

平成 28 年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧

平成 28 年 4 月号 (No. 45) 特集	再び増加する架空請求
5 月号 (No. 46) 特集	今こそ身に着けたい「金融リテラシー」
6 月号 (No. 47) 特集	電気通信事業法の改正と消費者トラブル
7 月号 (No. 48) 特集	奨学金制度を考える
8 月号 (No. 49) 特集	ネット広告の実態と法的問題点
9 月号 (No. 50) 特集	高齢者見守りネットワーク構築の取り組み
10 月号 (No. 51) 特集	成年後見制度の活用をめざして
11 月号 (No. 52) 特集	越境取引と消費者問題
12 月号 (No. 53) 特集	消費者裁判手続特例法の活用に向けて
平成 29 年 1 月号 (No. 54) 特集	オンラインゲームと消費者トラブル
2 月号 (No. 55) 特集	就活事情
3 月号 (No. 56) 特集	美容医療サービスの現状と法的な考え方

ウェブ版「国民生活」（2016年1月号～12月号）読者アンケート

(以下の設問につきまして、該当する番号に○をつけてください)

Q1) ご回答いただいている方について、お答えください。

1. 消費生活相談員
2. 消費者行政担当職員
3. 公務員(消費者行政担当職員を除く)
4. 消費者団体・NPO法人職員
5. その他()

Q2) 本誌を読んで良かったあるいは参考になった記事(連載)はどれですか？(複数回答可)

1. 特集(月号)(月号)(月号)
2. 消費者問題アラカルト(月号)(月号)(月号)
3. 世界の勧誘規制を知る
4. 高齢者向け住まいを考えるー契約を中心にー
5. 分譲マンションに住まう
6. 食品の安全・品質と表示を考える
7. 環境志向の消費生活考(月号)(月号)(月号)
8. 適格消費者団体活動レポート
9. 海外ニュース
10. 事例で学ぶ消費生活相談の関連法規
11. インターネットと上手につき合う
12. 消費者運動 昔・今・これから
13. 消費者教育実践事例集(月号)(月号)(月号)
14. キャッシュレス決済入門
15. 金融商品の基礎講座
16. 苦情相談
17. 暮らしの法律 Q&A
18. 暮らしの判例
19. 誌上法学講座(旅行)
20. 誌上法学講座(著作権)
21. 消費者問題あの時代
22. 啓発用リーフレット

Q3) 本誌で今後取り上げてほしい分野やテーマはどれですか？(複数回答可)

1. 法律
2. 判例
3. 悪質商法、手口、詐欺等
4. 情報通信(インターネット等)
5. 金融(保険、クレジット、金融商品等)
6. 製品安全、危害・危険
7. 美容医療、美容・衛生関連(エステ等)
8. 旅行、レジャー
9. 越境トラブル
10. 衣類(クリーニング等)
11. 食
12. 住宅
13. 消費者教育・消費者市民社会
14. 消費者行政の動向
15. 啓発に利用できる記事(クイズ等)
16. 若者に多い相談・トラブル
17. 高齢者に多い相談・トラブル
18. 環境

↓よろしければ具体的な内容をご記入ください。

[]

Q4) 本誌に対する満足度はどれですか？

1. 良い
2. まあ良い
3. どちらともいえない
4. あまり良くない
5. 良くない

Q5) 本誌を閲覧するとき、どのような媒体を使用していますか？(複数回答可)

1. パソコン
2. スマートフォン・タブレット・携帯電話
3. 冊子版

Q6) Q5で1もしくは2と回答された方に伺います。紙にプリントアウトしてご覧になりますか？

1. はい
2. いいえ

Q7) Q5で1もしくは2と回答された方に伺います。今後、どのようなファイル形式による閲覧を希望されますか？

1. HTML形式
2. PDF形式
3. どちらでも良い

Q8) 読みやすさについて教えてください。今年度は、試験的に「消費者運動 昔・今・これから」のレイアウトを一段組みにしています。二段組みのレイアウトに比べて読みやすいですか？

1. 読みやすい
2. やや読みやすい
3. どちらともいえない
4. やや読みにくい
5. 読みにくい

Q9) その他ご意見がありましたらお聞かせください。

[]

消費生活センター名：()←都道府県名をご記入ください。

↑センター名をご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

「くらしの豆知識2017」で取り上げた情報一覧

1. 長寿時代のリスク管理
 - ①老後に必要な額を知り資金計画を立てる
 - ②老齢年金の支給開始年齢と金額を確認
 - ③定年後も働くときのポイント
 - ④自宅をバリアフリーにリフォーム
 - ⑤高齢者向けの住まいを検討
 - ⑥有料老人ホーム契約時の注意点
 - ⑦介護保険制度利用の手続き
 - ⑧将来の医療費への備え
 - ⑨気づきと見守りが消費者トラブルを防ぐ
 - ⑩トラブルに備える成年後見制度
 - ⑪介護は一人で抱えない
 - ⑫運転免許証を返納する
2. 教えて！契約
 - ①契約って何？
 - ②約款ってどんなもの？
 - ③契約前のチェックポイント
 - ④契約の流れを見てみよう
 - ⑤20歳未満の人が契約したら
 - ⑥判断力の不十分な人が契約したら
 - ⑦契約を解消するとき
 - ⑧中途解約をするとき
 - ⑨クーリング・オフができる取引
 - ⑩クーリング・オフのチェックポイント
 - ⑪クーリング・オフ通知の書き方
3. くらしを守る制度いろいろ
 - ①国民年金と厚生年金の違い
 - ②知っておこう労働者の権利
 - ③変わる派遣労働者の法規制
 - ④出産・育児を支援する制度
 - ⑤仕事と介護の両立を支援する制度
 - ⑥ここが知りたいマイナンバー
 - ⑦18歳から選挙権
4. やさしく解説～マネー情報
 - ①「貯蓄」と「投資」の基本をおさえよう
 - ②金融商品の勧誘に注意
 - ③これだけは知っておきたい投資信託の基本
 - ④フィンテックでどう変わる？金融の流れ
 - ⑤商品先物取引で大きな損失も
 - ⑥ラップ口座って何？
5. 知って防ごう、契約トラブル
 - ①こんな手口に注意(1)
 - ②こんな手口に注意(2)
 - ③プリペイドカードの購入を指示する詐欺
 - ④次々に高額商品を勧める催眠商法
 - ⑤IP電話の勧誘に注意
 - ⑥結婚式にまつわるトラブル
 - ⑦アダルトサイトのトラブル解決をうたい料金請求
 - ⑧自然災害に関連した住宅修理の勧誘に注意
 - ⑨葬儀のトラブルを防ぐために
 - ⑩公的機関をかたる不審な電話
 - ⑪アパート経営でトラブルも
6. ネット社会の落とし穴
 - ①ネット広告の種類と注意点
 - ②スマホでワンクリック請求にあったら
 - ③子どものオンラインゲームで高額請求
 - ④ネット通販の詐欺的サイト
 - ⑤SNSでトラブル続出
 - ⑥光コラボの契約に注意
 - ⑦ネットを利用した副業のトラブル
 - ⑧きっかけは無料アプリでも…
 - ⑨旅行予約サイトを利用するとき
7. くらしのキケン注意報
 - ①乳幼児の誤飲 重症になる場合も
 - ②スポーツ用自転車は正しい取り扱いと点検を
 - ③まつ毛エクステンションで健康被害
 - ④電子レンジ庫内の発煙・発火
 - ⑤家庭用電気マッサージ器で骨折も
 - ⑥自転車でのレインウェアの使い方に注意

8. 身近な法律トラブル相談

- ①その遺言状は有効か
- ②隣の家の植木が伸びてきたら
- ③離婚時の財産はどう分ける
- ④散骨は自由にできるの
- ⑤購入した中古住宅の雨漏り
- ⑥病氣療養中に退職を求められたら
- ⑦貸したお金が返ってこない

9. 暮らしのアドバイス

- ①借家を退去するとき
- ②調停や少額訴訟を利用するには
- ③自転車事故の賠償に備える
- ④中古車購入トラブルを防ぐ
- ⑤掃除サービスを利用するなら
- ⑥AEDの使い方
- ⑦スマホを紛失したら

資料編

- 資料 1 繊維製品の洗濯表示
- 資料 2 高齢者・福祉関連のマーク
- 資料 3 食品関連のマーク
- 資料 4 困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ機関
- 資料 5 全国の消費生活センター一覧（都道府県・政令指定都市）

「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成 28 年度）

送信者の属性（年代別）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
件数	101	1,049	2,295	3,144	1,635	690	158
割合	1.1%	11.6%	25.3%	34.7%	18.0%	7.6%	1.7%

送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	5,763	3,309
割合	63.5%	36.5%

送信者の属性（職業別）

	給与生活者	自営・自由業	無職	家事従事者	学生・生徒
件数	5,264	1,788	974	791	255
割合	58.0%	19.7%	10.7%	8.7%	2.8%

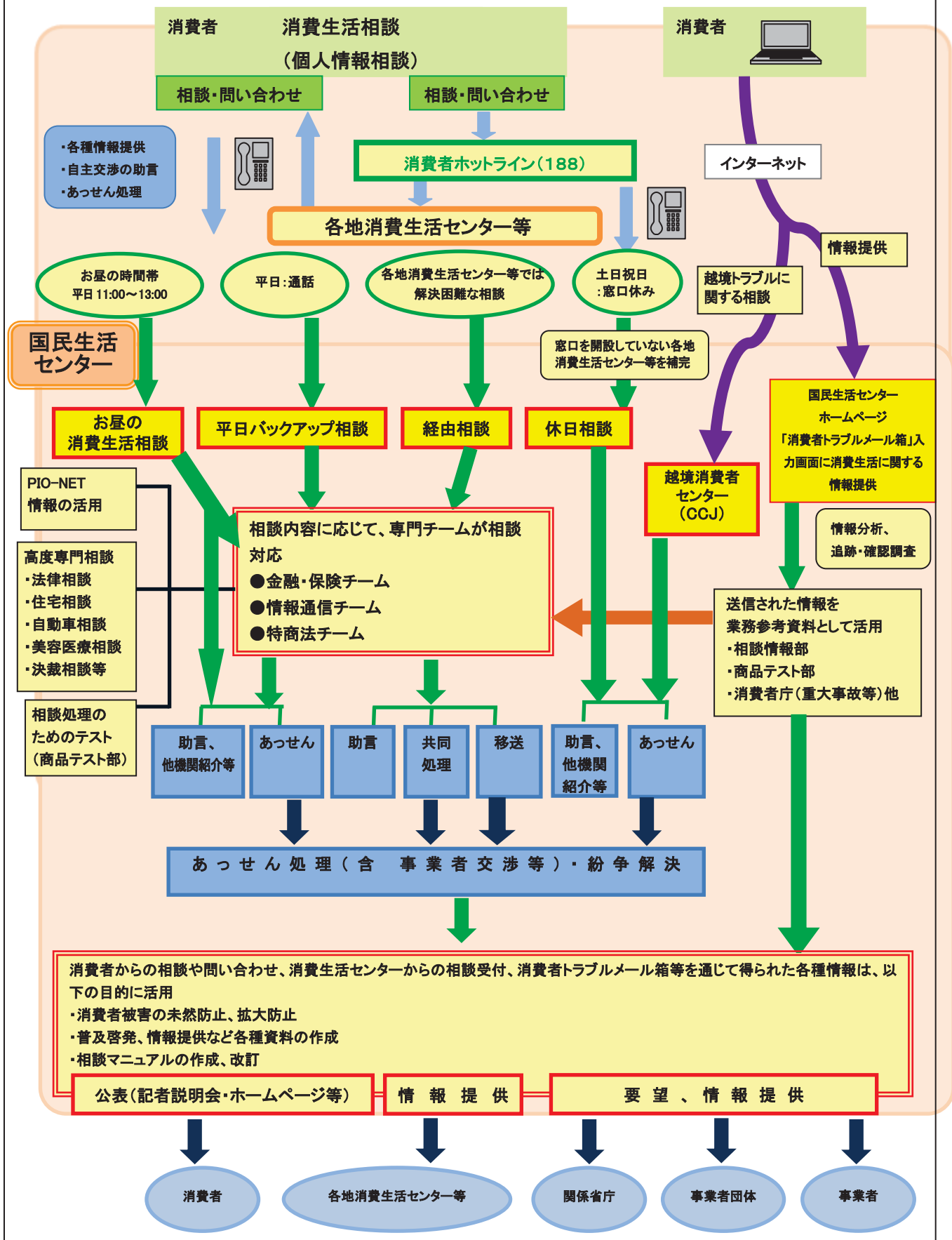
（注）受信件数から団体、不明、重複等を除いた件数で分析。

「消費者トラブルメール箱」に情報提供された代表的な事例の Q&A テーマ一覧
(平成 28 年度 新規追加・更新分)

新規掲載記事	
1	パソコン操作中に、突然警告音が鳴りすぐに電話するように表示された
2	カナダへ渡航する際のeTA（電子渡航認証）申請代行業者に注意
3	インターネットで航空券を買った後、事業者と連絡がつかない！
4	結婚相手紹介サービスに入会したものの、希望する相手を紹介してもらえない
5	ステンレス製シンクがさびてしまった
6	購入した新車の走行距離メーターが40kmを示していた
7	コインパーキングの駐車券を紛失したら2万円請求された！
8	新築マンションに引っ越したら、「水回り設備の取扱説明」にきた作業員に、浄水器を買わされた
9	LPガスの定期点検を断ることはできないのか
10	宅配買い取り業者に査定を依頼した古本を返送してもらったら、以前にはなかった傷が付いていた
11	チョコレート菓子を食べたら酔っぱらった？
12	綿100%表示なのに化繊が入っている？
13	自動開閉式折りたたみ傘を収納しようとしたら、滑って柄が顔に当たって負傷した
14	成人式の晴れ着レンタル。契約の際に注意すべきポイントは？
15	何もしていないのに突然割れたガラステーブル
16	水圧で伸びる散水ホースの注意点は？
17	スチーム式掃除機ってどんなもの？
18	電気ケトルのプラグとマルチタップが過熱し、溶着してしまった！
19	他人が引いているキャリーバッグにぶつかりそうになった！
20	電子ギフト券の買い取りサイト。利用しても大丈夫？
21	バイナリーオプション取引で出金依頼しても対応してもらえない
22	もうかると言われたのにもうからないバイナリーオプション取引
23	生命保険会社から借りたお金の利息がふくらみ、保険契約が失効になると言われた
24	有効期限の記載がないギフト券が使えなくなるって本当？
25	ソーラー電池式の腕時計が充電できなくなってしまった
26	このレーザーポインター、買っても大丈夫？
27	レーザーポインターの光で目がクラクラする
28	保証期間内の修理、送料は誰が負担する？
29	ドライヤーの吹き出し口で火花が出た
30	化粧品と医薬部外品の違いは？
31	ヘアドライヤーの根元のコードから火花が出た
32	結婚式の直前に受けたブライダルエステでニキビが大量発生
33	体調を改善するために使用した電気マッサージ器で背中を痛めた
34	細かい粒子(スクラブ)入りの洗顔剤を使用したら目に異物が入り、痛くて取れない
35	水素を発生するという入浴剤の注意点は？
36	「源泉かけ流し」と表示があるのに湯があふれていない宿泊施設
37	綿棒の先が耳の中に残って取れない
38	耳かき棒を使用していたら中で折れてしまった！
39	通信販売で買った集音器がよく聞こえない
40	補聴器で聞こえるようになるか
41	電話勧誘でうそをつかれて生そばの発送を承諾したが断りたい

更新掲載記事	
1	アメリカへ渡航する際のESTA(電子渡航認証)申請代行事業者に注意
2	1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品
3	高額な解約料を請求する結婚相手紹介サービス
4	家庭用ヒートポンプ給湯機の運転音で健康被害
5	「電力会社からの依頼で電気料金プランの見直しをしている」という業者が訪問してきたが、実際はヒートポンプ給湯器設置工事の勧誘だった
6	無料でパソコンを回収してくれるはずが高額な費用を請求された
7	洋菓子店で洋菓子を購入したところ、期限表示がなかった
8	甘味料を使っていないという表示があったのに、砂糖が入っていた
9	クリーニングに出したらシミが付いて返ってきた
10	不安をあおり、その場で高額な手術を契約させる美容外科
11	コンタクトレンズって、医師の処方せんが必要？

平成 28 年度 国民生活センターにおける相談処理の流れ



国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿

※平成29年3月31日現在

委員

(敬称略、五十音順)

天 野	佳 洋	元住友信託銀行(株)本店支配人、島田法律事務所特別顧問
飯 田	耕一郎	弁護士
池 本	誠 司	弁護士
伊 藤	章	(一財)家電製品協会 専務理事
伊 藤	知加子	司法書士
蔵 本	一 也	元(公社)消費者関連専門家会議 顧問 同志社大学大学院ビジネス研究科 教授
齋 藤	雅 弘	弁護士
高 山	靖 子	(株)資生堂 顧問
出 口	尚 明	元名古屋地方裁判所判事 中央大学法科大学院 教授、弁護士
長 田	三 紀	全国地域婦人団体連絡協議会 事務局長
増 田	悦 子	(公社)全国消費生活相談員協会 専務理事
町 村	泰 貴	北海道大学大学院法学研究科 教授
委員長	山 本 豊	京都大学大学院法学研究科 教授
吉 岡	和 弘	弁護士
渡 辺	達 徳	東北大学大学院法学研究科 教授

以上 15 名

特別委員

(敬称略、五十音順)

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

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

以上 35 名

ADR申請事案の分野別状況等（平成28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	30
2. 金融・保険サービス	20
3. 土地・建物・設備	15
4. 教養・娯楽サービス	15
5. 教養娯楽品	12
6. 保険・福祉サービス	12
7. 他の役務	11
8. 車両・乗り物	9
8. 内職・副業・ねずみ講	9
10. 保健衛生品	7
11. 工事・建築・加工	6
11. 被服品	6
13. 住居品	5
14. 食料品	3
15. 商品一般	2
15. クリーニング	2
17. 教育サービス	1
17. レンタル・リース・賃借	1
17. 修理・補修	1
合 計	167

(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	126(75.4%)
2. 品質・機能・役務品質	50(29.9%)
3. 販売方法	47(28.1%)
4. 表示・広告	17(10.2%)
5. 安全・衛生	13(7.8%)
6. 接客対応	12(7.2%)
7. 価格・料金	9(5.4%)
8. 法規・基準	6(3.6%)
	167(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)	157(94.0%)
2. 第2号類型 (重大性)	10(6.0%)
(1) 生命・身体	(7)
(2) 財産	(3)
3. 第3号類型 (複雑性等)	0(0.0%)
	167(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	38 (22.8%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	129 (77.2%)
合 計	167 (100.0%)

(5) 仲介委員数別

仲介委員数	件数
1. 単独	2 (1.2%)
2. 合議体 (2人)	165 (98.8%)
3. 合議体 (3人)	0 (0.0%)
4. その他 <small>(注)</small>	0 (0.0%)
合 計	167 (100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

ADRの結果概要の公表制度について

1. 趣旨

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

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

2. 参照条文等

① 独立行政法人国民生活センター法（平成 20 年 5 月 2 日 改正）

（結果の概要の公表）

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

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

（結果の概要の公表）

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

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

（公表）

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

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

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

一 当該事業者が当該情報の 公表に同意している 場合

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

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

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

ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
1	平成28年 6月2日	有料メール交換サイトのポイント代に関する 紛争	×	株式会社アシスト (法人番号不明) 株式会社アスラン (法人番号 6030001099932)
2		FX トレードシステムに関する紛争（3）	○	株式会社フィナンシャル・スタディ (法人番号 5010401113155)
3		航空券のキャンセル料に関する紛争（3）	○	
4		回収された不要品の転売に関する紛争	○	
5		所得補償保険の約款解釈に関する紛争	○	
6		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（15）	○	
7		クリーニング事故に関する紛争	○	
8		布団等の次々販売に関する紛争	○	
9		連鎖販売取引の解約に関する紛争（4）	○	
10		連鎖販売取引の解約に関する紛争（5）	×	
11		自動車保険における保険金支払いに関する紛 争	×	
12～15		互助会の解約に関する紛争（1）～（4）	○	（4件併合）
16		パチスロ機の投資に関する紛争	○	
17		浄水器の解約に関する紛争	○	
18		失効生命保険契約の復活有効性と給付金に関 する紛争	×	
19		屋内電気工事の解約に関する紛争	○	
20		投資用マンションに係る契約の解約に関する 紛争（2）	×	
21		住宅用鍵ほか設備品の解約に関する紛争	○	
22		新築工事請負契約に関する紛争（2）	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
23		海外募集型企画旅行に関する紛争	○	
24		出張開錠サービスの料金に関する紛争	×	
25		パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争	×	
26		N I S A口座での取引に関する紛争	○	
27		防滑効果をうたう床のコーティング施工に関する紛争	○	
28		入院共済金の請求に関する紛争	○	
29		クレジットカードの不正利用に関する紛争(1)	○	
30		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(16)	○	
31		積立終身保険の支払拒否事由に関する紛争	×	
32		包茎手術の解約に関する紛争(7)	○	
33	平成28年 9月1日	原野商法の二次被害に関する紛争(3)	×	株式会社ランドバンク サービス (法人番号 6011001072699)
34		訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(1)	○	株式会社アーサー教育 社 (法人番号 4120901014165)
35		訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(2)	○	株式会社ヴィクトリー (法人番号 7120901017545)
36		健康食品の通信販売に関する紛争(2)	×	株式会社BIG SAM (法人番号 9010601043495)
37		土地の売却広告契約に関する紛争	×	株式会社サンリゾート (法人番号 4011001064946)
38~44		エステティックサービスの返金に関する紛争(1)~(7)	×	おしゃれ美人 (法人番号不明) 株式会社プワゾン (法人番号 3040001056662) 株式会社光 (法人番号 4040001082229)
45		原野商法の二次被害に関する紛争(2)	○	株式会社トラストホーム (法人番号 5011601014267)
46		エステティックサービスの返金に関する紛争(8)	○	株式会社ビューティ・ソ リューションズ(法人番 号 4010401094264)
47		スマートフォンの破損に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
48, 49		加湿器の表示に関する紛争 (1) (2)	×	
50		植物栽培棚レンタルオーナー契約の 解約に関する紛争	○	
51		養老保険契約に関する紛争(2)	○	
52		携帯電話端末の補償サービス契約に関する紛 争	○	
53		投資用マンションに係る契約の 解約に関する紛争(3)	○	
54		携帯電話のオプションサービスの 返金に関する紛争	×	
55		年金保険の設計書に関する紛争	×	
56		墓の移設工事等に関する紛争	○	
57		株式・金融商品の売買契約に関する紛争	×	
58		クリーニング事故に関する紛争(2)	○	
59		インターネット通信サービスの キャンペーン適用に関する紛争	○	
60		延長保証サービスの保証内容に関する紛争	○	
61		自動車保険の変更手続に関する紛争	○	
62		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争 (3)	○	
63		リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争 (5)	○	
64		ゴルフ会員権の預託金の返金に関する紛争 (2)	×	
65		外貨建て積立金利変動型個人年金保険の 解約に関する紛争	×	
66		生命保険の解約の有効性に関する紛争	○	
67		リゾートクラブ会員権の保証金の 返還に関する紛争(8)	○	
68		動画ダウンロードサイトの代金返還に関する 紛争	○	
69		レンタカー利用による自損事故に係る 補償に関する紛争 (2)	×	
70		不要になった墓地の返還に関する紛争	×	
71		サポート付き学習教材の解約に関する紛争	×	
72		公演チケットの払い戻しに関する紛争	×	
73		行政書士講座の解約に関する紛争	○	
74		スマートフォンに係る通信契約等の 有効性に関する紛争	○	
75		ホールインワン費用補償特約付損害保険の 保険金支払いに関する紛争	×	
76	平成 28 年 12 月 8 日	探偵調査に係る契約の解約に関する紛争 (1 3)	○	株式会社ハート&ハ ート (法人番号 3400001000781)

