

IV

消費生活関連資料

1. 全国の商品テスト概要

国民生活センターでは、全国の消費生活センターで実施された「苦情処理テスト^(注1)」、「商品テスト（比較・試買テスト）^(注2)」の実態を調査している。

都道府県中央センター、一部支部センター、政令指定都市センター、市町村センターなど計955センターを対象に調査票を郵送。対象955センターの内、869センターが回答（回収率91.0%）。

(注1) 消費者からの消費生活に係る苦情相談について、原因を究明するもの

(注2) 複数の商品について、品質・性能等、さまざまな角度から比較し、評価を行うもの

1 苦情処理テスト

2011年度に全国の消費生活センター及び国民生活センターで実施された苦情処理テストの総件数は1,752件であった。苦情処理テストの総件数は2010年度より270件増加し、18.2%増であった（表1）。

苦情処理テストを実施したセンター数は都道府県48センター、政令指定都市16センター、市区町村161センター及び国民生活センターの合計226センターであった。

(1) 商品分類別件数（表2）

「住居品」が500件（28.5%）と最も多く、次いで「被服品に関するクリーニング」306件（17.5%）、「被服品」224件（12.8%）、「食料品」211件（12.0%）であった。この4種類で約70%を占めており、これらに続いて「教養娯楽品」「保健衛生品」「車両・乗り物」「土地・建物・設備」の順であった。

表1 テスト件数の推移

年度	苦情処理テスト			商品テスト		
	総件数	対前年度増加率 (%)	実施機関数	総件数	対前年度増加率 (%)	実施機関数
2005	1,453	6.3	129	86	△15.7	32
2006	1,110	△23.6	139	75	△12.8	25
2007	1,186	6.8	129	62	△17.3	22
2008	1,386	16.9	140	56	△9.7	19
2009	1,395	0.6	141	53	△5.4	19
2010	1,482	6.2	181	59	11.3	26
2011	1,752	18.2	226	49	△16.9	21

表2 苦情処理テスト件数

実施機関	商品分類											合計
	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング(被服品)	クリーニング(その他)	
都道府県センター	157	189	127	45	82	25	14	11	11	191	8	860
政令指定都市センター	8	79	22	14	9	8	3	8	2	44	2	199
市区町村センター	37	153	55	38	52	36	8	13	3	71	2	468
国民生活センター	9	79	20	37	35	31	7	6	1	0	0	225
合計	211	500	224	134	178	100	32	38	17	306	12	1,752
※下段は総件数に占める比率	12.0%	28.5%	12.8%	7.6%	10.2%	5.7%	1.8%	2.2%	1.0%	17.5%	0.7%	100.0%

* 国民生活センターの件数は、消費生活センター等からの依頼によるもの

(2) 外部依頼件数 (表3)

テストの効率化や処理能力を持たないなどの理由で、外部機関への依頼により処理された苦情処理テスト件数は、総件数1,752件のうち789件であった。また、国民生活センター実施分225件を除く苦情処理テスト件数合計1,527件における外部依頼の割合は、51.7%であった。

商品分類別に見ると、「住居品」が282件と最も多く、次いで「被服品に関するクリーニング」118件、「教養娯楽品」92件の順であった。外部依頼依存率は「車両・乗り物」が89.9%、「土地・建物・設備」が81.3%と続いている。

表3 苦情処理テスト外部依頼件数

実施機関	商品分類											合計
	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング(被服品)	クリーニング(その他)	
都道府県センター	3	84	16	16	34	18	6	6	0	16	2	201
政令指定都市センター	1	46	11	11	7	8	3	7	0	32	1	127
市区町村センター	36	152	55	35	51	36	8	13	3	70	2	461
合計	40	282	82	62	92	62	17	26	3	118	5	789
※苦情処理テスト件数合計	202	421	204	97	143	69	25	32	16	306	12	1,527
※下段は苦情処理テスト件数合計に占める比率	19.8%	67.0%	40.2%	63.9%	64.3%	89.9%	68.0%	81.3%	18.8%	38.6%	41.7%	51.7%

* 外部依頼件数は、国民生活センターへの依頼を含む

(3) 苦情処理テスト内容 (表4)

苦情処理テストの内容を「危害に関するもの」、「危険に関するもの」、「その他品質・性能等」の3項目に分類すると、「その他品質・性能等」が1,061件(60.6%)と最も多く、「危害に関するもの」353件(20.1%)、「危険に関するもの」338件(19.3%)の順であった。

商品分類別に「危害に関するもの」「危険に関するもの」の割合を見ると、「車両・乗り物」が76.0%、次いで「住居品」が62.0%、「保健衛生品」が61.2%の順であった。

