

消費生活相談員を対象とした
「越境消費者取引の相談対応等に関する調査」

2015年3月

独立行政法人 国民生活センター

はじめに

経済のグローバル化、インターネットの普及・拡大に伴い、消費者は日本にいながら海外の事業者と直接取引をすることが容易になった。一方で、インターネットによる海外通販で購入したことがある人のうち8.6%が「トラブルにあったことがある」と回答しており（第41回国民生活動向調査：2013年調査）、全国の消費生活センターにも越境消費者取引に関する様々な相談が寄せられている。

しかし、こうしたトラブルでは、取引の相手方事業者の連絡先がわからない場合が多いほか、連絡先がわかっても外国語で問い合わせることは容易ではない。さらに海外事業者や取引に関する情報が少ない、法制度・商慣習が異なる、日本の行政権限等が及ばないなどといった理由から、消費生活センターでの相談対応やトラブルの解決には困難さが伴っている。

そこで、国民生活センターでは、今後ますます増加することが予測される越境消費者トラブルについて、その問題点と解決の方向性を探るため、全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員を対象としたアンケート調査を実施した。

本調査にご協力いただいた消費生活相談員の皆様および消費生活センター関係者に感謝の意を表すとともに、本調査が関係各方面において役立つものとなれば幸いである。

2015年3月

独立行政法人 国民生活センター

目次

| | |
|---------------------------|----|
| I 調査概要 | 1 |
| 1 調査の目的 | 1 |
| 2 調査対象・調査事項等 | 1 |
| 3 回答者の属性等 | 3 |
| II 調査結果 | 8 |
| 1 越境消費者取引に関する相談の受付状況等 | 8 |
| 2 受付状況・相談内容、相談対応、他機関との連携等 | 13 |
| 集計結果表 | 37 |
| 調査票 | 57 |

I 調査概要

1 調査の目的

消費生活センターにおける越境消費者取引の相談対応等の実状を明らかにし、その問題点と解決の方向性を探ること。

2 調査対象・調査事項等

- (1) 調査地域・対象¹：全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員
- (2) 有効回収数：2,030
- (3) 調査方法：郵送法
 - ・全国761カ所の消費生活センター²を通じて消費生活相談員に調査票を配布し、相談員が個々に返信用封筒で国民生活センターに郵送。
 - ・複数の消費生活センターを兼務している場合は、自身の対応状況を1つの調査票に集約して回答。
- (4) 調査時期：2014年10月

【参考】上記761カ所の消費生活センターに対し、勤務している相談員数および他センターと兼務している相談員数について尋ねた結果は、下記の通り。

 - ・勤務相談員数の合計：2,707
 - うち、他センターと兼務している相談員数：294
- (5) 調査項目
 - ① 越境消費者取引に関する相談の受付状況等（問1～問3）
 - ・海外サイトでのインターネット取引
 - ・海外滞在中の現地取引
 - ・日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引
 - ② 相談対応の状況と解決を困難にしている要因（問4～問6）
 - ③ 他機関との連携、国の機関への期待等（問7～問10）

¹ 複数の消費生活センターを兼務している相談員もおり、調査対象である消費生活相談員の人数を正確に把握することは困難なため、対象者数および有効回収率は示していない。

² 消費者庁「平成26年度 地方消費者行政の現況調査」における、消費生活相談員が配置されている消費生活センターをいう。

本調査における「越境消費者取引」の定義

本調査では、「越境消費者取引」を「日本に在住する消費者と海外に所在する事業者との取引」と定義し、次の3つの取引について尋ねた。

1 海外サイトでのインターネット取引

(ネットショッピング、ソフトウェアの購入、航空券・ホテルの予約 など)

- ・サイトの表示言語は、外国語・日本語を問わない。
- ・相談者が海外サイトだと認識していなくても、相談対応の中で海外サイトの可能性があると思われたケースを含む。

2 海外滞在中の現地取引 (海外旅行中のショッピング など)

3 日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引

(個人輸入代行、海外金融商品の購入、海外事業者が行うマルチ商法 など)

ただし、下記のケースは、本調査では 越境消費者取引に該当しない こととした。

- ・海外事業者との取引だが、その海外事業者が日本国内で苦情対応を行っている場合
例：日本国内にカスタマーセンターを持つ、海外の大手通販業者との取引
- ・海外事業者が設立した日本法人との取引
- ・海外の決済代行業者等が関係するが、取引の相手方は日本国内の事業者の場合

調査結果を読む際の注意

- ・結果数値 (%) は表章単位未満を四捨五入しているため、内訳の合計が計に一致しないこともある。
- ・図表等に用いた結果数値 (%) のうち、「0.0」は表章単位には満たないが回答者がいるもの、数値が未記入または「-」は回答者がいないものを表す。
- ・図表中の選択肢の表記は、一部省略している場合がある。
例：政令指定都市立 → 政令市立
東京特別区立 (区立) → 東京特別区立
市立 (政令指定都市立以外) → 市立 など

3 回答者の属性等

(1) 回答者の所属消費生活センター及び兼務状況

1) 所属センター（勤務しているセンターすべてを回答）

| | | | |
|----------------|-------|-------------|------|
| ・都道府県立 | 22.4% | ・東京特別区立（区立） | 4.5% |
| ・政令指定都市立 | 8.6% | ・町立、村立 | 5.6% |
| ・市立（政令指定都市立以外） | 60.5% | ・その他※ | 1.4% |

※その他：「広域連合」「複数自治体による共同設置」「NPO法人」「法定協議会」「郡」など。

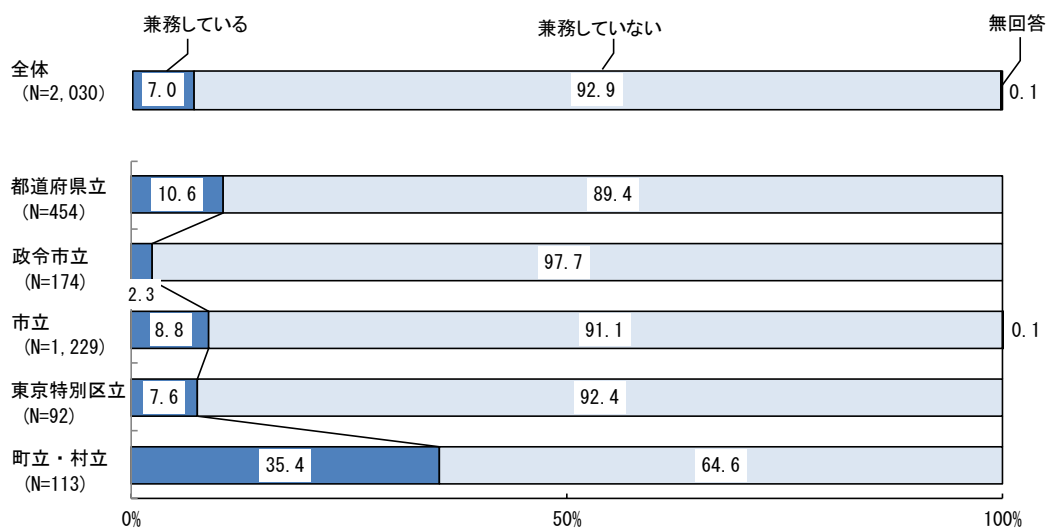
2) 兼務状況（複数のセンターを兼務しているか）（図①）

| | | | |
|----------|---------------|------|----------|
| ・兼務している | 7.0%（142人） | ・無回答 | 0.1%（2人） |
| ・兼務していない | 92.9%（1,886人） | | |

・所属センター別

「兼務している」相談員の割合を所属センター別にみると、「町立、村立」が最も高く35.4%、次いで「都道府県立」が10.6%、「市立」が8.8%、「東京特別区立」が7.6%、「政令指定都市立」が2.3%である。

図① 兼務状況（N=2,030 所属センターは複数回答）

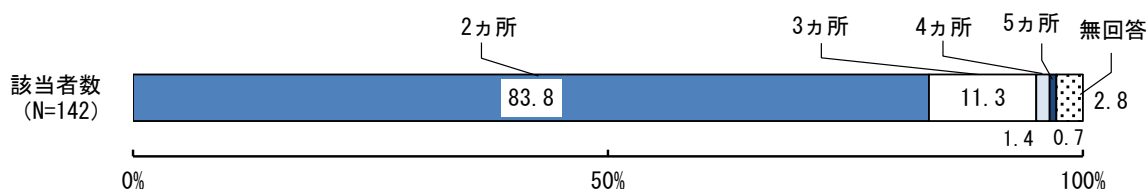


※所属センター「その他（N=29）」「無回答（N=8）」を除く。

3) 兼務しているセンター数

複数の消費生活センターを兼務している相談員 (N=142) のうち、兼務センター数が「2カ所」と回答した相談員が8割を超えている。また、3カ所以上兼務している相談員が1割を超えており、最も多い兼務数は「5カ所(0.7%)」であった。(図②)

図② 兼務しているセンター数 (N=142)



(2) 回答者の性別・年齢

1) 性別：女性の相談員が9割を超えている

2,030人中、女性が1,874人で92.3%を占めている。男性が134人(6.6%)、無回答が22人(1.1%)である。

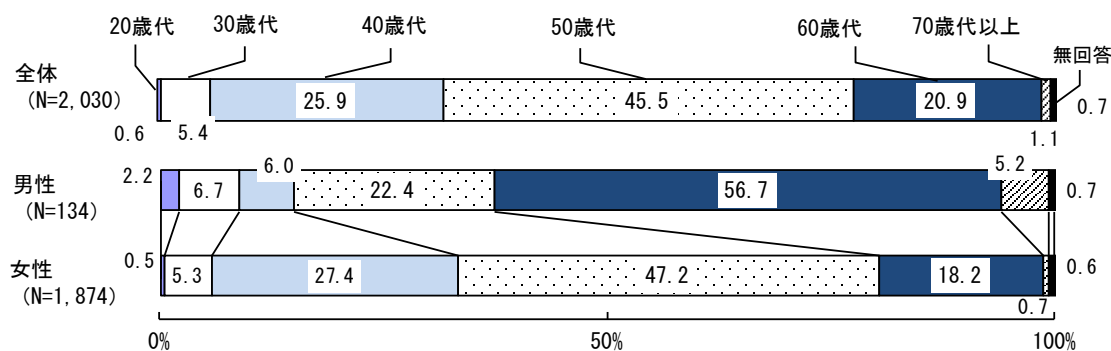
2) 年齢：約7割は40・50歳代、約2割は60歳代以上

50歳代(45.5%)の割合が最も高く、次いで40歳代が25.9%であり、40歳代と50歳代で約7割を占めている。また、60歳代以上が約2割(60歳代20.9%、70歳代以上1.1%)、30歳代以下は6%程度(20歳代0.6%、30歳代5.4%)である。(図③)

3) 性別・年齢別：女性は40・50歳代、男性は50・60歳代が多い

女性相談員では50歳代の割合が最も高く(47.2%)、40・50歳代で約75%を占めている。男性相談員では60歳代の割合が最も高く(56.7%)、50・60歳代で約80%を占めている。(図③)

図③ 回答者の年齢 (N=2,030)

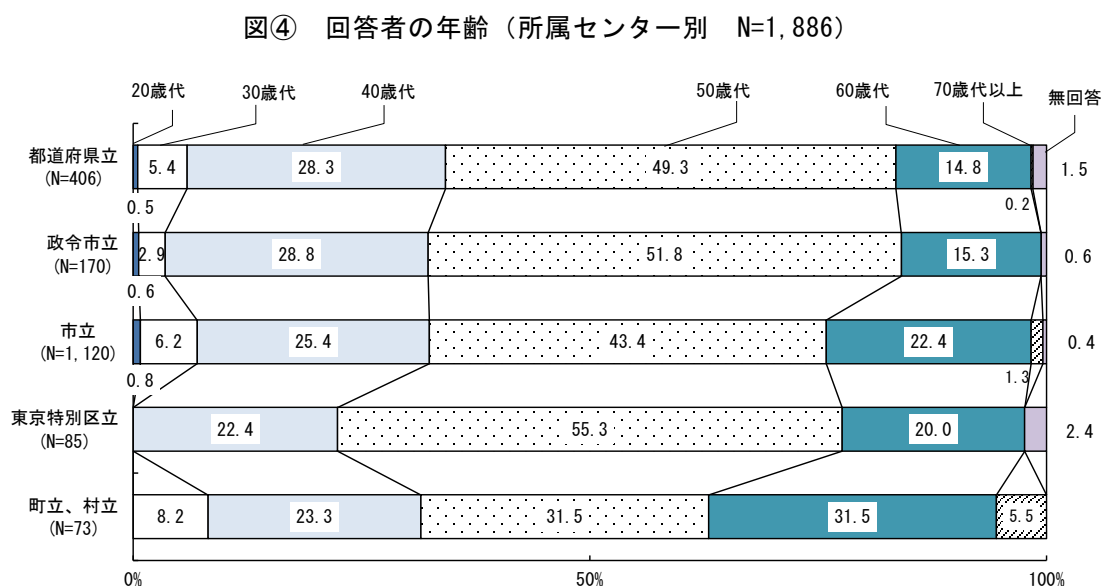


※性別「無回答」を除く。

4) 所属センター別（兼務者を除く【※注】）

所属センターにかかわらず、50歳以上の割合（65～75%程度）が40歳代以下よりも高い。

60歳代の割合は、「都道府県立」「政令指定都市立」では15%程度、「市立」「東京特別区立」では20%程度、「町立、村立」では31.5%である。（図④）



※所属センター「その他」「無回答」を除く。

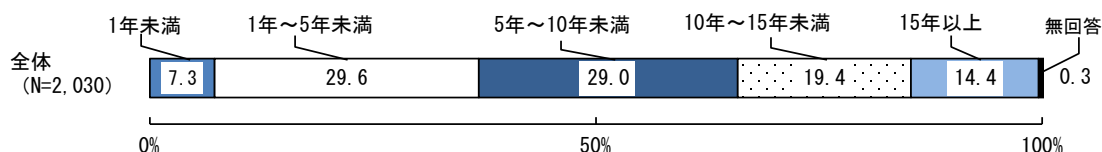
【※注】所属センター別に比較する場合の該当者数について

本調査では、勤務している消費生活センターの種類を複数回答で尋ねているが（調査票 F3）、本報告書において回答結果を所属センター別に比較する場合は、F2 で「兼務していない」と回答した相談員、すなわち勤務先が1カ所である相談員の回答を用いている。そのため、該当者数（N）は1,886となる（全回答者数は2,030）。

(3) 消費生活相談員としての経験年数

「1年未満」が7.3%、「1年～5年未満(29.6%)」と「5年～10年未満(29.0%)」がそれぞれ30%程度、「10年～15年未満」が19.4%、「15年以上」が14.4%であり、経験年数が5年以上の相談員が約6割、10年以上の相談員は3割を超えている。(図⑤)

図⑤ 消費生活相談員としての経験年数 (N=2,030)

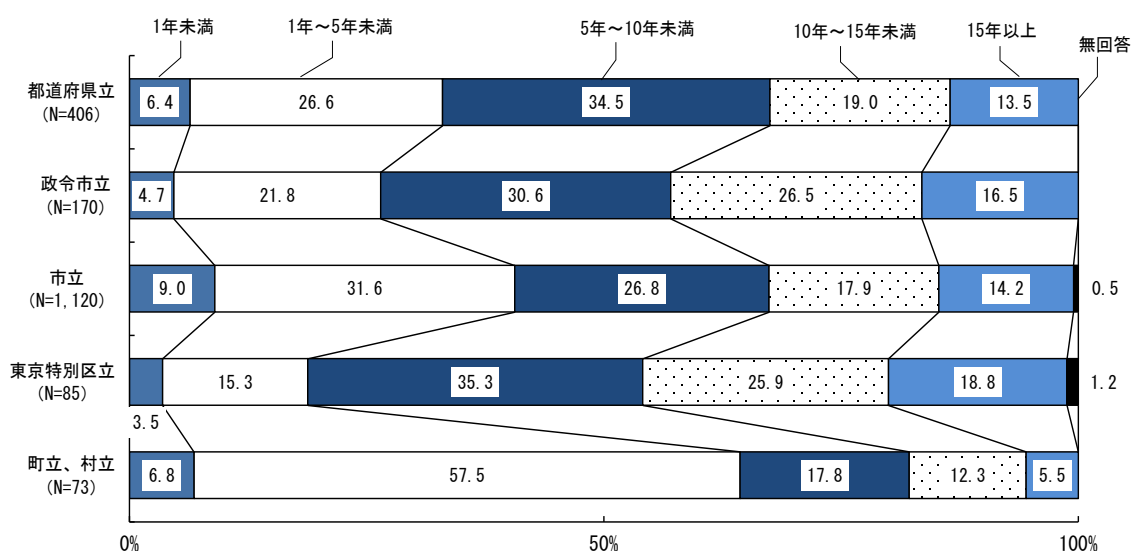


・所属センター別（兼務者を除く）

「東京特別区立」は、経験年数が5年以上の相談員が8割を占めており、「都道府県立」「政令指定都市立」「市立」（いずれも6～7割程度）に比べ割合が高い。

「町立、村立」では、経験年数が5年未満の相談員の割合が6割を超えている。経験年数15年以上の相談員の割合は、「都道府県立」「政令指定都市立」「市立」「東京特別区立」では1～2割程度、「町立、村立」では5.5%である。(図⑥)

図⑥ 消費生活相談員としての経験年数（所属センター別 N=1,886）



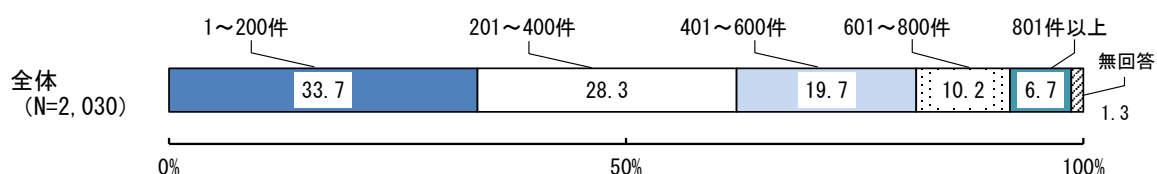
※所属センター「その他」「無回答」を除く。

(4) この1年間の相談受付件数

1人の相談員が、この1年間(2014年10月の調査時点における直近1年間をいう。以下、同じ)に受け付けた消費生活相談の総件数(複数のセンターを兼務している場合は合計件数)は、1~400件が約6割であり(図⑦)、平均で382件となっている(「無回答」を除く)。

また、経験年数が1年以上の相談員の受付件数は、平均で402件(「無回答」を除く)となっている。

図⑦ 1年間の相談受付件数 (N=2,030)

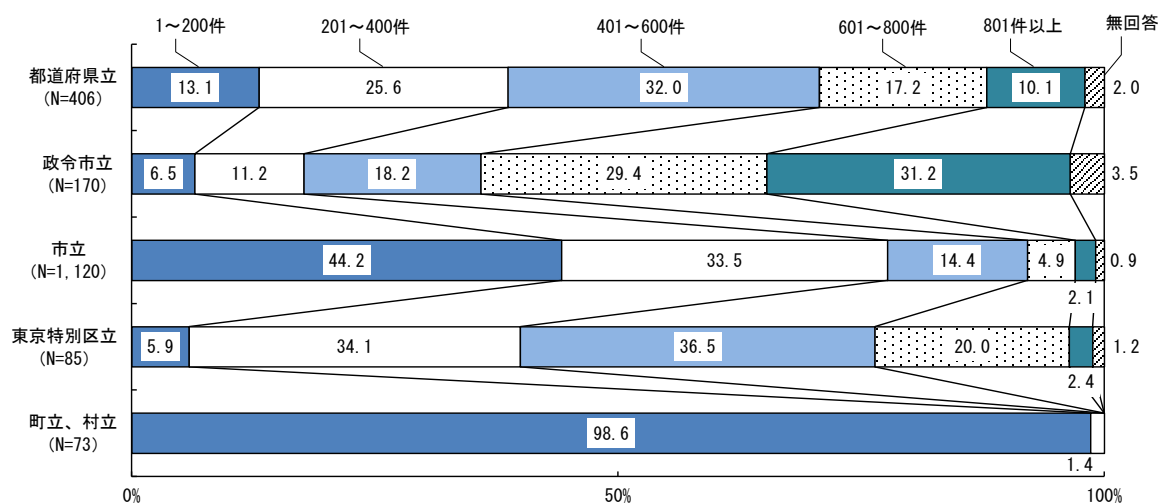


・所属センター別(兼務者を除く)

1年間の受付件数が401件以上という相談員の割合は、「政令指定都市立」で約8割、「都道府県立」「東京特別区立」で約6割となっている。一方、「町立、村立」の相談員の大半(98.6%)が「1~200件」と回答している。(図⑧)

1年間の相談受付件数の平均を所属センター別にみると、最も多いのは「政令指定都市立」センターに勤務している相談員の785件であり、次いで「東京特別区立」が533件、「都道府県立」が491件、「市立」が281件、「町立、村立」が87件となっている。

図⑧ 1年間の相談受付件数(所属センター別 N=1,886)



※所属センター「その他」「無回答」を除く。

II 調査結果

1 越境消費者取引に関する相談の受付状況等（問1、問2、問3）

問1、問2、問3では、本調査で対象とした「海外サイトでのインターネット取引」「海外滞在中の現地取引」「日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引」（2ページ参照）について、それぞれの相談受付経験の有無を尋ねている。

ここでは、これら3つの取引に関する相談のうち、1つでも受け付けたことがあると回答した場合を「越境消費者取引に関する相談の受付経験がある」とし、その状況をみる。

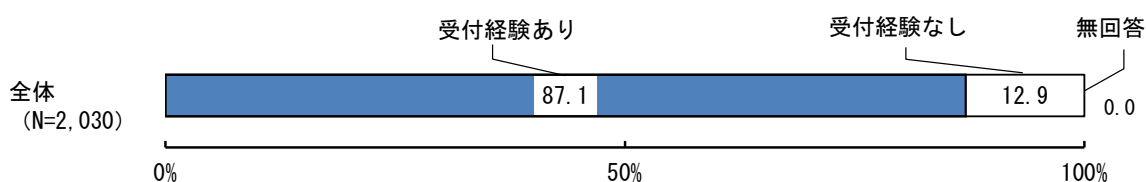
(1) 越境消費者取引に関する相談の受付状況

— 相談員の約9割が、越境消費者取引に関する相談を受け付けたことがある

この1年間に、「越境消費者取引に関する相談の受付経験がある」という相談員（問1、問2、問3に1つでも「ある」と回答した相談員）は全体の87.1%である。

一方、越境消費者取引に関する相談の受付経験がない相談員は12.9%、無回答が0.0%（1人）となっている。（図1-1-1）

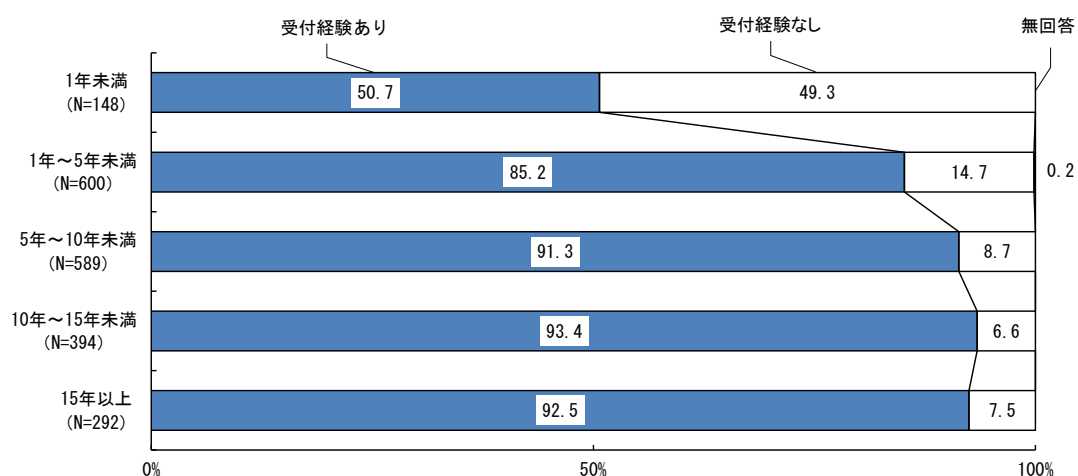
図1-1-1 越境消費者取引に関する相談の受付状況（N=2,030）



① 経験年数別

越境消費者取引に関する相談の受付状況について消費生活相談員としての経験年数別にみると、「受付経験がある」という相談員は、経験年数が「1年未満」では約半数の50.7%であり、1年以上の相談員（85～93%程度）との差がみられる。また、1年以上の相談員では、経験年数による大きな差はみられない。（図1-1-2）

