

令和4年8月9日  
独立行政法人国民生活センター

## 2021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<sup>1</sup>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2022」にまとめ、2022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。

### 2021年度の傾向と特徴

- ・2021年度にCCJに寄せられた越境消費者相談の件数は4,809件<sup>2</sup>で、2020年度の4,625件<sup>2</sup>から微増した。
- ・相談者の年代を見ると、2020年度同様、「40歳以上」が最も多く、「20歳代」「30歳代」「40歳代」がそれぞれ約20%を占める。
- ・取引類型は、2020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（99.9%）である。
- ・決済手段は、「クレジットカード」が約50%で最多だが、その割合が年々減少する一方、デビットカードや暗号資産（仮想通貨）等の決済手段割合が増加し、多様化している。
- ・「金融機関振込」や、「その他」に含まれる暗号資産（仮想通貨）は、相談が多く寄せられた投資詐欺<sup>3</sup>の資金送金手段としても使われた。
- ・トラブル類型は、「解約トラブル」が47.5%と過半数近くを占める。次いで、「詐欺・模倣品トラブル」が多い（17.5%）が、このうち「模倣品到着」は減少した。
- ・商品・サービス別に見ると、「趣味用品」の割合が2020年度の12.0%から16.3%に増加した。一方、「航空券」は11.6%から6.5%に減少し、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による欠航・返金トラブルの件数は落ち着いた。
- ・相手方事業者の所在地は、2020年度同様、「アメリカ」（21.9%）、「中国」（12.7%）、「イギリス」（10.5%）、「香港」（10.1%）の順となっており、この4カ所で過半数（55.2%）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。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。

<sup>1</sup> 2022年6月2日現在

<sup>2</sup> 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。

<sup>3</sup> 「ロマンス投資詐欺が増加しています！—その出会い、仕組みれていませんか？—」（2022年3月3日公表）。

## 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、2013年度以降4千件台で推移してきましたが、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、2018～2019年度は6千件以上の相談が寄せられました。2021年度は4,809件で、2020年度の4,625件と比べると約4%の微増となりました(図1、表1)。

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、「CCJ-Chatbot」へは2020年度は4,067件、2021年度は3,092件のアクセスがありました。

図1 年度別相談件数

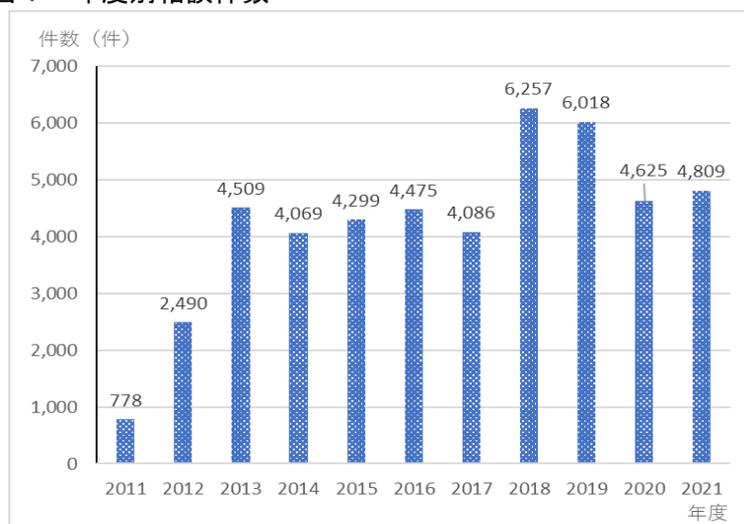


表1 年度別相談件数

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
2021	4,809

### (2) 相談者の属性<sup>5</sup>

#### ①性別

相談者の性別は、「男性」50.7%、「女性」49.3%とほぼ同割合となっています(図2、表2)。

図2 相談者の性別割合(2021年度)

