

## P I O-N E T 消費生活相談フォーラム画面イメージ

## 【ホーム（トップページ）】

The screenshot shows the homepage of the National Consumer Affairs Center of Japan (PIO-NET). The page features a navigation menu with links to Home, Forum, Download, and News. The main content area displays several news items, each with a title, a brief description, and a date. The news items include updates on the forum's email notification system, the center's contact information, and information regarding the recall of certain food products.

**PIO-NET消費生活相談フォーラムへようこそ**  
平成20年4月1日より、新しいメール機能が増えられました。ユーザー登録に際して、「アカウント情報」よりメールアドレスとパスワードを設定して下さい。1アカウント1日を複数利用する場合には、必ず別アカウントでください。・掲示板を利用する場合には、「フォーラム」をクリックしてください。・「メール」を利用する場合には、「メール」をクリックしてください。

**センターコーダー一覧：消費生活相談情報センターコーダー一覧表(平成20年5月2日版)を掲載しました。**  
登録日時: 2008-5-7 20:44:52 (2 週間)  
ご利用の際は、ログインをすると表示される。左側メニューの「ダウンロード」をクリックして下さい。  
[編集] [削除] 投稿者: 日笠弘樹

**PIO-Netつらみん：PIO-Netつらみん4月号を掲載いたしました。**  
登録日時: 2008-5-7 20:40:59 (6 週間)  
ご利用の際は、ログインをすると表示される。左側メニューの「ダウンロード」をクリックして下さい。  
[編集] [削除] 投稿者: 日笠弘樹

**安全島：消費生活相談緊急情報第326号を掲載しました。**  
登録日時: 2008-5-7 20:30:38 (4 週間)  
ご利用の際は、ログインをすると表示される。左側メニューの「ダウンロード」をクリックして下さい。  
[編集] [削除] 投稿者: 日笠弘樹

**肉団子への情報提供：2008年5月7日に情報提供した、食料品の危険事例を掲載しました。**  
投稿日時: 2008-5-7 11:47:20 (11 週間)  
ご利用の際は、ログインをすると表示される。左側メニューの「ダウンロード」をクリックして下さい。  
[編集] [削除] 投稿者: 松本富美子

**肉団子への情報提供：2008年5月1日に情報提供した、死亡・重傷事例を掲載しました。**  
投稿日時: 2008-5-1 17:34:21 (13 週間)  
ご利用の際は、ログインをすると表示される。左側メニューの「ダウンロード」をクリックして下さい。  
[編集] [削除] 投稿者: 松本富美子

事故速報(情) ダウンロードにも各種相談情報の変更について(変更のお知らせ)

## 【フォーラム】

The screenshot shows the forum page of the National Consumer Affairs Center of Japan (PIO-NET). The page displays a list of posts, each with a title, a brief description, and a date. The posts include information regarding the forum's email notification system, the center's contact information, and information regarding the recall of certain food products.

**PIO-NET消費生活相談フォーラムへようこそ**  
国民生活センター商品テスト部の実施した取回テスト等の結果概要を、型式・事業者名等を入れ、データベース化した。平成15年度より開始しています。データの「受付番号」は、最終の2桁が受付年度を示しています(例:受付番号18023・・・平成18年度受付)。

直接入力システムや即時入力システムの操作で分からないことがあった場合は、まず、検索して回答資料が得られるかを確認した上で、質問してください。  
直接作成システムの緊急トラブル時には富士通総合窓口までお問い合わせください。直接作成システムのサポートは保証外となります。

尚、PIO-NET相談に関する問い合わせは、日立製作所ヘルプデスクへご連絡ください。

電話受付: 96 | 電話番号: 365  
現在の時刻: 2008-5-8 13:42  
最終更新日時: 2008-5-8 13:42:55

**意見募集コーナー**

フォーラム	スレッド	投稿	最終投稿
電子計算システム取替業務の移行について お取引のシステムは以下の通りです。業務が変更されますら、「移行」ボタンより検索してください。検索される場合、所属しているセンター名と投稿者のお名前を記入する必要があります。	1	1	2007-11-22 18:00:52 日笠弘樹
1. 意見募集期間: 11月30日締切 2. 方法: 本フォーラムより投稿、または国民生活センター情報分析部(03-3448-3202)へ FAXする。			
モデレータ 日笠弘樹			
般論(お話し)について 般論(お話し)は以下の通りです。ご質問がございましたら、「提问」ボタンより検索してください。検索される場合、所属しているセンター名と投稿者のお名前を記入する必要があります。	1	1	2007-11-22 18:02:41 日笠弘樹
1. 意見募集期間: 12月中 2. 方法: 本フォーラムより投稿。			
モデレータ 日笠弘樹			

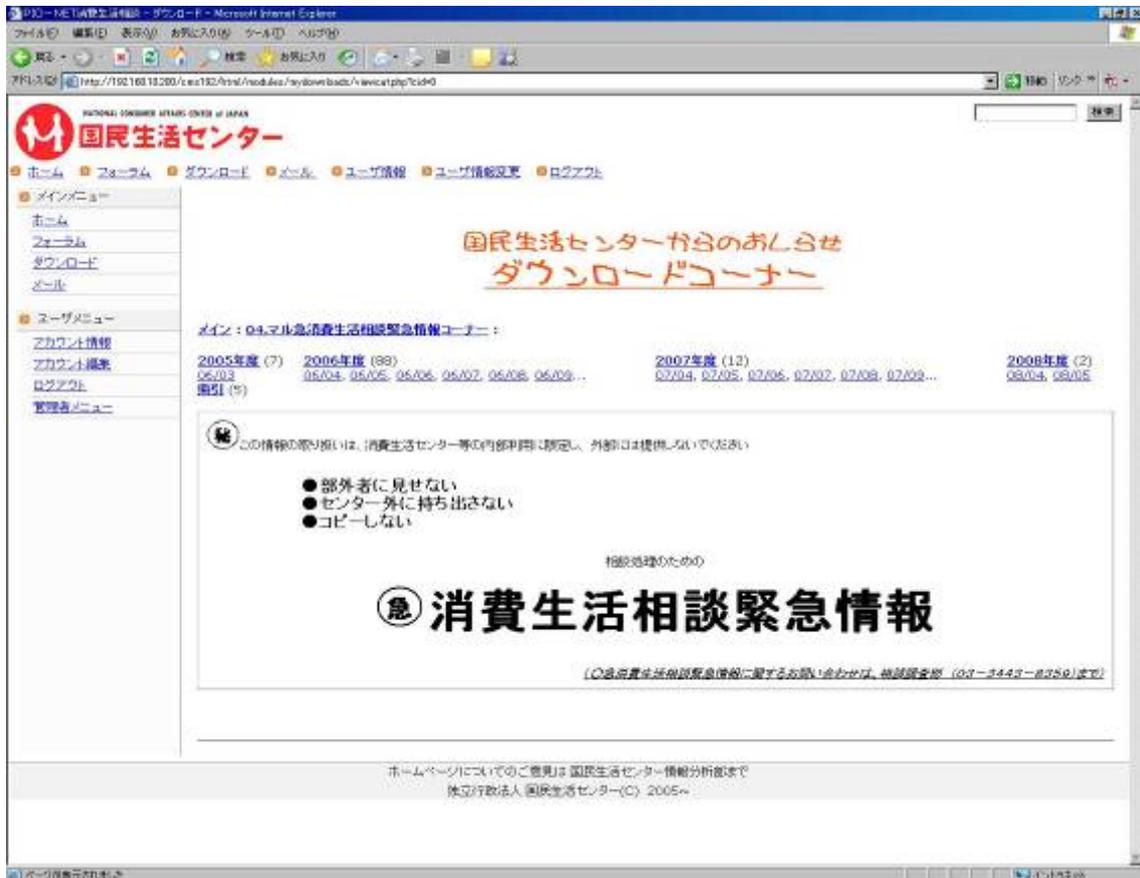
**取回テスト等結果概要**

フォーラム	スレッド	投稿	最終投稿
取回テスト等結果概要 国民生活センター商品テスト部が実施した取回テスト等の結果概要を、型式・事業者名等を入れ、データベース化した。 平成15年度より開始しています。データの「受付番号」は、最終の2桁が受付年度を示しています(例:受付番号	7	238	2008-4-10 10:39:07 松本富美子

【ダウンロードコーナー】



【消費生活相談緊急情報コーナー】



## 平成19年度における消費者トラブルメール箱 月別受信件数

月別	平成19年度												合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
分類別	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
商品一般	29	31	55	38	44	49	36	53	54	53	60	45	547
食料品	16	17	33	34	33	20	23	39	42	34	57	37	385
住居品	18	32	39	31	34	29	27	42	47	38	50	51	438
光熱水品	2	2	5	8	4	7	3	3	7	6	7	8	62
被服品	6	13	15	18	18	14	18	31	38	19	33	21	244
保健衛生品	15	17	31	22	17	15	20	14	17	22	22	21	233
教養娯楽品	74	101	115	135	114	100	99	134	145	146	163	145	1471
車両・乗物	26	19	28	26	25	16	17	34	33	28	29	39	320
土地・建物・設備	23	22	33	29	24	28	29	19	30	28	34	34	333
他の商品	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3
商品小計 (構成比%)	209 (30.9)	254 (34.7)	354 (40.5)	341 (43.6)	314 (40.7)	278 (36.7)	272 (36.6)	369 (36.6)	413 (38.9)	375 (39.2)	456 (42.7)	401 (38.9)	4036 (38.6)
クリーニング	1	1	1	3	0	1	3	3	2	0	0	6	21
レンタル・リース・ 貸借	21	14	24	19	15	13	17	18	16	11	30	27	225
工事・建築・加工	5	4	1	11	8	2	5	13	5	3	9	8	74
修理・補修	5	1	4	6	3	3	3	5	5	12	8	9	64
管理・保管	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	4	2	13
役務一般	2	2	2	2	8	2	2	5	2	3	3	3	36
金融・保険サービス	38	38	38	36	28	26	32	53	52	50	39	73	503
運輸・通信サービス	306	342	330	283	306	321	308	422	420	356	369	364	4127
教育サービス	3	6	8	4	1	2	1	7	4	1	9	3	49
教養・娯楽サービス	35	33	55	24	42	53	49	53	50	66	63	50	573
保健・福祉サービス	10	7	11	13	12	16	10	11	42	29	21	32	214
他の役務	12	13	15	17	22	20	19	20	33	30	31	31	263
内職・副業・相場	20	11	16	12	6	14	15	16	14	15	13	9	161
他の行政サービス	1	0	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	18
役務小計 (構成比%)	460 (67.9)	472 (64.4)	507 (58.0)	432 (55.2)	453 (58.8)	475 (62.7)	468 (62.9)	628 (62.3)	648 (61.0)	578 (60.5)	601 (56.2)	619 (60.0)	6341 (60.6)
他の相談 (構成比%)	8 (1.2)	7 (1.0)	13 (1.5)	10 (1.3)	4 (0.5)	5 (0.7)	4 (0.5)	11 (1.1)	2 (0.2)	3 (0.3)	12 (1.1)	11 (1.1)	90 (0.9)
合計 (構成比%)	677 (100)	733 (100)	874 (100)	783 (100)	771 (100)	758 (100)	744 (100)	1008 (100)	1063 (100)	956 (100)	1069 (100)	1031 (100)	10467 (100)

## ○商品・サービス分類別受信件数

商品役務分類	件数	割合	主な商品・サービス
運輸・通信サービス	4,127	39.4%	有料サイト、アダルトサイト、オンラインゲーム
教養娯楽品	1,471	14.1%	携帯電話機、コンピュータソフト、パソコン
教養・娯楽サービス	573	5.5%	外国語・会話教室、国内旅行代理
商品一般	547	5.2%	商品を特定できないトラブル、架空請求
金融・保険サービス	503	4.8%	サラ金(ヤミ金を含む)、生命保険
教養・娯楽サービス	438	4.2%	電気洗濯機、浄水器
住居品	385	3.7%	健康食品、菓子類
土地・建物・設備	333	3.2%	新築分譲マンション、土地・建物・設備一般
車両・乗り物	320	3.1%	普通・小型自動車、カーテレビ
食料品	263	2.5%	外食、結婚相手紹介サービス
保健衛生品	244	2.3%	アクセサリ、婦人洋服
他の役務	233	2.2%	化粧品、コンタクトレンズ
被服品	225	2.1%	賃貸アパート、レンタルビデオ
レンタル・リース・貸借	214	2.0%	脱毛エステ、医療サービス
内職・副業・相場	161	1.5%	内職・副業、商品相場
保健・福祉サービス	90	0.9%	相隣関係
他の相談	74	0.7%	新築工事、工事建築
工事・建築・加工	64	0.6%	修理サービス、車検サービス
光熱水品	62	0.6%	ガソリン、プロパンガス
教育サービス	49	0.5%	家庭教師、学習塾
修理・補修	36	0.3%	複合サービス会員
役務一般	21	0.2%	クリーニング
クリーニング	18	0.2%	行政サービス
管理・保管	13	0.1%	パーキング
他の商品	3	0.0%	
他の行政サービス	10,467	100%	
合計	4127	39.4%	

## ○内容分類別受信件数(マルチカウント)

内容別分類	契約・解約	品質・機能	販売方法	接客対応	価格・料金	表示・広告	安全・衛生	その他
件数	4,967	3,302	1,903	1,884	791	585	572	202
内容別分類	法規・基準	買物相談	施設・設備	包装・容器	計量・量目	生活知識		
件数	147	19	15	14	14	1		

## ○送信者の属性(年代別)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
件数	209	2,004	4,097	2,936	924	233	64
割合	2.0%	19.1%	39.1%	28.1%	8.8%	2.2%	0.6%

## ○送信者の属性(性別)

	男性	女性
件数	6,821	3,646
割合	65.2%	34.8%

## ○送信者の属性(職業)

	給与生活者	自営・自由業	無職	家事従事者	学生・生徒
件数	6741	1496	840	801	589
割合	64.4%	14.3%	8.0%	7.7%	5.6%

## 平成19年度における「消費者トラブルメール箱」に寄せられた情報の 収集結果とトラブルの概要

### 1. 平成19年7月公表（平成19年4月～6月の3ヶ月分集計結果）

#### (1) 情報提供の件数、内容等

①件数 2,284件 \*1日平均24通の情報を受信。

#### ②送信者の属性について

年代別では30歳代が39.1%と最も多く、次いで40歳代、20歳代の順になっていた。男性の割合が68.3%を占めており、職業別では給与生活者からの受信が64.3%と高い割合になっていた。

#### (2) 主な事案

##### ① 槽用浮き輪で乳幼児の溺水事故

小児科医より国民生活センターに、浴槽用浮き輪で乳幼児の溺水事故が起きている、との情報提供があった。

危害情報室では、同種事故の調査と製品の検証を行った。乳幼児のダミー人形を用いた検証では、浮き輪のパンツ部にしっかり乗せ、静かに浮かんでいれば、転覆・転落することはなかった。しかし、乳幼児の身体がしっかりシート部に納まっていないで身を乗り出したような場合や、浴槽の水量が不足気味で乳幼児の足が底につくような場合には、重心が高くなり、後ろにバランスを崩すと転覆・転落する可能性があることが分かった。

安全のために考案された構造と思われるものがかえって致命的な要因となっている。商品には裏面に注意表示があるが、その内容は一般的なものであり、浴槽における転覆、溺水の危険性は伝わらない。これらの製品についてSTマークの更新を行わないとの通知が社団法人日本玩具協会から既に出されているが、現在でも市場にはSTマーク付の商品が流通されており、これらの製品に対する危険性が消費者には伝わっていない。

