

これからの消費生活相談

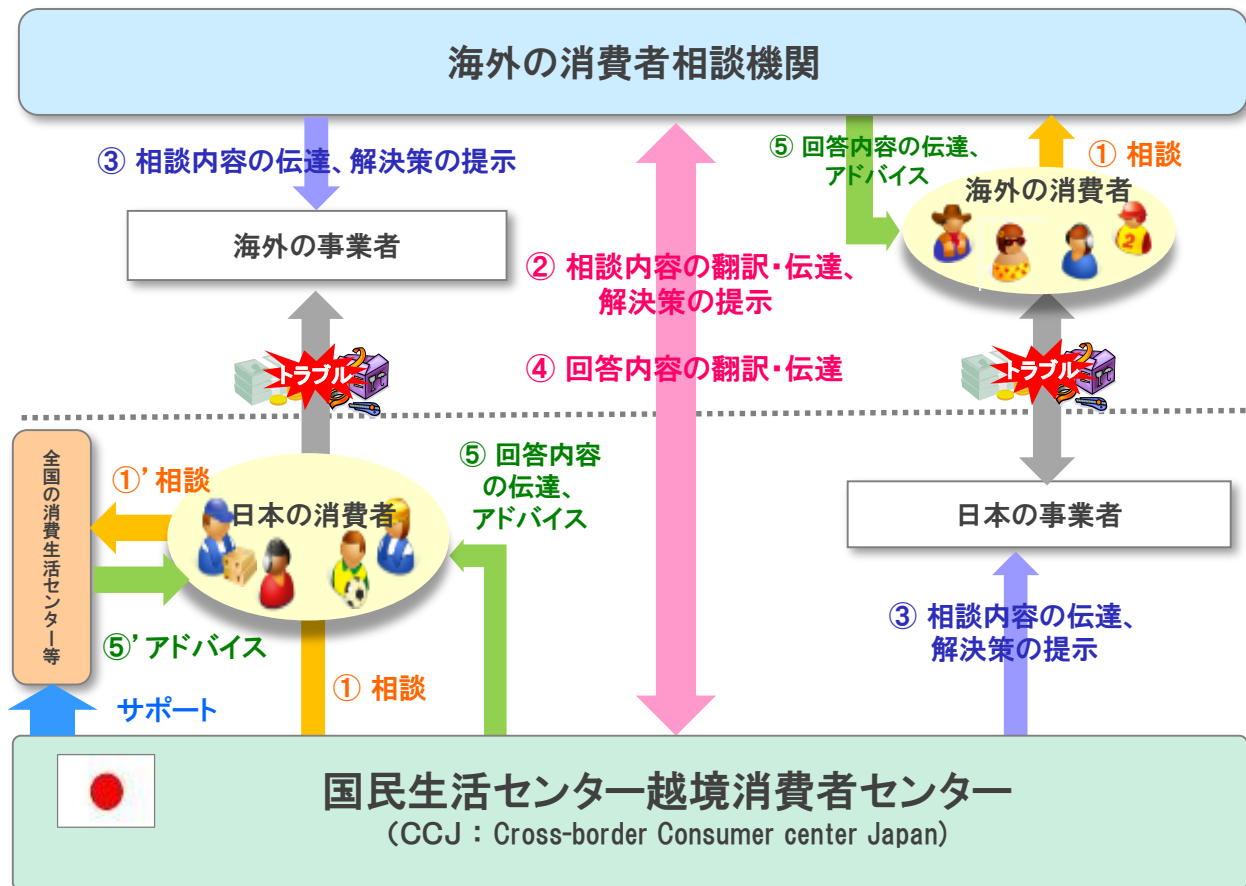
令和4年6月14日

独立行政法人国民生活センター
保木口 知子

国民生活センター越境消費者センター(CCCJ)の概要

- ・「国民生活センター越境消費者センター(CCCJ)」は、海外ネットショッピングなど、海外の事業者との取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口。
- ・CCCJでは、海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方事業者に相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、日本の消費者と海外の事業者のトラブル解決を支援。

【概略図】



【提携先消費者相談機関】

国・地域	機関名
アメリカ、カナダ、メキシコ	BBB (The Council of Better Business Bureaus)
台湾	SOSA (Secure Online Shopping Association) 消費者文教基金会 (Consumers' Foundation, Chinese Taipei)
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)
南米11カ国・スペイン(注)	ODRLA (ODR Latinoamerica)
ロシア	Center for Mediation and Law (Scientific and Methodological Center for Mediation and Law)
韓国	韓国消費者院 (Korea Consumer Agency)
タイ	消費者保護委員会事務局 (Office of The Consumer Protection Board)
フィリピン	貿易産業省消費者保護グループ (Department of Trade and Industry)
イギリス	公認取引基準協会 (Chartered Trading Standards Institute)
マレーシア	マレーシア消費者苦情センター (National Consumer Complaints Centre, Malaysia)
香港	香港消費者委員会 (The Consumer Council of Hong Kong)
ラトビア	CRPC (Consumer Rights Protection Centre)
エストニア	CPTRA (Consumer Protection and Technical Regulatory Authority)

(注) アルゼンチン、チリ、ウルグアイ、パラグアイ、ボリビア、ブラジル、ペルー、コロンビア、ベネズエラ、コスタリカ、メキシコ

訪日観光客消費者ホットライン(外国人観光客向け電話相談窓口)

- 2018年12月より、訪日観光客が日本滞在中に消費者トラブルにあった場合の電話相談窓口として、「訪日観光客消費者ホットライン」(Consumer Hotline for Tourists) を開設。
- 2021年7月に専用サイトを開設。

□ 対応言語

英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、フランス語、日本語 (計7か国語)

