

公表日： 平成22年5月12日

概要： 当センターでは、地方の消費生活相談体制の強化に向けた各種事業（「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」「消費生活相談員養成講座の全国主要都市での開催」「PIO-NET 端末の追加配備」「商品テスト施設・機器の拡充」「土曜日曜祝日の相談窓口の開設」ほか）を実施している。

このうち、「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」の平成21年度の実施状況について、アンケート調査を実施し、その結果について公表した。

要望先： ー

情報提供先： ー

5. 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！

ー消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブルー

公表日： 平成22年5月12日

概要： 乗用車の鍵は、鍵に付いているボタンを押すことで解錠・施錠を行うキーレスエントリーが主流であるが、最近では、鍵を身につけていれば、鍵を取り出さなくてもドアの解錠・施錠が可能な電子キーを装備している車両が増えている。PIO-NETには、2005年度以降2010年3月までの登録分で電子キーに関する相談が46件寄せられており、このうち「子供をチャイルドシートに乗せたあと、電子キーの入ったバッグを助手席に載せて運転席に回ろうとしたところ、ドアが施錠され子供が閉じ込められた」等、車内に鍵や子供が閉じ込められる事例が15件見られた。こうした背景から、電子キーを装備した軽自動車及び、小型乗用車を使用して、電子キーに特有のトラブルについて調査した。

その結果、電池を定期的に交換し、降車の際には車内に置いておかないこと。電池が切れた場合のドアの解錠及びエンジンの始動方法を確認しておくこと。電子キーは車両の近くに保管しないこと。人や荷物の乗降の際には、電子キーがどこにあるのかを確認し、特に窓から電子キーを持ち出さないことを消費者に情報提供するとともに、電池が切れるとドアが自動的に施錠される車種については、使用者に対して注意喚起するよう事業者に要望した。

要望先： 一般社団法人 日本自動車工業会

情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

国土交通省 自動車交通局 技術安全部 審査課

6. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第1回）

公表日： 平成22年5月12日

概要： 紛争解決委員会（第5回会合、4月28日開催）での審議を踏まえ、10事案の結果の概要を公表。

「未公開株の解約に関する紛争（1）」、「未公開株の解約に関する紛争（2）」、「サイドビジネス情報の解約に関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先： ー

情報提供先： ー

7. ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について（2010年）

公表日： 平成22年5月18日

概要： 国民生活センターでは、一口サイズのいわゆる「ミニカップ」に入ったこんにやく入りゼリーについて、乳幼児や高齢者の窒息事故が相次いだことから、1995年以降繰り返しテスト結果や警戒情報を公表してきた。

今回、消費者庁からの依頼に基づき、ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの販売実態について調査を行い、表示、形状、物性を調べるとともに、製造・販売者及び小売店チェーン本部へのアンケート調査も実施した。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
消費者庁 消費者情報課 地方協力室
内閣府 食品安全委員会 事務局
厚生労働省 医薬食品局 食品安全部
農林水産省 生産局 生産流通振興課
農林水産省 総合食料局 食品産業振興課
農林水産省 消費・安全局 消費・安全政策課
全日本菓子協会
全国菓子工業組合連合会
全国こんにやく協同組合連合会
社団法人日本通信販売協会

8. 子どもに流行の『ローラー付シューズ』の事故

ー使用者の骨折事故だけではなく、巻き添え事故も発生ー

公表日： 平成22年5月26日

概要： 最近、靴のかかとの部分にローラーがついており、助走をつけてつま先をあげるとローラースケートのように滑ることができるシューズ(ローラー付シューズ)が小学生を中心に流行しているが、使用者本人だけでなく、巻き添え関連の事故もある。

取扱説明書には商品だけでなくマナーに関する記載もあるが、使用上の注意点などは十分に知れ渡っていないと思われる。そこで使用方法やマナーなども合わせた消費者への注意喚起を行った。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室
文部科学省 大臣官房 総務課
文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課

9. 借金をするとき、家を借りるとき、就職するとき…

保証人紹介ビジネスのトラブルにご注意！

公表日： 平成22年5月26日

概要： インターネットを通じて保証人紹介業者(以下「紹介業者」という)に申込みをしたところ、「保証人を紹介されなかった」「キャンセルを申し出たら拒否された」といったトラブルが増加傾向にある。また、保証人として紹介業者に名義登録をすれば報酬を得られるということで名義を登録したところ、多額の債務を負わされてしまったというトラブルもある。

お金を借りたり、アパート・マンション等を借りる際の連帯保証、就職の際の身元保証など、保証人を必要とする場面は少なくない。そのような場面で、インターネットで契約等が行えるという手軽さから、紹介業者の利用を考える消費者は今後も増加していくものと思われる。そこで、トラブル防止の観点から、安易な利用をしないよう消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

10. いまだ増加！高齢者を狙ったカニをめぐるトラブルに注意！

ーサケ・エビ・ホタテも、セット販売もー

公表日：平成22年5月26日

概要：「カニは好きですか」「市場の売れ残りを特価で販売する」などと電話があり、強引に契約をさせられてしまったり、断ったのに商品が届いたりするという相談が数多く寄せられている。最近では、カニのほかにエビやホタテ貝等に関する相談もみられる。

2008年度以降、急増傾向にあり、高齢者からの相談が目立つことから、注意を呼びかけた。

要望先：一

情報提供先：消費者庁 消費者情報課 地方協力室
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

11. 電気ケトルによるやけど事故に注意！

公表日：平成22年6月9日

概要：電気ケトルの市場が成長している中で、今後、電気ケトルによるやけど事故等のトラブルが増えることが予想されることから、電気ケトルによるやけど事故の未然防止に着目したテスト実施した。

その結果、給湯ロック機能が付いていないものは、本体の転倒時に容易に湯がこぼれてやけどの危険があった。また、満水目盛りも過剰に水を入れると、やかんと同様に湯注ぎ口などから湯が噴き出しやすかった。また、本体側面の温度が70℃以上になるものがあったが、その一方で、本体側面の温度が高くなならないよう商品設計されているものもあった。

以上を踏まえ、業界に対して安全等にかかわる規格・基準の検討をするよう要望した。

要望先：社団法人日本電機工業会

情報提供先：消費者庁 消費者情報課 地方協力室
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課

12. ネット回線とテレビをつないで視聴する映像配信サービスに係る消費者トラブルー電話勧誘で「無料」と言われ契約したもの実は有料サービスであったー

公表日：平成22年6月9日

概要：全国の消費生活センターには、電話勧誘で「無料」や「お試し」と言われたので、了承したところ有料の契約であった、という“ネット回線を利用した有料映像配信サービス（様々なジャンルの専門チャンネルを視聴したり、ビデオオンデマンドのサービス”に関する苦情が多く寄せられている。そこで、消費者被害の未然防止のため、事例や対処方法を情報提供した。

要望先：社団法人電気通信事業者協会
社団法人テレコムサービス協会

情報提供先：消費者庁 消費者情報課 地方協力室
総務省 衛星・地域放送課 地域放送推進室

13. イラク通貨（イラクディナール）の取引に要注意！

ー高齢者等をねらった新手の投資トラブルー

公表日：平成22年6月24日

概要：業者が電話などで「イラクの通貨（イラクディナール。以下、ディナール）をいま買えば、将来、円に両替したときに儲かる」と勧誘するトラブルが、2010年3月以降、急増していた。

ディナールは、他の米ドルやユーロなどの通貨とは異なり、国内では極めて取引がしにくい通貨であるため、ディナールを購入しても円に換金することは困難である。また、「絶対に儲かる」といった勧誘も目立つが、鵜呑みにすべきではない。

高齢者や過去に未公開株などの投資トラブルにあった消費者を

ねらった勧誘が多いことから、トラブルの拡大を未然に防ぐために、安易にディナーを購入しないよう注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課
消費者庁 消費者情報課 地方協力室

14. 高額な施術の契約を急かす美容医療サービス

ーきっかけはキャンペーン価格等の広告ー

公表日： 平成22年7月7日

概要： 美容医療サービスの販売方法や広告等に関する相談が増加傾向にある。キャンペーン価格等の広告を見て、カウンセリングを受けるだけのつもりで美容クリニックに行ったら契約を急かされたり、不安をあおられて高額な契約をしてしまい、その日のうちに施術を受けたという相談や、解約を申し出たら高額な解約料を請求されたというケースも見受けられる。主に20～30歳代の消費者がトラブルにあっていることも特徴である。以前から美容クリニックの勧誘等のトラブル事例は多く寄せられており、取引の適正化がされていないのが現状である。

