

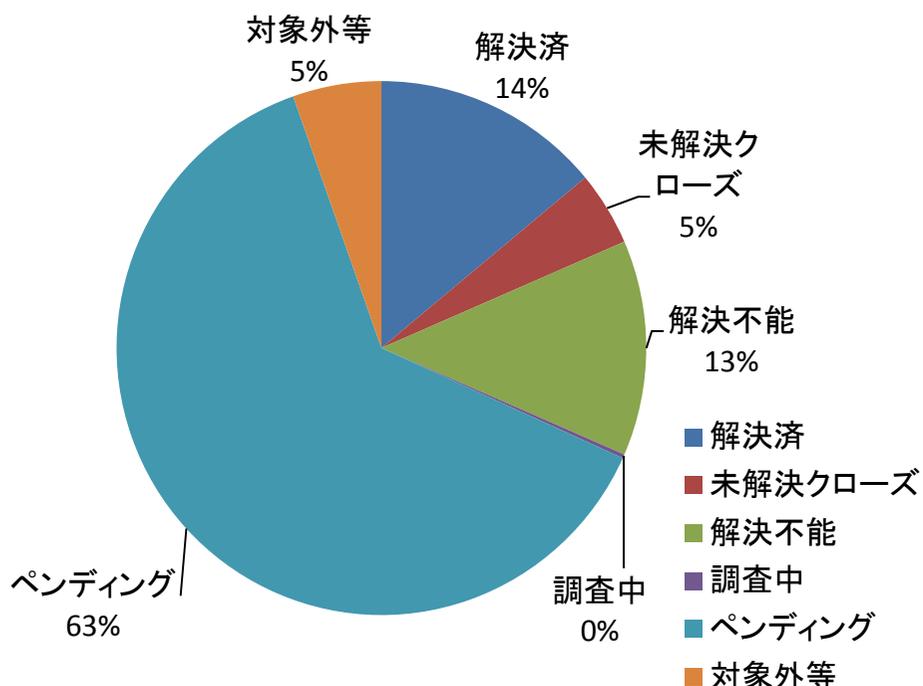
# 越境消費者相談の処理結果

参考資料 1-2

- 相談処理結果を全件ベースで見ると、解決率は14%
- 調査中の事案や相談者からの連絡が途絶えたペンディング事案等を除いた実質ベース\*で見ると、解決率は44%

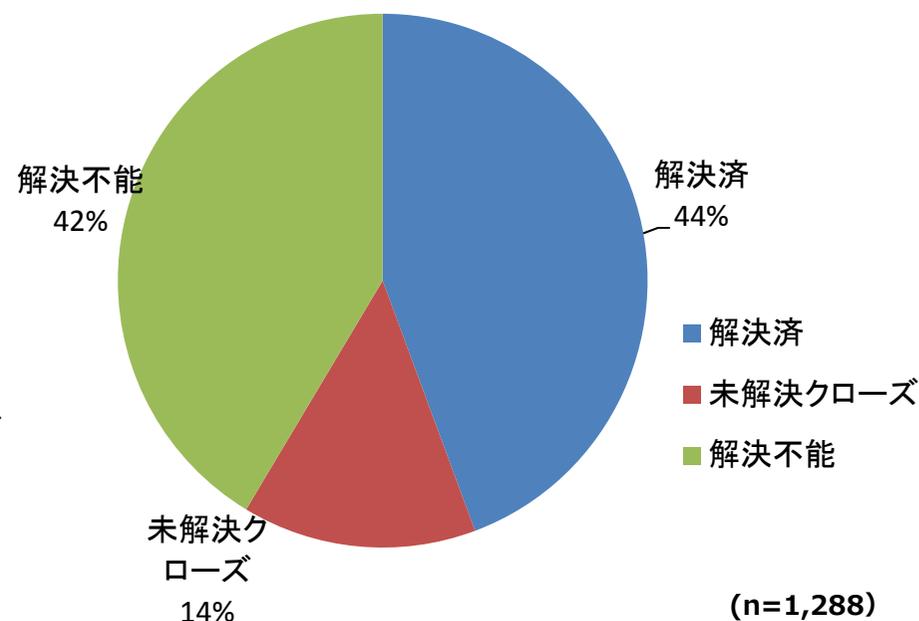
## - 相談処理結果 (全件ベース) -

2017年度



## - 相談処理結果 (実質ベース) -

2017年度



\* 実質ベースとは、全件ベースの件数から、「調査中」の事案、CCJから回答を行ったものの相談者からの連絡が1ヶ月以上途絶えた「ペンディング」の事案、単なる情報提供等である「対象外等」の事案を除いたもの。 (独)国民生活センター 越境消費者センター集計(2018.11.27)