

## News Release

平成 23 年 11 月 1 日  
消 費 者 庁

越境取引に関する消費者相談窓口「消費者庁越境消費者センター(CCJ)」を  
開設します

～海外ショッピングでのトラブルについてご相談を受け付けます～

消費者庁では、平成 23 年 11 月 1 日より、平成 23 年度消費者庁委託事業「越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査」の一環として、「消費者庁越境消費者センター(CCJ)」を設け、消費者の皆様が海外ショッピングで遭われたトラブルの相談を受け付けます。

消費者庁の調査によると、海外のインターネットショッピング利用者のうち約 2 割の方が、「商品の納期が遅れた」「購入した商品とは異なる商品が届いた」などのトラブルに遭遇したことがあると回答しています。

しかし、同調査では、トラブルに遭遇したことがある者のうち約 3 割の方が、「外国語での問合せが容易でない」「事業者の連絡先がよく分からなかった」などの理由から、事業者に対して問合せを行っていないことが判明しています。

平成 22 年度消費者庁委託調査「越境取引における消費者トラブルの解決に向けた国際的取組に関する調査」

このため、消費者庁では、平成 23 年度 消費者庁委託事業「越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査」の一環として、「消費者庁越境消費者センター(CCJ)」を設けることとしました。

消費者庁では、平成 24 年度以降も継続して相談受付できるよう予算要求を行っております。

消費者庁越境消費者センター(CCJ: Cross-border Consumer center Japan)では、平成 23 年 11 月 1 日から、消費者の皆様が海外ショッピング(インターネット取引に限らず対面取引も含みます)で遭われたトラブルの相談を受け付け、その解決に向けてお手伝いするとともに、海外ショッピングに関わるトラブル情報を収集・調査します。

解決に当たっては、センターが提携している海外 4 カ国・地域の消費生活支援機関等(下記参照)と相互に協力するとともに、現在提携先機関の存在しない国・地域に所在する事業者との取引において生じたトラブルについても、可能な限り情報収集に努めることとしています。

<現在提携している消費者生活支援機関>

- 1 . アメリカ、カナダ... 優良企業協会(The Council of Better Business Bureau)
- 2 . 台湾... 台北市消費者電子商務協会(Secure Online Shopping Association)
- 3 . シンガポール... シンガポール消費者協会 (Consumer Association Singapore)

なお、相談は、消費者庁越境消費者センター(CCJ)のホームページ、メール及びFAX等にて受け付けております。具体的な相談方法等については、消費者庁越境消費者センター(CCJ)のホームページよりご確認ください。

<消費者庁越境消費者センター(CCJ)ホームページ> <http://www.cb-ccj.com/>

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1 . 本プレスリリースに関する問合せ<br/>消費者庁消費者政策課<br/>川上、水間、山崎<br/>TEL : 03(3507)9188<br/>FAX : 03(3507)9287</li><li>2 . 消費者庁越境消費者センター(CCJ)に関する問合せ<br/>消費者庁越境消費者センター(CCJ)運営事務局<br/>(業務委託先：SBI ベリトランス株式会社内)<br/>矢井<br/>TEL: 03(6229)0850 ~ 0851</li></ol> |
|---|

各 位

2011年11月1日  
SBI ベリトランス株式会社**消費者庁委託事業 越境取引における消費者相談窓口  
消費者庁越境消費者センター(略称:「CCJ」)に係る事務局運営の開始について**

SBI ホールディングス株式会社(東京都港区 代表取締役:北尾 吉孝)の100%子会社で、オンライン決済ソリューションを提供する SBI ベリトランス株式会社(東京都港区 代表取締役:沖田 貴史、以下「SBI ベリトランス」)は、2011年11月1日より( )、消費者庁の委託を受け越境取引(消費者と、当該消費者が居住している国以外に国籍を持つ事業者との取引)における消費者相談窓口**消費者庁越境消費者センター(略称:「CCJ」)に係る事務局運営を開始いたします。**

「CCJ」は、インターネットによる越境取引や、旅行時の買い物等の事業者対消費者取引から生じる消費者トラブルに関する相談窓口となります。これまで日本の消費者が海外の事業者とトラブルになった場合、言語や商慣習の違いなどにより消費者自身でトラブルを解決することは困難な状態にありましたが、今後は「CCJ」が消費者に代わり、提携する海外消費者相談機関と連携し、海外事業者とのトラブル解決に当たります。また、現在、下記の海外消費者相談機関との提携を予定しておりますが、提携関係のない国・地域に所在する事業者とのトラブルについても、可能な限り情報を入手し、トラブルを解決するよう努めてまいります。