表4 商品分類別苦情処理テストの内容（件数）

商品分類 \ テスト内容	危害に関するもの	危険に関するもの	その他品質・性能等	合計
食料品	15 (7.1%)	8 (3.8%)	188 (89.1%)	211 (100%)
住居品	127 (25.4%)	183 (36.6%)	190 (38.0%)	500 (100%)
被服品	46 (20.5%)	6 (2.7%)	172 (76.8%)	224 (100%)
保健衛生品	56 (41.8%)	26 (19.4%)	52 (38.8%)	134 (100%)
教養娯楽品	44 (24.7%)	55 (30.9%)	79 (44.4%)	178 (100%)
車両・乗り物	42 (42.0%)	34 (34.0%)	24 (24.0%)	100 (100%)
光熱水品	6 (18.8%)	13 (40.6%)	13 (40.6%)	32 (100%)
土地・建物・設備	10 (26.3%)	12 (31.6%)	16 (42.1%)	38 (100%)
その他の商品	5 (29.4%)	1 (5.9%)	11 (64.7%)	17 (100%)
クリーニング (被服品)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	305 (99.7%)	306 (100%)
クリーニング (その他)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	11 (91.7%)	12 (100%)
合計	353 (20.1%)	338 (19.3%)	1,061 (60.6%)	1,752 (100%)

* () 内は各商品分類に占める比率

2 商品テスト（比較・試買テスト）

2011年度に全国の消費生活センター及び国民生活センターで実施された商品テスト（比較・試買テスト）の総件数は49件であった。商品テストの総件数は2010年度より10件減少し、16.9%減となっている（表1）。

商品テストを実施したセンター数は都道府県8センター、政令指定都市3センター、市区町村9センター及び国民生活センターの合計21センターであった。

(1) 商品分類別件数（表5・図）

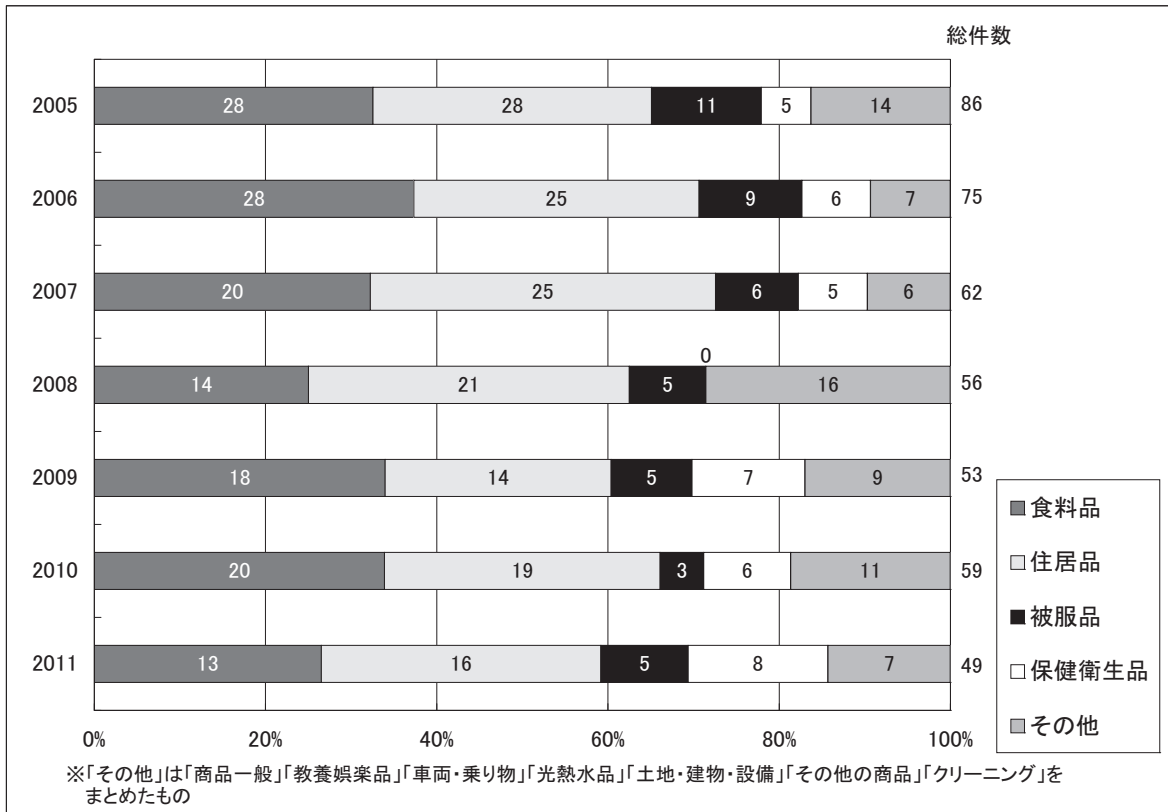
「住居品」が16件（32.7%）と最も多く、「食料品」13件（26.5%）、「保健衛生品」8件（16.3%）と続いた。この3種類で約75%を占めており、これらに続いて「被服品」「教養娯楽品」「光熱水品」「車両・乗り物」「土地・建物・設備」の順番であった。

機関別実施状況を見ると、都道府県では、「住居品」が9件（45.0%）、「食料品」5件（25.0%）でこの2種類で約70%となっている。政令指定都市では、「住居品」「被服品」「教養娯楽品」がそれぞれ1件ずつであった。市区町村では、「食料品」が7件で、約46%を占めている。

