

米国における消費者苦情の収集の仕組みについて

18年9月29日

消費者企画課国際室

米国や外国の150以上の組織が受付けた、詐欺関係の消費者苦情の情報が登録されるオンラインのデータベース（Consumer Sentinel）が米国で運営されている。このデータベースには、米国等の1,000以上の民事及び刑事の法執行機関がアクセスして、法執行措置のために活用することが可能。また、消費者苦情の傾向分析等にも活用。

1. 運営主体

連邦取引委員会（FTC） 運営開始は1997年

2. 苦情情報の収集方法

（1）以下の組織の各データベースから Consumer Sentinel に情報が転送される。

①米国の公的機関

FTC、インターネット犯罪苦情センター、司法省、連邦捜査局（FBI）、郵便監察サービス、各州法務局 等

②米国の民間

BetterBusinessBureaus、全米消費者連盟（詐欺情報センターを運営） 等

③カナダの公的機関

PhoneBusters（警察が官民協力を得て運営する詐欺対応相談センター）、連邦警察

（2）登録される情報は、消費者個人の連絡先、相手方事業者の連絡先、苦情の内容等であり（別紙参照）、消費者が FTC のウェブサイトのフォーマットに記入することにより、入力することも可能。

（3）2005年の登録情報は、約68万6千件。内訳は、なりすまし詐欺（37%）、インターネットオークション（12%）、外貨（8%）、通信販売・カタログ販売（8%）など。

3. 苦情情報の利用方法

（1）FTC と秘密保持協定を締結して会員となった、米国（90以上の連邦の法執行機関、各州法務局を含む1,000以上の州及び地方の法執行機関）、カナダ及びオーストラリアの法執行機関が、アクセスが制限された安全なウェブサイトからオンラインでアクセスして、法執行のために活用。

（2）ここ2年間だけで、Consumer Sentinel を活用する法執行機関は、数百の措置を執り、数百万ドルを消費者に還元。

コンシューマーセンティネルの苦情情報提供様式の概要

消費者の連絡先

姓名

年齢層（選択式）

住所（国及び州・県は、選択式）、E-mail アドレス、自宅・職場の電話番号

社会保障番号

など

あなたの苦情を教えてください

苦情の件名（選択式）

苦情の相手事業者、所在住所（国及び州・県は選択式）、E-mail アドレス、電話番号
（事業者の名称が不明の場合は、チェックボックスにチェックを付す必要がある。）

苦情の対象となっている製品の名称

事業者側から最初に連絡があったときの連絡方法（選択式）

事業者側からの請求金額、実際に支払った金額

支払方法（選択式）

Credit Bureau に紛争を申し立てたか（選択式）

など

事業者側の代表者又は販売者

姓名

事業者があなたに連絡をした日時

あなたの問題を説明して下さい（自由記入）（2,000 字以内）

（注）Do Not Call、なりすまし詐欺、オンライン関連越境取引（econsumer.gov）については、それぞれ別個に登録用サイトが設けられている。