

トラップ付除菌用品を1歳半の娘にかけていたところ、胸が長方形の名札の形に赤くなっていることに気付き、病院で化学やけどと診断された。」「報道で首から下げる除菌剤について注意喚起をしていた。類似品を持っているが安全性を知りたい。」といった相談が寄せられている。

このようなことから、二酸化塩素等による除菌効果をうたった首から下げるタイプの商品6銘柄と、参考品として、成分に次亜塩素酸ナトリウムを含むとの表示のある2銘柄の計8銘柄について、皮膚への刺激性を中心に調べ、消費者に情報提供することとした。

要望先： 消費者庁 消費者安全課
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室
一般社団法人日本二酸化塩素工業会

情報提供先： 消費者委員会事務局
日本チェーンストア協会
日本チェーンドラッグストア協会
公益社団法人日本通信販売協会

5. 搭載していた充電電池が発火したラジコンヘリコプター（相談解決のためのテストから No. 44）

公表日： 平成25年4月30日

概要： 「ラジコンヘリコプターを飛行させていたところ、搭載したリチウムポリマー電池が発火した。リチウムポリマー電池が発火した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

リチウムポリマー電池（以下、「充電電池」という。）は、充電することにより繰り返し使用できるものである。充電電池はラジコンヘリコプターとは別に購入し、搭載していたもので、充電電池の寸法は、指定よりもやや大きなものが取り付けられていた。外観調査を行ったところ、ラジコンヘリコプターのモーターには異物に接触したような跡がみられた。また、モーターは充電電池の搭載部と非常に近接した位置にあったほか、モーターの外装部が回転する構造となっていた。

そこで、同型品を用いてラジコンヘリコプターのモーターと充電電池を接触させた状態で連続運転を行ったところ、発火には至らなかったものの、接触部から火花が出る様子が確認された。また、充電電池の損傷は内部の電極にまで達していたことから、当該品が発火した原因は、ラジコンヘリコプターを操縦中に、モーターと充電電池が接触し、損傷したことによる可能性が考えられた。

依頼センターからラジコンヘリコプターの事業者に対して、テスト結果を報告したところ、事業者は取扱説明書に、充電電池がモーターに接触しないよう搭載する旨の表示を追加したという報告があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

6. MRIインターナショナルに関する二次被害トラブルにご注意ください！

公表日： 平成25年5月2日

概要： 2013年4月26日に、関東財務局は、「MRI INTERNATIONAL, INC.」（MRIインターナショナル）に対し、顧客からの出資金を他の顧客に対する配当金・償還金の支払いに流用する行為等を行っていたとして、金融商品取引法に基づく登録の取消し等の行政処分を行った。

近年、こうした投資被害にあった消費者に対して、「被害を取り

戻す」などかたって別の投資商品を勧めたり、手数料を求めるなどの詐欺的な勧誘が多く見受けられる。

要望先： ー

情報提供先： ー

7. 新たなエネルギー事業をうたった買え買え詐欺にご注意！ーシェールガス？メタンハイドレート？新しい話題を悪用した儲（もう）け話ー

公表日： 平成25年5月9日

概要： 未公開株や怪しい社債のほか、社会で話題になった事業への投資など、消費者への勧誘手口がますます巧妙になっている。震災後に太陽光発電事業などをうたった買え買え詐欺がみられたが、最近では、シェールガス（注1）、メタンハイドレート（注2）などの新たなエネルギー資源に関する事業をうたった買え買え詐欺の相談が寄せられている。

（注1）シェール（頁岩（けつがん））中に含まれる天然ガス。開発技術の進展により商業化が可能となりアメリカではシェールガスの商業生産が進められている。

（注2）メタンハイドレートは、メタンと水が低温・高圧の状態で結晶化した物質。火を近づけると燃焼することから「燃える氷」とも言われている。将来の天然ガス資源として期待されているが、現在は商業化に向けた技術開発を行っている段階である。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
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
経済産業省 資源エネルギー庁 資源・燃料部石油・天然ガス課

8. 「国の被害救済制度で過去の投資被害の回復が図れる」という不審な勧誘にご注意！ー消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる書類を使うなど、手口が巧妙化ー

公表日： 平成25年5月9日

概要： 「公的な被害救済制度で消費者を信頼させる投資の二次被害に関する相談」が寄せられている。

過去に未公開株や社債、ファンド型投資商品など投資によって経済的損失を被っている人に対して「国の被害救済制度で過去の被害回復が図れる」と消費生活センターや公的機関を思わせる名称をかたって勧誘するケースが高齢者を中心に目立っている。勧誘電話の後に届く具体的な被害回復の書類も、公的機関を思わせる形式のものを使うなど、その手口も巧妙化しているのが特徴である。

そこで、不審な勧誘があった場合には、慌てて手続をしたり、お金を支払ったりせずに、消費生活センター等にすぐに相談するよう、消費者に注意喚起する。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
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 企画課 調査室
法務省 刑事局 総務課

9. 左右両方のひじ掛け部分が破損した椅子（相談解決のためのテストから No. 45）

公表日： 平成25年5月9日

概要： 「オフィス用椅子の右側ひじ掛け部分が折れ、さらに左側も折

れてしまった。ひじ掛け部分の強度に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品を自宅で使用していたところ、左右両方のひじ掛け部分が座面裏側のネジ止め箇所では折れてしまった。破断面を観察したところ、ネジ止め箇所の周辺が白く見えていたことから、この周辺を起点にして徐々に破損が進行し、折れたと考えられた。

