

平成29年6月29日
独立行政法人国民生活センター

「消費者トラブルメール箱」2016年度のまとめ

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)」を国民生活センターのホームページ上に開設¹しています。今回は、主に2016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について報告します。

1. 受信件数等の概況

(1) 年度別の受信件数の推移

「トラブルメール箱」に寄せられた情報の件数(受信件数)は、2016年度は9,387件で、2015年度の9,122件を上回りました(図1)。1日当たりの平均受信件数は約26件でした。



(2) 月別の受信件数の推移

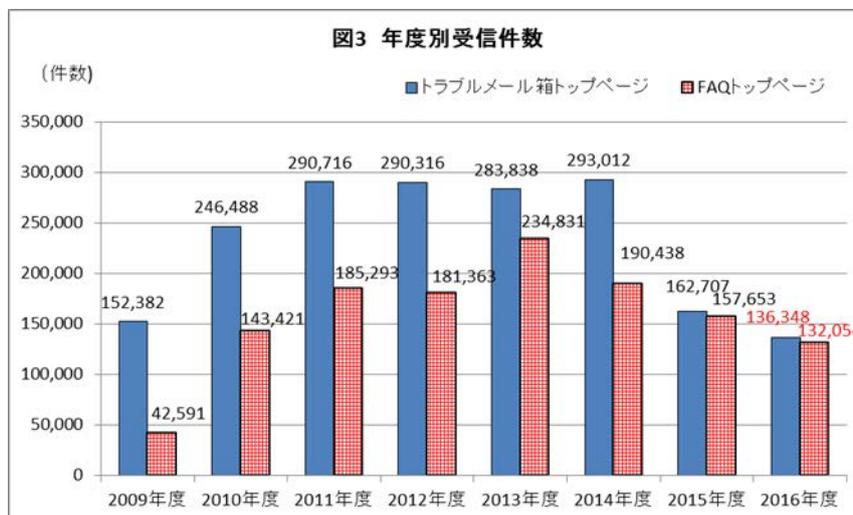
月別受信件数は、毎月600~900件前後で推移しました。2015年度と比較すると、年度後半に比較的多く受信しています(図2)。



¹ 「消費者トラブルメール箱」 (http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box.html)

(3) アクセス(閲覧)件数

「トラブルメール箱」トップページへのアクセス件数は、13万6,348件と、2015年度から2割弱(前年度比16.2%減)減少しました。2008年度(2009年2月)から設置した「メールでよくある情報提供と回答(以下:FAQ)²」トップページへのアクセス件数は13万2,054件(前年度比16.2%減)と、2015年度に引き続き前年度と比べ2割近く減少しました(図3)。



(4) FAQの収録数

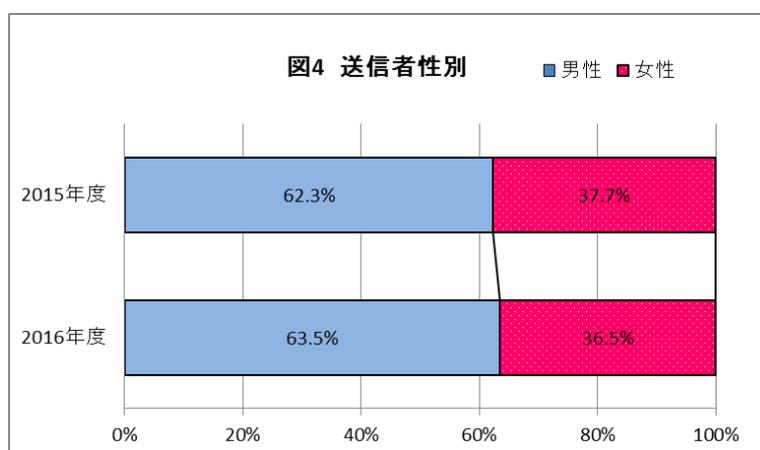
「トラブルメール箱」に寄せられた情報をもとに、消費者トラブルの一般的な対応方法や各種相談先を情報提供するFAQのコーナーを設置しています。2017年3月末時点で、FAQコーナーには331件を掲載しています。

(5) 送信者の内訳 (以降、図4~7については、重複送信等を除いた数値で集計)

1) 性別

男性63.5%、女性36.5%と、男性が6割強を占めました。昨年に引き続き、女性の割合は若干減少しました(図4)。

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)³における契約当事者の2016年度⁴男女比(団体等、不明、無回答(未入力)を除く)を比べると、男性48.5%、女性51.5%で、女性の方が少し上回り、「トラブルメール箱」とは逆の傾向でした。



