

平成 30 年度（2018 年度）独立行政法人国民生活センター  
業務実績等報告書 別添資料

資料番号	資 料 名 称	頁数
資料 1	：報道発表資料一覧（平成 30 年度）	1
資料 2	：新聞等への掲載実績（平成 30 年度）	32
資料 3	：平成 30 年度発行のウェブ版「国民生活」特集等テーマ一覧	37
資料 4	：「くらしの豆知識 2019」で取り上げた情報一覧	38
資料 5	：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 30 年度 新規追加・更新分）	40
資料 6	：平成 30 年度 商品テストの概要	42
資料 7	：平成 30 年度 外部試験機関へ委託したテスト	101
資料 8	：平成 30 年度 教育研修事業 業務実績	105
資料 9	：平成 30 年度 消費生活相談員資格（国家資格）試験結果	108
資料 10	：平成 30 年度 消費生活専門相談員資格認定試験結果	109
資料 11	：ADR 申請事案の分野別状況等（平成 30 年度受付分）	110
資料 12	：平成 30 年度 ADR 手続結果の概要（公表実績の一覧）	113
資料 13	：平成 30 年度決算額等（対前年度比較）	117

報道発表資料一覧(平成30年度)

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先  
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
1	強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生 - 幼児の消化管に穴があき、開腹手術により摘出 -	平成30年4月19日	2018年1月、医師からの事故情報受付窓口と医療機関ネットワークに、幼児が複数のマグネットボールを誤飲し、消化管が穿孔し開腹手術等したとの事故情報が2件続けて寄せられた。いずれもネオジム磁石をうたう強力な磁力のマグネットボールを複数個誤飲したもので、磁石同士が引き合っ消化管内に腸壁を挟んでとどまり、腸壁を穿孔していたものを開腹手術等により摘出したというものであった。 医療機関ネットワークには上記のマグネットボールの事例を含め、子どもが磁石を誤飲した、もしくは誤飲したと思われる事故情報が124件(2010年12月以降2018年3月末日までの伝送分)寄せられていた。また、医学論文等でも数十件の症例が報告されており、国内において磁石の誤飲、特に複数の磁石(または磁石と金属)を誤飲した場合の危険性については、これまでに日本小児科学会こどもの生活環境改善委員会Injury Alert(傷害速報)や、東京都生活文化局からも注意喚起がされているところであったが、その後今回2件が発生した。 そこで、マグネットボールについてテストや調査を行い、マグネットボールをはじめとした複数の磁石を誤飲した際の危険性について、あらためて注意を呼び掛けた。	要望先	●消費者庁 消費者安全課(法人番号 5000012010024) ●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号 4000012090001) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課(法人番号 4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会(法人番号 8010005004343) ○日本チェーンストア協会(法人番号 5700150005467) <協力依頼先> ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号 3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号 4010401039979) ○楽天株式会社(法人番号 9010701020592)	◆消費者庁消費者安全課がtwitterにて情報発信を行った。 ◆経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課 がHPにて国民生活センターHPにリンクを貼った注意喚起を実施した。 ◆一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会が会員加盟企業に要望内容を周知した。 ◆協力依頼先のプラットフォーム3社がそれぞれのモール内の同種製品の販売業者のハブロー・ならびに注意喚起、表示変更等対応依頼を行ったところ、一部のサイトで警告を表示され、販売中止されたことを確認した。 ◇内閣府子ども・子育て支援課がFaceBookにて情報発信を行った。	○外部有識者による評価 ・手術写真の掲載について議論し、掲載に至った。 ・意見を班石、商品群を見据えて注意喚起を行うこととした。 ・磁石を連結した場合の磁力の強さについて確認した。
要望内容	●子どもが飲み込める大きさで一定以上の磁力をもつ磁石を有して玩具として使用されるおそれのある商品について、消費者に対する事故のリスク等の継続的な周知、及び事故の防止に向けた事業者に対する指導とともに事故情報を収集し、必要に応じてさらなる検討を実施するよう要望した。 ○子どもが強力な磁力をもつマグネットボールを複数個誤飲し、開腹手術により摘出したという重篤な事故が発生しています。子ども向けの玩具として販売しないとともに、対象年齢や警告内容などを販売サイトや商品のパッケージ等に明確に記載するよう要望した。 ○<協力依頼内容> 子どもが強力な磁力をもつマグネットボールを複数個誤飲し、開腹手術により摘出したという重篤な事故が発生しています。こうした商品が子ども向けの玩具として販売されないよう、出品者の指導及び適切な管理の協力を依頼した。						
情報提供先	情報提供先 ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号 2000012010019) ●内閣府 子ども・子育て本部(法人番号 2000012010019) ●文部科学省 初等中等教育局 幼児教育課(法人番号 7000012060001) ●厚生労働省 子ども家庭局 総務課 少子化総合対策室(法人番号 6000012070001) ●厚生労働省 子ども家庭局 母子保健課(法人番号 6000012070001) ○一般社団法人日本玩具協会(法人番号6010605000017) ○一般社団法人全日本文具協会(法人番号4010505000060)						

【凡例】

- ・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
- ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

2	乾電池が破裂した防犯ブザー	平成30年4月19日	<p>「防犯ブザーに入っていた乾電池が破裂した。原因を調べてほしい。」という内容のテスト依頼が3件寄せられた。これらはいずれも同型の防犯ブザーに同梱されていた乾電池で、「12-2020」の表示があった。破裂した乾電池は、金属製の外殻が破損して内容物がとび出しており、商品テストを行ったところ、電池が消耗すると破裂する可能性があることがわかった。また、テスト依頼とは別に、同様の事故が2件確認されている。このため、該当する防犯ブザーを所有している消費者に対し、当該乾電池の使用を控え、今後の対応方法について、販売元に問い合わせるよう注意喚起を行った。</p>	<p>要望先 -</p> <p>要望内容 -</p> <p>情報提供先</p>	<p>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024)</p> <p>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p> <p>●文部科学省 初等中等教育局 健康教育・食育課(法人番号7000012060001)</p> <p>●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号4000012090001)</p> <p>●経済産業省 商務情報政策局 情報産業課(法人番号4000012090001)</p> <p>●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課(法人番号4000012090001)</p> <p>○公益財団法人全国防犯協会連合会(法人番号3010005018109)</p>	<p>□販売元は既に把握できている販売先に対して、電池が破裂する危険性がある旨や、今後の対応方法について通知。</p> <p>◇消費者庁消費者安全課は文部科学省初等中等教育局 健康教育・食育課に本件の周知について協力依頼。</p> <p>◇文部科学省初等中等教育局 健康教育・食育課は全国の教育委員会や学校法人に対して事務連絡を発出。</p>	<p>○事業者名を含めた公表 株式会社西文館(法人番号8430001026051)</p>
3	速報！架空請求の相談が急増していますー心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！ー	平成30年4月20日	<p>全国の消費生活センター等には架空請求に関する相談が寄せられており、2016年度は約8万件であったが、2017年度は約18万件で2倍以上に急増し、特に50歳以上の女性からの相談が増えている。相談をみると、「身に覚えのない料金を請求する電子メール・SMS(ショートメッセージサービス)が届いた」「未納料金を支払わないと訴訟手続きを開始すると書かれたハガキが届いた」「未納料金があると電話がかかってきた」等の相談が寄せられている。大手通販サイト等の実在の事業者をかたって消費者を誤認させるものや、連絡しないと法的措置をとると伝え消費者を不安にさせるものや、弁護士を名乗る者が登場する劇場型等、詐欺業者は様々な方法で消費者にお金を支払わせようとしている。支払方法も口座への振込だけでなく、消費者をコンビニに行かせてプリペイドカードを購入させ、カード番号をだまし取る場合や、詐欺業者が消費者に「支払番号」を伝え、コンビニのレジでお金を支払わせる場合等、様々な方法が使われている。そこで、最新の相談事例やアドバイスをまとめ、消費者に情報提供した。</p>	<p>要望先 -</p> <p>要望内容 -</p> <p>情報提供先</p>	<p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p> <p>●警察庁 刑事局捜査第二課 特殊詐欺対策室(法人番号8000012130001)</p> <p>○一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会(法人番号4010405010390)</p>	<p>◇2018年7月22日、「架空請求パッケージ」が策定された(平成30年7月22日 消費者政策会議決定)。</p>	

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

4	仮想通貨に関する様々なトラブルにご注意	平成30年4月26日	<p>インターネットを通じて電子的に取引される、仮想通貨に関する消費生活相談の件数は2,666件と2016年度のおよそ3倍となっている。</p> <p>国民生活センターでは、過去2度にわたり仮想通貨に関する注意喚起を行いました。その後も、「知人から儲(もう)かると勧められて仮想通貨に投資したが、言われたとおりに儲からない」などの実態不明な投資話に関する相談が依然として目立つ一方で、最近ではICOやマイニングへの投資に関する相談、仮想通貨交換業者の消費者の問い合わせ対応に関する相談なども寄せられている。</p> <p>仮想通貨に関する取引に当たっては、仮想通貨の話題性に便乗した詐欺的な投資話の可能性があること、仮想通貨交換業者を通じた取引では価格変動リスクが大きいことや不正アクセスなどのシステムリスクがあることなどに注意が必要である。そこで、消費者に対して仮想通貨に関する契約においては、取引に伴うリスクや内容を正確に理解したうえで取引するよう呼び掛けるとともに、事業者団体に対し消費者対応の体制強化等について要望した。</p>	<p>要望先</p> <p>○一般社団法人日本仮想通貨交換業協会(法人番号2010005028315) ○一般社団法人日本仮想通貨事業者協会(法人番号9010005025074) ○一般社団法人日本ブロックチェーン協会(法人番号8010005022989)</p> <p>要望内容</p> <p>各仮想通貨交換業者において、利用者が安心して仮想通貨関連サービスを利用できるよう、次の点について一層取り組むよう要望する。 ・消費者が安心して仮想通貨関連サービスを利用できるよう、セキュリティ確保のための方策やシステムリスクについて利用者への周知、情報提供を一層行うこと ・利用者からの問い合わせや苦情への対応に関して、利用者の利便性に配慮したアクセス手段を設定すること、苦情処理期間を適切に管理すること等、苦情等処理の実施体制を強化し周知すること</p> <p>情報提供先</p> <p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●金融庁 監督局 総務課 金融会社室(法人番号6000012010023) ●金融庁 総務企画局 政策課 金融サービス利用者相談室(法人番号6000012010023)</p>	<p>◇金融庁は、暗号資産(仮想通貨)について、利用者保護の確保やルールの明確化のための制度整備のため、資金決済に関する法律等の一部を改正する法律案を第198国会に提出した。</p>	
---	---------------------	------------	--	---	---	--

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

5	乾電池が破裂した防犯ブザー(追加情報)	平成30年4月27日	2018年4月19日に公表した「乾電池が破裂した防犯ブザー」について、一般消費者及び消費生活センターから、別の品番の防犯ブザーにも同じ乾電池が使用されているとの情報提供があり、さらにこの消費生活センターからは装てんされていた乾電池が破裂したという情報が寄せられた。調査したところ、同じ表示のある乾電池が4月19日に公表されたものとは別の品番の防犯ブザー(SE-105BS)の一部に使用されていることが確認されたことから追加で注意喚起を行った。	要望先	-	□消費者庁ツイッター公式アカウントにて注意喚起を実施。	○事業者名を含めた公表 株式会社西文館(法人番号 8430001026051)
要望内容	-						
情報提供先	-						
6	医療法改正！美容医療クリニックのウェブサイトにも広告規制が！－ 詳細説明のないビフォーアフター写真や、治療効果に関する体験談の掲載は禁止されま す－	平成30年5月24日	全国の消費生活センター等に寄せられた美容医療サービスに関する相談について、美容医療クリニックのウェブサイトでの広告等がその受診のきっかけというケースが多くみられる。これまで医療法の広告規制ではウェブサイトは対象外であった。医療法の改正により、医療機関のウェブサイトにも広告規制が導入され、美容医療クリニックのウェブサイトにおいても、虚偽広告や誇大広告等が禁止されるなど、広告規制が課せられる。そこで、医療法の広告規制について、知っておくべきポイントと、美容医療サービスを受ける際の注意点を、相談事例をもとに消費者に情報提供した。	要望先	-	◇厚生労働省において、都道府県等あてに「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等の徹底について(依頼)」(平成30年12月14日)を発出し、美容医療に関するインフォームド・コンセントの徹底が図られた。	
要望内容	-						
情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号6000012070001)</li> <li>●経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室(法人番号4000012090001)</li> <li>●公益社団法人日本美容医療協会(法人番号4010005016755)</li> <li>○一般社団法人日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078)</li> <li>○一般社団法人日本美容外科学会(JSAS)(法人番号7010005019920)</li> <li>○公益社団法人日本広告審査機構(法人番号 3010005016566)</li> </ul>						

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

7	地震による転倒の防止策－電気給湯設備の貯湯タンクと家具・家電について－	平成30年6月7日	<p>2011年の東日本大震災や2016年の熊本地震の際は、当センター相談情報部が2011年7月21日及び2016年10月20日に「震災による給湯器の貯湯タンクの転倒」に関して記者公表を行い、設置工事の不備が原因とみられる転倒事例を紹介している。また、家屋内の被害としては、震度5強以上の揺れになると固定されていない家具・家電が倒れたり移動したりするとされており、周囲の人、物への被害や避難経路の妨げになるといったことが報告されている。</p> <p>そこで、まず電気温水器やヒートポンプ給湯器の貯湯タンクについて、設置状況等の実態調査を徳島県内のモニター家庭にて行い、取り付けに不備がないか等を把握した。さらに、全国の消費者を対象とした家具・家電の転倒防止策などに関する意識調査や、過去の大地震の際の事故情報の分析を行なった。そして、地震の揺れを再現する振動台上に、固定方法の異なる貯湯タンクや固定器具を取り付けた家具・家電を設置して、実際に起こった地震波に近い揺れによる再現試験を行った。これらの結果から、地震に対する貯湯タンク及び家具・家電の転倒防止策の有効性を全国の消費者に向けて情報提供した。</p>	要望先	<p>(電気給湯設備の貯湯タンクについて)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●国土交通省 住宅局 建築指導課(法人番号2000012100001)</li> <li>○一般社団法人 住宅生産団体連合会(法人番号2010405000311)</li> <li>○一般社団法人 日本電機工業会(法人番号8010005016727)</li> <li>○一般社団法人 日本冷凍空調工業会(法人番号9010405010551)</li> </ul> <p>(家具・家電について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●内閣府 政策統括官(防災担当)(法人番号 2000012010019)</li> </ul>	要望内容	<p>(電気給湯設備の貯湯タンクについて)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○国土交通省告示による転倒防止策や、国土交通省告示に基づく各メーカーによって指定された転倒防止策による貯湯タンクの設置を徹底するよう要望した。</li> <li>○すでに設置されている貯湯タンクについて点検の制度作り等を検討することを要望した。</li> <li>○設置時に細いアンカーボルトが用いられることのないよう、国土交通省告示にのっとったアンカーボルトを製品カタログ・工事説明書に明確に記載するとともに、設置事業者への周知徹底を要望した。</li> <li>●国土交通省告示による転倒防止策や、国土交通省告示に基づく各メーカーによって指定された転倒防止策による貯湯タンクの設置を徹底するよう業界への指導等を要望した。</li> </ul> <p>(家具・家電について)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○家具・家電の転倒・落下・移動防止策の有効性について、引き続き啓発を要望した。</li> <li>○取り付け方法をわかりやすく説明する機会を設けるなど、固定器具のさらなる普及に取り組むよう要望した。</li> <li>●家具・家電の転倒・落下・移動防止策の有効性について、引き続き啓発を要望した。</li> </ul>	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●経済産業省 商務情報政策局 情報産業課(法人番号4000012090001)</li> <li>○一般社団法人 日本家具産業振興会(法人番号2010005011808)</li> <li>○一般社団法人 日本ガス石油機器工業会(法人番号4010005018108)</li> <li>○全日本電気工事業工業組合連合会(法人番号9010405001848)</li> <li>○電気事業連合会(法人番号 なし)</li> </ul>	<p>◇消費者庁ツイッター公式アカウントにて注意喚起を実施。</p> <p>◆一般社団法人日本電機工業会が会員加盟企業に要望内容を周知した。</p>	<p>○外部有識者による評価</p> <p>・貯湯タンクの脚の固定状況についての表現方法がわかりにくいとの指摘を受け、設置時期による告示の適用の有無を考慮しつつも、本文と報告書内のグラフを修正した。</p>
---	-------------------------------------	-----------	---	-----	---	------	--	-------	---	--	---

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

8	電力の小売全面自由化が始まって2年が経過しましたー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！ 便乗した勧誘にも気をつけましょうー	平成30年6月13日	平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、新たな事業者からの電気の供給が行われるようになってから2年が経過した。 国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が引き続き寄せられている。 また、小売全面自由化から時間が経つとともに、新たに参入した電力会社の中でも撤退を考える事業者も現れ始めている。 そこで、電力会社の撤退に関し、国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会に消費者から寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者調査課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		
9	新しい民泊ルールがスタート！ー民泊を利用する前には宿泊に必要な料金総額やキャンセル規定を確認しましょう！ー	平成30年6月14日	全国の消費生活センター等には民泊に関する相談が寄せられており、2015年度は57件であったが、2016年度は214件、2017年度は271件と増加している。相談をみると、「キャンセルしたら宿泊料全額をキャンセル料として請求された」「宿泊料の他に清掃料金を請求された」など民泊の利用に関する相談の他、「儲かると説明されて、民泊に関するマニュアルを購入したが、儲かると思えないので解約したい」などの民泊ビジネスに関する相談や「騒音がうるさい」「ごみが適切に処理されていない」などの民泊施設の近隣住民トラブルに関する相談が寄せられている。 また、平成30年6月15日には、民泊に関する法律である住宅宿泊事業法が施行され、一定のルールの下で、民泊新法上の「住宅宿泊事業者」等が民泊を事業として行うことができるようになった。 そこで、これまでの民泊に関する相談事例を紹介し、利用の前には予約仲介サイト等で、宿泊に必要な料金総額、キャンセル規定、鍵の受け渡し方法などを確認したうえで民泊を利用するよう消費者に注意をよびかけた。	要望先	—	◇厚生労働省は、「旅館業のページ」に、国民生活センターの公表資料に繋がるリンクを掲載した。	
				要望内容	—		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●観光庁 観光産業課(法人番号9000012100003)</li> <li>●厚生労働省 医業・生活衛生局 生活衛生課(法人番号6000012070001)</li> <li>○一般社団法人日本旅行業協会(法人番号1010005016700)</li> <li>○一般社団法人全国旅行業協会(法人番号2010405000427)</li> <li>○旅行業公正取引協議会(法人番号7700150002784)</li> </ul>		



【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

10	<p>ビワの種子を使用した健康茶等に含まれるシアン化合物に関する情報提供一体内で分解して青酸を発生するおそれがあるため過剰な摂取に注意！ー</p>	<p>平成30年6月14日</p>	<p>アンズ、ウメ、スモモ、ビワなどのバラ科サクラ属植物の種子にある仁や未熟な果実の果肉や葉には、アミグダリンなど、体内で分解されると非常に強い毒性をもつ青酸を発生するおそれのあるシアン化合物が含まれている。これを多く摂取すると、頭痛やめまい等の健康被害を引き起こすおそれがある。食品衛生法では、天然にシアン化合物を含有することが知られている食品及びその加工品については、青酸換算で10ppmを超えてシアン化合物が検出されるものを規制している。</p> <p>2017年にビワの種子を粉末にした食品からシアン化合物が高濃度で検出され、回収される事案が複数あり、厚生労働省は各検疫所に対して輸入食品の自主検査等の指導の徹底を呼び掛け、農林水産省はビワの種子の粉末の摂取に関する注意喚起を行い、都道府県や関係団体を通じて、ビワの種子を原料とする食品の製造者や関係者に対して、安全な食品を提供するよう指導した。</p> <p>一方、アミグダリンについては「がんに効く」などとうたわれていることがあります。ヒトにおける安全性・有効性が否定されているばかりではなく、海外ではこれを含むサプリメントの摂取により重篤な健康被害が発生したという報告が複数ある。</p> <p>そこで、関係省庁から指導等が行われた現在、市販されている、ビワ(種子もしくは葉)を原材料とした健康茶4銘柄、ウメエキス4銘柄、ブルーベリーエキス2銘柄の計10銘柄を任意に選び、シアン化合物が高濃度に含まれていないかを調査し、消費者に情報提供することとした。</p>	<p>要望先</p>	<p>●厚生労働省 医薬・生活衛生局 食品監視安全課(法人番号6000012070001) ●農林水産省 消費・安全局 食品安全政策課(法人番号5000012080001)</p>	<p>◆厚生労働省医薬・生活衛生局食品監視安全課が、各都道府県、保健所設置市、特別区 衛生主管部(局)長あてにティーバッグ製品の取扱い等が示された通知「シアン化合物を含有する食品の取扱いについて」を発出した(平成30年6月14日付け)</p> <p>◆農林水産省が、地方農政局等と関係団体に宛ててに通知「シアン化合物を含むことが知られている原料を使用した健康食品等の安全確保について」を発出した(平成30年7月11日付け)</p>	<p>○外部有識者による評価 ・アミグダリンに関する誤った情報を否定し、注意点をまとめたほうがよいとの指摘を受け、本文を修正した。 ・要望先について意見を伺い、農林水産省を追加した。 ・銘柄情報の公表については、厚生労働省の見解によって判断することとした。</p>
11	<p>電気ジャー炊飯器での保温によりご飯から腐敗臭が発生(相談解決のためのテストからNo.122)</p>	<p>平成30年6月14日</p>	<p>「買い換えた電気ジャー炊飯器でご飯を炊き、24時間保温をしたところ、ご飯から腐敗臭がした。腐敗臭の原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品は保温機能を有するIH式の電気ジャー炊飯器で、取扱説明書には、においの発生等の原因となるため24時間以上の保温はしない旨の記載があった。</p> <p>テストの結果、腐敗臭の原因は、好熱性細菌が増殖したためと考えられた。</p> <p>対策として、汚れやすい部分や分解可能な部分などの清掃や洗浄を実施すること、ご飯の保温時間を短くしたり、速やかに放冷して冷蔵・冷凍し電子レンジで温めてから食べると良いことを情報提供をした。</p>	<p>要望先</p>	<p>ー</p>	<p>ー</p>	<p>ー</p>
11				<p>要望内容</p>	<p>○ビワの種子や未熟なウメの果実等のシアン化合物を高濃度を含むことが知られている原材料を使用し、最終製品で10ppmを超えた健康食品等の製造・販売事業者等は、速やかに管轄の保健所等に相談し、必要な場合は、しかるべき対応を取るよう要望した。</p> <p>○シアン化合物を高濃度を含むことが知られている原材料を使用した健康食品等について、品質管理の徹底とリスク低減策の実施を要望した。</p> <p>●厚生労働省に対し、ビワの種子や未熟なウメの果実等のシアン化合物を高濃度を含むことが知られている原材料を使用し、最終製品で10ppmを超えた健康食品等について、確認の上、必要な場合は、製造・販売事業者等がしかるべき対応を取るよう指導を要望した</p> <p>●厚生労働省および農林水産省に対し、シアン化合物を高濃度を含むことが知られている原材料を使用した健康食品等について、引き続き製造・販売等事業者への指導の徹底を要望した</p>		
11				<p>情報提供先</p>	<p>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●内閣府 食品安全委員会(法人番号2000012010019) ○国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所(法人番号9120905002657) ○社団法人 日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○日本チェーンドラッグストア協会(法人番号なし) ○公益財団法人 日本健康・栄養食品協会(法人番号6011105004953)</p>		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

12	「消費生活相談センター」からの「訴訟告知確認書」ハガキは無視してください！	平成30年6月20日	『「消費生活相談センター」と名乗る機関から、『訴訟告知確認書』というハガキが届いた。身に覚えがなく、怪しいので情報提供する』という相談が消費生活センター等に寄せられた。架空請求に関する新たな手口として消費者に注意喚起した。	要望先	-	□2018年7月22日、「架空請求パッケージ」が策定された(平成30年7月22日 消費者政策会議決定)。	○事業者名を含めた公表 消費生活相談センター
要望内容	-						
情報提供先	-						
13	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成30年度第1回)	平成30年6月21日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	-		○事業者名を含めた公表 株式会社ABL (法人番号3290001023209) 株式会社絆パートナーズ (法人番号2010701031134) 株式会社アールマーケティング (法人番号8290001065650)
要望内容	-						
情報提供先	-						
14	こんなはずじゃなかった！遺品整理サービスでの契約トラブルー料金や作業内容に関するトラブルが発生していますー	平成30年7月19日	親族等が死亡した後、故人が所有していた物の整理、処分等を事業者依頼する、いわゆる「遺品整理サービス」は、核家族化や高齢者の独居世帯の増加という社会の変化の中で注目されている。しかし、全国の消費生活センター等には、「高額な追加料金が発生した」、「処分しない予定の遺品が処分された」など、料金や作業内容に関する相談が寄せられている。そこで、大切な遺品をトラブルなく整理、処分等を行うことができるよう、遺品整理サービスに関するトラブルについて事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起と関係機関への情報提供を行った。	要望先	-	□総務省行政評価局が、遺品の整理サービス等に関する実態調査を実施した。(2018年9月21日)	
要望内容	-						
情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室(法人番号4000012090001)</li> <li>●環境省 環境再生・資源循環局 廃棄物適正処理推進課(法人番号1000012110001)</li> <li>●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)</li> </ul>						

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

15	電池の発熱、液漏れ、 破裂に注意しましょう！ 一災害用の懐中電灯や ラジオの点検をー	平成30年7月20日	<p>アルカリ乾電池、マンガン乾電池、ボタン電池などの使い切りの電池は、身近にあるものによく使われている。 電池は使い方を誤ると、液漏れ、発熱、破裂等が起こることがあり、漏れた液による化学熱傷、発熱した電池による熱傷、破裂で飛び散った電池の破片によるけがや、電池を使用している機器を傷めるおそれがある。 電池を使用する際は、以下の点に注意する。          &lt;電池を装填する際の注意&gt;          (1)電池の向き(＋とー)をよく確かめて、正しく装填する。          (2)銘柄が異なる電池を混合して使用しないようにする。          (3)古い電池と新しい電池を混合して使用しないようにする。          &lt;電池を装填した後の注意&gt;          (4)機器を使用した後は、必ずスイッチを切る。          (5)使い切った電池はすぐに機器から外して、適切な方法で捨てる。          (6)リモコン等の機器を長期間使用しない場合は、電池を外しておく。          &lt;その他の注意&gt;          (7)金属類と一緒に電池を持ち運んだり保管したりしない。          (8)電池から漏れた液に触れた場合は、すぐに大量の水で洗い流す。</p>	要望先	ー	消費者庁との連名公表	ー
				要望内容	ー		
				情報提供先	ー		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先  
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

16	光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！第2弾－安くなると言われても、すぐに契約しないようにしましょう－	平成30年7月26日	<p>2015年2月1日より、東日本電信電話株式会社および西日本電信電話株式会社が光回線サービスの卸売を開始し、卸売を受けた様々な事業者(以下、光コラボレーション事業者とする)が参入し、光回線にプロバイダーや携帯電話等の独自のサービスを組み合わせて、様々な料金や契約形態で販売している。国民生活センターでは、2016年2月に光コラボレーション事業者が提供する光回線サービス(以下、とする)の勧誘トラブルについて消費者に注意喚起を行ったが、その後も全国の消費生活センター等には「現在契約している事業者のサービス変更だと思って承したら、別業者との契約になっていた」「今より安くなると言われたのに、覚えのないオプションが契約されており、前より高くなった」等の事例や、消費者が光回線サービスの卸売について十分な理解がないまま契約してトラブルになってしまった事例が引き続き寄せられている。また、PIO-NETには2015年度以降、毎年度1万件を越す相談が寄せられており、契約当事者が60歳以上のトラブルの割合が増加していることから、改めてトラブルの未然防止、拡大防止の観点から消費者に注意を呼びかけると共に、関係機関へ要望および情報提供を行った。</p>	<p>要望先</p>	<p>●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課(法人番号2000012020001)          ○電気通信サービス向上推進協議会(法人番号なし)          ○一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会(法人番号2011005006137)</p>	<p>◆ICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」「消費者保護ルールの検証に関するWG」等で引き続き法執行の適切な実施や制度の実効性を確保する取組みを実施するとともに、販売代理店の届け出義務の導入や、消費者の利益保護のためのルールを強化等を盛り込んだ電気通信事業法の改正案を第198国会に提出した。</p>	
				<p>要望内容</p>	<p>(1)総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課電気通信事業者および代理店等に対し、以下の事項について継続的に行うことを要望します。              ・販売勧誘等を行う際は、契約関係の正確な内容や、同時に契約になるサービスも含め、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めた注意点等についても説明が徹底されるよう指導すること              ・特に、高齢者に関する相談の割合が増加していることから、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態等を踏まえ、消費者が契約内容を理解し、契約が必要かどうかも含めた適切な判断ができるような説明が徹底されるよう指導すること              ・サービス内容や契約先の変更等に関する説明不足等が原因となるトラブルが発生している実態に鑑み、市場の健全化、消費者被害防止の観点から、電気通信事業法の消費者保護ルールに違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政指導等の対応を行うこと</p> <p>(2)電気通信サービス向上推進協議会              特に高齢者に関する相談の割合が増加していることに鑑み、以下の事項について継続的に行うことを要望します。              ・加盟事業者において、電気通信事業法および「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」等に基づき、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態等を踏まえた営業活動を行うこと              ・契約関係や、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めたサービスの特性や注意点等についての説明を徹底し、特に、転用を伴う契約の場合は、現在契約している光回線サービスが解約となり、別途プロバイダー等の解約が必要となるケースがあること等についても注意喚起を行い、消費者が十分に理解した上で、主体的に契約先の選択ができるよう、加盟事業者に対して周知徹底すること              ・消費者への啓発のほか、加盟事業者が行う勧誘に対して自主基準違反の疑義がある場合には、事実関係の調査を行いつつ、苦情の減少に向けた取り組みを行うこと</p> <p>(3)一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会              特に高齢者に関する相談の割合が増加していることに鑑み、以下の事項について継続的に対応することを要望します。              ・携帯電話販売店の店頭販売において、電気通信事業法等に基づき、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態等を踏まえた営業活動を徹底すること              ・勧誘時の説明においては、契約関係や今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めたサービスの特性や注意点等の説明を徹底し、携帯電話等の同時に契約になるサービスも含め、消費者が契約内容を十分に理解した上で、主体的にサービスの選択ができるよう、加盟事業者に対して周知徹底すること</p>		
				<p>情報提供先</p>	<p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)          ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)          ●総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 事業政策課(法人番号2000012020001)</p>		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先  
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

17	簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話に注意！インターネット等で取引される情報商材のトラブルが急増	平成30年8月2日	<p>全国の消費生活センター等には、「1日数分の作業で月に数百万円を稼ぐ」「〇万円が〇億円になる投資法」といったお金儲けのノウハウと称して、インターネット等で取引される情報商材に関する相談が増加している。PIO-NETIには、2017年度の相談件数は6,593件と2013年度に比べ7倍超となり、2018年度も増加ペースが続いている。</p> <p>相談事例をみると、「高額収入を得る方法を教えると強調された広告等を見て連絡をしたところ、高額な契約をすれば副業や投資等で儲けることができるノウハウを教えると勧誘されたが、実際は説明と異なり儲からない」という苦情が寄せられてる。</p> <p>そこで、情報商材に関する相談事例を紹介し、今後のトラブルの未然防止・拡大防止のため、相談事例から見る問題点について消費者に注意を呼び掛けるとともに、関係機関に要望と情報提供を行った。</p>	要望先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)	要望内容	全国の消費生活センター等には、インターネットで取引される情報商材に関する相談が多数寄せられている。この実態を踏まえ、消費者安全法に基づく注意喚起を引き続き実施するよう要望する。	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)</li> <li>●経済産業省 商務・サービスグループ 消費・流通政策課(法人番号4000012090001)</li> <li>●経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室(法人番号4000012090001)</li> <li>●経済産業省 商務・サービスグループ 商取引監督課(法人番号4000012090001)</li> <li>●厚生労働省 雇用環境・均等局 在宅労働課(法人番号6000012070001)</li> <li>○一般社団法人日本クレジット協会(法人番号1010005014126)</li> <li>○日本クレジットカード協会(法人番号9700150005109)</li> <li>○日本貸金業協会(法人番号5010405007114)</li> </ul>	◆インターネットで取引される情報商材のトラブルに関し、本件要望後、消費者庁において消費者安全法に基づく注意喚起が複数回行われた(平成30年8月28日「毎月最低30万円分のビットコインを受け取り続けることができる」というたい、多額の金銭を支払わせる事業者に関する注意喚起等)。	
18	ドライブレコーダーの映像を定期的に確認しようSDカードの異常により映像が記録されていないことも	平成30年8月2日	<p>ドライブレコーダーは、自動車のフロントガラスなどに取り付け、運転時の映像を録画するものであり、事故やトラブルの際の映像記録が後の処理に役立てられる事例も多く見受けられる。</p> <p>PIO-NETIには、ドライブレコーダーに関する相談が2013年度以降444件、そのうち映像が残っていなかったなど記録に関する相談は88件寄せられており、年々増加している傾向にあり、当センターにも、SDカードの異常によって映像が記録できていないというテスト依頼が寄せられていることから、ドライブレコーダーについて、使用実態やSDカードに異常があった際の検出機能を中心にテストを実施し、注意喚起した。</p>	要望先	○一般社団法人ドライブレコーダー協議会(法人番号6010705002516)	要望内容	<p>○SDカードの異常に対し、消費者が認識しやすい機能を持った商品への改善した。</p> <p>○記録映像の定期的な確認やSDカードの定期的なメンテナンス、ドライブレコーダーの目的などについて、消費者への更なる啓発を要望した。</p>	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●国土交通省 自動車局 安全政策課(法人番号2000012100001)</li> <li>●経済産業省 商務情報政策局 情報産業課(法人番号4000012090001)</li> <li>●警察庁 交通局 交通企画課(法人番号8000012130001)</li> <li>○全国自動車用品工業会(法人番号7700150000986)</li> <li>○一般社団法人自動車用品小売業協会(法人番号8010405007887)</li> <li>○一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協(法人番号8010005004343)</li> <li>○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680)</li> </ul>	◆一般社団法人ドライブレコーダー協議会から、「ドライブレコーダーのガイドラインを策定中で、この中では、メモリーカードに対しての注意事項の記載や、エラー表示の仕様についても盛り込む予定。テスト結果と要望を受け、今後、関係各所や他団体ともより連携を強め、ドライブレコーダーをより安心して消費者にご使用頂けるよう、注意事項の周知の徹底、製品仕様への関与などについて、一層の対応を進めていく」との回答があった。	<p>○外部有識者による評価 有識者よりテスト結果及び消費者へのアドバイスの項目について意見を頂き、表記の内容を改めた。</p> <p>○事業者名を含めた公表 セルスター工業株式会社(6021001025441) 株式会社JVCケンウッド(8020001059159) パイオニア株式会社(1020001086473) 株式会社コムテック(2180001008295) 株式会社ユピテル(1010401030478) PAPAGO JAPAN 株式会社(4011801026773) 株式会社 ライフサポート(5120001116720) 株式会社エフ・アール・シー(7012301000373) 株式会社慶洋エンジニアリング(2010401009298) 株式会社TOHO(1010501008721)</p>

