

平成30年9月6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」2017年度のまとめ

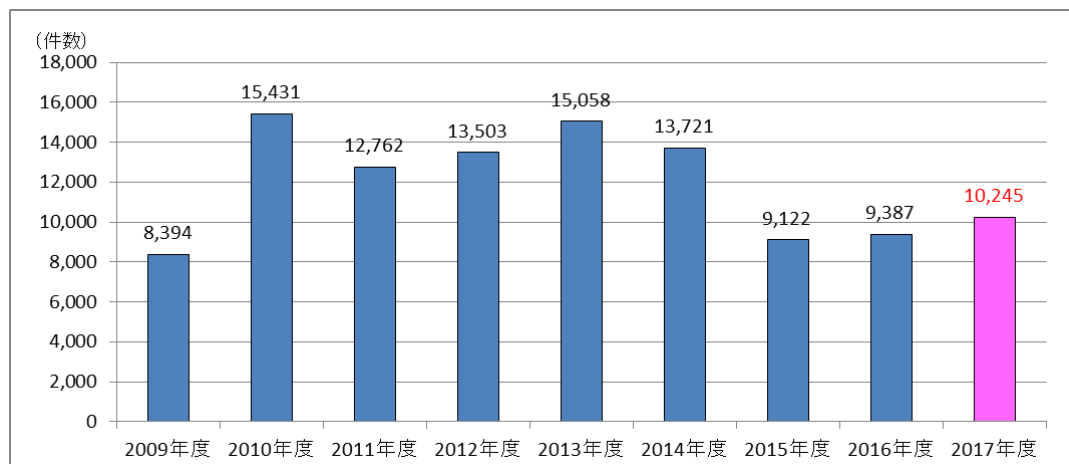
消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、インターネットを利用した情報収集コーナーとして、2002年4月から「消費者トラブルメール箱(以下:トラブルメール箱)」を国民生活センターのホームページ上に開設¹しています。今回は、主に2017年度内に寄せられた情報の受信概況、追跡調査を実施した主な事案等について報告します。

1. 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、2017年度は10,245件で、2016年度の9,387件を大きく上回りました(図1)。1日当たりの平均受信件数は約28件でした。

図1. 年度別受信件数

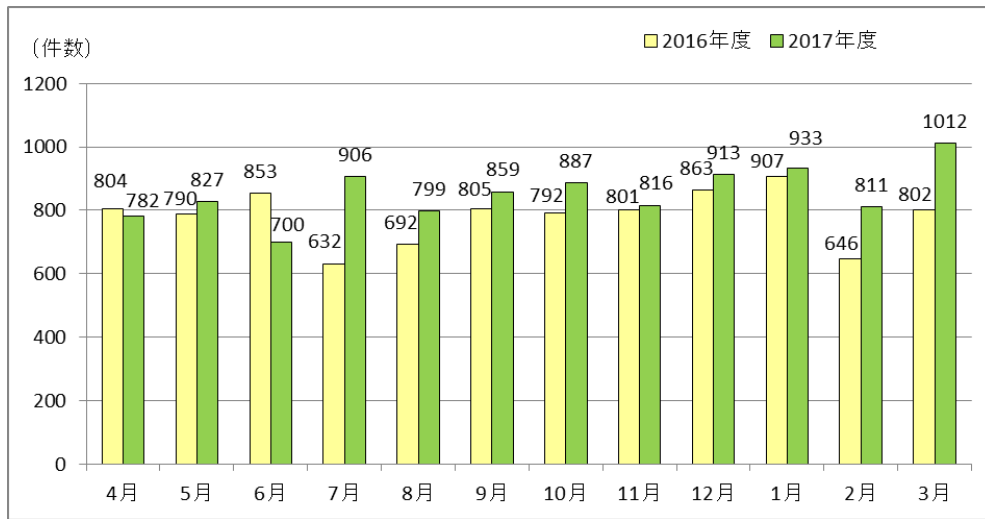


(2) 月別の受信件数の推移

月別受信件数は、毎月700~1,000件前後で推移しました。2016年度と比較すると、7月以降に比較的多く受信しています(図2)。

¹ 「消費者トラブルメール箱」 (http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box.html)