そこで、美容医療サービスに関するこうした消費者トラブルの未然防止のために消費者へ注意喚起し、行政等に今後のトラブル防止策を検討するよう要望を行った。

要望先： 消費者庁 地方協力課
社団法人日本雑誌広告協会
一般社団法人インターネット広告推進協議会

情報提供先： 厚生労働省 医政局総務課
日本医師会
社団法人日本美容医療協会
社団法人日本広告審査機構

15. 「消費者トラブルメール箱」1年のまとめ 2009年度に調査した事案を中心に

公表日： 平成22年7月7日

概要： 消費者被害の実態を速やかに把握するため、2002年4月に開始されたインターネットを利用した情報収集システムが消費者トラブルメール箱であり、2009年度には7,599件の受信件数があった。

この2009年度に寄せられた情報の受信件数等につき、サービス分類別受信件数、内容別分類別件数、送信者の属性について分析を行ったほか、トラブルメール箱へのアクセス数の推移、新設されたトラ箱FAQへのアクセス件数について調査した。また、追跡調査を実施した主な事案等、公表に繋がった事例、ならびにFAQの掲載事案についてまとめたほか、担当者として年間を通じて目立ってきたと思われる諸問題等の傾向について公表した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

16. パワーウインドウの安全性

公表日： 平成22年7月21日

概要： 前回実施したテストから7年が経過していること、パワーウインドウに挟まれる事故が現在も発生していることから、現行の車種を中心に、安全装置等の装着の実態を明らかにするとともに、パワーウインドウの閉まるときの力や安全装置の動作等を調べた。その結果、集中開閉スイッチとロックスイッチは全ての銘柄に付いていたが、ロック中の動作は一部の車種で異なっていた。挟み込み防止機

能が全席に装備されていたのは26銘柄中10銘柄であった。また、挟み込み防止機能を装備したほとんどの銘柄はウインドウが反転し機能が働いたが、1銘柄は動作が不安定であった。

パワーウインドウが閉まるときの力は若干大きくなっていたが、挟み込み防止機能が働くときの力は前回のテストよりも小さくなっていった。一方、国産車の現行車種を調べたところ、全席に挟み込み防止機能が装備されているのは196車種中65車種であった。

以上の結果から、業界に対して、挟み込み防止機能を全席に装備するとともに、ウインドウを閉める力はできる限り小さくするように改めて要望し、スイッチを引き続けても挟み込み防止機能が働くよう、挟み込み防止機能が確実に働くよう要望した。

要望先： 一般社団法人日本自動車工業会

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

国土交通省 自動車交通局 技術安全部 審査課

17. 地上デジタル放送に便乗した悪質商法にあわないために

公表日： 平成22年7月30日

概要： 2011年7月24日の地上アナログ放送終了まで残り1年となったが、全国の消費生活センター等には、「アナログ放送の終了時期を誤認させ工事を勧められた」、「地デジ（地上デジタル放送）が見られなくなると言ってケーブルテレビへの加入を迫られた」などの苦情相談が寄せられている。中でも高齢者からの相談が目立つ。

これらの事例の中には、地デジに関する消費者の知識不足につけ込んで見られるものもある。

そこで、消費者庁、総務省、国民生活センターの3省庁等で被害の未然防止・拡大防止を図るため、主な相談事例とその対応例、地デジに関する基本的情報をマニュアル形式でまとめた。

要望先： ー

情報提供先： ー

18. 住宅用火災警報器の訪問販売トラブルにご注意！

公表日： 平成22年8月4日

概要： 住宅用火災警報器の訪問販売に関する相談は、2005年度以降に約800件寄せられており、相談内容としては「訪問販売で高額な火災警報器の契約をしたが不審だ」といったものが多い。

住宅用火災警報器は、平成16年の消防法改正に伴い、新築住宅では平成18年6月から、既存住宅では市町村条例で定める日（平成23年6月までの日）から設置が義務づけられることとなっている。このため、設置義務化の全面施行までに同様の消費者トラブルが引き続き発生する可能性がある。

そこで、住宅用火災警報器の訪問販売トラブルの未然・拡大防止のために情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

総務省 消防庁 予防課

19. 3D映画による体調不良

公表日： 平成22年8月4日

概要： 3D映画を観て気分が悪くなったという相談が消費者トラブルメール箱やPIO-NETに寄せられ始めた。

3Dに限らず、映像の視聴による眼精疲労、不快感、頭痛などの体調不良は、業界や研究者の間では映像酔いなどとして知られており、生体への影響に関する研究や安全に関するガイドラインの作成

も行われている。原理上3Dの方が2Dよりも映像酔いを起しやすいおそれもあると言われている。しかし、3Dが急速に普及し大々的に宣伝もされている中で、消費者にはそれらの情報がよく伝わっていないと思われる。

そこで、3D映画による体調不良について、消費者への周知を目的に注意喚起を行った。

要望先： 一般社団法人映画産業団体連合会
情報提供先： 消費者庁 地方協力課
経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課
文部科学省大臣 官房総務課 法令審議室

20. 2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要

公表日： 平成22年8月4日

概要： この概要は、国民生活センターと消費生活センターを結ぶ「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）」によって収集した2009年度の消費生活相談情報をまとめたものである（対象データは、2010年5月末日までに国民生活センターのホストコンピュータに登録された苦情相談）。

2009年度のPIO-NETにみる消費生活相談の主な特徴は以下のとおり、

- (1) 消費生活相談情報の総件数は、約90万件で減少傾向。
- (2) 「架空請求」の相談は激減するも、「架空請求」以外の相談は微減にとどまる。
- (3) 20歳代以下の契約当事者の相談が減少する一方、60歳以上の相談が増えており、契約当事者の高齢化が進んでいる。
- (4) 「油脂（食用油）」「住宅関連」「株」「四輪自動車」などの相談が増加。
- (5) 「サラ金・フリーローン」の相談は大きく減少した。
- (6) 「安全・品質」と「接客対応」に関する相談件数が過去最高に。
- (7) 「店舗外販売」の件数が減少しているものの、「店舗購入」は増加傾向。
- (8) 割賦販売法の改正などを背景に「個品割賦」は減少傾向、「総合割賦」は増加傾向。
- (9) 契約・購入金額、既支払金額ともに総額が減少。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 消費者情報課 地方協力室

21. 2009年度の危害情報システムにみる危害・危険情報の概要

公表日： 平成22年8月4日

概要： 2009年度に、国民生活センターと消費生活センターを結ぶPIO-NETによって収集した危害・危険情報と、協力病院から収集した危害情報の概要をまとめ、速報として公表した（対象データは、2010年5月末日までに国民生活センターのホストコンピュータに登録された情報）。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 地方協力課

22. 電子タバコの安全性を考える

公表日： 平成22年8月18日

概要： 全国的な禁煙・分煙の意識の高まりや、2010年10月からのたばこ税の増税の影響等からか、電子タバコが注目を集めている。一方、PIO-NETにもこれまでに309件の相談が寄せられており、特に近年

件数が急増している。そこで、電子タバコの安全性について調査したところ、国内で販売されている 25 銘柄 45 味中、11 銘柄 15 味でカートリッジの液体からニコチンが検出された。

この結果を受けて、消費者に被害の未然防止・拡大防止のため情報提供を行うと共に、事業者及び行政に対し注意喚起と指導の徹底等の要望を行った。

要望先： 消費者庁 政策調整課
情報提供先： 厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課
厚生労働省 健康局 総務課 生活習慣病対策室
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室
内閣府 政策統括官 共生社会政策担当

23. 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！

公表日： 平成 22 年 8 月 18 日

概要： 火山灰由来の原材料を配合した洗顔料が最近人気となっている。危害情報システムには洗顔料を使用して目に異物が入ったとの事例が 2005 年度以降の約 5 年間で 23 件寄せられているが、うち 10 件は火山灰由来の原材料が配合された洗顔料を使用して発生した事例であり、そのうち 9 件は通院治療を要していた。

火山灰由来の原材料を配合した洗顔料 10 銘柄についてテストを行ったところ、全ての銘柄に一定以上の大きさやとがった部分を含む粒子が含まれており、これらの一部は涙やまばたきで排出されずに眼表面に残る可能性があると考えられた。テスト結果より消費者に対して注意を呼びかけるとともに、事業者に対し注意表示の徹底と商品の改善を要望した。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 政策調整課
厚生労働省 医薬食品局 安全対策課
日本化粧品工業連合会