以上の点に鑑み、当センターとしては、関係団体および事業者自らが、当該製品の根本的な見直しと消費者への注意喚起を早急に行うことを要望した。

##### ②家庭用ゲーム機の不具合

家庭用ゲーム機に関して、「動作に不具合が生じる」、「ゲーム利用中に突然フリーズする」、「ゲームソフトのディスクに傷が付く」、「読み込みエラーや起動しない」、「1年間の無償保証期間を経過後は修理費用が約15,000円と一律であり、高額である」という情報が昨年度末から寄せられた。

2月下旬、当センターからメーカーに連絡したところ、「ディスクの読み取りができずエラーになるという申し出は寄せられているが、現在のところ、購入後1年以内の製品であれば無償で修理対応する。しかし、購入後1年以上経過している場合は、約15,000円の一律の料金で修理対応している。ディスクに傷が付くという申し出に対しても同様の対応である。傷が付いたディスクの保証は行っていない」とのことだった。

7月初旬、メーカーは、「当該ゲーム機で特定のエラー表示がされた場合、無償保証期間を通常の購入日から1年間を3年間に延長し、無償で修理対応する。過去に既に同様のエラーで有償修理の対応を実施したユーザーにも支払い済みの修理代金を返金する」という対応を公表した。その後、当センターよりメーカーに再度問い合わせ

たところ、「『リコール』や『自主回収』という対応ではなく、特定のエラー表示による問い合わせへの対応である。それ以外の申し出は対象とならない。ディスクに傷が付くという申し出はあったが、メーカーに送付してもらい、再現されたものは1台もなかった」とのことだった。また、メーカーに寄せられている苦情件数などは公表していないとのことだった。

#### ③有効期限の起算日がわからないプリペイドカード

「プレゼントされたコーヒーショップチェーン店のプリペイドカードを利用しようとしたら、店頭で有効期限切れなので無効だと言われた。コーヒーショップチェーン店の窓口を確認すると、『当該カードには有効期限は最後の利用から3年間と記載されているが、未使用の場合は発行日を有効期限の起算日とみなす』と言われた。しかし、当該カードには発行日の記載がなく、プレゼントされたカードなので発行日の確認ができない状況である。プリペイドカードを業者側の都合で無効として、残金の返金も行わないのは問題ではないか」という情報が寄せられた。

前払式証票の規制等に関する法律（以下、前払式証票法）について、金融庁に問い合わせたところ、「当該プリペイドカードの場合はネットワーク型の電子マネー（券面に金額の記載がないもの）であり、現行法では対象外になってしまう」とのことだった。また、有効期限の起算日について、約款には「カードの最後の利用日の翌日を起算日として3年間」と記載されているが、カード裏面やホームページには「カードの最後の利用日から3年間」と記載されており、記載内容が一致していなかった。

一般的な考え方として、期間計算の起算点は初日を算入せず、翌日から起算する（初日不算入の原則）。当センターより当該コーヒーショップチェーン店に確認したところ、「約款とカード裏面及びホームページの記載が統一されていないが、約款の『カードの最後の利用日の翌日を起算日として3年間』と考えている。初日不算入の原則に基づいて考えているため問題はない」とのことだった。

当センターから、（1）有効期限の起算日について、利用者が誤解しないよう約款、カード裏面、ホームページ等の記載内容を統一すること、（2）利用者が発行日や有効期限を確認できるような方法にすることについて改善を申し入れたところ、「有効期限の記載が確かに不明瞭であった。発行日の問題も含めて利用者にわかりやすい記載をするよう、見直しを進めたい」との回答を得た。

#### ④クレジットカード払いでの月謝納入を強要された音楽教室

「娘を音楽教室に入学させようと手続をしようとしたら、授業料の支払い方法には、クレジットカード決済か自動口座振替があると言われた。我が家は以前クレジットカードの入会を断られた経緯がある。自動口座振替を選択しようとしたところ、音楽教室から指定のクレジットカードの審査を必ず受けるように指示があった。カード会社に問い合わせたところ、音楽教室に対してカードが作れない理由は開示しないが、作れない旨の連絡はするという。クレジットカードの審査を受けなければ入学できない手続き方法に納得できない」との情報が寄せられた。

当センターより当該音楽教室に問い合わせると、「特約店は全国にあるが、カード導入は全店舗で実施しているわけではない。申込書は本部が作成した同一のものを全店舗で使用しており、支払方法は複数用意してあることも記載してある。ただし、特約店がミスリードして今回のような誤解を招く案内をしていることもあり、本部に苦情が入ったときには指導を行っている」とのことだった。

当センターより、カード会社が行う与信調査によって、音楽教室そのものを利用したいとする児童の家庭を選別化することにも繋がりがねないため、改善を申し入れたとこ

る、「次回の入会キャンペーン時には、誤解を生じないように配布物の記載を見直し、工夫する。また特約店にも説明をきちんとするように指導する」とのことだった。

## 2. 平成19年10月公表（平成19年7月～9月の3ヶ月分集計結果）

### （1）情報提供の件数、内容等

①件数 2,312件 \*1日平均25通の情報を受信。

②送信者の属性について

年代別では30歳代が38.6%と最も多く、次いで40歳代、20歳代の順になっていた。男性の割合が64.7%を占めており、職業別では給与生活者からの受信が63.9%と高い割合になっていた。

### （2）主な事案

#### ①無料キャンペーンとあって電話勧誘するビデオオンデマンドサービス

「光のインターネット接続を契約していた業者から、『ビデオオンデマンドサービスが今なら1ヶ月間無料でお試しができる。もし気に入らなければ1ヶ月後に機器を返却すれば一切お金はかからないので、接続機器を送付してもよいか』という電話があった。無料であればと思い機器の送付を承諾した。後日、接続機器と書面が届き、内容を見ると、すでにサービスの契約が完了していると記載されていた。業者に電話で確認すると、『契約はすでに完了しているので、8日以内に解約を申し出ないと、解除手数料約3,000円がかかる』とのことであった。解除手数料がかかることは最初の電話勧誘時にはまったく聞いていなかった」という情報が複数件寄せられた。

当センターより当該事業者には事実確認すると、「電話による勧誘は、契約している代理店が行っている。代理店に対しては、解約時に約3,000円の解除手数料がかかること等の重要事項の説明、代理店の名前も名乗ること等を指導している」とのことだった。上記事例の送信者に確認したところ、機器が到着してから8日以内に事業者へ解約を申し出たため、解除手数料は発生しなかった。しかし、送信者は（1）電話で機器の送付を承諾しただけで、書面を取り交わすことなく契約になるとは思っていなかった、（2）代理店の名前や解除手数料に関しては説明されていない、（3）勧誘の電話では1ヶ月無料のキャンペーンとだけを強調していた等、こうしたことは大いに疑問と話していた。同様の苦情が当該事業者にも複数件寄せられていることから、当該事業者は9月の契約より約3,000円の解除手数料を請求しない契約に変更した。

\*「ビデオオンデマンドサービス（VOD：Video On Demand）」とは、見たいときに見たい映画等をインターネット回線等を通じて視聴することができるシステムである。

#### ②旅行業法に抵触する可能性がある日帰り無料バス旅行の懸賞

「大手家電量販店で商品を購入し、日帰り無料バス旅行の抽選応募ハガキをもらったので応募した。後日、妻が当選したため、自分も実費を払い、一緒にツアーに参加した。途中、宝飾店に行ったが、そこではマイナスイオン効果があるというネックレスを参加者数人に身に付けさせ、購入を勧めていた。店は出口が一見してわからない造りだった。参加者数名が高価なネックレスを購入する契約を結ぶ中、妻も契約してしまった。単純な日帰り無料旅行だと思っていたので、高価な商品を購入するつもりは

一切なかった。大手家電量販店ということで安心させ、集団催眠的な手口で商品を売りつけているように思え、極めて悪質ではないかと思う」という情報提供があった。

当センターでは、(1) 送信者は当選した無料日帰り旅行に参加したにすぎないのに、行程表で「見学」と記載がある宝飾店で、閉鎖的な空間において高額な商品の勧誘をされクレジット契約で購入してしまったこと、(2) ツアー行程表の記載、について問題があると考えた。

家電量販店に経緯を聞いたところ、「ツアー代金のほとんどは企画している旅行会社が負担している。当社は、広告掲載料、応募ハガキの印刷代金、及び当選者数の増加を要望したツアー代金分を負担しているだけである。詳細は旅行会社からの報告を待たないとわからない」との回答だった。

当該旅行会社に確認したところ、「今回のような無料招待旅行の代金は、通常、土産物店（本件では宝飾店）からのキックバック等でまかなわれている」とのことだった。このことについて、当センターは旅行業法上の禁止行為に抵触する可能性がある判断したが、業者は「この手法には問題はないと考えるが検討する」との回答だった。

後日、旅行会社から「(1) 抽選方法や旅行パンフレットの告知記載の見直し、(2) 取引施設（宝飾店）において、出入口の明示、誤解を招く販売手法の取り止め等を実施する」との報告を受けた。

大手家電量販店に対しては、本件の問題点を伝え、旅行会社との連携方法などについて見直しを申し入れ、了承を得た。

### ③通信講座テキストの記載ミスによる不合格時の対応

「保育士の通信講座を受講していたが、講座テキストに記載ミスがあり、実際の資格試験に当該記載ミスの箇所が出題されたため、不正解となり不合格となった。講座主催会社の対応について問題はないのか」という情報が寄せられた。

当センターより通信講座会社に確認を行ったところ、「確かに講座テキストにミスがあった。通常であれば正誤表を受講者に配布し対処しているが、今回は見落としてしまった。当該箇所が実際に資格試験に出題されてしまい、講座テキストにしたがって回答すると誤った選択肢を選んでしまうことになる。これまで他講座を含め、同種のミスはなかったため、顧問弁護士の助言も受けて内部で協議した。不合格者を合格にすることはできないが、一科目 60 点以上が合格で、1 問が 5 点であることから、当該科目において (1) 素点が 55 点であること、(2) テキストの掲載ミスが原因で選択肢を誤っていること、という条件を設け、受講者に試験開催団体に対して情報の開示請求をしてもらい、条件を共に満たす場合にお詫び金を支払う対応をすることとした」と説明した。

今回の通信講座会社の講座テキストの掲載ミスは債務不履行に該当するが、不合格になったことと掲載ミスの因果関係を証明するのは難しい可能性がある。通信講座会社の対応を受け入れることも一案と思われる。

### ④書籍等通信販売サイトの不明確な在庫表示

「書籍等の通信販売サイトで、在庫表示が『1 日～3 日で発送』と記載されていても、実際には在庫がなかったりするケースが多く見られる。在庫がないのであれば、『在庫なし』と表示すべきではないか。在庫がないのに『在庫あり』とするのは消費者を惑わす記載である」との情報が寄せられた。また、以前より、当センターでは「書籍等の通信販売サイトで限定版の商品や人気商品の申込みをしたが、後日、通販業者から在庫が確保できなかったことを理由に一方的にキャンセルされてしまった。購入する機会を失ってしまった」という苦情が寄せられた。

当センターから当該通販業者に確認したところ、「在庫表示についての苦情は以前よりあったため、今後、在庫表示の情報更新の回数を増やすシステムに改善しようと考えている。限定版の商品や人気商品のような受注が集中してしまう商品についても、在庫表示の情報更新回数を増やすことによって、一方的にキャンセルされたという苦情も少なくなると考えている」との回答を得た。

#### ⑤弁当の惣菜に針金が混入

「6月中旬、妻が弁当屋の惣菜を食べたところ、食道下部に激痛を感じ病院へ駆け込んだ。診察の結果、食道下部に銀色の針金状金属を発見し、内科で内視鏡による食道下部及び胃内異物摘出術を行い、両端が鋭く尖った全長23mmのステンレス製針金を摘出した。その後弁当屋から、治療費等の補償をすることであり示談が成立したが、原因究明のために店舗を一時閉店するなどの対応もせず、保健所に届け出るのも数日遅れと再発防止対策も遅い。問題ではないか」という情報が寄せられた。

当該弁当屋に事故後の対策について確認したところ、「6月中旬の事故後、摘出された異物を自社で検査したところ、フライヤーの振りざるの一部ではないかという結果が出たが、念のため第三者機関に調査を依頼した。その結果、振りざるの一部であると断定し、6月下旬、全店舗の振りざるを回収してひとつずつ確認した。破損がみられるものの交換はもちろん、1年以上使用したのものについても全部交換を行った。また、今後も定期的に交換していく」とのことだった。さらに、「今後は、振りざるだけでなく他の調理器具についても同様に、日々の目視確認を行う」との回答を得た。

#### ⑥可燃性の高い殺虫剤での爆発事故

「親が、台所にゴキブリがいたので殺虫剤を使用した。ゴキブリは使用対象外であったが、退治し、その後流しからほど離れたガス台でガスコンロに火をつけた。しばらくすると爆発し、手に火傷を負い、前髪が少し焼けた。メーカーは、ガスがたまりやすいことなどの説明をし、お詫びの品を送ってきた程度で終わらせた。検証をすることなく、あれだけ安全性をうたいながら、たまったガスが攪拌した際、火気に触れると危険があるという告知をしないのはどうかと思う」という情報が寄せられた。

本件殺虫剤の成分(高圧ガス)には引火性の高いイソペンタンが使用されていますが、他の殺虫剤を含め引火性の検証を行ったところ、それらの製品の中でも本件殺虫剤の引火性は高いものでした。また、製品の表示内容や注意書きの内容にも疑問と思われた。

メーカーもCMや製品への添付シールなどで使用上の注意を喚起していたが、検証結果および表示の観点などについて話し合いを持った。その結果、メーカーより、「当社にも事故事例が寄せられていることから、検討して後日結果を報告する」と回答を得た。その後の話し合いでメーカーから「社告を出し、製品の自主回収を行うこととした」との報告を受けた。しかし、社告の内容はイソペンタンに触れられていないため、これを指摘したところ二回目の社告では内容が見直されたものが出された。

#### ⑦ドライアイスを入れたペットボトルの破裂事故

飲み残しのジュースが入ったペットボトルにドライアイス片を入れてキャップをし、炭酸飲料を作ろうとしたところ、ボトルの膨張で飛んだキャップを目に受け、失明したという情報が眼科医から寄せられた。

事故状況を参考に検証を行うため、ペットボトルに水とドライアイスを入れ、すぐにキャップをして様子を見た。その結果、わずかな時間で大きな音と共に勢いよくペットボトルが破裂することがあるなど、ドライアイスを実験用容器のような密閉容器に入れ、キャップをするのは非常に危険であることが分かった。

国民生活センターでは以前にも、飲み残しペットボトル飲料の破裂による事故事例をもとに、消費者に注意を促している。

今回紹介した事例や、当センターで検証した結果、ペットボトルのような密閉容器にドライアイスを入れ、キャップを閉めて密閉状態にすると、固体から気体に昇華して急激に膨張したドライアイスの圧力で破裂することがある。

破裂した容器は破片が広範囲に飛び散り非常に危険である。また、たとえ破裂しなくても、ドライアイス注入後の開栓なども状況により事故につながることもある。

以上のことから、ペットボトルのような容器にドライアイスを入れて密閉することは厳に慎むべきであり、東京消防庁など公的機関からも注意情報が出ている。

また、冒頭で紹介した本年8月5日のペットボトルの破裂事故のように、例えば子どもがいたずらで、密閉した容器にドライアイスを入れ破裂させて他人にけがをさせたりした場合には、親の責任が問われることにもなる。

被害者が青少年に多く見られることから、同様な事故が起きないように学校側でも注意喚起することが望まれる。

### ⑧ 2穴パンチでの指挟み事故

「2穴パンチでハンドルを押して穴を開ける時にベースとの間にできる隙間で子どもが指を詰めてしまった。この商品はハンドルをロックさせる機能があるが、ロックを解除すると指を詰めてしまい、そのバネは相当強いと思う」との情報が寄せられた。

同社に連絡したところ、「この2穴パンチは10年以上前から製造している。同種の苦情は寄せられていない。本体に指を入れないように注意書きを記している」とのことだった。

