

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。

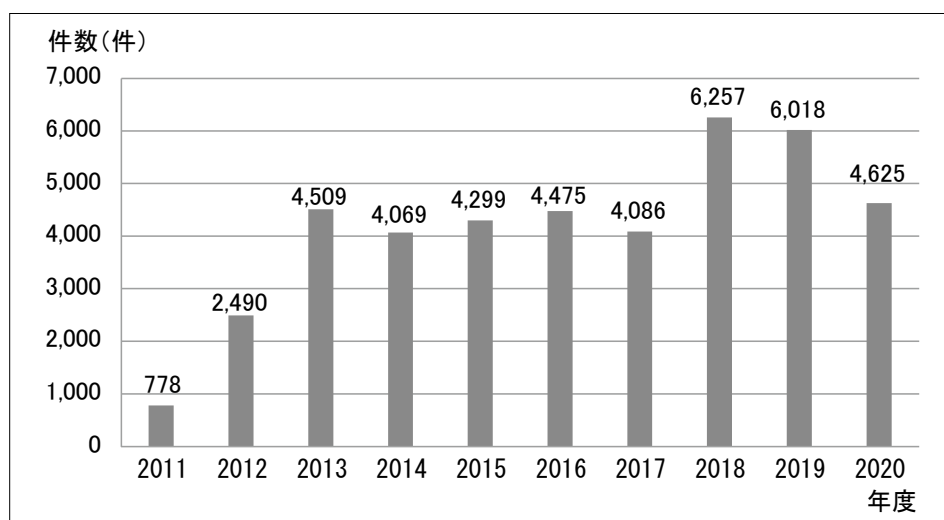
以下では、2020年度にCCJで受け付けた相談の概況を報告する*¹。

（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*²、2012年度2,490件、2013年度4,509件、2014年度4,069件、2015年度4,299件*³、2016年度4,475件、2017年度4,086件、2018年度6,257件、2019年度6,018件、2020年度4,625件*⁴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*⁵、スマートフォン対応にしたこともあり、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、2020年度は4,067件のアクセスがあった。

図11 年度別相談件数



* 1 データは2021年6月2日現在のもの。

* 2 CCJは、2011年11月に消費者庁において開設。

* 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の相談窓口を一時閉鎖している。

* 4 2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言を受けた勤務体制の影響で、2020年4月10日（金）18時から6月1日（月）9時30分まで消費者相談の新規受付を停止した。

* 5 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*⁶

①性別

相談者の性別は、男性48.1%、女性51.8%とほぼ同数となっている(表31)。

②年代

相談者を年代別にみると、各年代から一定割合相談が寄せられている。2019年度と比較すると、60歳以上の割合が減少する一方、30歳代～40歳代からの相談の割合が増加した(表32)。

表31 相談者の性別件数と割合

| 性別 | 2020年度 | | (参考) 2019年度 | |
|-----|-----------------|-----------|-----------------|-----------|
| | 上段：件数 | 下段：割合 (%) | 上段：件数 | 下段：割合 (%) |
| 男性 | 2,223 (48.1) | | 2,975 (49.4) | |
| 女性 | 2,395 (51.8) | | 2,985 (49.6) | |
| 団体等 | 0 (0.0) | | 0 (0.0) | |
| 不明 | 7 (0.2) | | 58 (1.0) | |

表32 相談者の年代別件数と割合

| 年代 | 2020年度 | | (参考) 2019年度 | |
|-------|-----------------|-----------|-----------------|-----------|
| | 上段：件数 | 下段：割合 (%) | 上段：件数 | 下段：割合 (%) |
| 20歳未満 | 121 (2.6) | | 141 (2.3) | |
| 20歳代 | 915 (19.8) | | 1,193 (19.8) | |
| 30歳代 | 1,060 (22.9) | | 1,184 (19.7) | |
| 40歳代 | 1,109 (24.0) | | 1,339 (22.2) | |
| 50歳代 | 797 (17.2) | | 1,061 (17.6) | |
| 60歳代 | 391 (8.5) | | 572 (9.5) | |
| 70歳代 | 166 (3.6) | | 339 (5.6) | |
| 80歳以上 | 35 (0.8) | | 64 (1.1) | |
| 不明 | 31 (0.7) | | 125 (2.1) | |

(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)(99.8%)が100%近くを占める。新型コロナウイルスの影響により、海外渡航に制限のあった2020年度は、海外旅行先等での「現地購入」に関するものはわずか0.1%にとどまっている(表33)。なお、「その他」には電話での取引等が含まれる。

表33 取引類型別件数と割合

| 取引類型 | 2020年度 | | (参考) 2019年度 | |
|--------|-----------------|-----------|-----------------|-----------|
| | 上段：件数 | 下段：割合 (%) | 上段：件数 | 下段：割合 (%) |
| 電子商取引 | 4,616 (99.8) | | 5,891 (97.9) | |
| 現地購入 | 5 (0.1) | | 101 (1.7) | |
| その他・不明 | 4 (0.1) | | 26 (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、60.3%を占めているが、2019年度と比較すると約15%減少している。詐欺的な事業者によく用いられる*⁷「金融機関振込」は10.0%で、2019年度の6.2%と比べると増加している。「その他」にはデビットカードや暗号資産のほか、決済前の相談が含まれる。これらと、「資金移動」「電子マネー・プリペイドカード」を合わせた割合は、2019年度から約8%増加している(表34 66頁)。

* 6 本項以降は、2020年度にCCJに寄せられた相談(4,625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。