「CCJ」の概要については、別紙1をご参照ください。

「CCJ」が提携を進めている海外消費者相談機関 (2011年11月1日現在)

1. アメリカ・カナダ ... 優良企業協会(The Council of Better Business Bureaus (CBBB))
2. シンガポール ... シンガポール消費者協会 (Consumers Association of Singapore (CASE))
3. 台湾 ... 台北市消費者電子商務協会(Secure Online Shopping Association (SOSA))

なお、上記以外の機関とも提携を拡大すべく交渉中です。

( )「CCJ」事務局運營業務は、消費者庁よりSBI ベリトランスが受託した、2011年度消費者庁委託事業「越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査」の一環であるため、当社が従事する期間は2011年11月1日から2012年3月28日までとなります。

**【本件に関するお問い合わせ先】**

消費者庁越境消費者センター事務局(SBI ベリトランス株式会社 事業開発部 )

担当:矢井 / 足立

Tel: 03-6229-0851 Email: [pr@veritrans.co.jp](mailto:pr@veritrans.co.jp)

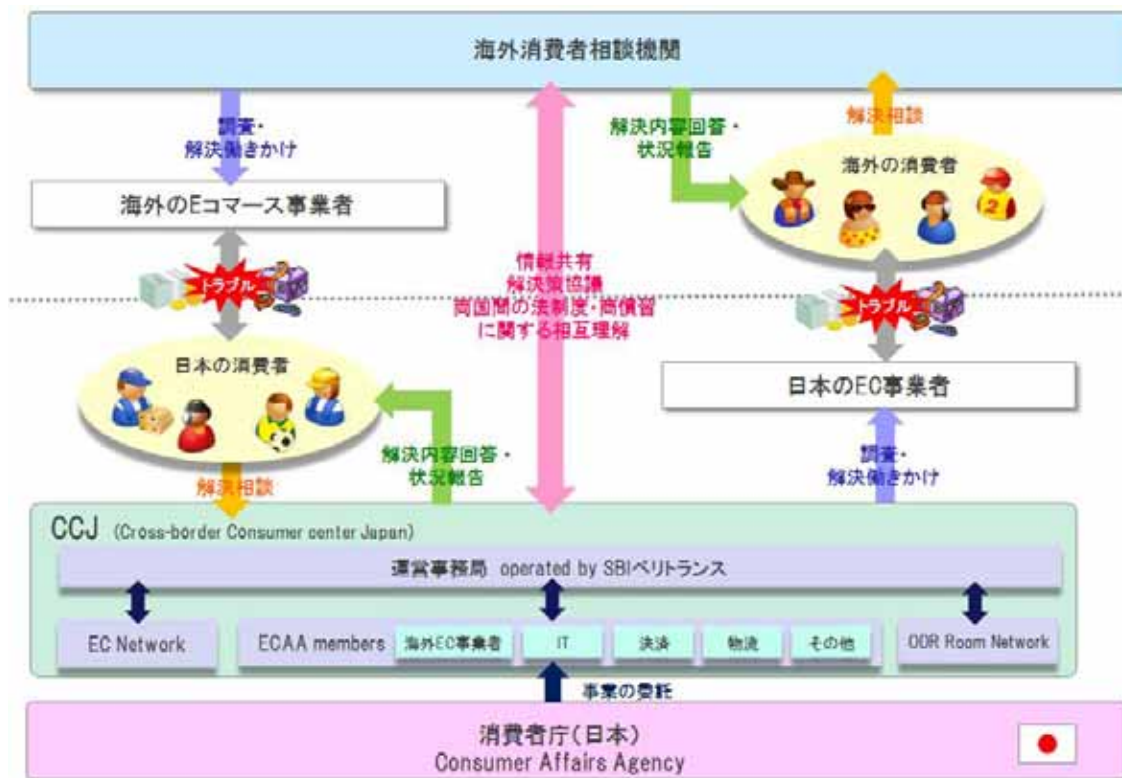
## 別紙1

### 【CCJの概要】

#### 事業対象：

- ・海外のECサイト上でトラブルに巻き込まれた日本国内の消費者からの相談
- ・海外旅行時、現地での買い物でトラブルに巻き込まれた日本の消費者からの相談
- ・上記に該当する消費者から相談を受けている、日本国内の消費者相談員からの相談
- ・日本のECサイト上でトラブルに巻き込まれた海外の消費者からの相談

#### 相談から解決までの流れ：



#### 相談受付窓口：

web 上での相談窓口

URL: <http://www.cb-ccj.com>

メール、FAX での相談窓口

相談用メールアドレス: [contact@cb-ccj.com](mailto:contact@cb-ccj.com)

