

報道発表資料

令和3年8月5日
独立行政法人国民生活センター

2020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¹をまとめたものです。

当該情報の詳細については、「消費生活年報2021」にまとめ、2021年10月に国民生活センターホームページ上に掲載する予定です。

2020年度の傾向と特徴

- ・2020年度にCCJに寄せられた越境消費者相談の件数は4,625件となった。2019年度の6,018件より減少した背景には2019年度に多かったチケット転売仲介サイトやPCソフトウェアの解約トラブル²に関する相談の減少などがある³。
- ・相談者の年代を見ると、2019年度に比べ、60歳以上からの相談の割合がやや減少し、30～40歳代の割合が増加した。
- ・取引類型は、2019年度同様、「電子商取引（オンラインショッピング）」によるものがほとんど（99.8%）である。決済手段は「クレジットカード決済」が多く、約60%を占めるが、「金融機関振込」も10%を占めている。
- ・トラブル類型は、「解約トラブル」が過半数を占めるなど、相談全体に占める類型別割合の傾向は、2019年度と同様である。次いで、「詐欺・模倣品トラブル」が多い（19.2%）。
- ・商品・サービス別に見ると、ソフトウェアに関する相談が5.3%と2019年度の15.8%から3分の1程度に大きく減少した。
- ・相手方事業者の所在地としては、2019年度同様、「アメリカ」が最も多く（23.2%）、続いて、「中国」（12.6%）、「イギリス」（9.2%）、「香港」（6.0%）の順となっており、この4カ国で過半数（51.0%）を占めている。

（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。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 2021年6月2日現在

² 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。

³ 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ことも影響したと考えられる。

1. CCJに寄せられた相談件数

(1) 年度別相談件数

CCJに寄せられた相談の年度別件数は、2018年にCCJのホームページをリニューアルし⁴、スマートフォン対応にした影響もあり、2018年度以降は6千件以上の相談が寄せられたが、2020年度は4,625件で、2019年度の6,018件と比べると約23%減となっている(図1、表1)。その要因として、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の激減や、PCソフトウェアの解約トラブルの減少などがある。

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1 年度別相談件数

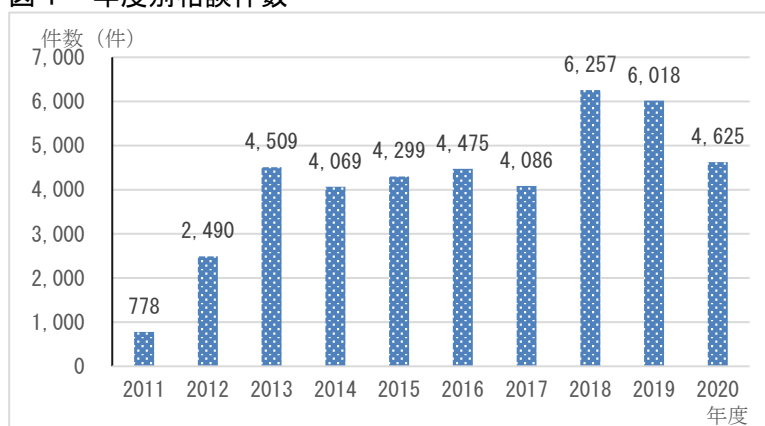


表1 年度別相談件数

年度	件数
2011	778
2012	2,490
2013	4,509
2014	4,069
2015	4,299
2016	4,475
2017	4,086
2018	6,257
2019	6,018
2020	4,625

(2) 相談者の属性⁵

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(図2、表2)。

図2 相談者の性別割合(2020年度)

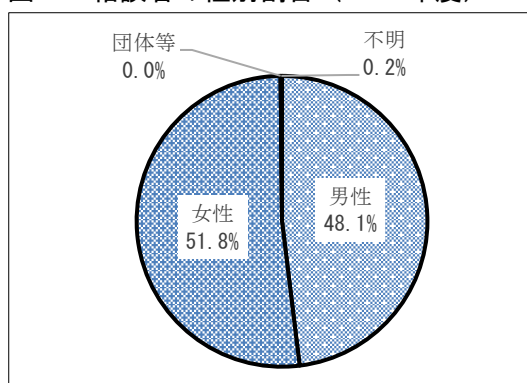


表2 相談者の性別相談件数と割合

性別	2020年度	(参考) 2019年度
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%)

⁴ 2018年度よりCCJの業務を完全内製化したことに伴う。

⁵ 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、割合は小数点以下第2位を四捨五入した値。

②年代

相談者を年代別に見ると、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、「30～40歳代」からの相談の割合が増加した（図3、表3）。

