

報道発表資料

令和2年8月6日

独立行政法人国民生活センター

2019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¹をまとめたものです。当該情報の詳細については、「消費生活年報2020」にまとめ、2020年10月に国民生活センターホームページ上に掲載する予定です。

2019年度の傾向と特徴

- ・2019年度にCCJに寄せられた越境消費者相談の件数は6,018件であり、2018年度同様、6千件を超えている。
- ・相談者の年代を見ると、2018年度に比べ、60歳以上からの相談の割合がやや減少し、20～30歳代の割合がやや増加した。
- ・取引類型は、2018年度同様、「電子商取引（オンラインショッピング）」によるものがほとんど（97.9%）である。決済手段は「クレジットカード決済」が圧倒的に多く、約75%を占めている。
- ・トラブル類型としては、「解約トラブル」が相談全体の56.8%を占め、2018年度の50.2%を上回った。次いで、「詐欺・模倣品トラブル」が多い（12.3%）。
- ・商品・サービス別に見ると、ソフトウェアに関する相談が15.8%で2018年度の26.0%から減少する一方、役務・サービスに関する相談が36.7%に増加した（2018年度は24.4%）。
- ・相手方事業者の所在地としては、2018年度同様、「アメリカ」が最も多く（21.5%）、続いて、「スイス」（12.7%）、「中国」（10.1%）、「イギリス」（6.5%）の順となっており、この4カ国で半分以上（50.8%）を占めている。

（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。

¹ 2020年6月4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²～2012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³）、2016年度4,475件、2017年度4,086件、2018年度6,257件、2019年度6,018件となっている。2018年にCCJのホームページをリニューアルし⁴、スマートフォン対応にした影響もあり、2018年度以降は6千件以上の相談が寄せられている（図1、表1）。なお、2019年4月23日より「CCJ-Chatbot」の運用を開始し、一定の消費者トラブルについて相談者自らが迅速に対応することができるよう情報提供を行っているところ、2019年度は2,320件のアクセスがあった。

図1 年度別相談件数

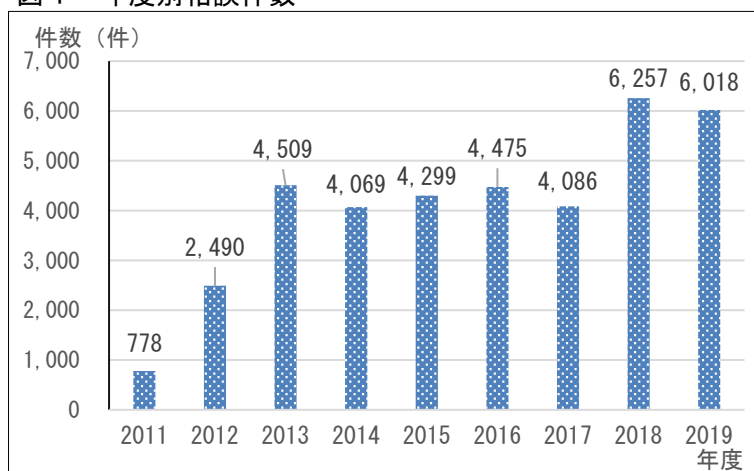


表1 年度別相談件数

年度	件数
2011	778
2012	2,490
2013	4,509
2014	4,069
2015	4,299
2016	4,475
2017	4,086
2018	6,257
2019	6,018

(2) 相談者の属性⁵

①性別

相談者の性別は、「男性」49.4%、「女性」49.6%とほぼ同数となっている（図2、表2）。

図2 相談者の性別割合（2019年度）

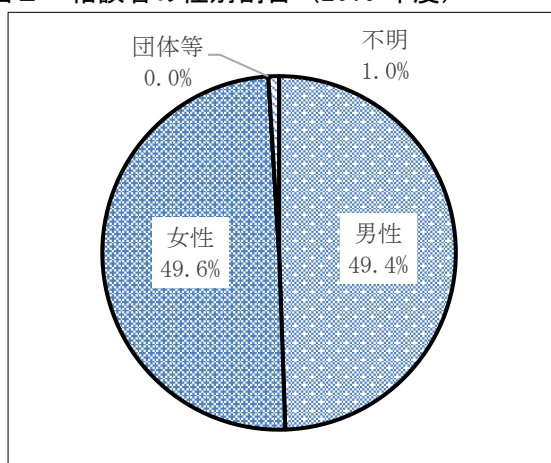


表2 相談者の性別相談件数と割合

性別	2019年度	(参考) 2018年度
男性	2,975 (49.4%)	3,160 (50.5%)
女性	2,985 (49.6%)	2,989 (47.8%)
団体等	0 (0.0%)	2 (0.0%)
不明	58 (1.0%)	106 (1.7%)

