

平成 27 年度発行のウェブ版「国民生活」特集等テーマ一覧

平成 27 年 5 月号 (No. 34) 特集	消費者行政の役割と今後の展望
6 月号 (No. 35) 特集	製品事故の防止と被害救済
7 月号 (No. 36) 特集	キャッシュレス決済の多様化ー前払式支払手段の拡大と課題ー
8 月号 (No. 37) 特集	最近の通信販売の動向と消費者トラブル
9 月号 (No. 38) 特集	一人暮らしの高齢者を支えるしくみづくり
10 月号 (No. 39) 特集	住宅リフォームをめぐる動向
11 月号 (No. 40) 特集	自然災害に備えるー被害を減らすためにー
12 月号 (No. 41) 特集	割賦販売法改正に向けての課題と今後の展望
平成 28 年 1 月号 (No. 42) 特集	最近のスマホ事情ー通信サービスを中心にー
2 月号 (No. 43) 特集	賃貸住宅の消費者トラブル
3 月号 (No. 44) 特集	自転車事故をめぐる諸問題
4 月号 (No. 45) 特集	再び増加する架空請求

「くらしの豆知識2016」で取り上げた情報一覧

1. 身近にひそむ危険を防ぐ

- ①繰り返し起きる「くらしの中での事故」
- ②高齢者に多い家庭内事故の予防と対策
- ③子どもの事故（家庭内）
- ④子どもの事故（屋外）
- ⑤子どもに安全な衣類
- ⑥着衣着火に注意
- ⑦自動車内での事故
- ⑧家電製品を長く安全に使うために
- ⑨電池の正しい使い方
- ⑩カラーコンタクトレンズで目に異常も
- ⑪抱っこひもからの転落事故を防ごう
- ⑫スプレー缶による事故
- ⑬食品加熱時の突沸
- ⑭リコール情報を利用しよう
- ⑮製品事故にあったら

2. あんしんネット案内

- ①パソコンとスマホのセキュリティ対策 ②子どもと決めるスマホ利用のルール
- ③スマホでフリーマーケット④多様化するネット広告によるトラブル
- ⑤SNSの落とし穴
- ⑥写真と文書を投稿する前に
- ⑦便利なクラウドサービスを安全に
- ⑧オンラインゲームのトラブル
- ⑨ワンクリック請求に注意
- ⑩電子マネーの種類としくみ
- ⑪携帯電話の紛失・盗難に備える
- ⑫安全なパスワードで被害を防止

3. よくわかる契約Q&A

- ①口約束でも契約
- ②いつから契約？
- ③判断力の不十分な人の契約
- ④未成年者の契約
- ⑤消費者に不利な約款
- ⑥契約をやめたい（1）解消
- ⑦契約をやめたい（2）中途解約
- ⑧消滅時効

- ⑨クーリング・オフができる取引
- ⑩クーリング・オフのチェック・ポイント
- ⑪クーリング・オフの手続き方法
- ⑫契約の流れ
- ⑬契約するときのチェックリスト

4. 契約トラブル注意報 よくわかる契約

- ①主な問題商法（1）
- ②主な問題商法（2）
- ③原野商法の二次被害
- ④遠隔操作によるプロバイダー変更トラブル
- ⑤海外の事業者との金融商品トラブル
- ⑥開運グッズや祈祷などを次々に勧められて
- ⑦ネット通販の「ニセモノ」トラブル
- ⑧キャッシュレス決済を悪用するトラブル
- ⑨「老人ホーム入居権」の買え買え詐欺
- ⑩アダルトDVDの送りつけに注意
- ⑪新築やリフォーム工事の遅延トラブル
- ⑫個人情報の削除を持ちかける詐欺

5. 消費生活入門—ひとり立ちのために

- ①クレジットカードを作るとき
- ②スマホ代や通信料の滞納に注意
- ③若者に多い消費者トラブル
- ④一人住まいの家選びと防犯
- ⑤賃貸住宅を契約するとき
- ⑥賃貸住宅を退去するとき
- ⑦知っておきたい年金・税金の知識
- ⑧海外留学を支援する奨学金
- ⑨ブラックなアルバイトに注意
- ⑩一人暮らしの生活費の目安

6. ライフ&マネープラン

- ①マネープランの作り方
- ②教育資金への備え
- ③老後資金、いつまでにいくら
- ④おさえておきたい投資の基礎知識
- ⑤NISAで投資するなら
- ⑥ライフステージに応じた保険
- ⑦個人で備える年金保険

- ⑧がん保険に入る前に
- ⑨生命保険の保険金請求漏れに注意
- ⑩金融商品の勧誘を受けたら

7. 食生活の知識

- ①食品表示の新ルール
- ②健康食品の機能性表示
- ③食肉の加熱不足による食中毒
- ④心も満たすスマイルケア食
- ⑤増加する大人の食物アレルギー
- ⑥表示で知る食品保存
- ⑦おいしく減塩
- ⑧これからも魚を食べ続けるために
- ⑨日本人の食事摂取基準

8. セカンドライフを楽しむ

- ①スマート・エイジングという考え方
- ②健康寿命を延ばそう
- ③人生100年時代の生きがい探し
- ④色彩の工夫で生活に彩りを
- ⑤減築リフォームで快適に
- ⑥老後の住まい選び
- ⑦老いる前に物の整理を
- ⑧ペットとくらす
- ⑨安全に楽しく登山
- ⑩介護者への支援

9. 健やかなくらし

- ①ネットで薬を買うとき
- ②パソコンやスマホによる身体への影響
- ③今どきの紫外線対策
- ④ホームドクターを持つ
- ⑤睡眠時の無呼吸に注意
- ⑥肝炎ウィルス検査のすすめ
- ⑦粉製品に繁殖したダニによるアレルギー
- ⑧からだを動かそう
- ⑨ジェネリック医薬品とは

10. 変わる制度

- ①介護保険制度の見直し

- ②高額療養費制度は所得区分を細分化
- ③年金制度の変更点
- ④マイナンバー制度始まる
- ⑤子ども・子育て支援新制度
- ⑥新しい相続課税制度
- ⑦贈与税の非課税制度範囲広がる
- ⑧教育訓練給付金で専門教育を
- ⑨繊維製品取扱い絵表示が変わる

11. こんな場合は、どうすれば？

- ①お墓を引っ越しするには
- ②空き家の管理に困ったら
- ③こんなモノはどう処分する
- ④地震にあったら
- ⑤高齢者を見守るには
- ⑥ギャンブル依存症かもしれないと思ったら
- ⑦消費生活センターを利用するには

資料編

- ①消費生活相談 14年度の傾向
- ②繊維製品取扱い絵表示
- ③安全に関するマーク
- ④リユース・リサイクルに関するマーク
- ⑤最近の消費者契約法による裁判例
- ⑥特商法が適用されない主な取引
- ⑦困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ機関
- ⑧全国の消費生活センター一覧（都道府県・政令指定都市）

その他

- 監修者・執筆者一覧

「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成 27 年度）

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	120	1,035	2,325	2,638	1,685	623	176
割合	1.4%	12.0%	27.0%	30.7%	19.6%	7.2%	2.0%

送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	5,357	3,245
割合	62.3%	37.7%

送信者の属性（職業別）

	給与生活者	自営・自由業	無職	家事従事者	学生・生徒
件数	5,084	1,478	1,014	750	276
割合	59.1%	17.2%	11.8%	8.7%	3.2%

（注）受信件数から団体、不明、重複等を除いた件数で分析。

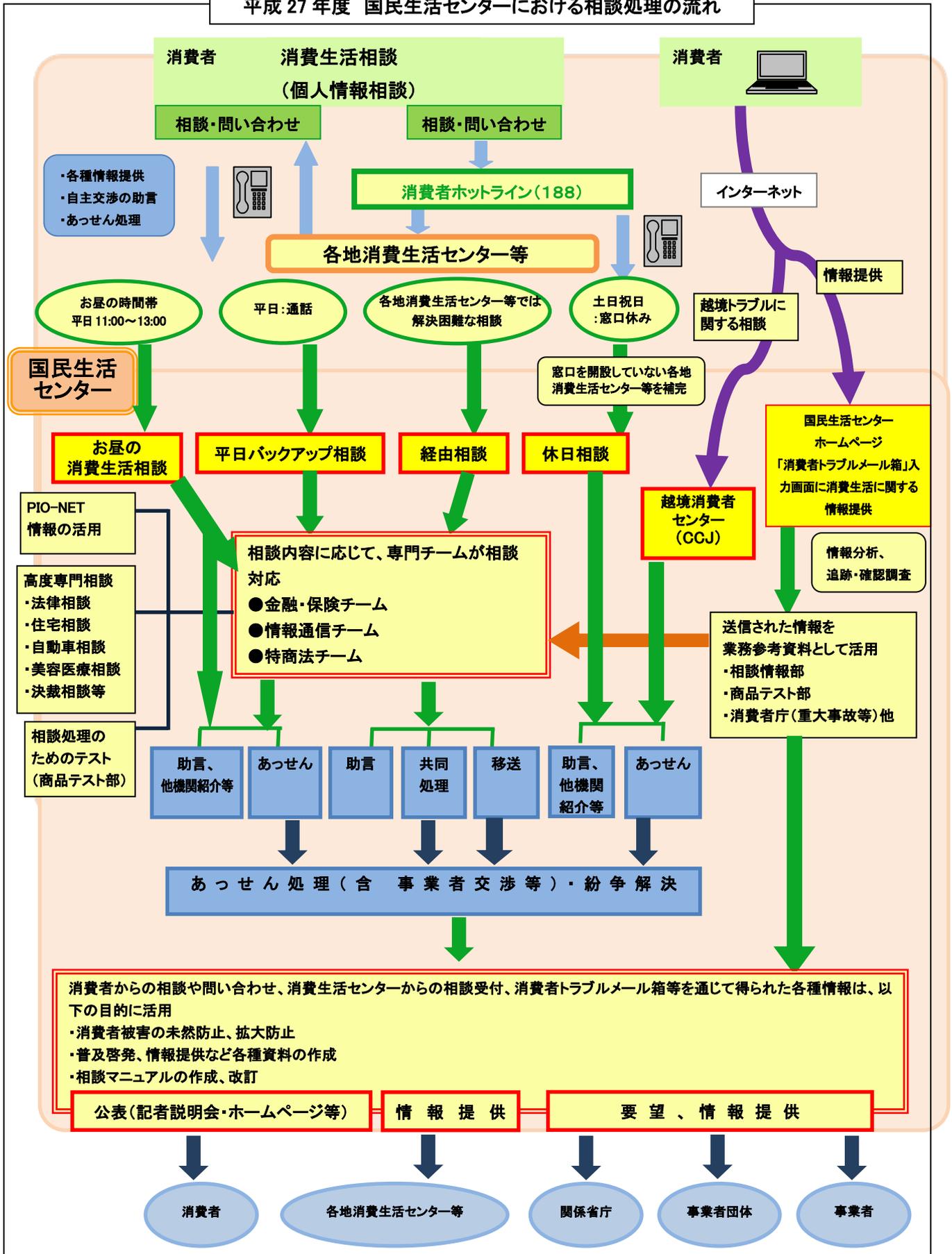
トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例の Q&A テーマ一覧
(平成 27 年度 新規追加・更新分)

新規掲載記事	
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「個人情報が入っているから削除してあげる」という電話がかかってきた
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
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
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
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
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
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？
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	オープン機能付き電子レンジのオープン機能を使用したら小鳥が死んでしまった
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！
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)
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	
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
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
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！
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
13	「国産」表示の寒天、しかし原材料表示は「外国産」！？
14	フライパンのガラス製ふたが突然破裂した！
15	解約済みのクレジットカードに請求が届いた！
16	母親が加入していた互助会の解約料が高い

平成 27 年度 国民生活センターにおける相談処理の流れ



国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿

※平成 28 年 3 月 31 日現在

委員

(敬称略、五十音順)

池 本	誠 司	弁護士
伊 藤	知加子	司法書士
鹿 野	菜穂子	慶應義塾大学法科大学院 教授
神 田	敏 子	元全国消費者団体連絡会 事務局長
工 藤	忠 良	(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター 参与
蔵 本	一 也	前(公社)消費者関連専門家会議 顧問 同志社大学大学院ビジネス研究科 教授
齋 藤	憲 道	同志社大学法学部 講師
齋 藤	雅 弘	弁護士
柴 谷	晃	弁護士
高 山	靖 子	(株)資生堂 顧問
出 口	尚 明	元名古屋地方裁判所判事 中央大学法科大学院 教授、弁護士
増 田	悦 子	(公社)全国消費生活相談員協会 専務理事
山 田	文	京都大学大学院法学研究科 教授
委員長	山 本 豊	京都大学大学院法学研究科 教授
	吉 岡	和 弘 弁護士

以上 15 名

特別委員

(敬称略、五十音順)

赤松	純子	弁護士
阿部	一恵	消費生活相談員
荒井	哲朗	弁護士
上田	孝治	弁護士
上柳	敏郎	弁護士
大西	康代	消費生活相談員
垣内	秀介	東京大学大学院法学政治学研究科 教授
門倉	弘子	消費生活相談員
河合	敏男	弁護士
清澤	伸幸	京都第二赤十字病院 小児科医師
栗原	浩	弁護士
坂	勇一郎	弁護士
桜井	健夫	弁護士
佐々木	真知子	消費生活相談員
塩田	純一	一級建築士
杉浦	英樹	弁護士
田浦	道子	消費生活相談員
武井	共夫	弁護士、民事調停委員
田中	雅代	消費生活相談員
谷口	哲夫	独立行政法人交通安全環境研究所 エグゼクティブ シニア リサーチャー
永沢	裕美子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会 事務局長
中野	和子	弁護士
野田	幸裕	弁護士
原	まさ代	消費生活相談員

坂東	俊矢	京都産業大学法科大学院 教授、弁護士
平澤	慎一	弁護士
本間	紀子	弁護士
待鳥	三津子	消費生活相談員
丸山	絵美子	名古屋大学大学院法学研究科 教授
宮城	朗	弁護士
森	文子	クリニックモリ 院長
森	哲也	弁護士
矢吹	香月	消費生活相談員
山本	雄大	弁護士
横山	哲夫	弁護士

以上 35 名

ADR申請事案の分野別状況等（平成27年度受付分）

（1）商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	32
2. 他の役務	19
3. 保険・福祉サービス	16
4. 教養・娯楽サービス	15
5. 運輸・通信サービス	11
5. 教養娯楽品	11
7. 住居品	9
7. 土地・建物・設備	9
9. 工事・建築・加工	7
10. 内職・副業・ねずみ講	6
10. 車両・乗り物	6
12. 教育サービス	5
13. レンタル・リース・賃借	4
14. 被服品	2
15. 保健衛生品	1
15. 他の行政サービス	1
15. 食料品	1
合 計	155

(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	137 (88.4%)
2. 販売方法	57 (36.8%)
3. 品質・機能・役務品質	21 (13.5%)
4. 表示・広告	11 (7.1%)
4. 価格・料金	11 (7.1%)
4. 法規・基準	11 (7.1%)
7. 接客対応	10 (6.5%)
8. 安全・衛生	2 (1.3%)
	155 (100%)

(注) マルチカウント

(3) 重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型 (多数性)	146 (94.2%)
2. 第2号類型 (重大性)	2 (1.3%)
(1) 生命・身体	(1)
(2) 財産	(1)
3. 第3号類型 (複雑性等)	1 (0.6%)
	155 (100.0%)

(注) 類型別判断がされたものに限る。マルチカウント。

(4) 申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者等が直接申請	43 (27.7%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	112 (72.3%)
合 計	155 (100.0%)

(5) 仲介委員数別

仲介委員数	件数
1. 単独	5 (3.2%)
2. 合議体 (2人)	148 (95.5%)
3. 合議体 (3人)	0 (0.0%)
4. その他 ^(注)	2 (1.3%)
合 計	155 (100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

ADRの結果概要の公表制度について

1. 趣旨

ADR は柔軟な解決を図るため、手続非公開が原則であるが、紛争解決委員会で扱う重要消費者紛争の背後には、多数の同種紛争が存在しており、当該紛争の解決を図り、その結果の概要を公表することは、それを契機とした他の同種紛争の解決にもつながる指針を提示することとなると考えられる。

このため、国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合には、紛争の結果概要を公表できる仕組みが設けられている。

2. 参照条文等

① 独立行政法人国民生活センター法（平成 20 年 5 月 2 日 改正）

（結果の概要の公表）

第 36 条 委員会は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合において、国民生活の安定及び向上を図るために必要と認めるときは、それらの結果の概要を公表することができる。

② 独立行政法人国民生活センター法施行規則（平成 20 年 8 月 4 日 内閣府令第 49 号）

（結果の概要の公表）

第 32 条 委員会は、法第 36 条の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。

③ 独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会業務規程（平成 21 年 4 月 1 日 決定）

（公表）

第 52 条 仲介委員又は仲裁委員は、和解仲介手続又は仲裁の手続が終了した場合は、その結果の概要の公表の要否に関する意見を付して、手続の終了を委員長に報告しなければならない。

2 委員会は、国民の生命、身体又は財産に対する危害の発生又は拡大を防止するために、必要があると認めるときは、終了した和解仲介手続又は仲裁の手続に係る重要消費者紛争の手続の結果の概要を公表することができる。

3 前項に基づく公表において、委員会は、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該事業者の名称、所在地その他当該事業者を特定する情報を公表することができる。

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

二 事業者が和解仲介手続又は仲裁の手続の実施に合理的な理由なく協力せず、将来における当該事業者との同種の紛争について委員会の実施する手続によっては解決が困難であると認められる場合

三 前二号に掲げる場合のほか、当該事業者との間で同種の紛争が多数発生していること、重大な危害が発生していることその他の事情を総合的に勘案し、当該情報を公表する必要性が特に高いと認められる場合

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
1	平成27年 6月4日	脱毛エステの返金に関する紛争（2）	×	エステクリスこと高島 秀義
2		太陽光発電システムに関する紛争	○	株式会社アース
3		オークションで落札した中古自動二輪車用品 の不具合に関する紛争	×	ミッキーサイクルこと 内田貢
4		宝飾品の解約に関する紛争（3）	×	有限会社ジュエリーシ ャーロン
5		連鎖販売取引の解約に関する紛争（2）	○	
6		モデルタレントスクールの解約に関する紛争 （2）	○	
7		外国為替証拠金取引の勧誘時の説明不足に関 する紛争	×	
8		飲料水のフランチャイズ会員契約の解約に関 する紛争	○	
9		デリバティブ取引に関する紛争（3）	×	
10		終身医療保険の手術給付金の請求に関する紛 争	○	
11		住宅リフォームの次々販売に関する紛争	○	
12		ペットシッターの業務提携契約の解約に関す る紛争	○	
13		自動車の不具合に関する紛争（2）	○	
14		利率変動型積立保険の手数料（控除額）に関 する紛争	○	
15		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関す る紛争（4）	○	
16		健康食品の通信販売に関する紛争	○	
17		医療終身保険における手術給付金の返金請求 に関する紛争	×	
18		医療カウンセリング費用の返還に関する紛争	○	
19, 20		インターネット接続サービスの解約に関する 紛争（3）（4）	○	（2件併合）
21		インターネットバンキングの不正送金の補償 に関する紛争	×	
22		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（1 3）	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
23		変額個人年金保険の解約に関する紛争（5）	○	
24	平成27年 9月3日	専門学校の授業料等の返還に関する紛争（1）	×	HAL 大阪
25		専門学校の授業料等の返還に関する紛争（2）	×	大阪医専
26		専門学校の授業料等の返還に関する紛争（4）	×	学校法人モード学園(大阪医専)
27		中古自動車の購入に関する紛争（2）	×	株式会社 garage Top Speed
28		エスプレッソマシンの代理店契約の解約に関する紛争	×	株式会社ベニーノ
29		ネットビジネスコンサルティング契約の未成年者取消しに関する紛争	×	株式会社 Value Creation
30		事業譲渡によるエステティックサービスの解約に関する紛争	○	株式会社エスト
31		事業譲渡と損害賠償請求に関する紛争	×	
32		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争（8）	○	
33		グループホーム入所契約の解約に関する紛争	○	
34		定期保険特約付終身保険の支払請求に関する紛争	×	
35		投資信託の契約に関する紛争（2）	○	
36		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（1 2）	○	
37		証券取引の適合性に関する紛争	○	
38		在宅ワーク契約の解約に関する紛争（6）	○	
39		学資保険の「元本割れ」に関する紛争（2）	×	
40		終身保険の生存保険金に関する紛争	×	
41		引越運送における荷物の積み残しに関する紛争	○	
42		モバイルデータ通信および携帯電話の解約に関する紛争	×	
43		外国株式取引等の勧誘時の説明不足に関する紛争	×	
44		中古自動車の修復歴に関する紛争	×	
45		占い講座の受講契約の解約に関する紛争	○	
46		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（5）	○	
47		自動車保険の等級引き継ぎに関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
48		個人年金保険の受取金に関する紛争	×	
49		大学のWEB授業の返金に関する紛争	×	
50		競馬予想ソフトの解約に関する紛争（5）	○	
51		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争（5）	○	
52		定期保険の更新中止に関する紛争	×	
53		転換契約の説明の妥当性に関する紛争（2）	×	
54, 55		事業譲渡による化粧品未受領に関する紛争（1）（2）	○	（2件併合）
56		呉服等の次々販売に関する紛争	○	
57		海外からの発送物の補償に関する紛争	×	
58		ノートパソコンの保証期間内における有償修理に関する紛争	○	
59	平成27年 12月17日	脂肪溶解注射における解約に関する紛争	×	ドクターアンディーズ クリニックことアンド リュウ・ウオン
60		タレント契約の解約に関する紛争（2）	×	株式会社DMP
61		コンサルティング委託契約の解約に関する紛争（1）	×	Az marketing 株式会社
62		コンサルティング委託契約の解約に関する紛争（2）	×	Az marketing 株式会社
63, 64		匿名組合契約の解約に関する紛争（2）（3）	×	株式会社リンクコム ライビスマネジメント 株式会社 株式会社ゴールドリンク （2件併合）
65		モバイル Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争（3）	×	
66		包茎手術の解約に関する紛争（5）	○	
67		専門学校の授業料等の返還に関する紛争（3）	○	
68		住宅リフォーム工事の解約に関する紛争	○	
69		盗難デビットカード不正利用による損害の補償に関する紛争	○	
70		カーセキュリティー機器の通信販売の返品に関する紛争	○	
71		包茎手術の解約に関する紛争（6）	○	
72		インターネット回線における二重契約の解約に関する紛争	○	
73		次々と訪問販売されたミシンの解約に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
74, 75		起業家育成の講座受講契約に関する紛争 (1) (2)	○	(2 件併合)
76		医療保険の追加告知に関する紛争	○	
77		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争 (5)	○	
78		住宅リフォーム工事の施工費用に関する紛争	○	
79		自動車用品取付の不具合に関する紛争	×	
80		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争 (9)	○	
81, 82 83, 84 85, 86 87		レンタル事業の出資金返還に関する紛争 (1) ~ (7)	○	(7 件併合)
88		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争 (1 1)	○	
89		生命保険契約の有効性に関する紛争	○	
90, 91		早漏治療に係る施術代の返金に関する紛争 (2) (3)	○	(2 件併合)
92		リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争 (4)	○	
93		墓地使用契約の解約に関する紛争	○	
94		建築条件付の土地売買契約と工事請負契約に関する紛争	○	
95		別荘地の測量請負契約に関する紛争	○	
96		筋力トレーニング教材の解約返金に関する紛争	○	
97		未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争 (4)	○	
98		会員制高齢者保養施設利用契約の解約に関する紛争	×	
99		航空券のキャンセル料に関する紛争 (2)	○	
100		充電ケーブルによるスマートフォンの故障に関する紛争	○	
101		包茎手術等の一部返金に関する紛争 (3)	○	
102		クレジットカードの利用代金に関する紛争 (4)	×	
103		新築工事請負契約に関する紛争 (3)	×	
104		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争 (6)	○	
105		医療保険の支払い基準に関する紛争	×	
106		放送事業者に対する料金に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
107, 108	平成 28 年 3 月 10 日	未公開株に関する紛争 (5) (6)	○	グリーンジャパン株式 会社 (法人番号 5012401019349) (2 件併合)
109		専門学校の授業料等の返還に関する紛争 (5)	○	
110		定額個人年金保険の解約に関する紛争	×	
111		電位治療器・枕等の解約に関する紛争	○	
112		結婚式と披露宴の解約に関する紛争 (1 4)	○	
113		サイドビジネス情報の解約に関する紛争(1 1)	○	
114		医療福祉共済における共済金請求に関する紛 争	○	
115		コンサルティング委託契約の解約に関する紛 争 (3)	○	
116		真空包装機の表示相違による返品に関する紛 争	×	
117		学習塾の入塾金等の返還に関する紛争	○	
118		中古自動車の購入に関する紛争 (3)	○	
119		タブレット型コンピューターの交換品に関す る紛争	×	
120		自転車部品破損に伴う転倒事故による 補償請求等に関する紛争	○	
121		タブレット型学習教材の解約に関する紛争	○	
122		インターンシッププログラムの解約に関する 紛争	○	
123		中古自動車の修理費用に関する紛争	○	