24. 国民生活センターADR の実施状況と結果概要について（平成 22 年度第 2 回）

公表日： 平成 22 年 8 月 18 日

概要： 紛争解決委員会（第 6 回会合、7 月 27 日開催）での審議を踏まえ、14 事案の結果の概要を公表。

「在宅ワーク契約の解約に関する紛争」、「コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先： ー
情報提供先： ー

25. 子ども用防災頭巾の安全性

公表日： 平成 22 年 9 月 1 日

概要： 現在、小学校を中心に地震、火災等の災害の発生で避難する場合に落下物等の危険から頭部を保護するために、いわゆる「防災頭巾」が使われている。防災頭巾は、地震などの非常時用として使用されるものであるため、普段から気に留めず、消費者がよく知らない点も多い。そこで、市販の防災頭巾や実際に小学生が使用していた防災頭巾について、テストを実施した。

その結果、市販の防災頭巾は、全ての銘柄で防災や難燃など防災性能を謳っていたが、(財)日本防災協会の認定品ではないものは、燃焼が続き焼失するものがあつた。また、小学生が使用していた防災頭巾を調べたところ、側地の破れや毛玉の発生、詰物の露出や偏

りなど経年による劣化が生じているものが見られ、詰物がなくなり、側地だけになっているものもあった。

これらの結果から、消費者に「長期の休みなどで子どもが防災頭巾を持ち帰った際は、傷みがないかなどをよく確認すること。また、頭部を守るために適した大きさかどうか確認すること。」や「防災頭巾を購入する際は、詰物を使用によって偏らない構造や劣化しにくい素材か、また、(財)日本防災協会の認定品を購入の目安にすること」や「手入れ方法などの表示をよく確認すること」などを情報提供した。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁 政策調整課
総務省 消防庁 予防課
経済産業省 製造産業局 繊維課
文部科学省 大臣官房 総務課
財団法人 日本防災協会

26. 「金貨の“即”現金化」に注意！—後払い、転売で債務が膨らむトラブルが増加—

公表日： 平成22年9月1日

概要： 消費者金融などから借金ができない消費者をターゲットとした、新たな手口である「金貨の即現金化」に関する相談が、2008年度以降、全国の消費生活センターに寄せられている。

現金を必要としている消費者が「即現金化」といった広告をきっかけに、代金後払いで自分の欲しい金額分の金貨や地金を購入する。その金貨や地金を、別の買取業者にすぐに転売し、現金化するという仕組みである。しかし、消費者が手にする受け取り額は購入代金より必ず低く、最終的には債務が膨らんでしまう危険性がある。

そこで、現金化目的での金貨や地金の購入、転売に関するトラブルについて、被害の未然防止、拡大防止を図るため、注意を呼びかけた。その結果、消費者庁HP「儲け話に注意！」にて紹介された。

要望先： —

情報提供先： 消費者庁 政策調整課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
金融庁 総務企画局 企画課 信用制度参事官室
経済産業省 資源エネルギー庁 資源・燃料部 鉱物資源課

27. 「独立開業で高収入？」軽貨物運送の代理店契約に関する相談が再び増加！

—支払いできず、多重債務に陥るケースも—

公表日： 平成22年9月1日

概要： 国民生活センターや各地の消費生活センターには以前から、軽貨物運送の代理店契約に関する相談が寄せられており、一旦減少したものの2007年以降、再び増加している。相談者の半数以上が50～60歳代であり、中には、“家族を養うため”“生活のため”に仕事を探していた人が契約してトラブルとなり、多重債務等の深刻な状況となるケースもみられた。

そこで、今回は軽貨物運送の代理店契約のトラブルについて問題点を整理し、関係機関に要望、情報提供すると共に消費者に注意喚起した。

要望先： 消費者庁 政策調整課
社団法人全国軽自動車協会連合会
社団法人全国中古車販売協会連合会
社団法人日本クレジット協会

情報提供先： 警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

28. 悪質な「有料メール交換サイト」にご注意！

－「会いたい」「悩みを聞いて」「お金をあげる」というメールを安易に信用しないで！－

公表日：平成22年9月1日

概要：国民生活センターは、2008年6月に「出会い系サイト」に係る消費者トラブルについて消費者に注意喚起したところであるが、その後も引続き全国の消費生活センターには、出会い系サイトに関する苦情が多く寄せられている。最近では「出会いの場」を求めたものだけではなく、消費者がSNSや懸賞サイト等に登録した後に、「メル友になってほしい」「(芸能人のマネージャーと称する者から)メール交換費用を負担するから、担当している芸能人の悩みを聞いてほしい」といった書込みやメールを受け取ったことをきっかけに、メール交換を行なった結果、「お金をあげると言われたのに貰えなかった」、「芸能人だと思ってメール交換していたが、嘘だった」等の苦情が多く寄せられている。相談者は有料のメール交換サイト運営事業者に、“サクラ”等を使ってメール交換を続けさせたのではないかと疑って、メール交換費用の返金を求めるが、“サクラ”の証明は困難でありメール交換費用を取り戻すことは難しい。そこで、消費者被害の未然防止の観点から、消費者に注意喚起した。

その後、消費者委員会からは、決済代行サービスについてのヒアリングを受けて、トラブルの実態について情報提供した。

要望先：社団法人日本クレジット協会
日本クレジットカード協会

情報提供先：内閣府 消費者委員会
警察庁 生活安全局 少年課
警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課
消費者庁 政策調整課
経済産業省 商務情報政策局商務流通グループ 取引信用課

29. 注意！高齢者に目立つ薬の包装シートの誤飲事故

－飲み込んだPTP包装が喉や食道などを傷つけるおそれも－

公表日：平成22年9月15日

概要：薬を包装ごと飲み込んでしまい、喉や食道などを傷つけたという事故が寄せられている。薬の包装はプラスチックにアルミを貼り付けたPTPシート(Press-Through-Package)と呼ばれるものが主流である。1996年以前は、縦横にミシン目が入り1錠ずつ切り離せる構造だったが、錠剤と一緒にPTP包装を誤飲する事故が頻発したため、1996年3月の業界団体の自主申し合わせにより、1錠ずつに切り離せないような構造にすること、誤飲の注意表示を増やすなどの対策がとられた。1998年1月には当センターでも消費者へ注意喚起しているが、その後も誤飲事故は後を絶たない。薬をPTP包装のまま飲み込んでしまうと、自力で取り出すことは難しく、X写真にも写りにくい内視鏡で取り出すことになり、身体への負担も大きい。そこで改めて消費者への注意を喚起した。

要望先：日本製薬団体連合会
社団法人日本薬剤師会
社団法人日本病院薬剤師会

情報提供先：消費者庁 政策調整課
厚生労働省 医薬食品局 安全対策課
社団法人日本医師会

30. 小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！
公表日：平成22年9月22日
概要：小径タイヤ（8インチ）の折りたたみ自転車で道路の段差を走行した際にフレームが破損して転倒し、50歳代の男性が顔に1カ月以上の怪我を負う事故が発生した。事故同型品を調査した結果、フレームに強度上の問題が認められたことから、段差のある道路などでの使用を見合わせるよう情報提供した。
要望先：—
情報提供先：消費者庁 消費者安全課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課
31. 換金性の乏しい外国通貨の取引にご注意！
—イラクディナールに続き、今度はスーダンポンド…—
公表日：平成22年9月24日
概要：2010年3月以降、イラク通貨（イラクディナール）の購入を消費者に持ちかけるトラブルが多発しているが、最近では、見知らぬ業者が消費者に「別業者からスーダンの通貨（スーダンポンド）を1口15万円で購入してくれれば、その数倍で買い取る」と電話で勧誘するトラブルが発生している。
これらのトラブルでは、換金性の乏しい通貨を「必ず儲かる」「高値で買い取る」とあおって契約させる手口が目立つ。そこで、被害の拡大を未然に防ぐために、注意点をまとめた。
消費者庁HP「儲け話に注意！」でも紹介された。
要望先：—
情報提供先：消費者庁 政策調整課
32. 住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルが再び増加へ
—認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止を—
公表日：平成22年10月21日
概要：国民生活センターでは、住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルについて、2002年度に消費者への情報提供を行ったのち、全国の消費生活センターに寄せられる相談件数がピークであった2005年度にも注意喚起を行った。
それ以降、全国の相談件数は減少傾向であったが、2009年度に再び増加に転じた。このうち、特に認知症高齢者等の判断能力が不十分な消費者の契約に関する相談についても増加傾向に転じたことから、認知症高齢者などへの見守り強化を呼びかけるため再び情報提供した。
要望先：—
情報提供先：消費者庁 政策調整課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
国土交通省 住宅局 住宅生産課
財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター
33. 「個人情報相談」5年間の傾向と2009年度の相談概要
—相談件数は減少傾向、個人情報保護法への正しい理解が必要—
公表日：平成22年10月21日
概要：個人情報保護法完全施行後5年間が経過したことから、国民生活センター及び全国の消費生活センター等の個人情報相談窓口に寄せられた個人情報相談5年間の傾向と2009年度の相談概要をまとめた。今後の個人情報に対する考えの参考になるよう、情報提供する。
要望先：—

