

平成28年3月30日

独立行政法人国民生活センター

## 越境消費者取引の類型整理と相談事例－相談対応における課題を探る－

### I. 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、全国の消費生活センターには越境消費者取引に関する様々な相談が寄せられており、消費者への注意喚起や情報提供が多数行われてきた<sup>1</sup>。

こうした状況を受けて、国民生活センターでは、2014年10月、全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員（以下「相談員」）を対象に「越境消費者取引の相談対応等に関する調査」（以下「越境消費者取引に関する相談員調査」）を実施し、越境消費者トラブルに関する相談の受付・対応状況、解決の困難性等について調査を行った<sup>2</sup>。その結果等から推定すると、全国の消費生活センターに寄せられる越境消費者取引に関する相談は、年間3～4万件程度と考えられる<sup>3</sup>。

「越境消費者取引に関する相談員調査」によると、相談員の87.1%が越境消費者取引に関する相談を受け付けた経験があると回答しており、そのうち91.6%が「越境消費者取引に関する相談は、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」と感じている。さらに、解決を難しくしている要因として、多くの相談員が「相手方事業者の連絡先がわからないケースが多いこと（89.7%）」「言葉の問題で、相手方事業者に問い合わせできないこと（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（47.7%）」と回答している（複数回答）。

そこで、今回は、「越境消費者取引に関する相談員調査」の結果等を基に越境消費者取引の類型整理を試みるとともに、PIO-NET<sup>4</sup>に蓄積された越境消費者取引に関する相談について、類型ごとに代表的な事例を挙げ、相談内容の特徴、トラブルに至る理由、相談対応の状況、解決が困難な理由などについて分析し、相談対応における課題を探った。

<sup>1</sup> 例えば、国民生活センター（2015年8月18日）「SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！－日本語のサイトでも契約先は海外の詐欺的事業者！？－」[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150818\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150818_1.html)  
国民生活センター越境消費者センター（以下、CCJ）のウェブサイト「相談事例」<https://ccj.kokusen.go.jp/case/消費者庁のウェブサイト「悪質な海外ウェブサイト一覧」>[http://www.caa.go.jp/adjustments/index\\_1.html#m03](http://www.caa.go.jp/adjustments/index_1.html#m03)など。

<sup>2</sup> 国民生活センター「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』（2014年度）調査対象：全国の消費生活センターに勤務する消費生活相談員、調査時期：2014年10月、調査方法：郵送法、有効回収数：2,030、調査結果公表：2015年3月 [http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150331\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150331_1.html)

<sup>3</sup> 2014年度に全国の消費生活センターが受け付け、PIO-NETに登録された消費生活相談は約95.5万件。「越境消費者取引に関する相談員調査」によると、1年間に1人の相談員が受け付けた全ての消費生活相談のうち、越境消費者取引に関する相談が占める割合は平均で3.7%であることから、全国の消費生活センターに寄せられる越境消費者取引に関する相談は、約3.5万件と推計される。

<sup>4</sup> PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

## II. 越境消費者取引の類型

ここでは、越境消費者取引について、主に取引の当事者の所在地や取引形態に着目して分類・整理を試みる<sup>5</sup>。さらに、「越境消費者取引に関する相談員調査」で得られた結果や PIO-NET に蓄積された越境消費者取引に関する相談事例、平成 25～26 年度に消費者庁越境消費者センター<sup>6</sup>に寄せられた相談内容を参考に、それぞれの取引の内容や特徴を概観する。

### 類型整理のポイント

① 「消費者」「事業者」「越境消費者取引」は、以下を意味する。

#### 「消費者」

日本に在住する消費者（主に日本人）

#### 「事業者」

海外事業者：外国で設立された法人等<sup>7</sup>

国内事業者：日本で設立され日本国内で事業を行っている法人等

#### 「越境消費者取引」の範囲

越境消費者取引は、基本的に消費者が国境を越えて海外事業者と取引することをいうが、ここでは、日本在住の消費者と海外所在の海外事業者の取引だけでなく、日本在住の消費者と国内事業者の取引に海外事業者が関与することで越境性を帯びる場合を含める。

② 分類のポイント

まず、「日本在住の消費者と海外所在の海外事業者の取引」を狭義の越境消費者取引とし、これに「日本在住の消費者と国内事業者の取引に海外事業者が関与する取引」を含めて広義の越境消費者取引とした。

次に、狭義の越境消費者取引を、消費者と事業者の直接的な取引か、代理人等が介在する間接的な取引かで分類した。

さらに、直接取引については、取引時の消費者の所在地、取引形態別にその特徴をまとめた。

以上に従って越境消費者取引を分類・整理したものが表 1 である。4 頁以下では、類型ごとに、取引対象、相談内容、トラブルの要因、取引の特徴等について述べる。

<sup>5</sup> 越境消費者取引の類型整理の例としては、「電子商取引」「現地購入」「その他」とするもの（消費者庁越境消費者センター）、また、グローバル化する消費者問題を「直接型越境トラブル（モノ、カネ、人が国境を越えて移動することに伴って直接的に発生する越境消費者問題）」と「間接型越境トラブル（一見すると国内取引と思われるものであっても、インターネット等を利用して行われ、実際にトラブルになってから、相手事業者が海外に所在することが判明する、目に見えにくい越境トラブル）」の二つに大別するもの（田口義明編『グローバル時代の消費者と政策』名古屋経済大学叢書第 6 巻（民事法研究会、2014 年）5-6 頁）などがある。

<sup>6</sup> 平成 23 年 11 月～27 年 3 月は、消費者庁が「消費者庁越境消費者センター」を設置・運営していたが、平成 27 年度より運営主体を国民生活センターに移管し、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」として運営されている。

<sup>7</sup> 具体的には、海外のみに所在する事業者、海外所在の当社（本店）の他に日本国内にも事業拠点（支店、連絡先等）を置く海外事業者、また、日本法人を持つ海外事業者（海外に所在）が存在する。

表 1 越境消費者取引の類型

		取引当事者		取引時の消費者の所在	取引形態・概要	主な取引対象	主な相談内容	事例 ※1	相談員調査 ※2
広義の越境消費者取引	(狭義の)越境消費者取引	1. 日本在住の消費者と海外所在の海外事業者の取引	(1)直接取引	日本	①インターネット取引 例: 海外事業者のショッピングサイト等からの購入	身の回り品、履物、被服品、パソコン用ソフトウェア、教養娯楽品、健康食品、ESTA 申請代行、海外金融商品、デジタルコンテンツ、化粧品、ホテルの宿泊、航空券	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品が届かない</li> <li>事業者と連絡が取れない</li> <li>模倣品が届いた</li> <li>解約できない</li> <li>交換・返金されない</li> </ul>	1～10	○
				日本	②インターネット以外の取引 例: 郵便・電話での取引	海外宝くじ	<ul style="list-style-type: none"> <li>当選したと思い申込金を支払ったが、当選金がもらえない</li> </ul>	11	
			海外	③海外滞在中の現地取引 例: 海外旅行中のショッピング	身の回り品、食品(菓子、酒等)、被服品、健康食品、レンタカー、海外リゾートホテルのタイムシェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>不本意な契約をした</li> <li>解約できない</li> <li>模倣品を買わされた</li> <li>クレジットカードの高額請求</li> <li>予約できていなかった</li> </ul>	12～15	○	
			日本	国内事業者が介在した海外事業者との取引 例: 個人輸入代行業者を通じた購入	医薬品、化粧品、医療用具、健康食品、履物、海外金融商品、海外留学	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品の返品・交換不可</li> <li>契約不履行</li> <li>解約できない</li> <li>返金されない</li> </ul>	16～20	○	
		2. 日本在住の消費者と国内事業者の取引に海外事業者が関与する取引	取引に海外事業者が関与することで、越境性を帯びる取引 例: 海外製品の日本での店舗購入、海外事業者の日本法人や日本支店等との取引、海外の決済代行業者が関与する取引		自動車、身の回り品、家具、家電製品、食品、通信サービス、有料サイト	<ul style="list-style-type: none"> <li>海外製品の故障対応</li> <li>輸入食品の安全性</li> <li>国際ローミングサービスの高額請求</li> <li>アダルトサイト利用料の高額請求</li> </ul>	21		

※ 1 : 本報告書「Ⅲ. PIO-NET にみる越境消費者取引に関する相談事例」(10～31 頁)における事例番号。

※ 2 : ○印は、「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』」(2014 年度)において調査対象とした取引。この調査における「越境消費者取引」の定義については、同報告書 2 頁参照。 [http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20150331\\_1\\_2.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20150331_1_2.pdf)

## 1. 日本在住の消費者と海外所在の海外事業者の取引

### (1) 直接取引

日本在住の消費者と海外所在の海外事業者が直接取引を行うケースである。

取引時に消費者が日本に所在している場合を、①インターネット取引、②インターネット以外の取引に分け、また、日本在住の消費者が海外旅行中などに行う取引を③海外滞在中の現地取引とした。

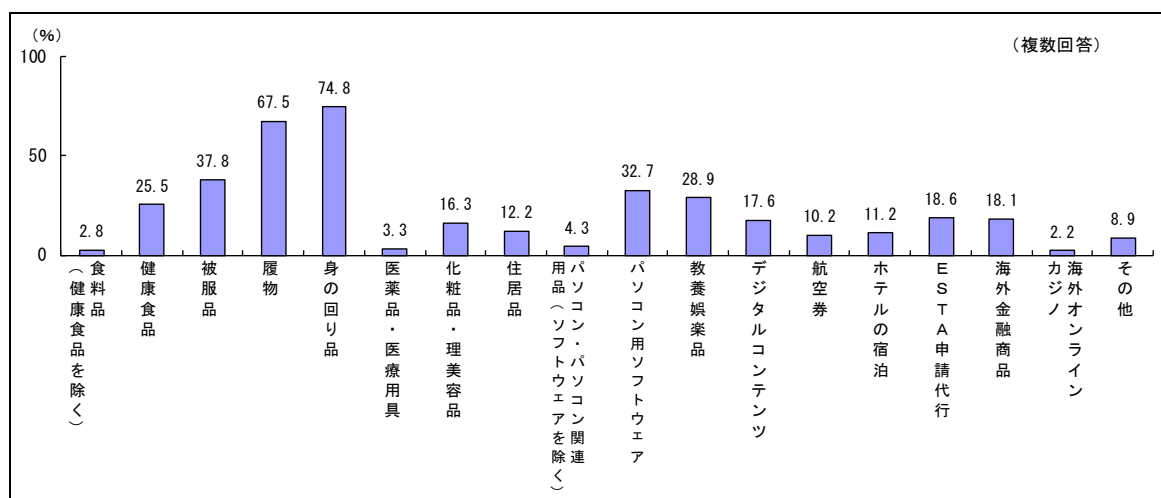
#### ① インターネット取引

越境消費者取引の多くは、インターネットによる取引である<sup>8</sup>。「越境消費者取引に関する相談員調査」によると、相談員の84.1%が、海外サイトでのインターネット取引の相談を受けたことがあると回答している<sup>9</sup>。

