

こうした背景から、実際に不良灯油を作成し、それらを石油暖房機器に使用することで、どのような異常が生じるかテストを行い、消費者に情報提供することとした。

要望先： 石油連盟  
全国石油商業組合連合会  
一般社団法人日本ガス石油機器工業会

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 製品安全課  
経済産業省 商務情報政策局 日用品室  
経済産業省 資源エネルギー庁 資源・燃料部 政策課  
経済産業省 資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課  
消費者委員会事務局

#### 47. 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25年11月21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、あらゆる消費者契約を対象として、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項によって被害を受けた消費者の事後救済を可能とするものであり、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、代表例と傾向をまとめている。また消費者契約法の施行（2001年4月1日）後は、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、平成24年11月公表以降に把握できたものを取りまとめた。

要望先： 一

情報提供先： 消費者庁 地方協力課  
消費者庁 消費者制度課  
内閣府 消費者委員会事務局

#### 48. 防水性の繊維製品を脱水中に異常振動が発生し、破損した洗濯乾燥機（相談解決のためのテストから No. 56）

公表日： 平成25年11月21日

概要： 「昨年購入した洗濯乾燥機で、敷パット2枚と、綿毛布、タオルケット、おねしょシート等を洗濯したところ、脱水時に強い振動が発生し、洗濯乾燥機が破損した。洗濯乾燥機が破損した原因を調べて欲しい。」という依頼を受けた。

当該品は乾燥機能を有する縦型の全自動洗濯機で、本体が膨らむように変形しているほか、内部部品などが破損していた。

相談者の使用状況を踏まえ再現試験を行った結果、すすぎ脱水時に洗濯機本体が回転してしまうほどの異常振動が発生し、洗濯機が破損した。また、この際、脱水は中断されたが、その後の運転は継続された。

今回の事故は、洗濯機で洗濯してはならないとされる防水性のおねしょシートが攪拌（かくはん）を妨げていたこと、洗濯槽が高速回転中に、大きな洗濯物が遠心力により移動したためバランスが崩れたことから、異常振動が発生して洗濯乾燥機が破損したものと考えられた。

今回の異常振動の要因は使用方法にあると考えられるが、このよ

うな異常振動が生じた場合には運転を中止する機能が働くよう、商品には改善が望まれた。

依頼センターがテスト結果を元にあっせんを行った結果、事業者は8月から同種商品の取扱説明書の注意表示を変更し、以前からあった「防水性衣料・繊維製品を洗濯や脱水しない」という項目に、「毛布などの大きな洗濯物を折りたたんだ状態で積み重ね、洗濯しない」旨の内容などを追加した。なお、今回のテスト結果を踏まえ、異常振動が発生した場合はエラー表示を行い、運転を中止するように変更するとのことであった。

事業者は依頼センターのあっせんに応じ、相談者に対して原因及び今後の対応についての説明を行うなどの対応が取られた。

要望先： ー

情報提供先： ー

49. 保温できなかったスープ用のポット（相談解決のためのテストから No. 57）

公表日： 平成25年11月21日

概要： 「ステンレス製のスープ用のポットを購入し、おかゆを保温したところ、表示どおりの保温効果が得られなかった。保温効果が表示どおりか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品は、保温効力50℃をうたった、ステンレス製真空二重構造のスープポットであった。外観調査の結果、当該品の使用に伴う傷や、落下による傷、凹みは見られなかった。同型の商品と保温効力の比較を行ったところ、当該品のみ湯温が50℃以下に低下することがわかった。

また、赤外線熱画像装置（サーモグラフィ）を用いて、熱湯を入れた直後の胴部表面温度を比較してみると、当該品は同型品よりも表面温度が高くなっていた。

これらのことから、二重構造である胴部のいずれかに不具合があり、熱が逃げやすくなっているものと考えられた。

このテスト結果を受け、依頼センターから販売事業者に対してテスト結果を説明するとともに、相談者の返金希望に応じるよう伝えたと、販売事業者から相談者へ商品代金が返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

50. 「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！

公表日： 平成25年11月26日

概要： 「利用した覚えのない請求が届いたがどうしたらよいか」という、いわゆる架空請求に関する相談がまだまだ多く寄せられている。

今、相談が急増しているのは、「全国紛争処理支援センター」「仲裁相談センター」という中立的な公的機関を思わせる名称を用いた架空請求である。消費者に、過去に利用した業者への料金未支払や契約違反があると思わせ、それに関して「裁判所に訴状が提出された」「給料や不動産を差し押さえる」などと脅して不安にさせたいと、 「当センターが仲裁する」と言って中立的な立場でトラブル解決の支援をするようにみせかける。消費者が連絡をしてしまうと様々な名目で金銭を要求してくる。

利用した覚えがない請求は、決して相手に連絡せず、支払わずに無視すること。不安を感じたり対処に困った場合には、すぐに消費生活センターに相談してほしい。

なお、近年は、ハガキや封書のほか、電子メールによる架空請求も増えているので、十分に注意してほしい。

要望先： ー

情報提供先： —

51. レーシック手術を安易に受けることは避け、リスクの説明を十分受けましょう！—  
希望した視力を得られないだけでなく、重大な危害が発生したケースもあります—