図1-1-2 越境消費者取引に関する相談の受付状況（経験年数別 N=2,030）

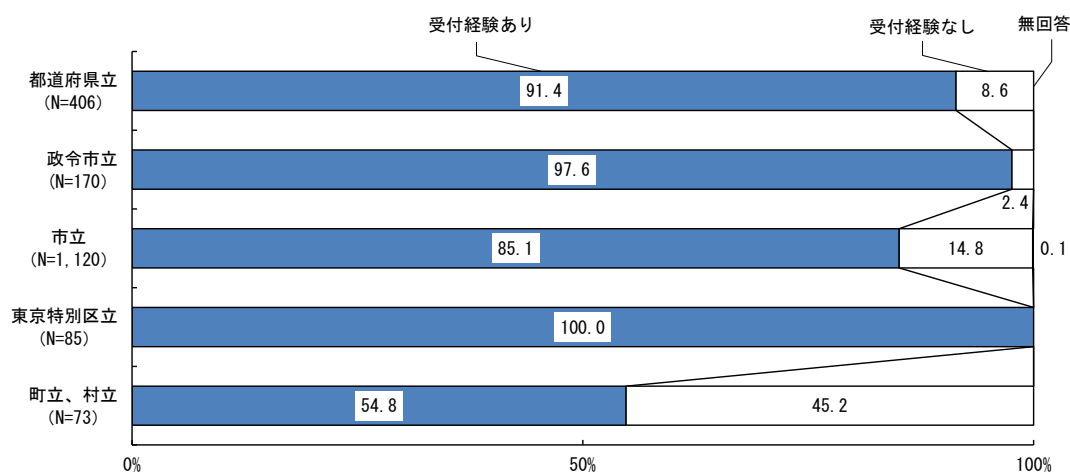


※経験年数「無回答」を除く。

② 所属センター別（兼務者を除く）

越境消費者取引に関する相談の受付状況について所属センター別にみると、「東京特別区立」では全回答者が「受付経験がある」としている。一方、「町立、村立」では「受付経験がある」という相談員は約半数の54.8%であり、「都道府県立(91.4%)」「政令指定都市立(97.6%)」「市立(85.1%)」「東京特別区立(100.0%)」との差がみられる。（図1-1-3）

図1-1-3 越境消費者取引に関する相談の受付状況（所属センター別 N=1,886）

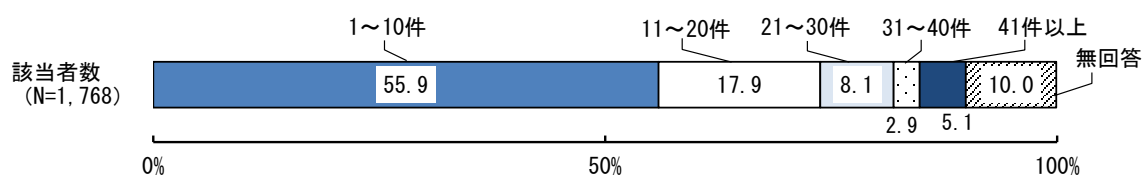


※所属センター「その他」「無回答」を除く。

(2) 越境消費者取引に関する相談の受付件数

「越境消費者取引に関する相談の受付経験がある」という相談員（N=1,768）が、この1年間に受け付けた越境消費者取引に関する相談の件数（本調査で対象とした3つの取引に関する受付件数の合計）は、「1～10件（55.9%）」の割合が最も高く（図1-2-1）、平均で15件³（「無回答」を除く）である。

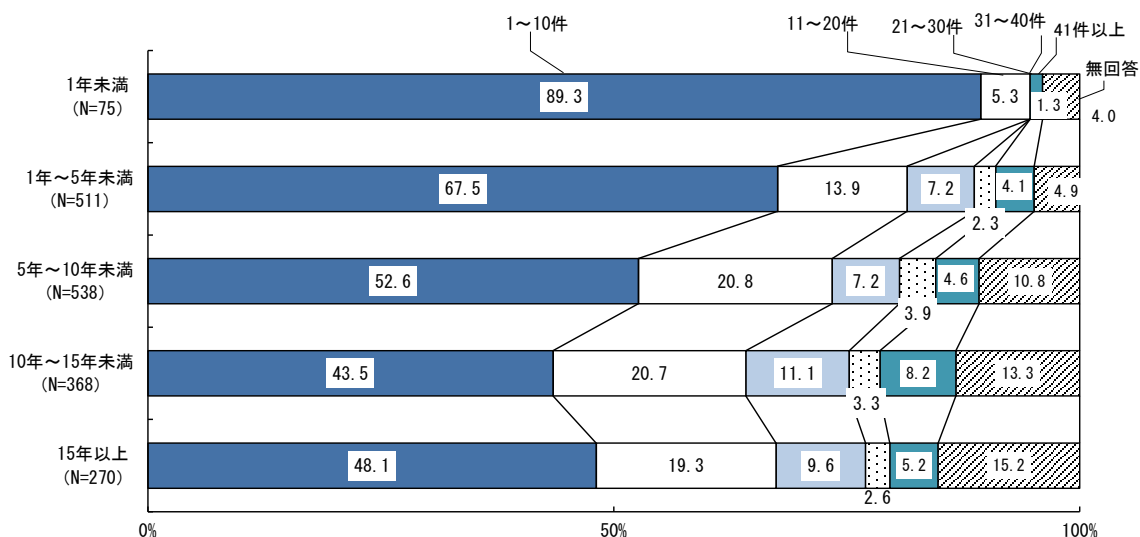
図1-2-1 越境消費者取引に関する相談の受付件数（N=1,768）



① 経験年数別

越境消費者取引に関する相談の受付件数を経験年数別にみると、経験年数が5年以上の相談員では11件以上という回答が約4割となっている。（図1-2-2）

図1-2-2 越境消費者取引に関する相談の受付件数（経験年数別 N=1,768）



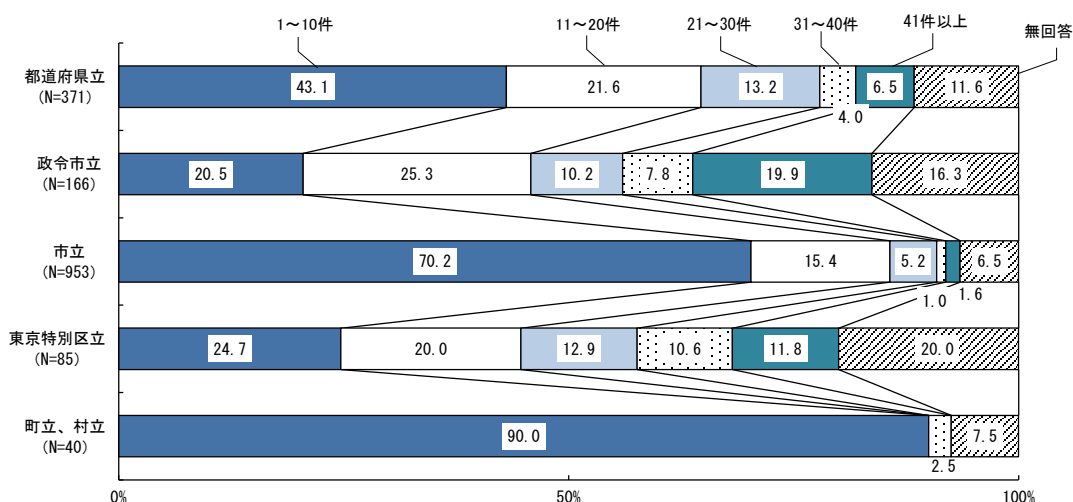
※経験年数「無回答」を除く。

³ 問1、問2、問3について、いずれかひとつでも相談を受けたことが「ある」と回答し、かつ受付件数の記入があった回答者の件数の合計を当該回答者数（N=1,591）で除したものの。

② 所属センター別（兼務者を除く）

越境消費者取引に関する相談の受付件数を所属センター別にみると、「1～10件」と回答した相談員は「町立、村立」が90.0%、「市立」が70.2%である。一方、「政令指定都市立」と「東京特別区立」では、21件以上という相談員の割合が4割近くを占めている。（図1-2-3）

図1-2-3 越境消費者取引に関する相談の受付件数（所属センター別 N=1,639）

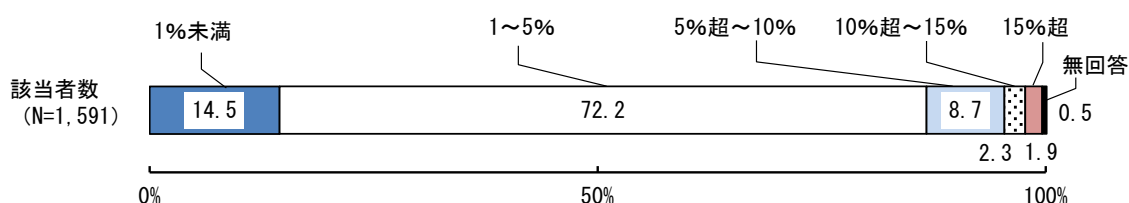


※所属センター「その他」「無回答」を除く。

(3) この1年間に受け付けた消費生活相談全体に占める越境消費者取引相談の割合

この1年間に、1人の相談員が受け付けた消費生活相談全体に占める越境消費者取引に関する相談の割合は、「1～5%」と答えた相談員の割合が72.2%と最も高くなっており（図1-3-1）、平均で3.7%⁴（「無回答」を除く）である。

図1-3-1 相談全体に占める越境消費者取引相談の割合（N=1,591）

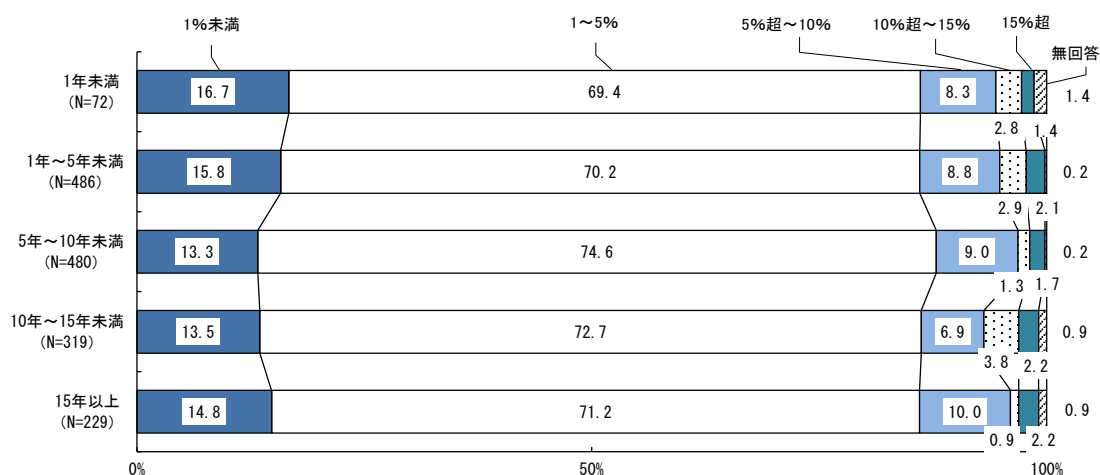


⁴ 問1、問2、問3について、いずれかひとつでも相談を受けたことが「ある」と回答し、かつ受付件数の記入があった回答者のうち、F5で1年間の総受付件数を回答している者（総受付件数の「無回答」を除くN=1,583）を対象として算出している。

① 経験年数別

この1年間に受け付けた相談全体に占める越境消費者取引に関する相談の割合は、相談員としての経験年数の違いによる大きな差はみられない。(図1-3-2)

図1-3-2 相談全体に占める越境消費者取引相談の割合（経験年数別 N=1,591）

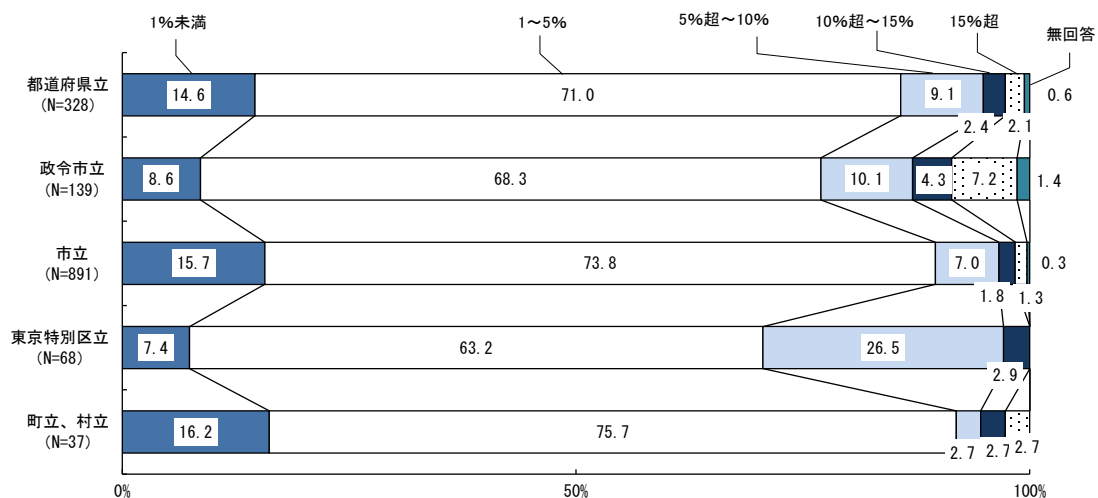


※経験年数「無回答」を除く。

② 所属センター別（兼務者を除く）

この1年間に受け付けた相談全体に占める越境消費者取引に関する相談の割合は、所属センター別にみると、5%超以上という回答が「東京特別区立」では約3割、「政令指定都市立」では約2割となっている。(図1-3-3)

図1-3-3 相談全体に占める越境消費者取引相談の割合（所属センター別 N=1,484）



※所属センター「その他」「無回答」を除く。

2 受付状況・相談内容、相談対応、他機関との連携等

越境消費者取引に関する相談の受付状況・相談内容（問1～問3-1）

ここでは「海外サイトでのインターネット取引」「海外滞在中の現地取引」「日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引」それぞれについて、相談の受付経験や相談内容等について尋ねた結果をみていく。

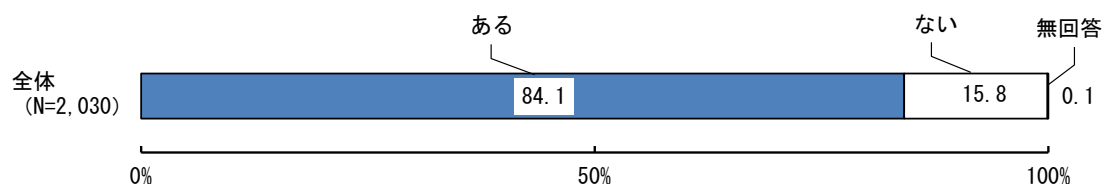
(1) 海外サイトでのインターネット取引に関する相談を受けた経験（問1）

この1年間に、海外サイトでのインターネット取引（ネットショッピング、ソフトウェアの購入、航空券・ホテルの予約など）に関する相談を受けた経験および受付件数を尋ねた。

1) 相談受付経験

この1年間に、海外サイトでのインターネット取引に関する相談を受けたことが「ある」と回答したのは全体の84.1%、「ない」は15.8%である。（図2-1-1）

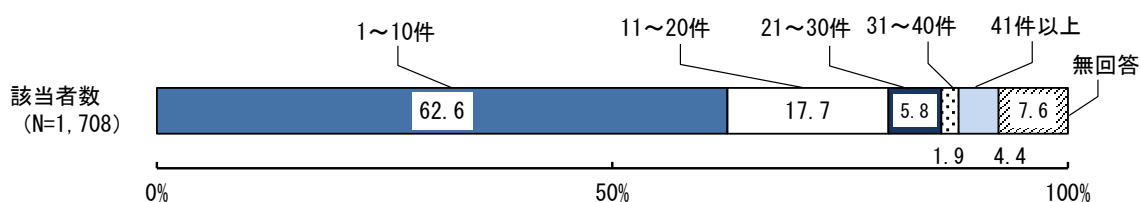
図2-1-1 海外サイトでのインターネット取引に関する相談の受付経験（N=2,030）



2) 相談受付件数

海外サイトでのインターネット取引に関する相談を受けたことが「ある」と回答した相談員（N=1,708）に、その件数を尋ねたところ「1～10件」と回答した相談員が62.6%、「11～20件」が17.7%などとなっており（図2-1-2）、受付件数の平均は14件である（「無回答」を除く）。

図2-1-2 海外サイトでのインターネット取引に関する相談の受付件数（N=1,708）



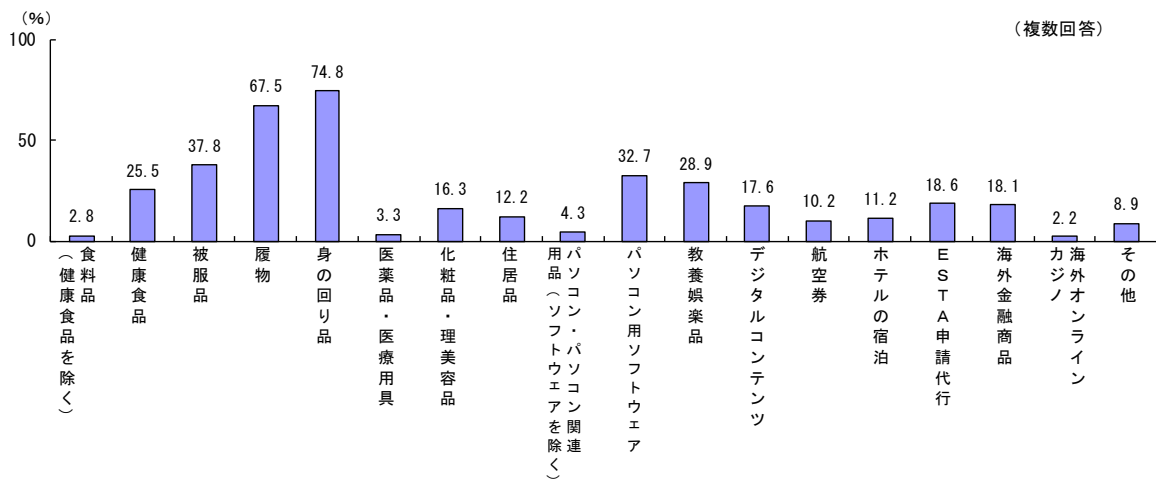
(1)-1 海外サイトでのインターネット取引：相談対象の商品・サービス（問 1-1）

海外サイトでのインターネット取引に関する相談を受けたことが「ある」と回答した相談員（N=1,708）に、相談の対象となっていた商品・サービスについて尋ねた（複数回答）。

回答の割合の高い順に、「身の回り品(バッグ、財布、腕時計など)」74.8%、「履物(靴、スニーカーなど)」67.5%、「被服品」37.8%、「パソコン用ソフトウェア」32.7%、「教養娯楽品(書籍、音響・映像製品、スポーツ用品、玩具・遊具など)」28.9%、「健康食品(サプリメントなど)」25.5%などとなっており、サービスに関する項目に比べて商品に関する項目についての回答の割合が高くなっている。（図 2-1-3）

「その他」の具体的な記載は、「カー用品」「植物・園芸用品」「宝くじ」「出会い系サイト」「相談サイト」などであった。

図 2-1-3 「海外サイトでのインターネット取引」相談対象の商品・サービス
(N=1,708)



※ 「わからない・覚えていない」「無回答」を除く。

備考 「健康食品」：サプリメントなど

「履物」：靴、スニーカーなど

「身の回り品」：バッグ、財布、腕時計など

「住居品」：家事用品、家具・寝具など

「教養娯楽品」：書籍、音響・映像製品、スポーツ用品、玩具・遊具など

「デジタルコンテンツ」：電子書籍、アプリ、オンラインゲームなど

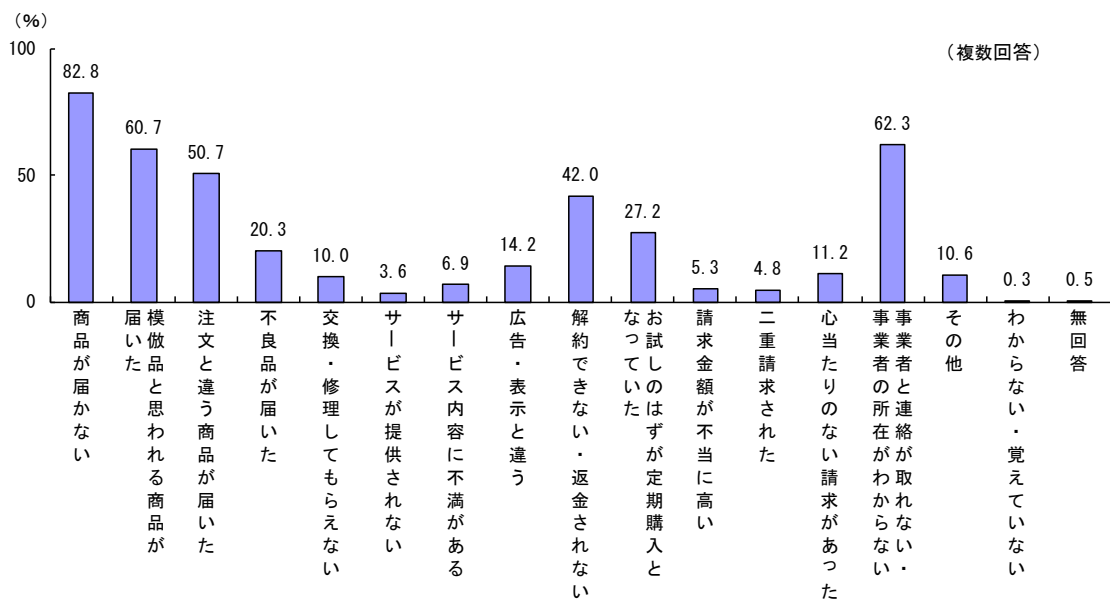
(1)-2 海外サイトでのインターネット取引：主な相談内容（問 1-2）

海外サイトでのインターネット取引に関する主な相談内容はどのようなものであったか尋ねたところ（N=1,708、複数回答）、「商品が届かない」という回答の割合が82.8%と最も高く、次いで「事業者と連絡が取れない・事業者の所在がわからない」が62.3%、「模倣品と思われる商品が届いた」が60.7%、「注文と違う商品が届いた」が50.7%などとなっている。（図 2-1-4）

