

報道発表資料

令和5年8月9日

独立行政法人国民生活センター

## 2022年度 越境消費者相談の状況 —越境消費者センター（CCJ）より—

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。

2022年度は、「航空券」や「宿泊」に関する相談が増加しました。相手方事業者の所在地でみると、海外OTA（Online Travel Agency）が所在する地域の割合が増加し、また「現地購入」でのトラブルも増加しました。渡航制限が緩和されたことが要因と考えられます。

### 2022年度の傾向と特徴

- ・2022年度にCCJに寄せられた越境消費者相談の件数は5,006件で、2021年度の4,809件から増加した。
- ・相談者の年代を見ると、「20歳代」から「50歳代」の各年代がそれぞれ約20%を占め、「40歳代」が23.9%と最も多い。「60歳以上」の割合は13.3%であった。
- ・取引類型は、2021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（99.2%）であるものの、「現地購入」に関する相談は増加した。
- ・決済手段は、例年「クレジットカード」が約半数を占めるが、2022年度は59.2%で、2021年度の50.8%よりも増加した。
- ・トラブル類型は、「解約トラブル」が41%を占める。「詐欺疑い」「不良品」に関する相談が増加した。
- ・商品・サービス別に見ると、「航空券」、「宿泊」に関する相談が増加し、海外OTAに関する相談もみられた。39.7%と最も多く占める「役務・サービス」ではサブスクリプションサービス会員の解約や返金、チケット転売仲介サイトの利用、投資詐欺などの相談が寄せられた。「趣味用品」は減少に転じた。
- ・相手方事業者の所在地は、「アメリカ」（19.6%）、「中国」（9.8%）、「香港」（9.7%）、「イギリス」（7.7%）、の順となっているが、いずれも全体に占める割合は減少した。一方、「シンガポール」「スイス」「マレーシア」「台湾」「スペイン」の割合は増加した。「シンガポール」「スペイン」は海外OTAに関する相談が目立つ。

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5月23日現在。ただし、図8・表8は2023年6月6日現在。

## 1. CCJに寄せられた相談件数

### (1) 年度別相談件数

2022年度にCCJに寄せられた相談件数は5,006件で、2021年度の4,809件と比べると約4%増加しています。2013年度以降4,000～5,000件台で推移しています。2018～2019年度は、2018年にCCJのホームページをリニューアルし、スマートフォン対応にした影響もあり、6,000件以上の相談が寄せられました。(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することができるよう情報提供を行っています。2022年度は6,603件のアクセスがあり、2021年度の3,092件より増加しています。

図1 年度別相談件数

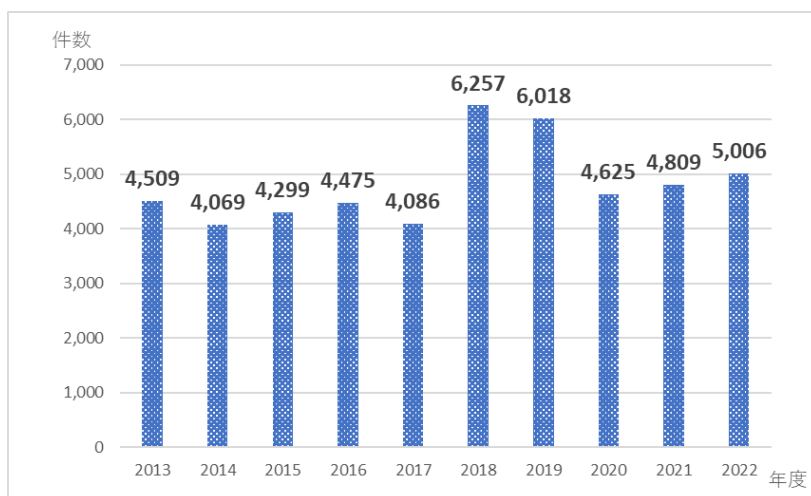


表1 年度別相談件数

年度	件数
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
2022	5,006

### (2) 相談者の属性<sup>3</sup>

#### ①性別

相談者の性別は、「男性」48.1%、「女性」51.8%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 (2022年度)

