

報道発表資料

令和4年6月16日
独立行政法人国民生活センター

「消費者トラブルメール箱」2021年度のまとめ

国民生活センターでは、消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、インターネットを利用した情報収集コーナーとして、「消費者トラブルメール箱（以下：トラブルメール箱）」をホームページ上に開設¹しています。今回は、2021年度に寄せられた情報の傾向について報告します。

○2021年度の傾向

- ・2021年度に寄せられた情報の件数は**11,682件**（2020年度：12,081件）でした。
- ・「トラブルメール箱」によく寄せられる情報をまとめた「身近な消費者トラブルQ&A」（以下、「FAQ²」）へのアクセス件数は**69万2,312件**（2020年度：76万6,121件）でした。
- ・インターネット通販、スマートフォンや光回線等の通信サービスに関するトラブルの情報が、2020年度に引き続き多く寄せられました。
- ・消費者庁に、死亡・重篤事故等による通知を6件（死亡0件）、ヒヤリハットによる通知を43件行いました。

1. 2021年度に寄せられた情報の傾向について

「トラブルメール箱」に2021年度に寄せられた情報の主な内容は、以下のとおりです。2020年度は、新型コロナウイルス感染症に関連した情報が多かったのに対し、2021年度は新型コロナウイルス感染症に関連した情報はほとんどみられず、インターネット通販でのトラブル（特に定期購入に関するもの）、通信サービスに関するトラブルなどが多く寄せられました。

① インターネット通販に関するトラブル

インターネット通販で購入した商品が届かない、届いた商品が不良品あるいは偽物だったという情報のほか、SNS等の「初回お試し ○○円」といった広告から、定期購入と気づかずに健康食品や化粧品の契約をしてしまったという「定期購入」に関する情報が多数寄せられました。

¹ 「消費者トラブルメール箱」は、2002年4月に開設した情報収集コーナーであり、消費者からの相談は受け付けていない。（https://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box.html）

² 「身近な消費者トラブルQ&A」は、2009年2月に設置した、よくある情報提供についてQ&A形式でまとめ、一般的な対応方法等を情報提供しているコーナーである。（https://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html）

② スマートフォン、光回線などの通信サービスに関するトラブル

料金が安くなると勧誘されて光回線を契約したにもかかわらず安くならなかった、等の通信契約に関するトラブルが多く寄せられました。キャンペーンの適用条件や契約先の変更手続きに関する情報、通話や通信がうまくできない、速度が遅い等の品質に関する情報のほか、問い合わせ電話やチャットが繋がらない等の事業者の顧客対応に関する情報についても寄せられました。

③ 架空請求・不当請求関連のトラブル

公的機関を思わせるような名称の差出人からハガキやメールが届いたという情報のほか、実在する通販サイトや通信事業者等をかたったと思われるところから料金請求のメールが届いたという情報が多く寄せられました。

④ 個人間取引に関するトラブル

フリマアプリでの商品購入に伴うトラブルなど、いわゆる CtoC 取引（個人間取引）に関する情報が多く寄せられました。

⑤ その他のトラブル

その他、オンラインゲームに関するトラブル、質問サイトや動画配信サービスの会費請求に関するトラブルのほか、トイレの詰まり修理等のいわゆる暮らしのレスキューサービスや、電力小売事業者の事業撤退に関するトラブル、賃貸住宅の退去の際の原状回復に関するトラブル等、さまざまな情報が寄せられました。

2. 消費者庁への情報提供

「トラブルメール箱」には、商品やサービスで何らかの危害を受けたり、身体への危険を感じたりした等の情報も寄せられています。重大事故（死亡・治療期間30日以上等）、および重大な事故につながる可能性が考えられる、いわゆる「ヒヤリハット」に類する情報については、消費者安全法に基づいて、速やかに消費者庁（消費者安全課）へ通知および情報提供を行っています。