その後の話し合いで、同社より「設計変更の検討を進める、改良品が出るまでの製造する2穴パンチには注意書きのシールを新規に作成して貼付する、販売中の商品については自社のHP上に使用上の注意を掲載し、注意喚起することとした」との連絡があった。

## 3. 平成20年1月公表（平成19年10月～12月の3ヶ月分集計結果）

### （1）情報提供の件数、内容等

①件数 2,815件 \*1日平均30通の情報を受信。

②送信者の属性について

年代別では30歳代が39.6%と最も多く、次いで40歳代、20歳代の順になっていた。男性の割合が64.3%を占めており、職業別では給与生活者からの受信が63.8%と高い割合となっていた。

### （2）主な事案

#### ①キャッシュバックキャンペーンに申し込んでもキャッシュバックされないエクササイズビデオ

「テレビの通信販売で約1万5,000円で販売しているエクササイズビデオの5,000円キャッシュバックキャンペーンに応募したが、口座確認が取れずキャッシュバックできないと通知がきた。口座番号は間違いなく書いたつもりなので、納得できない」という情報が複数件寄せられた。

当センターでキャンペーンの内容を確認したところ、エクササイズビデオどおりに7日間チャレンジして体重、ウエスト、体脂肪率などの毎日の結果を応募用紙に記入

し、3週間以内に返送すると2～4週間後に5,000円キャッシュバックされるというものだった。

さらに、販売会社に確認したところ、「キャッシュバックはモニターアンケートに答えてもらった謝礼として実施しているが、販売開始当初（平成18年7月頃）は、未記入部分や記入ミスがあった場合にはキャッシュバックしない方針だった。しかし、平成19年6月頃から販売数が伸びてきてキャンペーンに関するクレームも多くなったので、少しでもクレームを減らすために、注文時の顧客データと一致しない人、口座番号の記入が無い人、転売等の目的で大量に購入する人などを除いては、キャッシュバックする方針に変更したうえ、現在はキャッシュバックできないときの通知の文面に、『カスタマーサービスセンターまでお問い合わせ下さい。』と記載し、電話で確認がとれた方には対応している。また、説明書、応募用紙、通知等も平成19年7月頃から改善した」とのことだった。

当センターから販売会社に対して、「購入する人にとって5,000円のキャッシュバックは魅力的である。現在では、消費者に配慮したやり方に改善されたようだが、当初の販売業者の対応に不信感を持った消費者も多数いたようなので、今後もキャンペーンを行う時には、初めから消費者の立場に立った方法及び対応をすべきである」と申し入れた。

## ②入場できなかった絵画鑑賞ペアチケット

「美術館で開催される予定の絵画鑑賞ペアチケットをコンビニエンスストアで2枚分購入した。当日券大人1人1,500円のところ、ペアチケットの前売であれば1,600円で済むので割安だと思った。当日ペアチケット2枚（計4人分）を提示して3人で入場しようとしたところ、受付で2名のみ使用可能なチケットなので1枚足りない、と言われた。入場をあきらめ、チケット裏面の“主催者からのお願い”を確認すると、『ペアチケットは記載された人数で同時にご入場に限り有効』と記述されていた。また、チケット2枚それぞれに〈ペアチケット\*2枚〉とも記載されていた」という情報提供が寄せられた。

当センターより当該美術館に問い合わせると、「ペアチケットは、実際には、必ずしも同時に2人が入館しなければならないわけではなく、例えば、1人分を利用し、別の日にもう1人が利用することも可能である。このことはHPでも記載をしており、受付でもそのように対応している」とのことだった。

当センターで調査したところ、発券所によって、ペアチケットは（1）1枚で2人が入場できるチケット1枚が発券される仕様、（2）1枚1人が入場できるチケットが2枚発券される仕様に分かれており、送信者が購入したコンビニエンスストアでは、後者の仕様だった。しかし、送信者はコンビニエンスストアから1ペア分のチケット（2枚2人分）しか渡されていなかったことがわかった。当該送信者に関しては、当該美術館より人数分の招待券を送付することで解決した。

また、（1）の1枚で2人が入場できるチケット1枚が発券される仕様の場合でも、2人が同時に入場せず、日時を変えて入場したい場合には、次回1人が入場できるチケットを渡すようにしているとのことであったため、チケットの裏面に記載されていた「ペアチケットは記載された人数で同時にご入場に限り有効」という説明が正確でないことがわかった。当センターより当該美術館に指摘したところ誤りを認め、HP上の説明を具体的で丁寧な記述の変更を実施した。また、今後開催予定の絵画展のチケットについて、オンライン端末発券の形態の統一、チケットに記載する説明の一部を見直すなどの対応を販売元各社がそれぞれ迅速に行った。

## ③子供用自転車の空気入れが専用品でないと入れられない

「14インチの子供用自転車のタイヤに大人用の空気入れでは空気が入らない。説明があれば、大人用と子供用に共通使用できる空気入れを購入したのに、納得できない」との情報が寄せられた。

当センターからメーカーのお客室相談室へ問い合わせたところ、一般的な空気入れでも空気は入るがタイヤが小さいのでポンプの口が長いものは入れにくい。ただし同社製の空気入れであれば楽に入れられる。同社に問い合わせがあった場合は別売りのポンプアダプター（600円程度）の購入を勧めているとのことだった。また、取扱説明書などにポンプアダプターに関する記載はしておらず、12インチの自転車に関してはさらに空気が入れにくいいためポンプアダプターを付属品としてつけていると説明があった。

当センターからは、消費者の立場としては、取扱説明書に記載があり、購入時に説明があるほうが親切である。過去にも同様の相談が数件あるので対応するよう申し入れたところ、メーカーから「今後、保証書と取扱説明書の内容を改善し、顧客への説明等を徹底するよう販売店に指導したい」との回答を得た。12月末に再度確認したところ、改善した取扱説明書はすでにできているため、順次変更を実施しているとのことだった。

#### ④電動リクライニングベッドに挟まれて幼児が窒息死

「4歳の息子が、電動リクライニングベッドのマットとヘッドガードの間に首を挟まれて窒息し死亡した。ベッドは2年前にインターネット通販で購入したもの。下降ボタンを押さなくてもリモコンにちょっとした振動が伝わっただけで勝手に下降したり、リモコンを裏向きに置いた程度で下降ボタンが作動したりすることがあった。親が目を離した間の事故なので詳細は不明だが、何らかの理由で起こしていたマットの背もたれ部分の裏側に入ってしまったようだ。首が絞まるまで本人が下降ボタンを押し続けるとは考えられず、リモコンの不具合がなければ事故は起きなかったはずだ」という情報が寄せられた。

購入先は（株）ベルーナ（輸入元）で、商品名は電動式ベッド「ネオ・ユニバーサル」（中国製）で、マットレス、リモコンには「Simple Bed(TM)」の記載があった。

事故品は電動リクライニングベッドとして販売されており、リモコン操作により頭部・脚部が電動で上昇・下降する機能を有する低価格の製品であった。国内メーカー製品ではなく通販会社が中国より輸入し販売していた。事故の原因が製品の欠陥や不具合によるものか等については公表時点では不明であったが、遺族が国民生活センターでの原因究明テストを希望したため、事故品を提供してもらい調査することになった。

事故の原因等詳細は調査中であったが、事故の概要等について第一報を行い、事故の未然防止・拡大防止をはかった。

#### ⑤社告で無償点検・修理の対象となっていた電子レンジの発火事故

「電子レンジをセットして飲み物を温めたところ、電子レンジ内の電子回路部分から炎が出た」という情報が寄せられた。

当センターが当該商品について調べたところ、2003年、部品の不具合により発煙・発火の恐れがあるとして発売元（岩谷産業(株)）が無償点検・修理をしていたことがわかった。そこで、当センターより事業者（発売元、製造元：(株)千石）に問い合わせたところ、2003年以降も2回社告を掲載するなど、対策を取っていたとのことだった。発煙・発火という危険性から考えると、社告等の対策が十分だったのか、再度検討する必要があると考えられることから、その旨を事業者に伝えた。

#### ⑥車椅子の座面と側面板に親指を挟んで裂傷

「レンタルしている車椅子から祖母が降りる際に、座面に手を付いて立ち上がろうとしたところ、親指が座面と側面板との隙間に挟まり、6針以上縫う裂傷を負った」との情報が寄せられた。

情報提供者が自ら試したところ、座面と側面板の隙間は、指が内側からちょうど入り、さらには車椅子から降りる体勢に入った状態では体が浮き上がっているため、指が抜けにくいとのことだった。

当センターより製造業者に問い合わせたところ、「当社で確認したところ、事故はアルミ製のスカートガードと呼ぶ側面板の下部の隙間（15ミリ程度）に指を挟んだことで起こったが、特にバリやとげがあることは確認できなかった。このような事故の発生は今回が初めてだ。取り急ぎ取扱説明書に指を挟む恐れに対する注意を盛り込む。また、今後の製品改良に生かす予定である」とのことだった。

車椅子という商品の特性上、安全性には十分な配慮が必要と考えられる。

#### ⑦新しい形状の髭剃りで耳たぶを負傷

「新製品の髭剃りを使ったところ、耳たぶにケガをした。その髭剃りはメインの刃の裏側にも髭を整えるなどのための別の刃が付けられている。その部分でケガをしたもので、危険だと思う」との情報が寄せられた。

当センターより発売元に問い合わせたところ、「消費者が危険だと申し出ている部分の刃は、通常髭を剃るときに使う刃の反対側に付いているもので、安全のためのワイヤーが付いている。その刃は髭や眉毛などの形を整えるためのものである。当社には同種の苦情は他には寄せられていないが、今後、その刃の部分に関する注意を促す表示を追記する予定である」とのことだった。

新しいタイプの商品であることから、想定外の取扱いによって怪我をしてしまう可能性も否定できない。わかりやすい注意表示が望まれる。

## 4. 平成20年5月公表（平成20年1月～3月の3ヶ月分集計結果）

### （1）情報提供の件数、内容等

①件数 3, 056件 \*1日平均34通の情報を受信。

②送信者の属性について

男性の割合が63.9%を占めており、職業別では給与生活者からの受信が65.4%と高い割合である。年代別では30歳代が39.2%と最も多く、次いで40歳代が28.4%、20歳代が18.8%の順である。

### （2）主な事案

①年会費が永年無料とうたうクレジットカード会社

「クレジットカード会社がHP上で『年会費永年無料、入会時にはスーパーポイントを付与』と広告してカード会員を募っている。会員になると、会員規約が2008年4月までの分と、それ以降の分の計2部が送付されてくるが、後者には請求の時期と年会費の金額について明記がないものの年会費を請求する旨の記載があった。クレジットカード会社に問い合わせると『年会費を請求することは事実だが、時期が決まっていないので明記ができない。“永年”は数年のことを言うので問題ない』と言われたが納得できない」という情報提供が複数件寄せられた。

事業者にお問い合わせしたところ、「会員規約の改訂は貸金業法の改正を踏まえたもの。2008年5月1日以降会費発生とあるが、現時点で有料化の時期は未定。決まったら周知期間を設けて理解を得られるように努める。また、“永年”は一定期間という意味で、カード業界では通常観念であるので問題は無い」とのことだったが、当センターからは“永年”は「一定期間」よりも長い期間であるというのが一般的な感覚であり、広告や会員規約の中で年会費が発生する時期や金額について明示がないこと指摘し、改善を申し入れた。併せて、JAROにお問い合わせしたところ、同種事例が寄せられていることが判明したため、JAROに情報提供を行った。後日、会員規約は変更しないが、キャンペーン中の入会については年会費を徴収しない方向で検討中である旨がクレジットカード会社から報告があったとJAROから連絡があった。

#### ②クレジットカード会社からの身に覚えのない電子マネーへのチャージの請求

「クレジットカード会社から身に覚えの無い電子マネーへの高額なチャージ料金の請求が来た。カード会社からは、カードを紛失しておらず、手元にカードがある状態で発生した被害については補償対象外として全額を請求されている。電子マネー運用会社も対応してくれない。チャージした覚えもないのに金額を負担させられることに納得できない。」という情報が複数寄せられた。

情報提供者からの再三の請求取り下げの依頼に対して、当初クレジットカード会社及び電子マネー運営会社がなかなか対応しなかったため、当センターが事業者に聞き取りを行った。後日、あるポータルサイトでの大掛かりなフィッシング詐欺により個人情報漏洩し、それが原因でクレジットカードが不正利用されたことが判明したため、カード会社から今回は請求を取り下げる旨の報告があった。また、電子マネー会社に対しては、消費者が困惑して問い合わせた際にも満足いく説明がなされていないことから、窓口の対応の工夫を要望したところ、改善するように努めるとの回答を得た。

#### ③キャンセルを受け付けない韓流スターに会えるツアーを企画する会社

「韓流スターに会えるツアーを企画している会社が、詳細を明示しないままに全額の振込みをさせ、キャンセルも受け付けないという横暴振りである。ファン心理を利用しての悪徳商法だと思われるが、改善させる方法は何かないだろうか」という情報提供が寄せられた。

事業者にはツアーの内容や代金の内訳等をお問い合わせしたところ、消費者に請求する代金には現地までの交通費、食事代、宿泊代、コンサート代金の全てを含むと説明があった。当該旅行は旅行業の登録がないと企画できないものと思われたため、その旨伝えると、事業者は当初「イベント内容を公にしないで募集するのはファンの混乱を防ぐ趣旨からとし、キャンセルの申し出があれば全額返金に依っている。また国外の旅行社とMOU（覚書）契約を交わしていることで、日本国内での旅行業登録は必要としない」との見解を示していたが、当センターからは、営業内容について旅行業登録が必要かどうかを管轄の自治体に確認するように申し入れ続けた。その後、事業者は当センターの申し入れを理解し、一種登録旅行社と業務提携を結び、今後の募集方法等についても改善することになった。

#### ④安い価格で視聴できるかのような広告で契約を誘発する衛星放送会社

「ホームページで2月中にインターネットからお申し込みの場合3月末まで、加入料は無料、特別料金で1ヶ月間視聴できるとの広告を見て申し込んだ。同月中に解約しようとしたところ、契約期間が3ヶ月未満の解約の場合は3ヶ月分の視聴料を請求するとのこと。契約期間が3ヶ月未満であった場合は、必ず3ヶ月分の料金

が請求されることは告知されていない」などの情報提供が寄せられた。

当センターで当該業者のHPを調べると、期間限定キャンペーンにつき通常価格の半額で視聴できることが大きく謳ってあった。解約についても申し込みをした当月中は解約ができないことの記載が見つかったが詳細はなかった。そこで約款を確認したところ『契約期間が3ヶ月未満であった場合は3ヶ月の有料放送料金を払わなければならない』との記載があった。

当センターより解約条項について尋ねたところ、事業者は、契約成立時に重要事項の説明は徹底しているとする一方で、解約を電話で申し入れてきた場合は柔軟な対応をとっていると主張した。その後、キャンペーン時の内容についてはわかりやすく表示するなど今後改善していくとの報告を受けた。

#### ⑤リサイクル業者をうたって訪問販売を行う新聞の勧誘員

廃品回収業者や、リサイクル業者をうたい、古新聞・古雑誌・壊れた電化製品などがなく家々を訪問し、ドアを開けると勧誘員からトイレトーパーや洗剤や米やビールなどの景品を渡され突然新聞の契約を迫られたという情報が複数件寄せられた。また、「お届けものです」と宅配便を装ってドアを開けさせようとした、断っても長時間居座って帰ってくれない、複数年にわたる契約を結ばされた等の情報も寄せられた。