表5 商品テスト件数

実施機関	商品分類											合計
	商品一般	食料品	住居品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	光熱水品	土地・建物・設備	その他の商品	クリーニング	
都道府県センター	0	5	9	1	2	1	0	2	0	0	0	20
政令指定都市センター	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
市区町村センター	0	7	3	1	3	0	0	0	1	0	0	15
国民生活センター	0	1	3	2	3	1	1	0	0	0	0	11
合計	0	13	16	5	8	3	1	2	1	0	0	49
※下段は総件数に占める比率	0.0%	26.5%	32.7%	10.2%	16.3%	6.1%	2.0%	4.1%	2.0%	0.0%	0.0%	100.0%

図 商品テスト年度別件数（商品分類別）



テストの効率化と相互の技術の向上・交流を図る有効な手段として各消費生活センター間で共同比較テストが行われているケースもある。2011年度に行われた消費生活センター間の共同比較テストは、「卓上式電磁調理器」（富山県・石川県・福井県の北陸3県）である。

参考資料

1. 機関別テスト実施状況（件数）

(1)都道府県センター

機関名	苦情処理テスト	商品テスト	機関名	苦情処理テスト	商品テスト
北海道	161	5	兵庫県中播磨消費生活創造センター	3	0
青森県	7	0	兵庫県但馬消費生活センター	4	0
岩手県	0	1	兵庫県東播磨消費生活センター	2	0
宮城県	0	0	兵庫県西播磨消費生活センター	1	0
秋田県	2	0	奈良県	37	0
山形県	3	0	和歌山県	4	0
福島県	2	0	鳥取県	1	0
茨城県	12	0	島根県	9	0
栃木県	90	0	岡山県	3	0
群馬県	30	0	広島県	8	0
埼玉県	66	0	山口県	1	0
千葉県	18	0	徳島県	1	0
東京都	111	0	香川県	2	0
神奈川県	12	3	愛媛県	4	0
新潟県	6	0	高知県	7	0
富山県	13	1	福岡県	4	0
石川県	33	3	佐賀県	1	0
福井県	21	2	長崎県	6	0
山梨県	1	0	熊本県	22	0
長野県	0	0	大分県	2	0
岐阜県	3	0	宮崎県	11	0
静岡県	3	3	鹿児島県	1	0
愛知県	39	0	沖縄県	8	0
三重県	1	0	(合計)	860	20
滋賀県	5	0			
京都府	19	0			
大阪府	6	0			
兵庫県立健康 生活科学研究所	54	2			

(2)政令指定都市センター

機関名	苦情処理テスト	商品テスト	機関名	苦情処理テスト	商品テスト
札幌市	0	1	京都市	0	0
仙台市	1	0	大阪市	23	0
さいたま市	11	0	堺市	6	0
千葉市	1	0	神戸市	16	0
横浜市	37	1	岡山市	0	0
川崎市	4	0	広島市	15	0
相模原市	3	0	北九州市	3	0
新潟市	2	1	福岡市	43	0
静岡市	1	0	熊本市	1	0
浜松市	0	0	(合計)	199	3
名古屋市	32	0			

(3)市区町村センター

機関名	苦情処理テスト	商品テスト	機関名	苦情処理テスト	商品テスト
函館市	0	1	小川町	1	0
小樽市	4	0	市川市	2	0
釧路市	1	0	船橋市	1	0
帯広市	2	3	木更津市	2	0
苫小牧市	2	1	松戸市	3	0
江別市	2	1	成田市	1	0
千歳市	1	0	佐倉市	3	0
富良野市	1	0	習志野市	1	0
ようてい地域	1	0	柏市	8	0
浦河町	1	0	市原市	1	0
本別町	0	1	流山市	2	0
青森市	2	0	八千代市	4	0
五所川原市	1	0	浦安市	2	0
秋田市	1	0	八街市	2	0
福島市	1	0	富里市	1	0
水戸市	1	0	中央区	1	0
古河市	1	0	港区	13	0
那珂市	1	0	新宿区	3	1
宇都宮市	7	0	文京区	2	0
足利市	1	0	台東区	20	0
佐野市	2	0	墨田区	7	0
日光市	1	0	江東区	8	0
下野市	1	0	目黒区	7	0
前橋市	1	0	大田区	4	0
大泉町	1	0	世田谷区	6	0
熊谷市	2	0	中野区	5	0
川口市	1	0	杉並区	14	0
所沢市	1	0	豊島区	0	1
狭山市	2	0	北区	8	0
上尾市	8	0	板橋区	2	0
草加市	1	0	練馬区	5	0
越谷市	3	0	足立区	4	0
蕨市	1	0	葛飾区	1	0
戸田市	1	0	江戸川区	7	0
朝霞市	2	0	三鷹市	1	0
新座市	4	0	昭島市	3	0
久喜市	3	0	町田市	3	0
北本市	1	0	小平市	1	0
八潮市	1	0	清瀬市	7	0
富士見市	2	0	東久留米市	2	0
三郷市	1	0	稲城市	1	0
坂戸市	2	0	横須賀市	2	0
鶴ヶ島市	2	0	鎌倉市	2	0
ふじみ野市	1	0	藤沢市	7	0

