

報道発表資料

令和元年8月8日  
独立行政法人国民生活センター

## 2018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。当該情報の詳細については、「消費生活年報2019」にまとめ、2019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。

### 2018年度の傾向と特徴

- ・2018年度にCCJに寄せられた越境消費者相談の件数は6,257件であり、2017年度の1.5倍を超えている。
- ・年代別にみると、60歳以上からの相談の割合が、2017年度の11%から19%に増加した。
- ・相談が寄せられた取引のほとんど（98%）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5割を占め、件数は2017年度の2倍となった。次いで、「詐欺・模倣品トラブル」が多い（14%）。
- ・商品・サービス別に見ると、ソフトウェアに関する相談が26%となり、件数は2017年度の3倍となった。また詐欺・模倣品トラブルの対象品となる「衣類」「履物」「身の回り品」（バック等）の合計は23%を占めている。
- ・相手方事業者の所在地としては、「アメリカ」が最も多く（22%）、続いて「中国」（9%）、「スイス」（7%）の順となっている。

（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。

<sup>1</sup> 2019年6月3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、2018年度6,257件となっており、2013年度以降は年間約4,000件～4,500件で推移していたが、2018年にCCJのホームページをリニューアルし<sup>4</sup>、スマートフォンに対応した影響もあり、2018年度は例年の1.5倍を超える相談が寄せられた（図1、表1）。

図1 年度別相談件数

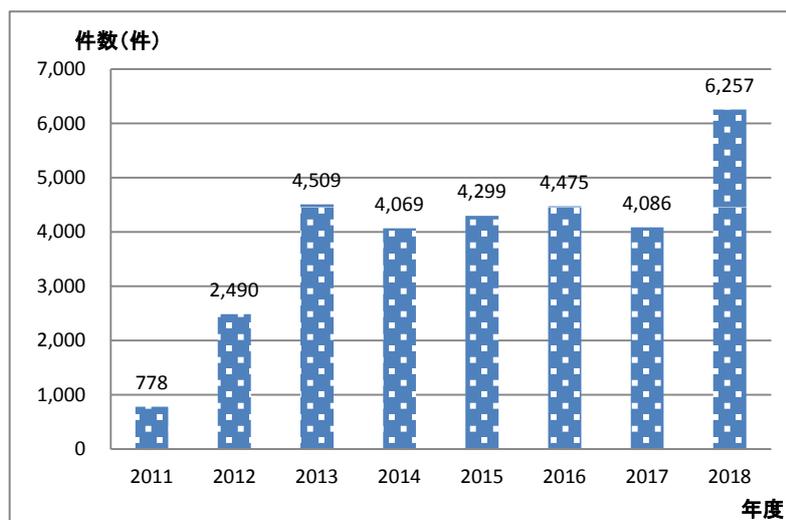


表1 年度別相談件数

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

### (2) 相談者の属性<sup>5</sup>

#### ①性別

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

図2 相談者の性別割合（2018年度）

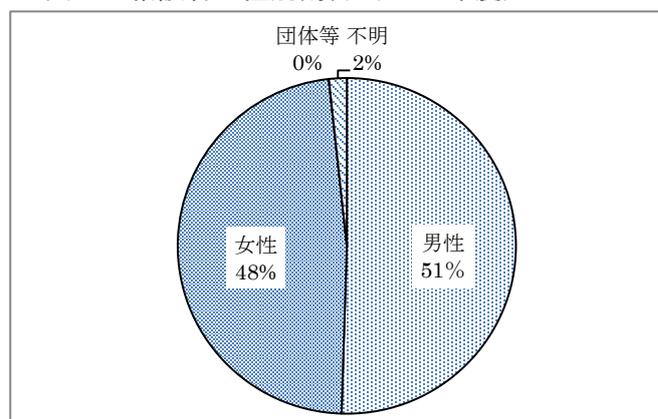


表2 相談者の性別相談件数と割合

性別	2018年度	(参考)2017年度
男性	3,160 (51%)	1,981 (48%)
女性	2,989 (48%)	2,072 (51%)
団体等	2 (0%)	0 (0%)
不明	106 (2%)	33 (1%)