2021年度の提供実績は次のとおりです。

重大事故による消費者庁への通知情報…6件（死亡0件） その他、ヒヤリハットに類する通知情報…43件
--

3. 情報提供先

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

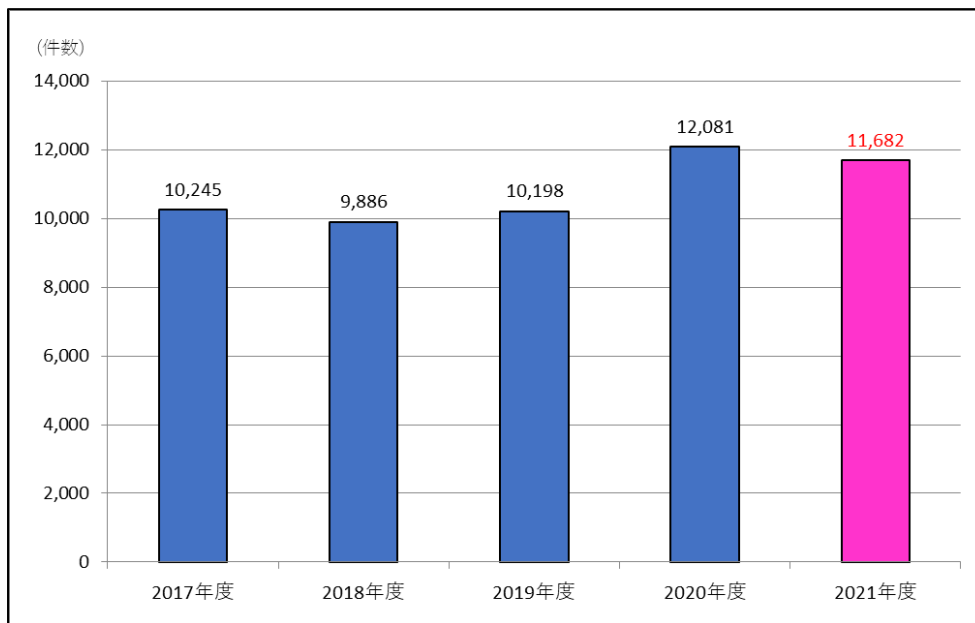
参考

受信件数等の概況

(1) 年度別の受信件数の推移

「トラブルメール箱」に寄せられた情報の件数（受信件数）は、2021年度は11,682件で、2020年度の12,081件より約400件減少しました（図1）。1日当たりの平均受信件数は約32件でした。

