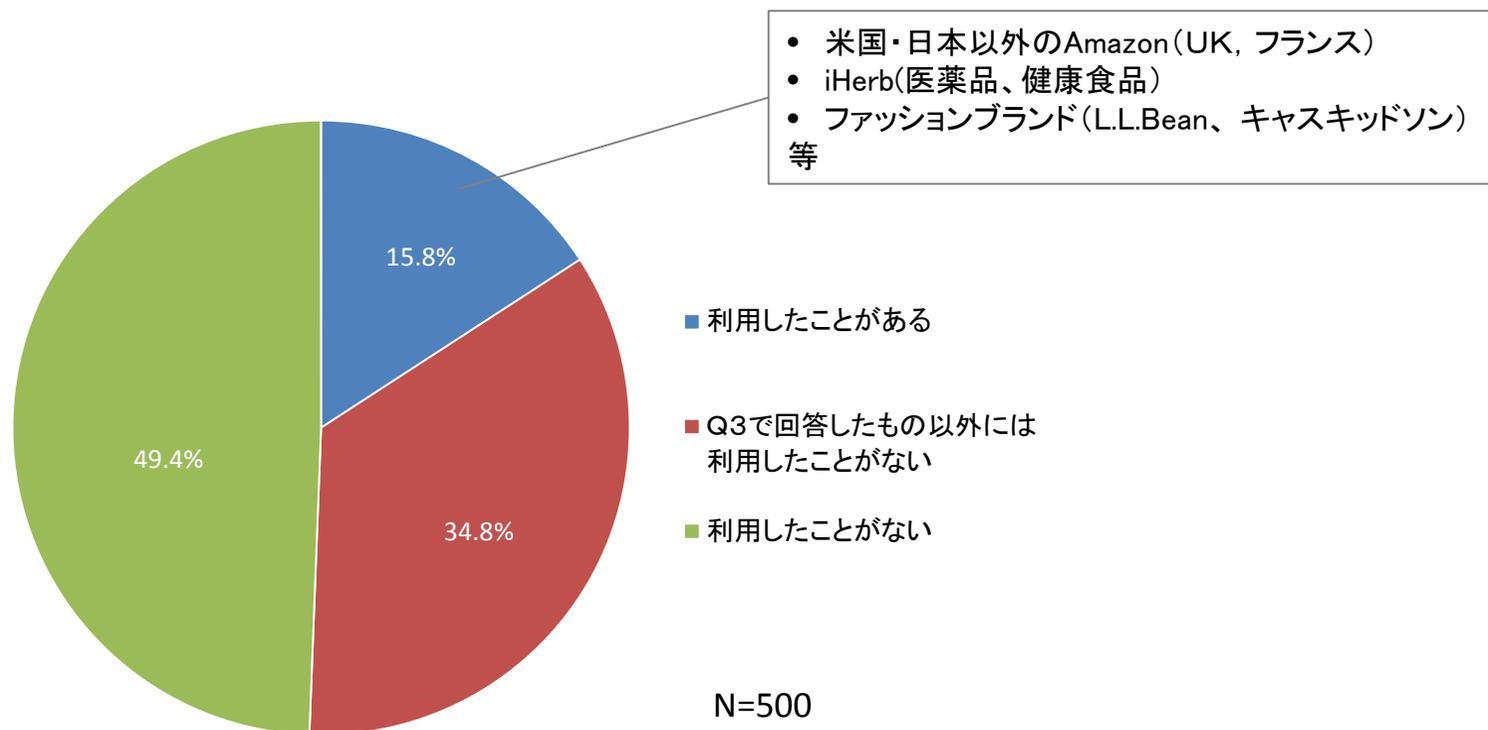
海外ホームページの認知度・利用度

Q3 あなたがどのようなホームページを海外のホームページだと思っているかについて、教えてください。あなたは、次のホームページを利用したことがありますか。利用したことがある場合、これらのホームページを海外のホームページだと考えているか、国内のホームページだと考えているか、教えてください。(SA)



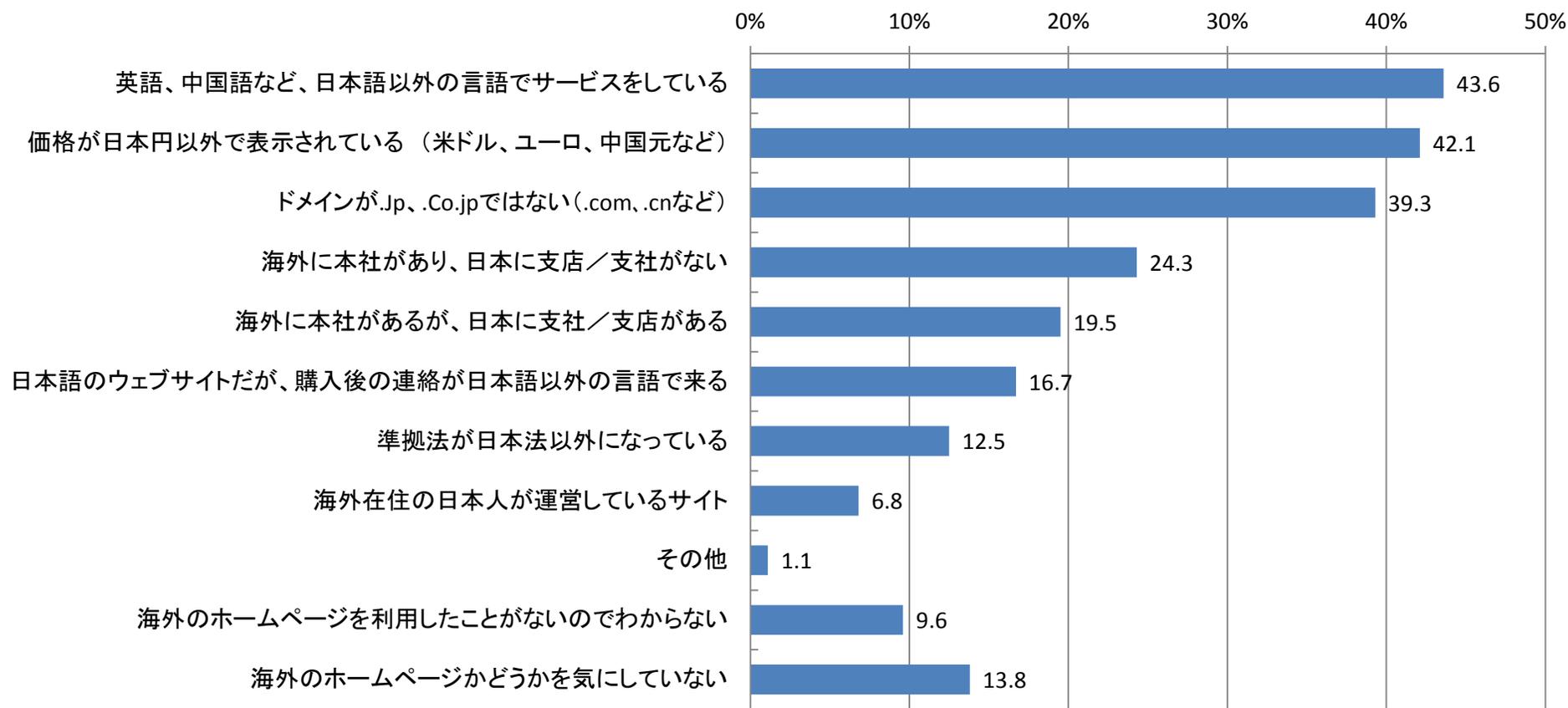
他の海外ホームページの利用状況

Q4 あなたは、海外のホームページだと思っているサイトを他にも利用したことがありますか。ありましたら教えてください。(SA)



海外ホームページの認識理由

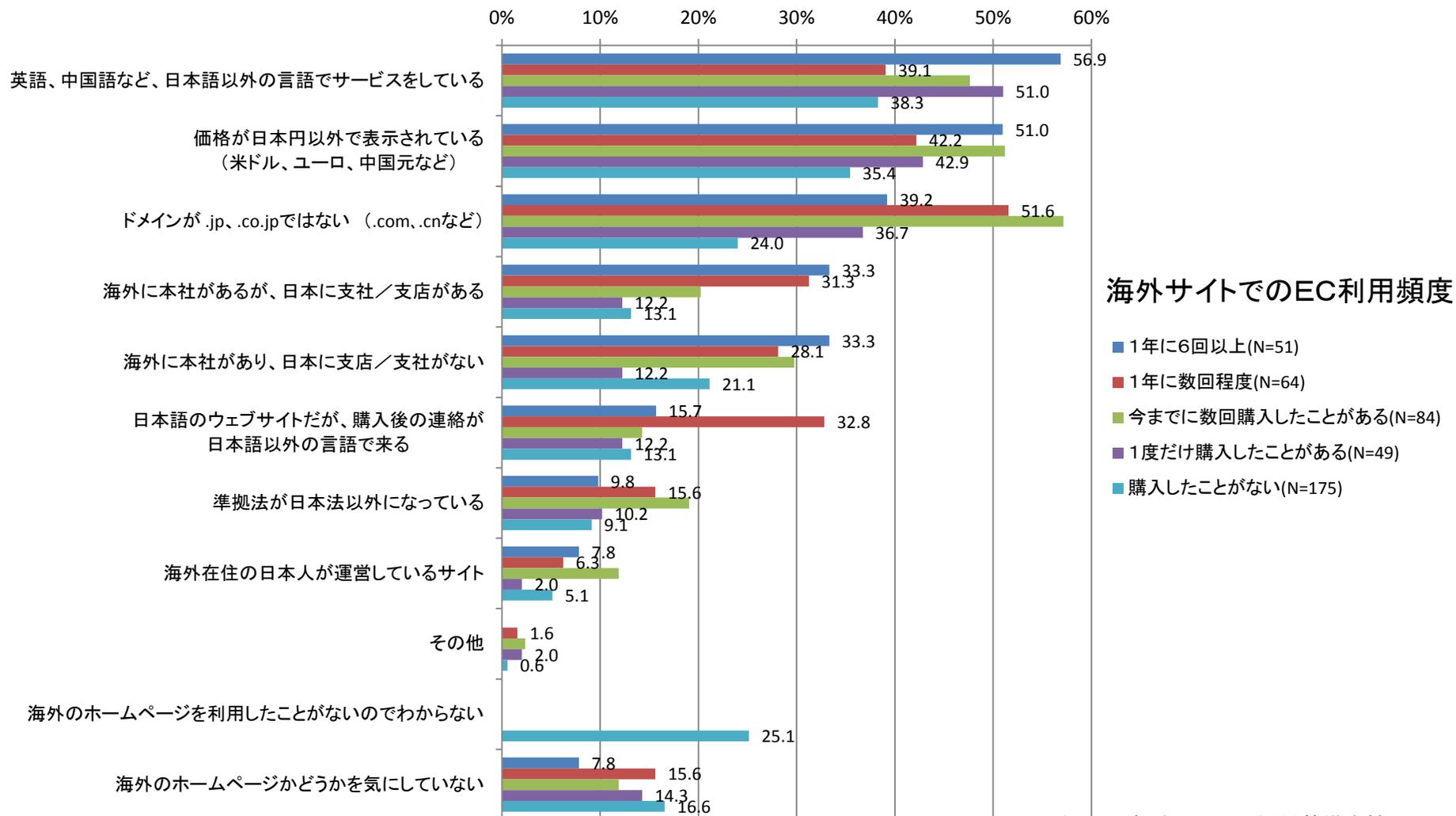
Q5 あなたは、どのようなホームページのことを海外のホームページだと思っていますか。海外のホームページだと思う理由をすべて教えてください。(MA)



N=456

越境EC利用頻度別 海外ホームページの認識理由

Q5 あなたは、どのようなホームページのことを海外のホームページだと思っていますか。海外のホームページだと思う理由をすべて教えてください。(MA)

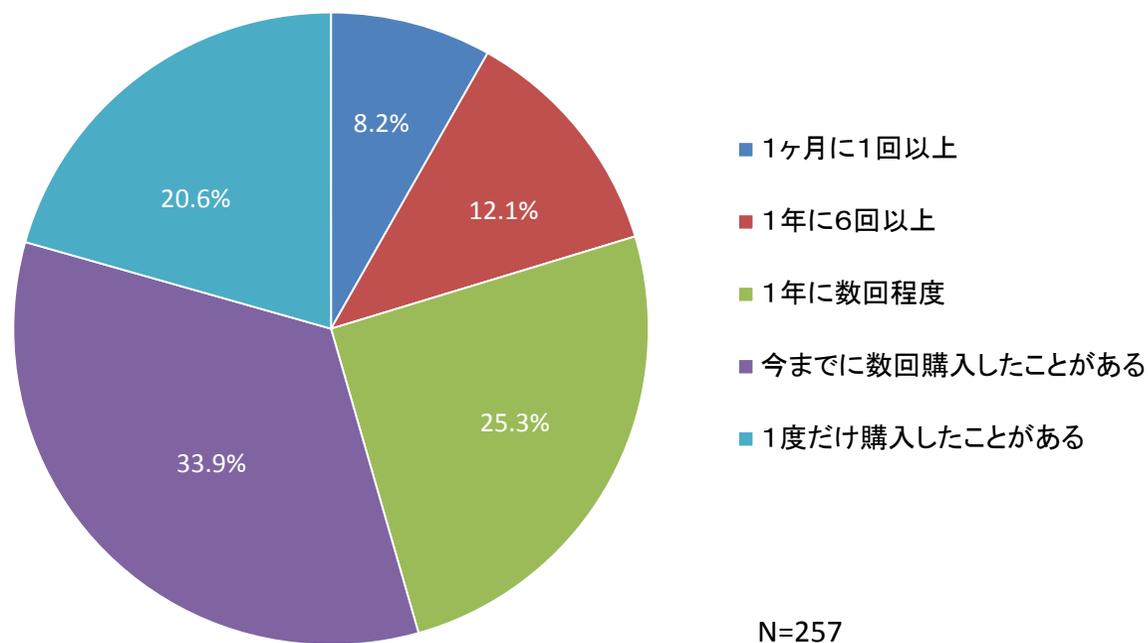


ベース: 海外サイトの判断基準を持っている人

(主要海外サイトを全て「利用したことがなく、国内サービスだと思っている」または「わからない」と回答した人以外)