#### 主な取引対象は、バッグなどの身の回り品や靴、パソコン用ソフトウェアなど

相談員が相談対応した経験がある商品・サービスは、「身の回り品」「履物」「被服品」などの商品やダウンロード型の「パソコン用ソフトウェア」のようなインターネット特有のサービスなどの割合が高い(図1)。

図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 (N=1,708)



(備考)・国民生活センター「越境消費者取引に関する相談員調査」(2014年度)14頁。

・「わからない・覚えていない」「無回答」を除く。

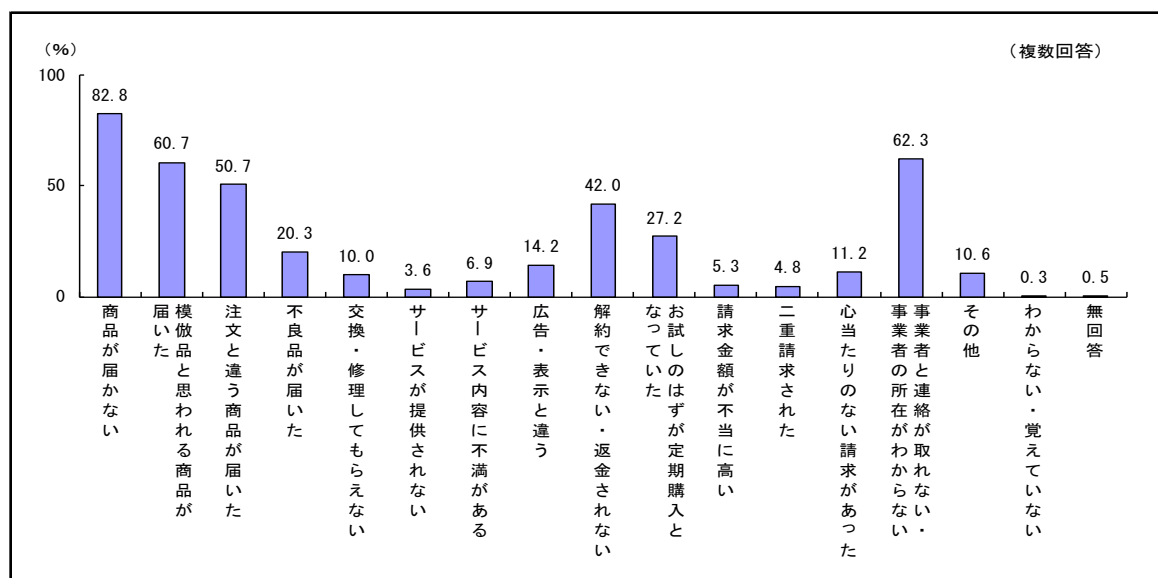
<sup>8</sup> 消費者庁委託調査「越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査」調査報告書(平成26年度)35頁。消費者庁越境消費者センターに寄せられた相談は「電子商取引」が99%、「現地購入」が1%となっている。

<sup>9</sup> 前掲注2「越境消費者取引に関する相談員調査」13頁。

## 相談内容は、詐欺的なサイトによるトラブルが多い<sup>10</sup>

相談員が対応した相談内容は、「商品が届かない」「事業者と連絡が取れない・事業者の所在がわからない」「模倣品と思われる商品が届いた」など、詐欺が疑われる内容が多い（図2）。

図2 「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）



（備考）国民生活センター「越境消費者取引に関する相談員調査」（2014年度）15頁。

## 相手方事業者の所在国・地域は中国が多い

相談者が取引を行った相手方事業者の所在国・地域は、中国やアメリカが上位を占めている<sup>11</sup>。

## 日本の消費者が利用する海外事業者のサイトは日本語表記が多い

海外事業者が運営するショッピングサイトには、日本語表記のサイトと外国語表記のサイトがあり、消費者の多くが日本語表記のサイトを利用している<sup>12</sup>。

「越境消費者取引に関する相談員調査」でも、相談者が利用した海外サイトは、「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%となっている<sup>13</sup>。

## 日本語表記のサイトには、詐欺的なサイトも多く含まれている

サイトの表記が日本語であるため日本の事業者だと思い込んで購入し、トラブルが起きて初めて取引の相手方が海外事業者だと気付く消費者も多い。

<sup>10</sup> 前掲注8「調査報告書」（平成26年度）36-37頁。「トラブル類型」と相談件数の割合は、模倣品到着15%、詐欺疑い39%、商品未到着7%、解約25%、不当請求3%などとなっている。

<sup>11</sup> 前掲注2「越境消費者取引に関する相談員調査」17頁、および前掲注8「調査報告書」（平成26年度）43頁。

<sup>12</sup> 国民生活センター「第41回国民生活動向調査」（2013年度）72頁。海外通販で利用したサイトは、「日本語表示のサイトであったが、海外通販と理解して利用した」68.0%、「外国語表示の海外通販サイトを利用した」33.6%、「日本語表示だったので海外通販とは知らずに利用し、後で気がついた」7.0%など（複数回答）。

<sup>13</sup> 前掲注2「越境消費者取引に関する相談員調査」16頁。

日本語表記の海外サイトの状況等は、「相手方事業者の連絡先がメールだけだった」「日本語の表現に不自然な点があった」「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」「相手方事業者の所在や連絡先の記載がなかった」と回答した相談員が多かった<sup>14</sup>。

### 日本人向けのサイトでも、準拠法や裁判管轄が日本以外の場合がある

海外事業者が運営する日本人向けのショッピングサイトでは、日本語表記で、消費者対応も日本語で行っている事業者もみられる。そのため、海外事業者と認識せず取引を行う消費者もいる。しかし、約款（利用規約）で準拠法や裁判管轄を事業者の所在国等と定めているケースもあり、トラブルの解決を困難にしている。

### サイトの外国語を理解できないまま取引するケースも

外国語をよく理解できないにもかかわらず外国語表記のサイトを利用し、「価格が安い」「他では入手できない」といった理由から、サイトの内容を確認せず購入するケースもみられる。トラブルになった場合、相談者自身で海外事業者に連絡したり交渉したりすることができず、消費生活センターやCCJに相談している。

### インターネット取引では、相手方事業者や当該取引に関する情報の入手が難しい

インターネット取引では、「事業者の信用性が確認しづらい」「取引前に商品の現物を確認できない」「口頭で契約内容や規約の説明を受けられない」など、相手方事業者や当該取引に関して必要な情報を入手することが難しい場合があり、トラブル発生の一因となっていると考えられる。

### 詐欺的なサイトでのトラブルは解決困難

詐欺が疑われるサイトでのトラブルは、解決が困難である。また、取引の相手方が詐欺的ではない海外事業者であっても、言語の違いや時差等により日本の事業者の場合と比べて交渉は困難である。

## ② インターネット以外の取引

インターネット以外の取引では、郵便や電話などの通信販売が該当する。例えば、海外宝くじに当選したかのようなダイレクトメールが海外から送られてきたといった事例が該当するが、海外宝くじの事業者が海外にいるのか国内にいるのか判然としないケースもある。

## ③ 海外滞在中の現地取引

日本在住の消費者が、旅行等で海外滞在中に行う現地での取引であり、店舗での取引が多い。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相談員は15.5%である<sup>15</sup>。

<sup>14</sup> 前掲注2「越境消費者取引に関する相談員調査」17頁。

<sup>15</sup> 前掲注2「越境消費者取引に関する相談員調査」18頁。

### 主な取引対象は、身の回り品、食品、海外リゾートホテルのタイムシェアなど

海外旅行中の「身の回り品」「食品（菓子、酒等）」「被服品」「健康食品」などの購入や、「レンタカー」「海外リゾートホテルのタイムシェア契約」などに関する相談がみられる。

### 帰国後にトラブルに気付くケースも多い

帰国後にトラブルに気付いて消費生活センター等に相談するケースでは、例えば、「帰国後に不良品とわかった（不具合が発覚した、健康被害が出た）」「クレジットカードの請求に疑問がある（心当たりがない請求、利用金額を超えた高額請求、二重引き落としなど）」「帰国後のアフターサービスが現地説明と違う」「帰国後、冷静に考えて解約したい」といった相談や、税関（模倣品を没収された）、付加価値税の還付などの海外での取引に特有な制度に関するトラブルがみられる。

### 海外旅行中に気分が高揚し、熟慮せず契約する消費者も

海外では、言語や商慣習の違い、外国人観光客を狙った悪質商法などがトラブルの原因になるほか、特に、海外旅行中は開放的な雰囲気の中で気分が高揚し、熟慮せずに契約してしまい、帰国後に返品や解約を希望するといったケースもみられる。

### 海外で行った取引は、帰国後のトラブル解決は困難

海外事業者との取引であり、契約書面や交渉は基本的には事業者が所在する国の言語となる。また、原則として事業者が所在する国の法律が適用される。

帰国後にトラブルに気付く消費者も多いが、日本国内に当該事業者の対応窓口がない場合には海外事業者と直接交渉することになり、「言語の問題」「連絡方法が電話やメールに限られる」「準拠法・商慣習が違う」「時差がある」など、交渉には困難が伴う。