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

34. 「カラオケ著作権」の譲渡に関するトラブルにご注意！

公表日： 平成22年10月21日

概要： 最近、「カラオケに関する著作権」「カラオケ発明者の著作権」といったものの購入や投資の勧誘に関する相談件数が増加している。カラオケで歌われることで収益が生じる著作権としては、カラオケで歌われる楽曲の著作権が代表的なものである。また、カラオケの機械やカラオケのビジネスモデルそのものは著作権法に定める著作物に該当せず、著作権は発生しない。

「カラオケに関する著作権」「カラオケ発明者の著作権」と謳って勧誘している場合、上記のどれにも該当しない、「カラオケに関するビジネスの仕組みや歴史を解説した文章（例えば本）」の著作権である可能性がある。

このような「カラオケに関する文章の著作権」を小口分割したものを購入したとしても、カラオケで歌われる楽曲や、カラオケ装置などによって生じた利益が自動的に受けられるわけではない。

消費者庁及び独立行政法人国民生活センターでは、「カラオケに関する著作権」「カラオケ発明者の著作権」といったものの購入や投資の勧誘に関する相談について典型的に生じている相談内容や、譲渡を受けた権利の内容と受けられる利益の関係を示しつつ、慎重に確認をした上で判断するよう、消費者へアドバイスを提供した。また、消費者からの相談に適切に対応できるよう、各地の消費生活センターへも情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： ー

35. 「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」実施結果

公表日： 平成22年10月27日

概要： 高齢者の消費者被害を未然に防ぎ、被害拡大を防止するため、9月16日～17日にかけて、9都県市・3団体共同して「高齢者被害特別相談（高齢者110番）」を実施した。今回の公表では国民生活センターが受け付けた相談について、その実施結果を報告する。

要望先： ー

情報提供先： ー

36. 二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについてー

公表日： 平成22年11月11日

概要： 新型インフルエンザの流行とともに二酸化塩素による部屋等の除菌をうたった商品が市場で見受けられるようになった。

PIO-NETには、二酸化塩素による部屋等の除菌をうたった商品に関する相談が、2005年4月から2010年3月末までに20件寄せられており、特に2009年度に多くなっていた。

そこで、二酸化塩素による部屋等の除菌をうたった商品について調べた結果、二酸化塩素の放散は9銘柄中6銘柄でほとんど確認できなかった。一方、使用開始当初に放散速度が大きくなり、その際の室内濃度がACGIH（米国産業衛生専門家会議）の定める作業環境基準（0.1ppm）をも上回ると推定される銘柄があり、においも強くなることから使用にあたっては注意が必要であった。なお、除菌効果や人への健康影響についての検証はほとんど行われていなかった。また、吸入による暴露が問題となる商品であるにもかかわらず、二酸化塩素が食品添加物であることを根拠に安全であると謳ったり、公的機関で安全性が確認されていると受け取れるような表示が

あり、消費者の誤認を招くおそれがあった。さらに、インフルエンザやノロウイルス、0-157 等への予防効果をうたうものもあり、薬事法に抵触するおそれがあると考えられた。

以上より、事業者に対しては商品の安全性と有効性についての検証及び表示の改善を、行政に対しては監視・指導の徹底を要望した。

要望先： 消費者庁 政策調整課
情報提供先： 厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
農林水産省 消費・安全局 畜水産安全管理課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課

37. 結婚相手紹介サービスのトラブルが増加

—法規制後も目立つ、高額な解約料や説明不足によるトラブル—

公表日： 平成22年11月11日

概要： 全国の消費生活センターに寄せられた結婚相手紹介サービスに関する相談は、2006年度は2005年度に比べて相談件数が減少したものの、2007年度以降は、毎年相談件数が増加している。相談の内容をみると、「解約したいと言ったができないと言われた」「解約料が高い」「返金額が少ない」という解約に関する相談や、「事前に聞いていたサービス内容と実際が異なる」「希望する条件に合った人を紹介されない」「紹介してもらっても相手からの返事がなく、先に進めない」などのサービス内容に関する相談が多くみられる。また、会員資格を一定の条件を満たす者に限っているという業者に関し「条件を満たす会員は一部だけであり事前の説明と異なる」などの相談が寄せられているほか、「外国人を紹介されたが、相手がいなくなってしまった」という相談もみられる。

国民生活センターでは、特商法が改正され結婚相手紹介サービスが指定役務として追加された2004年に結婚相手紹介サービスについて情報提供を行っているが、ここ数年、再び相談件数が増加傾向を示していることから、改めて問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供することとした。

要望先： —
情報提供先： 消費者庁 政策調整課
経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課
特定非営利活動法人日本ライフデザインカウンセラー協会
特定非営利活動法人結婚相手紹介サービス業認証機構
結婚相手紹介サービス協会
有限責任中間法人結婚相談業サポート協会
株式会社 I B J (日本結婚相談所連盟)
ナノライセンス結婚専科システム協議会

38. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第3回）

公表日： 平成22年11月11日

概要： 紛争解決委員会（第7回会合、10月18日開催）での審議を踏まえ、12事案の結果の概要を公表。

「海外インターンシップの解約に関する紛争」、「注文住宅の外壁の品質に関する紛争」、「ネットショップの解約に関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先： —
情報提供先： —

39. 消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例

公表日： 平成22年11月11日

概要： 全国の消費生活センターには、消費者と事業者との間で締結される商品やサービスの契約に関して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等に基づき、その被害の救済に取り組んでいる。なかでも消費者契約法は、消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されている。

国民生活センターでは、消費者契約法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、その代表例と傾向をまとめている。また、消費者契約法施行後、消費者契約法に関連する主な裁判例について収集し情報提供している。

今回は昨年10月公表以降に把握できたものを取りまとめた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

40. 2009年度の製品関連事故に係る消費生活相談の概要ー最近の訴訟事案も含めてー

公表日： 平成22年11月11日

概要： 1995年7月に施行された製造物責任法の活用状況を把握するため、PIO-NETに収集した2009年度の製品関連事故に係る消費生活相談の状況を調査し、その結果を取りまとめた。また、製造物責任法に基づく訴訟について取りまとめた。

要望先： ー

情報提供先： ー

41. 小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性

公表日： 平成22年11月18日

概要： 小径タイヤの折りたたみ自転車で走行中、歩道と車道の4センチほどの段差を越えたところで転倒。顔面に骨折や裂傷を負い、歯が6本折れた(22年5月)との重大事故を受け、国民生活センターで事故同型品を調べたところ、この自転車はフレームの強度に問題があるため、段差のある道路などでの使用を見合わせるよう情報提供した(9月22日公表)。しかし、市場には事故品と同様の構造を持つ他の製品も散見され、これらもフレームの強度不足等の問題が懸念されることから、再度テストを実施した。

その結果、フレームの強度や段差を上るときの走行能力が劣るため、段差のある道路を走行するには適さないこと、品質の問題がある場合には販売元に連絡すること、段差や凹凸での走行を避け、異常を感じた場合には直ちに使用を中止することを消費者へ情報提供するとともに、ある程度の段差でも変形・破損しない構造にすることを事業者に要望した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課
財団法人自転車産業振興協会
社団法人自転車協会