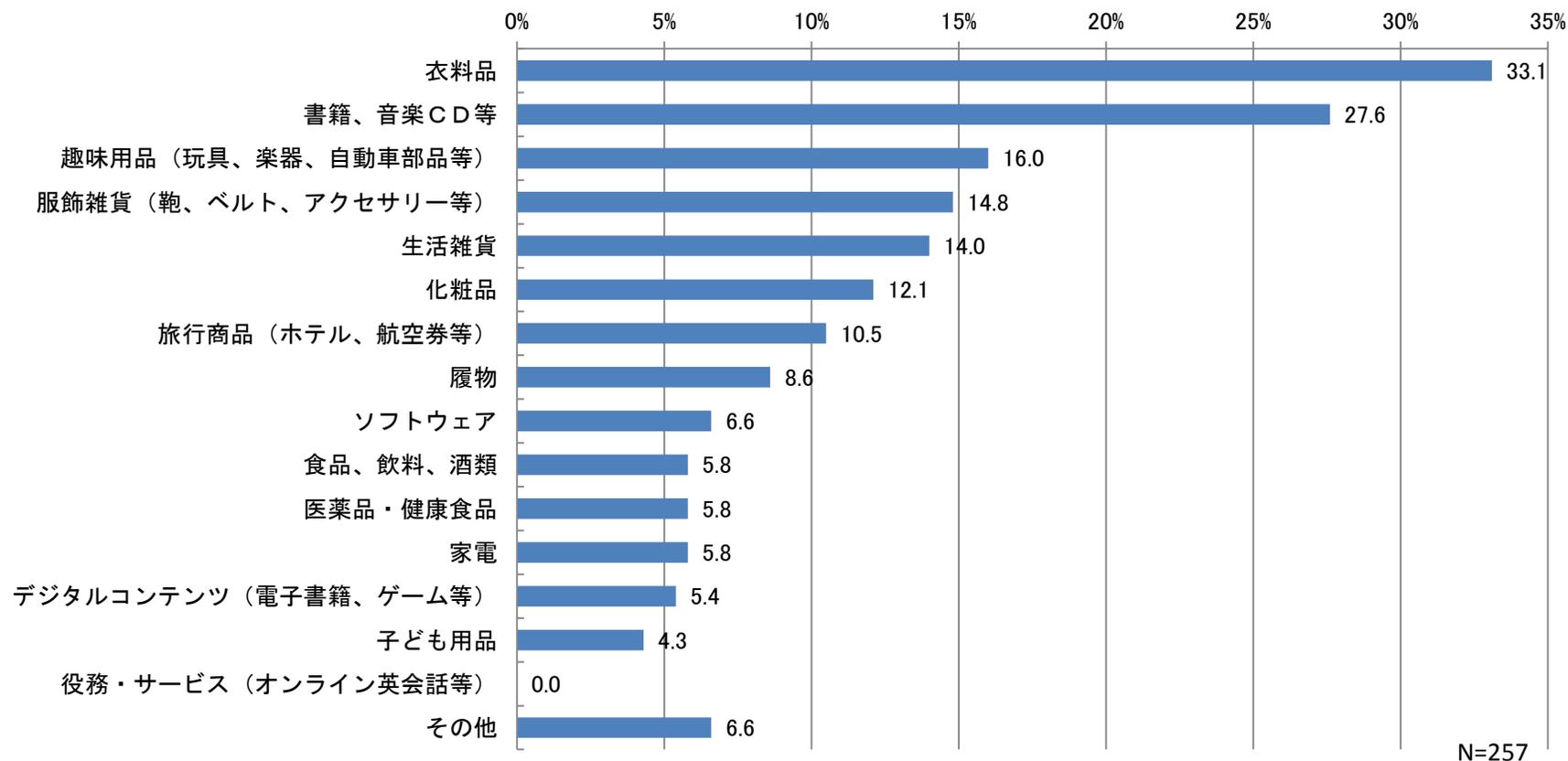
海外ホームページでの購入頻度

Q6 あなたは、海外のホームページで、どの程度の頻度で商品を購入していますか。(SA)



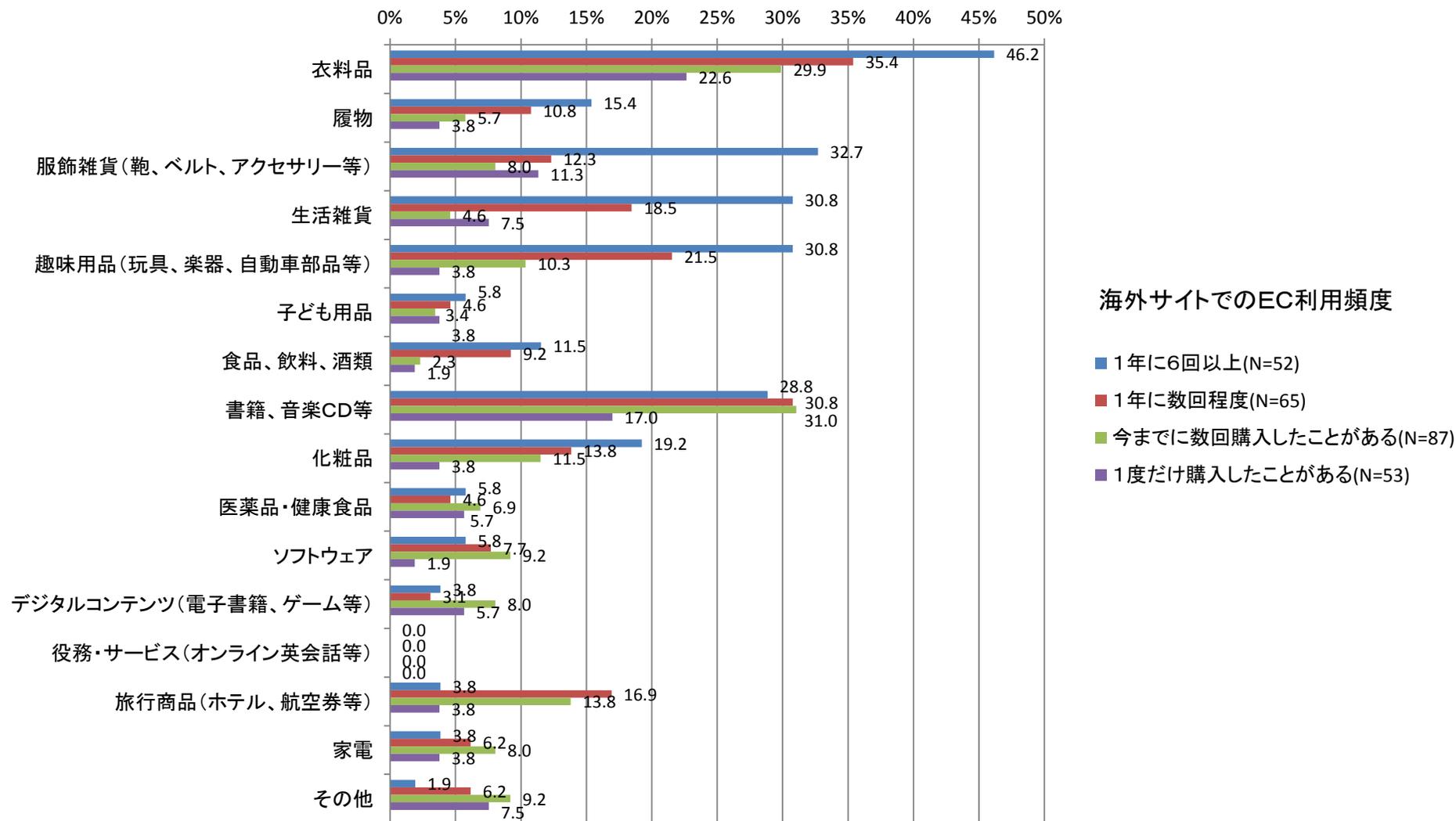
海外ホームページでの購入内容

Q7 あなたは、海外のホームページで、どのような商品を購入していますか。(MA)



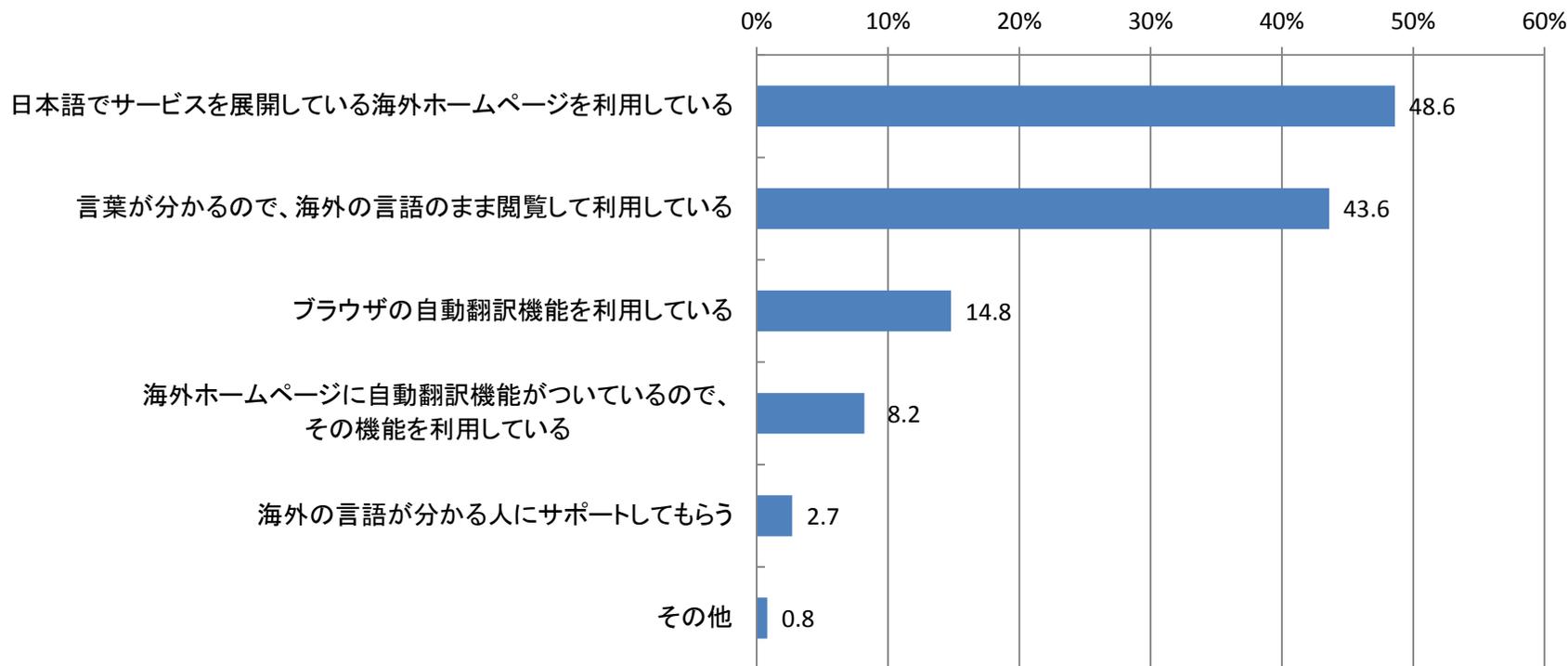
越境EC利用頻度別 海外ホームページでの購入内容

Q7 あなたは、海外のホームページで、どのような商品を購入していますか。(MA)



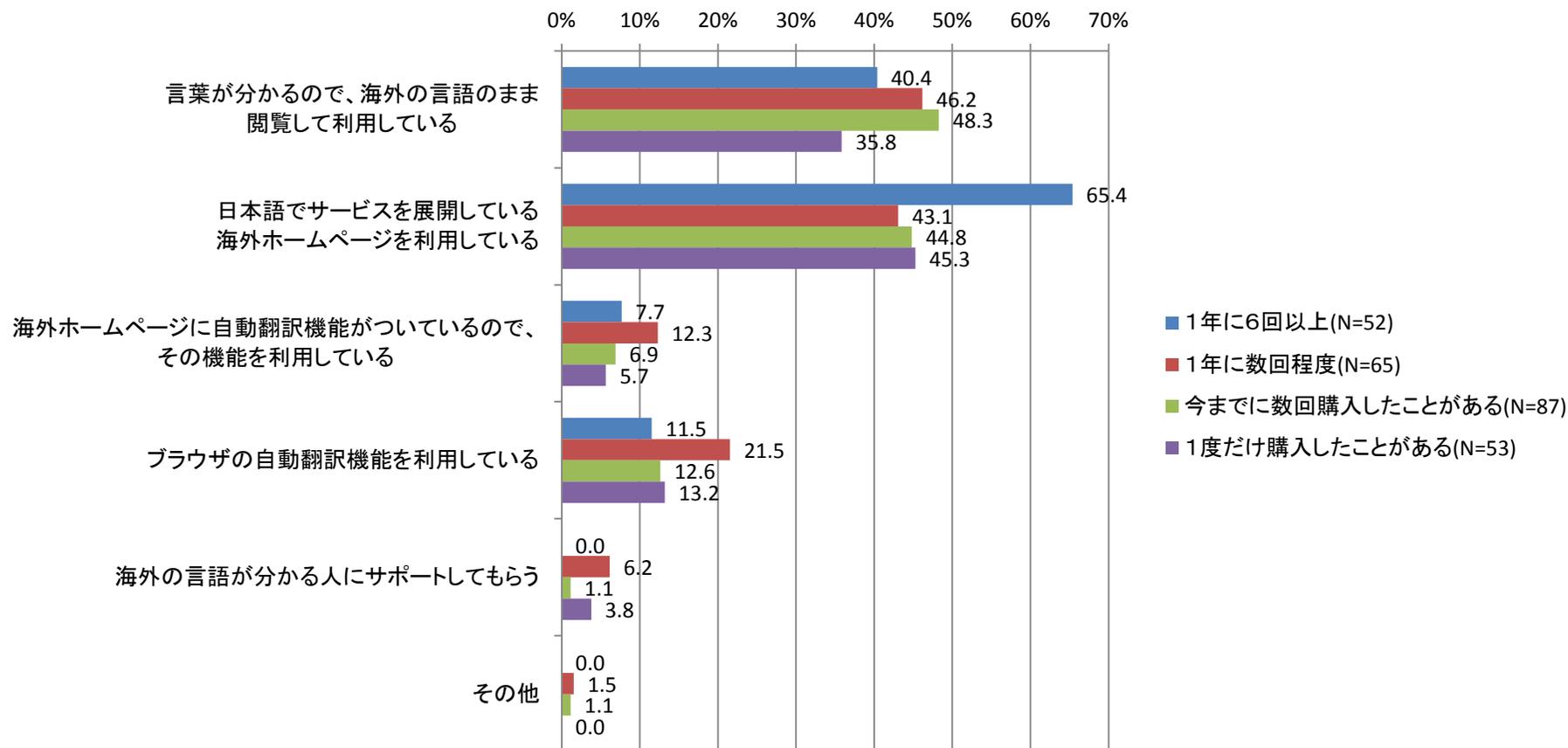
海外ホームページでの購入方法

Q8 あなたは海外ホームページで商品を購入するとき、どのような方法で利用していますか。(MA)



