

令和6年8月7日

独立行政法人国民生活センター

## 2023年度 越境消費者相談の状況 ー越境消費者センター（CCJ）よりー

この資料は、国民生活センター越境消費者センター（CCJ）<sup>1</sup>に寄せられた越境消費者取引に関する相談情報<sup>2</sup>をまとめたものです。

2023年度に寄せられた相談件数が、CCJ開設以降、最多となりました。意図せず誘導され契約してしまったサブスクリプションサービスの解約に関するトラブル<sup>3</sup>が多く寄せられました。

### 2023年度の傾向と特徴

- ・2023年度に寄せられた越境消費者相談の件数は6,371件で、2022年度の相談件数（5,006件）と比べ約27%増加し、CCJ開設以降、最多となった。
- ・相談者の年代を見ると、「40歳代」と「50歳代」の割合が比較的高く、それぞれ約23%を占めた。また、60歳以上の割合は18.1%で、2022年度から約5%増加した。
- ・取引類型は、2022年度同様、「電子商取引（オンラインでの契約）」が大半（98.7%）を占めているものの、「現地購入」に関する相談が2022年度と比べ増加した。
- ・決済手段は、「クレジットカード」が占める割合が67.1%と最も高く、2022年度の59.2%よりもさらに増加した。
- ・トラブル類型は、「解約トラブル」が53.6%を占め、2022年度の41.0%から大きく増加した。
- ・商品・サービス別に見ると、サブスクリプションサービスの解約や返金に関する相談が多く寄せられたことから、「役務・サービス」が増加した。
- ・相手方事業者の所在地として「アメリカ」（20.5%）が最多であるが、次いで「キプロス」（10.6%）、「香港」（7.1%）、「シンガポール」（6.7%）の順となった。なお、「キプロス」は2022年度14位だったが、サブスクリプションサービスの解約トラブルの相手方事業者が「キプロス」に所在していたことから、上位となった。

1 「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。

2 2023年6月27日現在。図7、表7は2023年7月1日現在。

3 2024年5月29日公表「会員登録時に注意！意図せず別サイトに誘導され、サブスク契約してしまうトラブルーその「スタート」ボタン、実は海外事業者の広告かも！？ー」

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240529\\_2.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240529_2.html)

## 1. CCJに寄せられた相談件数等

### (1) 年度別相談件数等

2023年度にCCJに寄せられた相談件数は6,371件で、開設以降、最も多くなりました。また、2022年度の5,006件と比べると約27%増加しています。2018年にCCJのホームページをリニューアルし、スマートフォンに対応にした後の2018年度、2019年度は6,000件以上の相談が寄せられましたが、2020年度から2022年度では、新型コロナウイルス感染症防止に係る緊急事態宣言に伴い、新規相談受付を一時停止した<sup>4</sup>ことや、特定の手口のトラブルに関する相談が減少したことにより4,000～5,000件台で推移しています。(図1、表1)

また、2019年度にCCJのホームページに開設した「CCJ-Chatbot」では、消費者トラブルについて相談者自らが迅速に対応できるよう情報提供を行っています。2023年度は7,707件のアクセスがあり、2022度の6,603件よりさらに増加し、2019年の開設以降最多のアクセス数となっています。

図1 年度別相談件数

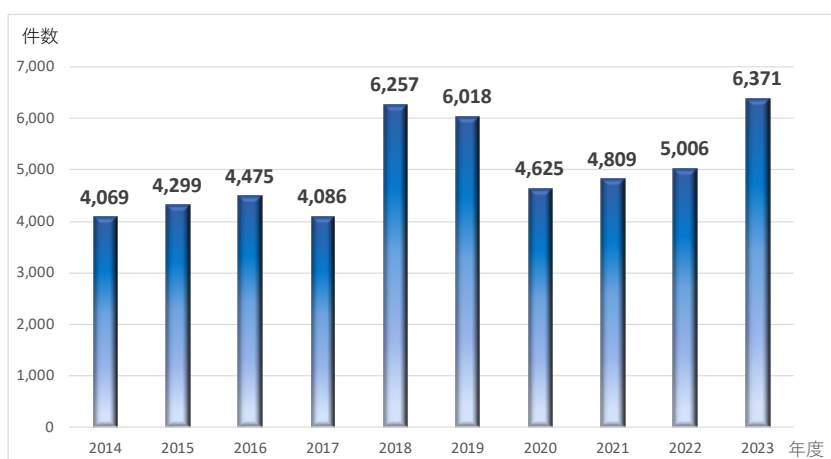


表1 年度別相談件

年度	件数
2014	4,069
2015	4,299
2016	4,475
2017	4,086
2018	6,257
2019	6,018
2020	4,625
2021	4,809
2022	5,006
2023	6,371

