

報道発表資料

令和8年8月5日

独立行政法人国民生活センター

2025 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）¹に寄せられた越境消費者取引に関する相談情報²をまとめたものです。

2025 年度の傾向と特徴

- ・2025 年度に寄せられた越境消費者相談の件数は 9,127 件で、開設以降、過去最高件数となり、2024 年度の 6,005 件と比べると約 1.5 倍となった。
- ・相談者の年代を見ると、20 歳代～50 歳代の各年代で同程度の相談が寄せられた。
- ・取引類型は、「電子商取引（オンラインでの契約）」が大半（98.6%）を占めた。
- ・決済手段は、「クレジットカード」が占める割合が 72.1%と最も高くなった。
- ・トラブル類型は、「解約トラブル」が全体の 53.0%を占めた。
- ・商品・サービス別に見ると、「役務・サービス」が占める割合が 55%と最も高く、サブスクリプションサービス（以下、サブスク）の解約や返金に関する相談³や、電子渡航認証（ESTA 等）の申請代行サイトに関する相談⁴が寄せられた。
- ・相手方事業者の所在地として「アメリカ」（30.2%）が最多であるが、次いで「キプロス」（11.7%）、「シンガポール」（9.8%）、「中国」（6.0%）の順となった。「アメリカ」には、電子渡航認証申請代行サイトや、個人の能力や性格診断系サイトを運営する事業者が所在していた。

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日本の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业として運営されている。

² 2026 年 5 月 18 日現在。

³ 2025 年 4 月 22 日公表「海外事業者とのサブスク契約だったなんて！ー申込前に契約内容の確認を」

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250422_2.html

⁴ 2025 年 8 月 6 日公表「えっ？！公式サイトから申請したはずが、そうじゃなかった？ーESTA 等の申請代行サイトに関する相談が増加していますー」

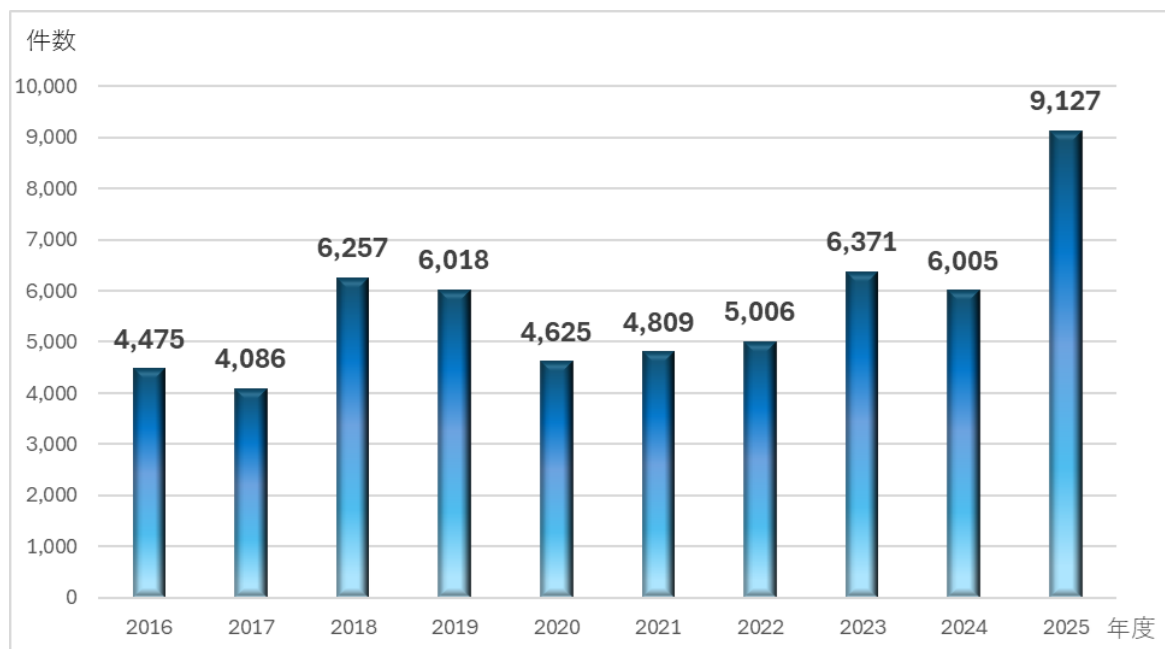
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250806_1.html

