

平成 29 年度独立行政法人国民生活センター事業報告書

別添資料

資料番号	資 料 名 称	頁数
資料 1	国民生活センターのあゆみ	1
資料 2	独立行政法人国民生活センター中期目標	3
資料 3	独立行政法人国民生活センター中期計画	15
資料 4	平成 29 年度独立行政法人国民生活センター年度計画	33
資料 5	消費生活相談情報の活用、分析（早期警戒指標）	48
資料 6	報道発表資料一覧（平成 29 年度）	49
資料 7	新聞等への掲載実績（平成 29 年度）	69
資料 8	平成 29 年度発行のウェブ版「国民生活」特集等テーマ一覧	75
資料 9	ウェブ版「国民生活」（2017 年 1 月号～12 月号）読者アンケート	76
資料 10	「くらしの豆知識 2 0 1 8」で取り上げた情報一覧	77
資料 11	「消費者トラブルメール箱」属性別受信件数（平成 29 年度）	79
資料 12	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 29 年度 新規追加・更新分）	80
資料 13	平成 29 年度 国民生活センターにおける相談処理の流れ	82
資料 14	国民生活センター紛争解決委員会 委員・特別委員名簿	83
資料 15	ADR 申請事案の分野別状況等（平成 29 年度受付分）	86
資料 16	ADR の結果概要の公表制度について	89
資料 17	ADR 手続結果の概要（公表実績の一覧）	90
資料 18	平成 29 年度 教育研修事業 業務実績	95
資料 19	平成 29 年度 消費生活相談員資格（国家資格）試験結果	98
資料 20	平成 29 年度 消費生活専門相談員資格認定試験結果	99
資料 21	平成 29 年度 商品テストの概要	100
資料 22	平成 29 年度 商品テスト分析・評価委員会 委員名簿	149
資料 23	平成 29 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	151
資料 24	外部試験機関へ委託したテスト	152
資料 25	消費生活センターの商品テスト実施状況・事例	157
資料 26	平成 29 年度決算額等（対前年度比較）	163

## 国民生活センターのあゆみ

昭和45年 5月	国民生活センター法成立、公布
10月	国民生活センター発足(港区赤坂)、総務部・普及部・相談部・調査研究部・情報管理室で業務開始
46年 4月	月刊「国民生活」創刊
9月	国民生活センター提供テレビ番組放送開始
10月	消費者行政職員研修・一般講座開始、ラジオ番組放送開始
47年 3月	「くらしの豆知識」創刊
7月	港区高輪に新事務所竣工(赤坂より移転、現東京事務所)
49年11月	商品比較テスト開始
50年 1月	消費生活相談員養成講座開始
54年10月	商品テスト部・研修部設置
55年 3月	商品テスト・研修施設竣工(神奈川県相模原市、現相模原事務所)
56年 2月	隔月刊誌「たしかな目」創刊
59年 2月	消費者問題・企業トップセミナー開始
4月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運用開始
63年10月	「消費生活年報」創刊
平成2年10月	国民生活センター創立20周年(記念式典実施、「国民生活センター二十年史」刊行)
3年 7月	消費生活専門相談員資格認定制度創設
6年 4月	商品テスト3号棟竣工
7年 6月	「生活ニューネット(パソコン通信)」一般公開
10月	「消費者苦情処理専門委員会」設置
10月	インターネットホームページ開設
10年10月	「生活ニューネット(ホームページ)」リニューアル
11年 3月	家庭内事故解析棟竣工
12年 4月	メールマガジン「生活ニューネットマガジン」配信開始
10月	国民生活センター創立30周年(記念シンポジウム開催、「国民生活センター中長期ビジョン」公表、「90年代の国民生活センターの歩み」刊行)
13年 3月	研修施設に「IT講習室」竣工
14年 4月	ホームページに「消費者トラブルメール箱」開設
4月	問題提起型テスト開始
7月	ホームページに携帯電話用(iモード対応)サイトを開設
8月	ホームページで「消費生活相談データベース」運用開始
12月	独立行政法人国民生活センター法成立
15年10月	独立行政法人国民生活センター発足
10月	特別顧問会議設置
16年10月	「くらしの情報交流プラザ」開設
17年 4月	「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET:パイオネット)」運営事業の国からの全面移管
4月	相談調査部に「個人情報相談窓口」開設
4月	消費生活相談情報の収集を迅速化するため「相談カード直接作成システム」導入
19年 4月	「危害情報室」設置
20年 4月	「国民生活」と「たしかな目」を統合し、「月刊国民生活」創刊
5月	独立行政法人国民生活センター法改正
21年 4月	「紛争解決委員会」を設置し、裁判外紛争解決手続(ADR)開始
22年 1月	土日祝日相談開始
3月	新PIO-NET「PIO-NET2010」運用開始
10月	国民生活センター創立40周年(特別講演・パネルディスカッション開催、「国民生活センター40周年記念誌」刊行)
23年 6月	「平日バックアップ相談」開始
24年 5月	「月刊国民生活」をウェブ化し、ホームページに掲載開始