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
77		太陽光発電事業の出資金返還に関する紛争	×	日本再生トラスト合同 会社 (法人番号 6010403009037)
78		電子マネーギフトの売買仲介サービスに関する紛争	×	株式会社パネイル (法人番号 9010001150900)
79		通信販売コンサルティング契約の解約に関する紛争	×	株式会社ロイアル (旧商号 株式会社 Royal Exceed) (法人番号 6120001176730)
80		歯科治療契約の解約に関する紛争 (2)	×	立会川駅前歯科クリニ ックこと佐々木和則 (法人番号不明)
81		不動産付会員権の解約に関する紛争 (2)	○	
82		クラウド会計ソフト利用契約の成立に関する紛争	○	
83		普通養老保険の解約に関する紛争 (3)	○	
84		小顔矯正の施術に関する紛争 (2)	×	
85		歯科インプラント治療の解約に関する紛争 (2)	○	
86		中古車のキャンセル料に関する紛争	○	
87		クレジットカードの不正利用に関する紛争 (3)	○	
88		クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争 (3)	×	
89		犬の売買契約の解約に関する紛争	○	
90		上場投資証券と株の信用取引に関する紛争	○	
91		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争 (7)	○	
92		自動車ローンと買い替え契約に関する紛争	○	
93		自動車部品取り付けの不具合に関する紛争 (2)	○	
94		携帯電話の解約に関する紛争	×	
95		メールマガジン等に係るプロデュース契約の解約に関する紛争	○	
96		着物の解約に関する紛争 (2)	○	
97		メガネの修理契約の約款に関する紛争	○	
98		パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争 (2)	○	
99		延長保証サービスの保証内容に関する紛争 (2)	○	
100		タブレット端末の利用料金に関する紛争 (2)	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
101, 102		年金払積立傷害保険の給付金に関する紛争 (1) (2)	×	(2 件併合)
103		保育園入園契約解約に伴う保育料返還に関する紛争	○	
104		国際航空券の購入に関する紛争	○	
105		マンション購入契約の解除に関する紛争	○	
106, 107		モバイル Wi-Fi ルーターの解約に関する紛争 (4) (5)	○	(2 件併合)
108		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争 (1 4)	○	
109		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争 (1 5)	○	
110		女性用かつらの解約に関する紛争	○	
111		在宅ワーク契約の解約に関する紛争 (7)	○	
112		ライダーズジャケットの変色に伴う返品に関する紛争	×	
113		感染症未治癒ペットの販売に伴う損害に関する紛争	○	
114		住宅リフォームの次々販売に関する紛争 (2)	○	
115		パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争 (3)	×	
116		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争 (1 2)	○	
117		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争 (1 6)	○	
118		自動車の駐車アシスト機能の使用にともなう事故の補償に関する紛争	×	
119		盗難クレジットカード不正利用による損害の補償に関する紛争 (1 1)	○	
120	平成 29 年 3 月 9 日	インターネットビジネスに係る情報商材の解約等に関する紛争	○	株式会社 REGAL TREE (法人番号 5011101073433)
121		保険転換契約に関する紛争 (2)	×	朝日生命保険相互会社 (法人番号 2010005008201)
122		上場投資信託と株の信用取引に関する紛争	×	
123		投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争 (4)	×	
124		外貨定期預金と投資信託に関する紛争	○	
125, 126		ミシンの解約に関する紛争 (1) (2)	○	
127		寝具等の訪問販売の解約に関する紛争 (4)	○	
128		エステティックサービスの返金に関する紛争 (9)	○	
129		女性用かつらの訪問販売に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
130		自動車の自動ブレーキ機能に関する紛争	×	
131		リゾート会員権の預託金の返金に関する紛争 (6)	○	
132		包茎手術等の一部返金に関する紛争 (4)	○	
133		オンラインゲームの高額請求に関する紛争	×	
134		編集技能者養成講座の解約に関する紛争	○	
135		予備校の授業料の返還に関する紛争	○	
136		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争 (6)	×	
137		エステティックサービスによる神経障害に関 する 紛争	○	
138		後遺障害保険金の支払いに関する紛争	×	
139		中古自動車の購入に関する紛争 (4)	×	
140		ノックイン型固定利付債の解約に関する紛争	×	
141		チケットの販売店契約に関する紛争	○	
142		脱毛エステの返金に関する紛争 (3)	○	
143		腕時計の修理に関する紛争	×	
144		盗難クレジットカード不正利用による損害の 補償 に関する紛争 (14)	○	
145		デジタルフォトフレームの解約に関する紛争	○	
146		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 (10)	○	
147		訪問販売による学習教材の返金に関する紛争 (3)	○	
148		ピラティス教室における負傷事故に関する紛 争	○	

平成28年度 教育研修事業 業務実績(124コース)

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	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	うち聴講者数 (国家公務員等)	聴講者を除く	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①	相模原	2	日間	平成28年5月12日	平成28年5月13日	72	61	0	61	61	4.7
消費者行政職員研修	管理職講座②	相模原	2	日間	平成28年5月30日	平成28年5月31日	72	39	0	39	39	4.7
消費者行政職員研修	管理職講座③	鳴門	2	日間	平成28年7月19日	平成28年7月20日	72	48	0	48	44	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28年4月26日	平成28年4月28日	72	35	0	35	30	4.6
消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)②	鳴門	3	日間	平成28年5月9日	平成28年5月11日	72	68	0	68	53	4.6
消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)③	相模原	3	日間	平成28年6月20日	平成28年6月22日	72	77	0	77	74	4.6
消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)④	相模原	3	日間	平成28年7月25日	平成28年7月27日	72	81	6	75	76	4.6
消費者行政職員研修	職員講座(広報・啓発)①【新設】	相模原	2	日間	平成28年5月25日	平成28年5月26日	72	21	1	20	18	4.8
消費者行政職員研修	職員講座(広報・啓発)②【新設】	相模原	2	日間	平成28年6月2日	平成28年6月3日	72	45	0	45	41	4.8
消費者行政職員研修	職員講座(広報・啓発)③【新設】	鳴門	2	日間	平成28年8月1日	平成28年8月2日	72	31	0	31	30	4.7
消費者行政職員研修	職員講座(相談支援)①【新設】	相模原	2	日間	平成28年5月26日	平成28年5月27日	72	18	0	18	17	4.6
消費者行政職員研修	職員講座(相談支援)②【新設】	相模原	2	日間	平成28年6月16日	平成28年6月17日	72	43	0	43	43	4.4
消費者行政職員研修	職員講座(相談支援)③【新設】	鳴門	2	日間	平成28年9月5日	平成28年9月6日	72	24	0	24	23	4.5
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【新設】	相模原	5	日間	平成28年4月18日	平成28年4月22日	72	38	0	38	36	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【新設】	相模原	5	日間	平成28年5月16日	平成28年5月20日	72	44	7	37	41	4.8
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【新設】	相模原	3	日間	平成28年5月31日	平成28年6月2日	72	74	1	73	70	4.8
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【新設】	相模原	3	日間	平成28年7月27日	平成28年7月29日	72	86	0	86	83	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)①【新設】	相模原	3	日間	平成29年2月13日	平成29年2月15日	72	44	0	44	40	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)②【新設】	相模原	3	日間	平成29年3月1日	平成29年3月3日	72	66	0	66	60	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)インターネット・スマートフォン①	鳴門	3	日間	平成28年6月6日	平成28年6月8日	72	39	0	39	35	4.5
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)インターネット・スマートフォン②	相模原	3	日間	平成28年6月27日	平成28年6月29日	72	57	2	55	54	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)インターネット・スマートフォン③	相模原	3	日間	平成28年7月11日	平成28年7月13日	72	53	2	51	49	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)決済手段①	相模原	3	日間	平成28年6月14日	平成28年6月16日	72	94	2	92	89	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)決済手段②	相模原	3	日間	平成28年7月13日	平成28年7月15日	72	95	5	90	91	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)インターネット・スマートフォン・キャッシュレス①	相模原	3	日間	平成28年8月8日	平成28年8月10日	72	93	4	89	86	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)インターネット・スマートフォン・キャッシュレス②	相模原	3	日間	平成28年8月29日	平成28年8月31日	72	86	3	83	75	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)インターネット・スマートフォン・キャッシュレス③	相模原	3	日間	平成28年9月26日	平成28年9月28日	72	96	3	93	86	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)商品の安全性と食品表示①	相模原	3	日間	平成28年8月24日	平成28年8月26日	72	66	1	65	62	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)商品の安全性と食品表示②	相模原	3	日間	平成28年9月12日	平成28年9月14日	72	65	0	65	63	4.8

消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)特商法関連①	鳴門	3	日間	平成28年10月3日	平成28年10月5日	72	34	0	34	33	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)特商法関連②	相模原	3	日間	平成28年10月17日	平成28年10月19日	72	103	3	100	95	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)特商法関連③	相模原	3	日間	平成28年11月7日	平成28年11月9日	72	93	6	87	84	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)自動車・美容医療①	鳴門	3	日間	平成28年10月5日	平成28年10月7日	72	18	0	18	18	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)自動車・美容医療②	相模原	3	日間	平成28年10月24日	平成28年10月26日	72	83	2	81	78	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)自動車・美容医療③	相模原	3	日間	平成28年11月14日	平成28年11月16日	72	82	2	80	62	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)金融・保険①	相模原	3	日間	平成28年11月16日	平成28年11月18日	72	78	3	75	67	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)金融・保険②	鳴門	3	日間	平成28年12月5日	平成28年12月7日	72	18	0	18	17	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)金融・保険③	相模原	3	日間	平成29年1月23日	平成29年1月25日	72	62	4	58	53	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)対応困難①	相模原	3	日間	平成28年11月29日	平成28年12月1日	72	37	0	37	35	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)対応困難②	相模原	3	日間	平成28年12月12日	平成28年12月14日	72	35	0	35	33	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)対応困難③	鳴門	3	日間	平成29年1月11日	平成29年1月13日	72	25	0	25	24	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)土地・住宅①	相模原	3	日間	平成28年12月19日	平成28年12月21日	72	101	3	98	91	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)土地・住宅②	相模原	3	日間	平成29年1月30日	平成29年2月1日	72	73	0	73	68	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)インターネット・スマートフォン・旅行①	相模原	3	日間	平成29年1月16日	平成29年1月18日	72	93	6	87	84	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)インターネット・スマートフォン・旅行②	相模原	3	日間	平成29年2月6日	平成29年2月8日	72	82	6	76	78	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(2泊3日コース)インターネット・スマートフォン・旅行③	徳島市	3	日間	平成29年2月20日	平成29年2月22日	72	51	0	51	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)最近の法制度・法改正(電気通信事業法)①	相模原	2	日間	平成28年4月25日	平成28年4月26日	72	71	0	71	60	4.6
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)最近の法制度・法改正(電気通信事業法)②	相模原	2	日間	平成28年5月11日	平成28年5月12日	72	82	3	79	65	4.9
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①	相模原	2	日間	平成28年9月20日	平成28年9月21日	72	60	6	54	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)多重債務②	相模原	2	日間	平成28年10月31日	平成28年11月1日	72	77	6	71	65	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)通信販売に関する消費者トラブル①	相模原	2	日間	平成28年12月21日	平成28年12月22日	72	85	5	80	72	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)通信販売に関する消費者トラブル②	相模原	2	日間	平成29年3月9日	平成29年3月10日	72	100	3	97	95	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者に関する消費者トラブル①	相模原	2	日間	平成29年2月2日	平成29年2月3日	72	70	0	70	61	4.6
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者に関する消費者トラブル②	相模原	2	日間	平成29年3月6日	平成29年3月7日	72	81	0	81	66	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28年7月6日	平成28年7月8日	72	69	6	63	69	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28年7月20日	平成28年7月22日	72	61	4	57	56	4.9
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー③	相模原	3	日間	平成28年8月3日	平成28年8月5日	72	49	2	47	45	4.9
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー④	相模原	3	日間	平成28年9月28日	平成28年9月30日	72	39	2	37	36	4.9
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー⑤	相模原	3	日間	平成28年10月12日	平成28年10月14日	72	29	2	27	23	4.8
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー⑥	相模原	3	日間	平成28年10月26日	平成28年10月28日	72	45	1	44	39	5.0

消費生活相談員研修	専門講座地域コース(金融・保険をめぐる消費者トラブル)	千葉県	2	日間	平成28年8月4日	平成28年8月5日	100	54	0	54	52	4.6
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(契約トラブル)	大阪府	2	日間	平成28年9月8日	平成28年9月9日	100	120	0	120	104	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(土地・住宅・高齢者の住まいに関する消費者トラブル)	岩手県	2	日間	平成28年9月29日	平成28年9月30日	100	43	0	43	40	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(最近の制度・法改正(改正電気通信事業法を中心に))	鹿児島県	2	日間	平成28年10月20日	平成28年10月21日	100	73	0	73	66	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(インターネット・スマートフォンの消費者トラブル)	北海道・札幌市	2	日間	平成28年11月10日	平成28年11月11日	100	75	0	75	60	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(決済(キャッシュレス含む)手段をめぐる消費者トラブル)	広島県	2	日間	平成28年12月1日	平成28年12月2日	100	110	0	110	99	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(インターネット・スマートフォンの消費者トラブル)	石川県	2	日間	平成28年12月15日	平成28年12月16日	100	104	0	104	94	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(決済(キャッシュレス含む)手段をめぐる消費者トラブル)	愛知県	2	日間	平成29年1月19日	平成29年1月20日	100	109	0	109	98	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(対応困難者の相談対応)	大分県	2	日間	平成29年1月26日	平成29年1月27日	100	58	0	58	52	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(決済(キャッシュレス含む)手段をめぐる消費者トラブル)	宮城県	2	日間	平成29年2月9日	平成29年2月10日	100	84	8	76	73	4.9
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	鹿児島県	1	日間	平成28年8月8日	平成28年8月8日	40	32	0	32	29	4.9
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	宮城県	1	日間	平成28年8月12日	平成28年8月12日	40	35	0	35	30	4.7
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	福島県	1	日間	平成28年9月9日	平成28年9月9日	40	37	0	37	32	4.6
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	栃木県	1	日間	平成28年9月9日	平成28年9月9日	40	41	0	41	36	4.7
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	千葉県	1	日間	平成28年10月4日	平成28年10月4日	40	41	0	41	40	4.9
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	宮崎県	1	日間	平成28年10月26日	平成28年10月26日	40	35	0	35	17	4.9
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	京都府	1	日間	平成28年11月15日	平成28年11月15日	40	24	0	24	20	4.1
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	新潟県	1	日間	平成28年12月1日	平成28年12月1日	40	25	0	25	20	4.7
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	佐賀県	1	日間	平成29年1月17日	平成29年1月17日	40	25	0	25	25	4.8
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	岐阜県	1	日間	平成29年2月14日	平成29年2月14日	40	35	0	35	32	4.8
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	大分県	1	日間	平成29年2月20日	平成29年2月20日	40	16	0	16	16	4.7
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	岡山県	1	日間	平成29年2月27日	平成29年2月27日	40	40	0	40	25	4.8
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	福井県	1	日間	平成29年2月28日	平成29年2月28日	40	35	0	35	29	4.7
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース)①	相模原	3	日間	平成28年5月23日	平成28年5月25日	72	28	0	28	28	4.6
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース)②	鳴門	3	日間	平成28年6月8日	平成28年6月10日	72	17	0	17	16	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)③	相模原	3	日間	平成28年6月22日	平成28年6月24日	72	41	0	41	33	5.0
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース・高齢者等)①	鳴門	3	日間	平成28年7月4日	平成28年7月6日	72	29	9	20	15	4.8
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース・高齢者等)②	相模原	3	日間	平成28年9月14日	平成28年9月16日	72	37	0	37	36	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(応用コース・高齢者等)③	相模原	3	日間	平成28年12月14日	平成28年12月16日	72	28	0	28	28	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(応用コース・小中高生等)①	相模原	3	日間	平成28年9月6日	平成28年9月8日	72	19	0	19	18	4.7
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース・小中高生等)②	相模原	3	日間	平成28年10月19日	平成28年10月21日	72	38	1	37	33	4.8
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース・小中高生等)③	鳴門	3	日間	平成28年11月9日	平成28年11月11日	72	11	0	11	11	5.0
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース・小中高生等)④	相模原	3	日間	平成29年2月15日	平成29年2月17日	72	33	0	33	32	4.6

消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース・教員)①	相模原	2	日間	平成28年6月30日	平成28年7月1日	72	18	0	18	18	4.7
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース・教員)②	相模原	2	日間	平成28年8月23日	平成28年8月24日	72	12	1	11	9	4.6
消費者教育推進のための研修	親子教室・消費生活展での簡易実験講師養成講座【新設】	相模原	2	日間	平成28年6月13日	平成28年6月14日	72	70	0	70	66	4.6
消費者教育推進のための研修	専門知識更新セミナー	相模原	3	日間	平成29年1月25日	平成29年1月27日	72	66	0	66	61	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28年9月1日	平成28年9月2日	72	59	1	58	55	4.7
消費者教育推進のための研修	教員を対象とした消費者教育講座	相模原	2	日間	平成28年8月22日	平成28年8月23日	72	47	0	47	41	4.9
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①【新設】	相模原	2	日間	平成28年11月21日	平成28年11月22日	72	31	0	31	28	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②【新設】	相模原	2	日間	平成28年12月1日	平成28年12月2日	72	26	0	26	25	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①【新設】(行政職員)	鳴門	2	日間	平成28年9月8日	平成28年9月9日	72	17	3	14	11	4.5
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②【新設】(行政職員)	相模原	2	日間	平成28年11月1日	平成28年11月2日	72	34	0	34	29	4.8
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③【新設】(行政職員)	相模原	2	日間	平成28年12月7日	平成28年12月8日	72	33	0	33	30	4.8
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①【新設】(サポーター)	相模原	2	日間	平成29年1月19日	平成29年1月20日	72	52	0	52	46	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②【新設】(サポーター)	相模原	2	日間	平成29年2月22日	平成29年2月23日	72	23	0	23	21	4.8
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29年2月28日	平成29年2月28日	600	644	21	623	362	4.6
企業職員研修	コンプライアンスセミナー①	相模原	2	日間	平成28年6月29日	平成28年6月30日	72	58	0	58	54	4.7
企業職員研修	コンプライアンスセミナー②	相模原	2	日間	平成28年8月31日	平成28年9月1日	72	30	0	30	25	4.8
企業職員研修	コンプライアンスセミナー③	相模原	2	日間	平成28年10月11日	平成28年10月12日	72	31	0	31	26	4.7
企業職員研修	コンプライアンスセミナー④	相模原	2	日間	平成29年1月18日	平成29年1月19日	72	38	0	38	35	4.5
企業職員研修	コンプライアンスセミナー⑤	相模原	2	日間	平成29年2月1日	平成29年2月2日	72	21	0	21	20	4.6
企業職員研修	コンプライアンスセミナー⑥	相模原	2	日間	平成29年2月23日	平成29年2月24日	72	16	0	16	14	4.6
企業職員研修	コンプライアンスセミナー⑦	相模原	2	日間	平成29年3月7日	平成29年3月8日	72	35	0	35	33	4.5
合計							8,600	6,566	156	6,410	5,696	

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	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース①	平成28年7月4日	平成29年3月末日	600	844	576	4.8
遠隔研修	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース②	平成28年7月4日	平成29年3月末日	600	844	440	4.6
遠隔研修	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース③	平成28年7月25日	平成29年3月末日	600	844	533	4.8
遠隔研修	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース④	平成28年7月25日	平成29年3月末日	600	844	603	4.7
遠隔研修	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑤	平成28年8月8日	平成29年3月末日	600	844	434	4.6
遠隔研修	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑥	平成28年8月8日	平成29年3月末日	600	844	447	4.8
遠隔研修	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑦	平成28年8月23日	平成29年3月末日	600	844	478	4.9
遠隔研修	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑧	平成28年8月23日	平成29年3月末日	600	844	394	4.7
遠隔研修	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑨	平成28年9月12日	平成29年3月末日	600	844	304	4.6
遠隔研修	D-ラーニング(遠隔研修)オンデマンド配信コース⑩	平成28年9月12日	平成29年3月末日	600	844	369	4.6
合計				6,000	8,440	4,578	

平成28年度 消費生活相談員資格試験（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)
1,714人	164人	1,550人	735人	47.4%

●都道府県別資格合格者（認定者）数

都道府県	合格者（認定者）数	都道府県	合格者（認定者）数
北海道	26	滋賀県	9
青森県	3	京都府	12
岩手県	9	大阪府	24
宮城県	15	兵庫県	34
秋田県	9	奈良県	3
山形県	7	和歌山県	13
福島県	4	鳥取県	3
茨城県	13	島根県	6
栃木県	14	岡山県	8
群馬県	10	広島県	18
埼玉県	41	山口県	8
千葉県	51	徳島県	8
東京都	83	香川県	5
神奈川県	44	愛媛県	8
新潟県	10	高知県	3
富山県	7	福岡県	13
石川県	6	佐賀県	14
福井県	4	長崎県	4
山梨県	5	熊本県	13
長野県	16	大分県	9
岐阜県	20	宮崎県	6
静岡県	14	鹿児島県	6
愛知県	79	沖縄県	6
三重県	12	合計	735