## （２）間接取引（国内事業者が介在した海外事業者との取引）

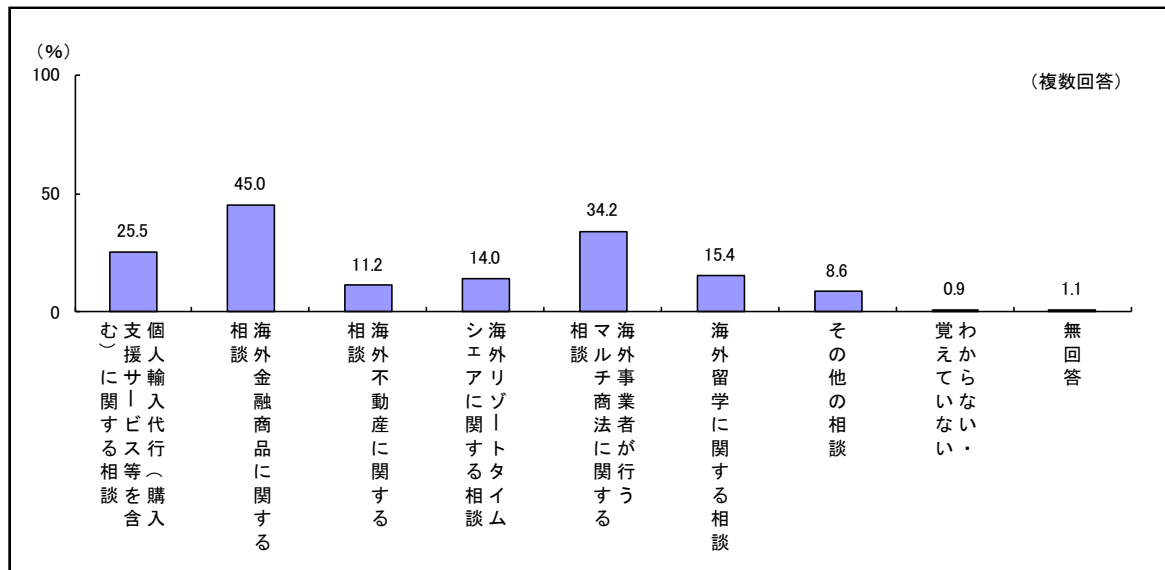
日本在住の消費者が、代理店等の国内事業者を通じて行う海外所在の海外事業者との取引である。例えば、インターネット取引での個人輸入代行や、海外金融商品や海外不動産の購入、海外事業者が行うマルチ商法などに国内事業者が介在するケースもある。

かつては、国内事業者による個人輸入代行業が典型的な業態であったが、最近では、国内事業者が、日本に在住する消費者に海外の事業者（買付のバイヤー）を紹介する「購入支援サービス」もみられる。

「越境消費者取引に関する相談員調査」では、日本国内の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を受けたことがある相談員は 36.6%<sup>16</sup>、相談を受けた取引の種類は「海外金融商品」「海外事業者が行うマルチ商法」などとなっている（図3）。

<sup>16</sup> 前掲注2「越境消費者取引に関する相談員調査」19頁。

図3 「国内事業者を通じて行われた海外事業者との取引」の種類 (N=742)



(備考) 国民生活センター「越境消費者取引に関する相談員調査」(2014年度) 20頁。

### 主な取引対象は、医薬品、健康食品、海外金融商品、海外留学など

個人輸入代行業者を利用した「医薬品」「化粧品」「医療用具」「健康食品」「履物」などの購入や、外国為替証拠金取引(海外FX取引)やオフショアファンドなどの「海外金融商品」や「海外留学」などに関する相談がみられる。

### 相談内容は、契約不履行、返金、解約など

主な相談内容は、「注文通りの商品が届かなかった」「勧誘時の説明と違ってもうからない」「出資金が返金されない」「解約できない」などである。

### 勧誘は日本語で行われるが、契約書は外国語というケースもみられる

勧誘や契約内容の説明は日本語で行われるため、取引の相手方が海外事業者であっても容易に契約を行うことができる。しかし、契約書面が事業者の所在する国の言語で書かれているケースも多く、契約内容を十分に理解しないまま契約を行う消費者もみられる。

### 代理店等の説明不足や責任逃れもみられる

代理店等による勧誘時の説明が不十分だったり、説明と契約内容が異なったりすることでトラブルになる。また、勧誘者等が商品の仕組みや法律をよく理解しないまま勧誘しているケースもみられる。

トラブルが起きた際、代理店等が海外事業者と日本の消費者の間に入って調整を行い解決に至るケースもあるが、代理店等が対応を行わない場合は解決が困難になる。代理店等が負う契約上の責任は、個別の契約内容によると考えられる。



## 実態や信用性が不明な海外事業者も存在している

金融商品を扱う海外事業者の中には、日本の金融商品取引法の登録をしないまま代理店等を紹介して営業を行うなど、実態や信用性が確認できない事業者も存在する。

## 2. 日本在住の消費者と国内事業者の取引に海外事業者が関与する取引

日本在住の消費者と国内事業者との取引においても、その取引に海外事業者が関与することにより越境性を帯びる場合がある。例えば、「海外製品の店舗購入」「海外事業者の日本法人や日本支店等との取引」「携帯電話等の国際電話・国際ローミングサービスの利用」「海外の決済代行業者が関与する取引」などが該当する。

### 主な取引対象は、海外製品、通信サービス、有料サイトなど

「自動車」「身の回り品」「家具」「家電」「食品」などの海外製品の購入や、「通信サービス」「有料サイト」の利用などに関する相談がみられる。

### 相談内容は、海外製品の故障対応、通信料やサイト利用料の高額請求など

「販売店に、部品は海外メーカーに直接注文するよう言われ電話をしたが、日本語が通じなかった」「海外旅行中にスマートフォンでサイトの閲覧をしたら高額請求された」「海外の決済代行業者からアダルトサイト利用料の高額請求があった」などの相談が寄せられている。

### 消費者は越境性を意識しないまま取引を行っている

取引の相手方が国内事業者であるため、越境性があることを意識せずに契約している消費者もみられる。特に、輸入品を日本の店舗で購入することは日常的になっているが、こうした取引も広義の越境消費者取引と考えられる。

### 国内事業者との交渉だけでは解決が難しいトラブルも

トラブルが発生した際は、基本的には国内事業者や海外事業者の日本法人等と交渉することになるため、海外に所在する海外事業者とのトラブルに比べて交渉が行いやすい。しかし、例えば、日本の店舗で購入した海外製品の修理が海外の製造元でしか行えない、あるいは、アダルトサイトの利用料が退会後も海外の決済代行業者から請求される、といったケースのように、国内事業者との交渉では解決が困難で、場合によっては海外事業者との交渉等が必要になるケースもある。

### Ⅲ. PIO-NETにみる越境消費者取引に関する相談事例

ここでは、PIO-NETに蓄積された相談情報から越境消費者取引に関する相談事例を抽出し、トラブルとなった理由、相談対応の状況を分析し、解決に有効な手段や工夫、国内取引との相違点、対応・解決が難しい（苦労している）点などを示した。なお、ここで示した相談対応は一例である。

#### <掲載事例>

#### 1. 日本在住の消費者と海外所在の海外事業者の取引

##### (1) 直接取引

##### ①インターネット取引

- 【事例1】詐欺疑い（商品未着）
- 【事例2】詐欺疑い（模倣品到着）
- 【事例3】SNS広告から誘導される詐欺的サイト
- 【事例4】サイズ違い商品の交換
- 【事例5】外国語表示のサイトで購入した商品の返品
- 【事例6】解約は海外事業者への連絡が必要になるソフトウェア
- 【事例7】航空券やホテル宿泊のキャンセル料
- 【事例8】公式サイトと誤認させるESTA申請代行サイト
- 【事例9】海外金融商品：バイナリーオプション
- 【事例10】認識していない利用分が請求されたオンラインカジノ

##### ②インターネット以外の取引

- 【事例11】海外宝くじ

##### ③海外滞在中の現地取引

- 【事例12】海外旅行中のショッピング：クーポン会員の契約
- 【事例13】海外旅行中のショッピング：健康食品による帰国後の健康被害
- 【事例14】海外リゾートホテルのタイムシェア
- 【事例15】現地でアップグレード契約をしたレンタカー

##### (2) 間接取引

- 【事例16】個人輸入代行
- 【事例17】海外金融商品：オフショアファンド
- 【事例18】海外金融商品：外国為替証拠金取引（海外FX取引）
- 【事例19】海外事業者が行うマルチ商法
- 【事例20】契約内容通りには実施されなかった海外留学

#### 2. 日本在住の消費者と国内事業者の取引に海外事業者が関与する取引

- 【事例21】海外の決済代行業者からの請求

## 1. 日本在住の消費者と海外所在の海外事業者の取引

### (1) 直接取引

#### ①インターネット取引

##### 【事例1】詐欺疑い（商品未着）

インターネットで、米国のブランドと商品名で検索したサイトでピアスを注文して代金を振り込んだ。商品が届かないのでサイトにメールを送ったところ「発送途中」との返信があったが、その後は何度メールをしても返信が来ない。サイトを確認したところ電話番号も住所も記載されていなかった。振込先の口座は中国人らしい個人名で、メールの文面も不自然な日本語だった。(20歳代、女性)

##### <トラブルになる理由>

日本の事業者のサイトだと思い込んで注文し、代金を指定の銀行口座に振り込むが商品が届かないため、改めてサイトを調べてみると「連絡先の記載がない」「連絡先がメールアドレスのみ」「虚偽の連絡先だった」「日本語が不自然」「取引後はホームページが閉鎖された」といった状況からだまされたことに気付く。海外事業者による詐欺的なサイトであるケースが多い。

##### <相談対応の状況等>

詐欺が疑われるケースでは、事業者との交渉は基本的に困難である。相談者にもその旨を伝え、警察や振込先の金融機関に情報提供するよう助言するケースが多い。

クレジットカード決済の場合、商品が未着であれば、クレジットカード会社や決済代行業者に連絡し、返金等の対応を求めることになる。

口座振り込みの場合は、「振り込め詐欺救済法<sup>17)</sup>」に基づき、警察に被害届を提出し、被害届が受理された後、銀行口座の凍結手続き（預金等に係る債権の消滅手続き）により、被害額の一部または全部が返金されるケースがある。しかし、当該口座から既に資金が引き出されているケースが多く、被害金額全額が戻る可能性は低い<sup>18)</sup>。

また、事業者と連絡が取れたケースでは、警察へ通報する旨を繰り返し迫って、返金に至ったという例も報告されている<sup>19)</sup>。

<sup>17)</sup> 正式には「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」（平成20年6月21日施行）

<sup>18)</sup> 消費者庁委託調査「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」調査報告書（平成25年度）98-100頁。

<sup>19)</sup> 前掲注18「調査報告書」（平成25年度）102頁。

## 【事例2】詐欺疑い（模倣品到着）

インターネットで米国のブランドのバッグを注文し、クレジットカード一括払いをした。ブランド名で検索して一番上に出たので公式サイトだと思い込んだが、通常3～4万円する商品が1万円と安かった。注文後、商品が中国から発送されることと業者の住所・電話番号の記載がないことに気が付いた。商品は届いたが明らかに偽物だ。 (50歳代、男性)