### (2) 相談者の属性<sup>5</sup>

#### ①性別

相談者の性別は、「男性」49.3%、「女性」50.6%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 (2023年度)

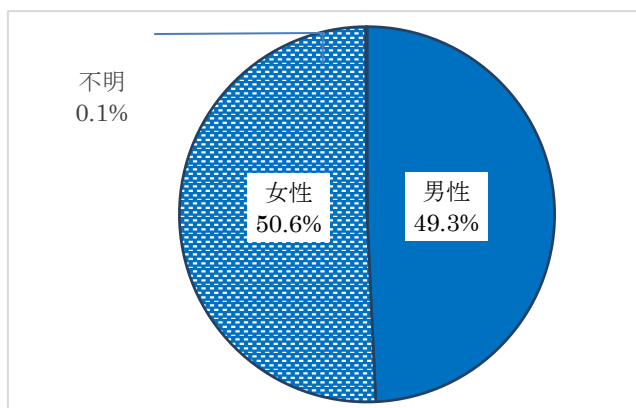


表2 相談者の性別相談件数と割合

性別	2023年度	(参考) 2022年度
男性	3,138 (49.3%)	2,408 (48.1%)
女性	3,226 (50.6%)	2,595 (51.8%)
団体等	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不明	7 (0.1%)	3 (0.1%)

<sup>4</sup> 2020年4月10日18時～6月1日9時30分まで新規相談受付を停止した。

<sup>5</sup> 本項以降は、2023年度にCCJに寄せられた相談(6,371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、「20歳代」「30歳代」がそれぞれ約17%、「40歳代」「50歳代」がそれぞれ約23%を占めています。2022年同様、「40歳代」が最も多くなっています。また、60歳以上の割合は、2022年度は9.4%でしたが、2023年度は18.1%と増加しています。（図3、表3）

図3 相談者の年代別割合（2023年度）

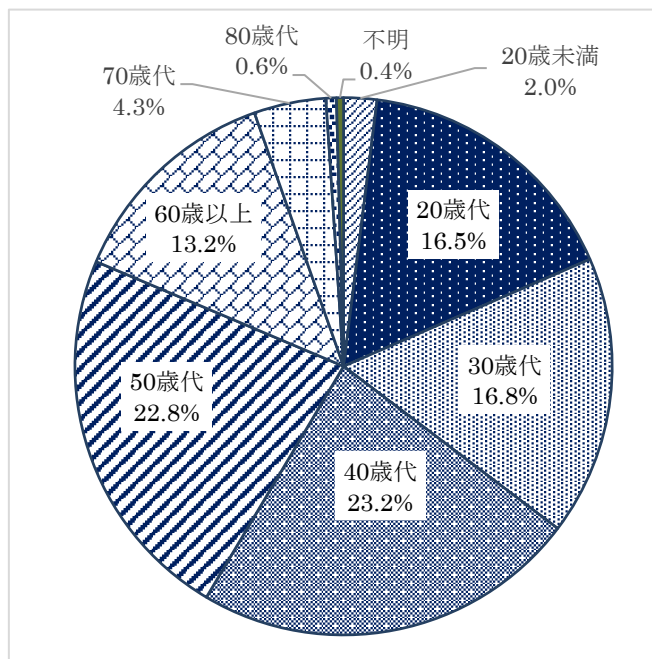


表3 相談者の年代別相談件数と割合

年代	2023年度	(参考) 2022年度
20歳未満	127 (2.0%)	133 (2.7%)
20歳代	1,050 (16.5%)	971 (19.4%)
30歳代	1,073 (16.8%)	1,011 (20.2%)
40歳代	1,479 (23.2%)	1,195 (23.9%)
50歳代	1,455 (22.8%)	1,017 (20.3%)
60歳代	844 (13.2%)	471 (9.4%)
70歳代	276 (4.3%)	169 (3.4%)
80歳以上	40 (0.6%)	25 (0.5%)
不明	27 (0.4%)	14 (0.3%)