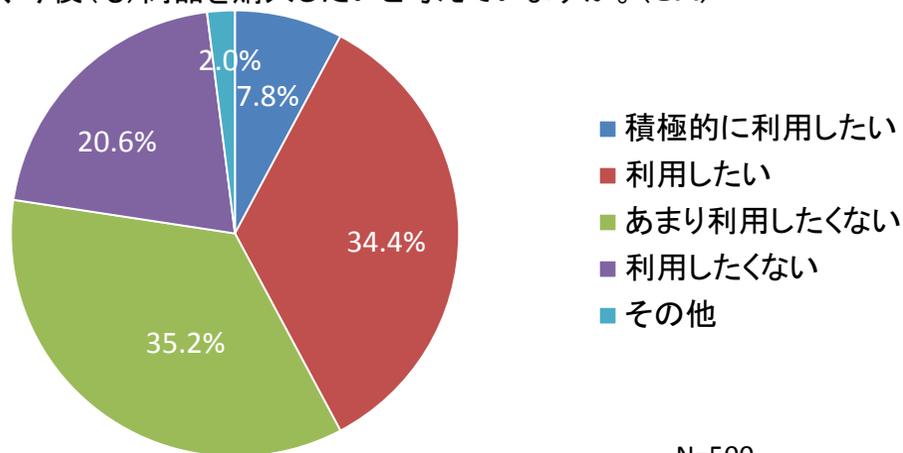
N=257

越境EC利用頻度別 海外ホームページでの購入方法



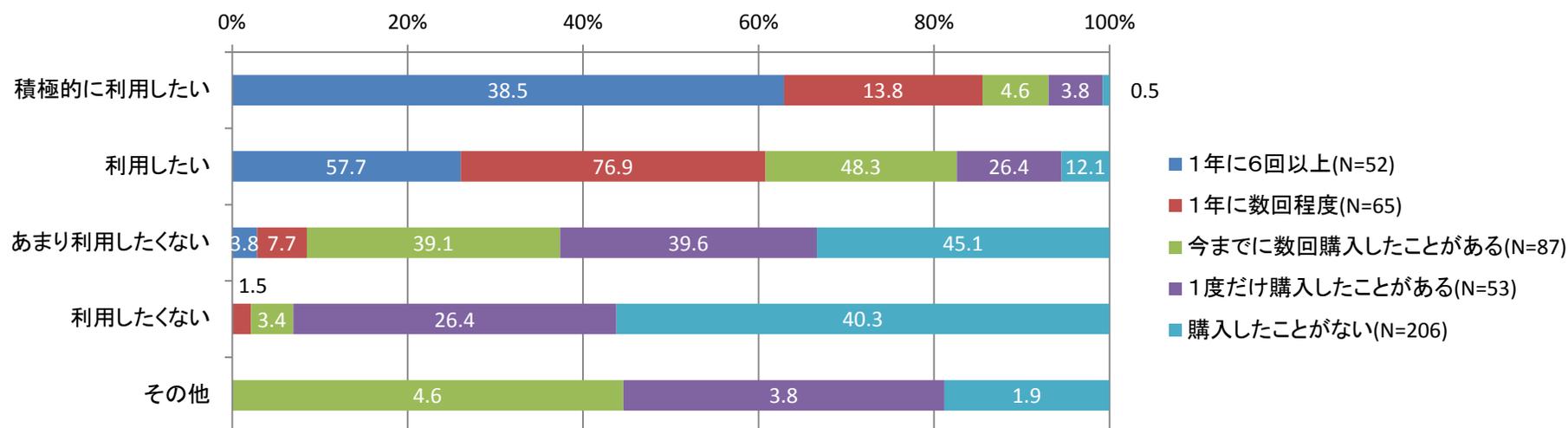
今後の海外ホームページでの商品購入意向

Q9 あなたは海外のホームページで、今後(も)商品を購入したいと考えていますか。(SA)



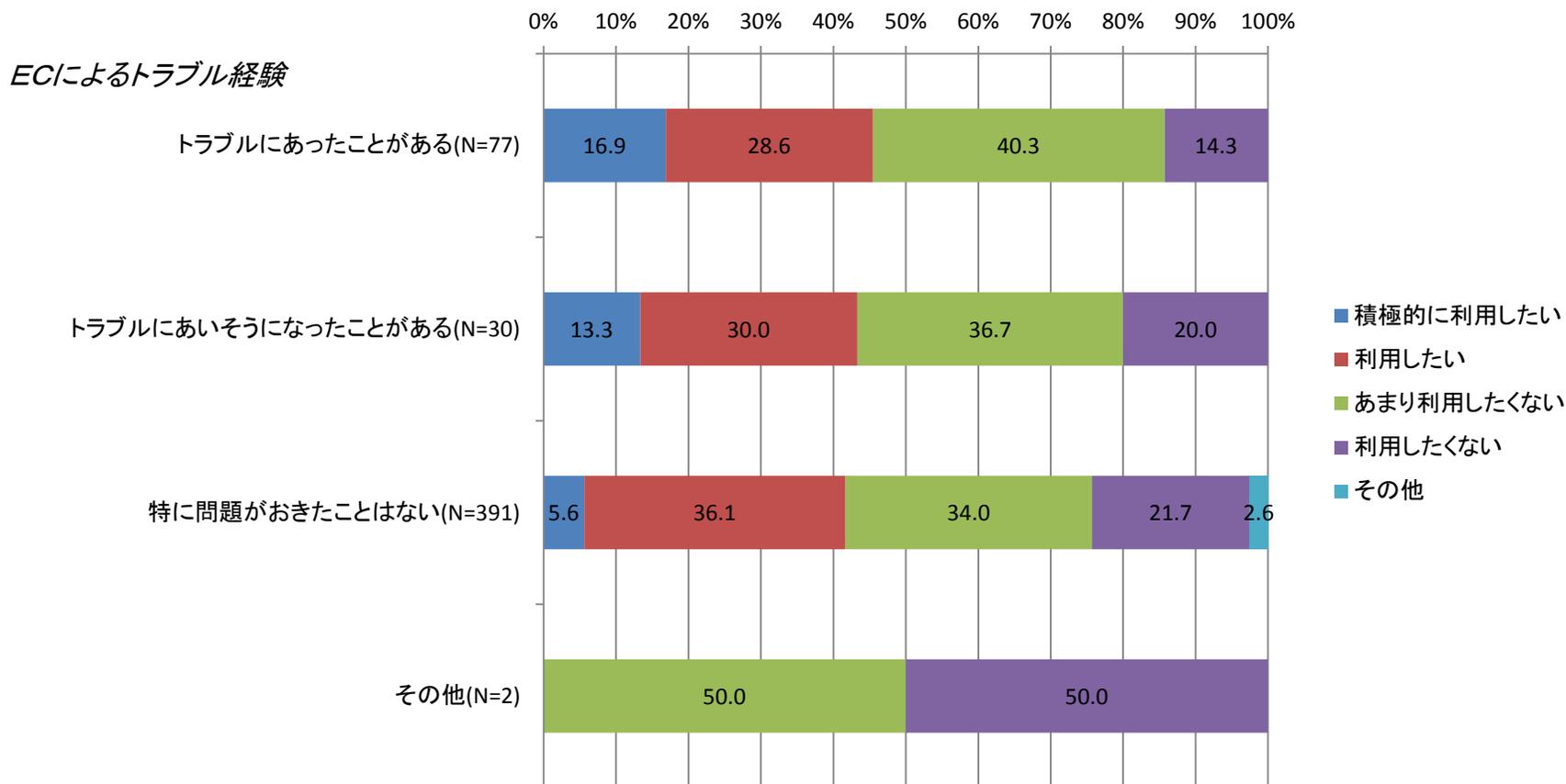
N=500

越境ECの利用頻度別 今後の利用意向



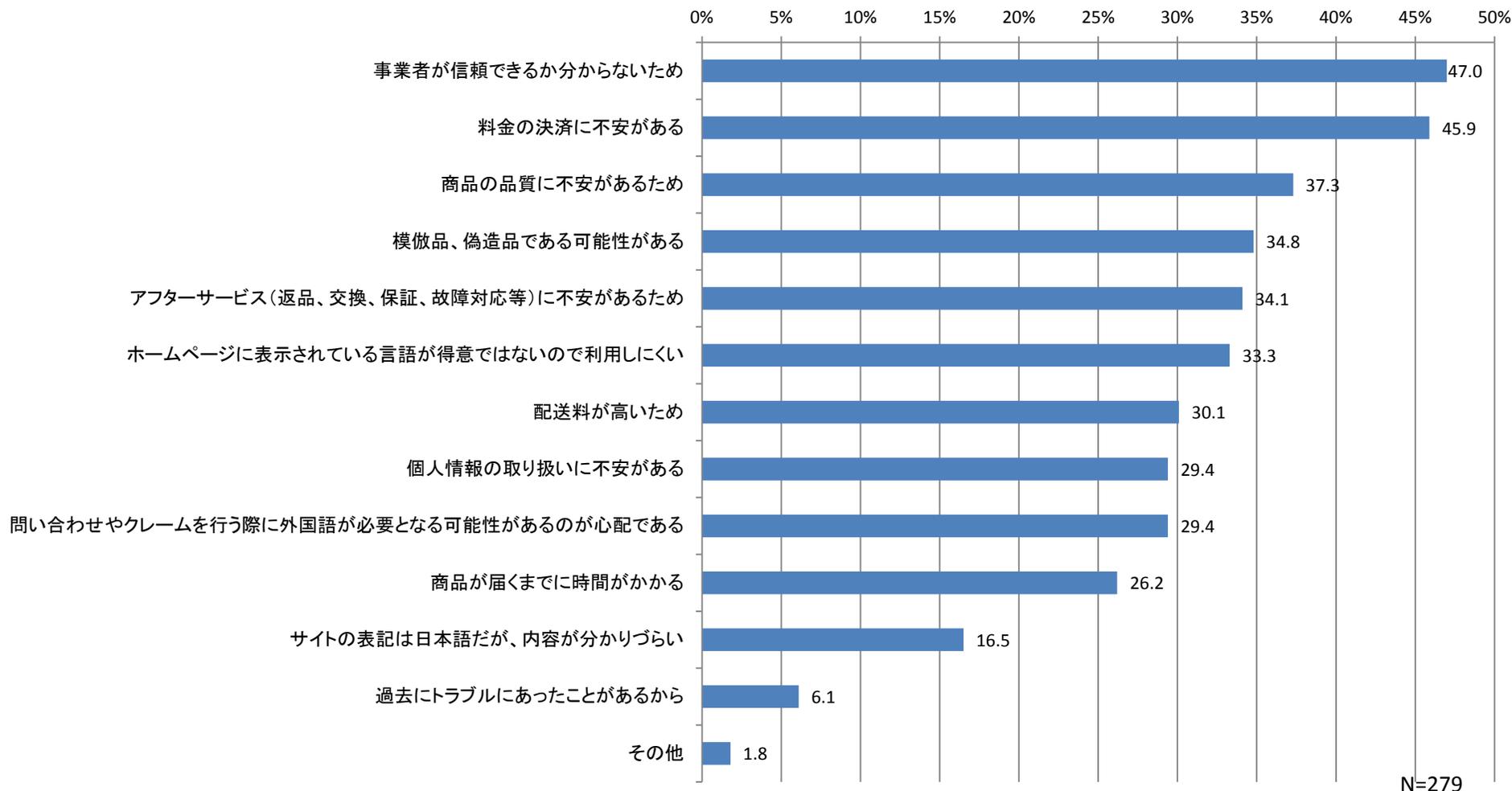
トラブルに巻き込まれた経験別 越境ECの利用意向

Q9 あなたは海外のホームページで、今後(も)商品を購入したいと考えていますか。(SA)



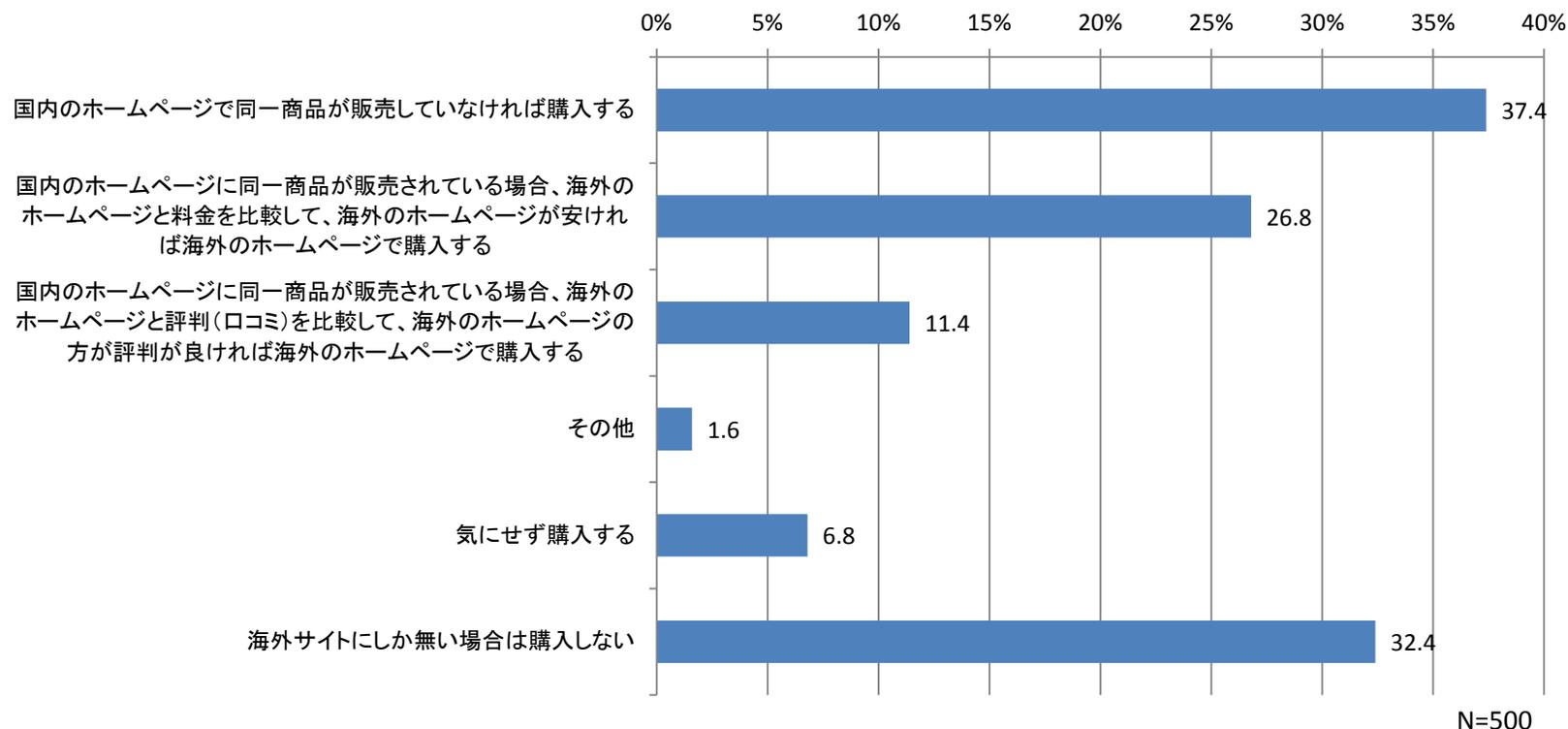
海外ホームページで購入したくない理由

Q10 あなたは海外のホームページでなぜ商品を購入したくないと考えているのですか。(MA)