同型品を用いて JIS に基づくひじ掛け部分の強度試験を行ったところ、左右両方のひじ掛け部分は JIS の適合基準以下の力で折れた。また、折れた箇所は当該品と同様に座面裏側のネジ止め箇所であった。

以上、当該品は、ひじ掛け部分を座面に固定するネジ止め箇所の強度が不足していたため、左右両方のひじ掛け部分が折れたものと考えられた。

依頼センターから事業者に対しテスト結果の説明を行ったところ、事業者から、ひじ掛け部分を座面に固定するネジ止め箇所のプラスチック厚を増すとともに、ひじ掛け部分の形状を改良したとの報告があった。また、相談者には、商品の購入代金が全額返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

10. スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトの相談が急増！－“公式マーケット”でダウンロードした無料アプリからの請求もー

公表日： 平成25年5月21日

概要： 全国の消費生活センターに寄せられた相談件数を商品・サービス別に分析すると、2012年度においてはアダルト情報サイトに関する相談が引き続き1位となっており、スマートフォンの普及に伴い、スマートフォンからアクセスしたという相談が急増している。相談内容は、「有料の認識がないままクリックしたところ、料金の請求画面が表示されたが、支払わなければならないか」「個人情報が業者に伝わっているのではないか」などが多い。さらに最近では、独立行政法人情報処理推進機構の報告でもあるように、一般サイトでみつけたアプリではなく、いわゆる公式マーケット（以下、“公式マーケット”）で無料アプリをダウンロードしたのに、突然、料金を請求されたというトラブルも寄せられている。

そこで、スマートフォンからアクセスしたアダルト情報サイトのトラブル特有の事例を紹介し、消費者に注意を呼びかけた。

要望先： ー

情報提供先： 内閣府 消費者委員会事務局
消費者庁 消費者政策課
警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課
独立行政法人情報処理推進機構

11. 高齢者を狙った健康食品の送りつけ商法が急増！申し込んだ覚えがなければ絶対に受け取らない、お金を払わない！

公表日： 平成25年5月23日

概要： 「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」等と突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに健康食品を強引に送りつけられるという相談について、2012年度の件数は14,000件を越え、2011年度の5.2倍と急増した。

国民生活センターでは今までに「見守り新鮮情報」や記者公表資料で同トラブルの注意喚起をしたが、その後も相談が寄せられてい

る。トラブルの中心は高齢者であり、業者から「申し込んだのだから払え」と高圧的に言われ、押し切られて購入を承諾してしまう事例も多く見られる。商品は代金引換配達（以下、代引配達）にて送付される例が多く、2012年度は2011年度に比べて、本トラブルに代引配達が利用されていたことが確認できた相談件数は、12.2倍に増えている。また、最近では業者が代引配達の契約を配達業者から解除されたためか、商品とともに現金書留封筒や振込用紙を同封して送りつけ、代金を郵送したり、振り込みをするよう消費者に指示する手口も見られる。

要望先： 消費者庁 取引対策課
情報提供先： 内閣府 消費者委員会事務局
消費者庁 消費者政策課
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
総務省 情報流通行政局 郵政行政部 郵便課
国土交通省 自動車局 貨物課
社会福祉法人全国社会福祉協議会
公益財団法人全国老人クラブ連合会
全国民生委員児童委員連合会

12. 温風吹出口から火花が出たセラミックファンヒーター（相談解決のためのテストから No. 46）

公表日： 平成25年5月23日

概要： 「セラミックファンヒーターのスイッチを入れたところ、ボンと音がして温風吹出口から火花が出た。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品を分解すると、ヒーターの一部に焼損した部位が見られた。また、ファンにつながる電気配線に異物の付着があった。焼損が見られたヒーターを調査したところ、電極の間に導電性の異物などが短絡するように挟まった状態で通電されたために、過大な電流が流れて高温となり焼損した可能性があると考えられた。また、ファンの電気配線に付着した異物を調査したところ、異物は熔融状態のハンダが配線の上に滴下し付着したものと考えられた。そこで、ヒーターの焼損部位にもハンダが付着したものと仮定し、同型品を用いて、ヒーターの電極を短絡するようにハンダを付着させた状態にして再現テストを行ったところ、通電と同時に温風吹出口にショートによると考えられる火花が確認された。また、ヒーターは当該品と同様な焼損状態になることが確認された。

以上、火花が出た原因は、ヒーターの電極間にハンダなどの導電性の異物が挟まったことにより通電と同時にショートしたためと考えられた。また、事故は購入後最初に通電したときに発生していることから、製造時に導電性の異物が内部に入っていたものと考えられ、製造工程での品質管理の見直しが望ましいと思われた。

依頼センターから製造事業者に対してテスト結果の説明を行ったところ、事業者から、品質管理の改善を行うことの回答があった。また、相談者には代替品が提供された。

要望先： ー
情報提供先： ー

13. いわゆる「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないで！－「質草は何でもいい」「年金口座から自動引落とし」などのうたい文句に注意－

公表日： 平成25年6月3日

概要： 高齢者等に対して「質草は何でもいい」などと言って担保価値のない物品を質に取り、実際には年金などを担保として違法な高金利

で貸付をするいわゆる「偽装質屋」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。

「偽装質屋」をめぐっては、2012年以降、警察によって貸金業法違反（無登録営業）等での摘発が相次ぎ、警察庁も注意喚起をしている。そこで、全国の消費生活センターに寄せられた相談事例の傾向などを情報提供し、「偽装質屋」からは絶対に借り入れしないよう注意喚起する。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
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 政策課 金融サービス利用者相談室
金融庁 監督局 総務課 金融会社室
金融庁 監督局 銀行第一課
全国質屋組合連合会

