



報道発表資料

令和 7 年 8 月 6 日

独立行政法人国民生活センター

2024 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。

2024 年度の傾向と特徴

- ・2024 年度に寄せられた越境消費者相談の件数は 6,005 件で、2023 年度の相談件数（6,371 件）より減少した。
- ・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。また、60 歳以上の割合は 18.2%だった。
- ・取引類型は、2023 年度同様、「電子商取引（オンラインでの契約）」が大半（98.3%）を占めた。
- ・決済手段は、「クレジットカード」が占める割合が 71.8%と最も高く、2023 年度の 67.1%よりも増加した。
- ・トラブル類型は、「解約トラブル」が全体の 57.2%を占め、2023 年度の 53.6%から増加した。
- ・商品・サービス別に見ると、「役務・サービス」の占める割合が 57.5%と最も高く、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。
- ・相手方事業者の所在地として「キプロス」（19.2%）が最多であるが、次いで「アメリカ」（18.5%）、「中国」（8.2%）、「シンガポール」（7.5%）の順となった。「キプロス」は 2023 年度に引き続き、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³などが寄せられた。

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 2025 年 6 月 2 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！？」

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240529_2.html

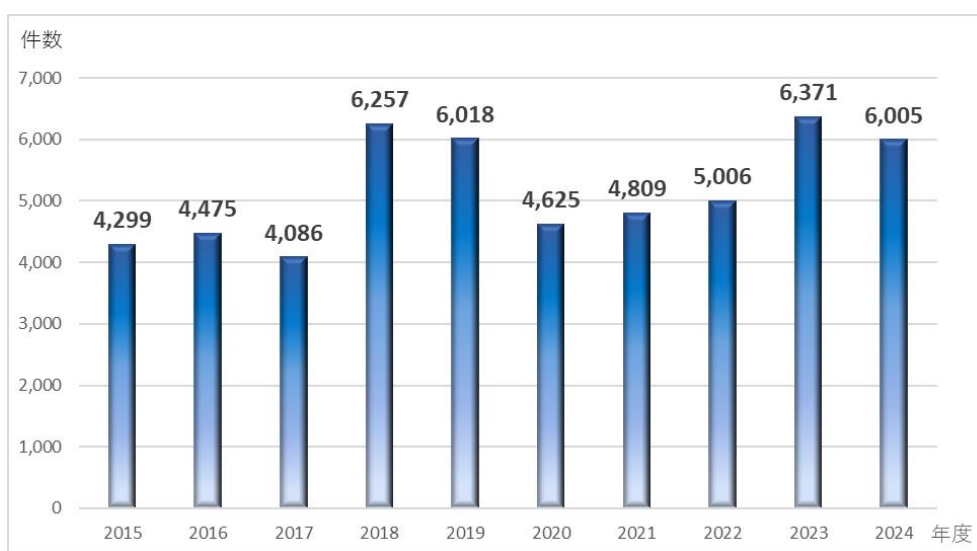
1. CCJに寄せられた相談件数等

(1) 年度別相談件数等

2024年度にCCJに寄せられた相談件数は6,005件でした。2020年度から2022年度までは、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ことや、PCソフトウェアの解約トラブル、チケット転売仲介サイト等の相談が減少したことにより4,000～5,000件台でした。2023年度以降は、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契約などの「役務・サービス」に関する相談が多く寄せられたことにより、6,000件を超えて推移しています。(図1)

また、2019年度にCCJのホームページに開設した「CCJ-Chatbot」では、越境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。2024年度は7,586件のアクセスがありました。

図1 年度別相談件数



(2) 相談者の属性⁴

①性別

相談者の性別は、「男性」48.3%、「女性」51.6%とほぼ同割合となっています。(図2、表1)

図2 相談者の性別割合(2024年度)