### <トラブルになる理由>

検索サイトで上位に表示されたサイトを公式サイトだと思い込んで注文し、模倣品と思われる商品が届いて詐欺的なサイトと気付く。また、日本国内で運営されているショッピングサイトを模した詐欺サイト（いわゆる「なりすましECサイト」）も存在する<sup>20</sup>。

模倣品と思われる商品が届き、事業者に連絡しようとするが連絡が取れないケースが多い。詐欺が疑われるサイトでは、商品が「限定品」や「激安セール」として売られていることも多く、手に入れた一息でサイトの信用性を確認することなく購入する消費者もいる。

### <相談対応の状況等>

クレジットカード決済の場合は、クレジットカード会社に連絡し、引き落としを止めるなどの対応を求める。口座振り込みの場合は、警察、金融機関に連絡し口座凍結を依頼することになる。しかし、たとえ模倣品だとしても何らかの商品が送られてくると詐欺とは断定されず、クレジットカード会社や警察に対応してもらえないケースもある。また、模倣品が疑われる商品が届いたとしても、商品の真贋<sup>しんがん</sup>を判明させるのは容易ではない<sup>21</sup>。

### ※類似事例

海外から送られてきた商品が税関で留め置かれ、「知的財産を侵害する物品に該当する疑いがある」という通知が届き、模倣品であることに気付くケースもある。模倣品は、ブランド所有者の商標権を侵害するものであるため、関税法により、輸入も輸出も禁止されている。海外から模倣品が送られてきた場合は、税関で差し止められ没収・廃棄等の対象となり得る。また、商品が模倣品と知りつつ海外の売主に返品することは「権利侵害品の輸出」にあたり、行うことができないため（商品到着後に模倣品であることに気づいて返品する行為を含む）、事実上、返品はできない<sup>22</sup>。

<sup>20</sup> 前掲注8「調査報告書」（平成26年度）62頁。

<sup>21</sup> 国民生活センター（2014年10月16日）「コピー商品・偽ブランド品・偽造品…「ニセモノ」に関する消費者トラブルに注意！－失うのはお金だけじゃない！－」

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141016\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141016_1.html)

<sup>22</sup> 国民生活センター（2015年5月27日）「税関で留められてしまったムートンブーツ」

[http://www.kokusen.go.jp/jirei/data/201505\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/jirei/data/201505_1.html)

CCJ FAQ <https://ccj.kokusen.go.jp/faq/>

### 【事例3】SNS広告から誘導される詐欺的サイト<sup>23</sup>

SNSの広告をクリックすると、テレビ局が運営するというサイトに飛んだ。そのサイトで「数週間でシワが消える化粧品が今なら通常よりお得な約5,000円で買える」と紹介されていた。有名女優も使っているということだったので、欲しいと思って購入することにした。しかし注文の際、最終確認画面がなく個数や金額を確認できないまま注文確定画面になってしまった。クレジットカード会社に確認すると約4万円もの金額になっているという。そしてキャンセルのメールも送ったが、返信が英語で内容がわからないのでとても不安だ。最初に飛んだテレビ局のサイトも偽物のようだ。キャンセルしたい。(50歳代、女性)

#### <トラブルとなる理由>

海外事業者による詐欺的なサイトと考えられる。「有名女優が使っている」「今ならお得」といったSNS広告から誘導され、日本の事業者のサイトだと思い込んで注文するが、購入金額や個数などを確認できないまま注文が確定してしまう。その後、注文した商品よりも数倍高額な請求を受ける。

申し込み後にインターネットを検索し、詐欺サイトではないかと疑いを持ったり、悪質な海外ウェブサイトとして事業者名が公表<sup>24</sup>されていることを知って心配になり、消費生活センターに相談するケースも多い。

#### <相談対応の状況等>

事業者にもメール・電話で繰り返し解約を申し出る。事業者とやり取りしたメールは印刷して保存しておく。また、クレジットカード会社に最終確認画面がなかったことなどの経緯を伝えて対応を求める。クレジットカード会社が調査を行い、チャージバックなどで返金されるケースもある。

#### ※類似事例

SNSのターゲティング広告から、ダイエット用サプリメントの試供品を申し込んだところ、試供品到着後、一定期間内に解約を申し出なければ「定期購入」に移行するシステムになっており、高額な代金を請求されたといった相談も多数寄せられている<sup>25</sup>。

<sup>23</sup> 国民生活センター（2015年8月18日）「SNSの広告で購入した化粧品で思わぬ請求が！－日本語のサイトでも契約先は海外の詐欺的事業者！？」[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150818\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150818_1.html)

<sup>24</sup> 消費者庁「悪質な海外ウェブサイト一覧」[http://www.caa.go.jp/adjustments/index\\_1.html#m03](http://www.caa.go.jp/adjustments/index_1.html#m03)

<sup>25</sup> 国民生活センター（2014年4月24日）「SNSの思わぬ落とし穴にご注意！－消費者トラブルのきっかけは、SNSの広告や知人から？」[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140424\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140424_1.html)

#### 【事例4】サイズ違い商品の交換

韓国の通販サイトで中国の事業者からダウンコートを購入した。寸法表示を確認したうえでLLサイズを注文したが、明らかに子ども向けサイズの商品が届いた。交換してほしいとメールを出したが「LLサイズがないので交換できない」と返信がきた。他に国内の連絡先はない。クレジットカード決済をしたので引き落としを止めてほしいとクレジットカード会社に申し出たら、書面で申し出るように言われた。(40歳代、女性)

#### <トラブルとなる理由>

相談者は、契約の相手方が海外事業者と認識し、注文内容を確認したうえで契約している。海外事業者と連絡が取れたものの、交換に応じてもらえず、返金交渉も困難であると考えられる。

海外事業者との間に発生したトラブルについては、言語や商慣習の違い、時差、連絡手段が限られる、法律や商慣習が違うなど、解決に向けた交渉を行うこと自体が困難である。

#### <相談対応の状況等>

クレジットカード決済の場合は、書面で契約の経緯や相手方事業者とのやり取りなど、支払い停止を求める理由をクレジットカード会社に送付して、引き落としを止めてもらうようにする。

海外事業者に交換や返品などの交渉を行う際は、CCJに相談し助言などの支援を求めることが有効である。さらに海外事業者の所在国にCCJが提携している窓口機関<sup>26</sup>がある場合は、連携して対応することで解決につながる可能性がある。

「法の適用に関する通則法」により、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」）が適用できるケースもある<sup>27</sup>。また、特定商取引法では、海外事業者等が日本向けにウェブサイトなどによる通信販売を行い、日本に居住する消費者が商品を購入する場合は法の適用があると解されているが、海外事業者に対して強制力を持って処分を行うことは難しい。

#### ※類似事例

「注文通りのサイズの服が届いたが身体に合わなかった」など、日本と外国の規格の違いなどについて確認不足であったことがトラブルの原因と考えられる相談も寄せられている。

<sup>26</sup> 2016年3月現在、CCJでは以下の8つの海外機関と正式に提携している。<https://ccj.kokusen.go.jp/>  
アメリカ・カナダ：CBBB(The Council of Better Business Bureaus)

韓国：韓国消費者院 (Korea Consumer Agency：KCA)

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)

ベトナム：EcomViet (Vietnam E-commerce Development Center)

スペイン：IusMediare (Instituto Internacional de Derecho y Mediacion, SL)

ロシア：Center for Mediation and Law (Scientific and Methodological Center for Mediation and Law)

中南米諸国 (アルゼンチン、ブラジル、コロンビア、ベネズエラ、エクアドル、ペルー、パラグアイ、

メキシコ、チリ、ドミニカ)：eInstituto (Instituto Latinoamericano de Comercio Electronico)

<sup>27</sup> 法の適用に関する通則法において、準拠法の選択がないときは、消費者契約の場合、消費者が事業者に申し出ることによって、消費者の常居所地法で認められている強行規定が適用される (11条1項)。

### 【事例5】外国語表示のサイトで購入した商品の返品

英語は苦手だが、米国事業者の英語表記のサイトでバッグを購入した。利用規約等の記載はあったかもしれないが確認していない。商品が届かないのでメールで督促したら、その後、2回同じ商品が届いた。初めに注文した商品が最初に届き、後から督促のメールに対応した商品が届いたのだと思う。1つを返品したいが、英語で事業者と交渉できそうにない。代わりに交渉してくれるところを教えてください。(20歳代、男性)

#### <トラブルとなる理由>

英語が苦手であるにもかかわらず、海外事業者の英語表記のサイトで商品を購入しているため、サイトの内容を正確に理解できていなかった可能性がある。さらに、規約の確認も行っていない。

海外事業者に商品発送の督促メールを送ったところ二重注文になってしまった。しかし、自ら英語で返品交渉することが難しい。

#### <相談対応の状況等>

「価格が安い」「どうしても入手したい」あるいは「他では入手困難」などの理由から、外国語を理解できないにもかかわらず、海外事業者による外国語表記のサイトを利用する消費者が見受けられる。

トラブルが発生した場合、相談者や消費生活センターが相手方事業者の国の言語で交渉することには困難が伴う。こうした場合は、CCJに相談し助言などの支援を求める。さらにCCJが提携している窓口機関がある場合は、連携して対応することによって解決方法を探る。

サイトの規約に従って返品交渉することになるが、返品が認められたとしても商品返送のための送料は消費者負担になる可能性が高く、海外への返送に要する手間や費用の負担は大きい。

## 【事例6】解約は海外事業者への連絡が必要になるソフトウェア

パソコン上にポップアップで処理速度を上げるソフトウェアの広告が表示されたので購入した。ダウンロード料（約2,000円）とファイル保管サービスのマルチライセンス料（月々約800円）をクレジットカード決済した。契約は1年ごとの自動更新になっている。効果が全く感じられないので解約したいが、案内されているのは米国の電話番号だ。どのように手続きすればよいか。  
(60歳代、男性)

### <トラブルとなる理由>

日本語表記のサイトから容易に購入できるが、解約手続きは海外の事業者に連絡するよう案内されている。契約は自動更新になっており、解約手続きを行わない限り毎月支払いが続く。事業者のウェブサイトでは、解約に関する記載がわかりにくいケースもある。

### <相談対応の状況等>

メールによる連絡・交渉により解決に至ったケースもみられるが、海外事業者に直接連絡をすることは、言語の問題等により容易ではない。

クレジットカード決済している場合は、クレジットカード会社に支払いの停止を求める。

パソコンの画面上にソフトウェアの購入を促すポップアップが表示されても、すぐに購入するのではなく、本当に必要かどうかパソコンの状態を確認するとともに、契約前に事業者の信用性やサイト上で支払方法、解約方法などの表示を確認することが必要である<sup>28</sup>。