資料18	平成27年度 教育研修事業 業務実績 (108コース)	集合研修
------	------------------------------------	-------------

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	日数	実施時期	予定人員	受講者数	満足度 回答者数	満足度 (5段階評価)	満足度 回答率
消費者行政職員	管理職講座 1回目	相模原事務所	2 日間	5月20日(水)～21日(木)	72	65	55	4.7	84.6%
消費者行政職員	管理職講座 2回目	相模原事務所	2 日間	6月9日(火)～10日(水)	72	34	30	4.5	88.2%
消費者行政職員	管理職講座 3回目	相模原事務所	2 日間	10月20日(火)～21日(水)	72	25	21	4.8	84.0%
消費者行政職員	職員講座(基礎編) 1回目	相模原事務所	3 日間	5月27日(水)～29日(金)	72	70	64	4.8	91.4%
消費者行政職員	職員講座(基礎編) 2回目	相模原事務所	3 日間	6月22日(月)～24日(水)	72	73	70	4.7	95.9%
消費者行政職員	職員講座(基礎編) 3回目	相模原事務所	3 日間	7月22日(水)～24日(金)	72	63	59	4.7	93.6%
消費者行政職員	職員講座(連携編)【新設】 1回目	相模原事務所	2 日間	平成28年1月13日(水)～14日(木)	72	24	23	4.7	95.8%
消費者行政職員	職員講座(連携編)【新設】 2回目	相模原事務所	2 日間	平成28年2月1日(月)～2日(火)	72	37	34	4.6	91.9%
消費者行政職員	職員講座(実務)消費者教育・啓発担当者コース 1回目	相模原事務所	3 日間	7月27日(月)～29日(水)	72	29	28	4.6	96.6%
消費者行政職員	職員講座(実務)消費者教育・啓発担当者コース 2回目	相模原事務所	3 日間	12月2日(水)～4日(金)	72	19	19	4.6	100.0%
消費者行政職員	職員講座(実務)相談実務担当者コース 1回目	相模原事務所	3 日間	8月26日(水)～28日(金)	72	32	27	4.8	84.4%
消費者行政職員	職員講座(実務)相談実務担当者コース 2回目	相模原事務所	3 日間	11月9日(月)～11日(水)	72	29	27	4.9	93.1%
消費者行政職員	消費生活相談特別講座 消費者契約トラブル 基礎から学ぶ関連法規 1回目	相模原事務所	3 日間	12月14日(月)～16日(水)	72	32	28	4.8	87.5%
消費者行政職員	消費生活相談特別講座 消費者契約トラブル 基礎から学ぶ関連法規 2回目	相模原事務所	3 日間	平成28年1月27日(水)～29日(金)	72	34	29	4.9	85.3%
消費生活相談員	消費生活相談員基礎講座 1回目	相模原事務所	4 日間	6月2日(火)～5日(金)	72	74	66	4.9	89.2%
消費生活相談員	消費生活相談員基礎講座 2回目	相模原事務所	4 日間	7月7日(火)～10日(金)	72	76	69	4.9	90.8%
消費生活相談員	専門・事例講座 契約トラブル 1回目	相模原事務所	3 日間	5月25日(月)～27日(水)	72	60	59	4.9	98.3%
消費生活相談員	専門・事例講座 契約トラブル 2回目	相模原事務所	3 日間	6月17日(水)～19日(金)	72	75	70	4.8	93.3%
消費生活相談員	専門・事例講座 契約トラブル 3回目	相模原事務所	3 日間	6月24日(水)～26日(金)	72	72	65	4.8	89.0%
消費生活相談員	専門・事例講座 契約トラブル 4回目	相模原事務所	3 日間	12月16日(水)～18日(金)	72	62	58	4.8	93.5%
消費生活相談員	専門・事例講座 契約トラブル 5回目	相模原事務所	3 日間	平成28年3月7日(月)～9日(水)	72	56	50	4.9	89.3%
消費生活相談員	専門・事例講座 多重債務相談への対応 1回目	相模原事務所	3 日間	7月13日(月)～15日(水)	72	58	52	4.9	89.7%
消費生活相談員	専門・事例講座 多重債務相談への対応 2回目	相模原事務所	3 日間	8月5日(水)～7日(金)	72	51	48	4.9	94.1%
消費生活相談員	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンの消費者トラブル 1回目	相模原事務所	3 日間	8月24日(月)～26日(水)	72	85	77	4.8	90.6%
消費生活相談員	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンの消費者トラブル 2回目	相模原事務所	3 日間	8月31日(月)～9月2日(水)	72	81	79	4.8	97.5%
消費生活相談員	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンの消費者トラブル 3回目	相模原事務所	3 日間	9月7日(月)～9日(水)	72	96	78	4.7	81.3%
消費生活相談員	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンの消費者トラブル 4回目	相模原事務所	3 日間	9月14日(月)～16日(水)	72	86	80	4.8	93.0%
消費生活相談員	専門・事例講座 製品の安全性と表示 1回目	相模原事務所	3 日間	9月16日(水)～18日(金)	72	46	44	4.7	95.7%
消費生活相談員	専門・事例講座 製品の安全性と表示 2回目	相模原事務所	3 日間	10月5日(月)～7日(水)	72	65	59	4.8	90.8%
消費生活相談員	専門・事例講座 製品の安全性と表示 3回目	相模原事務所	3 日間	10月14日(水)～16日(金)	72	59	55	4.8	93.2%
消費生活相談員	専門・事例講座 対応困難者の相談対応関連 1回目	相模原事務所	3 日間	10月21日(水)～23日(金)	72	66	57	4.9	86.4%
消費生活相談員	専門・事例講座 対応困難者の相談対応関連 2回目	相模原事務所	3 日間	11月4日(水)～6日(金)	72	63	58	4.9	92.1%
消費生活相談員	専門・事例講座 対応困難者の相談対応関連 3回目	相模原事務所	3 日間	11月16日(月)～18日(水)	72	45	38	5.0	84.4%
消費生活相談員	専門・事例講座 対応困難者の相談対応関連 4回目	相模原事務所	3 日間	11月25日(水)～27日(金)	72	53	43	4.9	81.1%
消費生活相談員	専門・事例講座 金融・保険をめぐる消費者トラブル 1回目	相模原事務所	3 日間	11月30日(月)～12月2日(水)	72	79	78	4.5	98.7%
消費生活相談員	専門・事例講座 金融・保険をめぐる消費者トラブル 2回目	相模原事務所	3 日間	12月9日(水)～12月11日(水)	72	70	60	4.6	85.7%
消費生活相談員	専門・事例講座 金融・保険をめぐる消費者トラブル 3回目	相模原事務所	3 日間	平成28年1月18日(月)～20日(水)	72	64	54	4.7	84.4%
消費生活相談員	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンの消費者トラブル 5回目	相模原事務所	3 日間	平成28年2月8日(月)～10日(水)	72	81	78	4.9	96.3%
消費生活相談員	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンの消費者トラブル 6回目	相模原事務所	3 日間	平成28年2月24日(水)～26日(金)	72	68	66	4.8	97.1%
消費生活相談員	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンの消費者トラブル 7回目	相模原事務所	3 日間	平成28年3月2日(水)～4日(金)	72	71	67	4.8	94.4%
消費生活相談員	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンの消費者トラブル 8回目	相模原事務所	3 日間	平成28年3月9日(水)～11日(金)	72	65	58	4.9	89.2%

消費生活相談員	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】 土地・住宅関連トラブル1回目	相模原事務所	2	日間	11月11日(水)～12日(木)	72	84	76	4.8	90.5%
消費生活相談員	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】 土地・住宅関連トラブル2回目	相模原事務所	2	日間	平成28年2月2日(火)～3日(水)	72	78	69	4.9	88.5%
消費生活相談員	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】 キャッシュレス決済・マイナンバー制度	相模原事務所	2	日間	平成28年1月12日(火)～13日(水)	72	82	79	4.8	96.3%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)①	秋田県	2	日間	①7月9日(木)～10日(金)	100	56	38	4.8	67.9%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)②	長崎県	2	日間	②7月30日(木)～31日(金)	100	62	55	4.9	88.7%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)③	大阪府	2	日間	③8月27日(木)～28日(金)	100	145	128	4.6	88.3%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)④	滋賀県	2	日間	④9月10日(木)～11日(金)	100	96	85	4.7	88.5%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑤	石川県	2	日間	⑤10月15日(木)～16日(金)	100	99	91	4.8	91.9%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑥	北海道・札幌市	2	日間	⑥11月5日(木)～6日(金)	100	73	55	4.8	75.3%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑦	茨城県	2	日間	⑦11月19日(木)～20日(金)	100	72	58	4.6	80.6%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑧	山口県	2	日間	⑧12月17日(木)～18日(金)	100	117	105	4.8	89.7%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑨	岡山県	2	日間	⑨平成28年1月21日(木)～22日(金)	100	91	88	4.6	96.7%
消費生活相談員	専門講座 地域コース(地方公共団体と共催)⑩	神奈川県	2	日間	⑩平成28年2月4日(木)～5日(金)	100	49	46	4.8	93.9%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー 1回目	相模原事務所	3	日間	7月1日(水)～3日(金)	72	71	62	4.8	87.3%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー 2回目	相模原事務所	3	日間	7月15日(水)～17日(金)	72	54	49	4.9	90.7%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー 3回目	相模原事務所	3	日間	7月29日(水)～31日(金)	72	70	58	4.8	82.9%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー 4回目	相模原事務所	3	日間	平成28年2月3日(水)～5日(金)	72	40	34	4.8	85.0%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー 5回目	相模原事務所	3	日間	平成28年2月17日(水)～19日(金)	72	33	29	4.8	87.9%
消費生活相談員	消費生活相談カード作成セミナー 6回目	相模原事務所	3	日間	平成28年2月29日(月)～3月2日(水)	72	40	34	4.9	85.0%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース① (地方公共団体への講師派遣事業)	鹿児島県	1	日間	8月7日(金)	40	39	38	4.9	97.4%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース② (地方公共団体への講師派遣事業)	三重県	1	日間	8月8日(土)	40	21	14	4.6	66.7%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース③ (地方公共団体への講師派遣事業)	山形県	1	日間	8月25日(火)	40	27	26	4.3	96.3%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース④ (地方公共団体への講師派遣事業)	福島県	1	日間	9月4日(金)	40	28	26	4.2	92.9%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑤ (地方公共団体への講師派遣事業)	宮城県	1	日間	9月29日(火)	40	34	29	4.8	85.3%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑥ (地方公共団体への講師派遣事業)	岐阜県	1	日間	10月1日(木)	40	38	33	4.8	86.8%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑦ (地方公共団体への講師派遣事業)	宮崎県	1	日間	10月14日(水)	40	43	21	4.7	48.8%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑧ (地方公共団体への講師派遣事業)	奈良県	1	日間	11月14日(土)	40	33	30	4.3	90.9%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑨ (地方公共団体への講師派遣事業)	新潟県	1	日間	12月2日(水)	40	23	23	4.7	100.0%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑩ (地方公共団体への講師派遣事業)	北九州市	1	日間	12月19日(土)	40	40	39	4.8	97.5%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑪ (地方公共団体への講師派遣事業)	佐賀県	1	日間	平成28年1月28日(木)	40	48	42	4.9	87.5%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑫ (地方公共団体への講師派遣事業)	京都府	1	日間	平成28年2月16日(火)	40	51	45	4.5	88.2%
消費生活相談員	相談関連業務支援コース⑬ (地方公共団体への講師派遣事業)	富山県	1	日間	平成28年2月26日(金)	40	33	33	4.9	100.0%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座-未経験者・初心者コース- 1回目	相模原事務所	3	日間	5月13日(水)～15日(金)	72	50	42	5.0	84.0%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座-未経験者・初心者コース- 2回目	相模原事務所	3	日間	9月9日(水)～11日(金)	72	32	29	4.9	90.6%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座-未経験者・初心者コース- 3回目	相模原事務所	3	日間	10月7日(水)～9日(金)	72	32	28	4.9	87.5%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 -対象者別スキルアップコース-高齢者等対象コース 1回目	相模原事務所	3	日間	6月29日(月)～7月1日(水)	72	54	49	4.9	90.7%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 -対象者別スキルアップコース-高齢者等対象コース 2回目	相模原事務所	3	日間	10月28日(水)～30日(金)	72	55	52	4.8	96.3%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 -対象者別スキルアップコース-高齢者等対象コース 3回目	相模原事務所	3	日間	平成28年1月20日(水)～22日(金)	72	32	30	4.8	93.8%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 -対象者別スキルアップコース-小中学生等対象コース 1回目	相模原事務所	3	日間	8月3日(月)～5日(水)	72	54	51	4.8	94.4%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 -対象者別スキルアップコース-小中学生等対象コース 2回目	相模原事務所	3	日間	11月18日(水)～20日(金)	72	72	66	4.8	91.7%
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座 -対象者別スキルアップコース-小中学生等対象コース 3回目	相模原事務所	3	日間	平成28年2月15日(月)～17日(水)	72	42	40	4.8	95.2%
消費者教育推進のための研修	見守りのための消費者教育講座【新設】 1回目	相模原事務所	2	日間	11月14日(火)～25日(水)	72	68	59	4.5	86.8%

消費者教育推進のための研修	見守りのための消費者教育講座【新設】2回目	相模原事務所	2	日間	平成28年1月14日(木)～15日(金)	72	73	68	4.6	93.2%
消費者教育推進のための研修 (教員・学生)	教員を対象にした消費者教育講座	相模原事務所	2	日間	8月18日(水)～19日(木)	72	37	35	4.9	89.7%
消費者教育推進のための研修 (教員・学生)	消費者教育学生セミナー [共催:日本消費者教育学会]	相模原事務所	2	日間	9月3日(木)～4日(金)	72	53	49	4.8	92.5%
消費者リーダー研修	全国消費者フォーラム	東京都内	1	日間	平成28年2月23日(火)	600	600	387	4.5	64.5%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】1回目	相模原事務所	2	日間	6月8日(月)～9日(火)	72	44	30	4.4	76.9%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】2回目	相模原事務所	2	日間	6月15日(月)～16日(火)	72	55	44	4.6	86.3%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】3回目	相模原事務所	2	日間	6月16日(火)～17日(水)	72	55	35	4.1	67.3%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】4回目	相模原事務所	2	日間	7月21日(火)～22日(水)	72	60	50	4.8	84.7%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】5回目	相模原事務所	2	日間	9月24日(木)～25日(金)	72	30	26	4.6	86.6%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】6回目	相模原事務所	2	日間	10月26日(月)～27日(火)	72	38	37	4.7	97.4%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】7回目	相模原事務所	2	日間	12月7日(月)～8日(火)	72	15	14	4.7	93.3%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】8回目	相模原事務所	2	日間	平成28年1月25日(月)～26日(火)	72	45	45	4.7	100.0%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】9回目	相模原事務所	2	日間	平成28年2月22日(月)～23日(火)	72	5	5	4.8	100.0%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー【新設】10回目	相模原事務所	2	日間	平成28年3月14日(月)～15日(火)	72	13	12	4.6	92.3%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー地域コース【新設】1回目	大阪府	1	日間	平成28年2月19日(金)	72	30	27	4.4	90.0%
企業職員研修	コンプライアンスセミナー地域コース【新設】2回目	愛知県	1	日間	平成28年3月18日(金)	72	18	16	4.7	88.9%
合計						7,520	5,925	5,144		

研修分類	講座名・テーマ	実施時期	遠隔研修			
			予定 配信箇所数	総配信 箇所数	満足度 回答者数	満足度 (5段階評価)
消費生活相談員	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース①	8月7日～3月31日	600	770	597	4.9
消費生活相談員	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース②	8月7日～3月31日	600	770	576	4.7
消費生活相談員	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース③	9月1日～3月31日	600	770	391	4.7
消費生活相談員	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース④	9月1日～3月31日	600	770	340	4.3
消費生活相談員	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑤	9月1日～3月31日	600	770	277	4.3
消費生活相談員	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑥	9月7日～3月31日	600	770	540	4.7
消費生活相談員	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑦	9月7日～3月31日	600	770	439	4.7
消費生活相談員	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑧	10月1日～3月31日	600	770	405	4.8
消費生活相談員	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑨	10月1日～3月31日	600	770	397	4.6
合計			5,400	6,930	3,962	

平成27年度消費生活専門相談員資格認定試験結果

●受験申込者数及び資格認定者数等(総計)

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
909人	122人	787人	188人	23.9%

●都道府県別資格認定者数

都道府県	認定者数	都道府県	認定者数
北海道	6	滋賀県	0
青森県	4	京都府	2
岩手県	7	大阪府	6
宮城県	0	兵庫県	3
秋田県	2	奈良県	1
山形県	1	和歌山県	3
福島県	2	鳥取県	1
茨城県	5	島根県	4
栃木県	6	岡山県	2
群馬県	1	広島県	4
埼玉県	6	山口県	7
千葉県	10	徳島県	0
東京都	23	香川県	3
神奈川県	12	愛媛県	0
新潟県	4	高知県	2
富山県	0	福岡県	5
石川県	2	佐賀県	4
福井県	1	長崎県	4
山梨県	2	熊本県	6
長野県	3	大分県	0
岐阜県	9	宮崎県	1
静岡県	3	鹿児島県	1
愛知県	18	沖縄県	2
三重県	0	合計	188