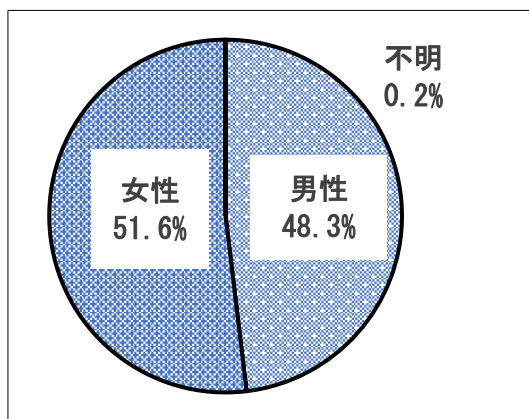


表1 相談者の性別相談件数と割合

性別	2024 年度	(参考) 2023 年度
男性	2,898 (48.3%)	3,138 (49.3%)
女性	3,096 (51.6%)	3,226 (50.6%)
不明	11 (0.2%)	7 (0.1%)

⁴ 以降は、2024年度にCCJに寄せられた相談(6,005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 歳代の各年代で同程度の相談が寄せられています。60 歳以上の割合は 2024 年度 18.2%で、サイト解約に関する相談や、レンタカー、航空券、宿泊といった旅行関連の相談などが寄せられました。(図 3、表 2)

図 3 相談者の年代別割合 (2024 年度)

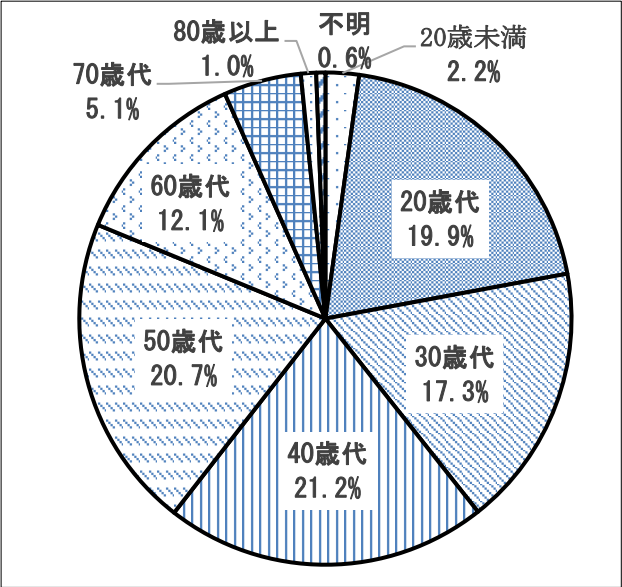


表 2 相談者の年代別相談件数と割合

年代	2024 年度	(参考) 2023 年度
20 歳未満	131 (2.2%)	127 (2.0%)
20 歳代	1,192 (19.9%)	1,050 (16.5%)
30 歳代	1,037 (17.3%)	1,073 (16.8%)
40 歳代	1,272 (21.2%)	1,479 (23.2%)
50 歳代	1,243 (20.7%)	1,455 (22.8%)
60 歳代	729 (12.1%)	844 (13.2%)
70 歳代	307 (5.1%)	276 (4.3%)
80 歳以上	58 (1.0%)	40 (0.6%)
不明	36 (0.6%)	27 (0.4%)

(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 98.3%を占めています。海外での「現地購入」に関する相談は 2023 年度は 1.2% (78 件)でしたが、2024 年度は 1.5% (90 件) と微増しました。(図 4、表 3)

図 4 取引類型割合 (2024 年度)

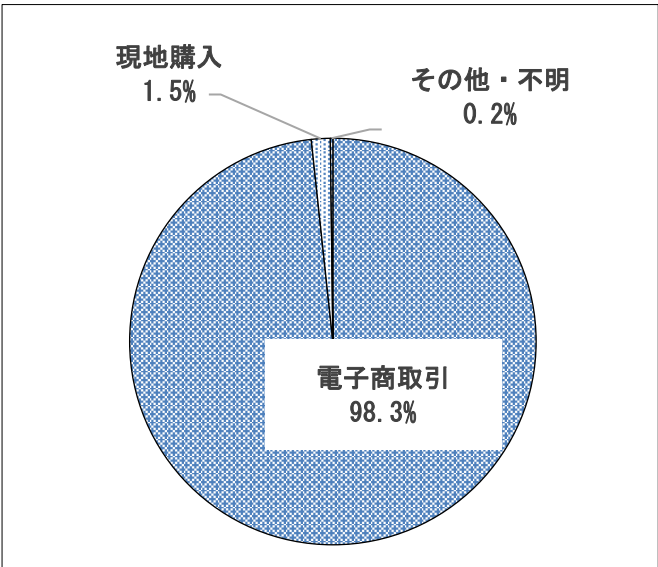


表 3 取引類型別相談件数と割合

取引類型	2024 年度	(参考) 2023 年度
電子商取引	5,901 (98.3%)	6,287 (98.7%)
現地購入	90 (1.5%)	78 (1.2%)
その他・不明	14 (0.2%)	6 (0.1%)