### ※類似事例

実際にはパソコンに異常はないにもかかわらず、「エラーが出ている」「パソコンがウイルスに感染したおそれがある」などの警告メッセージを表示させて消費者の不安をあおり、ソフトウェアを購入させるケースもある。

<sup>28</sup> CCJ 相談事例「パソコン用セキュリティソフトのダウンロード販売に関する相談」  
<https://ccj.kokusen.go.jp/case/case2.html>



## 【事例7】航空券やホテル宿泊のキャンセル料

インターネットで、本社が海外にある旅行代理店のサイトから海外旅行の航空券と現地ホテルを申し込み、代金30万円をクレジットカードで一括払いした。しかし、急に行けなくなり、出発4日前に旅行代理店に電話連絡したが全額返金できないと言われた。一般的に自己都合でキャンセルした場合、出発前であれば一部のキャンセル料を支払うだけで済むと思っていたので納得できない。法的根拠はどのようなのだろうか。 (50歳代、男性)

### <トラブルとなる理由>

海外に事業拠点を置き、インターネットを活用して国境を越えて航空券や宿泊施設の手配を行う事業者＝海外OTA（Online Travel Agent）を利用する消費者が増加している。日本国内でも多数の海外OTAが日本の消費者を対象とした事業を展開しているが、日本の旅行業法に基づく旅行業者の登録を行っていない事業者が多く、これらは同法の適用を受けない<sup>29</sup>。サイト内に表示されている約款（利用規約）には、事業者所在国の法律の適用および裁判管轄が明記されている。

この事例のような手配旅行では、日本国内の事業者であっても取消料は事業者のサイトに記載されている約款に従うことになり、解約しても一切返金しないと規定されているケースもある。

海外OTAの消費者対応部門（サポートセンター）の多くは海外に設置されており、日本語での対応体制が不十分である場合も多く、日本の同種事業者と同様の対応やサービスが得られず不満を持ったり、国内事業者であれば取消料が発生しない期間<sup>30</sup>のはずだと主張したりする相談者もみられる。

### <相談対応の状況等>

海外事業者が運営する航空券やホテルの予約サイトでは、格安料金である反面、キャンセルや返金、日程変更ができないとされているケースもある。その場合、解約や返金を求めることは難しい。対面で契約内容の説明を受けられないインターネット取引では、約款（利用規約）を十分に確認してから予約することが重要である<sup>31</sup>。

### ※類似事例

「宿泊の予約日を間違えたが、キャンセルできなかった」「飛行機の予約で名前のスペルを入力ミスし、パスポートの名前と異なったため搭乗できなかった」という相談も寄せられている。予約日の間違いや入力ミスなどは消費者の責任であり、入力履歴や確認画面の記録などにより消費者の責任ではないと証明されない限り、解決は困難である。

<sup>29</sup> 海外OTAを含むオンライン旅行業者については、消費者の安全・安心を確保し、トラブルを未然に防止するためにガイドラインが策定された。（観光庁「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」2015年6月 <http://www.mlit.go.jp/common/001092700.pdf>）

<sup>30</sup> 標準旅行業約款では、募集型企画旅行の契約解除については、取消料が定められている。

<sup>31</sup> CCJ相談事例「海外ホテル・航空券予約のトラブルに関する相談」<https://ccj.kokusen.go.jp/case/case5.html>

## 【事例8】公式サイトと誤認させるESTA申請代行サイト

米国大使館のエスタ申請フォームに入力しているつもりが、途中で代行業者の申請画面だと気付いた。代行業者にキャンセルするとメールで伝えたが、「キャンセルはできない。約6,000円の費用が発生するのでクレジットカード番号を知らせるように」と返信がきた。自分で直接申請すれば14ドルなのでキャンセルしたい。(60歳代、男性)

### <トラブルとなる理由>

ESTA（エスタ：電子渡航認証システム）<sup>32</sup>の申請は、米国大使館のウェブサイトを経て行う。しかし、インターネットで「ESTA」を検索すると、一般の検索結果よりも優先してリンク先を表示させる「スポンサーリンク<sup>33</sup>」に申請代行業者が表示されることがある。こうした代行業者は、所定のESTA費用に代行手数料を加えて請求している。

公式の申請画面のように見える入力フォームが表示されるため、代行業者と気付かず手続きを行ってしまう。

代行業者の信用性が不明のため、間違いなく申請手続きが行われているか、入力した個人情報（パスポートやクレジットカードの番号など）が悪用されないかなどと心配になるケースもみられる。

### <相談対応の状況等>

本事例のように申込み途中であれば、契約が成立していない可能性があるため、まずはクレジットカードの番号は伝えないようにする。しかし、代行業者は海外にある場合が多く、契約が成立している場合、解約交渉には困難が伴う。

また、申請フォームに入力・送信してしまった個人情報の悪用が懸念される場合は、クレジットカードを解約するなどの対応を検討する。

なお、代行業者を通して申請を行った場合でも、ESTA申請の公式サイトで申請・登録内容を確認することができる。

<sup>32</sup> ESTA(エスタ)とは、2009年1月より導入された、米国国土安全保障省による電子渡航認証システム(Electronic System for Travel Authorization: ESTA)の名称。2010年9月8日より、日本を含む、全てのVWP(ビザ免除プログラム)対象国の渡航者(90日以下の観光・商用で米国へ渡航する場合、米国内での航空機乗継も含む)に、事前に電子渡航認証(ESTA)を取得することが義務づけられている。申請は、米国大使館のウェブサイトを経て行う。費用は、処理料金4ドルと認証料金10ドルの合計14ドル(2016年3月現在)。

国民生活センター(2013年2月12日)「ESTA(電子渡航認証)申請代行事業者に注意」

[http://www.kokusen.go.jp/t\\_box/data/t\\_box-faq\\_qa2012\\_26.html](http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2012_26.html)

<sup>33</sup> 多くの検索エンジンでは、費用を支払うことで、通常の検索結果よりも目に入りやすい位置に広告事業者へのリンクが表示される。

## 【事例9】海外金融商品：バイナリーオプション<sup>34</sup>

SNSで「もうかる」との記載を見て、海外業者とFX（外国為替証拠金取引）のような取引をした。代金はクレジットカードで支払った。円相場が高くなるか低くなるかを予想するバイナリーオプション取引で、業者のホームページ上に円の相場状況が示される。しかし、リアルタイムの情報ではないようで不審だった。業者のホームページに作った自分の口座からお金を引き出したいと依頼したが、払ってくれない。業者の電話番号、住所は不明だ。その後、業者は無登録業者<sup>35</sup>で、財務局から警告書<sup>36</sup>が出ていることが判明した。解約したい。（30歳代、男性）

### <トラブルになる理由>

「簡単にもうかる」というインターネットの広告やSNSを見て興味を持ち、仕組みやリスクを理解しないで安易に申し込んでしまう。また、事業者の連絡先や信頼性を事前に確認していない。

### <相談対応の状況等>

事業者は、所在国の金融当局への届出等を行うこととされているが、実態は不明である。日本の当局の規制外であるため交渉は難しい。

日本語で電話対応する事業者もあるため、交渉自体は可能である。日本の法律（金融商品取引法）では、日本の顧客との間で、バイナリーオプション取引などの店頭デリバティブ取引を業として行う場合は、海外所在の海外事業者も含め金融商品取引業の登録が必要となる。しかし、こうした事例ではいずれも事業者の登録は確認できないため、相談対応ではその点を主張していくが、消費者が自ら進んで取引している面もあり、また、業法違反は直ちには民事に影響を与えないため、それをもって解決することは困難である。

クレジットカード決済が利用されることが多い。この場合、クレジットカード会社、決済代行業者に連絡を取り、当該取引・事業者の問題性を説明し、チャージバックにより返金されたケースがある。また、相談者や消費生活センターが事業者と直接交渉し、一部返金されたケースもある。

### ※類似事例

「解約を申し出ても一定額の取引をしないと解約できないと言われた」「詳細な個人情報の提出を求められた」といったトラブルが発生している。

<sup>34</sup> 国民生活センター（2014年9月4日）「海外業者とのバイナリーオプション取引にご注意ください！－無登録業者との契約は行わないで！！－」[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140904\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140904_1.html)

バイナリーオプション取引とは、為替相場等が上がるか下がるかを予想するもので、取引期間終了時（権利行使期限）に事前に定めた権利行使価格を上回った（または下回った）場合に、一定額の金銭（ペイアウト）を受け取ることができる取引。予想がはずれば、支払ったオプション料がすべて損失になるが、短期間に繰り返し取引することができるため、損失額が大きくなるおそれがある。

<sup>35</sup> 海外所在業者であったとしても、日本の居住者のために又は日本の居住者を相手方として金融商品取引を業として行う場合は、金融商品取引業の登録が必要である。登録を受けずに金融商品取引業を行うことは禁止されている（金融庁ホームページ「無登録の海外所在業者による勧誘にご注意ください」、関東財務局ホームページ「海外に所在する無登録業者とのFX取引等にご注意ください！」参照）。

<sup>36</sup> 無登録で金融商品取引業を行っているとして、金融庁（財務局）が警告書の発出を行った者の名称等を公表している（金融庁ホームページ「無登録で金融商品取引業を行う者の名称等について」参照）。

## 【事例10】 認識していない利用分が請求されたオンラインカジノ

昨年、オンラインカジノの勧誘メールが届いたので、登録してクレジットカード決済でスロットゲームをした。カードが時々使えなくなったので3枚のカードを契約して使った。今年の初め頃からゲームをしていないが、先日そのカード会社の1社から利用金額の上限を超えていると連絡があった。他のカード会社にも問い合わせたところ、海外に所在する同名の事業者から合計270万円の請求がきていることがわかった。事業者のサイトにあった連絡先に電話したところ、英語で対応されて話が通じなかった。カード会社からは「請求を止めることはできない」と言われた。

(40歳代、男性)

### <トラブルになる理由>

簡単にはもうからず損失が出るリスクが大きいことを理解せずに、安易にゲームをしてしまう。そもそも、日本国内から海外のオンラインカジノに参加することは、賭博罪<sup>37</sup>に該当する可能性がある。

クレジットカードが不正使用されたと考えられるが、言葉が通じないため交渉もできない。

### <相談対応の状況等>

カジノ運営会社の実態が不明であり、海外事業者に対して、利用した覚えのないゲーム代金の返金をもとめるなどの交渉をすることは、言語の問題などがあるため非常に困難である。

