

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21日～12月28日分)

平成21年12月21日から12月28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

- パソコンの故障・不具合について、メーカーのサポート部門に連絡をしたが、なかなか対応してもらえず、対応内容も不十分。
- 会員になれば携帯電話が毎月一定額で使い放題になり、さらに、新たな会員を紹介すれば紹介料が支払われると言われ、勧誘されている。

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)

1. **ダイヤル受付総数** 584件

〔	うち 一般的内容 (相談・苦情、提案含む)	413件	〕
	法解釈	118件	
	情報提供	147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	オイルヒーター (オイル噴出)、チーズケーキ (体調不良)、ドラム式乾燥洗濯機 (過熱・焦げ)、ベビーパウダー (発がん性物質含有の疑い)、マッシュポテトの素 (異物混入)、ロフトベッド (転落による胸骨骨折)、圧力鍋 (爆発)、介護施設 (転倒・骨折)、缶の製造工程 (不衛生な取扱い)、軽ダンプトラック (車検における不備)、子ども用ヘルメット (転倒時の負傷)、自動車 (炎上)、自動車 (走行中のエンジン停止)、自動車 (走行中の脱輪)、照明 (アース不設置)、洗乾一体型洗濯機 (乾燥用熱風口のプラスチック溶融)、即席麺 (体調不良)、調味料 (異物混入)、電気 (電力供給異常)、鍋 (フッ素加工剥がれ) <p style="text-align: right;">計20件</p>
取引	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、虚偽説明、契約時の説明不足、建築トラブル、詐欺的契約、詐欺的販売、債務不履行、執拗な勧誘、執拗な勧誘 (威迫・困惑)、執拗な電話勧誘、出会い系サイトをめぐるトラブル、賞味期限切れ商品の販売、製品保証をめぐるトラブル、投資をめぐるトラブル、特定継続的役務提供、なりすましによる被害、ネガティブ・オプション、判断力不十分者への販売、不審な勧誘、不審な電話勧誘、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、保険契約をめぐるトラブル、抱き合わせ販売、無登録事業者による勧誘、連鎖販売取引、その他サービスの不備、その他サービスをめぐるトラブル、その他契約をめぐるトラブル <p style="text-align: right;">計84件</p>
表示	おとり広告、偽装表示、虚偽広告、虚偽表示、誇大広告、誤認惹起、誤表示、情報提供不備、説明不足、わかりにくい表示、その他優良・有利誤認表示 <p style="text-align: right;">計29件</p>
その他	医療事故、横領、ガソリンメーターの不具合、製品不良、製品不良・修理対応の不備、洗浄便座 (設置説明書の説明不足) <p style="text-align: right;">計14件</p>