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先  
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

19	「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」の受付状況(第1報)ー開設後15日間のまとめー	平成30年8月2日	「平成30年7月豪雨」に関し、被災地域および被災者の方々の支援と、地元消費生活センター等のバックアップを目的として、国民生活センターでは、7月13日(金)より、災害救助法の適用があった市町村が所在する11府県を対象にした特設電話相談窓口「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」を開設した。そこで、110番窓口開設から15日分の受付状況を速報としてとりまとめた。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
20	2017年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要	平成30年8月8日	本公表はPIO-NETによって収集した2017年度の消費生活相談をまとめたものである(対象データは2018年5月末日までにPIO-NETに登録された苦情相談)。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
21	2017年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要	平成30年8月8日	PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)により収集した2017年度の「危害・危険情報」の概要をまとめた。当該情報の詳細については、「消費生活年報2018」にまとめ、2018年10月に国民生活センターホームページ上に掲載された。「危害・危険情報」は14,516件で、対前年度比でみると4.9%減となった。「危害情報」は11,265件で、上位3商品・役務等は「健康食品」、「化粧品」、「医療サービス」であった。「危険情報」は3,251件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」、「調理食品」、「自転車」であった。「危害情報」については、前年度と比べ「化粧品」が402件増加したものの、「医療サービス」が133件、「エステティックサービス」が121件、「飲料」が112件、「外食」が78件、それぞれ減少したことなどが影響し、410件減少した。「危険情報」については、前年度と比べ、「自転車」が32件、「菓子類」が24件、それぞれ増加したが、前年度、カセットボンベのリコールの影響で大幅に増加した「こんろ類」が242件減少したことなどが影響し、332件減少した。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
22	2017年度の越境消費者相談の概要ー越境消費者センター(CCJ)で受け付けた相談からー	平成30年8月8日	国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に、2017年度に寄せられた越境消費者取引に関する相談情報をまとめたものであり、当該情報については「消費生活年報2018」(2018年10月発行)に掲載した。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
23	鋭利な縁で指先を切った筆箱ーすぐに使用を中止し、危険な縁部に絶対に触れないでくださいー	平成30年8月16日	「筆箱を開けようとしたところ、蓋(ふた)の縁部に触れた左手親指先端にけがをした。商品に鋭利なところがないか調べてほしい。」というテスト依頼が寄せられた(2018年7月受付)ことから、当該品および新品の同型品を用いてテストを行ったところ、蓋の内側の縁(けがをした箇所周辺)が鋭利であることがわかった。なお、本件は消費生活用製品安全法の重大製品事故として登録されていることも紹介し、当該品の所持者に対して使用を中止し、販売元である株式会社大創産業が回収していることから問い合わせるようよびかけた。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課(法人番号4000012090001)	◇消費者庁ツイッター公式アカウントにて注意喚起を実施。	○事業者名を含めた公表 株式会社大創産業(法人番号7240001022681)

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先  
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

24	「保険金を使って住宅を修理しませんか」がきっかけでトラブルに！－高齢者からの相談が増加しています－	平成30年9月6日	<p>全国の消費生活センター等には「火災保険などの損害保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」や「保険金が出るようサポートするので住宅修理をしないか」など「保険金が出ると勧誘する住宅修理サービスに関する相談が多く寄せられている。当センターでは、2012年に同様のトラブルに関する注意喚起を行ったが、その後PIO-NETに登録された相談件数は増加傾向が続いており、2017年度は2008年度に比べて30倍以上増加している。また、60歳以上の消費者が当事者となっている相談が多く占めている。</p> <p>そこで、「保険金が出ると勧誘する住宅修理サービスに関するトラブルの未然防止・拡大防止のため、最近の事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起と関係機関への情報提供を行った。</p>	要望先	-	◇日本損害保険協会が、HPを通じて、契約者向けの注意喚起を行った。	
要望内容	-	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●金融庁 監督局 保険課(法人番号6000012010023)</li> <li>●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)</li> <li>○公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター(法人番号7010005018856)</li> <li>○一般社団法人日本損害保険協会(法人番号2010005018514)</li> <li>○一般社団法人日本共済協会(法人番号1011105002227)</li> </ul>				
25	「消費者トラブルメール箱」2017年度のまとめ	平成30年9月6日	<p>消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、インターネットを利用した情報収集コーナーとして、2002年4月から「消費者トラブルメール箱」を国民生活センターのホームページ上に開設している。今回、主に2017年度内に寄せられた情報の受信概況、追跡調査を実施した主な事案等について報告を行った。</p>	要望先	-		
要望内容	-	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>				
26	硬化時に発熱してやけどを負ったジェルネイル(相談解決のためのテストから No.123)	平成30年9月6日	<p>「通信販売で購入し、初めて使用するジェルネイルを硬化させるため、LEDライトを照射したところ、1、2秒で異常に熱くなり爪をやけどした。やけどする温度になるか調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品は紫外線により硬化するジェルネイルで、硬化させるためのLEDライト(紫外線)が付属した商品であり、ネイルチップの半分はジェルネイルを薄く塗付し、残りの半分は厚く塗付してからLEDライトを照射し熱画像装置で観察したところ、厚く塗付した側のほうが、LEDライトを照射した直後から急激に発熱が始まり9秒後には最高温度となったほか、射開始後30秒が経過しても高い温度を維持した。</p> <p>また、厚く塗付した場合の硬化する際のネイルチップの裏側の温度を調べると、60～65℃に達することが確認されたことから、厚く塗付した場合はやけどにいたる可能性があると考えられた。</p> <p>当該品の添付書類、販売サイトにおいて、厚く塗付すると硬化時に高温になることについての表示は見られず同様の事故の再発防止のため、やけどに関する注意表示を追加するなど、何らかの改善が望まれた。</p> <p>依頼センターがテスト結果を事業者の説明したところ、今後販売サイトや商品の添付書類に硬化時の発熱に関する注意表示を行うとの報告があり、販売サイトに硬化時の発熱に関する注意表示が追加された。</p>	要望先	-	-	-
要望内容	-	情報提供先	-				

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先  
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

27	セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブルー高齢者の相談が増加していますー	平成30年9月13日	携帯電話の契約数は年々増加傾向にあり、今や多くの人の生活に欠かせないインフラとなっている。その一方で、全国の消費生活センター等には、「スマートフォンを契約しに行ったら、不要なタブレット端末を契約してしまった」「違約金がかからない月に解約したら、その月の料金が日割りにならなかった」等の契約・解約時に関するトラブルや、「スマートフォンが使いたくて契約したが、使いこなせない」「スマートフォンで通話を切り忘れて通話料が高額になった」等の利用時のトラブル等の携帯電話に関する相談が年間2万件以上寄せられており、契約当事者が60歳以上のトラブルは増加している。そこで、トラブルの未然防止、拡大防止の観点から消費者に注意を呼びかけると共に、関係機関へ要望および情報提供を行った。	要望先	●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課(法人番号 2000012020001) ○電気通信サービス向上推進協議会(法人番号 なし) ○一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会(法人番号 2011005006137)	要望内容	(1)総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課電気通信事業者および代理店等に対し、以下の事項について継続的に行うことを要望します。 ・販売勧誘等を行う際は、同時に契約する他のサービスも含め、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めた注意点等についても説明が徹底されるよう指導すること ・特に、高齢者に関する相談が増加していることから、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態等を踏まえ、消費者が契約内容を理解し、契約が必要かどうかも含めた適切な判断ができるような説明が徹底されるよう指導すること ・契約時の説明不足等が原因となるトラブルが発生している実態に鑑み、市場の健全化、消費者被害防止の観点から、電気通信事業法の消費者保護ルールに違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政指導等の対応を行うこと (2)電気通信サービス向上推進協議会 特に高齢者に関する相談が増加していることに鑑み、以下の事項について継続的に行うことを要望します。 ・加盟事業者において、電気通信事業法および「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」等に基づき、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態等を踏まえた営業活動を行うこと ・消費者が自分にとって必要な契約か主体的に判断できるように、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等についての説明が徹底されるように加盟事業者に対して周知徹底すること ・特にスマートフォンの契約および利用に関して、消費者の理解を助ける取り組みをより一層推進すること (2)一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会 特に高齢者に関する相談が増加していることに鑑み、以下の事項について継続的に行うことを要望します。 ・携帯電話販売店の店頭販売において、電気通信事業法等に基づき、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態を踏まえた営業活動を徹底すること ・勧誘時の説明においては、契約関係や今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めたサービスの特性や注意点等の説明を徹底し、携帯電話等の同時に契約になるサービスも含め、消費者が契約内容を十分に理解した上で、主体的にサービスの選択ができるよう、加盟事業者に対して周知徹底すること ・特にスマートフォンの契約および利用に関して、消費者の理解を助ける取り組みをより一層推進すること	◆総務省は、ICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」「消費者保護ルールの検証に関するWG」等で引き続き法執行の適切な実施や制度の実効性を確保する取組みを実施するとともに、販売代理店の届け出義務の導入や、消費者の利益保護のためのルールを強化等を盛り込んだ電気通信事業法の改正案を第198国会に提出した。	
情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)								



【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

28	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成30年度第2回)	平成30年9月13日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	—		○事業者名を含めた公表 株式会社EAST ONE (法人番号9013301039788) 株式会社CHARING CHALINKs (法人番号2011501021449) 株式会社東京不動産 (法人番号3010001180003) 和美容治療院 (法人番号不明)
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
29	「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」のまとめ	平成30年9月14日	「平成30年7月豪雨」に関し、被災地域および被災者の方々の支援と、地元消費生活センター等のバックアップを目的として、国民生活センターでは、7月13日(金)から9月12日(水)までの休日を含む62日間、災害救助法の適用があった市町村が所在する11府県を対象にした特設電話相談窓口「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」を開設した。110番窓口の終了に伴い、開設期間の受付状況を取りまとめた。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
30	「平成30年7月豪雨」で寄せられた消費生活相談情報—発生2カ月にみる相談の推移—	平成30年10月4日	2018年6月28日から7月8日にかけて、西日本を中心に発生した「平成30年7月豪雨」について、発生から2か月を経過した段階で、全国の消費生活センターおよび国民生活センターに寄せられた相談を取りまとめ、事例を紹介するとともに注意すべき点等について情報提供した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

31	「解約できない」、「解約料が高額」など、スポーツジム等での契約トラブルにご注意！	平成30年10月11日	近年、健康の維持・増進やダイエット、スポーツ技能の向上等、様々な理由でスポーツジム等(スポーツジムやフィットネスクラブ、ヨガ教室、体操教室等)を利用する人が増加している。一方、全国の消費生活センター等に寄せられるスポーツジム等に関する相談は、年々増加傾向にあり、2017年度は3,500件を超えた。相談事例をみると、契約時や利用時に関するトラブルが発生している他、特に解約申出の際に、「契約期間中は解約できないと言われた」、「高額な中途解約料を請求された」等のような、解約時に関する相談が多数寄せられている。そこで、スポーツジム等でトラブルに遭わないために、消費者に対しスポーツジム等に関する相談事例を紹介し、契約や解約時に消費者が気を付けるべき注意点やアドバイスを情報提供するとともに、関係事業者団体に対し、要望を行った。	要望先	○公益社団法人スポーツ健康産業団体連合会(法人番号5010005018742) ○一般社団法人日本フィットネス産業協会(法人番号3010005017705)		
				要望内容	スポーツジム等における消費者トラブルの防止のため、関係事業者団体に、加盟各社に対して以下の点について一層の取り組みを行うことを周知・徹底するよう要望する。 ・契約期間や契約金額、解約条件や解約金額、解約方法について、分かりやすく記載した書面等を提供するとともに、口頭で正確に説明する等、トラブル防止に必要な消費者への情報提供を行うこと。また、そのために必要な社員教育を行うこと。		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 商務・サービスグループヘルスケア産業課(法人番号4000012090001)		
32	冬物の「衣服・履物」の詐欺・模倣品サイトに注意！ートラブルが冬季に集中して発生ー	平成30年10月23日	インターネットの通販サイトで商品を購入したものの、商品が届かない、偽物が届いた、事業者と連絡がとれない、といった相談が「国民生活センター越境消費者センター(CCJ)」に引き続き寄せられている。特に近年は、日本の消費者が、冬物の衣服・履物(ダウンジャケットやブーツ等)を購入する時期にあわせて、詐欺・模倣品サイトが登場してくるケースが多くなっており、こうした詐欺・模倣品トラブルの場合、相手方は海外に所在する悪質事業者である可能性が高く、被害回復が困難なことも多いため、トラブルを未然に防止すべく、消費者に注意喚起を行った。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
33	「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」からの封書による架空請求は無視してください！	平成30年10月31日	『「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」と名乗る機関から封書が届いた。封筒を開けてみると、『総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ』という書面が入っていた。架空請求だと思いが無視してよいか』という相談が消費生活センターに寄せられた。架空請求に関する新たな手口として消費者に注意喚起した。	要望先	-	□2018年12月28日、「「架空請求対策パッケージ」に掲げられた施策の進捗状況について」が公表され、本報道発表が国民生活センターにおける架空請求に対する取組の一環として扱われた。	○事業者名を含めた公表 法務省管轄支局 国民訴訟通達センター
				要望内容	-		
				情報提供先	-		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

34	インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面にご注意！	平成30年11月7日	全国の消費生活センター等には、インターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」等の警告画面が表示され、不安になり慌ててセキュリティソフトやサポート（以下、セキュリティソフト等）を契約してしまったところ、実際には偽の警告画面と思われ不要な契約だったという相談が多く寄せられている。そこで、最近の相談事例を紹介し、トラブルの防止のために消費者へ注意喚起を行った。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁消費者政策課（法人番号5000012010024）</li> <li>●内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）</li> <li>○独立行政法人情報処理推進機構（法人番号5010005007126）</li> </ul>		
35	自転車のリム打ちパンクに注意（相談解決のためのテストからNo.124）	平成30年11月7日	<p>「自転車の前車輪が購入後半年足らずの間に4回パンクした。パンクの原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品はスポーティ車で、一般的なシティ車よりも細いタイヤが装着されていた。</p> <p>パンクしたタイヤを調査した結果、チューブには2カ所に穴が開いていました。また、チューブの穴に対応する位置で、タイヤにも酷似した損傷がみられた。</p> <p>このことから、空気圧が不足した状態で段差に勢いよく乗り上げた際などに、段差とリムの間にタイヤとチューブが強く挟まれることで発生する、いわゆる「リム打ちパンク」と呼ばれるパンクと考えられた。リム打ちパンクは空気圧が不足しているほど、タイヤとチューブが変形しやすくなるため、より発生しやすくなる。一般に、自転車のタイヤにはゴム製のチューブが入っています。チューブの空気圧を適切に保つことで自転車は安全かつ快適に走行することができる。しかし、空気は時間の経過に伴い少しずつ抜けていくため、空気圧を定期的に点検し、空気を補充する必要がある。</p> <p>特に、当該品のようにタイヤの細いスポーティ車などは、一般的なシティ車の空気圧の2倍以上を充填するように指定されており、時間の経過に伴う空気圧の低下も早い傾向がある。タイヤの側面に記載されている数値を参考に、空気圧が確認できるゲージ付きの空気入れを使用するなどして、空気圧を適切に保つよう、こまめに管理することが望まれる。</p>	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
36	「60歳以上の消費者トラブル110番」実施結果	平成30年11月7日	国民生活センターでは、高齢者の消費者被害の防止のため、関東甲信越ブロックの都県・政令市の消費生活センターとの共同による「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として、9月13日（木）、14日（金）に「60歳以上の消費者トラブル110番」を実施し、集中的に相談を受け付けたので、その結果を報告した。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

37	コインパーキングの「表示」をしっかりと確認しましょうー「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！ー	平成30年11月22日	「一日最大〇〇円のはずなのに高額な料金を請求された」、「平日料金と休日料金の違いが分かりづらい」などのコインパーキングの表示に関する相談が全国の消費生活センターや「消費者トラブルメール箱」に寄せられ、増加傾向にあったことから国民生活センターでは2013年10月に報道発表を行った。公表後、相談件数は300件前後と横ばいだったが、2017年度は363件と再び増加に転じた。内容を見ると、従来同様、表示とは違う高額な料金を請求されたという相談が多いものの、最近では「スマホアプリ上の利用料金の表示と違った料金を請求された」という、最新のツールを利用した新たな事例もみられた。そこで、このトラブルについて再度問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供を行った。	要望先	○一般社団法人日本パーキングビジネス協会(法人番号9010005019340)		
				要望内容	・平成26年9月17日に策定した「時間貸駐車場における表示・運用に関するガイドライン」の加盟業者へのさらなる周知・徹底を行うこと ・できる限り複雑な料金体系を避け、利用者が容易に理解できる料金体系を用いること		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 表示対策課(法人番号5000012010024) ●公正取引委員会事務総局(法人番号8000012010021) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●国土交通省 都市局 街路交通施設課(法人番号2000012100001)		
38	湯煎したホワイトチョコレートがグレーになった調理用ボウル(相談解決のためのテストからNo.125)	平成30年11月22日	「ステンレス製の調理用ボウルでホワイトチョコレートを湯煎しすぎ混ぜたところ、チョコレートがグレーに変色した。調理用ボウルに問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。相談者の使用状況を参考にゴムへらでホワイトチョコレートを湯煎したところ、ホワイトチョコレートに黒い色がつく現象が再現した。黒い色がついたホワイトチョコレートに含まれる金属元素を調べたところ、湯煎していないホワイトチョコレートよりも、鉄、クロム、ニッケル、マンガンが多く検出した。これらの金属元素はいずれも、当該品表面の元素分析で検出された元素であったことから、製造時に表面に付着し、残存していた微細な金属粉等が移行した可能性が考えられた。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
39	「地方裁判所管理局」からの架空請求は無視してください！	平成30年11月29日	『「地方裁判所管理局」と名乗る機関からハガキが届いた。ハガキには、『特定消費料金訴訟最終告知のお知らせ』と書かれていた。地方裁判所と名乗っていたので、記載されていた電話番号に連絡しようとしたところ、家族から架空請求ではないかと連絡を止められた。対処方法を教えて欲しい』という相談が消費生活センターに寄せられた。架空請求に関する新たな手口として消費者に注意喚起した。	要望先	-		○事業者名を含めた公表 地方裁判所管理局
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
40	あなたの携帯電話番号が記載された架空請求は無視してください！	平成30年12月7日	『「重要」と書かれた封書で、『訴訟最終告知のお知らせ』という書面が届いた。書面には氏名と携帯電話番号の記載があり、契約不履行により、身辺調査の開始および訴状の提出がされたとのことだ。連絡するよう書いてあり、取り下げ最終期日の記載もある。差出人に身に覚えはない。架空請求として無視してよいだらうか』という相談が消費生活センターに寄せられた。架空請求に関する新たな手口として消費者に注意喚起した。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先  
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

41	水漏れ修理、解錠など「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルにご注意	平成30年12月20日	トイレ修理、水漏れ修理、鍵の修理、害虫の駆除等、日常生活でのトラブルに事業者が対処する、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」は、専門的な技術や知識がない消費者が困ったときの手助けとなる一方、全国の消費生活センター等には、料金や作業内容等で事業者とトラブルになったという相談が寄せられている。そこで、トラブルの防止のため、暮らしのレスキューサービスに関する相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起と関係機関への情報提供を行った。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 表示対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●厚生労働省 医薬・生活衛生局水道課(法人番号6000012070001)</li> <li>●経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室(法人番号4000012090001)</li> <li>●警察庁 生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)</li> <li>○公益社団法人日本広告審査機構(法人番号 3010005016566)</li> </ul>		
42	消費者問題に関する2018年の10大項目	平成30年12月20日	毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。2018年は、「架空請求」の相談が激増した他、「オーナー商法」や「シェアハウス投資」でのトラブルが相次いだこと、また、2022年に成年年齢を18歳に引き下げる改正民法が成立したことなどをふまえながらまとめた。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
43	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成30年度第3回)	平成30年12月20日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	—		○事業者名を含めた公表 医療法人社団エムエフシー (法人番号4010005014874) 株式会社ケフィア事業振興会 (法人番号7010001127512)
				要望内容	—		
				情報提供先	—		
44	電話勧誘での電気の契約切り替えについてトラブルが急増しています。一切り替える意思が無ければ、検針票に記載された情報は伝えないようにしましょう。	平成30年12月20日	平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、小売電気事業に新規参入した事業者からの電気の供給が行われるようになってから2年9カ月が経過した。最近では、契約している小売電気事業者とは別の会社から電話があった後、契約したつもりはないのに電力会社が切り替わっていた等、電話勧誘をきっかけとした電気の切り替えに関するトラブルの相談が急増しているため、相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供した。	要望先	—		
				要望内容	—		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者調査課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

45	自動車のタイヤパンク発生時の対応方法に注意－応急修理キットの使用方法やスペアタイヤの交換方法について－	平成31年1月17日	<p>一般社団法人日本自動車連盟(JAF)によると、2017年度で最も出動件数の多いトラブルは「バッテリー上がり」で、2位は「タイヤトラブル(パンク等)」であった。タイヤがパンクしてしまうと空気圧が低下し、ハンドルをとられたり、ブレーキの効きが悪くなることもある。また、著しく空気圧が低下してしまうとコントロールを失う可能性もあるため大変危険である。</p> <p>タイヤがパンクしてしまったときの対応方法は、主に2通りある。一つは自走できるように自分で応急修理を行う方法、もう一つはJAF等のロードサービスを活用する方法である。自分で行う応急修理にも主に2通りの方法があり、一つはスペアタイヤに交換する方法、もう一つは応急タイプのパンク修理キット(以下:応急修理キット)を使用して補修する方法である。対応方法は、車両に付属している装備内容により異なる。また、近年はスペアタイヤの代わりに応急修理キットが付属している車両が数多く見られる。</p> <p>PIO-NETには、2013年度以降の5年間に応急修理キットやスペアタイヤに関する相談は40件(2018年11月末までの登録分)寄せられており、応急修理キットで補修後のタイヤが使用できなくなった、スペアタイヤへ交換しようとしたが、空気が入らなかったため、使用できなかった、といったような事例があった。</p> <p>そこで、パンク発生時の対応について、消費者の対応実態等に関するアンケート調査及び自動車製造事業者へのアンケート調査を実施するとともに、パンク発生時の対応方法について紹介し、消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>	<p>○一般社団法人日本自動車工業会(法人番号7010405008746) ○日本自動車輸入組合(法人番号8010405005536) ○一般社団法人日本自動車販売協会連合会(法人番号8010405010115) ○一般社団法人全国軽自動車協会連合会(法人番号4010405003997) ○一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会(法人番号5011005001878)</p> <p>○緊急対応時用装備の内容について、消費者へのわかりやすい説明を要望します ○応急修理キットの使用方法や注意事項等について、消費者への周知を要望します</p> <p>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●国土交通省 自動車局 整備課(法人番号2000012100001) ●経済産業省 製造産業局 自動車課(法人番号4000012090001)</p>	<p>◆一般社団法人日本自動車工業会の会員乗用車メーカー全8社においては、自動車運転者の安全に配慮した様々な取り組みを実施。 また、当会ホームページ「安全運転講座」においては、速やかに消費者に対して、緊急対応時用装備の確認を促すとともに、「応急修理キット」の使用方法や注意事項等の情報提供を実施。</p> <p>◆一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会から、会員である都道府県協会に対して、都道府県協会会員となる中古車販売店(当会傘下会員)へ周知徹底を要請する旨の文書を発信。 傘下会員である中古車販売店が車両を販売する際に消費者へのわかりやすい説明をすることを周知するために、当会発行の機関紙に記事を掲載する予定。</p> <p>◆一般社団法人日本自動車販売協会連合会から、各支部(全国52支部)を介し、会員販売会社(約1,500社)に対して周知文書を3月22日付で発信。</p> <p>◆一般社団法人全国軽自動車協会連合会から会員(都府県地区軽自動車協会(53団体))宛てに、周知依頼の文書を発信。</p> <p>◆日本自動車輸入組合から、四輪全会員の代表者宛てに、周知文書を発信。また、会員向けニュース(連絡文書)へ掲載すると共に関係委員会等においても説明するなどの対応を実施。</p>	<p>○外部有識者による評価 ・消費者へのアンケート結果について応急修理キットについて「知らない」と答えた回答の具体的内容を追加した。 ・停止表示器材の設置位置を50mと表記していたが、高速道路への適用内容であり、誤解を与える可能性があるため、50m表記を削除。 ・応急修理キットが使用できない例として、タイヤのサイドウォールの破損を表記していたが、正式なパンク修理でも対応できないことから、表現方法を改訂した。</p>
----	---	------------	---	-------------------------------------	--	---	--

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

46	点火ボタンを放しても火が消えなかった使い捨てライター（相談解決のためのテストからNo.126）	平成31年1月17日	「使い捨てライターを使用後、バッグの内ポケットに入れたところ、バッグの内ポケットに火がつき穴が開いた。火がついた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。	要望先	—	—	—
			当該品は、本体上部のプッシュボタンを押して点火する方式の使い捨てライターでした。外観を調査したところ、本体にはガスが漏れるような破損や熱変形などはなく、ガスを放出する部品（バーナーバルブ）や、プッシュボタンに連動してガスの開閉を行う部品の周辺には、ガスが漏れるような異物も挟まっていなかった。	要望内容	—		
			次に、当該品を分解観察したところ、本体内部にもガスが漏れるような破損や熱変形などはなかった。しかし、バーナーバルブ下部のゴムパッキン（ガス開閉弁の役割を持つゴムパッキン）の表面を実体顕微鏡で観察したところ、金属状の物質が一部に付着しているとともに、プラスチック状の物質が全面に付着していた。				
以上のことから、当該品は、異物が混入してゴムパッキンの表面に付着したことが原因でガスが漏れて消火しなかったために、バッグの内ポケットの中で火がついたままの状態（残り火）になり、内ポケットに火がついたものと考えられた。なお、ゴムパッキンは本体内部の箇所であり、使用過程で外部から異物が混入する可能性が極めて低いことから、異物は製造工程中に混入したものと考えられた。	情報提供先	—					
			依頼センターがテスト結果を事業者の説明したところ、バッグの購入代金代及び送料の同等額が相談者に返金された。				
			当該品に限らず、事故の未然防止のために、ライターの使用後は火が完全に消えていることを確認することが望まれる。なお、消費者庁及び当センターでは、これまでにライターの使用方法についての注意喚起を行っている。				

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

47	乾電池の液漏れによって重度の化学やけどを負った農薬散布器(相談解決のためのテストから No.127)	平成31年1月17日	<p>「乾電池式の農薬散布器で除草剤を散布したところ、乾電池から液漏れが生じ、腰のあたりに化学やけどを負った。液漏れが生じた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品は、粒状の農薬や肥料をモーターの回転によって拡散させる背負い式の散布器でした。当該品の駆動には、単1形アルカリ乾電池が計8本(2組の電池ボックスに4本ずつ)使用され、背負った際に使用者の背中から腰にあたる位置に収納されていた。</p> <p>当該品を調査したところ、1組の電池ボックスに使用されていた4本の乾電池のうち、3本に液漏れが生じた痕跡が見られました。また、相談者は保管の際に各電池ボックスから1本ずつ抜いた状態で保管していたとのことでした。そこで、使用する乾電池のうち1本を逆に装填(そうてん)したことを想定したテストを行ったところ、当該品と同様に乾電池から液漏れが生じた。</p> <p>当該品に使用されていた乾電池は充電してはいけないものでした。このため、乾電池が1本逆装填されたことによって電圧のバランスが崩れ、他の3本の乾電池が強制的に充電される状態となり、乾電池の内圧が上昇し、液漏れに至ったものと考えられました。また、相談者は漏れ出たアルカリ性の液体が皮膚に触れたことで化学やけどを負ったものと考えられました。なお、当該品の電池ボックスは、乾電池を逆装填したときに通電を防止する構造にはなっていなかった。</p> <p>依頼センターがテスト結果を事業者の説明したところ、相談者に治療費等が支払われたほか、今後はわかりやすい注意喚起表示及び乾電池を逆装填したときの通電を防止する対策を行うとのことであった。</p> <p>また、当該品に限らず、乾電池の方向を誤って装填すると、充電してはいけない乾電池が強制的に充電され、液漏れや破裂の原因となる場合があります。乾電池を使用する際には、方向を確認するとともに電池ボックスや動作に異常がないかも併せて確認することが望まれる。</p>	<p>要望先</p> <p>—</p> <p>要望内容</p> <p>—</p> <p>情報提供先</p> <p>—</p>	—	—	—
48	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例等	平成31年1月24日	<p>全国の消費生活センター等には、消費者と事業者との間で締結される商品やサービスの契約に関して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等を考え方の前提にして、その被害の救済に取り組んでいる。なかでも消費者契約法(以下、法)は、あらゆる消費者契約を対象として、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項によって被害を受けた消費者の事後救済を可能とするものであり、消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されている。</p> <p>国民生活センターでは、法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめている。また、法の施行(2001年4月1日)後は、法に関連する主な裁判例等について収集し情報提供している。</p>	<p>要望先</p> <p>—</p> <p>要望内容</p> <p>—</p> <p>情報提供先</p> <p>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者制度課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p>	—	—	—



【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

49	ラグビーワールドカップ2019™日本大会のチケット購入トラブルに注意！－チケットを購入する際には公式チケット販売サイトであることを確認しましょう！－	平成31年2月7日	2019年9月20日から11月2日に日本で開催予定の「ラグビーワールドカップ2019™日本大会」(以下、「RWC2019日本大会」という。)のチケットの第2次一般販売(先着)が、公式チケット販売サイトで2019年1月19日から開始されました。それに伴い、全国の消費生活センター等には、チケット購入トラブルの相談が寄せられた。消費者トラブルの拡大防止のため、消費者に注意喚起した。	要望先	－	□公益財団法人ラグビーワールドカップ2019組織委員会は、ホームページ上の注意喚起情報に、参考として国民生活センターの公表資料に繋がるリンクを掲載した。
				要望内容	－	
				情報提供先	－	
50	たとえ桐花紋が入っていても架空請求ハガキは無視してください！	平成31年2月22日	『『地方裁判所管理局』と名乗る機関からハガキが届いた。ハガキには、『特定消費料金未納に関する訴訟最終告知のお知らせ』と書かれ、桐花紋が印刷されていた。事前連絡なくハガキで裁判所から通知が来るのはおかしいと思い家族に相談したところ、架空請求ではないかと言われた。架空請求かどうか確認したい』という相談が消費生活センターに寄せられた。架空請求に関する新たな手口として消費者に注意喚起した。	要望先	－	○事業者名を含めた公表 地方裁判所管理局
				要望内容	－	
				情報提供先	－	
51	好きになったら騙される！？デート商法を恋愛ゲームで体験！－キミならどうやって切り抜ける？－	平成31年3月7日	民法改正により成年年齢が20歳から18歳へ引き下げられるが、これに伴って成人になったばかりの若者を狙う悪質な業者が現れる可能性がある。そこで、特に10代から20代の若者をターゲットとした悪質商法である「デート商法」をテーマに、実際に自分が被害にあっているかのような体験ができる、恋愛シミュレーションゲーム風の動画を作成し、国民生活センターホームページおよび公式ツイッター上で公開した。	要望先	－	ゲーム風動画の公開は初めての試みであり、各部との調整や制約の確認を行ったため、一定の時間を要した。
				要望内容	－	
				情報提供先	－	

【凡例】

- ・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
- ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

52	酸を使ったフットケア商品 —角質ケアをうたった商品で化学やけどやひどい痛みも！—	平成31年3月7日	<p>薬剤の入った靴下状の袋に足を浸すことで、足裏の角質を剥がし、すべすべにすることをうたった商品が販売されている。(以下、「酸を使ったフットケア商品」)。これらの商品の多くには、角質の剥離(はくり)を促す作用のある、グリコール酸やサリチル酸、乳酸等のヒドロキシ酸が配合されている。</p> <p>2018年10月に、国民生活センターの「医師からの事故情報受付窓口」(愛称:「ドクターメール箱」。)に、酸を使ったフットケア商品を使用して化学やけどを負った、という事故情報が寄せられた。また、PIO-NETには、足の角質をケアすることをうたった商品を使用して、やけどや痛み等の危害が発生したという相談が2013年度以降の約5年間(2019年1月15日までの登録分)で26件寄せられている。</p> <p>そこで、ドラッグストア等で市販されている酸を使ったフットケア商品5銘柄を対象に、ヒドロキシ酸量や表示等を調べ、消費者に注意喚起することとした。</p>	要望先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬品審査管理課(法人番号6000012070001)</li> <li>●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬安全対策課(法人番号6000012070001)</li> <li>●厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課(法人番号6000012070001)</li> </ul>	要望内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>●酸を使ったフットケア商品の取り扱いについて、調査の上、必要に応じて、医薬品医療機器等法上の分類等について見直すことも含め、検討を行うよう要望した。</li> </ul>	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>○公益社団法人日本皮膚科学会(法人番号4010005004396)</li> <li>○一般社団法人SSCI-Net(法人番号8180005016710)</li> <li>○日本化粧品工業連合会(法人番号1700150005132)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者名を含めた公表 株式会社MYM(法人番号3013201012413) 素数株式会社(法人番号1011001041428) 株式会社マリヌ(法人番号1470001003879) 株式会社リベルタ(法人番号4011001034965) 株式会社アール・エイチ・ビープロダクト(法人番号5010401042692) 有限会社ワイエス企画(法人番号2010002026775)</li> <li>○外部有識者による評価 ・当該商品群の薬機法上の分類について議論を行い、厚生労働省へ見直しを要望することとした。 ・大幅に短い時間から使用するよう、消費者へのアドバイスに追記することとした。 ・実名公表は妥当との意見をいただいた。</li> </ul>
----	---	-----------	--	-----	--	------	--	-------	---	---