平成 27 年度商品テストの概要

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
1	後を絶たない、まつ毛エクステーションの危害（報道発表）	PIO-NET には、まつ毛エクステーションの施術を受けたことによる危害情報が 2010 年度以降、毎年 100 件以上で推移している。また、警察庁によると、まつ毛エクステーションに係る美容師法違反での検挙事件数は 2013 年に大きく増えている。まつ毛エクステーションによる危害情報を分析するとともに、利用者の実態や、施術に用いられる接着剤などについて情報提供することとした。	PIO - NET の危害情報を分析したところ、「目が痛い」、「目が充血した」、「まぶたが腫れた、かぶれた」、「目がかゆい」といった事例が多く、「1 カ月以上」となる事例も 4.0%あった。過去 1 年間にまつ毛エクステーションの施術を受けたことのある 10 歳代～50 歳代の女性 1,000 人に対しアンケート調査を行ったところ、4 分の 1 の人がまつ毛エクステーションの施術を受けて、異変や違和感を体験していた。インターネットで購入できるサロン用（業務用）の接着剤 15 銘柄について、成分や表示を調査したところ、15 銘柄中 14 銘柄からエチルシアノアクリレートが、2 銘柄からブチルシアノクリレートが検出された。また、15 銘柄中 3 銘柄で容器本体、パッケージまたは添付文書に成分表示がなかった。
2	スポーツ用自転車の取扱いに注意（報道発表）	スポーツ車の年間販売台数は増加傾向にあり、今後普及が進むことで、さらに相談が増加することが懸念される。また、事故を起こすと、スポーツ車以外の自転車よりも重症化する傾向があることも明らかになっている。取扱方法に起因した事故の未然防止のために、注意点について情報提供することとした。	前ホーク、クイックレリーズハブ等正しく固定していないと、破損したり脱落するおそれがあった。また、ハンドルシステムを固定するボルトの締め付けが弱いと、ハンドル操作が効かなくなる場合があった。サドルの締め付けが不十分な場合は、緩んで乗車姿勢が変化することがあった。ディレーラハンガーについては、右側に転倒させると曲がることがあり、走行させて変速操作すると、車輪に巻き込まれることがあった。
3	走行中にフレームが破断した折りたたみ自転車（報道発表）	折りたたみ自転車についてテスト依頼が寄せられテストを行ったところ、溶接強度が不足していることがわかり、現在、輸入代理店がフレームの回収と交換を行っていることから、当該品について消費者へ注意喚起するために情報提供することとした。	苦情品はパイプ材とフランジの溶接が適切でなかったため、未溶着面の先端が起点となり、疲労亀裂が進展して接合面積が減少し、折りたたみ部にかかる荷重に耐え切れずに破断したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
4	幼児が水で膨らむボール状の樹脂製品を誤飲（報道発表）	医療機関ネットワーク事業において、誤飲した異物による十二指腸閉塞の情報が寄せられた。異物は、当該医療機関から提供された写真等から高吸水性樹脂製品と考えられた。高吸水性樹脂製品は吸水するとゼリー状に膨らむものであり、これらを誤飲した場合は、本件事故のような危険性が考えられることから、市販の商品 4 銘柄について、表示や実際に浸水させた時の様子などを確認した。	4 銘柄の材質は、いずれもポリアクリル酸ナトリウムと考えられた。パッケージや取扱説明書には、万が一誤飲した場合に消化管がつまる旨の記載は 1 銘柄のみで、他の 3 銘柄には具体的な危険性の記載はなかった。また、当該 1 銘柄には、医師に相談する際には当該説明書を持参する旨の記載もあった。同型品および参考品を体内の胃液や腸液を想定した模擬液につけて膨らむ様子を見たところ、いずれも胃液を想定した模擬液では大きな変化は見られず、腸液を想定した模擬液では、徐々に膨らむ傾向が見られた。
5	内部から発煙、発火したセラミックファンヒーター（報道発表）	同じ型式のセラミックファンヒーターについて、発火した原因を調べてほしいという 2 件のテスト依頼が寄せられテストを行ったところ、接続部に何らかの不具合があったため異常発熱し、発煙・発火したものと考えられた。販売事業者はリコールを実施した。このことから、消費者に直ちに使用を中止するように情報提供することとした。	焼損した原因はセラミックヒーターの接続部に何らかの不具合があったため異常発熱し、発煙・発火したものと考えられ、当該部位は購入後に使用者が触れる部分ではないため、製造時に何らかの問題があった可能性が高いと考えられた。
6	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	えごま油は α -リノレン酸を豊富に含む油でメディアでしばしば取り上げられており、2015 年度に入って、PIO-NET の相談件数が急激に増加している。また、えごま油であるか調べてほしいという依頼が寄せられ、調べたところ、いろいろな機関で公表されているえごま油とは脂肪酸の組成が大きく異なり、純粋なえごま油であるか疑わしいものがあった。そこで 20 銘柄の品質や表示について調査し、消費者に情報提供することとした。	20 銘柄中 1 銘柄で脂肪酸組成が一般的なえごま油とは大きく異なるものがあった。また、えごま油は酸化安定性が低く、他の食用植物油（なたね油、ごま油、オリーブ油）よりも早く劣化することが分かった。本体にある表示を調べたところ、義務表示事項や栄養成分表示等で食品表示法に抵触するおそれのあるものがみられた。また、インターネット通信販売サイトの広告に、関連性が明らかとは言い難い疾病の予防や健康の維持、増進効果と考えられる記載がみられるものがあった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
7	自転車用レインウェアの運転への影響と安全性について（報道発表）	改正道路交通法を背景に、自転車で使用できることをうたったレインウェアなども販売されるようになった。アンケート調査では、レインウェアを使用している危険を感じた人や実際にけがをした人がいた。そこで、自転車用レインウェアの運転への影響と安全性についてテストを行い、消費者に情報提供することとした。	自転車との組み合わせによってはポンチョやロングポンチョの裾や、レインスーツのドロコードが駆動部に接触し巻き込まれることがあった。風が強い状況で、ロングポンチョを使用する場合、前かご用留め具を正しく使用しないと、裾が舞い上がり視界が遮られることがあり、また、フードの調整装備を正しく使用しないと、左右の視界が遮られることがあった。なお、自転車用レインウェアの多くで注意表示などの表示が不足していた。
8	使用中に破片が飛び、目を負傷した回転させる玩具（報道発表）	回転させて遊ぶ玩具を使用したところ、プラスチック部品が破損し、破片が右目に当たり負傷した。商品に問題がないか調べてほしいというテスト依頼が寄せられテストを行ったところ、ひび割れなどの破損がある状態で使用すると、割れて分離した破片が高速で飛散するおそれがあることがわかった。そこで、消費者に直ちに使用を中止するように情報提供することとした。	苦情品は、使用する際に何らかの原因で大きなひび割れが存在していたため、使用した際の遠心力で破壊が進み、破片が分離して放出されたものと考えられた。「安全のため、破損、変形したおもちゃは使用しないでください。」等の注意表示がみられたものの、新たに購入した苦情同型品 50 個中 14 個にひび割れがみられ、ひび割れなどの破損がある状態で使用すると、割れて分離した破片が高速で飛散するおそれがあることが明らかになった。
9	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置（報道発表）	水道水を電気分解して水素を発生させることにより、活性酸素の一種であるヒドロキシラジカルを抑制する水ができるとうたった商品について、複数の消費生活センターからテスト依頼があった。また、PIO-NET には装置の効果や活性酸素に関する相談が寄せられており、特に 2014 年度は前年度までの 2 倍近くに増えていた。そこで、水の中のヒドロキシラジカルを抑制する水をつくるとうたった商品 2 銘柄について調べ、消費者に情報提供することとした。	いずれのテスト対象銘柄も表示・広告では、装置にかけた水はヒドロキシラジカルを抑制することと、示されている抑制率のデータは人体に対する効果・効能を表すものではない旨の記載がみられた。また、水の中のヒドロキシラジカルを抑制する水の生成を目的とした商品であり、装置の原理や効果、性能の検証方法は全く同じだった。事業者の検証方法では、装置にかけた水にはヒドロキシラジカル消去能がみられたが、発生させるヒドロキシラジカル量を多くした方法では消去率は低下した。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
10	水圧で伸びる散水ホースの破損に注意（報道発表）	蛇口に接続して水を流すと約 3 倍の長さに伸びるといふ、水圧で伸びる散水ホースが販売されており、従来の巻き取り式と比較して、収納の便利さや軽量化をうたっている。これまでのテスト依頼では耐久性や耐摩耗性などの品質に問題があると考えられた。そこで、現在販売されている水圧で伸びる散水ホースについて調査し、消費者に情報提供することとした。	構造は、ホース内側とホース外側の 2 層構造のもの、その間にビニールが入った 3 層構造のものがあった。ホース内側の外径、内径、肉厚には銘柄間で大きな差はなかった。繰り返しの伸縮でホース内側が切れるものがあり、すべての銘柄でアスファルト路面と擦れるとホース外側に破れが見られ、破れがある状態で使用すると水漏れを起こしたり、ホース内側が切れることがあった。ホース内側が露出してしまうと、部分的に急に膨張し破裂した。すべての銘柄で、繰り返しの耐久性に関する表示はなかった。
11	蜂蜜	「純粋」との表示がある蜂蜜を購入したが、「純粋」と表示できるものか品質が疑わしい。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品には異性化糖が添加された可能性は低く、また「はちみつ類の表示に関する公正競争規約」の組成基準 7 項目を満たしていることから、蜂蜜としての品質に問題はみられず、「純粋」と表示できるものであった。
12	えごま油	購入したえごま油がごま油のにおいがする。えごま油であるか調べてほしい。	苦情品の脂肪酸組成比を調べた結果、一般的なえごま油にみられる組成比と同様の値であった。しかし、栄養成分表示は記載順に問題があり、食品表示法に抵触するおそれがあった。
13	えごま油	購入したえごま油の色が濃く、ごまのにおいがする。えごま油であるか調べてほしい。	苦情品の脂肪酸組成比を調べた結果、一般的なえごま油にみられる組成比と同様の値であった。
14	えごま油	えごま油を購入したところ、以前使用していたものとは違うにおいがする。えごま油であるか調べてほしい。	苦情品の脂肪酸組成比を調べた結果、一般的なえごま油にみられる組成比と同様の値であった。
15	えごま油	購入したえごま油が生臭く、食べられなかった。えごま油であるか調べてほしい。	苦情品は既に開封されたものではあるが、一般的なえごま油に比べ、リノレン酸の割合が低く、リノール酸の割合が高かったため、原料や製造過程に異常がなかった等の確認が必要であると考えられた。また、苦情品は栄養成分表示の表記方法等に問題があった。
16	えごま油	えごま油を購入したところ、ごま油のようないにおいがした。えごま油であるか調べてほしい。	苦情品の脂肪酸組成を調べた結果、一般的なえごま油よりもリノレン酸の割合が低く、リノール酸の割合が高かった。苦情品は既に開封されていたものではあるが、原料や製造過程に異常がなかったか等の確認が必要であると考えられた。
17	ココナッツオイル	ココナッツオイルを購入したところ、以前使用していたものとは違いバターのようなにおいがした。ココナッツオイルであるか調べてほしい。	苦情品の脂肪酸組成を調べた結果、一般的なココナッツオイルにみられる値と同様であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
18	菓子	卵白にアレルギー反応を起こす男児が、原材料名に卵黄が表示されている菓子を食べたところ、じんましんが現れた。菓子に卵のアレルゲンが含まれているか調べてほしい。	アレルギー物質を含む食品の検査方法により苦情品の卵由来のタンパク質を調べたところ、1g 当たり 20 μ g 以上含まれていた。なお、苦情品は、銘柄名と原材料名に、「卵黄」の表示のある菓子であるが、平成 27 年 4 月 1 日の食品表示法施行により、アレルギー表示は、原材料に卵黄を使用している場合にも、原材料名の欄に「卵を含む」と記載しなければならなくなった（現在は経過措置期間中）。食品表示法施行以前においては、「卵黄」は「卵」の代替表記として取扱われていた。
19	ウォーターサーバーの水	ウォーターサーバーの水が、薬品臭い味がしたので、サーバーを通さずに飲んでみたところ、同様であった。原因を調べてほしい。	相談者が感じた「薬品臭い味」は、苦情品から検出されたジクロロフェノール類とクレゾールが関与しているものと考えられた。
20	日本酒の瓶	日本酒の瓶の栓を抜いたところ、瓶の底が抜け、じゅうたんなどが汚れた。瓶が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、底部外側表面に衝撃が加わって亀裂が発生し、その後、破壊が進行していったものと考えられた。相談者が栓を抜く時点で、本体部と底部は破断していたか、破断しかかっており、栓を抜くことにより内容物（日本酒）の重さが底部にかかり抜け落ちたものと考えられた。なお、破壊起点にいつ、どのような状況で衝撃が与えられたのかについては特定できなかった。
21	高麗人参	高麗人参の濃縮液を飲んだところ、体調不良になった。残留農薬を調べてほしい。	苦情品について、有機塩素系農薬のうち BHC、DDT、エンドリン、ディルドリン、キントゼンの 5 種類の残留濃度を調べたが、いずれも検出されなかった。
22	電気ジャー炊飯器	電気ジャー炊飯器の本体内側の塗装が剥がれた。塗装が剥がれた原因を調べてほしい。	苦情品の本体内側の塗装の一部が剥がれた原因は、内釜を出し入れする際に擦れたためと考えられた。また、内釜が接触しない部分にも剥がれがあり、こちらは炊飯時の熱による経年劣化などの可能性が考えられたが、原因の特定には至らなかった。なお、ヒーターは正常に動作しており、内ぶたのパッキンからの蒸気漏れなどもなく機能に問題は見られなかった。
23	電気ジャー炊飯器	通信販売の電気炊飯器を使用したところ、炊き上がったご飯がとても軟らかく色が茶色であった。炊き上がりについて調べてほしい。	苦情品は既に返品済みとのことであったため、苦情同型品による炊き上がりについて調べた結果、硬さに異常はなく、炊き上がったご飯に変色は見られなかった。
24	電気ジャー炊飯器	電気ジャー炊飯器の内ぶたのステンレス板を固定する樹脂製品が溶けたように変形していた。原因を調べてほしい。	苦情品の動作確認及び苦情同型品の内ぶたの耐熱性テストを実施したが、動作は正常で、温度は樹脂部（ポリプロピレン）の耐熱温度を大きく下回っていた。苦情同型品のテストで破損・変形は生じなかったことから、苦情品の破損・変形に熱の影響は考えにくく、原因を特定することはできなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
25	電気ジャー炊飯器（圧力 IH）	1歳3カ月の幼児が、炊飯中の電気炊飯器を抱きかかえた状態で転倒し、ふたが開きやけどを負った。ふたが開いた原因を調べてほしい。	苦情品は、やけどを負う温度まで炊飯温度が上昇する急速加熱前にふたがロックされ、プッシュボタンを押しても開かなくなることが確認された。また、ダミー人形とともに炊飯中の苦情品を落下させる落下テストでもふたが開くことはなかった。
26	カセットコンロ	カセットコンロにボンベを装着し、鉄鍋を置いてから点火したところ、すぐに火が鍋を大きく包み、ボンベ側からのぞき口から火が出た。原因を調べてほしい。	苦情品は、外観やカセットボンベとの接続部（Oリング）等に異常がなく正常に燃焼し、気密性のテストでもガスは漏れていなかったことから、異常発火した原因の特定はできなかった。
27	電子レンジ	電子レンジで肉まんを温めていたところ、庫内で肉まんが破裂し、発煙した。電子レンジに問題がないか調べてほしい。	苦情品は、経年使用による汚れの付着や傷がみられたものの、正常に機能しており、問題はみられなかった。なお、肉まんの発煙については、加熱のしすぎが原因であると考えられた。
28	オープンレンジ	オープンレンジで汚れ防止用のレンジトレイと、電子レンジ用ゆで卵調理器具を使用していたところ、庫内で発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は、正常に機能しており、問題はみられなかった。また、レンジトレイと電子レンジ用ゆで卵調理器具を使用して加熱調理を行っても発火することはなかった。発火した原因として、庫内に付着していた食品カス等の汚れにマイクロ波が集中し、発火に至った可能性が考えられた。
29	オープンレンジ	オープンレンジでラップをかけずに食品を温めていたところ、庫内側面から火花が出て、発煙した。原因を調べてほしい。	苦情品から火花が出て発煙した原因は、マイクロ波が集中する出口カバー付近に付着した食品カス等の汚れが一気に加熱されて発火し、さらに放電を起こしたためであると考えられた。
30	卓上型 IH クッキングヒーター	卓上型 IH クッキングヒーターの「加熱」スイッチを入れ、タイマーを利用しカレーを調理していたところ、タイマーが切れた後、「あげもの」スイッチが入っていた。原因を調べてほしい。	苦情品においてタイマーが切れた後「あげもの」ONとなった原因は、ボタン操作基板へ何らかの異物が付着したことによるボタン操作回路の誤動作であると考えられた。
31	ジュースミキサー	ジュースミキサーの回転軸から油が出ているようなので、原因を調べてほしい。	苦情品について、関係する部品や残留物から油が発生するか調査したが、油の浮遊は再現せず回転軸から油がでた原因の特定はできなかった。
32	ジュースミキサー	ジュースミキサーを使用したところ、パッキンの一部が黒く変色した。変色した原因を調べてほしい。	苦情品のパッキンが変色した原因は、菌糸や胞子のようなものがみられたことから、カビと考えられるものが使用過程で付着したものであった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
33	ジューサー	指定の方法でジューサーを使用したところ、硬い果物等はかなり体重をかけていかないと押しつぶせない。使用方法の広告や取扱説明書の内容に問題がないか調べてほしい。	苦情品の投入口にそのまま入る大きさのりんごを投入すると、ドラムふた内側の突起に引っかかるため、付属の押し込み棒を使い、荷重をかけて通過させる必要があった。突起に引っかからずに通過する大きさにしたりんごやにんじりは、投入後、押し込まなくても搾汁された。なお、取扱説明書には、適切な大きさにカットするよう記載されているにもかかわらず、広告では「まるごと絞れる」ことをうたっており、これが通常の使い方であると、消費者に誤解を与えることがあると考えられた。
34	コーヒーメーカー	コーヒーメーカーの上部から発煙した。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品から発煙したのは、回路基板の電源部の半導体素子またはその周辺部で原因は不明であるがショートなど何らかの異常が生じ、半導体素子が破損したため焼損したものと考えられた。なお、苦情同型品を通電して作動の確認及び回路基板の温度を観察したが、特に異常はみられなかった。
35	電気ジャーポット	電気ジャーポットの電源プラグの根元付近から焦げるにおいがした。原因を調べてほしい。	苦情品は電源プラグの根元の部分が屈曲を繰り返すことにより、電源コードが半断線状態になり、断線した導線同士が繰り返して接触することで生じたスパークによる発熱により、焦げるにおいがしたものと考えられた。
36	電気ジャーポット	電気ジャーポットでお湯を沸かしていたところ、沸騰し続けて保温状態にならなかった。沸騰し続けた原因を調べてほしい。	苦情品は、過昇温の痕跡はあるものの、温度ヒューズの断線以外に電気部品の異常はみられず、切れた温度ヒューズ両端をつないで行った動作確認でも沸騰後に保温にならない現象は再現しなかったため、沸騰し続けた原因については、特定できなかった。
37	電気ケトル	電気ケトルで沸かしたお湯のにおいがひどくて使用できない。においの原因を調べてほしい。	苦情品と苦情品で沸かした湯からは不快なおにおいが感じられ、それらは、苦情品から発生していたフェノール、クレゾール類等の成分が混合したものと考えられた。
38	電気ケトル	電気ケトルの注ぎ口の両端から湯がこぼれ、小学生の子どもが手にやけどを負った。構造に問題がないか調べてほしい。	苦情品は注ぎ口両端にふたと容器との隙間があり、高温の湯を大きく傾けて注ぐと、注ぎ口両端からも湯がこぼれる場合があることがわかった。なお、後継機と思われる参考品では対策が取られていた。
39	電気ケトル	金属製の電気ケトルの注ぎ口の付け根から水が漏れて、熱源部分にまで垂れていた。水が漏れる原因を調べてほしい。	苦情品は本体と注ぎ口の接合部に何らかの原因でクラックが入ったため、水を入れるとクラックから水が漏れることが分かった。苦情同型品が入手できず、接合部の溶接強度等を調べることができなかったため、クラックが入った原因の特定には至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
40	コップ	磁器製のコップに飲み物を入れ、持ち上げたところ、底が抜け落ちるように破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品はコップ内側表面付近に破壊起点となる傷等があり、熱湯を注いだ際に、コップ外側と内側の温度差によって生じたストレスによって破壊が一気に進行したと考えられるが、傷等の原因については特定できなかった。なお、苦情同型品を用いた熱湯を注ぐテストで破損は見られなかった。
41	ティーポット	ほうろうのティーポットを使用していたところ、白い物質が出てきた。白い物質が何か調べてほしい。	苦情品で沸かした水に含まれていたという白い物質は、苦情品の表面のほうろう及び水道水のミネラルに由来するものである可能性が考えられた。ただし、苦情品自体からはぬめりや汚れは確認されず、沸かした水からも白い物質やにおい、ぬめりも確認できなかったため、どのような過程で発生したのかまでは分からなかった。
42	携帯用魔法瓶	携帯用魔法瓶を脇に抱えていたところ、ふたが飛んで、湯でやけどした。ふたが飛んだ原因を調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品についてふたのネジ部の寸法を調べたところ、苦情品のふた栓受けと本体のネジのひっかかりの高さは苦情同型品と比較して小さかった。しかし、相談者の申し出の再現テストで、魔法瓶内の圧力は大気圧より高くなる場合があるものの、苦情品、苦情同型品ともにふたが飛ぶことはなかった。
43	ステンレス製魔法瓶	ステンレス製魔法瓶に沸かした湯を入れ、ふたを閉めたところ、本体上部のプラスチックごとふたが飛んだ。原因を調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品について、本体ステンレス部と本体上部の樹脂部の寸法を調べたところ、ばらつきがあり、嵌合しろが小さいものは、沸かした湯を入れると周方向に回転することが可能であった。しかし、苦情同型品を使用した相談者の申し出の再現テストで、本体上部の樹脂とふたが飛ぶことはなかった。
44	ステンレス製魔法瓶	ステンレス製魔法瓶に熱湯を入れたところ、外側が非常に熱くなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は内びんと外びんの間に何らかの理由でわずかな空気が存在したため、真空度が低下し内びんの熱が外びんに伝わり、外側が熱くなったものと考えられた。なお、わずかな空気が存在した原因については特定できなかった。
45	保温・保冷用のボトル	保温用のボトルにクラムチャウダーを入れて置いていたところ、数時間後にボトルのふたが飛び、中身が飛散していた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品について内圧による耐圧を確認した結果、参考品と同様に圧力鍋の使用圧力に近い圧力に耐えられることがわかった。また、申し出にあった「ふたが飛ぶ」事象については、事故時の状況を再現することができず、原因は不明であった。
46	片手鍋	調理中、片手鍋のふたを開けたところ、食材が飛び出し、両太ももと右ひじにやけどを負った。食材が飛び出した原因を調べてほしい。	苦情同型品を用いた再現テストで食材が飛び出すことはなく、食材が飛び出した原因を特定することはできなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
47	圧力鍋	圧力鍋を使用中に蒸気が漏れた。新しいパッキンに取り換えても、同様に漏れた。原因を調べてほしい。	「樹脂製圧力調整おもりの部品に耐熱温度が低い部品が使用されていた。」「部品の耐熱温度を超える使用により部品が変形し、樹脂製圧力調整おもりを正しく作動しない状態となっていた。」「安全バルブに汚れが付いていたため、安全機能（安全バルブ）が作動しない状態であった。」の三つの状況が重なっていたと考えられた。この状態で使用したことで、おもり蒸気口からも安全バルブからも蒸気が排出されず内圧が異常上昇し、安全機能（パッキン外れ）が作動して蒸気が漏れ、同時にパッキンに亀裂が生じたと考えられた。
