

参考

消費者庁越境消費者センター（CCJ） 平成23年度実績

平成24年5月15日
消費者庁

1. 総相談件数・相談者の年齢分布及び男女比率

① 総相談件数

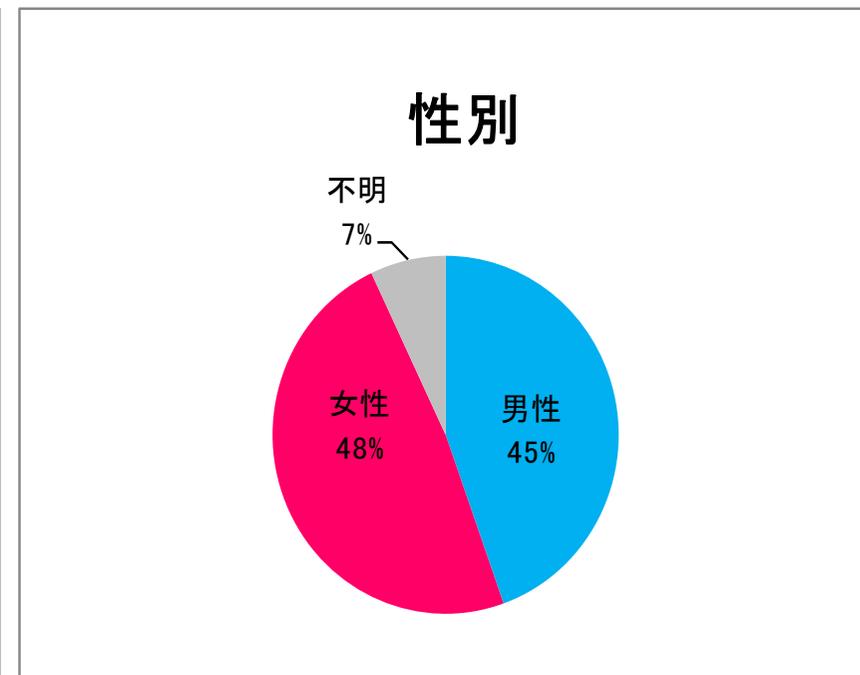
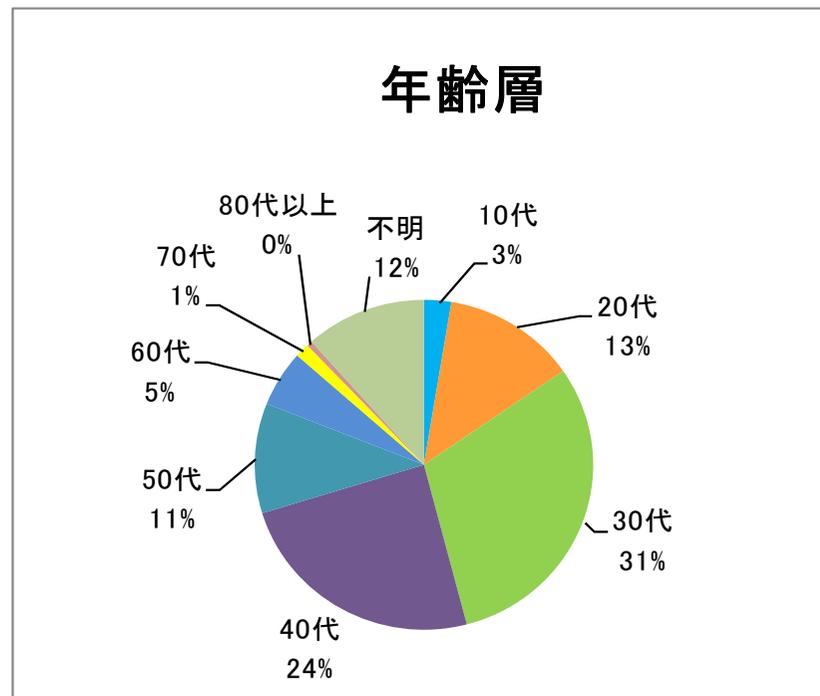
・**581件**