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

53	小石が大量に飛び散り体に当たった刈払機の刈刃(相談解決のためのテストから No.128)	平成31年3月7日	<p>「刈払機に刈刃を取り付けて使用したところ、小石が大量に飛び散り体に当たった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品は刈払機に取り付ける刈刃でした。</p> <p>刈払機とは、動力で高速回転する刈刃で草などを刈り払う機器である。刈刃の種類は多く、様々な形状や材質の商品が販売されている。</p> <p>相談者の申し出によると、当該品を刈払機に取り付けて使用していたところ、飛んできた石がゴーグルに当たり傷が入り、さらに運動靴を履いた足の親指にも当たり打撲傷を負ったとのことであった。また、同型品の表示には障害物に接触しても安全である旨の表示がみられた。</p>	要望先	—	—	—
			<p>過去に消費者庁及び当センターが公表した商品テスト結果では、回転中の刈刃が石に接触した場合、刃が高く間隔が広い刈刃は石が刃の間に入りやすいため、飛散距離及び飛散速度が大きくなり、刃が低く間隔が狭い刈刃では石が刃の間に入りにくいいため、飛散しにくい傾向であった。</p> <p>そこで今回、同型品を刈払機に取り付け、回転中の刈刃に小石を接触させ、小石の飛散距離を測定し、参考品と比較しました。その結果、同型品及び参考品は、小石が刃の間に入り込むサイズであると、広い範囲に石が飛び散ることが確認された。</p>	要望内容	—		
			<p>同型品の表示には、障害物に当たっても安全である旨の表示がみられたほか、硬い物に接触した際の危険性に関する表示がみられなかったため、硬い物に接触した場合、飛散する可能性があることが消費者に適切に伝わるよう表示の改善が望まれた。</p> <p>依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、今後商品の表示を改め、小石が飛ぶので危険等の注意表示を入れるとの報告があった。</p> <p>刈払機取扱作業者に対する安全衛生教育テキストや刈払機の取扱説明書等では、刈払いする場所にある小石、針金、空き缶などの障害物を取り除くとともに、刈払機に飛散防護カバーを取り付けたうえで、さらに安全靴をはじめとした保護具を着用するよう記載がある。刈払機を使用する際には、ヘルメット、保護メガネや適した手袋などの保護具を必ず装着し、事前に機器の点検を行い、適切な服装、装備で作業を行うことが望まれる。なお、消費者庁及び当センターでは、平成29年7月20日に刈払機の使用方法についての注意喚起を行っている。</p>	情報提供先	—		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

54	詰め物に竹串が入っていたクッション(相談解決のためのテストからNo.129)	平成31年3月7日	<p>「購入したクッションを使用したところ、チクチクとした痛みを感じた。調べてみるとクッションの内側に竹串のようなものが入っていた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品からは、先の尖った串状の異物が側地から飛び出していた。異物を観察したところ、竹に特有の構造がみられたことから、異物は竹串の可能性が高いと考えられた。</p> <p>依頼センターがテスト結果を事業者の説明したところ、事業者から相談者へ代替品が提供された。また、製造工程について、以下2点の改善を行ったとの申し出があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>詰め物を詰める工程で、床に落ちた詰め物も拾って詰めるため、床に落ちていたゴミが混入した可能性があり、今後は詰め物が床に直接落ちないようにし、床のゴミが混入しないようにした。</li> <li>混入がいたずらによる可能性も否定できないため、作業着のポケットを無くすなどの対策を行った。</li> </ul>	要望先	—	—	—
				要望内容	—		
				情報提供先	—		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

55	あなたの歯科インプラントは大丈夫ですかーなくならない歯科インプラントにかかわる相談ー	平成31年3月14日	<p>歯科インプラント治療は期間の機能と審美性の回復が図れることで、自身の生活の質(QOL)の向上が期待される治療法で、ブリッジや入れ歯のように残っている歯に負担をかけずにしっかりと人工の歯を固定できることが特徴ですが、PIO-NETには、インプラント治療に関する危害情報が、2011年の前回の歯科インプラントに関する公表直後も毎年度60～80件程度寄せられています。内容を見ると、手術直後から痺れがとれない、治療前に患者の身体状態を確認せず施術されたなどインプラント治療指針に沿っていないと思われる事例のほか、歯科医師が治療を断念して、どのように治療を継続したら良いかわからないなどの事例もみられる。</p> <p>そこで、相談情報を分析するほか、インプラント治療の経験者に対しインターネットアンケートを実施し、あらためて消費者に対し情報提供するとともに、消費者トラブルの未然防止・再発防止のため、関係機関へ要望及び情報提供を行った。</p>	要望先	<p>○公益社団法人日本歯科医師会(法人番号2010005004051) ○日本歯科医学会(法人番号なし) ○一般社団法人日本歯科医学会連合(法人番号5010005025185) ○一般社団法人日本歯科専門医機構(法人番号5010005028337) ○公益社団法人日本口腔インプラント学会(法人番号2010405009154) ○公益社団法人日本顎顔面インプラント学会(法人番号3010405009293)</p>	<p>◆公益社団法人日本歯科医師会は、日本歯科医学会はじめ関係団体と連携し、国民の皆様が安心して安全にインプラント治療を受けられるよう、治療指針や研鑽の充実。併せて、厚生労働省の医療広告ガイドラインに沿って、国民や患者が必要とする治療の内容、費用、リスク、副作用等に関する情報提供に努め、より丁寧なインフォームドコンセントを改めて会員に徹底すると見解を得た。また、2019年4月4日公益社団法人日本歯科医師会から、日本歯科医師会は日本歯科医学会はじめ関係団体と連携し、国民の皆様が安心して安全にインプラント治療を受けられるよう、治療指針や研鑽を充実していく旨文書の送付があった。</p> <p>◆2019年3月14日公益社団法人日本口腔インプラント学会は、適切なインプラント治療を推進するため、①すべての学会員が今後も医療安全および医療倫理規程を遵守し、適切なインプラント治療を推進する旨。②これまで以上に国民向けにインプラント治療に関わる正確な情報提供に努める旨。③本学会認定専門医をホームページで公開するとともに、日本歯科専門医機構の活動に積極的に参画する旨。④インプラント治療に関する相談窓口を国民に周知し、関連機関と連携してインプラント治療に関わる情報収集する旨。⑤日本歯科医師会ならびに日本歯科医学会連合と連携して、「口腔インプラント治療指針」を歯科界へ一層周知する旨。声明を発し、インプラント治療に責任を有する学会として、今後も会員一同が、患者の皆様の声に耳を傾け、国民に信頼されるインプラント治療の確立に向けて、誠心誠意研鑽をすると学会ウェブサイトにて表明した。</p>	
			要望内容	<p>○インプラント治療指針のより一層の周知及び、消費者がインプラント治療の専門的知識や技能を修得した歯科医師や歯科医療機関を選べるための取組みを要望した。</p>			
			情報提供先	<p>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 医政局 歯科保健課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号6000012070001) ○独立行政法人医薬品医療機器総合機構(法人番号3010005007409) ○公益社団法人日本口腔外科学会(法人番号3010405002884) ○公益社団法人日本補綴歯科学会(法人番号3013305001031) ○一般社団法人日本歯科医療管理学会(法人番号7013305002793) ○特定非営利活動法人日本歯周病学会(法人番号5013305000857)</p>			

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先  
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

56	三輪自転車の走行特性に注意—高齢者が転倒し骨折した事例も—	平成31年3月14日	<p>従来より、大人向けの三輪自転車が販売されています。三輪自転車は後2輪のものが主流であり、近年では電動アシスト機能を搭載したものが販売されている。</p> <p>PIO-NETには、2013年度以降の約6年間に三輪自転車に関する相談は138件寄せられており、契約当事者年齢の割合をみると、70歳以上が全体の約7割を占めており、高齢者が転倒し骨折したという事例もみられた。三輪自転車は二輪自転車より安定性があるように思われがちですが、走行中の挙動は二輪自転車とは異なり、カーブ走行や左右に傾斜した路面を走行する場合には、三輪自転車であっても転倒する危険性があるため、運転には注意が必要である。</p> <p>そこで、後2輪の三輪自転車でカーブ走行や傾斜した路面を走行する場合等の特性についてテストを実施し、消費者へ情報提供することとした。</p>	要望先	<p>○一般社団法人自転車協会(法人番号6010405010595)          ○日本自転車軽自動車商協同組合連合会(法人番号3010405001861)          ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680)          ○一般社団法人日本ドウ・イット・ユアセルフ協会(法人番号8010005004343)          ○日本チェーンストア協会(法人番号5700150005467)</p>	<p>◆一般社団法人自転車協会より、「メーカーおよび販売店で構成されている当会の正会員ならびに特別賛助会員各社に対し、以下の通り連絡しました。          商品カタログやインターネットの商品ページ等に二輪自転車とは異なる三輪自転車の特性について明確に記載する旨、ならびに構造や乗車感覚等の特性について、消費者への分かりやすい説明や試乗機会の充実について、貴センターよりご要望頂いた旨を、周知致しました。」との回答があった。</p> <p>◆アサヒサイクル株式会社より「過日、三輪車の商品テストにおいて、御指摘いただきました内容につきまして下記の1～3の項目について注意事項として取説に記載します。          1.スイング機構を固定した場合のカーブ走行での危険性について          走行速度が速い(約8km/h)場合はバランスを崩し転倒の危険性がある。          2.スイング機構を固定した場合の傾斜面への進入と障害物への乗り上げ走行時の危険性          後車輪の左右の高さの差が生じた際、乗員が振られ、また片輪の浮きが生じ転倒の危険性がある。          3.後車輪への足の巻き込みの危険性          発進時、地面についている方の足がタイミングにより後車輪に巻き込まれる危険性がある。          4.カタログ及びインターネットの商品ページの表示方法につきましては見直しを行い誤認防止や特性等わかりやすく記載する様にし、二輪自転車とは大きく異なる乗車感覚や三輪自転車の特性をご購入前に理解できるようにいたします。」との回答があった。</p>	<p>○事業者名を含む公表株式会社ミムゴ(9290001024936)          アサヒサイクル株式会社(1120101021915)          ヤマハ発動機株式会社(2080401016040)          パナソニックサイクルテック株式会社(1122001021103)          プリヂストンサイクル株式会社(9030001041957)          フランスベッド株式会社(5012801004462)</p> <p>○外部有識者による評価          走行感覚や走行挙動が異なる旨を消費者へのアドバイスに追記した。</p>
				要望内容	<p>○商品カタログやインターネットの商品ページ等に二輪自転車とは異なる三輪自転車の特性について明確に記載するよう要望した。          ○構造や乗車感覚等の特性について、消費者への分かりやすい説明や試乗機会の充実を要望した。</p>		
				情報提供先	<p>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024)          ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)          ●経済産業省 製造産業局 車両室(法人番号4000012090001)          ●経済産業省 商務情報政策局 製品安全課(法人番号4000012090001)          ●警察庁 交通局 交通企画課(法人番号8000012130001)          ○一般財団法人自転車産業振興協会(法人番号3010405000277)          ○一般財団法人日本自転車普及協会(法人番号8010405001023)</p>		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

57	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成30年度第4回)	平成31年3月14日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
58	ガードに触れると停止する機能が働かなかった扇風機(相談解決のためのテストから No.130)	平成31年3月14日	<p>「ガードに触れると羽根の回転が停止するという扇風機で、ガードの隙間に子どもが指を入れ、爪がはがれるけがを負った。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品は、ガードに触れると羽根の回転が停止する機能が付いた扇風機で、当該品のガードの隙間は最も広い箇所8mm、ガードから羽根までの距離は最も近い箇所15mmであった。今回事故にあったのは1歳児で、右手中指にけがを負った。一般的に、指は根元に向かい太くなっており、子どもが中指だけを真っすぐに伸ばして、他の指がガードに触れずに羽根に到達するまで指を挿入することは困難であると考えられた。このことから、今回の事故は、指がガードに触れていたものの、機能が働かず、羽根の回転が停止しなかった可能性が考えられた。</p> <p>当該品の機能について調査したところ、この機能は、人がガードに触れると触れたことを検知するセンサー回路に信号が入力され、羽根の回転を停止する仕組みとなっていた。しかし、使用する環境(温度、湿度など)や、触れた人の状態(体格、姿勢、服装、履物など)によってはガードに触れても入力される信号が小さいために、触れたことを検知できず、羽根の回転が停止しない場合があることがわかった。なお、取扱説明書にはこの機能について、使用環境や個人差、使用される状況などにより感度が変わることや、小さな子どもがガードに触れても回転が停止しない場合がある旨の記載があったが、一方で当該品の外箱にはこの機能について「小さなお子様がいっても安心」と記載されていた。</p> <p>依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、相談者に治療費等が支払われたほか、外箱及び事業者のホームページに表示していた「小さなお子様がいっても安心」という文言を削除したとのことであった。</p>	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
59	遮光等級が店頭表示と異なった遮光カーテン(相談解決のためのテストから No.131)	平成31年3月14日	<p>「遮光2級と言われて購入したカーテンを使用したところ、部屋の中に光が入り、明るく感じる。性能に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品は、オーダーメイドで購入した小窓用の遮光カーテンです。相談者によると、当該品は店頭において「遮光2級」と表示され販売されていた。</p> <p>当該品について、照度計を用いて遮光率の測定を行ったところ、遮光率は99.60%で、これは、遮光3級に該当した。</p> <p>依頼センターよりテスト結果を事業者に説明したところ、相談者に購入金額が返金されました。また、当該品の販売を中止することであった。</p>	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		

【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先

・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

60	その電話、「アポ電」かも知らない番号からの電話に出るのは慎重にー	平成31年3月18日	公的機関や実在する企業名、家族をかたり、家族構成や資産状況などを聞きだしたり、所在確認をしようとするいわゆる「アポ電」と思われる不審な電話に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられている。このような不審な電話は、振り込め詐欺や還付金詐欺といった財産的被害のきっかけとなるだけでなく、最近では、強盗事件に「アポ電」が関わっているという報道もされている。そこで、国民生活センターではトラブルの未然防止のため、「アポ電」と思われる不審な電話に関する相談事例を紹介し、消費者に注意を呼び掛ける。	要望先	ー		
				要望内容	ー		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●警察庁 刑事局 捜査第二課 特殊詐欺対策室(法人番号8000012130001)</li> </ul>		
61	20歳代に増える投資用マンションの強引な勧誘に注意！ーマンションへの投資にはリスクがあり、必ず儲かるわけではありませんー	平成31年3月28日	マンションの住戸を購入すれば家賃収入や売却益を得られると勧誘する投資用マンションに関する相談が20歳代の若者で増加している。投資用マンションの相談件数は全体としては減少傾向にあるにもかかわらず、20歳代は2013年度の160件から年々増加し、2018年度(2019年2月28日時点)は405件と2.5倍になっており、実際に契約してしまっからの相談が多くなっている。また、平均契約購入金額は2,000万円を超えて推移している。そこで、20歳代の投資用マンションに関する相談事例を紹介し、今後のトラブルの未然防止・拡大防止のため、相談事例から見る問題点について注意を呼び掛けるとともに、関係機関に要望と情報提供を行った。	要望先	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一般社団法人不動産協会(法人番号1010005018754)</li> <li>○公益社団法人全日本不動産協会(法人番号8010005003089)</li> <li>○公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会(法人番号6010005018683)</li> <li>○一般社団法人全国住宅産業協会(法人番号3010005020287)</li> </ul>		
				要望内容	投資用マンションの相談が若者で増加しており、長時間勧誘や深夜の時間帯の勧誘、説明不足やクーリング・オフ妨害等がみられることから、より一層の法令遵守に努め、従業員等の指導、教育を徹底すること。		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●金融庁監督局銀行第二課(法人番号6000012010023)</li> <li>●金融庁総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室(法人番号6000012010023)</li> <li>●国土交通省土地・建設産業局不動産課(法人番号2000012100001)</li> <li>○一般社団法人不動産適正取引推進機構(法人番号5010405000762)</li> <li>○一般社団法人不動産流通経営協会(法人番号5010405010522)</li> <li>○公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会(ちんたい協会)(法人番号4010005018537)</li> <li>○公益財団法人日本賃貸住宅管理協会(法人番号8010005018789)</li> <li>○一般社団法人全国銀行協会(法人番号1010005016782)</li> <li>○日本貸金業協会(法人番号5010405007114)</li> </ul>		



【凡例】

・「関係機関への要望・情報提供」欄：●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先  
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄：◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

62	思わぬ大けがに！高齢者の脚立・はしごからの転落－医療機関ネットワークからみる危害の実態－	平成31年3月28日	<p>脚立やはしごは、高い所での作業や移動に使用される用具で、労働現場だけでなく家庭でも広く使用されている。庭木の手入れや荷物の整理など、脚立やはしごを使用した作業中にバランスを崩すなどして転落する事故の情報が、医療機関ネットワークに433件(注1)寄せられている。その半数以上(236件)が60～70歳代であった。3件の死亡事故のほか、入院を要する事故が約半数の206件で、頭蓋(がい)内損傷や脊髄(せきずい)損傷、大腿(たい)いや骨盤骨折などの重篤なけがを負った事例もみられる。</p> <p>加齢により身体・認知さまざまな面での機能のおとろえがみられ、若年者のようにバランスをとることや、複数のことを同時にすることが難しくなる。また、転落事故により死亡に至らなくとも、骨折などのけががきっかけとなり介護が必要な状態になるおそれがある。今後の生活への影響を考え、高所作業を避ける方法はないか十分検討したうえで、作業をする場合は用具と身体両方の安定を確保し、転落に注意して慎重に行うことが望まれる。</p>	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>	<p>○一般社団法人 軽金属製品協会 (法人番号 1010405003975)                  ○一般社団法人 日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会 (法人番号 8010005004343)</p> <p>○特に高齢者に向けた啓発活動と、より安全な商品の開発・普及を要望します。</p> <p>●消費者庁 消費者安全課 (法人番号 5000012010024)                  ●内閣府 消費者委員会 事務局 (法人番号 2000012010019)                  ●経済産業省 製造産業局 生活製品課 (法人番号 4000012090001)                  ●経済産業省 商務情報政策局 製品安全課 (法人番号 4000012090001)                  ●厚生労働省 労働基準局 安全衛生部 安全課 (法人番号 6000012070001)                  ○一般財団法人 製品安全協会 (法人番号 1010505002118)                  ○公益社団法人 全国シルバー人材センター事業協会 (法人番号 4010605002519)</p>	<p>◆日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会は、協会加盟の小売会員宛に要望内容について周知を行った。                  ◇全国シルバー人材センター事業協会は、各都道府県連合を通じて、各シルバー人材センターにも情報提供し、注意喚起する予定であるとの連絡があった。</p>	
63	成年年齢引下げに向けた消費生活センターの対応に関する現況調査<結果・概要>	平成31年3月28日	<p>民法の成年年齢引下げに向けた消費生活センターの対応に関する課題を検討し、新たに成年となる者の消費者被害や消費者トラブルの未然・拡大防止のあり方を探るうえでの基礎資料とするため、全国の消費生活センターを対象に、子どもや若者の消費者トラブル防止のための啓発や消費者教育、学校や教育委員会との連携に関することなど、成年年齢引下げに向けた対応状況に関する現況調査を行った。</p> <p>本調査の結果、子どもや若者の消費者トラブル防止を主目的とした啓発や消費者教育を行ったという消費生活センターは現状でも8割を超えている一方、センターと学校教育との連携において課題があることが明らかになった。</p>	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>	<p>－</p> <p>－</p> <p>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号 5000012010024)                  ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)                  ●文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課(法人番号7000012060001)</p>		

## 新聞等への掲載実績(平成30年度)

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生 —幼児の消化管に穴があき、開腹手術により摘出—	読売 毎日 朝日 東京 日経	5	NHK TBS フジ テレ朝	4			ジャパンタイムス	1
2	乾電池が破裂した防犯ブザー	産経 毎日 産経 朝日 東京 日経	6	NHK 日テレ TBS	3			北海道新聞他	42
3	速報！架空請求の相談が急増しています— 心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！—								
4	仮想通貨に関する様々なトラブルにご注意	読売 毎日 産経 朝日 東京 日経	6	NHK 日テレ TBS フジ テレ朝	5			北海道新聞他	42
5	乾電池が破裂した防犯ブザー(追加情報)								
6	医療法改正！美容医療クリニックのウェブサイトにも広告規制が！ -詳細説明のないビフォーアフター写真や、治療効果に関する体験談の掲載は禁止されます-	読売 産経 毎日	3	テレ朝	1				
7	地震による転倒の防止策 —電気給湯設備の貯湯タンクと家具・家電について—	毎日	1	NHK	1				
8	電力自由化をめぐるトラブル速報！No. 11電力の小売全面自由化が始まって2年が経過しました —正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょう—								
9	新しい民泊ルールがスタート！ —民泊を利用する前には宿泊に必要な料金総額やキャンセル規定を確認しましょう！—	読売 毎日 産経 日経	4	NHK	1				
10	ビワの種子を使用した健康茶等に含まれるシアン化合物に関する情報提供 —体内で分解して青酸を発生するおそれがあるため過剰な摂取に注意！—	朝日	1						

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
11	相談解決のためのテストからNo.122 「電気ジャー炊飯器での保温によりご飯から腐敗臭が発生」								
12	「消費生活相談センター」からの「訴訟告知確認書」ハガキは無視してください！								
13	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成30年度第1回)								
14	こんなはずじゃなかった！遺品整理サービスでの契約トラブル -料金や作業内容に関するトラブルが発生しています-	読売 毎日 朝日 東京 日経	5	NHK	1			北海道新聞 他	40
15	電池の発熱、液漏れ、破裂に注意しましょう！ -災害用の懐中電灯やラジオの点検を-	東京	1	NHK TBS	2				
16	光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！第2弾 -安くなると言われても、すぐに契約しないようにしましょう-	読売 毎日 産経 日経	4					沖縄タイムス	1
17	簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話に注意！ -インターネット等で取引される情報商材のトラブルが急増-	毎日 東京	2	テレ朝	1				
18	ドライブレコーダーの映像を定期的に確認しましょう -SDカードの異常により映像が記録されていないことも-	毎日 朝日 東京	3	TBS フジ	2				
19	「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」の受付状況(第1報) -開設後15日間のまとめ-								
20	2017年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要								
21	2017年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要								
22	2017年度の越境消費者相談の概要 -越境消費者センター(CCJ)で受け付けた相談から-								

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
23	鋭利な縁で指先を切った筆箱－すぐに使用を中止し、危険な縁部に絶対に触れないでください－	毎日	1	NHK フジ テレ朝	3			中日新聞	1
24	「保険金を使って住宅を修理しませんか」がきっかけでトラブルに！ -高齢者からの相談が増加しています-	読売 朝日	2						
25	「消費者トラブルメール箱」2017年度のまとめ								
26	相談解決のためのテストからNo.123 「硬化時に発熱してやけどを負ったジェルネイル」	東京	1						
27	セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブル －高齢者の相談が増加しています－	読売	1	テレ朝	1				
28	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成30年度第2回)								
29	「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」のまとめ								
30	「平成30年7月豪雨」で寄せられた消費生活相談情報－発生2カ月にみる相談の推移－								
31	「解約できない」、「解約料が高額」など、スポーツジム等での契約トラブルにご注意！	読売 産経 東京	3	テレ朝	1				
32	冬物の「衣服・履物」の詐欺・模倣品サイトに注意！－トラブルが冬季に集中して発生－	読売	1						
33	「法務省管轄支局 国民訴訟通達センター」からの封書による架空請求は無視してください！								
34	インターネット使用中に突然表示される偽セキュリティ警告画面にご注意！	読売 産経 東京 日経	4					北海道新聞 他	38
35	相談解決のためのテストからNo.124「自転車のリム打ちパンクに注意」								
36	60歳以上の消費者トラブル110番」の実施結果								
37	コインパーキングの「表示」をしっかりと確認しましょう －「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！－	毎日 読売 朝日 東京	4	NHK	1			北海道新聞 他	38

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
38	相談解決のためのテストからNo.125「湯煎したホワイトチョコレートがグレーになった調理用ボウル」								
39	「地方裁判所管理局」からの架空請求は無視してください！								
40	あなたの携帯電話番号が記載された架空請求は無視してください！								
41	水漏れ修理、解錠など「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルにご注意	読売 日経	2	フジ	1				
42	消費者問題に関する2018年の10大項目	読売	1					北海道新聞 他	43
43	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成30年度第3回)								
44	電力自由化をめぐるトラブル速報！No. 12 電話勧誘での電気の契約切り替えについてトラブルが急増しています-切り替える意思が無ければ、検針票に記載された情報は伝えないようにしましょう-								
45	自動車のタイヤパンク発生時の対応方法に注意 -応急修理キットの使用方法やスペアタイヤの交換方法について-	読売 日経	1	NHK	1			北海道新聞 他	39
46	相談解決のためのテストからNo.126 「点火ボタンを放しても火が消えなかった使い捨てライター」								
47	相談解決のためのテストからNo.127 「乾電池の液漏れによって重度の化学やけどを負った農薬散布器」								
48	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例等								
49	ラグビーワールドカップ2019™日本大会のチケット購入トラブルに注意！ -チケットを購入する際には公式チケット販売サイトであることを確認しましょう！-	読売 東京	2					北海道新聞 他	40
50	たとえ桐花紋が入っていても架空請求ハガキは無視してください！								

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
51	好きになったら騙される！？デート商法を恋愛ゲームで体験！－キミならどうやって切り抜ける？－			NHK フジ テレ朝	3				
52	酸を使ったフットケア商品－角質ケアをうたった商品で化学やけどやひどい痛みも！－	毎日 東京 日経	3	日テレ フジ	2			北海道新聞 他	42
53	相談解決のためのテストからNo.128 「小石が大量に飛び散り体に当たった刈払機の刈刃」								
54	相談解決のためのテストからNo.129 「詰め物に竹串が入っていたクッション」								
55	あなたの歯科インプラントは大丈夫ですか－なくならない歯科インプラントにかかわる相談－	産経 朝日 東京	3	NHK	1			北海道新聞 他	43
56	三輪自転車の走行特性に注意－高齢者が転倒し骨折した事例も－	読売 日経	2						
57	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成30年度第4回)								
58	相談解決のためのテストからNo.130 「ガードに触れると停止する機能が働かなかった扇風機」								
59	相談解決のためのテストからNo.131 「遮光等級が店頭表示と異なった遮光カーテン」								
60	その電話、「アポ電」かも－知らない番号からの電話に出るのは慎重に－	読売 産経 東京	3	NHK	1			北海道新聞 他	45
61	20歳代に増える投資用マンションの強引な勧誘に注意！－マンションへの投資にはリスクがあり、必ず儲かるわけではありません－	産経	1	NHK	1				
62	思わぬ大けがに！高齢者の脚立・はしごからの転落－医療機関ネットワークからみる危害の実態－								
63	成年年齢引下げに向けた消費生活センターの対応に関する現況調査<結果・概要>								

## 平成30年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧

平成30年 4月号 (No. 69) 特集	日本で暮らす外国人と消費者トラブル
5月号 (No. 70) 特集	消費者政策50年
6月号 (No. 71) 特集	深刻化する原野商法の二次被害
7月号 (No. 72) 特集	仮想通貨講座－相談対応のために－
8月号 (No. 73) 特集	みんなで減らそう！食品ロス
9月号 (No. 74) 特集	自ら備え、地域で見守る－高齢者の消費者被害を防ぐ－
10月号 (No. 75) 特集	ビッグデータの活用と個人情報保護
11月号 (No. 76) 特集	食の安全を確保するために－食品衛生法改正－
12月号 (No. 77) 特集	家を守る－災害や修繕トラブルに備えて－
平成31年 1月号 (No. 78) 特集	儲けをうたう情報商材のトラブル
2月号 (No. 79) 特集	若者への消費者教育－成年年齢引き下げを受けて－
3月号 (No. 80) 特集	進むキャッシュレス化と暮らし

## 「くらしの豆知識2019」で取り上げた情報一覧

## 特集 悪質商法の手口公開

- ①あなたはどのタイプ？ だまされタイプ診断
- ②仮想通貨の勧誘トラブル
- ③送りつけ商法
- ④還付金詐欺
- ⑤ネット通販の詐欺的サイト
- ⑥架空請求
- ⑦ワンクリック請求
- ⑧悪質な訪問買い取り（押し買い）
- ⑨住宅の点検商法
- ⑩マルチ取引・サイドビジネス商法
- ⑪SF 商法
- ⑫原野商法の二次被害
- ⑬こんな手口にもご用心
- ⑭だまされないためには
- ⑮消費生活センターにすぐ相談

## 2. 身近にひそむ危険

- ①健康食品で健康被害
- ②やけど・誤飲 子どもに多い事故
- ③着衣着火の事故 高齢者は特に注意
- ④脱毛施術で皮膚にトラブル
- ⑤命にもかかわる食中毒
- ⑥エスカレーター事故

## 3. 困ったネットとなる前に-ネットトラブル-

- ①SNSのトラブルを防ぐには
- ②フリマサービスを利用するとき
- ③オンラインゲームのトラブル
- ④「お試し」のつもりが定期購入に
- ⑤光回線サービスの契約に注意
- ⑥多様化する決済方法とトラブル
- ⑦スマホを紛失したら

## 4. よく分かる契約

- ①契約ってどんなもの？
- ②契約前のチェックリスト
- ③契約の流れを見てみよう

- ④未成年者の契約
- ⑤判断力の不十分な人の契約
- ⑥契約をやめる（1） 取消し・解除
- ⑦契約をやめる（2） 中途解約
- ⑧消滅時効とは
- ⑨クーリング・オフ（1） 基礎知識
- ⑩クーリング・オフ（2） 確認のポイント
- ⑪クーリング・オフ（3） 通知の書き方

## 5. ひとり立ちするあなたへ

- ①賃貸住宅（1） 契約するとき
- ②賃貸住宅（2） 退去するとき
- ③給与明細の見方
- ④クレジットカードの基礎知識
- ⑤リボ払いは便利？
- ⑥スマホ代・通信料の滞納に気をつけよう
- ⑦きっぱり断る勇気を持とう！

## 6. 消費の力が社会を変える

- ①消費者の力を知る
- ②エシカル消費を始めよう！
- ③地域を応援する
- ④“もったいない” 食品ロスを減らす
- ⑤消費者被害防止のために行動する
- ⑥情報を見極める力を持つ

## 7. くらしにかかわる制度

- ①判断力に衰えのある親が心配 —成年後見制度
- ②振り込め詐欺にだまされた！ —被害を回復する制度
- ③裁判によらずにトラブルを解決 —裁判外紛争解決手続き（ADR）
- ④資産作りと税制メリット —iDeCo とつみたて NISA
- ⑤旅行会社が倒産！？ —旅行契約での消費者保護制度
- ⑥一般住宅を宿泊施設に —民泊のルール
- ⑦欠陥・不具合製品を回収・修理 —リコール制度



- ⑧薬で重篤な健康被害が生じたら —  
医薬品副作用被害救済制度
- ⑨有機 JAS マークに注目 —オーガニック  
食品の表示ルール

## 8. シニアライフ-気になる話あれこれ-

- ①シニアライフを楽しむためのお金の  
管理
- ②介護が必要になったら
- ③物忘れと認知症の違いは？
- ④高齢期の住まい
- ⑤意思を残すには
- ⑥相続が「争続」にならないために
- ⑦今どきの葬儀事情
- ⑧多様化するお墓

## 9. こんな場合はどうする？

- ①老後に備えてマネープランを立てる
- ②医療保険に入る前に
- ③銀行から投資信託や生命保険を勧め  
られたとき
- ④中古住宅を購入するとき
- ⑤住宅リフォーム時の注意
- ⑥先進安全自動車を買うとき
- ⑦大人になってからの食物アレルギー

## 資料編

- ①安全に関するマーク
- ②繊維製品の洗濯表示
- ③クーリング・オフができる取引
- ④困った！知りたい！ときの相談・問  
い合わせ機関
- ⑤全国の消費生活センター 一覧（都  
道府県・政令指定都市）

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30年度 新規追加・更新分)

<b>新規掲載記事</b>	
<b>架空請求・不当請求</b>	
1	突然、アダルトサイトで「登録完了」になった！
<b>インターネットショッピング</b>	
2	うそと思われる商品広告をネットで見つけた
<b>ネットオークション</b>	
3	海賊版ソフトを見つけたら
4	フリマサイトで購入したブランド品が偽物だった
<b>オンラインゲーム</b>	
5	オンラインゲームの「ガチャ」で欲しいレアアイテムが出ない
<b>携帯電話・通信サービス</b>	
6	固定電話が使えなくなる？
7	携帯電話を機種変更したら、頭金を余計に取られた
<b>土地・住宅・設備・車</b>	
8	鍵開けで高額請求された！
9	LP ガスの料金形式が分かりづらい
10	リサイクルショップで購入した自転車の防犯登録
11	スマートメーターの交換工事が必要だと電話がかかってきた
<b>廃棄・リサイクル</b>	
12	不用品を回収するという巡回業者にビデオデッキのリサイクル料金を徴収された
<b>食品</b>	
13	豆乳を飲んだらアレルギーのような症状が出た
14	スーパーで買った弁当にアレルギー表示がなかった
<b>金融・クレジット・電子マネー・その他取引</b>	
15	レシートを発行しない販売店
<b>旅客・運送サービス</b>	
16	引っ越しのキャンセル料が高い！
17	引っ越しで家具に傷がついた！
18	引っ越しをキャンセルしたら、契約の際に渡された段ボールの返送料を請求された
<b>学習・教材・娯楽</b>	
19	民泊を利用する時の注意点は？
<b>美容・衛生</b>	
20	一部消費した健康食品をクーリング・オフしたい
21	使用期限を過ぎた配置薬、処分をしても大丈夫？
22	エステの契約をしたが、途中で解約できるか
<b>内職・副業</b>	
23	アフィリエイトをすすめられ契約した業者と、連絡が取れなくなった

