

報道発表資料

平成 30 年 8 月 8 日  
独立行政法人国民生活センター

2017 年度の越境消費者相談の概要  
— 越境消費者センター（CCJ）で受け付けた相談から —

この概要は、国民生活センター越境消費者センター（CCJ）に寄せられた越境消費者取引に関する相談情報<sup>1</sup>をまとめたものです。当該情報については「消費生活年報 2018」（2018 年 10 月発行予定）に掲載する予定です。

2017 年度の傾向と特徴

- ・ 2017 年度に CCJ に寄せられた越境消費者相談の件数は 4,086 件であり、2013 年以降 4,000 件を超えている。
- ・ 20 歳代～50 歳代からの相談が 85%を占める。
- ・ 相談が寄せられた取引のほとんど（97%）が「オンラインショッピング」に関するものであり、決済手段は「クレジットカード決済」が約 8 割を占める。
- ・ トラブル類型としては、「解約トラブル」が相談全体の 36%を占める。次いで、「詐欺・模倣品トラブル」が多い（26%）。
- ・ 商品・サービス別に見ると、詐欺・模倣品トラブルの対象品となる「衣類」「履物」「身の回り品」（バックなど）の合計が、相談全体の約 4 割を占める。
- ・ 相手方事業者の所在地としては、「アメリカ」が最も多く（31%）、続いて「中国」（13%）、「イギリス」（8%）の順で、これら 3 カ国で全体の約 5 割を占める。

（注）「国民生活センター越境消費者センター（CCJ：Cross-border Consumer center Japan）」は、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。CCJ は、2011 年 11 月に消費者庁の調査事業として設置され、2015 年度からは国民生活センターの恒常的事业として運営されている。

<sup>1</sup> 2018 年 7 月 9 日現在

## 1. CCJに寄せられた相談件数

### (1) 年度別相談件数

- CCJに寄せられた相談件数を年度別に見ると、2011年度778件（2011年10月<sup>2</sup>～2012年3月の6カ月間）、2012年度2,490件、2013年度4,509件、2014年度4,069件、2015年度4,299件（2015年6月～2016年3月の10カ月間<sup>3</sup>）、2016年度4,475件、2017年度4,086件となっており、2013年度以降4,000件を超える相談が寄せられている（図1、表1）。