また、これらに続き「解約できない・返金されない(42.0%)」「お試しのはずが定期購入となっていた(27.2%)」といった契約・解約に関する項目も回答の割合が高くなっている。

「その他」の具体的な記載は、「プライバシーの侵害や個人情報漏洩の心配」「サイトや業者の信頼性」「外国語がわからない」「税関から連絡があった場合の対応方法」などであった。

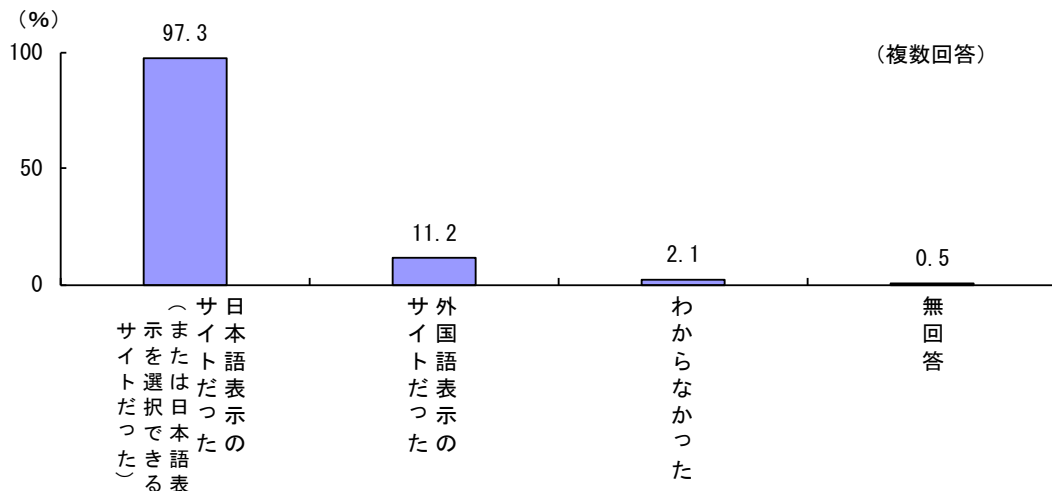
図 2-1-4 「海外サイトでのインターネット取引」の主な相談内容（N=1,708）



(1)-3 海外サイトでのインターネット取引：海外サイトの表示言語（問 1-3）

相談者が利用した海外サイトの表示言語について尋ねたところ（N=1,708、複数回答）、「日本語表示のサイトだった（または日本語表示を選択できるサイトだった）」と回答した相談員が 97.3%、「外国語表示だった」が 11.2%、「わからなかった」が 2.1%である。（図 2-1-5）

図 2-1-5 海外サイトの表示言語（N=1,708）



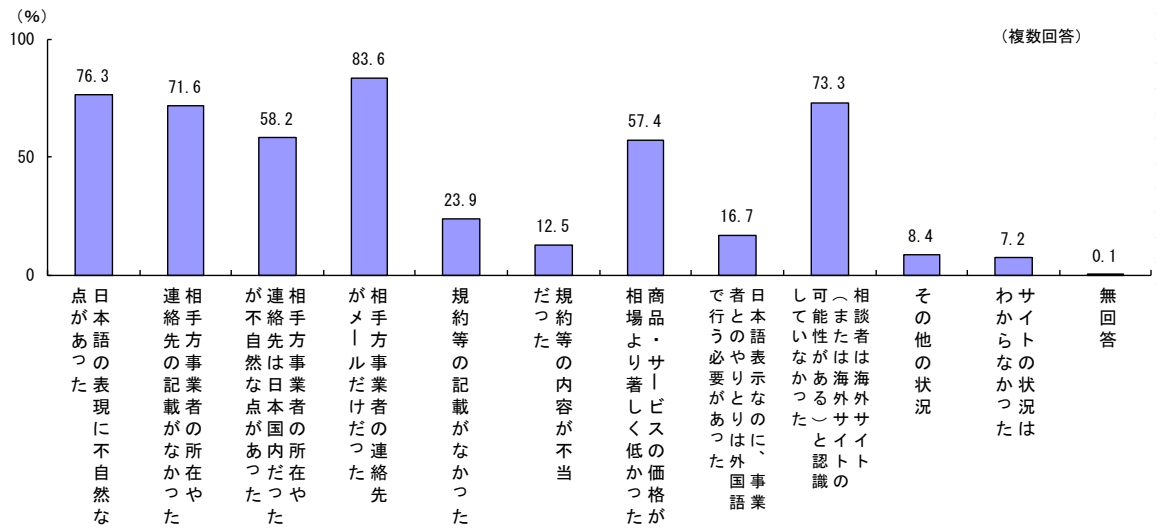
(1)-4 海外サイトでのインターネット取引：日本語表示サイトの状況等（問 1-4）

相談者が利用したサイトが「日本語表示のサイトだった」と回答した相談員（N=1,662）に、そのサイトの状況はどのようであったか尋ねた（複数回答）。

「相手方事業者の連絡先がメールだけだった」という回答が最も多く 83.6%、次いで「日本語の表現に不自然な点があった」が 76.3%、「相談者は海外サイト（または海外サイトの可能性がある）と認識していなかった」が 73.3%、「相手方事業者の所在や連絡先の記載がなかった」が 71.6%などとなっている。

「その他」の具体的な記載は、「振り込み先が個人名または外国人名だった」「偽サイトだった（本物と誤認させるものだった）」「（消費生活センターで確認した時には）サイトが消えていた」「表示がわかりにくい」などであった。（図 2-1-6）

図 2-1-6 「海外サイトでのインターネット取引」に関する相談
日本語表示サイトの状況等 (N=1,662)

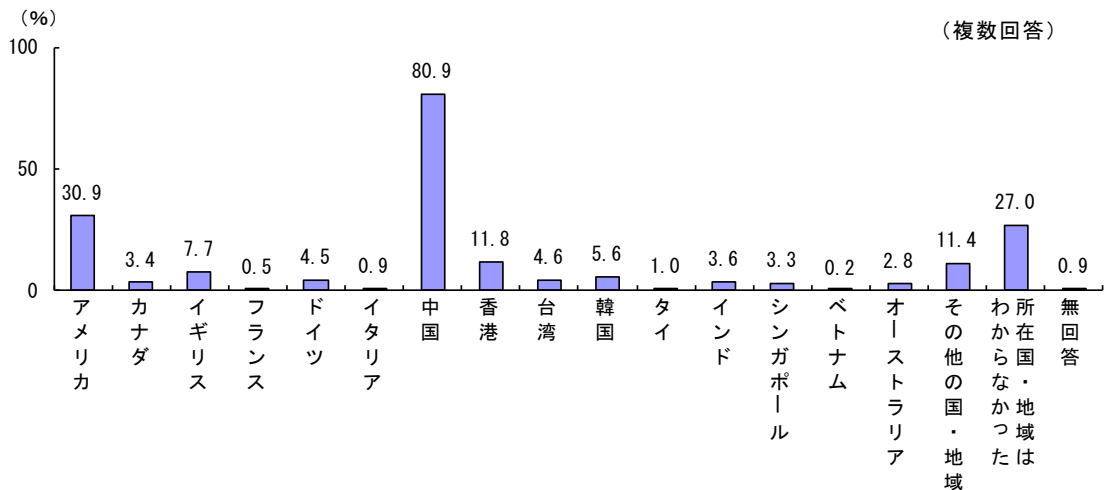


(1)-5 海外サイトでのインターネット取引:相手方事業者の所在国・地域 (問 1-5)

相談者が取引を行った相手方事業者の所在国・地域について、15の国・地域をあげて尋ねたところ (N=1,708、複数回答)、「中国」が80.9%、「アメリカ」が30.9%、「香港」が11.8%であり、これら以外の国・地域は、いずれも10%に満たない。また、「所在国・地域はわからなかった」と答えた相談員の割合は27.0%となっている。(図 2-1-7)

「その他」の具体的な記載は、「オランダ」「ジブラルタル」「アンギラ」「フィリピン」「マレーシア」「セイシェル」などであった。

図 2-1-7 「海外サイトでのインターネット取引」に関する相談
事業者の所在国・地域 (N=1,708)



(2) 海外滞在中の現地取引に関する相談の受付経験 (問 2)

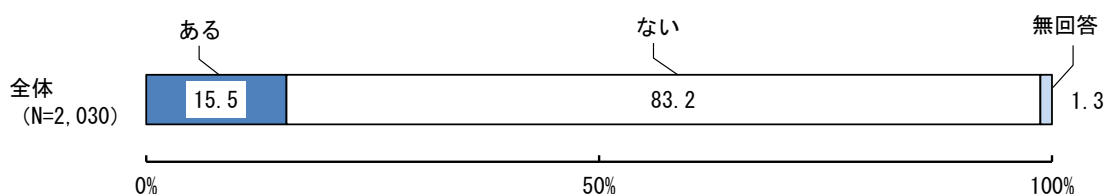
この1年間に、海外滞在中の現地取引（海外旅行中のショッピングなど）に関する相談の受付経験および受付件数を尋ねた。

1) 相談受付経験

この1年間に、海外滞在中の現地取引に関する相談を受けたことが「ある」と回答したのは全体の15.5%である。(図 2-2-1)

問1の「海外サイトでのインターネット取引」に関する相談の受付経験が「ある」という割合(84.1%)に比べて低い。

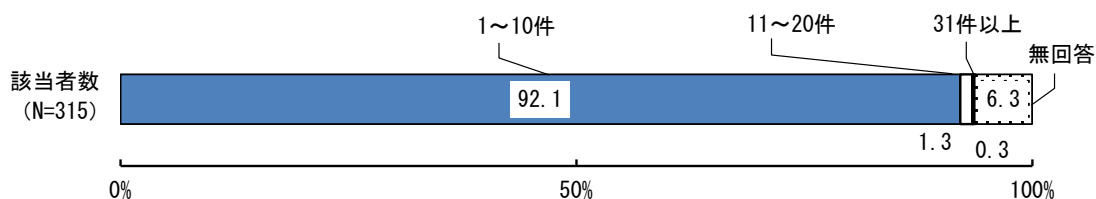
図 2-2-1 海外滞在中の現地取引に関する相談の受付経験 (N=2,030)



2) 相談受付件数

海外滞在中の現地取引に関する相談を受けたことが「ある」と回答した相談員(N=315)に、その件数を尋ねたところ、「1~10件」と回答した相談員が92.1%、「11~20件」が1.3%、「31件以上」が0.3%となっており(図 2-2-2)、受付件数の平均は2件である(「無回答」を除く)。

図 2-2-2 海外滞在中の現地取引に関する相談の受付件数 (N=315)



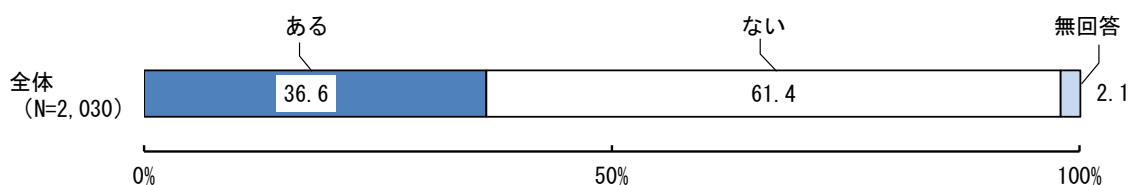
(3) 日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引に関する相談の受付経験（問3）

この1年間に、日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引⁵（個人輸入代行、海外金融商品の購入、海外事業者が行うマルチ商法など）に関する相談の受付経験および受付件数を尋ねた。

1) 相談受付経験

この1年間に、日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引に関する相談を受けたことが「ある」と回答したのは全体の36.6%、「ない」が61.4%である。（図2-3-1）

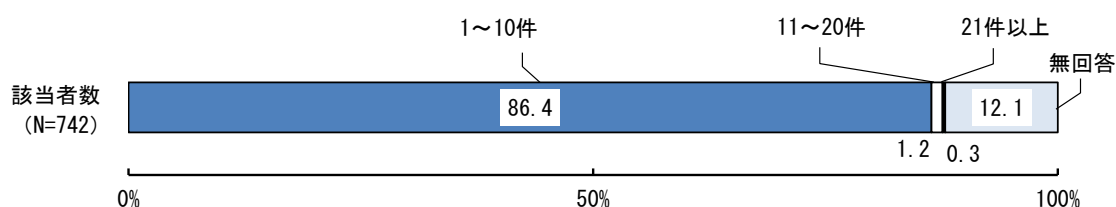
図2-3-1 国内事業者を通じて行われた海外事業者との取引に関する相談の受付経験（N=2,030）



2) 相談受付件数

日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引に関する相談を受けたことが「ある」と回答した相談員（N=742）に、その件数を尋ねたところ、「1～10件」と回答した相談員が86.4%、「11～20件」が1.2%、「21件以上」が0.3%となっており（図2-3-2）、受付件数の平均は3件である（「無回答」を除く）。

図2-3-2 国内事業者を通じて行われた海外事業者との取引に関する相談の受付件数（N=742）



⁵ 日本国内の輸入代行業者、代理店・エージェント、仲介業者、勧誘者・紹介者等が、日本に在住する消費者と海外に所在する事業者との契約手続き等に関与しているケースをいう。

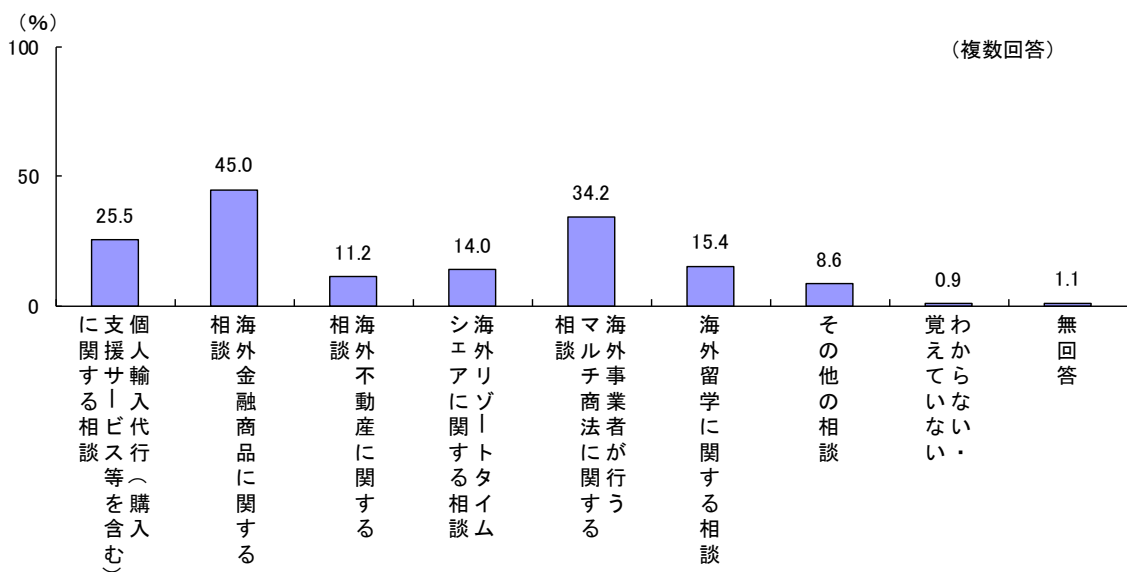
(3)-1 日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引に関する相談
 : 相談内容 (問 3-1)

日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引に関する相談を受けたことが「ある」と回答した相談員 (N=742) に、それがどのような相談だったのか尋ねた (複数回答)。

「海外金融商品に関する相談」と答えた相談員の割合が 45.0%と最も高く、次いで「海外事業者が行うマルチ商法に関する相談」が 34.2%、「個人輸入代行 (購入支援サービス等を含む) に関する相談」が 25.5%などとなっている。(図 2-3-3)

「その他」の具体的な記載は、「出会い系サイト」「アダルトサイト」「アプリ」「パソコンソフト」などであった。

図 2-3-3 「国内事業者を通じて行われた海外事業者との取引」の相談内容 (N=742)



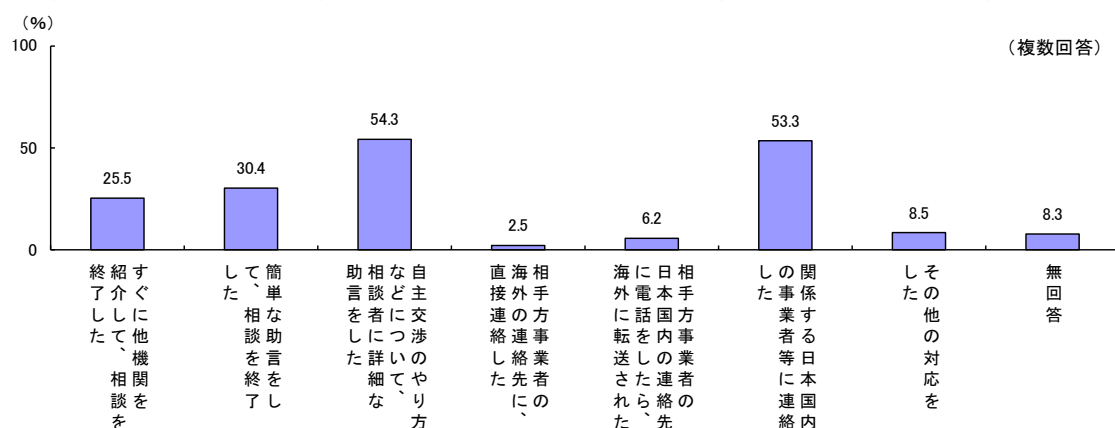
相談対応の状況と解決を困難にしている要因（問4～問6-1）

(4) 越境消費者取引に関する相談への対応（問4）

「越境消費者取引に関する相談の受付経験がある」という相談員（N=1,768）に、相談対応の際、どのような対応をしたか尋ねたところ（複数回答）、「自主交渉のやり方などについて、相談者に詳細な助言をした（54.3%）」、「関係する国内事業者等に連絡した（53.3%）」と答えた相談員の割合が50%を超えているのに対し、「すぐに他機関を紹介して、相談を終了した（25.5%）」「簡単な助言をして、相談を終了した（30.4%）」は25～30%程度となっている。

一方、「相手方事業者の海外の連絡先に、直接連絡した」と答えた相談員の割合は2.5%となっている。（図2-4-1）

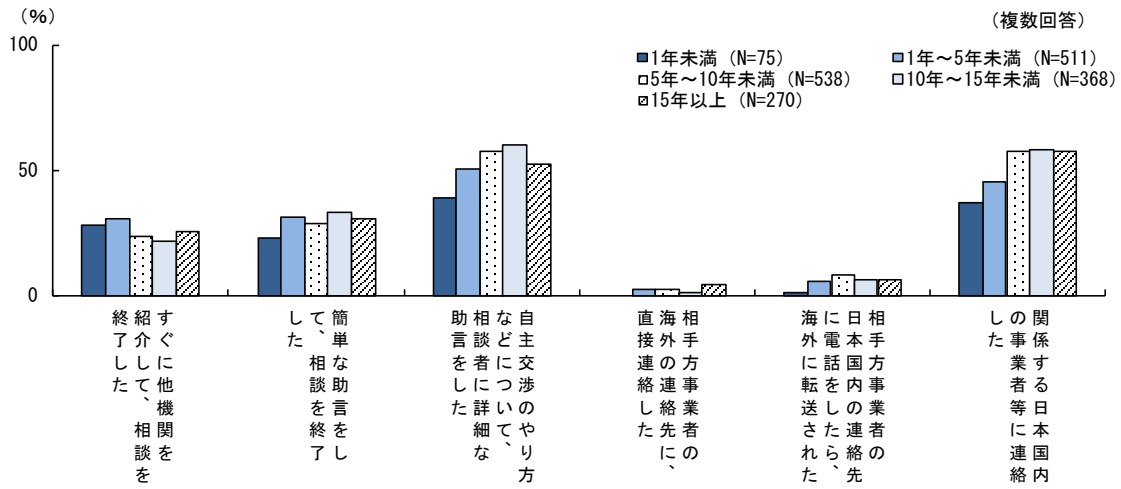
図2-4-1 越境消費者取引に関する相談への対応（N=1,768）



① 経験年数別

相談を受けた際の対応について経験年数別にみると、「自主交渉のやり方などについて、相談者に詳細な助言をした」と答えた相談員の割合は1年以上で、「関係する国内事業者等に連絡した」と答えた相談員の割合は5年以上で高くなっている。これら以外の項目では、経験年数の違いによる大きな差はみられない。（図2-4-2）

図 2-4-2 越境消費者取引に関する相談への対応（経験年数別 N=1,768）

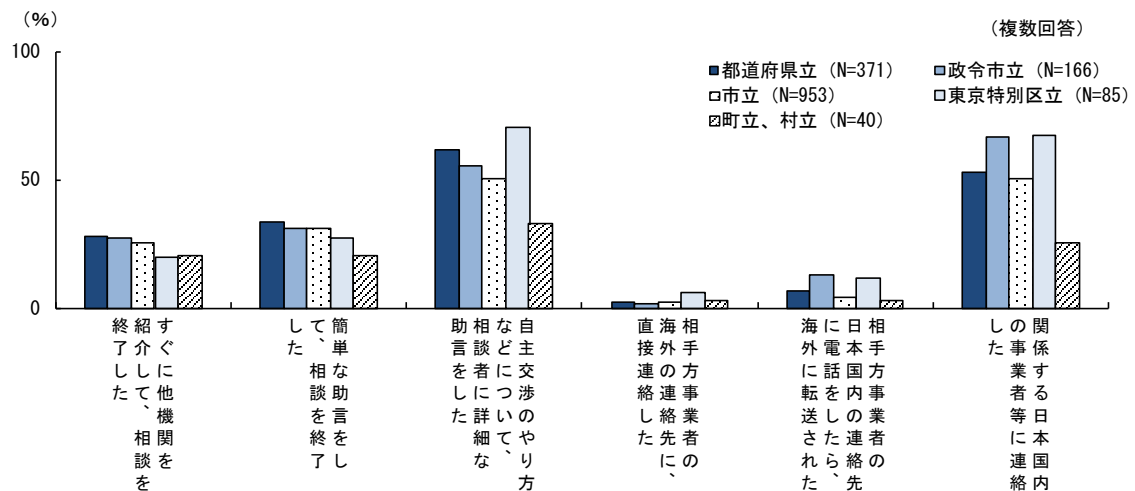


※「その他の対応をした」「無回答」を除く。結果数値(%)は集計結果表を参照。

② 所属センター別（兼務者を除く）

相談を受けた際の対応について所属センター別にみると、「自主交渉のやり方などについて、相談者に詳細な助言をした」と答えた相談員の割合は「東京特別区立」で最も高くなっている。また、「関係する国内事業者等に連絡した」と答えた相談員の割合は「政令指定都市立」と「東京特別区立」で高くなっている。これら以外の項目では、所属センターの違いによる大きな差はみられない。（図 2-4-3）