強引・怪しい勧誘	
24	エアコンのフロンガスが2020年から使えなくなると電話がかかってきた
25	スマートフォンを操作していたら、最新スマホの当選通知が表示された
26	海外宝くじに当選したというSMSが届いた
27	申し込んだ覚えのない検査キットが海外から届き、料金を請求された
個人情報	
28	登録している個人情報を削除してもらえない！

更新掲載記事	
携帯電話・通信サービス	
1	家電量販店で「買った」SIMカードは誰のもの？
学習・教材・娯楽	
2	保証期間内の修理、送料は誰が負担する？

## 平成30年度 商品テストの概要

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
1	強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生－幼児の消化管に穴があき、開腹手術により摘出－（報道発表）	2018年1月、「ドクターメール箱」と「医療機関ネットワーク」に、幼児が複数のマグネットボールを誤飲し、消化管が穿孔し開腹手術等したとの事故情報が2件寄せられた。医療機関ネットワークには本事例を含め、子どもが磁石を誤飲、もしくは誤飲したと思われる事故情報が124件寄せられている。そこで、マグネットボールをはじめとした複数の磁石を誤飲した際の危険性についてテストや調査を行い、注意喚起をすることとした。	事故品と大きさや形状の類似していた7銘柄をテストした結果、マグネットボールの個々の大きさは、複数個同時に誤飲する可能性もあるほど小さいもので、マグネットボールを引き離すのに必要な力は、参考品のフェライト磁石よりも大きく、また、マグネットボールが大きい場合や複数個連なった場合は引き離すのに必要な力は大きくなるため、誤飲した場合に腸壁を挟んでとどまる危険性が高まるものと考えられた。各銘柄の磁束指数はST基準より大きい値だった。なお、パッケージには製造者名はなく、誤飲などの警告表示も取扱説明書もなかった。
2	乾電池が破裂した防犯ブザー（報道発表）	「防犯ブザーに入っていた乾電池が破裂した。原因を調べてほしい。」という内容のテスト依頼が3件寄せられ（2017年8月1件、11月1件、2018年4月1件）、テスト結果をもとに、該当品を所有する消費者に対して、当該乾電池の使用を控え、今後の対応方法について販売元に問い合わせるよう情報提供した。	破裂したのはいずれも同型の防犯ブザーに同梱されていた乾電池で、「12-2020」の表示があり、金属製の外殻が破損して内容物がとび出していた。商品テストを行ったところ、電池が消耗すると破裂する可能性があることがわかった。このほか、テスト依頼とは別に、同様の事故が2件確認されている。
3	乾電池が破裂した防犯ブザー（追加情報）（報道発表）	一般消費者及び消費生活センターから、別の品番の防犯ブザーにも「12-2020」の表示がある乾電池が使用されているとの情報提供があり、さらにこの消費生活センターからは装てんされていた乾電池が破裂したという情報が寄せられた。	国民生活センターにて調査したところ、「12-2020」の表示のある乾電池が、4月19日に公表されたものとは別の品番の防犯ブザー（SE-105BS）の一部に使用されており、今回破裂していた乾電池にも「12-2020」の表示があることが確認された。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
4	地震による転倒の防止策－電気給湯設備の貯湯タンクと家具・家電について－（報道発表）	<p>2011 年の東日本大震災や 2016 年の熊本地震の際は、当センター相談情報部が「震災による給湯機の貯湯タンクの転倒」に関して記者公表を行い、設置工事の不備が原因とみられる転倒事例を紹介した。また、家屋内の被害としては震度 5 強以上の揺れになると固定されていない家具・家電が倒れたり移動したりするとされており、周囲の人、物への被害や避難経路の妨げになることが報告されている。そこで、まず徳島県内で貯湯タンクの設置状況等の実態調査を行い、取り付けに不備がないか等を把握した。さらに、全国の消費者を対象とした家具・家電の転倒防止策などに関する意識調査や、過去の大地震の際の事故情報の分析を行った。そして、振動台上に固定方法の異なる貯湯タンクや固定器具を取り付けた家具等を設置し、実際に起こった地震波に近い揺れによる再現試験を行った。これらの結果から、地震に対する貯湯タンク及び家具・家電の転倒防止策の有効性を全国の消費者に向けて情報提供した。</p>	<p>[電気給湯設備の貯湯タンクについて]</p> <p>調査の結果、100 件中 63 件のモニター家庭は国土交通省による改正告示一号に基づく太さ、本数のアンカーボルトが使用されていない。また、改正告示一号に基づく太さ、本数のアンカーボルトが使用されていた 36 件のうち、芯棒が根元まで打ち込まれていないものが 5 件あった。振動試験の結果、コンクリート基礎の上に置いただけの貯湯タンクは震度 6 弱相当の揺れで転倒し、アンカーボルトの芯棒を根元まで打ち込まないものは、震度 6 強相当の揺れでアンカーボルトが抜けて貯湯タンクが転倒することがあった。</p> <p>[家具・家電について]</p> <p>アンケートの結果、約 68%の人が「地震による家具・家電の転倒・落下・移動の危険性がある」と認識しており、約 47%の人は「危険だと思う家具や家電があるが固定していない」と回答した。振動試験の結果、固定器具を使用していない食器棚は震度 6 弱相当の揺れで転倒し、冷蔵庫は震度 6 強相当の揺れで前方へ大きく移動した。また、各固定器具には転倒防止の一定の効果が見られた。</p>

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
5	<p>ビワの種子を使用した健康茶等に含まれるシアン化合物に関する情報提供－体内で分解して青酸を発生するおそれがあるため過剰な摂取に注意！－ (報道発表)</p>	<p>アンズ、ウメ、スモモ、ビワなどの未熟な果実の果肉や葉には、アミグダリンなど、体内で分解されると非常に強い毒性をもつ青酸を発生するおそれのあるシアン化合物が含まれている。これを多く摂取すると、頭痛やめまい等の健康被害を引き起こすおそれがある。食品衛生法では、天然にシアン化合物を含有することが知られている食品及びその加工品については、青酸換算で 10ppm を超えてシアン化合物が検出されるものを規制している。そこで、市販されているビワ（種子もしくは葉）を原材料とした健康茶等計 10 銘柄を任意に選び、シアン化合物が高濃度に含まれていないか等を調査し、消費者に情報提供することとした。</p>	<p>ビワの種子を原材料とした健康茶 3 銘柄では、飲用する状態ではシアン化合物の濃度は 10ppm を超えるものはなかったが、多量に飲んだり、濃くして飲まないよう注意が必要と考えられた。なお、食品衛生法では、10ppm を超えてシアン化合物が検出されても、少量を摂取する食品の場合には、人の健康を損なうおそれがないと認められることがある。ウメエキス 4 銘柄中 3 銘柄でシアン化合物が 10ppm を超えて検出されたが、一日摂取目安量以内であれば健康影響が現れる可能性は低いと考えられた。また、プルーンエキス 2 銘柄は、いずれも 10ppm を下回った。各銘柄の販売者等のウェブサイトの記載やパッケージ及び添付文書の表示について、シアン化合物の濃度を検査等で確認している旨や多量摂取に関する注意がみられた銘柄はなかった。</p>
6	<p>電池の発熱、液漏れ、破裂に注意しよう！－災害用の懐中電灯やラジオの点検を－ (報道発表)</p>	<p>アルカリ乾電池、マンガン乾電池、ボタン電池などの使い切りの電池（以下、単に「電池」と言う。）は、時計、テレビやエアコンのリモコン、子どものおもちゃ等、身近にあるものによく使われており、我々の生活になくてはならないものである。また、懐中電灯、ラジオ等、災害時に活躍する製品にもよく使われている。電池は大変便利なものであるが、使い方を誤ると、液漏れ、発熱、破裂等が起こることがあり、これらによるけがのほか、機器を傷めるおそれがあることから、電池を使用する際の注意喚起を行うこととした。</p>	<p>電池を装填する際の注意は、電池の向き（＋と－）をよく確かめて、正しく装填すること、銘柄が異なる電池を混合して使用しないこと、古い電池と新しい電池を混合して使用しないこと。電池を装填した後の注意は、機器を使用した後は、必ずスイッチを切ること、使い切った電池はすぐに機器から外し、適切な方法で捨てること、リモコン等の機器を長期間使用しない場合は、電池を外しておくこと。そのほか、金属類と一緒に電池を持ち運んだり保管したりしないこと、電池から漏れた液に触れた場合は、すぐに大量の水で洗い流すこと。</p>

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
7	<p>ドライブレコーダーの映像を定期的に確認しよう—SDカードの異常により映像が記録されていないことも—（報道発表）</p>	<p>ドライブレコーダーは、自動車のフロントガラスなどに取り付け、運転時の映像を録画するものであり、事故やトラブルの際の映像記録が後の処理に役立てられる事例も多く見受けられている。PIO-NETには、ドライブレコーダーに関する相談が2013年度以降444件、そのうち映像が残っていなかったなど記録に関する相談は88件寄せられており、年々増加している傾向にある。当センターにも、SDカードの異常によって映像が記録できていないというテスト依頼が寄せられている。そこで、ドライブレコーダーについて、使用実態やSDカードに異常があった際の検出機能を中心にテストを実施し、注意喚起することとした。</p>	<p>端子の損傷を想定したSDカードを用いた際、全ての銘柄で異常が検出されたが、通知は「音と表示」によるものと「表示のみ」のものがあり、通知方法に違いが見られた。仕様範囲外のSDカードを用いた際、銘柄によって、異常を検出する動作にばらつきが見られた。書き込み可能領域が極端に少ないSDカードを用いた際、録画が継続される銘柄では、正常に記録がされていない場合も見られた。読み書きできないSDカードを用いた際、異常として検出しなかった3銘柄は、録画している表示が見られたにもかかわらず記録がされていなかった。表示の調査結果では、SDカードのフォーマットに関する記載は12銘柄中9銘柄で見られ、交換に関する記載は12銘柄中11銘柄で見られた。事故時の映像記録が目的と記載されているものは、12銘柄中2銘柄のみであった。</p>
8	<p>鋭利な縁で指先を切った筆箱—すぐに使用を中止し、危険な縁部に絶対に触れないでください—（報道発表）</p>	<p>「筆箱を開けようとしたところ、ふたの縁部に触れた左手親指先端にけがをした。商品に鋭利なところがないか調べてほしい。」というテスト依頼が寄せられた。当該品及び新品の同型品を用いてテストを行ったところ、ふたの内側の縁（けがをした箇所周辺）が鋭利であることがわかったため、当該品を所有している方は、使用を中止し、販売元に問い合わせるよう情報提供した。</p>	<p>当該品は、ふたの内側の縁に使用者の指が触れる可能性は十分に考えられ、ふたの内側の縁が「人体傷害のおそれにつながる鋭い縁部」と判定されるほど鋭利であることがわかった。</p>

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
9	<p>自動車のタイヤパンク発生時の対応方法に注意－応急修理キットの使用方法やスペアタイヤの交換方法について－（報道発表）</p>	<p>パンク発生時の対応について、消費者の対応実態等に関するアンケート調査及び自動車製造事業者へのアンケート調査を実施するとともに、パンク発生時の対応方法について紹介し、消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>消費者へのアンケート調査の結果、パンクが発生した際に「自分で対応しない」と回答した約4割以上の人は、「やり方がわからない」という理由だった。また、4割以上の人が車両に付属している緊急対応時用装備の内容を知らなかった。事業者へのアンケート調査の結果、最も安価なグレードに限ると、8社中、2社では全車種で緊急対応時用装備は応急修理キットの設定しかなかった。緊急対応時の作業について、タイヤの接地表面の大きな傷によるパンクは、応急修理キットで補修できなかった。誤ったジャッキアップ作業は車両を破損させるだけでなく、車両がジャッキから落下する等の重大な事故につながる危険性がある。消費者へのアドバイスとしては、車両に付属している応急修理キットは一時的な応急用であり、パンクを完全に補修するものではない。一度使用してしまうとタイヤ自体の交換が必要となる可能性がある。応急修理キットについて正しい知識を身につけること。また、状況に応じてロードサービス等を活用すること。急な事態に備えて事前に装備内容や作業方法の確認をしておくこと。ジャッキアップ作業が必要な場合は、車両に付属している取扱説明書をよく読み、適切な作業をすること。</p>



SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
10	酸を使ったフットケア商品—角質ケアをうたった商品で化学やけどやひどい痛みも！—（報道発表）	<p>薬剤の入った靴下状の袋に足を浸すことで、足裏の角質をはがし、すべすべにすることをうたった商品が販売されている。これらの商品の多くには、角質の剥離（はくり）を促す作用のある、グリコール酸やサリチル酸、乳酸等のヒドロキシ酸が配合されている。「ドクターメール箱」に、酸を使ったフットケア商品を使用して化学やけどを負った、という事故情報が寄せられたほか、PIO-NET には、足の角質をケアすることをうたった商品を使用して、やけどや痛み等の危害が発生したという相談が2013 年度以降の約 5 年間で 26 件寄せられた。そこで、ドラッグストア等で市販されている酸を使ったフットケア商品を対象に、ヒドロキシ酸量や表示等を調べ、消費者に注意喚起することとした。</p>	<p>ヒドロキシ酸の合計量は 5.2～12.1%で、そのうち、<math>\alpha</math>-ヒドロキシ酸の合計量が、FDA（米国食品医薬品局）において、化粧品として安全であるとされる 10.0%を超えるものが 1 銘柄あった。pH は 2.4～4.0 で、そのうち、FDA において、化粧品として安全であるとされる pH3.5 を下回るものが 3 銘柄あった。足裏の皮膚が広範囲にはがれた写真が掲載されており、消費者が、皮膚トラブルなのか正常な状態なのかを判断できない可能性があると考えられた。テスト対象銘柄には、使用から数日後に皮膚がはがれるとの表示があり、使用時間を適切に調整することは難しいと考えられた。いずれの銘柄にも、履いただけで足裏の角質がはがれると受け取れる旨の表示がみられ、化粧品の効能効果の範囲を超える可能性があった。酸を使ったフットケア商品を使用する場合は、表示よりも大幅に短い時間から試すこと。</p>

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
11	三輪自転車の走行特性に注意－高齢者が転倒し骨折した事例も－（報道発表）	<p>三輪自転車は後2輪のものが主流であり、近年では電動アシスト機能を搭載したものも販売されている。PIO-NETには約6年間に三輪自転車に関する相談が138件寄せられており、このうち70歳以上が全体の約7割を占めており、高齢者が転倒し骨折したという事例もみられた。三輪自転車は走行中の挙動は二輪自転車とは異なり運転には注意が必要である。そこで、後2輪の三輪自転車でカーブ走行や傾斜した路面を走行する場合等の特性についてテストを実施し、消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>三輪自転車はスイング機構を固定していると、カーブ走行の速度が速い場合は片輪が浮き転倒する危険性が、傾斜面に車体後部が進入した場合は車体全体が傾いて乗員も振られ、片輪が浮き転倒する危険性が、後車輪の片側が障害物に乗り上げた場合は車体全体が傾いて乗員も振られ、転倒する危険性があった。また、発進時に地面に着いた足を上げるタイミングが遅れると、後車輪にひかれる危険性があった。表示を調べたところ、6銘柄中3銘柄で二輪自転車とは異なる、三輪自転車の特性に関する記載がみられた。全ての銘柄で取扱説明書に二輪自転車と異なる構造あるいは乗車感である旨の記載がみられた。また、スイング機構を固定できる全ての銘柄で、スイング機構を固定した状態での走行の注意点に関する記載がみられた。高齢者の方の用途で購入している商品であると考えられるが、購入や使用を考えている場合は、今回のテスト結果を参考に使用者の適応能力や道路環境を合わせて検討すること。三輪自転車を購入する際は、二輪自転車に乗れる人でも可能な限り事前に試乗し、購入後には平坦な路面で十分に練習してから公道で使用する。後2輪のスイング機構を固定して走行すると、カーブ走行や路面状況により、車体全体が傾いてバランスを崩し転倒する危険性がある。スイング機構を固定して走行する際は、必ず低速走行を心がけ、傾斜のある路面や凹凸のある路面では自転車から降り、押して歩くこと。</p>

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
12	米	通信販売で米を購入したところ、異臭がして食べるができなかった。においの原因を調べてほしい。	苦情品の米やポリ袋からは、2,4,6-トリブ ロモアニソールが検出された。米よりもポ リ袋から高濃度に検出されたこと、苦情同 型品の米からも検出されたことから、ポリ 袋に移行したにおい成分が、米にも移行し た可能性が考えられた。におい成分が移行 した時期、地点等は不明であるが、苦情品 と苦情同型品が共通してたどった流通経路 の中で移行した可能性が考えられた。さら に、苦情品及び苦情同型品には、食品表示 法に基づく玄米についての表示の多くがみ られなかったことから、同法に抵触するお それがあると考えられた。
13	枝豆	枝豆から農薬のようなにおいが する。農薬の成分（フェニトロ チオン）が残留しているか調べ てほしい。	相談者がゆでてにおいを感じたという枝豆 及び同じスーパーで同時期に販売していた とされる生の枝豆の可食部について、有機 リン系農薬であるフェニトロチオンの残留 濃度を調べたが、いずれからも検出されな かった。
14	とうもろこし	真空パックのとうもろこしを加 熱して食べたところ、酸っぱい 味がした。商品に問題がないか 調べてほしい。	苦情品から細菌が検出されたが、苦情同型 品からは検出されなかった。苦情品は既に 開封、摂食されており、どの時点で付着し たものか特定はできなかった。また、pH、 糖度、有機酸、不揮発性有機化合物につい て調べたが、苦情品と苦情同型品に差はみ られず、相談者が感じた味の異常の原因は 不明であった。
15	蜂蜜	「純粋」と表示されている蜂蜜 を購入したが品質が疑わしい。 表示に問題がないか調べてほし い。	苦情品に異性化糖が添加された可能性は低 く、はちみつ類の表示に関する公正競争規 約の組成基準7項目を満たしていたことか ら、蜂蜜としての品質に問題はみられなか った。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
16	ミル付きこしょう	ミル付きこしょうを使用中にミルの部分が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、ミル内のこしょう粒が段差状の突起と羽根に挟まれて粉碎されるときに生じる応力のほか、容器を回転させるときの曲げ応力や、容器をミル部の方向に押し付ける力など、複合的な力によって、ミルの容器取付側部品が破損に至ったと考えられた。しかし、苦情同型品を用いて実使用時を想定したテストを行っても、破損が生じなかったことに加え、苦情品を初めて使用したときに容器がスムーズに回らなかったという申出内容などから、苦情品には何らかの初期不良があった可能性も否定できないと考えられた。
17	カレールー	小麦粉不使用をうたったカレールーでカレーを作った。小麦アレルギーのある子どもが食べたところアナフィラキシーショックを起こした。カレールーに小麦が使われていないか調べてほしい。	苦情品には原材料に表示が必要とされる量の小麦が含まれていた可能性があったが、当センターで受領した際にはすでに開封して使用されており、小麦が混入した過程については不明である。なお、苦情品とは賞味期限の異なる苦情同型品 5 個にはいずれも小麦は含まれていないと考えられた。
18	麦茶	水出し用の麦茶を使用したところ、一晩経っても色や香りが出なかった。商品に問題がないか調べてほしい。	未使用の苦情品及び苦情同型品は、いずれも水につけると麦茶の色が出ることが確認され、相談者の申し出状況は再現しなかった。また、苦情品は相談者が使用した時点では何らかの要因により十分に色等が出ていなかった可能性があると考えられた。なお、苦情品は使用から 1 カ月以上が経過しているため、使用時とは状態が異なっている可能性はあったが、使用後の内容物はいずれも黒褐色の破片であり、他の苦情品及び苦情同型品と比べても外観に大きな差はみられなかった。
19	炭酸飲料	炭酸飲料のふたを開けようとしたところ、ふたが飛び、目に当たり負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の本体、キャップ及びねじ部に変形や損傷はみられず、ねじのひっかかりの高さも苦情同型品と有意差がなかった。キャップをきつく締めた苦情品の内部に、商品の常温での内圧の 2 倍以上の圧力をかけてもキャップが飛ぶことはなく、キャップが飛んだ原因は特定できなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
20	果汁飲料	果汁飲料に含まれる残留農薬を調べてほしい。	原材料が同じ苦情同型品からは10種類、セットで購入した原材料の異なる参考品からは5種類の農薬が微量ではあるが、検出された。検出された農薬はいずれも原材料作物への使用が許可されたものであり、原材料作物の残留農薬基準値と照らし合わせてみると大幅に下回るものであった。なお、苦情同型品及び参考品は加工食品であるため、「食品、添加物等の規格基準（昭和34年厚生省告示第370号）」に適合しているかを確認するためには、原材料作物の残留濃度を調査する必要がある。
21	ワインの瓶	ワインをワインオープナーで開けたところ、ワインの瓶が割れ手にけがを負った。瓶が割れた原因を調べてほしい。	苦情品は、ワインオープナーのスクリューがコルクから飛び出し、ワインの瓶の内側に接触した状態で力が加わったことが一因となってガラスに損傷が生じ、そこを破壊起点として破断した可能性が考えられた。
22	ベビーフード	ベビーフードに銀色の粉が付着していた。銀色の粉が何か調べてほしい。	苦情品に付着していた銀色の付着物は、アルミニウムを主成分とするものと考えられたが、その由来までは不明であった。なお、包装にはアルミニウムが使用されていたが、ポリプロピレンの樹脂層に挟まれた構造になっており、包装よりアルミニウムがはがれて苦情品に付着した可能性は低く、状況からみて、商品の製造から包装の工程において付着した可能性が考えられた。
23	健康食品	中高生の成長をサポートという健康食品の広告表示が疑わしい。8種類の成分が広告通りに含まれているか調べてほしい。	苦情品は、パッケージ、販売サイト、パンフレットといった表示の媒体によって、栄養成分が、含有量や推定平均必要量に対する割合など異なる表現で記載されていたが、表現を揃えるよう計算すると、著しい差がみられる成分があった。また、実際の含有量と著しく異なる表示も散見された。
24	健康食品（ビワの種の粉末）	ビワの種を粉末にした健康食品にシアン化合物が含まれているという報道があった。長年、飲んできたビワの種を粉末にした健康食品にシアン化合物が含まれていないか調べてほしい。	苦情品のシアン化合物の濃度を調べたところ、青酸換算で10ppmを超えており、食品衛生法上問題となると考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
25	電気炊飯器	電気炊飯器の内釜のコーティングがはがれてきた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の内側のコーティングは、はく離の初期段階と考えられる表面の膨らみが複数箇所で見られた。また、膨らんだ箇所を分析した結果、膨らみは何らかの原因でフッ素樹脂塗膜及びアルミニウムの層間で発生しており、使用過程で膨らみが進行し、表面が盛り上がり割れやはく離につながったものと考えられた。なお、苦情同型品で JIS 基準の耐摩耗性や再現試験を行った結果、コーティングのはがれは確認できなかったが、苦情品と苦情同型品のコーティングや板厚が異なっていることから、苦情品の膨らみの発生との関連性は不明であった。
26	電気炊飯器	電気炊飯器を使用していたところ、本体の内側に複数の亀裂が生じ、部品を交換したが再び亀裂が生じた。亀裂が生じた原因を調べてほしい。	苦情品は内部の部品に複数の亀裂がみられた。苦情同型品を用いた亀裂発生箇所の炊飯時の温度測定では、急激な温度変化はみられず、さらに内釜に鉛直荷重を加える荷重負荷テストでは、2,000N (約 204kgf) の鉛直荷重を加えても亀裂の発生等はみられなかったことから、熱衝撃や強度不足が原因で亀裂が生じたとは考えにくかった。また、破断面観察を実施できなかったことから、苦情品の亀裂が発生した原因は特定できなかった。
27	カセットコンロ	カセットコンロを初めて使用したところ、火柱が上がり、汁受け皿が焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品 (コンロ) は事故時に器具栓つまみを回しても点火せず、10 回目ぐらいで点火したとのことから、事故時は点火プラグの配線と点火プラグの接続が不完全であったため、器具栓つまみを回す度にガスが漏れ、電気火花が放たれた際に汁受皿の下にたまっていたガスに点火して火柱が上がった可能性が考えられた。点火プラグの配線が抜けた原因は特定できなかった。なお、苦情品 (コンロ) はガス通路にガス漏れはなく、電気火花がバーナー部に正常に放たれる状態では点火・燃焼状態も異常はなかった。苦情品 (ボンベ) も各所からのガス漏れはなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
28	カセットコンロ	カセットコンロにボンベを装着したところ、ガスが漏れる音とにおいがした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品（コンロ）は、器具栓つまみの裏側下部でガス漏れを確認できた。しかし、その後、苦情品（コンロ）はガス漏れを再現しなくなってしまい、ガス漏れ原因の特定には至らなかった。なお、苦情品（ボンベ）にガス漏れはなかった。
29	オープンレンジ	オープンレンジで調理をしたあと、庫内底面の耐熱ガラスが割れているのに気づいた。耐熱ガラスが割れた原因を調べてほしい。	苦情品は、事故時に底面ガラスの全面的な割れが発生したのではなく、変形・変色部を起点にクラックが徐々に進展し、破断に至ったものと考えられた。また、欠損部については、裏面側にてクラックが進展しているものの、表面側はわずかにつながっている状況下で、表面側より二次的な機械的衝撃を受けて破断に至ったものと考えられた。なお、起点となった変形・変色部は、過去の使用過程でアルミニウムを比較的多く含む異物が付着した状態で苦情品のレンジ機能を使用したことにより生じた可能性が考えられた。
30	電気圧力鍋	電気圧力鍋を使用したところ、調理した米や大根に変色が見られた。変色の原因を調べてほしい。	苦情品で調理や炊飯を行った際には、食材への着色がみられたが、他の圧力鍋を使った際にも同様の現象がみられ、大根では両手鍋でも長時間調理を行った際には同等以上の着色がみられたことから、着色は加熱調理により起こったアミノ酸と糖質の分解によるものである可能性が考えられた。
31	ミキサー	ミキサーを使用して食材を調理したところ、食材に色がついた。色のついた原因を調べてほしい。	苦情品に温めた精製水を入れて攪拌し、水の着色や黒い浮遊物がみられるかを調べたが、再現しなかった。苦情品のパッキンにはカビと推測されるものが付着していたことから、食材に色が付いた原因としては、攪拌時にこれが剥離して食材中へ移行した可能性が考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
32	ジューサー	ジューサーを使用したところ、搾りかずにプラスチック片が混じっていた。使用中にプラスチック部分が削れることがあるのか調べてほしい。	新品の苦情同型品を用いて再現テストを行ったところ、異常は再現しなかったが、苦情品のフィルターブレード（回転して食材を破砕する部品）を用いた場合には、フタの内側にある投入口下端や挿入したプッシャー底面が削られ、搾りかずにプラスチック片が混ざる現象が再現することがあった。苦情品のフィルターブレードでは、食材の投入により、フィルターブレードの浮き上がりが起こることがあり、異常に至るものと考えられたが、その要因までは分からなかった。また、異常が発生した時期、発生した要因についても不明であった。
33	コーヒーメーカー	コーヒーメーカーのガラスポットを拭いていたところ、持ち手から金属部分に沿って破損した。ガラスポットが破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、口天部の内縁に微細な擦り傷があったため、曲げ応力の負荷がかかった際に、擦り傷によって生じた微細なクラックを起点としてひびが入り、その後破損が拡大したものと考えられた。
34	コーヒーメーカー	コーヒーメーカーでコーヒーをいれると樹脂のような臭いがする。臭いの原因について調べてほしい。	苦情品でドリップした湯からは消毒剤のような樹脂臭が感じられ、熱湯が通過する部品から発生した2,6-ジブプロモフェノールが原因と考えられた。また、苦情品の加熱時には保温プレート周囲の樹脂製部品等からも同様のにおい成分の発生が確認された。なお、モニターテストではドリップした湯やコーヒー液から異臭を感じたモニターはいたものの、感じた程度は弱く、多くはこの商品を使ってもよいと回答した。
35	電気ケトル	電気ケトルの取っ手が滑りやすく、持ち運んでいたところ落としてしまった。さらに、落下の際にふたが開いたため熱湯が飛び散り、右足の甲をやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の取っ手の動摩擦係数は参考品と比較して大差はなく、特に滑りやすいとは言えなかった。また、苦情品を事故時の高さから落下させるとふたが外れて水がこぼれたが、参考品にも同様のものがあり、苦情品のふたが特に外れやすいとは言えなかった。



SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
36	電気ケトル	約 11 カ月使用した電気ケトルの内側目盛付近に、ゴム状の物質が貼り付いていた。ゴム状の物質が貼り付いた原因と、この物質が何か調べてほしい。	苦情品に付着していた異物は、外部から容器内に混入した低密度ポリエチレンが、お湯を沸かした際に溶融して内壁面に付着したものと考えられた。なお、低密度ポリエチレンは食品包装や緩衝材などで用いられるが、付着物が具体的に何であったかについては特定できなかった。また、「ポリエチレン及びポリプロピレンを主成分とする合成樹脂製の器具または容器包装」の規格を参考に苦情品の 溶出試験を行った結果、全項目において基準値内であった。
37	電気ケトル	電気ケトルに水を入れ、食器棚の上の給電スタンドに置いたところ、火花が出て給電スタンドと食器棚が焦げた。火花が出た原因を調べてほしい。	苦情品は給電スタンドの接続コネクタ部のコイルばねが複数箇所で切れており、溶融痕がみられたことから、ケトル本体を給電スタンドに置いた際、何らかの原因でコイルばねを介して電源電極がショートし発熱発火した可能性が考えられた。しかし、コイルばねを介してショートに至った原因の特定には至らなかった。
38	電気ケトル	電気ケトルで湯を注いだ。湯が太ももに垂れやけどをした。電気ケトルを確認すると注ぎ口に亀裂が入っていた。注ぎ口に亀裂が入った原因を調べてほしい。	苦情品は 3 カ所で破損していたが、破面には、事故前に湯漏れしていた痕跡となる汚れや貫通した穴などは見つからなかった。このことから、苦情品は事故の際に落としたことで破損が生じた可能性が高いと考えられた。
39	ヨーグルトメーカー	ヨーグルトメーカーを取扱説明書どおりに使用してもヨーグルトができない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の自動メニュー「カスピ海」は表示の温度設定どおり、正常に作動して 9 時間後にヒーターが停止した。ただし、時間設定については取扱説明書には調理の目安として記載されており、テストでは使用する種菌によってカスピ海ヨーグルトができるまでの時間に大きな違いが見られた。
40	卓上型食器洗い乾燥機	食器洗い乾燥機を使用していたところ、給水ホースと本体と接続部から水が漏れた。水が漏れた原因を調べてほしい。	苦情品は、本体と給水ホースを接続するナットが緩んで水漏れした可能性が考えられたが、苦情品を設置後、動かしたことがないとの申し出のほか、繰り返しの使用テストではナットの緩みや外れによる水漏れは再現しなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
41	真空包装機	真空包装機が使用開始後 1 週間で、密封した袋の中が真空にならなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	操作ガイドに従って使用すれば苦情品の動作に異常はなく、食品を真空に包装でき、問題はみられなかった。
42	マグカップ	マグカップを使用していたところ、飲み口の色が全体に移った。マグカップに問題がないか調べてほしい。	相談者の使用状況を参考に、苦情同型品を用いて再現テストを行ったが、飲み口の色が全体に広がるという現象はみられず、色の広がりが生じた原因については特定に至らなかった。なお、れんが色の顔料は上薬の層の中に強固に固定されており、また複数の苦情同型品において、未使用の段階で飲み口のれんが色が全体に広がっていたものがみられたことから、製造段階で生じた個体差であった可能性も考えられた。
43	水筒	水筒を使用していたところ、水筒の内部に黒い付着物が生じた。黒い付着物が何か調べてほしい。	黒い付着物は、増殖したカビ及び酵母である可能性が高いと考えられた。苦情品のパッキンには、カビ及び酵母であると考えられる黒い付着物がみられた。また、空気中や口腔（こうくう）内にもカビや酵母が存在することから、これらが水筒内の飲料に移行し、増殖した可能性が考えられた。
44	圧力鍋	圧力鍋を使用中にふたの隙間から蒸気が漏れる。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の各部には大きな損傷や変形、異常は見られず、動作確認を行っても蒸気漏れは再現しなかったことから、商品の問題は確認されなかった。
45	ガラス製卓上用魔法瓶	ガラス製卓上用魔法瓶の注ぎ口やレバーのところから湯が漏れる。原因を調べてほしい。	苦情品は魔法瓶本体の口がねを半径方向に横断する溝があったこと、及び中せんの下面に開くバルブのパッキン部に漏れがあったため、水平に倒したときに湯が漏れたと考えられた。なお、苦情同型品も同様の仕様であり、取扱説明書には禁止事項として、飲みものを入れたときは横転させない旨の記載があった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
46	フライパン	1年ほど前に購入したフライパンを火にかけてところ、内側のコーティング部分が膨れ上がった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、苦情同型品に比べてフッ素樹脂塗膜が2倍以上厚いことがわかった。フッ素樹脂塗膜が厚くなると収縮が大きくなり、剥離につながることもあるため、塗膜が厚くなっていたことが剥離の原因となった可能性が考えられた。また、一般的にフッ素樹脂加工製品の表面にはピンホールがあるため、苦情品にも見られたピンホールを起点にフッ素樹脂塗膜とフライパン基材のアルミニウムとの境目に油分等が徐々に浸透し、加熱調理の繰り返しにより、フッ素樹脂塗膜の剥離の発生や進行を促進させた可能性も考えられたが、同じ仕様の苦情同型品が入手できなかったため、原因の特定には至らなかった。
47	フライパン	10回程度しか使用していないフライパンの取っ手が折れて、やけどを負った。取っ手が折れた原因を調べてほしい。	苦情品は荷重を支持するアルミカバーの一部だけが鍋に接触し、上下に隙間が生じた状態で固定されていたものと考えられ、使用時の負荷がねじ止め部に集中していた可能性が考えられた。また、ねじ止め部の接合が不十分であった可能性も考えられたが、苦情同型品を用いた破壊強度試験でも苦情品と同様の破断は再現されなかったことから、原因の特定には至らなかった。
48	フライパン	フライパンを使用していたところ、初めて使用した後、側面の塗装がはがれていることに気づいた。塗装がはがれた原因を調べてほしい。	苦情品では塗装の浮きやはがれがみられたが、苦情同型品で、相談者の使用状況を参考に食品等を付着させて行った再現テストでは、はがれ等は起こらなかった。これより、苦情品では、使用による要因のみで塗装がはがれた可能性は低いと考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
49	フライパン	初めてフライパンを使用した後、側面をキッチンペーパーで拭いたところ、側面の塗装がはがれてキッチンペーパーに付着した。塗装のはがれた原因と衛生上問題となる成分が溶出しないか調べてほしい。	苦情同型品を用いて行った再現試験では、加熱された状態やスチールたわし等により傷が付いた状態の側面を、油を含んだキッチンペーパーで拭いた際にわずかな着色がみられたが、苦情品にみられたような線状の傷や塗膜のはがれ等は起こらず、原因の特定には至らなかった。なお、側面の塗膜はある程度の硬さを有しているものであった。また、参考のためすでに使用された苦情品について重金属と有機化合物の溶出を調べたところ、食品衛生法の基準の範囲内であった。
50	フライパン	フライパンから溶出する成分や表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、溶出に関しては食品衛生法の基準に適合していた。一方、材質はアルミニウムを母材とするものと考えられ、苦情品購入サイトの「セラミックとチタン製のフライパン」、「銅製フライパン」等といった表示は、商品の実態を表したものではなかった。また、「プレミアムグレードのチタンおよびセラミック」等の表示は、苦情品が実態とは異なる高品質な素材を使用しているというイメージを消費者に与えるものと考えられ、景品表示法に抵触するおそれがあると考えられた。
51	焼き網	焼き網をカセットコンロで初めて使用したところ、黒い煙が出てカセットコンロが変形した。商品に問題がないか調べてほしい。	事故は、使用が禁止されているカセットコンロで苦情品を使用したため、苦情品のネットプレートによる輻射（ふくしゃ）熱の影響により、カセットコンロの汁受けが異常過熱し、発煙・変形に至ったものと考えられた。なお、事故時に使用していたカセットコンロにも、苦情品のような焼き網の使用を禁止する旨の表示があった。さらに行政や業界団体もホームページにて注意喚起を行っていた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
52	調理用ボウル	ステンレス製の調理用ボウルでホワイトチョコレートを湯煎しかき混ぜたところ、チョコレートがグレーに変色した。調理用ボウルに問題がないか調べてほしい。	苦情品を用いて湯煎したホワイトチョコレートに色が付いたのは、苦情品の製造の過程で表面に付着し、残存していた微細な金属粉等が原因であると考えられた。再現テストで、表示に従った洗浄を行ってもホワイトチョコレート等に黒い色が付いたことから、通常の家での洗浄で取り除くことは困難と考えられた。
53	調理用ボウル	ステンレス製の調理用ボウルで、砂糖とクリームチーズをゴムベラで練ったところ、具材が灰色に変色した。調理用ボウルに問題がないか調べてほしい。	相談者の使用状況を参考に、苦情品及び苦情同型品を用いて再現テストを行ったが、材料が灰色になるという現象は目視では確認できなかった。しかし、洗浄後に水気を拭き取った際、手やキッチンペーパーには黒い色が付き、さらに、すり混ぜた材料から苦情品の表面に存在した鉄、クロム、マンガンが多く検出されるようになったことから、製造過程等で表面に付着、残存していた微細な金属粉が移行したのと考えられた。再現テストで、台所用洗剤とスポンジを用いて苦情品を洗っても材料への鉄等の元素の移行が確認されたことから、残存していた金属粉を家庭での洗浄で取り除くことは困難と考えられた。
54	スポンジ	スポンジで食器を洗っていたところ、スポンジから緑色の水が出てきた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品を水道水や洗剤希釈液に浸した際に液体が緑色に着色する現象が確認され、その原因は緑色の不織布層にあると考えられたが、同一パッケージに入っていたとされる未使用品では再現しなかった。使用品の不織布層は、未使用品に比べ研磨剤と考えられる付着物が少なかったが、液体が着色する原因については不明であった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
55	浄水器	浄水器を通した水を飲むと、口の中や顔、手足がひりひりする。浄水器を通した水に問題がないか調べてほしい。	苦情品を通して得た浄水からは、微量のフタル酸ジブチルが検出された。フタル酸ジブチルは皮膚感作性を有することが知られているが、この成分が相談者の症状に関与していたかまでは不明であるため、因果関係についてはアレルギー専門医等による診断が必要である。さらに、苦情品は、家庭用品品質表示法で表示が定められている項目のうち、材料の種類としてホース部分の材質に関する記述がなく、同法に抵触するおそれがあった。また、購入したサイトの広告と取扱説明書及び本体表示の記載内容に異なる箇所があった。
56	炭酸水製造機	炭酸水製造機を使用していたところ、水の入ったペットボトルや炭酸水製造機が破損、飛散し、天井や床に傷がついた。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、内圧が急激に上昇するような使用方法に開放弁が対応しきれなかったこと、取扱説明書に記載された耐圧強度よりも低い内圧で亀裂群が生じるペットボトルが使用されていたこと、取扱説明書の使用方法に表示された内圧よりも高い状態で使用し続けたこと、傷(亀裂群)がある状態で使用し続けたこと、炭酸用ペットボトルを繰り返し加圧する目的で使用したことの複合的な原因が重なり、ペットボトルの底部に亀裂群が発生・拡大、この部分を起点として破損が瞬時に進行し、その際に本体も破損したと考えられた。
57	洗濯機	洗濯機を使用していたところ、脱水中に洗濯槽と本体の間に洗濯物が挟まり破損し、洗濯機は異常停止した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は相談者の申し出に基づく再現テストを25回行ったが、問題なく動作し、異常停止も起こらなかった。なお、水槽と本体の隙間に洗濯物を挟んだ状態で脱水させたところ、苦情品に類似した状態が再現されたが、再現テストでは洗濯物が水槽と本体の隙間に挟まることはなかったことから、明確な原因の特定には至らなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
58	布団乾燥機	布団乾燥機のホースが破損した。原因を調べてほしい。	苦情品のホースは複数箇所破損しているため、どの箇所が最初に破損したのかを判断することはできなかった。また、苦情同型品を用いて実使用テストも行ったが、苦情品のようなホースの破損が再現しなかったため、苦情品のホースがどのような原因で破損したのか不明であった。
59	布団ばさみ	布団ばさみを外そうとしたところ、小指の皮膚を挟んでけがをした。布団ばさみのはさむ力を調べてほしい。	苦情品の布団を挟む力は 12～18N (1.2～1.9kgf) であり、参考品 4 銘柄よりは大きかったものの、苦情品より大きいものも 1 銘柄あり、苦情品が著しく大きいとは言えなかった。しかし、苦情品は本体の連結部の下面が指の皮膚を挟みやすい形状になっていた。
60	洗濯物ハンガー	洗濯物ハンガーに手が触れると引っかき傷ができた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はフレーム表面の部品が突起となっており、この部品に触れたことで、けがを負ったものと考えられた。この部品の角について、参考であるが、米国安全規格テスト及び、日本の玩具安全基準に基づくシャープエッジテストを実施した結果、鋭利な部分とは判定されなかったが、T 型の部品の形状の変更や、使用の際に部品の角が腕に触れてしまう旨の表示の追加などによって、安全性が高まると考えられた。
61	食器用洗剤	食器用洗剤を置いていたところ、洗剤が漏れ出し、床が汚れた。洗剤が漏れ出した原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの原因でキャップが不完全に開いた状態だったことに加え、保管中に転倒したために、保管環境の温度変化にともないボトル内の空気が膨張と収縮を繰り返すことで洗剤が漏れ出したものと考えられた。なお、苦情品は事故時の状態が保存されていなかったものの、強い衝撃が加わった痕跡や破損等の異常は確認されなかった。また、キャップを引き上げる力を測定したところ、苦情同型品、参考品 2 銘柄と比較して特に小さいわけではなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
62	加湿器用除菌剤	加湿器用除菌剤を入れて超音波式加湿器を使用していたところ、ピンク色の汚れやぬめりが発生した。発生した汚れ等への除菌剤の効果を調べてほしい。	苦情品を使用していたという加湿器にみられたピンク色の付着物は、家庭内の水回りに生じるヌメリの主な原因となるメチロバクテリウム属の細菌で、この細菌に対する苦情品の抗菌効果は、ほぼないと考えられた。苦情品本体の表示には、すべての菌やヌメリを除去するわけではないと記載されているものの、メチロバクテリウム属の細菌は視覚的に捉え易いものであるため、消費者の期待との乖離が生じる可能性が高いと考えられた。
63	加湿器	加湿器から取り外したタンクに水を9割ほど入れ、取っ手を持ってタンクを運んでいたところ、取っ手が破損しタンクが落下した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は複数箇所破損しているため、どの箇所が最初に破損したのか判断することはできなかったが、ねじ穴やその周辺などに付着した油脂によるソルベントクラックが起因となって破損に至ったと考えられた。なお、油脂の名称は特定できず、油脂が付着した経緯も不明であった。
64	扇風機	カバーに触れると羽根の回転が停止するという扇風機で、カバーの隙間に子どもが指を入れ、爪がはがれるけがを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はガードに触れると羽根の回転が停止する機能を持っていたが、テストの結果、この機能はセンサーによってガードに手が触れたかを判断しており、使用する状況や触れた人の状態（大人、子ども、姿勢など）によっては羽根が停止しないことがあるとわかった。なお、この機能については、苦情品と苦情同型品に差異はみられなかった。また、取扱説明書には「小さなお子さまがガードに触れても運転が停止しない場合がありますので、注意してください。」との記載がみられたが、苦情同型品は外箱の4面すべてに「小さなお子様がいても安心」との表示もみられた。
65	扇風機	羽根のないタイプの壁掛け式扇風機を使用していたところ、リモコンで操作できなくなり、コンセントを抜いたが、焦げ臭いにおいがした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は特に損傷はなく、動作確認での異常もみられなかった。なお、事故の際にファンユニットのモーターが停止するなど、一時的にファンの動作に何らかの異常が生じた可能性が考えられたが、原因については特定できなかった。



SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
66	空気清浄機	空気清浄機を置いていた部屋で火災が発生した。空気清浄機が出火の原因かどうか調べてほしい。	苦情品は全体的に激しく焼けた状態で原形をとどめていなかったものの、本体内部の電源コードに断線している様子はみられず、外部に露出している芯線に溶融痕は確認できなかった。また、回路基板上のヒューズが切れておらず、出火原因として考えられる異常は確認されなかった。
67	こたつ	こたつのプラグをコンセントに挿入したところ、火花が出た。原因を調べてほしい。	コンセント及び苦情品の電子コントローラーや本体に火花が出る要因が見られなかったことなどから、コンセントに挿入する際、プラグの刃に導電性の異物が付着するなどしてショートし、火花が出たものと考えられた。
68	電気毛布（掛け敷き用）	ベッドに電気毛布を敷き、上からシーツを掛けて使用していたところ、電気毛布とシーツが焦げた。原因を調べてほしい。	苦情品は、電気毛布の生地に挟まれた電熱線が使用により少しずつずれて1カ所に集まってしまったことにより、通常より高い温度となって生地が変色・焦げたものと考えられた。
69	ガスファンヒーター	16年間使用していたガスファンヒーターから煙が出た。煙が出た原因を調べてほしい。	苦情品から煙が出た原因は、燃焼ファンが故障したことで内部にたまった高温の燃焼ガスが背面フィルターから漏出する際、経路上のホコリを加熱し、発煙したものと考えられた。
70	石油ファンヒーター	石油ファンヒーターの灯油タンクのキャップが外れて灯油が飛び散った。また、キャップが外れなくなったこともある。キャップの構造に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、口金が開閉する際に、ピンがスライドする溝の側面に汚れが付着していた。このためピンと溝の摩擦が大きくなり、カートリッジタンクの口金取り付け部の溝に嵌合する樹脂片が完全に嵌合しなくなり、口金を外れたり、外れなくなったりする現象が生じたものと考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
71	石油ファンヒーター	6年前に購入した石油ファンヒーターを使用中、強いにおいがした。においが出た原因を調べてほしい。	苦情品は多くの部分が分解されており、異常が出た時の状態が保持されていなかったが、内部から黄色く変色した灯油が採取され、バーナ本体内部にもタール状の付着物が見られたことから、苦情品のおいこの原因は、不良灯油(変質灯油)を使用したためと考えられた。なお、バーナ本体に見られた変形は製造時からのものと考えられ、依頼者からの聞き取り情報にある「前々シーズンからにおいが出始め、今シーズンにおいが増した。」と一致しないことから、おいこの原因とは考えにくい。
72	食器棚	月に1、2回赴いている山荘に食器棚を設置した4カ月後、食器棚の引き出しの裏にカビが発生しているのに気付いた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の引き出し裏面の補強材は、底板に比べて吸湿性が高く、放湿しにくい性質があるため、カビが発生する状態が持続しやすいと考えられた。苦情品にカビが生えた5~9月は、年間でも温湿度の高い時期であり、苦情品が設置されていた部屋や苦情品の引き出し内は、一定の期間開け閉めが行われていなかったことから、乾湿の大きな変動がない状態が続いていたものと考えられ、そのような状況が影響し、補強材にカビが発生したものと考えられた。
73	食器棚	震度6弱の地震のとき、食器棚の扉についている耐震ロックが機能せず、中の食器が飛び出した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の耐震ロックが機能しなかった原因は、上扉のツメが本来の位置と考えられる場所からわずかに下側に傾いていたため、苦情品が揺れたり傾いたりしたときに耐震ロックのロック部品がツメに引っかからなかったためと考えられた。なお、上扉のツメが本来の位置と考えられる場所からわずかに下側に傾いていた原因は特定できなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
74	椅子	12年前から保育園で使用していた園児用椅子80脚のうち7割が破損し使用できなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は溶接部の外周側の母材の面と溶接ビードの表面とが交わる箇所から疲労亀裂が発生・伝播し、割れたものと考えられた。7割が破損したことから、保育園での長期使用に対して強度が不足していた個体が多数あった可能性も考えられるが、破損していない苦情品を用いた JIS に基づく強度試験で破損、変形が生じなかったことから、強度に問題があるとは断定できなかった。
75	電動リクライニングソファの AC アダプター	電動リクライニングソファに付属している AC アダプターのコード接続部から火花が出てやけどをした。火花が出た原因を調べてほしい。	苦情品は、抜けかけた電源ケーブルを AC アダプターに差し込む際に、AC アダプター本体と電源ケーブル間に何らかの鉄成分を含んだ金属製異物が介在していたためショートし、火花が出た可能性が考えられた。
76	エアーマット	エアーマットに空気を入れて使用したところ、就寝中に空気が抜けてしまう。空気が抜けた原因を調べてほしい。	苦情品は、空気が充填された状態で先端が細く何らかの物体(付着物から筆記用具と思われる)が落下したことで側面に穴が開き、空気が抜けたものと考えられた。しかし、いつの時点で穴が開いたかは特定できなかった。なお、苦情品の側面の素材の強度は、参考品と同等であり、強度が劣るものではなかった。
77	クッション	購入したクッションを使用していたところ、チクチクとした痛みを感じた。調べてみるとクッションの内側に竹串のようなものが入っていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品から飛び出していた異物は竹串と考えられた。異物の混入した経緯については不明であるが、側生地(縫製をほどこいた痕跡などがみられなかったこと、異物を容易に引き抜くことができなかったこと)などから、製造過程で混入し、そのまま封入された可能性が考えられた。
78	遮光カーテン	遮光 2 級と言われて購入したカーテンを使用したところ、部屋の中に光が入り、明るく感じる。性能に問題がないか調べてほしい。	苦情品について、JIS L 1055「カーテンの遮光性試験方法」A 法に従い遮光率の測定を行ったところ、遮光率は 99.6%であった。これは、一般社団法人日本インテリアファブリックス協会 (NIF) が定めるカーテンの遮光等級において、3 級 (99.40%以上 99.80%未満) に該当した。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
79	レースのカーテン	約 6 年前に購入したレースのカーテン。使用開始から 3 年で縦に亀裂が入ったがそのまま使用し、今年洗ったところ白い粉が生じた。白い粉が何か調べてほしい。	苦情品から生じたという白い粉はポリエステルを主体とする短繊維で、苦情品を構成する繊維と外観や材質が同じと考えられたことから、日光等による劣化により苦情品の生地表面から繊維が脱落したのと思われる。
80	照明器具	照明器具の構成部品をつなぐジョイントが破損したため、部品がぶら下がった状態になった。ジョイントが破損した原因を調べてほしい。	苦情品はポリカーボネート製ジョイントが複数箇所破損しており、どの箇所が最初に破損したのか判断することはできなかった。しかし、破断面上にストライエーション（しま模様）やリバーパターンがみられ、亀裂の起点付近が平坦であったことから、ソルベントクラックにより亀裂が発生し、繰り返し応力の作用により亀裂が徐々に進展し、事故時に一気に破断に至った可能性が考えられた。苦情品の破損箇所周囲の球体部品がべたついていたことから、ソルベントクラックの原因となる油分等が油煙などとして付着する環境で使用されていた可能性が考えられた。なお、取扱説明書にはソルベントクラック等による破損に関する注意表示はみられなかった。
81	照明器具	照明器具のプラスチック部分が破損し、表面がべたついていた。照明器具に付着したべたつきの成分を調べてほしい。	苦情品の表面に付着した成分は食品の油脂に由来するもので、苦情品の設置状況から、調理時に油煙となり付着したのと考えられた。
82	直管形 LED ランプ	明るさの表示が異なる直管形 LED ランプの明るさをそれぞれ照度計で測ったところ、測定結果がほぼ同じだった。直管形 LED ランプの表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品の全光束測定の結果、インターネット販売ページ上の「最高光束」の表示に対し約 55%と低い値であった。なお、最高光束という一般的でない用語が使用されているが、明るさの目安として表記されるのは全光束値であり、消費者に誤認を与える表記であると考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
83	浴室マット	浴室内で使用するマットの表面が滑りやすい。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品と苦情同型品及び参考品 3 銘柄の表面の動摩擦係数を測定した結果、苦情品及び苦情同型品は参考品と比較して動摩擦係数が小さかった。苦情品及び参考品の表面に石けん水を塗布した状態で、使用感についてモニターテストを行ったところ、苦情品は参考品と比較して「危険を感じるほど滑る」と回答した人が最も多かった。苦情品及び苦情同型品が滑りやすい原因として、表面の凹凸の形状を参考品と比較した結果、凸構造の面積が大きく、形状がなだらかで、凸構造が少ないことが関係していると考えられた。なお、苦情同型品には参考品 2 銘柄と同様に、石けんやシャンプー等が付着した場合は滑りやすくなる旨の注意表示がみられた。
84	うすめ液とさび止め剤	うすめ液をさび止め剤に混ぜて塗ろうとしたところ、液体がこぼれ衣服にかかり、やけどを負った。やけどを負った原因を調べてほしい。	相談者がやけどを負った原因は、うすめ液とさび止め剤に含まれる皮膚刺激性などがあると知られている成分が、皮膚に付着したことに起因する可能性が考えられた。なお、さび止め剤には自然発火のおそれがある旨の注意表示がみられたが、今回実施した再現条件では起こらず、また、苦情同型品のうすめ液とさび止め剤を当センターで購入した手袋に付着させた際に、手袋に溶解、欠損等は生じなかった。
85	テーブルタップ	テーブルタップを使用していたところ、コンセント部分が焦げた。テーブルタップに問題がないか調べてほしい。	苦情品の差し込み口が 1 カ所で黒ずんでいたが、これは外部が主であり、内部には変形や短絡の痕跡などはなく、異常はみられなかった。このことから、焦げた原因は苦情品ではなく、事故時に使用していた充電器の故障や、異物による短絡等の外的要因によるものと考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
86	テーブルタップ	1年程の間に2回同じテーブルタップを購入したが、いずれも振った際に中で異音が出た。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品10個のうち2個のコンセント内部に導電性の異物が確認された。今回、確認された異物については大きさが受け刃2極間の距離よりも小さく、受け刃を支持する樹脂製の仕切りが設置されていたことから、ショートする可能性はないが、この異物は受け刃と電線をつなぐハンダが製造過程で混入したものと考えられた。
87	防犯ブザー	防犯ブザーの単4電池が破裂した。原因を調べてほしい。	苦情品の乾電池は、電池の消耗に伴い発生したガスによって内圧が上昇し、破裂を防ぐためのガス放出機構が適切に機能しなかったため、電池缶が内圧に耐えきれずに破裂したものと考えられた。なお、「12-2020」の表示のある苦情同型品の乾電池では、電池消耗テストで用いた12本のうち1本が破裂したことから、この表示のある電池は破裂する可能性があると考えられた。
88	防犯ブザー	防犯ブザーの単4電池が破裂した。原因を調べてほしい。	苦情品の乾電池は、電池の消耗に伴い発生したガスによって内圧が上昇し、破裂を防ぐためのガス放出機構が適切に機能しなかったため、電池缶が内圧に耐えきれずに破裂したものと考えられた。なお、「12-2020」の表示のある苦情同型品の乾電池では、電池消耗テストで用いた12本のうち1本が破裂したことから、この表示のある電池は破裂する可能性があると考えられた。
89	高齢者見守り警報器	ストラップ付きの高齢者見守り警報器を首から提げていたところ転倒し、立てかけられていた杖の先端に引っかかったストラップの解除ジョイントが外れずに首を圧迫した状態で死亡していた。ストラップの解除ジョイントに問題がないか調べてほしい。	苦情品はテストに使用できなかったため、苦情同型品及び参考品4銘柄について、JIS A 4811「家庭用室内ブラインドに附属するコードの要求事項—子どもの安全性」5.3解除ジョイントの解除力試験を参考とした試験を行ったところ、苦情同型品の解除ジョイントの分離に要する力は参考品に比べて大きい力ではなく、苦情同型品の解除ジョイントに問題があるとはいえなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
90	玄関ドアの鍵	玄関ドアの鍵が使用開始後 20 日間で曲がってしまった。鍵の強度に問題がないか調べてほしい。	苦情品は屈曲箇所付近に複数の局所的な変形がみられたことから、シリンダーから抜けきらない状態で曲げる方向に力が加わったことにより、屈曲したものと考えられた。なお、苦情品、苦情同型品、参考品 4 銘柄について 3 点曲げ試験及び硬さ試験を行ったところ、大きな差はみられず、苦情品の強度が劣っているとは言えなかった。
91	南京錠	2 カ月前に購入した南京錠の鍵が抜けにくい。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は内筒が右にずれていたため、鍵を抜く際に第 1・4 下ピンの上昇が阻害され、合鍵と干渉したため鍵が抜けにくくなったものと考えられた。苦情同型品 5 個はばらつきはあるものの、苦情品のように引き抜きに力を要するものがなかったことから、個体不良の可能性が考えられた。
92	防犯カメラシステム	防犯カメラの映像に焼き付きがみられたほか、録画された映像の再生中に日付が飛ぶことがあった。これらの現象について確認してほしい。	提供された苦情品の防犯カメラは、3 台とも焼き付きが確認された。また、日付飛びに関しては、録画中断があった場合に起こることが確認された。
93	散水ホース	散水ホースのシャワーノズルがひび割れて水漏れした。破損した原因を調べてほしい。	苦情品が破損した原因は、グリップ部に生じた多数の微細亀裂(ケミカルクラック)が、水圧等により進行し、破損に至ったものと考えられた。また、ケミカルクラックの周辺には付着物が見られたこと、破断面の状態がケミカルクラックの特徴を有していたことから、付着物がケミカルクラックの原因であった可能性が考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
94	ガスバーナー	ガスバーナーを使用したところ、バーナーとボンベの接合部からガス漏れが起こり炎が上がった。商品に問題がないか調べてほしい。	今回の事故は、苦情品（バーナー）への装着を前提としていない苦情品（ボンベ）を使用したことに加え、苦情品（ボンベ）自体がステムとマウンテンカップの間からガス漏れを生じるものであったことが原因で起こったものと考えられた。なお、苦情品（ボンベ）自体がステムとマウンテンカップの間からガス漏れを生じた原因として、製造不良等により事故時以前から不具合があった可能性や、装着を前提としていない苦情品（バーナー）に装着したことでステムやその周辺に何らかの不具合が生じた可能性が考えられたが、原因の特定には至らなかった。
95	靴の除菌脱臭乾燥機	靴の除菌脱臭乾燥機を使用中に電源が落ちて異臭がし、目がしょぼしょぼして喉が痛くなった。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品は、UV 冷陰極管(紫外線ランプ)を点灯する回路のバラストコンデンサーが故障したため、高圧・高周波の電圧により放電または発熱が起こり、周囲の基板を焼損させ、臭いが発生したものと考えられた。コンデンサーの故障については、すでに破損しており、どの時点で故障したものは特定できなかった。
96	ガソリン	刈払機を使用していたところ動かなくなった。使用したガソリンに問題がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品は「揮発油等の品質の確保等に関する法律」に定める強制規格(10項目)について全ての項目で規格を満たしており、品質に問題はなかった。
97	アルカリ乾電池(単3形)	ルームライトのリモコン内のアルカリ乾電池(単3形)が発火し、リモコンを落とした量に変色した。アルカリ乾電池(単3形)が発火した原因を調べてほしい。	苦情品は2本のうち1本が導電性の異物を介すなどしてショートした可能性が考えられ、これによって発熱し、外装フィルムが収縮するとともに安全弁が破れ、内容物が漏れて析出したものと考えられた。しかし、苦情品の外装フィルムや絶縁リングに損傷がなければショートする可能性は低く、発火についても確認できなかった。



SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
98	アルカリ乾電池（単4形）	電動歯ブラシのアルカリ乾電池を交換しようとして取り出したところ、乾電池から出た液体がはねて目に入り、目を負傷した。液体が出た原因を調べてほしい。	苦情品は、電圧が下がった状態で使用を続けたために、過放電の状態となり、発生したガスによって内圧が上昇したことで液漏れした可能性が考えられた。なお、苦情同型品を用いた再現テストでは、液漏れの現象は再現しなかった。
99	帯	帯を防虫剤と一緒に衣装ケースで保管したところ、一部が黄色に変色した。変色した帯に問題がないか調べてほしい。	苦情品の変色部分の生地表面には黄色の付着物がみられ、ムスクアンブレットと考えられる成分が検出されたことから、外部からのこの成分を含む何らかの付着物が原因で生地が変色してみえたと考えられたが、どのような過程で付着したものか由来の特定には至らなかった。
100	子ども用Tシャツ	子ども用のTシャツを初めて着用させたところ、子どもの首筋に赤い湿疹が出た。Tシャツに湿疹の原因となるような成分が含まれていないかどうかを調べてほしい。	苦情品の襟部分を調べたところ、物理的な要因により皮膚障害につながる可能性は低いと考えられ、アレルギー誘発性が知られている分散染料は検出されず、強い酸性、アルカリ性でもなく、アレルギーの原因となることが知られている金属元素の溶出も確認されなかった。一方、皮膚刺激性を有する成分と推定されるものの溶出が確認されたが、これが被害者の症状に関与していたかについては、皮膚科専門医などによる診断が必要である。
101	ベビー服	3カ月の乳児にベビー服を着せようとしたところ腕が入らない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のベビー服及び苦情品と表示上同サイズで組成が同じか近い参考品3点について、各部位の寸法を測定し比較したところ、苦情品と参考品はJIS L4001「乳幼児用衣料のサイズ」に示された身体部位寸法の参考値にもおおむね沿った寸法であり、苦情品に表示上の問題はみられなかった。また、着脱のしやすさの要因のひとつになると考えられる部位の寸法等も苦情品が参考品より大きな値であるところが多く、ホック止めの構造等も考慮すると、苦情品のみが著しく着脱させにくいものとは考えられなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
102	ブラジャー	通信販売で購入したブラジャーを一度着用後に手洗いしたところ、アンダーバストがきつくなり着用できなくなった。洗濯による寸法変化が大きい商品か調べてほしい。	既に販売が終了していた苦情品の新品時からの洗濯による寸法変化は不明だが、苦情品のアンダーバストの寸法は、苦情品と表示上同サイズで、組成、構造が類似した参考品 5 銘柄を苦情品と同様な方法で洗濯した後の寸法の範囲内であった。
103	補正下着	通信販売で 3 枚セットの補正ショーツを購入したところ、思っていたより小さかった。サイズの表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、表示されているウエストサイズは満たすものと考えられたが、そのサイズまで伸ばすには大きな力が必要で、素材は縦及び横方向に伸長性と回復性を有するものの、着用時に圧迫感がある可能性があった。
104	補正下着	上半身用の補正下着を着用したところ、全身の皮膚や舌、目などに痛みを生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品からは皮膚刺激性、眼刺激性、気道刺激性あるいは皮膚感作性を有するテトラデカノールやフタル酸ジブチル、トルエンやエチルベンゼン等と推定される成分の溶出や放散が確認された。これらの成分が相談者の症状に関与していたかについては、専門医による診断が必要である。
105	補正下着	ウエスト及びヒップのサイズ表示を確認して購入した補正下着を着用しようとしたところ、太ももがきつくはくことができなかった。サイズの表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、表示されているサイズは満たすものと考えられ、伸ばすのに必要な力は調べた範囲では大きいとは言えなかった。一方、モニターテストでは苦情同型品にきつきを感じたモニターが多く、生地物の物性ではなく腹部周りの縫い目や生地の織り、厚さ等の違いによる形状由来の要因の可能性が考えられた。
106	セーター	毛足のあるセーターを使用したところ、毛抜けが大量に生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の毛羽の付着の程度は中程度であったが、苦情品はすでに一度着用されているため、新品時にはより毛羽が抜けやすかった可能性が考えられた。また、混用率は表示された「毛 70%、ナイロン 30%」の許容誤差範囲内であった。
107	ブラウス	ブラウスを着用したところ、素肌に直接触れていたえりと袖の部分がちくちくして着てられない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、生地織り込まれたポリエステル素材の平たい形状のスリット糸が随所で破断しており、その端が表面に飛び出すことで皮膚刺激の原因となっていたと考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
108	ブラウス	ブラウスを2日ほど着用したところ、背中中央部や右前身頃の下にしわがよっていることに気付いた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の背部と前身頃にみられた生地のはりや縮みは、生地を構成する糸のよりが新品時の状態から収縮して風合いが変化し、しわがよったようにみえたものと考えられたが、要因の特定までは至らなかった。
109	Tシャツ	赤いTシャツの色が白いTシャツに色移りした。赤いTシャツの染色堅ろう度を調べてほしい。	着用、水洗いされた苦情品の汗及び洗濯に対する染色堅ろう度を調べたところ、特に変退色や汚染（色移り）が起りやすいものではなかった。なお、苦情品は使用後に水洗いされており、新品時については不明である。
110	トレーニングウェア	購入したトレーニングウェアが、電気カーペットに座るなどして温まると不快なおいがする。においの原因を調べてほしい。	相談者が苦情品から感じられたにおいは、揮発してきたトルエン、ヘキサナール、キシレン等と推定された物質が混合したものと考えられた。これらの物質は原材料や製造工程に由来するもので、製造・流通の過程を経ても十分に揮発せずに残留していた可能性等が考えられた。
111	トレーニングウェア	LサイズとMサイズのトレーニングウェアを購入したところ、Lサイズのものからのみにおいがする。においの原因を調べてほしい。	苦情品のトレーニングウェアから酸っぱいにおいが感じられ、イソ吉草酸、ヘキサノ酸、パルミチン酸といったカルボン酸類が検出された。相談者が感じたにおいは、これらが混合したものである可能性が考えられた。カルボン酸類はダンボール等の紙製品の異臭や体臭、部屋干し臭の原因物質であるとされているが、においの発生原因の特定には至らなかった。
112	トレーニング用ロングタイツ	通信販売でトレーニング用ロングタイツを購入したが、以前に購入した同じメーカーで同じサイズのものよりきつく着用できなかった。サイズ表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品（苦情同型品）のウエスト部は、表示のサイズ範囲をカバーできるものと考えられたが、これまでに着用していた同メーカー、同サイズのものよりヒップ幅や腿幅等が小さいなど、スリムな構造になっている上、伸縮性が同等かそれ以下と考えられたため、着用時にきつく感じる可能性があると考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
113	靴	厚底のブーツを2日ほど履いたところ、靴底がはがれ、かかとから釘が露出した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、両足ともアッパー、ミッドソール及び表底のそれぞれが一部はがれていた。アッパーとミッドソールは、左足用ではスポンジのようなシートから、右足用ではねじが抜けてはがれており、それぞれ固定に問題があったと考えられた。また、アッパーとミッドソールの接続部分の構造が左右で異なることから、製造工程が適切に管理されていなかった可能性が考えられた。さらに、表面の状態から、製造後ある程度時間が経過している、あるいは、温度、湿度が高く、通気の悪いところで保管され、劣化が進行していた可能性が考えられた。
114	運動靴（フットサルシューズ）	フットサルシューズを購入後初めて使用したところ、内側の当て布の一部がはがれていたほか、靴下に色移りが生じていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品、苦情同型品ともに、フットサルの試合でのモニターテストにおいて、当て布から靴下への色移りが確認されたが、苦情同型品の取扱説明書には、色移りに関する注意表示が記載されていた。一方、苦情品の左シューズは当て布のはがれが認められ、モニターテストの結果、はがれの進行が見られた。事業者の話から、苦情品の用途がタウンユースであれば、フットサルの試合で使用するのに十分な強度を有していない可能性が考えられた。
115	ハンドバッグ	通信販売で本革と表示されていたハンドバッグを購入したが合成皮革と思われる。素材の表示が適正か調べてほしい。	苦情品の皮革部分には、床革が使用され、その表面にはスポンジ状のポリウレタンの層が付けられたものと考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
116	折りたたみ傘 (自動開閉式)	自動開閉式折りたたみ傘の手元を収納しようと押し込み、手を離れた途端、手元が急に伸びて左目を直撃し負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は参考品と比較して、収納時に手元を押し込む力や手元を勢いよく伸ばし衝突させた際の力が異常に大きいということはないが、収納する途中で引っ掛かりがあった。また、参考品の中には手を離しても安全機構が作動し手元が伸びない機構のものもあり、このようなものは、より安全性が高まるものと考えられた。なお、家庭用品品質表示法において、ジャンプ式の折りたたみ傘は「傘の開閉時及びシャフトの伸縮時には、顔や身体から離して使用する旨」を表示することが定められているが、苦情品の記載内容を確認することはできなかった。
117	折りたたみ傘 (自動開閉式)	折りたたみ式傘（自動開閉式）を閉じるとき、指の皮膚が挟まりけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の中棒を縮める際に、3本の中棒の外径の差によって生じた段差と手元の隙間に指が挟まったものと考えられた。また、参考品2 銘柄の中棒について確認したところ、同様な構造であり、苦情品のみが特に危険な構造であるとは言えなかった。さらに、苦情品の表示には、参考品2 銘柄にはない開閉時に指を挟まない旨の注意事項が確認された。
118	折りたたみ傘	折りたたみ傘を使用していたところ、骨周りの生地に穴や切り傷ができていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のかさ生地が損傷した原因は、繰り返し開閉によるものではなく、かさを閉じた状態で外側から石突きと損傷部を含めた平面が何かに接触した場合の摩擦などの影響が可能性として考えられたが、特定には至らなかった。
119	サングラス	サングラスを使用していたところ、左目側のつるに亀裂が入っていた。亀裂が入った原因を調べてほしい。	苦情品の左目側のつるは単純な繰り返し応力だけではなく、ねじりなどの力も含めた複合的な力によって破損に至ったものと考えられた。しかし、亀裂の起点やその周辺には、起点の発生原因となる異物や付着物、変形、衝撃痕などはなく、どのような原因で起点が生じたかは不明であった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
120	子守帯	2カ月の乳児を子守帯で対面抱きして歩いていたところ、乳児が落下し頭と足にけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は外観に異常は見られず、SG基準を参考とした安全性試験においてダミー人形が落下しなかったことから、乳児が落下しやすい構造であるとは言えなかった。また、フードが意図せず外れるなどの現象も見られず、乳児が落下した原因については不明であった。
121	眼鏡	1年半使用している眼鏡のブリッジ部分とレンズフレーム部分が相次いで破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、左目側のレンズ枠の上部が破損し、亀裂の起点は破損部の内側（顔側）の下部にあることがわかった。また、起点から破損部の上部や外側に向かってビーチマークやシェブロンが見られたことから、苦情品は繰り返し応力によって段階的に脆性破壊が進展して破損に至ったものと考えられた。しかし、起点やその周辺には、異物、付着物、変形、衝撃痕などはなく、どのような原因で起点が生じたのかは不明であった。
122	化粧品	化粧品のケースを閉じた際に部品が勢いよく外れ、目に当たり付けていたコンタクトレンズが破損した。部品が外れた原因を調べてほしい。	苦情品の部品が勢いよく外れたのは、参考品よりも開ボタンが外れやすい構造であったことに加え、ふたが横にずれた状態で強い力でふたを閉めたことが原因と考えられた。
123	美容液	美容液を使用したところ、皮膚の赤みがすぐに消える。ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品2検体に、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。
124	ヘナ配合の白髪染め	ヘナ配合の白髪染めを使用していたところ、皮膚に色素沈着が生じた。白髪染めに酸化染料が配合されているか調べてほしい。	苦情品について、アレルギーの原因にもなることが知られている酸化染料等、染毛剤の有効成分を含む8成分が含まれていないかを調べたが、いずれも検出されなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
125	歯磨き粉	細菌が検出されたとする歯磨き粉を使用していたところ、舌にしびれが残った。歯磨き粉に含まれる細菌を調べてほしい。	苦情品からは耐熱性菌として、納豆の製造に利用されている枯草菌（バチルス・サブチリス）あるいは、その近縁種であり発酵食品等からも検出されるバチルス・アミロリケファシエンスが検出された。
126	二重まぶた用接着剤	二重まぶた用接着剤を初めて使用したところ、メイク落としでは接着剤が落ちず、まつ毛が貼りついて取れなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、相談者が見たとされる「市販のメイク落としでキレイに落とせる」という広告表示のように容易に落とせるものではなく、専用リムーバーを使用する場合以外では、落ちにくさを感じるものと考えられた。
127	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーがコードの付け根部分から発火した。原因を調べてほしい。	苦情品が発火した原因は、電源ケーブルを保護するためのブッシュが切れて本来保護すべき位置から外れた後、局所的に本体出口付近でコードの折り曲げが繰り返されたことで、内部の素線が断線し、その断線した素線同士が接触したことによって火花が発生したものと考えられた。
128	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用中に吹き出し口から炎が出た。確認するとコード付け根の被覆が裂けていた。商品が問題ないか調べてほしい。	苦情品の内部には、損傷した痕跡や発火によるすすなどはみられず、吹き出し口から炎が出た原因を特定することはできなかった。なお、吸い込み口が何らかの原因により閉塞された場合は、内部温度が上昇し、サーモスタットが動作して青白い火花が発生することが確認できたが、吹き出し口から炎が出る現象までには至らなかった。また、電源コードが断線した原因は、経年使用により繰り返し屈曲し、ねじれた状態で使用したことなどにより、徐々に素線が切れて、その部位の発熱が進み、最終的に被覆の溶融及び断線に至ったものと考えられた。
129	電気かみそり	電気かみそりを使用していたところ、網刃が約1カ月で破損し交換した。さらに、交換した網刃も約1カ月で破損した。網刃が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は広範囲に破損及び脱落していること、さらに破損から約3年経過しており、破損時の状態が保存されていないことから、破損原因の特定には至らなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
130	鼻毛用はさみ	鼻毛はさみを使用しようと鼻に入れたところ、鼻の内側にけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の刃先または刃先側の峰が鼻の内側に接触したことでけがを負った可能性が考えられた。苦情品と差異がなかった苦情同型品の刃先側の峰について、参考ではあるが日本の玩具安全基準に基づくシャープエッジテストを行った結果、鋭利な縁であると判定された。参考品の刃先側の峰も同様に鋭利な縁であると判定されたことから、苦情同型品のみが特に危険な構造であるとは言えなかった。
131	蚊取り線香	蚊取り線香を使用していたところ、壁紙と天井が黄変した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品、苦情同型品及び相談者が以前に使用して問題がなかったという参考品を燃焼させたところ、いずれの銘柄でも茶褐色の物質が不織布フィルターに付着した。また、苦情品を燃焼させて発生した成分をメタノールに捕集したところ、苦情同型品や参考品と同様、黄色になり、溶け込んだ成分を調べたところ、苦情品と苦情同型品で差はみられず、参考品でも検出された成分以外に、参考品とは異なる香料と推定される成分が検出された。なお、苦情同型品及び参考品のパッケージには天井や壁、家具やカーテンなどにヤニが付着し着色することがある旨の記載がみられたが、苦情品でも同様なことが起こると考えられたものの、パッケージには記載がみられなかった。
132	携帯用蚊取り線香入れ	携帯用蚊取り線香入れをズボンのベルトにつり下げて使用したところ、ふたが外れたため、蚊取り線香が落ちてズボンが焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は上ぶたを固定する留め金は何らかの原因で外れたため、上ぶたが開いたものと考えられた。苦情品は、留め金を外れた場合は直ちに上ぶたが外れる構造であり、留め金の固定力は参考品よりも小さかったが、故意に強く揺らしても留め金を外れることはなかった。
133	超音波ネズミ撃退器	超音波ネズミ撃退器を置いたが全く効果がない。超音波が出ているか調べてほしい。	苦情品は仕様のとおり、約 25000Hz の超音波が緑 LED の点滅と連動して約 2 秒間隔で断続的に発生していることが確認された。



SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
134	ダニを捕獲するシート	ダニを捕獲するシートを使用していたところ、ダニに刺されたと思われるかゆみ、湿疹が現れた。シートにダニが捕獲されているか調べてほしい。	苦情品3セットには、チリダニ科及びホコリダニ科のダニが捕獲されており、1セットにはツメダニ科のダニが侵入した痕跡もみられた。なお、ツメダニ科のダニは人を刺し吸血することが知られているが、チリダニ科、ホコリダニ科のダニは人を刺したり吸血することはない、死骸やフンがアレルギーの原因となることが知られている。
135	タオル	タオルを繰り返し使用していたところ、不快なおいがするようになった。不快なおいの原因を調べてほしい。	苦情品のみから1-ノナノールと考えられる成分が検出されたが、苦情品からはこれ以外に、未使用品、苦情同型品、参考品にも共通する複数の成分が検出され、相談者が感じた不快臭はこれらが混合したにおいと考えられた。なお、モニターによる評価では、苦情品特有の不快臭を感じるモニターもあり、使いたくないとの回答が未使用品、苦情同型品、参考品より多い傾向がみられたが、「強いにおい」、「強烈なおい」と感じたモニターはいなかった。
136	ペーパータオル	ペーパータオルから強い薬品のおいがする。においの原因を調べてほしい。	苦情品の異臭は、ジクロロフェノール類、ジブromoフェノール類によるものと考えられた。これらの物質は、再生紙の製造工程において、殺菌のために塩素を含んだ水が使用された場合等に生成する可能性が考えられる。なお、苦情品からは消毒臭が感じられ、モニターテストではぬれることで異臭をより強く、不快に感じる傾向があったが、その状態でもほぼ全員がこの商品を使ってもよいと回答した。
137	大人用紙おむつ	大人用紙おむつで固定用テープ部分の折れ曲がっているものが、寝返りをしたときにはがれてしまうことがあった。テープ部分がはがれやすいかどうか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品は、折り畳まれた際の折り目にさしかかった固定用テープに折れや曲がり等の変形がみられた。面ファスナー部分に折れ等があると、接着面から浮き上がる部分を生じ、また、その端が衣服との擦れ等により捲れ上がると、接着面積の更なる減少を招き、テープ部が剥がれやすくなる可能性はありと考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
138	ベビースケール	ベビースケールに新しい電池を入れスイッチを入れたが、表示が出ず5分ほどで破裂音がし、電池が泡を吹いたようになっていた。原因を調べてほしい。	苦情品は、電池ボックス両端のプラス端子とマイナス端子間が低い抵抗値であったことから3本の乾電池を装填した際、ショートした状態となり、発熱するとともに乾電池内部でガスが発生して内圧が上昇し内容物が噴出したものと考えられた。なお、このとき制御基板回路に何らかの異常があったと考えられたが、調査の過程で異常が解消されてしまったことから原因の特定には至らなかった。
139	筆箱	筆箱を開けようとしたところ、ふたの縁部に触れた左手親指先端にけがをした。商品に鋭利なところがないか調べてほしい。	苦情品は金属製のふたに付いている樹脂製の窓に力を加えると容易にたわんですき間ができ、ふたの内側の縁に触れてしまう構造であった。さらに、ふたの内側の縁（けがをした箇所周辺）について、参考ではあるが米国安全規格テスト及び日本の玩具安全基準に基づくシャープエッジテストを行った結果、鋭利な縁であると判断された。苦情同型品3個も同様であった。
140	シュレッダー	数年前に購入し保管していたシュレッダーを使用しようとしたところ、すぐに動かなくなった。動かなくなった原因を調べてほしい。	苦情品はセンサーの一部が破損したため、紙が挿入されたことを検知できず動作しなかったものと考えられた。なお、センサーについては、使用前から一部が損傷していた可能性が考えられたが、破損した原因は不明であった。
141	ノートパソコン	ノートパソコンを使用していたら、側面から火花が出た。火花が出た原因を調べてほしい。	苦情品は正常に起動することができず、火花が出る現象についても確認できなかった。一方、苦情同型品のHDDを苦情品に取り付けたところ正常に起動したことから、苦情品のHDDに異常が生じていたものと考えられた。なお、分解調査の結果、内部に液体浸入の痕跡は確認できなかった。
142	タブレット端末	タブレット端末を購入したところ、電源が入らず修理したが、修理後も複数の不具合が生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は申し出にあった不具合が全て再現し、電源ボタンを構成する部品の不具合、基板の破損、プログラムの何らかの不具合によるものが原因と考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
143	スマートウォッチ	スマートウォッチをパソコンから充電中、煙が出てケーブルが変形した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品に付属の充電ケーブルの外装の溶融した痕跡を除き、外観、動作とも異常はなく、特に問題となる現象はみられなかったことから、充電ケーブルの外装が溶融した原因の特定には至らなかった。
144	タブレットホルダー	タブレットホルダーにタブレット端末をセットしたところ、液晶画面が表示されなくなった。タブレットホルダーに問題がないか調べてほしい。	苦情品を使用することによるタブレットへの悪影響は確認されなかった。なお、相談者の申し出によれば、画面が消灯している状態でもタッチパネルや外部出力が可能であったことから、タブレット側の液晶のバックライトや、それに関わる回路の故障等が考えられるが、苦情品との因果関係は不明であった。
145	外付けハードディスク	外付けハードディスクが、購入して7カ月で通信に不具合が発生した。原因を調べてほしい。	苦情品は、USB コネクタのハンダが外れかけたことで通信が不安定となったものであった。なお、USB コネクタが外れた原因については、USB コネクタのハンダ付けが不十分であった状態でケーブル挿抜などの外力が加わったことによる可能性が考えられた。
146	ハードディスクケース	ハードディスクケースにハードディスクをセットしパソコンに接続して使用中、接続が数回切れ、保存データが破損した。ハードディスクケースに問題がないか調べてほしい。	苦情品は、動作テストを行ったが申し出の現象を確認することができなかった。申し出の USB 接続が切断されるという症状から電源関連や USB ケーブルの故障が考えられたが、AC アダプタの出力や USB ケーブルに異常はみられず、異常の特定には至らなかった。
147	AC アダプター	パソコン用の AC アダプターの接続部から火花が出た。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は本体の機能に異常はみられなかったが、出力コードが本体直近のブッシュ部分で被覆が裂け、プラスとマイナスの2つの芯線が露出し、溶融痕もみられたことから、プラスとマイナスの芯線のショート、もしくはマイナスの芯線が完全に断線する瞬間や、断線した芯線同士が接触する際に火花が発生した可能性が考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
148	スマートフォン	スマートフォンが音声トラブルの修理後に充電できなくなった。再度修理しても充電ができない。充電できない原因を調べてほしい。	苦情品は、充電器の接続端子内部にあるピンが使用過程で変形したことにより、接触状態が不安定になったため、正常に充電ができなくなったものと考えられた。
149	スマートフォン	スマートフォンを着用中の短パンのポケットに入れていたところ、スマートフォンから発火し、短パンも燃えた。発火の原因を調べてほしい。	苦情品が発火した原因は、スマートフォン内部のバッテリーの膨張、破裂によるものと考えられた。バッテリーの膨張の原因としては、経年変化やバッテリー内部の異常、充放電を制御する回路の異常などが考えられたが、焼損の状態が激しく原因の特定はできなかった。
150	スマートフォン	1年半前に購入したスマートフォンが充電中に発熱した。スマートフォンが発熱した原因を調べてほしい。	苦情品を用いて相談者の申し出に基づいた再現テストを行ったが、異常過熱は確認されなかった。しかし、提供された USB ケーブルの microUSB コネクタ側に破損や変形が見られ、苦情品の microUSB コネクタ周りや端子に熱の影響と考えられる変形が見られたことから、USB ケーブルの microUSB コネクタの破損によって、充電の際にコネクタ部でショートに近い状態となり発熱した可能性が考えられた。
151	スマートフォンのケース	スマートフォン用のケースを半年ほど使用していたところ、スマートフォンを固定するツメの部分が数カ所自然に割れてしまった。ケースが割れた原因を調べてほしい。	苦情品はスマートフォンを固定するプラスチック枠が3カ所で破損しており、どの破損部にもソルベントクラック（溶剤亀裂）に特徴的な鏡面（光沢）が全体的にみられた。このことから、苦情品は何らかの薬剤類がプラスチック枠に付着したために、ソルベントクラックが生じて破損に至ったと考えられた。なお、プラスチック枠に付着した薬剤類は特定できず、薬剤類が付着した経緯も不明であった。
152	スマートフォンのケース	液体の入ったスマートフォンケースを使用し、枕元に置いて就寝したところ、肩や二の腕などの皮膚がやけどをしたように赤くなった。皮膚が赤くなった原因を調べてほしい。	相談者の皮膚が赤くなった原因は、苦情品の表側カメラ穴付近の樹脂製のケースのふたと本体を接着している溝の部分にある隙間から、皮膚刺激性のある内封液体が漏出し、皮膚に付着したことによる可能性が考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
153	充電ケーブル	充電ケーブルを充電器とモバイルバッテリーにつなげたところ、プラスチックが溶けるにおいと煙が生じ、モバイルバッテリーの接続部分が溶けていた。充電ケーブルの接続部分が溶けた原因を調べてほしい。	苦情品はmicro USB コネクタの電源 (DC+5V) を供給する 1 番ピンが、何らかの原因によってロックバネを介しシェルと接触に近い状態となっていた。このため、そのシェルがモバイルバッテリーとの接続によって GND ピンとつながり、1 番ピンと GND ピン間に電流が流れることによって発熱し樹脂部を溶かしてしまった可能性が考えられた。なお、苦情品の端子部に外部由来の異物は確認されなかったことや、苦情品を初めて使用した際に事故が発生していることから、初期不良であった可能性も考えられた。
154	USB ケーブル	USB ケーブルをオーディオ機器やスマートフォンと接続したところ、機器の接続部から発煙し、両方とも故障した。USB ケーブルに問題がないか調べてほしい。	苦情品は、コネクタ部が焦げていたものの、短絡等の異常は確認されなかった。なお、苦情品が焦げた原因は、苦情品またはスマートフォンのコネクタ部分に異物が詰まり、短絡に近い状態で充電されたことによるものと考えられた。
155	USB 変換コネクタ	USB ケーブルに USB 変換コネクタを接続してスマートフォンに充電していたところ、接続部が発熱して変形し、スマートフォンが充電できない状態になった。発熱した原因を調べてほしい。	苦情品は電源を供給するピンが、何らかの原因によってシェルと接触した状態で USB ケーブルに接続したことにより、ケーブルを介し GND とつながり、電源ピンと GND 間ショートに近い状態となって電流が流れ発熱したものと考えられた。電源ピンとシェルがショートに近い状態となった要因として、スマートフォンに抜き差しするときのピンの変形や破損、コネクタ内への異物の混入が考えられるが、今回の調査では事故時の発熱により溶解した樹脂がピンを覆った状態で固まっていたため、明確な要因の特定には至らなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
156	充電器	スマートフォン用充電器を使用したところ、異臭がし、接続コードから発煙した。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は、コンデンサに付着したハンダが電極間をショートしたことで、通電した際に部品の破損、ケースの溶融により異臭がしたものと考えられた。また、USB ケーブルについては、コンデンサ部分のショートだけでは溶融するほどの温度上昇はみられなかったことから、何らかの要因で、ケーブルの溶融部付近でプラス・マイナスの電線同士がショートに近い状態となって発熱・発煙した可能性が考えられた。
157	充電器（ワイヤレス）	ワイヤレス式の充電器をパソコンにつないで、スマートフォンを充電していたところ、充電器が発熱し一部が溶け、置いていたベッドボードも焦げていた。発熱した原因を調べてほしい。	苦情品は、使用されている部品の個体差や、スマートフォンを置く位置などの特定の条件がそろうことで、制御信号が不安定になり、制御基板上の部品(MOSFET)に断続的に短絡電流が流れ、異常発熱した可能性が考えられた。
158	モバイルバッテリー	使用中のモバイルバッテリーから焦げ臭いにおいがして、表面に穴が開き裏面も熱で変形してしまった。原因を調べてほしい。	苦情品は、AC プラグを接続しながら使用した際、何らかの要因によって、電源基板上のダイオード及び MOSFET に過度な電圧・電流がかかったことで異常過熱し、樹脂ケースに穴や変形が起きたものと考えられた。しかし、各出力端子や USB ケーブル、部品に異常は確認できず、再現テストにおいても不安定な状態であったことから、原因の特定はできなかった。
159	スマートフォン用の強化ガラス製のフィルム	スマートフォン用の強化ガラス製のフィルムを購入店で貼ってもらったところ、数カ月経ったところからフィルムがずれてきた。フィルムがずれた原因を調べてほしい。	苦情品は、手帳型ケースのふたがガラス製フィルムの端部に接触して力が加わり、飛散防止フィルムを貼り付けている粘着層の部分でずれたものと考えられた。なお、苦情品と同様の構造を持つ参考品 3 銘柄については、環境温度の高い状態で力を加えた場合でもずれがみられなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
160	液晶テレビ	約 2 年使用していた液晶テレビの画面が突然暗くなった。画面が暗くなった原因を調べてほしい。	苦情品はバックライトが点灯しなかったため、画面が消えた状態で音声のみ流れていたものと考えられた。バックライトが点灯しなかった原因として、バックライトの ON/OFF に使用される電源基板上の部品 (MOSFET)、それを制御する信号、バックライト用の電源などに異常が生じた可能性が考えられたものの、現象が安定して再現せず、原因の特定には至らなかった。
161	液晶テレビ	一年間使用した液晶テレビの画面が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、液晶画面の左下にみられた放射状の筋の中心部を起点として、割れが広がったものと考えられた。液晶パネルの表側から衝撃を与えるテストを行ったところ、苦情品と同様の破損が発生したことから、苦情品は液晶画面の表側に何らかの衝撃が加わった可能性が考えられた。なお、衝撃が何によるものかについては特定できなかった。
162	ラジカセとアルカリ乾電池 (単 3 形)	ラジカセを乾電池で動作させていたところ、乾電池が 1 時間で切れ、液漏れが生じた。乾電池から液漏れが生じた原因を調べてほしい。	苦情品のラジカセに異常はみられず、再現テストでも液漏れが確認されなかったことから、明確な原因の特定には至らなかった。しかし、苦情品の液漏れがみられた乾電池は使用推奨期限を過ぎていたことから、乾電池の劣化が液漏れの一因となった可能性が考えられた。
163	防犯カメラ用レコーダー	防犯カメラ用レコーダーに記録した映像が再生できず、画面上に「映像判別中」との表示が出る原因を調べてほしい。	苦情品は、ビデオ出力ケーブルの不調により映像出力が乱れ、テレビ側の機能により映像判別動作中の表示が出ていたものと考えられた。また、録画データの消失については、録画されていた痕跡はみられたものの、申し出の現象を再現することができず、ハードディスクにも異常は確認されなかったほか、レコーダーも現在使用できており、録画が消失した原因の特定には至らなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
164	ワイヤレスイヤホン	ワイヤレスイヤホンを使用していたところ発熱した。発熱した原因を調べてほしい。	苦情品はスピーカー裏面や充電機のアルミシートを介して充電機のプラス極、マイナス極間に大きな電流が流れたことにより、充電機が発熱した可能性が考えられたが、その原因については特定できなかった。
165	ゴルフクラブ	ゴルフクラブを使用していたところ、シャフトがクラブの先から約 20 cm のところで折損した。原因を調べてほしい。	苦情品は折損方向がクラブフェースの垂直方向からずれていたことから、折損に至ったショット以前にシャフトに傷が生じていたなど、他の要因によって折損した可能性が考えられた。しかし、中古で購入しているため前所有者の使用履歴が不明なことから、折損した原因を特定することはできなかった。
166	スキー板	スキー板を使用していたところ、スキー板が曲がった。曲がった原因を調べてほしい。	苦情品は折損した板のつま先側のビンディングに亀裂がみられ、固定プレートが破断していたことから、何らかの原因でスキー板のビンディングよりも前側に上向きに大きな力を受けて、板がビンディングのねじ止め部で折損したものと考えられた。さらに、曲がった板によりビンディングが持ち上げられ、ビンディングを固定していたねじが浮き上がり、ビンディングと固定プレートも破損したものと考えられた。なお、板が折損する前にビンディングがねじ穴から浮き上がった場合は、ビンディングに亀裂や破断が生じるような大きな力がかからず、苦情品のような破損状況にはならないものと考えられた。苦情品は、苦情同型品や参考品に比べて小さな荷重で折損し、その荷重の差は 1~2 割程度であったが、実用上で問題が生じるほどの強度不足かは判断できなかった。
167	健康器具	スクワット運動を行う健康器具を組み立て、器具の動作を確認したところ、取り付けられた部品が外れた。外れた原因を調べてほしい。	苦情品の取り付けられた部品が外れた原因は、部品を本体に接続する部分のプラグを正常に取り付けなかったことが原因と考えられた。なお、プラグの取り付け方法の表示は、新たに購入した後継品ではシート部にシールが貼られていたほか、添付書類が追加されていた。



SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
168	EMS 機器	EMS 機器を使用したところ、腹部に水ぶくれができた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は外観上の異常は見られず、電気的な出力についても業界団体が定める自主基準を満たしていた。また、再現テストにおいても異常が確認できなかったことから、水ぶくれの原因の特定には至らなかった。なお、苦情品及び苦情同型品の周波数において、取扱説明書の表記と実測値の間に相違が見られた。
169	眼鏡の形をした拡大鏡	眼鏡の形をした拡大鏡のつるの接合部分が数カ月で折れ、新品と交換してもらったが、また数カ月で同じ部分が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はレンズの両端がつるの根元の凹部に沿って破損し、その破片が凹部に残存していたが、破損部が全体的に接着剤で覆われているため詳細な観察ができず、どのような原因で破損に至ったのか不明であった。なお、苦情同型品 3 個について、JIS B 7285「眼鏡フレーム」を準用した耐久性テストを行ったが、いずれも苦情品のような破損は生じなかった。
170	玩具	子どもの近くに玩具を置いていたところ、玩具に取り付けられていたネジを飲み込んでしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は樹脂製の本体に金属製のネジが挿入されている構造であったが、事故は 2 歳児がネジの先端をくわえるなどした際に、引っ張り力が加わりネジが本体から抜けたものと考えられた。苦情品は対象年齢が 3 歳以上であり、苦情同型品によるテストでは、対象年齢が 36 カ月以上の玩具の ST 基準を満たしていた。一方、苦情品と同様の構造で対象年齢が 3 歳または 6 歳以上の参考品 3 銘柄は、いずれも 36 カ月未満の玩具の ST 基準も満たしていた。
171	光る玩具	棒状の光る玩具で子どもが遊んでいたところ、電池室のふたが開き、中のボタン電池が飛び出した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、何らかの衝撃を受けて電池収納部が開き、電池が飛び出した可能性が考えられた。なお、苦情品は電池収納部のふた等が破損していたため、苦情同型品について玩具安全基準に基づくテストを実施した結果、電池収納部が容易に開く構造であるとはみなされず、基準を満たしていた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
172	ゲーム機	ゲーム機のコントローラーを本体に接続しても充電されなくなった。充電できなくなった原因を調べてほしい。	苦情品の左側コントローラーは、苦情同型品の本体に接続しても充電されないという現象は起こらず、正常に充電できることがわかった。なお、今回のテストでは苦情品の本体が入手できず、苦情品の左側コントローラーと苦情品の本体とを接続する充電可否テストができなかったため、苦情品の左側コントローラーを苦情品の本体に接続しても充電できなくなった原因は不明であった。
173	電気ろうそくとラジオカセット	電気ろうそくとラジオカセットを使用していたところ、コードから発火して畳が焦げた。発火した原因を調べてほしい。	苦情品が発火した原因は、電気ろうそくのものとみられるコードが損傷し、芯線が短絡したことによるものと考えられた。また、ラジオカセットの AC アダプタのコードは、2本の芯線が絡んでいる部位で発熱した可能性はあるが、申し出のようなバチッと音がして発火することはないと考えられた。なお、電気ろうそくのコードに損傷が生じた原因については、電気ろうそくのコードの屈曲や周辺物の下敷きになるなど負荷がかかった可能性が高いと考えられるが、ラジオカセットの AC アダプタコードの損傷による発熱の影響を受けた可能性も否定できず、特定することはできなかった。
174	ペットフード	ペットフードを食べた猫が2時間後に死亡した。品質に問題がないか調べてほしい。	苦情品について、「愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律(ペットフード安全法)」において、農薬や汚染物質等の基準が設定されている成分の分析を行った結果、いずれの基準も満たしており、調べた限りでは、苦情品の品質に問題はみられなかった。
175	ペットフード	飼い猫に同じペットフードを6年間与えていたところ、1年前から吐くようになった。ペットフードを替えたところ吐かなくなった。これまでに与えていたペットフードの品質に問題がないか調べてほしい。	苦情品について、「愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律(ペットフード安全法)」において、農薬や汚染物質等の基準が設定されている成分の分析を行った結果、いずれの基準も満たしており、調べた限りでは、苦情品の品質に問題はみられなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
176	ペットフード	ペットフードを食べた犬が体調を崩した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品について、「愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律（ペットフード安全法）」において、農薬や汚染物質等の基準が設定されている成分の分析を行った結果、基準を満たしていた。また、苦情品及び苦情同型品について、犬においてもアレルギー様の食中毒を起こすことのあるヒスタミンが含まれているか調べたところ、いずれも検出量はわずかで、調べた限りでは品質に問題はみられなかった。
177	ペット用品（猫砂）	通信販売で木質ペレットの猫砂を購入したところ、カビのようなものが生えていた。カビかどうか調べてほしい。	苦情品の木質ペレットの一部には黒ずみが見られ、木材の繊維とみられるものが確認されたが、カビは確認されなかった。
178	活性炭（ろ過材）	水をきれいにすることをうたった観賞魚用の活性炭を使用したところ、飼育していた魚が死んだ。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者の飼育状況等を参考に、すでに使用と乾燥を繰り返した状態の苦情品を投入して、ヒメダカについて急性毒性試験を行ったところ、96時間の飼育期間中における生存率は100%であり、テストした時点での苦情品に急性的な毒性があるとはいえなかった。
179	犬用リード	巻き取り式の犬用リードを使用していたところ、リードが足に巻きつき、ふくらはぎに擦過傷を負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は同様な構造の参考品と比較した結果、リードの径や表面の粗さに大きな差異がなかったことから、特に危険な商品であるとは言えなかった。なお、苦情同型品の取扱説明書には、リードが体に巻きつくと擦過傷ややけどの原因となる旨の表示が確認された。
180	刈払機	刈払機を使用後、数カ月間保管していたところ、エンジンが始動しなくなった。刈払機のエンジンが始動しなくなった原因を調べてほしい。	苦情品のキャブレタに汚れや詰まり、部品の破損や劣化等はみられず、エンジンが始動しない現象が再現しなかったことから、刈払機のエンジンが始動しなくなった原因は特定できなかった。
181	刈払機の刃	刈払機に樹脂製の刃を取り付けて使用したところ、小石が大量に飛び散り体に当たった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は軟質の樹脂製であったが、石が接触した場合には4枚刃の参考品と同様に広い範囲に飛び散ることが確認された。苦情同型品には「障害物に当たっても安全」と表示されていたが、硬いものに接触した際の危険性に関する表示はなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
182	植木バリカン	通信販売で購入した植木バリカンを初めて使用したところ、直径約 3mm の枝を切ることができなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、刈り込み性能に影響する 2 枚の刃の間に、約 0.6mm 程度の隙間があるため、参考品の 3 銘柄に比べ草葉や植木を刈り込む性能が低いと考えられた。
183	電気加熱式たばこ	電気加熱式たばこを使用したところ、吸うことのできる回数が表示よりも少ない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、取扱説明書に記載のとおり、各たばこカプセルで最低 50 パフ、1 つのカートリッジで 5 カプセル分を使用することが可能であり、異常はみられなかった。なお、たばこカプセルの交換を促す LED 青点滅に気がつかなくなったり、カートリッジ交換のタイミングでバッテリーの充電を行わずに使用を継続するなどすると、標準的な交換・充電のタイミングがずれてしまう可能性が考えられた。
184	電気加熱式たばこ	電気加熱式たばこを使用中、唇と舌の先をやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のホルダーのスイッチを入れると、トラブル状態を示す LED が赤色点灯し、正常に動作させることができず、やけどの原因の特定には至らなかった。また、このホルダーの不具合は事故時に発生したものか不明であり、やけどに影響を及ぼしたものかどうか判断することができなかった。一方、苦情同型品のホルダーを用いたテストでは、吸気量が多いほど吸気やフィルタ吸い口部の温度が上がる傾向がみられた。なお、唇が触れるフィルタ吸い口部については直ちにやけどに至るような温度にはならなかった。
185	電気加熱式たばこ	電気加熱式たばこを使用したところ、吸うことのできる回数が表示よりも少ない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、取扱説明書に記載のとおり、各たばこカプセルで最低 50 パフ、1 つのカートリッジで 5 カプセル分を使用することが可能であり、異常はみられなかった。なお、たばこカプセルの交換を促す LED 青点滅に気がつかなくなったり、カートリッジ交換のタイミングでバッテリーの充電を行わずに使用を継続したりなどすると、標準的な交換・充電のタイミングがずれてしまう可能性が考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
186	電子タバコ	電子タバコを吸い始めて 2～3 週間で、「たばこ」を吸いたいとは思わなくなった。電子タバコにニコチンが含まれていないか調べてほしい。	苦情品である電子タバコ用のリキッドには、ニコチンは含まれていなかった（定量下限 0.1 ppm）。
187	電子タバコ	電子タバコを充電中に充電池が破裂し、太ももにやけどした。破裂した原因を調べてほしい。	苦情品のバッテリーは、苦情品の USB アダプターとの組み合わせにおいて、充電時は常に過電圧、過充電の状態になっており、使用を繰り返すことで膨張、破裂が発生する可能性が考えられた。しかし、ほぼ同型と思われる参考品では USB アダプターの形状、出力電圧が異なっていたほか、苦情品はインターネットオークションにて個人取引で入手されており、苦情品と同じ組み合わせで販売されている苦情同型品を入手することはできなかった。
188	使い捨てライター	使い捨てライターを使用後、バッグの内ポケットに入れたところ、バッグの内ポケットに火がつき穴が開いた。火がついた原因を調べてほしい。	苦情品にはバーナーバルブ下部のゴムパッキンの表面に、金属状の物質やプラスチック状の物質が付着していたことがわかった。苦情品は、ゴムパッキンの表面に異物が混入して付着したことが原因でガスが漏れて消火しなかったために、バッグの内ポケットの中で火がついたままの状態になったものと考えられた。ゴムパッキンは本体内部にあり、外部から異物が混入する可能性が極めて低いことから、異物は製造工程中に混入したものと考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
189	自動車	13年使用した自動車が、走行中エンジンルームから発煙し、その後出火した。出火した原因を調べてほしい。	苦情品は、使用過程でエンジンオイルがひどく劣化した期間があり、エンジン内部にスラッジが堆積（たいせき）し、エンジンオイルの経路にはがれ落ちたスラッジが詰まるなどした結果、オイル流量が不足して3番シリンダーのコンロッドの端部が高温になり焼き付いたため、クランクシャフトの回転に追従できなくなったピストンとコンロッドが破壊してエンジン内部で暴れたことにより、クランクケースを突き破って穴を開け、この穴から飛散したエンジンオイルが高温状態の排気管に付着して発煙・発火したと考えられた。ただし、依頼者からの聞き取り情報どおりにオイル交換が半年または5,000km走行ごとに行われていたのであれば、エンジンの内部にスラッジが堆積することはないと考えられ、苦情品においてスラッジが堆積していた理由は不明であった。
190	自動車のブロワー	自動車のブロワーが故障したため交換したが、取り外した部品に通電したところ作動した。故障しているかどうか調べてほしい。	苦情品の動作に明確な異常はみられなかった。なお、新品の苦情同型品と比較すると、連続動作時の回転数がやや不安定になったり、回転数が低くなる傾向がみられた。
191	自動二輪車	自動二輪車で走行中に後車輪のボルトが折れ転倒した。ボルトが折れた原因を調べてほしい。	5本のボルトはネジ部谷底のほぼ全周に亀裂が生じ、その亀裂が徐々に進展し、断面積が減少して破断したものと考えられた。ボルトには破断面全周にラチェットマークが見られたことから、初期の亀裂は軸方向の大きな引っ張り力で生じたものと考えられた。なお、通常の使用環境でスプロケットの固定ボルトの軸方向に過大な力が加わることは考えにくく、軸方向に大きな引っ張り力が生じた原因としては、過剰な締め付け等が考えられたが、特定には至らなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
192	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高速道路を走行したところ、タイヤチェーンが切れて自動車に傷がついた。タイヤチェーンが破損した原因を調べてほしい。	苦情品のチェーンは線径の 1/2 以上摩耗したリンクがみられ、欠損したリンクも摩耗により切断したものと考えられた。摩耗に関係するリンクの硬さは JIS 規格同等以上であったことから、苦情品が特に摩耗しやすかったとは言えず、乾燥路面を高速で走行したことで摩耗が進み破損したものと考えられた。
193	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雪道を 3 km 程度走行したところ、タイヤチェーンが切れた。タイヤチェーンが破損した原因を調べてほしい。	苦情品はサイドチェーンの強度が不十分であったことに加え、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よじられたために、ジョイント金具と連結した部分が破断したものと考えられた。
194	ドライブレコーダー	ドライブレコーダーを使用中、本体が発熱し電源が切れてしまう。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の不具合原因は、回路基板上の電子部品の異常発熱によるものと考えられた。なお、苦情同型品では苦情品のような発熱などの現象は確認されなかった。
195	車内用の日よけ	丸めて収納できる車内用の日よけを数回使用したところ、日よけの骨が折れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はワイヤが複数箇所破損しており、ワイヤ表面に複数の亀裂がみられたことや破断面の全面にディンプル（凹凸模様）がみられたこと、鋼のワイヤに焼入れが施されていたことから、製造過程（焼入れ後）にワイヤ表面に亀裂が複数発生し、そのうちの 4 箇所の亀裂が使用過程で一気に進展したものと考えられた。なお、苦情同型品が入手できなかったため、個体不良かの判別はできなかった。
196	自動車用のサンバイザー	自動車用のサンバイザーを取り付けて使用していたところ、1 個目は約 2 カ月でクリップ部分が破損したため廃棄した。そのあとに取り付けた 2 個目も約 2 カ月でクリップ部分にヒビが入った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のクリップは、U 字部分の内側において、ウェルドライン上のポリカーボネートの融着不良のために応力集中で亀裂を生じ、その後、使用時の繰り返し応力によって U 字部分の内側から外側に向かって段階的に脆性（ぜいせい）破壊が進展して破損に至ったものと考えられた。苦情同型品を用いたテストでは苦情品のような破損は再現しなかった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
197	ラジエータの 漏れ止め剤	17年使用した車のラジエータに穴が開き、調べたところラジエータ液がどろどろになっていた。ラジエータに使用していた漏れ止め剤の水分と固形物の含有量を調べてほしい。	苦情品は入手できなかったため、苦情同型品の水分と固形物の含有量を調べた結果、それぞれ 87wt%、2.3wt%であった。苦情同型品は参考品 3 銘柄と比較すると、水分含有量が少なく、固形物含有量が多いものであったが、実使用時の濃度は使用する車のラジエータ容量によって異なっていた。なお、ラジエータ漏れ止め剤と、ラジエータに穴が開いたこととの因果関係は不明である。
198	自転車	自転車で走りだそうとしたところ、左クランク軸が破損し、左足かかとを骨折した。クランク軸が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は外観に変形や打痕などの異常はみられなかったこと、クランク軸の硬さがJISの基準を満たしていなかったことから、クランク軸の硬さ及び強度不足によりクランク軸のクランクとの嵌合部の全周に亀裂が発生し、繰り返し応力の作用により亀裂が全周の 1/3 程度まで進展した後に、一気に破断に至ったものと考えられた。
199	自転車	自転車で走行中に突然前ホークが折れ、木に激突し右足首を負傷した。前ホークが折損した原因を調べてほしい。	苦情品の破断箇所の下部は後方への変形を伴っていたことから、車体前方から衝撃や過大荷重等が加わったことによりホークステムが一気に破断に至った可能性が考えられた。なお、本体外観に衝撃や過大荷重が加わったことを明確に示す打痕等はみられず、また、車輪の振れもなかったことから、衝撃や過大荷重がどのようなものであったかの特定には至らなかった。
200	自転車	走行中にフレームのバックホークが突然折損した。折損の原因を調べてほしい。	苦情品の左バックホークには破断箇所から約 70mm の位置に打痕及び局所的な変形と塗装のはがれがみられたことから、この位置に何らかの外力が加わったことが原因で、バックホーク溶接部付近に亀裂が発生し一気に延性破断に至ったものと考えられた。



SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
201	自転車	自転車で平坦な道を走行中、前車輪がロックして転倒し、歯や顎の骨を折るけがを負った。前車輪がロックした原因を調べてほしい。	前車輪がロックした原因は、走行中に左側から何らかの異物がスポークに接触して巻き込まれ、前ホークとの間に挟まったためであると考えられた。スポークがくの字に曲がっていたこととニップルが破断していたことは異物を巻き込んだ痕跡であり、また、前ホークが後方に変形していたことは前車輪が急停止したために過大なエネルギーが加わった結果であると考えられた。
202	自転車	走行中に前車輪のチューブが破裂して転倒し、全治 6 週間のけがをした。その後、駐輪中に後車輪がパンクしており、チューブが破れていた。破裂した原因を調べてほしい。	苦情品の前後車輪が破裂した原因は、チューブがタイヤとリムに挟まれていたため、走行によりタイヤがリムから部分的に外れて、最終的にそこからチューブが外へ露出して破損した可能性が考えられた。チューブがタイヤとリムに挟まれた原因としては、前後のチューブとも同じ位置で破損していることから、リムへのチューブとタイヤの組み付け作業時のミスなどが考えられた。
203	自転車	自転車の前車輪が購入後半年足らずの間に 4 回パンクした。パンクの原因を調べてほしい。	苦情品の前車輪がパンクした原因は、タイヤの空気圧が低い状態で段差に乗り上げるなどした際に、リムと段差の間にタイヤとチューブが強く挟まれたことが原因と考えられた。
204	自転車	自転車で走行中、バランスを崩して転倒し、腹部を強く打って内臓損傷のけがを負った。自転車を調べるとハンドルステムが固定されていない状態だった。固定されていなかった原因を調べてほしい。	苦情品の調査開始の状態は、ハンドルステムをホークシステムに固定するボルトの締め付けトルクが表示値の約半分であり、ハンドルステムの向きがずれていたものの、ハンドルステムの固定強度は JIS の基準を満たしていた。ハンドルステムがずれた原因は、転倒した際にハンドルバーに乗員の体重が加わったことなどが考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
205	自転車	自転車で走行中にチェーンが外れ、転倒しけがを負った。チェーンが外れた原因を調べてほしい。	苦情品は事故時の状態が保存されていなかったものの、チェーンは伸びていなかった。なお、チェーンが外れた原因として、右側の後つめに塗膜のはがれた痕跡がみられることから、事故時はチェーン引きの調整やハブナットの固定が不適切で、走行中に後車輪が前に向かってずれることでチェーンが緩んだことが考えられた。
206	自転車	自転車で走行中、前ホークが左右同時に折れたため転倒し、顔面にけがを負った。前ホークが折れた原因を調べてほしい。	苦情品の前ホークは溶接部がやや柔らかくなっていたものの、起点部に破壊の直接原因となるような溶接の欠陥(高温割れ等)は見られず、亀裂が進展している脚部の母材にも粒界腐食や粒界割れといった不具合は見られなかった。破損の経緯は、ホークステムへの溶接によって部分的に硬さが低下していたホーク足の後側溶接止端部に、使用過程で何らかの影響で亀裂が発生し、その後繰り返し応力の作用によって疲労破壊が進展していたところ、事故時に延性破断に至ったものと考えられた。
207	自転車	自転車で走行中急に前輪がロックして転倒し、あごの骨を折るけがをした。前輪がロックした原因を調べてほしい。	苦情品には前車輪がスリップした痕跡は見られるものの、前ホークやどろよけステーの曲がり、スポークの曲がりや破断等が見られなかったことから、前車輪がロックした原因を特定することはできなかった。なお、どろよけ体取り付け金具がタイヤの回転方向に向かって変形していることから、どろよけ体がタイヤに引きずられるようにして変形したとも考えられるが、タイヤとどろよけ体との接触痕はわずかであり、どろよけ体やどろよけステーに大きな変形が見られないことから、前輪ロックの原因であるとは考えにくい。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
208	自転車のタイヤ	自転車のタイヤの空気がすぐに抜けてしまう。原因を調べてほしい。	苦情品のチューブは、外観観察結果よりニップル頭がリムテープ越しにチューブと強く接触し、パンクに至ったことが考えられるが、タイヤ、ニップル、リムテープに異常がみられなかったこと、走行試験の結果、パンクが再現する前にスポークが破断し試験続行不可能になったことから、原因の特定には至らなかった。
209	自転車のタイヤ	通勤に使用していたクロスバイクの前車輪タイヤが、約 500km の走行後破損した。破損の原因を調べてほしい。	苦情品のトレッドにみられた亀裂及びサイドカットはカーカスに達するものであった。また、内側にみられたふくらみは、タイヤ内部に入っている繊維の端部付近で生じたカーカスの剥離によるものであった。カーカスに剥離が生じた原因としては、走行中に段差を乗り越えるなど大きな衝撃によりカーカスに損傷が生じ、それが走行に伴って進展したなどが考えられるものの、特定には至らなかった。なお、サイドカットが生じた原因としては、走行中に石や段差などに接触したことが考えられた。
210	折りたたみ自転車	走行中に折りたたみ自転車のフレームが突然破断した。フレームが破断した原因を調べてほしい。	苦情品の立パイプは上パイプとの溶接止端部を起点とし、繰り返しの曲げ応力の作用によって疲労破壊したものと考えられた。起点となった溶接部に、破壊の直接原因となるような溶接欠陥はなく、形状的に応力が集中する溶接止端部で発生した亀裂が疲労破壊で進展したものと考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
211	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で走行中にシートポストが折損し、転倒した。シートポストが折損した原因を調べてほしい。	シートポストの進行方向側のやぐらと接触している箇所に微細な亀裂が発生し、これを起点として日常の使用に伴い繰り返される荷重で徐々に亀裂が進展し、破断に至ったものと考えられた。なお、微細な亀裂が発生した原因はシートポストの強度不足、菊座ナットの過剰な締め付け、何らかの強い力がサドルに加わったことなどが考えられるが、破断後にシートポストの上端部が着脱されるなどして現状維持されていなかったことや、苦情同型品に対する強度テストを行うことができなかったことなどから、原因の特定には至らなかった。
212	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で走行中、前ホーク左右脚が同時に破断した。前ホークが破断した原因を調べてほしい。	苦情品の前ホークは、ホーク肩端面との内側の境界の起点部に破壊の原因となるような欠陥は見られなかったことから、形状的に応力が集中するホーク肩端面との境界から何らかの原因で発生した亀裂を起点として、繰り返し応力の作用によって疲労破壊したものと考えられた。
213	ベビーカー	ベビーカーが停止中に転倒し、乗せていた乳児がずり落ちて頭を打った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の各部や動作等に異常はみられず、SG基準の安定性試験の傾斜角度で転倒することはなく、基準を満たしていた。ただし、フロントガードやシート下、ハンドルに力を加えて傾斜させるテストでは、苦情品、苦情同型品は参考品の3銘柄と比較して小さい力、小さい傾斜角度で転倒に至り、ダミー人形の乗車位置によって転倒しやすさが大きく変わった。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
214	ベビーカー	ベビーカーに子どもを乗せた状態で車道から歩道に上がろうとしたところ、車輪付近のフレームが破損した。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応力が集中しやすいケーブル通し穴の R 開始部で亀裂が発生し、その後繰り返し応力の作用によって下面側から上面側に向かって左右両側から中央付近まで結晶粒界に沿って進展した後、最終的に上面側で合流して破断したものと考えられた。また、販売事業者とフレーム形状が苦情品と同じ参考品は、後輪フレームの内側にパイプが挿入されていて、苦情品と内部構造が異なっており、ベビーカーの SG 基準の振動衝撃試験でフレームに亀裂が生じることはなかった。
215	壁紙	天井と壁の壁紙から白い粉が落ちてくる。白い粉が何か調べてほしい。	相談者から提供された、苦情品の壁紙から落ちて部屋に堆積したというものを調べた結果、苦情品の壁紙の材質や接着剤の成分とは異なっていたことから、苦情品由来の可能性は低いと考えられた。なお、これらは食品や生体に由来するものである可能性が考えられた。
216	カーテンレール	カーテンレールを取り付けカーテンをつり下げたところ、カーテンランナーが動かず、カーテンが開閉できなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品は、JIS 規格を参考にした走行試験の結果、参考品 2 銘柄と比較してカーテン全体を移動させる力が大きく、また、手前側に引き寄せつつ移動させると、車輪の側面及びランナーの側面がレールに接触しやすいため、移動しづらくなることが確認された。さらに、苦情品はブラケットのつめが一部誤ったもの取り付けられており、その箇所はレールの内幅が狭くなっているため、ランナーが移動しなかった。
217	砂こし器	家庭用ヒートポンプ給湯器の配管に砂こし器を取り付けて使用していたところ、冬季に砂こし器が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は凍結防止工事が施されないまま設置されたため、使用環境の 0°C 以下になる周囲温度により内部の水が凍結し、体積膨張によって上部部品の破損が生じたと考えられた。

SNO	テーマ又は品目	目的	テスト結果の概要
218	石油温水暖房機	石油温水暖房機を使用していたところ、室外機から異常な音とともに炎と煙が発生していた。炎が出た原因を調べてほしい。	苦情品は配管内に異物が形成したことで不凍液の流れが悪くなり、熱交換器内部で長時間加熱されたことにより不凍液が沸騰、急激な圧力上昇により破損した配管から熱交換器内部に噴出したことで、下方に位置する燃焼器内に影響し、排気口から炎とともに多量の水蒸気が出たものと考えられた。なお、一連の異常状態は、不凍液を交換せずに使用し続けたことが原因と考えられた。
219	浴槽のふた	7年前に購入した浴槽のふたが使用に伴い、徐々に重くなった原因を調べてほしい。	苦情品が重くなった原因は、経年使用により芯材の硬質ウレタンフォームが水を吸収したものと考えられた。なお、苦情品を参考品2 銘柄と比較すると、芯材の吸水量に差があり、内部に水が入った場合は吸水しやすいと考えられた。
220	温水洗浄便座	温水洗浄便座の座面にひびが発生した。ひびが発生した原因について調べてほしい。	苦情品には複数の亀裂があり、どの亀裂が最初に生じたものなのかを判断することができなかった。また、苦情同型品が入手できなかったため、苦情品にどのような原因で亀裂が発生したのかは不明であった。
221	農薬散布器とアルカリ乾電池（単1形）	乾電池式の農薬散布器で除草剤を散布したところ、乾電池から液漏れが生じ、腰のあたりに化学やけどを負った。液漏れが生じた原因を調べてほしい。	苦情品は電池を1本だけ逆装填（そうてん）した状態で使用されたため、別の3本の電池が回路内で充電されてしまい、内圧が上昇し安全弁が破れたことで液漏れが生じたものと推定された。

※ 消費者庁からの依頼に基づく商品テスト5件を除く。

## 平成 30 年度 外部試験機関へ委託したテスト

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
1	強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生	磁束指数の測定	玩具安全基準 ST-2016 第一部機械的及び物理的特性 5.25 磁石の磁束指数
2	ペット用品（猫砂）	カビ培養試験	—
3	米	異臭分析	—
4	フライパン	被膜厚さ試験	JIS H 8680-1 陽極酸化被膜厚さ試験
5	フライパン	耐食性試験（外注）	JIS S 2010 耐食性試験（外注）
6	電子タバコ	ニコチン定量	医薬品医療機器等法
7	食器棚	含水率、吸水率	JIS A5905
8	フライパン	JIS に基づくテスト（取っ手の繰り返し強度試験）	JIS S 0210「アルミニウム製調理器具」
9	健康食品	成分分析	—
10	ガソリン	品質分析	JIS K 2202 自動車用ガソリン
11	健康食品（ビワの種の粉末）	シアン化合物濃度	—
12	自転車	硬さ試験	JIS D 9301
13	タイヤチェーン	表面硬さ	JIS D4241「路上走行用自動車—タイヤチェーン」
14	コーヒーメーカー	破断面調査	—
15	折りたたみ自転車	破断面解析(マクロ観察)	—
16	折りたたみ自転車	破断面解析(マイクロ観察)	—
17	折りたたみ自転車	破断面解析(断面組織観察)	—
18	子ども用 T シャツ	アレルギー誘発性染料の分析	エコテックス規格 100
19	ブラジャー	寸法変化率	—
20	地震による転倒の防止策	電気温水器やヒートポンプ給湯器の貯湯タンクの振動試験	—
21	地震による転倒の防止策	家具・家電の振動試験(プレ試験)	—

22	地震による転倒の防止策	家具・家電の振動試験(本試験)	—
23	ビワの種子を原料とした健康茶等に含まれるシアン化合物に関する提供	シアン化合物濃度	—
24	ビワの種子を原料とした健康茶等に含まれるシアン化合物に関する提供	シアン化合物濃度(別 lot 等の再試験)	—
25	ビワの種子を原料とした健康茶等に含まれるシアン化合物に関する提供	シアン化合物濃度 (浸出液)	—
26	ダニを捕獲するシート	捕獲されていたダニ数の計測	—
27	コーヒーメーカー	異臭分析	—
28	加湿器用除菌剤	微生物の分離	—
29	加湿器用除菌剤	抗菌性試験	—
30	トレーニング用ロングタイツ	生地伸縮性	JISL1096「織物及び編物の生地試験方法」(定荷重法)
31	ペットフード	成分等の分析	ペットフード安全法
32	加湿器	破片 3 個の実体顕微鏡観察	—
33	加湿器	材質調査	—
34	枝豆	残留農薬の分析	食品衛生法
35	自転車	フレーム強度試験	JIS D9301「一般用自転車」
36	補正下着	伸縮性試験	JISL1096「織物及び編物の生地試験方法」(定荷重法)
37	電気炊飯器	ふっ素樹脂耐摩耗性試験	JIS C 9212
38	電気炊飯器	付着性試験	JIS S 2010 8.3.3.4
39	電気炊飯器	ピンホール試験	JIS K 6894 4.9.2
40	電気炊飯器	X 線光電子分光分析 (XPS)	—
41	直管形 LED ランプ	全光束測定	JIS C 8152-2 : 照明用白色発光ダイオード(LED)の測光方法 - 第 2 部 : LED モジュール及び LED ライトエンジン
42	眼鏡	破損部の破面観察	—
43	光る玩具	玩具安全基準 (ST2016) 試験	ST2016 5.26 磁石の衝撃試験



44	スマートフォンのケース	破損部の破面観察	—
45	歯磨き粉	微生物検査	—
46	ガスバーナー	ガスバーナーのガス漏れ検知テスト	—
47	ガスバーナー	接合部のガス漏れ検知テスト	—
48	電動アシスト自転車	破断面解析(マクロ観察)	—
49	電動アシスト自転車	破断面解析(マイクロ観察)	—
50	電動アシスト自転車	断面組織観察	—
51	ペットフード	成分等の分析	ペットフード安全法
52	遮光カーテン	遮光率の測定	JIS L 1055「カーテンの遮光性試験」A法
53	遮光カーテン	遮光率の測定	JIS L 1055「カーテンの遮光性試験」A法
54	ヘナ配合の白髪染め	酸化染料等の分析	—
55	ラジエータの漏れ止め剤	水分と固形物の含有量測定 ① 水分	—
56	ラジエータの漏れ止め剤	水分と固形物の含有量測定 ② 固形物	—
57	ペーパータオル	異臭分析	—
58	蜂蜜	異性化糖	SCIRA法、TLC法
59	蜂蜜	組成基準	(社)全国はちみつ公正取引協議会「はちみつの組成基準」
60	自動車用のサンバイザー	破損部の破面観察	—
61	自転車	破断面解析(マクロ観察)	—
62	自転車	破断面解析(マイクロ観察)	—
63	自転車	断面組織観察	—
64	眼鏡の形をした拡大鏡	JIS B7285「眼鏡フレーム」に基づく耐久性テスト	JIS B7286「眼鏡フレーム」
65	サングラス	破損部の破面観察	—
66	サングラス	JIS B7285「眼鏡フレーム」に基づくつるの耐久性テスト	JIS B7286「眼鏡フレーム」
67	電気ケトル	破損部の破面観察	—

68	子守帯	子守帯の安全性試験	SG「CPSA0027 抱っこひもの SG 基準」1 外観及び構造 (4) 乳幼児の身体が容易に落下しない構造を有しており、身体を確実に保持できること
69	スマートフォンのケース	皮膚腐食性試験、皮膚刺激性試験	OECD TG 431、OECD TG 439
70	ミル付きこしょう	破損部の破面観察	—
71	Tシャツ	洗濯堅牢度	JISL0848「洗濯に対する染色堅ろう度試験方法」(A-2号)
72	Tシャツ	汗堅牢度	JISL0844「汗に対する染色堅ろう度試験方法」
73	カセットコンロ	JIS 規格に基づくガス漏れ検知テスト	—
74	ベビーカー	破断面解析(マクロ観察)	—
75	ベビーカー	破断面解析(マイクロ観察)	—
76	ベビーカー	破断面解析(断面組織観察)	—
77	ベビーカー	振動衝撃試験	CPSA0001 ベビーカーの SG 基準
78	酸を使ったフットケア商品	ヒドロキシ酸	—
79	フライパン	溶出試験	食品、添加物等の規格基準
80	ペットフード	成分分析	販売用愛玩動物用飼料の成分規格
81	ペットフード	ヒスタミンの分析	—
82	活性炭(ろ過材)	急性毒性試験	—
83	カセットコンロ	ガス漏れ検知テスト	JIS S2147「カセットこんろ」
84	フライパン	溶出試験	—
85	カレールー	アレルゲン検査	アレルゲンを含む食品の検査方法
86	カレールー	アレルゲン検査	アレルゲンを含む食品の検査方法
87	カレールー	アレルゲン検査	アレルゲンを含む食品の検査方法
88	セーター	毛羽の付着の程度	QTEC セロテープ法
89	セーター	混用率	—

平成30年度 教育研修事業 業務実績(121コース)

資料 8

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	指定講座	日数	実施時期(始期)	実施時期(終期)	集合研修					
							予定人員	受講者数	うち聴講者 (国家公務員等)	除く聴講者	満足度 回答者数	満足度 (5段階評価)
消費者行政職員研修	管理職講座	相模原		2 日間	平成30年5月24日	平成30年5月25日	72	74	0	74	71	4.6
消費者行政職員研修	管理職講座in徳島	鳴門		2 日間	平成30年10月25日	平成30年10月26日	72	22	0	22	18	4.6
消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)①	相模原		3 日間	平成30年5月16日	平成30年5月18日	72	68	8	60	63	4.9
消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)②	相模原		3 日間	平成30年6月4日	平成30年6月6日	72	76	2	74	67	4.7
消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)in徳島	鳴門		3 日間	平成30年6月13日	平成30年6月15日	72	26	0	26	26	4.6
消費者行政職員研修	【新設】職員講座(実務講座)①	相模原		3 日間	平成30年6月19日	平成30年6月21日	36	31	0	31	30	4.8
消費者行政職員研修	【新設】職員講座(実務講座)②	相模原		3 日間	平成30年7月9日	平成30年7月11日	36	43	3	40	41	4.7
消費者行政職員研修	【新設】職員講座(実務講座)in徳島	鳴門		3 日間	平成30年9月12日	平成30年9月14日	36	14	0	14	12	4.8
消費者行政職員研修	PIO-NETデータ活用セミナー①	相模原		2 日間	平成30年6月21日	平成30年6月22日	72	44	3	41	40	4.7
消費者行政職員研修	PIO-NETデータ活用セミナー②	相模原		2 日間	平成30年7月19日	平成30年7月20日	72	66	12	54	57	4.8
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(基本コース)①	相模原	★	5 日間	平成30年5月28日	平成30年6月1日	50	52	0	52	52	4.8
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(基本コース)②	相模原	★	5 日間	平成30年6月25日	平成30年6月29日	50	35	8	27	26	4.9
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(実務コース)①	相模原		3 日間	平成30年10月24日	平成30年10月26日	72	45	0	45	45	4.9
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(実務コース)②	相模原		3 日間	平成30年11月12日	平成30年11月14日	72	35	0	35	35	4.9
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(フォローアップコース)①	相模原	★	3 日間	平成31年2月20日	平成31年2月22日	72	28	1	27	25	4.8
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(フォローアップコース)②	相模原	★	3 日間	平成31年3月4日	平成31年3月6日	72	30	1	29	25	4.9
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(基本短縮コースin徳島)	鳴門	★	3 日間	平成30年7月11日	平成30年7月13日	72	26	0	26	24	4.8
消費生活相談員研修	【新設】主任・リーダー相談員研修	相模原	★	2 日間	平成30年12月6日	平成30年12月7日	50	39	0	39	37	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座 情報通信サービス関連の消費者トラブル—サービスの仕組みを中心に—①	相模原	★	3 日間	平成30年4月25日	平成30年4月27日	72	47	1	46	43	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 情報通信サービス関連の消費者トラブル—サービスの仕組みを中心に—②	相模原	★	3 日間	平成30年5月14日	平成30年5月16日	72	74	3	71	64	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 決済手段をめぐる消費者トラブル①	相模原	★	3 日間	平成30年6月13日	平成30年6月15日	72	94	3	91	79	4.6
消費生活相談員研修	専門・事例講座 決済手段をめぐる消費者トラブル②	相模原	★	3 日間	平成30年7月2日	平成30年7月4日	72	77	3	74	73	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座 決済手段をめぐる消費者トラブル③	相模原	★	3 日間	平成30年9月10日	平成30年9月12日	72	74	5	69	65	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の消費者トラブル—訪問販売、通信販売、電話勧誘販売を中心に—①	相模原		3 日間	平成30年7月11日	平成30年7月13日	72	70	2	68	62	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の消費者トラブル—訪問販売、通信販売、電話勧誘販売を中心に—②	相模原		3 日間	平成30年9月3日	平成30年9月5日	72	56	1	55	47	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の消費者トラブル—訪問販売、通信販売、電話勧誘販売を中心に—③	相模原		3 日間	平成30年9月25日	平成30年9月27日	72	36	1	35	33	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 土地・住宅関連の消費者トラブル①	相模原	★	3 日間	平成30年10月31日	平成30年11月2日	72	89	3	86	81	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 土地・住宅関連の消費者トラブル②	相模原	★	3 日間	平成31年1月16日	平成31年1月18日	72	35	0	35	34	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 土地・住宅関連の消費者トラブル③	相模原	★	3 日間	平成31年2月27日	平成31年3月1日	72	39	1	38	37	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 自転車・自動車関連の商品知識と消費者トラブル①	相模原		3 日間	平成30年10月3日	平成30年10月5日	72	46	2	44	36	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座 自転車・自動車関連の商品知識と消費者トラブル②	相模原		3 日間	平成30年10月29日	平成30年10月31日	72	53	2	51	49	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル①	相模原	★	3 日間	平成30年10月10日	平成30年10月12日	72	45	2	43	37	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル②	相模原	★	3 日間	平成30年11月14日	平成30年11月16日	72	75	1	74	70	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル③	相模原	★	3 日間	平成30年12月10日	平成30年12月12日	72	60	1	59	52	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座 特定商取引法関連の消費者トラブルin徳島	鳴門		3 日間	平成30年10月10日	平成30年10月12日	72	22	0	22	22	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 インターネット通販関連の消費者トラブル①	相模原		3 日間	平成30年10月17日	平成30年10月19日	72	63	1	62	60	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座 インターネット通販関連の消費者トラブル②	相模原		3 日間	平成30年11月7日	平成30年11月9日	72	77	2	75	74	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座 インターネット通販関連の消費者トラブル③	相模原		3 日間	平成30年12月17日	平成30年12月19日	72	63	0	63	61	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】食品関連の法律、商品知識と消費者トラブル①	相模原	★	3 日間	平成30年12月4日	平成30年12月6日	72	82	2	80	77	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】食品関連の法律、商品知識と消費者トラブル②	相模原	★	3 日間	平成31年1月21日	平成31年1月23日	72	63	1	62	60	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の消費者トラブル—通信販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引を中心に—①	相模原	★	3 日間	平成31年2月13日	平成31年2月15日	72	79	6	73	68	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の消費者トラブル—通信販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引を中心に—②	相模原	★	3 日間	平成31年3月11日	平成31年3月13日	72	94	7	87	85	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)消費生活相談に必要な最近の制度・法改正①	相模原	★	2 日間	平成30年5月8日	平成30年5月9日	72	73	1	72	66	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)消費生活相談に必要な最近の制度・法改正②	相模原	★	2 日間	平成30年6月11日	平成30年6月12日	72	103	4	99	95	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)情報通信サービス関連の消費者トラブルin徳島	鳴門		2 日間	平成30年6月28日	平成30年6月29日	72	32	0	32	31	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題解決に向けた消費生活相談—心理的背景から連携まで—①	相模原	★	2 日間	平成30年7月23日	平成30年7月24日	72	76	16	60	72	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題解決に向けた消費生活相談—心理的背景から連携まで—②	相模原	★	2 日間	平成30年9月18日	平成30年9月19日	72	42	11	31	38	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者が使いやすい消費者トラブル—アクティブシニアの実態や支援制度も—①	相模原		2 日間	平成30年9月13日	平成30年9月14日	72	40	0	40	35	4.4
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者が使いやすい消費者トラブル—アクティブシニアの実態や支援制度も—②	相模原		2 日間	平成30年10月9日	平成30年10月10日	72	38	0	38	36	4.4
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】若者が使いやすい消費者トラブル—成年年齢引き下げを視野に—①	相模原	★	2 日間	平成30年9月27日	平成30年9月28日	72	110	1	109	99	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】若者が使いやすい消費者トラブル—成年年齢引き下げを視野に—②	相模原	★	2 日間	平成30年10月22日	平成30年10月23日	72	112	2	110	105	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者が使いやすい消費者トラブルin徳島—地域連携の取組や支援制度も—	徳島市	★	2 日間	平成30年11月8日	平成30年11月9日	72	46	0	46	45	4.4
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)インターネット通販関連の消費者トラブル—in徳島	鳴門		2 日間	平成30年12月6日	平成30年12月7日	72	34	0	34	30	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)電気通信サービス関連の消費者トラブル—電気通信事業法を中心に—①	相模原		2 日間	平成30年12月13日	平成30年12月14日	72	71	2	69	68	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)電気通信サービス関連の消費者トラブル—電気通信事業法を中心に—②	相模原		2 日間	平成31年1月28日	平成31年1月29日	72	61	0	61	56	4.8