図3 相談者の年代別割合（2020年度）

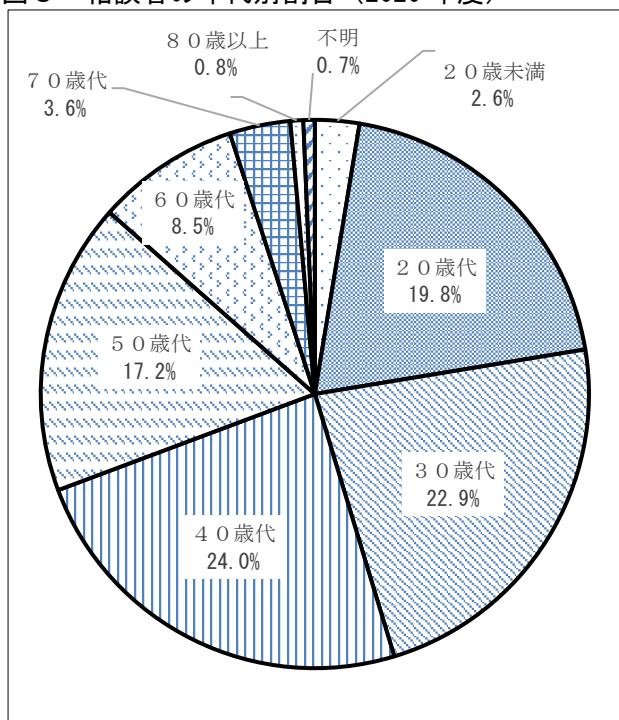


表3 相談者の年代別相談件数と割合

年代	2020年度	(参考) 2019年度
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%)

(3) 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感染症の影響により、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（図4、表4）。

なお、「その他」には電話での取引等が含まれる。

図4 取引類型別割合（2020年度）

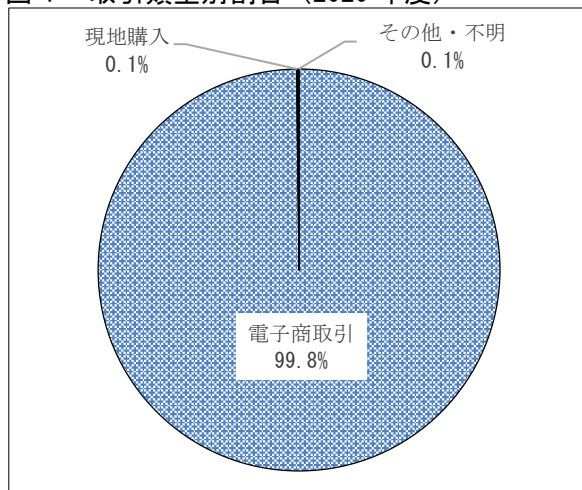


表4 取引類型別相談件数と割合

取引類型	2020年度	(参考) 2019年度
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%)

(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（図5、表5）。

詐欺的な事業者によく用いられる⁶「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他、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。

図5 決済手段別割合（2020年度）

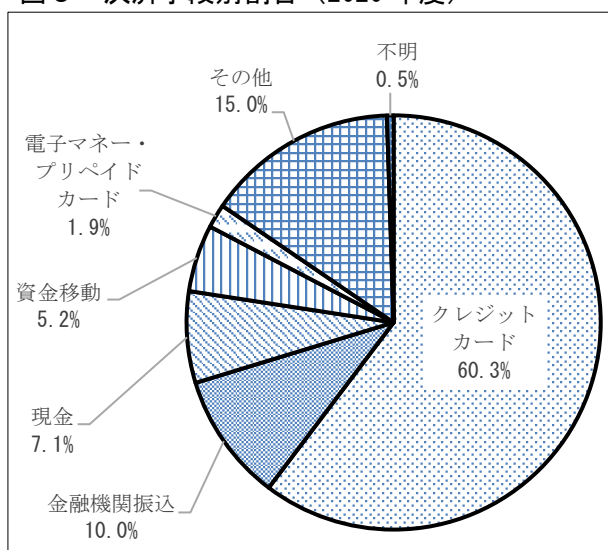


表5 決済手段別相談件数と割合

決済手段	2020年度	(参考) 2019年度
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%)

(5) 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」⁷および「模倣品到着」）が19.2%と多く、2019年度より増加している（図6、表6）。

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」を用いる傾向にあると考えられる。

7 「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。

図6 トラブル類型別割合（2020年度）

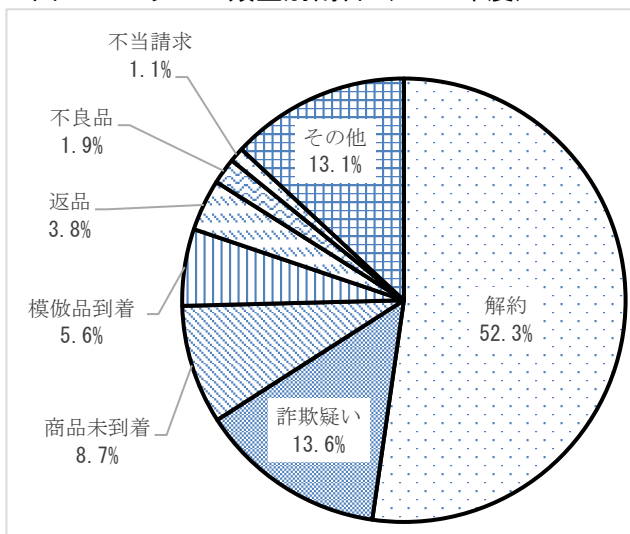


表6 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2020年度	(参考) 2019年度
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%)

