

平成22年1月8日
消費者庁

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12月7日～12月11日分及び12月14日～12月18日分)

平成21年12月7日から12月11日まで及び12月14日から12月18日まで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

- 携帯電話に関する契約の際に、販売店からオプションを申し込まないと契約はできないと言われ、必要のないオプションの申込みを強いられた。
- 申し込んだ覚えのない広告掲載代金を請求されている。
- 人を紹介すると手数料が入ると言われ、化粧品を購入したが、内容が納得できないので返品・解約したい。
- 電話や書面で出会い系サイト利用料金を請求されている。数年前の出会い系サイト利用料金が未納になっているという理由で、利用料のほか、損害金等を加えた高額の請求を受けているが、身に覚えがない。

2. 表示分野

- 試食品を無料で送るという広告を見て送付を申し込んだところ、試食品は無料だったが、送料として1,000円を請求された。送料が必要だとは知らなかった。

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）

【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

(参考)

消費者情報ダイヤルの受付件数等

【平成21年12月7日～12月11日分】

1. ダイヤル受付総数 616件

うち	一般的な内容（相談・苦情、提案含む）	426件
	法解釈	120件
	情報提供	178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	グラフィックボード（発煙）、デスクトップパソコン（発火）、テレビアニメの光明滅（体調不良）、フロントガラス（破損）、ベビーカー（指の怪我）、椅子（破損による耳の怪我）、遠赤外線セラミックヒーター（プラグ過熱）、化粧クリーム（接触皮膚炎）、果実袋（安全性未確認）、貝煮付缶詰（異物混入）、外食（異物混入）、外付けエレベーター（雨水による不具合）、鶏卵（異臭）、建築基準法違反、使い捨てコンタクトレンズ（装着時の痛み）、市販薬（異物混入）、自転車（ペダルが外れ転倒）、自動車（エアバッグ異常）、自動車（異常音・異臭）、自動車（操作ペダル不具合）、自動車（走行中のエンジン停止）、自動車のシート暖房（シートの燃焼）、自動車用スプレー式光沢剤（爆発）、住宅用防音設備（化学物質過敏症）、食パン（体調不良）、中華料理店における料理（加熱不十分による食中毒の疑い）、鎮咳去痰薬（発がん性物質含有）、電気温水器（漏電）、登山靴（靴底の外れ）、白桃ジュース（体調不良）、保温素材下着（接触性皮膚炎）、無人タワーパーキング（自動車落下） <p style="text-align: right;">計33件</p>
取引	一方的な契約条件、一方的な契約変更、架空請求、解約トラブル、強引な勧誘、業務提供誘引販売、契約時の説明不足、建築トラブル、原野商法、誤請求、高額販売、詐欺的契約、催眠商法、施工不良、執拗な勧誘、執拗な電話勧誘、展示会商法、投資をめぐるトラブル、不審な勧誘、不審な電話勧誘、ネガティブ・オプション、不当請求、不良製品の販売、保険金支払いをめぐるトラブル、保険契約をめぐるトラブル、抱き合わせ販売、未承認薬の販売、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 style="text-align: right;">計100件</p>
表示	過大景品、虚偽広告、虚偽表示、誇大広告、誤認惹起、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、不当表示、わかりにくい表示、その他優良・有利誤認表示

		計 3 3 件
その他	個人情報取扱い不備、他	計 1 2 件

【平成21年12月14日～12月18日分】

1. **ダイヤル受付総数** 6 3 3 件

(うち 一般的内容 (相談・苦情、提案含む)	4 4 4 件)
	法解釈	1 3 2 件	
	情報提供	1 5 8 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	T 字型かみそり (怪我)、イモビライザー (誤動作)、ガスコンロ (一酸化炭素発生)、ガス自動給湯器 (誤作動)、サンタ帽子 (発熱・配線切れ)、セラミックファンヒーター (発火)、パソコン用 AC アダプター (発火)、ハロゲンヒーター (電球破裂)、マスク (異物混入)、まつ毛エクステ (まぶたの腫れ)、ロフト用梯子 (折れたことによる転落・かかと骨折)、液体洗剤ボトル (キャップ亀裂による液漏れ)、果実袋 (安全性未確認)、缶コーヒー (胃けいれん)、自動車 (エンジン不作動)、自動車 (パワーステアリングの不具合)、自動車 (ベアリング破損)、自動車用スプレー式光沢剤 (爆発)、取っ手着脱式鍋 (鍋の落下による火傷)、住宅用複層ガラス (破裂)、電動体洗い機 (本体破損・飛散による家の内壁損傷)、不適切な下水処理、米 (異臭)、米 (異物混入)、冷蔵庫 (発火)	計 2 5 件
取引	一方的な契約変更、架空請求、解約トラブル、強引な勧誘、契約時の説明不足、建築トラブル、誤請求、高額販売、詐欺的契約、詐欺的販売、債務不履行、執拗な勧誘、執拗な電話勧誘、通信販売における表示義務違反、投資をめぐるトラブル、当選商法、ネガティブ・オプション、表示義務違反、不審な勧誘、不審な電話勧誘、不当請求、不利益事実の不告知、不良製品の販売、保険金支払いをめぐるトラブル、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	計 8 2 件
表示	おとり広告、虚偽広告、虚偽表示、誇大広告、誤認惹起、誤表示、効能効果表示、賞味期限の偽装、情報提供不備、説明不足、二重価格表示、不当表示、迷惑メール、わかりにくい表示、その他優良・有利誤認表示	計 4 1 件
その他	医療事故、期待した性能との相違、個人情報の取扱い不備、製品不良、他	計 1 0 件