図 2-4-3 越境消費者取引に関する相談への対応（所属センター別 N=1,639）



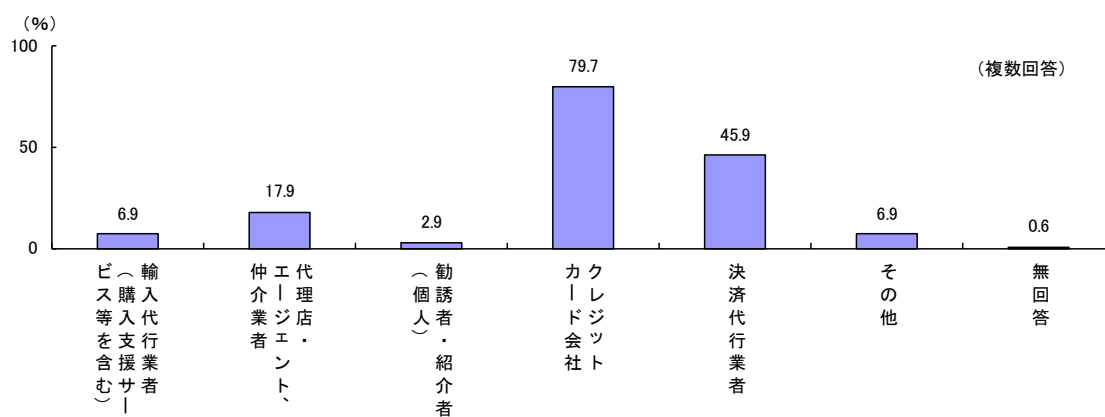
※「その他の対応をした」「無回答」を除く。結果数値(%)は集計結果表を参照。

(4)-1 関係する日本国内の事業者等への連絡（問 4-1）

越境消費者取引に関する相談対応として「関係する日本国内の事業者等に連絡した」と回答した相談員（N=943）に、どのような関係者に連絡したか尋ねたところ（複数回答）、「クレジットカード会社」が79.7%、「決済代行業者」が45.9%、「代理店・エージェント、仲介業者」が17.9%などとなっている。（図 2-4-4）

「その他」の具体的な記載は、「銀行」「事業者の国内窓口」「モール運営者」などであった。

図 2-4-4 関係する日本国内の事業者等への連絡（N=943）



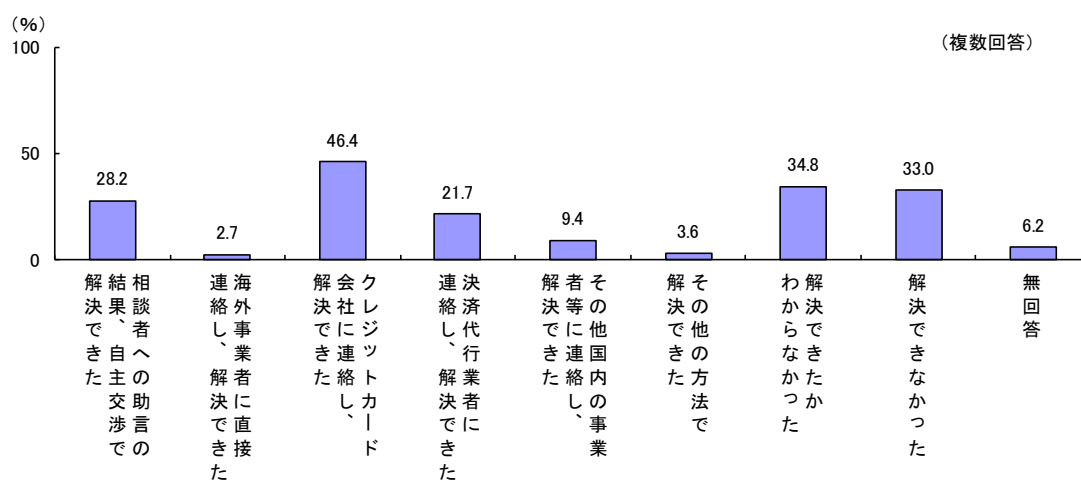
(5) 越境消費者取引に関する相談対応の結果（問5）

この1年間に、越境消費者取引に関する相談対応をした結果、解決（契約通り履行、解約・取消、返金、交換等）できたことがあるか尋ねた（N=1,768、複数回答）。

「クレジットカード会社に連絡し、解決できた」ことがあると答えた相談員の割合が46.4%と最も高くなっているものの、次に回答の割合が高いのは「解決できたかわからなかった」が34.8%、「解決できなかった」が33.0%となっている。また、「海外事業者に直接連絡し、解決できた」は2.7%である。（図2-5-1）

「その他」の具体的な記載は、「口座凍結により一部が返金された」「CCJ（消費者庁越境消費者センター）に相談して解決した」などであった。

図2-5-1 越境消費者取引に関する相談対応の結果（N=1,768）

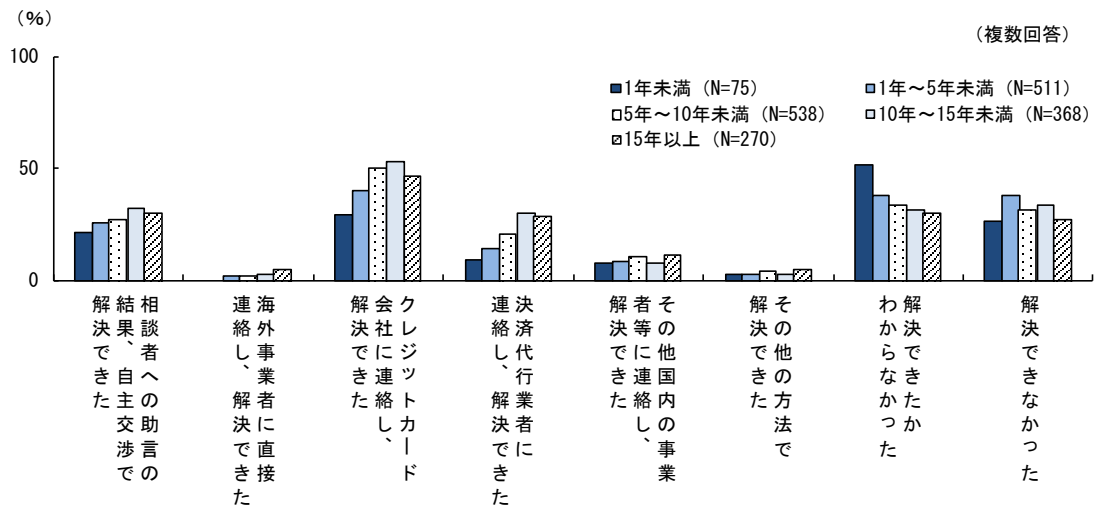


① 経験年数別

相談対応をした結果、解決できたことがあるかについて経験年数別にみると、「クレジットカード会社に連絡し、解決できた」と答えた相談員の割合は5年以上で、「決済代行業者に連絡し、解決できた」と答えた相談員の割合は10年以上で、それぞれ高くなっている。一方、「解決できなかったかわからなかった」と答えた相談員の割合は「1年未満」で高くなっている。（図2-5-2）

これら以外の項目では、経験年数の違いによる大きな差はみられない。

図 2-5-2 越境消費者取引に関する相談対応の結果（経験年数別 N=1,768）

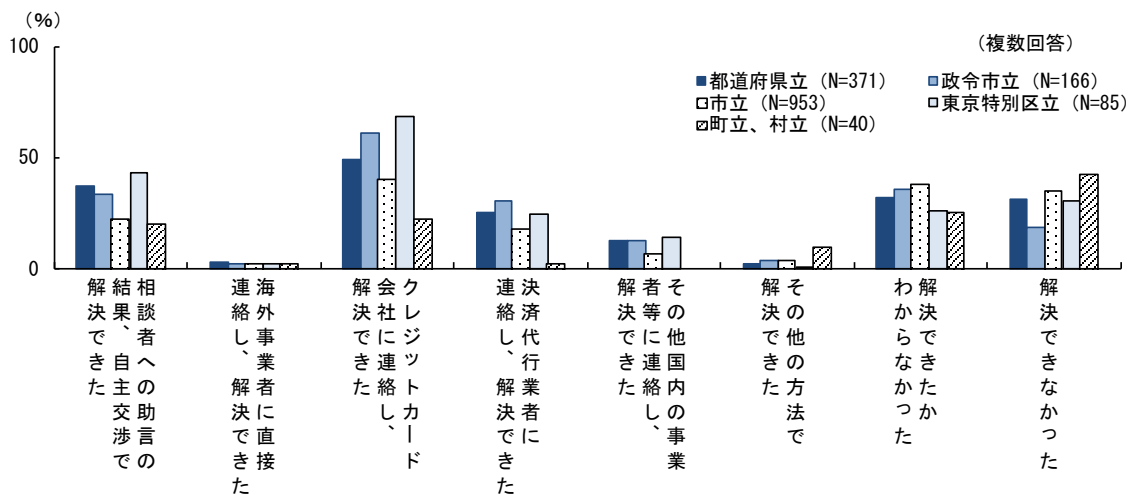


※「無回答」を除く。結果数値（%）は集計結果表を参照。

② 所属センター別（兼務者を除く）

相談対応をした結果、解決できたことがあるかについて所属センター別にみると、「クレジットカード会社に連絡し、解決できた」と「相談者への助言の結果、自主交渉で解決できた」では、「都道府県立」「政令指定都市立」「東京特別区立」に所属する相談員の回答の割合が高くなっている。（図 2-5-3）

図 2-5-3 越境消費者取引に関する相談対応の結果（所属センター別 N=1,639）

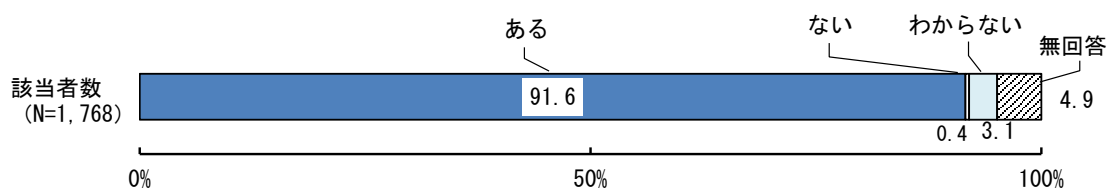


※「無回答」を除く。結果数値（%）は集計結果表を参照。

(6) 国内取引に関する相談に比べて解決が難しいと感じたことがあるか (問 6)

越境消費者取引に関する相談の受付経験がある相談員 (N=1,768) に、国内取引 (国内事業者との取引) に関する相談に比べて、解決が難しいと感じたことがあるか尋ねたところ、91.6%の相談員が国内取引に関する相談に比べて解決が難しいと感じたことが「ある」と回答している。一方、感じたことは「ない」が0.4%、「わからない」が3.1%である。(図 2-6-1)

図 2-6-1 国内取引に関する相談に比べて解決が難しいと感じたことがあるか (N=1,768)

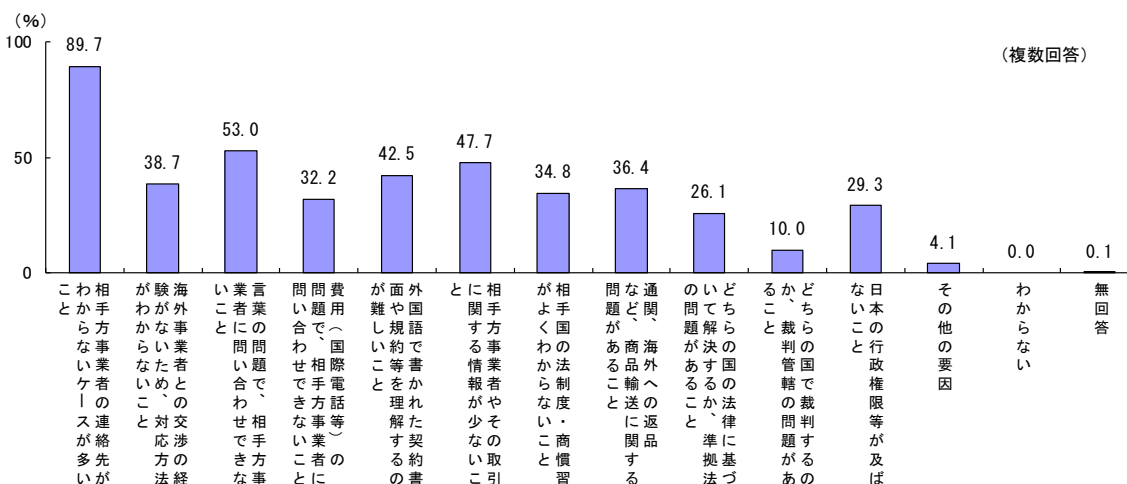


(6)-1 特に解決を難しくしている要因 (問 6-1)

解決が難しいと感じたことがある相談員 (N=1,620) に、特に解決を難しくしている要因はどのようなことだと思うか尋ねたところ (複数回答)、「相手方事業者の連絡先がわからないケースが多いこと」と答えた相談員の割合が 89.7%と最も高く、次いで「言葉の問題で、相手方事業者に問い合わせできないこと」が 53.0%、「相手方事業者やその取引に関する情報が少ないこと」が 47.7%、「外国語で書かれた契約書面や規約等を理解するのが難しいこと」が 42.5%、「海外事業者との交渉の経験がないため、対応方法がわからないこと」が 38.7%などとなっている。(図 2-6-2)

「その他」の具体的な記載は、「そもそも詐欺行為であること」などであった。

図 2-6-2 特に解決を難しくしている要因 (N=1,620)

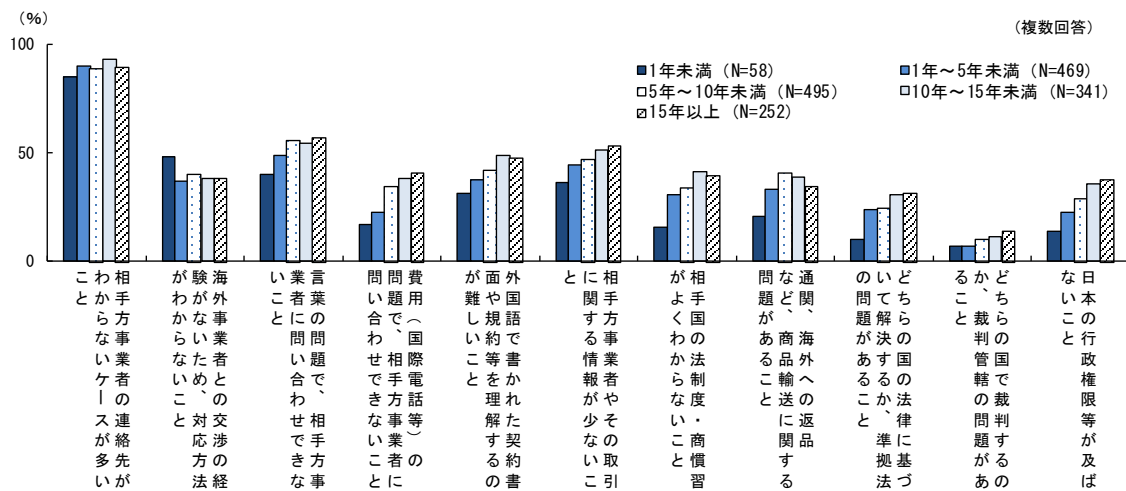


① 経験年数別

特に解決を難しくしている要因について経験年数別にみると、「事業者の連絡先がわからないケースが多いこと」「どちらの国で裁判するのか、裁判管轄の問題があること」などは、経験年数の違いによる大きな差はみられない。

これに対し、「費用(国際電話等)の問題で、相手方事業者にお問い合わせできないこと」「相手方事業者やその取引に関する情報が少ないこと」「どちらの国の法律に基づいて解決するか、準拠法の問題があること」「日本の行政権限等が及ばないこと」などは経験年数が長い相談員ほど回答の割合が高くなっており、越境消費者取引に関する相談については、経験を重ねて問題点を理解・把握している相談員であっても対応や解決に苦労している状況がうかがえる。(図2-6-3)

図2-6-3 特に解決を難しくしている要因(経験年数別 N=1,620)

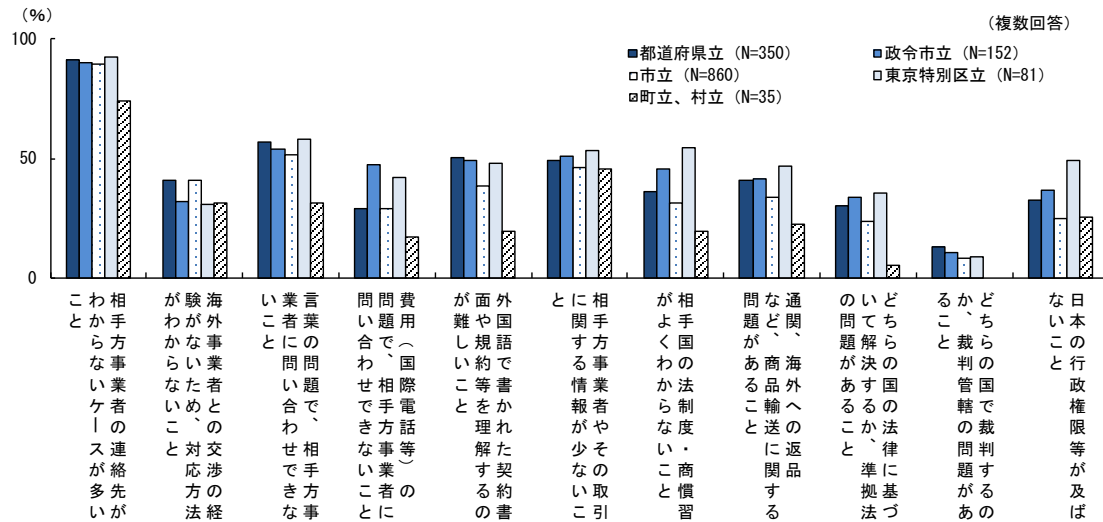


※ 「その他の要因」「わからない」「無回答」を除く。結果数値(%)は集計結果表を参照。

② 所属センター別（兼務者を除く）

特に解決を難しくしている要因について所属センター別にみると、「相手方事業者の連絡先がわからないケースが多いこと」と答えた相談員の割合は、「都道府県立」「政令指定都市立」「市立」「東京特別区立」では 90～93%程度と高くなっている。（図 2-6-4）

図 2-6-4 特に解決を難しくしている要因（所属センター別 N=1,499）



※「その他の要因」「わからない」「無回答」を除く。結果数値（%）は集計結果表を参照。

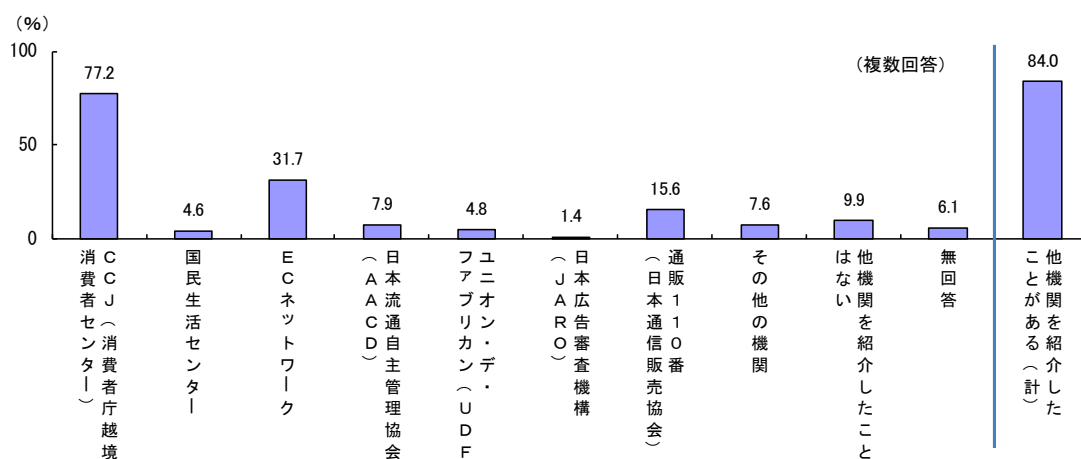
他機関との連携、国の機関への期待（問7～問9）

(7) 相談対応の際に紹介した機関（問7）

越境消費者取引に関する相談の受付経験がある相談員（N=1,768）に、相談対応の際、相談者に他機関を紹介したことはあるか尋ねたところ（複数回答）、「CCJ（消費者庁越境消費者センター）」と答えた相談員の割合が77.2%と最も高く、次いで「ECネットワーク」が31.7%、「通販110番（日本通信販売協会）」が15.6%であり、他は10%に満たない。また、「他機関を紹介したことがある（計）」という割合は84.0%、「他機関を紹介したことがない」は9.9%である。（図2-7-1）

「その他」の具体的な記載は、「警察」「金融庁」「弁護士会」などであった。

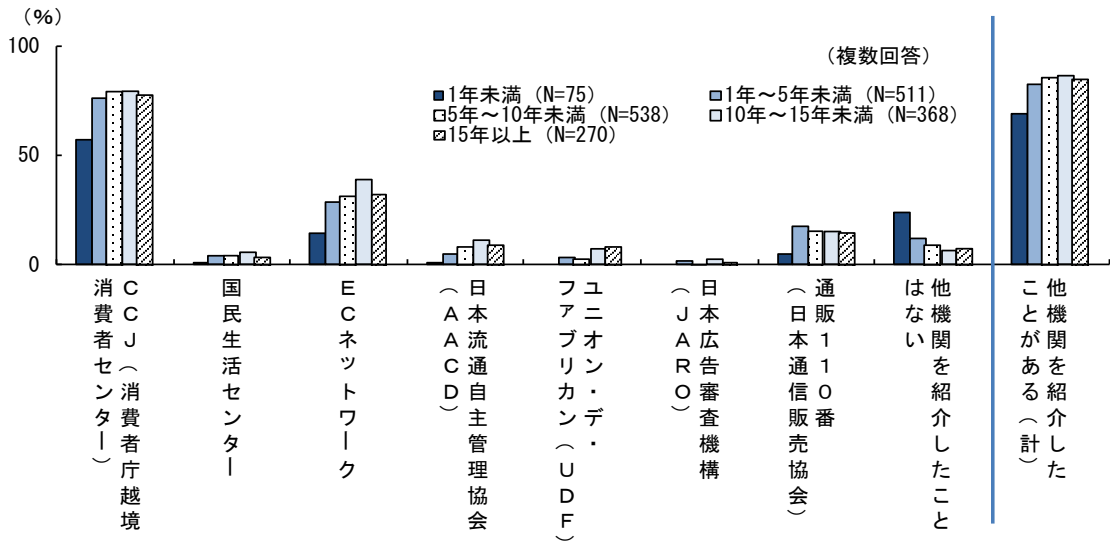
図2-7-1 相談対応の際に紹介した機関（N=1,768）



① 経験年数別

相談対応の際に紹介した機関について経験年数別にみると、経験年数が1年以上の相談員では、経験年数にかかわらず約8割が「CCJ」を紹介している。「他機関を紹介したことはない」と回答した相談員は、「1年未満」では24.0%、1年以上では1割程度である。（図2-7-2）