クレジットカードが不正使用された場合は、支払い停止を申し出るなど、クレジットカード会社に対応を求める。

<sup>37</sup> 刑法  
(賭博)

第185条 賭博をした者は、五十万円以下の罰金又は科料に処する。ただし、一時の娯楽に供する物を賭けたにとどまるときは、この限りでない。

(常習賭博及び賭博場開張等図利)

第186条 常習として賭博をした者は、三年以下の懲役に処する。

2 賭博場を開張し、又は博徒を結合して利益を図った者は、三月以上五年以下の懲役に処する。

## ②インターネット以外の取引

### 【事例11】海外宝くじ

海外宝くじのダイレクトメールが届き、当選したと思って申込金をクレジットカード決済した。5,000円が2回引き落されたところでおかしいと気づき、やめようと思った。同じクレジットカードで他にも決済しているものがあるので、できればカードは解約したくない。カード会社にカード番号を変えてほしいと相談したところ、番号を変えても元の番号での契約について引き続き請求される場合もあると言われた。(年齢不明、女性)

#### <トラブルになる理由>

あたかも海外宝くじに当選したかのようなダイレクトメール（多くはエアメール）が郵送される。一度申し込みをすると次々にダイレクトメールが届く。当選したものと思込み、何度も申込金を支払ったり、認知症の高齢者が支払い続けていたことに家族が気付いたりするケースもある。また、クレジットカード決済後に自動的に継続購入になっていたケースもある。

「海外宝くじ」とうたっていても、発送元が海外か日本国内か、あるいは日本国内の事業者が介在するのか判然としない。「海外の連絡先のみ表示されていた」「住所、電話番号などの記載がない」など、事業者と連絡が取れないケースも多い<sup>38</sup>。

#### <相談対応の状況等>

当該事例では、海外宝くじの事業者と直接交渉して解約を求めることは難しいため、クレジットカード会社に事情を説明し、支払いの停止を求めたり、カード番号の変更やカードの解約といった対応をしてもらうことになる。

送られてきた海外宝くじのダイレクトメールを受け取りたくないときは、破棄するか受取拒否をする。

なお、日本国内で海外宝くじを授受した場合、消費者自身も違法性を問われる（「富くじ罪」<sup>39</sup>に該当する）可能性がある。

<sup>38</sup> 国民生活センター（2013年1月15日）「絶対に無視すること！「賞金が当たった」という詐欺的なDMの相談が再び急増！」[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130115\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130115_1.html)

<sup>39</sup> 刑法

（富くじ発売等）

第187条 富くじを発売した者は、二年以下の懲役又は百五十万円以下の罰金に処する。

2 富くじ発売の取次ぎをした者は、一年以下の懲役又は百万円以下の罰金に処する。

3 前二項に規定するもののほか、富くじを授受した者は、二十万円以下の罰金又は科料に処する。

### ③海外滞在中の現地取引

#### 【事例12】海外旅行中のショッピング：クーポン会員の契約

米国旅行中に行った家電販売店で「今、当店のクーポン会員になると、色々な店で買い物が割引になる」と誘われて申し込んだ。会費は月10ドルで、クレジットカード引き落とし。しばらく米国に行く予定もないので月会費がもったいないと思い、英語ができる友達に手伝ってもらって解約を申し出たが解約できない。申し込み時に解約についての説明は聞かなかった。

(10歳代、男性)

#### <トラブルになる理由>

海外で行った取引に関しては、帰国後に解約を希望しても、海外の事業者との交渉は言語の問題などから容易ではない。

本事例では、解約方法を確認せずに継続的に支払いが必要な契約を行っている。また、海外旅行中の非日常的な状況下で、クーポンが自分にとって必要なものであるか、継続的に利用できるのかなど、慎重な判断ができなくなっていた可能性がある。

#### <相談対応の状況等>

海外で行った取引は、原則として当該国の法律が適用される。規約を確認したうえで解約手続きを行うことになるが、海外事業者と直接交渉することには困難が伴う。こうしたケースでは、CCJに相談し、英語翻訳や英文作成の支援を含めた助言を受けながら解決方法を探る。また、CCJおよび提携している消費者相談機関を通して相手方事業者と連絡・交渉し、解決につながるケースもある。

クレジットカード決済であれば、クレジットカード会社に支払いの停止等を求める。

また、日本の旅行会社のパックスツアー参加中に起こったトラブルの場合は、当該旅行会社から現地の支店やサービスカウンターなどに対し現地事業者とトラブル解決に向けた交渉をするよう依頼するなど、関係事業者の連携により相手方事業者との交渉が可能になり解決につながるケースもある。

### 【事例13】海外旅行中のショッピング：健康食品による帰国後の健康被害

海外旅行のオプションツアーで参加者が一室に集められ、健康に良いというお茶や健康食品を強く勧められた。断り切れずに健康食品の瓶2本（約6万円）を購入したが、帰国後、健康食品を服用したところ、冷や汗が出て立ってられない状態になった。病院に行ったが原因はわからなかった。2～3日服用をやめ、再び1～2週間服用をしたところ、手足の先がしびれるようになったので服用をやめた。体に合わないようなので返品、返金を求めたい。

(50歳代、女性)

#### <トラブルになる理由>

海外旅行中のオプションツアーで一室に集められ、断りにくい状況下に置かれ契約してしまう。

外国で販売されている健康食品には、医薬品成分が含まれていて健康被害を引き起こすことがある。

同様に、個人輸入した医薬品、化粧品、医療機器等は、日本の「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（医薬品医療機器等法）」に基づく確認がされていないため、日本国内で正規に流通している商品と同じレベルでの品質、有効性、安全性の確認が行われていないことがある。それゆえ、期待する効果が得られなかったり、人体に有害な物質が含まれている場合がある<sup>40</sup>。

#### <相談対応の状況等>

健康食品と体調不良の因果関係を立証することは困難であり、補償を求めることは難しい。

海外で取引を行った場合は、当該国の法律に従って返品・返金交渉することになるが、返品が認められても日本からの返品送料は購入者が負担することになる可能性が高く、確実に返金されるかも不明である。

#### ※類似事例

海外で購入した商品について、「化粧水に腐敗臭がある」といった相談や、「漢方薬を飲んだら、低血糖状態で救急搬送された<sup>41</sup>」「化粧品で皮膚障害が出た」といった重篤な相談も寄せられている。

<sup>40</sup> 厚生労働省「医薬品等を海外から購入しようとされる方へ」

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/iyakuhin/kojinyunyu/](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iyakuhin/kojinyunyu/)

<sup>41</sup> 国民生活センター(2014年3月20日)「海外で購入した血糖を下げるという漢方薬を服用して重篤な低血糖症」

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140320\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140320_2.html)

#### 【事例14】海外リゾートホテルのタイムシェア<sup>42</sup>

海外旅行中に宿泊していたホテルで2万円の商品券がもらえるとされ、そのホテルのタイムシェアの説明会に行った。「宿泊代がタダになる。日本国内の系列ホテル等も利用できる。いつでも解約でき、今なら安い」と説明された。4時間程の説明の後、担当者達が「10分以内に決断するように」と会場を出て行った。海外での開放感もあってか、すっかりその気になってしまい、外国語の契約書にサインしてしまった。金額は日本円で約130万円で、クレジットカードで頭金を支払い、残金はクレジットカードで10年払いにした。その後、収入が減ったため、支払いが負担になり事業者に解約を申し出たところ、「代金を完済し、転売するしかない」と言われた。  
(20歳代、女性)

#### <トラブルになる理由>

海外旅行先で声を掛けられて契約するつもりがなく説明会に参加した消費者が、その場の雰囲気や巧みなセールストークにより気分が高揚し、外国語で書かれた契約書の内容を理解できないままサインしてしまう。帰国後、冷静に考えると高額で不要な契約であったことに気付く。

タイムシェアは不動産所有権付きのリゾート会員権の契約であり、購入代金だけでなく、税金、管理費、年会費なども発生する<sup>43</sup>。事例では、「いつでも解約できる」と説明されているが、実際は、購入者が残金を完済して権利を転売しなければならない。

#### <相談対応の状況等>

タイムシェアは、継続的に利用することが前提の契約である。契約に係る費用（金利・手数料を含めた支払総額、支払い期間、管理費、年会費等）、希望する物件の予約を取ることが難しくないか、解約条件や解約方法等について契約書をよく確認する。継続的に利用できるのか、将来にわたって支払いが可能な金額かを冷静に判断する必要がある。

基本的には、契約書に定められた国の法律が適用され、日本の法律の適用を受けることは難しい<sup>44</sup>。解約が可能な期間（適用される法律や事業者の自主規定によるクーリング・オフ制度）を過ぎると、解約は困難になる。

権利の売却は、多くの場合仲介業者を通じて行うことになるが、手数料等が必要なうえ、売却価格が購入価格を下回るケースもみられる。また、買い手がつくまでに時間がかかり、その間は管理費等を支払わなければならない場合が多い。

<sup>42</sup> 国民生活センター（2013年12月5日）「年に1回、憧れの海外リゾートライフ？海外不動産所有権付きリゾート会員権「タイムシェア」の契約は慎重に！」[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20131205\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20131205_2.html)

<sup>43</sup> 国民生活センター（2013年9月26日）「ハワイ旅行中にリゾートホテルのタイムシェアを契約したが、クーリング・オフしたい」[http://www.kokusen.go.jp/jirei/data/201309\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/jirei/data/201309_1.html)

<sup>44</sup> 法の適用に関する通則法において、契約等の法律行為は当事者による準拠法選択があった場合は当該地の法により（7条）、準拠法の選択がないときは契約に最も密接な関係がある地の法による（8条）が、消費者契約の場合、消費者が事業者申し出ること、消費者の常居所地法で認められている強行規定が適用される（11条1項）。しかし、消費者が外国に行き、現地の事業者と契約を締結した場合は原則上記の規定の適用除外となる（11条6項1号）。



### 【事例15】現地でアップグレード契約をしたレンタカー

友人たちと海外旅行に行くことになり、現地で利用するレンタカーを出発前に日本の旅行代理店で手配して2台分の約15万円を支払った。ところが、現地のレンタカー店で、旅行代理店の保有する車がないと説明されてアップグレード車が用意された。少し英語を話すことができる友人が、追加料金が発生しないことを何度も確認したが、クレジットカードを出すよう言われてカードを渡し、言われるままサインしてしまった。帰国後、クレジットカード会社から約50万円の請求がきた。日本の旅行代理店に事情を説明したが、現地でアップグレード契約しているのでどうしようもないと言われた。後から、レンタカー店は旅行代理店が手配した車が実際には店に残っていたことを認めており不当な請求だ。レンタカー店の日本支店やクレジットカード会社に現地のレンタカー店と交渉するよう言われたが、電話で英語のやり取りとなるため交渉できない。