春は新入生や新社会人など1人暮らしを始める人々を対象に新聞の勧誘が増える時期でもあり、被害防止のため当センターのホームページ上で情報提供を行った。

#### ⑥シートベルトのロック機構による子供の窒息事故

「乗車中シートベルトで遊んでいた子供がシートベルトに絡められたため、はずそうとしたところ緩まず、逆に強く締めり続けて窒息しそうになった」という事例が寄せられた。

市場調査を実施したところ、取扱説明書には注意の記載があり、業界団体による広報活動も行われているものの、同種の事故が複数件、最近になっても発生していることがわかった。これは、このロック機構の存在や特徴が消費者に周知されておらず、取り扱いによっては危険が生じる点が十分に伝わっていないためと思われた。そこで、消費者へ注意喚起すると共に、業界団体により一層の注意喚起などを行うように要望を行った。

#### ⑦土産物店でレーザーポインター付玩具銃の販売

「土産物店でレーザーポインターを装着した玩具銃が売られている。危険ではないか」という情報が寄せられた。また、対象商品を手入れし市場調査を進めていたところ、消費生活相談でも「小学生の子どもが縁日の露店の福引で光線式の照準器付き玩具銃をもらった。光線がレーザーのように見える。このような商品を子どもに提供するのは危険と思う」という事例が寄せられた。

安全性について調査した結果、多くの問題があることが分かったため経済産業省に至急の対応策を要望し、共同で注意喚起を行った。

#### ⑧社告で無償交換の対象となっていた電気座布団の発煙事故

「1週間前から温度調整が出来なくなり、非常に熱くなっていた電気座布団が発煙して穴が開いた」という情報が寄せられた。

当該商品について調べたところ、2007年に、ヒーター線を固定する接着剤の不具合により発煙・発火の恐れがあるとして製造元(ワタナベ工業㈱)が無償交換をしていたことがわかりました。同社に問い合わせたところ、社告を掲載した製品3機種の回収率は平成20年3月22日現在5%未満、特に情報が寄せられた製品は1%未満ということでした。発煙・発火という危険性から考えると、社告等の効果が十分だったのか再度検討する必要があると考えられることから、その旨を事業者に伝えました。

－以 上－

## 「くらしの豆知識2008」にて取り上げた情報一覧

### 1. 特集

#### 知っておこう！カードとクレジットの

#### あや 危うい関係

- ①カードの基本形と機能
- ②クレジットカード取り扱いと管理
- ③電子マネーのメリットとサービス
- ④おサイフケータイの使い方
- ⑤ライフスタイル別にみたカードの利用法
- ⑥多様化するポイントサービス
- ⑦巧妙化するカード犯罪
- ⑧深刻化する多重債務問題
- ⑨個人信用情報とは
- ⑩カード取引と決済システム
- ⑪公金がカード決済の対象に
- ⑫家庭でのクレジット教育を

### 2. くらしと情報通信サービス

- ①インターネットのセキュリティ対策
- ②多様化するインターネット接続手段
- ③家庭内でのパソコンとテレビの融合
- ④デジタル放送とアナログ放送の違い
- ⑤ブログ・SNS・動画サイトの著作権
- ⑥ネット広告・アフィリエイト
- ⑦国際間のネット取引の注意点
- ⑧インターネットオークション
- ⑨インターネットショッピング
- ⑩ネット情報のモバイル検索はこう使う
- ⑪海外で携帯電話を使うとき
- ⑫通信機器のリサイクルを進めよう
- ⑬災害伝言ダイヤル171

### 3. 契約トラブル注意報

- ①主な問題商法
- ②多様化する振り込め詐欺
- ③原野商法と二次被害
- ④展示会商法
- ⑤絵画レンタル商法

- ⑥クリーニングのトラブル
- ⑦敷金の返還トラブル
- ⑧悪質なマルチ商法
- ⑨出会い系サイトのカード決済トラブル
- ⑩パケット料金トラブル
- ⑪オンラインゲームのトラブル
- ⑫レンタルビデオの延滞トラブル

### 4. 「消費者」と契約

- ①訪問販売～クーリング・オフできます～
- ②電話勧誘販売～クーリング・オフできます～
- ③連鎖販売取引
- ④特定継続的役務提供
- ⑤クーリング・オフできる取引
- ⑥クーリング・オフのチェックポイント
- ⑦契約の流れを確認しよう
- ⑧消費者か事業者か
- ⑨契約の始まり
- ⑩契約の成立
- ⑪未成年者の契約
- ⑫判断不十分者の契約
- ⑬契約を途中でやめる方法①
- ⑭契約を途中でやめる方法②
- ⑮消滅時効と期間

### 5. 地球環境問題を考える

- ① エネルギー消費と地球環境
- ② 地球温暖化の影響
- ③ 不足する？“水”
- ④ 不足する？食料
- ⑤ 増え続ける電力消費量
- ⑥ ごみの量と処理にかかる費用
- ⑦ 地球温暖化のしくみ

### 6. くらしの事故注意報

- ①シュレッダーで指の切断事故
- ②ベビーカーでの事故

- ③美容医療と美容サービスによる被害
- ④スチーム式吸入器によるやけど
- ⑤スプレー缶製品の使用上の注意
- ⑥日常生活での事故
- ⑦アレルギー物質を含む毛染め剤
- ⑧鉛を含む金属製アクセサリ類
- ⑨こんにゃく入りゼリーの窒息事故

## 7. 暮らしの安全Q&A

- ① もし空き巣に入られたら？
- ② ストーカーにご用心
- ③ わが家の耐震対策
- ④ 家庭内事故を防ぐには
- ⑤ 増える自転車事故
- ⑥ 新型インフルエンザの脅威
- ⑦ ノロウィルス対策

## 8. 金融トラブル注意報

- ①消費者金融と多重債務の実態
- ②保険金不払いトラブル
- ③出資金商法にだまされないで
- ④海外商品先物取引等のトラブル
- ⑤高金利をうたう預金のトラブル
- ⑥銀行窓口における金融・保険商品のトラブル
- ⑦未公開株のトラブル

## 9. ライフ&マネープラン

- ① 社会保険制度のしくみ
- ② 公的年金と個人年金の違い
- ③ 年金制度と年金分割
- ④ 家は買うもの？借りるもの？
- ⑤ 住宅ローンの組み方・返し方
- ⑥ 住宅の維持管理や改修への備え
- ⑦ 災害・事故・病気への備え
- ⑧ 育児費用や教育資金への備え
- ⑨ 子育て支援策にはどんなものが？
- ⑩ 就職活動支援にどんなものが？
- ⑪ 一人暮らしの生活費
- ⑫ 一人暮らしの住まいの選び方
- ⑬ 金融機関の選び方

## 10. 長寿を生きる

- ① 長寿に備える①～マネープラン～
- ② 長寿に備える②～仕事～
- ③ 長寿に備える③～住まい～
- ④ 健康長寿のための介護予防
- ⑤ 家族が認知症？と思ったら
- ⑥ 介護が必要になったとき
- ⑦ 介護保険の主なサービス一覧
- ⑧ 介護保険利用の手続き
- ⑨ 「介護サービス情報の公表制度」の活用
- ⑩ 新たな高齢者医療制度と介護費用
- ⑪ 家族を亡くしたときの手続き
- ⑫ 生前に準備しておきたいこと
- ⑬ 介護予防の基本チェックシート

## 11. 資料編

- ① 消費生活相談 ～'06年度の傾向～
- ② 最近の製造物責任法による訴訟
- ③ 最近の消費者契約法による判例
- ④ クーリング・オフできる商品・権利・役務①
- ⑤ クーリング・オフできる商品・権利・役務②
- ⑥ クーリング・オフ通知例
- ⑦ 防災・安全のマーク
- ⑧ 損害賠償制度のあるマーク
- ⑨ JIS と ISO の洗濯等取扱い絵表示
- ⑩ 環境の表示マーク

## 12. その他

- ①困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ機関
- ②医療安全支援センター窓口一覧
- ③小児救急電話窓口一覧
- ④全国の消費生活センター一覧

FAX送付先 03-3449-1024

国民生活センター広報交流部 豆知識編集班行

## 『くらしの豆知識'08』読者アンケートのお願い

以下の設問に対し、該当するものすべてにレ印をご記入くださいますようお願い申し上げます。

## Q1 本書の購入方法は次のどれですか？

官報販売所      一般書店      直接注文      到来品（いただきもの）      その他

## Q2 本書に掲載があると便利な情報は次のどれですか？（複数回答）

IT関連の知識      個人情報トラブル      相談トラブル事例      くらしの事故事例  
契約の基礎知識      くらしの法律知識      ライフプランの知識      金融の基礎知識  
介護・福祉の知識      食生活の知識      衣生活の知識      住生活の知識  
健康・医学の知識      自然・環境の知識      税金・年金の知識      問い合わせ機関一覧

## Q3 本書をどのようにご利用いただいていますか？（複数回答）

暮らしの一般的な知識源として      資格試験の受験参考書として  
仕事に役立てるため      謝礼・粗品として  
悪質商法など消費者被害に備えるため      家族・友人等への贈り物として

## Q4 本書に対する満足度は次のどれですか？

良い      まあ良い      どちらともいえない      あまり良くない      良くない

## Q5 以下の意見について、同意できるものがありますか？（複数回答）

本のサイズがハンディなのがよい      2頁読み切りになっているのがよい  
1年に1回の発行でよい      全面的に新しい内容になっているのがよい  
定価450円は高い      欄外の脚注の記述が充実している  
基本的知識が盛り込まれている      相談窓口一覧が充実している  
新しい制度や法律の改正点が理解できる      本文にあるイラストがよい

## Q6 ご意見をお聞かせください。

-----  
 -----

## ■よろしければご記入ください。

職業    会社員・自営業      公務員・団体職員      消費生活相談員      資格取得希望者  
          無職・学生      法律関係者      消費者問題研究者      その他  
 性別    男性      女性  
 年代    10代      20代      30代      40代      50代      60代以上

ご協力いただきまして、ありがとうございました。

## 平成19年度発行の「国民生活」特集テーマ一覧

5月号	消費者団体訴訟制度スタート
6月号	自治体における消費者行政の新たな動き
7月号	ネット広告と消費者問題
8月号	今、問い直される「保険」の役割
9月号	暮らしに浸透するポイントサービス
10月号	行政における多重債務対策の充実を求めて
11月号	介護サービスは法改正でどう変わったか
12月号	消費者問題2007ーこの1年を振り返ってー
1月号	2008元気な高齢者へのビジョン
2月号	消費生活相談員は今、何を求めているか
3月号	消費者問題50年
4月号	これからの消費生活相談

FAX送付先 03-3449-1024 国民生活センター広報交流部「国民生活」編集班  
月刊『国民生活』読者アンケート

読者の皆さまの声をお聞かせいただきたく、アンケートにご協力ください。  
以下の設問に対し、該当するものにレ印をつけてください。

**Q 1 次の中で関心があるコーナーはどれですか？（複数回答）**

- 特集（特定の消費者問題に関する論文） 注意報・調査報告（当センター発表資料）  
生活の視点（巻頭言） 商品テスト情報 苦情相談  
時点・論点（時事問題解説） 判例情報 相談の窓（相談員のコラム）  
役立つ消費者法講座 海外ニュース 消費者 News ピックアップ  
列島ネットワーク わが社の消費者対応 消費者関連団体の動き  
暮らしの中の表示・マーク 行政情報（消費者問題に関する行政情報）  
暮らしの相談機関 暮らしとデータ

**Q 2 '07年の特集テーマについて、よかったもの・役に立ったものはどれですか？（複数回答）**

- 人口減少時代の暮らし（1月号）  
消費者の自立と消費生活相談（2月号）  
製品事故を防ぐために（3月号）  
「消費者」とは－消費者トラブルの背景にあるもの－（4月号）  
消費者団体訴訟制度 スタート（5月号）  
自治体における消費者行政の新たな動き（6月号）  
ネット広告と消費者問題（7月号）  
今、問い直される「保険」の役割（8月号）  
暮らしに浸透するポイントサービス（9月号）  
行政における多重債務対策の充実を求めて（10月号）  
介護サービスは法改正でどう変わったか（11月号）  
消費者問題 2007－この1年を振り返って－（12月号）

**Q 3 本誌に対する満足度は次のどれですか？**

- 良い まあ良い どちらともいえない あまり良くない 良くない

**Q 4 本誌購読のおもな動機は次のどれですか？（複数回答）**

- 特集テーマに関心があったから 資格試験の受験勉強のため  
判例や苦情事例などが参考になるから 消費者問題の専門誌であるから  
最新の消費者情報を知るため 仕事・学習に役立つから  
その他（ ）

**Q 5 本誌へのご意見をお願いします。（例えば、取り上げてほしいテーマや連載記事についてなど）**

**Q 6 購読年数を教えてください。** 1年未満 3年未満 5年未満 5年以上

■ よろしければご記入ください。

- ・職業 会社員・自営業 公務員・団体職員 消費生活相談員 資格取得希望者  
法律関係者 消費者問題研究者 学生 家事従事者 その他  
 ・年代（ 10代 20代 30代 40代 50代 60代以上 ）

ご協力いただきまして、ありがとうございました。

## 平成19年度発行の「たしかな目」特集記事一覧

5月号	わたしの街の「お財布」事情
6月号	内職・サイドビジネスここに注意！
7月号	お茶の間スパイスの科学
8月号	温暖化は止められる？ 私たちにできること
9月号	小児科に卒煙外来？
10月号	高齢者ホームで快適にさせるために
11月号	インフルエンザを防げ！ 感染症との戦い
12月号	パッケージツアー・トラベルでトラブルにあわないために
1月号	親のスネより“奨学金”最近、ねずみの被害増えてます
2月号	変わる日本の食卓—食品をどう選ぶ？／花粉症を乗り切る対策は？
3月号	子どもの事故を予防するために
4月号	くらしと商品はどう変わったか—便利で安心なくらしへ—

FAX 送付先 03-3443-8395

国民生活センター広報交流部「たしかな目」編集班

## 『たしかな目』読者アンケート

以下の設問に対し、答えに該当するすべてにレ印をご記入ください。

Q1 主な掲載記事のうち、比較的よくお読みいただいているのはどれですか？(いくつでも結構です)

- |                                     |                                   |  |                                       |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> リレー・エッセイ   | <input type="checkbox"/> 商品テスト    | <input type="checkbox"/> 特集                      | <input type="checkbox"/> 子どもたちのいま・未来  |
| <input type="checkbox"/> 暮らし注意報     | <input type="checkbox"/> ご用心      | <input type="checkbox"/> あなたの街の消費生活センターがテストしました！ |                                       |
| <input type="checkbox"/> 金融トラブル最前線  | <input type="checkbox"/> 介護最前線    | <input type="checkbox"/> 暮らしの110番                | <input type="checkbox"/> とことん追跡隊が行く   |
| <input type="checkbox"/> こちら相談部     | <input type="checkbox"/> くらしの法律相談 | <input type="checkbox"/> 今月のらくらく体操               | <input type="checkbox"/> くるくるリサイクル    |
| <input type="checkbox"/> ぱわふる市民活動   | <input type="checkbox"/> 商品ミニ知識   | <input type="checkbox"/> 情報スクランブル                | <input type="checkbox"/> これって何？       |
| <input type="checkbox"/> 業界の意見      | <input type="checkbox"/> リコール     | <input type="checkbox"/> あなたの目わたしの目              | <input type="checkbox"/> 消費生活センターを訪ねて |
| <input type="checkbox"/> クローズアップNOW | <input type="checkbox"/> 今月の注目食材  |  |                                       |