2 CCJは、2011年10月から相談受付を開始している。

3 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。

4 2018年度よりCCJの業務を完全内製化したことに伴う。

5 本項以降は、2019年度にCCJに寄せられた相談（6,018件）について分析している。なお、割合は小数点以下第2位を四捨五入した値。

②年代

相談者の年代別に見ると、各年代から一定割合相談が寄せられている。2018年度と比較すると、「60歳以上」の割合がやや減少する一方、「20～30歳代」からの相談の割合がやや増加した（図3、表3）。

図3 相談者の年代別割合（2019年度）

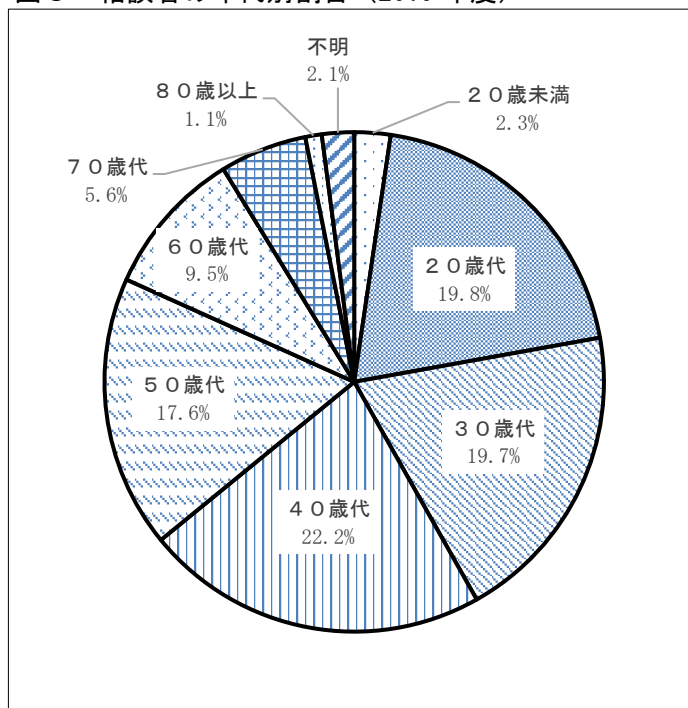


表3 相談者の年代別相談件数と割合

年代	2019年度	(参考) 2018年度
20歳未満	141 (2.3%)	165 (2.6%)
20歳代	1,193 (19.8%)	1,103 (17.6%)
30歳代	1,184 (19.7%)	1,114 (17.8%)
40歳代	1,339 (22.2%)	1,447 (23.1%)
50歳代	1,061 (17.6%)	1,098 (17.5%)
60歳代	572 (9.5%)	739 (11.8%)
70歳代	339 (5.6%)	363 (5.8%)
80歳以上	64 (1.1%)	62 (1.0%)
不明	125 (2.1%)	166 (2.7%)

(3) 取引類型

「電子商取引」（オンラインショッピング）（97.9%）に関するものがほとんどで、海外旅行先等での「現地購入」に関するものは1%台にとどまっている（図4、表4）。

なお、「その他」には電話での取引等が含まれる。

図4 取引類型別割合（2019年度）

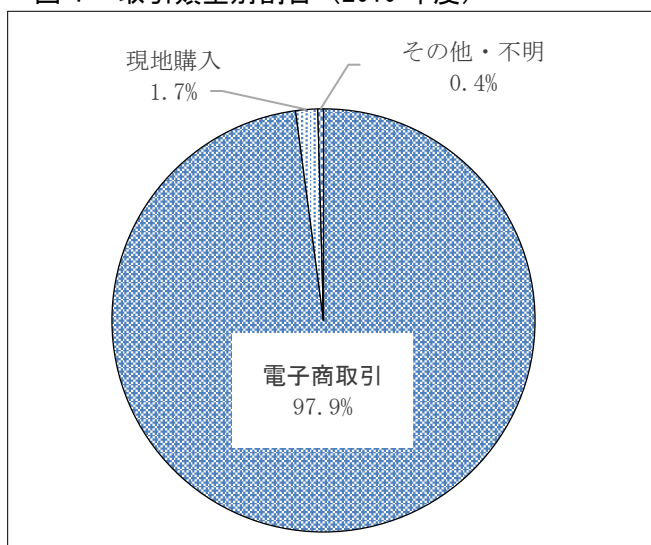


表4 取引類型別相談件数と割合

取引類型	2019年度	(参考) 2018年度
電子商取引	5,891 (97.9%)	6,101 (97.5%)
現地購入	101 (1.7%)	132 (2.1%)
その他・不明	26 (0.4%)	24 (0.4%)