図1 年度別相談件数

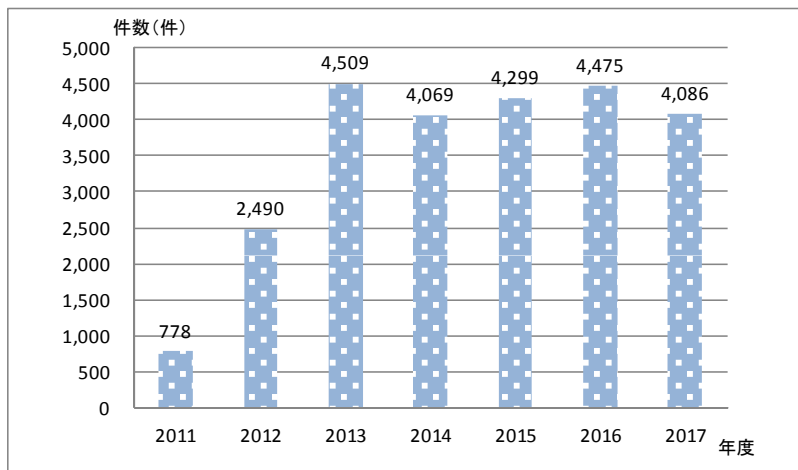


表1 年度別相談件数

年度	件数
2011	778
2012	2,490
2013	4,509
2014	4,069
2015	4,299
2016	4,475
2017	4,086

### (2) 相談者の属性<sup>4</sup>

#### ①性別

- 相談者の性別は、「女性」が51%、「男性」が48%となっている（図2、表2）。

図2 相談者の性別割合（2017年度）

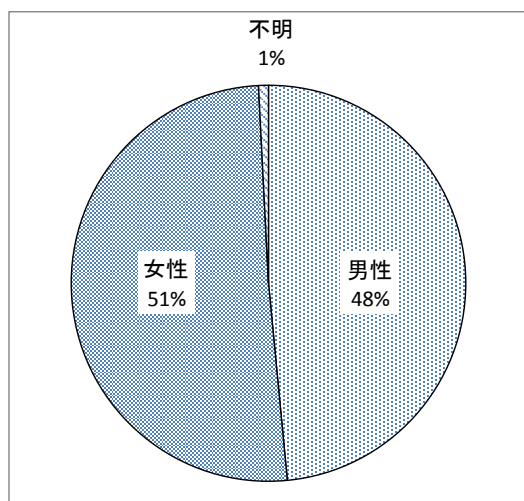


表2 相談者の性別相談件数と割合

性別	2017年度	(参考)2016年度
男性	1,981 (48%)	1,981 (44%)
女性	2,072 (51%)	2,458 (55%)
不明	33 (1%)	36 (1%)

<sup>2</sup> CCJは、2011年10月から相談受付を開始している。

<sup>3</sup> 消費者庁から国民生活センターへの移管に伴い、2015年4～5月の2か月間はCCJの相談窓口を一旦閉鎖している。

<sup>4</sup> 本項以降は、2017年度にCCJに寄せられた相談（4,086件）について分析している。なお、割合の値について必要に応じて端数処理を行っている。

## ②年代

- 相談者の年代は、「20歳代」～「50歳代」で85%を占めている。「60歳代」以降も一定の割合（11%）を占める（図3、表3）。

図3 相談者の年代別割合（2017年度）

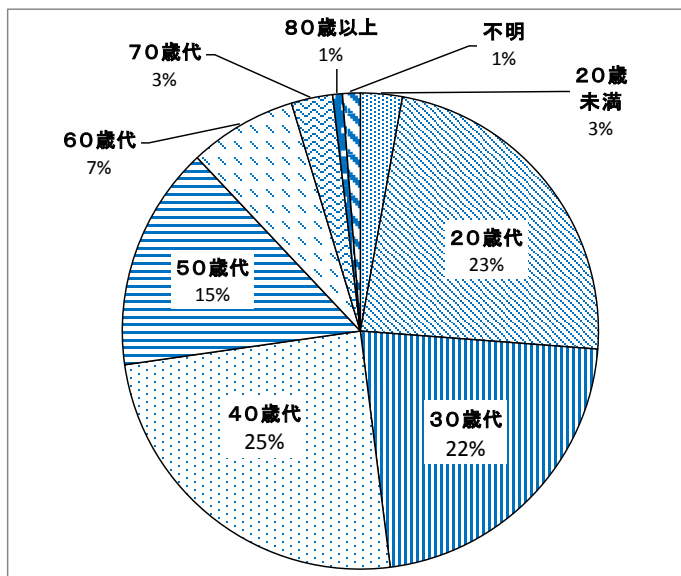


表3 相談者の年代別相談件数と割合

年代	2017年度	(参考)2016年度
20歳未満	116 (3%)	83 (2%)
20歳代	955 (23%)	635 (14%)
30歳代	890 (22%)	835 (19%)
40歳代	1,011 (25%)	1,198 (27%)
50歳代	623 (15%)	988 (22%)
60歳代	300 (7%)	483 (11%)
70歳代	115 (3%)	178 (4%)
80歳以上	27 (1%)	37 (1%)
不明	49 (1%)	38 (1%)

## (3) 取引類型

- 相談が寄せられた取引のほとんど（97%）が「電子商取引」（オンラインショッピング）に関するもので、海外旅行先等での「現地購入」に関するものは3%にとどまっている（図4、表4）。

図4 取引類型別割合（2017年度）

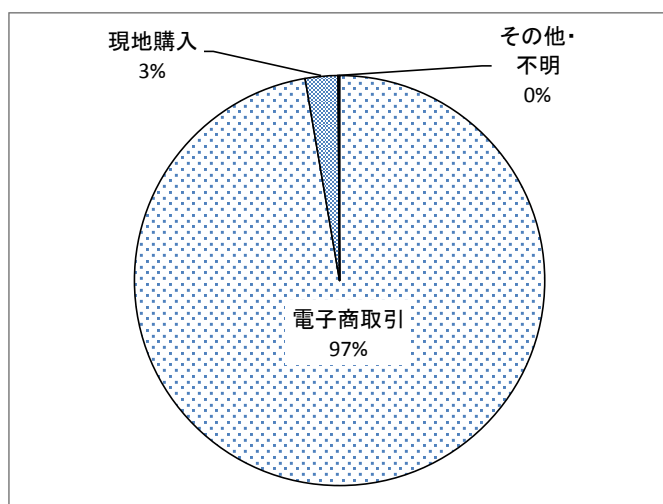


表4 取引類型別相談件数と割合

取引類型	2017年度	(参考)2016年度
電子商取引	3,976 (97%)	4,393 (98%)
現地購入	105 (3%)	75 (2%)
その他・不明	5 (0%)	7 (0%)

