

# 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://www.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。

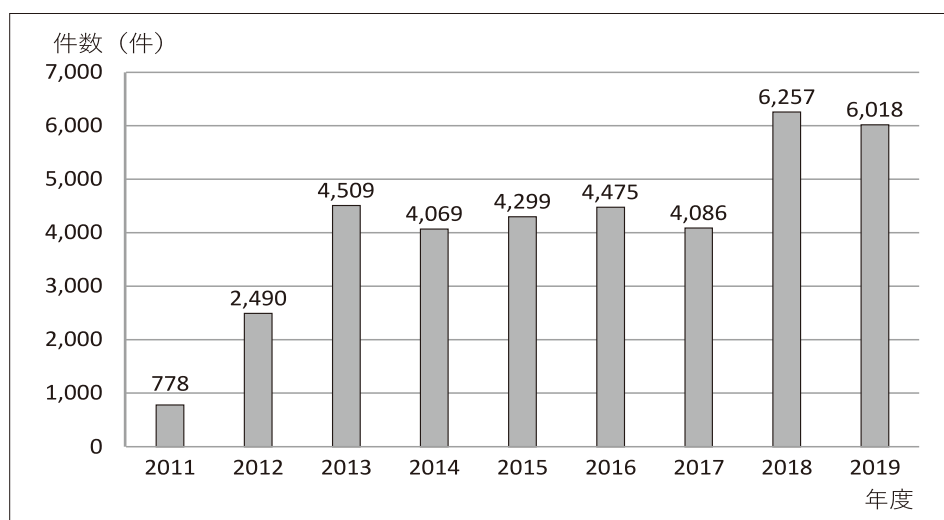
以下では、2019年度にCCJで受け付けた相談の概況を報告する\*<sup>1</sup>。

## （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\*<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、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\*<sup>4</sup>、スマートフォン対応にした影響もあり、2018年度以降は6,000件以上の相談が寄せられている（**図11**）。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11 年度別相談件数



\* 1 データは2020年6月4日現在のもの。

\* 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カ月間は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。

## 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（表31）。

### ②年代

相談者の年代別にみると、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歳代の割合がやや増加した（表32）。

表31 相談者の性別件数と割合

性別	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
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)	

表32 相談者の年代別件数と割合

年代	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
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)	

## (2) 相談の内容

### 1) 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（表33）。

表33 取引類型別件数と割合

取引類型	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
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)	

## 2) 決済手段

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

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（表34 65頁）。

\*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、表中の割合は、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

\*6 「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34 決済手段別件数と割合

決済手段	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
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)	

### 3) 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\*<sup>7</sup>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」\*<sup>8</sup>)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(表35)。

表35 トラブル類型別件数と割合

トラブル類型	2019年度		(参考) 2018年度	
	上段：件数	下段：割合 (%)	上段：件数	下段：割合 (%)
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)	

\* 7 パソコンの画面上に、ポップアップでウイ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

「衣類」、スニーカーやブーツ等の「履物」、化粧品、バッグ・腕時計・装飾品等の「身の回り品」をみると、2018年度はこの3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。内容をみると、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<sup>\*9</sup>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みられる（表36）。

表36 商品・サービス類型別件数と割合

商品・サービス類型	2019年度		(参考) 2018年度
	上段：件数	下段：割合 (%)	
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)

\* 9 前掲\* 7参照

## 5) CCJに寄せられた相談の相手先事業者所在地

事業者所在地が判別できた相談<sup>\*10</sup>について相手方事業者の所在地をみると、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、件数をみると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、家具・家電、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(表37)。

表37 相手先事業者所在地別件数と割合

2019年度		(参考) 2018年度	
上段：件数		下段：割合(%)	
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)

\*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)およ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)および国内(237件)を除いた3,461件を母数としている。