機関名	苦情処理テスト	商品テスト	機関名	苦情処理テスト	商品テスト
小田原市	1	0	大東市	1	0
茅ヶ崎市	6	0	箕面市	4	0
厚木市	3	0	門真市	1	0
大和市	1	0	高石市	1	0
海老名市	1	0	藤井寺市	1	0
射水市	1	0	東大阪市	2	0
金沢市	1	0	四條畷市	1	0
福井市	4	0	姫路市	4	0
敦賀市	1	1	尼崎市	9	0
勝山市	1	0	明石市	2	0
越前市	5	0	西宮市	12	0
坂井市	2	0	芦屋市	9	0
岐阜市	4	0	宝塚市	3	0
島田市	3	0	三田市	1	0
藤枝市	1	0	播磨町	1	0
袋井市	1	0	奈良市	8	0
岡崎市	1	0	大和高田市	6	0
一宮市	1	0	生駒市	6	0
豊田市	2	0	鳥取市	1	0
小牧市	3	0	米子市	2	0
津市	3	0	松江市	1	0
桑名市	1	0	出雲市	1	0
大津市	2	0	福山市	5	0
近江八幡市	1	0	府中町	1	0
草津市	2	0	下関市	2	0
守山市	1	0	山口市	1	0
野洲市	1	0	光市	1	0
福知山市	2	0	鳴門市	1	0
相楽地域	2	0	松山市	3	0
岸和田市	2	0	新居浜市	1	0
池田市	2	0	西予市	1	0
吹田市	5	0	高知市	5	0
泉大津市	1	0	久留米市	1	0
高槻市	3	0	小城市	2	0
守口市	7	0	南島原市	1	0
枚方市	10	0	大分市	1	0
茨木市	6	0	鹿児島市	3	0
寝屋川市	11	5	(合計)	468	15
松原市	1	0			

2. 商品分類別商品テスト一覧

(1)食料品

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食料品一般	試買量目調査	(豚肉、魚の切身(鮭)、長芋、たらこ、バナナ) 5品目を市内19店舗より購入し、(社)北海道計量協会の検査員立会いのもと、計量を実施。結果は市の商店街振興組合連合会を通じ各店舗に伝え、指導を依頼	江別市
	商品量目試買調査	食料品を対象に合理的で安全な消費生活のあり方を啓発し、消費生活安定向上を目的に実施	本別町
魚介類	マグロを主原料とする加工品	総水銀量、表示	北海道
	いか塩辛	塩分	函館市
野菜・海藻	トマトの糖含有量	糖組成、糖含有量、官能試験(甘味、酸味など)	北海道
	梅干	スーパーマーケットで販売されている梅干しや調味梅干し、地元で販売されている地場産の梅干し、消費者団体会員の自家製梅干しの塩分、合成着色料等をテスト	福井県
	植物工場で生産されたリーフレタスの栄養成分分析	植物工場で生産されたリーフレタスの栄養成分(基礎成分、ビタミン類、ミネラル類)を分析し、その特徴を解析	帯広市
	ハウス栽培と一般栽培のホウレン草の栄養成分比較	加温区栽培と無加温区栽培のホウレン草について栄養成分(ミネラル成分、硝酸態窒素)を分析し特徴を比較	帯広市
健康食品	植物工場で生産されたホウレン草の栄養成分分析	植物工場で生産されたホウレン草の栄養成分(基礎成分、ビタミン類、ミネラル類)を分析し、その特徴を解析	帯広市
	マヨネーズの油脂・塩分・糖分の含有量テスト	健康管理上、購入する場合の基準として、メーカー4社10種類の商品について油脂・塩分・糖分の含有量の比較測定、併せて味覚も確認。油脂については、北海道消費生活センター商品テスト部に依頼	苫小牧市
菓子類	菓子中のアクリルアミド	こどものおやつとして人気の高いスナック菓子を中心とした菓子類を対象として、アクリルアミド含有量を調査	静岡県
健康食品	コエンザイムQ10サプリメント	コエンザイムQ10サプリメント中のコエンザイムQ10含有量とコエンザイムQ10と併せて配合されているビタミンE含有量を調査し、サプリメントの利用に関する留意点を調査	静岡県
	胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品	妊娠を計画している女性等が、錠剤等の形態の葉酸が摂れることをうたっている健康食品(栄養機能食品を含む)を利用する際に、必要な量を適切に摂取できることが望ましい。そこで、葉酸含有量が表示通りであるか等を調査	国民生活センター