平成28年度商品テストの概要

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
1	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意（報道発表）	スマートフォンを保護や装飾する目的で、様々なスマートフォンケースが販売されている。そのうち、内部に液体が封入された商品から漏れた液体が皮膚に付着し、化学やけどを負った事例がインターネット等で報告されている。また、PIO-NETに危害事例が5件寄せられており、2015年以降の報告であった。	封入された液体について、皮膚一次刺激性試験を行ったところ、3銘柄が「強い刺激性」「皮膚腐食性あり」、1銘柄が「中等度の刺激性」と評価された。封入された液体について、表示の確認をしたところ、人体に影響があると表示していたのは2銘柄のみであった。
2	少量の失禁尿を吸収するとうたった下着（報道発表）	過去に失禁尿を吸収することをうたった、洗濯して繰り返し使える布製の下着について、適正な吸収量表示をするよう事業者に要望をしたが、それ以降もテストを実施したところ、表示よりも少ない尿の量で上に着用している衣服までしみ出す可能性があるのがみられたことや吸収性に関する相談も寄せられていることから、情報提供することにした。	人体腰部の模型を用いて立位及び座位を想定したテストを行ったところ、新品時でも吸収量の表示があるものは、表示吸収量よりも少量でしみ出すものがみられた。さらに、洗濯を繰り返すと、新品時よりも少量でしみ出すものが多くみられた。また、商品に使用者の尿漏れの程度や症状のタイプ、特徴に関する表示がみられたのは12銘柄中8銘柄であった。表示者等へのアンケート調査によると、12銘柄すべてについて吸収量に関する想定がされていたが、商品やサイト上の表示には、想定されている内容が表れていないものが多くみられた。
3	発熱反応を伴い水素を発生するというパック型入浴剤（報道発表）	医療機関ネットワークに寄せられたやけどの事故情報は、その配合成分から、水と反応して発熱し、水素を発生すると考えられるものであった。PIO-NETには、ここ数年、水素を発生するという入浴剤による危害・危険情報が寄せられていることから、入浴中に使用した場合を想定し、入浴剤本体や周囲の温度等を調べ情報提供することとした。	ケース表面や周囲の湯の温度は、高温にならないが、湯につけるとすぐに入浴剤の表面が90℃程度の高温になり、その状態が長いものでは約3分間持続するものもあった。また、湯に入れて直ちに取り出すと、入浴剤表面から高温の蒸気が発生し、入浴剤本体に直接触れなくても、やけどを負ってしまう可能性があった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
4	自転車に乗せた子どもの足が車輪に巻き込まれる事故に注意（報道発表）	自転車の後ろの幼児座席あるいは直接荷台に座っていた同乗者の足が後車輪に巻き込まれて受傷する、いわゆる「スポーク外傷」については、子どもが受傷者となりやすく、大きなけがを負う可能性がある。そこで、消費者へ注意喚起及び情報提供を行うこととした。	再現実験の結果、幼児座席やドレスガードがないと、踵（かかと）からアキレス腱（けん）付近が車輪に強く巻き込まれることがあった。幼児座席を使用しても、6歳以上の子どもは車輪に巻き込まれる危険性が高くなった。
5	高さが調節できる入浴用いすの脚の破損に注意（報道発表）	入浴用いすについて、テスト依頼があり、いずれも脚の高さ調節機構にある金属製のバネにさびが発生し、変形したことで脚が急に縮んでしまったものと考えられた。そこで、一般家庭等で実際に使用されている入浴用いすの脚の高さ調節機構の状態を調査するとともに、市場で販売されている商品についても調査し、情報提供することとした。	一般家庭や介護施設で1年以上使用していた入浴用いすを入手し調査したところ、34脚中7脚に脚の高さ調節機構のバネにさびが発生しており、さびが発生した7脚はいずれも鉄製のバネが使用されていた。新品の入浴用いす10銘柄を入手しバネの材質を調べたところ、2銘柄が鉄製、8銘柄がステンレス製であった。そこで、腐食促進試験及び実使用を想定した耐久性試験を実施したところ、いずれも鉄製のバネを用いた2銘柄には、さびが発生した。取扱説明書にさびや腐食に関する注意表示がないものがあり、バネの材質を表示していたのは1銘柄のみであった。
6	アシスト力や充電コードに不具合がみられた電動アシスト自転車（報道発表）	電動アシスト自転車について「アシスト力が強いので調べてほしい」、「バッテリーを充電中に充電コードが発火したので原因を調べてほしい」というテスト依頼が寄せられ、テスト結果をもとに当該品をもつ消費者に対して事業者にお問い合わせするよう情報提供した。	苦情品の一つの銘柄には充電器にPSEマークがなく、アシスト力については道路交通法で定められた基準を満たしておらず、公道を走行できないものであったほか、これとは別の銘柄において、充電コードが損傷した状態でバッテリーを充電するとコードが発火する場合があることが判明した。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
7	突然プレートが下がって視界を遮る自動車用サンバイザー（報道発表）	<p>「自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、走行中に昼間用プレートが通常の使用位置まで自然に下がってしまいました。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。テストの結果、走行中の衝撃などでプレートが下がってくるものがあることがわかったことから、当該品を持つ消費者に対して、プレートの固定がゆるいと感じたら使用を中止するよう情報提供した。</p>	<p>新品時の昼間用プレートを下げるのに必要な力は10個の中でばらつきがあり、最大で5倍ほどの差があった。また、繰り返し上げ下げを開始した早期から、クリップの可動部（歯車）が摩耗して、発生したプラスチックの粉が昼間用プレートに付着した。繰り返し上げ下げ終了後の昼間用プレートを下げるのに必要な力は、新品時の約5分の1の大きさに低下した。</p> <p>実際の走行時には、10個のうち5個で、大きな段差を乗り越える際に昼間用プレートが下がってきた。</p>
8	ヘアドライヤーの取り扱いに注意（報道発表）	<p>近年ヘアドライヤーに関する相談が毎年100件以上寄せられており、危害・危険情報が毎年50～70件程度含まれていた。そこで、これらの相談事例をもとに、消費者にヘアドライヤーの使用実態等についてのアンケートを実施するとともに、一般家庭で使用中のヘアドライヤーに関する調査、再現テストを行い、注意喚起及び情報提供を行うこととした。</p>	<p>アンケートの結果、約6割の人が取扱説明書を読んでいなかったほか、「コードを本体に巻き付けてはいけない」ことを知らなかった。また、約8割の人がヘアドライヤーを使用していないときはプラグをコンセントから抜き、そのうち約3割の人がコードを本体に巻き付けていた。このほか、コードや本体の動作などの異常に気が付いていても使用を続けている人がいた。なお、ヘアドライヤーに髪の毛を吸い込まれた人のうち、約5割の人が髪の毛に何らかの被害を受けていた。使用中のヘアドライヤーの調査の結果、コードにねじれの生じているヘアドライヤーが多く見られた。また、コードの導線に損傷の見られたヘアドライヤーはこの箇所を中心に局所的な発熱が見られた。再現テストの結果、コードが損傷しているヘアドライヤーを使用すると、動作の異常や、発煙、発火、火花の発生が見られたほか、吸い込み口の近くに髪の毛の先端があると吸い込まれることがあった。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
9	容器入り及び生成器で作る、飲む「水素水」(報道発表)	<p>飲用する水素水としては、アルミパウチやアルミボトル等に入れて販売されているものや、水素水生成器により作るものなどがあり、溶存水素濃度が表示されているが、実際に飲用する際に、どのくらいの濃度になっているのかは分からない。そこで、容器入りの水素水と水素水生成器について、表示・広告、溶存水素濃度を調べ消費者に情報提供することとした。</p>	<p>容器入り水素水のパッケージに充填時や出荷時の溶存水素濃度表示のあった5銘柄中3銘柄で、開封時の濃度は表示値よりも測定値の方が低かった。また、未開封のままさらに1カ月保管した場合に、濃度がやや低下していた。水素水生成器の取扱説明書等には、水質等により値が変わる旨の記載もあったが、溶存水素濃度の表示のあった銘柄で、表示値よりも測定値の方が低くなったものがあった。水に溶けている水素ガスは、容器の開封後や水素水生成器で作った後の時間経過により徐々に抜けていくことが分かった。販売元等のホームページや直販サイト、商品のパッケージに、19銘柄中13銘柄で、飲用により健康保持増進効果等があると受け取れる記載があり、医薬品医療機器等法や健康増進法、景品表示法に抵触するおそれがあった。</p>
10	金属製タイヤチェーン使用時のトラブルに注意(報道発表)	<p>過去5年間でタイヤチェーン(金属製・非金属製両方を含む)の安全・品質に関する相談が89件、その中でも57件(64.0%)が南関東であり、これは冬季でも積雪が少なくタイヤチェーンを使用する機会がないために、使用に不慣れな人が急な積雪に対して使用することがあるためと考えられた。そこで、金属製チェーンの使用実態に関するアンケート調査を実施するとともに、販売数量が多い金属製チェーンを使う上での注意点を消費者に情報提供することとした。</p>	<p>アンケートの結果、約4割と多くの方が使用時のトラブルを経験しており、走行中に「チェーンが緩んだ」が最も多く、次いで「チェーンが切れた」と続いた。そのうち2割以上が車体等に何らかの損傷を受けていた。走行試験で、チェーンが緩んだまま使用すると、タイヤから浮き上がったチェーンは車体に接触するようになり、路面に強くたたき付けられることにもなった。外れかかったタイヤチェーンは早期の摩耗や破断が考えられるほか、ブレーキホース等に巻き付いて損傷させることも考えられた。急制動を行うと、チェーンが大きくねじられ大きな負担がかかると考えられた。</p>
11	ステーキ	<p>外食で牛肉のステーキを食したところ、色合いが白く、豚肉としか思えない食感だった。牛肉か豚肉か調べてほしい。</p>	<p>苦情品の肉片より採取したDNAにより生物種の判定を行ったところ、牛由来のDNA鎖が検出され、豚由来のDNA鎖は検出されなかったことから、苦情品は牛肉であると考えられた。</p>
12	食用オリーブ油	<p>食用オリーブ油を購入したところ、緑色が強く、風味が感じられなかった。オリーブ油かどうか調べてほしい。</p>	<p>苦情品の脂肪酸組成を調べたところ、公開されているオリーブ油の組成と大きく異なるものではなく、緑色も食品の着色料として使用されることのある銅クロロフィルによるものではないと考えられた。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
13	食用オリーブ油	食用オリーブ油が、オリーブ油とは思えない味と香りと色であった。オリーブ油かどうか調べてほしい。	苦情品の内容物には未開封の苦情同型品と同様のオリーブ油と考えられる成分もわずかに含まれていたが、大部分は水と考えられた。なお、苦情品はすでに開封された状態で、相談者によると開封前からこのような状態であったかは不明とのことであった。
14	蜂蜜	「純粋」との表示がある蜂蜜を購入したが、「純粋」と表示できるものか品質が疑わしい。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品には異性化糖が添加された可能性は低く、「純粋」の表示は、はちみつ類の表示に関する公正競争規約上問題ないと考えられるが、H.M.F.(ヒドロキシメチルフフルール)がはちみつの組成基準を満たしていなかったことから、蜂蜜としての品質にやや問題があると考えられた。
15	蜂蜜	「純粋」との表示がある蜂蜜を購入したが、「純粋」と表示できるものか品質が疑わしい。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品には異性化糖が添加された可能性は低く、「はちみつ類の表示に関する公正競争規約」の組成基準7項目を満たしていることから、蜂蜜としての品質に問題はみられなかった。
16	泡盛	泡盛を購入して飲んだところ、表示よりアルコール度数が低いと感じた。商品のアルコール度数が適正か調べてほしい。	苦情同型品のアルコール分は25.4度で、「アルコール分・25度」の表示は適正であった。
17	缶ビール	6缶パックで購入した缶ビールの中身が漏れて、置いていた量がぬれた。缶ビールの中身が漏れた原因を調べてほしい。	苦情品は缶胴より板厚が厚い缶底の外面に腐食が広く見られ、内面に異常が見られなかったことから、何らかの腐食性の物質が缶底の外面に付着し、外面から腐食が進行して穴が開いたものと考えられる。しかし、穴の周辺の付着物はビール由来と考えられ、板紙に付着した有機酸も試薬やビールに含まれていたものと考えられ、腐食性の物質を特定することはできなかった。
18	健康食品	水で溶いて患部に塗ることもできるという粉末のものと、タブレットの健康食品について、ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	粉末状の苦情品1に内服用と外用のステロイド計15成分が、錠剤の苦情品2に内服用のステロイド7成分が含まれていないかを調べたところ、いずれの成分も検出されなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
19	健康食品	広告等でダイエットをサポートするとうたっている健康食品を購入した。表示されている成分が広告通りか調べてほしい。	苦情同型品には、販売者の通販サイト等に表示されていたアミノ酸量よりはやや少なかったものの、同程度含まれていたが、黒酢に含まれるアミノ酸量との比較表示においては、景品表示法上問題となるおそれがあった。また、パンフレット、商品一覧、通販サイトの原材料、アレルギー、栄養成分に関する表示には、商品パッケージとは異なる部分がみられた。さらに、苦情品は栄養機能食品であるが、そのことが通販サイトにはみられず、ダイエットに効果があるかのような表示がみられた。
20	健康食品	ドロマイトを含む健康食品を食したところ、下痢の症状が続いた。ドロマイトは重金属を含む可能性があることから、健康食品に重金属が含まれていないか調べてほしい。	苦情品は、食品衛生法の粉末清涼飲料の成分規格に設定されている重金属である、ヒ素及び鉛については、基準の限度値内の濃度で、基準のないカドミウムは検出されたものの低レベルで、水銀は検出されなかった。これらの結果から、苦情品に含まれる重金属が、相談者の申し出の症状の原因となった可能性は低いと考えられた。
21	健康食品	原材料名に植物酵素エキスと表示された健康食品を購入した。生であることがうたわれているが、衛生面に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品について、食中毒の原因となることが知られている微生物等を調べたところ、いずれも検出されず、調べた範囲では衛生面での問題はみられなかった。
22	電気ジャー炊飯器	買い替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。	苦情品や苦情同型品で炊飯し24時間保温した米飯のにおいについてモニターテストを行ったところ、全員が異臭を感じた。異臭の原因は、保温中の米飯で増殖した好熱性細菌によるものと考えられた。
23	カセットこんろ	食卓で使用していたカセットこんろの五徳ががたつき、鍋が安定しないので交換してもらったところ、またがたつきようになった。原因を調べてほしい。	苦情品の外観調査の結果から、五徳に何らかの大きな力が加わり、汁受けの五徳の支えと接している箇所が変形したことで、五徳にぐらつきが生じたものと考えられた。なお、苦情同型品は、JIS規格を参考にした五徳の荷重試験で変形や破損は生じなかったことに加え、実使用を想定した負荷試験でもぐらつきは再現しなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
24	コンベクションオープン	コンベクションオープンを使用したところ、タイマーが切れた後も加熱が続いたため食品が焦げた。加熱が続いた原因を調べてほしい。	苦情品の加熱が続いた原因は、タイマーユニット内の金属部品の変形によって、常に通電する状態になっていたためであった。なお、金属部品が変形した原因として、タイマーユニットの単品不良や、金属部品の接続端子及び接点の接触が不十分であったことで生じた抵抗による発熱が影響した可能性が考えられた。
25	オーブントースター	オーブントースターで湿ったせんべいを温めていたところ、庫内で発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は、加熱時の焼き網部の最高温度が苦情同型品よりやや低く、異常な温度上昇はなかった。苦情同型品でせんべいを加熱するテストを行った結果、相談者が発火したと申し出ている加熱開始から1分程度では発煙、発火は認められず、加熱開始から3~4分後に発煙し始め、約5~6分後に発火したことから、過加熱が発火の原因と考えられた。
26	電気ロースター	電気ロースターを使用していたところ、ボンという音がして炎が上がった。発火した原因を調べてほしい。	苦情品が発火した原因は、下ヒーターの金属パイプの破損により、接続端子と金属パイプが短絡したためと考えられた。しかし、金属パイプの破損の原因がさびによるものなのか外力によるものかを特定することはできなかった。
27	電気ホットプレート	電気ホットプレートのアルミ製プレートを洗っても裏から白い粉が出てくる。白い粉が何か調べてほしい。	苦情品の裏側に付着していた白い粉は、フッ素樹脂コーティングのピンホールを通じて、基材に含まれるアルミニウムが腐食して生成した水酸化アルミニウムを主成分とするものであると考えられた。
28	ジュースミキサー	ジュースミキサーに水を入れ電源プラグをコンセントに差し込んだままにしておいたところ、突然回りだし、発煙した。原因を調べてほしい。	苦情品は、本体底面の隙間から液体が浸入し、本体内の制御基板に付着したことにより、異常動作や発煙を引き起こし、信号回路基板上のマイコンを損傷させたものと考えられた。
29	電気ケトル	電気ケトルの取っ手を持って湯を注ごうとしたところ、取っ手上部とふたの隙間から蒸気が漏れて、取っ手上部に指を添えると熱かった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は取っ手上部とふたの隙間から蒸気が漏れて、スイッチが切れる時点では隙間近傍で90℃以上に達していることがわかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
30	電気ケトル	3年ぐらい使用している電気ケトルの取っ手が溶けた。溶けた原因を調べてほしい。	苦情品は沸騰時の熱で取っ手が溶融するほどの温度には達しなかったため、外部から何らかの熱が加わったことで取っ手が溶融したものと考えられた。
31	電気ケトル	電気ケトルのスイッチを入れた直後に異常音が生じ、コンセント周辺から発煙し、プラグを抜いたところプラグの刃が抜けコンセント内に残ってしまった。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は使用過程において何らかの要因により刃に亀裂が発生し破断したものと考えられた。その後、破断部での不安定な接触により熱やスパークが発生し、周囲の樹脂が溶融したことで、最終的に発煙を伴い刃が抜け落ちたものと考えられた。
32	電気ケトル	電気ケトルで湯を沸かしたところ、電源プラグを抜く時に、非常に熱くなっていることに気が付いた。商品に問題がないか調べてほしい。	電源プラグが熱くなる二つの苦情品のうち、苦情品1は湯沸かしの際、電源プラグが温くなるものの、使用に支障が出るような温度には至らなかった。一方、苦情品2の電源プラグは、他の電源プラグよりも温度が高くなり、温度上昇が大きいのは片側のコードのみであった。ただし、X線CTによる観察では異常がみられず、温度上昇が大きくなる原因は不明であった。なお、苦情品2は電源プラグのブッシュ根元部分が裂け、芯線がわずかに露出していた。
33	電気ケトル	電気ケトルのふたを外すときに、つまみ部分で指先を切った。鋭利なところがないか調べてほしい。	苦情品の2つのつまみはどちらも表面のメッキが剥がれており、剥がれたメッキの断面は鋭利であった。また、メッキが剥がれた樹脂の表面には、メッキの密着力を低下させる要因となる跡は見られなかったことから、メッキは経年使用により密着力が低下したことによって剥がれたものと考えられた。
34	冷温庫	冷温庫を保冷にして使用していたところ、運転切り替えスイッチの周りからにおいがし、茶色に変色していた。原因を調べてほしい。	苦情品は、運転切り替えスイッチ内にあるスライド金具がずれていた。当初、スライド金具とペルチェ素子側の電極との接触面積が小さいながらも導通があり機能していたが、徐々に接触抵抗が大きくなることにより発熱し、焼損したものと推測された。スイッチパネル変色の原因は、この発熱によるものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
35	子ども用フォークとスプーン	子ども用フォークとスプーンの握り部分をなめた子どもの反応がおかしかったので、自分でなめてみたところ苦みを感じた。苦味の原因を調べてほしい。	複数のモニターにより確認したところ、未使用の苦情同型品の柄の TPE 樹脂部分では、多少の苦みを感じられた。また、溶出された成分はあったが、これらの物質の味に関する情報はなく、苦みの原因となるものであるかは不明であった。なお、商品に使われている素材は、食品衛生法に適合していると考えられた。
36	紙コップ	電気ケトルで沸かした湯冷ましを紙コップで飲んだらにおいがしたので、水を捨てて紙コップのにおいをかいだらとところ異常なおいがした。残りの未使用の紙コップからも同様のにおいがしたので、商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のおい成分の分析を行った結果、オクタナールとノナナールが検出され、これらがにおいの原因になっているものと考えられた。なお、モニターテストでは半分程度の人は何らかのにおいを感じていたが、使用を止める程ではなく、食品衛生法の合成樹脂製の器具又は容器包装の規格のポリエチレンを主成分とするものの規格に基づく溶出試験では基準を満たしていた。
37	酒器	酒器を洗うと、茶色い液体がしみ出てきた。何がしみ出てきたか調べてほしい。	苦情品は水との接触により吸水し、茶色の液体がしみ出すことが確認された。その成分を分析したところ、陶器の素地等や接触して浸透した飲料に由来すると考えられる成分が検出されたが、食品衛生法で規制されているカドミウムや鉛の溶出はなかった。
38	スープ用ポット	熱いスープを入れ、ふたをしたポットを手に持ったところ、「ボン」という音がしてこぼれたスープがかかりやけどを負った。ふたが外れた原因を調べてほしい。	苦情品はふたと本体容器のねじ部のひっかかりの高さが不足していたため、湯を注入してふたを閉めると、ポット内の圧力に耐えられずにふたが跳ぶか浮き上がることがわかった。なお、苦情同型品ではふたが外れたり浮き上がったりすることはなかった。
39	スープ用ポット	スープ用ポットをかばんに入れようとしたところ、ふたが外れて、スープがこぼれ足にやけどを負った。ふたが外れた原因を調べてほしい。	苦情品はふたと本体容器のねじ部のひっかかりの高さが苦情同型品と比較して小さかったため、湯を注入してふたを閉めると、ポット内に残った空気の圧力が上昇したときにふたが浮き上がり、本体容器を傾けると中の湯がこぼれ出たものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
40	すき焼き鍋	すき焼き鍋の2本の弦を1本ずつ手で持って運ぼうとしたところ、鍋が傾いて中身がこぼれてやけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は機能に影響するような異常は確認されなかったことから、事故は2本の弦を開いた状態で持ったため、鍋が不安定な状態となり、具材や水の移動と共に傾きが大きくなったことで発生したものと考えられた。なお、苦情同型品には持ち運ぶ際には2本の弦を一緒にバランスよく持つ旨の表示がみられ、この表示に従って持った場合には鍋が安定したこと、商品に問題はないものと考えられた。
41	天ぷら鍋	天ぷら鍋を洗っていたところ、油はね防止ガードの縁で指先を切った。鋭利なところがないか調べてほしい。	参考として行った玩具安全基準のシャープエッジテストの結果、苦情品は油はね防止ガード（カバー）の縁が、鋭利で危険なエッジ部と判定された。また、苦情同型品も同様であった。
42	鍋	着脱式取っ手を使用する鍋の縁が広範囲に変形してしまった。鍋が変形した原因を調べてほしい。	苦情同型品を用いて、様々な負荷による変形を想定したテストを行った結果、鍋が落下した際の衝撃による変形や鍋の縁部に直接加えられた荷重による変形は、苦情品の変形と類似した状態であった。しかし、衝撃を与えたことはないとの相談者の申し出があることに加え、鍋の縁部にテストで加えた荷重（500N）は通常の使用状況では考えにくい大きさであったことから、鍋が変形した原因の特定には至らなかった。
43	片手鍋	片手鍋で湯を沸かした後、取っ手から煙が出ているのに気づいた。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は、取っ手（裏側）の根元部分にガスこんろの炎が当たったために、取っ手のフェノール樹脂部分から発煙した可能性が高いと考えられた。
44	鍋の取っ手（着脱式）	鍋セットのフライパンに取り付けた着脱式の取っ手が開閉しなくなった。取っ手が開閉しなくなった原因と取っ手の耐久性に問題がないか調べてほしい。	苦情品は使用に伴うクリップ固定機構でのさびの発生と付着により、樹脂部品を押し出す際に強い力が必要な状態となって、開閉しにくくなったものと考えられた。また、苦情同型品を用いて、相談者の使用期間から想定される回数の2倍、クリップの繰り返し開閉動作を行ったところ、破損などの異常はみられず苦情品のような状態にはならなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
45	フライパン	油を引かなくても料理がくっつきにくいというフライパンに油を引かずに使用したところ、2週間ほどで焦げつき使用できなくなった。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品による目玉焼きを5回調理する再現試験では、取扱説明書の記載どおりに初めて使用する前に油を塗った場合でも、油を使わずに使用を繰り返すうちに、フライパンにくっついたり、汚れが残るようになった。ただし、初めて使用する前に油を塗らない場合を含め、いずれの汚れも洗剤をつけたウレタンスポンジで簡単に落とすことができ、苦情品にみられた汚れは再現しなかった。なお、取扱説明書には、初めて使用する前に油を塗る旨、定期的に油を塗ることをすすめる記載があったが、通販カタログや発売元のインターネット通販サイトには、そのような記載はなく、油を使わなくてもよいと受け取れる記載があるのみであった。
46	フライパン	フライパンで湯を沸かし持ち上げたところ、突然取っ手が根元付近から折れた。取っ手が破損した原因を調べてほしい。	苦情品の取っ手に燃えたり焦げたりした跡がないことに加え、破断面からは、折れの起点や、その折れが進んで行った方向等の痕跡が確認できず、取っ手の折れが繰り返し荷重によって生じたのか、衝撃により生じたのか等の判定ができなかったことから、苦情品の取っ手が破損した原因の特定には至らなかった。なお、苦情同型品を用いて、JISに基づく強度テストや、熱衝撃テストを行ったが、苦情品のような破損は再現しなかった。
47	フライパン	フライパンの着脱式取っ手が数回の使用でぐらついた。取っ手がぐらついた原因を調べてほしい。	苦情品のハンドル(取っ手)がぐらついたのは、何らかの原因によりハンドルのねじが緩くなっており、その状態で調理を行ったことで、本体の重量が固定面に加わりハンドル下部の位置がずれ、フックと固定面の隙間が広がったためであると考えられた。
48	フライパン	約9カ月間の使用でフライパンの内側のコーティングが浮き上がってきた。コーティングの耐熱性に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品について、JIS規格に基づく耐熱油試験(220℃)を行ったところ、苦情品のようなコーティングの膨れや剥がれといった異常はみられなかった。さらに、フライパンを加熱するJISの耐摩耗試験(200℃±5℃)を行ったところ、素地の露出が見られたものの、苦情品のようなコーティングの膨れや剥がれといった異常はみられず、苦情品のコーティングの剥がれが耐熱性の低さに起因しているとは言えなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
49	フライパン	2カ月前に購入したフライパンを使用していたところ、取っ手が取れた。原因を調べてほしい。	苦情品は取っ手の内部に水等が浸入したことによって結合部が腐食し、強度が低下したと考えられた。そのため、ねじからの荷重が集中していた結合部の入り口付近に亀裂が生じ、最終的に破断したことでねじの固定力が失われ、取っ手が外れたものと考えられた。なお、苦情品と苦情同型品ではねじ部の長さに差異がみられたが、苦情品と同程度のはめ合い長さとしたものでも取っ手の強度はJISに基づいたテストの基準を満たしていた。
50	やかん	ほうろうのやかんを使用していたところ、ふたの内側に白いものが付着していた。白いものが何か調べてほしい。	苦情品のふたの内側について白い粉に含まれる元素を調べたところ、ケイ素、アルミニウム、チタンが多く検出されたことから、ゆう薬に由来するものと考えられた。なお、苦情品がこのような状態に至った原因は、経年劣化やゆう薬の耐久性の問題、焼成温度や時間の不足等による可能性が考えられたが、いずれによるものかまでは不明であった。
51	やかん	やかんの取っ手のねじが緩んだので締めて使用していたところ、またねじが緩んできた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の取っ手はぐらついており、苦情同型品を用いた実使用テストでもねじの緩みにより注ぎ口と取っ手の間に隙間が生じて取っ手がぐらついた。ぐらついた原因として、やかんを持ち上げたり下したりするなどの動作で取っ手に繰り返し力が加わることや、熱膨張、収縮の繰り返しによる熱変形の影響、平座金の接している面の陥没による締めつけ力の低下などが考えられた。また、表示を確認したところ、ねじが緩むことが想定されている記載はあったが、注ぎ口側のねじが締めにくい形状をしていた。
52	やかん	やかんの縦方向に亀裂が入り水漏れした。亀裂が入った原因を調べてほしい。	苦情品は打痕や局所的な変形はみられず、亀裂近傍にも外力が加わった痕跡はみられなかったことから、絞り加工時等に生じた残留応力（引張応力）により、置き割れ（絞り成形後に、時間経過して割れが発生する現象）が発生したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
53	やかん	約2年間使用していたやかんの底面に穴が開いた。穴が開いた原因を調べてほしい。	苦情品の底面にできた穴を観察したところ、貫通している穴があり、また、内側には点状の窪みが複数見られ内側の損傷が著しかったこと、常に内部に水が入っていたことなどから内側の不動態被膜が損傷して、孔食が生じ貫通に至ったものと考えられた。なお、苦情品の元素分析を行ったところ、アルミニウム合金と考えられた。