#### (4) 決済手段

- ・決済手段としては、「クレジットカード」による支払いが77%を占めている。
- ・次いで「金融機関振込」が9%となっている。これは、詐欺的な事業者が、決済手段として「金融機関振込」を好む傾向にあるためであるが<sup>5</sup>、近年、減少傾向にある（図5、表5）。

図5 決済手段別割合（2017年度）

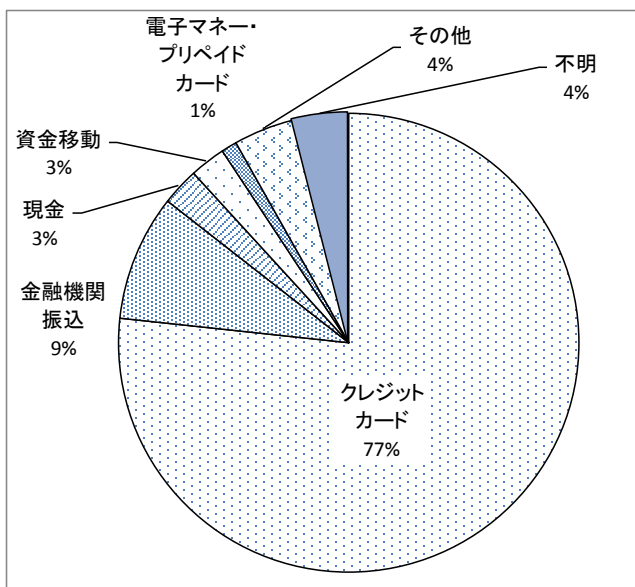


表5 決済手段別相談件数と割合

決済手段	2017年度	(参考)2016年度
クレジットカード	3,134 (77%)	3,514 (79%)
金融機関振込	362 (9%)	498 (11%)
現金	108 (3%)	43 (1%)
資金移動	103 (3%)	57 (1%)
電子マネー・プリペイドカード	45 (1%)	37 (1%)
その他	172 (4%)	131 (3%)
不明	162 (4%)	195 (4%)

#### (5) トラブル類型

- ・「解約トラブル」が36%を占める。「解約トラブル」は、2015年度以降、最も多いトラブル類型となっており、特にPCソフトウェアの解約トラブル<sup>6</sup>に関する相談が多く寄せられた。なお、2016年度と比較すると、「解約トラブル」の相談全体に占める割合は約2割減少しているが、これは2015年度に急増した化粧品通販の解約トラブル<sup>7</sup>が2017年度は大幅に減少したことによる。
- ・続いて、「詐欺・模倣品トラブル」（「詐欺疑い」および「模倣品到着」<sup>8</sup>）が26%となっており、「解約トラブル」と合わせると、全体の約6割を占めている（図6、表6）。

<sup>5</sup> 「クレジットカード」支払の場合は、事業者はクレジットカード会社からの入金を待たねばならないが、「金融機関振込」の場合は即時に口座から引き出しができることから、詐欺的な事業者は「金融機関振込」を好む傾向にあると考えられる。

<sup>6</sup> パソコンの画面上に、ポップアップでウィルス感染やセキュリティに関するメッセージが表示されたため、表示された番号に電話したところ遠隔操作によりPCセキュリティソフトの購入をさせられたなどというトラブル

<sup>7</sup> SNSの広告を見て、お試しのつもりで化粧品を申し込んだが、継続購入契約になっていたなどというトラブル

<sup>8</sup> 「詐欺疑い」は、注文及び決済の事実が確認できるにもかかわらず、何も届かないまま事業者とのコミュニケーションが途絶え（又は事業者が合理的な対応をしない）、かつ事業者の実体が正確に把握できない相談を指す。