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、2018年度にCCJに寄せられた相談（6,257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

- 相談者の年代別に見ると、各年代から一定割合相談が寄せられているが、特に「60歳代」以降からの相談の割合については、2017年度の11%から19%に増加した。(図3、表3)。

図3 相談者の年代別割合(2018年度)

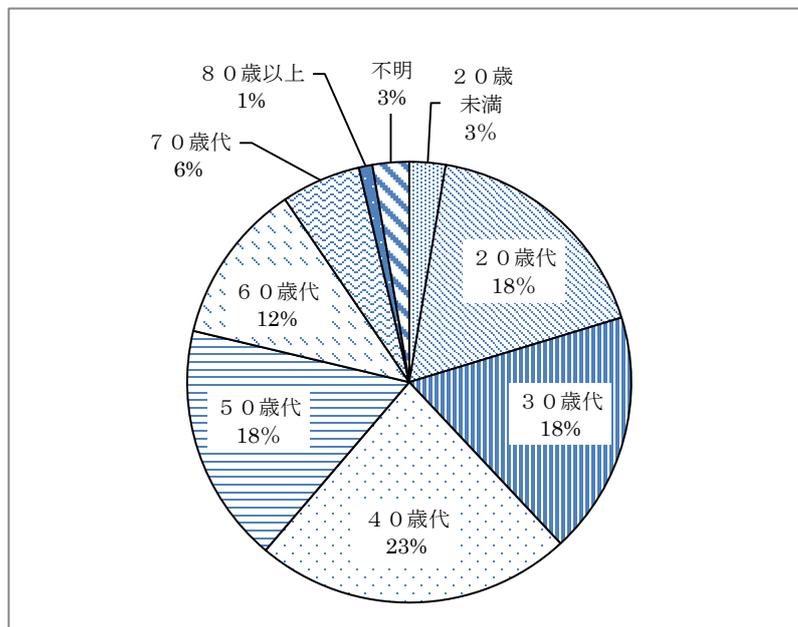


表3 相談者の年代別相談件数と割合

年代	2018年度	(参考)2017年度
20歳未満	165 (3%)	116 (3%)
20歳代	1,103 (18%)	955 (23%)
30歳代	1,114 (18%)	890 (22%)
40歳代	1,447 (23%)	1,011 (25%)
50歳代	1,098 (18%)	623 (15%)
60歳代	739 (12%)	300 (7%)
70歳代	363 (6%)	115 (3%)
80歳以上	62 (1%)	27 (1%)
不明	166 (3%)	49 (1%)

## (3) 取引類型

- 相談が寄せられた取引のほとんど(98%)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2%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(2018年度)

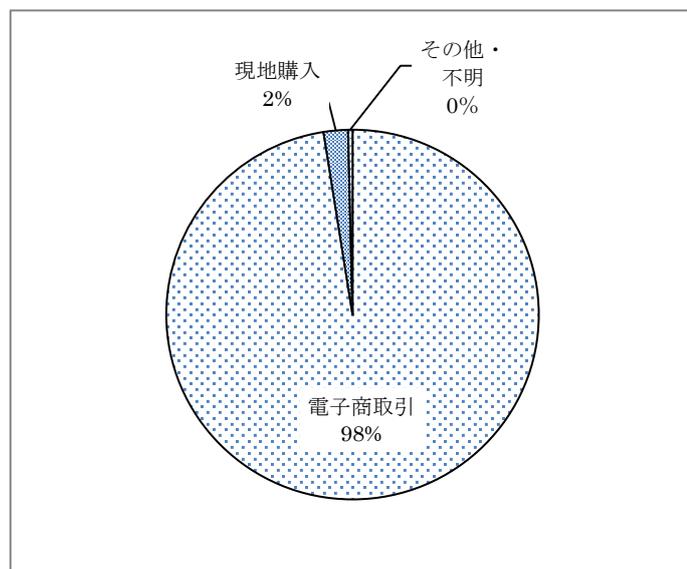


表4 取引類型別相談件数と割合

取引類型	2018年度	(参考)2017年度
電子商取引	6,101 (98%)	3,976 (97%)
現地購入	132 (2%)	105 (3%)
その他・不明	24 (0%)	5 (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75%を占めている。
- ・詐欺的な事業者は、振込による代金受領を好む傾向にあるため、「金融機関振込」も8%と一定割合を占める<sup>6</sup> (図5、表5)。
- ・「その他」には「身に覚えのない商品が届いた」<sup>7</sup>といった相談等、決済前の相談や仮想通貨等が含まれる。