(2)住居品

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
食生活機器	卓上式電磁調理器	電磁調理器は、安全性が高く高齢者にも安心して使用できる調理器として注目されており、店頭には様々な機種が並べられている。その一方で、使用中に白煙が出たり、火災に至った事例も発生している。そこで、北陸3県のセンター共同で、卓上型電磁調理器の表示、構造・仕様等、性能、安全性等についてテストを実施	※富山県 ※石川県 ※福井県
	電気ジャー炊飯器	テスト対象：価格帯や炊飯タイプの異なる機種5台 テスト項目：価格・取扱説明書の有無・注意喚起、警告などの表示の有無・炊飯時間・消費電力量・品質表示・取扱い上の注意・味・使い勝手	横浜市
	炊飯ジャーの保温臭について	「炊き上がった時点」「保温3～4時間」「保温6～7時間」「翌朝」に蒸気口からの臭いと「フタを開けた時の内釜の臭い」「ご飯の臭い」「ご飯の食味」についてテスト	敦賀市
	電気炊飯ジャー	保温すると乾燥してご飯が食べられないという相談内容を確認するため	寝屋川市
	システムキッチンのステンレスシンクのさびに注意!	ステンレスシンク仕様のシステムキッチンについて、材質やさびやすさを調べるとともに、さびを防止するためのステンレスシンクの取り扱いについて消費者へ情報提供	国民生活センター

食器・台所用品	食品容器の変形調査	電子レンジを使用して食品を加熱する際、何度でプラスチック製容器が変形するかを調査。JIS2029プラスチック製食品類の耐熱性試験に基づき、電子レンジで加熱を行い変形する温度を確認	神奈川県
	シリコン製食品調理器具の安全性調査	シリコン製食品調理器具について、JIS2029プラスチック製食品類の耐熱性試験に基づく加熱試験、加熱時に発生する物質の分析等を実施し、安全性について調査	神奈川県
	ポット型浄水器	ポット型浄水器のろ過性能やろ材成分の安全性等を調査。項目は①表示事項等②ろ材成分③浄水能力④ろ過液量⑤けんだく物質⑥使用性	石川県
	市販シリコン製の調理器具を含む食品用プラスチックの安全性の実態	アセチルアセトン法によるホルムアルデヒドなどの検出及び煮沸5分後同条件の抽出液の比較、および原産地の調査	豊島区
洗剤等	柔軟剤の適正使用調査	柔軟剤の使用方法を変えることで、洗濯物にシミや変化が生じるかを確認	神奈川県
照明器具	LED電球の特性について(配光、明るさ、省エネ)	LED電球について「真下は明るい周辺は暗い」、「表示が60W形相当とあったが暗い」、「メーカーにより規格や大きさがバラバラでわかりにくい」などの苦情があったことから、LED電球と白熱電球、電球形蛍光灯を試買し、LED電球の特性をテスト	兵庫県立健康生活科学研究所
他の住居品	保冷剤の比較テスト	一般家庭用に販売される保冷剤に近頃「-16℃」などマイナス温度帯で凍結するものが増えている。しかし、「よく冷えると書いてあったのに通常の保冷剤より冷えない」という苦情があったことから、保冷剤を試買し、保冷性能の比較テストを実施	兵庫県立健康生活科学研究所
	住宅用火災警報器の設置について	既存住宅への住宅用火災警報器の設置期限を迎えるにあたり、煙式の住宅用火災警報器について、設置環境が感知に及ぼす影響や警報音について調査	国民生活センター
	家庭用電動工具の使い方に注意!	今まで電動工具に接していなかった消費者やこれから使おうと思っている消費者の事故の未然防止を図るために、具体的な事例を基に電動工具の使用時の注意を情報提供	国民生活センター

(3)光熱水品

件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター	
他の光熱水品	防災用電池(水電池)	回路電圧、JISによる持続時間、低温試験、水以外での起電力、寸法、重さ、使用性能、経済性、表示	北海道
	充電式単三電池	回路電圧、JISによる持続時間、低温試験、機器による持続時間、充電にかかる消費電力量、価格、表示	北海道

(4)被服品

件名	テストのねらいまたはテスト項目	実施センター	
紳士洋服	家庭用洗濯機で洗える紳士用スーツ	耐洗濯性(外観保持性、寸法変化率、変退色、縫製、乾燥性、表示、価格)	北海道
	紳士用ズボン	洗濯後、収納していた紳士ズボンの変色原因調査のため	寝屋川市
子供洋服	子どもが使用することのあるアクセサリに関する調査結果(2011年)	調査から1年が経過し、製品の安全確保に向けた各事業者の取り組み状況のフォローアップのため、消費者庁から再び国内に流通している子ども用金属製アクセサリについて、カドミウム及び鉛の溶出量に関する調査の依頼があったため、市場に出回っている243銘柄について調査を実施した。その結果、カドミウムについては243銘柄全てで、国際標準化機構の玩具規格を超えるものはなかったが、鉛については、食品衛生法の対象外の10銘柄で一定量(90µg/g)を超える溶出が認められた。	国民生活センター
洋装下着	加圧を利用したスパッツ	「加圧を利用したスパッツ」について、姿勢による衣服圧の変化や注意表示などについて調査	国民生活センター
他の身の回り品	軽作業用手袋及び軍手のホルムアルデヒドの測定	軽作業用手袋や軍手に滑り防止のための樹脂加工がされている製品が多くみられ、一般的に樹脂加工に用いられる加工助剤からホルムアルデヒドが検出されることからホルムアルデヒド溶出試験を実施	札幌市