## (3) 取引類型

オンラインショッピング等の「電子商取引」が全体の98.7%を占めています。海外での「現地購入」に関する相談は2022年度は0.6%（31件）でしたが、2023年度は1.2%（78件）と増加しました。2023年5月8日から新型コロナウイルス感染症が第5類となったことによる、海外渡航人数の増加が要因と考えられます。（図4、表4）

図4 取引類型別割合（2023年度）

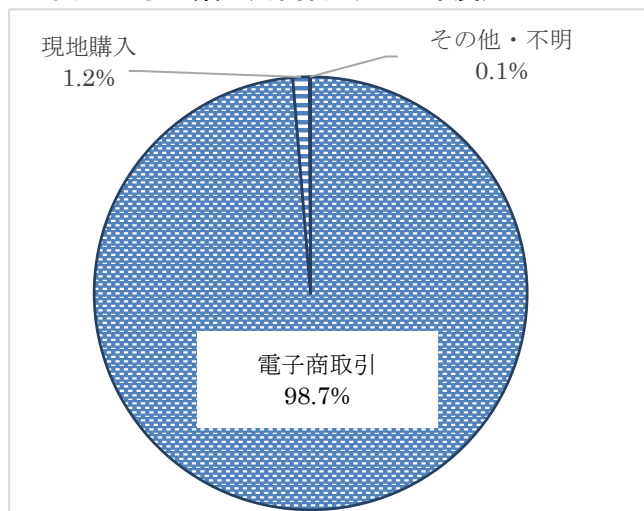


表4 取引類型別相談件数と割合

取引類型	2023年度	(参考) 2022年度
電子商取引	6,287 (98.7%)	4,964 (99.2%)
現地購入	78 (1.2%)	31 (0.6%)
その他・不明	6 (0.1%)	11 (0.2%)

#### (4) 決済手段

「クレジットカード」による支払いが67.1%と最も多く、2022年度の59.2%と比較し、増加しています。2023年度に相談が増加したサブスクリプションサービスの解約に関するトラブルにおいてクレジットカードが利用されたことが要因と考えられます。

「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、2022年度から引き続き詐欺的な投資の勧誘に対し暗号資産で送金してしまう事例がみられます。

(図5、表5)

図5 決済手段別割合（2023年度）

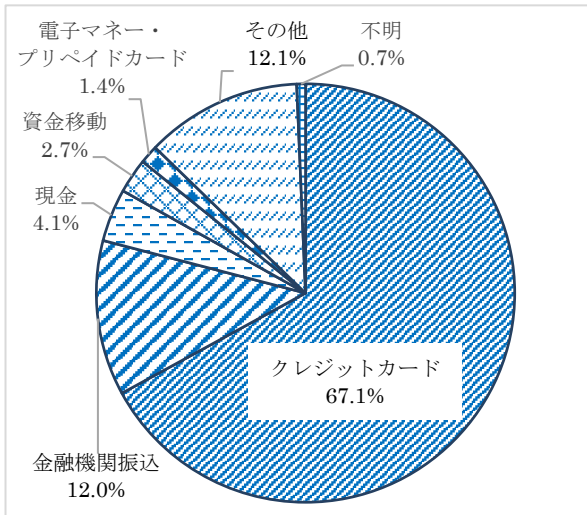


表5 決済手段別相談件数と割合

決済手段	2023年度	(参考) 2022年度
クレジットカード	4,272 (67.1%)	2,966 (59.2%)
金融機関振込	764 (12.0%)	656 (13.1%)
現金	260 (4.1%)	324 (6.5%)
資金移動	171 (2.7%)	183 (3.7%)
電子マネー・プリペイドカード	91 (1.4%)	99 (2.0%)
その他	770 (12.1%)	735 (14.7%)
不明	43 (0.7%)	43 (0.9%)

#### (5) トラブル類型

「解約トラブル」が最も多く、相談全体の53.6%を占め、2022年度から大きく増加しています。インターネット通販で購入した趣味用品や衣類の未到着や解約・返品に関するトラブルのほか、意図せず契約してしまったサブスクリプションサービスの解約に関する相談が多く寄せられました。