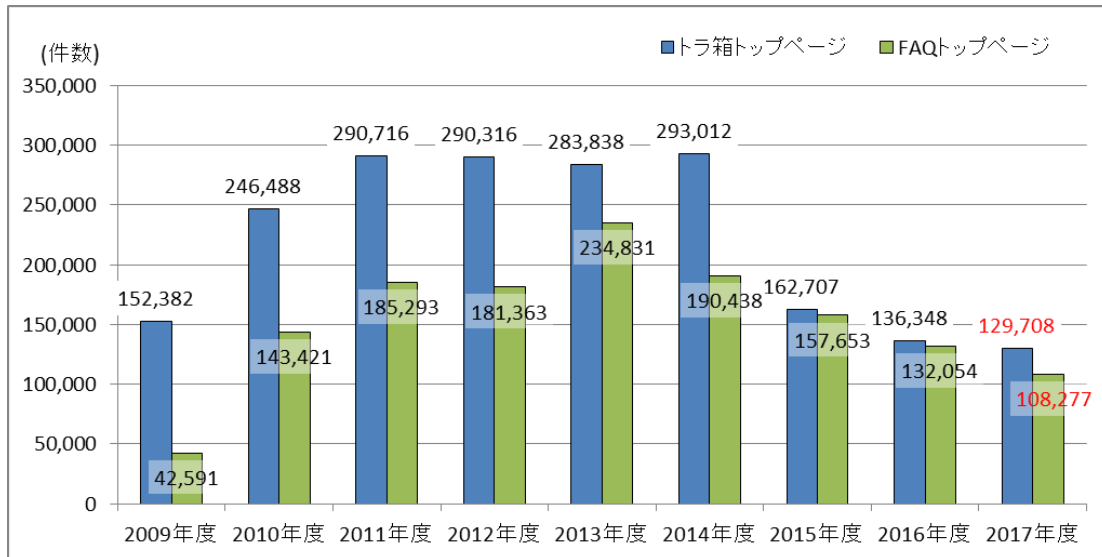
図2. 月別受信件数



(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、12万9,708件と、2016年度から4.9%減少しました。2008年度(2009年2月)から設置した「メールでよくある情報提供と回答(以下:FAQ)²」トップページへのアクセス件数は10万8,277件(前年度比18.0%減)と、2015年度に引き続き前年度と比べ2割近く減少しました(図3)。

図3. 年度別アクセス件数



(4) FAQの収録数

「トラブルメール箱」に寄せられた情報をもとに、消費者トラブルの一般的な対応方法や各種相談先を情報提供するFAQのコーナーを設置しています。2018年3月末時点で、FAQコーナーには344件を掲載しています。

² 「メールでよくある情報提供と回答(FAQ)」 (http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html)

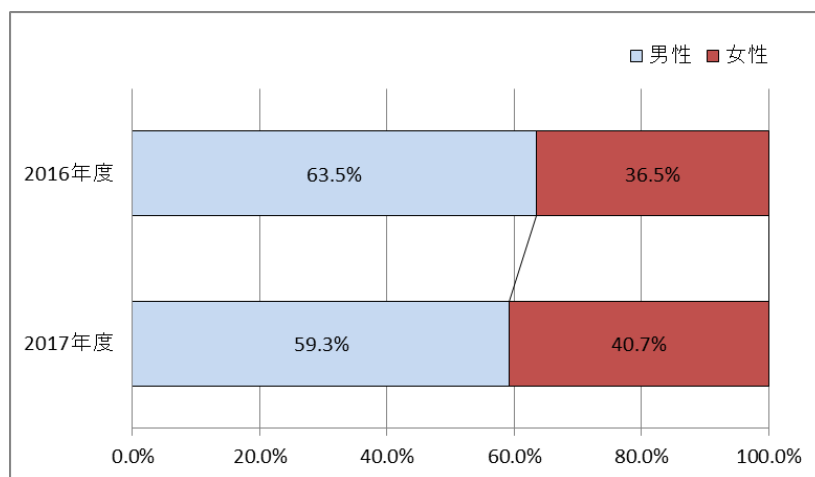
(5) 送信者の内訳 (以降、図4~7については、重複送信等を除いた数値で集計)

1) 性別

男性59.3%、女性40.7%と、男性が6割弱を占めました。2016年度と異なり、女性の割合は若干増加しました(図4)。

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)³における契約当事者の2017年度⁴男女比(団体等、不明、無回答(未入力)を除く)では、男性42.2%、女性57.8%で、女性が上回り、「トラブルメール箱」とは逆の傾向でした。