② 年齢分布

- ・相談者の年齢は「30代」が約3割で最も多く、「40代」、「20代」が続いた。
- ・「30代」と「40代」の合計で全体の半数以上を占めている。

③ 男女比率

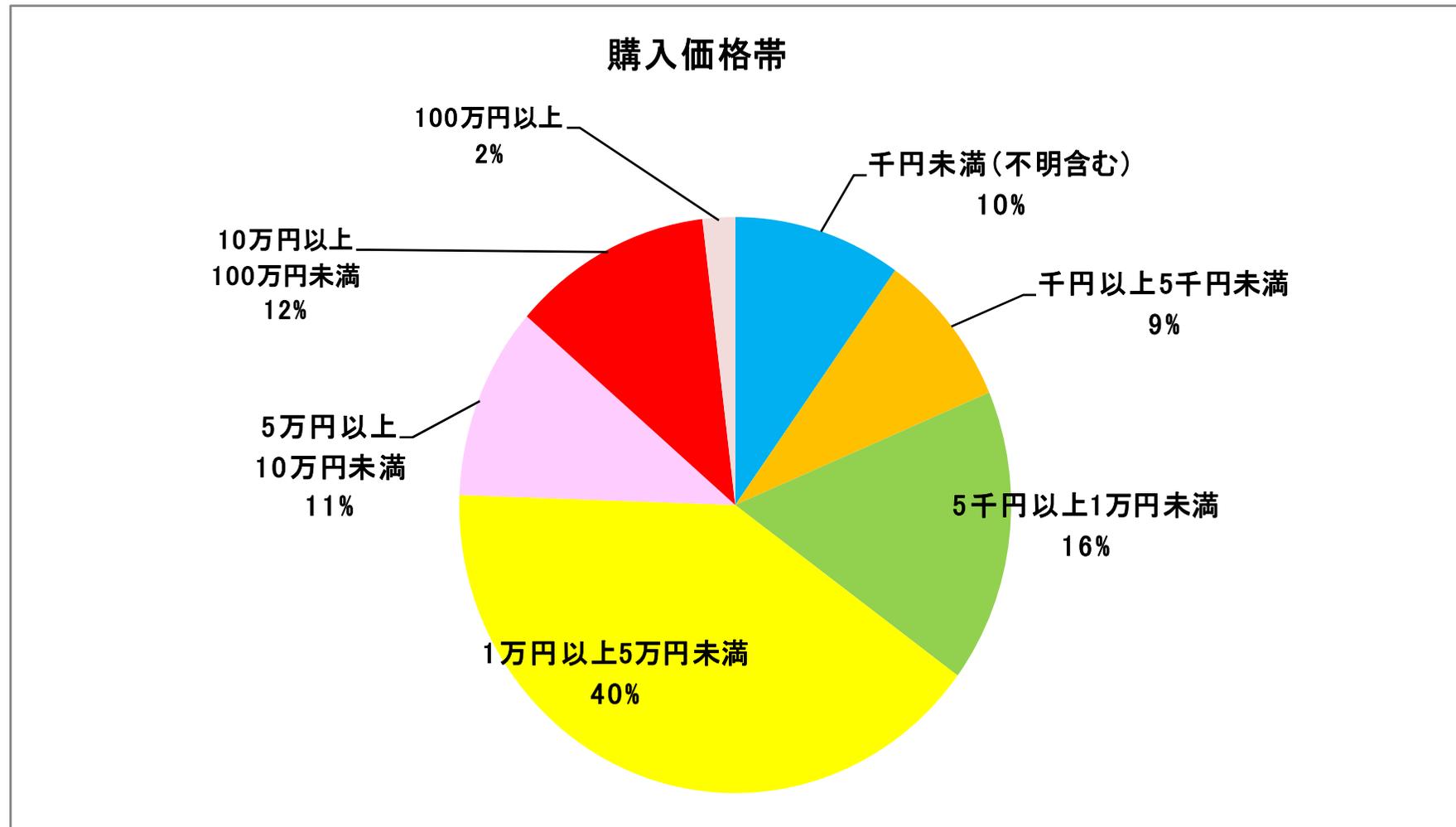
- ・男女比はほぼ同数であり、性別による大きな差は見られなかった。



(※注: 集計期間...平成23年10月17日～平成24年2月15日)