* 7 「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」を用いる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 | 2020年度 | | (参考) 2019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 | 2,789 (60.3) | | 4,509 (74.9) | |
| 金融機関振込 | 462 (10.0) | | 374 (6.2) | |
| 現金 | 330 (7.1) | | 178 (3.0) | |
| 資金移動 | 242 (5.2) | | 206 (3.4) | |
| 電子マネー・ プリペイドカード | 86 (1.9) | | 57 (0.9) | |
| その他 | 692 (15.0) | | 614 (10.2) | |
| 不明 | 24 (0.5) | | 80 (1.3) | |

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52.3%を占めるが、2019年度の56.8%と比較するとやや減少している。要因としては、2019年度に多かったPCソフトウェアの解約トラブル*⁸や、チケットの転売仲介サイトで購入したラグビーワールドカップ観戦チケットなどに関する相談が減少したことが挙げられる。次いで、「詐欺・模倣品トラブル」（「詐欺疑い」および「模倣品到着」*⁹）が19.2%と多く、2019年度より増加している（表35）。

表35 トラブル類型別相談件数と割合

| トラブル類型 | 2020年度 | | (参考) 2019年度 | |
|--------|-----------------|-----------|-----------------|-----------|
| | 上段：件数 | 下段：割合 (%) | 上段：件数 | 下段：割合 (%) |
| 解約 | 2,418 (52.3) | | 3,417 (56.8) | |
| 詐欺疑い | 631 (13.6) | | 498 (8.3) | |
| 商品未到着 | 401 (8.7) | | 418 (6.9) | |
| 模倣品到着 | 259 (5.6) | | 239 (4.0) | |
| 返品 | 174 (3.8) | | 140 (2.3) | |
| 不良品 | 88 (1.9) | | 77 (1.3) | |
| 不当請求 | 49 (1.1) | | 117 (1.9) | |
| その他 | 605 (13.1) | | 1,112 (18.5) | |

* 8 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。

* 9 「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

「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、2019年度はこの3つで相談全体の20%弱であったが、2020年度は「履物」が若干減少したものの、「衣類」と「身の回り品」の割合が増加し、相談全体の約24%となった。

「役務・サービス」は34.9%で最も多いが、2019年度に比べて、全体の相談に占める割合で見ると約2%、件数では600件近く減少した。これは2019年度に多かったチケット転売仲介サイトに関する相談が減少したことが要因とみられる。

2019年度は2番目に多かった「ソフトウェア」は、PCソフトウェアの解約トラブル^{*10}に関する相談が減少したことから、2019年度の15.8%（950件）から5.3%（243件）と、大幅に減少した。

航空券や宿泊の予約に関する相談には、プラットフォームであるOTA（Online Travel Agency）を利用した取引も含まれる。特に「航空券」は、2019年度の8.2%から11.6%に増加した。これは新型コロナウイルスの影響で、2019年度末ごろ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 | 2020年度 | | (参考) 2019年度 |
|-----------|-----------------|-----------|-----------------|
| | 上段：件数 | 下段：割合 (%) | |
| 役務・サービス | 1,612 (34.9) | | 2,210 (36.7) |
| 衣類 | 652 (14.1) | | 607 (10.1) |
| 趣味用品 | 554 (12.0) | | 469 (7.8) |
| 航空券 | 538 (11.6) | | 495 (8.2) |
| 身の回り品 | 335 (7.2) | | 401 (6.7) |
| ソフトウェア | 243 (5.3) | | 950 (15.8) |
| 家具・家電 | 206 (4.5) | | 174 (2.9) |
| 履物 | 133 (2.9) | | 187 (3.1) |
| 食品・日用品 | 78 (1.7) | | 85 (1.4) |
| 宿泊 | 52 (1.1) | | 171 (2.8) |
| 健康補助食品 | 34 (0.7) | | 50 (0.8) |
| その他 | 150 (3.2) | | 128 (2.1) |
| 不明 | 38 (0.8) | | 91 (1.5) |

*10 前掲*8参照

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^{*11}について相手方事業者の所在地をみると、2019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23.2%であった。続いて「中国」(12.6%)、「イギリス」(9.2%)、「香港」(6.0%)の順で多く、この4カ所で過半数(51.0%)を占めている。2019年度に2位だった「スイス」は、チケット転売仲介サイト運営事業者の所在地であったが、同トラブルが減少したため、上位10位から外れた。

「アメリカ」「中国」「イギリス」「香港」では、役務・サービス、趣味用品、衣類に関する相談が上位を占めている。「スペイン」は、航空券の解約トラブルに関する相談も含まれる(表37)。

表37 事業者所在地別件数と割合

| 2020年度 | | (参考) 2019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 | 699 (23.2) | アメリカ | 888 (21.5) |
| 中国 | 380 (12.6) | スイス | 525 (12.7) |
| イギリス | 278 (9.2) | 中国 | 416 (10.1) |
| 香港 | 180 (6.0) | イギリス | 269 (6.5) |
| スペイン | 162 (5.4) | シンガポール | 259 (6.3) |
| シンガポール | 143 (4.7) | スペイン | 215 (5.2) |
| キプロス | 128 (4.2) | 香港 | 183 (4.4) |
| マレーシア | 122 (4.0) | カナダ | 156 (3.8) |
| 韓国 | 89 (2.9) | キプロス | 113 (2.7) |
| ドイツ | 54 (1.8) | オランダ | 87 (2.1) |
| その他の国・地域 | 783 (25.9) | その他の国・地域 | 1,016 (24.6) |

*11 2020年度の相談(4,625件)から、事業者所在地が不明の相談(1,294件)および事業者が国内だった相談(313件)を除いた3,018件を母数としている。2019年度についても相談総件数(6,018件)から所在地不明(1,507件)および国内(384件)を除いた4,127件を母数としている。