

国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に 寄せられた相談

「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で、専用のホームページ（<https://ccj.kokusen.go.jp/>）上の相談受付フォーム、メールおよびFAXで相談を受け付けている。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業として運営されている。

以下では、2015年度にCCJで受け付けた相談の概況を報告する。

（１）CCJに寄せられた相談件数等

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*¹～2012年3月の6カ月間）、2012年度2,490件、2013年度4,508件、2014年度4,068件、2015年度4,299件（2015年6月～2016年3月の10カ月間*²）となっており、ここ数年4,000件を超える相談が寄せられている（表62）。

表62 CCJの年度別相談件数

年度	件数
2011	778
2012	2,490
2013	4,508
2014	4,068
2015	4,299

２）月別平均相談件数

CCJの月別平均相談件数（図12 79頁）は、2011年度130件、2012年度208件、2013年度376件、2014年度339件となっているが、2015年度は430件と大幅に増加した。

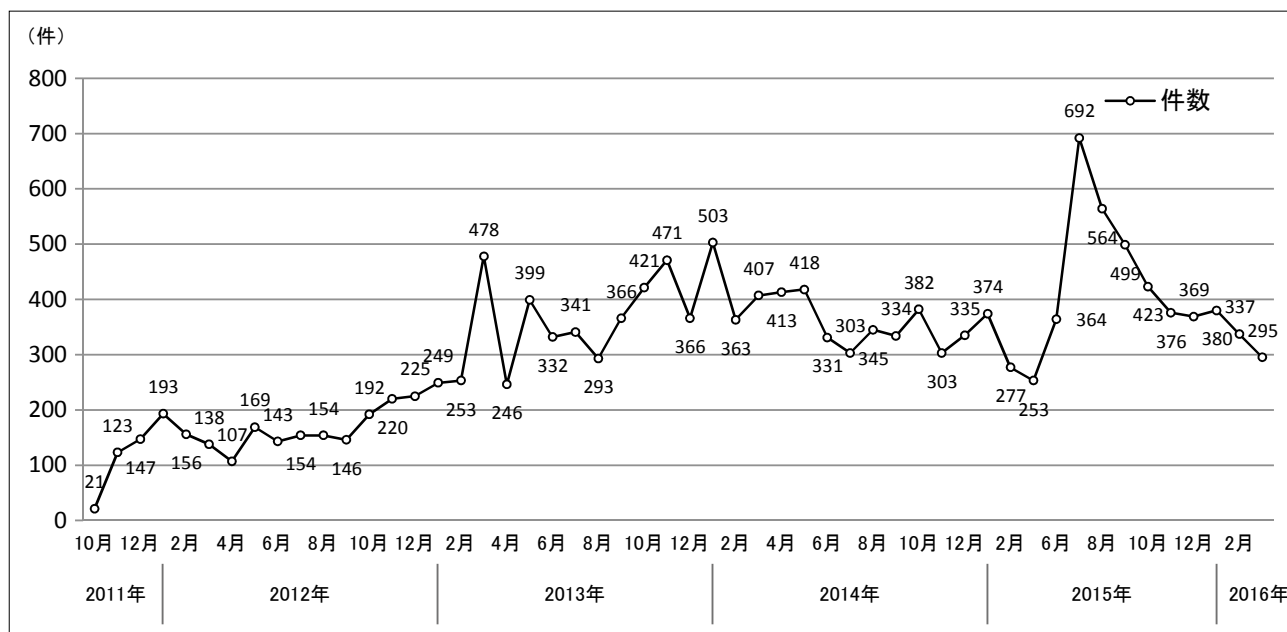
特に2015年7月の相談件数が突出しており、692件と過去最高の相談件数となった。これは、SNSの広告を見て購入した化粧品通販トラブル*³に関する相談が急増したためである。

* 1 CCJは、2011年10月から相談受付を開始している。

* 2 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カ月間はCCJの相談窓口を一旦閉鎖している。

* 3 SNSの広告を見て化粧品を申し込んだが、注文の数倍の金額を請求されたといったトラブル

図12 CCJの月別平均相談件数の推移



3) 相談者の属性*4

① 性別

相談者の性別は、「女性」が58%、「男性」が42%となっている（表63）。

② 年代

相談者の年代は、「20歳代」～「50歳代」で全体の9割近くを占めている（表64）。

表63 CCJの相談者の性別相談件数と割合

性別	件数	割合
男性	1,809	42%
女性	2,477	58%
不明	13	0%

表64 CCJの相談者の年代別件数と割合

年代	件数	割合
20歳未満	89	2%
20歳代	657	15%
30歳代	937	22%
40歳代	1,293	30%
50歳代	830	19%
60歳代	322	7%
70歳代	125	3%
80歳以上	22	1%
不明	24	1%

* 4 本項以降は、2015年度にCCJに寄せられた相談（4,299件）について分析している。なお、割合の値については必要に応じて端数処理を行っている。

(2) CCJに寄せられた相談の内容

1) 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2%にとどまっている。今後も消費者向け越境EC市場の規模は拡大すると推定されており*5、この傾向は継続すると予想される(表65)。

2) 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。一方、「金融機関振込」の割合も16%と比較的高くなっている。これは詐欺的な事業者が「金融機関振込」を好む傾向にあるためと考えられる*6(表66)。

表65 CCJに寄せられた相談の取引類型別件数と割合

取引類型	件数	割合
電子商取引	4,190	97%
現地購入	67	2%
その他	42	1%

表66 CCJに寄せられた相談の決済手段別件数と割合

決済手段	件数	割合
クレジットカード	3,208	75%
金融機関振込	713	16%
決済代行	45	1%
現金	40	1%
その他	126	3%
不明	167	4%