図5 決済手段別割合 (2018年度)

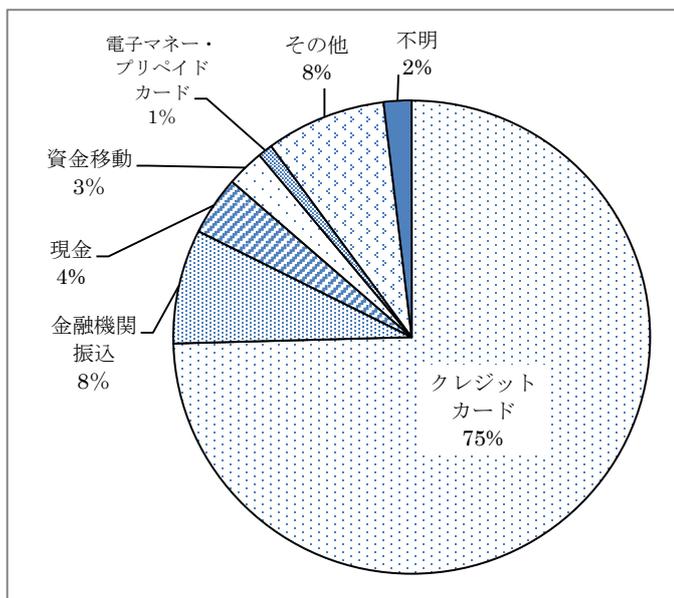


表5 決済手段別相談件数と割合

決済手段	2018年度	(参考)2017年度
クレジットカード	4,666 (75%)	3,134 (77%)
金融機関振込	489 (8%)	362 (9%)
現金	252 (4%)	108 (3%)
資金移動	160 (3%)	103 (3%)
電子マネー・プリペイドカード	62 (1%)	45 (1%)
その他	510 (8%)	172 (4%)
不明	118 (2%)	162 (4%)

#### (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、相談件数は2017年度の約2倍増で、相談全体の50%を占めている。これはPCソフトウェアの解約トラブル<sup>8</sup>に関する相談が2017年度よりさらに多く寄せられたこと、チケット転売サイトや海外OTA (Online Travel Agent) に関する相談も多く寄せられるようになったこと等が要因としてあげられる。
- ・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>9</sup>)が14%と一定の割合を占めるが、2017年度と比較して減少傾向がみられる(図6、表6)。
- ・「その他」の類型にはOTAとのトラブルについて、サービスの履行を求める相談が含まれる。

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 国民生活センター「身に覚えのない商品が届いたら? - 「代引き」による金銭被害や海外からの小包にご注意ください」(2019年6月6日公表)

