

# 高知くらしの護身術

371

## 海外ネット通販

### トラブルはCCJへ

(2015年10月20日掲載原稿)

海外との通販トラブルにお困りではありませんか？

インターネットの普及などにより、日本の消費者が国境を越えて海外の事業者と取引を行う機会が増えています。

「代金を支払ったのに、商品が届かない」「届いた商品が破損していた」「返品したいのに、事業者と連絡が取れない」一。こうしたトラブルは、国内の事業者との取引でも発生するものです。

しかし取引事業者が海外の場合、「言葉の問題で問い合わせができない」「法律や商習慣の違いで、解決が困難」といったトラブルが報告されています。

海外事業者との消費者トラブルの窓口として、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」があります。

CCJは、海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方の事業者に相談内容を伝えるなどして対応を促し、日本の消費者と海外の事業者とのトラブル解決を支援しています。

連携している国や地域は【韓国】【アメリカ・カナダ】【台湾】【シンガポール】【ベトナム】【スペイン】【中南米諸国】一です。

相談は、CCJのホームページにある相談受け付けフォームから行います。インターネットが利用できない場合、FAXでの相談も可能です。受け付け対象は、日本の消費者と海外の事業者との取引で、インターネット上の取引及び店頭販売のどちらについての相談も受け付けます。

必ず解決を約束するものではありませんが、直接相手方へ問い合わせでも解決しない場合は、利用してみてもはいかがでしょうか。

なお、消費者庁は「悪質な海外ウェブサイト一覧」を公表しています。注文や契約前に確認して、トラブルに遭わないようにしましょう。