

報道発表資料

平成28年6月30日

独立行政法人国民生活センター

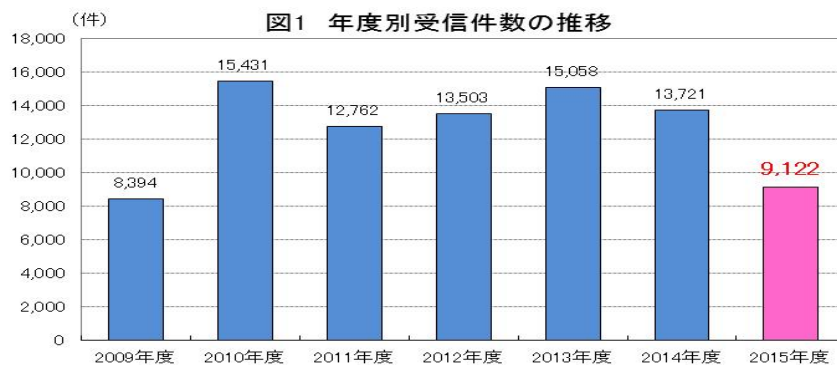
## 「消費者トラブルメール箱」2015年度のまとめ

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)」を当センターのホームページ上に開設<sup>1</sup>しています。今回は、主に2015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

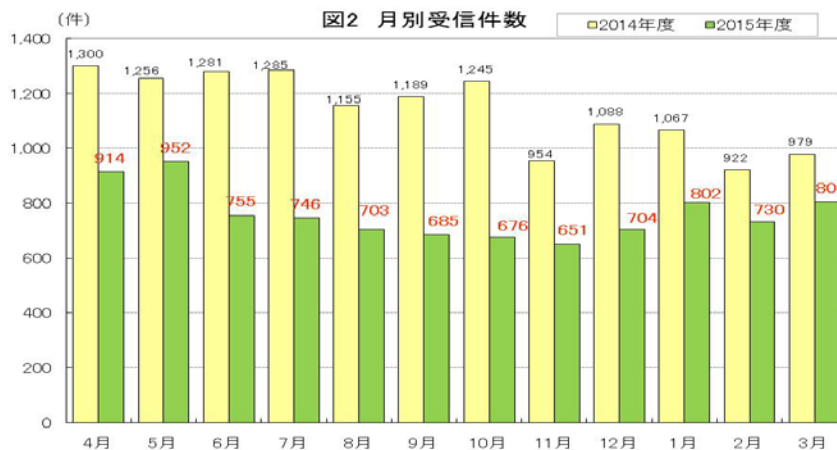
#### (1) 年度別の受信件数の推移

「トラブルメール箱」に寄せられた情報の件数(受信件数)は、2015年度は9,122件で、2014年度の1万3,721件を大幅に下回りました(図1)。1日当たりの平均受信件数は約25件でした。



#### (2) 月別の受信件数の推移

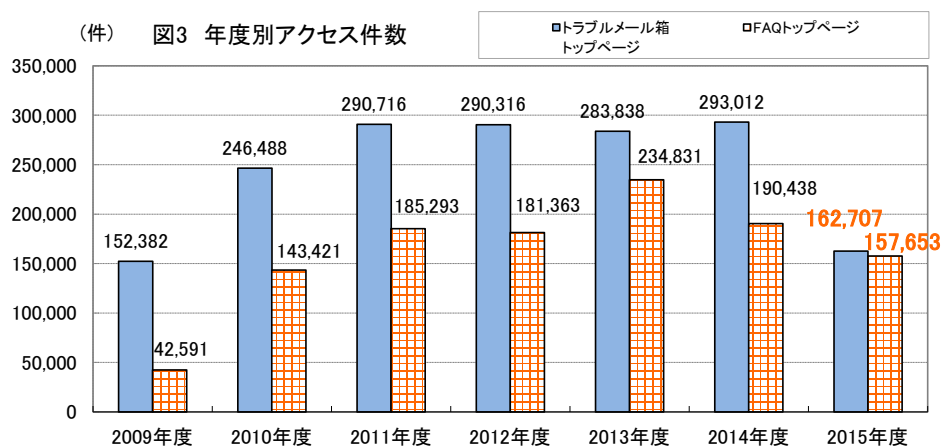
月別受信件数は、図2のとおり毎月650~950件前後で推移しました。



<sup>1</sup> 「消費者トラブルメール箱」 ([http://www.kokusen.go.jp/t\\_box/t\\_box.html](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、図3のとおり、16万2,707件と、前年度から4割以上(前年度比44.5%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)<sup>2)</sup>」トップページへのアクセス件数は15万7,653件(前年度比17.2%減)と、2014年度に引き続き前年度と比べ2割近く減少しました。