42. ますますエスカレートするマンションの悪質な勧誘

ー増加する「強引・強迫」「長時間」「夜間」勧誘ー

公表日： 平成22年11月25日

概要： 2009年度に全国の消費生活センターに寄せられたマンションの勧誘に関する相談件数は対前年比22%増(5,355件)と大きく増加した。また、2005年度以降2010年度(10月末日登録分まで)までの5年間の総件数は2万2,160件となっていた。なかでも「投資用マンションの購入を強く迫られ、断ると脅された」等の相談が増え続けており、電話勧誘の場合は勤務先に非通知でかけてきて、「マンション経営で節税

を」「税金の還付がある」「安定した家賃収入で老後が安心」というセールストークで執拗かつ強引な勧誘を行い契約に至らしめるケースが多く見られた。

宅地建物取引業法では、契約にあたって相手を威迫してはならないと定めているほか、同法施行規則では電話による長時間の勧誘等により相手を困惑させてはならないと定めているが、2009年度の相談(5,355件)を相談内容キーワードで見ると「強引・強迫」4,463件、「長時間勧誘」491件、「夜間勧誘」341件と、問題のある勧誘が行われていることが判明した。

以上から、マンションの悪質な勧誘による被害を防止するため消費者へ情報提供を行うほか、関係官庁ならびに業界団体に規制強化を要望した。

要望先： 消費者庁 政策調整課
財団法人不動産適正取引推進機構
社団法人不動産協会
社団法人全日本不動産協会
社団法人全国宅地建物取引業協会連合会
社団法人不動産流通経営協会

情報提供先： 国土交通省 総合政策局 不動産業課
消費者庁 取引・物価対策課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

43. 二次被害としてリゾート会員権など金融商品以外にも広がる劇場型勧誘トラブル
ー過去に未公開株や社債トラブルに遭った人はご注意！ー

公表日： 平成22年11月25日

概要： 最近、過去に未公開株や社債のトラブルに遭った人が、劇場型勧誘によってリゾート会員権、FX（外国為替証拠金取引）関連ソフト、金の小判、金杯、仏像、仏具、ダイヤモンドの保有権利を購入させられ、さらなるトラブルに遭ったという相談が国民生活センターに寄せられている。

劇場型勧誘では、当該販売業者と別の事業者が「あなたが買った商品等を当社が高値で買い取ります」と言って消費者に購入を煽（あお）り、言葉巧みに契約の申込みをするよう仕向けられてしまうためトラブルになるという特徴がある。投資トラブルの二次被害ともいえる、こうした手口による被害の拡大を防止するため、早急に情報提供を行うこととした。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課
警察庁 生活安全局 生活安全企画課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課
金融庁 総務企画局 企業開示課
金融庁 監督局 証券課
証券取引等監視委員会事務局 証券検査課
経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課

44. 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルに注意！第二弾

ー融資を得たいという目的での利用のほか、紹介されて利用してしまうケースもー

公表日： 平成22年12月1日

概要： 「クレジットカード現金化」をめぐるトラブルについて、国民生活センターでは2010年4月7日に報道発表を行っているところだが、公表後、改正貸金業法の完全施行を経て、相談件数が増加している。最近では、融資を得たいという目的での利用の他に、別の取

引の支払いができないときに業者から「クレジットカード現金化」での支払いを紹介されるケースも目立ってきたことから情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： ー

45. モバイルサイト内職にご注意！

ーサイト作成料等の支払いに、無理に現金を作らせることもー

公表日： 平成22年12月9日

概要： 「新聞の折り込みチラシやタウン誌等を見てアルバイトに応募し、履歴書や免許証のコピーを業者に送付後、仕事のために携帯電話用のホームページ（以下、モバイルサイト）が必要だと言われ契約したが、解約したい」というモバイルサイト内職に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられている。こうしたトラブルは2010年3月頃から発生し、増加した。

そこで、同種手口によるトラブルの拡大を未然に防ぐために、仕事を得るためにモバイルサイト作成料等が必要だと言われても安易に契約をしないよう、消費者に情報提供した。

その後、警察庁は各県警に当該トラブルに関する情報を周知した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

警察庁 刑事局 捜査第二課

金融庁 総務企画局 信用制度参事官室

経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 取引信用課

日本貸金業協会

社団法人日本クレジット協会

日本クレジットカード協会

46. 消費者問題に関する2010年の10大項目

公表日： 平成22年12月9日

概要： 国民生活センターでは、その年に消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し公表している。

2010年は、消費者庁・消費者委員会が発足1年を迎えるなか、新たな消費者トラブルも多く生じた年となった。平成22年の10大項目は以下のとおり。

- ・ 投資に関するトラブル急増、未公開株・社債さらに外国通貨取引も
- ・ ネット取引の中で、クレジットカードの決済代行がかかわるトラブルが深刻化
- ・ 改正貸金業法完全施行、一方でクレジットカード現金化等の問題も
- ・ アフィリエイト・ドロップ SHIPPINGなど、ネットを利用した手軽な副業トラブル増加
- ・ 住まいに関する悪質勧誘が増加、マンション販売・住宅リフォームなど
- ・ フロアマットの事故等を受け、自動車の安全性への関心高まる
- ・ ライター規制など、子どもの事故の予防に向けた取組み進む
- ・ 全国共通の消費生活相談の電話番号「消費者ホットライン」（0570-064-370）始動

- ・ 新たな「消費者基本計画」が策定される
- ・ こんにやく入りゼリーの窒息事故に関し様々な検討進む、地裁判決も

要望先： ー

情報提供先： ー

47. 「消費者トラブルメール箱」2010年度上半期のまとめ

公表日： 平成22年12月9日

概要： 消費者被害の実態を速やかに把握するため、2002年4月にインターネットを利用した情報収集システム（消費者トラブルメール箱）を開始し、8年半が経過した。2010年度より、消費者トラブルを迅速に情報提供する観点から、半期ごとにまとめて公表することとした。

2010年度上半期においては、5,267件の相談が寄せられた。この受信件数等につき、送信者の属性について分析を行ったほか、トラブルメール箱へのアクセス数の推移、新設されたFAQへのアクセス件数について調査した。また、追跡調査を実施した主な事案、公表につながった事例、ならびにFAQの掲載事案についてまとめたほか、年間を通じて目立ってきたと思われる諸問題の傾向について公表した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

48. 回転ハンガーの安全性

公表日： 平成22年12月21日

概要： 省スペースで多くの洋服を収納できることを謳う回転ハンガーがテレビショッピングやインターネットの店舗などで販売されている。一方、PIO-NETには2005年度から2010年10月末までに、回転ハンガーに関する相談が77件寄せられていることから、安全性を中心にテストを実施した。

テストの結果、回転ハンガーに耐荷重相当の衣類を掛けた状態で畳の上を移動するテストでは、キャスターが方向転換できずに転倒した銘柄や、移動できない銘柄がみられた。また、耐荷重相当の衣類を掛けた状態で、キャスターが変形するものが1銘柄あった。さらに、一箇所に偏って衣類を掛けた場合、少ない着数でも転倒しやすくなるものが全16銘柄中5銘柄あった。一方、インターネット上の販売サイト及び取扱説明書の両方に耐荷重と収納枚数の表示がないものが全16銘柄中2銘柄あった上、販売サイトには、設置場所に関する表示は全銘柄にみられなかった。

これらの結果から事業者には、強度や安定性等が不足しているものについての改善、使用可能な洋服の総重量（耐荷重）、収納枚数、製品寸法及び設置場所を分かりやすい表現でインターネット上の販売サイト及び取扱説明書に表示するよう要望した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課
社団法人日本通信販売協会

49. 突然自宅を訪れる貴金属等の買い取りサービスに関するトラブル

ーいったん業者の手にわたったら取り戻せないー

公表日： 平成22年12月21日

概要： 最近、消費者の自宅を訪問し、金やプラチナ等の貴金属を使ったアクセサリや和服等を買取るというサービスに関する相談が、

全国の消費生活センターに寄せられている。相談内容は、「業者の勧誘が強引で怖かったので、買い取りに応じてしまった」「貴金属を買い取ってもらったが、買い取り価格が安すぎると思い解約を申し出たところ、解約は受け付けられないという書面を渡しているののでできないと言われた」「買い取りの際に健康保険証の番号を書かされた。個人情報が悪用されるのではないか」といったものである。消費者が、不意に来訪した業者から買い取りを勧誘され、冷静に判断できないまま契約してしまったというケースが目立っているが、自宅を訪問した業者に貴金属等を渡してしまうと、その後返品を求めても取り戻せないことがほとんどである。