54	包丁	包丁を使用していたところ、根元から折れて、右手人さし指をけがした。折れた原因を調べてほしい。	苦情品は樹脂製の柄の内部に、有機物を含んだ水分が侵入したことでさび等が生じ、柄と刀身の境目で孔食が発生したことで、多数の孔食を起点として刃先側の側面から峰側に向けて破断が進行したと考えられる。そして、破断が進行した状態で使用されたことによって最終的に完全に破断したものと考えられた。
55	電子レンジ調理器	オープンレンジで、電子レンジ調理器を使用して卵を調理したところ、調理器のふたが飛び、当たった庫内のヒーター管が破損した。電子レンジ調理器に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品と電子レンジ3 銘柄を用いて、表示に従った加熱条件(今回確認した 500W、30~40+10 秒の範囲)でテストした結果、電子レンジによって卵の凝固状態等は異なるものの、ふたが飛び中身が飛び散るような破裂は生じなかった。しかし、相談者の申し出内容に基づき、表示された加熱時間よりも長く加熱した場合は、卵が破裂し、ふたが飛んで電子レンジが破損する現象が再現した。なお、「加熱時間が長過ぎるとふたや中身が飛び散る」ことや、「加熱時間は電子レンジによって異なる」ことは苦情品(苦情同型品)の取扱説明書等に表示されていた。
56	アルミホイル	アルミホイルを食品の温めに使用したところ異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品を加熱することにより、薬臭いと感じられるにおいが確認されたが、これは、苦情品からのみ検出された揮発性物質、もしくは、これらが高温で分解したものが原因となった可能性が考えられた。なお、これら物質が、製造、流通、保管などの段階で苦情品に付着したものであるかは不明であった。
57	水素水生成器	水素水生成器というものを購入したが、水素水ができていないのか疑わしいので調製した水の溶存水素濃度を調べてほしい。	今回のテストでは、溶存水素濃度 0.01mg/L 未満の水を苦情品により調製したところ、0.08mg/L となったが、製造元のホームページに記載されていた濃度(0.524mg/L)には達しなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
58	水素水生成器	水素水生成器というものを購入したが、広告通りの水素水ができていないのか疑わしいので調製した水の溶存水素濃度を調べてほしい。	溶存水素濃度 0.01mg/L 未満の市販のペットボトル水を苦情品により調製したところ、溶存水素濃度は 0.59mg/L (≒590ppb) となった。苦情品のパンフレットには、使用する水質、水温によって異なるとはあったが、記載されていた溶存水素濃度の 730ppb よりも約 20%低かった。
59	水素水生成器	水素水は活性酸素を除去できるという説明を会場で受け、高額な水素水生成器を購入した。水素水ができていないか疑わしいので調製した水の溶存水素濃度を調べてほしい。	溶存水素濃度 0.01mg/L 未満の水道水を苦情品により調製したところ、0.44mg/L (≒440ppb) となった。これは、苦情品のパンフレットに記載されていた溶存水素濃度の目安 (400~700ppb) の範囲内であった。
60	排水口のごみ取り	排水口のごみ取りを外そうとして、右手中指を切った。鋭利なところがないか調べてほしい。	苦情品は取り出しツマミの端部が鋭利であり、指をかける時けがをするおそれと考えられた。苦情品のパッケージの台紙には、取り出しツマミについて「棒などで引っかけて取りはずしてください。」との記載がみられたが、ツマミの形状から指をかけることは十分考えられた。
61	米びつ	空気を抜いた状態で保存できる米びつを使用していたところ、大きな音がして、ふたが破損した。原因を調べてほしい。	苦情品は、ふた内側のリブにひびがあったことに加え、圧力センサーの故障により容器内圧力が通常より低くなりふたが大きいたわんだため、破損したものと考えられた。
62	スチームアイロン (コードレス)	スチームアイロンの温度が上がらず使用できなくなった。温度が上がらなくなった原因を調べてほしい。	苦情品の温度が上がらなくなった原因は、スイッチ内部の接点に緑青と考えられる付着物があることで導通不良を起こし、スイッチが正常に動作しなかったためと考えられた。なお、スイッチ内部に緑青が発生した理由としては、何らかの経緯で持ち手内部に水分が浸入し基板の一部に付着したためであると考えられるが、どのようにして水分が浸入したかは不明であった。
63	衣服用スチーマー	ハンガーに洋服を掛けて衣服用スチーマーを使用したところ、水漏れして床がぬれた。水漏れした原因を調べてほしい。	苦情品は水タンクのゴムパッキンの不良により、本体側のパイプとの間に隙間ができて水漏れを起こしたものと考えられた。苦情品購入後すぐに水漏れの問題が発生したことから、ゴムパッキンの経年変化ではなく製造上の不具合があったものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
64	電気掃除機の充電器	電気掃除機の充電器のコードの被膜が1年程度の使用で破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、電源コードに力が加わるなどして外側被覆が破断したものと考えられたが、苦情同型品を用いたコードの屈曲や引っ張り試験では断線など外観上の異常はみられなかった。なお、仮に電源コードが短絡しても電流が流れない構造であったことから、直ちに異常発熱や発火に至る可能性は低いと考えられた。
65	トイレ用掃除シート	「流せる」というトイレ用掃除シートを使用していたところ、トイレが詰まった。「流せる」という表示に問題がないか調べてほしい。	トイレ用掃除シートには、トイレに流せる旨の表示をするための基準はないが、苦情品でトイレットペーパーのJIS規格のほぐれやすさの試験を行ったところ、その基準を満たしていた。実際にトイレの流したもののほぐれやすさは、トイレから流される水量や下水管の太さや長さ、角度等の影響も受けると考えられるため、トイレが詰まったことに関する苦情品の寄与の程度については不明であった。ただし、苦情品が水中でほぐれるにはある程度の水流や時間が必要であることから、条件によっては十分にほぐれないことも考えられた。
66	掃除用クロス	極細繊維が汚れを落とすという掃除用クロスで自動車のフロントガラスを拭いたところ、細かい傷がついた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は洗濯等により事象発生時の状態が維持されていなかったことに加え、再現テストで車のフロントガラスをから拭きしたが傷の発生は見られなかったこと、拡大観察でもガラスを傷つけるような異物の付着が確認できなかったことから、フロントガラスに傷がついた原因は特定できなかった。
67	エアコン	窓用のエアコンが作動中に落下し、人の足に当たった。落下した原因を調べてほしい。	苦情品は、クーラー固定ネジで取り付け枠に固定するためのプラスチック部とエアコン本体レバーが破断し、破断面には繰り返しの応力による段階的な破断痕や引きちぎられたような跡があることがわかった。また、苦情品本体が異常に振動することで、上部を室内側に引っ張る荷重が増減し、取り付け枠に本体を固定するためのプラスチック部などに亀裂が発生して徐々に進行し、やがて破断に至って本体が落下したと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
68	扇風機	扇風機の電源を入れても作動しないため、ACアダプターを交換し使用していたが、また作動しなくなった。作動しなくなった原因を調べてほしい。	苦情品の動作異常の原因は、メーカーから交換品として供給されたACアダプターの仕様が本来のものと異なり、DC24Vのところ、DC12Vのアダプターが接続されていたためと判明した。
69	扇風機	扇風機を使用していたところ、支柱が折れて、モーター部分が垂れ下がっていた。支柱が折損した原因を調べてほしい。	苦情品は、折損部より上方のタッピンねじで本体の前部と後部を締結する部分が何らかの原因で破損したため、応力集中部になりやすい本体前部の幅が変わる上部と下部の境界部で上方のモーターの重みに耐えられず折損したものと考えられた。なお、苦情同型品が入手できず、強度を調べることができなかったことなどから、タッピンねじで締結する部分が破損した原因は特定できなかった。
70	空気清浄機のACアダプター	空気清浄機のACアダプターのコードに亀裂が入り、使用中に火花が散った。コードの強度に問題がないか調べてほしい。	使用中に火花が散った苦情品1は、出力電源コードに力が掛かるなどして外側の被覆が破れ、周囲を接着剤で固定したものの、使用を継続したことによって破損が進み、プラス導線とマイナス導線が短絡したものと考えられた。なお、苦情品2(新品)及び苦情同型品について屈曲及び引っ張り試験を行ったところ、異常はみられなかった。
71	ハロゲンヒーター	ハロゲンヒーターのカバーを外して掃除をしていたところ、内部部品の縁で小指の付け根部をけがした。鋭利なところがないか調べてほしい。	苦情品で鋭利と考えられる箇所はランプカバーの縁のみであった。縁にはバリのような突起が見られ、参考として行った米国安全規格(UL規格)のシャープエッジテストでは、縁のほぼ全周に鋭利で危険なエッジ部があることがわかった。取扱説明書には手入れのときに鋭利なところに注意する旨の記載はあったが、今回のように手入れのときに触れる可能性があった。
72	電気カーペット	1畳用と2畳用の電気カーペットを購入し、使用したところ、どちらも温度設定を「弱」にしても座れないほど熱くなる。表面温度を測定してほしい。	苦情品はどちらも設定温度にかかわらず、最初の約30分間は「強」で自動運転し、40~42℃まで表面温度が高くなる様子がみられた。しかし、その後は温度が調節され、各設定温度付近で推移していた。
73	電気マット	電気マットを使用中に焦げ臭いにおいがし、マットの表面が焼け焦げていた。原因を調べてほしい。	マットが焦げた原因は、経年使用によって一部のヒーター線同士が接触し、他の部分より高温になった状態で長期間使用することで徐々に炭化が進み、焼損に至った可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
74	蓄熱式電気暖房器	蓄熱式電気暖房器の基板から発火し、異臭と煙で頭痛と吐き気が起きた。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は電子基板のリレーが何らかの不具合によって発熱し、発火したものと考えられた。リレーが発熱した原因として、コネクタの挿入不足に起因したリレーの異常動作により発火に至った可能性や、リレーの個体不良による接点間の異常発熱などの可能性が考えられるが、リレーの焼損が激しく、特定には至らなかった。
75	石油ファンヒーター	石油ファンヒーターを使用していたところ、数分でエラー表示が出て自動消火してしまう。使用中にエラーが頻発する原因を調べてほしい。	苦情品にエラーが頻発する原因は、ファンヒーター内部の温風用ファンに付着したほこりによる、風量の低下・空気循環の乱れが原因と推測された。また、取扱説明書には週に1回以上の燃焼・温風空気取り入れ口のファンフィルターの掃除が記載されている。しかしながら、苦情品にみられたほこりの付着は通常使用範囲内と考えられ、内部のファンにほこりが付着してしまった場合、ユーザーには清掃することができない構造であった。
76	石油ストーブ	石油ストーブを使用していたところ、ストーブの下の部分から炎が上がった。発火の原因を調べてほしい。	苦情品が発火した原因は、長期使用に伴い置台にほこりなどがたまることで給気口がせまくなり、不完全燃焼を起こすことで吹き返し現象が起き、置台のほこりなどに引火したためと考えられた。
77	椅子	食卓用の椅子4脚のうち2脚の支柱に亀裂が入った。原因を調べてほしい。	苦情品4脚のうち、亀裂が生じていたものは、座面への荷重によって、構造上最も応力の集中する支持材の切欠きの角の部分で亀裂が生じたものと考えられた。亀裂が生じていなかったものでは、約3800N(約390kgf)の荷重まで亀裂が生じないことから、材質のばらつきによって強度が弱かった、または衝撃荷重が加わったことなどが考えられるが、亀裂が生じた原因の特定はできなかった。なお、同じ事業者から販売されている寸法や構造が類似した商品である参考品は、切欠きが開く動きを抑えるためと思われるプレートが取り付けられていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
78	椅子	椅子の脚が座面から外れたため座っていた子どもが落ちた。また、座面で床が傷ついた。椅子の脚が外れた原因を調べてほしい。	苦情品は、経年使用で繰り返し荷重がかかることにより、脚部を座面裏側に固定する部分に負荷がかかり破損したものと考えられた。脚部を木ネジで座面裏側の積層合板に取り付ける構造は強度・耐久性が不足していた可能性も考えられたが、構造が苦情品と同じ苦情同型品が入手できなかったため強度・耐久性を調べることはできなかった。なお、苦情同型品は、脚部を座面裏側に取り付ける部分の構造及び脚部の交差部が変更されていた。
79	椅子	椅子に座っていたところ、座面裏側のパイプが折れた。折れた原因を調べてほしい。	苦情品は座面裏側のパイプのネジ穴部、リベット穴部ともに繰り返し応力が作用したことにより疲労亀裂が発生し、破断に至ったものと推定された。また、二つの破断面のうち、リベット部のものみに塑性変形があったことから、最終的に破断したのはリベット部であったものと推察された。しかし、苦情品の破断部に破壊の原因となるような材料欠陥は認められず、苦情品同型品に対して JIS に基づく座面の耐久性試験を行った結果、基準を満たしていたことから、破損した原因を特定することはできなかった。
80	椅子	背もたれの角度が調整できる椅子を使用したところ、背もたれの支柱が折れてしまった。強度に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、背もたれの荷重により座面フレームの溶接部付近に引張応力が発生する構造となっており、使用過程で加わった荷重によって溶接ビード端部に沿って亀裂が生じ、繰り返し荷重が加わることで亀裂が進行し、最終的に破断に至ったものと考えられた。また、新品ではないが、苦情同型品を用いた背もたれ耐久性試験において苦情品に類似したフレームの破断が確認されたことから、強度に問題があった可能性が考えられた。なお、苦情品及び苦情同型品が送付された時点では、家庭用品品質表示法で定められているタグや下げ札等の表示が見られなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
81	椅子	組み立て式の椅子に座ったところ、ねじが飛んで転んだ。ねじが外れた原因について調べてほしい。	苦情品のひじ掛けと背もたれを締結する固定ボルトは、組み立て時にはある程度締め付けられていたものの、使用中に徐々に緩んで先端が背もたれのフレームに溶接されたためねじ部から抜けて外れたものと考えられた。また、取り扱い上の注意として、「ボルト、ネジが緩む事がありますので、定期的に締め直してください。」との表示があった。なお、ひじ掛けと背もたれ、座面を締結する固定ボルトの径や本数は、同種の参考品と同様であった。
82	ソファ	購入したソファを使用したところ、頭痛や皮膚障害の症状が現れた。商品のホルムアルデヒド量等を調べてほしい。	苦情品からの揮発性成分及び溶出成分を調べたところ、ホルムアルデヒドは検出されなかったが、トルエン、エチルベンゼン、2-ブトキシエタノール、テレフタル酸ジメチルと推定される成分が検出された。テレフタル酸ジメチルは皮膚障害を、トルエン、エチルベンゼン、2-ブトキシエタノールは皮膚障害のほかに吸入による頭痛等も引き起こすとされている。これらの成分が相談者の症状の原因であるかは不明であるが、因果関係を立証するには皮膚科及び内科専門医による診断が必要である。
83	ソファ	皮革（牛革）と表示のあるソファを購入したが、革のにおいもなく牛革とは思えない。牛革か合成皮革か調べてほしい。	苦情品から切り取ったという切片の断面を電子顕微鏡で観察したところ、天然皮革の繊維と構造がみられ、牛革の特徴である密な繊維の銀面と太い繊維の床面が確認できたことから、牛革であると考えられた。
84	折りたたみベッド	通信販売で購入した折りたたみベッドのにおいが強く、頭痛や吐き気がした。においの原因を調べてほしい。	苦情品で相談者が感じたにおいは、ホルムアルデヒド、パラジクロロベンゼン、酢酸エチル、ノナナール、ベンゼン等の揮発性物質によるものと考えられた。これらの多くは苦情品の原料や加工剤、塗料等として使用されたものに由来すると考えられた。また、苦情品を6畳相当の部屋に設置した場合の揮発性有機化合物の気中濃度を算出したところ、室内濃度指針値や総揮発性有機化合物の暫定目標値を超えることはないと考えられたが、モニターテストでは多くの人を使用したくないと回答するほどの不快なにおいが感じられていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
85	マットレス	通信販売で低反発マットレスを購入したところ異臭がし、就寝するたびに、目まいや吐き気がする。商品から発生する揮発性成分等を調べてほしい。	相談者が苦情品から感じたにおいては、苦情品から放散されたパラジクロロベンゼン、酢酸エチル、ノナナール、ベンゼン、デカナール等の揮発性物質が混合したものと考えられた。また、苦情品は購入から日数が経過し、すでに使用されたり天日干し等も行われているため、購入時の状態とは異なる可能性があるが、現状では6畳相当の部屋に設置しても揮発性有機化合物の気中濃度が、「室内濃度指針値」や「総揮発性有機化合物の暫定目標値」を超えることはないと考えられた。しかし、苦情品から放散が確認された物質の大半は、家庭での移行ではない限り当該製品由来と考えられた。
86	カーテン	部屋に吊るしたカーテンから異臭がする。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品からは、鎖式炭化水素、芳香族炭化水素と考えられる物質及びホルムアルデヒド、アセトアルデヒドがわずかに放散されていることが確認された。相談者はこれらが混合したにおいを感じていた可能性が考えられた。モニターテストの結果から、苦情品には、楽に感知できる不快なにおいがあると評価された。
87	キッチンマット	キッチンマットを敷いていたところ、フローリングの床にピンク色の跡が付いた。キッチンマットが原因か調べてほしい。	苦情品の裏面からは、増殖してピンク色になるコロニーとなることが知られている酵母等は検出されなかった。また、苦情品及び苦情同型品を相談者宅のものと同じ床材の上に1カ月間放置したり、裏面を擦りつけてみたが、床材表面がピンク色になることはなかったため、相談者宅の床にピンク色の跡が付いた原因の究明には至らなかった。
88	バスマット	珪藻土のバスマットから異臭がし、1カ月が経過したがにおいが取れない。においの原因を調べてほしい。	苦情品から比較的分子量が小さく沸点の低い物質が放散されていたが、物質の推定には至らずにおいへの関与も不明であった。また、モニターテストでは苦情品から強いにおいを感じたモニターはおらず、ほとんどがこの商品を使用してもよいと回答した。なお、苦情品は購入後1カ月間程放置されていたことから、購入時の状態とは異なっていた可能性も考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
89	電気スタンド	電気スタンドをパソコンの横に設置し、キーボードを照らすように使用していたところ、キーボードに熱で溶けたような跡が見られた。電気スタンドが原因か調べてほしい。	キーボードの溶けたような損傷は、熱によるものの可能性が高いと考えられたが、苦情品のスタンド本体に参考品（苦情品と同じ仕様で製造業者が異なる）の蛍光管を取り付けたテストでは、キーボードの温度はほとんど上昇せず、キーボードに異常はみられなかった。
90	白熱電球	照明器具の白熱電球が切れたので外そうとしたところ、口金部分が照明器具に付いたまま電球部分が外れた。白熱電球に問題がないか調べてほしい。	苦情品を使用済同型品と比較すると、ガラス球と口金を接着している接着剤の表面の状態が異なるため、ガラス球と口金の接着が不十分であった可能性が考えられた。なお、未使用同型品、使用済同型品のいずれも接着強度に問題はみられなかった。
91	蛍光灯とカバー	蛍光灯を取り換えようとしたところ、カバーの端が変形していた。カバーが変形した原因を調べてほしい。	苦情品の蛍光灯カバーが変形した原因は、苦情品の蛍光灯のフィラメント付近からの熱が一因となった可能性が考えられたが、参考品の蛍光灯によるテストではカバーに変形は見られず、原因の特定には至らなかった。
92	LED 投光器	連続点灯 8 時間と記載された LED 投光器を購入し使用したところ、表示された点灯時間の半分しか持たなかった。点灯時間の表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品の連続点灯時間は 4 時間程度にとどまり、8 時間連続点灯する能力を有していないものと考えられた。また、苦情品からは 8 時間連続点灯できる旨の表示は確認できなかったが、インターネット上の販売サイトにおいては、連続点灯 8 時間との表示が見られた。なお、付属の家庭用電源 AC アダプターについては PSE マークの表示がなく、電気用品安全法に抵触するものと考えられた。
93	入浴用いす	入浴用いすに座っていたところ、座面と背もたれを支えるパイプが折れて、転倒し後頭部を打った。パイプが折れた原因を調べてほしい。	苦情品は経年使用によりパイプのねじ穴付近に腐食が発生して強度が低下していたところに、背もたれに体重がかかってねじ穴の左右両側の応力集中部に亀裂が発生し、今回の使用で大きな引張応力が加わったため折損したものと考えられた。
94	風呂用椅子	風呂用椅子に座ったところ、椅子が破損し、尻もちをつき骨挫傷等負傷した。強度に問題がないか調べてほしい。	苦情品は瞬間的な衝撃による脆性（ぜいせい）破壊であると考えられ、破損前に生じていた傷等によって強度が弱くなっている部位が起点となって破損に至った可能性が考えられた。なお、苦情品と同じ使用環境にあった苦情同型品及び新品の苦情同型品は、衝撃荷重や静荷重によるテストの結果から、強度に問題はないと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
95	風呂用の保温器	風呂用の保温器を電子レンジで温めて取り出したところ、破裂したためやけどを負った。破裂した原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの原因で本体の内圧が異常に上がって膨らんだため、破裂に至ったものと考えられた。しかし、苦情同型品を用いたテストでは本体の破裂は再現せず、苦情品の本体が破裂した原因を特定することはできなかった。
96	詰め替え容器（ディスペンサー）	透明な水色の詰め替え容器に白色のシャンプーを入れていたところ、白色のシャンプーに水色が混じっていることに気付いた。詰め替え容器からの色落ちかどうか調べてほしい。	苦情品から吐出されたシャンプーの着色は、ポンプヘッド内側の被膜とシャンプーの成分が反応して起こったものと考えられた。なお、苦情同型品の注意表示には内容物と反応して変色が起こる旨の記載や一部製品には使用しないよう記載がみられ、シャンプーのパッケージにも専用の容器を使用するよう記載がみられた。
97	塗料	ビニールクロスの上からでも塗れるとうたった塗料を使用したところ、において気分が悪くなった。においての原因を調べてほしい。	苦情品及び苦情品を塗ったとされるビニールクロスは、不快と感じるにおいを有しており、その主な原因は苦情品に由来する2-エチル-1-ヘキサノール、1-ブタノール等と推定される物質によるものと考えられた。塗ってから1カ月以上経過したとされるものからも、塗布後間もなくのものと同等の不快なおいを感じられていた。
98	踏み台	踏み台を使用していたところ、転落して肋骨を骨折した。踏み台の支柱が折れていたことから折れた原因を調べてほしい。	苦情品の折損した支柱は肉厚が薄かったものの、材質、硬さに有意な差異や指摘するような問題はみられず、破面に初期亀裂が生じていた様子は認められなかった。折損した支柱は1段目踏ざん支持部に「くの字型」に曲げようとする荷重が加わり、外側の壁のねじを通す穴の左右両側の応力集中部に過大な引張応力が発生して破断したと推定された。なお、苦情品の支柱の肉厚にばらつきがあり、折損した支柱の折損部付近は薄くなっていたが、内側に折損していたことから、実使用上の強度不足により折れたとは考えにくかった。
99	踏み台	踏み台を使用していたところ、転落して腰を骨折した。踏み台の支柱が折れていたことから折れた原因を調べてほしい。	苦情品の折損した支柱の肉厚、材質、硬さに有意な差異や指摘するような問題はみられず、破面に初期亀裂が生じていた様子は認められなかった。折損した支柱は事故時、横倒しになった際に地面に接した側であり、支柱の1段目踏ざん支持部に「くの字型」に曲げようとする荷重が加わり、外側の壁のねじを通す穴の左右両側の応力集中部に過大な引張応力が発生して破断したと推定された。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
100	アルミシート	通信販売で購入したアルミシートの異臭がひどく、気分が悪くなった。商品にホルムアルデヒドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品からはホルムアルデヒドは検出されず、ドデカン等の鎖式炭化水素類と推定される物質の放散が確認されたため、相談者が感じたにおいはこれらの混合したものである可能性が考えられた。
101	錠前	スマートフォンで鍵の施錠・解錠を操作する機器を自宅玄関のドアに取り付けて使用していたところ、外れて落下してしまった。固定力に問題がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品を用いた固定力のテストでは、常温で正しく設置した場合、固定力に異常は確認できなかった。しかし、夏場に直射日光が当たるなどして玄関ドアの表面温度が50℃まで上昇した場合や、本体回転部の中心がドア側のサムターンを中心から大きくずれた状態で施錠・開錠が繰り返された場合には、固定力が失われて本体が剥がれ落ちる可能性があると考えられた。
102	多目的ライター (使い捨て)	多目的ライターの点火ボタンを放しても火が消えず吹き消した。その後、1週間もたたずに、ガスがなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	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ることがわかった。このことから、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、消火しなかったとともにガスが漏れたと考えられた。苦情品は購入時にガスが入っていたことから、購入当初はゴムパッキンの密閉状態が保たれていたが、その後の使用過程において異物の位置が移動してゴムパッキンの密閉状態が失われたため、ガスが漏れるようになったと考えられた。また、ゴムパッキンは本体内部の箇所であり、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。
103	灯油	石油ストーブが故障したので、メーカーに修理してもらったところ、灯油に水が混入していると言われた。灯油に水が混入しているか調べてほしい。	2缶の灯油タンクに入っていた苦情品について調べた結果、いずれも水の混入は確認されなかった。なお、石油ストーブで使用しても異常はみられなかった。
104	アルカリ乾電池	懐中電灯にアルカリ乾電池（単3形）を入れたまま保管していたところ、懐中電灯の電池ぶたが破損し、電池が液漏れしていた。電池が液漏れした原因を調べてほしい。	苦情品の液漏れの原因として、使用頻度の低いヘッドライト（懐中電灯）に電池を入れたまま保管していたことによって微弱な電流が流れ続け、過放電の状態となった可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
105	アルカリ乾電池	懐中電灯にアルカリ乾電池（単3形）を3本装填したところ、すぐに乾電池が熱くなった。乾電池が発熱した原因を調べてほしい。	苦情品が発熱した原因は、苦情品を使用していた懐中電灯の電池ボックスの負極側コイルばね端子が、苦情品の外装ラベルの隙間から正極と負極の両方に接触したことにより、電極間短絡（ショート）が発生したためと考えられた。なお、苦情品及び苦情同型品は、負極端子に絶縁リングがないことに加え、外装ラベルが本体に滑らかに密着しておらず、負極端子付近に隙間が生じたものがあるため、装填作業中にコイルばね端子が横にずれるなどの条件が重なると電極間短絡が発生しやすいものと考えられた。
106	下着	通信販売で購入した下着を着用前に洗濯したところ、薬品のようなにおいがするようになった。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品(5組)からの揮発性物質を調べたところ、染料や合成繊維の原料、溶剤、香料として使用されることのある、脂肪族炭化水素や芳香族化合物、アルデヒド類等と考えられる物質が検出され、相談者が感じたにおいては、これらが混合したものと考えられた。また、そのにおいては多くの人容易に感じる程度が強さで、不快に感じるものであった。なお、すべての苦情品の縫い付けラベルには、家庭用品品質表示法に定められた繊維の組成や取扱い方法の表示はみられたものの、表示者に関する表示がなく、同法に抵触するおそれがあると考えられた。
107	ワイシャツ	ボタンダウンのワイシャツを洗濯し着用しようとしたところ、襟先のボタンが取れていて、ボタン取り付け部の生地が破れていた。また、同じ銘柄の色違いのものも洗濯し着用しようとしたところ、同じように破れていた。強度に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、襟先のボタン取り付け部の生地がL字状に破れていたが、苦情同型品で調べたところ、生地の強度はJISの基準を満たしており、3回の洗濯や10回のネクタイの着脱により破れることはなかった。なお、苦情品のL字状の破れ方から、首に遠い方から近い方に向かって力が掛かって破れたものと考えられた。また、新品の苦情同型品の一部のボタン取り付け部に地糸切れが見られたことから、商品の一部には、新品時からの地糸切れが起点となって破れにつながる可能性も考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
108	紳士靴	通信販売で「本革」表示の紳士靴を購入したが、天然皮革とは思えない。天然皮革かどうか調べてほしい。	苦情品の甲部には天然皮革と合成皮革が使用されていたが、表示には「本革」、「天然皮革」との表示しかみられず、景品表示法上問題となる可能性があった。また、苦情品は、その素材や製法から、家庭用品品質表示法の対象となるものと考えられたが、甲皮として使用されている材質、表示者名等、同法に定められている表示がなかったため、同法に抵触するおそれがあった。
109	婦人靴	歩行中に婦人靴のヒール部分が取れたためバランスを失い、右膝を痛めた。ヒールが取れた原因を調べてほしい。	苦情品のヒールが外れた右足用では、木ねじによるヒールへの固定力は強くなかったと考えられ、主にヒールの固定に関与していた3本の釘が使用時の負荷により段階的に破断して、剥離に至ったものと考えられた。なお、左足用のヒールの取付強度をISOの試験方法で調べたところ、「ほとんどの種類の靴で適切」とされる強度であったが、ヒールが外れた右足用とは異なり、試験後、木ねじはヒールから抜けておらず、釘も破断していなかった。