「模倣品到着」は、広義には詐欺と考えられるが、模倣品到着に関する事実と傾向を把握するため区別している。他方、「商品未到着」は、事業者の実体が確認できる相談を指しており、「詐欺疑い」や「模倣品到着」とは異なる。

図6 トラブル類型別割合（2017年度）

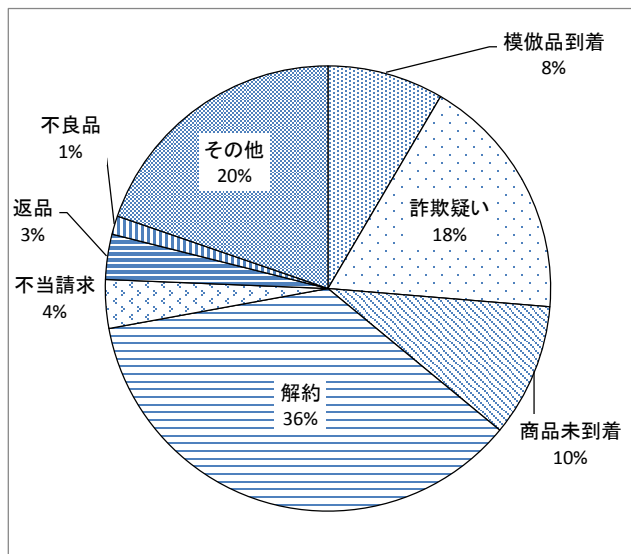


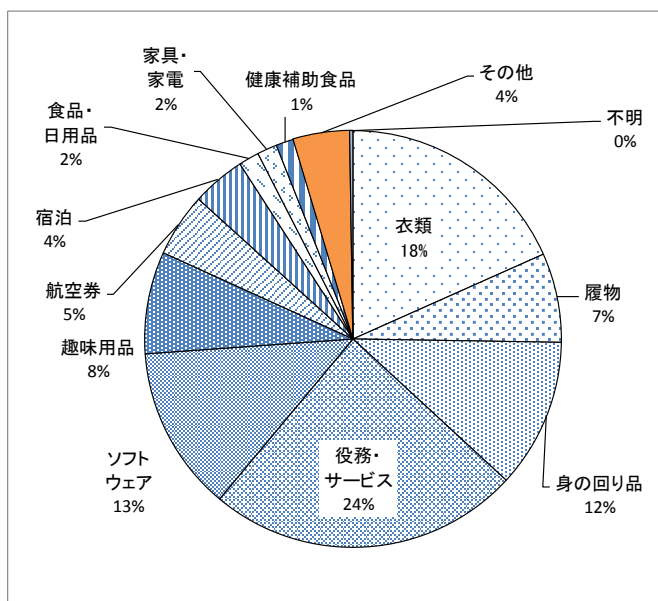
表6 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2017年度	(参考)2016年度
模倣品到着	345 (8%)	230 (5%)
詐欺疑い	730 (18%)	616 (14%)
商品未到着	395 (10%)	253 (6%)
解約	1,477 (36%)	2,591 (58%)
不当請求	144 (4%)	97 (2%)
返品	134 (3%)	118 (3%)
不良品	55 (1%)	45 (1%)
その他	806 (20%)	525 (12%)

(6) 商品・サービス類型

- ・詐欺・模倣品トラブルの対象品となる「衣類」、スニーカーなどの「履物」、化粧品、バック・腕時計・装飾品などの「身の回り品」で相談全体の約4割を占める。このうち、「身の回り品」の割合は、2015年以降多発した化粧品通販の解約トラブル<sup>9</sup>が減少したことにより、2016年度と比較すると13%減少したが、一方で、ダウンコートの購入トラブルなどにより、「衣類」の割合が10%増加した。
- ・「ソフトウェア」は、2016年度から9%減少したものの、PCソフトウェアの解約トラブル<sup>10</sup>が引き続き一定数寄せられており、相談全体の13%を占める。
- ・この他、近年、インターネットを通じて航空券の購入や宿泊の予約を行う際に生じたトラブルが増加しており、「航空券」「宿泊」を合わせると相談全体の約1割を占める（図7、表7）。