(5)保健衛生品

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
化粧品	化粧品のパラベン含有量	消費者を対象に化粧品による皮膚トラブル経験等についてアンケート調査を実施。また、一般的に防腐剤として使用されているパラベンについて、ファンデーションとほお紅を対象として含有量を調査	静岡県
	ヘアカラートリートメント	汗による移染の有無	新宿区
理美容器具・用品	電気ひげそり器	商品を使うと火傷をするという相談内容の原因調査	寝屋川市
他の保健衛生品	家庭用マスク	インフルエンザの予防・感染防止や花粉症対策として家庭用マスクを着用する方々が多いが、マスクには様々なものがあり、価格差も大きく、どのマスクを購入すべきか消費者にとって選択が難しい。このため、消費者の購入の際の一助となるよう、家庭用マスクについてどのような商品があるかを調べ、購入のポイントや正しい使用方法などについて整理し情報提供	岩手県
	背筋矯正ベルト	アレルギーの原因特定のため	寝屋川市
	比較的安価な放射線測定器の性能	震災以降に放射線測定器に関する相談が急増している。そこで、比較的安価な放射線測定器が放射性セシウムを正しく測定できるかについてテストし、情報提供	国民生活センター
	比較的安価な放射線測定器の性能－第2弾－	住民がホットスポットを発見して報道されたり、新機種が市場に投入されるなど、放射線測定器はなお注目を集めている。こうした状況を踏まえ、前回のテストで対象にしていなかった放射線測定器について追加で調査	国民生活センター
	水でぬらすだけで冷感が得られることをうたったタオル	震災による節電意識の高まりから、「冷感グッズ」の売り上げを伸ばしたことが報道された。「冷感グッズ」のひとつに水でぬらして首等に巻くタオル(「冷感タオル」とする)があり、「湿疹がでた」「赤く腫れた」等苦情相談が複数寄せられ、そのうち3件について調べたところ、アレルギー性の接触皮膚炎を起こすとの報告があるイソチアゾリノン系の防腐剤が検出された。これを背景に「冷感タオル」の防腐剤を調査	国民生活センター

(6)教養娯楽品

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
音響・映像製品	非常用ラジオ(5種のうち1種は輸入品)	平成22年度末には東日本大震災が起り、続いて平成23年度は洪水による災害が全国でも発生した。いつ起こるか分からない自然災害に対し、市民はどのようにとらえ、考え、生活しているのか防災に関するアンケート調査と、非常時の情報収集手段としてラジオの使用テストを実施。 項目は①大きさ②重さ③選局のしやすさ④聞きやすさ⑤取り扱い説明書のわかりやすさ⑥価格⑦ライトの明るさ⑧手回しの使い勝手⑨サイレン・ホイッスルの音⑩携帯充電機能	新潟市
	薄型テレビの転倒防止対策の重要性	万一の地震が発生したときに、テレビの地震対策の有無がどのような違いにつながるのかを調べるとともに、消費者、製造事業者、家電量販店を対象にアンケートを実施して地震対策の実態を明らかにし、消費者へ情報提供	国民生活センター
他の教養娯楽品	使い捨てライター	新規制の使い捨てライターの安全性や性能等を調査。 項目は①構造及び外観②警告表示等③押込み力④火炎の高さ⑤消火試験⑥燃料充填量⑦落下試験⑧耐熱性試験等	石川県

(7)車両・乗り物

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
自転車・用品	子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意!	子どもを自転車に乗せて使用する実態について消費者アンケートを実施し、危険を感じた状況を調べるとともに、自転車の押し歩き時、停車時の安定性などをテストし、使用上の注意点を明確にして消費者に情報提供	国民生活センター

(8)土地・建物・設備

件名		テストのねらいまたはテスト項目	実施センター
衛生設備	洗面化粧台の鏡	溶剤クラックが発生、その原因物質の究明	寝屋川市

※印は、共同比較【試買】テスト

2. 消費者問題に関する 2011年の10大項目

例年、国民生活センターでは、その年に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^(注1)。

2011年は、3月11日に東日本大震災が発生し、それに関連して様々な消費者トラブルが生じた年となった。また、国民生活センターの在り方に関する議論を契機として、消費者行政の在り方にも注目が集まった。

1 東日本大震災が発生。 関連した相談が多く寄せられる

2011年3月11日に「東日本大震災」が発生。その直後から、震災に関連する消費生活相談が全国の消費生活センター等に多数寄せられた。

相談の傾向をみると、被災地4県^(注2)及び関東^(注3)では、震災発生から1カ月目は、物資不足から「ガソリン」が最上位の商品となっていたが、2カ月目以降は「ガソリン」は上位から消え、代わりに賃貸住宅等の「不動産賃借」や主に住宅補修に関する「工事・建築」が上位を占めていた^(注4)。