FAX: 03-6230-0362

# News Release



## 別紙2

【(参考) SBIベリトランスの EC に対する取組み】

昨今の経済のグローバル化、インターネットの世界的普及・拡大に伴い、消費者は国境を越えて容易に EC サイトから商品・サービスを購入することが可能になりました。「電子商取引に関する市場調査」(2010年度 経済産業省)によると、日本国内の消費者のインターネットによる越境 EC の利用率は、2009年から2010年にかけて14.8%から18.9%と増加傾向にあり、今後もその取引市場はますます拡大することが予測されます。

SBI ベリトランスは2009年1月に、日本で初めて、インターネット上での銀聯カード決済に対応した中国人消費者向けの EC モール「佰宜杰.com(バイジェイドットコム)」を開設し、他社に先駆けて、消費者の越境 EC を推進してまいりました。また、中国・アジアへ進出する国内外の EC 事業者を様々な分野から支援するコンソーシアム「ECAA(E Commerce Asia Association)」を設立するなど、EC 事業者の海外進出を支援しております。このような国境を越えた EC に関する積極的な取り組みや、海外の EC 事業者との協定関係等の実績を踏まえ、この度、消費者庁より委託を受け、「CCJ」を開設することとなりました。

SBI ベリトランスは今後も、「EC 事業者のコアビジネスへの専念をサポート」を基本理念に、EC 事業者の越境 EC 市場進出を全面的にサポートすると共に、消費者が安心して海外サイトでインターネットショッピングを楽しむことができるような環境作りに努め、国内外の EC 市場の活性化に寄与してまいります。

【中国人消費者向け EC モール「佰宜杰.com(バイジェイドットコム)について】

<http://www.buy-j.com/>

2009年1月にオープンした、中国人消費者向けインターネットショッピングモール。銀聯ネット決済に対応しており、SBI ベリトランスが物流や翻訳、ユーザ対応までをトータルサポートするため、加盟店は商品と商品データを準備するだけで、中国への EC 展開が可能となる。

【銀聯カードについて】

銀聯カードは中国の銀行が発行するキャッシュカードに付与されたブランドで、既に中国国内では約25億枚発行されており、来日するほとんどの中国人が所持しているカード。ATM ネットワークでの利用だけでなく、小売店や飲食店等で主にデビットカードとしても利用されている。





海外から購入した  
商品に関する  
トラブルの解決を  
お手伝いいたします。

お気軽に  
ご相談  
ください

ご相談受付:

[www.cb-ccj.com](http://www.cb-ccj.com)

消費者庁

### 小さなトラブルでも、まずはご相談ください。

消費者庁越境消費者センター（Cross-Border Consumer Center Japan: CCJ）では、消費者庁からの委託を受け、海外ショッピング（インターネット・店頭取引を含む）に関するトラブル相談を受け付けております。

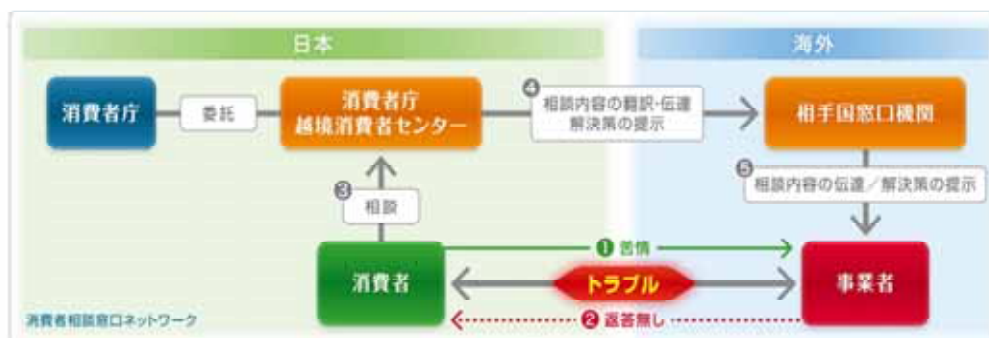
### 海外ショッピングでのトラブルにお困りではありませんか？

破損などによる返品や交換、配送遅延など、国内であれば小さなトラブルでも海外ショッピングにおいては「**ことばの問題**」や「**法律・商習慣の違い**」のため解決が困難であったり、海外の事業者にお問い合わせも出来ないといったトラブルが報告されています。

### 消費者庁越境消費者センター（CCJ）とは？

CCJとは、海外ショッピングでトラブルに遭遇した消費者のための相談窓口です。

CCJは、海外の窓口となる機関と連携し、相手国事業者と相談内容を伝達するなどして、海外事業者に対応を促し、消費者と相手国事業者の間の、トラブル解決のお手伝いをいたします。