図4. 送信者性別

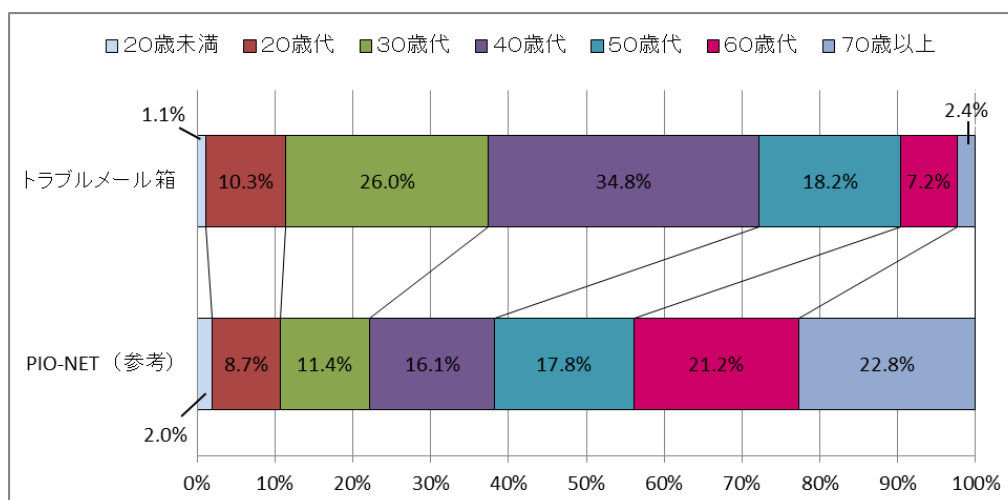


2) 年代別

送信者年代別内訳は、40歳代(34.8%)と30歳代(26.0%)で約6割を占めています。2016年度と比べると、20歳代が若干減少しました。

PIO-NETにおける契約当事者年齢(無回答(未入力)を除く)の割合と全体を比べると、30歳代、40歳代は2倍以上になっている一方、60歳以上は4分の1以下で2016年度と同様の傾向でした(図5)。

図5. 送信者年代別



³ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

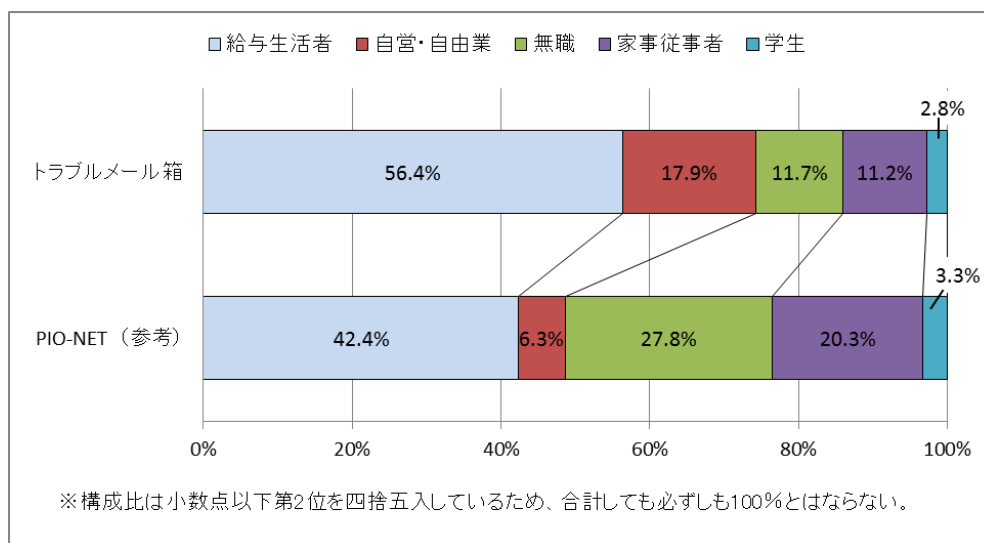
⁴ 2018年5月31日までのPIO-NET登録分。

3) 職業別

職業別構成比や傾向については、給与生活者と自営・自由業の割合が若干減り、無職と家事従事者の割合が若干増加しましたが、全体の傾向としては2017年度も例年とあまり変わらない結果でした。

PIO-NETにおける契約当事者職業（団体等、不明、無回答（未入力）他を除く）と比べると、「無職」の割合が約4割、「家事従事者」の割合が約6割と少なくなっています。一方で、「給与生活者」は約1.3倍、「自営・自由業」は約2.8倍と割合が高くなっており、これは2016年度と同様の傾向でした（図6）。

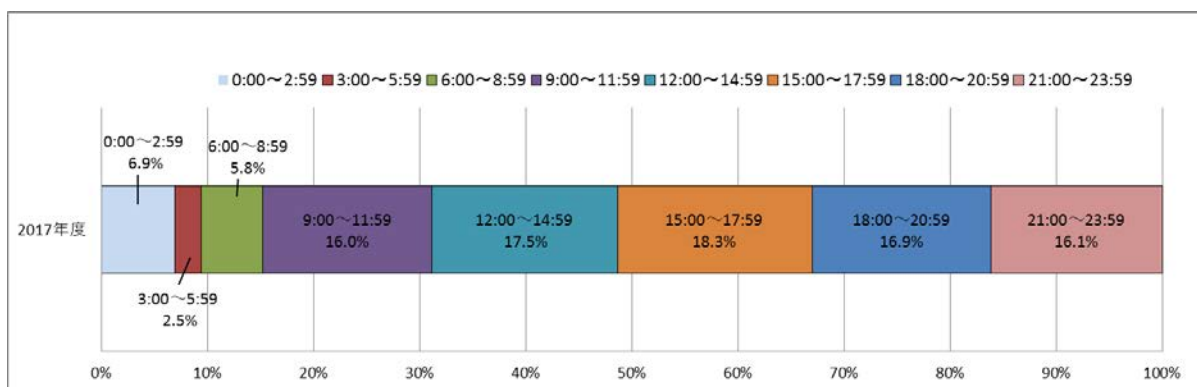
図6. 送信者職業別



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時間刻みにしたところ、9～18時のいわゆる平日昼間とそれ以外の送信数がほぼ同数で、24時までは時間帯による差がそれ程ありませんでした。深夜～早朝の時間帯（00:00～05:59）においても、送信全体の9%程度を占めており、24時間情報提供の送信ができることに、一定のニーズがあることを示しています（図7）。