(40歳代、女性)

#### <トラブルになる理由>

海外渡航前に日本で予約して現地のレンタカー会社に出向くと、予約した車は「手配できない」と言われ、アップグレード車を利用せざるを得ない状況となっている。

口頭で追加料金が発生しないことを確認していても、実際は有料の契約であり、事業者にクレジットカードを渡して契約書にサインしているため、高額な料金を請求されている。

#### <相談対応の状況等>

帰国後、旅行代理店に対し返金等の交渉を行うにしても、現地で契約書等にサインしている場合は厳格に処理され、言語の問題などを理由に減額交渉するのは難しい。現地の事業者と相談者の主張が食い違っている場合には、確認が困難である。

レンタカー会社の日本支社（または日本の代理店）への相談・交渉が可能な場合や国内カード会社による調査が行われた場合は、その結果として、追加料金の支払いが不要と判断されて返金されるケースもある。

また、事業者側の問題で予約内容が誤ってレンタカー会社に登録されていた、現地の店が倒産していたなど、相談者の責任ではないと認められた場合は解決できることもある。

#### ※類似事例

利用前後の車体の確認が十分でない場合、故障や事故の修理代をめぐってトラブルになったり、保険料、乗り捨て料など、レンタカー利用における未清算分の追加請求をされるケースもある。

## (2) 間接取引

### (国内事業者が介在した海外事業者との取引)

#### 【事例16】個人輸入代行

インターネットの輸入代行業者のサイトを通じて、中国製の格安のDVDプレーヤーを購入した。口座に代金を振り込んだ後、商品が中国から届いたが、ネットで見えたDVDプレーヤーとは異なるプレーヤーで使えないものだった。代行業者にメールで交換か返金対応をするように連絡したが「直接中国の売主と交渉するように」と言われた。(40歳代、男性)

#### <トラブルになる理由>

相談者は、交換・返金を個人輸入代行業者に求めたが、対応してもらえず、海外事業者(売主)に直接交渉するように言われた。海外の事業者と直接交渉することは、言語や時差等の問題から容易ではない。

#### <相談対応の状況等>

海外事業者との直接交渉は困難であるため、個人輸入代行業者に対応を求めるケースが多い。個人輸入代行業者の利用規約に「商品についての責任は負わない」と記載されていても、海外事業者が交換・返金に応じるよう、個人輸入代行業者に粘り強く交渉している例もみられた。

#### ※類似事例

個人輸入代行業者自体が海外事業者という事例もある(例えば、日本語のサイトだったため国内事業者と思っていたが、商品が届かないなどのトラブルが起きてから海外事業者だとわかったケースなど)。

最近では、インターネットにより日本に在住する消費者に海外の買付バイヤーを紹介する「購入支援サービス」等に関する相談も寄せられている。

### 【事例17】海外金融商品：オフショアファンド

約2年前、友人から海外投資商品を勧められて契約した。毎月5万円ずつ積み立てる投資商品で、クレジットカードで支払っている。2年間積み立てればお金が戻ると思っていたが、勧誘した友人に聞くと25年満期で2年分の積立金は25年後まで戻らないと言われた。現在、22カ月分（110万円）支払い済みで、あと2カ月分払わないと強制終了になり返戻金は一切ないと言う。現在の投資評価額は130万円だと言われている。どうしたらよいか。（年齢不明、男性）

#### <トラブルとなる理由>

オフショアファンドとは、海外のタックスヘイブン<sup>45</sup>と呼ばれる地域で設定される投資信託のことで、海外事業者が日本の消費者に対して、セミナーや代理店を通じて販売している。

利回りが高いとの説明を受けて安易にクレジット払いで契約してしまう。しかし、よく考えると支払いの負担が大きいことに気づき、解約を希望しても当初2年間分の積立金は数十年後にならないと返金されないといった独特のルールがあり、トラブルとなる。

#### <相談対応の状況等>

商品の仕組みが複雑なうえ、外国語で書かれた膨大な規約の内容を理解するのは極めて難しい。また、海外事業者との直接交渉は困難で、相談対応が難しい。日本や海外の代理店やエージェントに連絡しても、解決には至らないケースも多い。

多くはクレジットカードによる支払いであり、その場合は、クレジットカード会社に請求の停止を求める。

#### ※類似事例

海外の金融商品のほか、海外の不動産（マンション、農地など）への投資を勧誘するケース、特に、新興国の経済成長を見込んだものが多い。

販売は日本の代理店が行っているが、現地の事業者との契約書は外国語であることや詐欺的なものが多いため、解決に向けた交渉が難しい。また、海外事業者の信用性はもとより、投資対象の不動産が実在するか、登記が確実にされるかについても確認が難しい。

<sup>45</sup> タックスヘイブン（租税回避地）とは、課税が軽減・免除される国や地域のこと。

【事例18】海外金融商品：外国為替証拠金取引（海外FX取引）<sup>46</sup>

インターネットの広告を見つけ、業者に資料を請求した。その後、業者から電話がきて、「海外の業者がシステム開発したFX自動売買ソフトを限定500人に販売している。月15%ずつ増えていく」と説明されて契約した。ソフト代約3万円を支払い、業者の指示で海外の業者の海外にある口座に約50万円を入金した。パソコンにソフトを入れると海外の業者のホームページに自分のページができ、売買画面が出てきた。順調に利益が出ていると、「上のランクのソフトがある」と言われて、さらにソフト代約5万円を支払い、口座に約300万円を入金した。その後、ソフトを販売した国内の業者に、元金と同額の出金を依頼したが、「取引をすべて終了しなければ出金できない」と言われた。業者は「我々はソフトの販売会社であり、海外の業者に仲介しているだけ」と言っている。解約して返金してほしい。（30歳代、女性）

<トラブルとなる理由>

インターネット上の「必ずもうかる」といった広告を見て、国内の事業者を通じて海外FX取引の自動売買ソフト等を購入後、海外の口座に入金して取引を開始する。利益が出ているはずなのに、取引開始後に、国内または海外の事業者取引口座からの出金を求めても、「取引をすべて終了しなければ出金できない」「ポジション保有中のため、解消されないと出金できない」「システムの都合で出金できない」「急に損失が出て返金できない」などと言って出金に応じてもらえない。

<相談対応の状況等>

外国語で書かれた取引内容や取引条件を理解することが難しい。海外の事業者が実在しているのか、取引がどのように行われているかなど、事業者や取引の実態に不明な点が多い。事業者との連絡が困難であったり、日本語対応の問い合わせ窓口がないこともある。

また、国内事業者と海外事業者との関係性にも不明な点が多い。例えば、自動売買ソフト等を販売した国内事業者に対応を求めても、「海外の事業者に仲介しているだけ」などと言い逃れをされるケースもある。さらに、出金や解約の求めに応じてもらえないまま、国内の事業者と連絡が取れなくなるケースもある。

海外口座への送金の場合は、金融機関に対して解決に向けた対応を求めることが困難である。

<sup>46</sup> 国民生活センター（2014年6月19日）「儲かっているのに出金できない！？海外FX取引をめぐるトラブルにご注意－自動売買ソフト等を購入させ、海外FX取引に誘う手口－」  
[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140619\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140619_1.html)

### 【事例19】 海外事業者が行うマルチ商法

友人に誘われて、オンライン広告のサイドビジネスの契約をし、契約を代行している人の口座に20万円程を振り込んだ。事業者のサイトには、「ビジネスで日給10万円、1日25サイトをサーフィンするだけで、毎日が給料日」と書いてあるが、実際には数百円の収入しかなく、契約金の元が取れそうにないので解約したい。自分は学生だが、知り合いも数人契約している。人を勧誘して1人契約させると3万円の収入になる。当該事業者はアメリカにあり、日本の法律の適用はないと言われている。  
(10歳代、男性)

#### <トラブルになる理由>

「空き時間を利用してできるサイドビジネス」「簡単にもうかる」などと勧誘されてその気になり契約してしまうが、本当に利益が出るかは極めて疑わしい。家族や親しい友人などを勧誘することが多いため、金銭的な問題が人間関係に悪影響を及ぼす可能性もある。

代理店、勧誘者・紹介人等から「海外事業者との契約なので日本の法律の適用はない」と説明されて困惑する。

#### <相談対応の状況等>

契約先は海外事業者だが、日本国内で初期費用の振込の代行等が行われ、日本の銀行の個人口座に費用を振り込んでいる。当該事例の場合は、「法の適用に関する通則法」によって、日本の法律（消費者契約法、特定商取引法）が適用できる可能性があるため<sup>47</sup>、未成年者契約の取消しやクーリング・オフを通知する。

---

<sup>47</sup> 前掲注 27 参照。

## 【事例20】 契約内容通りには実施されなかった海外留学

マッサージライセンスが取得できる語学留学をインターネットで申し込んで留学した。マッサージの講習については「英語が苦手でも問題なく、テキストも英語」と書かれていたが、テキストはタイ語で講師もタイ人でタイ語での講習だった。また、30時間コースのはずが21時間で終了になったうえ、不足分を受講するには追加料金がかかると言われた。修了証も現地で受け取れるはずが間に合わず帰国後に送ってもらうことになった。滞在中に宿泊先のゲストハウスを通じて苦情を申し出たが対応してもらえなかった。いくらか返金してほしい。

(40歳代、男性)

### <トラブルになる理由>

留学先での授業内容や受け入れ態勢が、事前に留学あっせん業者から説明されていた内容とは異なっていた。留学先では対応してもらえず、そのまま帰国するケースもみられる。トラブルの原因は、留学あっせん業者の手配ミスや調査不足によるもの、現地事業者の受入体制の不備などが考えられる。

### <相談対応の状況等>

現地で解決できなかった場合は、帰国後に留学あっせん業者に対応を求めることになる。留学あっせん業者が調査を行い、結果によっては返金されることもある。

なお、留学あっせん業を規制する法律はないが、事業者団体による自主ルールが作成されている<sup>48</sup>。

### ※類似事例

「留学前に留学あっせん業者が倒産した」「留学あっせん業者から、現地の学校に学費が支払われていない」といった相談のほか、「契約直後に解約したのに、高額な解約料を請求された」などの解約料に関する相談も多い。留学あっせんサービスにはクーリング・オフの適用はなく（事業者がクーリング・オフの規定を自主的に設け、契約書に明記している場合を除く）、解約料は利用規約に従うことになる<sup>49</sup>。