3) トラブル類型

「解約」トラブルが5割を占める。これは、SNSの広告を見て購入した化粧品通販トラブルやiPhone当選に見せかけた有料サイト契約トラブル*7に関して、その解約を希望する相談が多数寄せられたためである。続いて、詐欺・模倣品トラブル(「詐欺疑い」および「模倣品到着」*8)が3割となっており、「解約」と合わせると全体の8割を占める。

図13 CCJに寄せられた相談のトラブル類型別割合

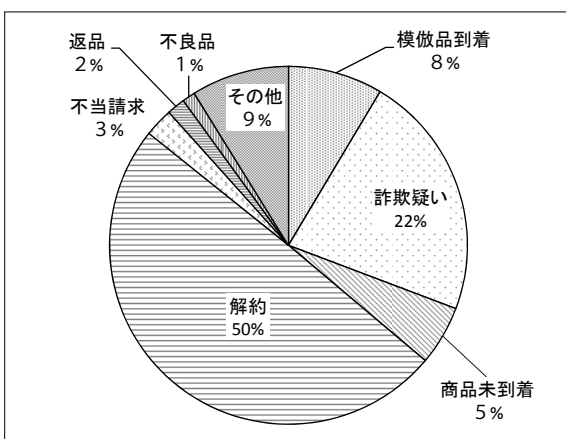


表67 CCJに寄せられた相談のトラブル類型別件数と割合

トラブル類型	件数	割合
模倣品到着	368	8%
詐欺疑い	954	22%
商品未到着	232	5%
解約	2,133	50%
不当請求	111	3%
返品	71	2%
不良品	50	1%
その他	380	9%

*5 経済産業省「平成27年度我が国経済社会の情報化・サービス化に係る基盤整備(電子商取引に関する市場調査)報告書」によれば、日本、米国、中国相互間の消費者向け越境EC市場規模は、2015年から2019年にかけて1.5~2.9倍拡大すると推定されている。

*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 パソコンやスマートフォンを使っていたら、突然「iPhoneが当たった」などというポップアップ画面が表示され、興味をひかれてカード情報を入力し申し込んだら、自動的にまったく別のサービスの申し込みになり、海外の事業者から月額利用料を請求されたといったトラブル

*8 「詐欺疑い」は、注文およ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(または事業者が合理的な応対をしない)、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。

4) 商品・サービス類型

「身の回り品」の割合が最も高い(33%)。これもSNSの広告を見て購入した化粧品通販トラブルが急増したことによる影響である(化粧品は「身の回り品」*⁹に分類)。

その他、詐欺・模倣品トラブルが多いことを受け、主に有名ブランド品に係る商品(「衣類」、「履物」、バッグ・腕時計・装飾品等の「身の回り品」)の割合も高い。

図14 CCJに寄せられた相談の商品・サービス類型別割合

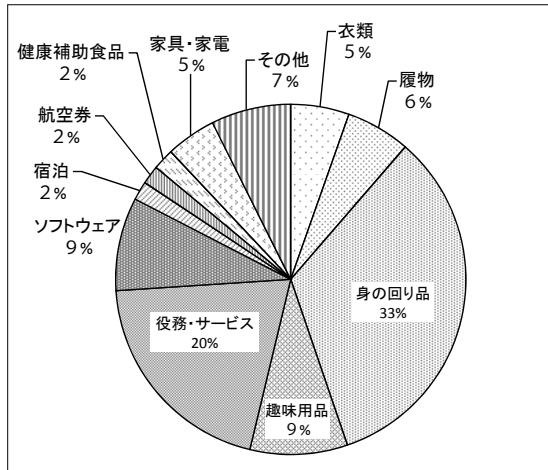


表68 CCJに寄せられた相談の商品・サービス類型別件数と割合

商品・サービス類型	件数	割合
衣類	232	5%
履物	256	6%
身の回り品	1,436	33%
趣味用品	387	9%
役務・サービス	869	20%
ソフトウェア	370	9%
宿泊	75	2%
航空券	74	2%
健康補助食品	84	2%
家具・家電	199	5%
その他	317	7%

5) CCJに寄せられた相談の相手先事業者所在地

相手方事業者の所在地としては、イギリスが最も多く、事業者所在地が判明した相談件数*¹⁰に占める割合は34%となっている。続いてアメリカが30%、中国が16%となっており、これら3カ国で全体の8割を占める。

イギリスについては、SNSの広告を見て購入した化粧品通販トラブルに関する相談が大半を占めている。アメリカについては、さまざまな相談が寄せられているが、比較的パソコン用セキュリティソフトのダウンロード販売トラブルが多い。また中国については、詐欺・模倣品トラブルが多い。

表69 CCJに寄せられた相談の相手先事業者所在地別件数と割合

事業者所在地	件数	割合
イギリス	842	34%
アメリカ	757	30%
中国	390	16%
香港	71	3%
シンガポール	59	2%
韓国	42	2%
デンマーク	38	1%
オランダ	29	1%
キプロス	25	1%
ドイツ	23	1%
フランス	22	1%
その他の国・地域	203	8%

* 9 「身の回り品」は、バッグ、腕時計、装飾品等のいわゆる有名ブランド品のほか、化粧品等を含む。なお、「趣味用品」は、ゴルフ用品、釣り用品、モータースポーツ用品等のスポーツ用品や、カメラ、ヘッドホン、DVD等の音響・映像用品等。
 * 10 2015年度の相談(4,299件)から、事業者所在地の判別がつかなかった相談(1,701件)および事業者が国内だった相談(97件)を控除した2,501件を母数としている。