14. 商業施設内の屋内遊戯施設における子どもの事故

公表日： 平成25年6月6日

概要： 商業施設の屋内で、滑り台やボールプールなど子どもが身体を動かして遊ぶことのできる遊具が設置された施設（以下、「屋内遊戯施設」とする。）が人気である。

一方で、PIO-NET や医療機関ネットワークには、屋内遊戯施設で危害が発生したという情報が寄せられており、骨折など治療に長期間を要した事例もみられる。

そこで、屋内遊戯施設で危害が発生したという事故情報を分析するとともに、子どもが屋内遊戯施設を利用したことのある保護者を対象としたアンケート調査や事業者への聞き取りを行い、消費者に注意喚起することとした。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
国土交通省 都市・地域整備局 公園緑地・景観課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本公園施設業協会
一般社団法人日本エア遊具安全普及協会
日本チェーンストア協会

15. 「消費者トラブルメール箱」2012年度のまとめ

公表日： 平成25年6月6日

概要： 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)」を当センターのホームページ上に開設しており、主に2012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をまとめ、報告した。

要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局

16. 着用で体にしみができたブラジャー（相談解決のためのテストから No. 47）

公表日： 平成25年6月6日

概要： 「3枚セットのブラジャーを購入し、約1カ月着用したところで、黒いしみが、縫い目が当たる両脇にできているのに気づいた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

この商品は、ナイロンとポリウレタンを混用したものであった。使用者の、ブラジャーの裾付近の前身頃と後身頃が縫い合わせられていた部分が当たる位置の脇腹に、しみができていた。

当該の縫い合わせ部は、生地为重なりが他の部位よりも多く、身頃の生地の糸が表面に飛び出していた。飛び出していた糸の材質をFT-IR（フーリエ変換、赤外分光光度計）にて確認したところ、ナイロン糸（芯糸にポリウレタン糸）が使われていると推測された。

相談者がこの商品を着用しても、裾部分は体に密着していなかったが、裾部分の縫い合わせ部は生地为重なりで硬くなっており、また、飛び出していたナイロン糸が相談者の動き等により繰り返し皮膚に接触、摩擦することで、皮膚障害につながった可能性が考えられた。このため、皮膚への物理的刺激を和らげるための対策が望まれた。

依頼センターから販売者に対して、テスト結果を報告したところ、製造元と検討し、裾と肩部分の縫製を変更したほか、裾部分は縫い合わせ部を露出しない仕様としたという報告があった。また、相談者には商品代金が返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

17. 速報！“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！

公表日： 平成25年6月13日

概要： 最近、プロバイダの契約にあたり「事業者から電話で勧誘され、よく理解せず言われるままにパソコンを操作し、事業者に自分のパソコンを“遠隔操作”してもらったところ、承諾していないプロバイダ等の契約に申し込まれてしまった」等というトラブルが複数寄せられるようになった。このトラブルは、消費者と事業者との間における合意内容を事後に確認しにくく、解決が難しいケースが多い。そこで、今回は、この「“遠隔操作”による勧誘トラブル」に関する相談事例をまとめ、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 消費者政策課
消費者委員会事務局
総務省 総合通信基盤局 消費者行政課
電気通信サービス向上推進協議会

18. 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25年度第1回）

公表日： 平成25年6月14日

概要： 平成21年4月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況（平成21年4月～平成25年4月30日）

申請件数等：平成21年度累計申請件数 106件

うち手続終了 57件（和解成立26、和解不成立20、取下等11）

申請件数等：平成22年度累計申請件数 137件

うち手続終了 103件（和解成立53、和解不成立37、取下等13）

申請件数等：平成23年度累計申請件数 150件

うち手続終了 179件（和解成立122、和解不成立45、取下等12）

申請件数等：平成24年度累計申請件数 151件

うち手続終了 159件（和解成立84、和解不成立46、取下等29）

申請件数等：平成25年度累計申請件数 14件

うち手続終了 20件（和解成立10、和解不成立9、取下等1）

要望先： ー

情報提供先： ー

19. 速報！！「ネット回線勧誘トラブル 110 番」の実施結果報告

公表日： 平成 24 年 7 月 1 日

概要： 近年、全国の消費生活センターには、インターネット回線、モバイルデータ通信、スマートフォン、携帯電話等の電気通信サービスを「よく分からないまま契約してしまった」等という相談が多数寄せられており、相談件数も増加している。

しかし、現在、これら電気通信サービスの契約は特定商取引法の適用除外とされている。事業者によっては、契約から一定期間内の無償解約に応じている場合もあるが、すべての事業者がそのような対応をしているわけではなく、法律に基づくクーリング・オフ規定等は整備されていないため、これらの民事ルールを活用した救済はできない。解決が困難な場合もあり、交渉途中で消費者があきらめてしまうケースも少なくない。これらの状況について消費者委員会でも議論され、提言が出されているところであるが、当センターとしても大きな課題であると考えている。

そこで、当センターでは通信契約に関する問題点、課題などを洗い出すため、平成 25 年 6 月 14 日（金曜）～15 日（土曜）にかけて、「ネット回線勧誘トラブル 110 番」を実施し、2 日間で合計 114 件の相談が寄せられた。そこで第一報として以下を報告する。なお、今後、詳細な分析をする予定である。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
総務省 総合通信基盤局 消費者行政課
電気通信サービス向上推進協議会

20. 刈払機（草刈機）の使い方に注意ー指の切断や目に障害を負う事故もー

公表日： 平成 25 年 7 月 4 日

概要： ガソリンエンジンや電気モーターの動力により、金属製の刈刃やナイロン製のコードを高速回転させて草を刈る、刈払機は、園芸工具として、一般消費者にも広く普及してきている。