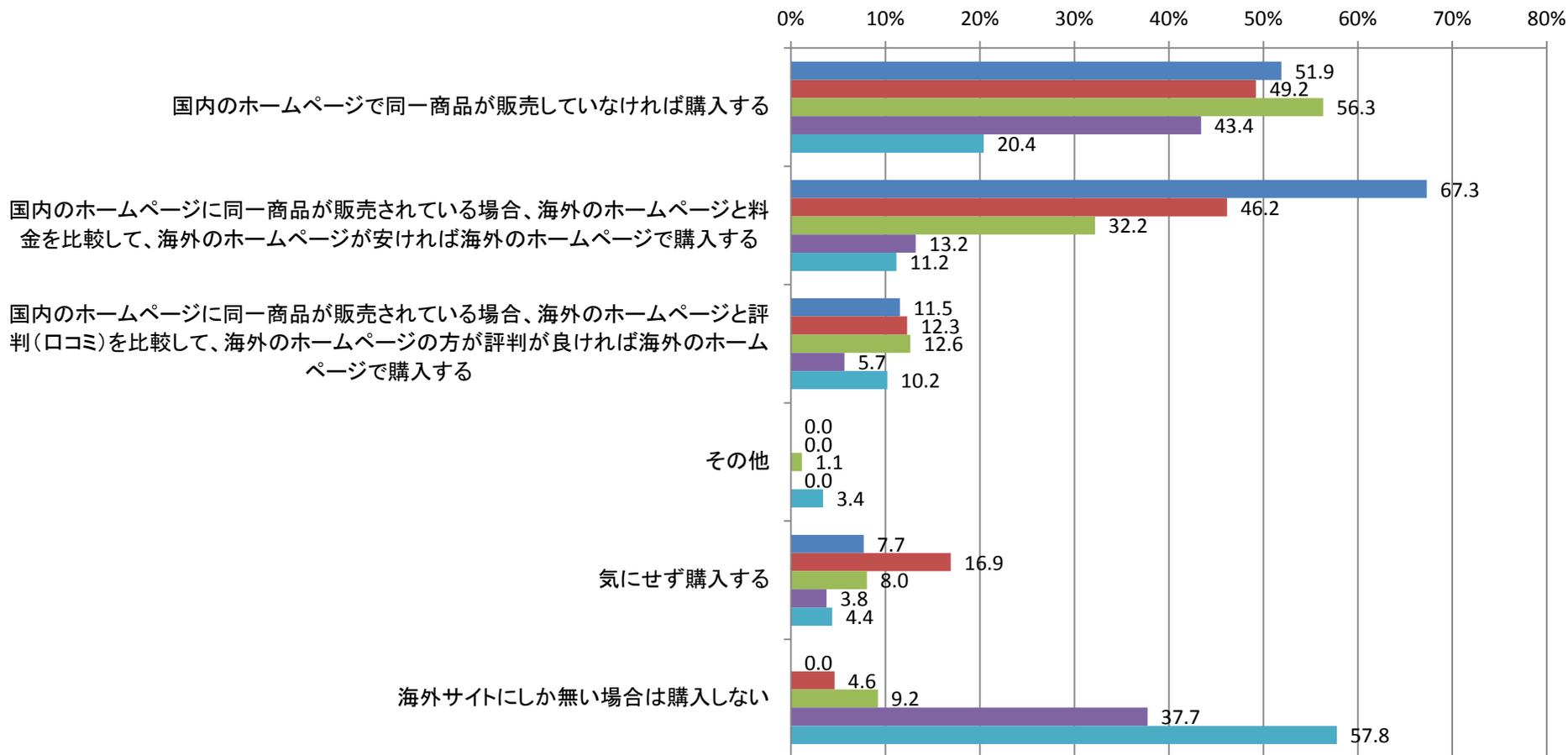
海外ホームページ認知時の対応

Q11 あなたは商品を購入しようとしたホームページが海外サイトであると分かったとき、どのように対応しますか。(MA)



越境EC利用頻度別 海外ホームページ認知時の対応

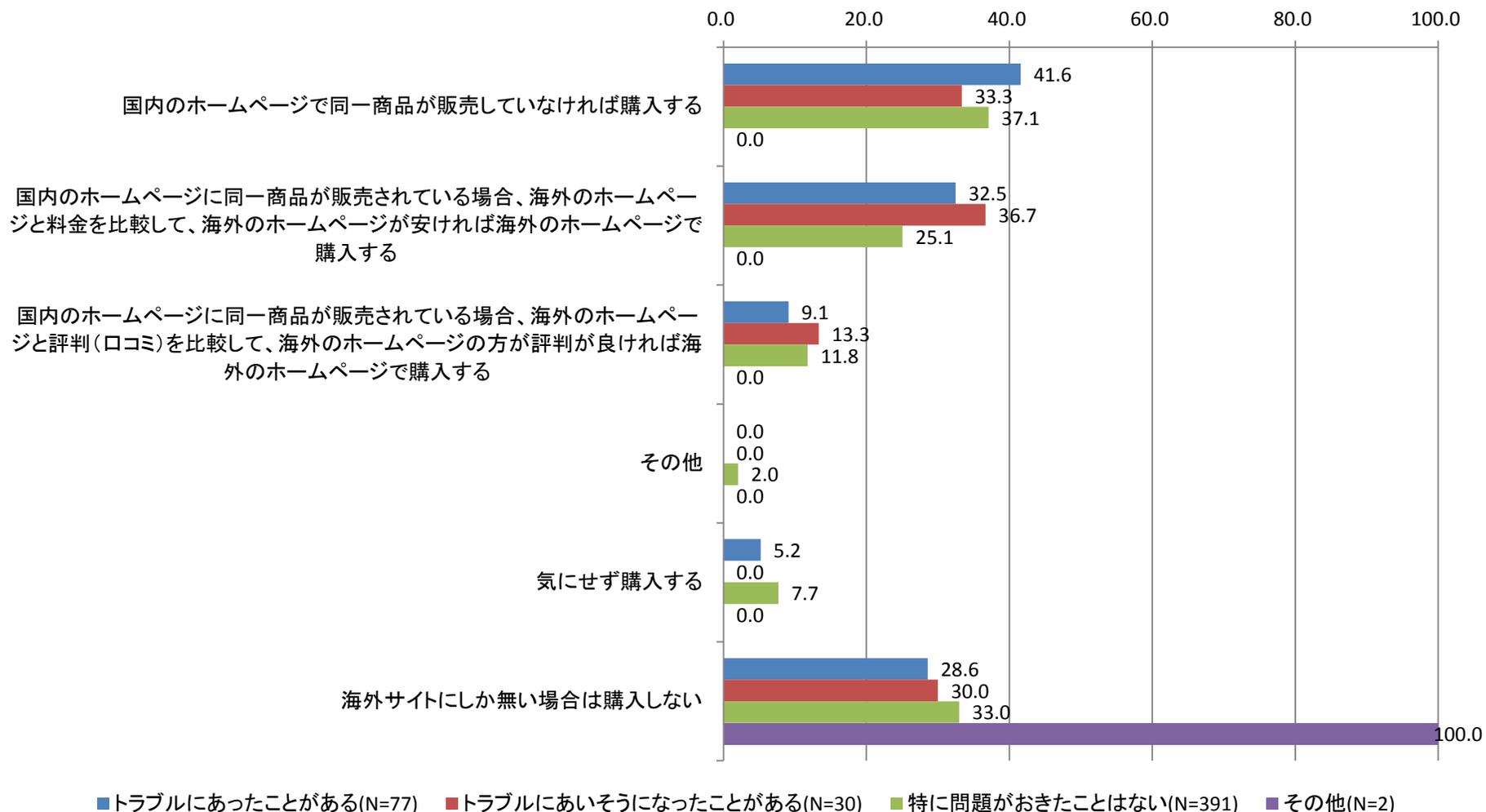
Q11 あなたは商品を購入しようとしたホームページが海外サイトであると分かったとき、どのように対応しますか。(MA)



■ 1年に6回以上(N=52) ■ 1年に数回程度(N=65) ■ 今までに数回購入したことがある(N=87) ■ 1度だけ購入したことがある(N=53) ■ 購入したことがない(N=206)

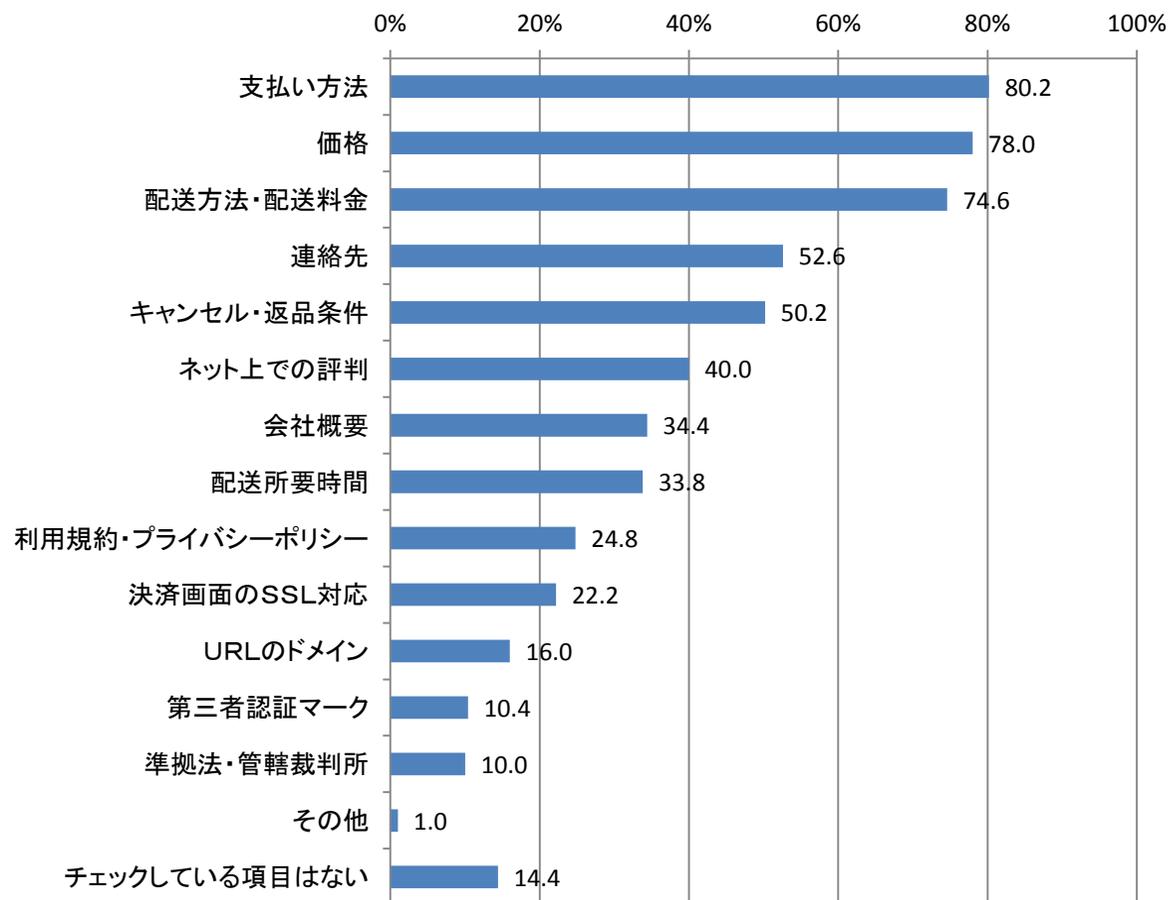
トラブル経験別 海外ホームページ認知時の対応

Q11 あなたは商品を購入しようとしたホームページが海外サイトであると分かったとき、どのように対応しますか。(MA) (%)



海外ホームページのサイトチェック事項①

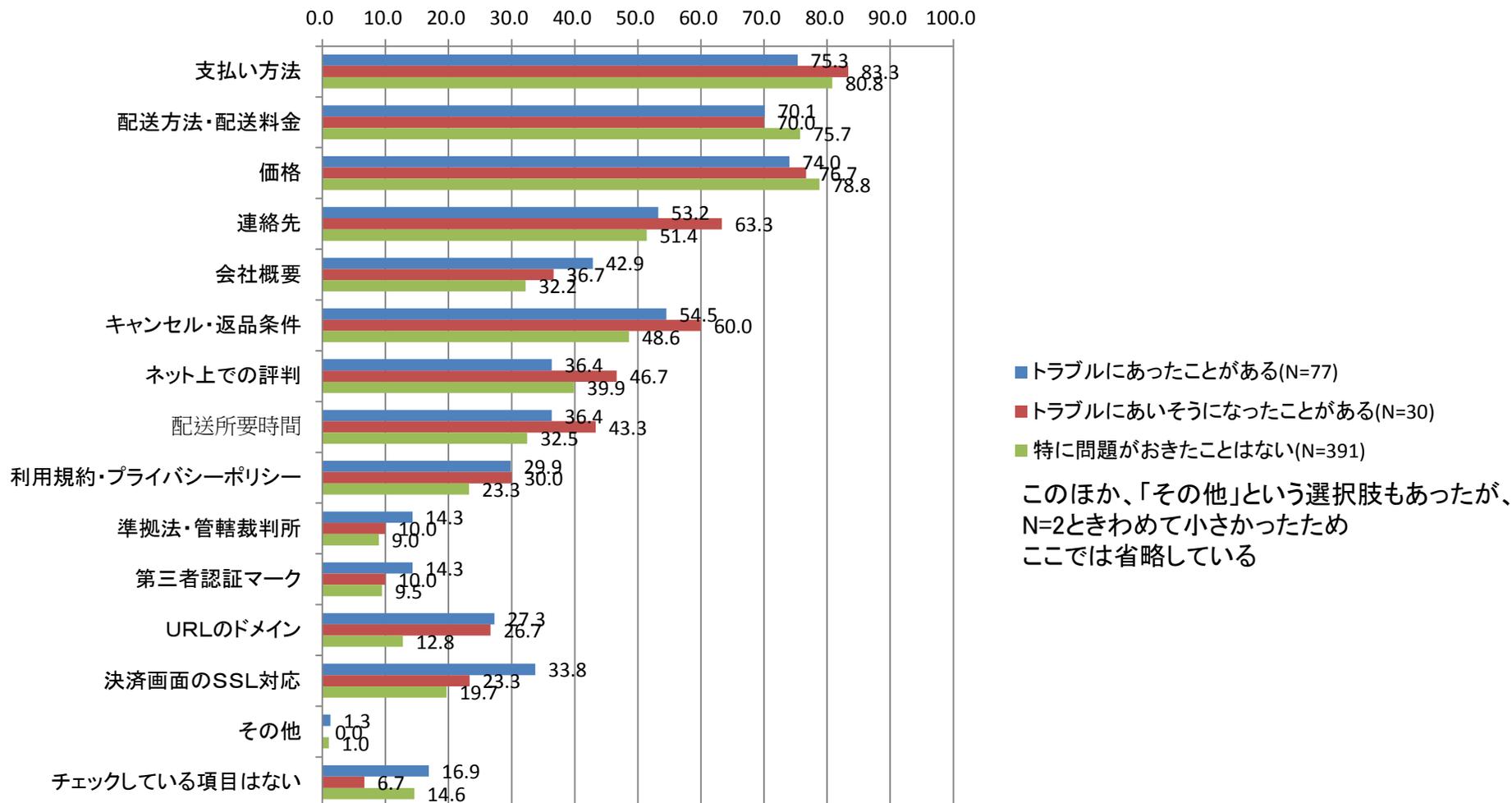
Q12 あなたは、海外ホームページから商品を購入しようとするとき、サイトに記載されている事項のうち、何をチェックしていますか。またこれらの中で、記載していないものがあつた場合、そのサイトでは購入しないと決めていることはありますか。／チェックしている(MA)