110	ブーツ	通信販売で購入したショートブーツを2時間ぐらい履いたところ、靴底が剥がれた。接着が不十分だったのではないかと調べてほしい。	苦情品は苦情同型品よりも接着面の接着剤の量が少ないことから、接着が不十分であったと考えられた。さらに、苦情同型品は、参考品2 銘柄と比べるとかかとの接着強度がやや低かった。
111	運動靴	雨天時に運動靴を購入し、すぐに履き替えて歩いたところ、滑って転倒し左手・肘等を骨折した。運動靴が滑りやすいか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品は、相談者が滑りにくいと感じていた参考品よりも地面が水にぬれていることによる動摩擦係数の低下割合が大きく、ぬれた路面で使用した際には、より滑りやすいと感じる可能性があった。
112	運動靴	新品の運動靴を履いたところ、靴下で覆われていなかった両足の甲がかぶれた。皮膚障害の原因となり得る物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品のベロから溶出する物質を調べたところ、有機合成原料や触媒、ゴムの加硫促進剤、可塑剤等として使用される物質が含まれていると考えられた。そのうち、刺激性接触皮膚炎あるいはアレルギー性接触皮膚炎を引き起こすおそれのある物質が原因となり、相談者の症状につながった可能性が考えられた。なお、アレルギー性接触皮膚炎が疑われる場合、その原因物質を特定するためには、皮膚科専門医によるパッチテストを受ける必要がある。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
113	運動靴	運動靴の左右の靴底が3カ月程度で割れてしまった。靴底が割れた原因を調べてほしい。	苦情品のミッドソールは歩行時に靴底が大きく屈曲し応力が集中すると考えられる部分に接着部のある樹脂の部品が貼り合わせられており、歩行による屈曲により剥離したものと考えられた。苦情品のミッドソールは、独特な形状であるため、一般的な靴の評価法が適用できず、素材や構造に問題がなかったかは不明であるが、剥離していた歩行等による屈曲により応力が集中すると考えられる部分であった。
114	長靴	駅の階段を下りている途中で、履いていた長靴同士がくっつき、前のめりに転倒し左膝を骨折した。長靴同士がくっついた原因を調べてほしい。	苦情品は、互いに接触した場合、接触面積が狭くても強い抵抗が生じることが確認されたが、参考品と比較しても特に張り付きやすいとは言えず、エナメル革を使用した靴の一般的な特性によるものと考えられた。
115	長靴	2年前に購入した長靴が白く変色し、ひび割れてしまった。変色やひび割れの原因を調べてほしい。	苦情品の変色は表面近くの素材が変質したものと考えられ、ゴムの劣化とみられる細かいひび割れがみられる箇所もあった。なお、甲部側面には、歩行時に屈曲する部分に亀裂があり、劣化したゴムが伸縮に耐え切れずに破断したものと考えられた。
116	サンダル	使用するとき室内からベランダに出していた樹脂製のサンダルが、半年ほどで縮みやゆがみが生じた。熱によって縮みやゆがみが生じるか調べてほしい。	苦情同型品は約60～70℃の熱を加えることで縮み及びゆがみが生じ、屋外及び屋内での放置試験においても変形が確認された。しかし、苦情品のような変形には至らず、苦情品に変形温度以上の熱が加わったか、熱以外の要因があるかについては不明であった。なお、テストの結果から苦情品は参考品に比べて熱に弱いものと考えられ、これはエチレン酢酸ビニルに含まれる酢酸ビニルの含有量の違いによって、変形温度が変化することによるものと推測された。
117	婦人サンダル	婦人サンダルを素足で履いたところ、足の甲が赤くかぶれた。皮膚障害の原因となりうる物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品からは、皮膚刺激性やアレルギー性接触皮膚炎の原因となることがあるフタル酸ジブチルと推定される成分や金属アレルギーの原因となることが知られているクロムが極微量検出された。なお、これらの成分が相談者の症状に関与したかについては、皮膚科専門医を受診して確認を行う必要がある。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
118	スーツケース	スーツケースを斜めに傾けて2輪で運搬していたところ、段差でハンドルが曲がった。ハンドルの強度に問題がないか調べてほしい。	苦情品は延性破壊の痕跡が見られたことから、何らかの外的な荷重が加わったことにより一気に変形、破断したものと考えられたが、さまざまな方向に荷重が加わった跡が見られたため、最初の破断がどのような力によるものかは特定できなかった。また、苦情同型品は販売が終了し、強度を調べることはできなかった。
119	スポーツバッグ	スポーツバッグの持ち手とショルダーベルトが、使い始めて4日目に切れてしまった。原因を調べてほしい。	苦情品の切れていたショルダーストラップや持ち手のベルトの末端部分はほつれており、切れていなかった部分もほどけてほつれていたことから、取り付け部に荷重がかかった時に、末端部分からほつれて生じたものと考えられた。なお、苦情同型品での引張試験等の結果を考慮すると、苦情同型品では、相談者の使用状況で苦情品と同様の状態になる可能性は低いと考えられたことから、苦情品の単品不良の可能性が考えられた。
120	ハンドバッグ (ショルダー型)	ハンドバッグを取るために、ショルダー部分を持ち上げたところ、突然ナスカンが外れて右目に当たり負傷した。ナスカンが外れた原因を調べてほしい。	苦情品は、ショルダーストラップを持ち上げた際に、ナスカンとリングの形状から、ナスカンの留め具とリング上部が接触する状態になり、さらにショルダーストラップに力が加わったことで、リング上部と留め具に力が加わり、留め具が開いたことで、ナスカンがリングから外れるに至ったものと考えられた。
121	帽子	帽子を手で持って振ったところ、帽子のボンボンが飛んできて、ボンボンに付いているピンがまぶたに刺さった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品についてテストした結果、帽子を手で持って振ると、ボンボンに付いているピンの針がストッパーから外れ、今回の事故のようにボンボンが帽子本体から外れて飛んでいくことがあることがわかった。また、苦情品と同様にボンボンをピンで固定している参考品2 銘柄でもボンボンが外れて飛んでいく現象が発生した。しかし、苦情品、苦情同型品、参考品2 銘柄のいずれにもピンを使用している旨および、帽子を振るとボンボンが脱落する旨の注意表示はなかった。
122	子ども用傘	子ども用傘を開くためにボタンを押したところ、中棒が手元近くで破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、傘を開いた状態で取っ手を持って回転し素早く反転させる動作を行ったことで、中棒の下はじきの溝付近に過負荷が加わり破損したものと考えられた。なお、同じ動作を行うと参考品3 銘柄も同様の位置から破損したことから、苦情品の強度が特に弱かったとは考えにくかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
123	折りたたみ傘（自動開閉式）	折りたたみ傘（自動開閉式）の中棒を押し込んだところ、跳ね返り、取っ手部分が使用者の顔面にあたり前歯と唇を負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は参考品と比較して、収納時に手元を押し込む力が異常に大きいということはないが、途中で引っ掛かりがあった。また、手元を衝突させた際の衝撃力は参考品に比べ大きかった。さらに、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った。
124	長傘	長傘を閉じようとしたところ、骨組みがバラバラと外れた。骨組みが外れた原因を調べてほしい。	苦情品はさび等によって強度が弱くなった受骨と引き線の結合部に、何らかの過大な力が加わって破断したものと考えられた。しかし、破断させるためには過大な力が必要であり、相談者の申し出とは異なっていたほか、苦情品の一部の部品がなくなっており、通常の使用では生じないと思われる変形も見られたことから、受骨が破断し骨組みが外れた原因は不明であった。
125	長傘	数カ月前に購入した耐風表示のあるジャンプ式長傘を強風の中で使用中、中棒が下はじき付近から破損した。中棒が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は破断の状態から、何らかの原因で中棒に対してねじり力が加わったため、力が集中しやすい下はじきの溝に亀裂が発生し、さらに曲げ力が加わり破断に至った可能性が考えられた。なお、苦情品の中棒の肉厚が日本洋傘振興協議会基準と比較して薄かったが、苦情同型品が入手できなかったため、強度を調べることはできなかった。
126	ファッション用グラス	紫外線99%カットと表示されたファッション用グラスを購入したが、紫外線をカットしているか疑わしい。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品には、家庭用品品質表示法の雑貨工業品品質表示規程（「サングラス」）で定められた項目全てが表示されており、紫外線の透過率も表示を満たしていた。
127	生地	通信販売で「リネン100%」の生地を購入したところ、じんましんが出た。生地に皮膚障害の原因となり得る物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品からは、アレルギー性接触皮膚炎の原因となることがあるアルミニウムと銅がわずかに検出された。これらの金属元素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、因果関係を立証するには、皮膚科専門医による診断が必要である。
128	鼻の中に塗るクリーム	同時に購入した「鼻の中に塗るクリーム」2本について、うち1本から異臭がするので、その原因を調べてほしい。	苦情品2点のうち片方のみから強い不快な異臭が確認されたが、特有な物質は検出されず、その原因の特定には至らなかった。また、ふたの内側の付着物は、使用している間に付着した汚れ等で、異臭の原因に関与している可能性も考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
129	保湿クリーム	使用している保湿クリームにステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品に、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。
130	保湿クリーム	使用している保湿クリームにステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品に、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。
131	家庭用電気マッサージ器	家庭用電気マッサージ器を使用したところ、広告でうたうようには使用できなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品についてモニターテストを行ったところ、本体と尻部が接している状態で使用したときには、腰が持ち上がり、足がゆらゆらと動いて問題はなかったが、本体と尻部が接しておらず離れた状態で使用すると、腰が持ち上がらず、本体が尻側に傾いてくることがわかった。取扱説明書には、図で本体に尻部が接するようには描かれているものの、文章での具体的な説明は記載されていなかった。
132	お灸	購入したお灸を自宅で使用したところ、腕にやけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は直ちにやけどを負う温度ではなかったものの、参考品と比較すると燃焼中の温度が高く数分で低温やけどを負うといわれている50℃を超えていた。なお、苦情品には水泡や熱さを防ぐ調熱絆が添付されていた。
133	クリーム	子どもの肌荒れにクリームを使用したところ良くなった。ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品に、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。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
134	ジェルネイルのカラージェル	通信販売で購入したジェルネイルのカラージェルを使用したところ、1週間で指に痛みや膿が生じて、爪が変色した。カラージェルに原因となり得る物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品からホルムアルデヒドは検出されず、苦情品を硬化させたものの溶出液からも皮膚刺激性や皮膚感作性が報告されている成分は検出されなかった。なお、苦情品に表示された含有成分のうち、HEMA（メタクリル酸 2-ヒドロキシエチル）には皮膚刺激性、皮膚感作性があるとされており、相談者の症状との因果関係については、皮膚科専門医による診断が必要と考えられた。
135	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用していたところ、コードの付け根付近から火花が出た。原因を調べてほしい。	苦情品はブッシングの部分で屈曲を繰り返すことによってコード被覆に裂け目が生じて導線が露出し、さらに極性の異なる導線間が短絡したことにより火花が発生したものと考えられた。また、苦情品はブッシング付近に付いていた屈曲緩和用と思われるカバーの位置がコード中程までずれていた。なお、苦情同型品を用いて電気用品安全法の技術上の基準を定める省令の解釈に示された電源コード等の折り曲げ試験方法を参考にテストを実施した結果、短絡や断線は起こらなかった。
136	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用したところ、吹き出し口から火花が出た。火花が出た原因を調べてほしい。	火花発生の原因は、何らかの原因により被覆が損傷した 100V の配線と回路内部の配線がショートしたためと考えられた。
137	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用中に、ブラシ部分の背面に親指が触れてやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、苦情同型品及び参考品と比較して、アタッチメント背面の吹き出し口近くの温度が最も高かったが、電気用品安全法に基づく技術基準では、アタッチメント類の着脱機構部分は「外郭とはみなさない」と記載されていたため、JIS 規格における外郭の平常温度上昇を参考にしたところ、上限値以下であった。
138	電気かみそり	電気かみそりの網刃が1カ月で破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの原因により網刃表面が腐食し脆化していたところ、使用時に内刃と摩擦が生じ網刃の破損に至ったものと考えられた。
139	電気かみそり	電気かみそりを使用していたところ、肌に傷ができた。鋭利なところがないか調べてほしい。	苦情品はひげそりの際に肌に触れる外刃及び中央の刃の表面に鋭利な部分はなかった。なお、外刃を変形させるほどの強い力で押しつけた場合には、中央の刃の刃面側の鋭利な端部に触れる可能性があったが、通常の使用でけがをする可能性は低いと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
140	歯ブラシ	歯ブラシを使用していたところ、口の中で柄が折れて出血した。柄が折れた原因を調べてほしい。	苦情品は長期間の保管中に何らかの要因によって樹脂が劣化し、強度が低下した状態で使用されたため破断したものと考えられた。
141	美顔器	5年ほど前から使用している美顔器を使用したところ、顔に湿疹が出て赤く腫れるようになった。美顔器の材質に表示されていないニッケルが含有されているか調べてほしい。	苦情品の製造者が運営する販売サイトには、金属アレルギー体質の方は使用しない旨の記載はみられたものの、ニッケルが使用されている旨の記載はみられなかったが、苦情品のローラーの金属光沢のある部分の表面付近にはニッケルが含まれているものと考えられた。めっき加工処理が行われているものの場合、下地処理として施されたものが表示されていない事例もある。苦情品のローラー部分の下地処理としてニッケルが使用された場合、その上に何らかの処理がされていても完全には覆いきれていなかったり、使用による摩耗等によって下地が露出し、使用時に溶出されてくることも考えられた。
142	美顔器	ガラステーブルの上でスチームが出る美顔器を使用していたところ、ガラステーブルのガラスがひび割れした。美顔器の熱が原因か調べてほしい。	苦情品は溶けや焦げなどの跡がなく、苦情同型品の一連の動作と違いがみられなかった。また、苦情品の本体裏底の最高温度は、排水受けの中央部で47℃であり、ガラスのひび割れに直結するような温度にはならなかった。これらのことから、ガラステーブルのガラスのひび割れは、苦情品の熱が原因とは考えにくかった。
143	携帯用蚊取り線香入れ	携帯用蚊取り線香入れを使用していたところ、子どもが触れてやけどした。同種の商品に比べて高温になりやすいか調べてほしい。	苦情品の通常の使用時における最高表面温度は、苦情同型品、参考品と大きな差はみられなかった。なお、蚊取り線香が2カ所同時に着火した状態で本体表面に触れたり、蚊取り線香の火種から落ちた灰に直接触れたりした場合は、やけどを負う可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
144	ダニを捕獲するシート	ダニを捕獲するシートを使ってみたが、効果が感じられなかった。シートにダニが捕獲されているかどうか調べてほしい。	相談者から提供された苦情品3枚のうち、1枚にはダニがみられなかったものの、残り2枚には、少数ではあったが、チリダニ科のダニが捕獲されているのが確認された。苦情品のような商品による効果は、設置したところに生息しているダニの種類や数、周囲に存在する、ダニの餌となるような誘引性のあるものにも左右されると考えられるため、苦情品の効果の程度については不明であった。なお、チリダニ科のダニはヒトを刺さないが、ふんや死骸もアレルギーの原因となることが知られている。
145	浴用タオル	シルクの浴用タオルを購入して初めて使用したところ、使用した部位に湿疹が現れた。皮膚障害の原因となり得る物質が含まれているか調べてほしい。	苦情品や苦情同型品からは皮膚障害の原因となることがあるホルムアルデヒドは検出されなかったが、皮膚刺激性が報告されている物質（シロキサソニル、2,6,6-トリメチルピシクロ[3.1.1]ヘプタ-2-エン、ヘキサナール）や皮膚感作性が報告されている物質（2,6,6-トリメチルピシクロ[3.1.1]ヘプタ-2-エン、3-カレン）と推定される成分が複数検出された。なお、これらが相談者の家族の症状に関与していたかまでは不明であった。
146	ウェットティッシュ	ウェットティッシュから腐敗臭のような異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品からは酵母や乳酸菌によって生成することが知られている、極微量でもにおいを感じる物質であるジアセチルが微量検出された。これが相談者の感じた異臭である可能性が考えられた。なお、調査した時点では、苦情品から一般細菌、乳酸菌、真菌（酵母・カビ）は検出されなかったことから、製造工程のどこかで菌が付着してジアセチルを生成したものの、配合成分のアルコールや除菌剤により死滅したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
147	入浴剤	数年前に購入した入浴剤を風呂の湯に入れたところ、ステンレスの浴槽の表面が部分的に変色してへこんだ。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品や苦情同型品を溶かした水にステンレス板を浸漬させても変色やへこみが発生することはなかったが、直接置いて湿らせて放置したところ、表面の変色がみられたことから、苦情品が溶け残ったり析出したりすると、ステンレス製の浴槽表面が腐食する可能性があると考えられた。しかし、相談者宅の浴槽のような変色やへこみは再現しなかったため、苦情品自体との直接的な因果関係は不明であった。なお、最近購入したとされる苦情同型品には浴槽の種類によっては使用できない旨の記載がみられた。苦情品と苦情同型品のテスト結果にはほとんど差がみられなかったため、苦情品にも使用に適さない浴槽があるものと考えられた。
148	活動量計	スマートフォンと連携して使用する活動量計を手首に装着していたところ、皮膚がかぶれた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品からは検出されなかった、保湿クリーム等に使用されることがある成分と推定される物質が苦情品から溶出された。その中のミリスチン酸イソプロピルは、体質によってはアレルギーなどの皮膚トラブルを引き起こすおそれがある成分として知られているが、相談者のこの物質に対するアレルギーの有無を確認するには専門医による診断が必要である。苦情品の装着面は平滑で、物理的な刺激等を与えるものはみられなかったが、皮膚に密着することから、発汗や蒸れ等が相談者の症状につながっていた可能性も考えられた。
149	耳かき	ゴム製の耳かきが部分的に膨らみ、液体がしみ出てきた。しみ出てきた液体が何か調べてほしい。	苦情品の変形部では、脂肪酸エステル類が主成分と考えられる粘着性物質が観察されたが、これらは化粧品やシャンプーなど苦情品に付着したものが徐々に浸透し、表層内側に蓄積されたものと推測された。
150	マスク	1箱50枚入りの不織布のマスクを使用していたところ、2時間位で肌に湿疹が現れた。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からは、ホルムアルデヒドや強い酸性やアルカリ性を示す物質の付着、含有は確認されなかった。また、皮膚刺激性がある物質と推定される成分やアレルギー性接触皮膚炎の原因となることがある金属元素が極微量検出されたが、これらが相談者の症状に関与していたかまでは不明であった。これらの物質が相談者の皮膚障害に関与していたかについては、皮膚科専門医を受診して確認を行う必要がある。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
151	電気蓄熱式湯たんぽ	電気蓄熱式湯たんぽが充電中に破裂し内容物が漏れて、左太ももと左手をやけどした。破裂した原因を調べてほしい。	苦情品の湯たんぽ本体は、何らかの原因により表側から見て右側中央部付近の内袋が破れたため、内容液が漏れたと考えられた。ただし、苦情同型品を用いて再現テストを行ったが破裂することはなく、内袋が破れた原因は特定できなかった。
152	電子レンジで加熱する温熱パッド	温熱パッドを電子レンジで1分程温めて首に巻いたところ、温熱パッドが発火しやけどを負った。発火した原因を調べてほしい。	苦情品及び参考品を加熱した結果、発火は生じなかった。なお、発火が生じた原因として、苦情品のカバーとパッドの間に入り込んだ何らかの異物が加熱されたことによる可能性が考えられたが、苦情品は既に事業者による調査が行われており現状が維持されていなかったこと、また焼損が激しいことなどから、発火の原因は特定できなかった。
153	マイナスイオン発生器	ペット臭を分解・除去するという装置を購入したが、消臭効果が感じられない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品にはある程度の脱臭性能はみられたものの、臭気成分によっては処理に相当な時間を要したり、ほとんど効果がみられない成分もあった。また、タバコの煙の除去やニオイ、花粉等の分解に効果があるとの表示がみられ、「適用面積:50畳」とされていたが、日本電機工業会規格「JEM1467 家庭用空気清浄機」に従って苦情品の集じん性能から適用床面積を求めたところ、約0.2畳であったことから、50畳での十分な集じん効果は期待できないと考えられた。
154	冷却器	冷却器をベルトに装着し作業をしていたところ、腹部がやけどのような状態になった。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者が使用していたものと同型のエアーコンプレッサーと苦情品を使用して条件を変化させ温度測定を行ったが、やけどを負うような高温の空気等が排出されることは確認されず、やけどを負った原因は不明であった。なお、苦情同型品の取扱説明書には、「体調に不調を感じた場合」、「送気量の減少、送気温度の上昇、水分の流入を感じた場合」には、使用は中止することが記載されていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
155	シャープペンシル	シャープペンシルを使用していたところ、ペン先が曲がったり、先金の中に入ってしまう、使用できなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品2本のうち、ペン先が曲がっていた1本は、シャープペンシルの軸に対し垂直方向に約90N(約8kgf)の力が加えられたことで、曲がりが発生したものと考えられた。モニターテストにて筆記時にパイプ先端に加わる力が最大で約4N(約0.4kgf)であったこと、パイプ先端に斜めに荷重を加えてもスライダの曲がりには生じないことから、パイプ先端は通常の筆記に対する強度を有しており、曲がったのは衝撃荷重が加わったことなどが原因と考えられた。なお、ペン先が先金の中に入ってしまう1本は、筆記は可能で、異常は確認できなかった。
156	多機能ペン	多機能ペンを使用していると、本体のねじ部品が緩み、筆記に影響が出る。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は接続部の締め付けトルクが低い場合、使用中に緩みが出るがあったが、強く締め付ければ筆記に影響はなく緩まないことから、商品に問題があるとまでは言えなかった。
157	接着剤	陶磁器に使用できることをうたった接着剤を折れた陶磁器のスプーンに使用したが、うまく接着できなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品に問題はみられず、スプーンが正しく接着できなかったのは、A剤とB剤が正しい比率で混合されていない状態で使用されたことや、破断面同士が密着しない状態で接着されたことが原因と考えられた。
158	タブレット端末	タブレット端末の電源を落としてディスプレイを閉じて、次に開くと電源が入った状態で立ち上がる。また、1~2日で電池が切れて立ち上がらない状態になる。不具合の原因について調べてほしい。	苦情品は、電源スイッチ部品内の接触が不安定なために、電源を切っても本体が勝手に起動してしまうものと考えられた。このため、意図せず電源がONとなることがあり、バッテリーを消耗したものと考えられた。苦情品の電源スイッチ部品に不具合が発生した原因については不明であるが、電源ボタンには傷や打痕、汚れなど見られず、不具合のあった電源スイッチ部品や周辺基板にも損傷や異物混入の形跡などは見られなかったことから、使用方法に問題があったとは考えにくい。
159	タブレット端末	タブレット端末をUSBケーブルでパソコンに接続した際、タブレット端末のSDカードが認識されない。基板交換したが症状は改善しなかった。また、製品カタログ上の仕様に対応したSIMカードを挿入しても通信できない。商品に問題がないか調べてほしい。	動作確認の結果、苦情品の申し出の現象が再現する様子が確認された。しかし、Android 6.0へのアップデートによっていずれの現象も解消されたことから、苦情品の旧バージョンのソフトウェアに不備があった可能性があり、ハードウェアには問題はないものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
160	モバイルルーター	モバイルルーターを使用していたところ、本体の裏側が膨らんでいた。商品に異常がないが調べてほしい。	苦情品は制御基板上のバッテリーマネジメント IC の異常により、充電されている間、常に過充電保護機能が動作するまで電圧が上昇していたと考えられ、バッテリーに負担がかかり続けることで、劣化が促進し、膨張に至った可能性が考えられた。また、一方でバッテリーのリチウムイオン電池セル内部に何らかの異常があつて膨張していた可能性も考えられた。
161	外付けハードディスク	テレビに外付けハードディスクを接続して使用していたところ、焦げ臭いにおいがし、外付けハードディスクの AC アダプターのコネクタが熱くなっていた。熱くなった原因を調べてほしい。	苦情品は、AC アダプターの DC ジャック内部に充填された電極間の絶縁樹脂に、何らかの要因で導電性の異物が混入し、異物により薄くなっていた樹脂(絶縁)部が、経年使用の過程で劣化したため、ハーフショートして発熱したものと考えられた。
162	携帯電話	携帯電話を充電中に、焦げ臭いにおいがしたので確認したところ、充電口が焦げていた。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品は AC アダプターのコネクタ内のプラス側の端子が折れ曲がっており、近接したフックと接触した状態で使用したことによって、そのフックと携帯電話のフレームの接触点で発熱したものと推察された。
163	携帯電話	携帯電話の液晶画面が映らなくなり修理に出したところ、外圧による傷が原因なので補償外と言われた。外圧による傷が認められるか調べてほしい。	苦情品は、ディスプレイ左上部がひび割れており、駆動用の配線が切れたことによって表示できなくなったものと考えられた。なお、ディスプレイ表面に傷や打痕などはなく、ひび割れの原因はわからなかった。
164	スマートフォン	スマートフォンの電源が入らなくなったので、修理に出したところ、基板の交換が必要であるとともに、防水性能が異常であるとの報告があつた。防水性能に問題があるのか調べてほしい。	苦情品の水ぬれシールに水ぬれの痕跡はなく、内側に水が浸入した跡や、水ぬれによる金属部の腐食は見られなかったことから、防水性能に問題はなかったと考えられた。なお、苦情品と苦情同型品の 3 カ所の基板を交換しても正常に起動せず、バッテリーのみを交換したところ正常に起動したことから、電源が入らなかった原因は、バッテリー(制御回路を含むリチウムポリマーバッテリー)に何らかの不具合があつたものと考えられた。
165	充電器	スマートフォンとタブレット端末に対応した充電器を購入し使用したところ、どちらとも充電できなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品は、出力コネクタ内の端子が溝に沈み込んでいたため、充電の際、接触不良を起こし、正常に充電できなかったものと考えられた。なお、出力コネクタは外観上、特に異常はみられず、内部の端子が溝に沈み込んだ原因の特定には至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
166	スマートフォンの充電器	スマートフォンを充電していたところ、充電器からパチパチと音がして焦げ臭いにおいがし、熱くなった。充電器に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、コード巻き取りリールの渦巻きバネを固定する軸の変形があり、リール内に残ったコードが融着していたなど、発熱の痕跡がみられた。また、苦情同型品の電極接点の接触抵抗はばらつきが大きく、場合によってはその接触抵抗により発熱する可能性が考えられた。しかしながら、苦情品について接触抵抗の増大による発熱の明確な痕跡は確認できず、原因の特定には至らなかった。