(4) 決済手段

「クレジットカード」による支払いが全体の71.8%と最も多く、2023年度の67.1%と比較し、増加しています。2023年度に寄せられ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が2024年度も引き続き寄せられ、こ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。

「金融機関振込」は、2023年度の12%からほぼ半減となりました。(図5、表4)

図5 決済手段別割合 (2024年度)

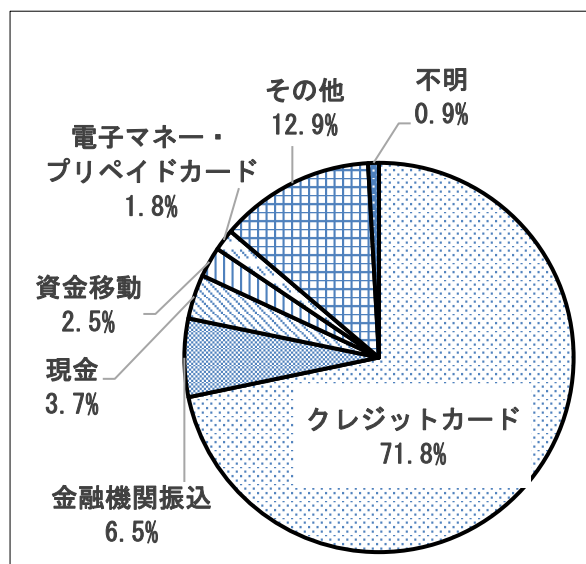


表4 決済手段別相談件数と割合

決済手段	2024 年度	(参考) 2023 年度
クレジットカード	4,311 (71.8%)	4,272 (67.1%)
金融機関振込	388 (6.5%)	764 (12.0%)
現金	221 (3.7%)	260 (4.1%)
資金移動	150 (2.5%)	171 (2.7%)
電子マネー・プリペイドカード	108 (1.8%)	91 (1.4%)
その他	775 (12.9%)	770 (12.1%)
不明	52 (0.9%)	43 (0.7%)

(5) トラブル類型

「解約」が最も多く、相談全体の57.2%を占めています。年度当初に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契約の解約に関するトラブルが多く寄せられました。次いで「詐欺疑い」となっており、FXや暗号資産が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 (2024年度)

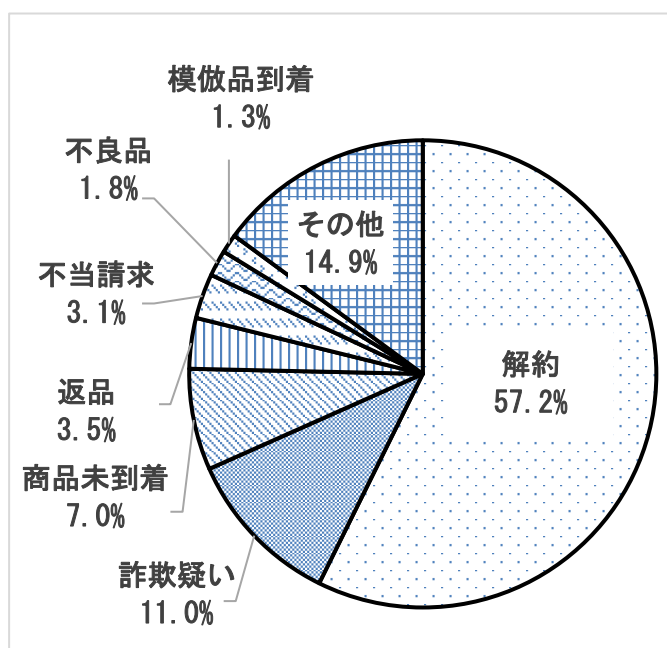


表5 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2024 年度	(参考) 2023 年度
解約	3,437 (57.2%)	3,415 (53.6%)
詐欺疑い	662 (11.0%)	880 (13.8%)
商品未到着	422 (7.0%)	458 (7.2%)
返品	210 (3.5%)	261 (4.1%)
不当請求	187 (3.1%)	170 (2.7%)
不良品	109 (1.8%)	120 (1.9%)
模倣品到着	81 (1.3%)	94 (1.5%)
その他	897 (14.9%)	973 (15.3%)