48	圧力鍋	圧力鍋の取っ手に亀裂が入り部品交換したが、また亀裂が発生した。原因を調べてほしい。	苦情品（ふた用取っ手を新品に交換したもの）と苦情同型品を用いて、付属のレシピ本通りに実際にごはんを炊いたが、いずれも苦情品のような亀裂は生じず、ふた用取っ手に亀裂が発生した原因の特定には至らなかった。
49	フライパン	購入したフライパンをガスコンロで使用したところ、異臭がした。原因を調べてほしい。	苦情品を加熱した際に感じられたにおいては、油脂が酸化したことに由来するものと考えられた。
50	フライパン	フライパンを食器洗い乾燥機で洗浄したところ、縁の部分が変形しているのに気づいた。フライパンが変形した原因を調べてほしい。	相談者所有のものとはほぼ同じ仕様の食器洗い乾燥機を使用したテストで、苦情同型品は変形することはなく、また、苦情品は変形がさらに進行することもなかったことから、食器洗い乾燥機の使用が苦情品を変形させた原因であるとは考えにくいと思われ、原因は不明であった。
51	フライパン	初めての使用で、フライパンの内側の表面加工が剥がれた。原因を調べてほしい。	苦情品のコーティングの付着力は JIS の基準を満たしていた。さらに、相談者の使用状況に基づく再現実験でもコーティングの剥がれは見られず、原因は特定できなかった。
52	フライパン	食材がくっつきにくい、焦げ付きにくいとうたったフライパンを購入し、使用したところ、3回の使用で焦げ付くようになった。商品に問題がないか調べてほしい。	表面の観察等から、苦情品表面の黒い変色はフッ素樹脂塗膜の部分で起きているものと考えられたが、調べた限りでは色やわずかな隆起以外、変色していない部分との違いは見いだせなかった。また、苦情同型品を用いて、相談者の申し出やそれよりも過酷な条件での再現を試みたが、焦げ付きや変色は生じなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
53	フライパン	焦げ付かないとうたったフライパンを購入した。使用するうちに焦げ付くようになり、焦げ付きも目立ち、取れなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品に付着していた汚れは、取扱説明書等に記載されていたお手入れ方法では完全には取り除けないほど強固に付着していた。苦情同型品による再現試験で、取扱説明書等に記載されている範囲で使用したところ、そこに記載されているお手入れ方法で取ることができる程度ではあったが、繰り返し使用することにより焦げ付くようになったものがあった。このことから、「余分な油は使わない」、「焦げ付かない」、「焦げ付きにくい」旨の表示は消費者に過度な期待や誤解を与える可能性があると考えられた。また、輸入/販売元のホームページや、苦情同型品の取扱説明書にみられた油の使用に関する記載は、消費者にとって、使用時に油が必要かどうか分かりにくいと考えられた。
54	すき焼き鍋	すき焼き鍋の弦を持って運ぶ途中、傾いて中身がこぼれ、こたつ布団が汚れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は機能に影響するような異常は確認されなかったことから、事故は2本の弦を鍋本体に対して偏った状態で持ったため、バランスが崩れて鍋本体が傾き、さらに具材が鍋の片側に偏ったことで水平を保てなくなり発生したものと考えられた。
55	鍋の取っ手（着脱式）	鍋に取り付けた着脱式の取っ手が、数回の使用で外れなくなった。取っ手が外れなくなった原因を調べてほしい。	外れなくなった原因は、取り外しボタンが熱によって変形しボタン動作ができなくなったためと考えられた。しかし、相談者の使用状況を踏まえ実施した再現テストでは、溶融温度まで高温になることはなかった。
56	フライパンのふた	フライパンのふたを持ち上げたところ、つまみが破損した。原因を調べてほしい。	苦情品のつまみは、何らかの原因で樹脂と金属製のインサートナットが接していた部分でクラックが発生し、最終的に破断に至ったと考えられたが、クラックが生じた原因を特定することができなかった。なお、苦情同型品はつまみの破損部の形状が異なっていた。
57	コーヒーフィルター	紙製のコーヒーフィルターを使用していたところ、底が開いて粉が出てしまった。コーヒーフィルターの圧着強度について調べてほしい。	苦情品の貼り合わせ部分の強度は、苦情同型品と差がなく、相談者の使用方法を参考に行った苦情品や苦情同型品を用いた再現試験でもフィルターペーパーの剥がれは再現しなかったため、フィルターペーパーの圧着強度には問題が確認されなかった。
58	電気掃除機	電気掃除機を使用していたところ、本体後方から白煙が出て、焦げ臭いにおいがした。白煙が出た原因を調べてほしい。	苦情品から煙が上がった原因は、モーターユニットのカーボンブラシと整流子の摩耗による劣化によって通常よりも発熱が大きくなり、その周辺が焦げたことによるものと考えられた。このほか、モーターユニットは内部で絶縁不良を起こし、消費電流が不安定となって過大な電流が流れる状態となり、その後、電流ヒューズが溶断して動作しなくなったものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
59	電気掃除機	電気掃除機の電源プラグをコンセントに挿したままにしていたところ、スイッチを切っていたにもかかわらず掃除機が突然動き出した。原因を調べてほしい。	苦情品が突然動き出した原因は、スライドボリュームの抵抗値が内部に付着した汚れなどにより不安定となり、運転条件を満たす抵抗値になったことに加えて、電源プラグがコンセントに挿したままであったことが考えられた。
60	充電式の掃除機	充電式の掃除機のバッテリーを交換しようとしたところ、交換がうまくいかず発煙した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の電池パックを交換する際、コードの接続を誤り電池パックを短絡させたため、発煙したものと考えられた。取扱説明書には電池を取り外す場合には事業者を持ち込むよう記載があり、モニターテストの結果からも、苦情品はコネクタや電極についての知識を持たない人にとって、容易に電池パックの交換ができるとは言えない商品と考えられた。
61	住宅用洗剤	ガスこんろの五徳にアルカリ電解水の住宅用洗剤を使用したところ、五徳の爪がさびて折れた。住宅用洗剤に問題がないか調べてほしい。	テストした範囲では、苦情品及び苦情同型品により五徳がさびる状況は再現しなかった。しかし、相談者が使用していた五徳の表面は、ほうろう加工が失われ下地の鉄が露出している部分があり、日常の使用や苦情品の影響等、複合的な要因により腐食が進行し、五徳の破損に至った可能性も考えられた。
62	水洗トイレ用芳香洗剤	水洗トイレ用芳香洗剤を使用したところ、表示の使用期間より著しく短い期間しか使用できなかった。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を用いて調べたところ、水を流す、流さないに関わらず内容液はほぼ同様に排出され、表示されている使用期間を大きく外れるとは考えられなかった。しかし、内容液の排出に関しては、一定とは言い難く、使用開始直後と使用期間終盤では排出速度が大きく異なるため、使用期間を通じて、商品に期待される一定以上の効果が得られるのかは疑問であった。なお、相談者の申し出にあったような極めて短期間に内容液が空になるという状況は再現しなかったため、原因の究明には至らなかった。
63	扇風機	扇風機のスタンドの接続部分が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、ベース部とジョイント部をねじで固定するための2カ所の突起状プラスチック部分が破損し、本来は分離しない箇所接続部分が分離するようになっていることがわかった。しかし、破断面観察からは溶剤亀裂（溶剤亀裂）の有無や、亀裂の起点、亀裂の進行方向などの特徴的な痕跡が見いだせなかったため、破損が繰り返し荷重によって生じたのか、衝撃により生じたのか等の判定をすることはできなかった。また、苦情同型品は既に生産・販売終了で入手できず、強度テスト等も行えなかったため、破損した原因を特定することはできなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
64	空気清浄機	空気清浄機を掃除するために内側を開けたところ、プラスチック部に亀裂が入っていた。亀裂が生じた原因を調べてほしい。	苦情品は、本体内部の機器が固定されている箇所に沿って亀裂が生じており、亀裂近辺のねじを締めると亀裂の隙間が広がることがわかった。このことから、苦情品は、製造段階などの初期の時点でねじを締めすぎたことによって、本体内部の機器が固定されている箇所に応力がかかって亀裂が生じ始め、使用過程で亀裂の成長が進んだ可能性が考えられるが、苦情同型品が入手できず、原因の特定には至らなかった。
65	セラミックファンヒーター	セラミックファンヒーターが暖かくならないので、内部を確認したところ発火した痕跡があった。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は、セラミックヒーターの中央の端子部のカシメ部分に何らかの不具合があったため異常発熱し、発火したものと考えられた。なお、当該部位は購入後に使用者が触れる部分ではないため、製造時においてカシメ部に問題があった可能性が高いと考えられた。
66	スチール製のラック	スチール製のラックを組み立ててファクシミリを置いたところ、ラックが壊れた。強度に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品は、組み立て時にボルトの締め付けトルクが弱い場合、表示された耐荷重 100kg 以下でも変形や破損が生じたため、苦情品はボルトの締め付けトルクが不足していた可能性が考えられた。一方、ボルトの締め付けトルクが適正な場合でも、表示された耐荷重 100kg 以下でも支柱が傾くことがわかった。
67	椅子	素材が本革の事務用椅子を購入したが、生地の手触りから革とは思えない。素材の表示が適正か調べてほしい。	調査の結果、苦情品から切り取ったという切片は、いずれも天然皮革ではなく、人工物(合成皮革)であると考えられた。
68	椅子	脚を取り付けるタイプの椅子に座っていたところ、脚が外れ転倒し、尾てい骨を打撲した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の脚は、椅子を引くなどの横方向の力が繰り返し加わると、緩みが生じる構造であった。また、はめあい長さが JIS で定める許容限界寸法内になく、長期の使用によりさらに緩む可能性が考えられた。
69	椅子	昨年購入したオフィス用椅子の背もたれが根元の接合部から折れてしまった。折れた原因を調べてほしい。	苦情品は過大な荷重が加わったことを示す永久変形は認められなかったことから、背もたれの根元の接合部に曲げ応力が繰り返し作用したことによりフレームのパイプに疲労き裂が発生し、使用開始から 10 カ月程度と比較的短期間で破断に至ったものと考えられた。他方、苦情同型品について JIS に基づく背もたれの耐久性試験を行ったが、破損・変形等の異常は認められなかったことから、破損した原因を特定することはできなかった。
70	椅子	座っていた椅子の脚が突然折れて転倒した。折れた原因を調べてほしい。	苦情品の脚の破断部は延性破壊であった。突き合わせた丸パイプの溶接が十分溶け込んでおらず、さらに溶接部の上側では溶接ビードを研磨しており、全体として溶接された面積が不足していると考えられた。なお、苦情同型品(計 10 脚)について JIS に準じた強度試験を実施したが、割れや破損、変形等の問題はみられなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
71	椅子	昨年、木製のテーブルと 6 脚の椅子のセットを購入した。椅子がぐらつくため、修理したが、またぐらついている。強度に問題がないか調べてほしい。	提供された苦情品の椅子 4 脚の外観を観察したところ、ぐらつき、ひび割れ、座面の割れが見られた。ぐらつきのない苦情品について、JIS に基づき静的強度試験を行ったところ、1 回目の荷重で後脚に亀裂が発生したことから、強度が不足していたものと考えられた。
72	折りたたみ椅子	座っていた椅子の脚部が破損したため転倒し、肩、腕や膝を打撲した。脚部が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は貫（脚と脚の間に水平に渡される補強材）の溶接部が疲労破壊によって徐々に破損し、相談者が座ったときに座面に対して斜め下方向に荷重がかかったことで全体の破損に至ったものと考えられた。また、苦情同型品は貫と脚の溶接幅が苦情品と比べ約 5 割大きかったこと、苦情同型品を用いて JIS に準拠した強度テストや過度の荷重テストなどを行ったが、変形、破損等の異常は認められなかったことから、苦情品は溶接が適切でなかった可能性も考えられた。
73	折りたたみ椅子	折りたたみ椅子（机と椅子のセット）に座っていたところ、椅子が破損し、臀部を強打した。椅子が破損した原因を調べてほしい。	リベット及び金具の構造が苦情品と同じものが入手できなかったため強度を調べることはできなかったが、苦情品のリベットの肉厚が薄い中空部は今回の使用状況に対して強度が不足していた可能性が考えられた。なお、苦情同型品は仕様が異なっており、荷重テストでリベットは破損しなかった。
74	ソファ	歩行中に左足指がソファと床面の隙間に入り転倒したため骨折した。構造的に問題がないか調べてほしい。	苦情品はひじ枠の下面に隙間があり、モニター 10 名中女性 3 名は足指全体を挿入可能で、その足指を抜くときに隙間を広げなくても軽く抜くことができた。また、参考品 3 銘柄と比較した結果、隙間の高さに著しい違いはなく、苦情品の構造に問題があるとは言えなかった。
75	座椅子	座椅子のにおいがきつく気持ちが悪くなった。においの原因を調べてほしい。	苦情品から発生する揮発性物質を分析したところ、主にホルムアルデヒドと、酢酸と考えられる物質が検出された。その他、ヘキサナール、シクロヘキサノン、フェノールと考えられる物質が検出された。相談者が感じたにおいは、これらが混合したものであると考えられた。苦情品は、10 カ月程度使用されたものであることから、検出された物質が、元来の製品自体に由来するものか、使用された環境に起因するものかまでは不明であった。
76	座椅子	座椅子のフレームのパイプが破損し危険であった。破損した原因を調べてほしい。	苦情品はフレームの背もたれの間中部のヒンジとパイプの溶接部で、溶接ビードとパイプの境界部が破断したためパイプが外れ破損したものであった。ヒンジとパイプの接合部が苦情品と同じ構造のものであったため強度を調べることはできなかったが、溶接が 1 点のみであることから、今回の使用条件に対して強度が不足していた可能性が高いと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
77	幼児用椅子	幼児用椅子を使用していたところ、座面が破損した。強度に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品の耐衝撃試験から苦情品は衝撃荷重により破損したと考えられ、座面の強度が参考品 2 銘柄より劣ることが確認された。なお、家庭用品品質表示法で表示が義務付けられている『表示したものの「氏名又は名称」及び「住所又は電話番号」』が表示されていなかった。
78	折りたたみベッド（レジャー用）	店舗に展示してあったレジャー用の折りたたみベッドを使用中、脚部が折りたたまれたため、右手中指を挟み切断した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、ロックが掛かる手前の、脚が開ききっていない状態であったため、使用中に脚がたたまれ、指を挟んだ可能性が高いと考えられた。
79	敷布団	敷布団を干してたたいたところ、多くの白い粉が舞い、目が痛くなった。白い粉の成分を調べてほしい。	苦情品から出てきたとされる白い粉の形状は、苦情品の表地に用いられている羊毛とは異なり、苦情品に由来するものではないと考えられた。なお、白い粉はたんぱく質の一種で、観察結果から人間の皮膚片を含んでいる可能性が考えられたが、由来までは分からなかった。
80	マット	ジョイント式マットの表面が滑りやすく、敷いていたフローリングの床も滑るようになった。滑りやすくなる原因を調べてほしい。	苦情品は、表面を指で触ると指が滑りやすくなることがわかった。また、苦情品は、テストで使用したフローリングの床に比べて表面が滑りやすく、敷いた床のほうも滑りやすくなることがわかった。これらのことから、苦情品は、表面に付着している何らかの物質（例えば、製造工程に由来するシリコンオイルなど）が原因で滑りやすくなっているものと考えられた。しかし、表面に付着している物質は極めて微量で検出できず、物質の特定はできなかった。また、苦情同型品や参考品についてもテストを行ったところ、苦情品と同様な結果であり、苦情品が特に滑りやすいということではなかった。このことから、マット表面や敷いた床が滑りやすくなる現象は苦情品に特有のものではないと考えられた。
81	電気スタンド	電気スタンドの支柱の接続部分が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品のおねじ側には不純物が多い亜鉛ダイカストが使用されていたため、粒間腐食が生じ、使用中に進行したため破損したのと考えられた。
82	電球形蛍光ランプ	トイレに設置していた電球形蛍光ランプが電気をつけたときに突然割れた。破損した原因を調べてほしい。	調査の結果、苦情品の蛍光管は何らかの外力が働いたことにより破損したのと考えられたが、破損の原因や起点は特定できなかった。なお、苦情品のケース内部や、点灯回路の動作などに異常はみられなかった。
83	電球形LEDランプ	家で使用している電球形LEDランプが表示より短い時間で次々切れてしまった。電球形LEDランプが切れた原因を調べてほしい。	苦情品はいずれも電源回路に異常はなく、LED素子の故障によって点灯しなくなったのと考えられた。また、使用していた照明器具に熱がこもり、温度が上昇したことが苦情品の寿命に影響を及ぼした可能性があるほか、苦情品はいずれも同一箇所が故障していたことから、LED素子の耐久性が他の部位に比べて劣っていた可能性も考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
84	センサーライト	センサーライトの可動式電源プラグの樹脂部が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの原因で差し込みプラグの刃に力が加わったため刃の根元近くの樹脂部が破損したものと考えられるが、苦情同型品2個について差し込みプラグの1,000回抜き差しテスト及び刃取付部強度試験を実施して破損することはなかった。
85	センサーライト	センサーライトから発煙し一部が焦げた。発煙した原因を調べてほしい。	フィルムコンデンサーの焼損、ダイオードの破損とも、高い電圧が加わることが発生要因として知られることを勘案すると、苦情品が発煙した原因は、雷など何らかのサージ電圧が加わったことにより、電源部のフィルムコンデンサーとダイオードが破損し、電源部のフィルムコンデンサーと抵抗が焼損したためと考えられた。
86	風呂用椅子	風呂用椅子の脚にある高さ調節機構が破損し急に短くなったため、転倒しかけた。脚の高さ調整機構が破損した原因を調べてほしい。	苦情品の脚の高さ調節機構が破損した原因は、長期使用において脚部にある鉄製のバネにさびが発生したことで変形し、バネとしての機能を失ったことで、高さ調節のためのボタンが固定できなくなったためと考えられた。なお、新たに購入した苦情同型品のバネはさびにくいステンレス製で苦情品とは材質が異なっていた。
87	踏み台	踏み台を使用していたところ、突然開き止め金具が外れたため転倒し、肋骨を骨折した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、「アルミ製ブラインドリベットを使用した製品であったこと」、「滑りやすい床で使用したこと」、「身を乗り出した状態から踏み台に戻る際に荷重が加わったこと」が重なり、開き止め具のブラインドリベットに力が集中したため、せん断破壊したと考えられた。支柱や踏みざんに、大きな力が加わった痕跡が見られないことから、2年間使用したことで、苦情品のブラインドリベットに何らかの強度低下が生じていた可能性が考えられるが、苦情同型品が入手できず、強度など商品の問題性を調べることはできなかった。
88	踏み台	踏み台を使用していたところ、転倒して後頭部を打撲した。踏み台の支柱が曲がっていたことから変形した原因を調べてほしい。	苦情品の外観観察結果から、昇降面側を上にして土間に転倒し支柱が上がりかまちに残った状態で、1段目踏みざん付近に使用者が落下したことが原因で変形に至ったと考えられた。参考品を使用し、苦情品と同様の転倒状態で1段目踏みざんへ質量落下させた場合においても、苦情品と同様の変形が生じた。
89	テーブルタップ	テーブルタップ(6口)の6つの差込口のうち1つにパソコンをつないで使用していたところ、使用中で電源が切れることが何度かあった。原因を調べてほしい。	苦情品について通電テストを実施したところ、スイッチの表示灯がいたり消えたり不安定であったが、電源が切れる不具合は確認できなかった。また、刃受などの差込口のスイッチを構成する部品及び構造に異常はなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
90	コンセントカバー	壁面のコンセントに装飾用のコンセントカバーを取り付けて電源プラグを差し込んだところ、コンセント口から火花が出た。火花が出た原因を調べてほしい。	苦情品は金属製で導電性を有しており、焼損痕がみられたことから、申し出内容を踏まえると、電源プラグを差し込む際、コンセントの差し込み口と苦情品との間に何らかの導電性を有した異物が介在し、コンセントからの電源が苦情品を経由する形でショートして火花が出た可能性が考えられた。
91	家庭用除湿剤	和だんすの中に置いていた家庭用除湿剤の容器に穴が開き、流出した水溶液でたんすと着物が汚れた。家庭用除湿剤の容器が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、容器の外側に亀裂の起点があったことから、外側から何らかの大きな力が加わって容器が破損した可能性が考えられたが、原因の特定には至らなかった。
92	マッチ	仏壇のろうそくに火をつけようとマッチを擦ったところ、マッチ箱に入っていたマッチが箱の中で燃えだし、着衣に着火し軽いやけどを負った。マッチが燃えだした原因を調べてほしい。	苦情品は箱がわずかに開いた状態でもマッチを擦ったことによって、着火時の炎が箱の中のマッチ棒の頭葉に燃え移った可能性が考えられた。なお、苦情品には、箱を閉じて使用する旨の表示はなかった。
93	紙製のかご	紙製のかごに紙おむつを入れていたところ、虫が付くようになり、おむつを着用した乳児がおなかを虫にかまれた。虫の種類と紙製のかごに虫がいた痕跡が認められるか調べてほしい。	苦情品から発見されたとされる虫はコクヌストと呼ばれる国内外に広く生息している貯穀害虫の一種であったが、その食性や、苦情品には虫が潜伏していた痕跡が確認されなかったことから、苦情品に由来していた可能性は低いと考えられた。
94	散水ホース	散水ホースから水が漏れて使用できなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はひきずりのある場所でひきずりながら使用した過程で摩耗し、ホース外側の縫製部分が破れ、さらにそこから露出したホース内側が擦れたことで傷が付き、傷を起点として最終的に破裂したものと考えられた。
95	散水ホース	散水ホースが破裂し、飛んだホースが膝にあたり打撲を負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は何らかの原因で、ホース内側がホース外側から露出した状態で水圧が加わったことでホース内側が膨張し破裂した可能性が考えられたが、販売元の調査のため事故時の状況は維持されておらず、ホース内側が露出した原因については特定できなかった。なお、苦情同型品の中には、ホース内側に傷のあるものも見られた。
96	散水ホース	散水ホースが水漏れし交換してもらったが、交換品も水漏れした。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情品はひきずりながら使用した過程で摩耗し、ホース外側が破れ、さらにそこから露出したホース内側が擦れたことで傷が付き、傷を起点として最終的に破裂したものと考えられた。
97	散水ホース	散水ホースから水が漏れて使用できなくなったので交換してもらったが、交換品も水漏れした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はひきずりながら使用した過程で路面等と擦れたホース外側が破れ、さらにそこから露出したホース内側についた傷が貫通し、水漏れを起こしたものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
98	スプレー容器	圧縮式のスプレー容器に水を入れて加圧したところ、容器が破裂し、部品が顔にあたってけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品を調査した結果、ボトルの金型の変形や、金型へのプリフォームのセットの仕方によるものと考えられる形状のずれやゆがみのほか、厚さのむらなどの成形上の問題がみられた。しかし、これらの成形上の問題が破損の原因となったかについては特定できなかった。