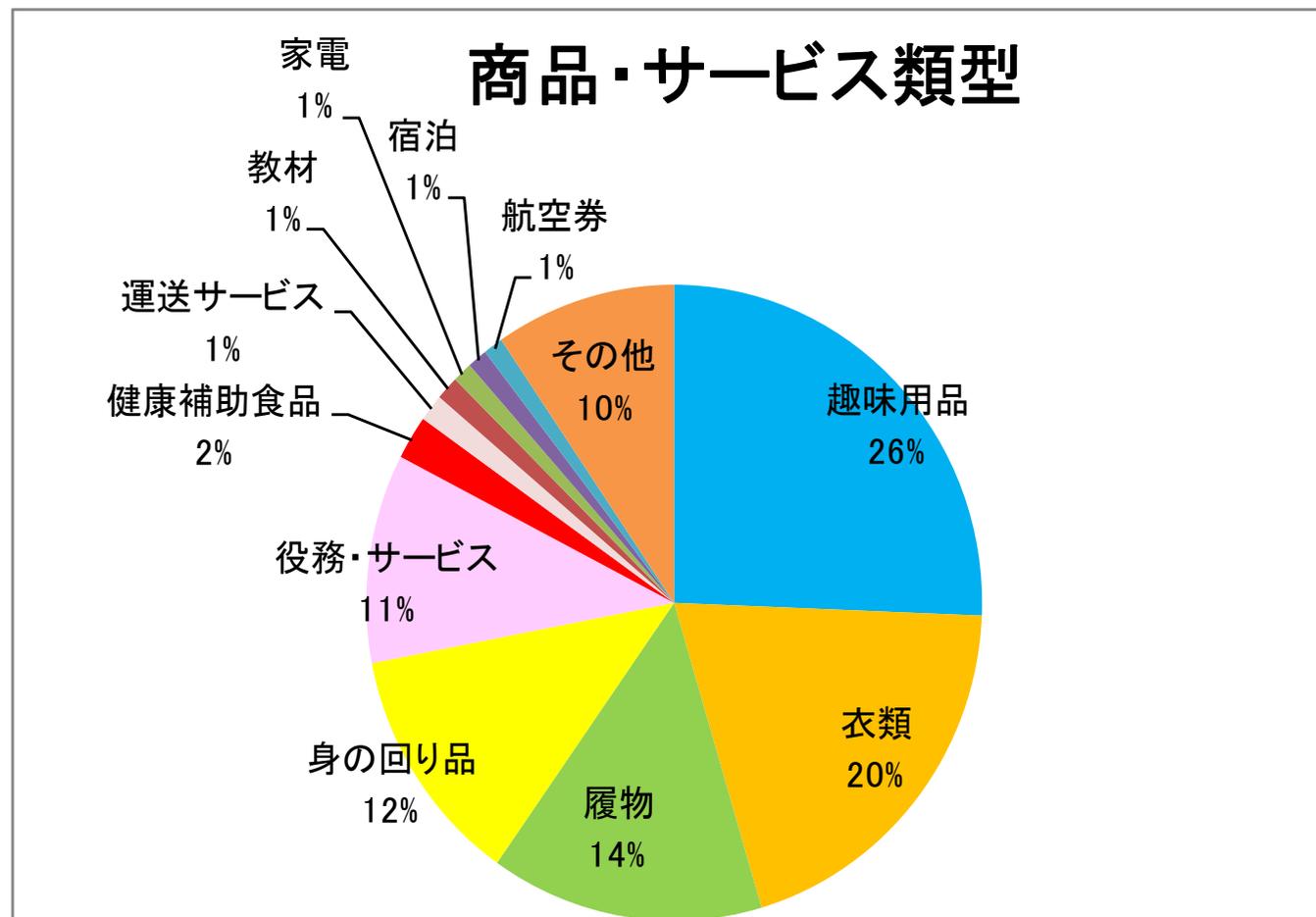
2. 相談者の購入価格帯分布

- ・商品、サービスの購入価格帯は「1－5万円」が最も多く、全体の4割を占めた。
- ・相談者の8割が5千円以上の商品、サービスの購入時のトラブルであった。



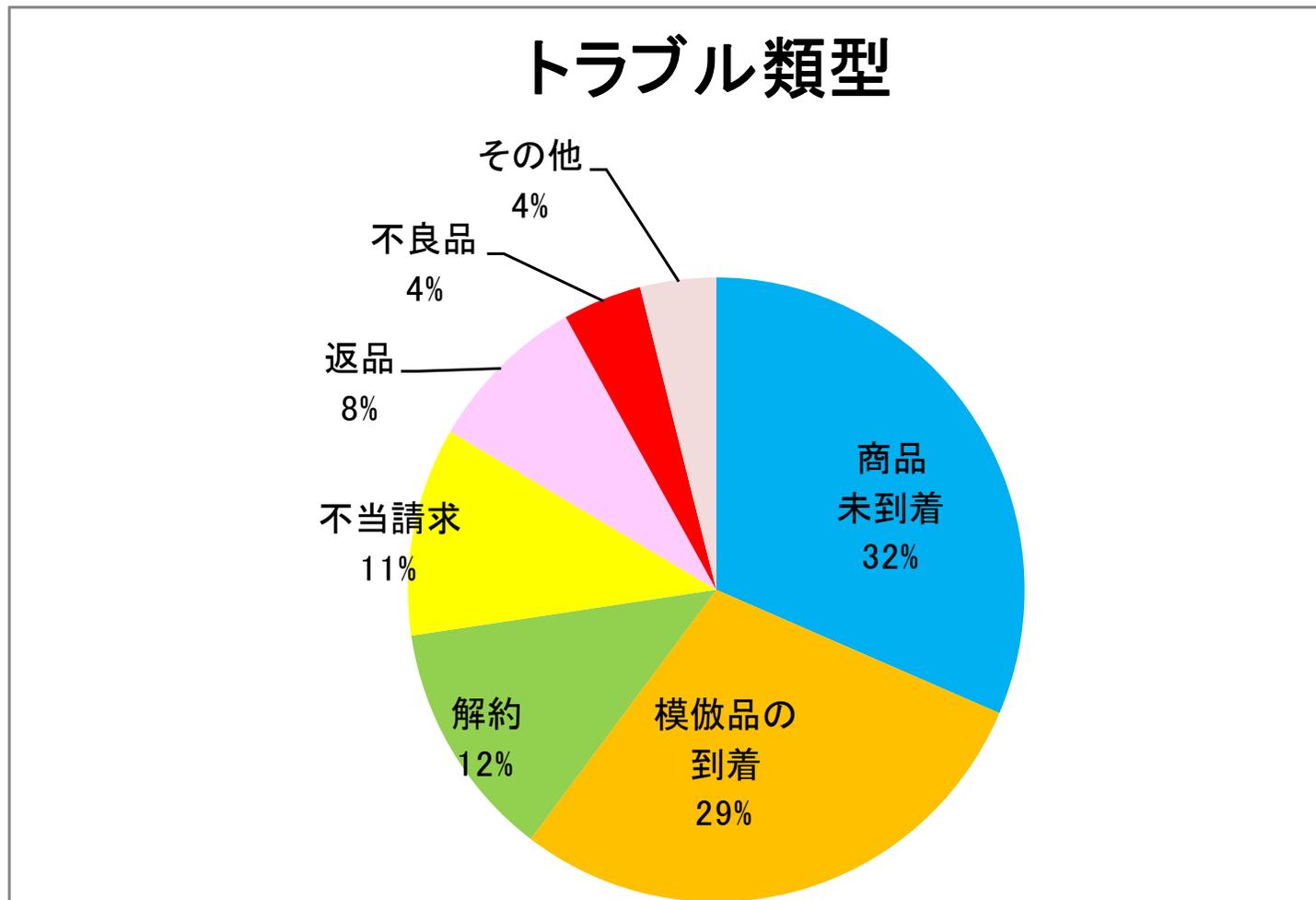
3. 購入した商品・サービス類型

- ・日本では販売されていない玩具、模型、楽器、車の部品等「趣味用品」が最も多く、全体の約3割を占めた。