(4) 決済手段

決済手段としては、「クレジットカード」による支払いが最も多く、74.9%を占めている(図5、表5)。

詐欺的な事業者が好む傾向にある⁶「金融機関振込」は6.2%で、2018年度の7.8%と比べるとわずかに減少した。

「その他」にはデビットカードや仮想通貨の他、決済前の相談が含まれる。

図5 決済手段別割合(2019年度)

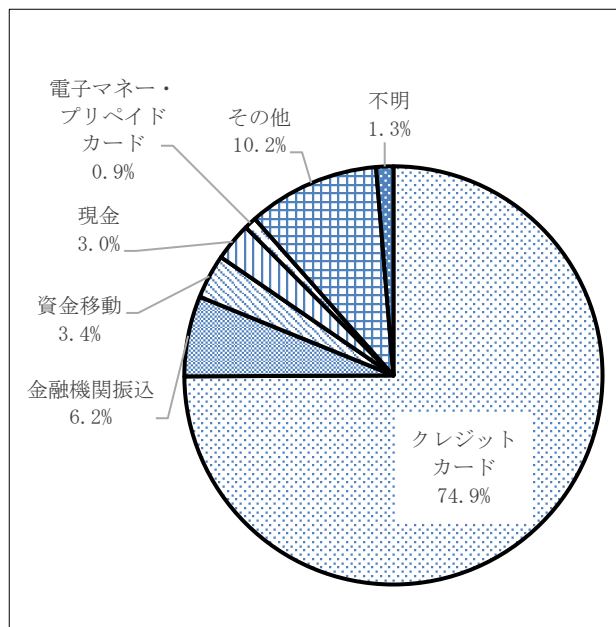


表5 決済手段別相談件数と割合

決済手段	2019年度	(参考) 2018年度
クレジットカード	4,509 (74.9%)	4,666 (74.6%)
金融機関振込	374 (6.2%)	489 (7.8%)
資金移動	206 (3.4%)	160 (2.6%)
現金	178 (3.0%)	252 (4.0%)
電子マネー・プリペイドカード	57 (0.9%)	62 (1.0%)
その他	614 (10.2%)	510 (8.2%)
不明	80 (1.3%)	118 (1.9%)

(5) トラブル類型

「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、相談全体の56.8%となり、2018年度よりさらに増加している。内容を見ると、2018年度に多かったPCソフトウェアの解約トラブル⁷に関する相談が減少する一方、チケットの転売仲介サイトで購入したチケットの解約に関する相談が増加した。また、インターネットサイト会員契約や、渡航認証の電子申請に関する相談も、2018年度と比べると増加している。

次いで、「詐欺・模倣品トラブル」(「詐欺疑い」および「模倣品到着」⁸)が12.3%と一定の割合を占めるが、2018年度と比較すると「詐欺疑い」はやや減少している(図6、表6)。