### (4) FAQの収録数

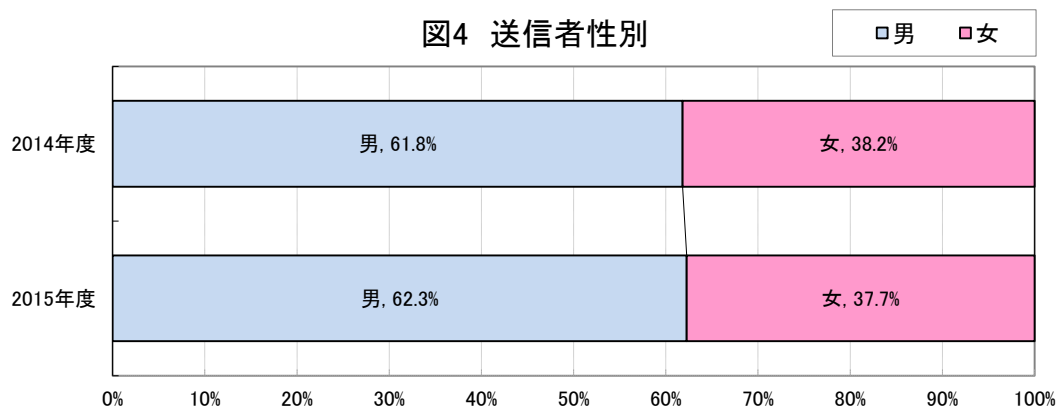
「トラブルメール箱」に寄せられた情報をもとに、消費者トラブルの一般的な対応方法や各種相談先を情報提供するFAQのコーナーを設置しています。2016年3月末時点で、FAQコーナーには290件を掲載しています。

### (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62.3%、女性37.7%と、男性が6割強を占めました。ここ数年、女性の割合は伸び続けていましたが、2015年度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)<sup>3)</sup>における契約当事者の2015年度<sup>4)</sup>男女比を比べると、男性49.0%、女性51.0%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) 年代別

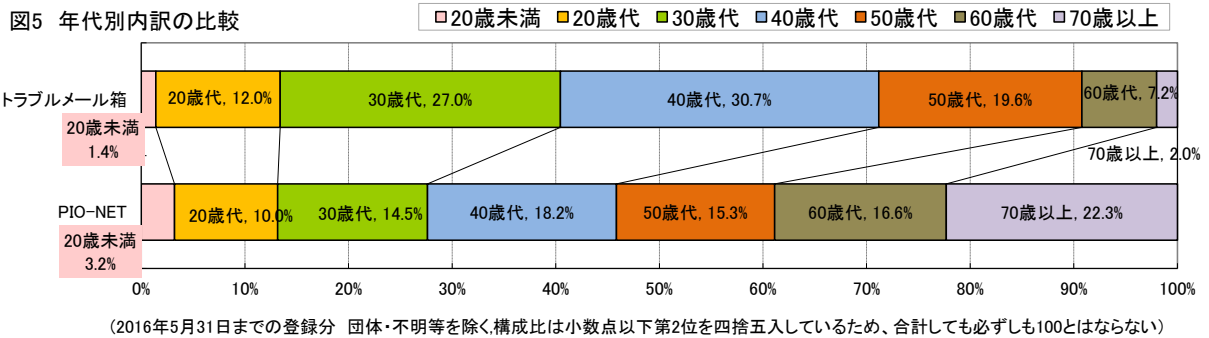
送信者年代別内訳は、40歳代(30.7%)、30歳代(27.0%)で約6割を占めています。前年度と比べると、

<sup>2)</sup> 「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](http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html))

<sup>3)</sup> 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。

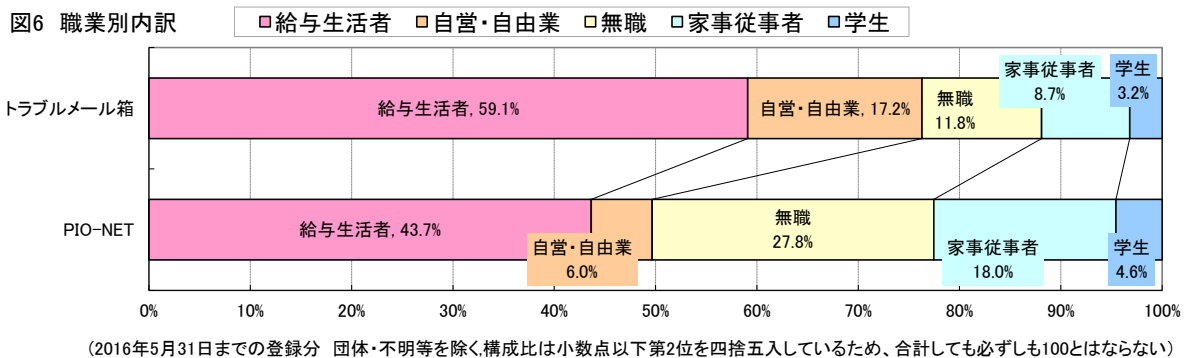
<sup>4)</sup> 2016年5月31日までのPIO-NET登録分。団体、不明等を除く。以下同じ。