99	エアコンプレッサー	5馬力と表示されているエアコンプレッサーを使用したところ、性能が劣っているように思える。馬力の表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、5馬力（HP）と表示がされているものの、実際使用したときの消費電力を測定したところ、1.5馬力相当しかなく、空気の圧縮能力自体も低いものであった。
100	ガソリン携行缶	ガソリン携行缶からガソリンが漏れたので、交換してもらったところ、交換品も漏れた。ガソリンが漏れた原因を調べてほしい。	苦情品に加圧空気を送り込む気密試験を実施したがシーム溶接部から空気が漏れることはなく、シーム溶接部の欠陥によるガソリン漏れではなかった。一方、タンクキャップと給油ノズルのツバ部の間の密閉が不完全になりやすい不適切な設計であるため、ガソリンの蒸気圧により下向きに取り付けた給油ノズルの内側の液面が押し上げられてガソリンが漏れることが分かった。
101	水道水	水道水に黒い異物が混入していたため、水道管、給湯器、水栓を交換したが、いまだに黒い異物が出てくる。異物が何か調べてほしい。	苦情品から検出された鉄、クロム、銅は水道管や給湯器の配管等に、アクリル樹脂は水道管内面の保護膜等に、フッ素樹脂は水道管接合部などに使用されるシールテープ等に、タルクは塗料の原料等に使用されることがある。これらは、配管内の劣化によりはがれ落ちたり、ストレーナー（フィルター）にゴミとして溜まったものが細かくなり排出される等の事例が報告されている。
102	アルカリ乾電池	電子血圧計に使用していたアルカリ乾電池（単3形）が液漏れを起こした。乾電池に問題がないか調べてほしい。	液漏れの原因は、過放電により乾電池内部のガス圧が上昇し、破裂を防ぐための安全弁が開いたためと推測される。なお、4本の苦情同型品で調査した液漏れに関する試験では特に問題はみられなかった。
103	アルカリ乾電池	キッチンタイマーに使用していたアルカリ乾電池（単4形）が液漏れを起こした。乾電池に問題がないか調べてほしい。	苦情品の電極及び使用していたキッチンタイマーの端子などにはさびの発生が見られたが、苦情品は液漏れしておらず、さびは液漏れによるものではないと考えられた。また、苦情品の放電時の電圧変化も正常であり、苦情品に問題はなかった。なお、キッチンタイマーに新しい電池を入れても動かなかったのは、電池ボックスの電極に発生したさびのために接触不良があったためと考えられ、さびは使用の過程で液体などが内部に侵入して発生したのと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
104	乾電池（単3形）	懐中電灯に乾電池（単3形）を入れたままにしていたところ、乾電池が膨らみ取り出せなくなった。乾電池が膨らんだ原因を調べてほしい。	2本の苦情品はいずれも膨らんでおらず、このうちの1本の液漏れによって、苦情品と懐中電灯の内壁に付着した電解液が固着し、取り出せなくなったものと考えられた。また、この液漏れは、苦情品を懐中電灯に入れた状態で保管している間に、苦情品内で徐々に化学反応が進み、過放電の状態となって発生した可能性が考えられた。
105	鼻毛カッターと乾電池	鼻毛カッターにアルカリ乾電池（単3形）を入れて使用したところ、本体が熱くなり、乾電池の外装ラベルが剥がれていた。熱くなった原因を調べてほしい。	苦情品が熱くなった原因は、モーター内部のブラシ4本のうちの1本が逆になっていたことでショート経路が発生したため、若しくはコイルに逆方向の電流が流れ回転が停止したため、大電流が流れたことによるものと考えられた。なお、ブラシの1本が逆になった原因は特定するには至らなかったが、使用途中で逆になることは起こりえず、購入以前からこのような状態であったと考えられた。
106	紳士下着	着用する前に、半袖の紳士下着を洗濯機で洗濯したところ、身丈が縮んだ。商品に問題がないか調べてほしい。	新品の苦情同型品は、洗濯後に測定部位のすべてで縮みがみられたが、いくつかの繊維製品の試験機関の品質基準は満たしていた。また、新品時の寸法には個体によるばらつきがあり、洗濯による寸法変化にも個体や部位による差がみられたが、相談者により洗濯された苦情品は、新品の苦情品及び苦情同型品よりも主にたて方向の寸法がかなり短い傾向がみられたことから、洗濯方法や干し方の違いが縮み方の傾向や程度に影響を及ぼすことも考えられた。
107	失禁パンツ	失禁パンツを着用していたところ、漏れてズボン下までぬれてしまった。吸水量に問題がないか調べてほしい。	苦情品の広告や説明書等には軽度の尿失禁では漏れる心配がない旨の記載がみられたが、5ml程度の尿失禁でも股部分の縁から漏れ、上に着用している衣服までしみ出す可能性があった。
108	ランニング用トレーニングパンツ	トレーニングパンツを着用して1時間ぐらいランニングをしたところ、両ももと両すね部分にひきつれが起きた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の内側には、よこ糸方向に浮き糸があり、引っ掛かりや摩擦などにより、よこ糸方向に繊維が引き出され、引きつれ等がやや生じやすい傾向があると考えられたため、使用条件によっては、苦情品のような引きつれが生じる可能性があると考えられた。なお、苦情同型品による再現試験では、内側にごくわずかな毛羽立ちがみられたが、引きつれは再現されなかった。
109	婦人コート	婦人コートを着用していたところ、かばんと擦れた部分だけが水でぬれたかのように変色した。変色した原因を調べてほしい。	苦情品の色合いが変わって見える部分は、毛並みが乱れ、周辺部分と光の反射角度が変わることにより、変色のように見えるようになったものと考えられた。毛並みの乱れは、バッグ等との摩擦がその要因のひとつと考えられるが、苦情品は使用開始から1年以上が経過し、異常が発生した後にクリーニングに出される等、当時の表面状態が維持されている訳ではなかったため、他の要因が関与したのかまでは分からなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
110	婦人コート	インターネットでカシミア100%の丈の短いマントを購入したが、生地の手触りがカシミアとは思えない。商品の組成表示が適正かどうか調べてほしい。	苦情品の表地の組成表示は「カシミア100%」であり、混用率を調べたところ、カシミア98.0%、羊毛2.0%と、家庭用品品質表示法の繊維製品品質表示規程に定められている許容範囲内(-3%)であった。
111	ブラウス	綿100%のブラウスを購入したが、生地の手触りが綿とは思えない。商品の組成表示が適正かどうか調べてほしい。	苦情品の混用率を調べたところ、表示通り綿100%であり、組成表示は適正であった。
112	紳士ズボン	5年前に購入した紳士スーツのズボンの尻部分が縫い目右側から破れ、修理したが今度は左側が破れた。原因を調べてほしい。	苦情品の新品時の状態では不明であるが、現時点では、よこ糸の引裂強さがやや弱いと考えられた。また、着用の際に尻部分に強い力がかかったことで、修理による補強布がない左側の、針を通したこと等によって他の部分よりも生地が弱くなっていた縫目付近に負荷がかかり、引き裂きが起こったものと考えられた。
113	紳士靴	紳士靴の底にひびが入り、水がしみ込んできた。表底の強度について調べてほしい。	苦情品の表底はウレタン系の樹脂を主材とするものと考えられた。ISO規格に基づいたテストの結果、苦情同型品には使用に伴って表底に自発的亀裂が生じる可能性が高いものがあり、商品の表底の耐屈曲性には問題があると考えられた。
114	紳士靴	紳士靴の靴底のつま先がすり減りやすい。靴底の耐摩耗性に問題がないか調べてほしい。	苦情品の表底には摩耗がみられたが、苦情同型品の靴底のつま先部の耐摩耗性はISO規格の基準を満たしており、問題があるとまでは言えなかった。
115	紳士用スノーブーツ	スノーブーツを履いたところ、内側から針金のようなものが出ていて右足に刺さり負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品（右足側）内の突起は、靴底に刺さったくぎの先端がブーツ内に飛び出していたものであった。なお、くぎはブーツの構成部品ではなく、外から刺さったものであった。
116	婦人靴	婦人靴を履いて、階段を下りていたときに転んで落ち、負傷した。靴を見たら、左の靴のベルトが根元から抜けていた。靴のベルトが抜けやすいかどうか調べてほしい。	苦情品の右足用と苦情同型品のベルトについて、引抜強さを調べたところ、通常の歩行で容易に抜けたり、破断する可能性は低いと考えられた。
117	ブーツ	通信販売で素材がレザーと表示されたショートブーツを購入し、2回履いたところ、表面が破れた。原因を調べてほしい。	苦情品の破れた部分について外観調査を行ったところ、着用時に何らかの原因で表面を引っかいた、あるいは引っ掛けたために破れが生じ、剥がれたものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
118	運動靴	フットカバーを履いて運動靴を履いたところ、運動靴に直接触れた部分が両足とも赤くかぶれた。皮膚障害の原因となり得る物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品のベロ部分から、皮膚刺激性やアレルギー性皮膚反応を引き起こすおそれのあるフタル酸ジエチル、2-（メチルチオ）ベンゾチアゾールなどの物質と推定されるものが検出された。相談者の症状にはこれらが関与している可能性が考えられた。なお、アレルギー性の接触性皮膚炎が疑われる場合、その原因物質を特定するためには、専門医によるパッチテストを受ける必要がある。
119	運動靴	歩行中に運動靴（デッキシューズ）の履き口の周囲にあるハトメでくるぶし付近に切り傷を負った。ハトメに問題がないか調べてほしい。	苦情品のハトメを苦情同型品、参考品と比べた結果、その厚みや材質はほぼ同じであった。参考として行った玩具安全基準のシャープエッジテストの結果、ハトメの縁が鋭利で危険であるとは言えなかった。また、苦情同型品を使用したモニターによる歩行テストの結果でも、ハトメに変形や傷は生じなかった。
120	子ども用運動靴	3歳児が新しい子ども用運動靴を履き、以前よりも転ぶようになった。靴の滑りに問題がないか調べてほしい。	苦情品はぬれた平滑面上でも一定以上の滑りにくさを有していたことから、苦情品が特段滑りやすい靴であるとは言えなかった。なお、接地面が一様に平滑ではない場合、靴底との摩擦抵抗力は、それぞれの形状の組合せや運動の方向によっても変わる。
121	ネックレス	ネックレスを着用したところ、首がかぶれた。チェーンからニッケルの溶出がないか調べてほしい。	苦情品の広告及び表示について調べたところ、ニッケルを含む旨の記載はみられなかった。しかし、苦情品のチェーン部分には金属アレルギーの報告が多いニッケルが含まれており、国内には規制はないが、苦情品からのニッケルの溶出量は欧州規格の規制基準を超えていた。このことから長時間の着用によりアレルギーを引き起こす可能性があった。
122	ヘアアクセサリ	ヘアアクセサリを髪に付けようとしたところ、ヘアアクセサリからプラスチックの針状のものが複数出たため、指に刺さった。ヘアアクセサリから飛び出していたものが何か調べてほしい。	苦情品から飛び出していたプラスチックの針状のものは、内側に縫い付けられていたポリエステル製の繊維で編まれた芯地の末端部で、粗雑に切られたままの状態で縫い合わされていたため、ヘアアクセサリの生地を突き抜けて表面に出てきたものであった。
123	杖先の取り替えゴム	杖先のゴムを交換して使用していたところ、プールサイドで杖先のゴムが滑り転倒しそうになった。このとき、杖先のゴムの一部が欠損していたことに気付いた。ゴムの強度に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品は参考品よりも軟らかく摩耗しやすかったため、苦情同型品と成分に違いが見られない苦情品も摩耗しやすかったと考えられたが、棒杖のSG認定基準にあるゴムの硬度は満たしていた。なお、摩耗のしやすさと、転倒のしやすさの因果関係は不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
124	手袋	手のひら部分がゴム製の手袋を作業用に購入したところ、においが強く使用できなかった。においの原因を調べてほしい。	苦情品は、多くのモニターが使用したくないほど不快と感じるにおいを有しており、その主な原因は苦情品から揮発してきた N,N-ジメチルホルムアミド、エチルベンゼン、キシレン等と推定されるものが混合したものと考えられた。これらの物質は原材料に由来するもので、製造・流通の過程を経ても揮発せずに残留していた可能性等が考えられた。
125	手袋	手のひら部分にゴムがコーティングされている手袋を使用したところ、かゆみが生じ、指の皮膚がボロボロ剥がれてきた。皮膚障害の原因になり得る物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品からは皮膚刺激性のある物質の検出が推定されたが、検出量は微量で、一般的に症状が発症し得るレベルであるのか、また相談者の症状に関与していたかまでは不明であった。また、苦情品からは、アレルギーを起こすことが報告されている金属元素である亜鉛がごく微量検出されたが、相談者が使用して問題がなかったという参考品からも同様に検出されていることから、亜鉛が関与している可能性は低いと考えられた。これらの物質が相談者の皮膚障害に関与していたかについては、皮膚科専門医を受診して確認を行う必要がある。なお、苦情品の素材に関する表示が、繊維の混用率の順と、繊維の名称を示す用語の数において、繊維製品品質表示規程に従った正しい記載がされていないため、家庭用品品質表示法に抵触するものと考えられた。
126	子守帯	子守帯で 8 カ月の乳児を抱っこして手を放した際、乳児が滑り落ちて頭部を打ちけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、構造、寸法的にも参考品と大きな差はみられなかった。また、SG 基準の試験の結果、乳児の落下、もしくは落下しそうになるなどの問題はみられなかった。
127	子守帯	1 歳 8 カ月の子どもを子守帯でおんぶし、歩き始めたところ、子どもが頭から地面に落ちけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、構造、寸法的にも参考品と大きな差は見られず、SG 基準(旧基準及び新基準)を参考とした安全性試験でも、おんぶした状態からの乳児の落下、もしくは落下しそうになるなどの問題はみられなかった。
128	クリーム	容器に表示された成分にステロイドが記載されていないが、ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品のクリームに、プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、フランカルボン酸モメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾン、プロピオン酸ベクロメタゾン、フルオシノロンアセトニドの 8 種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった。
129	家庭用温きゅう器	家庭用温きゅう器のコードのコントローラー付近から火花が出た。火花が出た原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの原因で、コントローラーの電源コードの根元に、折り曲げや引っ張りなどの無理な力が繰り返し加わったことで、芯線が半断線状態となり、最終的に 2 本の芯線がショートし、火花が出たものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
130	使い捨てコンタクトレンズ	使い捨てコンタクトレンズを使用すると目が充血する。眼科で細菌性結膜炎と診断されたので、未使用のレンズに微生物が付着していないか調べてほしい。	調査の結果、苦情品の未開封のソフトコンタクトレンズからは微生物の増殖が認められず、調査した限りでは未開封品の無菌状態は保たれていると考えられた。
131	固形石けん	固形石けんを使用後、石けん皿に置いておくと、黒色物質が現れる。黒色物質が何か調べてほしい。	苦情品の変色部分と変色していない部分では、元素分析及び材質分析で差はみられなかった。苦情品の固形石けんに現れた変色は、培養試験の結果からアルカリ性の環境下で生育する細菌によるものと考えられた。
132	子ども用のマニキュア	子ども用化粧品のマニキュアを12歳と5歳の女兒が使用したところ、つけた爪が白くなり、爪が剥がれてしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	被害者が塗布した後に爪が剥がれたという苦情品1は、液性はほぼ中性で、症状が現れなかった苦情品2とも性状には大きな違いはみられず、ロットが同じ苦情同型品1からはホルムアルデヒドが検出されなかったことから、爪が剥がれた原因は不明であった。なお、苦情同型品2からは、化粧品に配合が禁止されているホルムアルデヒドが検出されたことから、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律に抵触するおそれがあった。
133	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用していたところ、髪の毛が吸込口に引き込まれて焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。	使用中に吸込口が毛束に近づくと、毛束の先端部が吸込口に引き込まれることがあったことから、今回の事故は、吸込口が髪の毛に近づいたことが原因で起こったものと考えられた。なお、参考品でも事故の状況が同様に再現することから、今回の事故はヘアドライヤーの一般的な現象であり、参考品と比較して苦情品が特に危険な商品とは言えなかった。
134	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用していたところ、異常音と焦げ臭いにおいがして、吹き出し口のノズルが溶けた。原因を調べてほしい。	苦情品はモーターの異常によってファンが十分に回転せず、風量が落ちたために電熱線から発生した熱を十分に外部に放出できず、ノズル付近が高温となって一部が溶けたものと考えられた。モーター異常の原因については、2カ所のカーボンブラシと整流子との接触に偏り等の異常があった、もしくはカーボンブラシが破損し、その破片がローターとハウジング内の磁石との隙間に挟まり、回転を妨げていた可能性が考えられた。なお、苦情同型品のモーターには苦情品のような異常は確認されなかった。
135	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーから火花が出て、着衣に火がつき、手で消した際にやけどを負った。火花が出た原因を調べてほしい。	苦情品はブッシングの部分で屈曲を繰り返すことによって導線が半断線状態となったため異常発熱し、発熱により変形した被覆が異極間の短絡を誘発し火花が発生したものと考えられた。なお、苦情同型品について電源コードの折り曲げ強度を調べた結果、電気用品安全法の基準を満たしていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
136	回転ヘアブラシ	ブラシ部が回転するタイプのヘアブラシを使用していたところ、ブラシに髪の毛が巻きついて取れなくなり、髪の毛が抜けてしまった。ヘアブラシに問題がないか調べてほしい。	苦情同型品で調べた結果、毛髪を巻き上げずにとかす場合や一周分ほど巻き上げてからとかす場合には、毛先までとかすことができると考えられるが、毛髪が重なるように巻き上げると、途中で毛髪とブラシが絡まってしまう可能性があると考えられた。なお、注意表示には巻き上げを一周以内にするよう記載があった。
137	電気かみそり	電気かみそりの網刃が5カ月で破損した。網刃が破損した原因を調べてほしい。	苦情品の外観観察結果から、網刃は本体から取り外した状態で上方からの力により上下につぶれ、外向きに屈曲したと考えられ、変形した状態で使用を継続したことで網刃への力が繰り返し変形箇所集中し、5カ月で疲労破断に至ったと考えられた。
138	美容用具	ローラータイプの美容用具（充電式）を腹部に使用したところ、肌がひきつれて傷になった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は約 50N（およそ 5kgf）以上の力で押し付けると停止するものであったが、同じ力で押し当てながら肌の上を移動させても、ローラーを傾けて当てていると肌はより大きな力で引っ張られ、皮膚の柔らかさによっては、ひきつれてしまう可能性があると考えられた。取扱説明書には、アタッチメントを当てる角度や、使用に注意を要する皮膚（脂肪）が柔らかい、脂肪が厚いといった明確な目安の記載はなかった。
139	ティッシュペーパー	ティッシュペーパーを使用したら洗濯物の生乾きのようなにおいがした。このにおいの原因を調べてほしい。	モニターテストの結果、多くの人が苦情品に何らかのにおいを感じてはいたものの、使用してもよいレベルとの回答であった。また、揮発性成分を調べたところ、においは炭化水素やアルデヒド類の成分が混合したものと考えられた。なお、苦情品の包材に使用されているポリエチレンは気体透過率が比較的高いことから、においが製造、流通、保管のいずれの過程で付いたものかまでは不明であった。
140	使い捨てカイロ	使い捨てカイロを使用したところ、20分くらいで冷たくなった。表示通りの持続時間があるか調べてほしい。	苦情品 10 個について JIS に基づく温度特性を調べた結果、相談者の申し出のような極端に短時間で冷たくなるものはなかったものの、測定した持続時間は表示値を下回っていた。
141	大人用紙おむつ	普段使用していたものとは別の大人用紙おむつ（テープ式）を使用したところ、漏れてしまった。吸収量の表示に問題がないか調べてほしい。	今回実施したモデル試験では、苦情品のみ、あるいは苦情品とパッドを併用し、仰向けに寝た場合と座った場合について調べたが、尿が外に漏れ出してしまう現象は確認されなかったため、苦情品の吸水性や吸水量の表示に問題があるとまではいえなかった。しかし、実際の使用では、吸収した吸水部には体重がかかることから、吸収量が多い場合には相応に戻り量も増える可能性があると考えられた。また、相談者の申し出にあった背中部分と股部分については、苦情品と参考品との間に構造的な差異があり、同様に装着されていても、苦情品の方が参考品よりも使用者の体型との密着度が低かったり、吸水部の分布が狭い部分があったりしたため、漏れてしまう可能性は相対的に高いと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
142	綿棒	綿棒で耳を掃除していたところ、綿体が軸から抜けて耳の中に残り、病院で除去してもらった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品には、湿潤条件における綿体と軸の接着強度が低いものが含まれていた。
143	酸素濃縮器（小動物用）	動物病院に通っていたインコに酸素濃縮器（小動物用）を使用していたところ死んでしまった。音が大きく、酸素濃度も疑わしい。表示どおりの運転音と酸素濃度かどうか調べてほしい。	苦情品の動作音は仕様に示されている音圧レベルを満たしていると考えられた。また、酸素濃度は設定値よりも、やや低いものの安定した濃度で供給されていると考えられた。
144	防水スプレー	ベランダでブーツに防水スプレーをかけ、部屋に移動し置いていたところ、ブーツが燃えた。原因を調べてほしい。	苦情品の噴射剤（LPガス）は可燃性のため、10秒噴射直後の新品ブーツにライターを近づかせると、新品ブーツは容易に引火して燃えることがわかった。しかし、相談者によると、事故時は周囲に火の気はなかったことから、ブーツが燃えた原因を特定することはできなかった。
145	はさみ	はさみを使うために、カッターが付属したキャップを外そうとしたところ、親指が切れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は刃が人体に触れないよう注意する旨や使用後は刃先をカッター本体に収納し、安全ロックをかける旨の表示がみられ、機能にも異常はみられなかった。
146	固形のり	スティック状の固形のりを使用すると、使うたびに涙が出たり、頭痛がする。商品から発生する揮発性成分等について調べてほしい。	苦情品からはプロピレングリコールモノメチルエーテル、プロピレングリコールメチルエーテルアセタート、ベンズアルデヒド、リモネンと推定される物質の発生が確認された。前の2成分は溶剤等に使用され、高濃度では咳、頭痛、咽頭痛等が起こることが知られている。なおに敏感であったり、化学物質に対して感受性の高い人などでは、低濃度でも刺激等を感じる可能性があると考えられた。また、残りの2成分は香料等に使用されることがあり、少量で強いにおいを発する物質である。モニターテストでは、ほとんどの人が苦情品のにおいを不快と感じていたが、使ってもよいという回答であった。
147	タブレット端末	SIMカードを認識しなくなったタブレット端末の修理を依頼したところ、内部が腐食していることがわかった。腐食の原因を調べてほしい。	苦情品は、SIMカードスロットや、その他の基板部分に腐食は見られず、SIMカードの読み込み不良の原因は不明であった。
148	モバイルルーター	モバイルルーターを使用中、バッテリーエラーが出たため確認したところ、バッテリーパックに水滴がついていた。水滴がついた原因を調べてほしい。	苦情品は起動に問題はなく、使用環境に近い温湿度条件で保管と使用を繰り返す再現テストでも結露等の水滴の発生は確認できなかったため、水滴がついた原因は不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