公表日： 平成25年12月4日

概要： 事故情報データベースには、レーシック手術を受けて危害が発生したという情報が80件寄せられている。発生している症状は、過矯正による遠視が最も多く、それに伴う頭痛や吐き気等の体調不良により日常生活に支障を来しているケースがみられる。また、乱視、光をまぶしく感じる、ドライアイ、目の痛みなどの症状が発生しているケースもある。

レーシック手術については、ハロー・グレアや不正乱視、ドライアイなど、手術後に様々な合併症が起こり得ることが知られているが、手術による様々なリスクについて医療機関から十分に説明を受けていないおそれのある消費者もみられる。

また、消費者がレーシック手術を受けるきっかけとなった情報の約4割は医療機関がインターネットで発信する情報（医療機関のウェブサイト及びインターネット広告）であったが、これらの情報の一部には、関係法令に抵触するおそれがあるものもみられた。

レーシック手術を検討する際は、安易に手術を受けることは避け、インターネット等から得られる情報を十分に吟味し、また、手術を受ける際は、リスクについて医療機関から十分な説明を受けて理解した上で、本当に手術が必要かどうか、よく検討する必要がある。

要望先： —

情報提供先： （消費者庁と連名公表）

52. 豆乳等によるアレルギーについて—花粉症（カバノキ科花粉症）の方はご注意を—  
公表日： 平成25年12月5日

概要： 健康志向の高まりから、大豆を主な原材料とする飲料（以下、「豆乳等」）の人气が高まっている。

一方、国民生活センターのPIO-NETには、豆乳等により、皮膚や粘膜のかゆみ、赤み、腫れ、じんましん、呼吸困難等のアレルギー症状を発症したという相談が2008年度以降の約5年間で15件寄せられている（2013年10月末までの登録分）。寄せられた相談の中には、豆腐など他の大豆加工食品ではアレルギー症状が出ず、豆乳等を飲んだ時に発症したという事例もみられた。大豆による食物アレルギーは、大豆を原材料とした食品を食べたことにより発症する症例と、主にカバノキ科花粉症の患者が、豆乳などを摂取した際に発症する「口腔（こうくう）アレルギー症候群」が知られており、近年、花粉症の増加に伴い、後者の症例が増加しているとされている。

そこで、カバノキ科植物の開花時期（1月～6月）を迎えるにあたり、豆乳等によるアレルギーについて専門家へのヒアリングを行うとともに、市販の豆乳等の表示を調査し、消費者に注意喚起することとした。

要望先： 日本豆乳協会

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課  
消費者庁 食品表示企画課  
消費者委員会事務局  
日本豆腐協会

53. 年に1回、憧れの海外リゾートライフ？海外不動産所有権付きリゾート会員権「タイムシェア」の契約は慎重に！

公表日： 平成25年12月5日

概要： 海外に関連するタイムシェアの相談は2008年度以降増加している。海外旅行中に突然声をかけられて現地のホテル等で勧誘された相談者の中には、タイムシェアについての十分な認識を持たないまま契約したと思われるケースがみられる。さらに、管理費等の費用や予約の取りやすさ、解約条件について、事業者の説明が不十分と思われる事例もよせられている。また、海外でこうした契約をした場合、日本の法律が適用されない可能性が高く、そのことについて相談者に十分な認識がないケースもある。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者政策課  
消費者庁 越境消費者センター  
内閣府 消費者委員会事務局  
一般社団法人日本リゾートクラブ協会  
一般財団法人ロングステイ財団

54. 折り曲げたら液体が飛び散った発光するブレスレット（相談解決のためのテストから No. 58）

公表日： 平成25年12月5日

概要： 「折り曲げると発光する玩具のブレスレットを子どもの手に巻こうとしたところ、スティックの中の液体が飛び散り、子どもの目に入って炎症を起こした。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

同型品と参考品を用いて、1カ所をゆっくりと折り曲げていき、内容液が飛び出すかを調べたところ、参考品では内容液が飛び出してくることはなかったが、同型品では90度以上に折り曲げた場合に、スティックに亀裂ができて内容液が飛び出してくることがあった。

依頼センターから販売事業者に対し、テスト結果について説明したところ、「夏場の商品なので今年の生産は終了したが、テスト結果の内容は担当者を通し中国の工場に伝え、表示を含め製品の改善に反映します。」との回答が得られた。

要望先： ー

情報提供先： ー

55. 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3回）

公表日： 平成25年12月5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10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 82件