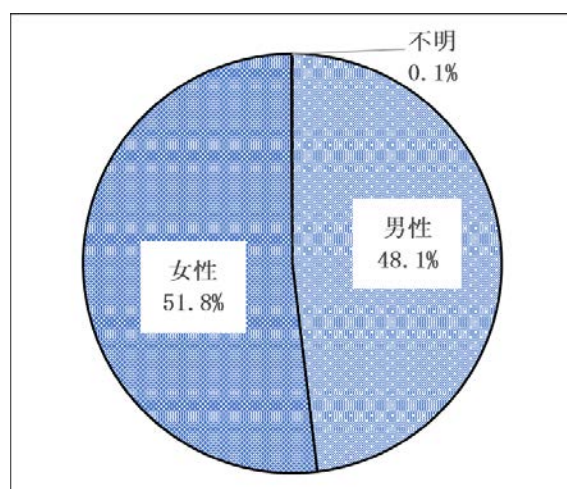


表2 相談者の性別相談件数と割合

性別	2022年度	(参考) 2021年度
男性	2,408 (48.1%)	2,437 (50.7%)
女性	2,595 (51.8%)	2,369 (49.3%)
団体等	0 (0.0%)	0 (0.0%)
不明	3 (0.1%)	3 (0.1%)

<sup>3</sup> 本項以降は、2022年度にCCJに寄せられた相談(5,006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」から「50歳代」の各年代がそれぞれ約20%を占め、「40歳代」が23.9%と最も多くなっています。また、「60歳以上」の割合でみると、2021年度は11.8%でしたが、2022年度は13.3%となっています。(図3、表3)

図3 相談者の年代別割合 (2022年度)

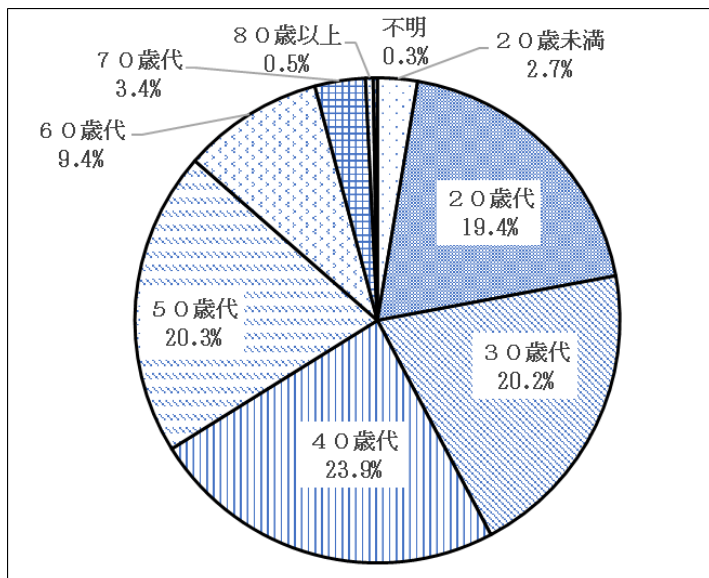


表3 相談者の年代別相談件数と割合

年代	2022年度	(参考) 2021年度
20歳未満	133 (2.7%)	118 (2.5%)
20歳代	971 (19.4%)	1,001 (20.8%)
30歳代	1,011 (20.2%)	1,097 (22.8%)
40歳代	1,195 (23.9%)	1,136 (23.6%)
50歳代	1,017 (20.3%)	852 (17.7%)
60歳代	471 (9.4%)	407 (8.5%)
70歳代	169 (3.4%)	135 (2.8%)
80歳以上	25 (0.5%)	25 (0.5%)
不明	14 (0.3%)	38 (0.8%)

## (3) 取引類型

オンラインショッピング等の「電子商取引」で99.2%を占めています。

なお、2021年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策により、海外渡航に制限があったため、海外での「現地購入」に関する相談は0.1%(3件)でしたが、2022年度は制限緩和が徐々に実施され、0.6%(31件)となっています。(図4、表4)

図4 取引類型別割合 (2022年度)