6 「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。

7 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。

8 「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（2019年度）

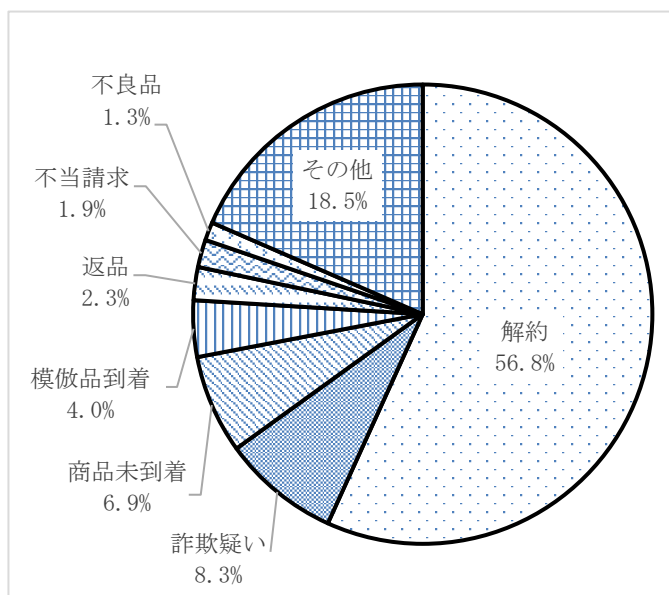


表6 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2019年度	(参考) 2018年度
解約	3,417 (56.8%)	3,144 (50.2%)
詐欺疑い	498 (8.3%)	641 (10.2%)
商品未到着	418 (6.9%)	572 (9.1%)
模倣品到着	239 (4.0%)	218 (3.5%)
返品	140 (2.3%)	135 (2.2%)
不当請求	117 (1.9%)	110 (1.8%)
不良品	77 (1.3%)	78 (1.2%)
その他	1,112 (18.5%)	1,359 (21.7%)

(6) 商品・サービス類型

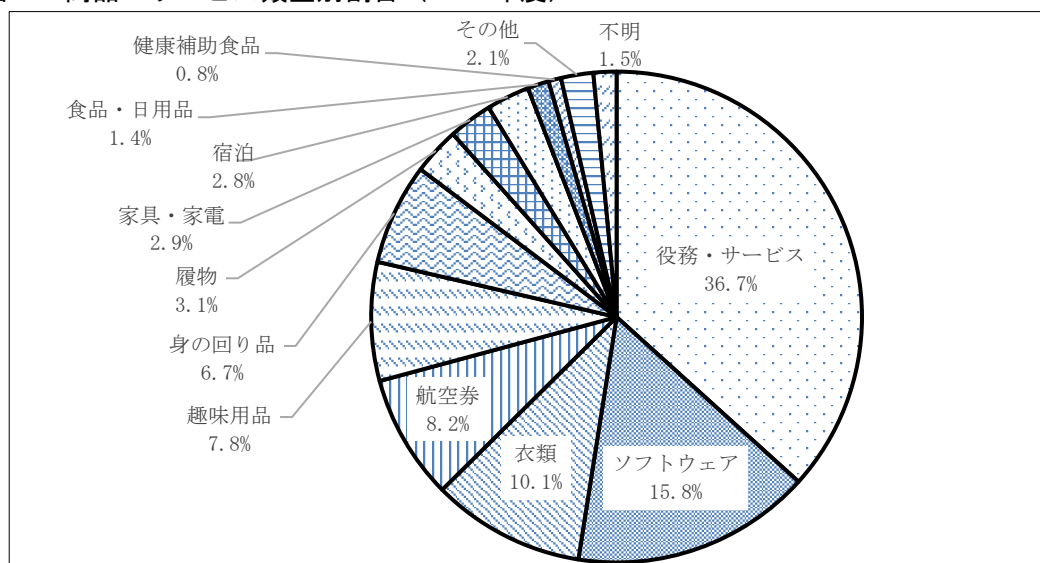
「衣類」、スニーカーやブーツ等の「履物」、化粧品、バック・腕時計・装飾品等の「身の回り品」を見ると、2018年度はこの三つで相談全体の23.5%を占めていたが、2019年度は「衣類」以外は減少し、相談全体の20%弱となった。このうち「履物」については、相談件数が2018年度の367件が、2019年度は187件と半分程度となっている。

「役務・サービス」は2018年度の24.4%に比べて36.7%と大幅に増加している。内容を見ると、チケットの転売仲介サイトに関する相談が最も多く、次いで、インターネットサイト会員の解約や返金に関する相談、渡航認証の電子申請に関する相談となっている。

「ソフトウェア」は、PCソフトウェアの解約トラブル⁹が主な内容だが、2018年度の26.0%から15.8%と、大きく減少した。

インターネット経由で購入した航空券や宿泊の予約に関する相談も引き続き寄せられており、特に「航空券」は2018年度の6.4%から8.2%に増加した。これは新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響で、2020年1月末頃から航空券の解約に関する相談が増加したことが要因と見られる。(図7、表7)。