1. CCJに寄せられた相談件数等

(1) 年度別相談件数等

2025年度にCCJに寄せられた相談件数は9,127件で、開設以降、最も多くなりました。2024年度の6,005件と比べると約1.5倍となっています。サブスクの解約や、電子渡航認証の申請代行サイト、商品が届かない・粗悪品が届いたといった通販サイトに関する相談、航空券、ホテル・宿泊の相談など様々な相談が寄せられました。(図1)

図1 年度別相談件数



(2) 相談者の属性⁵

①性別

相談者の性別は、「男性」45.6%、「女性」54.3%と女性の方が多くなっています。

(図2、表1)

図2 相談者の性別割合 (2025年度)

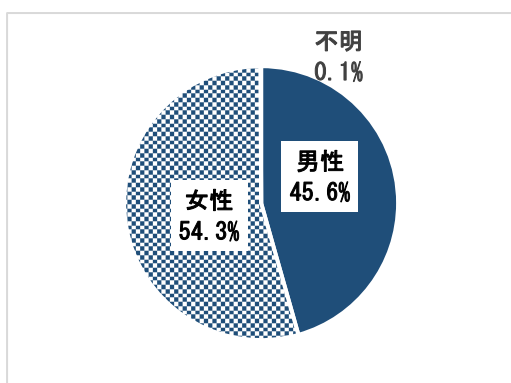


表1 相談者の性別相談件数と割合

性別	2025 年度	(参考) 2024 年度
男性	4,163 (45.6%)	2,898 (48.3%)
女性	4,958 (54.3%)	3,096 (51.6%)
不明	6 (0.1%)	11 (0.2%)

⁵ 以降は、2025年度にCCJに寄せられた相談(9,127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%にならないことがある。

②年代

相談者を年代別に見ると、20 歳代～50 歳代の各年代から同程度（それぞれ約 20％）の相談が寄せられており、これらの年代で全体の約 8 割を占めています。（図 3、表 2）

図 3 相談者の年代別割合（2025 年度）

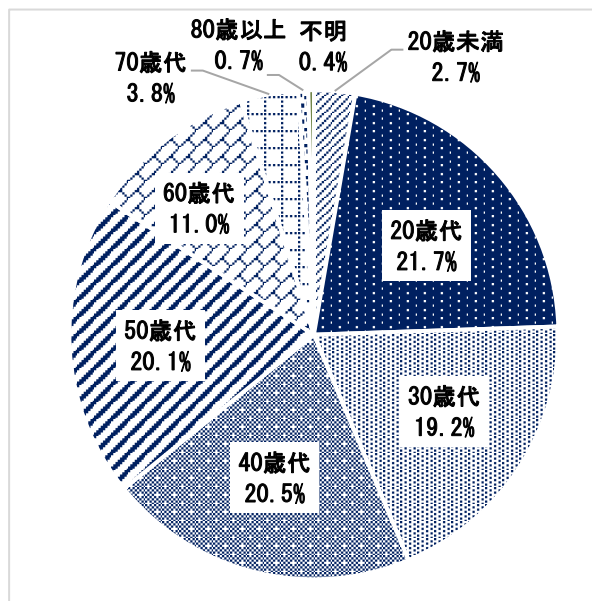


表 2 相談者の年代別相談件数と割合

年代	2025 年度	(参考) 2024 年度
20 歳未満	248 (2.7%)	131 (2.2%)
20 歳代	1,985 (21.7%)	1,192 (19.9%)
30 歳代	1,753 (19.2%)	1,037 (17.3%)
40 歳代	1,870 (20.5%)	1,272 (21.2%)
50 歳代	1,830 (20.1%)	1,243 (20.7%)
60 歳代	1,001 (11.0%)	729 (12.1%)
70 歳代	347 (3.8%)	307 (5.1%)
80 歳以上	60 (0.7%)	58 (1.0%)
不明	33 (0.4%)	36 (0.6%)

（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 98.6％を占めています。海外での「現地購入」に関する相談は 2025 年度、1.3％（119 件）となっており、現地の飲食店やタクシー、レンタカーに関する相談が寄せられました。（図 4、表 3）