25年 7月	「お昼の消費生活相談」 試行的に開始
12月	「中期目標管理型法人」と閣議決定
26年10月	国民生活センターの「使命」と「行動指針」を公表
27年4月	「消費者庁越境消費者センター」事業の消費者庁からの移管、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ : Cross-border Consumer center Japan）」を開設
27年5月	相模原事務所研修施設の利用を再開
27年6月	CCJ相談受付開始
27年9月	新PIO-NET「PIO-NET2015」運用開始
28年4月	改正消費者安全法に基づく「消費生活相談員資格試験」の登録試験機関に登録
28年10月	「消費生活相談員資格試験」を実施
29年10月	「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」施行に伴い、適格消費者団体支援室を設置

## 独立行政法人国民生活センター中期目標

平成 25 年 2 月 28 日  
(変更) 平成 27 年 3 月 4 日  
(変更) 平成 27 年 12 月 2 日  
(変更) 平成 29 年 3 月 28 日  
(変更) 平成 29 年 10 月 1 日  
消 費 者 庁

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施することを目的としており、消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）第 25 条において、消費生活に関する情報の収集・提供や苦情処理のあっせん及び相談等の中核的機関としての役割が明確に位置付けられている。

消費者庁の創設とともに施行された消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）においては、センターについて、都道府県及び市町村に対し必要な援助を行うことや、消費者庁が行う消費者事故等の情報の集約・分析・公表に関して緊密な連携・協力を行う等の内容が規定されている。

消費者を取り巻く環境をみると、情報通信技術の発展、国際化等による消費生活の多様化・高度化が進むとともに消費者問題は多様化・複雑化しており、消費者と事業者との情報の質・量及び交渉力に関する格差を縮小し、消費者被害の防止を図るため、センターは、消費者庁との緊密な連携の下、国民生活に関する様々な情報の収集・提供等を行うことが必要とされている。

また、平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災以降、これまで以上に国民の安全・安心に対する関心が高まっている。さらに、平成 24 年 10 月には、生命又は身体の被害に係る消費者事故等の原因を究明し、その再発又は拡大の防止を図るため、消費者庁に消費者安全調査委員会が設置された。これらを受けて、センターは、消費者庁との連携を強化し、商品テスト等を通じて、生命又は身体分野の消費者安全の確保に寄与することが期待される。

他方、センターを含めた独立行政法人は、厳しい財政状況の中、事業の一層

の効率化を図ることで、限られた予算の中で質の高い行政サービスを提供することが求められている。

したがって、センターが、平成25年4月からの中期目標期間中に、引き続き、国、地方公共団体及び関係機関等と緊密に連携しつつ、消費者問題に関する中核的实施機関として、その機能の維持・強化が求められていることを踏まえ、効率的かつ効果的に質の高い行政サービスを提供していくため、この目標を設定する。

## 1. 中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成25年4月1日から平成30年3月31日までの5年とする。

## 2. 業務運営の効率化に関する事項

(1) 一般管理費（人件費を除く。）について、毎年度、前年度比3%以上の削減を図る。業務経費については、毎年度、前年度比1%の経費の効率化を図る。

なお、激変緩和措置を設けた上で平成24年度に廃止した借上宿舍制度については、平成25年9月末までに激変緩和措置を終了し、必要に応じて住宅手当を支給する制度に全面的に移行する。