しかし、便利な刈払機も使い方に注意しないと、思わぬ事故を起こすことがある。

PIO-NET には、2008～2012 年度（2013 年 4 月 15 日までの登録分）の約 5 年間に刈払機を含む芝刈り機の安全・衛生や品質・機能、役務品質に関する相談が 160 件、そのうち、危害情報が 11 件、危険情報が 23 件あった。また、医療機関ネットワークには、2010 年 12 月～2013 年 3 月までに刈払機を含む芝刈り機による事故情報が 34 件報告されている。

そこで、事故の未然防止を図るために、具体的な事件事例を再現し、刈払機の使用上の注意（保護具の必要性、キックバックなど機械特有の事例、誤った使い方による事例など）について、消費者に情報提供することとした。

要望先： 一般社団法人日本農業機械工業会
一般社団法人日本農業機械化協会
一般社団法人日本電機工業会
一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会
公益社団法人日本通信販売協会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
経済産業省 製造産業局 産業機械課
農林水産省 生産局 農産部 技術普及課

消費者委員会事務局

21. 低運賃でも苦情は急増 LCCなどの格安航空に関するトラブル

公表日： 平成25年7月4日

概要： LCCの運航路線や便数の拡大・増大に合わせて、全国の消費生活センター等(PIO-NET)には、さまざまな相談が寄せられ、「消費者トラブルメール箱」にも多くの情報が寄せられている。業界側の準備不足や、消費者への説明不足によると考えられる相談も多い一方、従来の航空サービスとの違いや、新しいシステムに不慣れな、消費者の理解不足が一因とみられる相談も含まれている。

特に、LCCではウェブによる予約・購入が前提となっていることから「表示の分かりにくさ」「システムの動作」「トラブル時の対応」によって生じるトラブルのほか、省力化によるとみられる接客対応に関するトラブルが目立つ。今回は、寄せられた相談事例などから問題点を挙げ、消費者へのアドバイスをを行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
経済産業省 商務情報政策局 情報経済課
国土交通省 航空局 航空ネットワーク部 航空事業課

22. 美容用具のローラーで頬に傷（相談解決のためのテストから No. 48）

公表日： 平成25年7月4日

概要： 「ローラータイプ的美容用具（充電式）を顔に使用したら、頬がヒリヒリした。商品に問題がないか調べてほしい。」との依頼を受けた。

この商品は、本体の軸に取り付けたアタッチメントが回転し、肌に当たった際には肌をもむような動きをするものであった。依頼センターが相談者から聞き取ったところによると、左の頬を斜め上にすくい上げるように使用した際に受傷したとのことで、相談者の左頬の下部に三日月形の傷がみられた。

そこで、相談者が使用した際と同じ使用条件で、平らな粘土上で使用してみたところ、本体を傾けた場合には、粘土表面に三日月形の軌跡が残りました。この軌跡は、事故時に相談者の頬にできたとされる傷の形状に近いものであった。

取扱説明書の表示を調べたところ、顔への使用方法が記載されており、事故時の相談者の使用方法は、これに沿ったものと考えられた。この商品は使用面が柔らかかったり、たるみ等がある場合には、巻き込みを起こしやすいものであったが、顔への使用に関しては、本体を傾けて使用しない等の注意表示はなかった。

テストの結果を受けた依頼センターのあっせんにより、商品の購入代金が全額返金され、商品には、商品を顔に使用する際の注意表示について「肌には柔らかく当て、決して強く押し当てない」、「傾けて使用しない」という表示を追加することになった。また、当センターより、輸入販売元にテスト結果を説明したところ、巻き込み防止のためにローラー外側のエッジを丸める等、商品改善の検討を行っているとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

23. 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてくる手口に注意！ー消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺ー

公表日： 平成25年7月12日

概要： 突然「あなたの名前で社債を購入した」と電話をしてきて、消費者をあわてさせてお金をだまし取ろうとする買え買え詐欺の新しい手口が広がっている。

この新しい手口では、突然「あなたの名前で社債を購入した」などと電話をしてきて、消費者をあわてさせ、キャンセル手続きをさせるように誘導する。その後消費者が業者とやりとりをしているうちに、「キャンセル料が必要」などと言ってお金をだまし取ろうとする。なかには「インサイダー取引になる」「あなたも罪になる」などと脅されるケースもある。

こうした不審な電話があった場合には、相手にせずすぐに電話を切って消費生活センター等に相談してほしい。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
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
日本証券業協会

24. 相談件数が過去最高に！原野商法の二次被害トラブルが再び増加ー「買いたい人がいる」「高く売れる」などのセールストークをうのみにしないことー

公表日： 平成25年8月1日

概要： 過去に原野商法の被害にあった消費者に対して、土地が高く売れるなどと勧誘し、そのための測量サービスなどの契約や、新たな土地の購入などをさせ、費用を請求するといった二次被害トラブルに関する相談が過去最高の件数になっている。

このトラブルでは、高齢者が被害にあっている割合が非常に高い。また最近の相談事例では、「買付証明書」などを消費者宅に送付して信用させたり、「外国人が土地を購入しているから値上がりする」などと言って勧誘するなど、新手の手口もみられる。

そこで、高齢者を中心とするこうしたトラブルの未然・拡大防止のため、最近の相談事例などを情報提供し、注意喚起する。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官
国土交通省 土地・建設産業局 不動産業課
一般財団法人不動産適正取引推進機構
公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会
公益社団法人全日本不動産協会