- ・「衣類」、「履物」、「身の回り品」がこれに続き、これら服飾関連としてみると全体の半数弱を占めた。



4. CCJに寄せられた主な相談

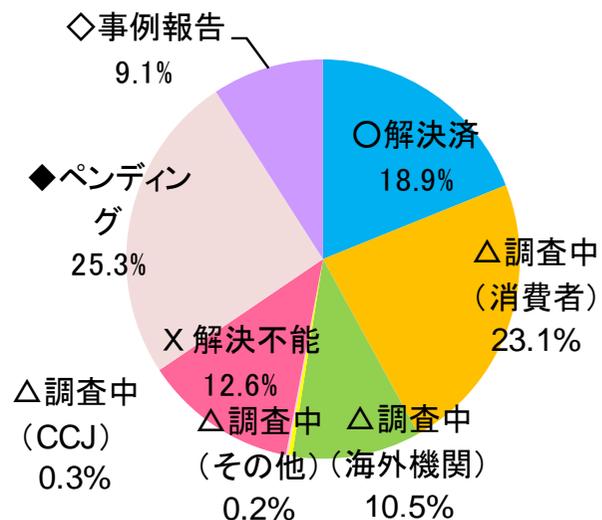
・CCJに寄せられた全相談のうち、32%が「商品未到着」、29%が「模倣品の到着」に関するものであり、両者を合わせると相談全体の約6割を占め、「解約」、「不当請求」、「返品」、「不良品」に関する相談が続いた。