167	バッテリー内蔵スマートフォンケース	バッテリー（リチウムイオン充電池）が内蔵されたスマートフォンケースを使用していたところ、電池が膨張したため、スマートフォンが落下し、画面にひびが入った。電池が膨張した原因を調べてほしい。	苦情品はバッテリーセル内部の反応過程において発生したガスによって膨張したものと考えられたが、X線撮影の結果、バッテリーセル内部に異常は確認できず、また、充放電制御基板や、バッテリー保護機能に膨張に至るような異常も確認されなかったことから、膨張の原因の特定には至らなかった。
168	スマートフォンケース	スマートフォンケースのパッケージを開封したところ、吐き気を催すような異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品から検出された物質は、合成皮革、塗料、接着剤等に使用される、特異的な臭気を有する物質（ブタノール、トルエン、アクリル酸 2-エチルヘキシル等）と推定され、相談者が感じたにおいは、これらが混合したものと考えられた。なお、新品である苦情同型品には、多くのモニターが使いたくないと回答するほど、ある程度の強度の不快なおいがしていた。
169	液晶テレビ	液晶テレビを使用したところ、背面にある AC アダプターのコード差し込み口から発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は、中心電極（+極）とスリーブ（-極）間の樹脂（絶縁）部において、使用の過程で絶縁の劣化が徐々に進行し、最終的にプラグ内部での電極間のショートから発火に至った可能性が高いと考えられた。しかしながら、プラグ内部で電極がショートに至った原因の特定までには至らなかった。
170	ブースター	屋根裏部屋に設置されていたテレビ受信機ブースター用電源が焦げていた。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品は、屋根裏での長期間の使用による、内部の電気部品の継続的な発熱が一因となって筐体に変色したものと考えられた。なお、電源部のトランジスタは高温になっており、トランスを含めた回路の一部に異常が生じていた可能性が考えられたが、筐体の変色との明確な因果関係について解明するには至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
171	EMS 器具	EMS 器具を使用したところ、腹部に水膨れができた。使用中の温度を調べてほしい。	苦情品の動作時の温度変化を調査した結果、温度上昇はほとんどみられなかった。これは、苦情品を使用している時間に対して電圧が印加される時間が非常に短いため、大きな温度上昇にまで至らないものと考えられた。しかし、苦情品の制御部外周において、絶縁のためのコーティングが損傷し導電体の一部露出していたことから、この付近に皮膚がゲルパッドを介さずに接触し、局所的に電流が集中して流れ、通常よりも強い電気刺激が加わったことが痛みや傷の原因になった可能性が考えられた。
172	ハンドグリップ	握力を鍛えるハンドグリップを使用していたところ、グリップ部が破損し指にあざができた。破損した原因を調べてほしい。	苦情品はバネの先端が偏心してグリップの外縁近傍に位置していることに加え、バネ先端のバリが応力集中部となり使用時にグリップがバネから受ける力により破断に至った可能性が考えられた。しかし、苦情同型品を用いた耐久性試験で、苦情品同様に偏心やバリが確認されたものでも破損は確認できなかった。
173	健康器具	健康器具を使用していたところ、背中に当たるクッションがずれて、背中を負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はアームの背もたれ部分の左側のクッションスポンジの固定力が小さめであったが、苦情同型品 3 検体と比較して、特に苦情品が小さいということではなかった。なお、相談者の受傷時に接触したと思われる先端部はなめらかな形状で、参考として玩具安全基準のシャープエッジテストも行ったが、危険な鋭い縁部ではなかった。
174	健康器具 (枕)	ストレッチに使用する塩化ビニル製の健康器具 (枕) を膨らませたところ、においがきつく気分が悪くなった。においの原因を調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品においては、トルエン、キシレン、エチルベンゼン等と推定される成分が混合したものによると考えられた。多くのモニターが不快と感じ、口を付けて空気を入れて膨らませたくないという回答があった。
175	家庭用トランポリン	折りたたみ式のトランポリンを使用したところ、勝手に折りたたまれてしまった。折りたたまれた原因を調べてほしい。	苦情品に繰り返し荷重を加えるテストを行ったが、折りたたまれる現象は再現できず、使用中に折りたたまれた原因を特定することはできなかった。
176	カメラ用防水ケース	スキューバダイビングでカメラ用防水ケースを使用したところ、ケース内に浸水しカメラが壊れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品に水深 45m 相当の水圧を 1 時間加える耐水圧試験を行った結果、防水ケース内に浸水は生じることはなく、仕様通りの防水性能を有していた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
177	腕時計	腕時計を使用していたところ、バックルのピンが外れた。外れた原因を調べてほしい。	バックルのピンが外れた原因は、ピンとピンが入るパイプの引っ掛かりが小さいため何らかの力が加わるなどした際に外れたものと推測された。なお、外れたピン及び入っていたパイプの入り口には、過度な力を加えたことを示す変形や傷などの痕跡は確認されなかった。
178	幼児用鉄棒	子どもが幼児用鉄棒で逆上がりをしたところ、片側の接続部にひびが入った。接続部にひびが入った原因を調べてほしい。	苦情品はSG認定基準を満たす強度を有していたものの、対象年齢7歳を超える9歳児が使用した際に接続パーツにSG基準想定以上の過大な負荷がかかり、ひびが入ったものと考えられた。
179	ゲーム用のバチ	ゲーム用のバチの片方が20分ぐらゐの使用で折れた。商品に問題がないか調べてほしい。	破損したバチは、同じチーク材で作製した参考品による強度テストの結果から太鼓の縁をたたいた際に破損したものと推定されたが、破損部の状態が異なっていたことから、何らかの原因で繊維の連続性が失われたチーク材が使用されたことで強度が低下していたものと考えられた。なお、破損していないもう片方のバチの強度に問題がなかったことから、単品の不良と考えられた。
180	ペット用こたつ	数年前に購入したペット用のこたつを通電したところ発煙した。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は、ヒーター線とコードの接続端子付近で半断線、あるいは断線後わずかに接触を保った状態であったため、局所的な異常発熱を起し、発煙した可能性が考えられた。
181	ペット用玩具	犬にかむ玩具を与えたところ、1回目の使用で玩具が破損し、飲み込んだ断片が腸に詰まり手術で摘出した。玩具の強度について調べてほしい。	苦情品は曲げた際に応力が集中しやすい部位から破断していた。また、苦情同型品（相談者開封済み）は表面に亀裂があり、同材質の参考品に比べると、伸び、強度ともに低いものであった。
182	刈込みばさみ	刈込みばさみを購入して初めて使用したところ、片方の柄が折れ、手首を痛めた。柄が折れた原因を調べてほしい。	苦情品の折れた柄は、長辺に対して木目が斜めとなる目切れが生じていたため、木目が長辺方向に沿っている状態に比べ強度が低下していたものと考えられた。なお、苦情品の折れていない方の柄や苦情同型品、参考品の柄の木目は柄の長辺方向に沿っていた。
183	植木バリカン	通信販売で購入した植木バリカンを使用したところ、正常に刈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0.7mmの隙間があるため、参考品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。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
184	釣り用のリール	釣り用のリールを2個購入し使用したところ、同じ箇所が壊れ、糸が巻けなくなった。壊れた原因を調べてほしい。	糸の巻き上げ等ができない原因は、いずれも固着部分に付着していた異物が塩分であったことから、使用時に侵入した海水がさびの発生や軸受け部の固着を引き起こしたものと考えられた。
185	使い捨てライター	使い捨てライターを点火したところ、炎が高く上がるとともに、ライターの側面からも炎が出て、前髪や手の産毛に引火した。炎が高く上がった、側面から炎が出た原因を調べてほしい。	苦情品は、何らかの原因で本体内部に生じていた亀裂が成長し、事故時に外部に到達してガスが漏れ出したために、ノズルの炎がそのガスに引火したものと考えられた。しかし、苦情品は外部から衝撃を受けた跡がなく、また、苦情同型品を入手できず再現テスト等も行えなかったため、本体内部に亀裂が生じた原因やその亀裂が成長した原因を特定することはできなかった。
186	電気加熱式たばこ	電気加熱式たばこが充電できなくなったので、交換してもらったところ、交換品も充電できなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品は、回路基板の制御に何らかの異常がある可能性が考えられたが、部品の破損やハンダ付け不良等は見られず、原因の特定には至らなかった。
187	電気加熱式たばこ	電気加熱式たばこが数カ月で充電できなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品は周囲温度の影響や、使用の際、ホルダーのバッテリーの電圧降下が大きいことなどによって、要充電状態と判断され、赤LEDが点灯したものと考えられた。なお、バッテリーの異常については、申し出の使用期間・回数は、ホームページに記載されている設計上の使用回数よりも少なく、初期不良や個体不良の可能性が考えられたが、原因の特定には至らなかった。
188	電子タバコ	電子タバコを使用中に、加熱された液体が噴き出し、のどにやけどを負った。液体が噴き出した原因を調べてほしい。	苦情同型品を用いた再現テストでは、申し出の内容は再現しなかった。また、苦情品の提供もなかったため、液体が噴き出した原因は不明であった。
189	自動車	平成27年に中古のワゴン車(新古車)を購入した。購入時から塗装の剥離している箇所が点々としていたが、次第にその数が増加してきた。飛び石が塗装の剥離の原因か調べてほしい。	苦情品の前後左右側で見られた剥離部の多くに衝突跡が見られたことから、剥離は飛び石などの何らかの飛来物の衝突が原因と考えられ、剥離部の分布から、停車中に車体の左側から後側にかけての低い位置から高速で多量の飛来物を浴びたと考えられた。また、屋根部の剥離部及び割れについては、周囲に衝突跡や変形等は見られず、広い範囲で亀裂が生じていたことから、局所的に力が加えられたと考えられたが、どのような経緯で生じたかは不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
190	自動車	走行中、自動車から異音がある。どこから異音が発生しているのか調べてほしい。	5人のモニターによる実走行テストを行うとともに、車体の底部を観察し異常がないか確認したが、今回のテストでは、苦情品からの異音は確認できなかった。
191	LEDバルブ（自動車用）	通信販売で自動車用のLEDバルブを購入し、スモールランプの電球と交換して使用したところ、片側が焦げた。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品は通電の際、LEDもしくは抵抗の発熱によって、その周辺及び内部の焼損に至ったものと考えられた。また、苦情同型品を用いた再現テストでは表面が高温になる様子が確認され、製品の機能に影響を及ぼす可能性が考えられた。しかし、苦情品の先端基板周辺は焼損が激しく、焼損の原因がLEDや抵抗単体の故障によるものなのか、実装状態によるものなのかなど、明確な原因の特定には至らなかった。
192	自動車用タイヤ	自動車に装着していたタイヤの側面が4本とも、膨らんでしまった。膨らんだ原因を調べてほしい。	苦情品は純正品と比較して余裕の少ない状態で使用され、さらにトレッド部の摩耗度合いから、空気圧不足で使用されていたと考えられた。その結果、走行中にビード部が通常よりも過度に動き、発熱し、接着力の低下を招き、ビード部付近からサイドウォール部にかけて剥離を起こし、タイヤの側面に膨らみが生じたものと考えられた。なお、苦情品はネットオークションで入手した中古品であることから、前使用者が負荷能力が不足した状態で使用していた可能性も考えられた。
193	自動車用油圧式ジャッキ	自動車用油圧式ジャッキを使用していたところ、上部の歯車に変形した。変形した原因を調べてほしい。	苦情品は、サドル台座内部の左側にある歯車のかみ合わせが何らかの原因で製造時から変形していたことで1歯分のずれが生じ、その影響で右側の歯車が支える荷重が増加したことにより右側の歯に変形が生じたと考えられた。
194	シートヒーター	自動車の座席に敷くシートヒーターが焦げたために、座席と着ていたコートも焦げた。シートヒーターが焦げた原因を調べてほしい。	苦情品は、使用過程で屈曲したなどの原因によりヒーター線の固定が外れることで並行したヒーター線同士が接近し異常過熱が発生、通電を繰り返すことにより徐々に焦げた可能性が考えられた。
195	ドライブレコーダー	取り付けしたドライブレコーダーに事故の映像が残っていなかった。ドライブレコーダーが正常に作動するかどうか調べてほしい。	苦情品はmicroSDカードを交換することで正常に作動し、本体に問題はなかった。事故時の映像が記録されていなかった原因は、挿入されていたmicroSDカードに何らかの不具合があったためであると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
196	自動車用のサンバイザー	自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、まぶしさが軽減されず、青信号の点灯が確認できないことがあった。サンバイザーの可視光透過率を調べてほしい。	苦情同型品の可視光透過率を調べた結果、夜間用のプレートで約 83%、昼間用のプレートで約 18%であった。このことから、まぶしさが軽減されなかった原因は、可視光透過率が高い夜間用プレートを昼間や夕刻に使用したためと考えられた。なお、苦情同型品の夜間用プレートを昼間に使用した状態で、車両用信号の青信号は LED 型、電球型ともに視認可能であった。
197	自動車用のサンバイザー	自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、4 回ぐらいの使用で破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品のクリップは、自動車のサンバイザーへの取り付け方向に向かって右側から左側に亀裂が進行し、その後、一気に割れたと考えられたが、苦情同型品を用いたテストでは苦情品のような破損は再現せず、クリップが破損した原因の特定には至らなかった。
198	自動車用のサンバイザー	自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、走行中に黒いプレートが通常の使用位置まで自然に下がってしまっただ。原因を調べてほしい。	苦情品は昼間用プレートを下げるのに必要な力が小さかったために、走行中に車に加わった衝撃などで、昼間用プレートが通常の使用位置まで自然に下がってきたものと考えられるが、昼間用プレートを下げるのに必要な力が極端に小さくなった原因については特定できなかった。
199	自動車用のサンバイザー	自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、幅が狭いため、広告の写真のような視界が得られなかった。商品の大きさに問題はないか調べてほしい。	苦情品は、相談者が使用していた車両に対して使用した場合に、バイザーの大きさが足りず、まぶしさを低減できない状態になることが確認された。
200	自動車用のサンバイザー	自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、走行中にプレートが下がり、不意に視界に入ってきたため危険であった。プレートが自然に下がってきた原因を調べてほしい。	苦情同型品を用いて上げ下げを繰り返したところ、昼間用プレートを下げるのに必要な力が小さくなり、苦情品の状態が再現するものがあることがわかった。このことから、苦情品は上げ下げの繰り返しによって歯車が摩耗したことが一因となって、昼間用プレートを下げるのに必要な力が小さくなり、走行中に車に加わった衝撃などで昼間用プレートが下がってきた可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
201	自動車用のサンバイザー	自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、見えにくく、ゆがみもあった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は傷やゆがみが見られたが、透視ひずみや昼間用、夜間用プレートそれぞれの視感透過率に問題はみられなかった。また、太陽光がプレートに反射して一部視界が遮られる場合はあったが、プレートの角度を少し変えることで反射を抑えることができた。
202	自動車用のサンバイザー	自動車に通信販売で購入したサンバイザーを取り付けたところ、運転時の振動で昼間用プレート（暗い色）が下がり、視界を塞ぐようになった。原因を調べてほしい。	苦情品は、走行中に大きな段差を乗り越える際の衝撃を受けても昼間用プレートは下がってこなかったが、上げ下げを繰り返した苦情同型品では、昼間用プレートが下がってくるものがあることがわかった。これは、上げ下げの繰り返しによって歯車が摩耗したことが一因となって、昼間用プレートを下げるのに必要な力が小さくなったためと考えられた。
203	自動車用補修材	車体の傷を補修する自動車用補修材を使用したところ、広告のように傷が隠れなかった。傷を消す効果があるか調べてほしい。	苦情品(苦情同型品)を取扱説明書に従って使用した場合、傷を隠す効果を確認することはできなかったが、塗布と磨きを繰り返すように使用した場合には、傷を目立たなくする効果がみられた。なお、相談者から提供のあった写真から、左ドアの傷については、傷が車体色よりも深い層まで達していると考えられ、苦情品(苦情同型品)による補修はできないものと考えられた。
204	車載用ポット	車内のシガーソケットに接続した車載用ポットのふたを開けたところ、熱湯が噴出し、手足にやけどを負った。熱湯が噴出した原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの原因により規定温度(約100℃)に達しても加熱が続けられたことで本体内部の圧力が高くなり、その状態でふたを開けたことにより、圧力が低下して一気に水蒸気が熱湯とともに噴き出したものと考えられた。しかし、現状の苦情品のヒーター及び温度センサーは正常に作動しており、ヒューズ付近が焦げていたプラグについても加熱機能自体に異常はみられなかったことから、規定温度に達しても加熱が続いた原因は不明であった。
205	自転車	自転車で走行中にサドルを固定するボルトが折損し、サドルが外れて転倒し負傷した。ボルトが折損した原因を調べてほしい。	苦情品のサドルは、何らかの原因で固定ボルトが緩み、適正な固定範囲外で使用していたことにより、繰り返しの曲げ力が加わり、ねじの谷に発生した亀裂が進展して疲労破壊し、最終的に破断に至ったものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
206	自転車	自転車で走行中にハンドルバーがハンドルステム付近で折れた。ハンドルバーが折損した原因を調べてほしい。	苦情品は経年使用によりハンドルバー前方とハンドルステムの接触部で摩耗が生じて亀裂が発生し、その後繰り返し応力の作用により、ハンドルバーの中腹辺りまで亀裂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	自転車のフレームが1年も経たないうちに破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品のフレームは前方からの何らかの大きな力により下パイプに凸状の変形が発生し、その内面にできたシワから亀裂が外面に向かって徐々に進展し、最終的に下パイプの上部が引き裂かれるようにして破断に至ったものと考えられた。なお、苦情同型品による強度試験の結果では、JISの基準を超えるような前方からの大きな荷重が加わった場合は前ホークが変形してエネルギーを吸収し、苦情品の破損状態とは異なっていた。このため、苦情品の下パイプに凸状の変形が発生した過程は不明であった。
208	自転車	自転車で走行中に前車輪が外れ転倒し、前歯を折るなど負傷した。前車輪が外れた原因を調べてほしい。	苦情品の前車輪が外れた原因は、前車輪のハブが前ホークの突起を乗り越えてしまうほどクイックリリースハブの固定が緩い状態で走行したためと考えられた。また、苦情品の前ホークつめにはハウジングや調整ナットとの摩擦痕やハブ軸との接触による圧痕が見られたことから、クイックリリースハブの固定が不十分な状態である程度の距離を走行していたものと推測されるが、いつの時点から固定が不十分であったのかは不明であった。なお、苦情品と同型の前ホークと、苦情品の前車輪を用いて前車輪の保持を調べたところ、JISの基準を満たしていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
209	自転車	自転車で走行中、突然前車輪がロックしたため転倒し、左肩とひじを骨折した。前車輪がロックした原因を調べてほしい。	苦情品はリムが変形してブレーキブロックと接触する状態であったが、この変形はニップルが破断してスポークがリムから外れたためと考えられた。破断したニップルは過大な力による延性破壊であったことから、前輪がロックした原因は何らかの異物が回転中に右側から巻き込まれたことによるものと考えられた。右側のスポークにわずかながらくの字の曲がりが見られたことから、巻き込まれた異物は硬いものである可能性が考えられ、一方で前ホークに異物を挟み込んだ形跡が見られなかったことから、巻き込まれた異物は自転車に固定された部品である可能性も考えられた。
210	自転車	3年前に購入した自転車のハンドルが利かなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品のハンドルが利かなくなった原因は、何らかの原因でヘッドパイプの下側にある下わんがヘッドパイプ内に陥没し、ヘッドパイプとホーク肩が接触したためであると考えられた。なお、下わんの陥没が発生した原因として、下わんを保持するヘッドパイプ内側の接着部分の強度が不足していた可能性や、ヘッドパイプに対して路面から軸方向に強い力が加わった可能性、トップキャップボルトを過剰なトルクで締め付けた可能性等が考えられるが、苦情品は既に分解されて事故時の状況が保存されていなかったこと、相談者の意向で破壊を伴う調査を実施しなかったことから、原因は特定できなかった。
211	自転車	自転車で走行中に突然、後車輪がロックしたため転倒した。後車輪がロックした原因を調べてほしい。	苦情品の後車輪がロックした原因は、後どろよけ体に装着されたリヤリフレクタの取付ボルトが後車輪のタイヤに接触したためであると考えられた。リヤリフレクタの取付ボルトと後車輪のタイヤが接触した原因は、リヤリフレクタあるいは後どろよけ体に過剰な力が加わることで後どろよけ体が大きく変形し、リヤリフレクタの取付ボルトと後車輪のタイヤの隙間が狭くなっていたことが考えられた。ただし、後どろよけ体が大きく変形した時期や原因については特定できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
212	折りたたみ自転車	折りたたみ自転車で走行中にフレームの折りたたみのヒンジ部分が折れて転倒し骨折した。ヒンジ部分が折れた原因を調べてほしい。	折りたたみ部の破損したヒンジは形状的に応力が集中する軸筒部の根元に何らかの原因で亀裂が発生し、使用中に繰り返し加わった負荷で亀裂が徐々に進展した後、わずかに残った領域が一気に延性破壊したものと考えられた。また、破断面に摩耗粉の付着が見られたことから、ヒンジの軸と軸筒の間でフレッティング疲労（金属同士の接触面で微小な滑りが繰り返されることで、疲労に対する強度が低下する現象）が起こった可能性も考えられた。しかし、軸筒部の根元に材料欠陥（鑄造欠陥等）は見られないことに加え、フレームの他の部位に変形や傷が見られないこと等から、亀裂が発生した原因は特定できなかった。
213	折りたたみ自転車	折りたたみ自転車で走行中に突然ペダルが脱落し、つま先が地面とぶつかり内出血した。ペダルが脱落した原因を調べてほしい。	苦情品のペダルが脱落した原因は、ペダルとクランクのねじが2〜3山程度しかかみ合っていない状態で使用したため、ペダルを踏み込む力に耐えられずにねじ山が破損したものと考えられた。
214	電動アシスト三輪自転車	電動アシスト三輪自転車で走行中に、後車輪をつなぐ部分の留め具が破損した。留め具が破損した原因を調べてほしい。	苦情品の留め具(スイングロック金具)が破損したのは、前車体が左に傾斜した状態で使用されることが多かったことに加え、留め具を固定する前車体のピンの左側の溶接部の幅が比較的狭く、内部にボイド（隙間）も見られたことから、溶接部の左側から疲労亀裂が進行したことが原因と考えられた。また、前車体のピンと直結されているノブボルトに複数の傷が見られたことから、疲労亀裂の発生に何らかの影響があった可能性も考えられた。なお、留め具は、運転に慣れるまで使用する部品であることから、長期間使用することを想定していないと考えられた。
215	電動アシスト自転車	購入して1年半も経たないのに、電動アシスト自転車のバッテリーが5分も持たなくなってしまう。また、自転車のアシスト力が強い。これらの原因について調べてほしい。	苦情品の蓄電池は一部セルの蓄電機能が劣っていたと推測されるが、蓄電池全体に蓄えられる電気量は表示とほぼ同等の容量が確認され、少なくとも20分以上のアシスト走行が可能であった。また、アシスト力が強く感じられた原因は、12km/時以上で法定基準値上限を超えるアシスト比率であったことによるものと考えられた。なお、付属の充電器にはPSEマークの表示がなく、電気用品安全法に抵触する可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
216	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で走行していたところ、前車輪のチューブが外れ、塀にぶつかり左足を打撲した。また、この車両は急に加速することがあった。これらの原因について調べてほしい。	苦情品の前車輪は、一体車輪（ホイール）のリム高さについては、JIS D 9301 に規定された数値よりも1mm程度低いものであったものの、リム外れに対する圧力、走行耐久性はJIS K 6302 の規定を満たすものであり、タイヤが外れた原因を特定することはできなかった。また、自転車が急に加速する原因は、道路交通法の定める基準の上限を超えるアシスト比率であったことによるものと考えられた。さらに、相談者からの申し出にある施錠した状態で自転車が動いた原因は、自転車を後ろに押すと錠の構成部品であるローターが緩んでしまう構造によるものと考えられた。
217	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車のバッテリーから焦げ臭いにおいがした。原因を調べてほしい。	苦情品は、バッテリーのヒューズホルダー部のハンダ付け不良により電線との接触が不十分であったため、自転車運転中のアシスト動作により電流が流れた際に、この部分で発熱し、周辺のハンダフラックス等が焦げ、においがしたものと考えられた。また、バッテリーは液漏れしており、鉛蓄電池の個体不良などが考えられたが、原因の特定には至らなかった。
218	電動アシスト自転車のバッテリー及び充電器	電動アシスト自転車のバッテリーを充電していたところ、充電器のコードが発煙・発火した。原因を調べてほしい。	苦情品は、充電コードの充電器本体側のブッシュ部分で被覆が損傷し、芯線が短絡したことにより、充電器は出力を停止したものの、バッテリーの電流が充電コードに流れたことによって、発煙・発火に至ったものと推測された。なお、苦情品は充電器のラベルの表示内容と実際の電源コードが異なっているなど、いくつかの不備があり、電気用品安全法に抵触するものと考えられた。
219	電動アシスト自転車のバッテリー及び充電器	電動アシスト自転車のバッテリーを充電しようと充電器に接続したところ、充電開始後すぐにコードが発火した。原因を調べてほしい。	苦情品は、充電コードの充電ジャック側のブッシュ部分(バッテリー接続部)の被覆が裂け、芯線が短絡したことにより、充電器は出力を停止したものの、バッテリーの電圧が印加されているため、短絡部でスパークが発生し、溶断に至ったものと推測された。なお、苦情品は充電器のラベルの表示に基づく電源コードが使用されていないなど、いくつかの不備があり、電気用品安全法に抵触するものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
220	自転車の部品（シートポスト）	自転車で走行中に突然転倒してけがをした。自転車を確認するとサドルを固定するボルトが折れていた。ボルトが折損した原因を調べてほしい。	苦情品は、固定ボルトを過大なトルクで締め付けたためにシートポスト本体に変形・陥没（かんぼつ）が発生し、ボルトの締め付けトルクが緩んだのと同様な状態となったことからサドルが後方にならずれ、固定ボルトに繰り返しの曲げ力が加わり固定ボルトが破断した可能性が考えられた。
221	床材	床材の張り替えを行ったところ、白い粉が発生するようになった。白い粉の成分を調べてほしい。	相談者宅の床材に発生したという白い粉は、繊維と薄片等であり、繊維はヒトや動物の毛、衣類等に用いられる繊維である可能性が考えられた。また、薄片はタンパク質と考えられたことから、皮膚等が脱落したものである可能性が考えられた。以上より、白い粉の成分からは合成樹脂や木材等といった、床材に由来すると考えられるものが確認されなかったため、床材から発生したものである可能性は低いと考えられた。
222	洗面化粧台	洗面化粧台の三面鏡を支えるプラスチック部分に亀裂が生じて破損した。亀裂が生じた原因を調べてほしい。	苦情品の中央鏡の下のプラスチック部分は、苦情品に収納していた薬剤類が垂れたり付着したりしたことが原因で溶剤クラック（溶剤亀裂）を生じ、三面鏡（開き扉）の開け閉めの際の衝撃（外力）や何らかの応力などによって段階的にその亀裂が成長して破損したのと考えられた。
223	温水洗浄便座	温水洗浄便座の温風機能を使用したところ、2度のやけどを負った。温風の温度を調べてほしい。	苦情品について JIS A 4422「温水洗浄便座」を参考に温風の温度を測定した結果、温度設定が「低」で約 21℃、「中」で約 45℃、「高」で約 62℃でいずれも規格の範囲内であった。
224	シングルレバー混合栓	台所用のシングルレバー混合栓から水漏れした。原因を調べてほしい。	苦情品は、シャワーホースの位置を拘束するホースガイドが装着されていなかったため、経年使用でシャワーホースと給水ホース上部の銅管が繰り返し接触したことが原因で銅管表面が削れ、水漏れしたのと考えられた。なお、施工説明書には「ホースガイドは必ず取り付けてください。」と表示されていた。