25. 2012年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要

公表日： 平成25年8月1日

概要： 「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）」は国民生活センターと消費生活センターに設置した端末機をオンラインで結び、複雑化する消費者問題に対応するため、1984年より運用を開始した。PIO-NETは、全国の消費生活センター等が受け付けた消費生活相談の中の「苦情相談（危害情報を含む）」を収集している。

2013年5月末日までにPIO-NETに登録された情報を基に、2012年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局

26. 2012年度のPIO-NET および医療機関ネットワークにみる危害・危険情報の概要
公表日： 平成25年8月1日
概要： 2012年度に、PIO-NETによって収集した危害・危険情報と、医療機関ネットワーク事業の参画医療機関（13病院）から収集した危害情報をまとめた。
- 要望先： ー
情報提供先： 消費者庁 地方協力課
消費者委員会事務局
27. ノートパソコンのUSBポートが破損したICカードリーダー/ライター（相談解決のためのテストから No. 49）
公表日： 平成25年8月1日
概要： 「ノートパソコンのUSBポートに、ICカードリーダー/ライターを挿入したところ、USBポートが破損した。USBポートが破損した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。
相談者が使用していたノートパソコンを調査したところ、USBポートの端子が本体の奥方向へ屈曲していることが分かった。次に、ICカードリーダー/ライター（当該品）のUSBプラグを調査したところ、端子の先端が角張っており、ハウジングの端子前方には溝が見られ、この形状がノートパソコンのUSBポートの端子を屈曲させた要因と考えられた。
当該品、相談者のものと同型のノートパソコン、参考品（ノートパソコン2銘柄、USB機器3銘柄）を用いて、USBポートへの挿入感に関するモニターテストを実施した。その結果、当該品のプラグは、参考品のノートパソコン2銘柄のUSBポートに対しては挿入力に大きな違いはなかったが、相談者のものと同型のノートパソコンのUSBポートに対しては挿入が硬く感じられた。そこで、さらに当該品を奥まで挿入したところ、USBポート端子の屈曲が再現した。なお、参考品のUSB機器3銘柄のプラグを相談者のものと同型のノートパソコンのUSBポートに挿入したときには特に問題はなかった。
以上のことから、ノートパソコンのUSBポートの端子が屈曲した原因は、当該品のUSBプラグの端子部の形状に問題があり、挿入時にUSBポートの端子が引っ掛かったためと考えられた。
依頼センターがあっせんを続けたところ、製造事業者は、当該品のみでなく相談者のノートパソコン側も要因であった可能性はあるとの見解を示しながらも、ノートパソコンの原状回復に関し責任をもって対応することになった。
- 要望先： ー
情報提供先： ー
28. コーナー部が割れて水漏れしたステンレスシンク（相談解決のためのテストから No. 50）
公表日： 平成25年8月1日
概要： 「ステンレス製のシンクに2～3年前からさびとともに筋が入り、一部割れて水漏れした。割れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。
当該品は、天板（人工大理石製）とシンク（ステンレス鋼製）が一体となっていた。外観調査を行ったところ、手前の左コーナーに縦方向に8cm程度の割れと、その周辺に筋状の模様が見られた。また、シンク全体には、さびがほとんど見られなかったが、シンクと天板

との間にはすき間があり、その部位を剥がしたところ、赤さびが見られた。さらに、シンクの材料を調査したところ、ステンレスシンクとして使用されているステンレス鋼の種別の一つであるオーステナイト系のステンレス鋼であった。以上のことから、コーナーの割れは、「応力腐食割れ」が起きたものと考えられた。

なお、割れたコーナーと天板にはすき間があり、さびが発生していたが、このすき間は普段の手入れのしにくい箇所であるため、食品の汚れなどがたまりやすく、応力腐食割れの原因となる腐食が発生しやすい形状であったと考えられる。このため、腐食が生じにくくするように、すき間のない構造にすることが望まれた。

テスト結果の報告を受けたメーカーから、消費者に対しさびを発生させないようにする日常の手入れ方法など使用上の注意喚起を行うとともに、加盟する業界団体とも情報を共有したいとの報告があった。なお、当該商品は注文仕様であり、ほかには販売されていないとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

29. なかなか減らない新聞のトラブルー高齢者に10年以上の契約も！解約しようとしたら断られた！ー

公表日： 平成25年8月22日

概要： 新聞の訪問販売に関する相談については、PIO-NETにこの10年間、毎年1万件前後の消費者苦情がよせられている。契約者の平均年齢は年々高くなっており、高齢の契約者については、長期間の契約に関わる苦情が多数よせられている。また、高齢者に関わるトラブルを中心に、契約時に法律で定められる範囲を超える景品を提供され、契約者が解約を申し入れると、景品を買って返すように求められたというトラブルも多くみられる。この他にも、販売員による強引な勧誘やうその説明を聞いて契約してしまったというトラブルが後を絶たない。

要望先： 新聞公正取引協議会
一般社団法人 日本新聞協会

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局
公正取引委員会

30. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性ー衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐためにー

公表日： 平成25年8月22日

概要： 花粉防御用眼鏡は、花粉が目に入ることを防ぐため、フレームの張り出しが通常の眼鏡より顔面に近くなる形状となっている。国民生活センターでは、花粉防御用眼鏡をかけた子どもが他人や物にぶつかったり転んだりした際、花粉を防ぐための張り出しにより目の上をけがすることがあることがわかったため、2013年2月に消費者へ注意喚起を行った。

これを踏まえ、今回は子ども用の花粉防御用眼鏡について、形状や材質に係る安全性や視界の変化について調べ、改めて消費者へけがを防ぐための安全な使用方法等の情報提供を行うとともに、来シーズンに向けてより安全性に配慮した商品の開発を事業者に要望することとした。