N=500

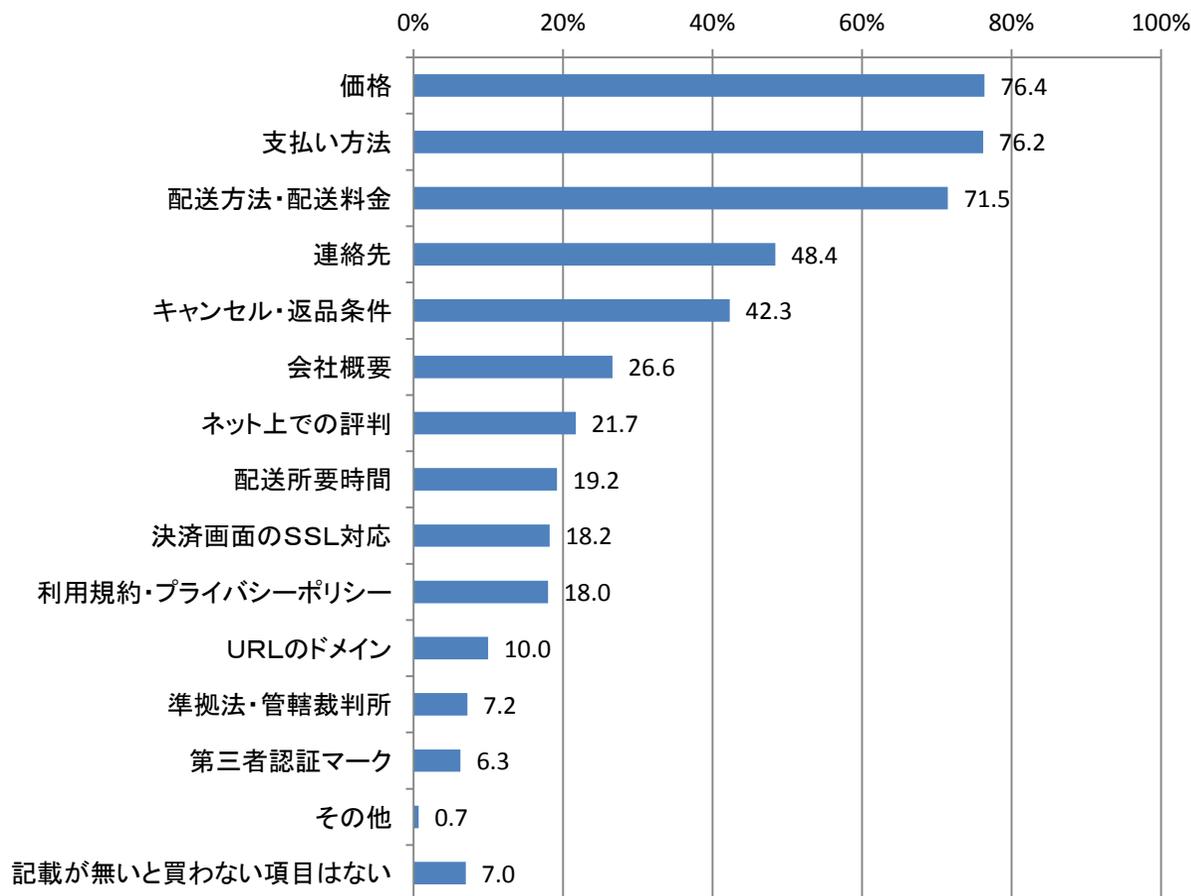
トラブル経験別 海外ホームページのサイトチェック事項①

Q12 あなたは、海外ホームページから商品を購入しようとするとき、サイトに記載されている事項のうち、何をチェックしていますか。またこれらの中で、記載していないものがあつた場合、そのサイトでは購入しないと決めていることはありますか。／チェックしている(MA)



海外ホームページのサイトチェック事項②

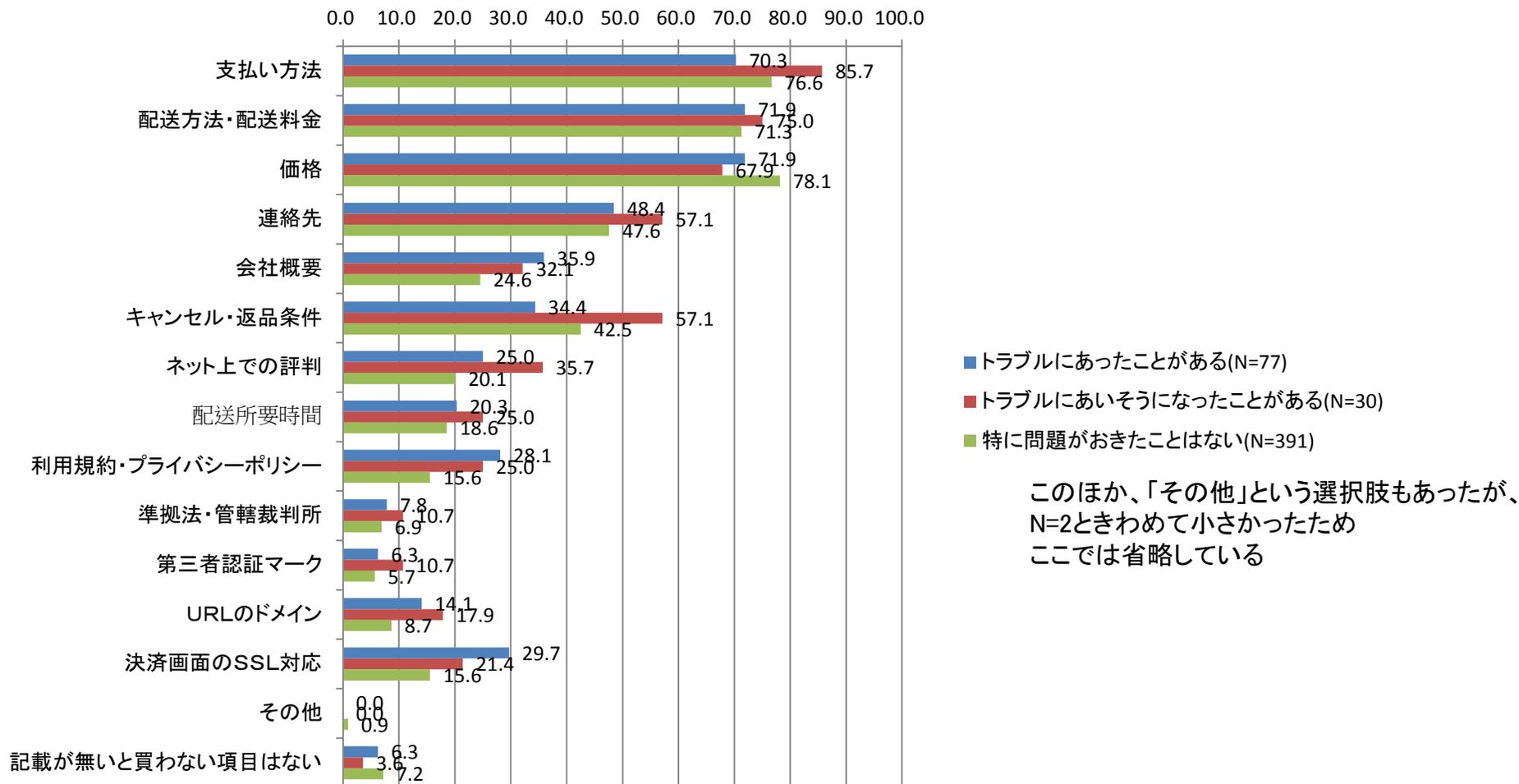
Q12 あなたは、海外ホームページから商品を購入しようとするとき、サイトに記載されている事項のうち、何をチェックしていますか。またこれらの中で、記載していないものがあつた場合、そのサイトでは購入しないと決めていることはありますか。／記載が無いと買わない(MA)



N=428

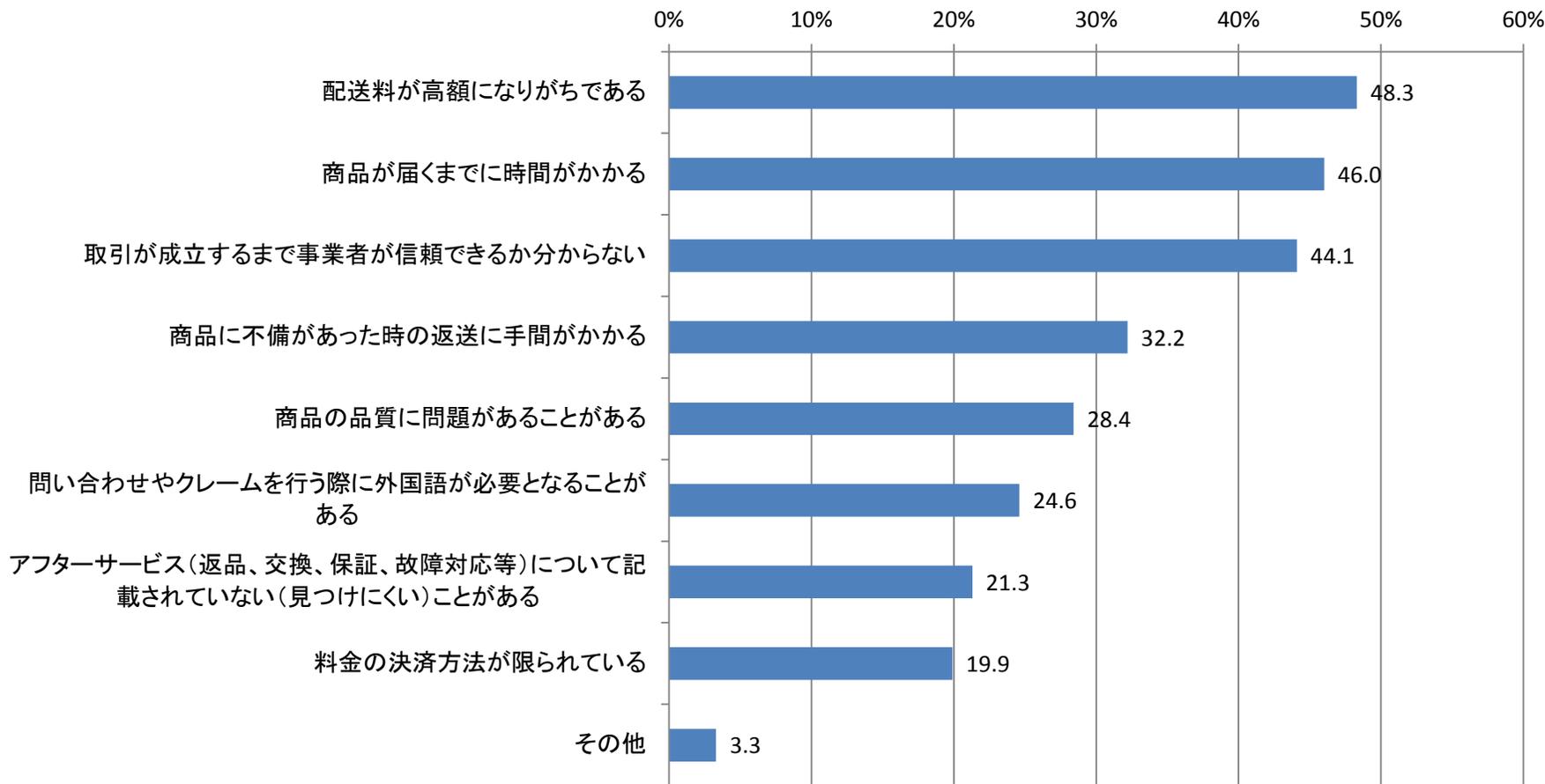
トラブル経験別 海外ホームページのサイトチェック事項②

Q12 あなたは、海外ホームページから商品を購入しようとするとき、サイトに記載されている事項のうち、何をチェックしていますか。またこれらの中で、記載していないものがあつた場合、そのサイトでは購入しないと決めていることはありますか。／記載が無いと買わない(MA)



海外ホームページ利用時の不満

Q13 海外ホームページを利用する際に、不満に思っていることはありますか。(MA)

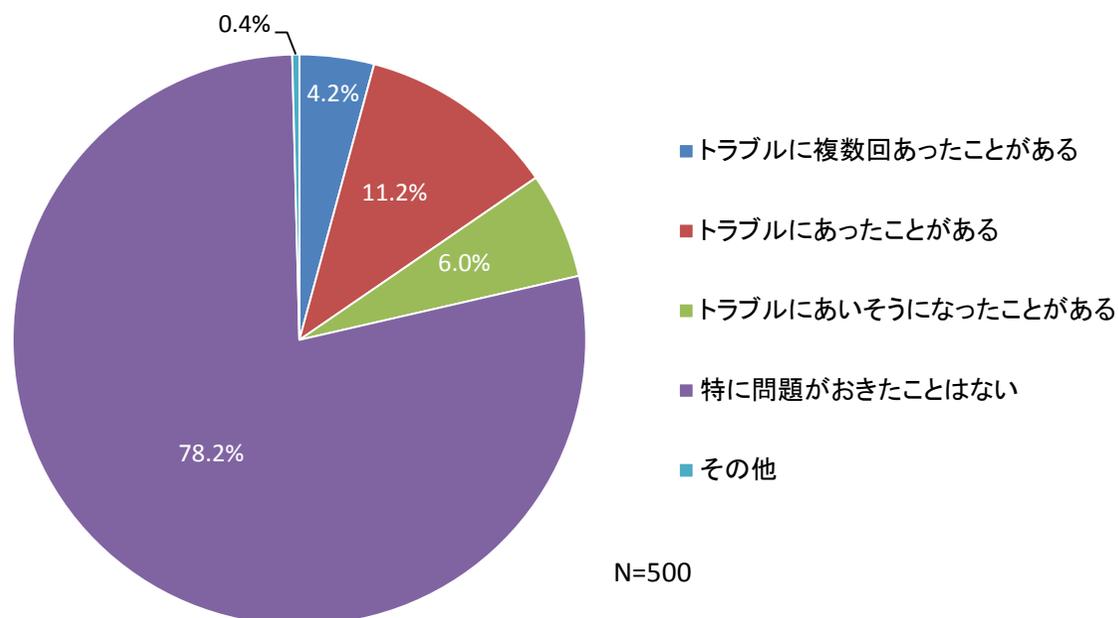


N=211

越境EC利用者の ECによるトラブル経験 (本調査)