（６）商品・サービス類型

2023 年度に引き続き、2024 年度も「役務・サービス」が全体の 57.5%と半数以上を占めています。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、SNS をきっかけとした占いサイトやフィットネスアプリの解約トラブル⁵、詐欺的な投資話、旅行関連の相談など様々寄せられました。次いで「趣味用品」、「衣類」と続いています。（図 7、表 6）

趣味用品、衣類、身の回り品、食品・日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、模倣品が届いた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 HP 上で公開しています⁶。

図 7 商品・サービス類型別割合（2024 年度）

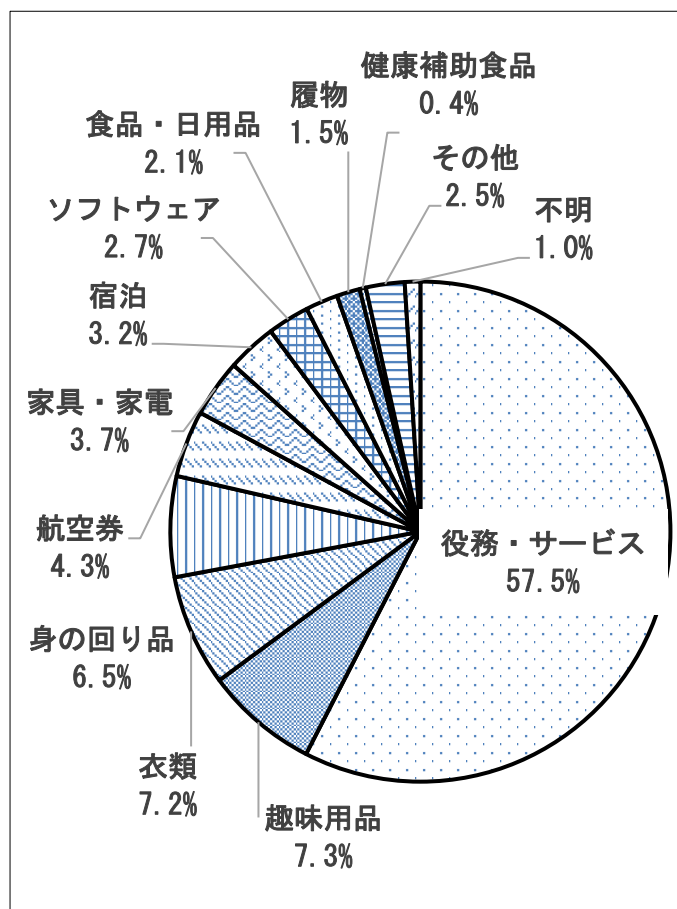


表 6 商品・サービス類型別相談件数と割合

商品・サービス類型	2024 年度	(参考) 2023 年度
役 務 ・ サ ー ビ ス	3,451 (57.5%)	3,406 (53.5%)
趣 味 用 品	438 (7.3%)	577 (9.1%)
衣 類	435 (7.2%)	513 (8.1%)
身 の 回 り 品	391 (6.5%)	382 (6.0%)
航 空 券	257 (4.3%)	346 (5.4%)
家 具 ・ 家 電	223 (3.7%)	190 (3.0%)
宿 泊	195 (3.2%)	157 (2.5%)
ソ フ ト ウ ェ ア	160 (2.7%)	203 (3.2%)
食 品 ・ 日 用 品	128 (2.1%)	148 (2.3%)
履 物	89 (1.5%)	157 (2.5%)
健 康 補 助 食 品	24 (0.4%)	59 (0.9%)
そ の 他	152 (2.5%)	160 (2.5%)
不 明	62 (1.0%)	73 (1.1%)

