

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业として運営されている。

以下では、2016年度にCCJで受け付けた相談の概況を報告する。

（１）相談件数等

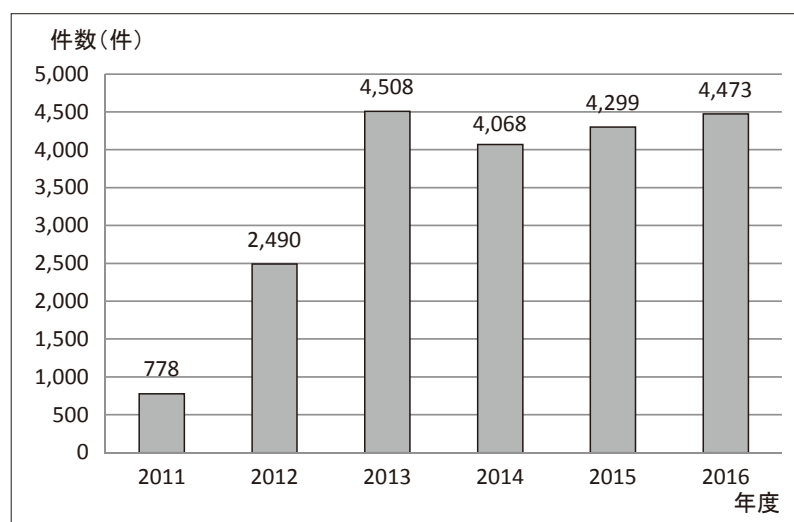
１）年度別相談件数

CCJに寄せられた相談件数を年度別にみると、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）、2016年度4,473件となっており、直近3年間は緩やかに増加している。2013年度以降4,000件を超える相談が寄せられている（表67、図12）。

表67 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 |
| 2016 | 4,473 |

図12 年度別相談件数



* 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。

2) 相談者の属性*³

① 性別

相談者の性別は、「女性」が55%、「男性」が44%となっている（表68）。

② 年代

相談者の年代は、「20歳代」～「50歳代」で全体の8割以上を占めている（表69）。

表68 性別相談件数と割合

| 性別 | 件数 | 割合 |
|----|-------|-----|
| 男性 | 1,981 | 44% |
| 女性 | 2,457 | 55% |
| 不明 | 35 | 1% |

表69 年代別件数と割合

| 年代 | 件数 | 割合 |
|-------|-------|-----|
| 20歳未満 | 83 | 2% |
| 20歳代 | 634 | 14% |
| 30歳代 | 835 | 19% |
| 40歳代 | 1,198 | 27% |
| 50歳代 | 988 | 22% |
| 60歳代 | 483 | 11% |
| 70歳代 | 178 | 4% |
| 80歳以上 | 37 | 1% |
| 不明 | 37 | 1% |

(2) 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（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（表70）。

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*⁴、この傾向は継続すると予想される。

表70 取引類型別件数と割合

| 取引類型 | 件数 | 割合 |
|-------|-------|-----|
| 電子商取引 | 4,391 | 98% |
| 現地購入 | 75 | 2% |
| その他 | 7 | 0% |

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79%を占めており、2015年度と比較して4%増加した。多くの相談が寄せられたPCソフトウェアの解約トラブルなどで、「クレジットカード」決済が行われたことが増加の要因と考えられる。次いで「金融機関振込」が11%と一定割合を占めている。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であるが*⁵、2015年度と比較すると、詐欺疑い・模倣品トラブルの減少に伴い、6%減少した（表71 82頁）。

*³ 本項以降は、2016年度にCCJに寄せられた相談（4,473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。

*⁴ 経済産業省「平成28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、2016年から2020年にかけて1.2～1.8倍拡大すると推定されている。

*⁵ 「クレジットカード」支払いの場合は、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。

表71 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 | 3,513 | 79% |
| 金融機関振込 | 497 | 11% |
| 現金 | 43 | 1% |
| 電子マネー | 37 | 1% |
| その他 | 188 | 4% |
| 不明 | 195 | 4% |

3) トラブル類型

「解約」トラブルが約6割を占める。「解約」トラブルは2015年度も5割を占め、近年最も多いトラブル類型となっているが、2016年度は特にPCソフトウェアの解約トラブルが多数寄せられた。このほか、2015年度に引き続き、SNSの広告を見て購入した化粧品通販トラブルが多く、その解約を希望する相談も多数寄せられた。