Q2 本誌をお読みいただいた感想はいかがですか？1つだけ選んでください。

- 良い      まあ良い      どちらともいえない      あまり良くない      良くない

Q3 来年度から『たしかな目』は『国民生活』と統合し、新『月刊国民生活』となります。新雑誌へのご提案など、自由にご記入ください。

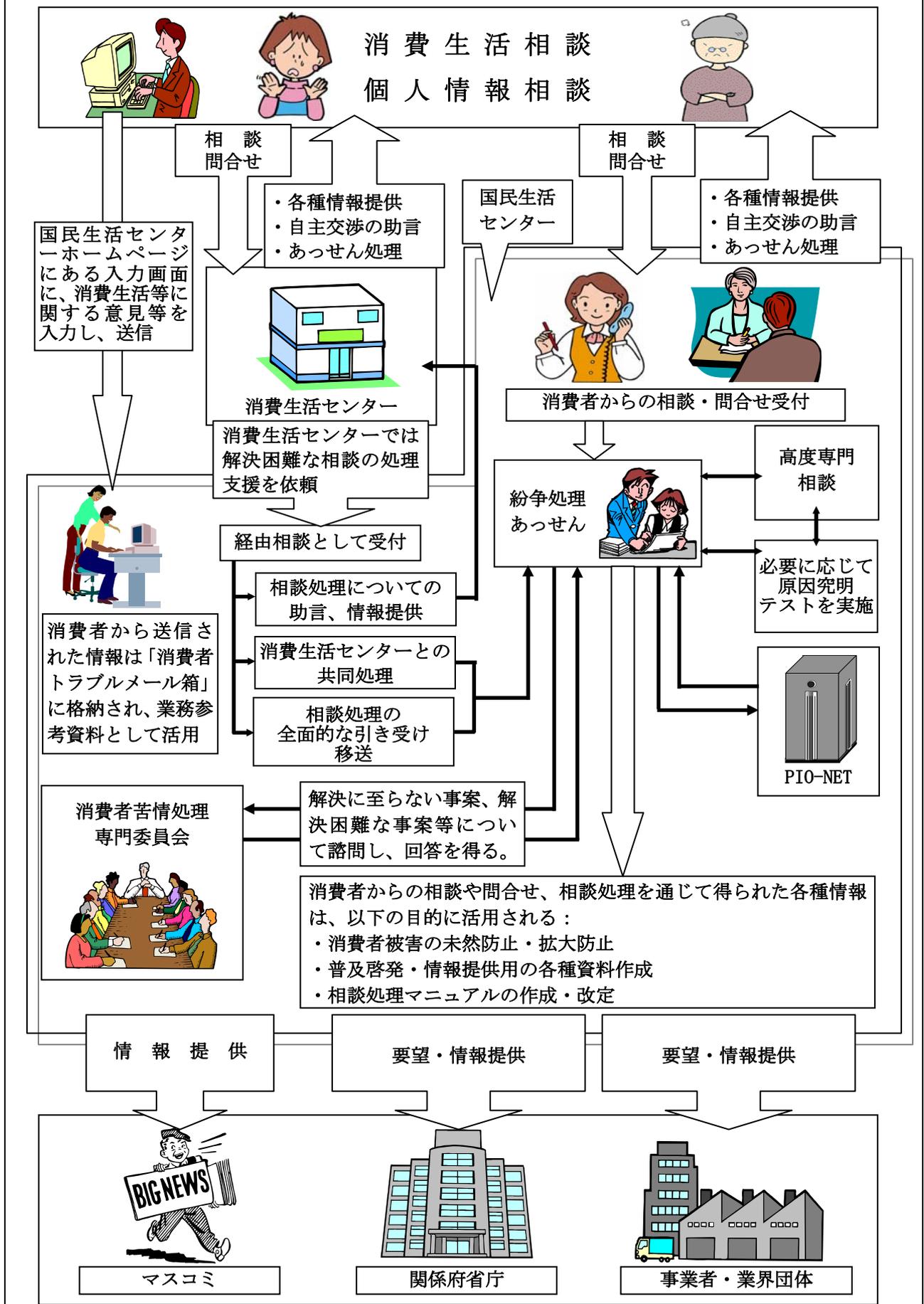
■よろしければ、ご記入ください。

- 職業      会社員・自営業   公務員・団体職員   消費生活相談員   家事従事者・学生   その他  
性別      男性      女性  
年代      10代      20代      30代      40代      50代      60代      70代以上

\* ご協力ありがとうございました。

これまで『たしかな目』をご購読いただきましてまことにありがとうございました。最終号までご愛読いただけますよう  
よろしくお願いたします。来年度からの新『月刊 国民生活』(500円税込み)でも商品テストや「暮らし注意報」など『た  
しかな目』の見やすさ、読みやすさ、わかりやすさを引き継ぎます。続けてご購読いただけましたら幸いです。

# 国民生活センターにおける相談処理の流れ



## 国民生活センターによるあっせん事例

### 【事例 1】

チラシ広告を見て配水管のつまりの修理を依頼したところ、高額な料金を請求された事例

(相談内容)

自宅の風呂場の排水管が詰まったためチラシ広告で見た業者を電話して呼んだ。薬剤とラバーカップによる吸引によって詰まりを直してもらったが、6万円を超える料金を請求された。15分程度の簡単な作業であったように見え、高額すぎると思うので支払いたくない。

(60歳代 男性)

(処理概要)

水道管等の修理サービスのトラブルについては、相談件数が増加傾向にあることからかねてより問題視していたところであり、業者のフリーダイヤルに電話し、苦情内容を伝えるとともに、事業の概要や消費者苦情の受付や対応について問合せたところ、責任者は「自社の苦情については解決しているはず」と言うばかりであった。とにかく相談者がどうしてほしいのか聞いてほしいと言うばかりであった。このため、国センから相談者に連絡したところ、相談者は同様の修理を他店では8,000円程度でやっていると聞きやはり価格に納得がいけないとのことだった。国センから再度業者に電話し、責任者に相談者の意向を伝えたところ、責任者は相談者の意向を聞いて検討するどころか反発し、交渉は難航した。

国センは、根気強く電話での話し合いを続けた。国センから相談者の意向である、既払いき金10,000円に加えてあと10,000円を支払うという案を提示したところ業者側もこれに合意したため相談を終了とした。

(参考：水まわりの修理サービスのトラブル多発！～広告を見て呼んだら、思いもかけない請求が～)

### 【事例 2】

返金の条件を満たしているのに返金を要求したが認められなかった旅行関連資格講座

(相談内容)

在宅で仕事をしないかと電話で業者から勧誘され、仕事をするには資格試験講座を受講して添削指導を受け、試験に合格する必要があると説明されて契約した。その際、試験に5回続けて不合格だった場合には受講料を返金する制度があるというので、制度を運営する団体に登録料を支払い登録した。添削指導を受け、資格試験を受けたが5回とも不合格だったので返金を請求したところ、「他の申請者に対する調査が終了してから支払う」などと言って返金しない。(30歳代 女性)

(処理概要)

書類を送付してもらい確認したところ、相談者は規約に定める条件に合致しており、当然に教育給付金が支払われるべきケースであると考えられた。

国センから業者に連絡し、事情を聞いたところ、業者は、相談者のケースについては本人へ連絡をしようとしていたところだったと前置きした上で、「相談者は支給条件を満たしているので支払う。給付金の支給までには時間が必要なので、毎月 5 万円ずつ分割で支払うことにさせてもらいたい。一括での支給はできない。」と回答した。

本件は給付基準を満たしているケースであり本来は当然に申請の翌月に一括で支払われるべきものであると主張した。これに対し業者は、給付基準を満たしている他の申請者について過去の申請に不正がなかったか調査しているとの理由で一括払いを拒み、10 ヶ月にわたる分割払いを提案し譲らなかった。そのため、分割払いの期間中、支払いが滞った場合は残金を一括で支払うことという内容を盛り込んだ書面を交わすことを相談者が求めたため、これを業者に伝え、書面を交わした。その後、相談者より分割で全額が返金されたとの連絡があった。

### 【事例 3】

#### 認知省の高齢者に 4000 万円のアパートの建設をさせた業者

(相談内容)

叔母は 78 歳。認知症で一人暮らし。子供はいない。公務員だったので年金は潤沢にあり資産もある。営業員に勧められ貸し駐車場にしている土地に 4000 万円ものアパートを建てる契約をしていた。本人に聞くと全く覚えていない。2007 年の 1 月にアルツハイマー型老年認知症であるとの診断書が出ている。一人で生活することは出来るが、時間の観念や判断力が無くなっており、すぐに忘れる。正常な判断でした契約とは考えられず解約してほしいが、業者は契約に問題はないと主張し困っている。どうしたらよいか。

(50 歳代 男性 給与生活者)

(処理概要)

営業員は契約者の認知症に気づきながらも強引に契約を勧めているうえ、契約の無効は認めない姿勢を見せており、客観的にも意図的で悪質な営業活動と思われた。

また、業者が実損の補填として求めた手付金 30 万円について、業者は設計図書等の作成に 3 日ほどかかったと主張したため、一級建築士にアパートの設計図書の値段を確認したところ、このアパートの設計図書は既成のタイプがあり、土地に合わせて少し変更したのみ。本契約前の段階であることから細部は詰めておらず、作成期間は 1～2 日。費用は 2～5 万円位だろうとの見解だった。業者の言う 30 万円は一般的な宅地建物取引のキャンセル料としては安い、実費としては高いものと思われたため、販売方法の問題と併せて交渉したところ、業者は当初、解約は認めたものの、手付金の返還を拒否した。そこで、「見当識が失われているように思われ、心神喪失の状況という可能性がある。意思能力がない者がした契約は当然に無効。解除する必要も相手方の同意も必要ない」という法律相談の結果も併せて交渉したところ、認知症であることを理由に全額返金された。

## 平成 19 年度全国消費者フォーラムの分科会概要

1. 分科会のテーマ及びアドバイザー

第 1 分科会：「行政・企業・NPO の新しい取り組み」

アドバイザー：弁護士 長野 浩三

第 2 分科会：「消費者教育への多様な取り組み」

アドバイザー：梶山女学園大学現代マネジメント学部教授 東 珠実

第 3 分科会：「消費者トラブル防止への取り組み」

アドバイザー：国土舘大学大学院教授・法学部教授 山口 康夫

第 4 分科会「より消費者にやさしい社会をめざして」

アドバイザー：ジャーナリスト 猪狩 章

第 5 分科会「くらしと食を考える」

アドバイザー：実践女子大学生活科学部教授 西島 基弘

第 6 分科会「循環型社会の実現に向けて」

アドバイザー：名古屋学芸大学客員教授・環境省環境カウンセラー 石澤 清史

第 7 分科会「地域から環境保全を考える」

アドバイザー：国立医薬品食品衛生研究所療品部第二室室長 鹿庭 正昭

2. 各分科会での発表テーマ一覧

## ●第 1 分科会：「行政・企業・NPO の新しい取り組み」

- ①将来への備え 成年後見制度～金融機関へのアンケートから～  
特定非営利活動法人成年後見支援・普及センター（トムテ）（大阪府）
- ②大型紙芝居で消費者被害を防ごう  
滋賀県東近江市生活環境部消費生活課（滋賀県）
- ③消費者が望む「リコール社告」～主婦連合会の報告書より～  
主婦連合会（東京都）
- ④書面交付で保険トラブルは解決するのか？  
特定非営利活動法人消費者情報ネット生損保研究会ぐるーぷ 3 1（大阪府）
- ⑤消費者と企業のコミュニケーション～よきモノづくりへの消費者の声の活用～  
花王株式会社生活者リサーチ部門生活者コミュニケーションセンター（東京都）
- ⑥東京都における高齢者の消費者被害の取り組み～「気づき」を「相談」へ～  
東京都消費生活総合センター相談課高齢者支援グループ（東京都）
- ⑦消費者団体訴訟制度を使って  
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク（京都府）

●第2分科会：「消費者教育への多様な取り組み」

- ①知的障がい者への消費者啓発と大学生との連携について  
青森県消費者協会 青森県消費生活センター（青森県）
- ②消費生活相談員による消費者啓発の実践  
－「幸せ？になる印鑑で不幸せ？」（靈感商法）－  
消費者啓発劇団「アド★コン座」（大阪府）
- ③若者よ 安心して使いこなしていますか？紙芝居－携帯電話を正しく使おう－  
すそばなの会（長野県）
- ④消費者啓発の手法の紹介  
－行政との絶妙な連携のもとオーダーメイドで参加型の講座を－  
ひとえの会消費者問題グループ（東京都）
- ⑤行政との連携による消費者講座の実践  
社団法人ふくい・くらしの研究所（福井県）
- ⑥笑いで学ぶ悪質商法  
広島修道大学商学部柏木ゼミナール（悪質笑法修大 Team Kashiwagi）（広島県）
- ⑦悪夢の多重債務－夢で良かった編－  
特定非営利活動法人消費者情報ネット（コネット）・啓発劇団「座・コネッツ」（大阪府）

●第3分科会：「消費者トラブル防止への取り組み」

- ①「若者の消費者トラブル」アンケート調査  
福島県消費者団体連絡協議会（福島県）
- ②多重債務再発防止への取り組み－家計管理アドバイス活動報告－  
特定非営利活動法人女性自立の会（神奈川県）
- ③大学生による子ども向けの消費者教育の実践  
～子どもの消費者トラブル防止に向けた新たな試み～  
秋田大学教育文化学部（秋田県）
- ④金融商品の販売時窓口対応とパンフレットの実態調査  
社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会消費者提言特別委員会（東京都）
- ⑤損害保険の理解促進に向けた諸活動  
社団法人日本損害保険協会生活サービス部企画グループ（東京都）
- ⑥安心・安全なノーマライゼーション実現のための消費者啓発  
－障がい者を狙う悪質商法撃退法－（東京都）  
社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会西日本支部消費者教育研究会・グループワンダー（奈良県）
- ⑦草の根戦略～地域で防ぐ消費者トラブル～  
特定非営利活動法人消費生活相談員の会さが（佐賀県）

●第4分科会：「より消費者にやさしい社会をめざして」

- ①安全・安心な暮らしを創るために これからの高齢者が地域でやるべきこと  
老人クラブ蓮根悠悠会（東京都）

- ②消費者教育・啓発活動の推進をめざす新しい連携～学生たちの地域デビュー報告～  
同志社女子大学生生活科学部流通経済学ゼミ／同志社消費者問題研究会（京都府）
- ③調べてみました 最近のトイレ  
さいたまコープくらしの研究会トイレ事情チーム（埼玉県）
- ④一人暮らしの高齢者の食事について  
東京都地域消費者団体連絡会高齢者グループ（東京都）
- ⑤トイレットペーパーに関する調査・研究事業  
「トイレットペーパーを調査して見えてきたこと」  
横浜市消費者団体連絡会（神奈川県）
- ⑥高校生・大学生の金銭感覚調査について  
松本大学松商短期大学部三室ゼミナール（長野県）
- ⑦安全・安心情報をどう伝えるか～静岡県の全42市・町 広報誌にみる～  
静岡大学消費生活研究サークル（静岡県）

●第5分科会：「くらしと食を考える」

- ①便利に使う市販のつゆ類、原材料は？開栓後の消費期限は？  
－アンケート調査結果より－  
社団法人全国消費生活相談員協会「食の研究会」（千葉県）
- ②「お父さんと子どもの料理教室」の実践  
さいたまコープくらしの研究会食生活チーム（埼玉県）
- ③非常用保存食の使用テストからの提言  
新潟市消費者協会新潟支部（新潟県）
- ④家庭での食育をすすめるために  
－「かしこく選んでおいしく食べよう」－のテーマのもとに  
呉市消費者協議会食のグループ（広島県）
- ⑤野菜の安心・安全を守るために－硝酸塩濃度の現状を探る－  
社団法人帯広消費者協会（北海道）
- ⑥アミノ酸含有清涼飲料で「ダイエット」??  
新宿区消費者団体連絡会（東京都）
- ⑦緑茶飲料の表示と問題点について  
静岡県消費者団体連盟専門部生活一般部（静岡県）

●第6分科会：「循環型社会の実現に向けて」

- ①レジ袋の削減をさぐる  
東京都地域消費者団体連絡会（東京都）
- ②生ゴミ堆肥でエコライフ  
滋賀県東近江市消費生活学習会（滋賀県）
- ③協働で行う4R推進運動と買い物袋持参率調査  
しずおか市消費者協会（静岡県）
- ④3R活動は地域と共に－ファイバーリサイクル活動をとおして－  
ファイバーリサイクルネットワーク（神奈川県）
- ⑤プラスチックゴミの行方とごみの処理経費について  
社団法人全国消費生活相談員協会環境研究会（東京都）