(2) 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すこととし、更なる業務の効率化や、相談業務等への重点配置などの人員配置の適正化を図りつつ、非常勤職員を真に必要な業務に限定するなど、必要な取組を実施する。

また、全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「P I O-N E T」という。）の刷新に伴う効率化による総人件費の更なる削減について検討を行い、平成27年度の年度計画に具体的な削減に係る措置を記載する。

(3) 給与水準について、国民の理解と納得が得られるよう、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とするほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて

見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

(4) 契約は、原則として一般競争入札等による競争性のあるものとし、以下の取組により、随意契約の適正化等を推進するものとする。

また、監事による監査において、入札・契約の適正な実施についてチェックを受けるものとする。

① 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき、センターが策定する「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、その取組状況を公表すること。

② 競争性のある契約の割合が契約件数全体の84.1%（平成26年度実績）を下回らないよう努めること。

③ 契約に係る情報の公開を引き続き推進すること。

(5) 保有資産の有効活用

① 相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率（宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上）<sup>(注)</sup>の確保を目指し、センター主催の研修において多くの者が研修に参加できるための方策を検討・実施するとともに、一般利用者への施設貸出しを行い、稼働率確保の状況を確認・検証する。

また、建物管理等における民間委託の更なる活用を実施する。

(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

② 東京事務所について「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平

成25年12月24日閣議決定)において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

(6) 自己収入の拡大・経費の節減

出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど経費を節減する。

3. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、消費者問題に関する中核的实施機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

(1) 消費生活情報の収集・分析

① P I O—N E Tの刷新

P I O—N E Tについて、「P I O—N E T刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O—N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す(センターが自ら受け付けた相談については、平均5日以内に短縮する。)

また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

② 「早期警戒指標」の活用

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口・悪質事例

等を早期に明らかにする「早期警戒指標」を活用し、消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等の関係機関等への迅速な情報提供を行う。

③ P I O－N E Tの利用承認

地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。

④ 事故情報データベースの活用

事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用する等、広範囲の消費者情報を収集する。また、情報分析能力を強化し、これら情報の有効活用を図る。

⑤ 調査研究

国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等を活用しつつ調査研究を行うとともに、海外の消費者行政の動向について情報収集を行い、広く国民に情報提供する。

(2) 国民への情報提供

① 報道機関等を通じた情報提供

P I O－N E T等に蓄積されている情報やセンターで処理された苦情相談を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等に関する情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催する。

② ホームページ、出版物等による情報提供

ホームページ、出版物等を通じて国民生活に関する諸問題に関する情報を適時適切に提供する。特に消費者トラブルメール箱については、寄せられた情報を積極的に活用し、分析した上で、必要な情報を迅速かつより分かりやすく提供する。

また、消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」をホームページに掲載するなど、広く国民に周知する。

③ 消費者庁の行う注意喚起への協力

消費者庁が行う注意喚起について、可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

(3) 苦情相談

① 苦情相談

専門分野に特化した相談員・職員の配置や、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図るとともに、消費生活センター等において対応困難な分野に関する相談対応を積極的に行い、その対応から得られる知見を消費生活センター等へ周知する。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談及び土日祝日相談等を実施し、あっせんを積極的に行う。

併せて、消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

② 個人情報に関する苦情相談

個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、対応事例集等を作成すること等により、各種相談機関における個別の相談事例から得られる知見を蓄積し、その共有を図るものとする。

③ 越境消費者トラブルに関する苦情相談

平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

(4) 裁判外紛争解決手続の実施

① 裁判外紛争解決手続の適切な実施

消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、裁判外紛争解決手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

② 消費者裁判手続特例法への対応

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

(5) 関係機関への情報提供

① 消費者庁等への情報提供

消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。また、公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。

さらに、関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

② 消費生活センター等への情報提供

P I O - N E T等の運営、苦情相談に係る緊急情報の提供、商品テストに係る技術協力、相談員の研修などを通じ、消費生活センター等に対し情報提供を行う。

③ 行政機関等との情報交流

法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為の取締り等を行う行政機関等との間で緊密な情報交換を行う。