8 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

9 「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（2018年度）

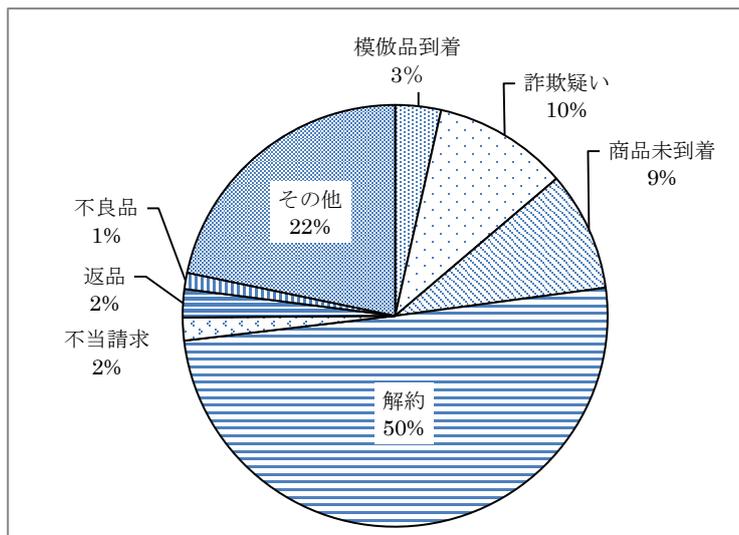


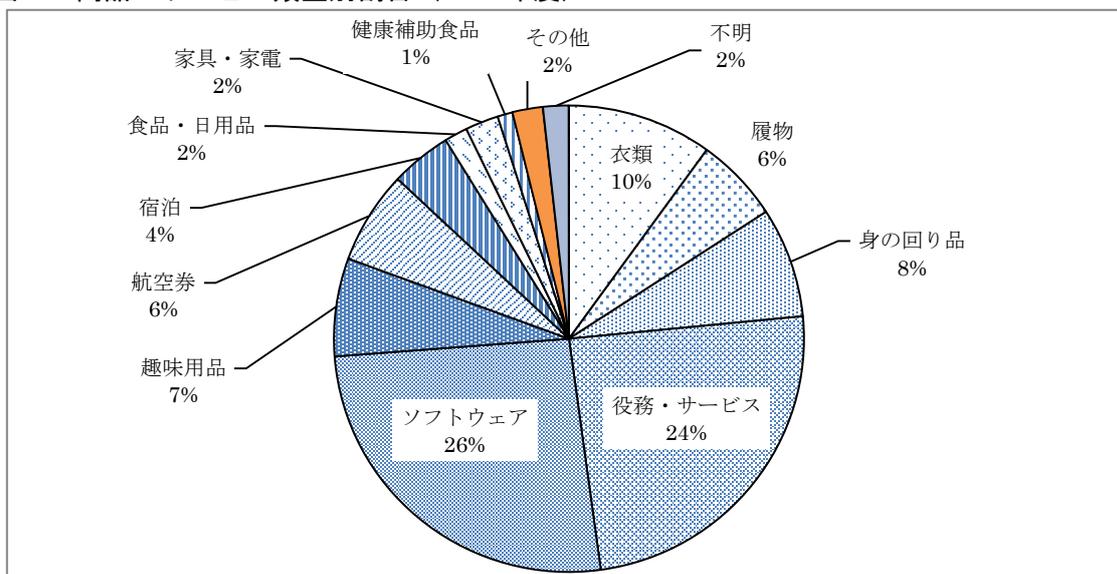
表6 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2018年度	(参考)2017年度
模倣品到着	218 (3%)	345 (8%)
詐欺疑い	641 (10%)	730 (18%)
商品未到着	572 (9%)	395 (10%)
解約	3,144 (50%)	1,477 (36%)
不当請求	110 (2%)	144 (4%)
返品	135 (2%)	134 (3%)
不良品	78 (1%)	55 (1%)
その他	1,359 (22%)	806 (20%)

(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」、スニーカー等の「履物」、化粧品、バック・腕時計・装飾品等の「身の回り品」で相談全体の23%を占める。このうち「衣類」については、相談全体の件数が2017年度の1.5倍増となっている中、模倣品サイトでの購入トラブルが減少したことも関連し、120件以上減少したため、全相談に占める割合で見ると、2017年度の18%からほぼ半減し、10%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<sup>10</sup>が引き続き多く寄せられている。2017年度の件数から約3倍増となり、相談全体の26%を占めている。
- ・この他、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についての相談が寄せられており、「航空券」「宿泊」を合わせると相談全体の約1割を占める。
- ・「役務・サービス」では、チケット転売仲介サイトやレンタカー等海外での移動手段に関するトラブルが増加した。また、引き続き連鎖販売に関する相談も含まれる（図7、表7）。