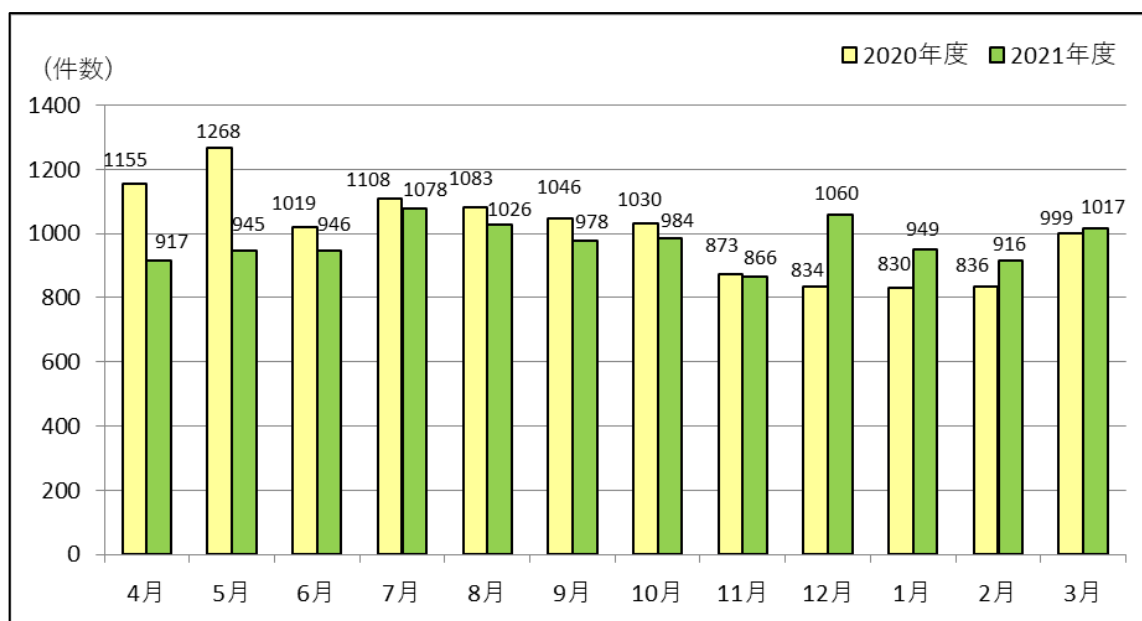
図1. 年度別受信件数



(2) 月別の受信件数の推移

月別受信件数は、毎月800～1,100件前後で推移しました。2020年度と比較すると、12月以降、受信件数が増加しました（図2）。

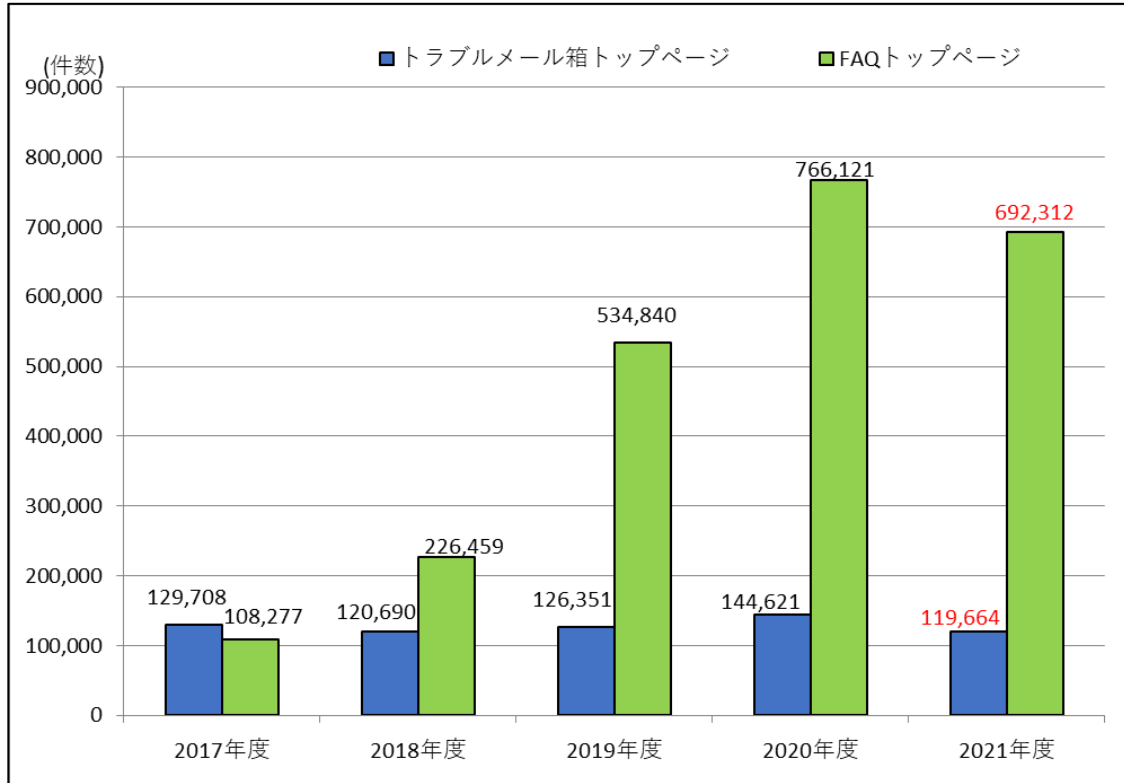
図2. 月別受信件数



(3) アクセス（閲覧）件数

「トラブルメール箱」トップページへのアクセス件数は、11万9,664件であり、2020年度と比べ減少しました。「FAQ」トップページへのアクセス件数は69万2,312件であり、2020年度に比べ約1割減少しました（図3）。