うち手続終了 96件（和解成立51、和解不成立39、取下等6）

要望先： ー

情報提供先： ー

56. 増え続ける子どものオンラインゲームのトラブルー家族でゲームの遊び方を話し合うとともに、クレジットカード管理の徹底を！ー
- 公表日： 平成25年12月12日
- 概要： 未成年者が契約当事者となるオンラインゲームの相談が増加している。消費者に向けて注意喚起を行うとともに、オンラインゲームの業界団体と支払い手段として用いられているクレジットカードの業界団体に要望を行った。
- 要望先： 一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会  
一般社団法人ソーシャルゲーム協会  
一般社団法人日本オンラインゲーム協会  
一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム  
一般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： 消費者庁 消費者政策課  
内閣府 消費者委員会事務局  
文部科学省 生涯学習政策局 男女共同参画学習課  
文部科学省 スポーツ・青少年局 参事官（青少年健全育成担当）  
経済産業省 商務情報政策局 商取引・消費経済政策課  
経済産業省 商務情報政策局 商取引監督課  
経済産業省 商務情報政策局 文化情報関連産業課
57. 「インターネット通販の前払いによるトラブル」が急増！ー個人名義の銀行口座への前払いはしないー
- 公表日： 平成25年12月19日
- 概要： インターネット通販での前払いによるトラブルは、事業者の実態を把握しにくいいため、事後の被害救済が非常に難しいタイプの消費者トラブルであり、未然防止が重要である。そこで、急増している「ネット通販の前払いによるトラブル」について、相談事例をもとにその特徴や問題点等を整理し、今後のトラブルの未然防止のため、消費者に広く注意を呼びかけた。
- 要望先： ー
- 情報提供先： 消費者庁 消費者政策課  
消費者庁 取引対策課  
消費者庁 越境消費者センター  
内閣府 消費者委員会事務局  
警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課  
警察庁 刑事局 捜査第二課
58. 投資経験の乏しい者に「プロ向けファンド」を販売する業者にご注意！ー高齢者を中心にトラブルが増加、劇場型勧誘も見られるー
- 公表日： 平成25年12月19日
- 概要： 投資をめぐるトラブルは後を絶たない。特に近年は、いわゆるファンドへの出資に関するトラブルが増加しているが、その中には、プロの投資家向けのファンドを、高齢者を中心とする投資経験の乏しい者に販売し、多くの消費者トラブルが生じているものがある。
- プロ向けファンド業者に関する相談は増加しており、2012年度は1,518件の相談が寄せられ、3年前の2009年度に比べて約10倍となっている。また、契約当事者も高齢者（60歳代以上）が9割を占めている。
- プロ向けファンドは、基本的にプロ投資家を相手に販売・運用が行われるものとして簡素な規制となっており、一般投資家を念頭においた規制にはなっておらず、販売勧誘規制も大幅に緩和されてい

る。しかし、制度上 49 人以下であれば一般投資家にもファンドを取得させることができることから、一部の業者によって、不特定多数の一般投資家への勧誘を前提としたプロ向けファンドが組成され、高齢者を中心とする投資経験の乏しい者に対して不適切な勧誘が行われている。

そこで、プロ向けファンドに関するトラブルについて、消費者への注意喚起を行うとともに、行政に対して対策の強化を要望する。

要望先： 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事務局  
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

#### 59. 消費者問題に関する 2013 年の 10 大項目

公表日： 平成 25 年 12 月 19 日

概要： 国民生活センターでは、毎年、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。

2012 年は、詐欺的な儲（もう）け話を中心に高齢者の消費者トラブルが目立つ年となった。

##### ●2013 年の 10 大項目

- ・高齢者トラブルが増加 二次被害も多い
- ・買え買え詐欺 買取り業者が登場する詐欺的儲け話が横行
- ・サクラサイト商法 「サクラ」を使った詐欺的商法の手口広がる
- ・スマートフォンに関連する相談が増加
- ・サラ金・フリーローンの相談が大幅に減少 貸金業法改正 6 年
- ・訪問購入 特定商取引法 7 番目の規制対象に
- ・消費者安全調査委員会が 10 月に発足 消費者安全法改正
- ・消費者教育推進法が成立 消費者市民社会の構築に向けて
- ・コンプガチャ 消費者庁が景品表示法違反との見解を示す
- ・食品表示の一元化に向けた検討進む

要望先： ー

情報提供先： ー

#### 60. キャンドルブッシュを含む健康茶一下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意

公表日： 平成 26 年 1 月 23 日

概要： 「おなかがスッキリするという植物を含む茶葉を購入し飲んでいたところ、効果があり過ぎる」という健康茶に関する相談が寄せられたため、原材料表示を確認したところ、医薬品として使用されるセンナの同属植物であり、センナと同様に下剤の作用があるセンノシドという成分が含まれているとの報告があるキャンドルブッシュ（別名：ゴールデンキャンドル、ハネセンナ、学名：Cassia alata（カシヤ・アラタ））が使用されており、下剤としての生理作用を及ぼす可能性のある量のセンノシドが含まれていた。

そこで、市販のキャンドルブッシュを使用した健康茶 15 銘柄を対象に、これらを利用することによって、どれくらいセンノシドを摂取する可能性があるのか、十分な注意表示はあるのか等を調べ、消費者に情報提供を行った。

要望先： 消費者庁 食品表示企画課  
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課  
消費者庁 表示対策課  
厚生労働省 医薬食品局 食品安全部 基準審査課 新開発食品保健  
対策室  
消費者委員会事務局  
内閣府 食品安全委員会 事務局  
公益社団法人日本通信販売協会  
日本チェーンドラッグストア協会  
公益財団法人日本健康・栄養食品協会

61. 婚活サイトなどで知り合った相手から勧誘される投資用マンション販売に注意！！－ハンコを押す相手は信ジラレマスカ？－

公表日： 平成26年1月23日

概要： 婚活サイトなどで知り合った相手から、将来のための財産形成や資産運用を口実に、いわゆるデート商法的な手口により、投資用マンションなどを購入してしまったという相談が、各地の消費生活センターに寄せられており、今年度に入って「消費者トラブルメール箱」にも寄せられるようになった。