図7. 送信時間帯



2. 2017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」はインターネットを用いた情報収集システムのため、例年、総じてインターネット通販に関するものや情報通信関連の情報提供が多いのが特徴です。2017年度は大手通販サイトや公的機関をかたる架空請求に関する情報提供が目立って寄せられました。また、健康食品や化粧品のいわゆる「定期購入」のトラブルや、「お金が楽に稼げる」とうたう「情報商材」に関する情報提供が引き続き寄せられました。加えて、アメリカへ渡航する際のESTA（電子渡航認証）申請代行サービスに関する情報提供も複数件寄せられました。主な内容は、以下のとおりです。

① 架空請求・不当請求関連のトラブル

利用した覚えのない「コンテンツ利用料」や「サイト利用料」などといった名目で請求メールが届く事例が相変わらず寄せられています。2017年度は、「大手通販サイトをかたって『有料動画の料金が未納、本日付で連絡しないと法的措置をとる』という文面の請求メールがSMSで届いた」などという事例が目立って寄せられました。そのほか、『〇〇省管轄××センター』などと公的機関を思わせるような名称の差出人から、『〇〇に関する訴訟最終告知のお知らせ』『財産の差し押さえを強制的に執行する』などと不安をあおり、本人からの連絡を求める内容のハガキが届いた」という事例も再び寄せられています。

国民生活センターホームページ内の「メールでよくある情報提供と回答」のページ（以下、「メールでよくある情報提供と回答」）では、架空請求・不当請求関連のトラブルについて複数情報提供を行っており、典型的なものは次のとおりです。

- 突然、携帯電話に身に覚えのないサイトから料金請求メールがきた！どうしたらいいか？（2018年1月29日公表）

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_ga2017_27.html

- 公的機関と思われるところからハガキが届いた（2018年2月27日公表）

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_ga2017_34.html

加えて、本件については2018年4月に情報提供のための記者公表を行っています。

- 速報！架空請求の相談が急増していますー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！ー（2018年4月20日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180420_1.html

② 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の前払いに関する商品の未着や連絡不能といったトラブルの情報提供が2016年度に引き続き多く寄せられました。その中でも、「業者に繰り返し電話をしてもつながらず、住所も特定できない」「注文したのとは違う模倣品と思われる商品が届いた」など、悪質な通販会社による詐欺的なトラブルと考えられるケースが目立っています。

「メールでよくある情報提供と回答」では、本件に関する情報提供を行っています。

- 通販サイトを利用し銀行振込で支払ったが、商品が届かず業者の住所も存在しなかった
(2017年5月30日公表)

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2017_04.html

③ 健康食品等の定期購入に関するトラブル

健康食品や化粧品のインターネット通販において、「お試し」ということで通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入の契約をしたことになっており、思ってもみない金額を請求されたというトラブルが引き続き寄せられています。このトラブルについて、2017年度も記者公表及び「メールでよくある情報提供と回答」にて情報提供を行っています。

- 「お試し」のつもりが「定期購入」に！？第2弾－健康食品等のネット通販では、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう－ (2017年11月16日公表)

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20171116_1.html

- 1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品 (2018年1月29日公表)

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2017_33.html

④ 情報商材に関するトラブル

「お金のもうけ方」や「異性にモテる方法」などさまざまなノウハウを提供すると称する「情報商材」（インターネットの通信販売等で売買される情報で、形状はPDFファイルのダウンロードや冊子、DVD等の送付により提供されるもの）の事例が寄せられています。「内容が理解できず使い物にならない」「簡単にお金が稼げるとのことだったが、全然稼げなかった」などといったトラブルが目立ちます。このトラブルについて、「メールでよくある情報提供と回答」や記者公表にて次のとおり情報提供を行っています。

- 「必ずもうかる内容」とうたう情報商材を購入したが、必ずもうかるというのはウソだったので解約したい (2017年5月30日公表)

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2017_05.html

- 簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話に注意！－インターネット等で取引される情報商材のトラブルが急増－ (2018年8月2日公表)

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180802_1.html

⑤ オンラインゲームやアプリに関するトラブル

オンラインゲームでは、2016年度に続きゲーム内で使用するアイテム等を引き当てるための電子くじ等の課金や表示に関するトラブルや、オンラインゲーム運営事業者の対応に関する不満などといった内容の情報が多く寄せられました。

