

報道発表資料

平成 28 年 8 月 18 日
独立行政法人国民生活センター

2015 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をまとめたものです。当該情報については「消費生活年報 2016」(2016 年 10 月発行予定) に掲載する予定です。

2015 年度の傾向と特徴

- ・ 2015 年度に CCJ に寄せられた越境消費者相談の件数は 4,299 件¹であり、ここ数年 4,000 件を超えている。
- ・ 相談が寄せられた取引のほとんど (97%) 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 75%を占める。
- ・ 2015 年度に相談が多く寄せられたトラブルは、詐欺・模倣品トラブルのほか、SNS の広告を見て購入した化粧品通販トラブル²や iPhone 当選に見せかけた有料サイト契約トラブル³など。
- ・ 相手方事業者の所在地としては、イギリスが最も多く、続いてアメリカ、中国の順で、これら 3 カ国で全体の 8 割を占める。

(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。専用のホームページ (<https://ccj.kokusen.go.jp/>) 上の相談受付フォーム、メール及び 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。

1 2015 年 6 月～2016 年 3 月の 10 カ月間で受け付けた相談件数。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 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
3 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、興味を惹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

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⁴～2012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⁵）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。

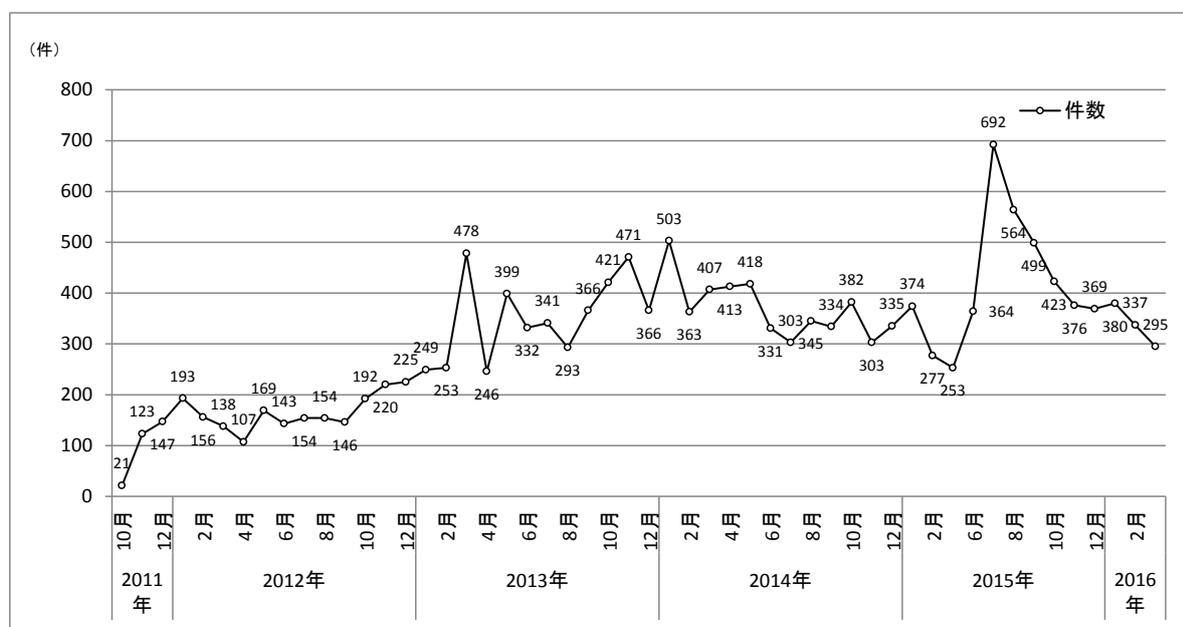
表1 CCJの年度別相談件数