要望先： 日本眼鏡関連団体協議会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
消費者委員会事務局

31. 電気炊飯ジャーで 20 時間保温すると異臭がする米（相談解決のためのテストから No. 51）

公表日： 平成 25 年 8 月 22 日

概要： 「新米を購入し電気炊飯ジャーで炊いたところ、炊きたては問題なかったが、20 時間保温したご飯は、異臭がして食べるができなかった。米に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品の米を、提供された電気炊飯ジャーと同じ型式の電気炊飯ジャー複数台、他社製品を含む型式の異なる 3 機種 of 電気炊飯ジャーを用いて炊飯し、20 時間保温したご飯のにおいについてモニターテストを行ったところ、同じ型式の電気炊飯ジャーの中には、異臭がすると評価されたものもあったが、型式の異なる電気炊飯ジャーでは、そのようなにおいは感じられず、米に問題があるとは言えなかった。

一方、提供された電気炊飯ジャー及び同じ型式で異臭がすると評価された電気炊飯ジャーで、別の米を炊飯したところ、いずれも 20 時間保温したご飯は、異臭がすると評価され、においの発生には電気炊飯ジャーが関与していると推察されたが、においの発生要因は特定できなかった。

依頼センターから、相談者が使用していた電気炊飯ジャーのメーカーにテスト結果を伝えたところ、電気炊飯ジャーの長時間保温性能を改善するとの回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

32. 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 25 年度第 2 回）

公表日： 平成 25 年 8 月 29 日

概要： 平成 21 年 4 月にスタートした、国民生活センター紛争解決委員会による ADR の実施状況と手続結果の概要について公表する。

●実施状況（平成 21 年 4 月～平成 25 年 7 月 31 日）

申請件数等：平成 21 年度累計申請件数 106 件

うち手続終了 57 件（和解成立 26、和解不成立 20、取下等 11）

申請件数等：平成 22 年度累計申請件数 137 件

うち手続終了 103 件（和解成立 53、和解不成立 37、取下等 13）

申請件数等：平成 23 年度累計申請件数 150 件

うち手続終了 179 件（和解成立 122、和解不成立 45、取下等 12）

申請件数等：平成 24 年度累計申請件数 151 件

うち手続終了 159 件（和解成立 84、和解不成立 46、取下等 29）

申請件数等：平成 25 年度累計申請件数 48 件

うち手続終了 53 件（和解成立 26、和解不成立 24、取下等 3）

要望先： ー

情報提供先： ー

33. 防犯ブザーの電池切れや故障に注意！ーいざという時のために家庭で点検をー

公表日： 平成 25 年 9 月 5 日

概要： 防犯ブザーは、非常時に大音量の警報音で周囲に危険を知らせること、または相手を牽制（けんせい）して犯罪を未然に防ぐことなどを目的としており、多くの小学校で、子どもに配布（または貸与）している。国民生活センターが 2008 年 10 月に公表した結果では、（財）全国防犯協会連合会が認定した優良防犯ブザーが、落下衝撃でブザーが鳴らなくなるなどの故障が起こることがわかったため、消費者へ注意喚起するとともに、業界団体へ規格の改善を要望し、

「電池工業会規格 防犯ブザー」が改正された。

前回の公表から約5年が経過したが、PIO-NETには、「9カ月前に小学生の娘に持たせるため防犯ブザーを購入。6カ月後から音が鳴らなくなったりした。」といった、「携帯防犯ブザー」に関する相談が、前回の公表後にも37件登録されていた。

そこで、小学生が実際に使っていた防犯ブザーがどのような状態であるのかを調査し、保護者に対するアンケートを実施して防犯ブザーの使用実態を調査するとともに、現在販売されている、公益財団法人全国防犯協会連合会の優良防犯ブザーのうち10銘柄について、耐落下衝撃などのテストを行い、消費者（保護者）に情報提供することとした。

要望先： 文部科学省 スポーツ・青少年局 学校健康教育課
経済産業省 商務情報政策局 日用品室
経済産業省 商務情報政策局 情報通信機器課
公益財団法人全国防犯協会連合会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室
警察庁 生活安全局 生活安全企画課
消費者委員会事務局
一般社団法人電池工業会

34. 無料（タダ）ではない！？ウォーターサーバーの当選商法－実態は水の定期購入！
1年未満の解約では解約料がかかる－

公表日： 平成25年9月5日

概要： 「スーパーの一角でイベントをしており、勧められるままくじを引いたところ2等のウォーターサーバーが当たった。当選したことで舞い上がってしまい、『無料レンタル』と言われて申し込んだ。しかし持ち帰った書類をよく読むと、ボトル入りの水の代金は別途必要で、1年未満で解約すると、ウォーターサーバーについては、高い引取り費用が必要とあった」等という相談が増加している。サーバーのレンタル料は無料だが、実際は水の定期購入契約であり、1年未満の解約にはサーバーの引取り料がかかる等の説明が十分されていないことが苦情の原因であるようだ。また、せっかく当選したのだから今すぐ契約するようにと契約をせかさされ、考える時間を十分に与えられないまま契約した事例や、消費者自身も、気分が高揚し幸運な気持ちになった状態で勧誘されたことで、契約内容を十分に確認せず契約している事例もある。