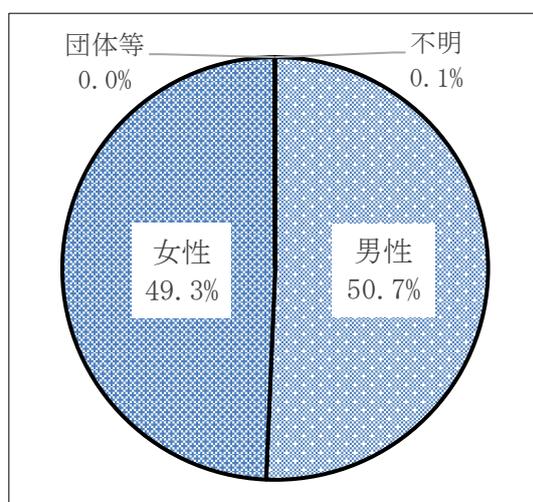


表2 相談者の性別相談件数と割合

性別	2021年度	(参考) 2020年度
男性	2,437 (50.7%)	2,223 (48.1%)
女性	2,369 (49.3%)	2,395 (51.8%)
団体等	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不明	3 (0.1%)	7 (0.2%)

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、2021年度にCCJに寄せられた相談(4,809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のため、割合の合計が100%を超える場合がある。

## 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ます。「40歳以上」が最も多く、「20歳代」「30歳代」「40歳代」がそれぞれ約20%を占める傾向は2020年度と同様です(図3、表3)。

図3 相談者の年代別割合(2020年度)

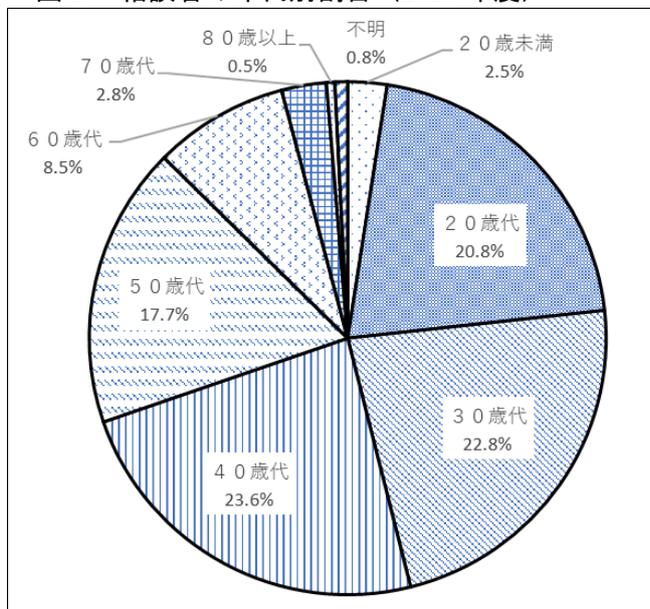


表3 相談者の年代別相談件数と割合

年代	2021年度	(参考) 2020年度
20歳未満	118 (2.5%)	121 (2.6%)
20歳代	1,001 (20.8%)	915 (19.8%)
30歳代	1,097 (22.8%)	1,060 (22.9%)
40歳代	1,136 (23.6%)	1,109 (24.0%)
50歳代	852 (17.7%)	797 (17.2%)
60歳代	407 (8.5%)	391 (8.5%)
70歳代	135 (2.8%)	166 (3.6%)
80歳以上	25 (0.5%)	35 (0.8%)
不明	38 (0.8%)	31 (0.7%)

## (3) 取引類型

オンラインショッピング等の「電子商取引」(99.9%)が100%近くを占めています。2020年度同様、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、海外渡航に制限があったため、海外での「現地購入」に関するものはわずか0.1%にとどまっています(図4、表4)。

図4 取引類型別割合(2021年度)

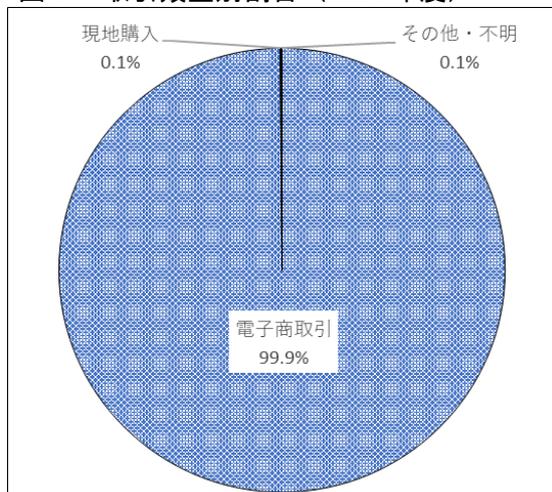


表4 取引類型別相談件数と割合

取引類型	2021年度	(参考) 2020年度
電子商取引	4,802 (99.9%)	4,616 (99.8%)
現地購入	3 (0.1%)	5 (0.1%)
その他・不明	4 (0.1%)	4 (0.1%)