図 4 取引類型割合（2025 年度）

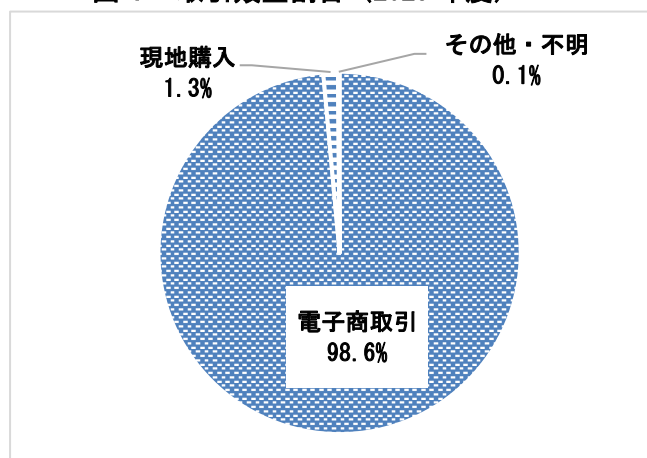


表 3 取引類型別相談件数と割合

取引類型	2025 年度	(参考) 2024 年度
電子商取引	8,995 (98.6%)	5,901 (98.3%)
現地購入	119 (1.3%)	90 (1.5%)
その他・不明	13 (0.1%)	14 (0.2%)

(4) 決済手段

「クレジットカード」による支払いが全体の 72.1%と最も多くなっています。サブスクの解約に関するトラブルや電子渡航認証の申請代行サイトとのトラブルにおいてクレジットカードが多く利用されたことが要因と考えられます。

「その他」には、コード決済サービス等が含まれます。(図 5、表 4)

図 5 決済手段別割合 (2025 年度)

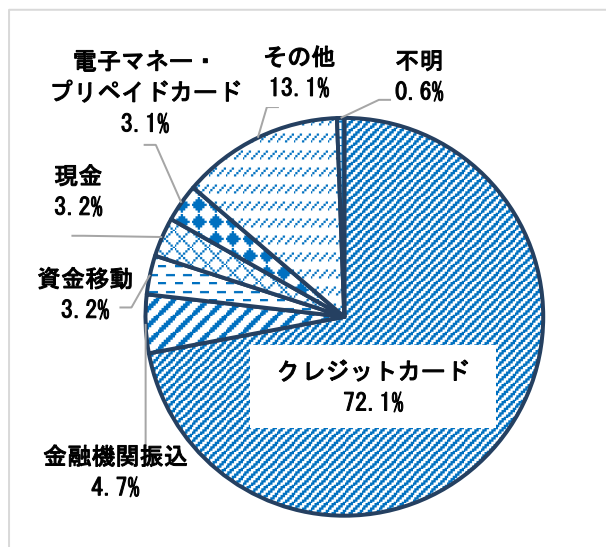


表 4 決済手段別相談件数と割合

決済手段	2025 年度	(参考) 2024 年度
クレジットカード	6,577 (72.1%)	4,311 (71.8%)
金融機関振込	433 (4.7%)	388 (6.5%)
資金移動 ⁶	292 (3.2%)	150 (2.5%)
現金	289 (3.2%)	221 (3.7%)
電子マネー・プリペイドカード	282 (3.1%)	108 (1.8%)
その他	1,200 (13.1%)	775 (12.9%)
不明	54 (0.6%)	52 (0.9%)

(5) トラブル類型

「解約」が最も多く、相談全体の 53.0%を占めています。サブスク解約に関する相談が多く、「意図しないサブスクを契約してしまった。解約したい」、「解約方法がわからない」といった相談が寄せられています。また、電子渡航認証の申請代行に関する相談も寄せられました。次いで「詐欺疑い」となっており、商品を購入したが届かないといった悪質通販サイトに関する相談や、FX や暗号資産に関連した詐欺的な投資話などの相談が寄せられています。(図 6、表 5)

図 6 トラブル類型別割合 (2025 年度)