149	携帯型の充電器	スマートフォンに携帯型の充電器を接続し、充電しながら使用していたところ、充電器本体が異常に発熱して発煙・発火し、やけどを負った。発煙・発火した原因を調べてほしい。	苦情品は内部の充電電池以外に大きな異常がみられなかったことから、事故は何らかの原因によって充電機内部で正極・負極間がショートしたことによるものと考えられた。なお、正極・負極間がショートした原因については、苦情品の損傷が激しく、特定することはできなかった。
150	活動量計	スマートフォンと連携して使用する活動量計を手首から外したところ、皮膚がやけどのような状態になった。活動量計の表面温度を調べてほしい。	苦情品は外観に膨らみは見られるものの、動作は正常で、異常発熱は確認できなかった。なお、苦情品の皮膚に接触する部分の水素イオン濃度指数（pH）は中性で、化学やけども考えられなかった。
151	スマートフォン	スマートフォンのガラス面に亀裂が生じたため、修理したが、再度亀裂が生じた。亀裂が入った原因を調べてほしい。	苦情品には、出荷時には既にタッチパネル端部のガラスに欠けている部分があったと考えられ、前面側から何らかの圧力を受けるなどタッチパネルに応力が加わることで、ガラス端部の欠けを起点として亀裂が生じたものと考えられた。なお、苦情品のガラス端部の欠けは、苦情同型品（2台）に同様の欠けは見られなかったことから、単品不良の可能性が考えられた。
152	スマートフォンのケース	ケースに付けたスマートフォンを床に落としたところ、ケースが破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品による落下テストなどでは亀裂等の破損は再現せず、破損の原因の特定には至らなかったが、今回の耐衝撃試験等の結果から、苦情品は一定の強度を有していたものと考えられた。
153	スマートフォンのケース	Waterproof をうたったスマートフォンのケースをプールで使用していたところ、水が浸入しスマートフォンが故障した。水が浸入した原因を調べてほしい。	苦情品は水没した場合にファスナーと接合部の隙間から内部へ水が浸入する構造であった。また、苦情品は完全防水でない旨は表示されていたものの、水没した場合に水が内部へ浸入する旨の注意表示はみられなかった。
154	携帯端末用のケーブル	ベッドの上に携帯端末用の充電ケーブルを置いたまま、バスタオルを敷いて就寝したところ、右頬に全治3カ月のやけどを負った。携帯端末用の充電ケーブルが、やけどに至る温度になることがあるか調べてほしい。	苦情同型品でテストした結果、相談者の申し出に基づく使用状況でやけどに至る温度まで発熱する状況は再現できなかった。なお、コネクタ端子間に汗などの体液が付着すると、アルカリ性の液体が生成されたことから化学やけどの可能性も考えられた。
155	携帯端末用のケーブル	就寝中、スマートフォンを充電していたところ、左腕にやけどを負っていた。やけどに気が付いたときは、スマートフォンから携帯端末用のケーブルが外れていた。携帯端末用のケーブルがやけどに至る温度になることがあるか調べてほしい。	苦情同型品でテストした結果、相談者の申し出に基づく使用状況でやけどに至る温度まで発熱する状況は再現できなかった。なお、コネクタ端子間に汗などの体液が付着すると、アルカリ性の液体が生成されたことから化学やけどの可能性も考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
156	スマートフォン用の強化ガラス製のフィルム	スマートフォンに貼り付けた強化ガラス製のフィルムの縁を触ったところ、指先に痛みを感じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の縁を触って痛みを感じた原因は、端面の一部に端面加工が施されていない部位があったためである。なお、苦情同型品はすべての端面に端面加工が施されていた。
157	テレビのリモコン	テレビのリモコンが作動しなくなり、修理に出したところ、水ぬれが原因のため、保証対象外と言われた。水ぬれの原因を調べてほしい。	電池ボックス内の電池が何らかの原因で液漏れを起こし、電解液が内部に付着したものと考えられた。
158	リモコン	リモコンの操作ボタンが外れたため交換してもらったところ、交換したのもも操作ボタンが外れた。原因を調べてほしい。	苦情品の操作ボタン（「決定」ボタン）は、ボタンを押した際に変形する部位に沿って裂けていたことから、繰り返しの使用により劣化し、脱落に至ったものと考えられた。また、「決定」ボタンは他のボタンに比べて使用頻度が多かったことも脱落の一因と考えられた。なお、苦情品の「決定」ボタンは脱落しており、耐久性を調べるができなかったが、一部仕様が異なる苦情同型品では参考品よりも耐久性が劣っていた。
159	充電式ラジオ	充電式ラジオを購入したところ、電波が受信できず雑音しか聞こえなかった。ラジオの受信機能に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、見通しの良い屋外ではAM、FMともにほとんど雑音なく良好に聞くことができたが、屋内でAMを受信する際には、苦情同型品や参考品と比較して雑音が多かった。
160	健康器具	ゴム製の器具で背中を伸ばすストレッチを行っていたところ、右肩を脱臼した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、ゴムにある程度の負荷をかけることによってストレッチを行える健康器具であるが、同様な構造の参考品と比べても負荷が大きいことはなく、今回の事故が苦情品に起因するかどうかは特定できなかった。
161	健康器具	トレーニング中に健康器具のワイヤが切れて、バーが当たり頭部を負傷した。ワイヤが切れた原因を調べてほしい。	苦情品は、金具のかしめが不十分であったため、トレーニング動作により生じた引張力により、金具が外れた可能性が考えられた。なお、苦情同型品のワイヤは4000N(約408kgf)まで引張力を加えても金具が外れることはなかった。
162	歩数計	手首に装着する歩数計を使用していたところ、歩数が正しく計測されない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は JIS を参考にしたテストでは問題はみられなかったが、歩き方によっては歩数が計測されにくいことがあった。なお、苦情品及び苦情同型品には、商品特性に関する内容が取扱説明書に記載されていたが、それが購入時には分からなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
163	デジタルカメラ	デジタルカメラのメモリーカードが入らなくなってしまった。原因を調べてほしい。	メモリーカードが入らなくなった原因はメモリーカード収納部の奥にあった異物がカード仕切り板の動きを阻害していたためと考えられた。異物はSDカードの一部と考えられたが、相談者より提供されたSDカードに破損や欠けは見られず、いつ、どこから入ったのかは特定できなかった。
164	玩具	回転させて遊ぶ玩具のプラスチック部品が破損し、破片が右目にあたり負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、使用する際に何らかの原因で大きなひび割れが存在していたため、使用した際の遠心力で破壊が進み、破片が分離して放出されたものと考えられた。「安全のため、破損、変形したおもちゃは使用しないでください。」等の注意表示がみられたものの、新たに購入した苦情同型品 50 個中 14 個にひび割れがみられ、ひび割れなどの破損がある状態で使用すると、割れて分離した破片が高速で飛散するおそれがあることが明らかになった。
165	ペットフード	ペットフードの缶詰を開けようとしたところ、リングがふたから外れてしまったため、浮いたふたを指でつまんで持ち上げ、指を切った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を開缶方法に従ってリングを垂直に起こして開缶した場合、開缶するのに必要な力は参考品に比べて大きいことがわかった。しかし、モニターテストを行っても、苦情同型品は苦情品のようにリングがふたから外れることはなかった。このことから、苦情品のリングがふたから外れた原因を特定することはできなかった。なお、苦情品の缶の内側の縁部（缶の切り口）は、参考として行ったシャープエッジテストで、潜在的に危険な縁部とみなされるほど鋭利であり、注意表示の記載があった。
166	ペット用循環式給水器	ペット用循環式給水器の交換用フィルターに虫がわいた。同じパッケージの新しいフィルターからも虫がわくか調べてほしい。	苦情品に付着していた虫は全てハエ目チョウバエ科の同一種と考えられた。なお、未使用の苦情品から虫が発生することはなかった。また、使用済みの苦情品に付着していたチョウバエ類には、乾燥したところには産卵しないという生態等があり、これらを併せ考えると、苦情品に付着していた虫は使用中に飛来したものに由来する可能性が高いと考えられた。
167	刈払機の飛散防護カバー	刈払機の飛散防護カバーを取り換えて刈払い作業をしていたところ、地面に落ちていた針金が飛んできて右足の甲を負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は参考品と比べて刈刃面に対する飛散防護カバー下端の位置がやや高く、また、使用時の地面と飛散防護カバー下端との隙間も若干大きかったが、異物が手前に飛散しやすい刈刃の左側のカバー範囲は参考品より大きかった。また、異物に刈刃を当てるテストでは、苦情品、参考品ともに異物が手前へ飛んでおり、防護性に差は見られなかった。
168	アロマディフューザー	アロマディフューザーを使用していたところ、基板に水ぬれが生じて作動しなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品が作動不良となったのは、水タンクの止水部に見られた傷が原因で、パッキンによる止水が不十分となり、タンク内の水が回路基板に付着してさびたためと考えられた。なお、傷が生じた原因については特定できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
169	自動二輪車	自動二輪車で高速道路を走行中に後車輪が突然ロックした。エンジンと変速機をつなぐケース内で部品が破損し、その破片が挟まっていた。部品が破損した原因を調べてほしい。	苦情品の部品が破損した原因は、スプリングカバーの外周部にあった亀裂が徐々に進展したものと考えられた。当該部品は未使用品と成分及び硬さに違いは見られなかったこと、当該部品は通常は外から見えないカバー内にあり、定期点検の対象にもなっていないため、使用者や販売店が整備等で手を入れる部品ではないことから、起点となった亀裂は製造時からあった可能性も考えられた。なお、スプリングカバーの内面は内蔵する皿ばねによって溝ができていたが、破断面は潰れており、起点となったかは不明であった。
170	自動車のヘッドライト	自動車のヘッドライトのバーナーを市販品に交換したところ、車検に通らない状態となった。バーナーがヘッドライトに影響を与えることがないか調べてほしい。	苦情品のバーナーは付属のシェードが外された状態であったことや苦情品を取り付けていたライトハウジング側のシェードの影響によって、カットオフラインが適切に出なかった可能性が考えられた。しかし、ライトハウジング側のシェードに外観上の異常は確認できず、苦情品のバーナーが純正品に比べて異常な高温になる様子は確認されなかったことから、ヘッドライトに影響を及ぼしたかどうかは判断できなかった。
171	自動車用タイヤ	軽自動車で凍結した下り坂を低速で走行中、スタッドレスタイヤが滑った。タイヤに問題がないか調べてほしい。	苦情品の溝の深さ及びトレッド面の硬さについて確認したが、苦情同型品（新品）との大きな差異は見られず、苦情品の問題点は確認できなかった。
172	自動車用タイヤ（スタッドレスタイヤ）	軽自動車で行中、右後輪のタイヤの一部が剥離し、約2カ月後に左後輪のタイヤも同様に剥離した。タイヤが剥離した原因を調べてほしい。	苦情品（右後輪）は異物が刺さったため徐々に空気圧が下がった状態となり、この状態で使用し続けたため、最終的に破損に至ったと考えられた。苦情品（左後輪）は空気圧が下がった状態に加え、正常に接地していない状態で使用し続けたために、何らかの衝撃的な力が加わったことで亀裂が発生したため最終的に破損に至ったと考えられた。
173	タイヤチェーン	購入した金属製のタイヤチェーンを初めて装着して走行したところ、右後車輪のタイヤチェーンが切れて自動車が傷ついた。タイヤチェーンが破損した原因を調べてほしい。	苦情品はタイヤの回転に伴い、トレッドチェーンのジョイント金具がねじられ、サイドチェーンの強度が不十分のため、ジョイント金具と連結したリンクが破断したと考えられる。また、トレッドチェーンが回転した原因として、タイヤチェーンの取り付けに緩みが生じていた可能性も考えられるが、詳細は不明であった。
174	カーナビゲーション	カーナビゲーションに電源コネクタを差し込むとぐらつきがあり、振動で電源が落ちる。電源が落ちる原因を調べてほしい。	苦情品の電源が落ちる原因は、本体の電源入力端子が回路基板から外れているためであった。外れた原因は、電源プラグ挿入時に何らかの過大な力が加わったことによるものと推測された。なお、シールドカバーが浮いていたことや、購入当初よりぐらぐらしていたという相談者の申し出から、固定用のはんだの一部は最初から剥がれていた可能性や、使用中の挿抜によってはんだが剥がれた可能性が考えられるが、特定には至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
175	インバーター	バッテリーにインバーターをつないでタブレット端末を充電していたところ、つないでいたコードが発煙・発火した。発煙・発火した原因を調べてほしい。	コードが発煙・発火した原因は、付属のバッテリー接続コードを使用していなかったため、コードのプラス端子とマイナス端子がインバーターのターミナル端子近傍で接触しショートしたためと考えられた。なお、インバーターには、付属の接続コードと異なるバッテリーコードが使用されることが想定されるが、取扱説明書などにバッテリーコードの端子どうしが接触（ショート）しないように確実に接続することなどの注意事項はなかった。
176	シートヒーター (自動二輪車用)	自動二輪車に取り付けたシートヒーターが焦げてやけどを負った。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品が焦げた原因は、ヒーター接続部の途中で電極が切れてヒーターの一部に電流が集中し異常発熱したためと考えられた。電極が切れた原因は、ヒーターやヨリ線を固定している糸を縫い込む際、針が電極の金属箔を貫通し、そこから裂け目が生じて切れやすい状態となっているところへ、屈曲が繰り返されたためと推測された。
177	バッテリー充電器のコード	自動二輪車のシート下に入れておいたバッテリー充電器のコードが溶けていた。コードが溶けた原因を調べてほしい。	苦情品が溶けた原因は、コネクタのプラス端子がバイクのフレームなど車体の金属部（バッテリーのマイナス側と導通している）に接触して、ショートしたものと推測された。その結果として、プラス配線が発熱し配線被覆や近傍の樹脂を溶かしたものと考えられた。
178	自動車用のサンバイザー	自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、まぶしくて表示どおりの視界が得られなかった。サンバイザーの可視光透過率を調べてほしい。	苦情品を調査した結果、可視光透過率は昼間用のプレートで23%、夜間用のプレートで84%であった。
179	自動車用のサンバイザー	自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、1週間ほどでサンバイザーを下げた際に割れた。割れた原因を調べてほしい。	苦情品は2個のねじの箇所を起点にして割れが進行したと考えられたが、苦情同型品を用いたテストでは苦情品のような割れは再現せず、原因の特定には至らなかった。
180	車用芳香剤	車用芳香剤のエアコン送風口に取り付けて使用していたところ液漏れし、送風口周辺の樹脂部分が溶解した。取り付け時の角度によって、車用芳香剤が液漏れすることがあるか、調べてほしい。	苦情同型品について調べた結果、取り付ける際のボトルの角度、中栓の溝の向き、車内温度によっては液漏れすることがわかった。
181	自転車	自転車で走行中、前ホークが折損したため転倒し、右脇腹を打撲した。折損した原因を調べてほしい。	苦情品の前ホークは、破壊の起点部に亀裂発生の直接原因となるような腐食痕、傷、材料欠陥などは存在しなかったことから、段差と溶接端部が重なった部分に応力集中が発生し、この部分を起点として疲労破壊に至ったと推定された。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
182	自転車	走行中に自転車のサドルが外れて転倒し、擦り傷、捻挫を負った。サドルが外れた原因を調べてほしい。	自転車のサドルが外れた原因は、苦情品のボルトの締め付けが弱く、長穴の後方向側に接触したことで繰り返しの曲げ力が加わり、ねじの谷に発生した亀裂が徐々に進行してボルトが疲労破壊し、最終的に急速破断したものと考えられた。
183	自転車	自転車で下り坂を走行中にフレームが破損し、負傷した。フレームが破損した原因を調べてほしい。	苦情品のフレームは走行中に破損したものではなく、前方にあった土のうに衝突した衝撃によって破損したものと考えられた。
184	自転車	自転車で走行中に、前後車輪のリムが変形し、回転できないほどになった。リムが変形した原因を調べてほしい。	苦情品のリムの変形（ポテトチップス現象）が起きた一因として、スポーク張力が不均一であったことが推定されるが、苦情品のリムは既に変形していて事故時のスポーク張力が不明であること、参考品を用いた再現テストでポテトチップス現象が発生しなかったことから、原因の特定には至らなかった。
185	自転車	半年前に購入した自転車で走行中、前車輪がロックしたために転倒し、後頭部を強打し負傷した。前車輪がロックした原因を調べてほしい。	苦情品に前輪ロックとなるような不具合は認められず、また車体側、車輪側ともに異物の巻き込みを示す痕跡はなかった。なお、調査開始時点で前ホークが後方に大きく曲がり前車輪がロックした状態であったが、これは前ホークが変形したことによる結果であると考えられた。前ホークが変形した原因については、前車輪の最も前方となっていた部位において、タイヤには大きな接触痕がありリムには車軸方向への大きなゆがみがあったことから、車両前方から大きな力が加わったためであると考えられた。
186	自転車	中古フレームに販売店で組み立ててもらった車輪を自分で取り付けたスポーツ用自転車で、下り坂を走行中に振動が発生し、すぐに自転車ごと前転して骨折した。車輪の品質と転倒した原因を調べてほしい。	転倒の原因として、①走行中にリムの変形（ポテトチップス現象）が発生した、②何らかの原因でクイックレリーズハブの固定が緩み、前ホークつめの突起が削り取られていたため前車輪の取付けが傾き、前ホークと接触してリムの変形が発生した、のいずれかが推定されるが、リムは既に変形していて事故時のスポーク張力は不明であること、フレームから前車輪が外され、さらに前車輪からタイヤも外された状態で提供され当時の取付状態が不明であることから、原因の特定には至らなかった。なお、苦情品と同型のリム、ハブ、スポークとニップルを入手して車輪を組んだところ、スポーク張力は JIS 規格の規定値を満たしていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
187	自転車	自転車で走行中に前ホークが曲がり転倒し、顔面を強打し骨折した。前ホークが曲がった原因を調べてほしい。	スポーク 2 本がくの字に折れ、そのうちの 1 本が首部で破断しており、ランプ体の内側には擦過傷が見られ、ねじの頭とスポークの変形位置が一致したことから、スポークがランプ体のねじの頭に引っ掛かったことで前輪ロックが発生し、前ホークが曲がったと考えられた。破断したスポークは、この時に強く引っ張られたことで破断したのと考えられる。また、ランプ体取り付けねじが緩んでおり、ランプ体に大きなたつきがあったことから、ランプ体が走行中、スポークに接触しやすい状態であったと考えられた。
188	自転車	自転車のペダルに足をかけたところ、右ペダルが脱落したため転倒しけがをした。ペダルが脱落した原因を調べてほしい。	苦情品の右足側ペダルは、ペダル軸の締め付けが緩んでいたことに加え、ペダルをあまり踏み込まずに走行することがあったため、走行により徐々に緩み、最終的に脱落に至ったものと考えられた。苦情品は、購入から 5 年間は問題なく使用できていることから、ペダル軸の締め付けが苦情品購入時に不十分であった可能性は考えにくく、使用過程においてペダルへの衝撃等により緩んだ可能性が高いと考えられた。
189	折りたたみ自転車	折りたたみ自転車で走行中、段差を乗り越えた際に、折りたたみ部分が破断して転倒し、顔面打撲等の傷を負った。折りたたみ部分が破断した原因を調べてほしい。	苦情品はヒンジの溶接が適切でなかったため、未溶着面の先端が起点となり、疲労亀裂が進展して接合面積が減少し、折りたたみ部にかかる荷重に耐え切れずに破断したのと考えられた。
190	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車のタイヤが破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品のタイヤは何らかの原因でビードが損傷してチューブがはみ出し、チューブが破裂したのと考えられた。しかし、当該タイヤの同型品は JIS のビード外れ強さの規定に適合しており、走行試験でも問題はみられなかった。ビードが損傷する原因として、荷重に対して空気圧が不足した状態で使用されたことなどが一般的に想定されるが、特定はできなかった。
191	電動アシスト自転車	通信販売で購入した電動アシスト自転車のバッテリーが充電できない。公道が走行できるかも疑わしい。商品に問題がないか調べてほしい。自転車に乗る際、大きな音をする。何に起因する音なのか知りたい。	苦情品のアシスト比率は、走行速度によっては基準を満たしていないため、自転車として公道を走行できないものと考えられ、電動アシスト自転車として通常の使用ができない状態であった。また、充電器は何らかの原因でバッテリーの充電ができない状態であった。なお、走行中の異音は各部が正しく調整されていないためと考えられた。
192	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車を停止し、スタンドを上げ、前かごから荷物を下ろした後、バッテリーが落下し、右足指をはく離骨折した。バッテリーが落下した原因を調べてほしい。	苦情品は、バッテリーが確実に装着されていない状態であったため、走行時や停車の際にスタンドを使用したときの振動でバッテリーが落下したのと考えられた。苦情品は、バッテリーのロックが固いことに加え、バッテリーのロックが完了する前に、「カチッ」という音が発生するため、ロックが完了したと誤認する可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
193	自転車の部品（前ホーク）	自転車で走行中、前ホークのブレーキ台座が折損した。ブレーキ台座が折損した原因を調べてほしい。	折損した左側のブレーキ台座はめっき処理工程に起因して鋼材がもろくなっていた可能性が考えられた。また、右側のブレーキ台座と左側のブレーキ台座で腐食に差が見られたのは、表面のニッケルめっきの状態に差があったためと考えられた。
194	自転車のローラー台	室内で自転車の後車輪を固定してトレーニングできるローラー台を購入し組み立て、パーツを着脱したところ指をけがした。商品に問題がないか調べてほしい。	参考として行った玩具安全基準のシャープエッジテストや米国安全規格テストの結果、負荷ユニットの端部が鋭利で危険とは言えなかった。また、モニターテストの結果、スプリングプレートのセット及び解除は7名全員が手で行うことができた。
195	ベビーカー	ベビーカーに乳児を乗せて走行していたところ、車輪が段差に引っかかって転倒し、乳児が頭蓋骨を骨折した。ベビーカーが転倒した原因を調べてほしい。	申し出の状況を基にハンドルロックの片側が外れた状態で再現テストを行ったが、転倒には至らず、現象は確認されなかったことから、苦情品は両側のハンドルロックがサポートピンに確実にかかっていない状態で使用したことによって、段差に引っ掛かった際に両側のロックが外れた状態となり、転倒に至ったものと考えられた。なお、進行方向に対してハンドルに左右の荷重をかけると、たわみによってロックがかからないことがあり、条件によってはハンドルが左右のロック部から外れる様子が確認された。
196	シャワーヘッド	浴室のシャワーヘッドの表面がこぶのように膨らんできた。膨らんだ原因を調べてほしい。	苦情品は、シャワーヘッドの背面の金属めっきが基材から剥がれて隙間を生じ、その隙間に金属めっき表面の擦り傷や穴などから水分が入ることで、背面が膨らんだと考えられた。
197	トイレタンクのレバー	トイレのタンクのレバーにひびが入り、取れてしまった。ひびが入った原因を調べてほしい。	苦情品には部品との接続箇所にひびが4カ所入っており、レバーを回転させると、そのひびの隙間が広がることがわかった。苦情品のレバー操作は2、3年前から調子が悪かったとのことから、2、3年前の時点で苦情品と部品との接続箇所には何らかの原因でひびが入り、繰り返しのレバー操作によってそのひびが徐々に拡大して、苦情品がタンクから取れたと考えられる。しかし、苦情同型品を入手できず、再現テスト等も行えなかったため、初めにひびが入った原因の特定はできなかった。