40歳代の割合が減少し50歳代が増加しました(図5)。全国の消費生活センター等に寄せられた相談(PIO-NET)における契約当事者と比較すると、30歳代、40歳代は2倍近くになっている一方、60歳代以上は4分の1程度で前年度と同様の傾向でした。



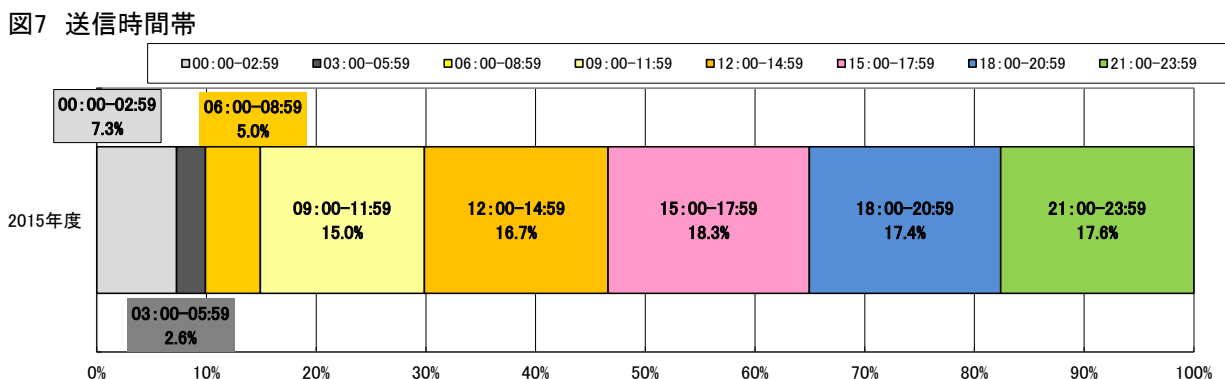
### 3) 職業別

「トラブルメール箱」における職業別構成比や傾向については、今年度も例年とあまり変わらない結果でした。図6のとおり、全国の消費生活センター等に寄せられた相談(PIO-NET)と比べると、高齢者が含まれる「無職」「家事従事者」の割合が少なく「給与生活者」「自営・自由業」の割合が高くなっています。



### 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時のいわゆるビジネスアワー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(図7)。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。



## 2. 2015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、総じて情報通信関連のものや、インターネット通販に関する情報提供が多いのが特徴です。加えて、2015年度は2015年10月から通知が開始されたマイナンバーや2016年4月から始まった電力自由化に関するトラブルの情報提供が寄せられました。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

「ネットショップで商品を購入し、指定の口座に振り込んだが商品が届かない」「商品が届かないのでメールで連絡するが返信が一向にない」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、前年度に引き続き多く寄せられました。また、「インターネット通販でブランド品を購入したが偽物だった」というケースも多くみられます。<sup>5</sup>

その他、注文した商品の不具合など品質に関するものや、購入に際しての会員の登録に関する情報提供が寄せられました。

### 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、前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、ゲーム内での不具合に対する事業者の対応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、その他にはアプリの解約をめぐるトラブルが寄せられました。

### ③ 携帯電話(スマートフォン)・タブレット端末、光回線サービスの卸売に関するトラブル

携帯電話(スマートフォン)・タブレット端末については、契約時に勧められたオプションに関する契約内容や、いわゆる格安SIMカードを入れたスマートフォンの速度など品質や解約をめぐるトラブルに関する問題などが寄せられました。

また、光回線サービスの卸売については、「光回線の利用料が安くなったので手続きしてください、と電話会社を装った電話があった」「契約中の光回線の会社と当社が共同でサービスを提供することになったという勧誘があった。契約しなくてはいけないような言い方だった」などといったトラブルが多く寄せられました。本件については、2016年2月に情報提供のための記者公表を行いました。

●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](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160212_2.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来る事例が相変わらず寄せられています。中には弁護士名をかたって請求してくるケースもあります。

<sup>5</sup> 国民生活センターでは2014年10月に注意喚起のための記者公表を行っている。

「コピー商品・偽ブランド品・偽造品…「ニセモノ」に関する消費者トラブルに注意！-失うのはお金だけじゃない!？」(2014年10月16日公表)[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141016\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20141016_1.html)

また、同様にアダルトサイト利用料の請求や、その際に事業者に連絡し個人情報を伝えてしまったものなども多数寄せられ、関連する二次的な被害(解決のために探偵へ依頼するなど)についても多くの情報が寄せられました。

### ⑤ 新しく始まる制度に関連したトラブル

新しい制度として導入されたマイナンバー、電力自由化についても情報が寄せられました。

マイナンバーに関しては、「あなたの情報が漏れいしている」などとしてサイトへ誘導するケースや、「訴訟履歴がマイナンバーに登録されると今後一切記録が消せない」として電話で連絡するよう求めるケースなどが寄せられました。