### 提携している海外の窓口機関

国・地域	機関名
アメリカ・カナダ	CBBB (The Council of Better Business Bureaus)
台湾	SOSA (Secure Online Shopping Association)
シンガポール	シンガポール消費者協会 (Consumer Association of Singapore)

※取引事業者が上記の国・地域以外に所属する場合であっても、可能な限り情報を得るよう努力いたしますので、まずはご相談ください。

★詳しくは、裏面をご覧ください。

## ▼ ご相談方法

**まずは消費者ご本人様より相手事業者へ直接お問い合わせください。  
解決しなかった場合、下記のとおりご相談ください。**

- (1) 個人情報に関するお取り扱いにつきましてご同意のうえ、消費者庁越境消費者センターウェブサイト上の相談受付フォームに相談内容をご入力ください(※ご相談の受付システムはCCJメンバーである一般社団法人ECネットワークが運営しております)。
- (2) ご相談受付後、海外の窓口機関を経由して、相手事業者へ消費者様の相談内容を伝達いたします。
- (3) CCJからのご連絡は原則メールでのやりとりとさせていただきます。
- (4) ご相談いただくのは、原則として消費者ご本人様とさせていただきます。
- (5) インターネットでのお問い合わせが利用できない場合はFAXでご相談ください。後ほどCCJよりお電話いたします。それ以外の場合、電話での受付・相談はおこなっておりませんので、あらかじめご了承ください。
- (6) 越境取引のトラブル相談を受けている国内消費生活相談員の方もお気軽にお問い合わせください(※消費者からの相談取次ぎまたは消費者に代わって相談される場合に限ります)。

### **ご相談前にご確認ください**

#### 【受付対象とする案件】

- 日本の消費者と海外事業者間の取引(BtoC)に関するご相談  
※注意:日本事業者と海外事業者間の取引(BtoB)およびネットオークションなどを通じた個人間取引(BtoC、一般消費者同士のネットオークションでのトラブル等)に関するご相談は対象外となります。
- インターネット上の取引、および店頭販売のどちらのご相談も受け付けいたします。

ご相談受付URL:

<http://www.cb-ccj.com>

## ▼ その他注意事項

- いただいたご相談については、消費者庁越境消費者センター(CCJ)が責任を持って回答いたします。
- 取引事業者が、**米国、カナダ、台湾、シンガポール**のいずれかの国・地域に所在する場合は、相談者様のご希望により、CCJが提携する海外の窓口機関に相談内容をお伝えし、事業者との間に入ってもらうなど、海外事業者に対応を促すことが可能です。
- 取引事業者が上記4カ国・地域以外に所在する場合であっても、可能な限り相手国の情報を得よう努力いたしますので、遠慮なくご相談ください。
- 海外から購入した商品が模倣品(偽ブランド品等)である場合、その取引で生じたトラブルの解決は非常に困難です。特に、模倣品であることを理解したうえで購入することは違法行為ですので、ご相談をお受けできない場合がございます。ブランド品、メーカー品を直営店や正規代理店以外で購入される場合は、その店が信頼できるかどうか、事前に十分確認したうえでご判断されることをお薦めします。
- 取引から時間が経つほど、解決は難しくなります。被害に遭われた場合はお早目にご相談ください。
- ただし、**いずれの場合も、トラブルの解決をお約束するものではありません。**  
また、ご相談いただいた内容によっては解決に時間を要する場合もございますので、あらかじめご了承ください。
- CCJは、平成23年度消費者庁委託事業「越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実施調査」の一環として設けられたものです。

## ▼ CCJ運営事務局

消費者庁より本事業の委託を受けたSBIベリトランス株式会社が、各構成組織の協力を得て、事務局を運営いたします。

#### <CCJ構成組織>

- ・SBIベリトランス株式会社(CCJ運営事務局)
- ・株式会社ODR Room Network
- ・一般社団法人ECネットワーク
- ・E-Commerce Asia Association

## ▼ 事務局連絡先

〒106-6028 東京都港区六本木1-6-1  
泉ガーデンタワー28階 SBIベリトランス株式会社内  
消費者庁越境消費者センター事務局 担当:矢井/清水/足立  
Email: [contact@cb-ccj.com](mailto:contact@cb-ccj.com) FAX: 03-6230-0362

営業時間:平日9:00~17:45(年末年始除く)  
※ホームページ、メール、FAXからは24時間受付可能です。

<本プロジェクトに関するお問い合わせ>

Tel: 03-6229-0850