



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

消費者庁

Consumer Affairs Agency, Government of Japan

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。

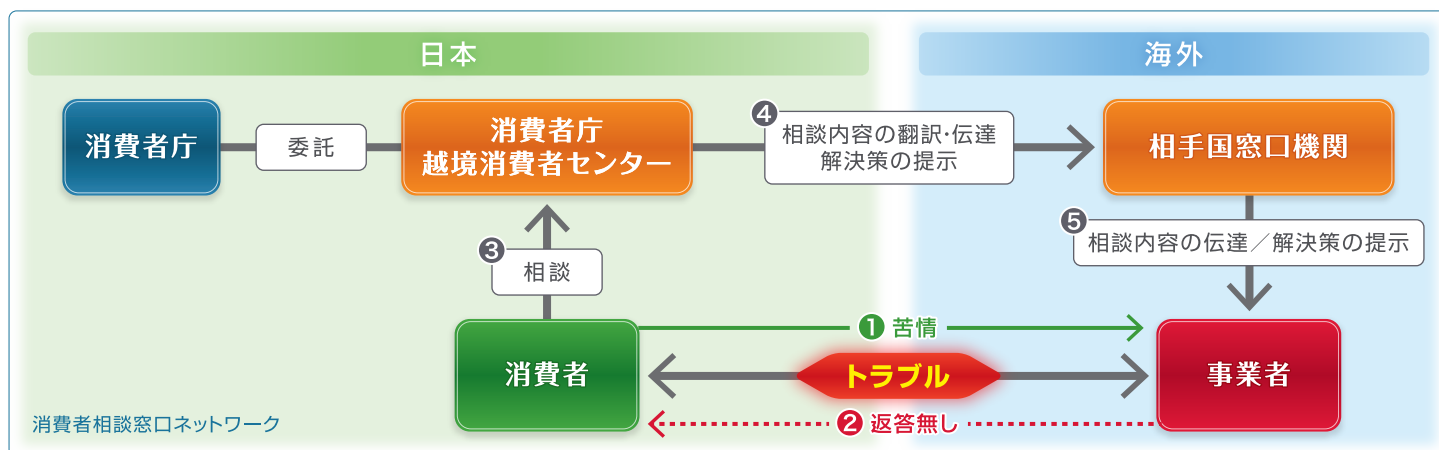
海外ショッピングでのトラブルにお困りではありませんか？

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に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でのご相談ください。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です)。

ご相談前にご一読ください

【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(CtoC、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ことがございます。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ところかどうか、事前に十分確認したうえでご判断されることをお勧めします。
- ◎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ペ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ペ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ペ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 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