#### (4) 決済手段

例年通り、「クレジットカード」による支払いが最も多く、50.8%を占めていますが、2020年度の60.3%と比較すると大きく減少しております（図5、表5）。

「金融機関振込」は14.8%で、2020年度の10.0%と比べると全体に占める割合は増加しています。

「その他」には決済前の相談の他、デビットカードや暗号資産（仮想通貨）が含まれます。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26.9%で、2020年度の22.1%から増加し、決済手段の多様化がみられます。

なお、「金融機関振込」や暗号資産（仮想通貨）は多数の相談が寄せられた投資詐欺<sup>3</sup>において、資金送金手段としても用いられました。

図5 決済手段別割合（2021年度）

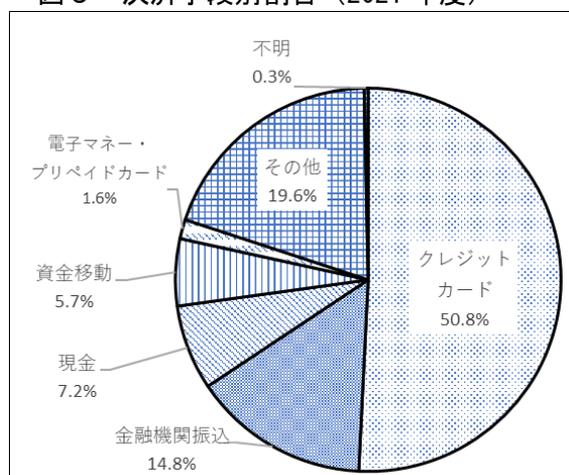


表5 決済手段別相談件数と割合

決済手段	2021年度	(参考) 2020年度
クレジットカード	2,442 (50.8%)	2,789 (60.3%)
金融機関振込	714 (14.8%)	462 (10.0%)
現金	345 (7.2%)	330 (7.1%)
資金移動	272 (5.7%)	242 (5.2%)
電子マネー・プリペイドカード	78 (1.6%)	86 (1.9%)
その他	942 (19.6%)	692 (15.0%)
不明	16 (0.3%)	24 (0.5%)

#### (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47.5%を占めていますが、2020年度の52.3%と比較するとやや減少しています。

次いで、「詐欺・模倣品トラブル」（「詐欺疑い」<sup>6</sup>および「模倣品到着」）が17.5%と多くなっていますが、「模倣品到着」が2020年度の5.6%から3.1%に減少したことから、2020年度の19.2%より減少しています（図6、表6）。

一方、2020年度に比べると衣類や趣味用品等の「商品未到着」「不良品」「返品」に関する相談がそれぞれ増加しています。趣味用品については、人気キャラクターのフィギュアやトレーディングカード（写真や絵柄が印刷されたゲーム用カード等）に関する相談の増加が目立っています。

6 「詐欺疑い」は、商品の売買契約である場合、注文及び決済の事実が確認できるにもかかわらず、商品が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ケースを指す。「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（2021年度）