従来のデート商法と言え、異性の販売員が名簿などを基にアポイントを取り、デートのような状況を演出、恋愛感情を利用し、アクセサリーや投資用ソフトなどを購入させていたが、今回のケースは、手口等がよりスケールアップしている。契約購入金額の大きさ、金銭被害にとどまらない消費者へのダメージなどから、手口を周知し、被害の拡大防止を目的に情報提供した。

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

62. 洗濯をしたら異臭がした紳士ズボン（相談解決のためのテストから No. 59）

公表日： 平成26年1月23日

概要： 「購入した紳士ズボンを着用前に洗濯したところ、乾いたズボンから異臭がした。再度、洗濯したが臭いは取れなかった。異臭の原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

相談者からの提供品、その同型品の洗濯前及び洗濯後について、放散される成分を調べたところ、いずれからも繊維の原料や製造工程で使用した化学物質に由来すると考えられる成分が検出された。次に、においの強さと快・不快についてモニターに評価してもらったところ、提供品のにおいの強さは、感じ方に幅があったが、においの快・不快では、多くのモニターが不快であると回答した。同型品では、洗濯前よりも洗濯後でにおいが強く感じられるようになるとの評価で、そのにおいをほとんどのモニターが不快と感じていた。放散成分の分析で検出された成分等が、モニターが感じたにおいの原因となっているものと考えられた。

テストの結果を受けた依頼センターのあっせんにより、事業者から購入代金が返金された。また、原因の一つに製造工程における商品洗浄後の乾燥ムラが考えられるため、今後は工場内での乾燥のチェックなど作業員の教育、指導をしていくとの回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

63. 婦人靴のヒールが取れて踵に受傷（相談解決のためのテストから No. 60）

公表日： 平成26年1月23日

概要： 「約2年前に購入した婦人靴を履いて階段を下りたところ、高さ

が約 5cm のヒールが取れ、靴底に残った釘が右足の踵（かかと）に刺さって負傷した。ヒールの取付強度に問題がないか調べてほしい。」との依頼を受けた。

この商品は太いヒールのパンプスで、右足用のヒールは完全に脱落し、固定用の 5 本の釘のうち、3 本は折れ、2 本はヒールから抜けていた。折れていた釘の破断面を拡大観察したところ、破断面の形状から 2 本の釘は疲労破断と推察され、取付強度が低下してヒールが取れたと考えられた。

次に、ヒール取付部の様子を当該品及び当該品の同型品（新品）と参考品とで比較したところ、これらのヒールを固定する釘は、参考品と本数は同じであったが直径が細く、またヒール取付面に接着剤が使用されていなかった、または少なかった可能性があった。さらに、ヒールの取付強度を調べたところ、これらは参考品より取付強度が弱いことが分かった。

依頼センターから製造事業者にテスト結果を伝えたところ、「お客様の安全・安心を守るためにヒール取付方法の見直しや製造技術の向上など、製品品質の向上に努めてまいります。」との回答があったが、品質には問題がないとの見解であった。そこで、相談者がテスト結果を踏まえて購入先に交渉したところ、購入先から相談者に購入代金が返金された。また、依頼センターから購入先にテスト結果を伝えたところ、購入先と製造事業者で改善策が協議され、ヒールの取付基準等が取り決められ、購入先の内部基準の見直しも行われた。

要望先： ー

情報提供先： ー

64. においのきつい断熱用カーテン（相談解決のためのテストから No. 61）

公表日： 平成 26 年 1 月 23 日

概要： 「断熱用のカーテンを購入し取り付けたところ、においがひどく体調不良になった。においの原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

この商品は、窓ガラスとカーテンの間に取り付けることで、屋外の冷気や熱気をカットし、暖房効率や冷房効率をアップするとうたうポリ塩化ビニル製のカーテンであった。

この商品を部屋に設置して、においに関するモニターテストを行ったところ、「ビニルのようなにおい」が確認されました。そこで、商品から発生する揮発性物質を分析したところ、樹脂の添加剤や染料、溶剤等に含まれているとされるにおいを有する物質が検出されたため、これらが混合したものがにおいの原因であると考えられた。なお、検出された物質には、吸入により、せき、頭痛などの急性症状を起こすことがあるとされているものがあった。

依頼センターから、相談者にテスト結果を伝えたところ、相談者はカーテンから浮遊する化学物質と自分の持病との関係をかかりつけの医師に相談したいということで、相談は終了した。また、依頼センターから事業者に対してテスト結果を説明したところ、後日、においの抑えられた商品に切り替えたとの報告があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

65. 子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性（再注意喚起）－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－

公表日： 平成 26 年 2 月 6 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周辺にけがを負う事例が寄せられたため、子ども用の花粉防御用眼鏡についての商品テスト結果を平成25年8月22日に公表した。

商品テストでは、張り出しの材質に軟質樹脂を使用するとより安全性が増すこと、張り出しにより視野に見えにくい範囲が生じること、スポーツ等に使用できる旨の不適切な表示が見られる銘柄があることなどがわかった。

商品テスト結果は、次の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ため昨年公表したところだが、今年のスギ花粉の飛散シーズンが始まったことから、事故の防止のため消費者に向けて再度注意喚起を行うこととした。

要望先： —  
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課  
消費者委員会事務局  
日本眼鏡関連団体協議会

66. “人助け”だと思って代わりに申し込んで!? 親切心につけこむ「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺にご注意!

公表日： 平成26年2月6日

概要： 有料老人ホームや介護施設などに入居する権利（以下「老人ホーム入居権」）に関する買え買え詐欺が増加している。「入居できなくて困っている人がいる」などと言い、“人助け”だと思わせて高齢者に老人ホーム入居権を購入させようとする極めて悪質な手口である。

高齢者にとって老人ホーム等への入居はひとつとではなく身近な問題であり、そうした高齢者の親切心や同情心につけこんで言葉巧みに購入させようとする。

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： —  
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

67. 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! (No.2) —オリンピック用の建物・土地に関する架空の儲け話—

公表日： 平成26年2月14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、それに伴い東京オリンピックに関連した詐欺的なトラブルが増えている。

特に、東京オリンピックのための建物の建設や土地の取得に関する架空の儲（もう）け話が目立っている。

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： —

68. スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱に注意—なかにはやけどを負った事例も—

公表日： 平成26年2月20日

概要： スマートフォンは、従来の通話やメールに加えて、パソコンのように様々なソフトウェアがインストールされている携帯電話機であり、その機能性や利便性の高さから近年急速に普及が進んでいる。

PIO-NET には、「スマートフォンの充電端子の焼損や本体の発熱等」に関する相談について、2009 年度は 2 件であったが、2012 年度には 523 件となっており、スマートフォンの普及とともに急増している。これらの相談には、充電中に充電端子が焼損してしまった事例や、使用中や充電中に本体が発熱した事例などがあり、なかにはやけどを負った事例もみられた。

そこで、PIO-NET に相談が多く寄せられているスマートフォンの充電端子の発熱や焼損及び本体の発熱について、同様のトラブル拡大防止のために消費者へ注意喚起を行うこととした。

要望先： 一般社団法人電気通信事業者協会  
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課  
内閣府 消費者委員会事務局  
総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課  
経済産業省 商務情報政策局 製品安全課  
経済産業省 商務情報政策局 情報通信機器課  
一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会

69. 消費税アップによる駆け込み需要でより混雑する？引っ越しサービスに関するトラブルを防ぐために

公表日： 平成 26 年 2 月 20 日

概要： 就職、進学、転勤といった節目の時期は、新たな地に引っ越して新生活をスタートする人も多く、特に毎年 3 月から 5 月にかけて全国の消費生活センターには、「荷物がなくなった」「家具に傷をつけられた」「引っ越し当日の約束の時間になっても業者が来なかった」等の引っ越しサービスに関する相談が多く寄せられている。

例年、3 月末から 4 月の初めは 1 年の 3 分の 1 の引っ越しが集中するといわれるが、特に、今年は消費税増税による駆け込み需要の影響もあり、大変混雑することが予想される。

そこで引っ越しシーズン直前に、引っ越しサービスに関するトラブルの実態及び問題点を分析し、引っ越しサービスを利用するうえでの注意点を消費者に情報提供するとともに、関係機関に対して要望等を行った。

要望先： 公益社団法人全日本トラック協会  
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  
国土交通省自動車局貨物課

70. 「高い」、「期待したほど聞こえない」、あなたの補聴器選び大丈夫ですか？

公表日： 平成 26 年 2 月 20 日

概要： 「補聴器を買ったが高くて支払えないので解約したい」「期待したほど聞こえが改善されないので解約したい」といった補聴器の契約等に関する相談が全国の消費生活センターには数多く寄せられており、年々増加傾向にある。

耳の聞こえが十分でない高齢者からの相談が多く、店頭などで説明を受けたとしても十分理解・納得した上での契約でないケースや、購入するつもりではないときに勧められて十分な聴力の把握もなく契約している例もある。また、家族や福祉関係者など周りの人からの相談も目立つ。

そこで、補聴器の契約等をめぐるトラブルを分析して問題点をま

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とともに関係機関に要望を行った。

要望先： 一般社団法人日本補聴器工業会  
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  
厚生労働省 医薬食品局 審査管理課 医療機器審査管理室  
一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会  
日本聴覚医学会

71. スタンドが溶けたスチームアイロン（相談解決のためのテストから No. 62）

公表日： 平成26年2月20日

概要： 「スチームアイロン（コードレス）を使用中、電源を入れたまま5分から10分スタンドに置いていたところ、スタンドが溶融した。原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品の温度設定を「高」にしたときのかげ面の温度を測定したところ、通電してから約15分後には最高温度で約250℃になった。取扱説明書には温度設定が「高」のときのかげ面の温度は190℃と記載されていたが、それに比べると60℃も高い温度であった。また、同型の商品についても同じ条件で温度を測定したところ、かけ面の最高温度は約180℃となり、当該品には何らかの不具合があるためにかげ面の温度が高くなっていると考えられた。