電力自由化に関しては、新電力の案内と称して太陽光パネルの販売を勧誘するケースや、電力会社をかたって自然冷媒ヒートポンプ給湯機を販売しようとするケース、電力会社を名乗り使用状況などの情報を聞き出そうとするもの、などが寄せられました。

これらについても、情報提供を行っています。

- マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！(2015年9月15日公表)

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150915\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150915_1.html)

- マイナンバー制度に便乗した不審な電話等にご注意ください！(第2報)－「マイナンバーが漏れいしている」などといった不審なメールにもご用心－(2015年11月12日公表)

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20151112\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20151112_1.html)

- 電力の小売全面自由化が始まります！－正確な情報を収集し、よく理解してから契約を！便乗商法にも気をつけましょう－(2015年12月17日公表)

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20151217\\_0.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20151217_0.html)

- 電力の小売全面自由化まで、50日を切りました！－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－(2016年2月12日)

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160212\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160212_1.html)

- あと3週間で電力自由化がスタートします－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－(2016年3月14日公表)

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160314\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160314_1.html)

- 電力自由化がスタートしました－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－(2016年4月1日公表)

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160401\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160401_1.html)

- 電力自由化が始まっています－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－(2016年4月26日公表)

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160426\\_1.html](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－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－(2016年6月17日公表)

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160617\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160617_1.html)

### 3. 2015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、2015年度に実施した主な追跡事案を紹介します。

## ① ウェブサイト上の表示

### ①-1：米粉 100%と表示されていたクッキーに小麦グルテンが含まれていた(2015年5月)

「原材料表示は「米粉 100%」と表示されており小麦に関する表示は一切なかったので食べていたら、小麦アレルギーによるじんましんなどアナフィラキシー<sup>6</sup>の症状が出て救急搬送された」という情報提供が寄せられました。

情報提供者は「友人からもらったアーモンドクッキーの原材料表示は「米粉 100%」と表示されており、小麦に関する表示は一切なかったため、小麦アレルギーの息子が食べた。突然、息子が喉の違和感を訴え、数回の嘔吐<sup>おうと</sup>、じんましんなどアナフィラキシーの症状が出たため、エピペン<sup>7</sup>を使用し救急搬送された。販売業者に小麦の使用の有無をメールで確認したところ、小麦グルテンを使用していると回答があった。小麦グルテンの表示がなく、米粉 100%と表示されていれば、小麦アレルギーの方も食べてしまうかもしれない」との申し出でした。

販売業者が加入している団体のホームページを確認したところ、トップページにアーモンドクッキーの表示不備に係る謝罪と自主回収する旨のお知らせが掲載されていました。

しかし、販売業者のホームページには表示の不備に関するおわびのお知らせはなく、アーモンドクッキーについて記載されている部分にも小麦が含まれている旨の記載がなかったため、同団体に全ての販売業者のホームページにも小麦が含まれている全ての商品について、小麦が含まれている旨の表示の訂正等を依頼したところ、訂正をする旨の回答がありました。

その後、変更されていることを確認しました。

### ①-2：13時までの注文で当日配達と記載されていたが、当日配達されなかった(2015年7月)

「ウェブサイトでは『13時までの注文で当日配達』と記載されていたので、11時過ぎにプリンターのインクを注文した。しかし入金の確認が13時過ぎであったという理由で当日配達されなかった」という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、「13時までのご注文で当日お届け」という記載があり、商品が届くまでの流れとして、注文手続き完了、決済完了確認、注文商品の在庫調達、出荷、商品送付といった内容が記載されていました。

同社に問い合わせたところ、「注文手続き完了、決済完了確認、注文商品の在庫調達の全てがそろって初めて『注文』が完了する。ホームページに掲載されている『注文』という言葉の意味がわかりにくいことは認識している」との回答でした。

国民生活センターから、注文手続きだけでなく、決済確認、在庫確認も含め全てが13時までに確認できた場合のみ、注文した商品が当日配達されることが消費者にわかるようにウェブサイト上に明記してほしいと伝えました。

### ①-3：チェックイン時に小学生は大人扱いになると言われたが、予約サイトには表示されていなかった(2015年8月)

<sup>6</sup> 「保育所におけるアレルギー対応ガイドライン」(2011年3月 厚生労働省)で「アレルギー反応により、じんましんなどの皮膚症状、腹痛や嘔吐などの消化器症状、ゼーゼー、息苦しさなどの呼吸器症状が、複数同時にかつ急激に出現した状態をアナフィラキシーという。その中でも、血圧が低下し意識レベルの低下や脱力を来すような場合を、特にアナフィラキシーショックと呼び、直ちに対応しないと生命にかかわる重篤な状態を意味する。また、アナフィラキシーには、アレルギー反応によらず運動や物理的な刺激などによって起こる場合があることも知られている。」と定義されている。<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/pdf/hoiku03.pdf>