消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】旅行関連の消費者トラブルオンライン取引を中心に①	相模原		2	日間	平成31年1月24日	平成31年1月25日	72	75	3	72	63	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】旅行関連の消費者トラブルオンライン取引を中心に②	相模原		2	日間	平成31年2月12日	平成31年2月13日	72	59	6	53	51	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】多様化する消費生活と相談対応—ペット/障害サービス—お墓をめぐる消費者トラブル①	相模原		2	日間	平成31年1月31日	平成31年2月1日	72	94	2	92	86	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】多様化する消費生活と相談対応—ペット/障害サービス—お墓をめぐる消費者トラブル②	相模原		2	日間	平成31年2月18日	平成31年2月19日	72	78	2	76	70	4.7
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー①	相模原		3	日間	平成30年7月4日	平成30年7月6日	72	71	0	71	65	4.9
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー②	相模原		3	日間	平成30年8月1日	平成30年8月3日	72	57	6	51	54	4.8
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー③	相模原		3	日間	平成30年8月29日	平成30年8月31日	72	47	3	44	46	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	愛知県		2	日間	平成30年8月2日	平成30年8月3日	100	124	0	124	108	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	岩手県		2	日間	平成30年8月30日	平成30年8月31日	50	32	0	32	28	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	鹿児島県		2	日間	平成30年9月6日	平成30年9月7日	70	64	0	64	58	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	大阪府		2	日間	平成30年9月13日	平成30年9月14日	120	116	0	116	106	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	北海道 札幌市		2	日間	平成30年9月27日	平成30年9月28日	50	59	0	59	53	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	長崎県		2	日間	平成30年10月4日	平成30年10月5日	60	50	2	48	47	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	石川県		2	日間	平成30年10月25日	平成30年10月26日	80	71	0	71	63	4.7
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	新潟市		2	日間	平成30年11月21日	平成30年11月22日	70	26	0	26	24	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	岡山県		2	日間	平成30年11月29日	平成30年11月30日	70	84	0	84	81	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	宮城県		2	日間	平成30年12月20日	平成30年12月21日	100	45	0	45	40	4.3
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	栃木県		2	日間	平成31年1月31日	平成31年2月1日	90	60	0	60	48	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース	千葉県		2	日間	平成31年2月21日	平成31年2月22日	80	41	0	41	39	4.8
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	山形県		1	日間	平成30年11月30日	平成30年11月30日	40	51	0	51	45	4.8
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	岐阜県		1	日間	平成31年1月15日	平成31年1月15日	40	29	0	29	29	4.6
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	静岡県		1	日間	平成30年10月24日	平成30年10月24日	40	12	0	12	12	4.7
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	滋賀県		1	日間	平成30年9月6日	平成30年9月6日	40	35	0	35	32	4.6
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	兵庫県		1	日間	平成30年11月1日	平成30年11月1日	40	23	0	23	18	4.8
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	奈良県		1	日間	平成30年9月22日	平成30年9月22日	40	33	0	33	30	4.7
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	島根県		1	日間	平成30年11月30日	平成30年11月30日	40	41	0	41	41	4.7
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	岡山市		1	日間	平成30年10月16日	平成30年10月16日	40	30	0	30	25	4.4
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	広島県		1	日間	平成30年11月30日	平成30年11月30日	40	41	0	41	35	4.0
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	山口県		1	日間	平成30年9月5日	平成30年9月5日	40	29	0	29	27	4.6
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	北九州市		1	日間	平成31年2月16日	平成31年2月16日	40	27	0	27	27	4.9
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	佐賀県		1	日間	平成30年12月20日	平成30年12月20日	40	50	0	50	25	4.5
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	宮崎県		1	日間	平成30年10月31日	平成30年10月31日	40	29	0	29	24	4.3
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(基礎コース)-基礎を中心に若者向け・高齢者向けの講座実施を目指す-	相模原	★	3	日間	平成30年5月9日	平成30年5月11日	36	60	0	60	55	4.9
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(基礎コース)-基礎を中心に若者向け・高齢者向けの講座実施を目指す-in徳島	鳴門	★	3	日間	平成30年5月30日	平成30年6月1日	36	27	1	26	27	4.9
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)-幼児・小学生への講座実施に向けて-	相模原		3	日間	平成30年5月21日	平成30年5月23日	36	39	1	38	36	4.8
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)-中学生・高校生への講座実施に向けて-	相模原	★	3	日間	平成30年6月6日	平成30年6月8日	36	73	1	72	67	4.8
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)-高齢者・軽度な知的障がい者、及び見守り関係者への講座実施に向けて-	相模原		3	日間	平成30年7月17日	平成30年7月19日	36	46	1	45	38	4.8
消費者教育推進のための研修	消費者教育学生セミナー	相模原		2	日間	平成30年9月6日	平成30年9月7日	72	44	2	42	35	4.7
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座	相模原	★	2	日間	平成30年8月8日	平成30年8月9日	36	39	6	33	36	4.9
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座in徳島	徳島市	★	1	日間	平成30年7月24日	平成30年7月24日	36	19	0	19	15	4.8
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座	東京	★	1	日間	平成30年11月30日	平成30年11月30日	36	47	8	39	45	4.8
消費者教育推進のための研修	消費者教育コーディネーター育成講座	相模原	★	2	日間	平成30年10月2日	平成30年10月3日	36	23	0	23	21	4.6
消費者教育推進のための研修	消費者教育コーディネーター育成講座in徳島	鳴門	★	2	日間	平成30年11月21日	平成30年11月22日	36	12	0	12	12	4.5
消費者教育推進のための研修	【新設】若者における消費者トラブル防止のための啓発講座	徳島市	★	3	日間	平成30年12月17日	平成30年12月19日	36	50	0	50	47	4.8
消費者教育推進のための研修	専門知識アップデート講座	相模原		3	日間	平成31年2月7日	平成31年2月9日	72	70	0	70	68	4.7
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座	相模原		2	日間	平成30年11月21日	平成30年11月22日	36	43	0	43	37	4.6
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座in徳島	鳴門		2	日間	平成31年2月14日	平成31年2月15日	36	27	4	23	22	4.6
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座(地域で取り組む人向け)(1日コース)	東京		1	日間	平成30年12月14日	平成30年12月14日	36	55	0	55	50	4.6
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座(地域で取り組む人向け)in徳島(1日コース)	徳島市		1	日間	平成31年1月18日	平成31年1月18日	36	26	3	23	24	4.6
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31年2月26日	平成31年2月26日	600	650	45	605	434	4.6
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー①	東京		1	日間	平成30年7月25日	平成30年7月25日	80	110	0	110	100	4.5
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー②	東京		1	日間	平成30年11月21日	平成30年11月21日	80	138	0	138	118	4.7
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー③	東京		1	日間	平成31年2月6日	平成31年2月6日	80	122	0	122	108	4.5
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー④	東京		1	日間	平成31年3月8日	平成31年3月8日	80	50	2	48	43	4.7
合計								7,354	6,558	223	6,335	5,777	4.7

研修分類	講座名・テーマ	実施時期		遠隔研修			
		配信開始	配信終了	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)
遠隔研修	地方消費者行政に求められる役割～消費生活相談の意義・求められる人材とは～	平成30年7月2日	令和元年6月28日	600	963	566	4.8
遠隔研修	民法(債務関係)改正は消費生活相談にどう影響するか	平成30年7月2日	令和元年6月28日	600	963	629	4.8
遠隔研修	特定商取引法の概要とポイント～平成28年改正で何が変わったか～	平成30年7月20日	令和元年6月28日	600	963	660	4.9
遠隔研修	Fin Techって何？	平成30年7月20日	令和元年6月28日	600	963	488	4.6
遠隔研修	消費者契約法改正の概要とポイント	平成30年8月7日	令和元年7月12日	600	963	476	4.8
遠隔研修	割賦販売法改正の概要とポイント	平成30年8月7日	令和元年7月12日	600	963	437	4.7
遠隔研修	電気通信サービスと消費者保護ルール～相談現場に必要な法律知識～	平成30年8月24日	令和元年7月12日	600	963	487	4.9
遠隔研修	決済サービスの概要と最近の傾向	平成30年8月24日	令和元年7月12日	600	963	452	4.8
遠隔研修	金融に関する消費生活相談の解決に役立つ知識～金融商品取引法を活用しよう～	平成30年9月11日	令和元年7月31日	600	963	374	4.5
遠隔研修	著作権法違反にならないために知っておきたい法律知識	平成30年9月11日	令和元年7月31日	600	963	330	4.6
遠隔研修	身近なクリーニングトラブルと対応方法～インターネット利用のクリーニングサービスなど～	平成30年9月28日	令和元年7月31日	600	963	344	4.7
遠隔研修	国民生活センター越境消費者センター(CCJ)の概要と相談事例～近年増加する越境取引の特徴～	平成30年9月28日	令和元年7月31日	600	963	418	4.9

## 平成30年度 消費生活相談員資格（国家資格）試験結果

## ●受験申込者数及び合格者数等（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)
1,298人	162人	1,136人	279人	24.6%

## ●都道府県別合格者数と累計合格者数

(人)

都道府県	H30年度 合格者数	累計合格者数 H28～H30年度	都道府県	H30年度 合格者数	累計合格者数 H28～H30年度
北海道	4	43	滋賀県	3	19
青森県	0	3	京都府	9	29
岩手県	3	16	大阪府	12	53
宮城県	4	31	兵庫県	20	84
秋田県	1	12	奈良県	2	15
山形県	1	11	和歌山県	4	24
福島県	2	14	鳥取県	0	6
茨城県	11	41	島根県	1	13
栃木県	6	38	岡山県	1	21
群馬県	12	29	広島県	4	28
埼玉県	15	83	山口県	2	20
千葉県	19	99	徳島県	4	19
東京都	30	183	香川県	1	7
神奈川県	17	91	愛媛県	3	23
新潟県	4	20	高知県	0	7
富山県	2	17	福岡県	4	25
石川県	4	13	佐賀県	2	23
福井県	2	13	長崎県	8	18
山梨県	1	10	熊本県	3	27
長野県	4	28	大分県	5	17
岐阜県	1	34	宮崎県	4	20
静岡県	20	52	鹿児島県	3	15
愛知県	8	118	沖縄県	1	8
三重県	12	33	(海外)	0	0
			合計	279	1,553

※合格時の居住地

## 平成30年度 消費生活専門相談員資格認定試験結果

## ●受験申込者数及び合格者数等（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)
1,298人	162人	1,136人	279人	24.6%

## ●都道府県別資格認定者数と累計認定者数

(人)

都道府県	H30年度認定者数		累計認定者数 (H4～H30年 度)	都道府県	H30年度認定者数		累計認定者数 (H4～H30年 度)
		新規認定者				新規認定者	
北海道	4	3	242	滋賀県	3	0	100
青森県	0	0	36	京都府	9	6	135
岩手県	3	2	75	大阪府	12	3	371
宮城県	4	3	141	兵庫県	20	6	495
秋田県	1	1	40	奈良県	2	1	112
山形県	1	0	51	和歌山県	4	3	54
福島県	2	1	45	鳥取県	0	0	31
茨城県	11	5	171	島根県	1	1	42
栃木県	6	4	100	岡山県	1	0	65
群馬県	12	7	74	広島県	4	1	121
埼玉県	15	9	311	山口県	2	1	76
千葉県	19	10	376	徳島県	4	3	61
東京都	30	21	786	香川県	1	1	50
神奈川県	17	9	534	愛媛県	3	3	56
新潟県	4	2	61	高知県	0	0	40
富山県	2	1	66	福岡県	4	1	262
石川県	4	4	60	佐賀県	2	1	71
福井県	2	0	48	長崎県	8	2	59
山梨県	1	1	30	熊本県	3	3	76
長野県	4	4	64	大分県	5	4	56
岐阜県	1	1	120	宮崎県	4	2	49
静岡県	20	9	190	鹿児島県	3	1	81
愛知県	8	7	339	沖縄県	1	1	45
三重県	12	10	76	(海外)	0	0	3
※合格時の居住地				全国	279	158	6,547

## ADR申請事案の分野別状況等（平成30年度受付分）

## (1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 運輸・通信サービス	29
2. 金融・保険サービス	21
3. 工事・建築・加工	16
3. 教養・娯楽サービス	16
5. 他の役務	15
6. 保健・福祉サービス	13
7. 内職・副業・ねずみ講	12
8. 教養娯楽品	11
9. 商品一般	9
10. 土地・建物・設備	6
11. 車両・乗り物	5
11. クリーニング	5
13. 被服品	3
13. 保健衛生品	3
13. 修理・補修	3
13. 管理・保管	3
17. 教育サービス	2
17. 住居品	2
17. 食料品	2
20. 役務一般	1
合 計	177



(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	134(75.7%)
2. 販売方法	82(46.3%)
3. 品質・機能・役務品質	32(18.1%)
4. 接客対応	28(15.8%)
5. 表示・広告	9(5.1%)
6. 法規・基準	6(3.4%)
7. 価格・料金	5(2.8%)
7. 安全・衛生	5(2.8%)
9. 施設・設備	1(0.6%)
	177(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)	172(97.2%)
2. 第2号類型 (重大性)	6(3.4%)
(1) 生命・身体	5(2.8%)
(2) 財産	2(1.1%)
3. 第3号類型 (複雑性等)	0(0.0%)
	177(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	29 (16.4%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	148 (83.6%)
合 計	177 (100.0%)

(5) 仲介委員数別

仲介委員数	件数
1. 単独	0 (0.0%)
2. 合議体 (2人)	177 (100.0%)
3. 合議体 (3人)	0 (0.0%)
4. その他 <sup>(注)</sup>	0 (0.0%)
合 計	177 (100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

## 平成30年度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30年 6月21日	連鎖販売取引の解約に関する紛争(10)	×	株式会社ABL
2		起業家育成セミナーの解約に関する紛争(2)	×	株式会社絆パートナーズ
3		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(22)	×	株式会社アールマーケティング
4~6		資産形成セミナーの解約に関する紛争(1)(2)(3)	○	
7		タレント等養成スクールの解約に関する紛争	○	
8		連鎖販売取引の解約に関する紛争(6)	○	
9		レンタカーの補償金に関する紛争	○	
10		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(2)	○	
11		ゴルフ会員権の預託金の返金に関する紛争(3)	○	
12		訪問販売による除湿シート等の解約に関する紛争	○	
13		脱毛エステの返金に関する紛争(7)	○	
14		医療脱毛の危害に関する紛争	○	
15		自動車の買い取り契約に関する紛争	○	
16		連鎖販売取引の解約に関する紛争(8)	○	
17		葬儀代の返金に関する紛争	○	
18		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(19)	○	
19		脱毛エステの返金に関する紛争(8)	○	
20		洋服の洗濯表示に関する紛争	○	
21		新築工事請負契約に関する紛争(4)	○	
22		ホテル予約サイトに関する紛争	×	
23		浄水器の解約に関する紛争(3)	○	
24		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(3)	○	
25~27		パソコンのサポート契約に関する紛争(2)	×	(3件併合)
28		宝飾品の解約に関する紛争(9)	○	
29		リコール品の返金に関する紛争	×	
30		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(4)	○	
31		エステティックサービスの返金に関する紛争(11)	○	
32		中古車の解約に関する紛争(2)	○	
33		鉄道定期券の返金に関する紛争	○	
34		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(13)	○	
35		クレジットカードの不正利用に関する紛争(8)	×	
36		介護付き有料老人ホームの退去時における修繕費等の返還に関する紛争	×	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
37		光回線のオプションサービス解約に関する紛争(5)	○	
38		宝飾品の解約に関する紛争(10)	○	
39		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(14)	○	
40		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(16)	○	
41~42	平成30年 9月13日	赤水除去装置の解約に関する紛争(2)(3)	○	株式会社EAST ONE
43		FXトレードシステムに関する紛争(4)	×	株式会社CHARING CHALINKs
44		原野商法の二次被害に関する紛争(5)	×	株式会社東京不動産
45		エステティックサービスの返金に関する紛争(13)	×	和美容治療院
46		株式の無断売買の有無等に関する紛争	○	
47		太陽光発電システムに関する紛争(4)	○	
48		投資顧問契約の約款に関する紛争	○	
49		医療保険の告知義務に関する紛争	○	
50		宝飾品の解約に関する紛争(8)	×	
51		海外旅行の解約に関する紛争	×	
52		海外留学あっせんサービスに関する紛争(3)	○	
53		出張開錠サービスの料金に関する紛争(3)	×	
54		クリーニング事故に関する紛争(6)	○	
55		互助会の解約に関する紛争(5)	×	
56		プリンターの初期不良に関する紛争	×	
57		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(5)	○	
58		光通信事業の加盟店契約に関する紛争	○	
59		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(6)	×	
60		原野商法の二次被害に関する紛争(4)	○	
61		住宅補修のコンサルティング契約に関する紛争(2)	×	
62		エステティックサービスの返金に関する紛争(12)	○	
63		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(9)	×	
64		太陽光発電システムに関する紛争(5)	○	
65		英語学校の解約に関する紛争	○	
66		ビジネス講座の解約に関する紛争(3)	○	
67		布団のリフォーム契約に関する紛争	○	
68		布団のリフォーム契約に関する紛争(2)	○	
69		補聴器の契約に関する紛争(2)	×	
70		浄水器の解約に関する紛争(4)	○	
71		冷風扇の広告表示に関する紛争	○	
72	平成30年 12月20日	医療脱毛の解約に関する紛争	×	医療法人社団エムエフシー

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
73		農作物等オーナー契約に関する紛争	×	株式会社ケフィア事業振興会
74		乗馬教室の約款に関する紛争	○	
75		クレジットカードの不正利用に関する紛争(7)	○	
76		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(5)	○	
77		訪問介護サービスの解約に関する紛争(2)	○	
78		占い鑑定サイトの返金に関する紛争(2)	○	
79		痩身エステの研修費の返金に関する紛争	○	
80		クレジットカードの不正利用に関する紛争(9)	○	
81		FXトレードシステムに関する紛争(5)	×	
82		専門学校の授業料等の返還に関する紛争(6)	○	
83		連鎖販売取引の解約に関する紛争(12)	○	
84		携帯電話の解約に関する紛争(2)	○	
85		投資ソフトの解約に関する紛争	○	
86		連鎖販売取引の解約に関する紛争(13)	○	
87		クレジットカードの不正利用に関する紛争(11)	○	
88		コンサート入場時の本人確認書類に関する紛争	○	
89		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(18)	○	
90		データ復旧サービスの解約に関する紛争	×	
91		別荘の外壁塗装の品質に関する紛争	×	
92		布団のリフォーム契約に関する紛争(3)	○	
93		クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争(4)	○	
94		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(20)	○	
95~96		エステティックサービスの返金に関する紛争(14)	×	(2件併合)
97		化粧品購入契約の解約に関する紛争(2)	○	
98		自動車の不具合に関する紛争(5)	○	
99~100		インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(7)(8)	○	
101		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(20)	○	
102		タブレット端末等の解約に関する紛争(4)	○	
103		トイレ修理の返金に関する紛争	○	
104~105	平成31年 3月14日	希少金貨等の購入契約に関する紛争(2)(3)	○	
106		社債をうたった投資商品の返金に関する紛争	○	
107		資産形成セミナーの解約に関する紛争(4)	○	
108		パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争(4)	×	
109		クレジットカードの不正利用に関する紛争(10)	×	
110		痩身エステ等の次々販売に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
111		外貨建て終身保険の解約に関する紛争	○	
112		積立利率変動型一時払い終身保険契約の解約に関する紛争(2)	○	
113		クレジットカードの不正利用に関する紛争(12)	○	
114		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(6)	○	
115		専門学校の授業料の返還に関する紛争(7)	×	
116		痩身エステ等の次々販売に関する紛争(3)	×	
117		クレジットカードの利用料金に関する紛争(4)	×	
118		戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争(2)	×	
119		海外留学あっせんサービスに関する紛争(4)	○	
120		保険申請を利用した住宅修理の契約書に関する紛争	○	
121		投資用マンションの管理業務委託契約に関する紛争	○	
122		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(23)	○	
123~124		コンサルタント契約の解約に関する紛争(1)(2)	○	
125		除湿シート等の訪問販売の解約に関する紛争	○	
126		出張開錠サービスの料金に関する紛争(4)	×	
127		外国為替証拠金取引の取り消しに関する紛争(2)	×	
128		連鎖販売取引の解約に関する紛争(14)	○	
129		ペットの売買契約に関する紛争(2)	×	
130		自動車保険の約款に関する紛争	○	
131		サポート付き学習教材の解約に関する紛争(2)	○	
132		中古自動車の購入に関する紛争(7)	○	
133		資格取得講座の解約に関する紛争	○	
134		ワープロの修理に関する紛争	×	
135		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(21)	○	
136		外貨建て終身保険の解約に関する紛争(2)	×	
137		クリーニング事故に関する紛争(7)	○	
138		行政書士との委任契約に関する紛争	○	
139		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(22)	○	

## ○事業別決算額（決算報告書）

（単位：円）

区 分	平成29年度					平成30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	1,793,364,501	90,538,819	50,912,019	38,216,800	1,410,000	1,407,261,933	80,961,856	45,195,256	34,266,600	1,500,000	△ 386,102,568	△ 9,576,963
広報事業	106,957,665	50,633,750	50,633,750	0	0	88,617,076	44,954,544	44,954,544	0	0	△ 18,340,589	△ 5,679,206
情報・分析事業	997,176,092	0	0	0	0	770,926,071	0	0	0	0	△ 226,250,021	0
相談事業	263,869,270	0	0	0	0	225,660,460	0	0	0	0	△ 38,208,810	0
商品テスト事業	227,386,026	0	0	0	0	126,367,205	0	0	0	0	△ 101,018,821	0
研修事業	123,295,180	39,905,069	278,269	38,216,800	1,410,000	117,618,306	36,007,312	240,712	34,266,600	1,500,000	△ 5,676,874	△ 3,897,757
ADR事業	73,460,856	0	0	0	0	76,985,254	0	0	0	0	3,524,398	0
適格消費者団体 支援事業	1,219,412	0	0	0	0	1,087,561	0	0	0	0	△ 131,851	0
一般管理費	306,670,806	38,803,787	0	36,613,790	2,189,997	223,065,391	41,258,456	0	34,586,470	6,671,986	△ 83,605,415	2,454,669
うち企画調整事業	25,226,721	0	0	0	0	14,118,002	0	0	0	0	△ 11,108,719	0
人件費	1,298,457,902	0	0	0	0	1,302,791,108	0	0	0	0	4,333,206	0
役員給与	1,013,038,200	—	—	—	—	1,032,767,343	—	—	—	—	19,729,143	—
法定福利費	140,580,002	—	—	—	—	145,554,465	—	—	—	—	4,974,463	—
退職手当	144,839,700	—	—	—	—	124,469,300	—	—	—	—	△ 20,370,400	—
	3,398,493,209	129,342,606	50,912,019	74,830,590	3,599,997	2,933,118,432	122,220,312	45,195,256	68,853,070	8,171,986	△ 465,374,777	△ 7,122,294

（注）1. 決算額には前年度契約済繰越額を含んでいる。

2. 独立行政法人会計基準等の改訂に伴い、当事業年度から、当事業年度を開始期間とする第4期中期目標における一定の事業等のまとまりごとの区分に基づくセグメント情報を開示している。

そのため、従来の「企画調整事業」に係る財務情報は「法人共通」に含めて記載している。

3. 情報・分析事業、一般管理費の平成29年度支出決算額には、平成28年度補正予算（第2号）の執行額として、情報・分析事業は95,888,132円、一般管理費は66,536,640円を含んでいる。

(単位:円)

【貸借対照表】	平成29年度①	平成30年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
資産の部				
I 流動資産	1,000,889,128	1,729,345,274	728,456,146	
現金及び預金	985,626,304	1,707,416,175	721,789,871	前中期目標期間の国庫納付金(△492,098)、運営費交付金繰越(1,338,655)、収益化による利益(46,603)、未払金等(△171,370)
売掛金	14,276,491	20,108,602	5,832,111	くらしの豆知識等(5,277)、研修受講料等(555)
たな卸資産	916,795	1,475,271	558,476	くらしの豆知識(730)、国民生活研究(12)、切手・図書カード(12)、消費生活年報(△196)
前払費用	0	302,593	302,593	火災保険料
その他の未収入金	69,538	42,633	△26,905	
II 固定資産				
1 有形固定資産	8,137,805,065	7,866,561,054	△271,244,011	
建物	2,500,345,148	2,510,528,408	10,183,260	新規取得(建物附属設備)(10,183)
減価償却累計額	1,232,078,003	1,333,709,295	101,631,292	
構築物	578,145,834	578,145,834	0	
減価償却累計額	564,106,090	566,688,395	2,582,305	
機械装置	56,171,085	56,171,085	0	
減価償却累計額	56,091,546	56,107,450	15,904	
車両運搬具	7,969,159	7,969,159	0	
減価償却累計額	2,348,762	3,688,512	1,339,750	
工具器具備品	1,546,772,926	1,446,580,993	△100,191,933	新規取得(7,128)、除却(△107,320)
減価償却累計額	1,402,649,658	1,335,084,712	△67,564,946	
リース資産(工具器具備品)	745,788,972	749,543,939	3,754,967	新規取得(医療機関NWシステム(3,648)、PIO-NET2015NW機器(107))
減価償却累計額	383,192,000	529,938,000	146,746,000	
立木竹	3,078,000	2,838,000	△240,000	除却(△240)
土地	6,340,000,000	6,340,000,000	0	
2 無形固定資産	406,521,570	259,242,752	△147,278,818	
ソフトウェア	406,269,570	258,990,752	△147,278,818	新規取得(6,052)、減価償却費(△153,331)
電話加入権	252,000	252,000	0	
3 投資その他の資産	0	275,813		
長期前払費用	0	275,813		火災保険料(275)
固定資産合計	8,544,326,635	8,126,079,619	△418,247,016	
資産合計	9,545,215,763	9,855,424,893	310,209,130	



(単位:円)

【貸借対照表】	平成29年度①	平成30年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
負債の部				
I 流動負債	644,701,552	1,821,702,436	1,177,000,884	
運営費交付金債務	0	1,338,655,000	1,338,655,000	30年度予算額債務計上(4,196,156)、収益化(△2,834,296)、資産見返負債振替(△23,205)
未払金	441,839,542	270,972,191	△170,867,351	業務経費関係(△163,867)、一般管理費関係(△7,044)、退職金(43)
未払費用	29,837,994	31,452,849	1,614,855	給与関係(超勤、社会保険料事業主負担分)(227)、業務経費関係(702)、一般管理費関係(685)
未払消費税等	1,037,600	2,990,200	1,952,600	
前受金	1,211,500	1,899,900	688,400	宿泊料(596)、資格更新講座受講料(92)
預り金	23,612,524	25,237,615	1,625,091	厚生年金保険料(765)、地方税(398)、源泉所得税(375)、健康・介護保険料(178)
短期リース債務	147,162,392	150,494,681	3,332,289	
II 固定負債	859,979,161	530,113,158	△329,866,003	
資産見返負債	635,756,556	453,354,076	△182,402,480	
資産見返運営費交付金	635,756,556	453,199,345	△182,557,211	取得資産運営費交付金債務振替(23,205)、資産見返交付金戻入(△205,762)
資産見返寄附金	0	154,731	154,731	所得科研費(直接経費)(159)、資産見返寄附金戻入(△4)
長期リース債務	224,222,605	76,759,082	△147,463,523	短期リース債務振替
負債合計	1,504,680,713	2,351,815,594	847,134,881	
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	△1,353,164,939	△1,446,294,255	△93,129,316	
資本剰余金	556,245,754	554,306,672	△1,939,082	
損益外減価償却累計額(△)	△1,908,024,693	△1,999,214,927	△91,190,234	
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	492,097,992	48,301,557	△443,796,435	国庫納付(△492,098)、当期リース会計による影響額を除く当期利益(47,161)、当期リース会計による損益差額(1,140)
積立金	63,706,208	0	△63,706,208	
当期末処分利益(又は当期末処理損失(△))	428,391,784	48,301,557	△380,090,227	
(うち当期総利益又は当期総損失(△))	428,391,784	48,301,557	△380,090,227	
純資産合計	8,040,535,050	7,503,609,299	△536,925,751	
負債純資産合計	9,545,215,763	9,855,424,893	310,209,130	

(単位:円)

【損益計算書】	平成29年度①	平成30年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
経常費用				
業務経費	2,853,665,262	2,563,093,189	△ 290,572,073	
給与手当	800,639,001	777,422,243	△ 23,216,758	セグメント変更 (企画分) (△29,516)
退職給付費用	116,663,900	93,842,400	△ 22,821,500	
法定福利費	147,724,764	151,320,739	3,595,975	セグメント変更 (企画分) (△4,252)
備品費	27,283,342	4,386,488	△ 22,896,854	事務用椅子更新 (△12,153)、インターネット用PC (△7,664)、消費者行政新未来創造オフィス什器類 (△2,264)
雑給	304,354,817	337,523,162	33,168,345	非常勤職員手当 (37,138)、事務補助員手当 (△224)、委員手当 (262)、セグメント変更 (△4,008)
福利厚生費	3,230,155	4,542,929	1,312,774	非常勤職員等定期健康診断 (1,324)
旅費	36,104,588	29,755,230	△ 6,349,358	
地代家賃	2,891,644	0	△ 2,891,644	セグメント変更 (消費者行政新未来創造オフィス賃料 (△2,892))
会議費	412,374	367,523	△ 44,851	
賃借料	46,226,888	55,100,848	8,873,960	CCJクラウドサービス (8,195)
消耗品費	64,347,989	40,493,783	△ 23,854,206	情報システム関連 (△21,317)、商品テスト関連 (△3,541)
通信運搬費	137,052,398	141,349,347	4,296,949	
印刷製本費	17,370,132	10,432,091	△ 6,938,041	地域消費生活リーフレット作成 (△1,504)、クリアファイル作成 (△998)、PIO-NET分類キーワードマニュアル (△621)、相談員資格試験関連 (△458) たな卸資産計上差額 (△2,886)
水道光熱費	29,569,468	31,340,144	1,770,676	
交通費	3,097,859	3,461,759	363,900	
外部委託費	437,085,180	183,395,320	△ 253,689,860	HP構造調査関連 (△6,888)、情報セキュリティ関連 (△51,735)、CCJ関連 (△43,879)、医療機関NW (△38,629)、CCJ消費者相談業務委託 (△58,890)、派遣職員 (△57,432)、
販売手数料	2,549,680	2,241,233	△ 308,447	
租税公課	350,480	121,100	△ 229,380	
保守・修繕費	268,642,710	299,646,341	31,003,631	PIO-NET2015運用・保守 (28,320)、CCJシステム運用保守 (7,776)、情報セキュリティ機器保守 (3,812)、家庭内事故解析棟修繕 (△9,936)
支払手数料	6,771	4,056	△ 2,715	
支払保険料	632,030	382,810	△ 249,220	
支払報酬	46,214,317	49,144,033	2,929,716	「豪雨消費者トラブル110番」臨時相談員謝金 (1,925)、ADR委嘱弁護士謝金 (1,526)
図書費	7,452,480	5,742,493	△ 1,709,987	図書資料の収集 (△2,257)
その他	2,171,738	2,122,478	△ 49,260	
減価償却費	351,590,557	338,954,639	△ 12,635,918	リース以外分 (△13,260)、リース資産分 (624)

(単位:円)

【損益計算書】	平成29年度①	平成30年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
一般管理費	537,547,049	545,589,937	8,042,888	
役員報酬	70,217,918	69,954,708	△ 263,210	
給与手当	142,181,281	185,390,392	43,209,111	セグメント変更 (企画分) (26,968)
退職給付費用	28,175,800	30,626,900	2,451,100	
法定福利費	28,646,869	35,457,041	6,810,172	セグメント変更 (企画分) (3,885)
備品費	3,015,252	253,993	△ 2,761,259	研修施設用備品 (△1,283)、事務用椅子更新 (△1,139)
交際費	206,735	178,194	△ 28,541	
雑給	7,520,927	11,340,885	3,819,958	セグメント変更 (企画・徳島分) (4,712)
福利厚生費	3,072,456	3,920,975	848,519	定期健康診断 (△792)
旅費	514,705	5,722,524	5,207,819	
地代家賃	15,415,230	18,795,121	3,379,891	セグメント変更 (消費者行政新未来創造オフィス賃料 (2,908))、東京事務所土地使用料 (472)
会議費	9,365	35,505	26,140	
賃借料	1,177,946	2,078,483	900,537	セグメント変更 (企画分) 会場借料 (344)、複合機維持 (359)
消耗品費	8,492,919	7,327,569	△ 1,165,350	宿泊室寝具更新 (△1,743)
通信運搬費	2,941,843	3,172,890	231,047	
印刷製本費	372,961	296,956	△ 76,005	
水道光熱費	15,749,206	16,011,159	261,953	
交通費	1,273,113	1,410,535	137,422	
外部委託費	92,102,851	80,748,930	△ 11,353,921	相模原・東京事務所総合管理業務 (△12,737)
租税公課	23,906,300	25,100,350	1,194,050	
保守・修繕費	70,168,059	19,869,280	△ 50,298,779	管理研修棟外装改修 (△38,772)、宿泊室温水洗浄便座設置 (△5,044)、管理研修宿泊棟中庭 (光庭) 防水等工事 (△4,811)、テスト1号棟男子トイレ改修等 (△1,728)、宿泊棟談話ロビー等カーペット更新 (△1,598)、管理研修棟展示コーナー照明器具更新工事 (2,144)
支払手数料	1,332,786	1,323,108	△ 9,678	
支払保険料	316,050	308,694	△ 7,356	
支払報酬	6,989,200	10,911,948	3,922,748	会計監査人報酬 (4,320)
図書費	851,455	817,638	△ 33,817	
その他	899,690	978,470	78,780	
減価償却費	11,996,132	13,557,689	1,561,557	リース以外分 (1,562)
財務費用				
支払利息	7,753,601	5,298,111	△ 2,455,490	
経常費用合計	3,398,965,912	3,113,981,237	△ 284,984,675	
経常収益				
運営費交付金収益	3,480,550,295	2,834,296,154	△ 646,254,141	
業務収益	125,742,609	114,048,326	△ 11,694,283	
図書雑誌出版収入	50,912,019	45,195,256	△ 5,716,763	「くらしの豆知識」 (△5,034)、「誌上法学講座」等 (△431)
研修・宿泊収入	74,830,590	68,853,070	△ 5,977,520	研修宿泊料 (△5,293)、外部宿泊料 (3,266)、消費生活専門相談員資格試験受験料等 (△4,000)
資産見返負債戻入	217,464,795	205,766,328	△ 11,698,467	
資産見返運営費交付金戻入	217,464,795	205,761,908	△ 11,702,887	
資産見返寄附金戻入	0	4,420	4,420	

(単位:円)

【損益計算書】	平成29年度①	平成30年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
財務収益				
受取利息	41,243	5,561	△ 35,682	
雑益	3,558,754	8,166,425	4,607,671	テスト自動車・オーディオ売却 (3,639)、会議室使用料 (194)、建物使用料 (358)
経常収益合計	3,827,357,696	3,162,282,794	△ 665,074,902	
経常利益又は経常損失 (△)	428,391,784	48,301,557	△ 380,090,227	国庫納付 (△428,392)、運営費交付金収益化による利益 (47,161)、リース会計による損益差額 (1,140)
臨時損失				
固定資産除却損	1,771	149	△ 1,622	
臨時利益				
資産見返運営費交付金戻入	1,771	149	△ 1,622	
当期純利益又は当期純損失 (△)	428,391,784	48,301,557	△ 380,090,227	

(注) 独立行政法人会計基準等の改訂に伴い、当事業年度から、当事業年度を開始期間とする第4期中期目標における一定の事業等のまとめりごとの区分に基づくセグメント情報を開示している。そのため、従来の「企画調整事業」に係る財務情報は「法人共通」に含めて記載している。