

消費者情報ダイヤルに寄せられた情報の概要等 (平成21年11月30日～12月4日分)

平成21年11月30日から12月4日までの間に消費者情報ダイヤルに寄せられた情報の中から、注意を要すると思われる情報について公表します。

消費者庁としては、今後、関係省庁とこれらの情報を共有しつつ、同種事例に関する相談件数の推移等を注視し、必要に応じて、追加情報の公表その他の適切な対応を行ってまいります。

なお、これらは、消費者情報ダイヤルに寄せられた情報の概要であり、現時点において、調査等により事実関係が確認されたものではなく、違法性・不当性等に関し、消費者庁として評価を行ったものではありません。

1. 取引分野

- モバイルデータ通信の契約を解約しようとしたところ、高額の解約料を支払うように言われた。
- インターネット上のオンラインゲームを利用しているが、ゲームの中で使用する仮想のお金やアイテムが知らないうちに消えていた。運営会社に問い合わせても対応してもらえない。
- 主に高齢者を対象として、無料体験をさせながら「病気が治る」などの効能・効果をうたい、高額の器具の購入を勧めている。
- 以前、金融取引をやったことがあるが、金融取引関係の被害者支援をうたう団体から、被害を救済するという内容の葉書が届いた。

2. 表示分野

- 広告表示を見て「情報商材」*を購入したが、実際の商品の内容は広告を見て想定した内容とあまりにも異なっていた。

* 情報商材とは「必ず儲かる」「必ずモテる」などとノウハウを紹介するテキストやCD等のこと。(国民生活センターHPより)

ここで注意を要すると思われる情報として公表されている事例は、PIO-NETに寄せられている同一事業者名・同種手口（又は同種商品・役務）の情報件数を確認し、①PIO-NETに登録された直近1か月の件数と直近3か月の月平均件数が、過去1年の月平均件数を上回り、かつ、②PIO-NETに登録された直近1か月の情報が複数の都道府県で登録されているものを対象としています。

ただし、前記①、②の条件を形式的に満たす場合であっても、情報の正確性・客観性に疑義がある場合や特異な事案であって被害の拡大や再発のおそれが乏しいと認められる場合、あるいは関係行政機関による法執行等に不当な影響を及ぼすおそれがあると認められる場合等には公表の対象から除外しています。

（「消費者情報ダイヤルに寄せられる情報の公表に関する基本的考え方」より）

（参考）

1. ダイヤル受付総数

642件

（	うち 一般的 content（相談・苦情、提案含む）	449件	）
	法解釈	144件	
	情報提供	157件	

※1件の受付で複数の内容を含む場合があるため、内訳の合計は受付総数を上回ることがある。

2. 情報提供の概要

安全	<p>アトピー用クリーム（ステロイド含有の非表示）、エアコン（機体からの湯流出）、ガソリン（灯油との取り違えの可能性）、市販の弁当（体調不良）、シートベルト（構造上の不具合）、しじみ（体調不良）、スクーター（整備不良）、ストーブ（発煙）、チョコレート（異物混入）、トローチ（異物混入）、プールのコースロープ（指の靭帯損傷）、ベビー服（針混入）、マスク（皮膚障害）、マッサージベッド（脊椎の軟骨骨折）、温風ヒーター（プラグ過熱）、化粧クリーム（皮膚障害）、給湯器（臭気）、空き瓶（傷による破裂）、抗うつ剤（副作用）、自動車（軽油噴射口のつまり）、床材（すり傷）、水道管（禁止塗料塗布）、総菜（体調不良）、保温下着（皮膚障害）、幼児用クッション（転倒・脳挫傷）</p> <p style="text-align: right;">計28件</p>
取引	<p>一方的な契約条件、一方的な契約変更、オンラインゲームをめぐるトラブル、架空請求、解約トラブル、偽装表示、欺瞞的勧誘、強引な勧誘、業法違反、契約時の説明不足、建築トラブル、誤請求、誤認惹起、高額販売、債務不履行、催眠商法、執拗な勧誘、執拗な電話勧誘、消費者の利益を一方的に害する契約条項、製品保証をめぐるトラブル、賃貸借契約をめぐるトラブル、展示会商法、投資をめ</p>

	<p>ぐるトラブル、ネガティブ・オプション、不審な勧誘、不審な電話勧誘、不当な取引制限、不当請求、不良製品の販売、保険契約をめぐるトラブル、履行遅滞、連鎖販売、その他契約をめぐるトラブル、その他サービスをめぐるトラブル、その他サービスの不備</p> <p style="text-align: right;">計 83 件</p>
表示	<p>栄養表示基準違反、おとり広告、過大景品、偽装表示、虚偽表示、誇大広告、誤認惹起、誤表示、効能効果表示、産地偽装、情報提供不備、説明不足、表示義務違反、品質表示基準違反、不当表示、その他優良・有利誤認表示</p> <p style="text-align: right;">計 38 件</p>
その他	<p>リコール対応の不備、個人情報の取扱い不備、障害者用トイレの自動ドア（自動ロック不作動）、製品不良、他</p> <p style="text-align: right;">計 8 件</p>

【本件問い合わせ先】

消費者庁消費者情報課 川辺・木嶋・滝・松田
 電話：03-3507-9178