² 「メールでよくある情報提供と回答(FAQ)」 (http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html)

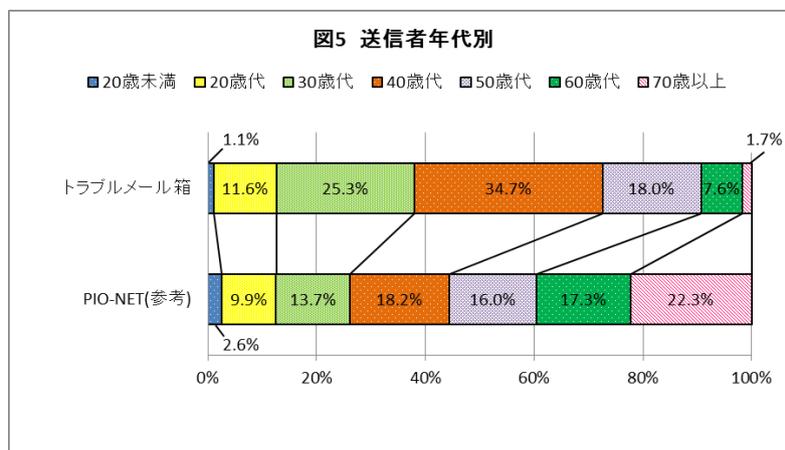
³ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

⁴ 2017年5月31日までのPIO-NET登録分。

2) 年代別

送信者年代別内訳は、40歳代(34.7%)と30歳代(25.3%)で約6割を占めています。2015年度と比べると、40歳代の割合が増加し、40歳未満と50歳代、70歳代は若干減少しました。

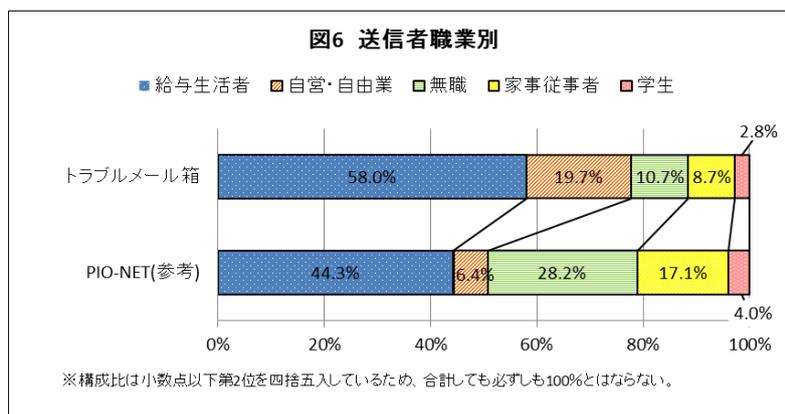
PIO-NETにおける契約当事者年齢（無回答（未入力）を除く）と全体における割合を比較すると、30歳代、40歳代は2倍近くになっている一方、60歳以上は4分の1程度で前年度と同様の傾向でした(図5)。



3) 職業別

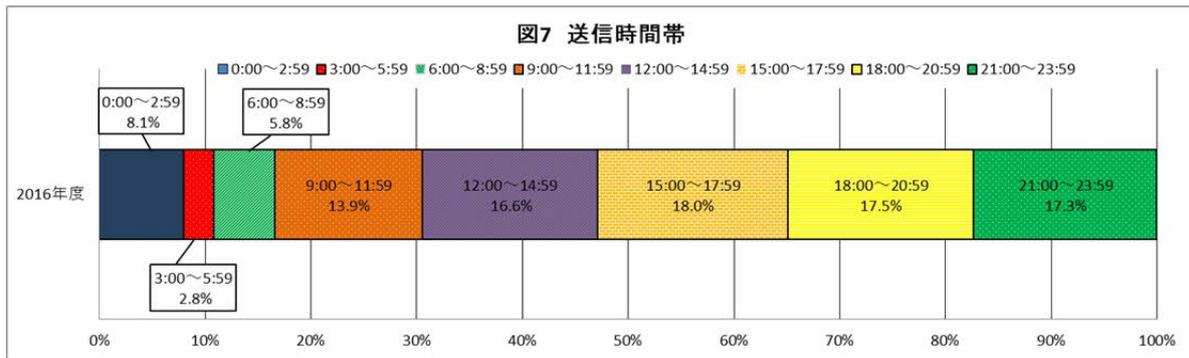
職業別構成比や傾向については、給与生活者と無職の割合が若干減り、自営・自由業の割合が若干増加しましたが、全体の傾向としては2016年度も例年とあまり変わらない結果でした。