そこで、本体を分解して、かけ面の温度が一定の範囲内になるように調節をしているサーモスタットを観察したところ、温度の変化で曲がり方が変わるバイメタルが変形していることが分かった。サーモスタットは温度上昇とともにバイメタルが上方へ曲がることで、通電接点に連動する部品を押し上げて、設定した温度に達すると通電接点がオフになり加熱が停止する仕組みとなっていたが、当該品はバイメタルが変形（曲がり）していたために、正常な場合と比べて高い温度にならないと通電接点がオフにならないため、かけ面の温度が高くなるものと考えられた。

しかし、かけ面の温度が当該品と同じ約250℃になるように調整した同型品を、約24時間スタンドに放置しても溶融の程度は非常に軽いもので、10分程度の短時間でスタンドが溶融した原因を特定することはできなかった。

依頼センターが今回のテスト結果を事業者に伝えたところ、事業者からサーモスタットの安全装置機能の再確認を工場で行うとの回答があった。

要望先： ー

情報提供先： ー

72. 座ったら衣服に色移りしたフロアチェア（相談解決のためのテストから No. 63）

公表日： 平成26年2月20日

概要： 「布張りのフロアチェアの色が、着用していたTシャツとズボンに移染した。色落ちしやすい商品かどうか調べてほしい。」という依頼を受けた。

商品の表地の染色堅ろう度を、JISの方法に従って調べ、衣料品の基準を用いて評価したところ、汗による商品自体の色落ちについては基準に適合していたが、汗と摩擦による色移りについては、基準と同等かそれよりも下回っており、他の衣類等に色移りしやすいものと考えられた。

表示について調べたところ、商品自体に、家庭用品品質表示法に定められている「品質に関して表示すべき事項」や「表示者名」等の表示はなかった。

テスト結果の報告を受けた依頼センターのあっせんにより、事業者から返品返金の対応のほか、洗濯のための費用についての対応がなされた。また、色移りについては、材質の変更及び表示の取り付け作業をすすめているとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

73. よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！

公表日： 平成26年3月6日

概要： 近年、光回線やインターネットサービスプロバイダーとの契約（以下、プロバイダー契約）、携帯電話等の電気通信サービスに関する相談が、全国の消費生活センターに多く寄せられ、相談件数は増加している。寄せられる相談をみると、実際に電気通信サービスを提供する事業者でない事業者が勧誘することによる説明不足や虚偽説明等に関する問題点等が見受けられる。

そこで、改めて、2013年6月14日、15日に実施した110番に寄せられた相談をもとに、電気通信サービスの販売方法にかかる問題点を整理し、消費者に注意喚起するとともに、行政に対して制度的な対応を要望した。

要望先： 総務省総合通信基盤局消費者行政課  
内閣府消費者委員会

情報提供先： 消費者庁消費者政策課  
消費者庁取引対策課  
電気通信サービス向上推進協議会

74. 洗濯してもにおいが取れなかった子ども用パジャマ（相談解決のためのテストから No. 64）

公表日： 平成26年3月6日

概要： 「購入した子ども用パジャマから臭いがし、5回洗濯してもにおいが消えなかった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該商品について放散される成分を調べたところ、染料の原料や製造工程で使用された化学物質に由来すると考えられる成分が検出された。

次に、においの強さと快・不快についてモニターに評価してもらったところ、においの強さは、感じ方に幅があったが、においの快・不快では、においを感じたモニターの約4割が不快またはやや不快であると感じており、放散成分の分析で検出された成分等が、モニターが感じたにおいの原因となっているものと考えられた。

テスト結果を受けた依頼センターが、においを低減させる対策を要望したところ、事業者から染料がにおいの原因と考えられるが、今後、においを低減できるように努力していきたいとの回答があった。また、当該商品は相談者が販売店に申し出て返品となり、購入代金が返金された。

要望先： ー

情報提供先： ー

75. 温度制御に問題があった電気足温器（相談解決のためのテストから No. 65）

公表日： 平成26年3月6日

概要： 「電気足温器の加熱が止まらず高温になり、使用を中止した。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品と同型品について、JIS C 9335-2-81「家庭用及びこれに

類する電気機器の安全性―第 2-81 部：足温器及び電熱マットの個別要求事項」を参考にして、使用時のつま先温度と、かかと温度を測定した。

その結果、HIGH モードでは、つま先温度が電源 ON から約 20 分後に約 72℃の高温になり、その後、約 53℃～約 72℃の温度範囲（平均温度は約 62℃）でサーモスタットが ON・OFF を繰り返した。一方、LOW モードではサーモスタットが作動する温度に達しないため、加熱が止まらず、つま先温度は電源 ON から約 4 時間後に約 70℃の高温のまま平衡になった。LOW で平衡になったときの温度（つま先温度：約 70℃）は、HIGH のときの平均温度（つま先温度：約 62℃）よりも約 8℃高くなっていた。なお、同型品も同様な結果であった。このことから、当該品は温度制御に問題があることがわかった。

当センターのテスト結果を受け、輸入元である事業者からは、現在は温度制御について改善した商品を販売しているとの報告があった。また、当該品の取扱説明書に低温やけど防止のための使用上の注意表示がなかったため、記載するよう申し入れたところ、自社ホームページ上で使用上の注意事項に関する社告を掲載するとともに、取扱説明書に表示を追記した。