●委員15名

(平成28年3月31日現在)

氏名	所属及び役職
石川 正美	神奈川大学 法学部 教授
井部 明広	実践女子大学 生活科学部 食生活科学科 教授
小川 武史	青山学院大学 理工学部 機械創造工学科 教授
片山 登志子	弁護士
河村 真紀子	主婦連合会 事務局長
河野 康子	一般社団法人 全国消費者団体連絡会 事務局長
小山 晴樹	弁護士
谷口 哲夫	独立行政法人 交通安全環境研究所 エグゼクティブ・リサーチャー
長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会 事務局次長
沼尻 禎二	元 一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター 次長
早川 哲夫	一般社団法人 全国給水衛生検査協会 参与 (前 麻布大学 生命・環境科学部 教授)
平野 裕之	慶應義塾大学 大学院 法務研究科 教授
本城 昇	埼玉大学 名誉教授
吉川 萬理子	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 理事長
渡辺 実	弁護士

●専門委員(敬称略)19名

氏名	所属及び役職
今井 丈英	日本医科大学多摩永山病院 小児科 病院講師
梅垣 敬三	国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所 情報センター長
小野田 元裕	一般財団法人 日本車両検査協会 東京検査所 所長
梶浦 明裕	弁護士
関東 裕美	東邦大学医療センター 大森病院 スキンヘルスセンター 臨床教授
合田 幸広	国立医薬品食品衛生研究所 薬品部 部長
越山 健彦	千葉工業大学 社会システム科学部 金融・経営リスク科学科 教授
渡邊 悦夫	独立行政法人 農林水産消費安全技術センター 消費安全情報部 交流技術課長
田端 節子	東京都健康安全研究センター 食品化学部 食品成分研究科長
中村 悟	独立行政法人 医薬品医療機器総合機構 安全第一部 安全性情報課 課長
西田 佳史	国立研究開発法人 産業技術総合研究所 人間情報研究部門 首席研究員
藤倉 秀美	一般財団法人 電気安全環境研究所 業務管理部・技術規格部 部長
古田 英雄	独立行政法人 製品評価技術基盤機構 製品安全センター 製品安全技術課課長
堀口 逸子	長崎大学 広報戦略本部 准教授
松本 恵美子	弁護士
三田 大輔	一般財団法人 日本文化用品安全試験所 製品安全部 製品試験課長
宮崎 祐介	東京工業大学 大学院 情報理工学研究科 情報環境学専攻 准教授
山中 龍宏	緑園こどもクリニック 院長
山本 登	東京消防庁 防災部 副参事 地域防災担当

平成 27 年度 商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧

	年月	委員会・分科会	品目等
1	平成 27 年 4 月 1 日	食品・化学品関連分科会	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害（案）
2	平成 27 年 5 月 7 日	車両・乗り物関連分科会	スポーツ用自転車の取扱いに注意－構造と使用方法をよく理解しましょう－（案）
3	平成 27 年 7 月 28 日	本委員会	議題 1：平成 26 年度 商品テスト概要の説明 議題 2：平成 26 年度 商品テスト分析・評価委員会分科会の実施状況及び商品テストの実施状況について 議題 3：平成 27 年度 商品テスト等公表、予定案件について 議題 4：苦情相談解決のためのテスト（テスト I）の活用について
4	平成 27 年 8 月 18 日	食品・化学品関連分科会	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置－飲用による効果を表したものではありません－（テストデザイン）
5	平成 27 年 9 月 16 日	食品・化学品関連分科会	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（テストデザイン）
6	平成 27 年 10 月 13 日	被服・高分子素材品関連分科会	少量の失禁尿を吸収することをうたった下着－過信は禁物、しみ出すことも－（テストデザイン）
7	平成 27 年 10 月 19 日	家電・住生活品関連分科会	「折りたたみベッド（レジャー用）」による重大事故の原因究明（案）
8	平成 27 年 10 月 19 日	車両・乗り物関連分科会	「ベビーカー」による重大事故の原因究明（案）
9	平成 27 年 10 月 19 日	家電・住生活品関連分科会	「電気ジャー炊飯器（圧力 IH）」による重大事故の原因究明（案）
10	平成 27 年 11 月 11 日	車両・乗り物関連分科会	自転車用レインウェアの運転への影響と安全性について（テストデザイン）
11	平成 27 年 11 月 11 日	家電・住生活品関連分科会	水圧で伸びる散水ホースの破損に注意－短期間で使用できなくなるおそれも－（テストデザイン）
12	平成 27 年 12 月 25 日	食品・化学品関連分科会	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（案）
13	平成 28 年 1 月 13 日	家電・住生活品関連分科会	内部から発煙、発火したセラミックファンヒーター－当該品をお持ちの方は使用を中止して下さい－（案）
14	平成 28 年 1 月 22 日	車両・乗り物関連分科会	自転車用レインウェアの運転への影響と安全性について（案）
15	平成 28 年 1 月 22 日	家電・住生活品関連分科会	使用中に破片が飛び、目を負傷した回転させる玩具－小さなものでも傷やひび割れがある当該品は、使用を中止してください－（案）
16	平成 28 年 1 月 22 日	車両・乗り物関連分科会	「自転車」による事故の原因究明（案）
17	平成 28 年 1 月 25 日	食品・化学品関連分科会	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置（案）－飲用による効果を表したものではありません－
18	平成 28 年 2 月 22 日	家電・住生活品関連分科会	水圧で伸びる散水ホースの破損に注意－短期間で使用できなくなるおそれも－（案）
19	平成 28 年 2 月 22 日	家電・住生活品関連分科会	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意（テストデザイン）
20	平成 28 年 2 月 22 日	家電・住生活品関連分科会	「ソファ」による事故の原因究明

	年月	委員会・分科会	品目等
21	平成 28 年 3 月 4 日	被服・高分子素材品関連分科会	少量の失禁尿を吸収することをうたった下着－過信は禁物、しみ出すことも－（案）

外部試験機関へ委託したテスト

・ 定型的テスト

	テーマ	項目名	規格・基準名
1	高麗人参	残留農薬の分析	食品、添加物等の規格基準 (昭和34年厚生省告示第370号)
2	紳士下着	寸法変化率試験	測定JIS L 1910「繊維製品の寸法変化測定方法」、洗濯方法JIS L 0217「繊維製品の取扱いに関する表示記号及びその表示方法」、基準なし
3	電気ケトル	溶出試験	食品、添加物等の規格基準 (昭和34年厚生省告示第370号)
4	踏み台	参考品A、Bの開き止め具の強度試験	JIS S 1121(「アルミニウム合金製脚立及びはしご」脚立の開き止め具の強度試験)
5	ネックレス	ニッケルの溶出試験	欧州規格EN 1811:2011
6	使い捨てコンタクトレンズ	無菌試験	第十六改正日本薬局方一般試験法「無菌試験」
7	幼児用椅子	座面の強度試験	SG認定基準「乳幼児用椅子の認定基準及び基準確認方法 座面の耐衝撃強度
8	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害 (報道発表)	接着剤 (有害物質)	KC規格 (韓国)
9	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害 (報道発表)	接着剤 (有害物質)	KC規格 (韓国)
10	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害 (報道発表)	接着剤 (ホルムアルデヒド)	まつれん自主基準
11	踏み台	踏みざん取付け部の強度確認	JIS S 1121「アルミニウム合金製脚立及びはしご」 (脚立及びはしごの踏みざん取付け部の強度試験)
12	自転車	断面硬さ分布測定	JIS Z 2244:2009 ビッカース硬さ試験
13	えごま油	脂肪酸組成	ガスクロマトグラフ法
14	使い捨てかいろ	温度特性テスト	JIS S 4100「使いすてかいろ」
15	使い捨てかいろ	平均温度の算出	東京都消費生活条例
16	電動アシスト自転車	リム外れ水圧試験	JIS K6302「自転車-タイヤ」7.2
17	えごま油	脂肪酸組成	ガスクロマトグラフ法
18	えごま油	脂肪酸組成	ガスクロマトグラフ法
19	フライパン	コーティングの付着力	JIS S2010「アルミニウム製加熱調理器具」 5.4.1

20	えごま油	脂肪酸組成	ガスクロマトグラフ法
21	紙製のかご	虫の鑑別	—
22	酸素濃縮器（小動物用）	動作音の測定	ISO11201:2010
23	ココナッツオイル	脂肪酸組成	ガスクロマトグラフ法
24	ブラウス	混用率	JISL1030-1、2
25	ブラウス	電子顕微鏡による写真撮影	JISL1030-1、2
26	菓子	卵由来タンパク質スクリーニング検査	アレルギー物質を含む食品の検査方法について（平成22年9月10日 消費表第286号）
27	ランニング用トレーニングパンツ	スナッグ試験	JIS L1058「織物及び編み物のスナッグ試験方法」
28	運動靴	シャープエッジテスト	ST-2012 玩具安全基準
29	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	脂肪酸組成	基準油脂分析試験法
30	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	CDM試験	基準油脂分析試験法
31	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	一般状態	日本農林規格
32	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	色	日本農林規格 ロビボンド法
33	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	水分	日本農林規格 カールフィッシャー法
34	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	きょう雑物	日本農林規格
35	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	屈折率	日本農林規格
36	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	比重	日本農林規格
37	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	酸価	日本農林規格
38	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	けん化価	日本農林規格
39	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	よう素価	日本農林規格 ウィイス法
40	見た目だけでは分からない、えごま油の品質（報道発表）	不けん化物	日本農林規格
41	子ども用のマニキュア	ホルムアルデヒド	衛生試験法・注解2015 生活用品試験法「香粧品試験法」
42	子守帯	安全性試験	CPSC0027 SG基準
43	ペット用循環式給水器	虫の鑑定	—

44	ペット用循環式給水器	再現試験	—
45	蜂蜜	異性化糖添加の可能性	日本食品分析センターで定型的に実施する試験方法による
46	蜂蜜	組成の調査	はちみつ類の表示に関する公正競争規約
47	椅子	背もたれの耐久性試験	JIS S1203:1998 (家具—いす及びスツール—強度と耐久性の試験方法)
48	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置 (報道発表)	ミネラル成分含有量	食品表示基準
49	椅子	背もたれの静的強度試験	JIS S1203「家具—いす及びスツール—強度と耐久性の試験方法」7.2
50	椅子	脚部の静的側方強度試験	JIS S1203「家具—いす及びスツール—強度と耐久性の試験方法」7.8
51	紳士ズボン	引裂強さ	JIS L1096
52	紳士ズボン	引張強さ及び伸び率	JIS L1096
53	紳士靴	表底の屈曲試験	ISO17707
54	紳士靴	表底の耐摩耗性試験	ISO20871
55	子守帯	安全性試験	CPSC0027 SG基準
56	手袋	素材 (混用率)	JISL1030-1、2
57	椅子	背もたれの静的強度試験	JIS S 1203「家具—いす及びスツール—強度と耐久性の試験方法
58	婦人コート	混用率試験	JISL1030-1「繊維製品の混用率試験方法-第1部:繊維鑑別」L1030-2「繊維製品の混用率試験方法-第2部:繊維混用率」

口専門的テスト

	テーマ	テスト項目名
1	椅子	断面観察による革の判別
2	電気ケトル	におい成分の分析
3	自動二輪車	マクロ観察
4	自動二輪車	マイクロ観察
5	自動二輪車	組織観察
6	自動二輪車	成分分析
7	自動二輪車	断面硬さ測定
8	コップ	破損部調査
9	杖先の取り替えゴム	成分分析
10	電気スタンド	成分分析
11	電気スタンド	破面観察
12	電気スタンド	断面観察
13	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害（報道発表）	健康被害等に関するアンケート調査
14	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害（報道発表）	接着剤（シアノアクリレートの種類）
15	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害（報道発表）	接着剤（トルエンの定量）
16	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害（報道発表）	接着剤（アルデヒド類、VOC）
17	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害（報道発表）	接着剤（ホルムアルデヒド）
18	後を絶たない、まつ毛エクステンションの危害（報道発表）	接着剤（シアノアクリレートの種類）
19	折りたたみ自転車	マクロ観察
20	折りたたみ自転車	マイクロ観察
21	折りたたみ自転車	組織観察
22	シャワーヘッド	金属めっきと基材の材質分析
23	シャワーヘッド	切断面の外観観察
24	自転車	破断面のマクロ観察
25	自転車	マイクロ破面観察

26	自転車	断面組織観察
27	自転車	ホークステム材の化学成分分析
28	折りたたみ椅子	強度、信頼性試験
29	フライパン	におい成分の分析
30	保温・保冷用のボトル	耐圧テスト
31	走行中にフレームが破断した折りたたみ自転車ー輸入代理店がフレームの回収と無料交換を実施していますー（報道発表）	当該品の調査
32	自転車	破面観察
33	婦人靴	ベルトの引抜強さ
34	ウォーターサーバーの水	揮発性物質の分析
35	固形石けん	培養試験
36	電気ジャー炊飯器	官能試験
37	子ども用の靴	耐滑性試験
38	椅子	マクロ破断観察
39	椅子	ミクロ破面観察
40	椅子	断面組織観察
41	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置（報道発表）	ヒドロキシラジカル消去活性
42	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置（報道発表）	ヒドロキシラジカル消去活性
43	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置（報道発表）	ヒドロキシラジカル消去活性
44	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置（報道発表）	ヒドロキシラジカル消去活性
45	活性酸素の一種を抑制する水をつくるとうたった装置（報道発表）	ヒドロキシラジカル消去活性
46	大人用紙おむつ	吸水性の試験

消費生活センターの商品テスト実施状況・事例

1. 消費生活センターの商品テスト実施状況

(1) 苦情処理テスト実施件数

商品別分類	食 料 品	住 居 品	光 熱 水 品	被 服 品	保 健 衛 生 品	教 養 娛 楽 品	車 両 ・ 乗 り 物	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	そ の 他 の 商 品	(被 服 品) ク リ ー ニ ン グ	(そ の 他) ク リ ー ニ ン グ	合 計
実施機関												
都道府県センター	77	145	13	101	37	53	25	10	9	136	5	611
政令指定都市センター	4	60	1	12	10	6	3	9	1	18	0	124
市区町村センター	41	120	2	46	32	54	25	6	3	42	2	373
合計	122	325	16	159	79	113	53	25	13	196	7	1108

(2) 商品テスト（比較・試買テスト等）実施件数

商品別分類	商 品 一 般	食 料 品	住 居 品	光 熱 水 品	被 服 品	保 健 衛 生 品	教 養 娛 楽 品	車 両 ・ 乗 り 物	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	そ の 他 の 商 品	ク リ ー ニ ン グ	合 計
実施機関												
都道府県センター	0	8	8	0	3	2	0	0	0	0	0	21
政令指定都市センター	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
市区町村センター	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
合計	0	23	9	0	3	3	0	0	0	0	0	38

2. 消費生活センターの商品テスト実施状況

1	件名	内容・テスト項目等	実施センター
2	養殖えびの抗生物質	抗生物質、表示	北海道立消費生活センター
3	スポーツドリンクの品質	糖組成、人工甘味料、モニターテスト、表示	北海道立消費生活センター
4	除湿機の性能	除湿量、消費電力、表示	北海道立消費生活センター
5	特殊繊維を使用したバスマットの品質	吸水量、吸水放置後の湿り感、構造、モニターテスト、表示	北海道立消費生活センター
6	家庭用除湿剤	家庭用除湿剤の使用で、ケースに溜まった潮解液が漏れ床面を汚したなどの苦情が寄せられているが、正しい使い方をすることでこうした事故を減らすことができると考え、その特徴や使用上の注意事項を整理し情報提供	岩手県立県民生活センター
7	タオルの外観調査、脱毛率試験(輸入品)	2種類のバスタオルのうち、ひとつは毛羽立ちやパイルのほつれがみられ、耳縫いは粗く、洗濯により脱落する繊維が多い傾向があった。もうひとつは、苦情品の提供がなかったため、新品の苦情同型品のみでテストを行ったところ、洗濯により脱落する繊維が少なめではあったものの、価格や大きさが類似した参考品よりは脱落が多い傾向があり、毛羽立ちやパイルのほつれもみられた	宮城県消費生活センター
8	アンゴラ混のニット衣料品	外観、毛羽付着試験及び耐洗濯性	群馬県消費生活センター
9	オーブントースターの誤使用による発火	オーブントースターの誤使用について、「パンの加熱時間超過」「揚物など油の出るものの受皿不使用加熱」「直接加熱禁止食品(生魚・生肉)の直接加熱」「バターやジャムを塗ったパンの加熱」による発火現象を調査し、情報提供	埼玉県消費生活支援センター
10	コンプレッションウェアの洗濯による収縮	洗濯により収縮するとの相談が寄せられている「コンプレッションウェア」について、乾燥時や保管時の温度の伸縮率への影響を調査し、情報提供	埼玉県消費生活支援センター
11	服のサイズに関する調査	同じサイズの服でも丈や幅に違いがあるのかについて着目した調査を実施し、結果を情報提供	かながわ中央消費生活センター

12	ヘアドライヤーの商品テスト	ヘアドライヤーを使用する時、実際ノズル等がどの位の温度になるのかをテストし、取り扱う上での注意点等について情報提供	かながわ中央消費生活センター
13	清涼飲料水	水分やミネラルの補給を目的とした清涼飲料水の表示、品質(糖度やミネラル含有量)等をテストし、購入時や使用時等の留意点を情報提供	※富山県消費生活センター ※石川県消費生活支援センター ※福井県消費生活センター
14	電磁調理器用鍋	電磁調理器で、鍋での調理中の発火事例や他の鍋に比べて湯が沸くまでに時間がかかるといった相談が寄せられていることから加熱性能や安全性に関するテストを実施	石川県消費生活支援センター
15	食品包装用ラップフィルム	家庭での食品の保存などに広く使われ、種類も豊富で、耐熱性の優れたものがある一方、切りにくいなどの声も聞かれることから品質テストや意識調査を実施(消費者団体との共同テスト)	石川県消費生活支援センター
16	バター・マーガリン類(消費者団体との共同テスト)	バター・マーガリン類で「カロリーカット」、「コレステロールゼロ」、「ビタミンE入り」、「食物繊維入り」等の健康志向をうたったものが多いため、表示や価格等について調べ、消費者へ情報提供	福井県消費生活センター
17	ミネラルウォーター類(消費者団体との共同テスト)	炭酸、糖類、香料などを添加したミネラルウォーター等の表示、品質(硬度、pH)等をテストし、消費者へ情報提供	福井県消費生活センター
18	カテキン、クロロゲン酸含有健康食品	健康食品(カテキン、クロロゲン酸含有)または緑茶飲料等の、カテキン類、クロロゲン酸、カフェイン、重金属(鉛、カドミウム)及びカリウム等の含有量を調査。健康食品については、錠剤の崩壊性試験も実施	静岡県環境衛生科学研究所
19	キッチン用お掃除シート	使い捨てタイプの「お掃除シート」について、除菌剤成分の含有量、pH、除菌効果(シートの有無による雑菌の生育状況の差)、汚れの拭取り率等を調査	静岡県環境衛生科学研究所
20	吊り下げ式防虫剤	吊り下げ式の防虫剤(害虫忌避剤)について、距離、水濡れの有無または時間の経過による、防虫成分の拡散量の差等を調査	静岡県環境衛生科学研究所
21	保湿ティッシュペーパー	従来品より「しっとり柔らか」等と謳われている保湿ティッシュについてソルビトール含有量検査、水へのほぐれやすさ試	札幌市消費者センター

		験、官能テストを実施。官能テストでは7検体中2検体で従来品と変わらないという結果	
22	即席カップめん	塩分量	函館市消費生活センター
23	試買量目調査	豚肉、鮭の切り身、長芋、たらこ(計4品目)の食品表示、重量をチェックするために、江別市商店街振興組合連合会、北海道計量協会の立会いのもと調査した(市内16店舗)。量目公差不足は7点であった	江別市消費生活相談窓口
24	試買量目調査	量目調査(魚介類)	上砂川町消費生活センター
25	試買量目調査	量目調査(肉類)	上砂川町消費生活センター
26	試買量目調査	量目調査(野菜・海草)	上砂川町消費生活センター
27	魚介類(ホタテ・エビ・タコ・まぐろ等)	消費者保護の観点から、町内主要店舗の商品を試買し適正な表示量となっているか計量。量目不足の商品については、各店舗へ改善を要望	本別町役場企画振興課
28	肉類(豚・鶏・牛)	消費者保護の観点から、町内主要店舗の商品を試買し適正な表示量となっているか計量。量目不足の商品については、各店舗へ改善を要望	本別町役場企画振興課
29	野菜類(芋・玉ネギ・はくさい・人参等)	消費者保護の観点から、町内主要店舗の商品を試買し適正な表示量となっているか計量。量目不足の商品については、各店舗へ改善を要望	本別町役場企画振興課
30	果実(バナナ・ぶどう等)	消費者保護の観点から、町内主要店舗の商品を試買し適正な表示量となっているか計量。量目不足の商品については、各店舗へ改善を要望	本別町役場企画振興課
31	惣菜	消費者保護の観点から、町内主要店舗の商品を試買し適正な表示量となっているか計量。量目不足の商品については、各店舗へ改善を要望	本別町役場企画振興課
32	地元野菜を活用した、食品ロスの出ない食生活について	産地表示の調査や官能テストを実施し、栄養学的立場から地元野菜を活用した健康的な食生活を科学的に考察したほか、食品ロスについての知識やレシピについて学び、消費生活展において発表	小山市消費生活センター
33	梅ぼしの比較試買テスト	市販されている梅ぼしの塩分を測定・比較し、その結果を消費生活展において発表する。	小山市消費生活センター

34	ジャム(いちご)の比較試買テスト	市販されているジャムの糖度を測定し、内容量を計量したものをまとめ、比較し、その結果を消費生活展において発表	小山市消費生活センター
35	清涼飲料水の比較試買テスト	市販されている清涼飲料水の糖分を測定・比較し、その結果を消費生活展において発表	小山市消費生活センター
36	ふとんクリーナー	ふとんクリーナー(4点)について、表示等の点検、機能性・安全性・使用性についてテストを行い、消費者に商品選択の際考慮してもらいたいこと等について情報提供	横浜市消費生活総合センター
37	災害食のアンケートとテスト	自然災害が頻発する昨今、市民の食糧備蓄の参考になるよう調査した 1. 災害食に関する市民の意識アンケート調査 2. モニターによる災害食品や発熱材の使用テスト	新潟市消費生活センター