図7 商品・サービス類型別割合（2018年度）



10 前掲8参照

表7 商品・サービス類型別相談件数と割合

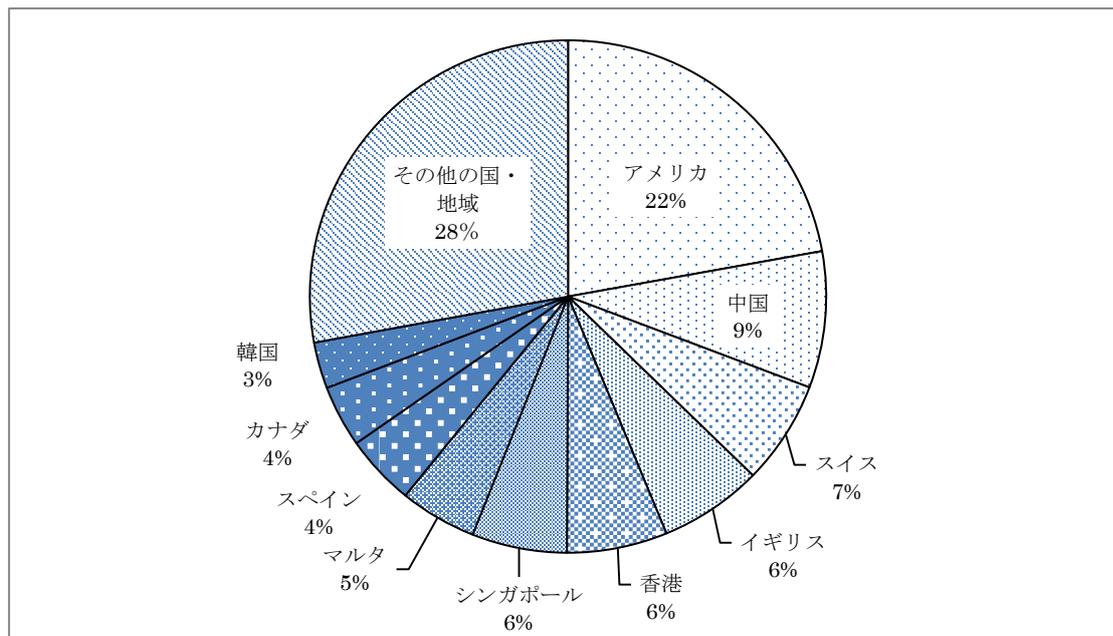
商品・サービス類型	2018年度	(参考)2017年度
衣類	624 (10%)	749 (18%)
履物	367 (6%)	283 (7%)
身の回り品	477 (8%)	474 (12%)
役務・サービス	1,525 (24%)	989 (24%)
ソフトウェア	1,624 (26%)	523 (13%)
趣味用品	425 (7%)	324 (8%)
航空券	402 (6%)	201 (5%)
宿泊	263 (4%)	170 (4%)
食品・日用品	100 (2%)	65 (2%)
家具・家電	143 (2%)	63 (2%)
健康補助食品	65 (1%)	56 (1%)
その他	131 (2%)	179 (4%)
不明	111 (2%)	10 (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、2017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22%であった。続いて「中国」(9%)、「スイス」(7%)が多く、イギリス、香港、シンガポールが6%と並んだ。
- ・「アメリカ」のほか、「マルタ」、「カナダ」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ほか、航空券・宿泊に関する相談も増加している。
- ・「スイス」は、2018年度はチケット転売仲介サイトに関する相談が特に多く寄せられ、2017年度の2倍以上の相談が寄せられた。(図8、表8)。

11 2018年度の相談(6,257件)から、事業者所在地が不明の相談(2,559件)及び事業者が国内だった相談(237件)を控除した3,461件を母数としている。2017年度についても相談総件数(4,086件)から所在地不明(1,628件)及び国内(244件)を控除した2,214件を母数としている。

図8 事業者所在地別割合（2018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

2018年度		（参考）2017年度	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	767 (22%)	アメリカ	695 (31%)
中国	298 (9%)	中国	294 (13%)
スイス	226 (7%)	イギリス	182 (8%)
イギリス	224 (6%)	シンガポール	130 (6%)
香港	218 (6%)	香港	111 (5%)
シンガポール	206 (6%)	スイス	96 (4%)
マルタ	167 (5%)	キプロス	81 (4%)
スペイン	154 (4%)	スペイン	62 (3%)
カナダ	135 (4%)	韓国	60 (3%)
韓国	101 (3%)	マルタ	57 (3%)
その他の国・地域	965 (28%)	その他の国・地域	446 (20%)

（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）