- ⑥持続可能な循環型社会へ 継続は力なり、リサイクルで広げる環境の街づくり  
東御市くらしの会（長野県）

●第7分科会：「地域から環境保全を考える」

- ①安全安心な暮らしの環境  
特定非営利活動法人関西消費者連合会（奈良県）
- ②安心できない こんな税金の無駄使い  
いのちとからだを考える北摂ネット（神奈川県）
- ③農消連携会議を通して農家と消費者をつなぐ  
立川市消費者団体連絡会（東京都）
- ④地球温暖化対策と三者懇談会  
社団法人広島消費者協会（広島県）
- ⑤どう選ぶ？何を買う？ーグリーンコンシューマー講座ー  
しずおか市消費者協会（静岡県）
- ⑥放射線をあてた食品 あなたは安心して食べますか？  
日本消費者連盟関西グループ（大阪府）
- ⑦身近なくらしの安全カレンダーで啓発  
浜松市消費者団体連絡会消費者グループ連絡会浜北「たんぼぼの会」（静岡県）

## 平成 19 年度における教育研修事業評価結果一覧

月	実施時期	会場	講座名・テーマ・開催地	受講者数	アンケート回答者数	満足度(5段階評価)	アンケート回収率
4月	4月26日(木)～27日(金)	相模原	消費生活相談員研修専門2日コース①消費者契約トラブル(基礎編)	96	86	4.8	90%
5月	5月14日(月)～15日(火)	相模原	消費生活相談員研修専門2日コース②金融商品トラブル	124	118	4.7	95%
	5月23日(水)～25日(金)	相模原	消費者行政職員研修職員講座①	67	66	4.7	99%
6月	6月1日(金)	東京	企業研修1日コース①	115	90	4.6	78%
	6月6日(水)～8日(金)	相模原	消費者行政職員研修職員講座②	72	66	4.8	92%
	6月13日(水)～15日(金)	相模原	消費生活相談員研修専門・事例3日コース①消費者契約トラブル	117	110	4.8	94%
	6/16, 17, 30, 7/1	富山	消費生活専門相談員育成支援セミナー①	39	17	4.8	44%
	6月20日(水)	群馬	消費生活相談員移動セミナー最新相談情報セミナー(群馬県)①	38	30	4.6	79%
	6月20日(水)～22日(金)	相模原	消費生活相談員研修カード作成セミナー①	42	30	4.8	71%
	6/30, 7/1, /14, /15	仙台	消費生活専門相談員育成支援セミナー②	39	17	4.9	44%
7月	7月4日(水)～7月6日(金)	相模原	消費生活相談員研修カード作成セミナー②	37	28	4.9	76%
	7/9(月)～27日(金)	相模原	消費生活相談員養成講座(第1期)	51	50	5.0	98%
	7月11日(水)	宮城	消費生活相談員移動セミナー最新相談情報セミナー(宮城県)②	44	44	4.9	100%
	7月12日(木)～13日(金)	愛知	消費生活相談員移動セミナー(愛知県)相談基礎2日コース③	73	63	4.8	86%
	7/14, 15, 21	福岡	消費生活専門相談員育成支援セミナー③	93	51	4.8	55%
	7月19日(木)～20日(金)	愛媛	消費生活相談員移動セミナー(愛媛県)相談基礎2日コース⑤	53	39	4.7	74%
	7月23日(月)～24日(火)	京都	消費生活相談員移動セミナー(京都府)相談基礎2日コース①	53	49	4.8	92%
7月26日(木)～27日(金)	秋田	消費生活相談員移動セミナー(秋田県)相談基礎2日コース④	39	32	4.9	82%	
8月	8月27日(月)～9月7日(金)	相模原	消費生活相談員養成講座(第2期)	49	44	4.9	90%
	8月30日(木)～31日(金)	大阪	消費生活相談員移動セミナー(大阪府)相談基礎2日コース⑦	75	62	4.7	83%
9月	9月1日(土)～2日(日)	札幌	消費生活相談員移動セミナー(札幌市)相談基礎2日コース①	97	75	4.9	77%
	9月3日(月)	札幌	消費生活相談員移動セミナー(札幌市)公開セミナー①	137	75	4.7	55%
	9月5日(水)	富山	消費生活相談員移動セミナー(富山県)公開セミナー③	297	77	4.7	26%
	9月6日(木)～7日(金)	富山	消費生活相談員移動セミナー(富山県)相談基礎2日コース③	48	35	4.8	73%
	9月6日(木)～7日(金)	名古屋	消費者教育学生セミナー	48	47	4.6	98%
	9月13日(木)～14日(金)	長野	消費生活相談員移動セミナー(長野県)相談基礎2日コース②	54	37	4.7	69%
	9月18日(火)～19日(水)	相模原	消費者行政職員研修管理職講座	48	44	4.7	92%
	9月25日(火)～27日(木)	相模原	消費生活相談員研修専門・事例3日コース②金融商品トラブル	149	130	4.8	87%
10月	10月5日(金)	東京	企業研修1日コース②	77	55	4.5	71%
	10月9日(火)～10日(水)	広島	消費生活相談員移動セミナー(広島県)相談基礎2日コース⑥	33	33	4.8	100%
	10月11日(木)～12日(金)	石川	消費生活相談員移動セミナー(石川県)相談基礎2日コース⑧	31	26	4.7	84%
	10月17日(水)	熊本	消費生活相談員移動セミナー最新相談情報セミナー(熊本県)④	44	38	4.9	86%
	10月17日(水)～19日(金)	相模原	消費生活相談員研修専門・事例3日コース③多重債務問題への取り組み	150	138	4.7	92%
	10月18日(木)	静岡	消費生活相談員移動セミナー最新相談情報セミナー(静岡県)⑤	51	48	4.7	94%
	10月22日(月)	鳥取	消費生活相談員移動セミナー(鳥取県)公開セミナー②	160	76	4.6	48%
	10月23日(火)～24日(水)	鳥取	消費生活相談員移動セミナー(鳥取県)相談基礎2日コース②	40	25	4.7	63%
	10月24日(水)～26日(金)	相模原	消費者教育に携わる講師養成セミナー①	38	34	4.8	89%
	10月29日(月)	青森	消費生活相談員移動セミナー最新相談情報セミナー(青森県)③	29	29	5.0	100%
11月	11月5日(月)	香川	消費生活相談員移動セミナー最新相談情報セミナー(香川県)⑧	31	26	4.7	84%
	11月7日(水)～9日(金)	相模原	消費生活相談員研修専門・事例3日コース④高齢者の消費生活トラブル	112	91	4.8	81%
	11月8日(木)～9日(金)	岡山	消費生活相談員移動セミナー(岡山県)相談基礎2日コース⑨	40	32	4.6	80%
	11月9日(金)	岩手	消費生活相談員移動セミナー最新相談情報セミナー(岩手県)⑦	42	35	4.9	83%
	11月14日(水)～16日(金)	大阪	消費者教育に携わる講師養成セミナー②	40	38	4.8	95%
	11月19日(月)	福岡	消費生活相談員移動セミナー最新相談情報セミナー(福岡市)⑥	56	52	4.4	93%
	11月19日(月)	山口	消費生活相談員移動セミナー(山口県)公開セミナー④	150	105	4.7	70%
	11月20日(火)～21日(水)	山口	消費生活相談員移動セミナー(山口県)相談基礎2日コース④	43	31	4.8	72%
	11月21日(水)～22日(木)	東京	企業研修2日コース	49	47	4.6	96%
11月28日(水)～29日(木)	和歌山	消費生活相談員移動セミナー(和歌山県)相談基礎2日コース⑩	46	38	4.4	83%	
12月	12月3日(月)	東京	全国消費者フォーラム	625	345	4.7	55%
	12月5日(水)	福井	消費生活相談員移動セミナー最新相談情報セミナー(福井県)⑨	33	29	4.5	88%
	12月12日(水)～14日(金)	相模原	消費者教育に携わる講師養成セミナー③	41	34	4.8	83%
1月	1月23日(水)～25日(金)	相模原	消費生活相談員研修専門・事例3日コース⑤製品の安全性	80	68	4.7	85%
2月	2月7日(木)～8日(金)	相模原	消費生活相談員研修専門2日コース③クレジットの仕組みと割賦販売法	120	102	4.8	85%
	2月20日(水)～22日(金)	相模原	消費生活相談員研修専門・事例3日コース⑥住宅・不動産(契約)トラブル	100	79	4.4	79%
	2月27日(水)	相模原	市民セミナー	90	55	4.7	61%
	2月28日(木)	東京	消費者問題・企業トップセミナー	211	119	4.7	56%
3月	3月7日(金)	横浜	地域交流セミナー	57	55	4.8	96%
	3月10日(月)～12日(水)	相模原	消費生活相談員研修専門・事例3日コース⑦クレジットの仕組みと割賦販売法	134	106	4.9	79%
	3月26日(水)～28日(金)	相模原	教員を対象とした消費者教育講座	28	22	5.0	79%

## 平成 1 9 年度消費生活専門相談員資格認定試験受験申込者数及び都道府県別認定者数

## ●受験申込者数及び資格認定者数

申込者数	欠席者数	実受験者数A	合格者数B	合格率B/A
754人	94人	660人	159人	24.1%

## ●都道府県別資格認定者数

都道府県	認定者数(人)	都道府県	認定者数(人)
北海道	8	滋賀県	2
青森県	0	京都府	3
岩手県	0	大阪府	9
宮城県	5	兵庫県	3
秋田県	1	奈良県	2
山形県	3	和歌山県	1
福島県	3	鳥取県	0
茨城県	2	島根県	2
栃木県	4	岡山県	3
群馬県	2	広島県	3
埼玉県	12	山口県	1
千葉県	11	徳島県	1
東京都	15	香川県	1
神奈川県	12	愛媛県	2
新潟県	0	高知県	0
富山県	1	福岡県	9
石川県	2	佐賀県	1
福井県	0	長崎県	4
山梨県	3	熊本県	2
長野県	2	大分県	1
岐阜県	1	宮崎県	1
静岡県	9	鹿児島県	3
愛知県	6	沖縄県	1
三重県	2	<b>合計</b>	<b>159</b>

以上

## 平成 1 9 年度 商品テスト技術の向上のための研修参加・情報収集等一覧

SNO	年 月	研修・講座名（内容）等	参加人数
1	平成 19 年 4 月	放射線量の測定方法 (大妻女子大学社会情報学部)	2
2	〃 4 月	スギ花粉を含む食品の取扱いについて (新開発食品評価第三調査会)	2
3	〃 4 月	食品の安全確保 (教育研修会)	1
4	〃 4 月	問題提起型テスト新品目に関するテスト技術情報のヒアリング (国立医薬品食品衛生研究所衛生微生物部)	2
5	〃 5 月	第 93 回日本食品衛生学会学術講演会 (日本食品衛生学会)	1
6	〃 5 月	島津 最新規制対応セミナー ( (財) 医療経済研究・社会保険福祉協会)	1
7	〃 5 月	ベビーカーの折りたたみ機構の危険性評価手法について ( (独) 産業総合技術研究所デジタルヒューマン研究センター)	2
8	〃 5 月	自動車技術会 2007 春季大会 (自動車技術会)	2
9	〃 5 月	微生物検査 (基礎) セミナー ( (財) 日本食品分析センター)	1
10	〃 6 月	ifia2007 (国際食品素材/添加物展・会議)	1
11	〃 6 月	破損した冷水筒のプラスチック素材の特性について (千葉工業大学)	2
12	〃 6 月	X線 CT 内部構造観察技法 (東芝 I T コントロール (株) )	2
13	〃 6 月	ベビーカーの折りたたみ機構の危険性評価用模擬指について ( (独) 産業総合技術研究所デジタルヒューマン研究センター)	2
14	〃 7 月	商品事故情報検索の手法について (消費生活相談カード作成研修)	3
15	〃 7 月	子供の遊具設置面の転落衝撃評価法に関する安全規格検討委員会	1
16	〃 9 月	リチウムイオン二次電池の破裂事故原因について ( (社) 電池工業会)	2
17	〃 9 月	A L R シートベルトの構造・機能について ( (社) 日本自動車工業会)	2
18	〃 9 月	一般用医薬品セルフメディケーション シンポジウム ( (財) 一般用医薬品セルフメディケーション振興財団)	2
19	〃 10 月	ウェブアクセシビリティを中心にしたウェブ作成・運営の研修会 (国民生活センター)	1

20	〃	10月	かみそりのプラスチック部品の破損原因について (東京都立産業技術研究センター)	2
21	〃	10月	自動車技術会 2007 秋季大会 (自動車技術会)	1
22	〃	10月	日本健康・栄養食品協会交流会 ( (財) 日本健康・栄養食品協会主催)	2
23	〃	10月	第 40 回東京モーターショー2007 (日本自動車工業会)	4
24	〃	11月	A L R シートベルトの首巻き事故について (日産自動車(株))	2
25	〃	11月	熱分解装置セミナー (日本分析工業株式会社主催)	1
26	〃	11月	ベビー&シルバーショーTOKYO (国際展示場)	1
27	〃	11月	サイクルモードインターナショナル 2007 (幕張メッセ)	2
28	〃	11月	製品安全総点検セミナー ( (独) 製品評価技術基盤機構)	2
29	〃	11月	バーナー付ガスボンベの破裂原因について ( (財) 日本ガス機器検査協会 他)	2
30	〃	12月	特別用途食品のあり方に関する検討会 (厚生労働省)	1
31	平成 20 年	1月	ID 盗難・フィッシング詐欺の動向と対策 (経済産業省)	1
32	〃	1月	クレーンの玉掛け技能講習 (株)日立建機教習センタ)	2
33	〃	2月	補聴器の補聴効果基準等について (有限責任中間法人 補聴器工業会)	2
34	〃	2月	クレーンの安全操作特別教育 (株)日立建機教習センタ)	2
35	〃	2月	補聴器製造販売業者等におけるコンプライアンスと企業倫理 (有限責任中間法人 日本補聴器工業会)	1
36	〃	2月	安全作業のための砥石交換等に関する特別教育 (株)日立建機教習センタ)	2
37	〃	3月	食品の安全性と表示について (横浜市消費者協会)	2
38	〃	3月	タイヤ空気充填業務特別教育(神奈川県タイヤ商工協同組合)	1
39	〃	3月	日本補聴器販売店協会特別研修会 (日本補聴器工業会)	1
計 39 回実施				66 人