※：共同テスト

○業務別決算額（決算報告書）

（単位：円）

区 分	平成26年度					平成27年度					対前年度増△減額	
	支出決算額	収入決算額	図書雑誌出版 収入	研修宿泊 収入	利子・雑益	支出決算額	収入決算額	図書雑誌出版 収入	研修宿泊 収入	利子・雑益	支出決算額	収入決算額
業務	1,466,353,204	79,312,264	59,175,634	20,136,630	0	2,941,894,596	81,938,483	53,971,719	27,966,764	0	1,475,541,392	2,626,219
広報業務	123,125,159	58,688,364	58,688,364	0	0	95,416,335	53,673,608	53,673,608	0	0	△ 27,708,824	△ 5,014,756
情報・分析業務	873,519,026	0	0	0	0	2,326,422,223	0	0	0	0	1,452,903,197	0
相談業務	194,896,288	0	0	0	0	247,679,445	0	0	0	0	52,783,157	0
商品テスト業務	127,244,666	0	0	0	0	97,720,669	0	0	0	0	△ 29,523,997	0
研修業務	74,471,144	20,623,900	487,270	20,136,630	0	100,024,448	28,264,875	298,111	27,966,764	0	25,553,304	7,640,975
企画調整業務	5,688,706	0	0	0	0	8,776,955	0	0	0	0	3,088,249	0
ADR経費	67,408,215	0	0	0	0	65,854,521	0	0	0	0	△ 1,553,694	0
一般管理費	188,676,436	4,980,921	0	0	4,980,921	214,861,231	32,485,138	0	25,591,100	6,894,038	26,184,795	27,504,217
人件費	1,166,175,031	0	0	0	0	1,246,348,694	0	0	0	0	80,173,663	0
役職員給与	962,725,263	—	—	—	—	976,839,686	—	—	—	—	14,114,423	—
法定福利費	133,325,368	—	—	—	—	138,151,908	—	—	—	—	4,826,540	—
退職手当	70,124,400	—	—	—	—	131,357,100	—	—	—	—	61,232,700	—
	2,821,204,671	84,293,185	59,175,634	20,136,630	4,980,921	4,403,104,521	114,423,621	53,971,719	53,557,864	6,894,038	1,581,899,850	30,130,436

（注） 1. 決算額には前年度契約済繰越額を含んでいる。

2. 平成26年度決算額は、平成27年度決算額との比較対照のため組替え掲記している。

3. 情報・分析業務支出決算額には、平成25年度補正予算（第1号）の執行額として、平成26年度は66,488,890円を、平成27年度は1,432,544,907円を含んでいる。

○対前年度決算額に対する主な増減内訳

区分	増減額 (単位：円)	主な増減内訳
業務経費	1,475,541,392	
広報業務	△ 27,708,824	消費者問題出前講座運営 (△25,745千円) 派遣職員 (492千円)、
情報・分析業務	1,452,903,197	平成25年度補正予算(第1号)関係(1,366,056千円<26年度執行額△66,489千円、27年度執行額1,432,545(PIO-NET2015システム構築757,585千円、PIO-NET2015クライアントPC導入160,232千円、PIO-NET2015ネットワーク回線導入313,200千円、PIO-NET2015刷新プロジェクト管理支援業務143,856千円、事故情報データベースシステム更新57,672千円>)、消費生活相談データベースシステム機器更新(24,840千円)、PIO-NET2015クライアントPC追加導入(15,379千円)、PIO-NET2015ネットワーク回線追加導入(21,578千円)、PIO-NETデータ移行作業(16,335千円)、既存システム移設作業(8,583千円)、PIO-NET2015ヘルプデスク導入(9,639千円)、PIO-NET回線料(6,538千円)、各地センター配布用トナーカートリッジ(△9,735千円)、PC関連消耗品(△3,963千円)
相談業務	52,783,157	越境消費者トラブル対応(75,345千円)相談窓口休日対応業務(△48,152千円)、非常勤職員手当(22,537千円)、非常勤職員等法定福利費(1,881千円)、派遣職員(1,939千円)、事務補助員手当(△2,124千円)、土日祝日相談マニュアル作成(998千円)
商品テスト業務	△ 29,523,997	商品テスト外部委託費(1,577千円)、商品テスト機器購入費(△26,516千円)、非常勤職員手当(△3,781千円)、事務補助員手当(△1,199千円)
研修業務	25,553,304	研修講座運営業務(10,420千円)、研修申込受付業務(9,368千円)、講師等謝金(7,430千円)、非常勤職員手当(4,071千円)、遠隔研修コンテンツ作成・配信業務(△3,557千円)、派遣職員(△2,372千円)
企画調整業務	3,088,249	海外旅費(1,948千円)、国内旅費(1,125千円)
A D R経費	△ 1,553,694	委嘱弁護士謝金(3,965千円)、非常勤職員手当(△1,650千円)、旅費(△2,048千円)、データベース改修(△756千円)、コピー料金(△539千円)、印刷製本費(△273千円)
一般管理費	26,184,795	相模原事務所厨房設備更新(11,223千円)、相模原事務所受水槽更新工事及び監理業務(11,610千円)、相模原事務所研修施設再開に伴う総合管理業務増(21,563千円)、相模原事務所外壁改修工事(△18,792千円)

対前年度比較分析表

(単位:円)

【貸借対照表】	平成26年度①	平成27年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
資産の部				
I 流動資産	1,868,651,269	418,843,622	△ 1,449,807,647	
現金及び預金	1,836,867,028	381,638,075	△ 1,455,228,953	平成25年度補正予算(第1号)執行(△1,432,545)
売掛金	23,100,012	30,986,415	7,886,403	くらしの豆知識等(7,648)、研修受講料(238)
たな卸資産	8,293,108	6,210,822	△ 2,082,286	くらしの豆知識(△2,178)
前払費用	385,100	0	△ 385,100	火災保険料
その他の未収入金	6,021	8,310	2,289	
II 固定資産				
1 有形固定資産	8,304,405,190	8,692,334,468	387,929,278	
建物	2,170,428,341	2,170,428,341	0	
減価償却累計額	794,287,719	875,641,292	81,353,573	
構築物	876,148,641	887,758,641	11,610,000	新規取得
減価償却累計額	684,354,463	712,695,073	28,340,610	
機械装置	83,767,146	83,767,146	0	
減価償却累計額	83,422,973	83,536,506	113,533	
車両運搬具	2,162,755	2,162,755	0	
減価償却累計額	2,119,498	2,141,125	21,627	
工具器具備品	1,483,376,720	1,474,744,234	△ 8,632,486	新規取得(10,338)、除却(△18,970)
減価償却累計額	1,100,163,996	1,250,645,501	150,481,505	
リース資産(工具器具備品)	22,221,895	763,695,396	741,473,501	新規取得
減価償却累計額	12,909,659	108,800,548	95,890,889	
立木竹	3,558,000	3,238,000	△ 320,000	除却
土地	6,340,000,000	6,340,000,000	0	
2 無形固定資産	252,000	252,000	0	
電話加入権	252,000	252,000	0	
固定資産合計	8,304,657,190	8,692,586,468	387,929,278	
資産合計	10,173,308,459	9,111,430,090	△ 1,061,878,369	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【貸借対照表】	平成26年度①	平成27年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
負債の部				
I 流動負債	1,862,659,435	554,372,649	△ 1,308,286,786	
運営費交付金債務	1,574,680,508	134,760,322	△ 1,439,920,186	27年度当初予算額債務計上 (2,850,843)、収益化 (△4,268,815)、資産見返負債振替 (△21,948)
未払金	243,927,596	233,079,262	△ 10,848,334	業務経費関係 (△53,216)、一般管理費関係 (△24,630)、退職金 (66,997)
未払費用	25,410,221	21,388,151	△ 4,022,070	給与関係 (超勤、社会保険料事業主負担分) (△4,160)、業務経費関係 (138)
未払消費税等	2,309,100	1,332,200	△ 976,900	
前受金	300,000	300,000	0	
預り金	11,348,830	17,308,673	5,959,843	
短期リース債務	4,683,180	146,204,041	141,520,861	新規取得分 (141,516)
II 固定負債	465,589,262	816,386,767	350,797,505	
資産見返負債	460,673,885	303,861,008	△ 156,812,877	
資産見返運営費交付金	460,673,885	303,861,008	△ 156,812,877	取得資産運営費交付金債務振替 (21,948)、資産見返交付金戻入 (△178,631)、除却分 (△130)
長期リース債務	4,915,377	512,525,759	507,610,382	新規取得分 (653,814)、短期リース債務振替分 (△146,204)
負債合計	2,328,248,697	1,370,759,416	△ 957,489,281	
純資産の部				
I 資本金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
政府出資金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
II 資本剰余金	△ 1,064,466,977	△ 1,165,307,434	△ 100,840,457	
資本剰余金	598,396,705	596,704,445	△ 1,692,260	
損益外減価償却累計額 (△)	△ 1,661,477,682	△ 1,760,625,879	△ 99,148,197	
損益外減損損失累計額 (△)	△ 1,386,000	△ 1,386,000	0	電話加入権分
III 利益剰余金	7,924,742	4,376,111	△ 3,548,631	リース会計による損益差額 (△3,549)
積立金	2,180,904	7,924,742	5,743,838	
当期未処分利益 (又は当期未処理損失 (△))	5,743,838	△ 3,548,631	△ 9,292,469	
(うち当期総利益又は当期総損失 (△))	5,743,838	△ 3,548,631	△ 9,292,469	
純資産合計	7,845,059,762	7,740,670,674	△ 104,389,088	
負債純資産合計	10,173,308,459	9,111,430,090	△ 1,061,878,369	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	平成26年度①	平成27年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
経常費用				
業務経費	2,428,932,224	4,092,816,447	1,663,884,223	
給与手当	758,831,107	778,633,077	19,801,970	
退職給付費用	6,077,400	99,147,100	93,069,700	
法定福利費	131,604,566	140,884,072	9,279,506	
備品費	1,855,529	5,970,953	4,115,424	
雑給	249,618,901	267,028,786	17,409,885	非常勤職員手当 (21,732)、事務補助員手当 (△4,454)
福利厚生費	2,428,888	2,349,400	△ 79,488	
旅費	24,409,140	26,773,351	2,364,211	海外旅費 (2,711)
会議費	323,293	511,275	187,982	
賃借料	90,327,895	120,126,242	29,798,347	PI0-NET2010等契約延長分 (50,752)、ルータ賃借料 (△12,663)、デ-タセンター (△4,593)、研修会場借料 (△3,661)
消耗品費	42,740,892	25,768,771	△ 16,972,121	各地センター配布PI0-NET端末用ト-カ-トリツヅ (△9,735)、PC関連消耗品 (△3,963)、商品テスト設備関係部品等 (△1,598)
通信運搬費	165,261,661	169,047,361	3,785,700	PI0-NET回線料 (6,538)、研修受講案内等送料 (外部委託に伴う減等) (△2,041)、広報関係通信費 (FAX等) (△675)
印刷製本費	11,157,548	17,381,835	6,224,287	「くらしの豆知識」等たな卸資産振替差額 (6,791)
水道光熱費	20,943,650	26,075,178	5,131,528	
交通費	2,451,980	4,025,799	1,573,819	
外部委託費	266,634,057	1,805,838,307	1,539,204,250	PI0-NET刷新関連 (1,446,387)、事故情報デ-タセンターシステム更新 (57,672)、消費生活相談デ-タセンターシステム機器更新 (24,840)、越境消費者トラブル対応業務 (70,187)、研修講座運営業務 (10,420)、研修申込受付業務 (9,368)、相談窓口休日対応業務 (△48,152)、消費者問題出前講座運営 (△25,745)
販売手数料	3,086,112	3,033,618	△ 52,494	
租税公課	52,500	52,500	0	
保守・修繕費	281,773,812	284,859,208	3,085,396	PI0-NET等情報システム関係保守料 (1,644) 商品テスト機器等保守料 (563)
支払手数料	1,616	25,970	24,354	
支払保険料	324,970	451,540	126,570	
支払報酬	31,347,843	42,058,828	10,710,985	研修講座講師等謝金 (7,430)、ADR委嘱弁護士謝金 (3,965)
図書費	7,338,760	7,573,215	234,455	
その他	3,768,174	1,839,228	△ 1,928,946	海外機関年会費 (△1,757)
減価償却費	326,571,930	263,360,833	△ 63,211,097	リース資産分 (△51,373)、リース以外分 (△11,838)

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	平成26年度①	平成27年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
一般管理費	490,468,549	464,815,882	△ 25,652,667	
役員報酬	68,724,078	68,111,835	△ 612,243	
給与手当	135,170,078	130,094,774	△ 5,075,304	
退職給付費用	64,047,000	32,210,000	△ 31,837,000	
法定福利費	26,755,161	26,859,914	104,753	
備品費	497,764	2,719,312	2,221,548	研修施設再開に伴う増
交際費	129,538	92,713	△ 36,825	
雑給	4,549,388	5,713,423	1,164,035	非常勤職員手当 (1,370)、事務補助員手当 (△206)
福利厚生費	3,235,510	2,750,955	△ 484,555	
旅費	739,883	769,152	29,269	
地代家賃	18,139,323	18,525,723	386,400	
会議費	5,806	10,394	4,588	
賃借料	418,784	583,549	164,765	
消耗品費	5,517,071	7,880,784	2,363,713	研修施設再開に伴う増
通信運搬費	2,300,679	2,891,129	590,450	
印刷製本費	310,845	359,033	48,188	
水道光熱費	16,408,215	14,320,588	△ 2,087,627	
交通費	1,687,094	1,620,230	△ 66,864	
外部委託費	51,001,324	86,474,828	35,473,504	相模原事務所総合管理業務 (21,562)、東京事務所総合管理業務 (10,014)、派遣業務 (2,203)、研修施設整備関係 (1,079)
租税公課	22,299,800	22,003,700	△ 296,100	
保守・修繕費	51,059,577	23,918,501	△ 27,141,076	相模原事務所外壁改修工事 (△18,792)、東京事務所電話設備改修 (△10,152)
支払手数料	1,213,150	1,230,006	16,856	
支払保険料	391,100	397,970	6,870	
支払報酬	2,505,700	2,460,000	△ 45,700	
図書費	831,419	907,400	75,981	
その他	1,778,692	749,363	△ 1,029,329	団体会費 (△756)
減価償却費	10,751,570	11,160,606	409,036	リース資産分 (△978)、リース以外分 (1,387)
財務費用				
支払利息	1,642,297	7,785,585	6,143,288	リース資産の取得に伴う増
経常費用合計	2,921,043,070	4,565,417,914	1,644,374,844	
経常収益				
運営費交付金収益	2,653,412,523	4,268,815,112	1,615,402,589	
業務収益	79,312,264	107,529,583	28,217,319	
図書雑誌出版収入	59,175,634	53,971,719	△ 5,203,915	「くらしの豆知識」 (△5,059)、「誌上法学講座」等 (△145)
研修・宿泊収入	20,136,630	53,557,864	33,421,234	研修宿泊料 (22,049)、研修受講料 (6,689)、外部宿泊料 (3,542)、消費生活専門相談員資格試験受験料等 (1,141)
資産見返負債戻入				
資産見返運営費交付金戻入	189,955,091	178,760,951	△ 11,194,140	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	平成26年度②	平成26年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
財務収益	929,035	354,653	△ 574,382	
受取利息	929,035	354,653	△ 574,382	
雑益	4,051,886	6,539,385	2,487,499	
経常収益合計	2,927,660,799	4,561,999,684	1,634,338,885	
経常利益又は経常損失 (△)	6,617,729	△ 3,418,230	△ 10,035,959	リース会計による損益差額 (△9,292)、固定資産除却に伴う会計処理 (△743)
臨時損失	873,891	130,401	△ 743,490	
固定資産除却損	873,891	130,401	△ 743,490	パソコン等除却
当期純利益又は当期純損失 (△)	5,743,838	△ 3,548,631	△ 9,292,469	

平成27年度 独立行政法人国民生活センター調達等合理化計画の自己評価結果
(対象期間:平成27年4月1日～平成28年3月31日)

資料26

調達等合理化計画で記載した事項	実施した取組内容		取組の効果	実施において明らかとなった課題等		今後の対応
	平成27年度に開始した取組			目標の進捗状況(※)		
1. 重点的取組						
(1) 情報処理システムの更新作業及び運用保守並びに業務委託の調達について、一者応札・一者応募の点検・見直しを図る。						
① 過去に一者応札・一者応募となった契約で、引き続き同様の結果が想定されるもの及び新規の案件であって応札者が少数と見込まれるものは、原則として、休日を除いて20日以上公告期間を確保する。	○	過去の入札等の実績や業務内容を勘案し、応札者若しくは応募者が少数と見込まれる契約については、公告期間を休日を除き20日以上確保した。	左記の取組を実施したが、再度一者応札となった。	A		一者応札の原因分析を基に、継続して取組を進める。
② 一者応札・一者応募となっている契約については、業務内容等に応じ、契約(落札決定)後の準備期間を考慮して契約期間等を設定し、また、年度当初から業務が開始されるものについては、落札決定から業務等開始までに十分な期間が設けられるよう入札実施期間を設定する。	○	一者応札となっている契約については、契約後の準備期間を考慮して契約期間を設定して一般競争入札を実施した。	②及び③の取組により1件の競争入札において、複数の応札者があり、一者応札を減少できた。	A	左記の取組を実施したが、特に情報システム関係の契約において、一者応札となったものがあった。 なお、一者応札の原因については、アンケートまたはヒアリングの方法により分析を行っている。	今後も継続して取組を進める。
③ 仕様書の目的や業務等の内容が、理解しやすい仕様内容になっているかを複数の関係職員で検証する。		仕様書を作成する担当課をはじめ、会計課及びCIO補佐官の複数の者により内容を検証した。		A		今後も継続して取組を進める。
④ 業務の性質等により、賃貸借契約と保守契約を一体で契約することなどを検討する。	○	新たな契約1件について検討し、当該契約について賃貸借契約と保守契約を一体で競争入札に付した。	左記の取組を実施したが、当該契約については一者応札となった。	A		一者応札の原因分析を基に、継続して取組を進める。
(2) 設備または情報処理システムの更新に関する調達について、随意契約の見直しを図り、経費の節減を目指す。また、ガスの小売自由化範囲が拡大された場合は、ガスの供給契約において一般競争入札の導入を検討する。						
① 設備または情報処理システムに関連するものについては、システムの切替時に一般競争入札に移行する。	○	該当する契約はなかった。	—	—	—	今後も継続して取組を進める。
② 複数年度の運用保守が必要とされる契約案件については、当該業務のライフサイクルコスト全体で一般競争入札を実施する。	○	該当する契約はなかった。	—	—	—	今後も継続して取組を進める。

調達等合理化計画で記載した事項	実施した取組内容		取組の効果	実施において明らかとなった課題等		今後の対応
	平成27年度に開始した取組			目標の進捗状況(※)		
2. 調達に関するガバナンスの徹底						
(1) 新たな随意契約に関する内部統制の確立 新たな随意契約を締結することとなる案件については、会計規程(平成15年10月1日規程第10号)第29条における随意契約によることのできる事由との整合性や、より競争性にある調達手続きの実施の可否の観点から、会計規程細則(平成15年10月1日達第38号)第24条の3(契約事務の適正な実施及び相互けん制)第1項の規定に基づき、随意契約によることとした会計規程等の根拠条文及び理由を記載した書面を作成し、契約責任者の決裁を得た上で、随意契約の概要について、可能な限り公表することとする。	○	随意契約を締結するものについては、決裁文書に会計規程の根拠条文及びその理由を明記し、契約責任者までの決裁において内容を精査するなど、相互けん制を機能させた。	随意契約を締結するものについて、決裁文書に会計規程の根拠条文及びその理由を確認の上明記し、審査・決裁することで、適正な契約の確保を図ることができた。	A	—	今後も継続して取組を進める。
(2) 不祥事の発生の未然防止・再発防止のための取組 契約事務における不祥事の発生の未然防止の取組として、会計規程細則第24条の3第2項の規定に基づく複数の関係職員による審査及び決裁による相互けん制並びに同第26条第4項の規定に基づく予定価格を記載した書面等の金庫への保管及び漏洩の防止対策を徹底する。	○	会計規程細則第24条の3第2項の規定に基づく複数の関係職員による審査及び決裁による相互けん制を実施するとともに、同第26条第4項の規定に基づく予定価格を記載した書面等の金庫への保管を行うなど、漏洩の防止対策を徹底した。	内部けん制機能が確保されるとともに、予定価格の情報漏えいを防止するなど、不祥事発生の未然防止を図ることができた。	A	—	今後も継続して取組を進める。
3. 自己評価の実施 調達等合理化計画の自己評価については、各事業年度に係る業務の実績等に関する評価の一環として、年度終了後に実施し、自己評価結果を主務大臣に報告し、主務大臣の評価を受ける。主務大臣による評価結果を踏まえ、その後の調達等合理化計画の改定・策定等に反映させるものとする。	○	調達等合理化計画の自己評価を年度終了後に実施し、自己評価結果を主務大臣に報告して主務大臣の評価を受けた。	随意契約の見直しなどの取組について、透明性及び外部性を確保することができた。	A	—	今後も継続して取組を進める。
4. 推進体制						
(1) 推進体制 総務部を所掌する理事を総括責任者とする調達等合理化検討会を設置し、調達等の合理化に取り組む。	○	調達等合理化検討会において、調達等合理化計画の推進状況のフォローアップを行った。	適切に進捗状況のフォローアップを行うことができた。	A	—	今後も継続して取組を進める。
(2) 契約監視委員会の活用 監事及び外部有識者によって構成する契約監視委員会は、当計画の策定及び自己評価の際の点検を行うとともに、新たな随意契約及び競争性のある契約のうち一者応札・一者応募になった契約などに該当する個々の契約案件の事後点検を行い、2か年連続して一者応札・一者応募となった契約案件は、その改善に向けた取組内容等について、原則として事前に点検を行い、その審議概要を公表する。		契約監視委員会において、当計画の策定及び自己評価の際の点検を行うとともに、新たな随意契約及び競争性のある契約のうち一者応札・一者応募になった契約などに該当する個々の契約案件の事後点検を行い、さらに、2か年連続して一者応札・一者応募となった契約案件については事前に点検を行い、その審議概要を公表した。	契約監視委員会委員からの意見を今後の取組の参考とすることができた。	A	—	今後も継続して取組を進める。

調達等合理化計画で記載した事項	実施した取組内容		取組の効果	実施において明らかとなった課題等		今後の対応
	平成27年度に開始した取組			目標の進捗状況(※)		
5. その他 調達等合理化計画及び自己評価結果等については、国民生活センターのホームページにて公表する。	○	調達等合理化計画及び自己評価結果等を、国民生活センターのホームページに公表した。	取組の透明性を確保することができた。	A	—	今後も継続して取組を進める。

(※)

A:(定量的な目標)目標達成率90%以上

(定性的な目標)計画に記載した内容を概ね実施した取組

B:(定量的な目標)目標達成率50%以上

(定性的な目標)計画に記載した内容を部分的に実施した取組、または実施に向けて関係部局等(主務省庁、センター内の他部局)との調整を行った取組

C:(定量的な目標)目標達成率50%未満

(定性的な目標)何らかの理由によって計画に記載した内容が実施できなかった取組、または計画に記載した内容の検討を開始するまでにとどまった取組