アプリに関しては、ゲームアプリのほか、フリマサイトなど個人売買の仲介をするアプリで行う個人間取引のトラブルなどが目立って寄せられました。フリマサイトのトラブルについて、情報提供のための記者公表を行っているほか、オンラインゲームの「ガチャ」について「メールでよくある情報提供と回答」にて情報提供を行っています。

- 相談急増！フリマサービスでのトラブルにご注意－個人同士の取引であることを十分理解しましょう－（2018年2月22日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180222_1.html

- 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（2018年7月27日公表）

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2018_09.html

⑥ 光回線サービスやモバイル通信契約に関するトラブル

光回線サービスについては、『光回線料金が今より安くなる』と勧誘を受けたが、安くなることばかり強調され、デメリットについては説明がなかった」「大手電話会社からの新しいサービスの電話と思い契約したが、実際は大手電話会社との契約ではなかった」などといった勧誘に関するトラブルが引き続き寄せられています。「メールでよくある情報提供と回答」では次のとおり情報提供を行っています。

- 光コラボレーションって何ですか？（その1）仕組みについて（2017年12月1日公表）

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2017_20.html

- 光コラボレーションって何ですか？（その2）転用とは何ですか？（2017年12月1日公表）

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2017_21.html

- 光コラボレーションって何ですか？（その3）初期契約解除について（2017年12月1日公表）

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2017_22.html

携帯電話（スマートフォン）・タブレット端末といったモバイル通信契約については、通信速度や解約料などに関する問題が寄せられました。加えて、いわゆる格安スマホに関するトラブルも散見されました。

⑦ 航空チケットや宿泊など旅行に関連したトラブル

「旅行会社のサイトで海外格安航空券を申し込んだが、自分で記入した英字氏名のつづりがパスポートと異なっていたため航空券の再予約が必要と言われ、数万円の変更手数料を求められた」「ホテルの予約をキャンセルしたら高額なキャンセル料を請求された」などといった旅行に関連したトラブルが複数件寄せられています。加えて、「代行業者のサイトとは気付かず、ESTA（米国への電子渡航認証）の申請手続きを行い、数千円の費用がかかってしまった」といったESTA（電子渡航認証）申請代行サービスに関するトラブル事例も寄せられています。

これらについて、「メールでよくある情報提供と回答」では次のとおり情報提供を行っています。

- 名前の登録ミスで、高くついた航空券(2018年1月29日公表)

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2017_32.html

- アメリカへ渡航する際のESTA(電子渡航認証)申請代行業者に注意(2016年12月27日更新)

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2012_26.html

3. 2017年度に追跡調査を実施した主な事案

「トラブルメール箱」には、被害拡大が考えられるものや、新商品や新たな手口にまつわる情報も寄せられています。そうした情報については、情報提供者や事業者への追跡調査を実施しており、2017年度に実施した主な追跡事案を紹介します。

① 表示に関するトラブル

① -1: 防草砂の保管に関する注意表示が不十分だった(2017年5月)

「ホームセンターで雑草対策のため『固まる砂』を4袋購入した。数か月後使用しようと持ち上げたところ、未開封なのに購入した4袋全てが固まっており、手が滑り足を強打した。販売店に持ち込んだところ、「目に見えない小さな穴があるため、外で保管すると当然固まる」とのことだった。パッケージや売り場には保管に関する注意事項はなかった。問題ではないか」との情報提供が寄せられました。

ホームセンターに事実関係の確認を行ったところ、次のとおり説明がありました。

- ・販売店舗に確認したところ、売り場に注意書きはなく、また、パッケージのビニール袋のどこにも保管の方法や注意書きはなかった。
- ・国民生活センターからの情報を得て早速次のような対応を取ることとした。
 - ①販売店舗では、売り場にPOPで保管についての注意書きを大きくわかりやすく表示することとした。
 - ②パッケージ袋には、現在の在庫が無くなり、新しい袋を作成するタイミングで袋裏面に保管上の注意を印刷することとした。
- ・このような情報提供をしていただき大変有り難い。今後もトラブル防止につながる情報があればご連絡をいただきたい。

国民生活センターからは、迅速な対応について謝意を伝えるとともに「表示が記載された新しい袋となっても消費者は裏の注意事項までは読まない場合もあるため現在のPOPでの注意書きをそのまま続けて設置してもらえないか」と検討を依頼し、これについても了解が得られました。

① -2: IDとパスワードを失念した際のオンライン大学受験講座の解約方法がわかりづらい(2017年5月)

「月額定額で提供されるオンライン大学受験講座(インターネットを介して提供される講座動画視聴サービス)を利用していただいていた。子どもが受験に合格して不要になった後も解約ができなかったため引き落としが続いていた。事業者にお問い合わせしたところ、『IDとパスワードがわか