④ 関係機関等との情報交換等を行い、連携を図る。

⑤ 適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進めるほか、消費者団体への情報提供を積極的に行う。

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修等

① 研修

消費生活相談員、地方公共団体の職員にとどまらず、社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等、また、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人、さらには、消費者志向の経営にあたる事業者を対象とした研修を実施する。その際には、再開された相模原研修施設を活用して、効果の高い事例検討型・参加体験型研修を実施するとともに、研修対象者のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。

また、研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

さらに、消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

② 都道府県における巡回訪問事業の支援

相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する消費生活相談専門家の巡回訪問について、都道府県が主体となって引き続き実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

③ 消費生活相談員資格試験

消費者安全法第11条の11第1項の規定に基づき、消費生活相談員

資格試験を登録試験機関（平成28年4月26日登録）として適正に実施する。

消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、地方都市においても実施する。

#### ④ 消費生活専門相談員資格認定制度

消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。

消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

#### ⑤ 市場化テストの実施

企業・消費者向けの教育・研修事業について官民競争入札を実施する。

### (8) 商品テスト

#### ① 商品テストの実施

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。また、「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のために、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。さらに、関係機関との連携強化、外部化を進め、企画立案業務を強化する。

#### ② 商品テストの実施機関情報の収集・提供

中核的機関として、商品テストの実施機関、実施状況等の情報を全国的に収集し、新たにデータベースを構築するなどにより、地方公共団体

等に提供する役割を積極的に果たす。

(9) 立担保の実施等

独立行政法人国民生活センター法（平成14年法律第123号）第10条第7号に規定する業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下の取組を行う。

- ① 特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図りながら協力するよう努める。
- ② 特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。
- ③ 担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。

(10) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

- ① 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
- ② 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。
- ③ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。
- ④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(11) 消費者教育の推進

「消費者教育の推進に関する法律」（平成24年法律第61号）の施行を踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

- ① 高齢者、障害者等への支援を行う者に対する研修の実施、情報の提供等（第13条第1項関係）
- ② 消費生活相談実例等の消費者教育への活用（第13条第2項関係）
- ③ 消費生活相談員等への研修の実施（第16条第1項関係）
- ④ 先進的な取組に関する情報等の収集及び提供（第18条第1項関係）

(12) 中核機関としての役割の強化

センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

(13) 政府機関の地方移転に関する取組

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。

4. 財務内容の改善に関する事項

「2. 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項について配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算の範囲で業務運営を行うこと。

なお、毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

5. その他業務運営に関する重要事項

(1) 消費者問題に関する更なる専門性の醸成

地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、セン

ター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。

(2) 情報セキュリティ対策

政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。

(3) 事業の審査及び評価

各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、導入する。

(4) 国際協力

海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。

(5) 内部統制の充実・強化

「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について（平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知）に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。

## 独立行政法人国民生活センター中期計画

平成 25 年 3 月 29 日  
 (変更) 平成 26 年 3 月 28 日  
 (変更) 平成 27 年 3 月 31 日  
 (変更) 平成 28 年 3 月 14 日  
 (変更) 平成 29 年 1 月 20 日  
 (変更) 平成 29 年 3 月 29 日  
 (変更) 平成 29 年 10 月 1 日  
 独立行政法人国民生活センター

## (序文)

独立行政法人通則法(平成 11 年法律第 103 号)第 29 条の規定に基づき、平成 25 年 2 月 28 日付けをもって内閣総理大臣から指示のあった独立行政法人国民生活センター中期目標を達成するため、同法第 30 条の規定に基づき、次のとおり、独立行政法人国民生活センター中期計画を定める。

## (基本方針)

独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、消費者問題に関する中核的実施機関として積極的な役割を果たす。

## 1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

## (1) 一般管理費及び業務経費

- ・ 一般管理費(人件費を除く。)については、毎年度、前年度比 3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比 1%以上の削減を行う。
- ・ 激変緩和措置を設けた上で平成 24 年度に廃止した借上宿舍制度については、平成 25 年 9 月末までに激変緩和措置を終了し、住居手当を支給する制度に全面的に移行する。