図3. 年度別アクセス件数



(4) FAQの掲載数

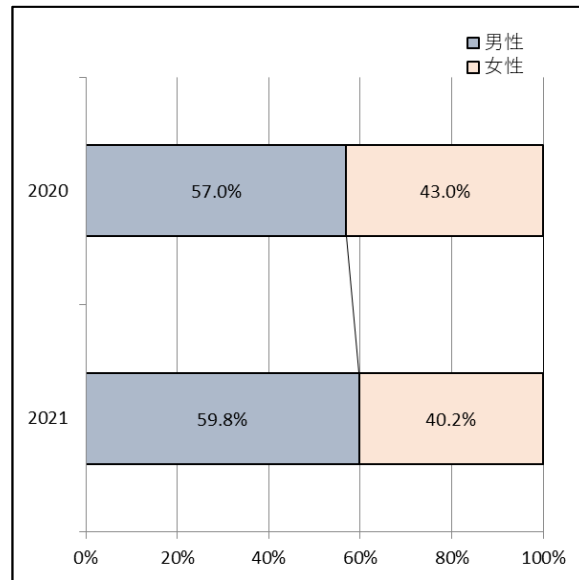
2022年3月末時点で、FAQコーナーには272件を掲載しています。2021年度は新たに36件を掲載し、17件の記事内容を更新して掲載しました（別紙参照）。

(5) 送信者の内訳 (以降、図4～7については、重複送信等を除いた数値で集計)