らないと利用者が特定できない』との回答で、結局解約することができなかった」との情報提供が寄せられました。

サービス提供者のウェブサイト内にある「よくあるご質問・お問い合わせ」を確認したところ、「ログインできません」の項目内には、ID等を失念した場合の対応方法について記載ありましたが、「利用停止」「退会」の項目には、IDとパスワードがわかっている状態での操作方法しか記載がありませんでした。「利用停止」や「退会」の項目を見ただけではID、パスワードがわからない場合の対応方法を知ることができないため、情報提供者は解約できなかったのではと推測されました。

そこで、サービス提供者に対し、「解約ができなかった」という情報提供があったことを伝え、ウェブサイトの構成について改善を依頼しました。

サービス提供者からは「お客さまへのよりよいご案内となるよう、申し出いただいた内容を社内の関係先に報告し、検討したいと思う」との回答がありました。後日、事業者のウェブサイトを確認したところ「利用停止」「退会」の項目内に、「ログインできない場合」がリンク先として追加されていました。

① -3：化粧品定期購入サービスの解約方法について記載がない(2017年9月)

「化粧品が毎月届く定期購入サービスについて、インターネットから簡単に申し込み、契約できるようになっている。しかし、解約についてはサイトのどこにも手続方法が記載されていない」との情報提供が寄せられました。

事業者へ解約方法について確認を行ったところ、次のとおり説明がありました。

- ・各契約プラン（※）の最終月のみ、マイページにログインして表示される画面中の「詳細」をクリックすると「解約」というボタンが表示されるので、これを押すと解約することができる。

※当該サービスは1カ月～1年の間で定期購入の契約プランが複数あり、長期契約を選択すれば月額が安くなる仕組みとなっている。また、消費者から解約を申し出ないと契約が自動更新されるという仕組みとなっている。

このような説明はウェブサイト上には記載がありませんでした。そこで、国民生活センターより、ウェブサイト内に解約方法を明記するよう改善を依頼したところ、事業者から「ご迷惑をおかけして申し訳ない。本件について社内に上申して、検討したい」との回答がありました。後日、事業者のウェブサイトを確認したところ、解約方法について記載が追加されていることが確認できました。

① -4：「使い放題プラン」にも関わらず実際は通信量によって速度制限がかかった(2017年11月)

「格安スマホ会社が提供する通信サービスについて、『パケット使い放題プラン』として記載されているプランの契約をしていたが、実際は無制限や使い放題ではなく、一定の通信量を超えると翌月まで速度制限がかかる仕組みとなっていた。契約時やウェブサイトにもその記載はされておらず、一見すると高速通信の使用量が無制限のサービスと思わせる記載となっているのは問題ではないか」との情報提供が寄せられました。

情報提供内容をもとに事業者のウェブサイト及び利用規約の確認を行ったところ、サービス概要を紹介するページには「使い放題プラン」などの表示がありました。また、このプランに関する説明ページには「他のおお客様のご利用に迷惑を与えるような大容量（△△GB程度）のデータ送受信は、一時的に速度制限を行うことがあります」との記載がありました。続いて利用規約を確認したところ、料金額の項目には「～放題 …△△GB 制限定額プラン」との記載がされていました。

以上より、実際は一定の通信量を超えると速度制限がかかるプランであるにもかかわらず、「～放題」「使い放題」というウェブページ上の記載からは、「速度制限を一切受けることなく高速通信を使用できるプラン」であると消費者が誤解する恐れがあると考えられました。

そこで、国民生活センターから事業者に連絡をし「このような表示では消費者が誤解をする恐れがある。表示について改善の検討をお願いできないか」と依頼を行いました。事業者からは「誤解なく消費者に利用いただけるよう表示内容を変更する。ご指摘いただき感謝している」との回答がありました。

① -5：ウェブサイトからは茶葉の定期便配送日の変更ができない(2018年1月)

「茶葉の定期便をオンラインショップから申し込んだ。ウェブサイトでは定期便配送日や間隔の変更ができると表示されていた。しかし、配送日を変更しようとしたところ、どの日付も選択することができなかった。問い合わせ窓口で電話したところ、『変更の場合は電話で依頼しなければならない』と説明された。実際の対応と異なる表示がされているのは問題ではないか。」との情報提供が寄せられました。

事業者に関係の確認を行ったところ、次のとおり説明がありました。

- ・配送日の変更はウェブサイトから可能であるが、定期便の場合、ウェブサイトに変更できる配送日の範囲は当初予定日の1カ月先までという条件がある。しかし、ウェブサイトでは、定期便の場合は選択できないにもかかわらず、システム上1カ月先以降の日付が表示されてしまう。
- ・今回の問い合わせは、変更画面に表示されるものの、1カ月よりも先の日付について「選択ができない」というお申し出だったのかもしれない。電話での回答では、その点についてお客さまに十分にご説明ができていなかったのかもしれない。