## (2) 人件費

- ・ 総人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ見直すために、更なる業務の効率化や、職員の重点配置を行う業務の検討等により、人員配置の適正化を図る。また、同様の主旨で、非常勤職員等についても、真に必要な業務の精査を行う。
- ・ 全国消費生活情報ネットワークシステム(以下「P I O-N E T」とい

う。)の刷新を行う中で、関連する業務の必要性・効率性の検討を行い、P I O－N E T関連業務に係る総人件費の更なる削減について平成27年度の年度計画において具体的削減に係る措置を講ずる。

### (3) 給与水準

- ・ 給与水準について、国家公務員の給与水準を十分考慮して国民の理解と納得が得られる適正な水準とするため、地域・学歴勘案のラスパイレス指数を100.0とする。

そのほか、組織の活性化等が図られるよう、年功による昇給が強調されている現行の給与体系を、国家公務員の給与体系や標準的な民間企業の給与体系も勘案しつつ、昇格・昇給体系も含めて見直しを行う。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。

また、国家公務員の給与見直しが行われた際は、その動向を見つつ、必要な措置を講じる。

### (4) 随意契約等の見直し

- ・ 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成27年5月25日総務大臣決定)に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の84.1%(平成26年度実績)を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

### (5) 保有資産の有効活用

- ①相模原事務所について、研修施設を再開し、一定水準の稼働率(宿泊室：平成27年度は65パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は71.7パーセント以上、研修室：平成27年度は66.3パーセント以上、平成28年度及び平成29年度は67.5パーセント以上)<sup>(注)</sup>の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。

- ・ 研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、以下のとおり、相模原事務所研修施設で実施するコース数を研修施設閉鎖以前過去5年間の最大実績(23コース)より多く実施する。

	コース数	人員
27年度	71	5,112人
28年度	83	5,976人
29年度	83	5,976人

- ・ 一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。
- ・ 多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。
- ・ 従来実施してきた建物管理について民間委託をさらに拡大するため、管理人（フロント）業務や夜間警備業務について検討を進め、必要に応じ一般競争入札を実施する。

（注）「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率。

- ②東京事務所について、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月24日閣議決定）において、「東京事務所については、同事務所が合築されている建物に所在する品川税務署の移転計画が撤回されたことから、引き続き同事務所において業務を実施する」とされたことにより、国庫納付は行わず引き続き活用する。

#### （6）自己収入の拡大・経費の節減

- ・ 出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか検証し、必要に応じて見直す。また、研修事業について、地方公共団体との共催を図るなど効率化が見込まれる方法を検討し、経費を節減する。

## 2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

### （1）消費生活情報の収集・分析・提供

#### ①P I O－N E Tの刷新

- ・ P I O－N E Tについて、消費者庁「P I O－N E T刷新に関する検

討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成27年度までに業務改善及びシステム改修を行う。

- ・ 刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付からP I O－N E Tに登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮することを目指す。
- ・ P I O－N E T刷新後、センターが自ら受け付けた相談については、登録までの平均日数を5日以内に短縮する。
- ・ キーワードの抜本的な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

## ②「早期警戒指標」の活用

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。

## ③P I O－N E Tの利用承認

- ・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。

## ④事故情報データベースの活用

- ・ 事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図る。  
なお、インターネットの活用等による広範囲の消費者情報の収集については、消費者庁の方針を踏まえ、その実現を図る。

## ⑤調査研究

- ・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

## (2) 国民への情報提供の強化

### ①報道機関等を通じた情報提供

- ・ P I O－N E T等で収集される情報を迅速に分析して取りまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。
- ・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

### ②ホームページ、出版物等による情報提供

#### ア. ホームページ

- ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。
- ・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページに掲載する。
- ・ 「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。

#### イ. 出版物

- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。

#### ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

- ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。
- ・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

### ③「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。

### ④消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

## (3) 苦情相談の充実・強化

### ①苦情相談

#### ア. 経由相談

- ・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。
- ・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。
- イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援
  - ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。
  - ・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。
  - ・ 消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して適切な対応を行う。