図 2-7-2 相談対応の際に紹介した機関（経験年数別 N=1,768）

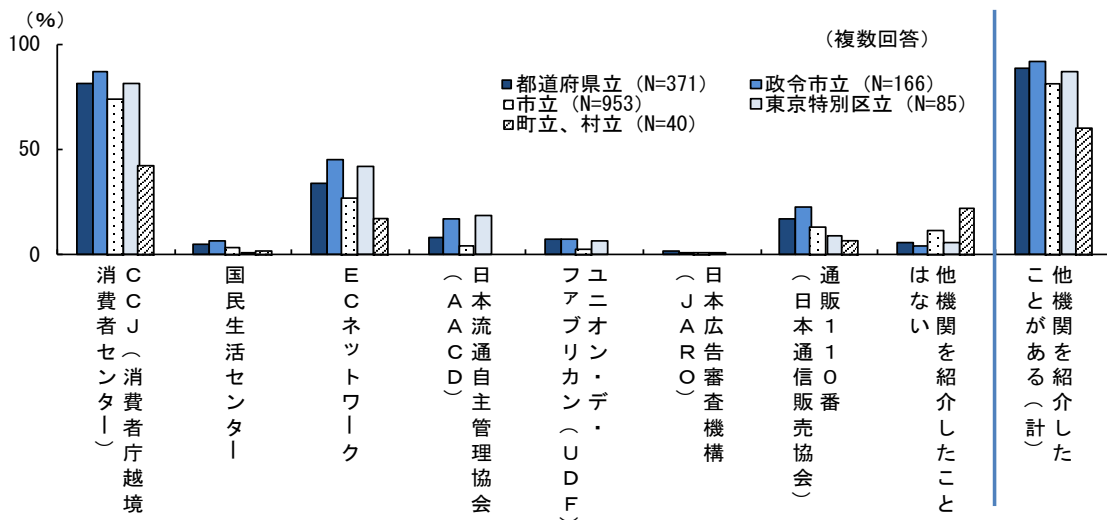


※「その他の機関」「無回答」を除く。結果数値 (%) は集計結果表を参照。

② 所属センター別（兼務者を除く）

相談対応の際に紹介した機関について所属センター別にみると、「都道府県立」「政令指定都市立」「市立」「東京特別区立」では、「他機関を紹介したことがある (計)」という相談員や「C C J」を紹介した相談員の割合が8割を超えている。(図 2-7-3)

図 2-7-3 相談対応の際に紹介した機関（所属センター別 N=1,639）



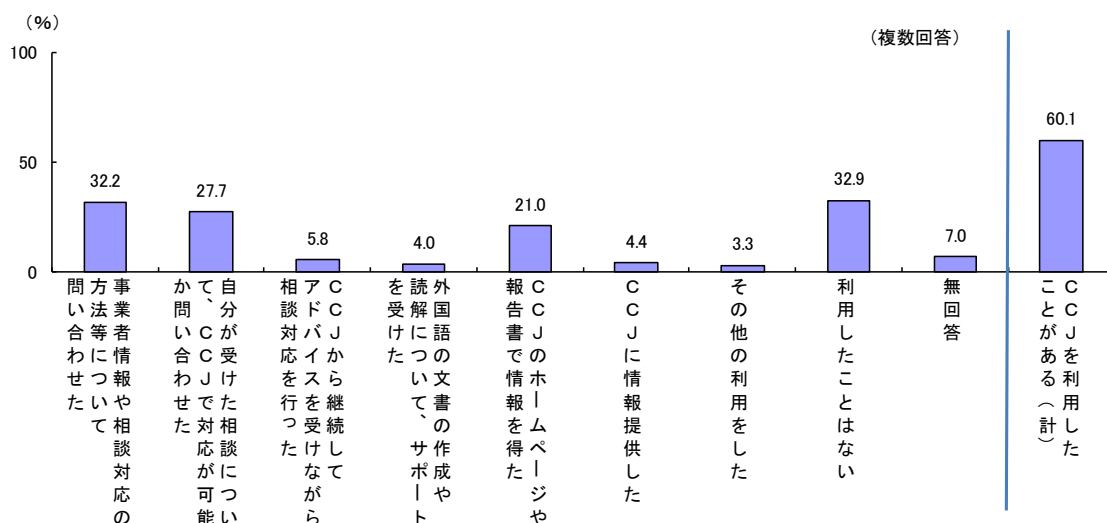
※「その他の機関」「無回答」を除く。結果数値 (%) は集計結果表を参照。

(8) CCJ（消費者庁越境消費者センター）の利用状況（問8）

この1年間に、越境消費者取引に関する相談対応の際、CCJを利用したことがあるか尋ねたところ（N=1,768、複数回答）、「CCJを利用したことがある（計）」という相談員の割合は60.1%、「利用したことはない」が32.9%である。

利用内容は、「事業者情報や相談対応の方法等について問い合わせた」が32.2%、「自分が受けた相談について、CCJで対応が可能か問い合わせた」が27.7%、「CCJのホームページや報告書で情報を得た」が21.0%となっている。これらに対し、「CCJから継続してアドバイスを受けながら相談対応を行った（5.8%）」「CCJに情報提供した（4.4%）」「外国語の文書の作成や読解について、サポートを受けた（4.0%）」と答えた相談員の割合は10%に満たない。（図2-8-1）

図2-8-1 CCJの利用状況（N=1,768）

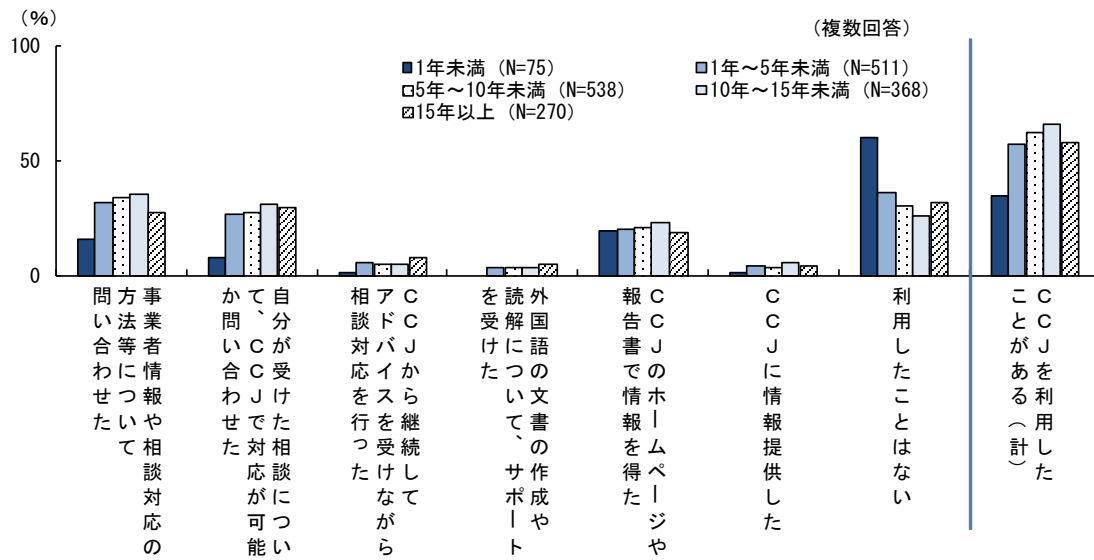


① 経験年数別

CCJの利用状況について経験年数別にみると、「CCJを利用したことがある（計）」という割合は1年以上の相談員では6割程度となっているが、「1年未満」では「利用したことがない」と答えた相談員の割合が6割となっている。

「事業者情報や相談対応の方法等について問い合わせた」と「自分が受けた相談について、CCJで対応が可能か問い合わせた」については、経験年数が「1年未満」の相談員の回答の割合が低くなっているが、その他の項目では経験年数の違いによる差はみられない。（図2-8-2）

図 2-8-2 C C J の利用状況（経験年数別 N=1,768）

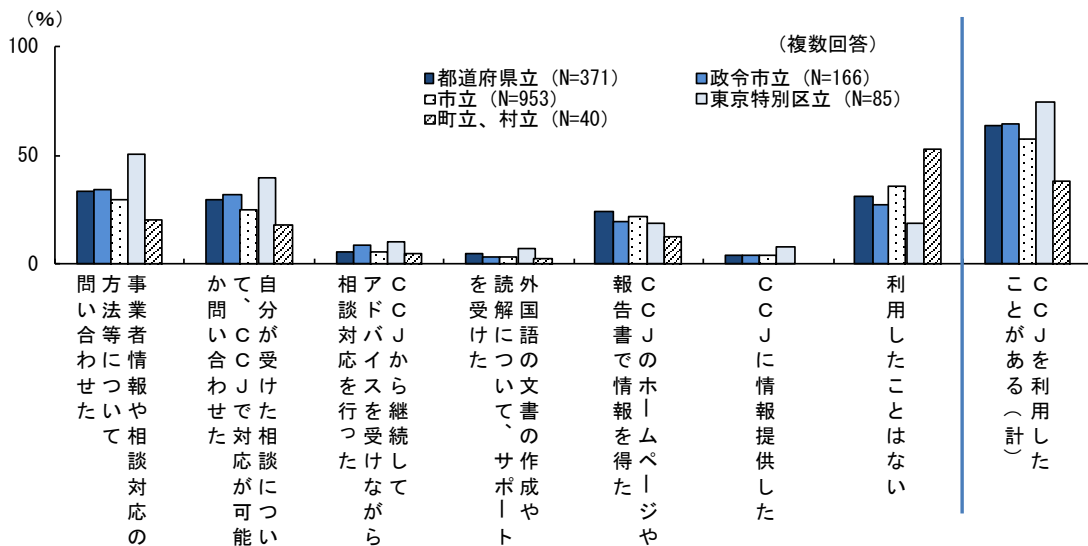


※「その他の利用をした」「無回答」を除く。結果数値（%）は集計結果表を参照。

② 所属センター別（兼務者を除く）

C C J の利用状況について所属センター別にみると、「C C J を利用したことがある(計)」という相談員の割合は、「都道府県立」「政令指定都市立」「市立」「東京特別区立」で6~7割程度となっている。（図 2-8-3）

図 2-8-3 C C J の利用状況（所属センター別 N=1,639）



※「その他の利用をした」「無回答」を除く。結果数値（%）は集計結果表を参照。

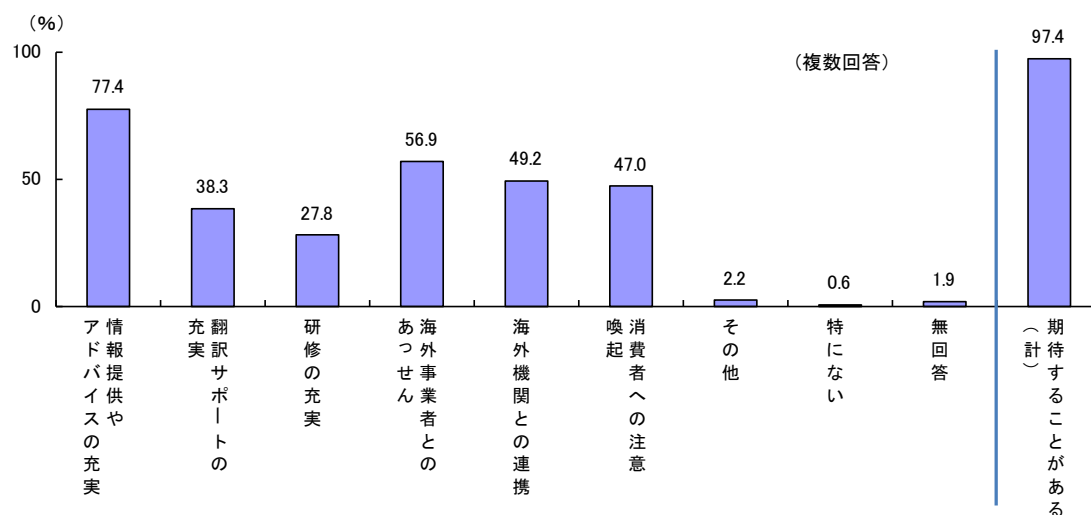
(9) 国の機関に期待すること（問9）

越境消費者取引に関する相談対応に関して、国の機関（国民生活センターなど）に、今後どのようなことを期待するか尋ねたところ（複数回答）、「情報提供やアドバイスの充実」と答えた相談員の割合が77.4%と最も高く、次いで「海外事業者とのあっせん」が56.9%、「海外機関との連携」が49.2%、「消費者への注意喚起」が47.0%、「翻訳サポートの充実」が38.3%、「研修の充実」が27.8%である。

「期待することがある(計)」という相談員の割合は97.4%、「特にない」は0.6%となっている。（図2-9-1）

「その他」の具体的な記載は、「直接相談対応の充実」「サイトの取締り」などであった。

図2-9-1 国の機関に期待すること（N=2,030）

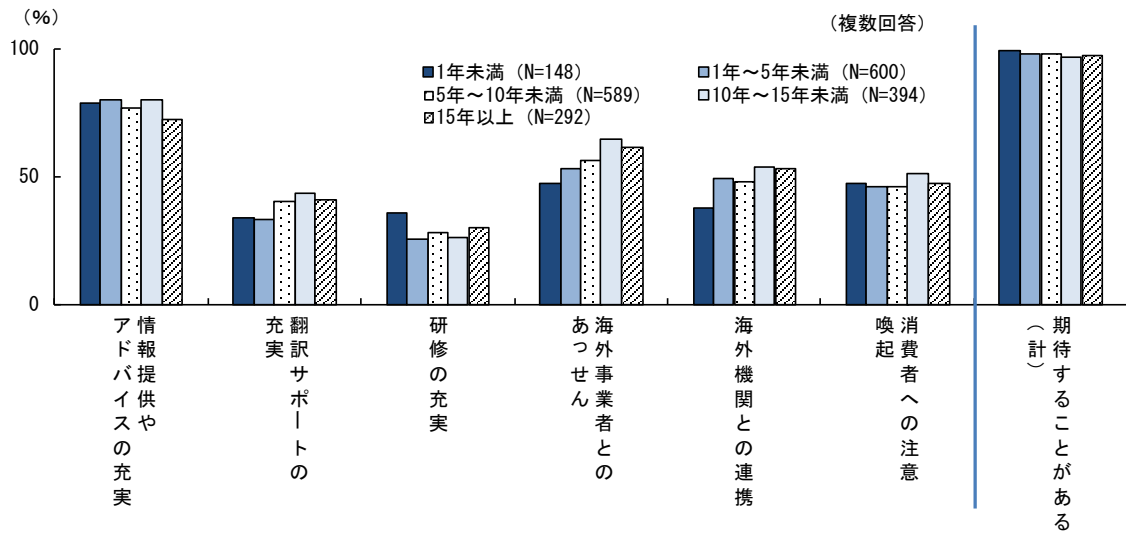


① 経験年数別

国の機関に期待することについて経験年数別にみると、経験年数にかかわらず「期待することがある(計)」という割合が高い（97～99%程度）。

また、「翻訳サポートの充実」は5年以上、「海外事業者とのあっせん」は10年以上、「海外機関との連携」は1年以上の相談員の回答割合が、それぞれ高くなっている。他方、「研修の充実」は、「1年未満」の割合が高くなっている。（図2-9-2）

図 2-9-2 国の機関に期待すること（経験年数別 N=2,030）

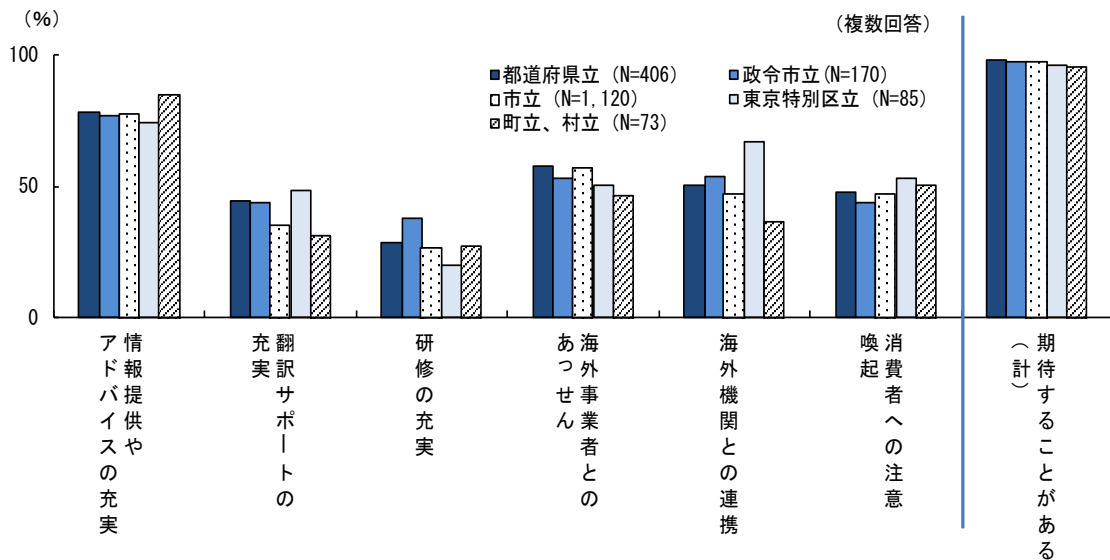


※「その他」「特にない」「無回答」を除く。結果数値（%）は集計結果表を参照。

② 所属センター別（兼務者を除く）

国の機関に期待することについて所属センター別にみると、「期待することがある（計）」という割合は、所属センターの違いによる差がみられない。（図 2-9-3）

図 2-9-3 国の機関に期待すること（所属センター別 N=1,886）



※「その他」「特にない」「無回答」を除く。結果数値（%）は集計結果表を参照。

(10) 越境消費者取引に関する相談対応について、日ごろ感じている問題点、苦労している点、工夫している点、改善策など（問 10）

自由意見として 745 件 が寄せられた。その一部を紹介する。

※回答者の 36.7% が記入。745 件中、673 件が越境消費者取引に関する相談の「受付経験あり」、72 件が「受付経験なし」の相談員による記入であった。

① 問題点、苦労している点

- ・海外の通販サイトでの詐欺の場合、被害が発生しても相談を受けた時点でサイトが消失していて確認できない場合がある。スマートフォン等で手軽にインターネットを利用できることで消費者被害が増えているのではと感じる。相手事業者が海外事業者なのか国内事業者なのか判別も難しい。
- ・今後、消費生活センターとして、日本に窓口を持っていない事業者とのあっせんにものぞむ場合、どこまで対応すればよいか不安を感じる。
- ・事業者が海外の場合、連絡が取れず、また相手国の法制度や商慣習もよくわからないので非常にやりにくい。
- ・海外事業者に日本の通則法の消費者契約の特例を主張しても応じないケースが多く、実効性を担保する制度の必要性を強く感じる。
- ・商品のキズの程度について日本の感覚と外国の感覚が異なる。日本の消費者は少しのキズやヨゴレでも不良品と考えるが、外国では着用に問題ないと判断され対応されない。

② 工夫している点

- ・国ごとに法律は違うが、契約書の規約の中で「購入者の国の法律に準拠する」という一文を見つけ、クーリング・オフが 3 日間のところを「日本では 8 日間」とねばり強く主張し、認めさせた。
- ・海外だからといってひるまず地道に情報収集していき、ありとあらゆる窓口に助けを求めていくことが大切。所属しているセンターに理解があり、海外事業者へもメールを送らせてもらえる環境もありがたい。
- ・相手事業者の所在が不明なことが多いので、カード会社や決済代行業者などの協力を得るようにしている。CCJ からアドバイスを受けるようにしている。
- ・偽サイトの情報を警察のサイバー犯罪対策課に伝えている。

③ 改善策、要望など

- ・具体的な事例に基づいて、越境消費者トラブルに関する相談対応のやり方や手順を学びたい。
- ・言語の壁があり、相談を受けても関わるのが難しい。簡単なものでよいのでマニュアルがあれば、流れだけでも理解でき、対応もスムーズにできるのではないか。
- ・海外の金融商品について、リスクやしくみを理解しないまま、ネットで簡単に契約してしまったという相談を受けた。サイトの表示は日本語でも、海外サイトの可能性があること、一たびトラブルになれば被害回復が困難であることを広く情報提供していく必要があると思う。
- ・インターネット上にあふれる情報を冷静に見極めるための、消費者啓発の必要性を感じる。インターネットの情報はすべて正しいわけではなく思い込みやデマも含まれていること、通販サイトに詐欺サイトもまぎれているので取引は慎重にすること、記載事項はきちんと確認することを子どもの頃から学ぶことが重要だと考える。
- ・越境トラブルが増えているのに十分な対応ができず歯がゆい思いをしている。法律上の問題、言語の問題、事実確認できないことなど問題は多い。現代は国内だけで取引が完結しないものが多いし、決済手段も多様化しているので、国際的に統一したルールが必要ではないかと思う。
- ・海外の事業者だと思われる悪質なネットショップでの消費者被害は回復が極めて困難。相談を受けても解決策がないまま相談を終了しなければならない状況であり、悪質なサイトを排除できるようなシステムがあればと思う。
- ・越境取引に関して消費生活センターでの対応に限界を感じる。一元的な専門的窓口が必要ではないか。
- ・相談の多くが詐欺的手法であること、現金の振込みであることなどから解決が困難と感じている。今後ますますネットを通じたクロスボーダーな取引が増えると思うので、国レベルであっせん、交渉のできる体制を整えてほしい。

集計結果表

【全員の方に】

F1 あなたご自身について

①性別

(上段：回答数、下段：%)

| | 男性 | 女性 | 無回答 |
|-----------------------|--------------|-----------------|-------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 134 (6.6) | 1,874 (92.3) | 22 (1.1) |

②年齢

(上段：回答数、下段：%)

| | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳代以上 | 無回答 |
|-----------------------------|-------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 12 (0.6) | 109 (5.4) | 525 (25.9) | 923 (45.5) | 424 (20.9) | 22 (1.1) | 15 (0.7) |
| 性別 | | | | | | | |
| 男性 N=134 (100.0) | 3 (2.2) | 9 (6.7) | 8 (6.0) | 30 (22.4) | 76 (56.7) | 7 (5.2) | 1 (0.7) |
| 女性 N=1,874 (100.0) | 9 (0.5) | 99 (5.3) | 514 (27.4) | 884 (47.2) | 342 (18.2) | 14 (0.7) | 12 (0.6) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,886 (100.0) | 12 (0.6) | 103 (5.5) | 495 (26.2) | 855 (45.3) | 387 (20.5) | 20 (1.1) | 14 (0.7) |
| 都道府県立 N=406 (100.0) | 2 (0.5) | 22 (5.4) | 115 (28.3) | 200 (49.3) | 60 (14.8) | 1 (0.2) | 6 (1.5) |
| 政令市立 N=170 (100.0) | 1 (0.6) | 5 (2.9) | 49 (28.8) | 88 (51.8) | 26 (15.3) | 0 (—) | 1 (0.6) |
| 市立 N=1,120 (100.0) | 9 (0.8) | 69 (6.2) | 285 (25.4) | 486 (43.4) | 251 (22.4) | 15 (1.3) | 5 (0.4) |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 0 (—) | 0 (—) | 19 (22.4) | 47 (55.3) | 17 (20.0) | 0 (—) | 2 (2.4) |
| 町立、村立 N=73 (100.0) | 0 (—) | 6 (8.2) | 17 (23.3) | 23 (31.5) | 23 (31.5) | 4 (5.5) | 0 (—) |
| その他 N=24 (100.0) | 0 (—) | 1 (4.2) | 8 (33.3) | 9 (37.5) | 6 (25.0) | 0 (—) | 0 (—) |

