

★CAP 資格登録者メールマガジン Vol.69 2024年10月28日★

=====

キャリアアップコーナー

=====

学んだ「知識」と「今」を結びつけてお届けしているキャリアアップコーナー。

CAP テキストでは取り上げていませんが、ネットショッピング等を利用する方も多くなっていますので、今月は「越境消費者センター」について学んでいきましょう。

【越境消費者センター】

越境消費者センター（以下CCJ）とは、独立行政法人国民生活センターが運営している「海外の事業者との間での取引でトラブル」にあった消費者のための相談窓口です。

CCJは、インターネットでの海外事業者との取引（商品購入、宿泊予約等）や海外での現地取引（旅行先の商品購入、サービス利用等）のトラブル解決に向けたサポートを行っています。

原則メールで、解決方法のアドバイス等を行います。また、複数カ国の海外の窓口機関と連携しており、必要に応じて海外機関を通じて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ます。

◆2023年度 越境消費者相談の状況－CCJ－より(国民生活センター8/7)

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240807_4.html

<相談の傾向と特徴>

- ・2023年度に寄せられた越境消費者相談の件数は6,371件で、前年度と比べ約27%増加し、CCJ開設以降、最多となった。
- ・相談者の年代は「40歳代」と「50歳代」の割合が比較的高く、それぞれ約23%、60歳以上の割合は18.1%で、前年度から約5%増加した。
- ・取引類型は、「電子商取引（オンラインでの契約）」が大半（98.7%）を占めているものの、「現地購入」に関する相談が前年度と比べ増加した。
- ・決済手段は、「クレジットカード」が67.1%と最も高く、前年度の59.2%よりもさらに増加した。
- ・トラブル類型は、「解約トラブル」が53.6%を占め、前年度の41.0%から大きく増加した。
- ・商品・サービス別では、サブスクリプションサービスの解約や返金に関する相談が多く寄せられたことから、「役務・サービス」が増加した。
- ・相手方事業者の所在地としてアメリカ（20.5%）が最多であるが、次いでキプロス（10.6%）、香港（7.1%）、シンガポール（6.7%）の順となった。

＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝
ブラッシュアップ知識
＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝＝

◆通販のかしこい利用法（公益社団法人日本通信販売協会）

詐欺サイトで被害にあわない為に注意すべき5つのポイント

https://www.jadma.or.jp/consumers/usage_fraud/

注意点のほか、怪しいサイトの見分け方のアドバイスもありますので確認しておきましょう。

◆暗号資産（仮想通貨）って何？（一般社団法人全国銀行協会）

<https://www.zenginkyo.or.jp/article/tag-g/9799/>

暗号資産は、ビットコインをはじめとして様々な種類が存在し、取引量は増加傾向にあります。暗号資産は貨幣や硬貨が存在しない電子的なものであることから、電子マネーと混同しがちです。少し詳しく学んでみましょう。

※参照 CAP テキスト改訂4版 P110

◆食品ロス削減ガイドブック令和6年版（消費者庁）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/food_loss/pamphlet/assets/consumer_education_cms201_202400826_0001.pdf

毎年10月は食品ロス削減月間、そして10月30日は食品ロス削減の日。

日々一人ひとりができることをこの機会に見直してみましょう。

※本資料はお客様対応専門員(CAP)資格登録者向けに月一度配信しているメールマガジンの一部です。

本資料からの無断転載はご遠慮くださいますようお願いいたします。

作成：一般財団法人日本産業協会

〒101-0047 東京都千代田区内神田 2-11-1 島田ビル 3F

TEL03-3256-7731