<sup>7</sup> 商品名。アドレナリン自己注射薬で「アナフィラキシーを起こす危険が高く、万一の場合に直ちに医療機関での治療が受けられない状況下にいる者に対し、事前に医師が処方する自己注射薬である。医療機関でのアナフィラキシーショックの治療や救急蘇生に用いられるアドレナリンという成分が充填されており、患者自らまたは保護者が注射できるように作られている」もの。(出典は脚注6と同じ)

「ホテルの予約サイトで宿泊予約をした上で宿泊した。チェックイン時に小学生は大人扱いになると言われたが、そのような表示は予約サイトにはなかった」という情報提供が寄せられました。

情報提供者によると、「インターネットでホテルを予約する際、「大人(18歳以上)」と「お子様(0～17歳)」の表示があり、大人2名とお子様2名で予約を入れたが、現地でチェックインをする際に、「6歳以上の小学生は大人扱いになる」と言われたとのことでした。

事業者にお問い合わせしたところ、次の説明がありました。

- ・公式予約サイトは二つある。一つは日本人を対象とした予約サイトで、大人、子ども、幼児となっており、子どもと幼児を分けて表示している。子ども料金については、小学生以上は予約時大人と同料金である旨記載している。もう一つは世界共通の予約サイトで、そこには「大人(18歳以上)」「お子様(0～17歳)」と表示している。

- ・当社のホテルは世界各国にあり、子どもの扱いがホテルによって異なる。そのため、世界共通で対応できるよう「大人」「お子様」と表示している。

- ・しかし、それでは誤解を招くおそれがあるため、一番上に大きめの字で未就学6歳以下の添い寝は無料であること、6歳以上は大人料金になると注意書きを記載している。

情報提供者は、「お子様2人」と入力し、上記の注意書きに気付かないまま現地に行き、そこで初めて小学生の子ども(6歳以上)は大人料金であることを知ったと考えられました。

世界共通の予約サイトを利用した場合は、今回のように誤解する可能性があるのではと伝えたところ、「世界共通の予約サイトが必要であると考えてのことだが、確かに指摘のとおりである。今後の検討課題としたい」との回答がありました。

後日、同社のウェブサイトで、「6歳以上は大人料金となるので、大人として予約してほしい」旨の注意書きが、予約サイト中央部分の目立つところに記載されていることを確認しました。

#### ①-4：注文したサプリメントの返品を受付時間内に申し出たが事業者が対応しない(2016年2月)

「注文したサプリメントを規約に定める期限内に返品の連絡をしたところ、電話代行業者につながった。受付時間内にもかかわらず対応をしてもらえなかった」という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、注文の受付時間が「9時～21時(年中無休)」とあり、返品・交換の連絡については、事前連絡のないままでの返品は受け付けないこと、営業時間内に電話してから返品すること、土・日・祝日等の代行電話受付時間内での返品の連絡は受けかねる旨の記載がありました。しかし、情報提供者が連絡した平日の19時50分過ぎが営業時間内であるかどうかの明確な記載は見当たりませんでした。

そこで国民生活センターより同社にお問い合わせしたところ、以下の説明がありました。

- ・返品の場合、開封しているケースなどがあり、返送される前に状況を聞く必要があるため、事前連絡をしてほしい旨記載している。

- ・代行電話業者では、返品の内容については判断できないので、電話代行業者が対応する場合は、返品は受け付けないことにしている。

- ・電話代行業者が対応する時間帯は、土日祝日と平日の10時から18時の営業時間以外である。

当センターより「土・日・祝日等の代行電話受付」しか記載されていないことを指摘したところ「平日の具体的な時間も記載する」との回答がありました。

その後、同社のウェブサイトで返品受付の時間が明記されているのを確認しました。

## ② インターネット通販

### ②-1：インターネット通販で買った商品を配送事業者が紛失した。配送方法はメール便だった(2015年11月)

「インターネット通販で買った商品を配送事業者が紛失した。配送方法がメール便だったため、何の補償もされなかった」という情報提供が寄せられました。

いわゆる「メール便」は、同サイズの宅配便に比して低価格で発送できることから、事業者によって配送方法として使用しているケースもみられます。しかしメール便は、そもそもカタログやチラシなど「信書でないもの、替えがきくもの」の送付を念頭としており、内容品に関する補償がないことや、到着日が確約されていない等の条件があります。

今回のケースで、消費者が補償等のある「宅配便」もしくは、補償等のない「メール便」の配送方法を選択できた状態だったかを事業者にお問い合わせしたところ以下の説明がありました。