2010年度に入って、自宅での買い取りサービスの苦情相談が急増しており、高齢者の相談も目立っていることから、問題点を整理し消費者に注意喚起した。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 政策調整課
警察庁 生活安全局 生活安全企画課

50. マグロやカツオの訪問販売に注意！

ー味見しませんか？包丁を持って購入を迫る等のトラブルが起きているー

公表日： 平成22年12月27日

概要： 「マグロの味見しませんか」等と言って自宅に訪れた業者から、マグロやカツオ等の魚介類を買わされたという相談が増えている。生鮮食料品の訪問販売は平成21年12月より「特定商取引に関する法律」の規制対象となったが、販売業者名や連絡先が分からないため、被害回復が難しいというトラブルがほとんどである。そこで、安易に購入しないよう消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー
情報提供先： ー

51. 不当な勧誘で誘う「競馬予想情報提供サービス」に注意ー「絶対儲かる」「八百長レース」「デキレース」などのセールストークに惑わされないことー

公表日： 平成23年1月13日

概要： 「絶対儲かる競馬のレースの情報がある」「『八百長レース』を仕組んであるので、情報を買わないか」「特別な勝ち馬情報を教える。当たらなければ保証金を支払う」「着順を話し合いで決める『デキレース』がある。情報料を払えば着順を教える。確実に儲かる」など、悪質な「競馬予想情報提供サービス」に関する相談が2005年度から2010年度の約5年間にかけて7,557件寄せられている(2010年12月末日現在登録分)。

そこで、悪質な「競馬予想情報提供サービス」のトラブルについて、消費者に注意を呼びかけるとともに、日本中央競馬会(JRA)に対して、悪質な「競馬予想情報提供サービス」に対する更なる注意喚起を行うよう要望した。

要望先： 日本中央競馬会(JRA)
情報提供先： 消費者庁 政策調整課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課

52. 入札のたびに手数料が…！“ペニーオークション”のトラブルが急増

公表日： 平成23年1月24日

概要： インターネット上で、新品の電化製品やブランド品等が非常に格安で出品される、いわゆる“ペニーオークション”に関する相談が最近増加している。一般のインターネットオークションであれば、

入札には費用がかからず落札者だけが商品代金を支払うところを、“ペニーオークション”の場合は、落札しなくとも入札するたびに手数料を支払わねばならないといった点に大きな特徴がある。

全国の消費生活センターには、破格の安さで出品されているのにつられ、このオークションの仕組みを理解せずに利用しての相談が、主に寄せられている。そこで、“ペニーオークション”におけるトラブルを紹介し、消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

53. 使えなくなる商品券やギフト券などのご確認を！

ー消費生活センターへの相談も急増ー

公表日： 平成23年1月28日

概要： 2010（平成22）年4月に「資金決済法」が施行されたことに伴い、払戻し手続きがとられ、使えなくなる商品券などが増えているなか、全国の消費生活センターなどには、「商品券が使えなくなると聞いたが本当か」「払戻しのためにはどうすればよいか」などの相談が最近になって多く寄せられている。そこで、対象となる商品券などの払戻し期限などを確認し、すみやかに手続きをするよう情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

54. 屋根設置の太陽エネルギー利用パネルからの落雪に注意

公表日： 平成23年2月3日

概要： この冬の大雪による事故が各地で起きていることを受け、政府は1月21日に「今冬期の大雪等への対策に関する関係省庁連絡会議」を開催し、対応への周知を図った。PIO-NETには、「屋根に設置した太陽光発電システムから雪が落ち駐車場の屋根を破損した」など、屋根に設置した太陽エネルギー利用パネルからの落雪により隣家の壁を壊したり、車の屋根を壊したといった相談が2001年度以降12件寄せられている。いずれも人に対して危害は発生していないが、落雪時の衝撃等から考えれば重大な事故につながるおそれがある。そこで、一般家庭の屋根に設置する太陽エネルギー利用パネルに着目して、落雪による事故を防ぐために消費者への注意喚起などを行った。

要望先： 一般社団法人太陽光発電協会
社団法人ソーラーシステム振興協会

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

55. ご存じ知ですか？共同購入型クーポンサイトに関するトラブル

公表日： 平成23年2月9日

概要： インターネットのクーポンサイトで、他のユーザーと共同でクーポン券を購入すれば、通常よりも安い料金で商品やサービスの提供を受けることができるという、共同購入型クーポンサイトに関する相談が2010年10月ごろより寄せられ始めている。このサイトでは、決められた時間内に一定の人数がクーポン券を購入すれば契約は成立となり、割引のクーポン券を取得することができる（事前購入型クーポンサイトとも言われている）。しかし、一定時間内に最低販売数に購入枚数が届かなければ、契約は成立しないというシステムをとっている。

こうした共同購入型クーポンサイトが、現在、続々と開設されているが、トラブルの拡大を未然に防ぐため、早急に消費者に注意を

呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

56. 絶対に耳を貸さない、手を出さない！未公開株や社債のあやしい儲け話

公表日： 平成23年2月17日

概要： PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）によると、全国の消費生活センターには、未公開株や社債に関する相談が、過去最高であった昨年度（2009年度）の相談件数を大きく上回るペースで寄せられている。トラブルの内容を見ると、契約者の多くが60歳以上の高齢者であり、支払金額の合計額は2010年度（2011年1月31日現在）だけでも約283億円（2001年度以降の累計は約860億円）にものぼり、なかには「老後の蓄えをすべて失ってしまった」といった深刻な被害も見られる。

未公開株・社債トラブルが多発している背景としては、過去に未公開株や社債などを購入した高齢者が再度ねらわれていること、また、そうした高齢者にトラブルが周知されていないことが挙げられる。そこで被害を防止するために、未公開株や社債を「絶対に儲（もう）かる」と勧誘したり、公的機関をかたるといったあやしい儲け話には絶対に耳を貸さない、手を出さないよう消費者に注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課

金融庁 監督局 証券課、総務企画局 企業開示課

警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官、刑事局 捜査第二課

57. 複雑・巧妙化するファンドへの出資契約トラブル

ープロ向け（届出業務）のファンドが劇場型勧誘によって消費者に販売されるケースもー

公表日： 平成23年2月24日

概要： 国民生活センターでは、2008年8月にファンドへの出資契約に関して注意喚起を行なったが、依然としてファンドに関する相談は多く、2009年度は約3,000件、2010年度も2011年1月末日現在ですでに約4,300件を超えた。

相談の特徴としては、自ら契約を望んでいない高齢者を中心に、説明不足や断定的判断の提供などの問題勧誘によって、実態のわからない高額な出資契約を結ばせている、という点があった。

加えて、最近の相談事例では、詐欺的な劇場型勧誘による新たなトラブルや、いわゆるプロ向けのファンドが投資経験の乏しい消費者に販売されているケースも見られた。そこで、トラブルや手口が複雑・巧妙化し、今後もその拡大が予測されることから、消費者への注意喚起を行った。

要望先： 消費者庁 政策調整課

情報提供先： 警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

警察庁 刑事局 捜査第二課

金融庁 総務企画局 市場課

金融庁 監督局 証券課

証券取引等監視委員会

58. スーダンポンドの購入を持ちかける業者に注意！

ー「買い取る」「代わりに申し込んで」と勧誘する手口ー

公表日： 平成23年2月24日

概要： スーダンポンドの購入を勧める業者の相談が各地の消費生活センター等に多く寄せられている。業者は高齢者等に対し、「以前購

入した未公開株や社債を買い取る。代わりにスーダンポンドを買ってほしい」「あなたは名義を貸すだけで、代金は弊社が支払う。損はしない」など、消費者の被害回復を強調して説明し、購入を申し込ませるが、実際に買い取られることはなく、しばらくして連絡が取れなくなるケースが目立つ。中には実在する金融機関や公的機関、法律事務所を名乗って詐欺的な勧誘であるいわゆる「劇場型勧誘」を行っているケースもあり、ますます巧妙化している状況にある。

国民生活センターではスーダンポンド購入のトラブルについては2010年9月24日に公表しているが、未だに相談が寄せられていることから、再度、注意喚起を行うこととした。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課

59. 賃貸住宅の退去時に伴う原状回復に関するトラブル

公表日： 平成23年3月3日

概要： アパート、マンション等の賃貸住宅へ入居する際には、賃貸借契約に基づき、家主に敷金や保証金を納める例が多い。これらの金銭は、賃貸住宅から退去した後、家主が滞納家賃や原状回復費用（賃貸住宅の修繕費等）を差し引き、残額を借主に返還すべきものと考えられている。しかし現実には、賃貸住宅を退去した後、家主が敷金や保証金の精算に応じない、敷金や保証金を超える高額な原状回復費用を請求された、などのトラブルが発生している。