1) 性別

男性59.8%、女性40.2%と、男性が約6割を占めました。2020年度と比べると、男性の割合が若干増加しました(図4)。

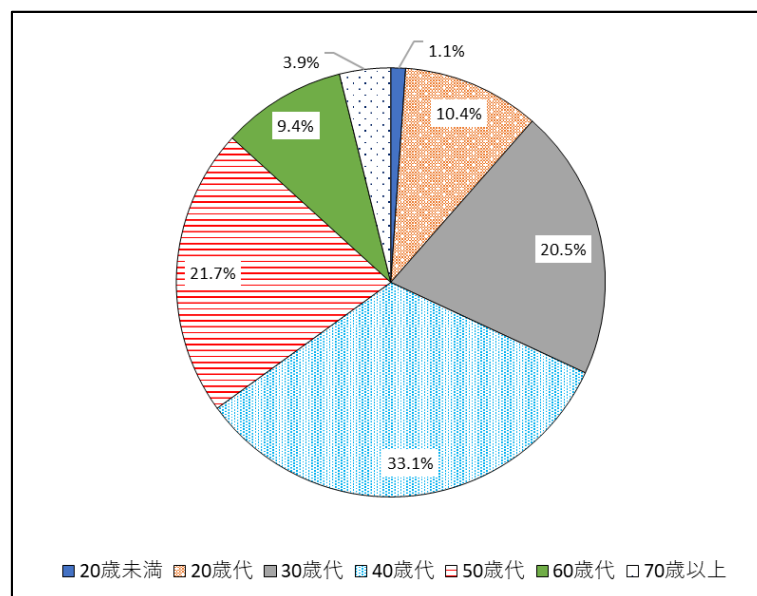
図4. 送信者性別



2) 年代別

送信者年代別内訳をみると、30歳代から50歳代で75%を占めており、60歳以上は約15%となっています(図5)。

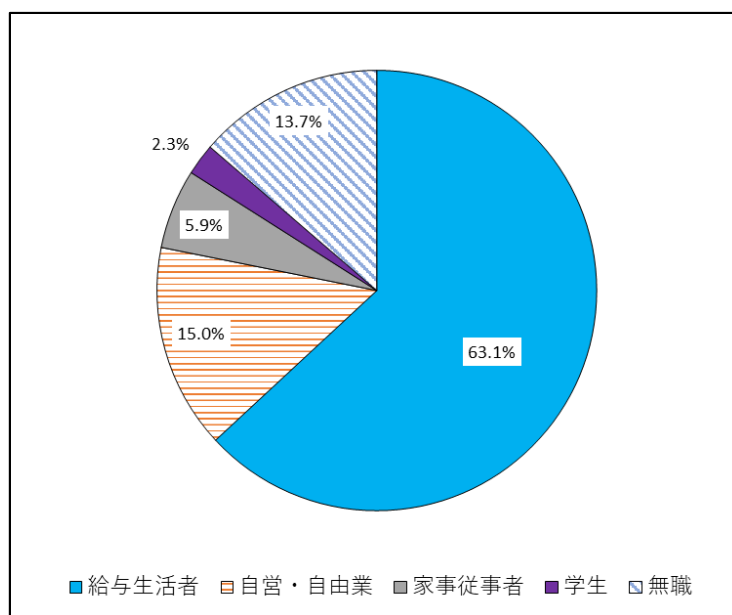
図5. 送信者年代別



3) 職業別

送信者の職業別では、給与生活者が6割となっており、次いで自営・自由業、無職、家事従事者の順となっています(図6)。給与生活者と自営・自由業は、多くの消費生活相談窓口が開設している平日日中の時間帯に相談窓口を利用することが難しいため、消費者トラブルの情報提供の場として、24時間利用可能な「トラブルメール箱」を選択していることが考えられます。

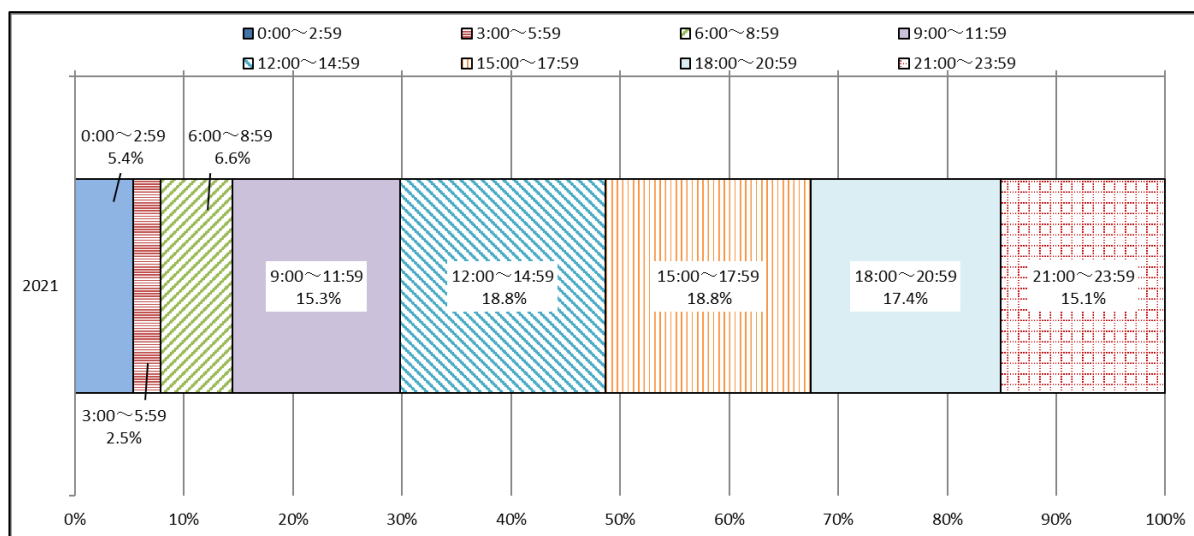
図6. 送信者職業別



4) 時間帯別

情報提供の送信が行われた時間帯について3時間ごとに集計したところ、9時から24時までには時間帯による差がそれほどありませんでした。深夜～早朝の時間帯(0:00～5:59)においても、全体の約8%を占めています(図7)。

図7. 送信時間帯




「身近な消費者トラブルQ&A」コーナー2021年度新規追加・更新分


(URL https://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html)