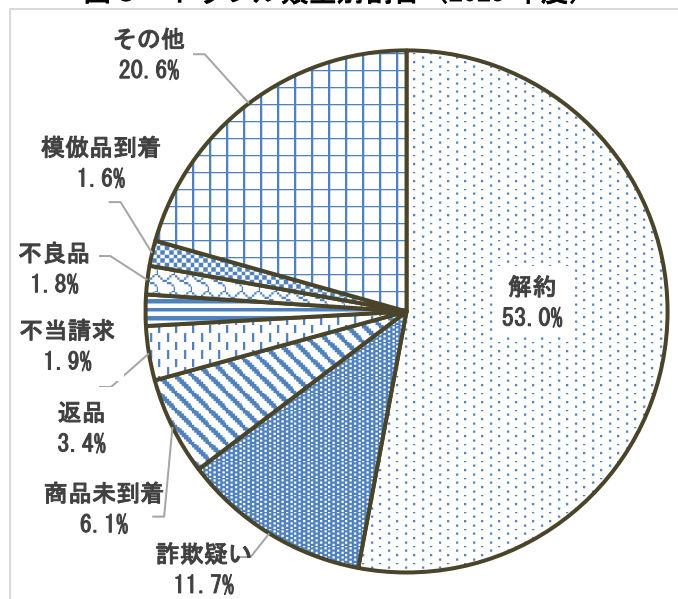


表 5 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2025 年度	(参考) 2024 年度
解約	4,834 (53.0%)	3,437 (57.2%)
詐欺疑い	1,068 (11.7%)	662 (11.0%)
商品未到着	555 (6.1%)	422 (7.0%)
返品	307 (3.4%)	210 (3.5%)
不当請求	176 (1.9%)	187 (3.1%)
不良品	161 (1.8%)	109 (1.8%)
模倣品到着	143 (1.6%)	81 (1.3%)
その他	1,883 (20.6%)	897 (14.9%)

⁶ 本資料では「資金移動業者による送金サービス」を意味している。

（６）商品・サービス類型

2024 年度に引き続き、2025 年度も「役務・サービス」が全体の 55.0%と半数以上を占めています。SNS をきっかけとした占いサイト、性格診断サイト、IQ 診断サイト、フィットネスアプリや、位置情報検索サービスなどのサブスクの解約トラブル、電子渡航認証の申請代行に関する相談など様々寄せられました。

次いで「衣類」、「趣味用品」と続いています。（図 7、表 6）衣類、趣味用品といった相談の中には商品が届かず連絡が取れない等の悪質通販サイトに関する相談も寄せられ、CCJ では 2024 年 6 月から悪質通販サイト情報を当センターのウェブサイト上で公開しています⁷。

「食品・日用品」では 2024 年度と比較すると、3.8%（348 件）と増加しています。米の価格高騰に便乗した詐欺サイトに関する相談⁸が複数寄せられました。

図 7 商品・サービス類型別割合（2025 年度）

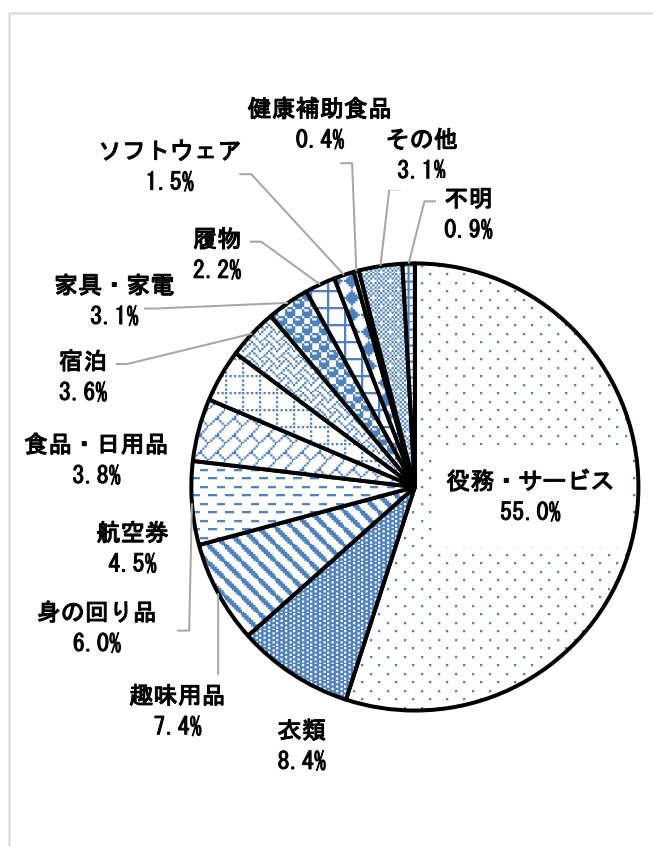


表 6 商品・サービス類型別相談件数と割合

商品・サービス類型	2025 年度	(参考) 2024 年度
役 務 ・ サ ー ビ ス	5,019 (55.0%)	3,451 (57.5%)
衣 類	769 (8.4%)	435 (7.2%)
趣 味 用 品	676 (7.4%)	438 (7.3%)
身 の 回 り 品	551 (6.0%)	391 (6.5%)
航 空 券	414 (4.5%)	257 (4.3%)
食 品 ・ 日 用 品	348 (3.8%)	128 (2.1%)
宿 泊	333 (3.6%)	195 (3.2%)
家 具 ・ 家 電	281 (3.1%)	223 (3.7%)
履 物	201 (2.2%)	89 (1.5%)
ソ フ ト ウ ェ ア	133 (1.5%)	160 (2.7%)
健 康 補 助 食 品	34 (0.4%)	24 (0.4%)
そ の 他	287 (3.1%)	152 (2.5%)
不 明	81 (0.9%)	62 (1.0%)