(6) 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」を見ると、2019年度はこの三つで相談全体の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みると約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感染症拡大防止の影響で、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。（図7、表7）。

図7 商品・サービス類型別割合（2020年度）

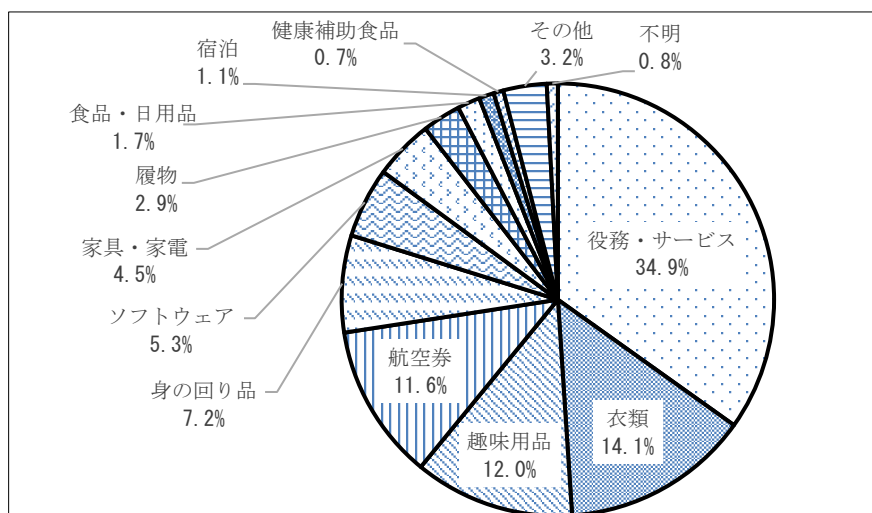


表7 商品・サービス類型別相談件数と割合

商品・サービス類型	2020 年度	(参考) 2019 年度
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%)

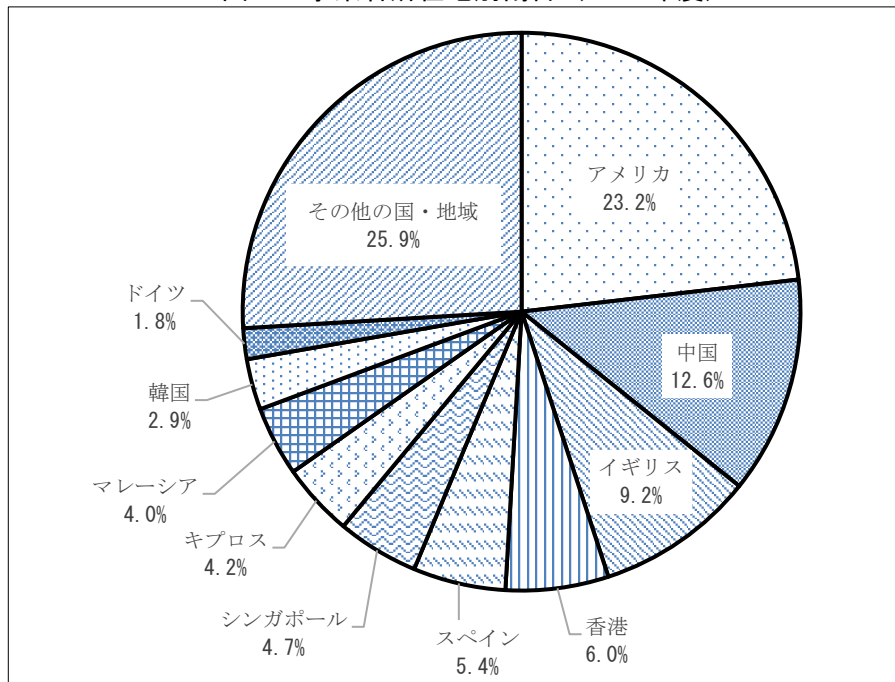
(7) 相手先事業者所在地

事業者所在地が判別できた相談⁸について相手方事業者の所在地を見ると、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(図8、表8)。

「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。

⁸ 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)及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)及び国内(384件)を除いた4,127件を母数としている。

図8 事業者所在地別割合（2020年度）



(注) 事業者所在地が判別できた相談に占める割合

表8 事業者所在地別相談件数と割合

2020年度		(参考) 2019年度	
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%)

2. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）