- ・当該商品はメール便での配送となっている。
- ・ショッピングモールの商品状態を表示できる欄を利用し、「メール便で配送するため紛失時の補償がない」旨を記載している。
- ・これまでもショッピングモールの画面がわかりにくいと消費者から指摘を受けている。当社からは表示の改善をショッピングモールの事業者申し入れているが、対応してもらえないのが実情である。国民生活センターから当該事業者画面の表示の改善を指摘してほしい。

その後ショッピングモールの事業者に本件について問い合わせたところ「販売店が配送する商品の配送方法は、消費者から販売店にメールまたは電話で確認することを推奨している」とのことでした。

また同社から「商品状態欄の入力内容は、販売店のコメントの欄にも表示されるので、それで確認できるはずである」とのことでしたが、表示は確認できませんでした。同社からは「システムの不具合と思われるので担当部署に伝える」とのことでした。

今回のケースは、配送方法がメール便だったというだけで、商品が届かないのに何の補償もされないという、消費者にとっては納得がいかないのもっともな事案です。一方、メール便には、圧倒的に料金が安いというメリットもあるため、一概に消費者が一方的に不利だとも言えない面もあります。

消費者が、注文する前に配送方法を選択できる(もしくは、配送方法が意に沿わない時には購入をやめる)ことが重要だと思われることから、商品を注文する前の画面及び最終的な注文内容の確認画面において、配送方法及び注意事項等を消費者にわかりやすく明示するよう検討を依頼しました。

### ②-2：インターネット通販で購入した洋服が不良品だったので返品したら、返金方法がそのサイトでしか使用できない商品券だった(2015年12月)

「インターネット通販サイトで洋服を購入したら不良品だったため返品したが、そのサイトでしか使用できない商品券で返金された。通販サイト側は不良品であることを認めているのに、そのサイトでしか使えない商品券で返金するのはおかしいのではないか」という情報提供が寄せられました。

事業者にお問い合わせしたところ返金の方式は次の種類があるとのことでした。

- ・お客様の都合による返品は当サイトで利用できる商品券での返金。
- ・不良品による返品は現金での返金。
- ・クレジットカード決済で購入した場合はクレジットカード会社経由での返金。
- ・代引きで購入した場合は銀行振込での返金。

上記について、サイト側も不良品であると認めている旨を伝えたと、ウェブサイトに記載してあるように、不良品と思われる商品が届いたら商品到着後14日以内にお客様対応窓口までメールか電話連絡



をお願いしている。今回のような情報提供が寄せられた原因として、三つの可能性が考えられる。①期限内に当社に連絡をされずに商品を返送された場合。その場合はこちらで不良品として扱うことができないことがある。②当サイトの商品券で当該商品を購入した場合。これは商品券での返金となる。③返品・返金処理の担当者が間違った処理をした可能性」とのことでした。

消費者がお客様対応窓口で連絡をせずに返品した場合は、不良品として扱うことができない場合があり、返金方式が複数あるとのことから、それらについて、ウェブサイト上に記載するなど、より一層消費者にわかりやすい表示の検討を依頼しました。

### ③ 契約全般

#### ③-1：施術前のマッサージにより脱毛施術を断られた(2015年4月)

「脱毛専門サロンで、施術前のマッサージを理由に施術を断られた。施術前の注意事項としてそんな説明は受けなかったし、ホームページにも特に記載はなかった」という情報提供が寄せられました。

同社のウェブサイトを確認すると「激しい運動や発汗を促す行為をした場合は施術できない」と記載されていましたが、マッサージについては特段明記されていませんでした。

情報が寄せられた事業者にお問い合わせしたところ、「マッサージは体温が上昇するため施術を断っている。それ以外は整体などの場合も断っている。脱毛の施術は体温を上昇させる。施術前のマッサージ等により体温が高い状態で脱毛を行うと、さらに体温が上昇し、かゆみなどの症状が生じるため、施術前にマッサージ等を受けている場合は断っている」とのことでした。

マッサージ等で体温が上昇するという認識がない消費者もいるのではないかと伝えたところ「説明不足であったと思う。今後はマッサージや整体といった言葉を入れて施術できない条件を具体的に示すようにする」とのことでした。

その後、同社のウェブサイトを確認したところ、施術できない条件としてマッサージ等が記載されていることを確認しました。

#### ③-2：土日休日工事の割増金が説明なく2回目の支払いの際に請求された(2015年6月)

「インターネット回線契約をし、工事をして開通したが、説明も受けていない土日工事の割増料金が2回目の請求の際にあった」という情報提供が寄せられました。

同社のウェブサイトを確認したところ、料金表に土日休日の工事割増金の記載がありました。

事業者にお問い合わせしたところ、以下の説明がありました。

- ・土日休日工事の割増料金については、工事予約時に口頭で説明している。
- ・土日休日工事の割増料金の金額はウェブサイトに記載しているが、工事関連会社との関係で2回目の請求の際に一括払いで請求しているが、2回目になる理由は消費者には説明していない。
- ・工事日決定時に交付する書面には日時の記載のみであり、土日休日の工事割増料金の記載はしていない。