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⁶に関する相談が急増したためである。

図1 CCJの月別平均相談件数



4 CCJは、2011年10月から相談受付を開始している。

5 脚注1参照

6 脚注2参照

2. 相談者の性別・年代⁷

(1) 性別

・相談者の性別は、「女性」が58%、「男性」が42%となっている。

図2 相談者の性別

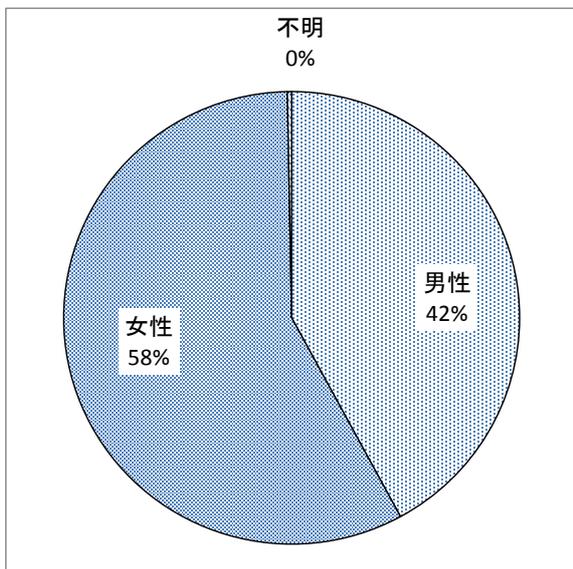


表2 相談者の性別

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

(2) 年代

・相談者の年代は、「20歳代」～「50歳代」で9割近くを占めている。

図3 相談者の年代

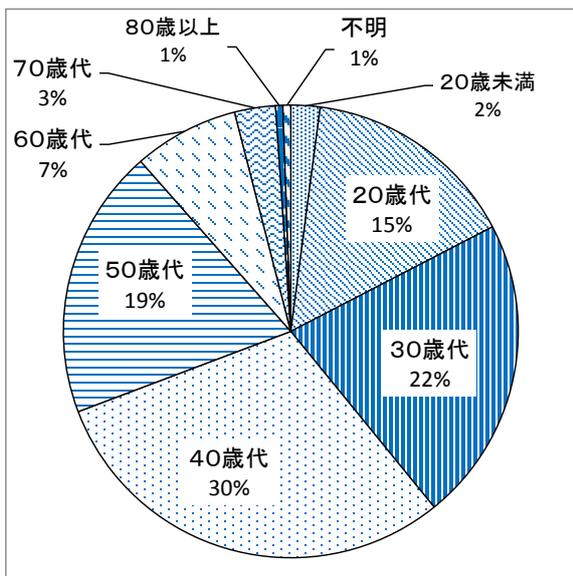


表3 相談者の年代

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%

⁷ 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、割合の値について必要に応じて端数処理を行っている。

3. 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⁸、この傾向は継続すると予想される。

図4 取引類型

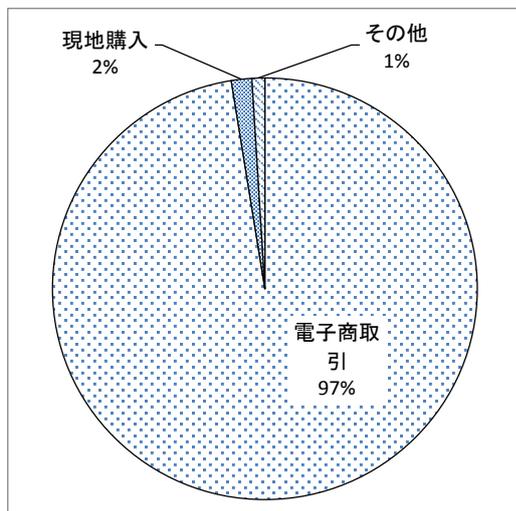


表4 取引類型

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%

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⁹。

図5 決済手段

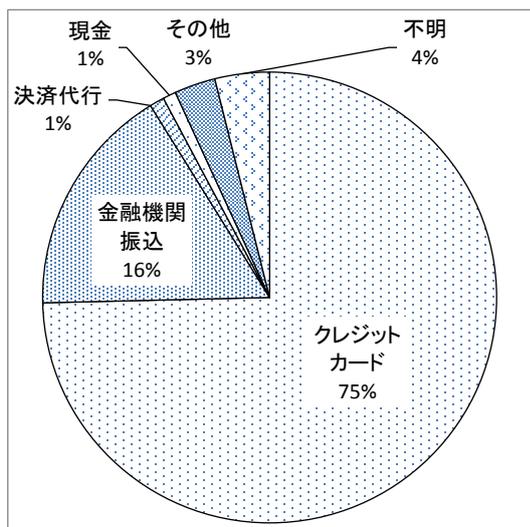


表5 決済手段

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%

⁸ 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倍～2.9倍拡大すると推定されている。

⁹ 「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。

5. 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¹⁰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」及び「模倣品到着」¹¹）が3割となっており、「解約」とあわせると全体の8割を占める。