※性別・所属センター「無回答」を除く。

F2 あなたは、複数の消費生活センターを兼務していますか。(ひとつだけ○)

(上段：回答数、下段：%)

| | 兼務している | 兼務していない | 無回答 |
|------------------------|--------------|-----------------|------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 142 (7.0) | 1,886 (92.9) | 2 (0.1) |
| 所属センター別 | | | |
| 都道府県立 N=454 (100.0) | 48 (10.6) | 406 (89.4) | 0 (—) |
| 政令市立 N=174 (100.0) | 4 (2.3) | 170 (97.7) | 0 (—) |
| 市立 N=1,229 (100.0) | 108 (8.8) | 1,120 (91.1) | 1 (0.1) |
| 東京特別区立 N=92 (100.0) | 7 (7.6) | 85 (92.4) | 0 (—) |
| 町立、村立 N=113 (100.0) | 40 (35.4) | 73 (64.6) | 0 (—) |
| その他 N=29 (100.0) | 4 (13.8) | 24 (82.8) | 1 (3.4) |
| 無回答 N=8 (100.0) | 0 (—) | 8 (100.0) | 0 (—) |

※所属センターは複数回答

(F2 兼務している消費生活センター数)

(上段：回答数、下段：%)

| | 2カ所 | 3カ所 | 4カ所 | 5カ所 | 無回答 |
|-----------------------|---------------|--------------|------------|------------|------------|
| 該当者数 N=142 (100.0) | 119 (83.8) | 16 (11.3) | 2 (1.4) | 1 (0.7) | 4 (2.8) |

F3 あなたが勤務する消費生活センターは、どれですか。(複数センター勤務の方は、あてはまるものすべてに○)

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

| | 都道府県立 | 政令指定都市立 | 市立 (政令指定都市立以外) | 東京特別区 (区立) | 町立・村立 | その他 | 無回答 |
|-----------------------|---------------|--------------|-------------------|---------------|--------------|-------------|------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 454 (22.4) | 174 (8.6) | 1,229 (60.5) | 92 (4.5) | 113 (5.6) | 29 (1.4) | 8 (0.4) |

F4 あなたは、消費生活相談員として、何年、相談業務に従事していますか。(ひとつだけ○)

(上段：回答数、下段：%)

| | 1年未満 | 1年～ 5年未満 | 5年～ 10年未満 | 10年～ 15年未満 | 15年以上 | 無回答 |
|-----------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 148 (7.3) | 600 (29.6) | 589 (29.0) | 394 (19.4) | 292 (14.4) | 7 (0.3) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | |
| 該当者数 N=1,886 (100.0) | 145 (7.7) | 569 (30.2) | 544 (28.8) | 358 (19.0) | 263 (13.9) | 7 (0.4) |
| 都道府県立 N=406 (100.0) | 26 (6.4) | 108 (26.6) | 140 (34.5) | 77 (19.0) | 55 (13.5) | 0 (—) |
| 政令市立 N=170 (100.0) | 8 (4.7) | 37 (21.8) | 52 (30.6) | 45 (26.5) | 28 (16.5) | 0 (—) |
| 市立 N=1,120 (100.0) | 101 (9.0) | 354 (31.6) | 300 (26.8) | 200 (17.9) | 159 (14.2) | 6 (0.5) |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 3 (3.5) | 13 (15.3) | 30 (35.3) | 22 (25.9) | 16 (18.8) | 1 (1.2) |
| 町立、村立 N=73 (100.0) | 5 (6.8) | 42 (57.5) | 13 (17.8) | 9 (12.3) | 4 (5.5) | 0 (—) |
| その他 N=24 (100.0) | 2 (8.3) | 14 (58.3) | 5 (20.8) | 2 (8.3) | 1 (4.2) | 0 (—) |

※所属センター「無回答」を除く。

F5 この1年間に、あなたが受けた消費生活相談の件数は全部で何件でしたか。(複数センター勤務の方は、合計件数をお答えください)

(上段：回答数、下段：%)

| | 1～ 200件 | 201～ 400件 | 401～ 600件 | 601～ 800件 | 801件 以上 | 無回答 | (件) 平均 |
|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------|-----------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 685 (33.7) | 575 (28.3) | 399 (19.7) | 208 (10.2) | 136 (6.7) | 27 (1.3) | 381.5 |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,886 (100.0) | 649 (34.4) | 533 (28.3) | 358 (19.0) | 194 (10.3) | 127 (6.7) | 25 (1.3) | 379.7 |
| 都道府県立 N=406 (100.0) | 53 (13.1) | 104 (25.6) | 130 (32.0) | 70 (17.2) | 41 (10.1) | 8 (2.0) | 491.1 |
| 政令市立 N=170 (100.0) | 11 (6.5) | 19 (11.2) | 31 (18.2) | 50 (29.4) | 53 (31.2) | 6 (3.5) | 785.1 |
| 市立 N=1,120 (100.0) | 495 (44.2) | 375 (33.5) | 161 (14.4) | 55 (4.9) | 24 (2.1) | 10 (0.9) | 281.4 |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 5 (5.9) | 29 (34.1) | 31 (36.5) | 17 (20.0) | 2 (2.4) | 1 (1.2) | 533.4 |
| 町立、村立 N=73 (100.0) | 72 (98.6) | 1 (1.4) | 0 (—) | 0 (—) | 0 (—) | 0 (—) | 87.3 |
| その他 N=24 (100.0) | 10 (41.7) | 5 (20.8) | 5 (20.8) | 1 (4.2) | 3 (12.5) | 0 (—) | 437.2 |

※所属センター「無回答」を除く。

【全員の方に】

問1 あなたは、この1年間に、海外サイトでのインターネット取引（ネットショッピング、ソフトウェアの購入、航空券・ホテルの予約など）に関する相談を受けたことがありますか。
（ひとつだけ○）

（上段：回答数、下段：％）

| | ある | ない | 無回答 |
|-----------------------|-----------------|---------------|------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 1,708 (84.1) | 320 (15.8) | 2 (0.1) |

（問1 相談の受付件数）

（上段：回答数、下段：％）

| | 1～10件 | 11～20件 | 21～30件 | 31～40件 | 41件以上 | 無回答 | (件) 平均 |
|-------------------------|-----------------|---------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-----------|
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 1,070 (62.6) | 302 (17.7) | 99 (5.8) | 32 (1.9) | 75 (4.4) | 130 (7.6) | 13.9 |

【問1で「ある」と回答した方に】

問1-1 それらは、どのような商品・サービスでしたか。（あてはまるものすべてに○）

（複数回答 上段：回答数、下段：％）

| | 食料品 (健康食品を除く) | 健康食品 (サプリメントなど) | 被服品 | 履物 (靴・スニーカーなど) | 身の回り品 (バッグ・財布・腕時計 など) | 医薬品・医療用具 | 化粧品・理美容品 |
|-------------------------|------------------|--------------------|---------------|-------------------|-----------------------------|-------------|---------------|
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 48 (2.8) | 436 (25.5) | 646 (37.8) | 1,153 (67.5) | 1,277 (74.8) | 57 (3.3) | 279 (16.3) |

| | 住居品 (家事用品、家具・寝具 など) | パソコン・ パソコン関連用品 (ソフトウェアを除く) | パソコン用ソフトウェア | 教養娯楽品 (書籍、音響・映像製品、 スポーツ用品、玩具・ 遊具など) | デジタルコンテンツ (電子書籍、アプリ、オン ラインゲームなど) | 航空券 | ホテルの宿泊 |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------|--|--|---------------|---------------|
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 208 (12.2) | 74 (4.3) | 558 (32.7) | 493 (28.9) | 301 (17.6) | 174 (10.2) | 191 (11.2) |

問 1-1 (続き)

| | | | | | | |
|-------------------------|---------------|---------------|-------------|--------------|------------------|------------|
| | E S T A 申請代行 | 海外金融商品 | 海外オンラインカジノ | その他 | わからない・ 覚えていない | 無回答 |
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 318 (18.6) | 310 (18.1) | 38 (2.2) | 152 (8.9) | 15 (0.9) | 9 (0.5) |

問 1-2 主な相談内容はどのようなものでしたか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

| | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|---------------|------------------|-----------------|------------------|
| | 商品が届かない | 模倣品と思われる 商品が届いた | 注文と違う商品が 届いた | 不良品が届いた | 交換・修理してもら えない | サービスが提供され ない | サービス内容に不満 がある |
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 1,414 (82.8) | 1,036 (60.7) | 866 (50.7) | 346 (20.3) | 171 (10.0) | 61 (3.6) | 117 (6.9) |

| | | | | | | | |
|-------------------------|---------------|-------------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------------|----------------------------------|
| | 広告・表示と違う | 解約できない・ 返金されない | お試しのはずが定期 購入となっていた | 請求金額が不当に高い | 二重請求された | 心当たりのない請求 があった | 事業者と連絡が取れ ない・事業者の所在 がわからない |
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 243 (14.2) | 717 (42.0) | 464 (27.2) | 91 (5.3) | 82 (4.8) | 192 (11.2) | 1,064 (62.3) |

| | | | |
|-------------------------|---------------|------------------|------------|
| | その他 | わからない・ 覚えていない | 無回答 |
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 181 (10.6) | 5 (0.3) | 9 (0.5) |

問1-3 それらの海外サイトの表示言語は、何でしたか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

| | 日本語表示のサイトだった (または日本語表示を選択 できるサイトだった) | 外国語表示のサイトだった | わからなかった | 無回答 |
|-------------------------|--|---------------|-------------|------------|
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 1,662 (97.3) | 191 (11.2) | 36 (2.1) | 8 (0.5) |

【問1-3で「日本語表示のサイトだった」に○をつけた方に】

問1-4 それらの海外サイトの状況等は、どのようなものでしたか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

| | 日本語の表現に不自然 な点があった | 相手方事業者の所在や連 絡先の記載がなかった | 相手方事業者の所在や連 絡先は日本国内だったが 不自然な点があった | 相手方事業者の連絡先 がメールだけだった | 規約等の記載がなかった | 規約等の内容が不当だ った |
|-------------------------|----------------------|---------------------------|---|-------------------------|---------------|------------------|
| 該当者数 N=1,662 (100.0) | 1,268 (76.3) | 1,190 (71.6) | 967 (58.2) | 1,389 (83.6) | 397 (23.9) | 208 (12.5) |

| | 商品・サービスの価格が 相場より著しく低かった | 日本語表示なのに、事業 者とのやりとりは外国 語で行う必要があった | 相談者は海外サイト(ま たは海外サイトの可能 性がある)と認識してい なかった | その他の状況 | サイトの状況はわから なかった | 無回答 |
|-------------------------|----------------------------|---|--|--------------|--------------------|------------|
| 該当者数 N=1,662 (100.0) | 954 (57.4) | 278 (16.7) | 1,218 (73.3) | 139 (8.4) | 120 (7.2) | 2 (0.1) |

問 1-5 相手方事業者の所在国・地域はどこでしたか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

| | アメリカ | カナダ | イギリス | フランス | ドイツ | イタリア |
|-------------------------|---------------|-------------|--------------|------------|-------------|-------------|
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 528 (30.9) | 58 (3.4) | 131 (7.7) | 8 (0.5) | 77 (4.5) | 15 (0.9) |

| | 中国 | 香港 | 台湾 | 韓国 | タイ | インド |
|-------------------------|-----------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 1,381 (80.9) | 201 (11.8) | 79 (4.6) | 95 (5.6) | 17 (1.0) | 61 (3.6) |

| | シンガポール | ベトナム | ラオス ・ア スト | ・その 地 域 の 他 の 国 | 所在地 は わ か ら な か つ た | 無回答 |
|-------------------------|-------------|------------|-----------------|-----------------------------------|---|-------------|
| 該当者数 N=1,708 (100.0) | 56 (3.3) | 4 (0.2) | 48 (2.8) | 194 (11.4) | 461 (27.0) | 16 (0.9) |

【全員の方に】

問 2 あなたは、この1年間に、海外滞在中の現地取引（海外旅行中のショッピングなど）に関する相談を受けたことがありますか。(ひとつだけ○)

(上段：回答数、下段：%)

| | ある | ない | 無回答 |
|-----------------------|---------------|-----------------|-------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 315 (15.5) | 1,688 (83.2) | 27 (1.3) |

(問 2 相談の受付件数)

(上段：回答数、下段：%)

| | 1~10件 | 11~20件 | 21~30件 | 31~40件 | 41件以上 | 無回答 | (件) 平均 |
|-----------------------|---------------|------------|----------|------------|----------|-------------|-----------|
| 該当者数 N=315 (100.0) | 290 (92.1) | 4 (1.3) | 0 (—) | 1 (0.3) | 0 (—) | 20 (6.3) | 2.0 |

問3 あなたは、この1年間に、日本国内の事業者等を通じて行われた海外事業者との取引（個人輸入代行、海外金融商品の購入、海外事業者が行うマルチ商法など）に関する相談を受けたことがありますか。（ひとつだけ○）

（上段：回答数、下段：％）

| | ある | ない | 無回答 |
|-----------------------|---------------|-----------------|-------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 742 (36.6) | 1,246 (61.4) | 42 (2.1) |

（問3 相談の受付件数）

（上段：回答数、下段：％）

| | 1～10件 | 11～20件 | 21～30件 | 31～40件 | 41件以上 | 無回答 | (件) 平均 |
|-----------------------|---------------|------------|------------|----------|----------|--------------|-----------|
| 該当者数 N=742 (100.0) | 641 (86.4) | 9 (1.2) | 2 (0.3) | 0 (—) | 0 (—) | 90 (12.1) | 2.6 |

【問3で「ある」と回答した方に】

問3-1 それはどのような相談でしたか。（あてはまるものすべてに○）

（複数回答 上段：回答数、下段：％）

| | 個人輸入代行（購入支援サービス等を含む）に関する相談 | 海外金融商品に関する相談 | 海外不動産に関する相談 | 海外リゾートタイムシェアに関する相談 | 海外事業者が行うマルチ商法に関する相談 | 海外留学に関する相談 | その他の相談 | わからない・覚えていない | 無回答 |
|-----------------------|----------------------------|---------------|--------------|--------------------|---------------------|---------------|-------------|--------------|------------|
| 該当者数 N=742 (100.0) | 189 (25.5) | 334 (45.0) | 83 (11.2) | 104 (14.0) | 254 (34.2) | 114 (15.4) | 64 (8.6) | 7 (0.9) | 8 (1.1) |

問1+問2+問3 越境消費者取引に関する相談の受付状況

(上段：回答数、下段：%)

| | 受付経験あり | 受付経験なし | 無回答 |
|-----------------------------|-----------------|---------------|------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 1,768 (87.1) | 261 (12.9) | 1 (0.0) |
| 経験年数別 | | | |
| 1年未満 N=148 (100.0) | 75 (50.7) | 73 (49.3) | 0 (—) |
| 1年～5年未満 N=600 (100.0) | 511 (85.2) | 88 (14.7) | 1 (0.2) |
| 5年～10年未満 N=589 (100.0) | 538 (91.3) | 51 (8.7) | 0 (—) |
| 10年～15年未満 N=394 (100.0) | 368 (93.4) | 26 (6.6) | 0 (—) |
| 15年以上 N=292 (100.0) | 270 (92.5) | 22 (7.5) | 0 (—) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | |
| 該当者数 N=1,886 (100.0) | 1,639 (86.9) | 246 (13.0) | 1 (0.1) |
| 都道府県立 N=406 (100.0) | 371 (91.4) | 35 (8.6) | 0 (—) |
| 政令市立 N=170 (100.0) | 166 (97.6) | 4 (2.4) | 0 (—) |
| 市立 N=1,120 (100.0) | 953 (85.1) | 166 (14.8) | 1 (0.1) |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 85 (100.0) | 0 (—) | 0 (—) |
| 町立、村立 N=73 (100.0) | 40 (54.8) | 33 (45.2) | 0 (—) |
| その他 N=24 (100.0) | 18 (75.0) | 6 (25.0) | 0 (—) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

問1+問2+問3 越境消費者取引に関する相談の受付件数

(上段：回答数、下段：%)

| | 1～10件 | 11～20件 | 21～30件 | 31～40件 | 41件以上 | 無回答 | (件) 平均 |
|-----------------------------|---------------|---------------|--------------|-------------|--------------|---------------|-----------|
| 該当者数 N=1,768 (100.0) | 988 (55.9) | 317 (17.9) | 143 (8.1) | 52 (2.9) | 91 (5.1) | 177 (10.0) | 14.6 |
| 経験年数別 | | | | | | | |
| 1年未満 N=75 (100.0) | 67 (89.3) | 4 (5.3) | 0 (—) | 0 (—) | 1 (1.3) | 3 (4.0) | 4.4 |
| 1年～5年未満 N=511 (100.0) | 345 (67.5) | 71 (13.9) | 37 (7.2) | 12 (2.3) | 21 (4.1) | 25 (4.9) | 11.4 |
| 5年～10年未満 N=538 (100.0) | 283 (52.6) | 112 (20.8) | 39 (7.2) | 21 (3.9) | 25 (4.6) | 58 (10.8) | 15.9 |
| 10年～15年未満 N=368 (100.0) | 160 (43.5) | 76 (20.7) | 41 (11.1) | 12 (3.3) | 30 (8.2) | 49 (13.3) | 18.4 |
| 15年以上 N=270 (100.0) | 130 (48.1) | 52 (19.3) | 26 (9.6) | 7 (2.6) | 14 (5.2) | 41 (15.2) | 16.5 |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,639 (100.0) | 930 (56.7) | 293 (17.9) | 130 (7.9) | 49 (3.0) | 82 (5.0) | 155 (9.5) | 14.5 |
| 都道府県立 N=371 (100.0) | 160 (43.1) | 80 (21.6) | 49 (13.2) | 15 (4.0) | 24 (6.5) | 43 (11.6) | 18.2 |
| 政令市立 N=166 (100.0) | 34 (20.5) | 42 (25.3) | 17 (10.2) | 13 (7.8) | 33 (19.9) | 27 (16.3) | 41.4 |
| 市立 N=953 (100.0) | 669 (70.2) | 147 (15.4) | 50 (5.2) | 10 (1.0) | 15 (1.6) | 62 (6.5) | 8.9 |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 21 (24.7) | 17 (20.0) | 11 (12.9) | 9 (10.6) | 10 (11.8) | 17 (20.0) | 22.2 |
| 町立、村立 N=40 (100.0) | 36 (90.0) | 0 (—) | 0 (—) | 1 (2.5) | 0 (—) | 3 (7.5) | 3.4 |
| その他 N=18 (100.0) | 8 (44.4) | 6 (33.3) | 1 (5.6) | 1 (5.6) | 0 (—) | 2 (11.1) | 11.1 |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

問1+問2+問3 相談全体に占める越境消費者取引相談の割合

(上段：回答数、下段：%)

| | 1%未満 | 1～5% | 5%超 ～10% | 10%超 ～15% | 15%超 | 無回答 | (%) 平均 |
|-----------------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------|-------------|------------|-----------|
| 該当者数 N=1,591 (100.0) | 230 (14.5) | 1,148 (72.2) | 138 (8.7) | 36 (2.3) | 31 (1.9) | 8 (0.5) | 3.7 |
| 経験年数別 | | | | | | | |
| 1年未満 N=72 (100.0) | 12 (16.7) | 50 (69.4) | 6 (8.3) | 2 (2.8) | 1 (1.4) | 1 (1.4) | 2.9 |
| 1年～5年未満 N=486 (100.0) | 77 (15.8) | 341 (70.2) | 43 (8.8) | 14 (2.9) | 10 (2.1) | 1 (0.2) | 3.4 |
| 5年～10年未満 N=480 (100.0) | 64 (13.3) | 358 (74.6) | 43 (9.0) | 6 (1.3) | 8 (1.7) | 1 (0.2) | 3.9 |
| 10年～15年未満 N=319 (100.0) | 43 (13.5) | 232 (72.7) | 22 (6.9) | 12 (3.8) | 7 (2.2) | 3 (0.9) | 3.9 |
| 15年以上 N=229 (100.0) | 34 (14.8) | 163 (71.2) | 23 (10.0) | 2 (0.9) | 5 (2.2) | 2 (0.9) | 3.5 |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,484 (100.0) | 214 (14.4) | 1,075 (72.4) | 125 (8.4) | 33 (2.2) | 30 (2.0) | 7 (0.5) | 3.7 |
| 都道府県立 N=328 (100.0) | 48 (14.6) | 233 (71.0) | 30 (9.1) | 8 (2.4) | 7 (2.1) | 2 (0.6) | 3.6 |
| 政令市立 N=139 (100.0) | 12 (8.6) | 95 (68.3) | 14 (10.1) | 6 (4.3) | 10 (7.2) | 2 (1.4) | 5.5 |
| 市立 N=891 (100.0) | 140 (15.7) | 658 (73.8) | 62 (7.0) | 16 (1.8) | 12 (1.3) | 3 (0.3) | 2.9 |
| 東京特別区立 N=68 (100.0) | 5 (7.4) | 43 (63.2) | 18 (26.5) | 2 (2.9) | 0 (—) | 0 (—) | 4.8 |
| 町立、村立 N=37 (100.0) | 6 (16.2) | 28 (75.7) | 1 (2.7) | 1 (2.7) | 1 (2.7) | 0 (—) | 3.2 |
| その他 N=16 (100.0) | 2 (12.5) | 14 (87.5) | 0 (—) | 0 (—) | 0 (—) | 0 (—) | 3.1 |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