年度末に際し、これらのトラブルが増加すると見込まれることから、退去時に伴う敷金の返還や、原状回復の基本的な考え方に関して情報提供を行い、借主である消費者へのアドバイスとしたい。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課
国土交通省 住宅局 住宅総合整備課

60. 急増している「水資源の権利」と称する新手の投資取引のトラブル！

公表日： 平成23年3月3日

概要： 「ある会社が販売している水資源の権利は銀行の利息よりも良いものなので買わないか」などと「水資源の権利」を購入すると配当が得られるという新たな投資取引に関するトラブルが発生していた。これらのトラブルでは、①「水資源の権利」と称する投資取引の内容が不明瞭であり、どのような仕組みで「配当」が発生しているのか明らかではなく、②販売会社とは別の業者が「権利を高値で買い取る」とおおるなどいわゆる劇場型の勧誘が目立つ、③「水資源の権利」を購入するためには「譲渡担保権」を申し込み、「社員券」が送られてくる場合があるがその契約内容が不明瞭である、といった特徴がある。そこで被害の拡大を未然に防ぐために、注意点をまとめた。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
警察庁 刑事局 捜査第二課
金融庁 監督局 証券課
金融庁 総務企画局 企業開示課
法務省 大臣官房秘書課
林野庁 森林整備部 計画課

61. 国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（平成22年度第4回）

公表日：平成23年3月3日

概要：紛争解決委員会（第8回会合、2月14日開催）での審議を踏まえ、21事案の結果の概要を公表。

「波動水生成器の解約に関する紛争」、「賃貸マンションの修繕に関する紛争」、「競馬情報の返金に関する紛争」、「会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争」、「賃貸住宅の敷金返還に関する紛争」、「結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争」について事業者名等を特定して公表を行った。

要望先：—

情報提供先：—

62. 電気炊飯器による子どものやけどに注意！

公表日：平成23年3月17日

概要：危害情報システムの病院情報によると、2004年度以降2009年度までに炊飯器でやけどを負った事故事例は177件であり、そのうち4歳未満の乳幼児が139件（78.5%）と高い割合を占めていた。「炊飯器の蒸気に手をかざした」、「つかまり立ちをしようとして炊飯器の蒸気が出る部分に手を置いた」などと蒸気や高温部に触れてやけどをしており、中には植皮手術が必要となるようなIII度のやけどを負った重篤な事故事例も見られた。そこで、子どものやけど防止の観点から、電気炊飯器から出る蒸気の温度を調べた。その結果、蒸気の吹き出し口は最高98℃以上、その上方10cmでも最高66℃以上と高温になっていた。一方、蒸気を排出しないことをうたった「蒸気カットタイプ」の電気炊飯器についても調べたところ、蒸気がまったく出ない構造のものがあるほか、吹き出し口の温度が最高55℃、その上方10cmでも最高31℃と従来タイプよりも大幅に温度が低く、一部を除き本体の温度も低く子どものやけど防止に有効と考えられた。

要望先：社団法人日本電機工業会 家電部

情報提供先：消費者庁 政策調整課

経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課

63. 園芸用品の使い方に注意！

—除草剤や殺虫剤、肥料や用土などの事故事例に着目して—

公表日：平成23年3月17日

概要：危害情報システムには、園芸用品に係る事例が、ここ11年で139件寄せられている。内容は、園芸用の除草剤などの使用で呼吸困難や体調不良、湿疹がでた、植物活性剤や肥料、除草剤などを誤飲したなどである。使用や管理の方法に起因する事例と思われる。なお、誤飲の事例は乳幼児に目立つ。他方、空気中に散布して使用する殺虫剤などでは、使用者本人でなく周辺住民などからの苦情相談も目立つ。

そこで、園芸用品のうち、除草剤や殺虫剤、肥料や用土などにより体調不良となったり誤飲したような事故に着目し、被害の未然防止・拡大防止のため、消費者への注意喚起等を目的に情報提供した。

要望先：—

情報提供先：消費者庁 政策調整課

農林水産省 消費・安全局 農産安全管理課 農薬対策室

環境省 水・大気環境局 土壌管理課 農薬環境管理室

厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室

特例社団法人日本家庭園芸普及協会
農薬工業会
家庭園芸肥料・用土協議会
全国農薬共同組合

64. 自社割賦を支払手段とした販売方法に問題のある相談が増加
－強引な勧誘、支払能力を超えた契約は断って！－

公表日： 平成23年3月17日

概要： 割賦販売法が改正され、特に個別クレジットについて規制が強化された影響か、個別クレジットで契約した相談は減り、自社割賦で契約した相談が増加傾向にある。

相談の内容をみると、訪問販売等で販売業者等からふとんや健康食品等を強引に勧誘されたケースや、「高額で支払えない」と契約を断ると自社割賦を勧められるケースが見られた。

自社割賦は販売業者等と消費者の二者間契約であり、個別・包括クレジットのような、クレジット業者による販売業者等の勧誘内容の加盟店調査や、過剰与信を防止するための消費者のクレジット債務の調査は行われない。そのため、販売業者等が強引な勧誘を行いやすかったり、消費者の支払能力に見合わない契約をさせて、支払困難な状況に陥らせる恐れがある。

また、販売業者等の勧誘などに問題があり、契約後に解約を申し出た際に、個別・包括クレジットで契約した場合はクレジット業者に苦情処理義務があることから、クレジット業者から販売業者等に適切な対応を求める場合もある。しかしながら、自社割賦は当事者間のみの話し合いになり、合意できることもあるが、交渉がまとまらなければ話し合いでの解決が難しい。

自社割賦を利用した販売方法に問題のある相談について現状をまとめ、関係省庁に情報提供し、消費者に注意喚起する。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 取引信用課

65. 「国民生活センター土日祝日相談」開始後1年間の受付状況
－2010年1月16日（土）～2011年1月30日（日）受付分－

公表日： 平成23年3月17日

概要： 消費者庁では、2010年1月12日より最寄りの消費生活相談窓口を案内することにより、消費生活相談への最初の一步を手伝う「消費者ホットライン」を全国で実施した。これに伴い国民生活センターでは、土日祝日に消費生活相談窓口を開所していない消費生活センターを補完するために、2010年1月16日（土）より、土日祝日相談を開始した。開始後1年を経過したことから、「国民生活センター土日祝日相談」の受付の概況を取りまとめて公表した。なお、受付けた相談件数は1万件を超えている。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課

66. 法律に適合していないと思われるレーザーポインターに注意

公表日： 平成23年3月24日

概要： レーザーポインターのレーザー光線が目当たり、視力低下などの事故が起きていたため当センターでは2000年11月に消費者へ注意喚起するとともに行政への要望を行った結果、2001年1月には消費生活用製品安全法（以下「消安法」）の規制対象となった。その後、違法なレーザーポインターが販売されているとの消費者からの

情報を踏まえ、2008年3月、及び9月、2009年以降も当センター及び経済産業省は、継続して注意喚起を行っている。

こうした取り組みの中でもさらに、消費者トラブルメール箱にネットショップや観光地で、法律に適合していないと思われるレーザーポインターが販売されているとの情報が寄せられた。そこで、消費者庁を通じて経済産業省へ消安法に基づく行政的な対応を依頼し、併せて消費者に向けた注意喚起を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 製品安全課
文部科学省 大臣官房総務課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官

67. 「東北地方太平洋沖地震」関連で寄せられた消費生活相談情報（第1報）

ー東北・関東地域の相談を中心にー

公表日： 平成23年3月28日

概要： 2011年3月11日に発生した、東北地方太平洋沖地震に関連した相談が、全国の消費生活センター及び国民生活センターに寄せられている。

2011年3月11日～3月27日までに受け付けた相談情報の集計値の傾向等を、特に被災地、その周辺地域の相談を中心に速報としてまとめ、情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： ー

68. 有料老人ホームをめぐる消費者トラブルが増加

ー相談の傾向と消費者へのアドバイスー

公表日： 平成23年3月30日

概要： 国民生活センターでは、2006（平成18）年3月に「有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査研究」を実施し、調査結果や提言などを取りまとめた。しかし、全国の消費生活センターに寄せられる有料老人ホームに関する相談はそれ以降も増加傾向にある。