⁵ 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

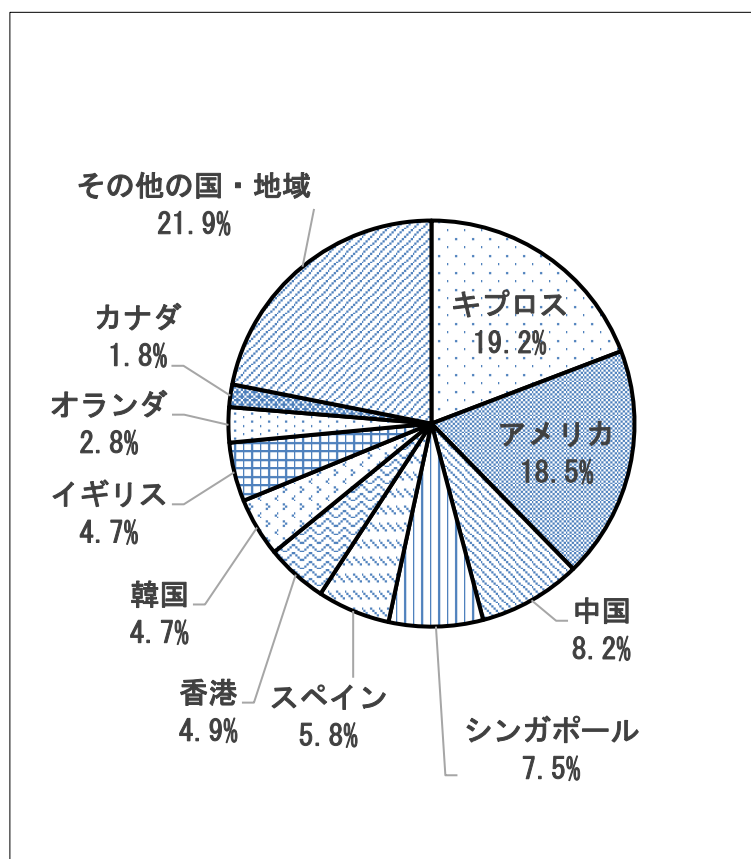
⁶ 「悪質通販サイトのトラブルにあわないために」
https://www.ccj.kokusen.go.jp/aksht_tuhn

（７）事業者所在地

事業者所在地が判別できた相談⁷について相手方事業者の所在地（国・地域）を見ると、「キプロス」が最多で、全体の 19.2%となっています。「キプロス」が 1 位となったのはここ 10 年で初めてです。2023 年度に引き続き、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や、2024 年度は SNS の広告をきっかけにトライアルだと思い申し込んだが、サブスク契約だった、という相談が寄せられました。

2023 年度は 9 位だった「スペイン」が 2024 年度は 5 位に、11 位だった「オランダ」が 9 位になっています。ホテルや航空券、電子渡航認証システム（ESTA 等）の申請代行に関する相談⁸などが寄せられています。（図 8、表 7）

図 8 事業者所在地別割合（2024 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

2024 年度		（参考）2023 年度	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
キプロス	642 (19.2%)	アメリカ	678 (20.5%)
アメリカ	618 (18.5%)	キプロス	350 (10.6%)
中国	272 (8.2%)	香港	235 (7.1%)
シンガポール	250 (7.5%)	シンガポール	221 (6.7%)
スペイン	192 (5.8%)	中国	210 (6.3%)
香港	163 (4.9%)	イギリス	208 (6.3%)
韓国	157 (4.7%)	カナダ	147 (4.4%)
イギリス	156 (4.7%)	韓国	135 (4.1%)
オランダ	95 (2.8%)	スペイン	124 (3.7%)
カナダ	61 (1.8%)	スイス	112 (3.4%)
その他の国・地域	731 (21.9%)	その他の国・地域	891 (26.9%)

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）

⁷ 2024 年度の相談（6,005 件）から、事業者所在地が不明の相談（2,091 件）及び事業者が国内だった相談（577 件）を除いた 3,337 件を母数としている。2023 年度についても相談総件数（6,371 件）から所在地不明（2,399 件）及び国内（661 件）を除いた 3,311 件を母数としている。

⁸ 2024 年 2 月 20 日公表「海外に行くなら必見！ESTA 等の電子渡航認証トラブルあるある」

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240220_1.html