土日休日の工事割増料金が2回目に請求されることが消費者にわかりにくいことがトラブルの原因となっていると考えられるため、工事日決定時に交付する書面に、土日休日の工事の場合は割増料金が別途かかること及び2回目の請求の際に一括払いとなる旨の表示の検討を依頼しました。

#### ③-3：インターネット動画配信サービス「動画見放題と音楽聴き放題セット」の解約は動画と音楽別々に解約手続きが必要と言われた(2015年10月)

「インターネット動画配信サービスで動画が見放題と音楽が聴き放題がセットになっているサービスを解約した後に料金の請求があった。問い合わせたところ「動画サービスは解約されているが、音楽サー

「ビスは解約されていない」と言われた。同時に解約されるのではないのか」という情報提供が寄せられました。

事業者にお問い合わせしたところ「解約はウェブサイト上でできるが、おのおの解約手続きが必要となる。その理由は、動画だけまたは音楽だけを解約したいという人もいるためである。当社としては、消費者のニーズに応えるために別々に解約できるようにしている」とのことでした。

解約が別々ということは契約も別々にできるのか聞いてみたところ、「キャンペーンということで動画と音楽をセットで契約となることもあるが、基本的に動画と音楽を別々に契約することができる」とのことでした。

セット契約だった場合は、解約もセットできると考える消費者もいるのではないかと聞いたところ「ウェブサイト上の解約画面に入ると、本人が契約しているサービスの一覧が表示され、解約したいサービスを選べるようになっている。サービスごとに別々の手続きが必要であることはわかるはずである。消費者トラブルメール箱に情報提供した人はその解約画面で動画だけをチェックして解約したと思われる」とのことでした。

しかし、実際に今回のような情報提供が消費者から寄せられているので、契約をセットで行った場合も解約する際は、サービスごとの個別の手続きが必要である旨の記載をウェブサイト上にできないのか聞いたところ「今後の検討課題としたい」との回答でした。

### ③-4：インターネットで本の買取サービスを利用したが、査定金額の明細書をもらえなかった(2015年12月)

「インターネットで本の買取サービスを利用した。査定金額に納得できなかったため本の返却を依頼したが、既に査定金額が振り込まれていた。また、買取不可が大半を占めており、せめて明細書がほしいと依頼したが断られた」という情報提供が寄せられました。

事業者買取方法等について問い合わせたところ以下の話がありました。

- ・買取の方法は2通りで、①当社が示した査定金額について、利用者から承諾を得た上で金額を振り込む方法、②利用者が当社の査定金額の自動承認を選択した場合は、査定金額の通知とともに指定口座に振り込む方法である。
- ・情報提供者は上記①を選択したと思われるが、当社からの査定結果の連絡後、48時間以上経過しても何の連絡もなかったため、査定結果に承諾されたものと担当部署が判断したのではないかと。
- ・査定金額の連絡・自動承認等に関してはFAQに記載している。

また、情報提供者によれば、数百冊を送ったうち3分の2程度が買取不可となり、明細書が発行されないといった申し出がありました。そこで、買取不可の判断基準及び明細書の発行について聞いたところ以下の説明がありました。

- ・買取不可となるのは日焼け、小さなシミ、汚れ、破れ、バーコードがついていないものなどであり、ウェブサイトに記載している。
- ・現在のシステムは明細書の発行に時間がかかる。査定結果を利用者に早く知らせるため明細書が発行していない。そのことはFAQに記載してあり、利用者に理解してもらうように努めている。

なお、ウェブサイトを確認したところ、査定金額の自動承認に関して、宅配買取の紹介ページには記載がありませんでした。

消費者に誤解が生じないよう、また、一層消費者にわかりやすい表示の検討を依頼しました。なお同社からは、今後、新システムを導入予定で、明細書についても検討するとのことでした。

#### 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条に該当する危害情報(死亡・重篤事故)、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。

死亡・重篤事故等による消費者庁への通知情報…10件(重篤事故9・火災1)
その他、ヒヤリハットに類する通知情報…40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2015年度新規追加・更新分

(URL [http://www.kokusen.go.jp/t\\_box/t\\_box-faq.html](http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box-faq.html))