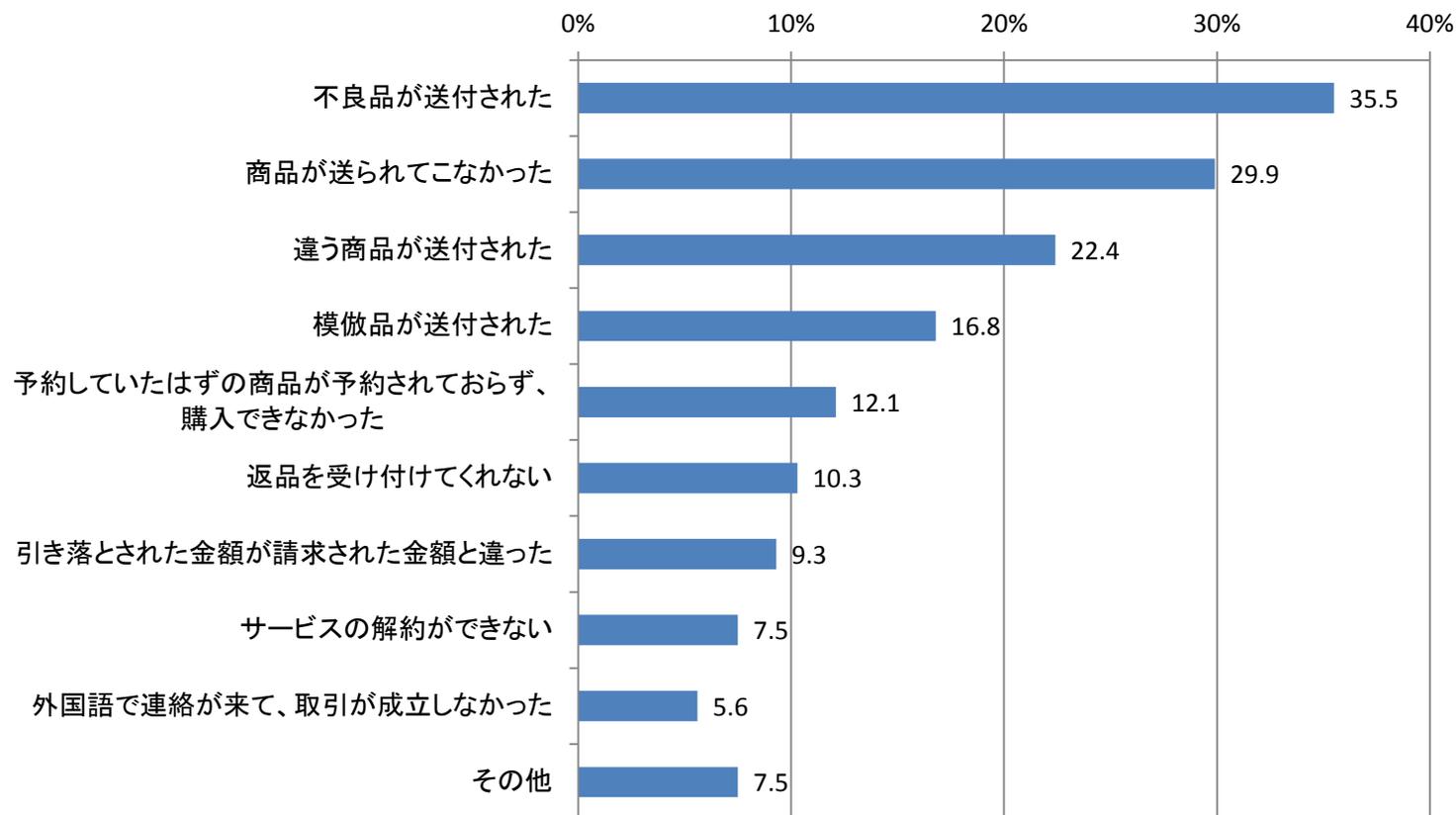
インターネット上での商品購入時のトラブル経験

Q14 あなたは、インターネット上のホームページで商品を購入したことで、トラブルにあったことがありますか。(SA)



インターネット上での商品購入時のトラブル内容①

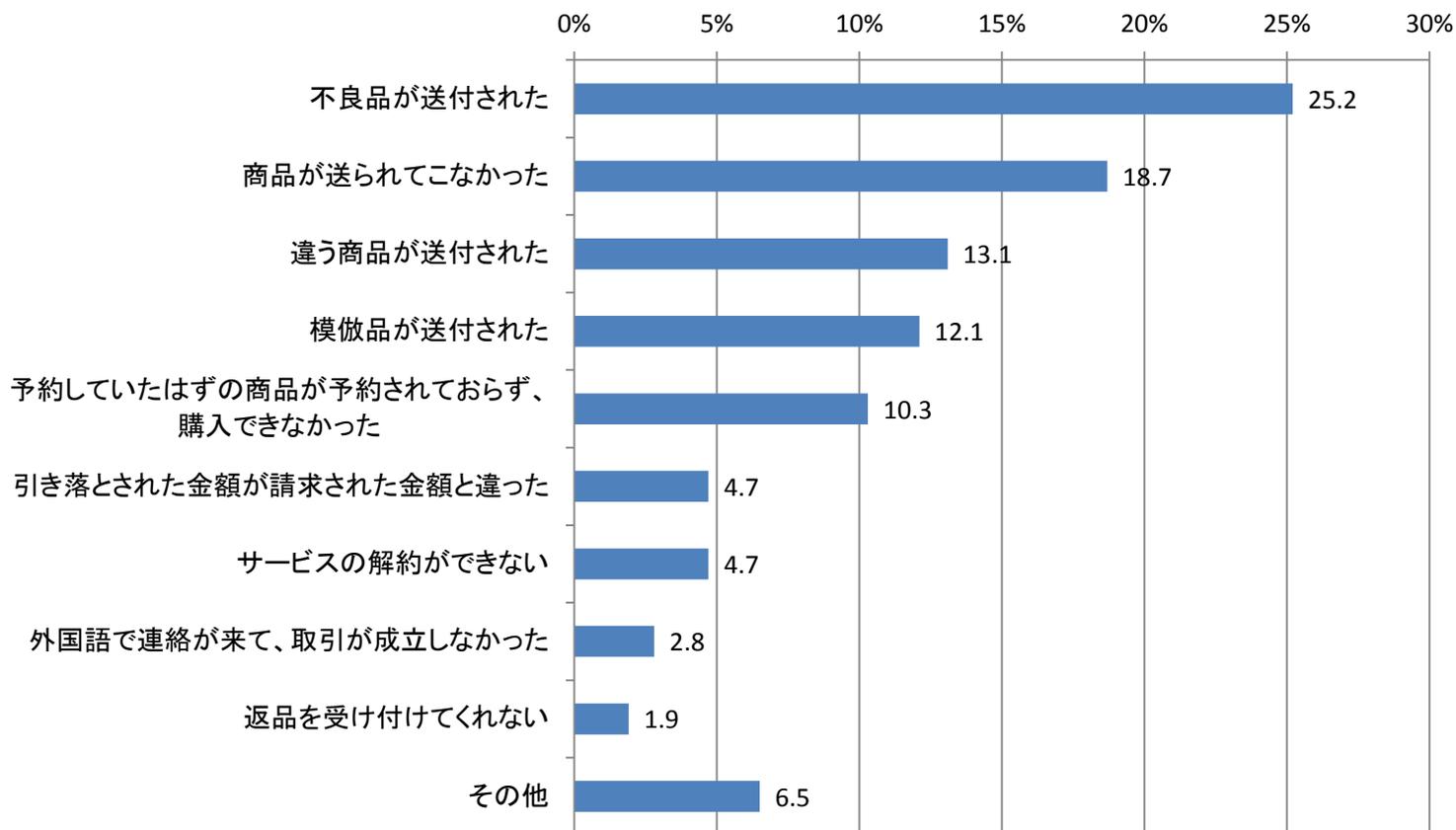
Q15 あなたがあつた(あいそうになった)トラブルは、どのような内容ですか。また、トラブルに何度もあつたことがある場合、最も多く起きたトラブルについて教えてください。／あつた(あいそうになった)ことがある(MA)



N=107

インターネット上での商品購入時のトラブル内容②

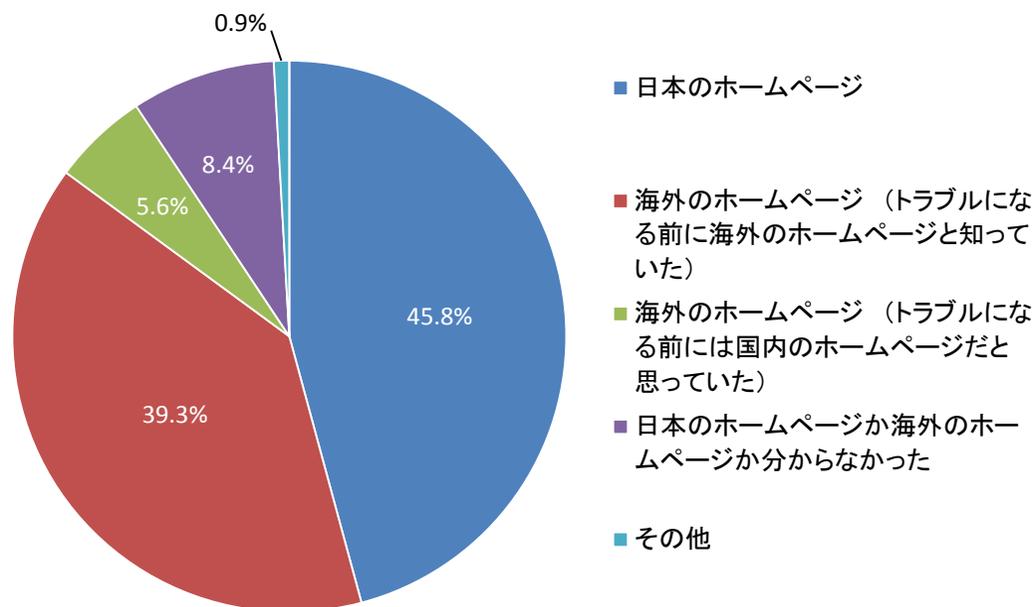
Q15 あなたがあつた(あいそうになった)トラブルは、どのような内容ですか。また、トラブルに何度もあつたことがある場合、最も多く起きたトラブルについて教えてください。／最も多くあつた(あいそうになった)ことがある(SA)



N=107

トラブルになったホームページの海外比率

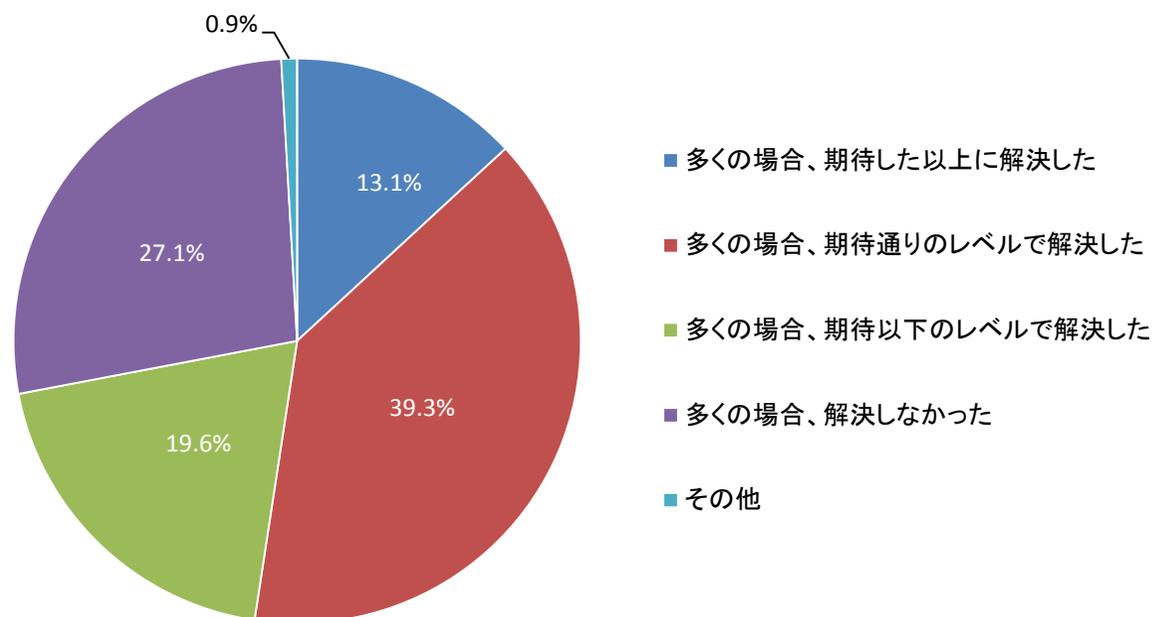
Q16 トラブルになったホームページは、主に日本のホームページでしたか。それとも海外のホームページでしたか。また、海外のホームページの場合、あなたはトラブルになる前に海外のホームページだと知っていましたか。(SA)