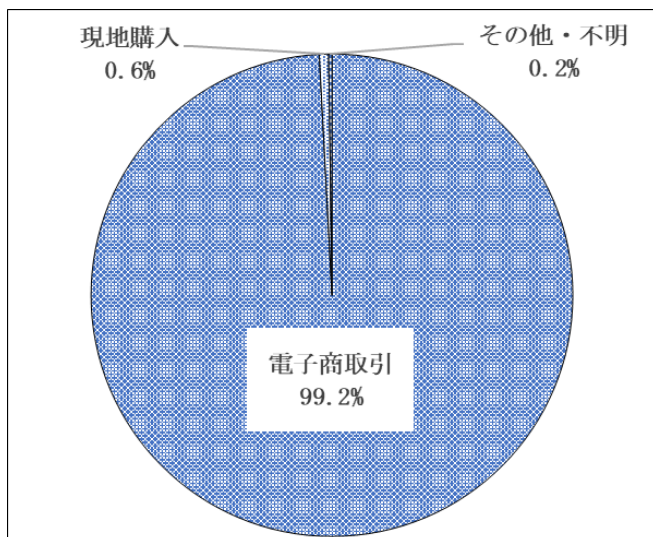


表4 取引類型別相談件数と割合

取引類型	2022年度	(参考) 2021年度
電子商取引	4,964 (99.2%)	4,802 (99.9%)
現地購入	31 (0.6%)	3 (0.1%)
その他・不明	11 (0.2%)	4 (0.1%)

#### (4) 決済手段

「クレジットカード」による支払いが 59.2%と最も多く、2021 年度の 50.8%と比較すると増加しています。2022 年度増加した航空券やチケット転売仲介サイトなどの相談で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。(図 5、表 5)

「金融機関振込」「現金」「資金移動」「その他」は 2021 年度に比べ減少しています。「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、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 決済手段別割合（2022 年度）

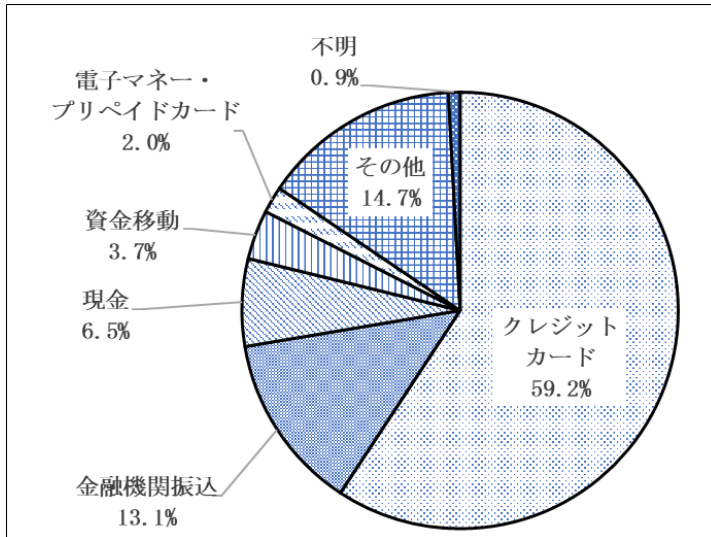


表 5 決済手段別相談件数と割合

決済手段	2022 年度	(参考) 2021 年度
クレジットカード	2,966 (59.2%)	2,442 (50.8%)
金融機関振込	656 (13.1%)	714 (14.8%)
現金	324 (6.5%)	345 (7.2%)
資金移動	183 (3.7%)	272 (5.7%)
電子マネー・プリペイドカード	99 (2.0%)	78 (1.6%)
その他	735 (14.7%)	942 (19.6%)
不明	43 (0.9%)	16 (0.3%)

#### (5) トラブル類型

「解約トラブル」が最も多く、相談全体の 41.0%を占めています。インターネット通販で購入した衣類や航空券の解約や、登録した覚えがないサイトから利用料を請求されている、といった相談が寄せられています。(図 6、表 6)

次いで、「詐欺疑い」が 17.0%となっており、2021 年度の 14.4%から増加しています。詐欺的な投資に関する相談が多く寄せられています。

また、2021 年度に比べると「不良品」の相談が増加しており、衣類や履物、家具・家電に関して、不良品が届いたが返品や返金に応じてくれない、といった相談が寄せられています。