PIO-NETにおける契約当事者職業（団体等、不明、無回答（未入力）他を除く）と比べると、高齢者が含まれる「無職」の割合が約3分の1、「家事従事者」の割合が約2分の1と少なくなっています。一方で、「給与生活者」は約1.3倍、「自営・自由業」は約3倍と割合が高くなっており、これは2015度と同様の傾向でした(図6)。



4) 時間帯別

情報提供の送信が行われた時間帯について3時間刻みにしたところ、9～18時のいわゆる平日昼間とそれ以外の送信数がほぼ同数で、24時までには時間帯による差がそれ程ありませんでした。深夜～早朝の時間帯(00:00～05:59)においても、送信全体の10%程度を占めており、24時間情報提供の送信ができることに、一定のニーズがあることを示しています(図7)。



2. 2016年度に寄せられた情報の傾向について

「トラブルメール箱」はインターネットを用いた情報収集システムのため、例年、総じてインターネット通販に関するものや情報通信関連の情報提供が多いのが特徴です。2016年度は新しい制度である電力の小売全面自由化に関するトラブルの情報提供が引き続き寄せられたほか、2017年4月から始まったガスの小売全面自由化に関するトラブルの情報提供も寄せられました。加えて、2017年3月後半には旅行会社の倒産に関する情報提供が集中して寄せられました。主な内容は、以下のとおりです。

① インターネット通販に関するトラブル

「通販サイトで商品を購入し代金を銀行振込で支払ったが商品が届かない」「商品が届かずメールで問い合わせても返信がない」といったインターネット通販の前払いに関する商品の未着や連絡不能といったトラブルの情報提供が2015年度に引き続き多く寄せられました。その中でも、「業者に繰り返し電話をしてもつながらず、住所も特定できない」「注文したものと違う模倣品と思われる商品が届いた」など、悪質な通販会社による詐欺的なトラブルと考えられるケースが目立ち始めています。

また、健康食品や化粧品について「お試し」ということで通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入の契約をしたことになっており、思ってもみない金額を請求されたというトラブルも多く寄せられました。このトラブルについて、2016年6月に情報提供のための記者公表を行っています。

●相談急増！「お試し」のつもりが定期購入に！？—低価格等をうたう広告をうのみにせず、契約の内容をきちんと確認しましょう—（2016年6月16日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160616_1.html

② オンラインゲームやアプリに関するトラブル

オンラインゲームでは、2015年度に続きゲーム内で使用するアイテム等を引き当てるための電子くじ等の課金や表示に関するトラブル、アイテムの設定に関するもの、ゲーム内でのバランス設定に対する事業者への不満などといった内容の情報が多く寄せられました。

アプリに関しては、ゲーム関連のアプリだけでなく、前年度同様、個人売買の仲介をするアプリで行う個人間取引のトラブルなどが寄せられました。

③ 光回線サービスの卸売、格安スマホに関するトラブル

光回線サービスの卸売については、「『契約の更新時期が来ている、更新するには転用ナンバーが必要』などと転用以外に更新する方法がないような説明を受けた」「代理店の会社名をはっきりと名乗らず、まる

で大手電話会社が電話しているかのような勧誘があった」などといった勧誘に関するトラブルが引き続き寄せられています。本件について、2016年2月に情報提供のための記者公表を行っています。

●光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！（2016年2月12日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160212_2.html

携帯電話（スマートフォン）・タブレット端末といったモバイル通信契約については、通信速度や解約料などに関する問題が寄せられました。加えて、いわゆる格安スマホに関するトラブルも散見されました。格安スマホについて、情報提供のための記者公表を行っています。

●こんなはずじゃなかったのに！“格安スマホ”のトラブルー料金だけではなく、サービス内容や手続き方法も確認しましょうー（2017年4月13日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170413_1.html

④ 架空請求・不当請求関連のトラブル

利用した覚えのない「コンテンツ利用料」や「サイト利用料」、「アダルトサイト利用料」などといった名目で請求メールが届く事例が相変わらず寄せられています。2016年度は、「大手通販サイトをかたって『有料動画の料金が未納、本日付で連絡しないと法的措置をとる』という文面の請求メールがSMSで届いた」という事例が目立って寄せられました。