図6 トラブル類型

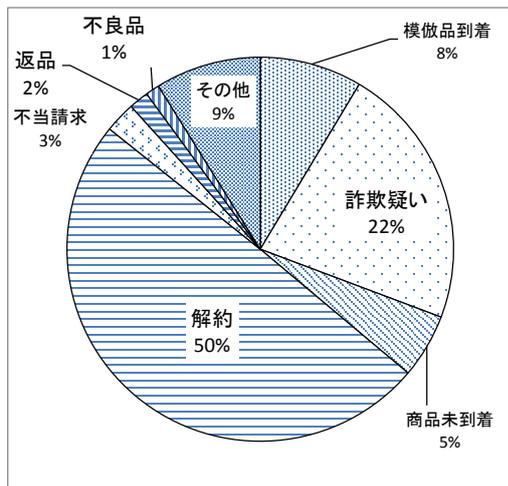


表6 トラブル類型

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%

6. 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」¹²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関する商品（「衣類」、「履物」、バック・腕時計・装飾品等の「身の回り品」）の割合も高い。

図7 商品・サービス類型

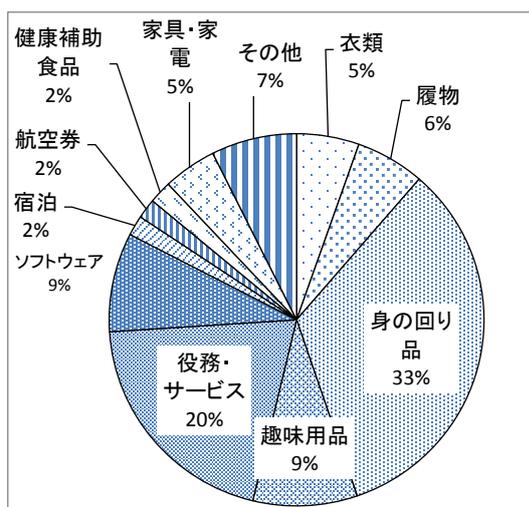


表7 商品・サービス類型

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%

10 脚注3参照

11 「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。

12 「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。

7. 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¹³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、様々な相談が寄せられているが、比較的PC用セキュリティー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。

図8 事業者所在地

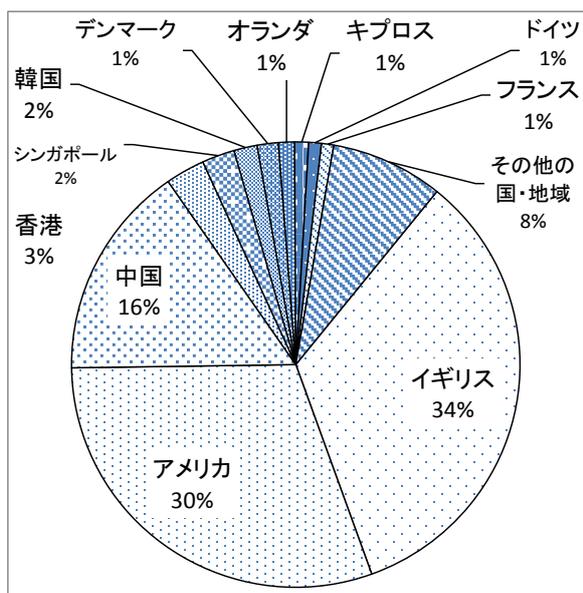


表8 事業者所在地

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%

8. 情報提供先

消費者庁消費者教育・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）

¹³ 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）及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。