相談内容としては、「契約・解約」に関するものが全体の約8割を占め、中でも退去時や解約時の返金や精算に関するものが目立っている。

こうした状況のなか、有料老人ホームにおける消費者トラブルの問題をめぐっては、2010（平成22）年12月に、消費者委員会により「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」がなされ、消費者の関心はますます高まっていると考えられる。一方、高齢化が今後さらに進んでいくなか、当面の間、同種のトラブルが引き続き増加するおそれもある。

そこで、国民生活センターでは、有料老人ホームの退去時や解約時の返金や精算に関する相談を中心に、相談の傾向や事例、アドバイスを消費者に情報提供した。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 政策調整課
厚生労働省 老健局 高齢者支援課
内閣府 消費者委員会
社団法人全国有料老人ホーム協会

ii. 事業者名を含めた公表

－年度計画内容－

国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

◎業務の概要

国民生活センターでは、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、消費者への周知等を図るための情報を提供する際は、積極的に事業者名を含めて公表することとしている。

◎年度計画実施状況

平成22年度においては、情報提供を行った事例のうち27件において事業者名を含む公表を行った（別添資料9参照）。公表後には、当該事業者や事業者団体等により製品回収や販売停止、製品改善等の措置が採られるものもある。また、当該事業者から消費者へ返金が行われた旨の連絡も寄せられている。

- | No. | テーマ |
|-----|--|
| 1. | 風呂に入れるだけでラドン・ラジウム温泉になるとうたった商品 |
| 2. | 乗用車の電子キーによるトラブルに注意！
－消費者アンケート等で見られた電子キー特有のトラブル－ |
| 3. | ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について（2010年） |
| 4. | 電気ケトルによるやけど事故に注意！ |
| 5. | パワーウインドウの安全性 |
| 6. | 電子タバコの安全性を考える |
| 7. | 火山灰を含む洗顔料の使い方に注意！ |
| 8. | 子ども用防災頭巾の安全性 |
| 9. | 小径タイヤの折りたたみ自転車（A-RideX）の強度不足に注意！ |
| 10. | 二酸化塩素による除菌をうたった商品一部屋等で使う据置タイプについて－ |
| 11. | 小径タイヤの折りたたみ自転車の安全性 |
| 12. | 回転ハンガーの安全性 |
| 13. | 電気炊飯器による子どものやけどに注意！ |
| 14. | 未公開株の解約に関する紛争（1） |
| 15. | 未公開株の解約に関する紛争（2）（3件併合分） |
| 16. | サイドビジネス情報の解約に関する紛争 |
| 17. | 在宅ワーク契約の解約に関する紛争 |
| 18. | コインパーキング内の事故の修理代に関する紛争 |
| 19. | 海外インターンシップの解約に関する紛争 |
| 20. | 注文住宅の外壁の品質に関する紛争 |
| 21. | ネットショップの解約に関する紛争（2件併合分） |
| 22. | 波動水生成器の解約に関する紛争 |
| 23. | 賃貸マンションの修繕に関する紛争 |
| 24. | 競馬情報の返金に関する紛争 |
| 25. | 会員組織から購入したソフトウェア代金の返金に関する紛争 |
| 26. | 賃貸住宅の敷金返還に関する紛争 |
| 27. | 結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争 |

②ホームページ、出版物等による情報提供

ア. ホームページ

i. 利便性向上のための取り組み

－年度計画内容－

コンテンツの迅速な追加・更新、既存コーナー運用方法の見直し等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

◎業務の概要

国民生活センターでは、ホームページを通じた情報提供を平成7年10月より開始し、消費者の関心や問題性の高い情報をタイムリーに掲載している。

◎年度計画実施状況

当センターのホームページは、現在の情報分類・デザインで運営を開始してから、すで3年以上を経過していた。この間に、当センターの業務内容の変更や、情報提供量の増加などがあり、削除したコンテンツや追加したコンテンツ等が、多くあった。その結果、情報分類構成等がそぐわなくなり、利用者の個々の情報へのアクセスへのしやすさに問題が出てきていた。そこで、平成22年度は情報分類とデザインを中心としたリニューアルを実施した。公的機関のホームページが高齢者・障害者に配慮して作成されることは常識であるが、国民生活センターの発信する情報は、組織情報ではなく、消費者トラブルの未然防止、拡大防止のための注意情報の発信である。特に、高齢者のトラブルは増加傾向にある。また、高齢者のインターネット利用も増加しているため、より高齢者・障害者により配慮したホームページを運営する必要がある。そのため、HTMLの作成にあたっては、日本工業規格「JIS X 8341-3 高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器・ソフトウェア・サービス－第3部：ウェブコンテンツ」に基づいて検証を行った上で移行した。

また、ホームページの情報更新は全業務日に実施し、メールマガジンでその内容を配信している。

(平成22年度に新規開設・リニューアルしたコーナー)

- ・ 「事故情報データベース」コーナーの新設
- ・ 「注目テーマ」コーナーの新設
- ・ 「商品テスト結果概要」コーナーのリニューアル
- ・ 「回収・無償修理等の情報」へ「商品券等」「震災関連」の分類追加
- ・ 「製造物責任法(PL法)による訴訟」コーナーの新設
- ・ 「全国の消費生活センター等」「携帯版」への震災に関連する悪質商法110番追加
- ・ 「リーフレット「くらしの危険」」コーナーのリニューアル
- ・ 「消費生活年報」コーナーの新設
- ・ 「国民生活センターの紹介」整理、記事追加のうえ、リニューアル
- ・ 「国民生活センターの出来事」コーナーの新設

ii. ホームページによる情報の迅速な提供

－年度計画内容－

緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。

◎業務の概要

国民生活センターのホームページには、消費者の関心が高い情報を掲載するほか、社会的関心の高まった消費者問題や製品事故情報など、緊急性が高い問題について迅速かつ的確に提供することとしている。

◎年度計画実施状況

平成22年度には、東日本大震災が発生したため、3月14日に注意情報を掲載したコーナーを新設した。過去の大きな震災時に消費生活トラブルが多発した経験があったことから、すぐに阪神大震災を中心とした過去の震災時に多発した消費生活トラブルの事例と消費者へのアドバイスをまとめ、総務省から呼びかけられていたチェーンメールに関する注意情報や中央省庁の震災に関する情報のリンク集を14日に公開した。15日～16日には、保険会社の連絡先を中心とした震災関連の社告を56件掲載し、16日に震災関連の社告がまとめて見られるようにシステムの改造を行った。17日には16日までに受け付けた相談情報をもとに、相談件数や事例を速報として掲載、携帯版ホームページに震災に関する注意情報のコーナーを新設した。23日に地方自治体のリンク集を作成した。その後も更新を続け、14日～31日の13日間で、震災に関する消費生活情報については11回更新し、社告は85件掲載した。そのほか、平成22年度は、当センターをかたった商法が相次いだ。そのため、以下の情報については特に迅速に情報提供を行った。

- ・ 「震災に関する消費生活情報」
- ・ 「“高病原性鳥インフルエンザ” 関連」

- ・ 国民生活センターADR を紹介するなどして金銭を取る事業者に注意（平成22年5月12日）
- ・ 国民生活センターを名乗り被害救済の調査をかたる電話にご注意！（平成22年6月9日）
- ・ ワールド・リソースコミュニケーションの自社社債に関する消費者トラブルの現状について（平成22年10月29日）
- ・ 「国民生活相談センター」からの架空請求に応じないで！（平成22年12月28日）
- ・ 国民生活センターを名乗り被害救済の調査をかたる電話に再度、ご注意！（平成23年1月14日）
- ・ アダルトサイトの請求画面がパソコン画面に張り付いて取れない！（平成23年2月16日）

イ. 出版物

i. 「月刊国民生活」の発行

—年度計画内容—

消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行する。

◎業務の概要

平成20年4月、国民生活センターはこれまで発行していた月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合し、消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を刊行した。

「月刊国民生活」は、相談・啓発に携わる人を中心とした消費生活関連情報を必要とする者を対象とし、最新の消費者関連情報をわかりやすく提供している内容となっている。

◎年度計画実施状況

「月刊国民生活」には、国民生活センターの情報やタイムリーな特集のほか、読者から要望の多い商品テスト結果や相談事例、法律知識に関する記事を掲載した（年間特集テーマは別添資料10参照）。