⑤ 新しく始まった制度に関連したトラブル

新しい制度として導入された電力の小売全面自由化やガスの小売全面自由化についても情報が寄せられています。

電力自由化に関しては、2015年度に引き続き、電力会社を名乗りしつこい勧誘を行うものや使用状況などの情報を聞き出そうとするものなどが寄せられています。ガス自由化についても勧誘に関する情報が寄せられました。これらについても情報提供を行っています。

●電力自由化がスタートしましたー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘も気をつけましょうー（2016年4月1日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160401_1.html

●電力自由化が始まっていますー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2016年4月26日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160426_1.html

●電力自由化が始まって2か月が経過しましたー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2016年6月17日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160617_1.html

●電力自由化が始まって5か月になりますー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2016年9月1日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160901_3.html

- 電力自由化が始まって7か月が経過しましたー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2016年11月16日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20161116_1.html

- 電力の小売全面自由化が始まってまもなく1年ですー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2017年3月30日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170330_3.html

- ガスの小売全面自由化が始まります！ー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2016年12月15日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20161215_4.html

- ガスの小売全面自由化までまもなくです！ー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー（2017年3月30日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170330_2.html

⑥ 旅行会社の倒産に関するトラブル

2017年3月後半、ネット通販などで格安旅行ツアーを販売していた旅行会社が倒産したことに伴い、当該トラブルに関する情報が多数寄せられました。これを受けて、国民生活センターホームページ内の「メールでよくある情報提供と回答」のページに旅行会社の倒産トラブルについての情報提供を行いました。

- ツアー旅行を契約した旅行会社が出発前に倒産した！（2017年4月27日公表）

http://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2017_01.html

3. 2016年度に追跡調査を実施した主な事案

「トラブルメール箱」には、被害拡大が考えられるものや、新商品や新たな手口にまつわる情報も寄せられています。そうした情報については、情報提供者や事業者への追跡調査を実施しており、2016年度に実施した主な追跡事案を紹介します。

① 表示に関するトラブル

① -1：バス回数券の利用停止の告知がわかりづらかった(2016年4月)

「バス回数券がICカード導入のために使用できなくなる。未使用の回数券は払い戻しするとのことだったが、告知が利用者にはわかりにくく、また切り離れた回数券は払い戻し不可とのことであった。バス会社の都合の変更なのに払い戻し不可には納得がいかない」との情報提供が寄せられました。

バス会社に告知方法等について問い合わせたところ、次の通り説明がありました。

- ・回数券の利用・払戻期限については、利用停止となる約1年前より当社ウェブサイトで告知している。また、各停留所、バスの運転士座席の背後にそれぞれ告知文を貼っているほか、終点付近で車内アナウンスを一回流すという方法で告知している。
- ・利用者から告知がわかりにくいとの申し入れがあったこともあり、払戻期限については2カ月延長した。

- ・切り離した回数券については、回数券つづり表紙に「表紙から切り離した回数券は払い戻しができない」旨を印字している。また、当社のウェブサイトでも払い戻しできない旨をお知らせしている。なお、回数券が切り離されていても、回数券のつづりの表紙があれば払い戻しには応じている。
- ・表紙を必要としているのは、表紙がなければ当初の販売価格がわからないため。例えば、1,000円つづりでも100円分×12枚など割引で買えるようになっており、払い戻しの際は100円分の券が5枚であっても返金額が500円とはならないためである。日常的に利用しているお客様からは本件のような申し出はなく、理解を得られていると考えている。

国民生活センターからは、「混雑時やバスを利用する頻度が少ない人は告知に気づかないおそれがある。例えば車内アナウンスの頻度を増やすなどして、より十分に告知内容が伝わるよう工夫をしてもらえないか」と検討を依頼しました。

① -2: おもちゃの編み機を買ったが大人でも編むことが難しい(2016年12月)

「おもちゃの編み機を買ったが、大人の自分が何度やってもマフラーを編むことができない。メーカーに連絡したところ交換品を送ってくれたが、それでも1センチほどしか編むことができなかった。再度メーカーに連絡したところ、「当社の他のおもちゃと交換する」とのことだったが、おもちゃにもかかわらず編むことが難しいのは問題ではないか」との情報提供が寄せられました。