### ②個人情報に関する苦情相談

- ・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、センター及び各種相談機関に蓄積された個人情報に関する苦情相談の事例を集約・分析し、現

在の事例集等の改訂・追補等を行うことにより、情報の共有を図る。

### ③越境消費者トラブルに関する苦情相談

- ・平成27年度から、地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、相談対応を適切に行う。

## (4) 裁判外紛争解決手続の実施

### ①裁判外紛争解決手続の適切な実施

- ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

### ②消費者裁判手続特例法への対応

- ・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）（消費者裁判手続特例法）の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を講ずる。

## (5) 関係機関との連携

### ①消費者庁等

- ・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O - N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密に行う。
- ・公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。
- ・関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

### ②消費生活センター等

- ・P I O - N E Tの安定的運用に資するため、「P I O - N E Tつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、P I O - N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（P I O - N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。

- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

### ③国の行政機関

- ・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。

### ④独立行政法人

- ・ 関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

### ⑤消費者団体

- ・ 適格消費者団体におけるP I O - N E Tの利用について、関係者との調整を踏まえ、具体化を進める。
- ・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

### ⑥法令照会への対応

- ・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

## (6) 関係行政機関等に対する改善要望

- ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

## (7) 研修等の充実

### ①教育研修事業の充実強化

- ・ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修等のコース数を増やす。
- ・ 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、高齢者の見守りや地域の消費者教育

を推進する担い手を育成するため、「見守りのための消費者教育講座」等を実施する。

- 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成するため、「消費生活サポーター研修」を実施する。
- 「企業職員研修」については、コース数を追加する。コース内容についても、実務に役立つものとするため、食品表示の一元化制度等の消費者関連法令の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

研修内容	27年度		28年度		29年度	
	コース数	人員	コース数	人員	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	48	3,456	53	3,816	53	3,816
消費者教育推進のための研修	13	936	18	1,296	18	1,296
消費生活サポーター研修	—	—	5	360	5	360
企業職員研修	10	720	7	504	7	504

- 上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。
- 研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。
- 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。
- 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。
- 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者およ

び地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。

- ・ 企業・消費者向けの教育・研修事業について市場化テスト（官民競争入札）を実施する。

#### ②都道府県における巡回訪問事業の支援

- ・ 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

#### ③消費生活相談員資格試験

- ・ 消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。
- ・ 資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。

#### ④消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上等を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。
- ・ なお、消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

### (8) 商品テストの強化

#### ①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを積極的に実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。
- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の

施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。

- ・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

#### ②商品テストの効率的な実施

- ・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。

#### ③商品テスト実施機関等の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。
- ・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討・実施することにより、中核的機関としての役割を積極的に果たす。

#### (9) 立担保の実施等

- ・ 独立行政法人国民生活センター法（平成14年法律第123号）第10条第7号に規定する業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下の取組を行う。
  - ①特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図りながら協力するよう努める。
  - ②特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。
  - ③担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。

#### (10) 震災からの復興に向けた取組

- ・ 東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。
  - ①食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ等を通じ、情報提供を積極的に行う。
  - ②消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に行う。
  - ③放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。
  - ④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

#### (11) 消費者教育の推進

- ・ 消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。
  - ①高齢者、障害者等への支援を行う民生委員等が地域で消費者教育を拡げていくことができるよう、消費生活相談員等を対象として、民生委員等への研修を行う講師を養成するとともに、情報提供等を行う。
  - ②P I O - N E T 情報等の収集・分析を通じ、消費生活相談実例等を消費者教育に関する研修・普及啓発等に活用する。
  - ③消費者教育に関する専門的知識を習得させるために消費生活相談員等への研修を実施する。
  - ④消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等を収集し、ホームページ等を通じて提供する。

#### (12) 中核機関としての役割強化

- ・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

#### (13) 政府機関の地方移転に関する取組

- ・ 「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、独自の研修も実施する。また、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究