続いて、詐欺・模倣品トラブル（「詐欺疑い」および「模倣品到着」*6）が約2割となっており、「解約」と合わせると全体の約8割を占めた（図13、表72）。

図13 トラブル類型別割合

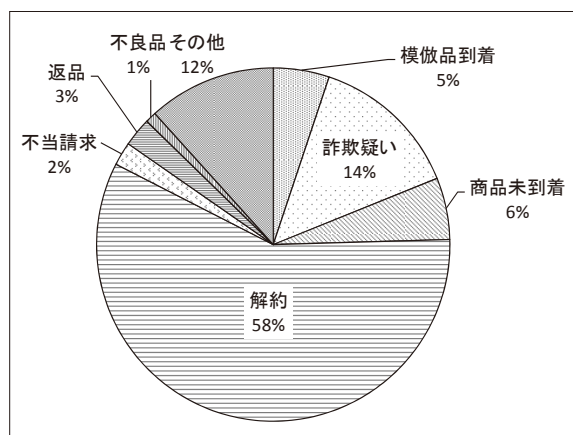


表72 トラブル類型別件数と割合

| トラブル類型 | 件数 | 割合 |
|--------|-------|-----|
| 模倣品到着 | 229 | 5% |
| 詐欺疑い | 616 | 14% |
| 商品未到着 | 253 | 6% |
| 解約 | 2,593 | 58% |
| 不当請求 | 96 | 2% |
| 返品 | 118 | 3% |
| 不良品 | 45 | 1% |
| その他 | 523 | 12% |

* 6 「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。

4) 商品・サービス類型

「身の回り品」の割合が最も高い (25%)。これは、相談件数の多い、SNSの広告を見て購入した化粧品通販トラブルでの対象商品や、詐欺・模倣品トラブルでの対象商品 (化粧品、バッグ、腕時計、装飾品等) が「身の回り品」に分類されるためである。

詐欺・模倣品トラブルの関係では、主に有名なブランド品に関する「衣類」「履物」の割合も高く (合計13%)、この傾向は2015年度と同様である (図14、表73)。

次いで「ソフトウェア」が、昨年度より急増し、2割強を占めた (2015年度は1割弱)。これはPCソフトウェア解約トラブルの増加によるものである。

図14 商品・サービス類型別割合

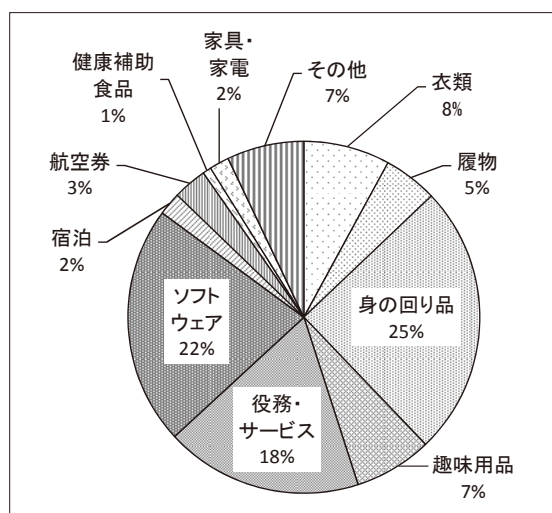


表73 商品・サービス類型別件数と割合

| 商品・サービス類型 | 件数 | 割合 |
|-----------|-------|-----|
| 衣類 | 355 | 8% |
| 履物 | 222 | 5% |
| 身の回り品 | 1,116 | 25% |
| 趣味用品 | 321 | 7% |
| 役務・サービス | 810 | 18% |
| ソフトウェア | 983 | 22% |
| 宿泊 | 94 | 2% |
| 航空券 | 139 | 3% |
| 健康補助食品 | 35 | 1% |
| 家具・家電 | 81 | 2% |
| その他 | 317 | 7% |

5) 相手先事業者の所在地

事業者の所在地としては、アメリカが最多となり、事業者所在地が判明した相談件数^{*7}に占める割合は36%である。続いてイギリス (22%)、中国 (9%) が多く、3カ国で全体の約7割を占める。

アメリカについては、PCソフトウェアの解約トラブルが多数寄せられ、昨年度より6%増加した。キプロス、マルタでも同様のトラブルが多く寄せられた。イギリスは、2015年度に急増した、SNSの広告を見て購入した化粧品通販トラブルにおいて、イギリスの事業者との間のトラブルが減少したことに伴い、12%減少した。また中国は、詐欺・模倣品トラブルの減少に伴い、7%減少した (表74)。

表74 相手先事業者の所在地別件数と割合

| 事業者所在地 | 件数 | 割合 |
|----------|-----|-----|
| アメリカ | 964 | 36% |
| イギリス | 572 | 22% |
| 中国 | 248 | 9% |
| 香港 | 130 | 5% |
| キプロス | 92 | 3% |
| シンガポール | 79 | 3% |
| マルタ | 78 | 3% |
| 韓国 | 65 | 2% |
| オランダ | 44 | 2% |
| ドイツ | 34 | 1% |
| その他の国・地域 | 344 | 13% |

*7 2016年度の相談 (4,473件) から、事業者所在地の判別がつかなかった相談 (1,710件) および事業者が国内だった相談 (113件) を控除した2,650件を母数としている。