当該商品の広告には「簡単に編み物ができる」趣旨の記載がある一方で、上記の情報提供も寄せられたことからメーカーに問い合わせたところ、次の通り説明がありました。

- ・当該おもちゃについて、「編み物ができない」「編み方が難しい」という申し出は多数寄せられているが、ほとんどの原因は商品の不具合ではない。使用者にとって「編むことが難しい」というものである。
- ・「子どもが編むことができない」といった申し出が寄せられた場合、「子どもは編み物の経験のある大人と一緒に使用して楽しんでほしい」と話している。ただ、そのことは取扱説明書や製品の外箱には記載してはいない。
- ・子どもにとって「編み方が難しい」ということであり、子どもが1人でできないわけではない。対象年齢を6歳以上と設定していることはおかしくはない。

当該おもちゃの難度や遊び方に関する表示の適切性には疑問が見られることから引き続き国民生活センターでは注視を行っています。

① -3: IH調理可能と記載のあったアルミ箔容器入りぞうすいを調理したが温まらなかった(2016年12月)

「IHクッキングヒーターで調理可能と記載のあった、アルミ箔容器入りぞうすいをIH調理器で加熱したが、温まらなかった」との情報提供が寄せられました。

ぞうすいの製造会社のウェブサイトを確認したところ、「一部のIH調理器では調理できない場合があります」という旨の記載がありました。また、IHクッキングヒーターのメーカーのウェブサイトを確認したところ、アルミ箔容器の使用可否については記載が見られませんでした。

そこで、アルミ箔容器をIHクッキングヒーターで使用するについてIHクッキングヒーターのメーカーに問い合わせたところ、次のような説明がありました。

- ・最近、うどんやそばのようなチルド食品の容器にアルミ箔容器が使われているものの中に、「IHでも使える」と表記しているものがあることは認識している。
- ・アルミは鉄よりもIHクッキングヒーターでは加熱しにくいですが、アルミ箔容器のように厚さが非常に薄い場合は加熱が可能なケースもある。

- ・ただし、アルミ箔容器は薄いため変形しやすい。加えて、底面が変形しているアルミ箔容器を使用すると異常に過熱され穴が開くこともある。
- ・重量が軽いものの場合、調理中に IH クッキングヒーターの振動で動いてしまい、温度センサーが働かず、加熱できない場合がある。
- ・今回申し出のあった事案では、IH クッキングヒーターで調理中、アルミ箔容器の底面の異常過熱を検知して、自動的に出力を下げたため加熱不十分になった可能性がある。
- ・当社の IH クッキングヒーターの取扱説明書や、ウェブサイト上では、特段アルミ箔容器を鍋として使用しないようにとの注意書きはしてはいない。消費者から問い合わせのあった際には、「食品をアルミ箔容器から移しかえて、別の鍋で加熱するように」と伝えている。

また、ぞうすいの製造会社に問い合わせたところ次のような説明がありました。

- ・アルミ箔容器を製造した事業者からの情報に基づき、IH 調理器に関する注意事項を検討した。
- ・アルミ箔容器の底面がエンボス加工されているが、製造業者によると「過加熱にならないよう設置面積の計算をした上での形状である」とのことだった。
- ・調理できない機種というのは、100V の卓上 IH クッキングヒーターである。食品の容量が 400 グラム以上あるため、食品を温めるのに時間がかかり、加熱が難しいと考えられる。

国民生活センターからは、IH クッキングヒーターのメーカーはアルミ箔容器の使用に慎重な姿勢をとっていることを伝えました。そして、「このようなメーカーの見解に対してどう考えているか」という質問を通じて、本商品の調理表示について検討を促しました。

② 製品事故に関するトラブル

② -1：初めての使用にもかかわらずボトムハンガーの部品が破損した(2016 年 8 月)

「ボトムをつるすハンガーを通販で購入した。届いてすぐに開封し、ボトムを挟むクリップ部分をつまんだところ、そこのプラスチックが破損し、破片が両目に入って受傷した。4 セット(計 8 本)購入したが、そのうち 3 本が初めての使用でクリップ部分が破損した」という情報が寄せられました。

本件については、国民生活センターより消費者庁消費者安全課に危害事例として通知しました。その後、情報提供者より送られた事故品の画像及び症状などの情報を消費者庁に報告しました。消費者庁では、本件事故について消費者安全法の重大事故に当たるものとして公表をしています。

●消費者安全法の重大事故等に係る公表について (2016 年 10 月 27 日公表)

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/release/pdf/161027kouhyou_3.pdf