施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。

3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画
  - ・ 別紙1から別紙3までのとおり。
  - ・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。
4. 短期借入金の限度額
  - ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。
5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画
  - ・ 不要財産等の処分に関する計画の見込みはない。
6. 重要な財産の処分等に関する計画
  - ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。
7. 剰余金の使途
  - (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
  - (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
  - (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備
8. その他業務運営に関する事項
  - (1) 施設・設備に関する計画
    - ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。
  - (2) 人事に関する計画
    - ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験などを通じ、センター職員に多方面の業務を経験させることにより、職員の専門性の更なる向上を図る。
  - (3) 中期目標期間を超える債務負担

- ・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。
- (4) 積立金の処分に関する事項
- ・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。
- (5) 情報セキュリティ対策
- ・ 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。
- (6) 事業の審査及び評価
- ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。
- (7) 国際協力
- ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に積極的に対応する。
- (8) 内部統制の充実・強化
- ・ 「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」（平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知）に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。
- (9) 情報公開
- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

中期計画予算  
平成 25 年度～平成 29 年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
収 入	
運営費交付金	16,112
自己収入	674
計	16,786
支 出	
業務経費	9,467
一般管理費	1,122
人件費	6,198
計	16,786

(注 1) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注 2)

- ・運営費交付金収入及び業務経費には、平成 25 年度補正予算（第 1 号）により措置された好循環実現のための経済対策の一環として防災・安全対策の加速を図るための経費及び平成 28 年度補正予算（第 2 号）により措置された未来への投資を実現する経済対策の一環として、安全・安心の確保を図るための経費が含まれている。
- ・一般管理費には、平成 28 年度補正予算（第 2 号）により措置された未来への投資を実現する経済対策の一環として、安全・安心の確保を図るための経費が含まれている。

**【人件費の見積り】**

期間中総額 5,005 百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

**【運営費交付金の算定ルール】**

- ・毎事業年度の運営費交付金については、以下の数式により決定する。  

$$\text{運営費交付金} = \text{人件費} + (\text{業務経費} + \text{一般管理費}) \times \beta \text{ (消費者物価指数)} - \text{自己収入} + \varepsilon \text{ (特殊要因増減)}$$

$$\text{人件費} = (\text{基本給等} + \text{社会保険料負担金} + \text{児童手当拠出金}) \times \gamma + \text{退職手当}$$

基本給等＝前年度の（役員報酬＋職員基本給＋職員諸手当＋超過勤務手当）

業務経費＝前年度の業務経費相当額× $\alpha 1$ × $\delta$

一般管理費＝前年度の一般管理費相当額× $\alpha 2$

#### 【注記】

業務経費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

一般管理費の効率化係数（ $\alpha 2$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

消費者物価指数（ $\beta$ ）：各事業年度予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

人件費調整係数（ $\gamma$ ）：各事業年度の予算編成過程において給与昇給率等を勘案して、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

政策係数（ $\delta$ ）：国民に対して提供するサービスへの対応への必要性、独立行政法人の評価委員会による評価等を総合的に勘案し、各事業年度の予算編成過程において、当該事業年度における具体的な係数値を決定。

特殊要因（ $\varepsilon$ ）：法改正等に伴い必要となる措置、現時点で予測不可能な事由により、特定の年度に一時的に発生する資金需要

#### 【中期計画予算の見積りに際し使用した具体的係数及びその設定根拠等】

- ・業務経費の効率化係数（ $\alpha 1$ ）：平成25年度は0.982065、平成26年度は0.91531876、平成27年度は0.955、平成28年度は0.99、平成29年度は0.9829255とした。
- ・一般管理費の効率化（ $\alpha 2$ ）：中期計画期間中は、0.97とした。
- ・消費者物価指数（ $\beta$ ）：中期計画期間中は1.00とした。
- ・人件費調整係数（ $\gamma$ ）：平成25年度は0.917972、平成26年度は1.087081、平成27年度は1.0345763、平成28年度は1.022880434、平成29年度は1.0407866とした。
- ・政策係数（ $\delta$ ）：平成25年度は1.00、平成26年度は1.032346、平成27年度は1.0823847、平成28年度は1.014781263、平成29年度は1.1805607とした。