次いで、「詐欺疑い」が13.8%となっており、2022年度の17.0%から割合は減少しましたが、引き続き、SNSを通じた詐欺的な投資話やオンラインショップ開業を誘導されたといった相談が寄せられています。(図6、表6)

図6 トラブル類型別割合（2023年度）

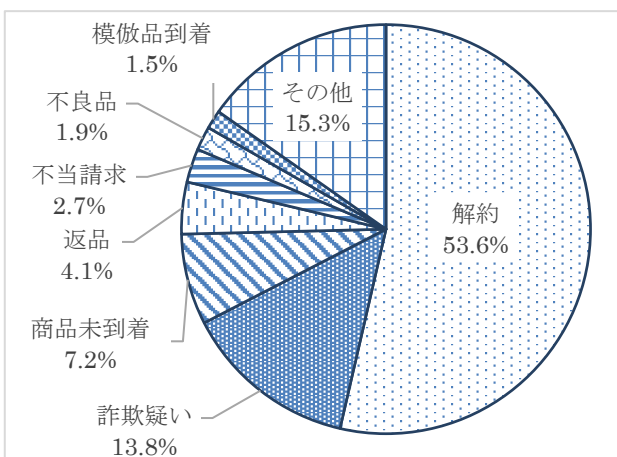


表6 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2023年度	(参考) 2022年度
解約	3,415 (53.6%)	2,054 (41.0%)
詐欺疑い	880 (13.8%)	849 (17.0%)
商品未到着	458 (7.2%)	532 (10.6%)
返品	261 (4.1%)	219 (4.4%)
不当請求	170 (2.7%)	100 (2.0%)
不良品	120 (1.9%)	211 (4.2%)
模倣品到着	94 (1.5%)	107 (2.1%)
その他	972 (15.3%)	934 (18.7%)

## (6) 商品・サービス類型

2023年度は、意図せず誘導され契約してしまったサブスクリプションサービスの解約や返金に関するトラブルが増えたことから「役務・サービス」に関する相談(53.5%)が、2022年度(39.7%)と比べて大きく増加しています。また、チケット転売仲介サイトの利用や、投資詐欺などに関する相談も寄せられています。

「宿泊」に関する相談が2.5%となっており、2022年度の1.1%から増加しました。新型コロナウイルス感染症の第5類への移行もあり、消費者が宿泊の予約を行う機会が増加したことが要因と考えられます。(図7、表7)

図7 商品・サービス類型別割合 (2023年度)