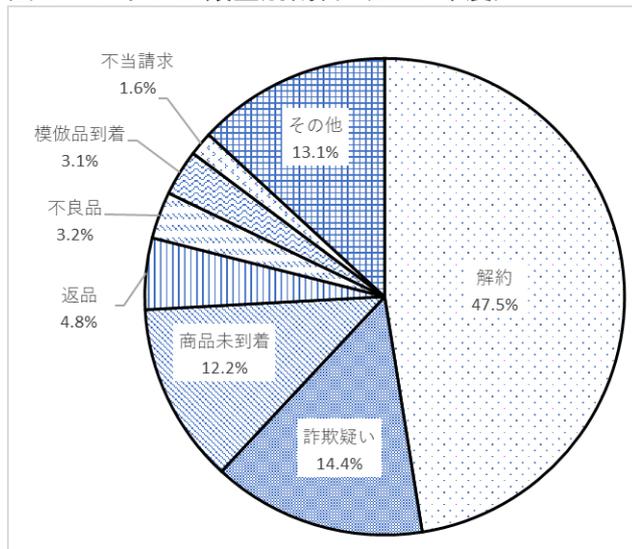


表6 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2021年度	(参考) 2020年度
解約	2,284 (47.5%)	2,418 (52.3%)
詐欺疑い	693 (14.4%)	631 (13.6%)
商品未到着	588 (12.2%)	401 (8.7%)
返品	233 (4.8%)	174 (3.8%)
不良品	153 (3.2%)	88 (1.9%)
模倣品到着	150 (3.1%)	259 (5.6%)
不当請求	78 (1.6%)	49 (1.1%)
その他	630 (13.1%)	605 (13.1%)

(6) 商品・サービス類型

「役務・サービス」は36.2%で最も多く、2020年度の34.9%と比べ、増加しました。この中には「投資サービス」が含まれており、投資詐欺に関する相談<sup>3</sup>が増加したことが主な要因とみられます。

「趣味用品」は2020年度の12.0%から16.3%に大きく増加し、2番目に大きな割合を占めました。2021年度は、フィギュアやトレーディングカード、アイドルグッズに関する相談が多数寄せられました。

「衣類」、化粧品・バッグ・腕時計・装飾品等の「身の回り品」、スニーカーやブーツ等の「履物」、の三つで相談全体の約25%を占めています。

一方、「航空券」に関する相談は、2020年度の11.6%から6.5%へ減少しました。2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により欠航した便の航空券代金が返金されない、といった相談が多数寄せられましたが、こうした相談の件数が減少したことが要因とみられます。また渡航制限等により、消費者が航空券の予約・購入をすること自体が減ったと考えられます。

また、2020年度、全体に占める割合が5.3%であった「ソフトウェア」は、2021年度は3.5%となり引き続き減少傾向となっています（図7、表7）。

図7 商品・サービス類型別割合（2021年度）

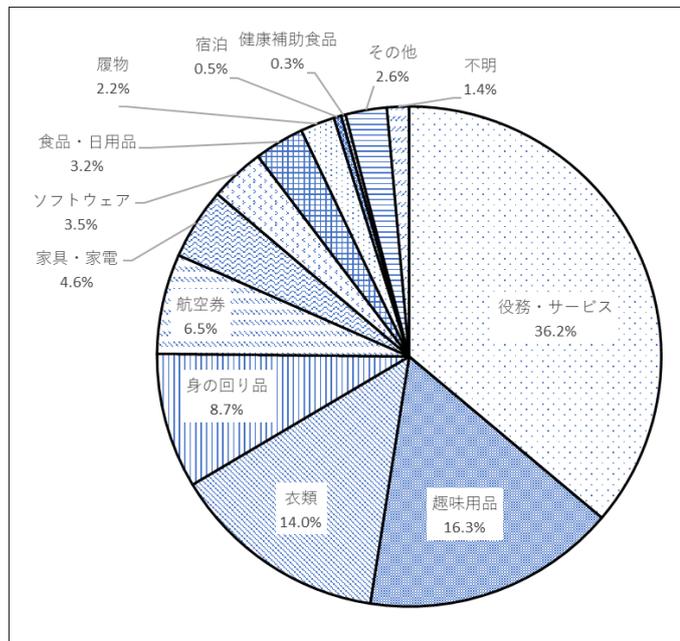


表7 商品・サービス類型別相談件数と割合

商品・サービス類型	2021 年度	(参考) 2020 年度
役務・サービス	1,739 (36.2%)	1,612 (34.9%)
趣味用品	784 (16.3%)	554 (12.0%)
衣類	672 (14.0%)	652 (14.1%)
身の回り品	420 (8.7%)	335 (7.2%)
航空券	311 (6.5%)	538 (11.6%)
家具・家電	222 (4.6%)	206 (4.5%)
ソフトウェア	169 (3.5%)	243 (5.3%)
食品・日用品	154 (3.2%)	78 (1.7%)
履物	106 (2.2%)	133 (2.9%)
宿泊	23 (0.5%)	52 (1.1%)
健康補助食品	14 (0.3%)	34 (0.7%)
その他	127 (2.6%)	150 (3.2%)
不明	68 (1.4%)	38 (0.8%)