□ 受付時間

平日10時～16時 (土日・祝日、年末年始を除く)

□ 対象となる相談

日本滞在中の消費者トラブル (商品の購入、飲食、宿泊、交通機関の利用等に伴うトラブル) に関する相談

※対象となる消費者トラブルの具体例

- 例1 : 商品を購入したが、壊れていた
- 例2 : 飲食店で著しく高額な請求があった
- 例3 : レンタカーで高額な修理代を請求された
- 例4 : ホテルの部屋が予約内容と違っていた

※観光情報、落とし物・忘れ物、事件・事故、病気・ケガなど、消費者トラブル以外の相談は他の相談窓口を紹介

【専用サイト】

<https://www.cht.kokusen.go.jp/>



【窓口周知動画】

専用サイト内



* 日本語、英語、中国語(簡体字、繁体字) ページはチャットボットにも対応。

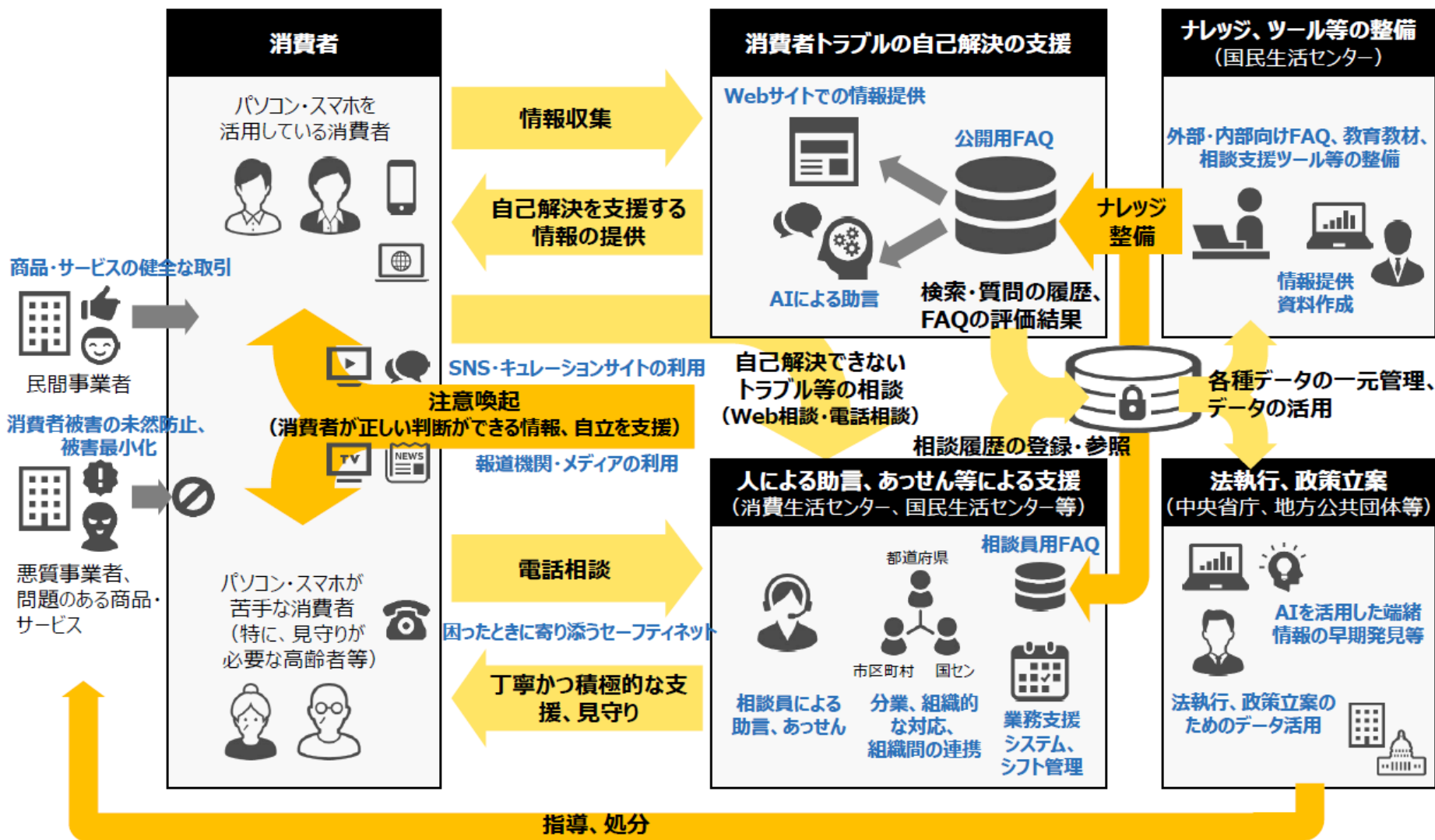
消費生活相談のDXについて

健全な経済社会活動の下支え

対象者ごとの適切なサービスの提供

人でしかできないことへの集中

データの整備と有効活用



DXを目指そう！

GOODな

未来

相談者・相談員双方の未来をより良くするため、
DXを導入した場合を例に、比べてみました。



相談者：太郎の場合

太郎は毎日の通勤から非常に高額の
市営を購入したことを聞きました。
怪しいと思った太郎は、消費生活セ
ンターに相談しようとしています。

これは便利で
安心！

充実したFAQであらゆる
相談者のお悩みを素早く解決！！

太郎は「消費者トラブルスマート解決ナビ（スマ解）」
で調べ、解決方法を祖母に伝えました。充実したFAQの
おかげでトラブルを解決することができたようです。
（これはDXのイメージであり、具体的な内容は今後検討していきます。）

DXを導入しなかった場合の未来



DXを導入した場合の未来