図 6 トラブル類型別割合（2022 年度）

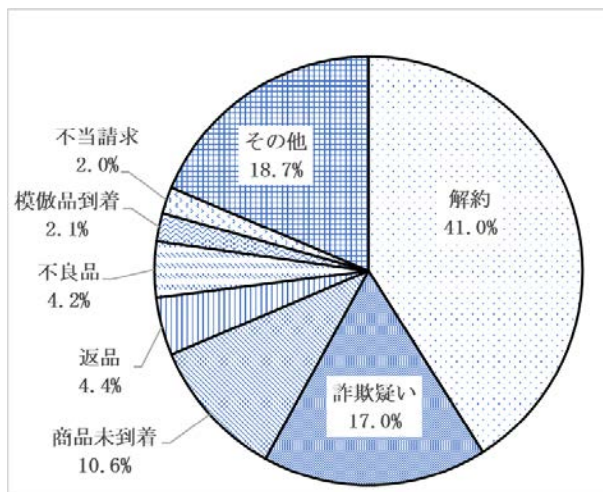


表 6 トラブル類型別相談件数と割合

トラブル類型	2022 年度	(参考) 2021 年度
解約	2,054 (41.0%)	2,284 (47.5%)
詐欺疑い	849 (17.0%)	693 (14.4%)
商品未到着	532 (10.6%)	588 (12.2%)
返品	219 (4.4%)	233 (4.8%)
不良品	211 (4.2%)	153 (3.2%)
模倣品到着	107 (2.1%)	150 (3.1%)
不当請求	100 (2.0%)	78 (1.6%)
その他	934 (18.7%)	630 (13.1%)

## (6) 商品・サービス類型

2022年度は「航空券」「宿泊」に関する相談(8.7%)が、昨年度(6.9%)と比べて増加しています。2022年度に渡航制限が緩和されたこともあり、消費者が航空券や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。海外 OTA を通じて予約した航空券や宿泊施設に関する相談もみられます。

また、「役務・サービス」が39.7%と最も多く、2021年度の36.2%と比べ増加しました。サブスクリプションサービス会員の解約や返金、チケット転売仲介サイトの利用、投資詐欺などに関する相談が寄せられています。(図7、表7)

「趣味用品」は12.8%で、2021年度の16.3%から減少しています。2021年度はトレーディングカードなどのアイドルグッズに関する相談が多数寄せられたことで割合が増加しました。

「履物」に関する相談が3.5%で、2021年度の2.2%から増加しています。不良品が届いたなどの相談が寄せられています。

図7 商品・サービス類型別割合 (2022年度)