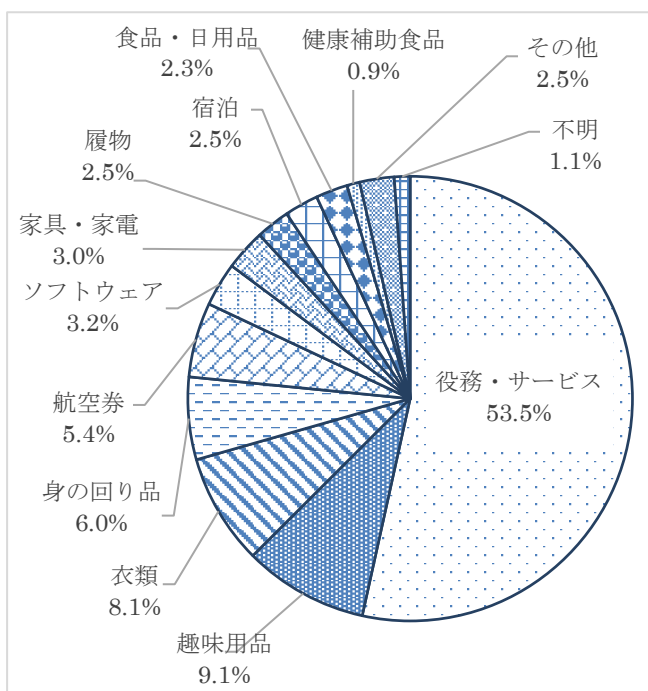


表7 商品・サービス類型別相談件数と割合

商品・サービス類型	2023年度	(参考) 2022年度
役務・サービス	3,406 (53.5%)	1,988 (39.7%)
趣味用品	577 (9.1%)	640 (12.8%)
衣類	513 (8.1%)	612 (12.2%)
身の回り品	382 (6.0%)	385 (7.7%)
航空券	346 (5.4%)	380 (7.6%)
ソフトウェア	203 (3.2%)	162 (3.2%)
家具・家電	190 (3.0%)	252 (5.0%)
履物	157 (2.5%)	175 (3.5%)
宿泊	157 (2.5%)	56 (1.1%)
食品・日用品	148 (2.3%)	120 (2.4%)
健康補助食品	59 (0.9%)	48 (1.0%)
その他	160 (2.5%)	130 (2.6%)
不明	73 (1.1%)	58 (1.2%)

## (7) 事業者所在地

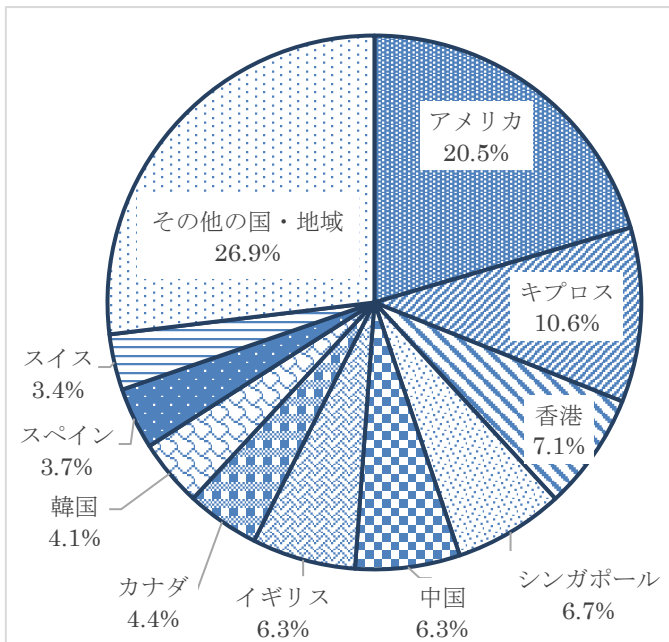
事業者所在地が判別できた相談<sup>6</sup>について相手方事業者の所在地（国・地域）を見ると、「アメリカ」が最多で、全体の20.5%となっています。

続いて、「キプロス」（10.6%）、「香港」（7.1%）の順となっています。「キプロス」は2022年度14位でしたが、意図せず誘導され契約してしまったサブスクリプションサービスの解約トラブルの相手方事業者の所在地が「キプロス」だった影響により、上位となりました。

「アメリカ」は、上記の手口によるものではありませんが、さまざまなサブスクリプションサービスの解約に関する相談が寄せられています。「シンガポール」は宿泊施設の予約に関する相談が多くみられます。

一方で、「香港」「中国」の全体に占める割合は、2022年度から減少しています。「香港」、「中国」は衣類に関する相談が多く寄せられています。（図8、表8）

図8 事業者所在地別割合（2023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

2023年度		(参考)2022年度	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	678 (20.5%)	アメリカ	563 (19.6%)
キプロス	350 (10.6%)	中国	281 (9.8%)
香港	235 (7.1%)	香港	278 (9.7%)
シンガポール	221 (6.7%)	イギリス	221 (7.7%)
中国	210 (6.3%)	シンガポール	196 (6.8%)
イギリス	208 (6.3%)	スイス	156 (5.4%)
カナダ	147 (4.4%)	マレーシア	132 (4.6%)
韓国	135 (4.1%)	韓国	128 (4.5%)
スペイン	124 (3.7%)	台湾	116 (4.0%)
スイス	112 (3.4%)	スペイン	87 (3.0%)
その他の国・地域	891 (26.9%)	その他の国・地域	711 (24.8%)

## 2. 情報提供先

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

<sup>6</sup> 2023年度の相談（6,371件）から、事業者所在地が不明の相談（2,399件）及び事業者が国内だった相談（661件）を除いた3,311件を母数としている。2022年度についても相談総件数（5,006件）から所在地不明（1,476件）及び国内（611件）を除いた2,869件を母数としている。