●委員15名

氏名	所属及び役職
石川 正美	神奈川大学 法学部 教授
井部 明広	実践女子大学 生活科学部 食生活科学科 教授
小川 武史	青山学院大学 理工学部 機械創造工学科 教授
片山 登志子	弁護士
河村 真紀子	主婦連合会 事務局長
河野 康子	一般社団法人 全国消費者団体連絡会 事務局長
小山 晴樹	弁護士
谷口 哲夫	独立行政法人 自動車技術総合機構 エグゼクティブ・リサーチャー
長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会 事務局長
沼尻 禎二	元 一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター 次長
早川 哲夫	一般社団法人 全国給水衛生検査協会 参与 (前 麻布大学 生命・環境科学部 教授)
平野 裕之	慶應義塾大学 大学院 法務研究科 教授
本城 昇	埼玉大学 名誉教授
吉川 萬里子	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 理事長
渡辺 実	弁護士

●専門委員（敬称略）19名

氏名	所属及び役職
今井 丈英	日本医科大学多摩永山病院 小児科 病院講師
梅垣 敬三	国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所 情報センター長
小野田 元裕	一般財団法人 日本車両検査協会 東京検査所 参与
梶浦 明裕	弁護士
関東 裕美	東邦大学医療センター 大森病院 スキンヘルスセンター 臨床教授
合田 幸広	国立医薬品食品衛生研究所 薬品部 部長
越山 健彦	千葉工業大学 社会システム科学部 金融・経営リスク科学科 教授
杉浦 方紀	独立行政法人 医薬品医療機器総合機構 安全第一部 リスクコミュニケーション推進課 医薬品・医療機器相談室長
高宮 恭一	東京消防庁 防災部 副参事 地域防災担当
田端 節子	東京都健康安全研究センター 食品化学部 食品成分研究科長
西田 佳史	国立研究開発法人 産業技術総合研究所 人間情報研究部門 首席研究員
藤倉 秀美	一般財団法人 電気安全環境研究所 参与
古田 英雄	独立行政法人 製品評価技術基盤機構 製品安全センター 製品安全技術課課長
堀口 逸子	長崎大学 広報戦略本部 准教授
松本 恵美子	弁護士
三田 大輔	一般財団法人 日本文化用品安全試験所 製品安全部 製品試験課長
宮崎 祐介	東京工業大学 工学院 システム制御系 准教授
山中 龍宏	緑園こどもクリニック 院長
渡邊 悦夫	独立行政法人 農林水産消費安全技術センター 消費安全情報部 交流技術課長

平成 28 年度 商品テスト分析・評価委員会及び分科会実施状況一覧

	年月	委員会・分科会	品目等
1	平成 28 年 4 月 14 日	車両・乗り物関連分科会	折りたたみ自転車による事故の原因究明（案）
2	平成 28 年 5 月 25 日	食品・化学品関連分科会	発熱反応を伴い水素を発生するというパック型入浴剤—使い方によっては、やけどのおそれも—（テストデザイン）
3	平成 28 年 5 月 25 日	家電・住生活品関連分科会	高さが調節できる入浴用いすの脚の破損に注意—脚の高さ調節機構の不具合により、転倒する事故が発生—（テストデザイン）
4	平成 28 年 6 月 9 日	食品・化学品関連分科会	美容医療サービスにみる包茎手術の問題点（案）
5	平成 28 年 6 月 24 日	車両・乗り物関連分科会	自転車に乗せた子どもの足が車輪に巻き込まれる事故に注意—いわゆる「スポーク外傷」が多発しています—（テストデザイン）
6	平成 28 年 6 月 27 日	食品・化学品関連分科会	発熱反応を伴い水素を発生するというパック型入浴剤—使い方によっては、やけどのおそれも—（案）
7	平成 28 年 7 月 21 日	本委員会	議題 1：平成 27 年度 商品テスト概要の説明 議題 2：平成 27 年度 商品テスト分析・評価委員会分科会の実施状況及び商品テストの実施状況について 議題 3：平成 28 年度 商品テスト等公表、予定案件について 議題 4：徳島移転について
8	平成 28 年 8 月 4 日	車両・乗り物関連分科会	自転車に乗せた子どもの足が車輪に巻き込まれる事故に注意—いわゆる「スポーク外傷」が多発しています—（案）
9	平成 28 年 8 月 10 日	食品・化学品関連分科会	容器入り及び生成器で作る、飲む「水素水」—「水素水」には公的な定義等はなく、溶存水素濃度は様々です—（テストデザイン）
10	平成 28 年 8 月 16 日	家電・住生活品関連分科会	高さが調節できる入浴用いすの脚の破損に注意—脚の高さ調節機構の不具合により、転倒する事故が発生—（テストデザイン）
11	平成 28 年 9 月 21 日	家電・住生活品関連分科会	ヘアドライヤーの取り扱いに注意—発火、火花の発生によるやけどや、髪の毛が吸い込まれて抜けなくなることも—（テストデザイン）
12	平成 28 年 9 月 21 日	家電・住生活品関連分科会	「風呂用椅子」による事故の原因究明（案）
13	平成 28 年 10 月 13 日	車両・乗り物関連分科会	金属製タイヤチェーン使用時のトラブルに注意—緩みや速度超過などは、チェーン切れや思わぬ事故につながります—（テストデザイン）
14	平成 28 年 10 月 13 日	車両・乗り物関連分科会	突然プレートが下がって視界を遮る自動車用サンバイザー—プレートの固定がゆるいと感じたら使用を中止してください—（テストデザイン）
15	平成 28 年 11 月 4 日	食品・化学品関連分科会	容器入り及び生成器で作る、飲む「水素水」—「水素水」には公的な定義等はなく、溶存水素濃度は様々です—（案）
16	平成 28 年 11 月 8 日	食品・化学品関連分科会	タイ原産のプエラリア・ミリフィカを含む健康食品—安易な摂取は控えましょう—（テストデザイン）
17	平成 28 年 11 月 16 日	家電・住生活品関連分科会	ヘアドライヤーの取り扱いに注意—発火、火花の発生によるやけどや、髪の毛が吸い込まれて抜けなくなることも—（案）
18	平成 28 年 11 月 16 日	家電・住生活品関連分科会	「車載用ポット」による事故の原因究明（案）
19	平成 28 年 12 月 20 日	車両・乗り物関連分科会	金属製タイヤチェーン使用時のトラブルに注意—緩みや速度超過などは、チェーン切れや思わぬ事故につながります—（案）
20	平成 29 年 2 月 27 日	食品・化学品関連分科会	タイ原産のプエラリア・ミリフィカを含む健康食品—安易な摂取は控えましょう—（案）

外部試験機関へ委託したテスト

・ 定型的テスト

	テーマ	項目名	規格・基準名
1	液体の入ったスマートフォンケース	皮膚への刺激性	皮膚一次刺激性試験
2	椅子	座面の耐久性試験	JIS S1203:1998「家具ーいす及びスツールー強度と耐久性の試験方法」
3	紙コップ	溶出試験	食品衛生法
4	蜂蜜	異性化糖添加の可能性	薄層クロマトグラフ法
5		異性化糖添加の可能性	炭素安定同位体法
6		組成の調査	はちみつ類の表示に関する公正競争規約
7	泡盛	アルコール分	国税庁所定分析法
8	フライパン	取っ手の強度テスト	JIS S 2010「アルミニウム製加熱調理器具」
9		取っ手の繰り返し強度テスト	JIS S 2011「アルミニウム製加熱調理器具」
10	マイナスイオン発生器	脱臭性能	JEM1467 家庭用空気清浄機
11		集じん性能	JEM1467 家庭用空気清浄機
12	幼児用鉄棒	強度テスト	SG CPSA0011 幼児用鉄棒
13	ワイシャツ	生地強度	JIS L 1096「織物及び編物の生地試験方法」
14	風呂用の保温器	耐熱温度	JIS K 7196「熱可塑性プラスチックフィルム及びシートの熱機械的分析による軟化温度試験方法」
15	トイレ用掃除シート	ほぐれやすさのテスト	JIS P 4501「トイレトーパー」のほぐれやすさ
16	高さが調節できる入浴用いす	腐食促進試験	塩水噴霧試験 JIS H 8502
17	子ども用フォークとスプーン	食品衛生法の器具及び容器包装等の試験	食品衛生法

18	自転車	フレームの強度試験	JIS D 9301「一般用自転車」
19	自転車	前車輪の保持	JIS D 9301「一般用自転車」
20	カメラ用防水ケース	耐水圧試験	JIS C 0920 : 2003 電気機械器具の外郭による保護等級 (IPコード) (参考規格)
21	運動靴	耐滑試験	JIS T8101「安全靴」
22	折りたたみベッド	揮発性物質	JIS A 1965「室内及び放散試験チャンバー内空气中揮発性有機化合物の吸着剤を用いたポンプサンプリング、加熱離脱及びMS/FIDを用いたガスクロマトグラフィーによる定量」
23		総揮発性有機化合物	
24	マットレス	揮発性物質	
25		総揮発性有機化合物	
26	ソファ	アレルギー誘発性染料の分析	エコテックス規格 100
27	健康食品	微生物試験	食品衛生法
28	生地	アレルギー誘発性染料	エコテックス規格 100
29	フライパン	耐熱油試験	JIS S 2010「アルミ製加熱調理器具」
30		耐摩耗試験	JIS S 2010「アルミ製加熱調理器具」
31	酒器	溶出試験	食品、添加物等の規格基準
32	食用オリーブ油	脂肪酸組成	基準油脂分析試験法
33		銅クロロフィルの含有	第2版食品中の食品添加物分析法 2000
34	容器入り及び生成器で作る、飲む「水素水」	硬度測定	水道法
35	蜂蜜	異性化糖添加の可能性	薄層クロマトグラフ法
36		異性化糖添加の可能性	炭素安定同位体法
37		組成の調査	はちみつ類の表示に関する公正競争規約
38	フライパン	取っ手の繰り返し強度テスト	JIS S 2010「アルミニウム製調理器具」

39	椅子	背もたれ静的強度試験	JIS S 1203 「家具-いす及びスツール-」
40		背もたれ耐久性試験	JIS S 1203 「家具-いす及びスツール-」
41	ジェルネイルのカラージェル	ホルムアルデヒドの分析	衛生試験法・注解 2015
42	ファッション用グラス	紫外線透過率	JIS T8141 「遮光保護具」
43	婦人靴	ヒールの取付強度	ISO 22650
44	電動アシスト自転車	アシスト比率の測定	JIS D 9115 「電動アシスト自転車」
45		タイヤのリム外れ強さ 走行耐久性	JIS K 6302 「自転車タイヤ用チューブ」

□専門的テスト

	テーマ	テスト項目名
1	折りたたみ自転車	マクロ観察
2		マイクロ観察
3		組織観察
4		成分分析
5		硬さ測定
6	椅子	破断面の調査
7	紙コップ	におい成分の分析
8	自転車	固定ボルト破断面の調査
9	アルミホイール	揮発性物質の分析
10	水素水生成器	溶存水素濃度の測定
11		溶存水素濃度の測定
12	缶ビール	板紙
13		缶内面と穿孔部の観察
14	踏み台	破断面の調査
15	踏み台	破断面の調査
16	水素水生成器	溶存水素濃度の測定 (GC 法 HS 法)
17	水素水生成器	溶存水素濃度の測定 (GC 法 直接注入法)
18	ダニを捕獲するシート	捕獲されていたダニの計数
19	ワイシャツ	ボタン取付部の生地の地糸切れの確認
20	自転車	マクロ観察
21		マイクロ観察
22	健康食品	重金属の分析 (As, Pb, Cd, Hg の定量)
23	健康食品	アミノ酸、カルシウム、ビタミン B6 の定量
24	紳士靴	皮革の判別

25	容器入り及び生成器で作る、飲む	溶存水素濃度の測定（GC法）
26	「水素水」	溶存水素濃度の測定（隔膜電極法）
27	ステーキ	生物種の判定
28	健康食品	ステロイドの含有
29	金属製タイヤチェーン	硬度試験及び溶接部の外観調査
30	ソファ	皮革の判別
31	ウェットティッシュ	苦情品の概要

消費生活センターの商品テスト実施状況・事例

1. 消費生活センターの商品テスト実施状況

(1) 苦情処理テスト実施件数

商品別分類	食 料 品	住 居 品	光 熱 水 品	被 服 品	保 健 衛 生 品	教 養 娛 楽 品	車 両 ・ 乗 り 物	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	そ の 他 の 商 品	(被 服 品) ク リ ー ニ ン グ	(そ の 他) ク リ ー ニ ン グ	合 計
実施機関												
都道府県センター	79	149	7	65	20	55	11	1	5	116	0	508
政令指定都市センター	5	48	0	13	4	9	9	4	0	21	0	113
市区町村センター	31	106	12	29	20	29	23	3	2	47	0	302
合計	115	303	19	107	44	93	43	8	7	184	0	923

(2) 商品テスト（比較・試買テスト等）実施件数

商品別分類	商 品 一 般	食 料 品	住 居 品	光 熱 水 品	被 服 品	保 健 衛 生 品	教 養 娛 楽 品	車 両 ・ 乗 り 物	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	そ の 他 の 商 品	ク リ ー ニ ン グ	合 計
実施機関												
都道府県センター	0	3	10	0	2	4	1	0	0	0	0	20
政令指定都市センター	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
市区町村センター	0	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13
合計	0	15	14	0	2	4	1	0	0	0	0	36