新規掲載記事	
あやしいサイト・あやしい請求	
1	占いサイトで鑑定士とのやりとりをやめられず高額なお金を支払った
2	チャットで相談にのるだけのアルバイトをするために登録した副業サイトで、次々と手続き費用を支払わされた
3	SNSで知り合った相手に出会い系サイトに誘われて高額な料金を請求された
4	SNSから有料メール交換サイトに誘導された
食品・健康食品・サプリメント	
5	SNSの広告を見て「1回限り」で注文した健康食品が「定期購入」だった
ネット取引・オンラインゲーム	
6	インターネット通販で未成年者契約の取り消しを申し出たら断られた
7	親の承諾なく未成年者が高額な包茎手術の契約を結んでしまった。取り消しができますか
8	SNSの広告を見て「1回限り」で注文した健康食品が「定期購入」だった
9	いつでも解約できる「定期購入」のはずなのに、販売業者に電話が繋がらず解約できない。どうしたらよいですか。
10	専門家に質問するサイトを利用したらその後も料金を請求された
11	通販サイトの有料会員サービスのIDとパスワードを忘れた
12	未成年の子どもがスマホゲームで高額課金してしまった！
13	未成年の子どもが成人と偽ってゲームに課金した
お金・保険・儲け話・講座・セミナー	
14	SNSで知り合った人に暗号資産（仮想通貨）を使った投資を勧められたが、信用できるか
15	「簡単にもうかる」という情報商材を購入し、有料のサポートプランを契約したが、解約したい
16	オンラインサロンを人に紹介すると報酬がもらえるとされた
17	オンラインサロンの勧誘を受けたが、事業者の住所や電話番号等がわからない
18	「何もしなくてももうかる」とFX自動売買システムの購入を勧められた
19	副業のためのオンライン講座を借金して契約したが、クーリング・オフできるか
20	報酬がもらえる荷物の受取代行に登録しようとしたら、個人情報を探られた
住まい・生活用品／サービス・ペット・冠婚葬祭・書籍・車	
21	自宅を訪ねて来た不動産業者から自宅を売却してほしいと勧誘されましたが、売却する時にはどんなことに気をつけたらよいでしょうか。
22	自宅を売ってほしいという不動産業者の勧誘が迷惑なのでやめさせたい
23	鍵開けで高額請求された！
24	「保険金を使って雨どいの修理をしませんか」と業者が訪問してきた
25	「火災保険の請求期限が迫っている」と、保険金の申請サポート業務委託契約をしたが、解約できるか
26	突然訪問されて太陽光発電設備と家庭用蓄電池を契約した
27	固定価格買取期間満了後は家庭用蓄電池の設置が必要なの？
28	トイレ修理で高額請求された！
29	不要な家電を回収するという回収業者にビデオデッキのリサイクル料金を徴収された
30	引っ越し当日に業者が訪れ管理会社と関連があるかのような説明を受け換気扇フィルターの契約をしたがウソだった
31	飼育環境に問題があると思われるペットショップやブリーダーを見つけたら、どうしたらいいか。
32	ブリーダーに対して購入予約金を支払う際に気を付けることはなにか。
医療・エステ・美容	
33	美容医療サービスはクーリング・オフできる？
34	「手術当日化粧できる」という二重まぶた形成術を受けたが腫れがひかない
旅行・宿泊・交通サービス	
35	レンタカー返却時に覚えのない傷を指摘され、高額な修理代を請求された
36	レンタカーに傷をつけたが、加入した保険では補償ができないと言われた

更新掲載記事	
あやしいサイト・あやしい請求	
1	ESTA、eTAなどの電子渡航認証の申請代行サイトで高額請求された！
2	代引きで身に覚えのない荷物が送られてきた
3	海外から身に覚えのない荷物が届いた
食品・健康食品・サプリメント	
4	1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品
5	アイスクリームに「エリスリトール」が使用されているのに表示がない！
6	アイスクリームに賞味期限の表示がありませんが…
7	物質名が表示されない食品添加物がある？
8	洋菓子店で洋菓子を購入したところ、消費期限の表示がなかった
9	電話で断ったのに、代引配達でカニを送りつけられた
ネット取引・オンラインゲーム	
10	登録をした覚えがないのに会員料金を請求された
11	オンラインゲームの「ガチャ」で欲しいレアアイテムが出ない
お金・保険・儲け話・講座・セミナー	
12	有効期限の記載がないギフト券が使えなくなるって本当？
住まい・生活用品／サービス・ペット・冠婚葬祭・書籍・車	
13	引っ越しで家具に傷がついた！
14	引っ越しのキャンセル料が高い！
15	引っ越しをキャンセルしたら、契約の際に渡された段ボールの返送料を請求された
16	電子キーの乗用車で子どもが閉じ込められた
旅行・宿泊・交通サービス	
17	自然災害が原因で行けなくなったホテルのキャンセル料

国民生活センター公式 LINE アカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。





国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line_ncac

〔友だち登録〕で生活に役立つ情報をお届け！
チャットボットでよくあるトラブル&解決策を調べてみよう♪