要望先： ー

情報提供先： ー

76. ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有

公表日： 平成 26 年 3 月 11 日

概要： ステロイドを使わず、漢方でアトピー性皮膚炎の治療を行うとインターネットのホームページでうたっていた医院を受診して処方された「漢方クリーム」についての相談が消費生活センター等より寄せられ、複数の当該品にステロイドが含まれていないかを調べた。

その結果、当該品には、外用ステロイドホルモン製剤の有効成分の作用の強さとして 5 段階に分類されている中の最も強いランクにあるプロピオン酸クロベタゾール（クロベタゾールプロピオン酸エステル）が、国内で医薬品として承認されているプロピオン酸クロベタゾール製剤とほぼ同程度含まれていた。当センターでは、テスト結果等を関係行政機関に情報提供等していたが、消費者に周知するため情報提供を行った。

要望先： ー

情報提供先： 消費者庁 消費者安全課  
内閣府 消費者委員会事務局  
厚生労働省 医政局 指導課  
厚生労働省 医政局 総務課  
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課

77. 販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動 2 輪車―電動アシスト自転車と外観が類似しているため要注意―

公表日： 平成 26 年 3 月 20 日

概要： インターネット通販などでは、電動アシスト自転車として公道走行できることを標榜（ひょうぼう）したペダル付き電動 2 輪車が販売されている。国民生活センターでは、『電動アシスト自転車（2005 年 4 月 6 日公表）』の中で、インターネット通販で販売されていたこれらペダル付き電動 2 輪車 3 銘柄について調べた。その結果、3 銘柄ともに自転車としても原動機付自転車としても公道を走行できないものであることが判明したため、公正取引委員会から販売業

者に対し排除命令が出された。

PIO-NETには2008年4月以降に受け付けた公道を走行できないペダル付き電動2輪車に関する事例が104件(2014年2月28日までの登録分)あった。そのうち6割以上が購入した後になって公道で使用できないということが分かったといった事例で、依然として公道使用の可否に関して曖昧な表現の商品が販売されている。

そこで、販売サイトの表示や、車両の機能や装備の調査を行い、再度、情報提供を行うこととした。

要望先： 消費者庁 表示対策課  
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  
内閣府 消費者委員会事務局  
警察庁 交通局 交通企画課  
経済産業省 製造産業局 車両室  
国土交通省 自動車局  
一般社団法人自転車協会  
一般財団法人自転車産業振興協会  
公益財団法人日本交通管理技術協会

78. 海外で購入した血糖を下げるという漢方薬を服用して重篤な低血糖症

公表日： 平成26年3月20日

概要： 海外旅行先で購入してきた漢方薬を服用して低血糖症を発症し、意識不明の重症で病院に救急搬送されるという事故が発生した(2013年11月)。この患者が病院に搬送されてきた際にはとても危険な状態で、処置をしないと脳に後遺症が残るか死亡に至っていた可能性もあった。

当該商品について、消費生活センターからテスト依頼があり、調査したところ、血糖降下作用のある医薬品成分グリベンクラミドが含まれており、表示に従って服用すると、国内で定められている医薬品としての1日最高服用量を越えてしまうものであったことから、注意喚起するために情報提供を行った。

要望先： ー  
情報提供先： 消費者庁 消費者安全課  
内閣府 消費者委員会事務局  
厚生労働省 医薬食品局 監視指導・麻薬対策課

79. 購入して最初に使ってやけどをしたスチームクリーナー(相談解決のためのテストから No.66)

公表日： 平成26年3月20日

概要： 「スチームクリーナーを使用中、パイプのつなぎ目近くを持ったところ、熱くてやけどした。危険な温度になっていないか調べてほしい。」という依頼を受けた。

当該品はテレビショッピングで購入したもので、初めて使用した際に、樹脂製の延長パイプの接続部付近を右手で持ったときにやけどを負ったとのことであった。当該品に通電してスチームレバーを操作したところ、パイプの接続部からスチームが漏れ出ているのが確認され、接続部の温度は約90℃以上に達し、接続部付近のパイプの温度も約80℃の高温となっていた。スチームの漏れが確認された接続部を調査したところ、パイプ接続部からスチームが漏れない様にするOリング(オーリング)が装着されていないことが分かった。

今回の事故が購入後、最初に使用したときに発生していることや、装着されたOリングは簡単に脱落しないこと、また、送付された当該品の延長パイプ、ノズル、ブラシの内部及び梱包箱などに、

脱落したOリングがなかったことから、事業者が商品の組み立て時にOリングを装着していなかった可能性が考えられた。

依頼センターが今回のテスト結果を販売事業者に伝えたところ、相談者へ交換品が提供された。また、販売事業者が今回の件を製造事業者に報告したところ、出荷前点検を強化するとの報告を受けたとのことであった。

要望先： ー

情報提供先： ー

80. 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24年度第4回）

公表日： 平成26年3月20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26年2月28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 138件