また、「東日本大震災」に関連する相談の中には、震災に便乗した悪質商法と思われる相談も多く寄せられている。屋根の修理に関する相談の中には、「早く工事をしないと大変なことになる」と不安をあおるような言葉を使い契約させているケースや、どのような工事をするのかを十分に説明せずに工事を行い高額な費用を請求するケースなども見られた。また、「売却代金を義援金の一部にするので貴金属を提供してほしい」などと震災支援を口実に不当な貴金属の訪問買い取りの勧誘を行う手口などもみられた。

2 放射性物質に関する不安広がる

「東日本大震災」に伴う東京電力福島第一原子力発電所の事故の発生を受け、放射性物質に対する消費者の不安が高まった。

震災が発生した2011年3月11日以降、「放射能」に関する相談が多く寄せられており、野菜、お茶

(注1) 本件に関する詳細な資料は、2011年12月8日報道発表資料として国民生活センターホームページの報道発表資料コーナー(http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20111208_2.pdf)に掲載されている。

(注2) 岩手県、宮城県、福島県、茨城県

(注3) 栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県（被災地4県に含めている茨城県は除いている）

(注4) 当センターでは、震災に関連する消費生活相談について、震災直後から定期的に相談の傾向等を取りまとめ、情報提供を行っている。

等の食品や水の安全性に関する相談のほか、放射性物質の除去をうたう浄水器や健康食品等に関する相談、放射線測定器の性能に関する相談などがみられた。

3 劇場型勧誘（買取業者が登場する儲け話）、後を絶たす

2011年は、前年度に続き投資や儲け話に関するトラブルが相次いだ。とりわけ2011年の傾向としては、販売業者以外の第三者が登場し「高値で買い取るから」などといって商品等を購入させる、いわゆる「劇場型勧誘」^(注5)によるトラブルが広がっており、全国の消費生活センター等に多くの相談が寄せられた。

取引の対象となるものは、未公開株、社債、外国通貨のほか、水資源の権利、温泉付き有料老人ホームの利用権、仏像など様々であるが、勧誘方法はほぼ同じであり、特に電話勧誘販売によるものが非常に多くなった。

4 和牛預託オーナー制度を運営する安愚楽牧場が倒産

2011年8月9日、和牛預託オーナー制度を運営する株式会社安愚楽牧場が、東京地裁に対して民事再生手続き開始の申立てを行った。それにより全国の消費生活センター等への安愚楽牧場に関する相談が急増した。契約当事者を見ると、40歳代、50歳代、60歳代が約8割を占め、性別では約7割が女性となっている。オーナー分の債権額が約4,000億円を超えといわれ、非常に大型の消費者事件となった^(注6)。

5 旧茶のしずく石鹼による小麦アレルギー、重篤な症例も

2011年5月20日、株式会社悠香は、小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹼」（2010年12月7日以前の販売分）^(注7)について自主回収を行うことを発表した。「旧茶のしずく石鹼」に関しては、小麦加水分解物を配合した同製品を使用していた利用者が小麦アレルギーとなり、小麦含有食品（うどん、パンなど）を摂取した後に運動して息苦しさやじんましんなどのアレルギー症状を起こしたケースなどが報告された。

本件に関しては、2011年1月以降、危害に関するものを中心に、多くの相談が寄せられた。相談の中には、呼吸困難や意識不明になるなどのアナフィラキシー^(注8)を起こし、救急搬送されたり入院をするなどの重篤な症例も見られた^(注9)。

(注5)「劇場型勧誘」とは、販売業者以外の何者かが、消費者に対し、販売会社との取引が消費者にとって有利な取引であると誤認させ、販売業者と契約するように仕向け、契約させる勧誘手法をいう。

(注6) 2011年11月8日東京地裁は、安愚楽牧場の民事再生手続きを廃止するとともに保全管理命令を発している。

(注7) 2010年12月8日以後に販売している新製品には、小麦加水分解物は含まれていない。

(注8) アナフィラキシーとは、アレルギー反応により、じんましんなどの皮膚症状、腹痛や嘔吐（おうと）などの消化器症状、ゼーゼー、息苦しさなどの呼吸器症状が、複数同時にかつ急激に出現した状態。その中でも、血圧が低下し意識レベルの低下や脱力を来すような場合を、特にアナフィラキシーショックと呼び、直ちに対応しないと生命にかかわる重篤な状態を意味する。（「平成23年3月 厚生労働省 保育所におけるアレルギー対応ガイドライン」より）

(注9) 11月14日、同製品の使用者によるアレルギー発症者が471人、うち66人は、救急搬送や入院が必要な重篤な症例であったことが、厚生労働省のまとめでわかった。（厚生労働省 平成23年度第2回医薬品等安全対策部会 資料 資料5-1）

6 ユッケによる集団食中毒事件発生

2011年4月、焼肉店で提供されたユッケによる集団食中毒事件が発生した。腸管出血性大腸菌O-111により男児らが死亡し重症者も出たことから、大きく報道され、生食用の肉に対する消費者の関心が一気に高まった。

今回の食中毒事件の発生を受け、罰則を伴う強制力のある規制が必要との認識のもと、食品衛生法に基づき、厚生労働省は規格基準を、消費者庁は表示基準を設定し、10月1日より施行した。