⁷ 「悪質通販サイトのトラブルにあわないために」

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/online-shopping-scams.html

⁸ 2025 年 5 月 20 日公表「お米の詐欺サイトが出没中！価格が不自然に安いなど怪しいサイトにはご注意！」

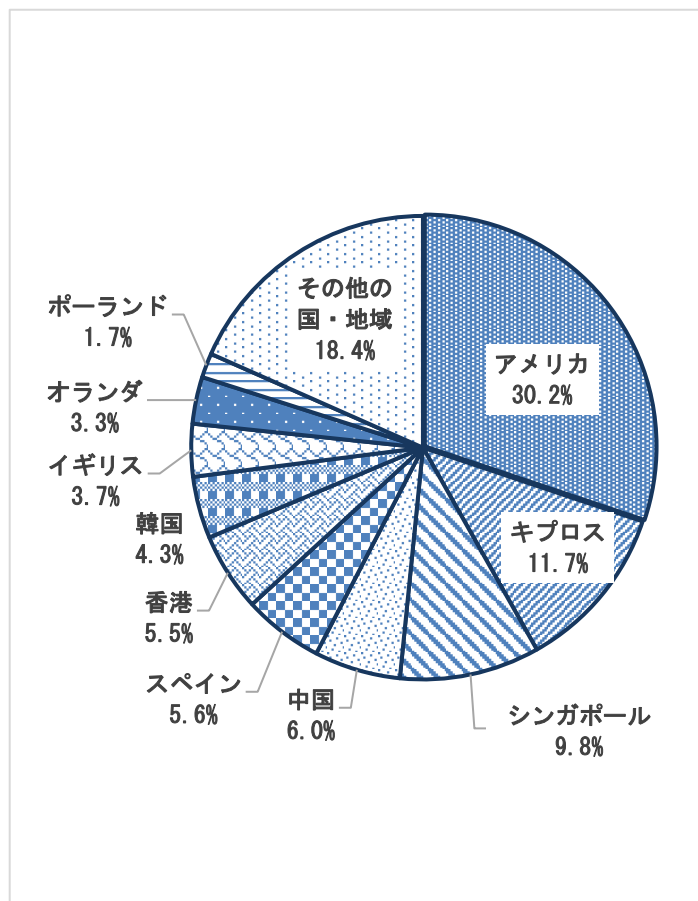
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250520_1.html

（７）事業者所在地

事業者所在地が判別できた相談⁹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 30.2%となっています。電子渡航認証申請代行サイトや、個人の能力や性格診断系サイトの運営事業者が所在していました。

次いで「キプロス」、「シンガポール」となっています。「キプロス」はオンラインサービスのサブスク解約に関する相談が寄せられ、PDF 編集サイト等の運営事業者が所在していました。「シンガポール」は航空券や衣類の相談に関する事業者が所在していました。（図 8、表 7）

図 8 事業者所在地別割合（2025 年度）



（注）事業者所在地が判別できた相談に占める割合

表 7 事業者所在地別相談件数と割合

2025 年度		（参考）2024 年度	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	1,612 (30.2%)	キプロス	642 (19.2%)
キプロス	624 (11.7%)	アメリカ	618 (18.5%)
シンガポール	522 (9.8%)	中国	272 (8.2%)
中国	322 (6.0%)	シンガポール	250 (7.5%)
スペイン	298 (5.6%)	スペイン	192 (5.8%)
香港	293 (5.5%)	香港	163 (4.9%)
韓国	231 (4.3%)	韓国	157 (4.7%)
イギリス	196 (3.7%)	イギリス	156 (4.7%)
オランダ	175 (3.3%)	オランダ	95 (2.8%)
ポーランド	91 (1.7%)	カナダ	61 (1.8%)
その他の国・地域	982 (18.4%)	その他の国・地域	731 (21.9%)

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）

⁹ 2025 年度の相談（9,127 件）から、事業者所在地が不明の相談（2,474 件）及び事業者が国内だった相談（1,307 件）を除いた 5,346 件を母数としている。2024 年度についても相談総件数（6,005 件）から所在地不明（2,091 件）及び国内（577 件）を除いた 3,337 件を母数としている。