うち手続終了 141件（和解成立68、和解不成立54、取下等19）

要望先： ー

情報提供先： ー

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

当センターでは、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25年度においては、情報提供を行った事案のうち、財産事案や生命・身体事案に関わるものなど40件において事業者名を含む公表を行った（別添資料8参照）。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. フッ素樹脂、シリコン樹脂等を含む衣類用スプレー製品の安全性－防水効果をうたっていない商品について－
2. 首から下げるタイプの除菌用品の安全性－皮膚への刺激性を中心に－
3. 「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！－消費生活センターをかたり、公的機関を思わせる手続書類を使うなど、手口が巧妙化－
4. 探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（7）

No.	テーマ
5.	副業サイト管理の返金に関する紛争（2）
6.	調香師専門学校の学費返還に関する紛争
7.	副業サイト管理の返金に関する紛争（3）
8.	F Xトレードシステムに関する紛争（2）
9.	輸入車の納車に関する紛争
10.	数字選択式宝くじの高額当選情報の提供契約に関する紛争（1）（2）及び消費者被害救済のために支払った預託金の返還に関する紛争
11.	副業サイト管理の返金に関する紛争（5）
12.	副業サイト管理の返金に関する紛争（4）
13.	リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争（1）（2）（2件合併分）
14.	利付少人数私募債の解約に関する紛争
15.	開運グッズの返金に関する紛争（9）
16.	刈払機（草刈機）の使い方に注意－指の切断や目に障害を負う事故も－
17.	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！－消費者をあわてさせてお金をだまし取る買え買え詐欺－
18.	子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
19.	原野商法の二次被害に関する紛争
20.	タレント養成スクールの解約に関する紛争
21.	社債の特別譲渡に関する紛争
22.	防犯ブザーの電池切れや故障に注意！－いざという時のために家庭で点検を－
23.	自動車用緊急脱出ハンマーのガラス破砕性能
24.	「料金未支払があり、ほうっておくと裁判になる」などと脅す架空請求に注意！
25.	家庭教師の中途解約に関する紛争（1）（2）（2件合併分）
26.	リゾートクラブ会員権の預託金の返還に関する紛争（2）
27.	宝飾品の解約に関する紛争
28.	小顔矯正の施術に関する紛争
29.	キャンドルブッシュを含む健康茶－下剤成分（センノシド）を含むため過剰摂取に注意－
30.	子ども用の花粉防御用眼鏡の安全性（再注意喚起）－衝突や転倒などによる目の周辺のけがを防ぐために－
31.	温度制御に問題があった電気足温器（相談解決のためのテストから No. 65）
32.	ステロイド不使用をうたった医療機関で処方された漢方クリームにステロイドが含有
33.	販売時の表示とは異なり、公道走行できないペダル付き電動2輪車－電動アシスト自転車と外観が類似しているので要注意－
34.	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（9）
35.	結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争（2）
36.	カンボジアの高齢者向けアパートメント不動産売買契約の解約に関する紛争（2）（3）（4）
37.	開運グッズの返金に関する紛争（1 3）
38.	新株予約権付社債の解約に関する紛争（3）
39.	犬の売買契約に関する紛争
40.	金の国内先物取引に関する紛争

## 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－

インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。

#### ◎業務の概要

当センターでは、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

高齢者・障害者をはじめすべての人々が利用しやすいホームページとするために、平成23年に総務省が発表した「みんなの公共サイト運用モデル（2010年度改定版）」で求める「JIS X 8341-3:2010の達成度調査」を実施し、調査結果をホームページに公表した。課題については検討を進め、平成26年度に修正することとした。

JIS X 8341-3:2010を踏まえ、ホームページ用原稿を作成する際に注意すべき点についてまとめた「ガイドライン」及び「チェックシート」を当センター内電子掲示板に掲載し、原稿作成者に遵守を働きかけた。

スマートフォン利用者の増加に合わせて、読みやすい印象となるよう画像入りの概要記事の作成等を実施した。

また、ホームページ閲覧者の属性に対応した使い勝手の向上の手法等について情報収集し、検討を継続する。

(平成25年度に新規開設・リニューアルしたコーナー)

- ・ ウェブ版「国民生活」のアクセスログの分析結果から、一括ダウンロード版のニーズが一定数あることが判明したため、一括版を見やすい位置に移動
- ・ 国民生活センターの消費生活相談窓口（お昼の消費生活相談コーナー）を新規追加
- ・ 業務案内を業務ごとに分類したデザインに変更
- ・ 多重債務の相談窓口のリンクを URL から具体的なタイトルヘデザイン変更
- ・ 中央省庁からの情報のリンクを URL から具体的なタイトルヘデザイン変更
- ・ 見守り新鮮情報を音声対応でも判別しやすいように具体的なデザインへ変更

#### 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

当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

「ネット回線勧誘トラブル110番」の実施に伴い、特設サイトを設置した。その際、インターネット関連トラブルの110番であるため、ネットでの情報提供および被害の掘り起こしを強化するため、Yahooスポンサードサーチ、Googleアドワーズでの広告掲載も実施した。

夏季には各地で豪雨や竜巻が相次いだため、2009年8月12日に公表した「自然災害に便乗した悪質商法にご注意ください」を、8月～3月までに7回更新し、新たな情報を追加した。

「国民生活センターをかたる電話やパンフレットへの注意喚起」については、新しい相談事例が寄せられた際に、事例の追加を迅速に行った。

平成25年度には、以下の情報について迅速な情報提供を行った。

- ・ 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！