留学先では「学校関係者のストライキのため授業が行われない」などの授業内容に関するトラブルのほか、「ホストファミリーになじめず体調を崩した」「食事が提供されない。部屋が汚い」といった生活環境面のトラブル、「就学ビザが許可されず帰国せざるを得なかった」などの入国審査に関するトラブルも起きている。

<sup>48</sup> 2011年11月に留学サービスの事業者団体等による自主ルール（「留学サービス認証基準」）が作成され、ルールへの適合性を審査する第三者機関として一般社団法人「留学サービス審査機構」を設立し、2012年より留学サービスの認証制度が開始された。

<sup>49</sup> ただし、消費者契約法第9条1号では、消費者契約が解除された場合、契約解除によって事業者が被った損害を上回る高額な損害賠償金、違約金、解約料、キャンセル料といった金員の支払等を定める契約条項について、当該事業者が生ずる平均的損害を上回る部分については無効とされる。

## 2. 日本在住の消費者と国内事業者の取引に海外事業者が関与する取引

(取引に海外事業者が関与することで、越境性を帯びる取引)

### 【事例21】海外の決済代行業者からの請求

パソコンでアダルトサイトを利用しクレジットカード決済した。その後、退会しなくなったのでログインして退会申請を行った。退会手続きをすれば、もうサイトにアクセスできなくなると思ったのに、引き続きアクセスできてしまう。このサイトは海外決済を通してらしく、毎月50ドル引き落とされている。どのように退会すればいいか。(20歳代、男性)

#### <トラブルになる理由>

退会手続きが何らかの理由で完了せず、利用料の引き落としが続いてしまう。また、海外の決済代行業者に引き落としを止めるよう交渉することも難しい。

#### <相談対応の状況等>

経緯を書面にしてクレジットカード会社に送付し、支払いの停止を求める。海外の決済代行業者に連絡が可能であれば、同様に決済の取消しを求める。

国内のクレジットカード会社は加盟店審査が厳しく、問題のある業者がクレジットカード会社と加盟店契約を結ぶことは難しい。そのため、国際決済ブランドカードの仕組みを通して海外の決済代行業者と契約することで、サイト利用料をクレジットカード決済できるようにしているケースがある<sup>50</sup>。

<sup>50</sup> 決済サービスやクレジットカード取引の仕組みについては、  
・「特集 キャッシュレス決済の多様化—前払式支払手段の拡大と課題—」国民生活センター「ウェブ版国民生活」2015年7月号 (No. 36) 1-11 頁。 <http://www.kokusen.go.jp/wko/data/wko-201507.html>  
・「特集 進化・多様化する決済手段と消費者トラブル」国民生活研究 54 巻 2 号 (2014 年) 1-88 頁 など。

## IV. おわりに

### 1. 越境消費者取引の相談対応における課題

「越境消費者取引に関する相談員調査」では、「言語の壁があり、相談を受けても関わるのが難しい」「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」といった意見が寄せられ、言語や法制度、商慣習等の違いや解決の手段が限られている中で、相談員が苦勞して解決に向けて努力している様子が見えられた。

消費生活センターにおいては、越境消費者取引に関する相談対応、特に、インターネット取引の詐欺的事案への対応では取引の相手方に連絡がとれないケースが多い。また、相談受付時には既にサイトが閉鎖されていたり、自治体によっては業務用インターネットでのウェブ閲覧が制限されていたりするため、相手方事業者や当該取引に関する情報を得にくく、相談内容の確認さえできないケースも多い。さらに、取引の相手方に連絡できた場合でも、海外の（悪質）事業者には日本の行政権限が及ばないため、消費生活センターが直接交渉してトラブルの解決に導くことには大きな困難を伴う。

このように、越境消費者取引に関する相談では、国内事業者との取引では発生しえない問題がトラブルの解決を困難にしている。

越境消費者トラブルでは、これらの問題に加えて、紛争解決ルールの適用（準拠法）に関する問題（どちらの国の法律に基づいて解決するのか）や裁判管轄の問題（どちらの国で裁判をするのか）が生じ、解決の大きな妨げになっている。そのため、越境消費者トラブルに対応するADRの設置を求める意見<sup>51</sup>やオンライン上での紛争解決手続き（ODR：Online Dispute Resolution）を検討する動き<sup>52</sup>が出ている。しかし、トラブルの解決のために日本の消費者が海外事業者を相手に外国で訴訟を提起したり、海外の事業者と外国語で直接交渉したりするのは、現実的には難しい。

こうした越境消費者トラブルの解決を支援する専門機関として、CCJ（国民生活センター越境消費者センター）が果たす役割は大きい。CCJでは、消費者からの越境消費者相談を受け付け、トラブルの解決支援を行っているほか、ウェブサイトでも相談事例やトラブルにあった際のアドバイスなどの情報提供を行っている。さらに、消費生活センターに勤務する相談員向けの専用ダイヤルを設け、越境消費者トラブルに関する情報提供やアドバイスを行っている。

「越境消費者取引に関する相談員調査」では、相談員が国の機関へ期待することとして、「情報提供やアドバイスの充実（77.4%）」「海外事業者とのあっせん（56.9%）」「海外機関との連携（49.2%）」「消費者への注意喚起（47.0%）」といった回答が多くみられた（複数回答）。CCJでは、今後、海外事業者の情報や越境消費者相談に関する対応方法を積極的に提供していくなど、

<sup>51</sup> 日本弁護士連合会「越境取引における消費者紛争窓口の恒常化等に関する意見書」（2013年7月10日）  
<http://www.nichibenren.or.jp/activity/document/opinion/year/2013/130710.html>

<sup>52</sup> ODRについては、2010年より国際連合国際商取引法委員会（UNCITRAL）ODR作業部会において、オンライン上での紛争解決に関する新たな国際統一ルールの策定が検討されている。詳しくは、早川吉尚「越境消費者取引に関する国際的なルール整備状況と課題—UNCITRAL Online Dispute Resolution WG—」国民生活研究 53 巻 2 号（2013年）4-32 頁、同「国連における越境消費者取引に関する国際的なルール整備」消費者法ニュースNo.99（2014年）208-210 頁など。また、NPO 法人消費者ネットジャパン（じゃこネット）では「越境 E コマースのトラブル解決に関する研究会（ODR 研究会）」を開催し、日本における ODR の整備について、政策提言を視野に入れた検討を進めている。<http://www.japanconsumernetwork.org/odr307403135020250.html>



消費生活センターへのより一層の支援強化の取り組みが予定されている<sup>53</sup>。

また、こうした支援の強化とともに重要なのが、消費者への注意喚起や啓発である。

相談事例をみると、インターネット上に外国語で表示されている説明や重要事項をよく理解できていないにもかかわらず、当該サイトでしか購入できない、価格が安い、簡単にもうかるなどの理由から購入してしまい、結果的にトラブルになるケースや、消費者が輸入制限（知的財産権を侵害する商品など）や個数制限、関税などのルールを知らないためにトラブルになっているケースも多い。また、「越境消費者取引に関する相談員調査」でも、前述の通り国の機関への期待として約半数の相談員が「消費者への注意喚起」を挙げており、「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」「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」といった意見が寄せられた。

現在、インターネットを利用して誰もが容易にかつ頻繁に、国境を越えて直接取引できるようになっており、越境電子商取引の市場規模は、今後さらに拡大すると予想されている<sup>54</sup>。消費者のインターネット通販の利用意向は若い年齢層で高くなっており<sup>55</sup>、越境消費者取引の拡大に伴う越境消費者トラブルの増加は必至である。しかし、越境消費者取引では、トラブル解決のための手段が限られているうえ、消費者の納得できる内容で解決を図ることは困難であるため、取引を行う際は、その性質や起こり得るリスクを十分理解して行うことが重要である<sup>56</sup>。

越境消費者トラブルを未然に防止するためには、効果的な注意喚起や消費者啓発、特にインターネット通販の利用意向が高い若年層に対する消費者教育が重要である。

## 2. 今後の課題

日本在住の日本人が行う越境消費者取引についてみてきたが、視点を変えれば、海外在住の外国人が日本の事業者と取引を行うことも越境消費者取引である。訪日外国人（外国人観光客）数は、2015年に過去最高を記録し<sup>57</sup>、さらに2020年には東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催が予定されていることなどから、ますます増加すると予想されている。現時点では、外国人観光客による日本での消費に関する相談が消費生活センターに寄せられるケースは少ないものの<sup>58</sup>、今後は増加することが予想される。

外国人観光客の消費トラブルが日本滞在期間中に解決できなかった場合や帰国後にトラブルに気付いた場合は、CCJと当該外国人観光客の自国の消費者相談機関（CCJが提携している窓口機関）との連携による対応も求められよう。

国境を越える消費生活相談への対応は、日本国内の体制整備や消費者啓発から、対応機関の窓口の国際的な連携、外国人観光客の消費トラブルへの対応まで視野に入れた取り組みが必要である。

<sup>53</sup> 林大介「日本における越境消費者相談の現状と課題－国民生活センター越境消費者センター（CCJ）の運営を通して－」国民生活研究 55 巻 2 号（2015 年）98-112 頁。

<sup>54</sup> 経済産業省「平成 26 年度我が国経済社会の情報化・サービス化に係る基盤整備（電子商取引に関する市場調査）」（2015 年 5 月）76 頁。http://www.meti.go.jp/press/2015/05/20150529001/20150529001-3.pdf

<sup>55</sup> 前掲注 12「第 41 回国民生活動向調査」76 頁。海外通販で購入したことがない者（N=1,509）のうち、「今後、海外通販で買ってもよい」という割合は全体で 59.8%、20 歳代では 71.9%となっている。

<sup>56</sup> CCJ では、海外のショッピングサイトを利用する際の注意点として、①運営者の確認、②商品についての確認、③支払方法の確認、④配送方法と配送までにかかる期間、⑤キャンセル・返品の内容の確認を挙げている。

https://ccj.kokusen.go.jp/faq/

<sup>57</sup> 日本政府観光局（JNTO）「平成 27 年 訪日外客数・出国日本人数」（2016 年 1 月 19 日）

http://www.jnto.go.jp/jpn/news/press\_releases/pdf/20160119\_1.pdf

<sup>58</sup> 消費者庁「平成 27 年版消費者白書」28 頁。