上記のような、ウォーターサーバーの当選商法に関する相談件数は年々増加傾向にあることから、被害の未然防止、拡大防止のため、消費者へ注意を呼びかけることとする。

要望先： 一般社団法人日本宅配水協会
一般社団法人日本ウォーターアンドサーバー協会

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者委員会事務局

35. 立体感が得られないことがあったデジタルカメラの3D写真（相談解決のためのテストから No.52）

公表日： 平成25年9月5日

概要： 「購入したデジタルカメラで撮影した3D写真を専用のメガネで見たところ、前後の位置関係が正しく再現されない。3Dの機能に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品は単眼で3D写真の撮影ができるコンパクトデジタルカメラであった。撮影された3D写真の立体感などについてモニターテ

ストを行った結果、当該品はちらつきが目立ち、被写体や撮影の状況によっては立体感が得られないこともあり、立体感が得られない撮影状況の具体的な説明を明記することが望まれた。

依頼センターから製造事業者に対して、テスト結果を説明するとともに、相談者の返品希望に対応するように伝えたところ、製造事業者が直接消費者と連絡をとり、返品・返金された。また、製造事業者から依頼センターに対して、今後製品を発売する際のカタログには、誤認を生じないように、表現に配慮するとの説明があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

36. 洗車中に発煙した高圧洗浄機（相談解決のためのテストから No. 53）

公表日： 平成25年9月5日

概要： 「4年前に購入した高圧洗浄機が洗車中に発煙した。発煙した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品を分解したところ、AC100Vの電源を入れるとモーターが作動し、モーターの回転により加圧ポンプを動かして、高圧水を噴出させる仕組みとなっていた。

動作確認を行ったところ、モーターの回転数は約1,500回転/分で、60Aを超える電流が流れ、白煙が発生した。一方、当該品と同じ販売事業者が販売し、モーターなどの仕様の近い参考品を入手し動作確認すると、モーターの回転数は約22,000回転/分で、電流は約10Aであった。比較すると回転数、電流ともに大きな差異が見られたことから、当該品のモーターに何らかの異常があると考えられた。なお、加圧ポンプの回転軸を手で回したところ、負荷を感じることなくスムーズに作動したことから、加圧ポンプには異常はないものと考えられた。

そこで、モーター巻線の固定子巻線と電機子巻線を分離して調査したところ、固定子巻線の通電に異常は見られなかったことから、電機子巻線側に絶縁不良や断線など何らかの異常があったために、過大な電流や回転数の低下があったものと考えられた。なお、電機子（電機子巻線と整流子）の分解ができなかったため、電機子巻線の異常箇所は特定できなかった。

このことから発煙した原因は、モーターの電機子巻線の一部に絶縁不良や断線などの異常が発生したために、固定子巻線の磁界による逆起電力を電機子が十分に受けることができず、回転数が低下、電流が増大したことで、電機子巻線の温度が上昇し、それを覆う樹脂が熱せられて発煙したものと考えられた。

依頼センターから販売事業者に対しテスト結果の説明を行ったところ、販売事業者は自らも当該品を調査し、同様の不具合の発生を防止するため、今後も機器の性能ならびに品質の向上に努めるとの回答があった。また、相談者には代替品が提供された。

要望先： ー

情報提供先： ー

37. ダイヤモンドの買え買え詐欺にご注意！—トラブルにあった人の9割は高齢者—

公表日： 平成25年9月12日

概要： 買え買え詐欺は、対象となる商品が次々に変わり、またそのセールストークや手口も巧妙化している。

最近では、未公開株や怪しい社債、事業への出資など投資に関連したものだけではなく、ダイヤモンドの買え買え詐欺に関する相談が高齢者を中心に寄せられている。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
内閣府 消費者委員会事務局
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

38. 柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供

公表日： 平成25年9月19日

概要： 柔軟仕上げ剤は、衣類をソフトに保ち、傷んだ繊維を柔らかくすることをうたったものである。10数年前までは、部屋干しのにおいや汗のにおいなどを抑えるため、微香タイプの柔軟仕上げ剤が主流であったが、2000年代後半から香りの強い海外製の柔軟仕上げ剤がブームとなったのをきっかけに、現在は、芳香性を工夫した商品の品ぞろえが広がっている。

一方で、PIO-NETに寄せられる「柔軟仕上げ剤のにおい」に関する相談件数が増加傾向にある。そこで、収集した相談内容を分析し、情報提供することとした。

要望先： 日本石鹼洗剤工業会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 化学物質安全対策室
経済産業省 製造産業局 化学課
環境省 総合環境政策局 環境保健部 環境安全課
消費者委員会事務局
日本チェーンドラッグストア協会
一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会
公益社団法人日本通信販売協会

39. 健康食品の送りつけ商法に新たな手口 現金書留封筒を同封して送りつけ、脅迫めいた口調で支払いを迫る！

公表日： 平成25年9月30日

概要： 「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」等と突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに健康食品を強引に送りつけられるという相談に、新しい手口が広がっている。最近では、商品とともに消費者の名前と住所が既にかかれた現金書留封筒を同封して送りつけ、その後電話をかけてきて、代金を郵送するように消費者に指示する手口が見られる。指示する際には、業者は脅すような口調で支払いを迫り、怖くなった消費者は指示に従いお金を送ってしまう。

要望先： ー

情報提供先： ー

40. 「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！ーコインパーキングの「表示」に関するトラブルが増えているー

公表日： 平成25年10月3日

概要： 全国の消費生活センターに寄せられるコインパーキングの表示に関するトラブルは、年々増加傾向にある。相談の内容をみると、利用料金の表示に関するトラブルが多く見られるほか、高額な請求につながる利用規約の表示などに関するトラブルも見られる。

そこで、コインパーキングの「表示」に関するトラブルについて、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： 日本パーキングビジネス協会