新たな規格基準では、生食用食肉の加工・調理は、専用の設備を備えた衛生的な場所で専用の器具を用いて行うことや、肉の表面を加熱殺菌すること等を定め、また表示基準では、容器包装、表示ボードやメニューなど店舗の見やすいところに「子供、高齢者その他食中毒に対する抵抗力の弱い者は食肉の生食を控えるべき旨」等を表示するよう定められた。

7 賃貸住宅をめぐる最高裁判決相次ぐ

2011年に入り、賃貸住宅のトラブルに関連する最高裁判決が相次いで出された。

3月24日、最高裁は、賃貸住宅を退去する際に敷金から一定額を控除する旨の条項（敷引特約）について消費者契約法により有効か無効かが争われていた裁判において、同特約を無効ということとはできないとする初めての判断を示し、さらに7月12日にも同趣旨の判断を示した。また、7月15日には、契約更新時に更新料を支払う旨の特約（更新料特約）について、更新料の額が賃料の額、賃貸借契約が更新される期間等に照らし高額に過ぎるなどの特段の事情がない限り、無効とすることはできないとする判断を示した。敷引特約、更新料特約に関しては、下級審で判断が分かれていたが、これら3件の判決は最高裁としての見解を明らかにしたものとなった^(注10)。

8 規制仕分けを受け、悪質マンション勧誘、貴金属等の訪問買い取りサービスに対し規制強化へ

2011年3月7日、行政刷新会議において「規制仕分け」が実施され、これを受け4月8日に「規制・制度改革に係る方針」が閣議決定された。その中で、「マンション投資への悪質な勧誘」、「貴金属等の買取業者による自宅への強引な訪問買取り」に対して規制強化の方針が打ち出された。

国土交通省は、「マンション投資への悪質な勧誘」について、宅地建物取引業法施行規則の一部改正を行い、10月1日より、勧誘に先立って宅地建物取引業者の商号又は名称、勧誘を行う者の氏名、勧誘する目的である旨を告げず勧誘を行うことや、迷惑を覚えさせるような時間の電話又は訪問によ

(注10) その他、2011年7月21日には、欠陥住宅に関する裁判において「建物としての基本的な安全性を損なう瑕疵(かし)」については、「これを放置するといずれは居住者等の生命、身体又は財産に対する危険が現実化することになる場合には、当該瑕疵は、建物としての基本的な安全性を損なう瑕疵に該当すると解するのが相当である。」との判断を示した。本判決は、従来よりも広い範囲で欠陥住宅による被害の救済を認めるもので、被害救済において大きな前進となるものである。

る勧誘を禁止した。

また、消費者庁は、貴金属等の訪問買い取りに対して、「貴金属等の訪問買い取りに関する研究会」を設けて7月1日より検討を行い、9月30日には、クーリング・オフ制度の導入を含めた「貴金属等の訪問買い取りに係るトラブルに対する法的措置について（案）」を公表し、パブリックコメントが実施された。

9 集団的消費者被害救済制度など、消費者の利益を守る制度導入に向け検討進む

集団的消費者被害救済制度をめぐっては、2011年8月18日に消費者庁の「財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度に関する検討チーム」が悪質な財産事案に関して、消費者安全法に消費者庁による事業者への勧告や命令等の行政措置を導入することが適当であるとの取りまとめを公表した。

また、消費者委員会の「集団的消費者被害救済制度専門調査会」は、同月22日、適格消費者団体による新たな訴訟制度について報告書を取りまとめ、それを踏まえて消費者委員会は、同月26日、「集団的消費者被害救済制度の今後の検討に向けての意見」を公表した。

さらに、消費者庁は、調査する体制がない分野の事故等いわゆる「すき間事故」の原因究明や予防・再発防止のために「事故調査機関」の設置を進めており、5月31日、「事故調査機関の在り方に関する検討会」は、事故調査のための機関・制度に求められる機能や機関・制度の在り方等について取りまとめた報告書を公表した。

10 国民生活センターの在り方の見直しに係る議論進む

国民生活センターの在り方をめぐっては、2010年12月7日の「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」の閣議決定を受け、同年12月24日に消費者庁及び当センターの幹部で構成されるタスクフォースが設置され、2011年8月26日の取りまとめまで15回にわたり検討が行われた。その間には、消費者委員会での審議、公開ヒアリング、公開シンポジウム等も開かれ議論がなされた。8月26日の取りまとめでは、当センターの各機能を基本的に消費者庁に移管し、2013年度に一元化する方向性が示されたところ、この報告を踏まえ、細野内閣府担当大臣（当時）からは、先行的に取り組める事項の試行や第三者を含めた検証の機会を設けた上で、然るべき時期に政務としての判断を行う旨が示された。

その後、10月12日に、後藤内閣府副大臣の主宰のもとで「国民生活センターの在り方の見直しに関する検証会議」が設置され、計7回の審議が行われた。12月6日には、検証会議における中間取りまとめとして、消費者行政全体の強化のため、当センターの各機能を国へ移行することが現実的との考え方が示された。