さらに、国民生活センターより事業者に事故同型品の提供を依頼し検証を行ったところ情報提供者の事故時とほぼ同様の状況で破損しました。今回の事故情報を受け、事業者は当該商品の販売を停止しました。また、購入者に対し、万が一の事故防止という趣旨での当該商品の使用中止の呼びかけと商品回収に関する文書を送付しています。国民生活センターでは回収状況を引き続き注視しています。

② -2：アームライトに取り付けた電球のカバーが落下した(2016 年 10 月)

「3 カ月くらいアームライトに取り付けて使用していた電球が、突然口金からガラス部分が外れて机の上に落ちた。幸い身体、物品への被害はなかった」という情報提供が寄せられました。

情報提供者に使用状況などの詳細について確認したところ、接着部分が口金に残ったままガラスの部分が落下したことがわかりました。1 日当たりの使用時間は 7~8 時間程度とのことで、通常使用の範囲内と

思われました。

情報提供者の了解を得たうえで電球の製造会社に事故品の調査を依頼したところ、「事故品に問題は見られなかった。同型品で検証をしたが、結果としては情報提供者が電球の使用条件から大きく外れた使い方だったために発生したものと思われる」との回答がありました。

また、電球を取り付けていたアームライト製造会社のウェブサイトを確認したところ、白熱灯の場合については、適合ランプまたは光源ユニットとして自社製の電球が指定されており、取扱説明書には「注意」として「指定以外の使用をした場合、器具の故障や火災のおそれがある」との記載がありました。加えて、アームライト製造会社へ問い合わせを行ったところ、「取扱説明書に記載している電球が推奨品である、それ以外の電球を用いた場合、どのようなことが生じるか承知していない」との説明がありました。

今回はアームライトの指定外の電球を使ったことによる事故でしたが、電球の外箱には使用場所について「玄関、洗面所やトイレに」との記載のみで、取扱説明書も特に同梱はされていませんでした。電球の使用場所については消費者が注意することが難しいと思われる事例でもあったことから、電球の製造業者へは事故防止のためのわかりやすい注意表示の検討を依頼しました。

③ 契約全般

③ -1：成人式の振り袖のレンタル契約をしたが一括前払いしかなかった (2016年8月)

「2018年1月の成人式用に振り袖のレンタル契約をした。レンタルする着物は、2017年4月から利用できるが代金約20万円は今支払ってほしいと言われた。レンタルが可能となる日は随分先のことである。今回は手付金を払い、2017年4月に残額を支払うことでは駄目かと聞いたが、一括で全額支払うよう言われた。『会社が倒産したらどうなるのか』と聞いてみたところ『会社が存続できない場合、レンタル代金は返金する』という。しかし、倒産した場合全額返金は考えにくい。このような支払い方法は問題ないのか」という情報提供が寄せられました。

契約の詳細や代金の支払い時期等について事業者にお問い合わせしたところ次の通り説明がありました。

- ・倒産などによってお客様に嫌な思いをさせることのないよう努めているが、万が一のため保険や供託は行っている。
- ・契約時は、契約書を見ながら双方で読み合わせを行い、納得してもらった上で契約書にサインをもらうようにしている。その後、入金確認して契約成立となるが、契約者全体の8割はカード払いで、中には後日現金振り込みを選択するお客様もいる。その場合は指定日までに振り込むよう説明している。
- ・レンタル契約が成立した場合、その着物はその人にしか貸し出さない。つまり複数人で使い回すことはしない。たとえ10年後の利用であってもレンタル契約は可能である。5年後のレンタル契約した場合は、その間は5年間他人には貸さずに、当社で保管する。なお、保管料は徴収していない。

国民生活センターからは、前払いの支払いに不安を抱いている消費者から情報提供があったことを伝え、契約時により丁寧な説明がなされるよう依頼しました。加えて、利用可能日がかなり先になる契約について、全額一括前払いは消費者に負担が大きいことから、他の支払い方法についても検討を依頼しました。事業者からは「消費者の不安の声があることを知ることができた。今後はこの問題について対処を検討していきたい」との回答がありました。

③ -2：使用できない日についてもレンタルWi-Fiルーター、データ通信の請求をされた(2016年8月)

海外で使用するWi-Fiルーターのレンタルとデータ通信の契約をした。往復共に深夜出発、早朝到着の日程なので、出国日と帰国日は海外では利用できないのにデータ通信料を請求された。これは過剰請求ではないか」との情報提供が寄せられました。