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課
消費者庁 表示対策課

消費者委員会事務局

41. 「ねらわれてます高齢者 悪質商法 110 番」実施結果
公表日：平成25年10月11日
概要：国民生活センターでは、高齢者の消費者被害の未然防止のため、敬老の日（9月16日（月曜））をはさんだ9月14日（土曜）～20日（金曜）を「高齢者相談ウィーク」として高齢者からの相談に積極的に取り組むこととし、特に17日（火曜）・18日（水曜）の2日間は、高齢者被害の掘り起こしと注意喚起を目的に「ねらわれてます高齢者 悪質商法 110 番」を実施し、合計57件の相談が寄せられた。実施結果を報告する。
要望先：—
情報提供先：—
42. 東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルにご注意ください！
公表日：平成25年10月30日
概要：2013年9月、2020年の夏季オリンピックが東京で開催されることが決定したが、それに伴い全国の消費生活センターには、東京オリンピックに関連した詐欺的トラブルの相談が寄せられはじめています。
こうしたトラブルは今後さらに増えてくると考えられるので、十分に注意してほしい。
要望先：—
情報提供先：—
43. 自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能
公表日：平成25年11月7日
概要：PIO-NETには自動車用緊急脱出ハンマーに関する事故事例は寄せられていないが、自動車用緊急脱出ハンマーは交通事故や水没事故などの緊急時に車外に脱出するのに有効な商品であるため、現在入手可能な商品（15社19銘柄）について、ウインドーガラス破砕性能に着眼したテストを行い、消費者に情報提供した。
要望先：国土交通省 自動車局 審査・リコール課
情報提供先：消費者庁 消費者安全課
消費者委員会事務局
一般社団法人日本自動車工業会
一般社団法人自動車用品小売業協会
一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会
テュフ ラインランド ジャパン株式会社
44. 液垂れした部分の塗装が剥がれた自動車ガラス用はっ水剤（相談解決のためのテストから No.54）
公表日：平成25年11月7日
概要：「自動車ガラス用はっ水剤を使用したところ、液垂れした部分の塗装が剥がれた。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。
当該商品の液を自動車の塗装に付着させてから直ちに拭き取った場合及び拭き取らずに24時間放置した場合には、いずれも塗装への影響は認められなかったが、長時間接するよう、ろ紙に液を染み込ませたものを車体の塗装面に貼り付け、その上にラップをかぶせて屋外に放置し、72時間経過後にろ紙を外して観察したところ、一部の車種で部分的に塗装が膨張したり、ろ紙の円周部分に塗装の剥がれが認められた。
表示には、「塗装が剥がれることがあるので、目的以外の所に付

着した場合は、直ちに拭き取り、水で洗い流すこと」といった注意表示がみられた。

相談者が当該商品を使用して塗装が剥げてしまったのは、ツーボックスタイプのリアガラスで、依頼センターが製造販売事業者に対し、取扱説明書の表示を改善するよう要望したところ、「特にリアガラス等、はめ込みガラスは下部に流れやすいので注意すること。」との注意表示が追加された。

要望先： 一

情報提供先： 一

45. 吸いづらいストロー付きの乳幼児用カップ（相談解決のためのテストから No. 55）

公表日： 平成25年11月7日

概要： 「ストロー付きの乳幼児用カップを購入したところ、ストローを吸っても、飲むのが困難なことがある。構造等に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

この商品は、対象月齢が「12ヶ月頃から」と表示のあるもので、大人でも中に入れた液体が非常に吸いづらいつのことであった。

吸いづらさについて、当該品、その同型品と他のブランドのストロー付きの乳幼児用カップ（以後、「参考品」とする。）2銘柄で、モニターテストを行ったところ、当該品とその同型品の方が吸いづらいつと評価された。また、同型品4検体の中でも吸いづらさには個体差があり、大人でもほとんど吸えないものがあった。当該品のストローをフタから取り外して吸ってみても、吸いづらさが確認されたため、吸いづらさの原因はストローにあると考えられた。

そこで、ストローの構造を調べたところ、ストローは2つのパーツに分解でき、上側部分のつなぎ目付近には、Z型の切れ込みのある仕切りがあった。この部分が弁のように働き（以後、この部分を「弁」とする。）、漏れにくくなっているものと考えられたが、弁付近をつまむと弁が開き、吸いづらさが軽減されることから、吸いづらさの原因はこの弁にあるものと考えられた。

総輸入元のホームページには、ストローが吸いづらい場合の対策が記載されていたが、指示どおりにしても、吸いづらさは改善されなかった。

依頼センターから、総輸入元に対しテスト結果の説明を行ったところ、総輸入元からは、「自社に在庫はなく、市場に出ている分で販売終了とする。万が一、消費者からこの商品についての相談があった場合には、すみやかに返金、交換等の対応を行う。」との回答があった。

要望先： 一

情報提供先： 一

46. 不良灯油による石油暖房機器の故障や異常に注意

公表日： 平成25年11月21日

概要： 石油暖房機器の燃料として広く使われている灯油は、購入してから保管方法を誤ると太陽光や熱による変質、水や灯油以外の油やごみ等の混入などで不良灯油になることがある。不良灯油を石油暖房機器などに使用すると動作不良を引き起こし、場合によっては機器の故障や消火不能に陥ることがあるため、石油暖房機器の取扱説明書等では不良灯油の使用を禁止している。

PIO-NETには、2008～2013年度の約5年間に灯油に関連すると思われる危害・危険事例が123件寄せられており、中には「去年の灯油を使用したら火が消えなくなった」、「ストーブをつけた途端、煙が出てのどが痛くなった。」などの事例が見られた。