N=107

トラブルの解決状況

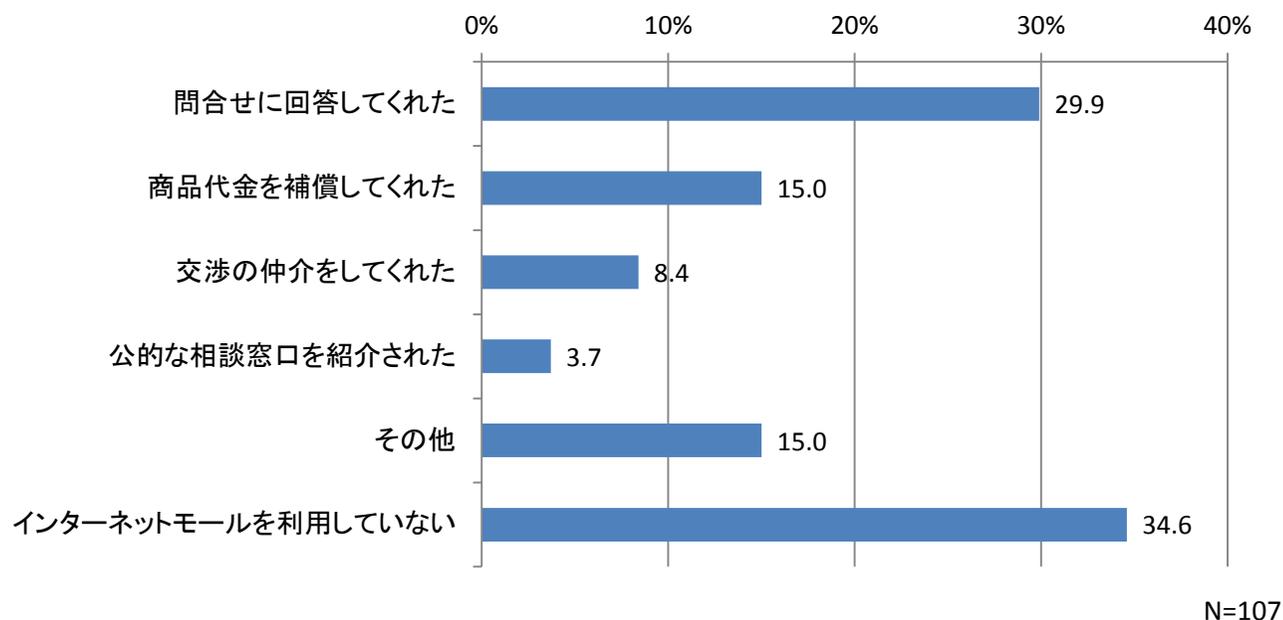
Q17 最も多くトラブルが起きたケースについて教えてください。トラブルはどの程度解決しましたか。(SA)



N=107

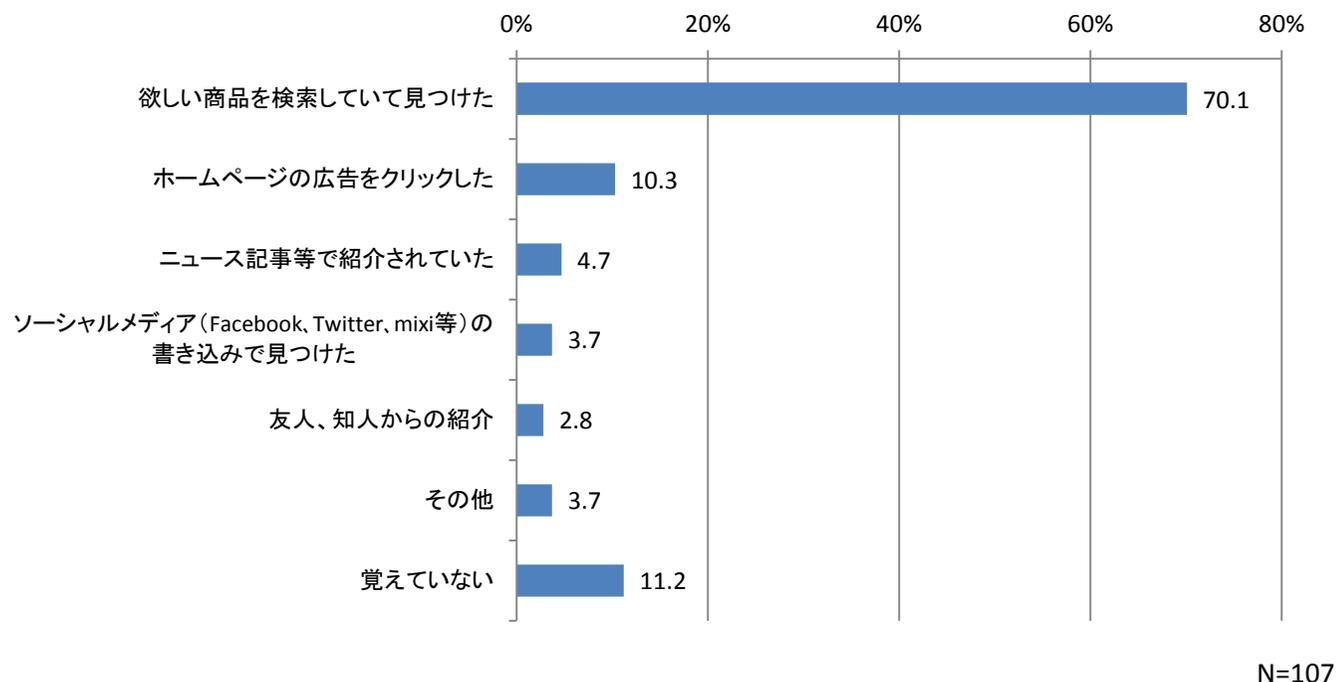
トラブルのあったホームページ運営者からの救済措置

Q18 トラブルについて、トラブルが起きたホームページが置かれているインターネットモール(楽天、Amazonマーケットプレイスのようなサイトの運営者)から、救済措置があったことがありますか。(MA)



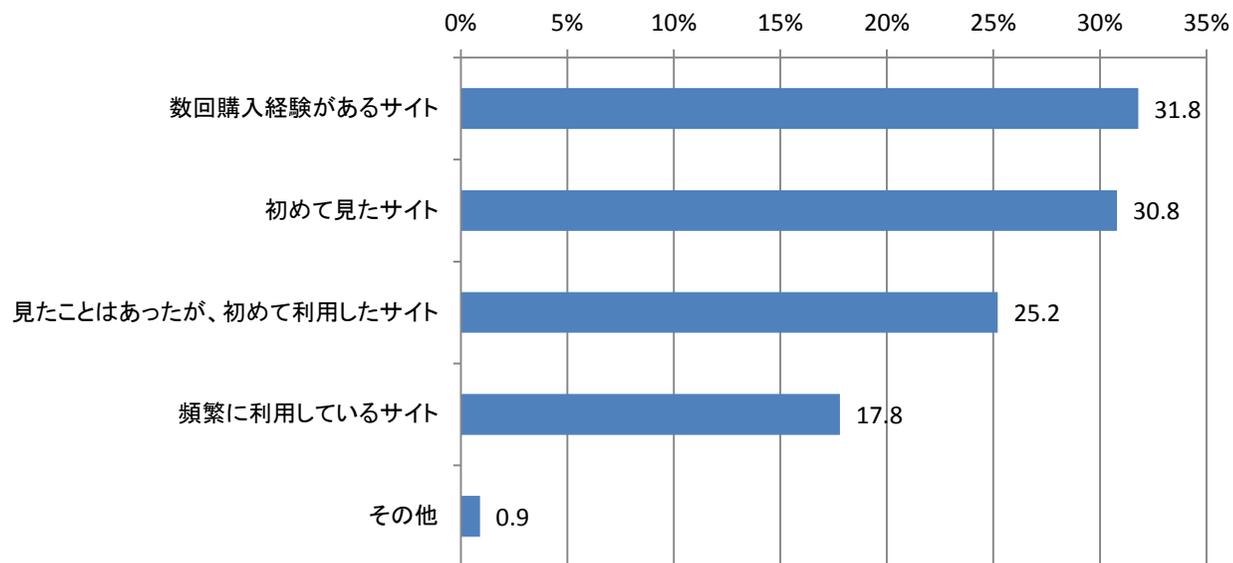
トラブルのあったホームページの認知経路

Q19 トラブルのあったホームページには、どのようにしてたどり着いたのですか。(MA)



トラブルのあったホームページの利用頻度

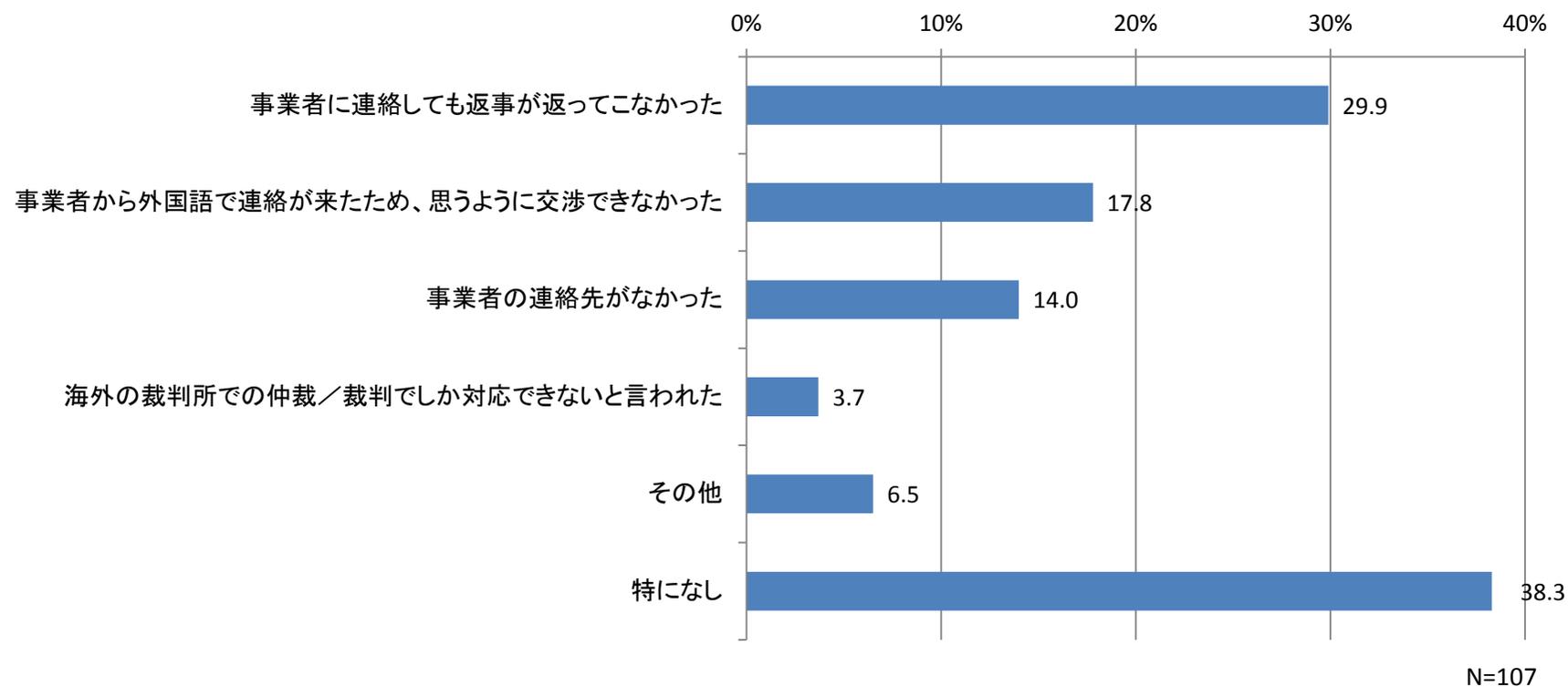
Q20 トラブルのあったホームページは、トラブルが起きるまでにどの程度利用していたホームページですか。(MA)



N=107

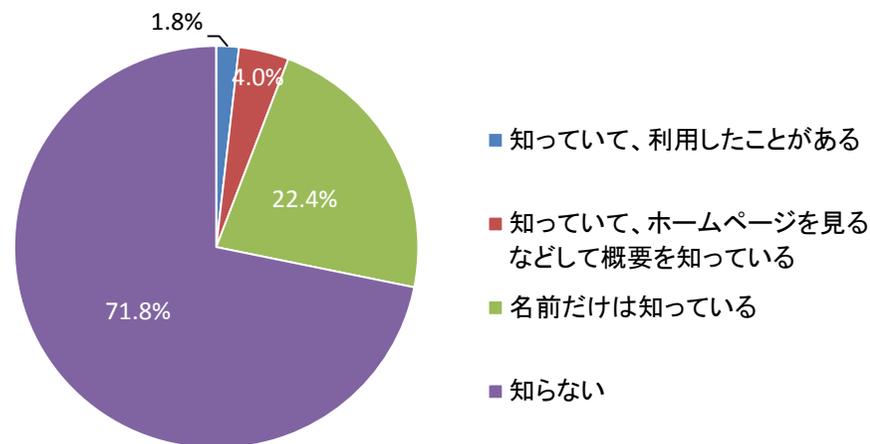
トラブル対応で困ったこと

Q21 トラブルにあったとき、対応する上で困ったことは何ですか。(MA)

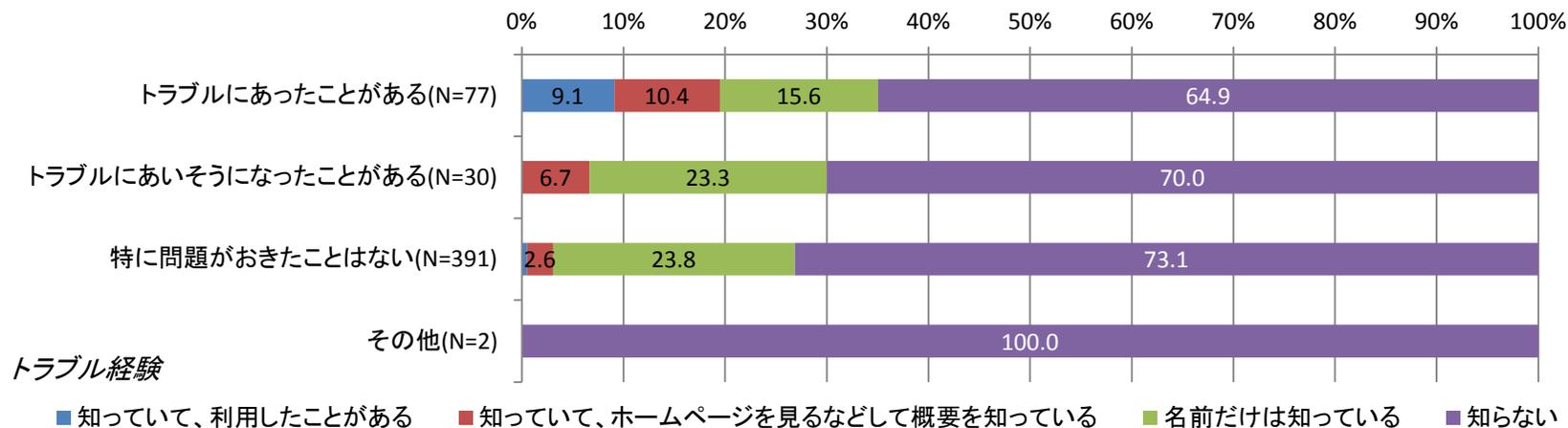


トラブル相談窓口の認知度

Q22 海外ショッピングでトラブルがあった消費者のための相談窓口として「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」がありますが、これについてご存じでしたか。(SA)