新規掲載記事	
<b>架空請求・不当請求</b>	
1	「アダルトサイトの請求トラブルを解決する」とうたう探偵業者
2	「訴訟記録がマイナンバーに登録される」という不審な電子メールが届いた
3	国民生活センターから「個人情報が出てきているから削除してあげる」という電話がかかってきた
<b>インターネットショッピング</b>	
4	インターネットショッピングで購入した商品はクーリング・オフできるの？
5	インターネットで借りたレンタルDVDを返却期限内に返したのに延滞料金を請求された
6	インターネットショッピングモールで付与されるキャンペーンポイントは通常ポイントとは利用条件が異なるの？
7	ブランド品をネットで買おうとしたら…
8	「収入がなければ返金する」とうたう情報商材を買ったが返金されない
9	宿泊条件が全く異なる宿泊予約サイト
<b>ネットオークション</b>	
10	ネットオークションで購入した携帯電話が利用制限された
11	納車後すぐに不具合が起きた、ネットオークションで落札の中古車
<b>携帯電話・通信サービス</b>	
12	スマートフォンが発熱？
13	「実質無料」のタブレット端末は無料じゃない？
14	消えない?! スマートフォンのアダルト情報サイトの料金請求画面
15	他人あての送付物がポストに入っていました
16	中古のスマートフォンの機能が一部使用できなくなった
17	家電量販店で「買った」SIMカードは誰のもの？
18	セールストークを信じてみたが、メリットがなかったプロバイダーの変更
19	携帯電話を海外で使用したら、後日、高額な請求を受けた
20	ネット会員の解約手続きをしたいのに、手続きする箇所が見つからない
<b>土地・住宅・設備・車</b>	
21	バージョンアップ3年分付きのカーナビが2年で有料となった
22	分電盤の清掃料を請求された
23	新人研修中だと言うので、路上で名刺交換に応じたら、その後しつこくマンション勧誘を受けた
<b>廃棄・リサイクル</b>	
24	不用品を回収するという巡回業者にビデオデッキのリサイクル料金を徴収された

<b>食品</b>	
25	清酒に賞味期限が表示されていない
26	米を購入後、しばらくして食べようと袋の中を見たら、虫がわいていた
27	食品表示シールがパックの裏面に貼ってある弁当
28	加熱機能付容器の駅弁を電子レンジで加熱してしまった！
29	アイスクリームに「エリスリトール」が使用されているのに表示がない！
30	物質名が表示されない食品添加物がある？
<b>住居品・被服品・クリーニング</b>	
31	半年以上経ってから気づいたクリーニング業者のスラックスの取り違い
32	ガラスのコップが突然破裂！
33	保管付ネット宅配型クリーニングに出したら返却日が来ても戻ってこない
34	ワンピースをネット宅配型クリーニングに出したら「パーティードレスになるの で」と高額な料金を請求された！
35	衣類の防虫剤を使用したら体調が悪くなった
36	「最大1400W」と書いてある卓上IH調理器が、実際には1400Wでは使えない
37	設置義務のない場所に、火災報知器を設置させられてしまった
38	電子レンジでさつまいもをふかしたら、発火して焼きイモに！
39	オーブン機能付き電子レンジのオーブン機能を使用したら小鳥が死んでしまった
<b>金融・クレジット・電子マネー</b>	
40	執拗に電話をかけてくる商品先物取引業者
41	サービスチケットを買った途端、店が倒産！？
42	お金を出して購入したポイントにも有効期限があるの？
43	有効期限切れで残高が失効した電子マネー
44	プリペイドカードの残高が残っているのに、期限切れで無効に！
<b>学習・教材・娯楽</b>	
45	1年以上先の結婚式のキャンセルなのにキャンセル料が高額？
46	葬儀は事前に契約していた金額よりも高額になることがあるの？
47	手持ち花火が突然暴発！！
48	新聞の定期購読契約は途中で止められる？
49	ノートに書いた文字がいつの間にか消えてしまった（消せるボールペンインク）
<b>強引・怪しい勧誘</b>	
50	「フロンガスの調査」って？
51	車に乗った男から、時計や指輪を買ったんですが…

更新掲載記事	
架空請求・不当請求	
1	裁判所からの「訴状」？
2	国民生活センターをかたるメールが届いた
インターネットショッピング	
3	「1カ月無料お試し」だと思っていたら有料会員になっていた
4	1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品
5	「ダイエット食品の効果がない場合は全額返金する」と表示があったのに業者と連絡がとれない
携帯電話・通信サービス	
6	インターネットプロバイダーの加入特典であるキャッシュバックが受けられなかった！
7	自分が一番使いたい場所でモバイル無線ルーターが使えない
8	スマートフォンの機種変更時、複数の有料オプションに半ば強制的に加入させられた
9	「通話は無料」のはずなのに、特定の番号は対象外だった！
10	ポイントサイトでためたポイントが換金できない
11	携帯電話の機種変更をしたら、パケット通信料が高額になった！
土地・住宅・設備・車	
12	ガソリンスタンドで「このままでは危険」とタイヤの交換を迫られた
食品	
13	「国産」表示の寒天、しかし原材料表示は「外国産」！？
住居品・被服品・クリーニング	
14	フライパンのガラス製ふたが突然破裂した！
金融・クレジット・電子マネー	
15	解約済みのクレジットカードに請求が届いた！
学習・教材・娯楽	
16	母親が加入していた互助会の解約料が高い