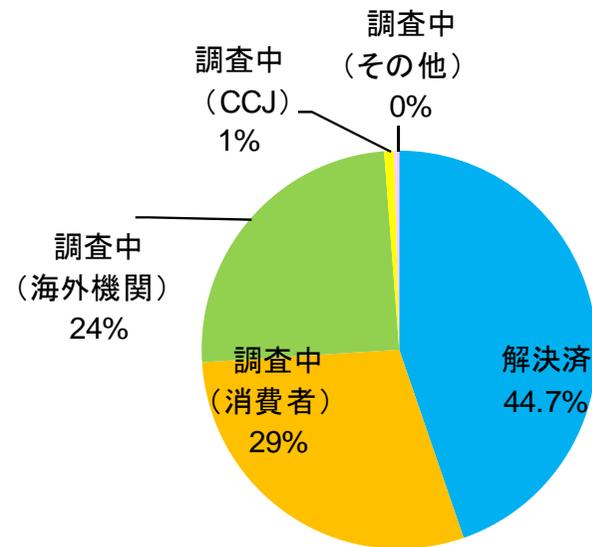
5. 相談処理状況・解決率

- ・集計期間中に寄せられた全相談581件中、解決に至った案件は110件、約19%であった。【表1】
- ・しかしながら、「事例報告」、「ペンディング」、「解決不能」といったCCJの支援が望めない案件を除き、且つ、一定期間経過後に、消費者へ詳細確認中の案件が「ペンディング」へ以降する割合を勘案し真に解決すべき案件のみを対象にすると、解決率は約45%と推測される。【表2】

相談処理状況【表1】



相談処理状況【表2】



(※注:「ペンディング」...CCJより相談者に連絡したが、相談者より一ヶ月以上返信のない案件)

6. CCJの支援により解決に至った相談事例①【商品未着】

相談内容

アメリカの事業者へサーフボードを注文後、約三カ月後に完成したとの連絡があったため、成田空港へ着払いで配送するよう依頼した。

その後、サーフボードが到着しないため、事業者へ何度もメールや電話をしているが、返信がなく連絡が取れない。クレジットカードで支払い、代金は既に引き落とされている。

CCJの対応

CCJにて事業者とのやり取りを確認し、連絡が取れない状態であることがわかったため、アメリカの協力機関であるBBB(優良企業委員会)に事業者へのコンタクトを依頼した。

結果

BBBより、事業者から相談者へ連絡すること及び遅延したため事業者よりお詫びの品を送付することが報告され、相談者の元にもサーフメーカーの製造元から同様の連絡が入った。

その後、商品が相談者の元へ届いたことが確認された。

6. CCJの支援により解決に至った相談事例②【商品未着】

相談内容

アメリカのアーティストの公式オンラインストアにて服とアクセサリーを購入し、クレジットカードで支払いを済ませたが商品が届かない。

サイトから状況を確認すると「発送済」と表示されたため、メールで問い合わせると「海外発送は8週間ほどかかることがある」との回答であったため、さらに待ってみたが未着である。再度問い合わせると「商品がなくなっているかもしれない」との返信があっただけで対応してもらえずに困っている。

CCJの対応

相談者に対し、事業者あてに「連絡がないようであればBBBへ調査依頼する」旨メールするようアドバイス。しかし、その後も事業者より連絡がなかったため、BBBへ調査を依頼した。

結果

BBBから事業者へ連絡した結果、事業者から相談者へ「商品は確かに発送したが、追跡した結果荷物が途中で紛失したと判明したため、paypalもしくは小切手にて返金する」との回答があったため、相談者に伝達した。

7. CCJでは解決不能であった相談事例【模倣品の到着】

相談内容

インターネットサイトで靴を注文、現金振込後に商品が到着したが、製造国等から模倣品と判断した。相談者からサイト事業者へ返品の意思を伝え返金を求めたが、「追加料金を振り込めば新しい商品を送る」「商品を返送すれば返金する」との回答であった。しかしながら、事業者から返送先の連絡もなく、メールのやりとりはあるものの同じようなやりとりが繰り返され返金に至っていない。

CCJの対応

商品が模倣品であれば権利侵害品に当たり、海外へ返送すると関税法違反に該当するおそれがあるため、相談者に対して返品しないようアドバイスし、中国の関係機関に事業者の調査を依頼した。

結果

ECサイトのドメイン所有者情報を調査したが、サイト事業者と合致しなかった。所有者情報から、会社名・住所・電話番号が判明したため更に調査を続けたが、会社名は架空のものであり、電話番号はサイト事業者と何ら関係ない企業のものであった。

今回のケースでは、相談者が銀行振込を利用しているため、支払った代金を取り戻すなどの被害回復も困難であり、模倣品トラブルの解決が困難であることが改めて示された。