【問1、問2、問3の3つの問いでひとつでも「ある」と回答した方（越境消費者取引の相談を受けたことがある方）】

問4 あなたは、この1年間に、越境消費者取引に関する相談を受けた際、どのように対応しましたか。（あてはまるものすべてに○）

（複数回答 上段：回答数、下段：％）

| | すぐに他機関を紹介して、相談を終了した | 簡単な助言をして、相談を終了した | 自主交渉のやり方などについて、相談者に詳細な助言をした | 相手方事業者の海外の連絡先に、直接連絡した | 相手方事業者の日本国内の連絡先に電話をしたら、海外に転送された | 関係する日本国内の事業者等に連絡した | その他の対応をした | 無回答 |
|----------------------------|---------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------|--------------|--------------|
| 該当者数 N=1,768 (100.0) | 450 (25.5) | 538 (30.4) | 960 (54.3) | 44 (2.5) | 109 (6.2) | 943 (53.3) | 150 (8.5) | 147 (8.3) |
| 経験年数別 | | | | | | | | |
| 1年未満 N=75 (100.0) | 21 (28.0) | 17 (22.7) | 29 (38.7) | 0 (—) | 1 (1.3) | 28 (37.3) | 6 (8.0) | 9 (12.0) |
| 1年～5年未満 N=511 (100.0) | 155 (30.3) | 159 (31.1) | 257 (50.3) | 14 (2.7) | 27 (5.3) | 232 (45.4) | 48 (9.4) | 37 (7.2) |
| 5年～10年未満 N=538 (100.0) | 125 (23.2) | 155 (28.8) | 307 (57.1) | 13 (2.4) | 43 (8.0) | 310 (57.6) | 48 (8.9) | 41 (7.6) |
| 10年～15年未満 N=368 (100.0) | 79 (21.5) | 123 (33.4) | 220 (59.8) | 5 (1.4) | 22 (6.0) | 215 (58.4) | 30 (8.2) | 33 (9.0) |
| 15年以上 N=270 (100.0) | 69 (25.6) | 83 (30.7) | 142 (52.6) | 12 (4.4) | 16 (5.9) | 155 (57.4) | 18 (6.7) | 26 (9.6) |
| 所属センター別 (兼務者除く) | | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,639 (100.0) | 423 (25.8) | 504 (30.8) | 888 (54.2) | 42 (2.6) | 96 (5.9) | 864 (52.7) | 138 (8.4) | 139 (8.5) |
| 都道府県立 N=371 (100.0) | 105 (28.3) | 124 (33.4) | 229 (61.7) | 10 (2.7) | 26 (7.0) | 197 (53.1) | 22 (5.9) | 30 (8.1) |
| 政令市立 N=166 (100.0) | 45 (27.1) | 52 (31.3) | 92 (55.4) | 3 (1.8) | 22 (13.3) | 111 (66.9) | 11 (6.6) | 10 (6.0) |
| 市立 N=953 (100.0) | 242 (25.4) | 293 (30.7) | 480 (50.4) | 23 (2.4) | 36 (3.8) | 479 (50.3) | 96 (10.1) | 81 (8.5) |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 17 (20.0) | 23 (27.1) | 60 (70.6) | 5 (5.9) | 10 (11.8) | 57 (67.1) | 2 (2.4) | 5 (5.9) |
| 町立、村立 N=40 (100.0) | 8 (20.0) | 8 (20.0) | 13 (32.5) | 1 (2.5) | 1 (2.5) | 10 (25.0) | 5 (12.5) | 9 (22.5) |
| その他 N=18 (100.0) | 5 (27.8) | 3 (16.7) | 10 (55.6) | 0 (—) | 0 (—) | 7 (38.9) | 2 (11.1) | 4 (22.2) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

【問4で「関係する日本国内の事業者等に連絡した」に○をつけた方に】

問4-1 それほどのような関係者でしたか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

| | 輸入代行業者(購入支援サービス等を含む) | 仲介業者 代理店・エージェント、 | 勧誘者・紹介者(個人) | クレジットカード会社 | 決済代行業者 | その他 | 無回答 |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|-------------|---------------|---------------|-------------|------------|
| 該当者数 N=943 (100.0) | 65 (6.9) | 169 (17.9) | 27 (2.9) | 752 (79.7) | 433 (45.9) | 65 (6.9) | 6 (0.6) |
| 経験年数別 | | | | | | | |
| 1年未満 N=28 (100.0) | 2 (7.1) | 2 (7.1) | 0 (—) | 22 (78.6) | 13 (46.4) | 3 (10.7) | 0 (—) |
| 1年～5年未満 N=232 (100.0) | 15 (6.5) | 41 (17.7) | 3 (1.3) | 187 (80.6) | 86 (37.1) | 20 (8.6) | 2 (0.9) |
| 5年～10年未満 N=310 (100.0) | 24 (7.7) | 61 (19.7) | 9 (2.9) | 246 (79.4) | 137 (44.2) | 23 (7.4) | 0 (—) |
| 10年～15年未満 N=215 (100.0) | 12 (5.6) | 38 (17.7) | 7 (3.3) | 172 (80.0) | 113 (52.6) | 11 (5.1) | 3 (1.4) |
| 15年以上 N=155 (100.0) | 12 (7.7) | 25 (16.1) | 8 (5.2) | 123 (79.4) | 82 (52.9) | 8 (5.2) | 1 (0.6) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | |
| 該当者数 N=864 (100.0) | 59 (6.8) | 148 (17.1) | 26 (3.0) | 690 (79.9) | 384 (44.4) | 62 (7.2) | 5 (0.6) |
| 都道府県立 N=197 (100.0) | 16 (8.1) | 39 (19.8) | 6 (3.0) | 162 (82.2) | 107 (54.3) | 6 (3.0) | 2 (1.0) |
| 政令市立 N=111 (100.0) | 8 (7.2) | 24 (21.6) | 4 (3.6) | 88 (79.3) | 57 (51.4) | 8 (7.2) | 0 (—) |
| 市立 N=479 (100.0) | 31 (6.5) | 71 (14.8) | 11 (2.3) | 373 (77.9) | 187 (39.0) | 43 (9.0) | 3 (0.6) |
| 東京特別区立 N=57 (100.0) | 2 (3.5) | 11 (19.3) | 4 (7.0) | 51 (89.5) | 28 (49.1) | 2 (3.5) | 0 (—) |
| 町立、村立 N=10 (100.0) | 1 (10.0) | 1 (10.0) | 0 (—) | 8 (80.0) | 0 (—) | 3 (30.0) | 0 (—) |
| その他 N=7 (100.0) | 1 (14.3) | 1 (14.3) | 1 (14.3) | 5 (71.4) | 4 (57.1) | 0 (—) | 0 (—) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

問5 この1年間に、越境消費者取引に関する相談対応をした結果、解決（契約通り履行、解約・取消、返金、交換等）できたことがありましたか。（あてはまるものすべてに○）

（複数回答 上段：回答数、下段：％）

| | 相談者への助言の結果、自主交渉で解決できた | 海外事業者に直接連絡し、解決できた | クレジットカード会社に連絡し、解決できた | 決済代行業者に連絡し、解決できた | その他国内の事業者等に連絡し、解決できた | その他の方法で解決できた | 解決できたかわからなかった | 解決できなかった | 無回答 |
|-----------------------------|-----------------------|-------------------|----------------------|------------------|----------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| 該当者数 N=1,768 (100.0) | 499 (28.2) | 47 (2.7) | 820 (46.4) | 383 (21.7) | 166 (9.4) | 63 (3.6) | 616 (34.8) | 583 (33.0) | 110 (6.2) |
| 経験年数別 | | | | | | | | | |
| 1年未満 N=75 (100.0) | 16 (21.3) | 0 (—) | 22 (29.3) | 7 (9.3) | 6 (8.0) | 2 (2.7) | 39 (52.0) | 20 (26.7) | 5 (6.7) |
| 1年～5年未満 N=511 (100.0) | 134 (26.2) | 11 (2.2) | 204 (39.9) | 72 (14.1) | 43 (8.4) | 15 (2.9) | 196 (38.4) | 196 (38.4) | 24 (4.7) |
| 5年～10年未満 N=538 (100.0) | 148 (27.5) | 13 (2.4) | 270 (50.2) | 113 (21.0) | 56 (10.4) | 22 (4.1) | 181 (33.6) | 169 (31.4) | 30 (5.6) |
| 10年～15年未満 N=368 (100.0) | 119 (32.3) | 10 (2.7) | 195 (53.0) | 112 (30.4) | 30 (8.2) | 10 (2.7) | 117 (31.8) | 124 (33.7) | 28 (7.6) |
| 15年以上 N=270 (100.0) | 82 (30.4) | 13 (4.8) | 126 (46.7) | 78 (28.9) | 31 (11.5) | 14 (5.2) | 82 (30.4) | 73 (27.0) | 21 (7.8) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,639 (100.0) | 456 (27.8) | 40 (2.4) | 744 (45.4) | 342 (20.9) | 150 (9.2) | 57 (3.5) | 579 (35.3) | 542 (33.1) | 108 (6.6) |
| 都道府県立 N=371 (100.0) | 139 (37.5) | 11 (3.0) | 182 (49.1) | 94 (25.3) | 47 (12.7) | 10 (2.7) | 119 (32.1) | 117 (31.5) | 20 (5.4) |
| 政令市立 N=166 (100.0) | 56 (33.7) | 4 (2.4) | 102 (61.4) | 51 (30.7) | 21 (12.7) | 7 (4.2) | 60 (36.1) | 31 (18.7) | 9 (5.4) |
| 市立 N=953 (100.0) | 211 (22.1) | 22 (2.3) | 383 (40.2) | 170 (17.8) | 66 (6.9) | 35 (3.7) | 363 (38.1) | 336 (35.3) | 65 (6.8) |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 37 (43.5) | 2 (2.4) | 58 (68.2) | 21 (24.7) | 12 (14.1) | 1 (1.2) | 22 (25.9) | 26 (30.6) | 4 (4.7) |
| 町立、村立 N=40 (100.0) | 8 (20.0) | 1 (2.5) | 9 (22.5) | 1 (2.5) | 0 (—) | 4 (10.0) | 10 (25.0) | 17 (42.5) | 7 (17.5) |
| その他 N=18 (100.0) | 4 (22.2) | 0 (—) | 8 (44.4) | 4 (22.2) | 3 (16.7) | 0 (—) | 4 (22.2) | 12 (66.7) | 2 (11.1) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

問6 あなたは、越境消費者取引に関する相談について、国内取引（国内事業者との取引）に関する相談に比べて、解決が難しいと感じたことがありますか。（ひとつだけ○）

（上段：回答数、下段：％）

| | ある | ない | わからない | 無回答 |
|-----------------------------|-----------------|------------|--------------|-------------|
| 該当者数 N=1,768 (100.0) | 1,620 (91.6) | 7 (0.4) | 54 (3.1) | 87 (4.9) |
| 経験年数別 | | | | |
| 1年未満 N=75 (100.0) | 58 (77.3) | 0 (—) | 12 (16.0) | 5 (6.7) |
| 1年～5年未満 N=511 (100.0) | 469 (91.8) | 2 (0.4) | 20 (3.9) | 20 (3.9) |
| 5年～10年未満 N=538 (100.0) | 495 (92.0) | 2 (0.4) | 16 (3.0) | 25 (4.6) |
| 10年～15年未満 N=368 (100.0) | 341 (92.7) | 1 (0.3) | 5 (1.4) | 21 (5.7) |
| 15年以上 N=270 (100.0) | 252 (93.3) | 2 (0.7) | 1 (0.4) | 15 (5.6) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | |
| 該当者数 N=1,639 (100.0) | 1,499 (91.5) | 4 (0.2) | 52 (3.2) | 84 (5.1) |
| 都道府県立 N=371 (100.0) | 350 (94.3) | 2 (0.5) | 7 (1.9) | 12 (3.2) |
| 政令市立 N=166 (100.0) | 152 (91.6) | 1 (0.6) | 5 (3.0) | 8 (4.8) |
| 市立 N=953 (100.0) | 860 (90.2) | 1 (0.1) | 39 (4.1) | 53 (5.6) |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 81 (95.3) | 0 (—) | 0 (—) | 4 (4.7) |
| 町立、村立 N=40 (100.0) | 35 (87.5) | 0 (—) | 1 (2.5) | 4 (10.0) |
| その他 N=18 (100.0) | 15 (83.3) | 0 (—) | 0 (—) | 3 (16.7) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

【問6で「ある」と回答した方に】

問6-1 越境消費者取引に関する相談について、特に解決を難しくしている要因はどのようなことだと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

| | 相手方事業者の連絡先がわからないケースが多いこと | 海外事業者との交渉の経験がないため、対応方法がわからないこと | 言葉の問題で、相手方事業者に問い合わせできないこと | 費用(国際電話等)の問題で、相手方事業者に問い合わせできないこと | 外国語で書かれた契約書面や規約等を理解するのが難しいこと | 相手方事業者やその取引に関する情報が少ないこと | 相手国の法制度・商慣習がよくわからないこと |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 該当者数 N=1,620 (100.0) | 1,453 (89.7) | 627 (38.7) | 858 (53.0) | 522 (32.2) | 688 (42.5) | 773 (47.7) | 564 (34.8) |
| 経験年数別 | | | | | | | |
| 1年未満 N=58 (100.0) | 49 (84.5) | 28 (48.3) | 23 (39.7) | 10 (17.2) | 18 (31.0) | 21 (36.2) | 9 (15.5) |
| 1年～5年未満 N=469 (100.0) | 421 (89.8) | 173 (36.9) | 227 (48.4) | 105 (22.4) | 175 (37.3) | 209 (44.6) | 144 (30.7) |
| 5年～10年未満 N=495 (100.0) | 438 (88.5) | 197 (39.8) | 274 (55.4) | 171 (34.5) | 208 (42.0) | 231 (46.7) | 168 (33.9) |
| 10年～15年未満 N=341 (100.0) | 317 (93.0) | 129 (37.8) | 186 (54.5) | 129 (37.8) | 165 (48.4) | 174 (51.0) | 140 (41.1) |
| 15年以上 N=252 (100.0) | 224 (88.9) | 96 (38.1) | 143 (56.7) | 102 (40.5) | 119 (47.2) | 134 (53.2) | 99 (39.3) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,499 (100.0) | 1,346 (89.8) | 590 (39.4) | 794 (53.0) | 471 (31.4) | 637 (42.5) | 717 (47.8) | 523 (34.9) |
| 都道府県立 N=350 (100.0) | 320 (91.4) | 144 (41.1) | 199 (56.9) | 102 (29.1) | 177 (50.6) | 173 (49.4) | 126 (36.0) |
| 政令市立 N=152 (100.0) | 137 (90.1) | 49 (32.2) | 82 (53.9) | 72 (47.4) | 75 (49.3) | 77 (50.7) | 69 (45.4) |
| 市立 N=860 (100.0) | 769 (89.4) | 354 (41.2) | 446 (51.9) | 250 (29.1) | 331 (38.5) | 397 (46.2) | 271 (31.5) |
| 東京特別区立 N=81 (100.0) | 75 (92.6) | 25 (30.9) | 47 (58.0) | 34 (42.0) | 39 (48.1) | 43 (53.1) | 44 (54.3) |
| 町立、村立 N=35 (100.0) | 26 (74.3) | 11 (31.4) | 11 (31.4) | 6 (17.1) | 7 (20.0) | 16 (45.7) | 7 (20.0) |
| その他 N=15 (100.0) | 14 (93.3) | 6 (40.0) | 8 (53.3) | 4 (26.7) | 7 (46.7) | 9 (60.0) | 6 (40.0) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

問 6-1 (続き)

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

| | 通関、海外への返品など、商品輸送に関する問題があること | どちらの国の法律に基づいて解決するか、準拠法の問題があること | どちらの国で裁判するのか、裁判管轄の問題があること | 日本の行政権限等が及ばないこと | その他の要因 | わからない | 無回答 |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------|-------------|----------|------------|
| 該当者数 N=1,620 (100.0) | 589 (36.4) | 423 (26.1) | 162 (10.0) | 474 (29.3) | 66 (4.1) | 0 (—) | 2 (0.1) |
| 経験年数別 | | | | | | | |
| 1年未満 N=58 (100.0) | 12 (20.7) | 6 (10.3) | 4 (6.9) | 8 (13.8) | 2 (3.4) | 0 (—) | 0 (—) |
| 1年～5年未満 N=469 (100.0) | 156 (33.3) | 110 (23.5) | 33 (7.0) | 107 (22.8) | 18 (3.8) | 0 (—) | 2 (0.4) |
| 5年～10年未満 N=495 (100.0) | 201 (40.6) | 122 (24.6) | 50 (10.1) | 141 (28.5) | 22 (4.4) | 0 (—) | 0 (—) |
| 10年～15年未満 N=341 (100.0) | 133 (39.0) | 104 (30.5) | 39 (11.4) | 121 (35.5) | 14 (4.1) | 0 (—) | 0 (—) |
| 15年以上 N=252 (100.0) | 86 (34.1) | 79 (31.3) | 34 (13.5) | 95 (37.7) | 10 (4.0) | 0 (—) | 0 (—) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,499 (100.0) | 549 (36.6) | 394 (26.3) | 143 (9.5) | 437 (29.2) | 62 (4.1) | 0 (—) | 2 (0.1) |
| 都道府県立 N=350 (100.0) | 143 (40.9) | 105 (30.0) | 45 (12.9) | 113 (32.3) | 16 (4.6) | 0 (—) | 1 (0.3) |
| 政令市立 N=152 (100.0) | 63 (41.4) | 51 (33.6) | 16 (10.5) | 56 (36.8) | 8 (5.3) | 0 (—) | 0 (—) |
| 市立 N=860 (100.0) | 290 (33.7) | 204 (23.7) | 75 (8.7) | 213 (24.8) | 35 (4.1) | 0 (—) | 1 (0.1) |
| 東京特別区立 N=81 (100.0) | 38 (46.9) | 29 (35.8) | 7 (8.6) | 40 (49.4) | 3 (3.7) | 0 (—) | 0 (—) |
| 町立、村立 N=35 (100.0) | 8 (22.9) | 2 (5.7) | 0 (—) | 9 (25.7) | 0 (—) | 0 (—) | 0 (—) |
| その他 N=15 (100.0) | 4 (26.7) | 3 (20.0) | 0 (—) | 5 (33.3) | 0 (—) | 0 (—) | 0 (—) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

問7 あなたは、この1年間に、越境消費者取引に関する相談対応の際、相談者に次の機関を紹介したことはありますか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答 上段:回答数、下段:%)

| | CCJ (消費者庁越境消費者センター) | 国民生活センター | ECネットワーク | 日本流通自主管理協会 (AACD) | ユニオン・デ・ファブリカン (UDF) | 日本広告審査機構 (JARO) | 通販110番 (日本通信販売協会) | その他の機関 | 他機関を紹介したことはない | 無回答 | 他機関を紹介したことがある (計) |
|-----------------------------|------------------------|-------------|---------------|----------------------|------------------------|--------------------|----------------------|--------------|---------------|--------------|----------------------|
| 該当者数 N=1,768 (100.0) | 1,365 (77.2) | 82 (4.6) | 560 (31.7) | 140 (7.9) | 85 (4.8) | 25 (1.4) | 275 (15.6) | 134 (7.6) | 175 (9.9) | 107 (6.1) | 1,486 (84.0) |
| 経験年数別 | | | | | | | | | | | |
| 1年未満 N=75 (100.0) | 43 (57.3) | 1 (1.3) | 11 (14.7) | 1 (1.3) | 0 (—) | 0 (—) | 4 (5.3) | 5 (6.7) | 18 (24.0) | 5 (6.7) | 52 (69.3) |
| 1年～5年未満 N=511 (100.0) | 390 (76.3) | 22 (4.3) | 149 (29.2) | 26 (5.1) | 18 (3.5) | 8 (1.6) | 91 (17.8) | 40 (7.8) | 62 (12.1) | 25 (4.9) | 424 (83.0) |
| 5年～10年未満 N=538 (100.0) | 424 (78.8) | 24 (4.5) | 168 (31.2) | 46 (8.6) | 16 (3.0) | 4 (0.7) | 83 (15.4) | 39 (7.2) | 49 (9.1) | 30 (5.6) | 459 (85.3) |
| 10年～15年未満 N=368 (100.0) | 294 (79.9) | 23 (6.3) | 145 (39.4) | 42 (11.4) | 28 (7.6) | 10 (2.7) | 56 (15.2) | 31 (8.4) | 26 (7.1) | 24 (6.5) | 318 (86.4) |
| 15年以上 N=270 (100.0) | 210 (77.8) | 11 (4.1) | 87 (32.2) | 25 (9.3) | 23 (8.5) | 3 (1.1) | 40 (14.8) | 17 (6.3) | 20 (7.4) | 22 (8.1) | 228 (84.4) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,639 (100.0) | 1,256 (76.6) | 71 (4.3) | 513 (31.3) | 127 (7.7) | 78 (4.8) | 22 (1.3) | 248 (15.1) | 126 (7.7) | 163 (9.9) | 103 (6.3) | 1,373 (83.8) |
| 都道府県立 N=371 (100.0) | 302 (81.4) | 20 (5.4) | 128 (34.5) | 30 (8.1) | 27 (7.3) | 8 (2.2) | 63 (17.0) | 26 (7.0) | 22 (5.9) | 21 (5.7) | 328 (88.4) |
| 政令市立 N=166 (100.0) | 145 (87.3) | 12 (7.2) | 75 (45.2) | 29 (17.5) | 13 (7.8) | 2 (1.2) | 38 (22.9) | 11 (6.6) | 7 (4.2) | 7 (4.2) | 152 (91.6) |
| 市立 N=953 (100.0) | 705 (74.0) | 36 (3.8) | 256 (26.9) | 49 (5.1) | 31 (3.3) | 11 (1.2) | 133 (14.0) | 78 (8.2) | 116 (12.2) | 60 (6.3) | 777 (81.5) |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 69 (81.2) | 1 (1.2) | 36 (42.4) | 16 (18.8) | 6 (7.1) | 1 (1.2) | 8 (9.4) | 5 (5.9) | 5 (5.9) | 6 (7.1) | 74 (87.1) |
| 町立、村立 N=40 (100.0) | 17 (42.5) | 1 (2.5) | 7 (17.5) | 0 (—) | 0 (—) | 0 (—) | 3 (7.5) | 5 (12.5) | 9 (22.5) | 7 (17.5) | 24 (60.0) |
| その他 N=18 (100.0) | 12 (66.7) | 0 (—) | 8 (44.4) | 1 (5.6) | 1 (5.6) | 0 (—) | 2 (11.1) | 1 (5.6) | 4 (22.2) | 2 (11.1) | 12 (66.7) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