以上より、「変更可能なのは1カ月先までの日付である」旨の記載がない現在の表示内容では、消費者にとってわかりづらく誤解を生じさせるものとなっていると考えられました。そこで、国民生活センターからは「変更可能な日付の範囲について、ウェブサイトに明確に表示をしてもらえないか」と表示の改善について検討を依頼し、事業者からは「今回お申し出いただいたことを社内に報告したい。その上で、お客さまへの誤解のないようなご案内やウェブサイトの表示についても検討していきたい。情報提供いただいたことを感謝する」との回答がありました。

② 規約に関するトラブル

予約商品の置き期間後に契約を自動キャンセルされ内金が返金されなかった（2017年11月）

「アニメ・ゲーム等グッズの販売業者が、予約した商品の置き期間を『発売日を含む1週間まで』とし、事前の連絡をせずに取り置き期間を過ぎてしまった場合は、キャンセル扱いとして内金（前払い金）を返金しないとしている。これは問題ではないか」との情報提供が寄せられました。

事業者には事実関係の確認を行ったところ、以下の説明がありました。

○内金（前払い金）の基準について

- ・予約の場合、「内金なし」を原則としている。しかし、高額な商品については安易にキャンセルされると負担が大きいため、例外的に商品代金の10%を内金として設定している。キャンセル時に内金を返還することはしていない
- ・内金の額に応じて特典をつける場合があるため、消費者自ら10%を超えて内金を支払うことはある。
- ・予約のキャンセルなどが目立つ店舗では独自の割合で内金の設定をしているところがあり、商品によっては代金全額を内金としているところもある。

○消費者への周知方法について

- ・ホームページや予約伝票に注意事項を記載している。予約受付の際には口頭でも説明もしている。

事業者の説明をもとに国民生活センター内で検討をし事業者には次のとおり説明、改善の依頼をしました。

- ・キャンセルされた商品を店舗でも販売できる場合は基本的に事業者には損害は発生しないと思われる。また、取り寄せにかかる費用などの事務手数料が損害といえるかもしれないが、そこまで高額にはならないと思われる。
- ・商品代金全額を内金としていてキャンセルがあった場合、消費者契約法9条1号に定める「平均的損害」を超えてしまう恐れもケースとしてあり得る。キャンセル規定の改正等を検討していただけないか。

事業者からは、以下の回答がありました。

- ・人件費、商品原価等を損害と考えている。また、キャンセルされた商品が店舗で全て売れるとは限らない。内金は通常仕入れ値を下回るため、キャンセルされた場合の内金は「平均的損害」を超えてはいないとの認識である。
- ・特典をすでに受け取っているのにもかかわらず、商品を引き取らずキャンセルしたいという申し出に対して、内金の返金対応はできない。
- ・店舗独自のルールで内金を求めているケースについては、内部で確認した上で対応を検討したい。

その後事業者より、「検討の結果、店舗独自のルールで内金を求めることはしないこととした」という回答がありました。ただし、消費者自ら10%を超えて内金を支払うケースでは、消費者契

約法9条1号の問題は生じることから、今後の情報提供の推移等を踏まえながら、引き続き注視していきます。

③ 障害者の対応に関するトラブル

電話窓口しかないため聴覚障害者から解約申し込みができない(2017年8月)

「クレジットカード会員契約の退会をしたいが、退会に関する窓口は電話しかなく、自分は聴覚障害者なので相手の言っていることがわからない。電話で一方向的に退会すると告げたが、まだ退会になっていないようだ。メールで問い合わせをすることもできず困っている」との情報提供が寄せられました。

クレジットカード会社に聴覚障害者に対する対応に問い合わせたところ、次のとおり説明がありました。

- ・退会手続について現段階では電話窓口の案内のみ掲載している。メールでの窓口は設けていない。
- ・聴覚障害者からは、FAX や郵送でご連絡をいただければ退会手続等の対応をすることはできる。ただし、そのような案内はウェブサイトに掲載していない。

また、契約の際に障害の有無についてチェックをしているか等について確認したところ、次のとおり回答がありました。

- ・聴覚障害者であることを理由に契約をお断りすることはしていない。
- ・契約申し込みはウェブサイト等で受け付けているがその際には聴覚障害者であることは確認していない。障害について記載をする欄も特段も設けておらず、把握できるような仕組みにはなっていない。

以上より、聴覚障害者は、クレジットカードの発行申し込みについては不便なく行えるものの、退会手続については一人での手続きは非常に困難であり、わかりづらいものとなっていると考えられました。

そこで、国民生活センターからは、「ウェブサイト等に聴覚障害者向けの各種手続方法を掲載するなどしてわかりやすい表示をしてもらえないか」と表示の改善について検討を依頼しました。事業者からは「おっしゃるとおりだと思う。他社では聴覚障害者向けの専門窓口を設けているところもあるが、自分たちにはその体制がない。すぐには対応が難しいが関係部署に申し送り検討をしたい」との回答がありました。