事業者のウェブサイトに記載されている利用規約等には「海外用 Wi-Fi ルーターのレンタル期間は貸出日から返却日まで」「Wi-Fi ルーターについてはレンタル料無料」「申告した国及び地域でのみ利用できる」などといった記載はあるものの、データ通信の費用が発生する期間については明確な記載はありませんでした。渡航日程によっては貸出日から返却日までの期間と、実際に海外で利用できる期間が一致しない場合もあることから、事業者にお問い合わせを行いました。

当初事業者からは「Wi-Fi ルーターの貸出日から返却日までがレンタル期間となり、貸出日（出国日）と、返却日（帰国日）も通信料発生の対象期間になる」との説明がありましたが、国民生活センターより「往復共に深夜出発、早朝到着の日程の場合、貸出日（出国日）と返却日（帰国日）は事実上海外での利用ができないため通信料は発生しないのではないか」と指摘したところ、事業者より次のような回答がありました。

- ・レンタル期間や現地での通話や通信状況はおのおの違う。そのため今回のようなケースに関する情報についてはウェブサイト等に記載はしていない。
- ・レンタルした Wi-Fi ルーターを返却する際に今回のような申し出をした方については、出国日、帰国日の分は請求していない。

国民生活センターからは、通信費用が発生する期間が不明瞭であるため、広告や規約の内容について十分内容を検討するように申し入れをしました。

④ 接客対応に関するトラブル

④ -1：聴覚障害者による解約申し出をメールで受け付けてくれない(2016年11月)

「自分は難聴者である。引っ越しのため、メールで電話会社に『自分は難聴者で電話での会話が無理なためメールで電話とネット回線の解約をしてもらいたい』と申し出たところ、『家族か他の代理人から電話させるように』との返信があった。このような対応は問題ではないか」との情報提供が寄せられました。

事業者のウェブサイトを確認したところ、聴覚障害者からの電話の移転などの相談にファクスで対応する窓口があることが確認できました。そこで、国民生活センターより、当窓口から解約を申し出るとは可能か確認したところ、次の通り説明がありました

- ・聴覚障害者からの申し出があった場合、一部の本人確認の手続きを除けば、当窓口で対応が可能である。また、メールフォームにおいても全ての依頼に対応可能であることがわかった。
- ・今回のメールを送付した担当者は認識不足の点があり、迷惑をかけた。
- ・社内の担当部署とあらためて聴覚障害者からの申し出に対する対応について確認する機会を持った。情報提供に感謝する。

さらに、国民生活センターからは、解約等の手続きを行う際に利用者が見る「各種お手続き」のページについて、聴覚障害者向けの手続き方法もわかりやすく記載等してもらえないかと検討を依頼しました。

④ -2：海外在住の日本人である自分は免税対象なのに課税をされた(2016年11月)

「自分は海外に在住する日本人である。国内の空港にあるコンビニエンスストアで合計 5,000 円以上購入したが、従業員から「入国シールがない、また日本人であるので免税対象外である」と言われた。同社の免税に関するサイトでは海外在住の日本人は免税対象であると書いてある。パスポートも見せたが拒否された」との情報提供が寄せられました。

事業者のウェブサイトを確認したところ、「免税手続きのご案内」の中に、海外に居住している日本人は、同一店舗で1日の合計購入金額 5,000 円以上（税抜）で免税対象との記載がありました。そこで、事

業者に確認したところ、次の通り説明がありました。

- ・免税に関することはウェブサイトに記載の通りであり、今回のような海外在住の日本人については免税扱いとなる。
- ・今回のトラブルについては社内でも把握しており、消費者の方へはおわび等を行っている。原因は当社の従業員の認識及び確認不足であることから発生したものである。

国民生活センターからは、今後同種トラブルが起きないように従業員への周知徹底を申し入れ、同社より「従業員の教育をしっかりと行っていく」との回答がありました。

4. 消費者庁への情報提供

「トラブルメール箱」には、商品やサービスで何らかの危害を受けたり、身体への危険を感じたりした等の情報も寄せられています。消費者安全法第12条に該当する重大事故(死亡・治療期間30日以上等)、及び重大な事故につながる可能性が考えられるいわゆる「ヒヤリハット」に類する情報について、速やかに消費者庁へ通知及び情報提供を行っています。前年度の提供実績は次のとおりです。

重大事故による消費者庁への通知情報…8件(死亡0件・治療期間30日以上8件) その他、ヒヤリハットに類する通知情報…62件
--

5. 情報提供先

- ・消費者庁消費者教育・地方協力課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)