図7 商品・サービス類型別割合（2017年度）



9 前掲7参照

10 前掲6参照

表7 商品・サービス類型別相談件数と割合

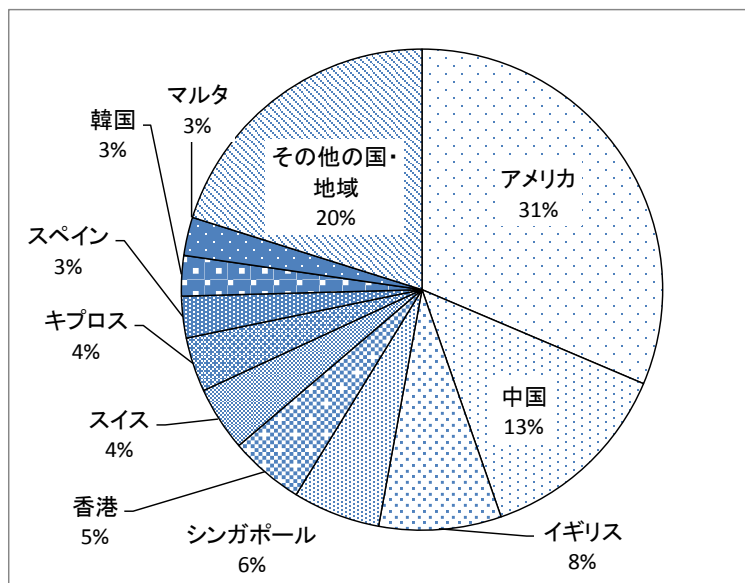
商品・サービス類型	2017年度	(参考)2016年度
衣類	749 (18%)	357 (8%)
履物	283 (7%)	222 (5%)
身の回り品	474 (12%)	1,116 (25%)
役務・サービス	989 (24%)	811 (18%)
ソフトウェア	523 (13%)	984 (22%)
趣味用品	324 (8%)	322 (7%)
航空券	201 (5%)	139 (3%)
宿泊	170 (4%)	94 (2%)
食品・日用品	65 (2%)	62 (1%)
家具・家電	63 (2%)	81 (2%)
健康補助食品	56 (1%)	35 (1%)
その他	179 (4%)	252 (6%)
不明	10 (0%)	0 (0%)

#### (7) 相手先事業者所在地

- ・事業者所在地が判別できた相談<sup>11</sup>について相手方事業者の所在地を見ると、2016年度に引き続き「アメリカ」が最多となり、事業者所在地が判別できた相談に占める割合は31%であった。続いて「中国」(13%)、「イギリス」(8%)が多く、この3カ国で全体の約5割を占める。
- ・「アメリカ」のほか、「キプロス」、「マルタ」については、PCソフトウェアの解約トラブルが多く寄せられた。
- ・「中国」は、引き続き詐欺・模倣品トラブルが多くを占めている。
- ・「イギリス」は、化粧品通販の解約トラブルが減少したことに伴い、相談全体に占める割合は、2016年度と比較して13%減少した。(図8、表8)。

11 2017年度の相談(4,086件)から、事業者所在地が不明の相談(1,628件)及び事業者が国内だった相談(244件)を控除した2,214件を母数としている。2016年度についても相談総件数(4,475件)から所在地不明(1,675件)及び国内(116件)を控除した2,684件を母数としている。

図8 事業者所在地別割合（2017年度）



（注）事業者所在地が判別できた相談に占める割合

表8 事業者所在地別相談件数と割合

2017年度		（参考）2016年度	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	695 (31%)	アメリカ	992 (37%)
中国	294 (13%)	イギリス	574 (21%)
イギリス	182 (8%)	中国	249 (9%)
シンガポール	130 (6%)	香港	130 (5%)
香港	111 (5%)	キプロス	93 (3%)
スイス	96 (4%)	シンガポール	79 (3%)
キプロス	81 (4%)	マルタ	79 (3%)
スペイン	62 (3%)	韓国	65 (2%)
韓国	60 (3%)	オランダ	44 (2%)
マルタ	57 (3%)	ドイツ	34 (1%)
その他の国・地域	446 (20%)	その他の国・地域	345 (13%)

（注）事業者所在地が判別できた相談に占める割合

## 2. 情報提供先

消費者庁消費者教育・地方協力課（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）