—以上—

## 平成 1 9 年度 原因究明テストの概要

SNO	商品名	テスト依頼内容	テスト結果の概要
1	炭酸飲料	炭酸飲料を飲んで粘膜浮腫を起こした。苦味料としても使われるが、過敏症の原因にもなり得るキニーネがどの位含まれているか調べてほしい。	苦情同型品中のキニーネ含有量は各国での許容量より小さい値で、特に問題となる量ではなかった。しかし、相談者の申し出によれば、入院中にも商品によって症状が再現したとしている。なお、JECFA (FAO/WHO 合同食品添加物専門家会議) の報告に「キニーネに過敏な反応を示す消費者がいる」とあるように、苦情品を飲用した当事者が、もしキニーネに対して過敏症である可能性がある場合、苦情品中のキニーネが関与している可能性は否定できない。
2	電気湯沸かしポット	11 年前に購入した電気湯沸かしポットを使用中にスイッチ部から発煙した。発煙した原因を調べてほしい。	今回の発煙事故の原因の一つとして、スタートボタン及びその周辺から入り込んだ水がマイクロスイッチ部分に浸入し、トラッキング現象（長期間の水の浸入の繰り返しにより、本来絶縁されているべき電極間に微弱な電気が流れる経路が形成され、徐々に電気が通り易くなり、ついには大きな異常電流が電極間に流れ、発熱・発火に至る現象）を起こしたものと考えられる。
3	ティーポット	ガラスのティーポットを洗浄中に取っ手が外れたので、元に戻そうとしたら本体が割れて右手中指に怪我をした。割れた原因を調べてほしい。	ガラスの組成分析の結果、苦情品及び苦情同型品はソーダ石灰ガラスと考えられる。苦情同型品による手洗いの再現試験の結果では割れるものがあった。また、ガラスの厚さが参考品の耐熱ガラスと比べ薄いことなどから、日常の手洗い時などに掛かる力に対する機械的な強さが不足していたと考えられる。
4	塗箸	「天然漆塗装」という表示が適正であるか 2 銘柄について調べてほしい。	塗膜を熱分解ガスクロマトグラフィー/質量分析法により分析した。その結果、2 銘柄のうち 1 銘柄では塗膜からはウルシオールが検出され、塗膜に漆が含まれていることが確認された。他の 1 銘柄の塗膜からはウルシオールが検出されず、塗膜は漆塗膜ではないことが分かった。ウルシオールが検出されなかった商品には「漆塗箸」、「天然漆塗装」との表示があり、家庭用品品質表示法及び景品表示法に抵触する可能性が考えられる。
5	保冷液を封入した 2 重構造のジョッキ	保冷液を封入した 2 重構造のジョッキを使用していたところひびが入って、保冷液が少なくなっていた。使用されている液体に問題がないか調べてほしい。	2 重構造の商品の保冷液に添加されたことがあり、問題となったエチレングリコールは検出されなかった。食品添加物として使用されるプロピレングリコール等についても検出されなかった。ナトリウムが検出されたが、水質基準以下であることから、水道水由来のものと推測される。pH、吸光度などの性状からみても、純水と特段変わるような性質は確認されなかった。また、ジョッキ内側にひびが入っていない、またはひびが入っていても貫通していないことより、ジョッキ中の保冷液が飲料に混入した可能性は少ないと考えられる。

6	冷水筒	沸騰したお湯を冷水筒に注ぎ、麦茶のバックを入れて蓋を軽くしめ、移動しようとする横の取っ手を握って持ち上げたら、冷水筒が破損し腹部や太腿部に3度のやけどを負った。破損した原因を調べてほしい。	苦情同型品による20回の繰り返しテストでは、熱湯を入れて直ぐ密封したときの本体の膨らみは大きく、通常の使い方をしたときの膨らみは苦情品と同様に小さかった。一方、再現テストでは、破裂・破損することはなかったが、微細なヒビが認められたものについて、取っ手の引張強度を測定した結果、新品に比べ約20%低下していた。しかし、その引張強度は冷水筒を満水にしたときの総重量よりかなり大きいことから、破損原因とは考えにくく原因を特定することはできなかった。
7	天ぷら鍋	2カ月前に購入した天ぷら鍋の底が五徳の上で動きやすいため、危うく火事を出しそうになった。危険なので鍋の底が滑りやすいか調べてほしい。	苦情品の本体は円柱状で、鍋底が平らなため、鍋を横方向に動かすと、五徳上を鍋底が五徳と平行に動いた。ガスコンロの五徳上で鍋を片手で揺らしたときの鍋底の滑り易さをモニターテストしたところ、鍋底の最大静止摩擦力の測定結果と一致し、苦情品は、同形状・同程度の重量のものに比べては、特に滑り易いという傾向にはなかった。
8	両手鍋	両手鍋を使用していたところ、突然片方の取っ手が取れた。危険なので取っ手が取れた原因を調べてほしい。	苦情品の取っ手の芯材は、改良された品(依頼センターの情報による)の芯材と比べて幅が狭く、肉薄であった。また、苦情品の残存取っ手について、SG基準を参考に取っ手耐荷重テストを行った結果、基準を満たしていなかった。以上のことから、今回の取っ手の破断は、取っ手の強度が十分でなかったため、取っ手の芯材が使用中の荷重に耐えられなかったことにより起きたものと考えられる。
9	土鍋	土鍋(中国製)を使用していたら、灰汁だと思われるものが溶出していた。鉛やカドミウムがどの程度溶出しているか調べてほしい。	食品衛生法を参考にし、酢酸を用いて室温で24時間溶出試験を行ったところ、鍋本体から基準値を超える鉛が検出され、カドミウムは、基準値を下回る量が検出された。試験後、縁の銀色部分が消えており、さらに、もう一度溶出試験を行った時には鉛とカドミウムの溶出量が減少していたことから、鉛やカドミウムの主な由来はこの変色部分であると考えられた。この部分が鍋由来かどうかは不明であるが、鍋由来であれば、商品に問題があり、これまでの使用時に鉛やカドミウムがある程度溶出していたものと考えられる。
10	土鍋	土鍋の縁部分と側面から黒い液状のものが出てきて、食品と思えない味がした。鉛等が含有していないか調べてほしい。	苦情品に認められた黒い付着物は、鉛やカドミウムが溶出したものではなく、土鍋の中に入っていた液体があふれ出て焦げ付いたものである可能性が高いと考えられた。なお、陶磁器の容器は、食品衛生法において、新品時、鉛とカドミウムの溶出基準を満たしていなければならないが、苦情品について、この方法に準じ溶出試験を行ったところ、鉛とカドミウムは検出されなかった。
11	土鍋	調理中土鍋の縁から黒ずんだ液が出てきて、食品と思えない味がしたとのこと。鉛等が溶け出したりしていないか調べてほしい。	苦情品に認められた茶色い付着物は、使用していた麺つゆ等の食品に由来するものと考えられ、鉛やカドミウムが溶出したものではなかった。なお、陶磁器の容器は、食品衛生法において、新品時、鉛とカドミウムの溶出基準を満たしていなければならないが、苦情品について、この方法に準じ溶出試験を行ったところ、鉛とカドミウムは検出されなかった。

12	ガスボンベとバーナー	囲炉裏テーブルの炭をおこすために、炭に着火しようとバーナーの着火ボタンを押したら突然爆発し、やけどを負った。ガスボンベが爆発した原因を調べてほしい。	爆発の原因となるような苦情品（ガスボンベとバーナー）の不具合は確認できなかった。今回の爆発事故の原因の1つとして、何らかの外的な要因、例えば、熱によって、ガスボンベの内圧が異常に上昇し、破裂に至ったと考えられる。
13	水洗トイレ用芳香洗剤	銀イオンで除菌とうたっている水洗トイレ用芳香洗剤について、除菌効果があるような濃度の銀が含まれているかどうか調べてほしい。	苦情品1個中に含まれる銀の濃度から、1回当たりの水に含まれる銀の濃度を算出したところ、銀イオンが菌の増殖を防ぐことができると報告されている値に対して、固体タイプはその1/1000,000程度、液体タイプは1/100,000,000程度となった。
14	除湿乾燥機	約2カ月前に購入した除湿乾燥機が発煙したため新品と交換した。交換した除湿乾燥機も使用中に発煙した。発煙した原因を調べてほしい。	「吸気口が塞がれてゼオライト(吸湿性のある鉱物)が異常に高温となる」、「ゼオライトに吸着した揮発性有機化合物が焦げて高温となる」などで過熱されるケースが考えられたが、テストの結果、通常の運転よりも温度が上昇することはあったものの発煙や炭化するようなことがなく、原因を特定することはできなかった。
15	敷き布団・掛け布団・肌掛け	「中綿シルク(絹)100%」の布団及び「身生地シルク100%」の肌掛けを購入したが、表示どおりにシルクが使用されているかどうか調べてほしい。	JIS規格により混用率を調べた結果、シルク(絹)の混用率は、敷き布団及び掛け布団の中綿が、それぞれ51~53%、46~55%程度、肌掛けが66~68%程度で、家庭用品品質表示法 繊維製品品質表示規定の混用率の誤差の許容範囲を超えていた。
16	電動リクライニングベッド	電動リクライニングベッドで4歳の幼児が首を挟まれ窒息死した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、リモコンの下降ボタンに使用過程で強い力が加わるなどしたため、スイッチ内部のドーム状金属板がスイッチONとなる寸前まで変形し、元に戻らない状態となっており、リモコンを裏向きに置いてボタンにリモコンの自重が加わった場合や、僅かな動きや振動が加わった場合に通電して誤作動し、マットが下降することがあった。さらに、リモコンや本体に電源の入・切のスイッチが無く待機状態であったことや、マットとヘッドガードの間に挟まれた場合の挟み込み力が著しく大きく、幼児の力では脱出できないこともあってマットの下に潜りこんでいた幼児の首が挟まり死亡事故となったものと考えられる。
17	電源コード(4口タイプ)	4口ある差込口のうち2口が使用中に発煙し、差込口3口が焦げていた。1500W上限を超えない使用であった。今後もう一つの同型品を使用するのに不安であるので調べてほしい。	苦情同型品を調べた結果、「合計1500Wまで」と表示されていたが、電気ヒーター(1200W)を使用することでスイッチ部の温度が100℃近くまで発熱し、周囲の樹脂が変形・変色したことから、スイッチに問題がある商品と分かった。
18	テーブルタップ	テーブルタップ(4口コード)にテレビとビデオをつないで使用していた。残りの差込口にゲーム機をつないだところ、テレビ画面がバチバチしてテーブルタップの差込口が焼け焦げた。テーブルタップが焼け焦げた原因を調べてほしい。	苦情品のテーブルタップが変形・変色した原因については、保持力不足(差込口の金具とプラグの刃との接触面不足)による発熱や、付着物による短絡が考えられた。

19	脚立	脚立の天板に乗って作業をしていたところ、脚立の支柱の1本が曲がり落下し、左腕、左右の太腿から足の甲にかけてと、顔面を強打し唇を3針縫う怪我をした。脚立の支柱の強度に問題がないか調べてほしい。	変形した支柱と反対の昇降面の支柱2本の強度はSG認定基準及びJISによる支柱端部の曲げ試験の強度を満たしていた。変形した支柱について強度を調べることはできなかったが、板厚に差異はなく各支柱の品質は同等と考えられるので、当該支柱の強度に問題があった可能性は考えにくい。
20	三脚脚立	アルミ製の三脚脚立（首振り型）で庭仕事をしている最中に転げ落ち怪我をした。脚立の脚が曲がっていたので、脚が曲がった原因を調べてほしい。	調整支柱の変形はいずれも調整穴が開けられ応力が集中する個所で起きていた。また、最も下の踏ざんに変形した個所がみられ、この部分は、脚立を閉じた場合、調整支柱の変形個所と接するところであることから、最も下段の踏ざんを支点に調整支柱が変形した可能性も考えられる。しかし、外観調査の結果、相談者の申し出のとおり使用すれば、苦情品の調整脚は外側にたわみ、内側に変形することはない。
21	ガリレオ温度計	「ガリレオ温度計が割れ、中身の液体で化学やけどした」という相談事例が寄せられた。パラフィンオイルなど皮膚障害を起こす可能性のある溶剤が用いられていたらしい。そこで、ガリレオ温度計に使われている液体の組成分析等を調査してほしい。	8 銘柄のガリレオ温度計について、1 銘柄は水を主成分とするものと考えられたが、多くの銘柄からは石油系のドライクリーニング溶剤(工業ガソリン)や灯油にも含まれている成分が検出された。これらの液体が数時間程度皮膚や衣服に付いたままにしておくと化学やけどを起こす危険性があると考えられた。
22	アルカリ乾電池 (単3形)	4本パック100円で購入した外国製(MADE IN CHINA)単3形アルカリ乾電池を購入し、玩具に使用していたら液漏れした。危険なので、電池に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、電解液の付着物が確認されたものの液漏れにつながる構造上の異常が認められないこと、また、新品の同型品と同等の性能と重量であったことから液漏れはしていないと判断される。苦情品の付着物は、玩具に既にあったものが付着したものと考えられる。
23	アルカリ乾電池 (単3形)	新しいラジオに100円ショップで買い置きしていたアルカリ乾電池(単3形)2本と新しく購入した同型の乾電池2本を入れて1週間使用したら、突然、電池が破裂した。破裂した原因を調べてほしい。	電池が破裂した原因は、ラジオ電池ボックスの負極電極スプリングが電池の負極端子の中心に接触しないため、電池が正しく装填されなかったことや外装ラベルが剥がれたことなどにより電極間短絡が発生して電池の内圧が上がったが、その際に電池の破裂を防ぐ安全弁が正しく作動しなかったためと推定される。なお、苦情品及び苦情同型品の電池は絶縁リングが付いていないため、絶縁リングが付いているものに比べると電池が正しく装填されなかった場合や外装ラベルが剥がれた場合に電極間短絡が発生しやすい。

24	アルカリ乾電池 (単1形)	懐中電灯に使用していたアルカリ乾電池(単1形)から液が漏れ、腕に直径1cm程度の軽度のやけどをした。アルカリ乾電池に問題がないか調べてほしい。	事故を起こした懐中電灯は電池が逆装填状態でも点灯したこと、苦情同型品による逆装填テストで液漏れが再現され、正極端子が苦情品同様に膨張する現象がみられたことなどから、今回の事故は逆装填によって電池が液漏れした可能性が高いと考えられる。また、逆装填で負荷がかかった電池において安全弁が正常に作動したために、液漏れが起こったものと考えられる。懐中電灯に電池を装填する際には、取扱説明書や本体表示に従って正しい装填方向で電池を装填する必要がある。
25	ボタン電池を使用した耳かけ型アラーム	寝過ごし防止のために耳かけ型アラームを購入した。使用中に交換して1カ月のボタン電池が破裂し、耳鳴りが残り通院中である。ボタン電池が破裂した原因を調べてほしい。	苦情品のアラームは部品の一部に欠損がみられたが、正常に動作することが確認され、内部についても苦情同型品と大きな違いはみられず、短絡等の跡もみられなかった。今回のアルカリボタン電池の破裂は、何らかの理由により内圧が上昇したことが原因と考えられる。しかし、内圧の上昇については破裂の原因となる異常が観察されなかったことや、苦情同型品及び、同型で使用推奨期限が同じアルカリボタン電池に異常がみられなかったこと、過酷な条件で再現試験を行っても事故が再現されなかったことから、原因を特定することはできなかった。
26	自転車用ライト	100円ショップで購入した乾電池と自転車用ライトを自転車に取り付けて走行していたところ、ライトが破損し顔に小さな傷を負った。ライトの中の乾電池が破裂していた。破裂した原因を調べてほしい。	過放電などによる破裂の可能性、または自転車用ライトの組み立て精度のバラつきから、電池ボックスの負極電極板スプリングが電池の負極端子の中心に接触せず、自転車走行中の振動により負極側で電極間短絡が起こった可能性も考えられる。このことは、負極端子に無数のスプリングとの線状の擦れキズがあったことから伺える。過放電や電極間短絡が起こると電池の安全弁が作動し破裂には至らないが、事故時は何らかの影響で安全弁の作動前に破裂が起こってしまったものと推定される。
27	コンドーム	コンドームを使用した際に破損し、後日使用時にも再度破損した。強度に問題がないか調べてほしい。	既に使用済みである苦情品でテストを行っても、使用前の性能を維持しているとは限らないため、苦情同型品(苦情品の同ロット品)についてJISに基づく強度テストを行った結果、JIS規格に適合し、問題なかった。これより、当該苦情品が破損した原因としては、①製造工程などによる当該苦情品の単品不良、②装着方法が不適当、③使用中の物理的要因などが考えられるが、その原因を特定することはできなかった。
28	マスカラ	繊維が含まれるマスカラを使用中に目が痛くなり、落としても痛みが取れず3日後に病院に行った。商品に問題はないか調べてほしい。	苦情同型品の繊維は、他銘柄に比べて特段長いものではなく、形状も特段に尖っているものではなかった。苦情同型品をつけた際、繊維が容易に外れる傾向があり、またマスカラを落としたものは液と繊維がからみあった状態で、目に入った場合何らかの影響がでると思われた。しかし、眼科医協力の下に実施したモニターテストでは苦情同型品をつけている時に異物感を感じるモニターもいたが、洗顔後繊維が目に入るような状況は確認されず、マスカラを落とした後の目の状態は、繊維が入っていないマスカラとの明らかな相違は認められなかった。