4. 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。消費者安全法第12条に該当する重大事故(死亡・治療期間30日以上等)、及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、速やかに消費者庁へ通知及び情報提供を行っています。前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…5件(死亡1件・治療期間30日以上4件)
その他、ヒヤリハットに類する通知情報…54件

5. 情報提供先

- ・消費者庁消費者教育・地方協力課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)

別紙

「メールでよくある情報提供と回答」コーナー2017年度新規追加・更新分

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

新規掲載記事	
架空請求・不当請求	
1	公的機関と思われるところからハガキが届いた
2	消えない?! スマートフォンのアダルト情報サイトの料金請求画面
3	突然、携帯電話に身に覚えのないサイトから料金請求メールがきた! どうしたらいいか?
4	アダルトサイトの年齢確認に応じたら請求画面が表示され消えなくなった
5	ブログにあった動画を再生しようとしたらアダルトサイトに登録された
6	ネットサーフィン中にアダルトサイトの年齢認証ボタンを押したら、いきなり登録完了になった!
7	裁判所からの「訴状」?
8	心当たりのない迷惑メールを止めたいけれど…送信元に連絡すべき?
インターネットショッピング	
9	1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品
10	オンラインショップで購入したカーテンの色が、注文時のイメージと違っていた
11	通販サイトを利用し銀行振込で支払ったが、商品が届かず業者の住所も存在しなかった
12	「必ずもうかる内容」とうたう情報商材を購入したが、必ずもうかるというのはウソだったので解約したい
オンラインゲーム	
13	オンラインゲームを利用していたらアイテムが消えた
携帯電話・通信サービス	
14	安くならなかったプロバイダーの変更
15	中古の携帯電話を購入したらSIMロック解除ができなかった
16	光コラボレーションって何ですか? (その1) 仕組みについて
17	光コラボレーションって何ですか? (その2) 転用とは何ですか?
18	光コラボレーションって何ですか? (その3) 初期契約解除について
19	「赤ロム」! ? 中古で落札したスマートフォンが、急に利用できなくなった
結婚紹介サービス・出会い系	
20	国際結婚相手紹介サービスを契約したが必ず相手が見つかると言って解約に応じられない
土地・住宅・設備・車	
21	新築住宅にカーテンレールがなかった!
22	土地が決まっていない建物の請負契約
23	分電盤のトラブルで冷蔵庫、電子レンジ、エアコンが一度に故障した
24	電子キーの乗用車で子どもが閉じ込められた
25	高速道路でブレーキランプが頻繁に点灯した
廃棄・リサイクル	
26	訪問購入(訪問買い取り)のトラブルを防ぐには
食品	
27	乾めんそばのそば粉の配合割合表示について知りたい
28	「国産」表示の寒天、しかし原材料表示は「南米産」! ?
金融・クレジット・電子マネー	
29	「自動リボ払い」を解除したはずなのに、リボ払いが終わらない?
30	クレジットカードを利用したら、知らぬ間にリボ払いになっていた
31	「コンテンツ料金未払い」という督促メールをきっかけに、プリペイドカードの購入を指示された
32	プリペイドカードやギフトカードの残高が残っているのに、期限切れで無効に!

旅客・運送サービス	
33	時刻表通りの時間に来ないバス
34	名前の登録ミスで、高くついた航空券
学習・教材・娯楽	
35	ペットショップで購入した猫が先天性の病気だった
36	ツアー旅行を契約した旅行会社が出発前に倒産した！
美容・衛生	
37	お菓子と見まちがえた入浴剤
38	足裏の角質を除去するジェルパック。使用時の注意点は？
強引・怪しい勧誘	
39	キャッチセールスでタレント養成スクールの契約をしてしまった
40	電話で断ったのに、代引配達でカニを送りつけられた

更新掲載記事	
携帯電話・通信サービス	
1	通信サービスのプラン変更を勧める電話が頻繁にかかってくる。迷惑なのでやめてほしい
2	「通信料が安くなる」と言われ、遠隔操作でプロバイダーを変更したが安くならなかった！
インターネットショッピング	
3	インターネットショッピングで購入した商品はクーリング・オフできるの？
個人情報	
4	他人の個人情報が記載されたメールが送られてきた
5	提出した履歴書と職務経歴書が返送されてこない。紛失されたのか
6	履歴書の個人情報がセールスの勧誘に使われた。違反ではないか
7	個人情報の利用目的があいまいで何に使われているかわからない
8	勧誘電話が多くて迷惑している。自分の個人情報を無断で他人に提供するのは違法ではないか
9	子どもの携帯電話の利用明細を開示してほしい
10	個人情報の削除手数料？