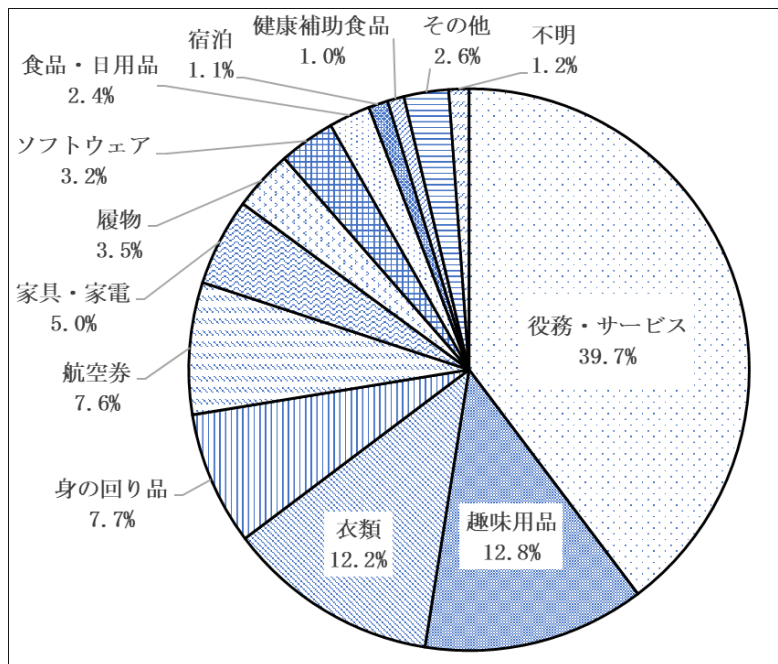


表7 商品・サービス類型別相談件数と割合

商品・サービス類型	2022年度	(参考) 2021年度
役務・サービス	1,988 (39.7%)	1,739 (36.2%)
趣味用品	641 (12.8%)	784 (16.3%)
衣類	612 (12.2%)	672 (14.0%)
身の回り品	385 (7.7%)	420 (8.7%)
航空券	380 (7.6%)	311 (6.5%)
家具・家電	252 (5.0%)	222 (4.6%)
履物	175 (3.5%)	106 (2.2%)
ソフトウェア	162 (3.2%)	169 (3.5%)
食品・日用品	120 (2.4%)	154 (3.2%)
宿泊	56 (1.1%)	23 (0.5%)
健康補助食品	48 (1.0%)	14 (0.3%)
その他	129 (2.6%)	127 (2.6%)
不明	58 (1.2%)	68 (1.4%)

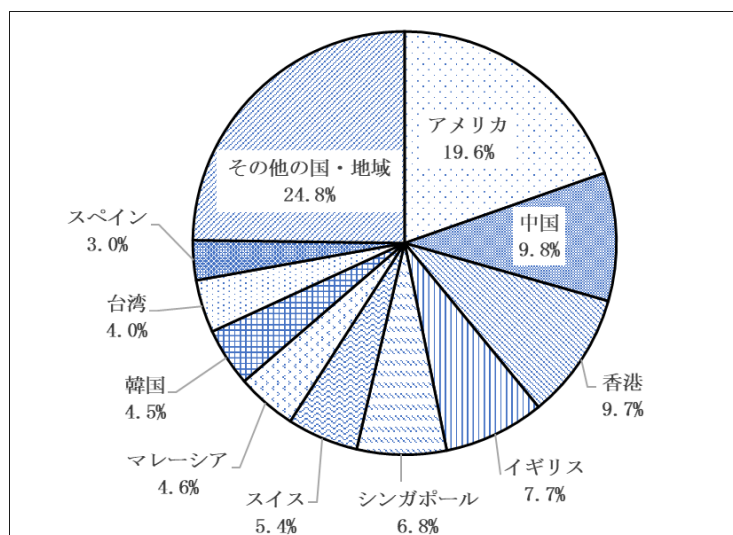
## (7) 事業者所在地

事業者所在地が判別できた相談<sup>4</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19.6%となっています。(図8、表8)

続いて、「中国」(9.8%)、「香港」(9.7%)、「イギリス」(7.7%)の順で多くなっていますが、これらの国・地域はいずれも2021年度に比べ、全体に占める割合は減少しています。「アメリカ」、「イギリス」は、サブスクリプションサービスの解約など「役務・サービス」に関する相談、「中国」、「香港」は衣類に関する相談が多く寄せられています。

一方で、「シンガポール」「スイス」「マレーシア」「台湾」「スペイン」の割合は増加しています。「シンガポール」「スペイン」は海外OTAに関する相談、「スイス」はチケット転売仲介サイトに関する相談、「マレーシア」は航空券に関する相談、「台湾」は衣類に関する相談が多く寄せられています。

図8 事業者所在地別割合 (2022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

2022年度		(参考)2021年度	
事業者所在地	件数	事業者所在地	件数
アメリカ	563 (19.6%)	アメリカ	578 (21.9%)
中国	281 (9.8%)	中国	335 (12.7%)
香港	278 (9.7%)	イギリス	277 (10.5%)
イギリス	221 (7.7%)	香港	265 (10.1%)
シンガポール	196 (6.8%)	韓国	150 (5.7%)
スイス	156 (5.4%)	シンガポール	128 (4.9%)
マレーシア	132 (4.6%)	キプロス	106 (4.0%)
韓国	128 (4.5%)	スイス	66 (2.5%)
台湾	116 (4.0%)	スペイン	66 (2.5%)
スペイン	87 (3.0%)	マレーシア	57 (2.2%)
その他の国・地域	711 (24.8%)	その他の国・地域	608 (23.1%)

## 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>4</sup> 2022年度の相談(5,006件)から、事業者所在地が不明の相談(1,476件)及び事業者が国内だった相談(661件)を除いた2,869件を母数としている。2021年度についても相談総件数(4,809件)から所在地不明(1,584件)及び国内(589件)を除いた2,636件を母数としている。