2. 消費生活センターの商品テスト実施状況

	件名	内容・テスト項目等	実施センター
1	豆乳類の品質	たんぱく質含有量、糖類、表示	北海道
2	柔軟剤の吸水性	吸水性、柔軟性、表示	北海道
3	電子体温計の性能	モニターテスト、測定値、所要時間、表示	北海道
4	子供用ラッシュガードの紫外線カット効果	紫外線遮蔽率、耐洗濯性、表示	北海道
5	ゆたんぼ（湯を入れるもの）	ゆたんぼによるやけどの事故が報告されているが、こうした事故は正しく使用することで防ぐことができると考え、正しい使い方を周知する目的で、その特徴や使用上の注意点などを整理し紹介	岩手県
6	レインコート（ポンチョ）の品質について	5製品について、撥水効果の持続性を確認するため、洗濯前後の撥水試験、乾燥状態と湿潤状態の摩擦染色堅ろう度試験を実施した。洗濯前後、乾燥・湿潤状態ともに基準を下回るものは確認されなかった	群馬県
7	使い捨てカイロによる低温やけどにご注意ください	<p>【狙い】</p> <p>使い捨てカイロの温度変化の特徴を調査して、低温やけど防止のための注意事項を明らかにする</p> <p>【主なテスト項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カイロを当てた部位を圧迫する ・カイロを他の暖房器具と併用する ・カイロに傷（穴）がある状態で使用する ・有効期限の切れたカイロを使用する 	埼玉県
8	笛の付いたやかん	笛の付いたやかんでガスコンロでお湯を沸かした際に、笛部の樹脂に変化があるかどうか、容量や材質の異なるやかんの笛部の温度変化を測定し、サーモグラフィで視覚的に分かりやすく消費者へ情報提供	神奈川県
9	肌着の快適性に関する調査	綿100%と綿100%以外の半袖シャツについて、汗を吸収拡散させて水分の蒸発を促進する吸水速乾性に着目して調査を実施し、その結果について消費者に情報提供	神奈川県
10	電気ケトル	電気ケトルは、単身世帯を中心に広く普及している。その一方で、側面に触れてやけどをした、転倒した際に流れ出た熱湯でやけどをした等の事故が報告されていることから、それらの表示や安全性、性能、使用	※富山県 ※石川県 ※福井県

		性のテストを実施	
11	食品用乾燥剤等	食品用乾燥剤等は、食品の品質や保存性を高めるために広く使われている。その一方で、子供の誤飲・誤食や廃棄時等の注意が必要である、乾燥剤として再利用できるなどの声も聞かれることから、それらの性能や安全性、再利用等のテストを実施	石川県
12	フェイスタオル	フェイスタオルは、毎日の洗顔や洗髪後等に広く使われ、近年では多種多様なタオルが販売されてきている。こうした中、生地が異なるタオルの吸水性の違い等について相談が寄せられていることから、それらの吸水性能や使用性等のテストを実施	石川県
13	減塩調味料	日本人の一日当たり食塩摂取目標値が厳しくなったことを受けて、市販されている様々な減塩調味料類の表示、塩分濃度を調べ、消費者に情報提供	福井県
14	ごみ収集袋	家庭からのごみを減量するため、各市町のごみ分別方法やごみ収集袋の表示を調べ、消費者に情報提供	福井県
15	浅漬け、麴漬け等の調味液	浅漬け、麴漬け等の調味液の特徴を調べ、これら調味液の適切な使用方法に関する情報提供を行った。まず、調味液に含まれる旨味成分及びナトリウムの量を測定した。また、野菜及び肉を漬ける前後における旨味成分及びナトリウムの含有量の変化を測定	静岡県環境衛生科学研究所
16	米の保存	米の保存容器を用意し、それぞれの容器において、保存条件の違いによる米の糖含有量の経時変化を調査した。糖の含有量調査、水濡れの影響も調べることで、米の適切な保管方法を消費者に情報提供	静岡県環境衛生科学研究所
17	スプレータイプの除菌・消臭剤	除菌・消臭剤の使用についての情報提供をする目的で、効果等に関する調査を行った。まず、アンケート調査により除菌・消臭剤の使用実態を把握したうえで、消臭効果の官能試験、除菌効果の微生物試験、除菌剤成分の含有量調査、pH 調査を実施	静岡県環境衛生科学研究所

18	電気あんか	発熱部や本体全体が柔軟性をもつ電気あんかで低温やけどを負った相談から、同種の電気あんかを7商品試買し、就寝時の使用を想定した表面温度測定を実施。電気あんかを折り曲げて使用することで表面温度が上昇し、比較的短い時間でも身体の一部が触れていると「低温やけど」になる危険性が高まった	兵庫県立健康生活科学研究所
19	茶葉のカドミウム	ティーバッグタイプのお茶9品目に対して、カドミウムの検出の有無を調べた。お茶にすると、9検体のうち6検体からカドミウムが検出されたが、数値は問題がないと思われる域であった	札幌市
20	家庭用雑貨品の臭いについて	整理用グッズやランチョンマット等の雑貨品計7検体に対して、次の4つのテストを行った。①ポータブル型ニオイセンサテスト②におい官能テスト③高速液体クロマトグラフ分析装置(HPLC)を用いたテスト④ガスクロマトグラフ質量分析装置(GC-MS)を用いたテスト	札幌市
21	簡易浄水器(蛇口直結型)	浄水器(6点)について、表示内容の確認、浄水性能(残留塩素・一般細菌)についてテストを実施し、消費者に情報提供	横浜市
22	割り箸	残留漂白剤(二酸化硫黄)の測定	函館市
23	ほうれん草の硝酸イオン量とミネラルの調査	食の安全を求める消費者ニーズへの対応と地産地消の推進を図るため、北海道産(十勝)と道外産のほうれん草の硝酸イオン量とミネラルについて調査。硝酸イオンについては道内産、道外産どちらも一般的なほうれん草(200~400 mg/100g)よりも低い値だった。ミネラルについては道内産、道外産ともにナトリウムが高めであった以外は一般的なほうれん草と大差はなかった	帯広市
24	ちぢみほうれん草の硝酸イオン量とミネラルの調査	一般的なほうれん草と比べちぢみほうれん草のミネラルと硝酸イオン量について比較調査。硝酸イオンについては一般的なほうれん草(200~400 mg/100g)の値だった。ミネラルは一般的なほうれん草と比べてカリウム、亜鉛、マグネシウムが高い値だった	帯広市
25	生鮭の切り身	市内の食品スーパー17店舗より4品目を購入し食品の重量が適正に表示されているか	江別市

		調査	
26	たらこ	市内の食品スーパー17店舗より4品目を購入し食品の重量が適正に表示されているか調査	江別市
27	豚肉	市内の食品スーパー17店舗より4品目を購入し食品の重量が適正に表示されているか調査	江別市
28	長芋	市内の食品スーパー17店舗より4品目を購入し食品の重量が適正に表示されているか調査	江別市
29	食料品	食料品(10品目)の価格及び出回り状況を調査。比較検討し物価の情報収集及び適正を判断	天塩町
30	食品ロスの出ない食生活について	大量生産、大量消費、大量廃棄の現在の生活様式において、食品廃棄は社会問題となっており、調理を通して食品ロス削減について学習し、環境負荷の軽減や資源の有効活用に繋がる方法を検討、その結果を消費生活展において発表	小山市
31	カップラーメンの比較試買テスト	市販されているカップラーメンについて、実際に数種類のラーメンを購入し、塩分及び食味、製品表示の確認等のテスト等を行い、その結果を消費生活展において発表	小山市
32	ソースの比較試買テスト	市販されているソースの塩分濃度を同じ会社が販売している3種類の同系統のソースで比較し、併せて他社の製品3種類を同様に測定・比較等した後、その結果を消費生活展において発表	小山市
33	紅茶・清涼飲料水の比較試買テスト	市販されているペットボトル入り紅茶と清涼飲料水の糖分を測定比較し、その結果を消費生活展において発表	小山市
34	排水口ぬめり取り	固型剤(トリクロロイソシアスル酸)に高温の野菜のゆで汁をかけて中毒症状をおこすような塩素ガスが発生するか調査	大津市

※：共同テスト

平成28年度決算額等（対前年度比較）

(単位：円)

区 分	平成27年度				平成28年度				対前年度増△減額			
	支出決算額	収入決算額	収入・雑益		支出決算額	収入決算額	収入・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			図書雑誌出版 収入	研修宿泊 収入				
業務	2,941,894,596	81,938,483	53,971,719	27,966,764	0	1,449,028,626	93,683,376	53,350,616	40,332,760	0	△ 1,492,865,970	11,744,893
広報業務	95,416,335	53,673,608	53,673,608	0	0	98,142,594	53,092,330	53,092,330	0	0	2,726,259	△ 581,278
情報・分析業務	2,326,422,223	0	0	0	0	770,336,919	0	0	0	0	△ 1,556,085,304	0
相談業務	247,679,445	0	0	0	0	270,092,521	0	0	0	0	22,413,076	0
商品・サービス業務	97,720,669	0	0	0	0	113,416,611	0	0	0	0	15,695,942	0
研修業務	100,024,448	28,264,875	298,111	27,966,764	0	116,212,685	40,591,046	258,286	40,332,760	0	16,188,237	12,326,171
企画調整業務	8,776,955	0	0	0	0	9,151,556	0	0	0	0	374,601	0
A・D・R経費	65,854,521	0	0	0	0	71,675,740	0	0	0	0	5,821,219	0
一般管理費	214,861,231	32,485,138	0	25,591,100	6,894,038	192,584,675	31,082,756	0	27,647,100	3,435,656	△ 22,276,556	△ 1,402,382
人件費	1,246,348,694	0	0	0	0	1,209,097,517	0	0	0	0	△ 37,251,177	0
役員員給与	976,839,686	-	-	-	-	982,280,827	-	-	-	-	5,441,141	-
法定福利費	138,151,908	-	-	-	-	138,394,390	-	-	-	-	242,482	-
退職手当	131,357,100	-	-	-	-	88,422,300	-	-	-	-	△ 42,934,800	-
	4,403,104,521	114,423,621	53,971,719	53,557,864	6,894,038	2,850,710,818	124,766,132	53,350,616	67,979,860	3,435,656	△ 1,552,393,703	10,342,511

(注) 1. 決算額には前年度契約済繰越額を含んでいる。

2. 情報・分析業務支出決算額には、平成25年度補正予算（第1号）の執行額として、平成27年度は1,432,544,907円を含んでいる。
3. 情報・分析業務、研修業務の平成28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・分析業務は5,102,137円を含んでいる。

○対前年度決算額に対する主な増減内訳

区分	増減額 (単位：円)	主な増減内訳
業務経費	△ 1,492,865,970	
広報業務	2,726,259	派遣職員 (3,966千円)、くらしの豆知識執筆謝金 (△682千円)、非常勤職員手当 (△635千円)
情報・分析業務	△ 1,556,085,304	平成25年度補正予算(第1号)関係 (△1,432,545千円) < P10-NET2015システム構築△757,585千円、P10-NET2015クライアントPC導入△160,232千円、P10-NET2015ネットワーク回線導入△313,200千円、P10-NET2015刷新プロジェクト管理支援業務△143,856千円、事故情報データベースシステム更新△57,672千円 >、消費生活相談データベースシステム機器更新 (△24,840千円)、P10-NET2015クライアントPC追加導入 (△15,379千円)、P10-NET2015ネットワーク回線追加導入 (△21,578千円)、P10-NETデータ移行作業 (△16,335千円)、既存システム移設作業 (△8,583千円)、P10-NET2015ヘルプデスク導入 (△9,639千円)、ホームページ機器更新 (21,603千円)、P10-NET2015機器賃借料 (30,797千円)、各地センター配布用トナーカートリッジ (8,487千円)、P10-NET2015回線料 (△32,097千円)、P10-NET2015運用保守料 (△23,297千円)、データセンター (△25,829千円)、C10補佐官業務 (△5,331千円)
相談業務	22,413,076	越境消費者トラブル対応委託費 (△7,588千円)、非常勤職員手当 (14,610千円)、非常勤職員等法定福利費 (2,538千円)、派遣職員 (1,982千円)、熊本地震110番臨時相談員謝金 (2,310千円)、金融相談マニュアル印刷製本 (1,077千円)、金融相談マニュアル監修謝金 (509千円)、電話設備機能追加 (5,886千円)、海外旅費 (1,122千円)
商品テスト業務	15,695,942	医療機関ネットワーク業務委託費 (1,738千円)、商品テスト機器購入費 (2,681千円)、商品テスト室空調設備等整備 (3,181千円)、商品テスト検体費 (2,276千円)、非常勤職員手当 (3,075千円)、事務補助員手当 (△1,140千円)、旅費 (2,173千円)、水道光熱費 (859千円)
研修業務	16,188,237	旅費 (4,260千円)、講師等謝金 (2,347千円)、資格試験謝金 (2,422千円)、資格試験通信運搬費 (2,183千円)、資格試験印刷製本費 (1,603千円)、複合機等賃借料 (2,366千円)、非常勤職員手当 (3,713千円)、事務補助員手当 (△1,910千円)、研修講座運営業務 (△3,707千円)、研修申込受付業務 (△2,416千円)、プロジェクトクター等 (2,957千円)、科学研究費間接経費 (1,470千円)
企画調整業務	374,601	非常勤職員手当 (934千円)、通訳料等 (152千円)、旅費・交通費 (△717千円)
A D R 経費	5,821,219	委員手当 (2,020千円)、委嘱弁護士謝金 (△916千円)、旅費 (3,552千円)、会場借料 (355千円)
一般管理費	△ 22,276,556	相模原事務所厨房設備更新 (△11,223千円)、相模原事務所受水槽更新工事及び監理業務 (△11,610千円)

(単位:円)

【貸借対照表】 資産の部	平成27年度①	平成28年度②	増減額(②-①)	備 考(単位:千円)
I 流動資産				
現金及び預金	418,843,622	832,142,403	413,298,781	
売掛金	381,638,075	796,225,643	414,587,568	平成27年度契約済繰越執行(△21,603)、平成28年度補正予算(第2号)繰越(257,969)、平成28年度既定分繰越(95,933)、運営費交付金収益化による利益(62,946)、未払金等増(18,053)
たな卸資産	30,986,415	32,319,932	1,333,517	くらしの豆知識等(536)、研修受講料等(797)
前払費用	6,210,822	3,254,297	△ 2,956,525	くらしの豆知識(△3,603)、誌上法学講座(667)
その他の未収入金	0	311,050	311,050	火災保険料
	8,310	31,481	23,171	
II 固定資産				
1 有形固定資産				
建物	8,692,334,468	8,307,933,922	△ 384,400,546	
減価償却累計額	2,170,428,341	2,170,428,341	0	
構築物	875,641,292	956,658,821	81,017,529	
減価償却累計額	887,758,641	887,758,641	0	
機械装置	712,695,073	735,760,768	23,065,695	
減価償却累計額	83,767,146	83,767,146	0	
車両運搬具	83,536,506	83,645,293	108,787	
減価償却累計額	2,162,755	2,162,755	0	
工具器具備品	2,141,125	2,162,752	21,627	
減価償却累計額	1,474,744,234	1,454,274,577	△ 20,469,657	新規取得(15,440)、除却(△35,910)
リース資産(工具器具備品)	1,250,645,501	1,364,186,770	113,541,269	
減価償却累計額	763,695,396	753,596,373	△ 10,099,023	新規取得(4,142)、除却(△14,241)
減価償却累計額	108,800,548	244,877,507	136,076,959	
立木竹	3,238,000	3,238,000	0	
土地	6,340,000,000	6,340,000,000	0	
2 無形固定資産				
電話加入権	252,000	252,000	0	
固定資産合計	8,692,586,468	8,308,185,922	△ 384,400,546	
資産合計	9,111,430,090	9,140,328,325	28,898,235	

(単位:円)

【貸借対照表】	平成27年度①	平成28年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
負債の部				
I 流動負債				
運営費交付金債務	554,372,649	903,306,113	348,933,464	
未払金	134,760,322	467,060,091	332,299,769	28年度予算額債務計上 (3,124,147)、収益化 (△2,776,407)、資産見返負債振替 (△15,440)
未払費用	233,079,262	252,214,001	19,134,739	業務経費関係 (37,883)、一般管理費関係 (△1,367)、退職金 (△17,381)
未払消費税等	21,388,151	18,542,944	△ 2,845,207	給与関係 (超勤、社会保険料事業主負担分) (△1,212)、業務経費関係 (△1,633)
前受金	1,332,200	3,753,300	2,421,100	
預り金	300,000	318,170	18,170	
短期リース債務	17,308,673	16,632,863	△ 675,810	
	146,204,041	144,784,744	△ 1,419,297	
II 固定負債				
資産見返負債	816,386,767	531,587,543	△ 284,799,224	
資産見返運営費交付金	303,861,008	160,202,546	△ 143,658,462	取得資産運営費交付金債務振替 (15,440)、資産見返交付金戻入 (△157,664)、除却分 (△1,434)
長期リース債務	303,861,008	160,202,546	△ 143,658,462	
負債合計	512,525,759	371,384,997	△ 141,140,762	新規取得分 (3,644)、短期リース債務振替分 (△144,785)
	1,370,759,416	1,434,893,656	64,134,240	
純資産の部				
I 資本金				
政府出資金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
II 資本剰余金				
資本剰余金	△ 1,165,307,434	△ 1,259,873,536	△ 94,566,102	
損益外減価償却累計額 (△)	596,704,445	595,537,135	△ 1,167,310	
損益外減損損失累計額 (△)	△ 1,760,625,879	△ 1,854,024,671	△ 93,398,792	
	△ 1,386,000	△ 1,386,000	0	電話加入権分
III 利益剰余金				
積立金	4,376,111	63,706,208	59,330,097	業務達成基準による運営費交付金収益化に伴う利益 (62,946)、リース会計による損益差額 (△3,616)
当期未処分利益 (又は当期未処理損失 (△))	7,924,742	4,376,111	△ 3,548,631	
(うち当期総利益又は当期総損失 (△))	△ 3,548,631	59,330,097	62,878,728	
純資産合計	△ 3,548,631	59,330,097	62,878,728	
負債純資産合計	7,740,670,674	7,705,434,669	△ 35,236,005	
	9,111,430,090	9,140,328,325	28,898,235	

(単位:円)

【損益計算書】 経常費用	平成27年度①	平成28年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
業務経費				
給与手当	4,092,816,447	2,493,571,781	△ 1,599,244,666	
退職給付費用	778,633,077	775,116,922	△ 3,516,155	
法定福利費	99,147,100	30,113,600	△ 69,033,500	
備品費	140,884,072	143,746,527	△ 2,862,455	
雑給	5,970,953	3,308,167	△ 2,662,786	
福利厚生費	267,028,786	289,141,049	△ 22,112,263	委員手当 (2,463)、非常勤職員手当 (22,501)、事務補助員手当 (△2,852)
旅費	2,349,400	4,259,339	△ 1,909,939	
会議費	26,773,351	36,914,718	△ 10,141,367	国内旅費 (9,472)、海外旅費 (669)
賃借料	511,275	439,833	△ 71,442	
消耗品費	120,126,242	47,472,549	△ 72,653,693	PI0-NET2010関連機器 (△49,991)、F-センター (△25,829)
通信運搬費	25,768,771	36,875,837	△ 11,107,066	各地センター配布PI0-NET端末用トナーカートリッジ (8,487)、商品テスト検体費 (2,276)
印刷製本費	169,047,361	136,923,180	△ 32,124,181	PI0-NET回線料 (△32,097)
水道光熱費	17,381,835	20,687,634	△ 3,305,799	「くらしの豆知識」等たな卸資産振替差額 (2,988)
交通費	26,075,178	27,022,427	△ 947,249	
	4,025,799	2,913,453	△ 1,112,346	
外部委託費	1,805,838,307	290,001,251	△ 1,515,837,056	PI0-NET刷新関連 (△1,446,387)、事故情報データベース更新 (△57,672)、消費者生活相談センターシステム機器更新 (△24,840)、C10補佐官業務 (△5,331)、ホームページ機器更新 (21,603)、越境消費者トラブル対応業務 (△7,588)、医療機関ネットワー業務 (1,738)、研修講座運営業務 (△3,707)、研修申込受付業務 (△2,416)、派遣職員 (4,756)
販売手数料	3,033,618	2,681,089	△ 352,529	
租税公課	52,500	118,100	△ 65,600	
保守・修繕費	284,859,208	288,490,663	△ 3,631,455	商品テスト室空調設備等 (3,181)、PI0-NET等情報システム関係保守料 (672)
支払手数料	25,970	6,150	△ 19,820	
支払保険料	451,540	438,230	△ 13,310	
支払報酬	42,058,828	49,953,630	△ 7,894,802	研修講座講師等謝金 (2,347)、資格試験関係謝金 (2,422)、熊本地震110番臨時相談員謝金 (2,310)、ウェブ監視謝金 (509)、科学研究費 (437)、ADR委嘱弁護士謝金 (△916)
図書費	7,573,215	7,492,537	△ 80,678	
その他	1,839,228	2,426,012	△ 586,784	
減価償却費	263,360,833	297,028,884	△ 33,668,051	リース資産分 (53,908)、リース以外分 (△20,240)

(単位:円)

【損益計算書】	平成27年度①	平成28年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
一般管理費	464,815,882	495,673,311	30,857,429	
役員報酬	68,111,835	70,015,730	1,903,895	
給与手当	130,094,774	137,148,175	7,053,401	
退職給付費用	32,210,000	58,308,700	26,098,700	
法定福利費	26,859,914	27,923,160	1,063,246	
備品費	2,719,312	1,580,859	△ 1,138,453	研修施設用備品 (△2,400)、PHS等更新 (1,136)
交際費	92,713	105,276	12,563	
雑給	5,713,423	6,219,016	505,593	非常勤職員手当 (△425)、事務補助員手当 (930)
福利厚生費	2,750,955	3,822,796	1,071,841	定期健康診断 (1,090)
旅費	769,152	1,269,509	500,357	
地代家賃	18,525,723	19,244,868	719,145	東京事務所土地使用料
会議費	10,394	7,446	△ 2,948	
賃借料	583,549	1,079,504	495,955	複合機 (714)
消耗品費	7,880,784	6,397,074	△ 1,483,710	コピー料金 (△1,418)、施設用消耗品・事務用品 (△1,044)、防災用品更新 (983)
通信運搬費	2,891,129	2,874,636	△ 16,493	
印刷製本費	359,033	259,049	△ 99,984	
水道光熱費	14,320,588	14,587,060	266,472	
交通費	1,620,230	1,421,657	△ 198,573	
外部委託費	86,474,828	86,784,200	309,372	
租税公課	22,003,700	24,194,300	2,190,600	支払消費税 (2,247)
保守・修繕費	23,918,501	15,518,727	△ 8,399,774	相模原事務所厨房設備整備 (△6,628)、相模原事務所消火設備更新 (△3,996)、東京事務所パターニング工事 (1,458)、相模原事務所給湯設備修理 (810)
支払手数料	1,230,006	1,284,674	54,668	
支払保険料	397,970	317,050	△ 80,920	
支払報酬	2,460,000	2,531,220	71,220	
図書費	907,400	932,618	25,218	
その他	749,363	892,718	143,355	
減価償却費	11,160,606	10,953,289	△ 207,317	リース資産分 (519)、リース以外分 (△726)
財務費用				
支払利息	7,785,585	10,262,156	2,476,571	リース会計の平年度化に伴う増
経常費用合計	4,565,417,914	2,999,507,248	△ 1,565,910,666	
経常収益				
運営費交付金収益	4,268,815,112	2,776,406,827	△ 1,492,408,285	
業務収益	107,529,583	121,330,476	13,800,893	
図書雑誌出版収入	53,971,719	53,350,616	△ 621,103	「くらしの豆知識」 (△1,393)、「誌上法学講座」等 (772)
研修・宿泊収入	53,557,864	67,979,860	14,421,996	研修受講料 (418)、外部宿泊料 (2,144)、消費生活専門相談員資格試験受験料等 (11,948)
資産見返負債償戻入				
資産見返運営費交付金戻入	178,760,951	159,098,866	△ 19,662,085	

(単位:円)

【損益計算書】	平成27年度②	平成28年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
財務収益	354,653	20,039	△ 334,614	
受取利息	354,653	20,039	△ 334,614	
雑益	6,539,385	3,415,617	△ 3,123,768	
経常収益合計	4,561,999,684	3,060,271,825	△ 1,501,727,859	
経常利益又は経常損失 (△)	△ 3,418,230	60,764,577	64,182,807	運営費交付金収益化による利益 (62,946) リース会計による損益差額 (△67)、固定資産除却に伴う会計処理 (1,304)
臨時損失	130,401	1,434,480	1,304,079	
固定資産除却損	130,401	1,434,480	1,304,079	パソコン等除却
当期純利益又は当期純損失 (△)	△ 3,548,631	59,330,097	62,878,728	