図7 商品・サービス類型別割合（2019年度）



9 前掲7参照

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	2019年度	(参考) 2018年度
役務・サービス	2,209 (36.7%)	1,525 (24.4%)
ソフトウェア	950 (15.8%)	1,624 (26.0%)
衣類	607 (10.1%)	624 (10.0%)
航空券	495 (8.2%)	402 (6.4%)
趣味用品	470 (7.8%)	425 (6.8%)
身の回り品	401 (6.7%)	477 (7.6%)
履物	187 (3.1%)	367 (5.9%)
家具・家電	174 (2.9%)	143 (2.3%)
宿泊	171 (2.8%)	263 (4.2%)
食品・日用品	85 (1.4%)	100 (1.6%)
健康補助食品	50 (0.8%)	65 (1.0%)
その他	128 (2.1%)	131 (2.1%)
不明	91 (1.5%)	111 (1.8%)

(7) 相手先事業者所在地

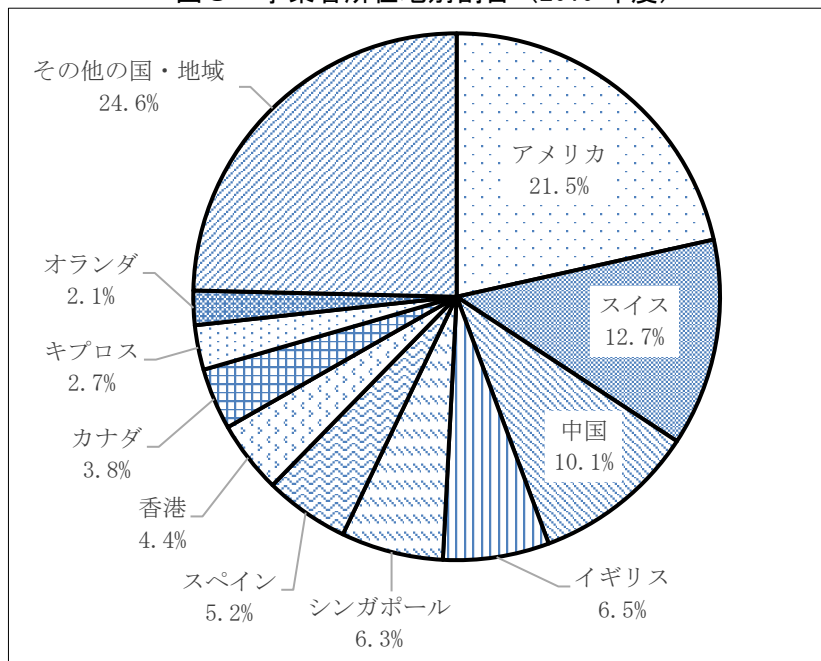
事業者所在地が判別できた相談¹⁰について相手方事業者の所在地を見ると、2018年度に引き続き「アメリカ」が最多となり、事業者所在地が判別できた相談に占める割合は21.5%であった。続いて「スイス」(12.7%)、「中国」(10.1%)、「イギリス」(6.5%)の順で多く、この4カ国で半分以上(50.8%)を占めている。

「アメリカ」は役務・サービス、ソフトウェア、衣類に関する相談が多かった。

2位の「スイス」はチケットの転売仲介サイトに関するトラブルが主な内容となる役務・サービスが大半を占めており、件数を見ると2018年度の約2.3倍となっている。3位の「中国」は、衣類、趣味用品、身の回り品、家電・家具、履物といった生活に密着した商品の模倣品等に関する相談が多くなっている。4位の「イギリス」は、役務・サービスとソフトウェアが半分以上を占めている(図8、表8)

¹⁰ 2019年度の相談(6,018件)から、事業者所在地が不明の相談(1,507件)及び事業者が国内だった相談(384件)を除いた4,127件を母数としている。2018年度についても相談総件数(6,257件)から所在地不明(2,559件)及び国内(237件)を除いた3,461件を母数としている。

図8 事業者所在地別割合（2019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

2019年度		(参考) 2018年度	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	888 (21.5%)	アメリカ	767 (22.2%)
スイス	525 (12.7%)	中国	298 (8.6%)
中国	416 (10.1%)	スイス	226 (6.5%)
イギリス	269 (6.5%)	イギリス	224 (6.5%)
シンガポール	259 (6.3%)	香港	218 (6.3%)
スペイン	215 (5.2%)	シンガポール	206 (6.0%)
香港	183 (4.4%)	マルタ	167 (4.8%)
カナダ	156 (3.8%)	スペイン	154 (4.4%)
キプロス	113 (2.7%)	カナダ	135 (3.9%)
オランダ	87 (2.1%)	韓国	101 (2.9%)
その他の国・地域	1,016 (24.6%)	その他の国・地域	965 (27.9%)

2. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・消費者庁地方協力課（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）