29	ヘナ配合の白髪染め	ヘナ配合の白髪染めを使用したら、焼け付くような痛みがあった。友人にも同じような症状が出ている。以前染毛剤でアレルギーを起こしたことがあるので、染毛剤に含まれる酸化染料が使用されていないか調べてほしい。	永久染毛剤に使われアレルギーの原因となる酸化染料が含まれていないかテストを行った。薄層クロマトグラフィーにより酸化染料の定性を行ったところ、苦情同型品の4色のうち、どの袋からも酸化染料は検出されなかった。
30	かみそり	100円ショップで購入したかみそりのプラスチック部分が割れて刃で顔を切った。プラスチック部分が割れた原因を調べてほしい。	ヘッド中央部に沿ってウェルドライン（成形品表面に生じたポリマーの融着不良をいう。強度を著しく低下させることが多い）があり、この部分の肉厚が薄く、応力がかかっていたことなどから、何らかの影響でウェルドラインの部分に亀裂が入り、刃からの継続的な応力によって亀裂が成長し、構造体としての強度が足りなくなり破断に至った可能性が考えられる。しかし、苦情品を入手できなかったため、破断に至った明らかな原因を特定することはできなかった。
31	温浴効果をうたった岩石	入浴時にラジウム温泉気分が味わえるという高額な岩石ボールを購入した。微量の放射線が出ているとうたっているので、使用上問題がないか調べてほしい。	苦情品を分解し、放射線を調べた結果、中に入っていた4つのボールのうち、灰色ボールが放射線源であることが分かったため、これを蛍光X線解析装置及び、X線回折装置で調べたところ、セリウム、ランタン、ネオジウムを主成分とするリン酸塩（モナザイト）であると考えられた。また、苦情品に密着した状態で、1日30分間365日、浴槽につかると仮定した被ばく量は、国際放射線防護委員会から勧告されている被ばく線量の限度を下回った。実際に使用する場合は、苦情品からの距離がもう少し遠くなり、水によっても放射線が遮蔽される可能性があるため、問題となる放射線量ではないと考えられる。
32	携帯電話機	購入して2カ月ほどで通話不能となり、修理に出して分解してもらった結果、「水濡れシールは変色していないが基板腐食による故障」といわれた。水濡れの覚えがないので、腐食した原因を調べてほしい。	内部観察の結果、金属製のカバーと基板に液体が乾燥した跡が確認されるとともに、隣接する充電端子にも腐食によると思われる変色がみられた。これらのことから、充電端子のくぼみから液体が内部に浸入したと考えられる。なお、水濡れシールが反応していなかったのは、液体が浸入した跡が水濡れシールから離れた充電端子付近に限られていたためと考えられる。
33	携帯電話機	2カ月前に購入した携帯電話機の充電ができなくなった。修理を依頼したところ、基板の腐食が原因というが、そのような覚えがない。腐食した原因を調べてほしい。	調査の結果、内部に液体が付着して乾いたようなシミがあった。これらのシミが付着していた部位や構造から判断して、いずれも外部から液体が浸入したものと推定された。また、付着物の色から判断すると浸入した液体は緑色であったものと考えられたが、電池やその他の電子部品に破裂などの破損箇所がなかったことから、液体は製品由来のものではないと推定された。

34	携帯電話機	8カ月前に購入した携帯電話機が突然通話不能となった。修理を依頼したが基板の腐食が原因という。水濡れの覚えがないので、腐食した原因を調べてほしい。	調査の結果、操作部の内部の基板に白い付着物があった。付着物があった部分の電子部品の表面は発熱したように荒れており、その端子に使用されていたハンダが一部溶着・溶失するなどの異状があった。しかし、この部分を含めてどの部位にも水濡れの痕跡がなく、水濡れによる基板の腐食もなかった。白い付着物は微量で成分を分析できなかったが、使用不能の状態に至った直接の原因は、付着物があった部分の電子部品が発熱を伴い破損したためと考えられる。
35	携帯電話機	携帯電話機の電波状態がよくなかったため、修理を依頼したところ、心当たりがなかったが水濡れによる基板腐食と判断された。腐食した原因を調べてほしい。	観察の結果、左スピーカー付近に付着物がみられたこと、およびスピーカーのあるディスプレイ部内部に液体が乾燥したと思われる跡が偏在していたことから、左スピーカーから内部に液体が侵入し、何らかの不具合が生じて、電波状態が悪化したものと考えられる。なお、水濡れ判定シールが反応していなかったのは、液体が侵入した跡が水濡れ判定シールから離れていたためと考えられる。また、依頼内容である基板腐食についてはメーカーが相談者に提供した写真と同一個所で液体が乾燥した跡が確認され、これをメーカーは、基板腐食と表現したものと考えられる。
36	携帯電話機	携帯電話機の液晶画面が映らなくなり、修理を依頼したところ、中が腐食しているため修理不能と言われた。腐食させるような使用はしていないので、腐食した原因を調べてほしい。	観察の結果、ディスプレイ部、ディスプレイ支持部の内部に液体が乾燥した跡および基板や部品の金属腐食が確認された。ディスプレイ部後面カバーの穴が液体の浸入口のひとつと考えられるが、ディスプレイ部内の広範囲に液体が乾燥した跡がみられたことから、ディスプレイ部のその他の個所からの浸入も考えられる。
37	携帯電話機	5カ月前に購入した携帯電話機の充電ができなくなり、修理に出したところ、基板の腐食が原因で保証対象外と言われた。腐食した原因を調べてほしい。	充電ができなくなった原因は、充電端子・外部機器端子等から内部に侵入した液体もしくは内部結露などによって、基板や部品に金属の腐食が発生したためと考えられる。
38	ルームランナー	ベルトから異音が出て、勝手に早くなったり遅くなったりするため危険で使用できない。修理業者が内部を開けたところ、モーター部分からは火花が出た。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はモーター内部のブラシ及び整流子に何らかの問題があった可能性が考えられたが、火花が発生する要因となっている整流子表面の黒点がどの段階で発生したか不明であり、ブラシと整流子との接触状態を変えた状態では正常に動作したことから、モーターの品質上の問題や火花の発生、動作不良との直接の因果関係を確認することはできなかった。
39	バドミントンラケット	高校生の男子が部活で毎日使用していたバドミントンラケットが、グリップから抜けて飛んだ。怪我はなかったが危険なのでグリップが外れた原因を調べてほしい。	苦情同型品は強度に問題がみられなかったことから、苦情品が同様の強度を有していたとすると、通常の使用でシャフトが抜けることは考えにくい。苦情品の破損状況から、事故以前にシャフトに何らかの強い力が加わり、グリップの破断や亀裂が発生し、この状態で使用したためシャフトが、抜け止めピンごと脱落したと考えられる。

40	振動運動ベルト (健康器具)	振動運動ベルト(健康器具)を購入し、初めて太ももに巻き5分間位使用したら2度のやけどを負った。やけどの危険がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品を調査した結果、ベルト本体において、熱源となる部分はモーターのみであった。温度の測定結果だけを考えた場合、通常10分間程度の使用であれば、直ちにやけどに至る温度ではなかった。しかし、苦情品は振動を発生させる商品であり、さらに使用の際には体に巻きつけて使用するため、強く締め付けて固定すると血流が低下し、通常より低い温度で低温やけどに至った可能性も考えられる。加えて、ベルトの装着状況や着ている衣類によって、摩擦熱が発生し高温となれば、やけどに至る可能性はより高くなると思われる。
41	振動運動ベルト (健康器具)	振動運動ベルト(健康器具)を使用していたら低温やけどした相談があった。使用中に低温やけどになる温度になることがあるか調べてほしい。	苦情同型品を調査した結果、ベルト本体において、熱源となる部分はモーターのみであった。温度の測定結果だけを考えた場合、通常10分間程度の使用であれば、直ちにやけどに至る温度ではなかった。しかし、この商品は振動を発生させる商品であり、さらに使用の際には体に巻きつけて使用するため、強く締め付けて固定すると血流が低下し、通常より低い温度で低温やけどに至った可能性も考えられる。加えて、ベルトの装着状況や着ている衣類によって、摩擦熱が発生し高温となれば、やけどに至る可能性はより高くなると思われる。
42	歯固め	液体入りの歯固めの塩素のにおいが強くて使用できない。商品に問題がないか調べてほしい。	においの原因は歯固めの犬の耳部分のプラスチックで、加熱することで発生するガスからは、3,3-ジメチル-1-ブテンと2-メチル-3-ブテン-2-オールが検出され、これらがにおいの原因となっていると考えられた。プラスチックの溶出試験を行ったところ、食品衛生法上は問題とならないものの、大人が嗅いでにおいが気になる場合もあることから、使用上好ましいとは言えない。
43	樹脂製動物玩具	購入した樹脂製動物玩具のにおいがきつく使用できない。においの原因を調べてほしい。	樹脂製の動物等玩具から発生している成分を、加熱脱着装置ーガスクロマトグラフィー質量分析計により調べたところ、シクロヘキサノン、トルエン、エチルベンゼン、キシレンが検出された。その中でもシクロヘキサノンが多く検出されたことから、試薬のシクロヘキサノンのにおいを確認したところ、苦情品のにおいの主原因はシクロヘキサノンであると考えられた。シクロヘキサノン、トルエン、エチルベンゼン、キシレンは接着剤や塗料の溶剤などに使用される物質で、においの原因は製造時に由来するものと考えられた。
44	ゲーム機	ゲーム機を購入して、使用したらソフトが記録されているディスクに傷が付いた。原因を調べてほしい。	苦情ディスク①及び②には白色化した傷が確認され、うち苦情ディスク①の傷は、使用中に苦情ゲーム機が繰り返し「フリーズ」し、解除のために電源ボタンを切・入したときに、光学部品(レンズ周り白色部品)とゲームディスクが接触するようなことがあったためと考えられる。一方、苦情ディスク②は、「フリーズ」やディスクに傷が付くことはなかった。また、苦情同型ゲーム機(新品)で、苦情ディスク①及び②を使用しても「フリーズ」することも、ディスクに傷が付くこともなかった。

45	注入式ガスライター	注入式ガスライターでタバコに火を点けたところ、その炎で顔に大やけどをした。ライターに問題がないか調べてほしい。	苦情品の炎の高さは17mm、苦情同型品(10個)も18~26mmとSG基準(75mm以下)内であった。また、繰り返し点火試験やライター本体の温度を高めにしても炎が大きくなることもなく、特に問題はみられなかった。
46	犬用キャリーバッグ	犬用キャリーバッグを購入し、車内で使用したらにおいがひどく具合が悪くなった。においの原因を調べてほしい。	異臭を確認したところ、腐敗性の強いにおいがあり、内部のプラスチックから検出された成分は20成分で、アルデヒド類や有機酸等が多く検出された。中には閾値が大変低いことで知られている悪臭防止法における特定悪臭物質が検出され、臭気強度も強いレベルで含まれていることがわかった。有機酸を始めとした各成分が発生していることから、原料としたプラスチックが原因と考えられた。
47	小型自動車	ブレーキが利きづらく1カ月点検で点検してもらったが、その後も時々利きが悪いときがあった。まだ購入して1年も経たないが、走行中にブレーキが利かず事故を起こした。ブレーキに問題がないか調べてほしい。	調査時点では、保安基準を十分満足する制動力が得られているが、後輪ブレーキが高温に曝された痕跡から、一時的にフェード現象(長く続く下り坂でブレーキを頻繁に使った時などに、ブレーキの摩擦面の温度が高くなって摩擦力が低下し、利きが悪くなっていく現象)やペーパーロック現象(油圧式ブレーキのホイールシリンダーやブレーキパイプの中でブレーキ液が気化し、ペダルを踏んでもフカフカしてブレーキが利かない現象)が発生しブレーキの利きが悪くなっていた可能性がある。しかしこのような状態が、事故時に発生していたかどうかの特定はできない。
48	小型自動車	1年前に購入した中古自動車が駐車中に出火した。原因を調べてほしい。	今回の車両火災は、ステアリング内部の防振用の金属ウェイトの脱落によるホーンスイッチの短絡、及び、その際ホーンを止めるための措置としてホーン本体のコネクターを抜いたことで、ホーンリレーのコイルが焼け抵抗がなくなったため、薄いフィルム状の配線(スパイラルケーブル)が発火したことが原因と考えられる。なお、金属ウェイトが外れた原因については、特定するには至らなかった。
49	普通自動車	普通自動車のブレーキが利かず衝突した。ブレーキに異常がないか調べてほしい。	ブレーキの制動力について保安基準への適合は確認できなかったが、ブレーキ各部の動作状況等を調査した結果、特に異常はみられなかった。
50	電動自転車	電動自転車を使用していたところ、突然ハンドルの右グリップが外れたため、転倒し怪我をした。修理したが再び右グリップが外れて転倒した。グリップが外れた原因を調べてほしい。	テストした結果、右グリップ(オートバイのアクセル同様回転する構造)はスイッチ部の固定ネジを通す個所が破損していたため、JIS規格の規定値以下で容易に外れやすくなっていた。相談者が使用中に2度グリップが外れ転倒した原因は、右グリップスイッチ部の固定ネジを通す個所が破損し、外れやすくなっていたためと考えられる。一方、左グリップ(一般的なもの)はJIS規格の規定値で引っ張っても外れることはなかった。なお、右グリップスイッチ部の留めネジを通す部分が破損した原因は不明である。

51	自転車	<p>自転車に乗っていたところ前かごがぐらつき、止めようとして足に怪我をした。前かごステーが折れていたが折れた原因を調べてほしい。</p>	<p>苦情品には正面衝突などの大きな衝撃を受けた痕跡がみられたが、自転車関連のJISに前かごに関する規格がないため、強度および耐久性の検証はできなかった。一方、前かごは、前かごステーか後部の固定部分のどちらかが先に破断し、事故前からぐらつき、このぐらつきにより他の固定部分に対する負荷が増加した結果、その固定部分も破断するに至ったものと考えられる。なお、参考品を購入し、形状や寸法、硬さを比較した結果、大差がなかったことから、苦情品の前かごや前かごステーは一般的な自転車のもものと大差がないと思われる。</p>
52	折りたたみ自転車	<p>折りたたみ自転車に乗っていたら、ペダルが急に折損し、右足小指を骨折した。ペダルが折損した原因を調べてほしい。</p>	<p>苦情品ペダル同型品はJIS規格では一定の強度があると言えたが、これはペダルの中心に荷重が加わった場合に限定される。実際の使用状況では立ちこぎをしたりペダルの外側を踏むことはあると考えられるが、苦情同型品のペダルのうち破損部の肉厚が薄いものは十分な強度とは言えなかった。苦情品のペダルは破損部の肉厚が比較的薄かったことから、実際の使用状況に対して十分な強度がなかった可能性が高い。</p>
53	セラミック活水装置	<p>水道管に取り付けるタイプのセラミック活水装置を利用していたら、水道水に悪臭が発生するようになった。原因を調べてほしい。</p>	<p>相談者宅の水道水は、採水時に塩素臭が感じられ、残留塩素濃度を測定したところ、比較的高かった。異臭は残留塩素に起因するものと考えられたが、水質については問題がみられなかった。苦情品に水道水を流し、通水する前後の水について、におい、残留塩素の変化をみたが、通水後に明らかににおいが強くなるということはなく、残留塩素濃度もほとんど変わらなかった。以上の結果から、苦情品と異臭の関連性は考えられなかった。なお、カタログに記載されている商品のトリハロメタンの除去効果について、その根拠とされるデータを確認したところ、その効果を認めうるものではなかった。</p>