問8 CCJの利用状況について、うかがいます。あなたは、この1年間に、越境消費者取引に関する相談対応の際、CCJを利用したことはありますか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答 上段：回答数、下段：%)

| | 事業者情報や相談対応の方法等について問い合わせた | 自分が受けた相談について、CCJで対応が可能か問い合わせた | CCJから継続してアドバイスを受けながら相談対応を行った | 外国語の文書の作成や読解について、サポートを受けた | CCJのホームページや報告書で情報を得た | CCJに情報提供した | その他の利用をした | 利用したことはない | 無回答 | CCJを利用したことがある(計) |
|-----------------------------|--------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------|----------------------|-------------|-------------|---------------|--------------|------------------|
| 該当者数 N=1,768 (100.0) | 569 (32.2) | 490 (27.7) | 103 (5.8) | 70 (4.0) | 371 (21.0) | 77 (4.4) | 59 (3.3) | 582 (32.9) | 123 (7.0) | 1,063 (60.1) |
| 経験年数別 | | | | | | | | | | |
| 1年未満 N=75 (100.0) | 12 (16.0) | 6 (8.0) | 1 (1.3) | 0 (—) | 15 (20.0) | 1 (1.3) | 0 (—) | 45 (60.0) | 4 (5.3) | 26 (34.7) |
| 1年～5年未満 N=511 (100.0) | 165 (32.3) | 137 (26.8) | 31 (6.1) | 21 (4.1) | 105 (20.5) | 23 (4.5) | 12 (2.3) | 185 (36.2) | 31 (6.1) | 295 (57.7) |
| 5年～10年未満 N=538 (100.0) | 184 (34.2) | 150 (27.9) | 28 (5.2) | 21 (3.9) | 113 (21.0) | 20 (3.7) | 22 (4.1) | 165 (30.7) | 34 (6.3) | 339 (63.0) |
| 10年～15年未満 N=368 (100.0) | 132 (35.9) | 116 (31.5) | 20 (5.4) | 14 (3.8) | 85 (23.1) | 21 (5.7) | 13 (3.5) | 97 (26.4) | 28 (7.6) | 243 (66.0) |
| 15年以上 N=270 (100.0) | 75 (27.8) | 81 (30.0) | 23 (8.5) | 14 (5.2) | 51 (18.9) | 12 (4.4) | 12 (4.4) | 87 (32.2) | 26 (9.6) | 157 (58.1) |
| 所属センター別 (兼務者を除く) | | | | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,639 (100.0) | 511 (31.2) | 444 (27.1) | 98 (6.0) | 63 (3.8) | 355 (21.7) | 70 (4.3) | 56 (3.4) | 548 (33.4) | 114 (7.0) | 977 (59.6) |
| 都道府県立 N=371 (100.0) | 124 (33.4) | 111 (29.9) | 22 (5.9) | 18 (4.9) | 89 (24.0) | 16 (4.3) | 10 (2.7) | 115 (31.0) | 20 (5.4) | 236 (63.6) |
| 政令市立 N=166 (100.0) | 57 (34.3) | 53 (31.9) | 15 (9.0) | 6 (3.6) | 33 (19.9) | 7 (4.2) | 9 (5.4) | 46 (27.7) | 13 (7.8) | 107 (64.5) |
| 市立 N=953 (100.0) | 277 (29.1) | 234 (24.6) | 50 (5.2) | 30 (3.1) | 207 (21.7) | 40 (4.2) | 32 (3.4) | 341 (35.8) | 68 (7.1) | 544 (57.1) |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 43 (50.6) | 34 (40.0) | 9 (10.6) | 6 (7.1) | 16 (18.8) | 7 (8.2) | 1 (1.2) | 16 (18.8) | 6 (7.1) | 63 (74.1) |
| 町立、村立 N=40 (100.0) | 8 (20.0) | 7 (17.5) | 2 (5.0) | 1 (2.5) | 5 (12.5) | 0 (—) | 1 (2.5) | 21 (52.5) | 4 (10.0) | 15 (37.5) |
| その他 N=18 (100.0) | 1 (5.6) | 5 (27.8) | 0 (—) | 1 (5.6) | 5 (27.8) | 0 (—) | 3 (16.7) | 5 (27.8) | 2 (11.1) | 11 (61.1) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

【全員の方に】

問9 あなたは、越境消費者取引に関する相談対応に関して、国の機関（国民生活センターなど）に、今後どのようなことを期待しますか。（あてはまるものにすべてに○）

（複数回答 上段：回答数、下段：％）

| | 情報提供やアドバイスの充実 | 翻訳サポートの充実 | 研修の充実 | 海外事業者とのあつせん | 海外機関との連携 | 消費者への注意喚起 | その他 | 特にない | 無回答 | 期待することがある（計） |
|-----------------------------|-----------------|---------------|---------------|-----------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| 全体 N=2,030 (100.0) | 1,571 (77.4) | 778 (38.3) | 564 (27.8) | 1,156 (56.9) | 999 (49.2) | 955 (47.0) | 44 (2.2) | 13 (0.6) | 39 (1.9) | 1,978 (97.4) |
| 経験年数別 | | | | | | | | | | |
| 1年未満 N=148 (100.0) | 116 (78.4) | 50 (33.8) | 53 (35.8) | 70 (47.3) | 56 (37.8) | 70 (47.3) | 1 (0.7) | 0 (—) | 1 (0.7) | 147 (99.3) |
| 1年～5年未満 N=600 (100.0) | 478 (79.7) | 198 (33.0) | 155 (25.8) | 318 (53.0) | 294 (49.0) | 275 (45.8) | 14 (2.3) | 5 (0.8) | 8 (1.3) | 587 (97.8) |
| 5年～10年未満 N=589 (100.0) | 450 (76.4) | 236 (40.1) | 164 (27.8) | 330 (56.0) | 281 (47.7) | 269 (45.7) | 11 (1.9) | 4 (0.7) | 11 (1.9) | 574 (97.5) |
| 10年～15年未満 N=394 (100.0) | 314 (79.7) | 172 (43.7) | 103 (26.1) | 255 (64.7) | 212 (53.8) | 201 (51.0) | 7 (1.8) | 2 (0.5) | 11 (2.8) | 381 (96.7) |
| 15年以上 N=292 (100.0) | 211 (72.3) | 119 (40.8) | 87 (29.8) | 178 (61.0) | 154 (52.7) | 137 (46.9) | 11 (3.8) | 1 (0.3) | 8 (2.7) | 283 (96.9) |
| 所属センター別 （兼務者を除く） | | | | | | | | | | |
| 該当者数 N=1,886 (100.0) | 1,468 (77.8) | 726 (38.5) | 525 (27.8) | 1,068 (56.6) | 931 (49.4) | 892 (47.3) | 38 (2.0) | 12 (0.6) | 35 (1.9) | 1,839 (97.5) |
| 都道府県立 N=406 (100.0) | 318 (78.3) | 182 (44.8) | 116 (28.6) | 234 (57.6) | 204 (50.2) | 195 (48.0) | 6 (1.5) | 3 (0.7) | 5 (1.2) | 398 (98.0) |
| 政令市立 N=170 (100.0) | 131 (77.1) | 75 (44.1) | 64 (37.6) | 90 (52.9) | 92 (54.1) | 75 (44.1) | 1 (0.6) | 0 (—) | 4 (2.4) | 166 (97.6) |
| 市立 N=1,120 (100.0) | 870 (77.7) | 394 (35.2) | 304 (27.1) | 645 (57.6) | 533 (47.6) | 529 (47.2) | 26 (2.3) | 7 (0.6) | 20 (1.8) | 1,093 (97.6) |
| 東京特別区立 N=85 (100.0) | 63 (74.1) | 41 (48.2) | 17 (20.0) | 43 (50.6) | 57 (67.1) | 45 (52.9) | 2 (2.4) | 0 (—) | 3 (3.5) | 82 (96.5) |
| 町立、村立 N=73 (100.0) | 62 (84.9) | 23 (31.5) | 20 (27.4) | 34 (46.6) | 27 (37.0) | 37 (50.7) | 1 (1.4) | 1 (1.4) | 2 (2.7) | 70 (95.9) |
| その他 N=24 (100.0) | 17 (70.8) | 7 (29.2) | 2 (8.3) | 16 (66.7) | 13 (54.2) | 9 (37.5) | 2 (8.3) | 0 (—) | 1 (4.2) | 23 (95.8) |

※経験年数・所属センター「無回答」を除く。

越境消費者取引の相談対応等に関する調査

2014年10月

【調査の目的とご協力をお願い】

国民生活センターでは、越境消費者取引（日本の消費者と海外の事業者との取引）に関する消費生活相談上の課題を検討するために、消費生活相談員のみなさまに相談対応等の実状をうかがい、基礎資料にしたいと考えております。

ご回答の内容は、すべて統計として処理したうえで本調査のみに利用し、調査終了後は破棄します。ご多用のところ恐れ入りますが、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

- ◆ ご記入済の調査票は、同封の返信用封筒に入れて、**10月20日（月）までにご投函**くださいますようお願いいたします（ご所属・お名前の記入は不要です）。
- ◆ 2つ以上の調査票を受け取られた方（複数の消費生活センターに勤務の方）は、ご自身の相談対応状況を1つの調査票に集約して記入し、**1通のみご返送**ください。

以下をお読みいただき、2～8ページの質問にお答えください。

本調査における「越境消費者取引」とは、

日本に在住する消費者 と 海外に所在する事業者 との取引 をいいます。

具体的には、以下の3つです。

1 海外サイトでのインターネット取引

（ネットショッピング、ソフトウェアの購入、航空券・ホテルの予約 など）

- ・サイトの表示言語は、外国語・日本語を問いません。
- ・相談者が海外サイトだと認識していなくても、相談対応の中で海外サイトの可能性があると思われたケースを含みます。

2 海外滞在中の現地取引（海外旅行中のショッピング など）

3 日本国内の事業者等を通じて行われた 海外事業者との取引

（個人輸入代行、海外金融商品の購入、海外事業者が行うマルチ商法 など）

本調査で「越境消費者取引」に該当しないケース

- ・海外事業者との取引だが、その海外事業者が日本国内で苦情対応を行っている場合
例：日本国内にカスタマーセンターを持つ、海外の大手通販業者との取引
- ・海外事業者が設立した日本法人との取引
- ・海外の決済代行業者等が関係するが、取引の相手方は日本国内の事業者の場合

<本調査に関するお問い合わせ先>

独立行政法人国民生活センター 相談情報部（調査研究担当）：林、仙北、金子
TEL：03-3443-9118 FAX：03-3443-6209 / E-mail：chousa@post.kokusen.go.jp

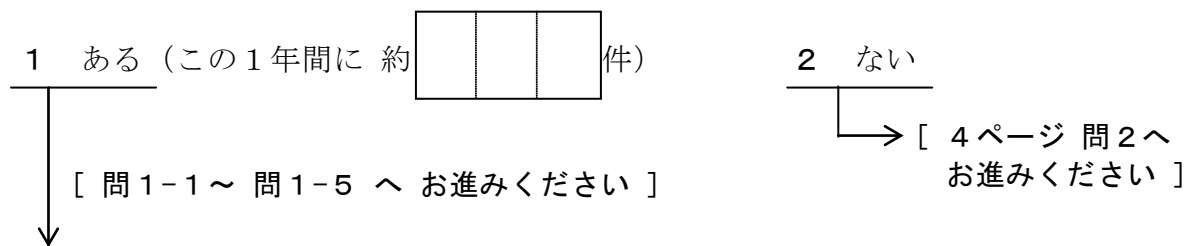
1. 問1～問3では、それぞれ、下記の **1**～**3** の越境消費者取引に関する相談の受付状況について、うかがいます。

- 1** 海外サイトでのインターネット取引（問1 関係）
（ネットショッピング、ソフトウェアの購入、航空券・ホテルの予約 など）
- 2** 海外滞在中の現地取引（問2 関係）
（海外旅行中のショッピング など）
- 3** 日本国内の事業者等を通じて行われた 海外事業者との取引（問3 関係）
（個人輸入代行、海外金融商品の購入、海外事業者が行うマルチ商法 など）

（全員の方に）

問1 あなたは、この1年間に、海外サイトでのインターネット取引（ネットショッピング、ソフトウェアの購入、航空券・ホテルの予約など）に関する相談を受けたことがありますか。（ひとつだけ○）

※サイトの表示言語は、外国語・日本語を問いません。また、相談者が海外サイトだと認識していなくても、相談対応の中で海外サイトの可能性があると思われたケースを含みます。



（問1で「ある」と回答した方に）

問1-1 それらは、どのような商品・サービスでしたか。（あてはまるものすべてに○）

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 食料品（健康食品を除く） 2 健康食品（サプリメントなど） 3 被服品 4 履物（靴、スニーカーなど） 5 身の回り品 （バッグ、財布、腕時計など） 6 医薬品・医療用具 7 化粧品・理美容品 8 住居品（家事用品、家具・寝具など） 9 パソコン・パソコン関連用品 （ソフトウェアを除く） 10 パソコン用ソフトウェア | <ul style="list-style-type: none"> 11 教養娯楽品（書籍、音響・映像製品、スポーツ用品、玩具・遊具など） 12 デジタルコンテンツ（電子書籍、アプリ、オンラインゲームなど） 13 航空券 14 ホテルの宿泊 15 ESTA 申請代行 16 海外金融商品 17 海外オンラインカジノ 18 その他（具体的に：.....） 19 わからない・覚えていない |
|--|--|

問1-2 主な相談内容はどのようなものでしたか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|------------------|-----------------------------|
| 1 商品が届かない | 10 お試しのはずが定期購入となっていた |
| 2 模倣品と思われる商品が届いた | 11 請求金額が不当に高い |
| 3 注文と違う商品が届いた | 12 二重請求された |
| 4 不良品が届いた | 13 心当たりのない請求があった |
| 5 交換・修理してもらえない | 14 事業者と連絡が取れない・事業者の所在がわからない |
| 6 サービスが提供されない | 15 その他(具体的に: _____) |
| 7 サービス内容に不満がある | _____) |
| 8 広告・表示と違う | 16 わからない・覚えていない |
| 9 解約できない・返金されない | |

問1-3 それらの海外サイトの表示言語は、何でしたか。

(あてはまるものすべてに○)

- 1 日本語表示のサイトだった(または日本語表示を選択できるサイトだった)
- 2 外国語表示のサイトだった
- 3 わからなかった

(問1-3で「1」に○をつけた方に)

問1-4 それらの海外サイトの状況等は、どのようなものでしたか。

(あてはまるものすべてに○)

- 1 日本語の表現に不自然な点があった
- 2 相手方事業者の所在や連絡先の記載がなかった
- 3 相手方事業者の所在や連絡先は日本国内だったが不自然な点があった
- 4 相手方事業者の連絡先がメールだけだった
- 5 規約等の記載がなかった
- 6 規約等の内容が不当だった
- 7 商品・サービスの価格が相場より著しく低かった
- 8 日本語表示なのに、事業者とのやりとりは外国語で行う必要があった
- 9 相談者は海外サイト(または海外サイトの可能性がある)と認識していなかった
- 10 その他の状況(具体的に: _____)
- 11 サイトの状況はわからなかった

問 1 - 5 相手方事業者の所在国・地域はどこでしたか。

(あてはまるものすべてに○)

- | | | | | | |
|---|------|----|-----|----|----------------|
| 1 | アメリカ | 7 | 中国 | 13 | シンガポール |
| 2 | カナダ | 8 | 香港 | 14 | ベトナム |
| 3 | イギリス | 9 | 台湾 | 15 | オーストラリア |
| 4 | フランス | 10 | 韓国 | 16 | その他の国・地域 |
| 5 | ドイツ | 11 | タイ | | (具体的に:.....) |
| 6 | イタリア | 12 | インド | 17 | 所在国・地域はわからなかった |

(全員の方に)

問 2 あなたは、この1年間に、海外滞在中の現地取引(海外旅行中のショッピングなど)に関する相談を受けたことがありますか。(ひとつだけ○)

- 1 ある (この1年間に 約

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

 件) 2 ない

問 3 あなたは、この1年間に、日本国内の事業者等を通じて行われた 海外事業者との取引(個人輸入代行、海外金融商品の購入、海外事業者が行うマルチ商法など)に関する相談を受けたことがありますか。(ひとつだけ○)

※日本国内の輸入代理業者、代理店・エージェント、仲介業者、勧誘者・紹介者等が、日本に在住する消費者と海外に所在する事業者との契約手続き等に関与しているケースを指します。

- 1 ある (この1年間に 約

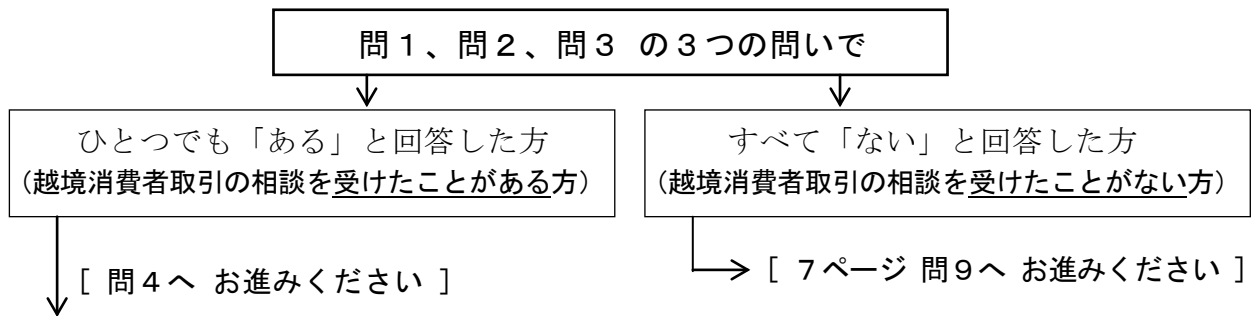
| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

 件) 2 ない
- ↓ [問 3 - 1 へ お進みください] ↘ [5 ページへ お進みください]

(問 3 で「ある」と回答した方に)

問 3 - 1 それはどのような相談でしたか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 個人輸入代行(購入支援サービス等を含む)に関する相談
- 2 海外金融商品に関する相談
- 3 海外不動産に関する相談
- 4 海外リゾートタイムシェアに関する相談
- 5 海外事業者が行うマルチ商法に関する相談
- 6 海外留学に関する相談
- 7 その他の相談(具体的に:.....)
- 8 わからない・覚えていない



2. 次に、越境消費者取引に関する相談対応について、うかがいます。

問 4 あなたは、この1年間に、越境消費者取引に関する相談を受けた際、どのように対応しましたか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 すぐに他機関を紹介して、相談を終了した
- 2 簡単な助言をして、相談を終了した
- 3 自主交渉のやり方などについて、相談者に詳細な助言をした
- 4 相手方事業者の海外の連絡先に、直接連絡した
- 5 相手方事業者の日本国内の連絡先に電話をしたら、海外に転送された
- 6 関係する日本国内の事業者等に連絡した
- 7 その他の対応をした(具体的に:

(問 4 で「6」に○をつけた方に)

問 4-1 それはどのような関係者でしたか。(あてはまるものすべてに○)

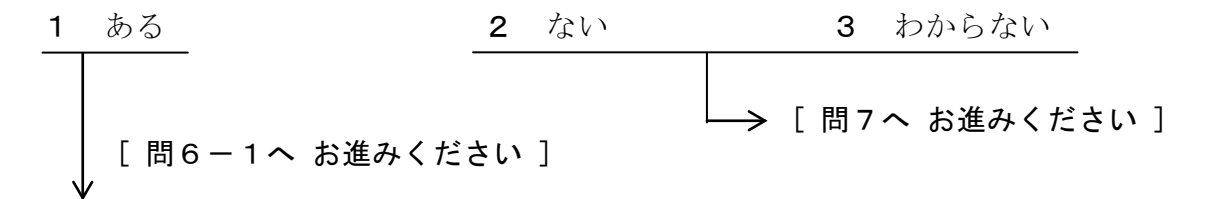
| | |
|------------------------|-------------------|
| 1 輸入代行業者(購入支援サービス等を含む) | 4 クレジットカード会社 |
| 2 代理店・エージェント、仲介業者 | 5 決済代行業者 |
| 3 勧誘者・紹介者(個人) | 6 その他(具体的に: |

問 5 この1年間に、越境消費者取引に関する相談対応をした結果、解決(契約通り履行、解約・取消、返金、交換等)できたことがありましたか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 相談者への助言の結果、自主交渉で解決できた
- 2 海外事業者¹に直接連絡し、解決できた
- 3 クレジットカード会社²に連絡し、解決できた
- 4 決済代行業者³に連絡し、解決できた
- 5 その他国内の事業者等に連絡し、解決できた
- 6 その他の方法で解決できた(具体的に:
- 7 解決できたかわからなかった
- 8 解決できなかった

6 ページ 問 6 へ お進みください →

問6 あなたは、越境消費者取引に関する相談について、国内取引（国内事業者との取引）に関する相談に比べて、**解決が難しいと感じたことがありますか。**
 (ひとつだけ○)



(問6で「ある」と回答した方に)

問6-1 越境消費者取引に関する相談について、**特に解決を難しくしている要因**はどのようなことだと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 相手方事業者の連絡先がわからないケースが多いこと
- 2 海外事業者との交渉の経験がないため、対応方法がわからないこと
- 3 言葉の問題で、相手方事業者に問い合わせできないこと
- 4 費用（国際電話等）の問題で、相手方事業者に問い合わせできないこと
- 5 外国語で書かれた契約書面や規約等を理解するのが難しいこと
- 6 相手方事業者やその取引に関する情報が少ないこと
- 7 相手国の法制度・商慣習がよくわからないこと
- 8 通関、海外への返品など、商品輸送に関する問題があること
- 9 どちらの国の法律に基づいて解決するか、準拠法の問題があること
- 10 どちらの国で裁判するのか、裁判管轄の問題があること
- 11 日本の行政権限等が及ばないこと
- 12 その他の要因（具体的に：.....）
- 13 わからない

3. 越境消費者取引の相談対応における他機関連携等について、うかがいます。

問7 あなたは、**この1年間に**、越境消費者取引に関する相談対応の際、相談者に次の機関を紹介したことはありますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 1 CCJ（消費者庁越境消費者センター） | 6 日本広告審査機構（JARO） |
| 2 国民生活センター | 7 通販110番（日本通信販売協会） |
| 3 ECネットワーク | 8 その他の機関 |
| 4 日本流通自主管理協会（AACD） | （具体的に：.....） |
| 5 ユニオン・デ・ファブリカン（UDF） | 9 他機関を紹介したことはない |

問8 CCJの利用状況について、うかがいます。あなたは、この1年間に、越境消費者取引に関する相談対応の際、CCJを利用したことはありますか。
(あてはまるものすべてに○)

- 1 事業者情報や相談対応の方法等について問い合わせた
- 2 自分が受けた相談について、CCJで対応が可能か問い合わせた
- 3 CCJから継続してアドバイスを受けながら相談対応を行った
- 4 外国語の文書の作成や読解について、サポートを受けた
- 5 CCJのホームページや報告書で情報を得た
- 6 CCJに情報提供した
- 7 その他の利用をした(具体的に:
- 8 利用したことはない

(全員の方に)

問9 あなたは、越境消費者取引に関する相談対応に関して、国の機関(国民生活センターなど)に、今後どのようなことを期待しますか。
(あてはまるものにすべてに○)

- 1 情報提供やアドバイスの充実
- 2 翻訳サポートの充実
- 3 研修の充実
- 4 海外事業者とのあっせん
- 5 海外機関との連携
- 6 消費者への注意喚起
- 7 その他(具体的に:
- 8 特にない

(全員の方に)

問10 越境消費者取引に関する相談対応について、あなたが日ごろ感じている問題点、苦勞している点、工夫している点、改善策などがあれば、ご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. 最後に、あなたご自身のことなどについて、おうかがいします。

(全員の方に)

F 1 あなたご自身について

- ① 性別) 1 男 2 女
- ② 年齢) 1 20 歳代 3 40 歳代 5 60 歳代
 2 30 歳代 4 50 歳代 6 70 歳代以上

F 2 あなたは、複数の消費生活センターを兼務していますか。(ひとつだけ○)

- 1 兼務していない 2 兼務している (カ所)

F 3 あなたが勤務する消費生活センターは、どれですか。

(複数センター勤務の方は、あてはまるものすべてに○)

- 1 都道府県立 3 市立 (2 以外) 5 町立、村立
2 政令指定都市立 4 東京特別区 (区立) 6 その他 ()

F 4 あなたは、消費生活相談員として、何年、相談業務に従事していますか。

(ひとつだけ○)

- 1 1 年未満 3 5 年～10 年未満 5 15 年以上
2 1 年～5 年未満 4 10 年～15 年未満

F 5 この1年間に、あなたが受けた消費生活相談の件数は 全部で 何件 でしたか。

(複数センター勤務の方は、合計件数をお答えください)

約 件

ご協力いただき、ありがとうございました。

恐れ入りますが、ご記入もれがないかご確認いただき、同封の返信用封筒に入れて、

10月20日(月)までに ご投函くださいますようお願いいたします。