「メールでよくある情報提供と回答」コーナー2016年度新規追加・更新分

(URL http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html)

新規掲載記事	
架空請求・不当請求	
1	パソコン操作中に、突然警告音が鳴りすぐに電話するように表示された
インターネットショッピング	
2	カナダへ渡航する際のeTA（電子渡航認証）申請代行業者に注意
3	インターネットで航空券を買った後、事業者と連絡がつかない！
結婚紹介サービス・出会い系	
4	結婚相手紹介サービスに入会したものの、希望する相手を紹介してもらえない
土地・住宅・設備・車	
5	ステンレス製シンクがさびてしまった
6	購入した新車の走行距離メーターが40kmを示していた
7	コインパーキングの駐車券を紛失したら2万円請求された！
8	新築マンションに引っ越したら、「水回り設備の取扱説明」に来た作業員に、浄水器を買わされた
9	LPガスの定期点検を断ることはできないのか
廃棄・リサイクル	
10	宅配買い取り業者に査定を依頼した古本を返送してもらったら、以前にはなかった傷が付いていた
食品	
11	チョコレート菓子を食べたら酔っぱらった？
住居品・被服品・クリーニング	
12	綿100%表示なのに化繊が入っている？
13	自動開閉式折りたたみ傘を収納しようとしたら、滑って柄が顔に当たって負傷した
14	成人式の晴れ着レンタル。契約の際に注意すべきポイントは？
15	何もしていないのに突然割れたガラステーブル
16	水圧で伸びる散水ホースの注意点は？
17	スチーム式掃除機ってどんなもの？
18	電気ケトルのプラグとマルチタップが過熱し、溶着してしまった！
19	他人が引いているキャリーバッグにぶつかりそうになった！
金融・クレジット・電子マネー	
20	電子ギフト券の買い取りサイト。利用しても大丈夫？
21	バイナリーオプション取引で出金依頼しても対応してもらえない
22	もうかると言われたのにもうからないバイナリーオプション取引
23	生命保険会社から借りたお金の利息がふくらみ、保険契約が失効になると言われた
24	有効期限の記載がないギフト券が使えなくなるって本当？
学習・教材・娯楽	
25	ソーラー電池式の腕時計が充電できなくなってしまった
26	このレーザーポインター、買っても大丈夫？
27	レーザーポインターの光で目がクラクラする
28	保証期間内の修理、送料は誰が負担する？

美容・衛生	
29	ドライヤーの吹き出し口で火花が出た
30	化粧品と医薬部外品の違いは？
31	ヘアドライヤーの根元のコードから火花が出た
32	結婚式の直前に受けたブライダルエステでニキビが大量発生
33	体調を改善するために使用した電気マッサージ器で背中を痛めた
34	細かい粒子(スクラブ)入りの洗顔剤を使用したら目に異物が入り、痛くて取れない
35	水素を発生するという入浴剤の注意点は？
36	「源泉かけ流し」と表示があるのに湯があふれていない宿泊施設
37	綿棒の先が耳の中に残って取れない
38	耳かき棒を使用していたら中で折れてしまった！
39	通信販売で買った集音器がよく聞こえない
40	補聴器で聞こえるようになるか
強引・怪しい勧誘	
41	電話勧誘でうそをつかれて生そばの発送を承諾したが断りたい

更新掲載記事	
結婚紹介サービス・出会い系	
1	アメリカへ渡航する際のESTA（電子渡航認証）申請代行業者に注意
2	1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品
結婚紹介サービス・出会い系	
3	高額な解約料を請求する結婚相手紹介サービス
土地・住宅・設備・車	
4	家庭用ヒートポンプ給湯機の運転音で健康被害
5	「電力会社からの依頼で電気料金プランの見直しをしている」という業者が訪問してきたが、実際はヒートポンプ給湯器設置工事の勧誘だった
廃棄・リサイクル	
6	無料でパソコンを回収してくれるはずが高額な費用を請求された
食品	
7	洋菓子店で洋菓子を購入したところ、期限表示がなかった
8	甘味料を使っていないという表示があったのに、砂糖が入っていた
住居品・被服品・クリーニング	
9	クリーニングに出したらシミが付いて返ってきた
美容・衛生	
10	不安をあおり、その場で高額な手術を契約させる美容外科
11	コンタクトレンズって、医師の処方せんが必要？