#### (7) 相手先事業者所在地

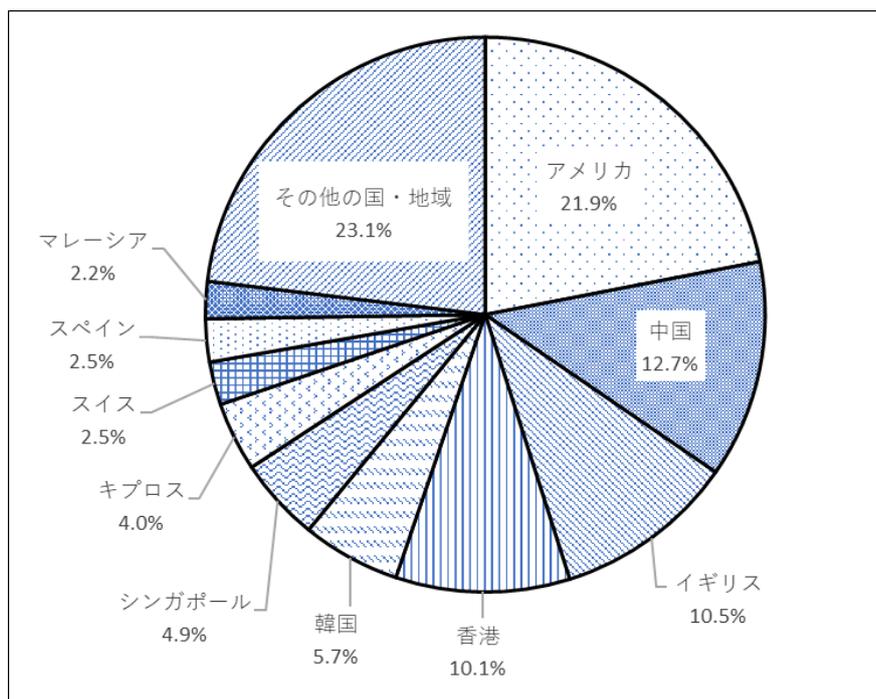
事業者所在地が判別できた相談<sup>7</sup>について相手方事業者の所在地を見ると、「アメリカ」が最多で、全体の21.9%となっています。続いて、2020年度同様に、「中国」(12.7%)、「イギリス」(10.5%)、「香港」(10.1%)の順で多く、この4カ所で過半数(55.2%)を占めています。

「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ます。

2020年度に9位だった韓国は5位となりました。これは2021年度に増加した「趣味用品」の中にK-POPグッズ等が多く含まれており、その販売事業者所在地であったためです(図8、表8)。

<sup>7</sup> 2021年度の相談(4,809件)から、事業者所在地が不明の相談(1,585件)及び事業者が国内だった相談(589件)を除いた2,635件を母数としている。2020年度についても相談総件数(4,625件)から所在地不明(1,292件)及び国内(315件)を除いた3,018件を母数としている。

図8 事業者所在地別割合（2021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

2021年度		(参考)2020年度	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	578 (21.9%)	アメリカ	699 (23.2%)
中国	334 (12.7%)	中国	383 (12.7%)
イギリス	277 (10.5%)	イギリス	278 (9.2%)
香港	265 (10.1%)	香港	180 (6.0%)
韓国	150 (5.7%)	スペイン	165 (5.5%)
シンガポール	128 (4.9%)	シンガポール	143 (4.7%)
キプロス	106 (4.0%)	キプロス	128 (4.2%)
スイス	66 (2.5%)	マレーシア	121 (4.0%)
スペイン	66 (2.5%)	韓国	89 (2.9%)
マレーシア	57 (2.2%)	ドイツ	53 (1.8%)
その他の国・地域	608 (23.1%)	その他の国・地域	779 (25.8%)

## 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）