N=500



調査票1

■スクリーニング調査

SQ1 あなたは、インターネット上で何らかの商品を購入したことがありますか。(SA)

		回答数	%
全体		5397	100.0
1	普段からよく購入している	2976	55.1
2	購入したことがある(半年以内)	1617	30.0
3	購入したことがある(半年以上前)	402	7.4
4	購入したことがない	203	3.8
5	覚えていない	199	3.7

SQ2 あなたは、インターネット上でどの程度の頻度で商品を購入していますか。(SA)

		回答数	%
全体		4995	100.0
1	毎日 / ほぼ毎日	74	1.5
2	1週間に数回程度	357	7.1
3	月に数回程度	2625	52.6
4	年に数回程度	1624	32.5
5	今までに何回か購入したことがある	265	5.3
6	ほとんど購入したことがない	50	1.0

調査票2

SQ3 あなたは、海外のホームページから商品を購入したことがありますか。(SA)

		回答数	%
全体		4995	100.0
1	購入したことがある	674	13.5
2	購入を考えたことがある	247	4.9
3	購入したことがない	3901	78.1
4	わからない	173	3.5

SQ4 あなたは、次のホームページで何らかの商品を購入したことがありますか。すべて教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		4995	100.0
1	Amazon.co.jp	3269	65.4
2	Amazon.com	822	16.5
5	iTunes / App Store	747	15.0
6	Google Play	375	7.5
8	Qoo10	185	3.7
3	Expedia.Co.Jp	160	3.2
7	eBay.com	142	2.8
4	Booking.com	106	2.1
9	淘宝网(Alibaba)	29	0.6
10	Expansys	27	0.5
11	Just Answer	11	0.2
12	いずれも利用したことがない	1218	24.4

調査票3

■本調査

Q1 あなたは、インターネット上でどの程度の頻度で商品を購入していますか。(SA)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	毎日 / ほぼ毎日	15	3.0
2	1週間に数回程度	67	13.4
3	月に数回程度	278	55.6
4	年に数回程度	119	23.8
5	今までに何回か購入したことがある	12	2.4
6	ほとんど購入したことがない	1	0.2
7	覚えていない	8	1.6

Q2 あなたは、海外のホームページで商品を購入したことがありますか。(SA)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	普段からよく購入している	37	7.4
2	購入したことがある(半年以内)	74	14.8
3	購入したことがある(半年以上前)	146	29.2
4	購入をしたいとは考えているが、購入したことがない	20	4.0
5	購入を考えたことはある	17	3.4
6	購入をしたことはない	177	35.4
7	覚えていない	29	5.8

調査票4

Q3 あなたがどのようなホームページを海外のホームページだと思っているかについて、教えてください。あなたは、次のホームページを利用したことがありますか。利用したことがある場合、これらのホームページを海外のホームページだと思っているか、国内のホームページだと思っているか、教えてください。（SA）

（横％）

	利用したことがあり、海外サービスだと思っている	利用したことがあり、国内サービスだと思っている	利用したことがないが、海外サービスだと思っている	利用したことがないが、国内サービスだと思っている	分からない
Amazon.co.jp	8.4	64.0	3.0	10.4	14.2
Amazon.com	24.8	32.2	19.2	6.4	17.4
iTunes / App Store	5.6	13.6	11.8	12.2	56.8
Google Play	8.4	4.8	14.4	5.2	67.2
Qoo10	12.2	20.0	16.2	15.2	36.4
Expedia.Co.Jp	8.6	13.4	20.2	14.6	43.2
eBay.com	10.2	1.4	24.2	4.0	60.2
Booking.com	8.8	8.2	15.2	5.4	62.4
淘宝网(Alibaba)	4.0	2.0	25.4	4.0	64.6
Expansys	2.0	2.2	17.2	2.0	76.6
Just Answer	1.8	1.2	14.0	6.2	76.8

N=500

調査票5

Q4 あなたは、海外のホームページだと思っているサイトを他にも利用したことがありますか。ありましたら教えてください。(SA)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	利用したことがある	79	15.8
2	Q3で回答したもの以外には利用したことがない	174	34.8
3	利用したことがない	247	49.4

Q5 あなたは、どのようなホームページのことを海外のホームページだと思っていますか。海外のホームページだと思う理由をすべて教えてください。(MA)

		回答数	%
全体		456	100.0
1	ドメインが .jp、.co.jp ではない (.com、.cn など)	179	39.3
2	英語、中国語など、日本語以外の言語でサービスをしている	199	43.6
3	価格が日本円以外で表示されている (米ドル、ユーロ、中国元など)	192	42.1
4	海外に本社があるが、日本に支社/支店がある	89	19.5
5	海外に本社があり、日本に支店/支社がない	111	24.3
6	海外在住の日本人が運営しているサイト	31	6.8
7	日本語のウェブサイトだが、購入後の連絡が日本語以外の言語で来る	76	16.7
8	準拠法が日本法以外になっている	57	12.5
9	その他	5	1.1
10	海外のホームページを利用したことがないのでわからない	44	9.6
11	海外のホームページかどうかを気にしていない	63	13.8

調査票6

Q6 あなたは、海外のホームページで、どの程度の頻度で商品を購入していますか。(SA)

		回答数	%
全体		257	100.0
1	1ヶ月に1回以上	21	8.2
2	1年に6回以上	31	12.1
3	1年に数回程度	65	25.3
4	今までに数回購入したことがある	87	33.9
5	1度だけ購入したことがある	53	20.6

Q7 あなたは、海外のホームページで、どのような商品を購入していますか。(MA)

		回答数	%
全体		257	100.0
1	衣料品	85	33.1
2	履物	22	8.6
3	服飾雑貨(鞆、ベルト、アクセサリ等)	38	14.8
4	生活雑貨	36	14.0
5	趣味用品(玩具、楽器、自動車部品等)	41	16.0
6	子ども用品	11	4.3
7	食品、飲料、酒類	15	5.8
8	書籍、音楽CD等	71	27.6
9	化粧品	31	12.1
10	医薬品・健康食品	15	5.8
11	ソフトウェア	17	6.6
12	デジタルコンテンツ(電子書籍、ゲーム等)	14	5.4
13	役務・サービス(オンライン英会話等)	0	0.0
14	旅行商品(ホテル、航空券等)	27	10.5
15	家電	15	5.8
16	その他	17	6.6

調査票7

Q8 あなたは海外ホームページで商品を購入するとき、どのような方法で利用していますか。(MA)

		回答数	%
全体		257	100.0
1	言葉が分かるので、海外の言語のまま閲覧して利用している	112	43.6
2	日本語でサービスを展開している海外ホームページを利用している	125	48.6
3	海外ホームページに自動翻訳機能がついているので、その機能を利用している	21	8.2
4	ブラウザの自動翻訳機能を利用している	38	14.8
5	海外の言語が分かる人にサポートしてもらう	7	2.7
6	その他	2	0.8

Q9 あなたは海外のホームページで、今後(も)商品を購入したいと考えていますか。(SA)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	積極的に利用したい	39	7.8
2	利用したい	172	34.4
3	あまり利用したくない	176	35.2
4	利用したくない	103	20.6
5	その他	10	2.0

調査票8

Q10 あなたは海外のホームページでなぜ商品を購入したくないと考えているのですか。(MA)

		回答数	%
全体		279	100.0
1	ホームページに表示されている言語が得意ではないので利用しにくい	93	33.3
2	サイトの表記は日本語だが、内容が分かりづらい	46	16.5
3	事業者が信頼できるか分からないため	131	47.0
4	模倣品、偽造品である可能性がある	97	34.8
5	商品の品質に不安があるため	104	37.3
6	料金の決済に不安がある	128	45.9
7	個人情報の取り扱いに不安がある	82	29.4
8	商品が届くまでに時間がかかる	73	26.2
9	送料が高いため	84	30.1
10	アフターサービス(返品、交換、保証、故障対応等)に不安があるため	95	34.1
11	問い合わせやクレームを行う際に外国語が必要となる可能性があるのが心配である	82	29.4
12	過去にトラブルにあったことがあるから	17	6.1
13	その他	5	1.8

Q11 あなたは商品を購入しようとしたホームページが海外サイトであると分かったとき、どのように対応しますか。(MA)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	国内のホームページで同一商品が販売していなければ購入する	187	37.4
2	国内のホームページに同一商品が販売されている場合、海外のホームページと料金を比較して、海外のホームページが安ければ海外のホームページで購入する	134	26.8
3	国内のホームページに同一商品が販売されている場合、海外のホームページと評判(口コミ)を比較して、海外のホームページの方が評判が良ければ海外のホームページで購入する	57	11.4
4	その他	8	1.6
5	気にせず購入する	34	6.8
6	海外サイトにしか無い場合は購入しない	162	32.4

調査票9

Q12 あなたは、海外ホームページから商品を購入しようとするとき、サイトに記載されている事項のうち、何をチェックしていますか。またこれらの中で、記載していないものがあつた場合、そのサイトでは購入しないと決めていることはありますか。(MA)

(%)

	チェックしている (N=500)	記載が無いと買わない (N=428)
支払い方法	80.2	76.2
配送方法・配送料金	74.6	71.5
価格	78.0	76.4
連絡先	52.6	48.4
会社概要	34.4	26.6
キャンセル・返品条件	50.2	42.3
ネット上での評判	40.0	21.7
配送所要時間	33.8	19.2
利用規約・プライバシーポリシー	24.8	18.0
準拠法・管轄裁判所	10.0	7.2
第三者認証マーク	10.4	6.3
URLのドメイン	16.0	10.0
決済画面のSSL対応	22.2	18.2
その他	1.0	0.7
チェックしている項目はない	14.4	0.0
記載が無いと買わない項目はない	0.0	7.0

調査票10

Q13 海外ホームページを利用する際に、不満に思っていることはありますか。(MA)

		回答数	%
全体		211	100.0
1	取引が成立するまで事業者が信頼できるか分からない	93	44.1
2	商品の品質に問題があることがある	60	28.4
3	料金の決済方法が限られている	42	19.9
4	商品が届くまでに時間がかかる	97	46.0
5	送料が高額になりがちである	102	48.3
6	商品に不備があった時の返送に手間がかかる	68	32.2
7	アフターサービス(返品、交換、保証、故障対応等)について記載されていない(見つけにくい)ことがある	45	21.3
8	問い合わせやクレームを行う際に外国語が必要となることがある	52	24.6
9	その他	7	3.3

Q14 あなたは、インターネット上のホームページで商品を購入したことで、トラブルにあったことがありますか。(SA)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	トラブルに複数回あったことがある	21	4.2
2	トラブルにあったことがある	56	11.2
3	トラブルにあいそうになったことがある	30	6.0
4	特に問題がおきたことはない	391	78.2
5	その他	2	0.4

調査票11

Q15 あなたがあつた(あいそうになった)トラブルは、どのような内容ですか。また、トラブルに何度もあつたことがある場合、最も多く起きたトラブルについて教えてください。

(%)

	あつた(あいそうになった)ことがある(MA)	最も多くあつた(あいそうになった)ことがある(SA)
模倣品が送付された	16.8	12.1
商品が送られてこなかった	29.9	18.7
引き落とされた金額が請求された金額と違った	9.3	4.7
サービスの解約ができない	7.5	4.7
不良品が送付された	35.5	25.2
返品を受け付けてくれない	10.3	1.9
違う商品が送付された	22.4	13.1
外国語で連絡が来て、取引が成立しなかった	5.6	2.8
予約していたはずの商品が予約されておらず、購入できなかった	12.1	10.3
その他	7.5	6.5

N=107

Q16 トラブルになったホームページは、主に日本のホームページでしたか。それとも海外のホームページでしたか。また、海外のホームページの場合、あなたはトラブルになる前に海外のホームページだと知っていましたか。(SA)

		回答数	%
全体		107	100.0
1	日本のホームページ	49	45.8
2	海外のホームページ (トラブルになる前に海外のホームページと知っていた)	42	39.3
3	海外のホームページ (トラブルになる前には国内のホームページだと思っていた)	6	5.6
4	日本のホームページか海外のホームページか分からなかった	9	8.4
5	その他	1	0.9

調査票12

Q17 最も多くトラブルが起きたケースについて教えてください。トラブルはどの程度解決しましたか。(SA)

		回答数	%
全体		107	100.0
1	多くの場合、期待した以上に解決した	14	13.1
2	多くの場合、期待通りのレベルで解決した	42	39.3
3	多くの場合、期待以下のレベルで解決した	21	19.6
4	多くの場合、解決しなかった	29	27.1
5	その他	1	0.9

Q18 トラブルについて、トラブルが起きたホームページが置かれているインターネットモール(楽天、Amazonマーケットプレイスのようなサイトの運営者)から、救済措置があったことがありますか。(MA)

		回答数	%
全体		107	100.0
1	交渉の仲介をしてくれた	9	8.4
2	商品代金を補償してくれた	16	15.0
3	問合せに回答してくれた	32	29.9
4	公的な相談窓口を紹介された	4	3.7
5	その他	16	15.0
6	インターネットモールを利用していない	37	34.6

調査票13

Q19 トラブルのあったホームページには、どのようにしてたどり着いたのですか。(MA)

		回答数	%
全体		107	100.0
1	欲しい商品を検索して見つけた	75	70.1
2	ニュース記事等で紹介されていた	5	4.7
3	ホームページの広告をクリックした	11	10.3
4	ソーシャルメディア(Facebook、Twitter、mixi等)の書き込みで見つけた	4	3.7
5	友人、知人からの紹介	3	2.8
6	その他	4	3.7
7	覚えていない	12	11.2

Q20 トラブルのあったホームページは、トラブルが起きるまでにどの程度利用していたホームページですか。(MA)

		回答数	%
全体		107	100.0
1	初めて見たサイト	33	30.8
2	見たことはあったが、初めて利用したサイト	27	25.2
3	数回購入経験があるサイト	34	31.8
4	頻繁に利用しているサイト	19	17.8
5	その他	1	0.9

調査票14

Q21 トラブルにあったとき、対応する上で困ったことは何ですか。(MA)

		回答数	%
全体		107	100.0
1	事業者の連絡先がなかった	15	14.0
2	事業者に連絡しても返事が返ってこなかった	32	29.9
3	事業者から外国語で連絡が来たため、思うように交渉できなかった	19	17.8
4	海外の裁判所での仲裁／裁判でしか対応できないと言われた	4	3.7
5	その他	7	6.5
6	特になし	41	38.3

Q22 海外ショッピングでトラブルがあった消費者のための相談窓口として「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」がありますが、これについてご存じでしたか。(SA)

		回答数	%
全体		500	100.0
1	知っていて、利用したことがある	9	1.8
2	知っていて、ホームページを見るなどして概要を知っている	20	4.0
3	名前だけは知っている	112	22.4
4	知らない	359	71.8