収支計画  
平成25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	17,545
経常費用	17,545
業務経費	8,812
一般管理費	1,119
人件費	6,198
減価償却費	1,392
財務費用	24
臨時損失	0
収益の部	17,548
運営費交付金収益	16,083
自己収入	674
資産見返運営費交付金戻入	791
臨時利益	0
純利益	3
目的積立金取崩額	0
総利益	3

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 【注記】

当法人における退職手当については、役員退職手当支給規程及び職員退職手当支給規程に基づいて支給することとなるが、その全額について、運営費交付金を財源とするものと想定している。

資金計画  
平成25年度～平成29年度

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	16,786
業務活動による支出	16,786
投資活動による支出	0
財務活動による支出	0
次期中期目標期間への繰越金	0
資金収入	16,786
業務活動による収入	16,786
運営費交付金による収入	16,112
自己収入	674
投資活動による収入	0
財務活動による収入	0
前期中期目標期間よりの繰越金	0

(注) 各欄の積算と合計欄の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 平成 29 年度 独立行政法人国民生活センター年度計画

平成 29 年 3 月 31 日

(変更) 平成 29 年 10 月 1 日

(変更) 平成 29 年 12 月 27 日

独立行政法人国民生活センター

独立行政法人国民生活センター（以下「センター」という。）は、中期計画に定めた業務の実施について、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 31 条の規定に基づき、平成 29 年度の業務運営に関する計画（以下「年度計画」という。）を以下のとおり定める。

## 1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

## (1) 一般管理費及び業務経費

- ・ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比 3% 以上、業務経費については、前年度比 1% 以上の経費の削減を行う。

## (2) 人件費

- ・ 平成 27 年度に策定した人事異動計画を踏まえ、職員等の配置の適正化を図るとともに、総人件費については、政府の取組を踏まえ対応する。

## (3) 給与水準

- ・ 給与水準については、平成 28 年度の検証結果を踏まえ、平成 29 年度の地域・学歴勘案のラスパイレス指数を 100.0 とするために、必要な措置を講じる。なお、給与水準の適正化に当たっては、その取組状況や検証結果について公表する。なお、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、必要に応じて措置を講じる。
- ・ 昇格・昇給体系を含めた給与体系の見直しについては、公務員の給与改定に関する取扱いを踏まえ、検討した上で行う。

## (4) 随意契約等の見直し

- ・ 「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成 27 年 5 月 25 日総務大臣決定）に基づき、契約の適正化を推進するため、「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施・公表するとともに、原則として一般競争入札等によることとする。一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施するとともに、その割合が契約件数全体の 84.1%（平成 26 年度実績）を下回らないよう努める。また、契約に係る情報の公開を引き続き推進する。さらに、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。

#### (5) 保有資産の有効活用

- ・ 相模原事務所については、地方創生に係る徳島県での研修事業の実施分を除き、一定水準の稼働率（宿泊室：64.7パーセント以上、研修室：59.8パーセント以上）<sup>(注)</sup>の確保を目指すため、以下の措置を講ずる。
- ・ 研修においては、「消費者教育推進のための研修」に新たなコースを追加することや、企業職員研修を充実させること等により、相模原事務所研修施設実施分及び徳島県実施分を合わせて、コース数を83コース、人員を5,976人以上とする。
- ・ 一般利用者への施設貸し出しを増やすため、高等学校・大学等の教育機関の他、近隣の地方公共団体や独立行政法人、消費者志向経営に関する取組を行っている業界団体等を対象に周知や広報などを実施する。
- ・ 多くの受講対象者が研修に参加できる方策を検討するため、利用者に対するアンケート調査（利用実態調査、満足度調査等を含む）等を行う。この調査結果に基づき、開催日程を調整するなど利用者の利便性向上を図ることとする。
- ・ 従来実施してきた建物管理について、民間競争入札（平成27年度実施）により決定した事業者に、円滑かつ適切に業務を実施させる。

(注)「国民生活センター相模原事務所研修施設の活用に関する懇談会」報告書において示された、平成27年度以降の研修充実・強化後の稼働率、コース数及び合計予定人員（徳島県での研修事業実施分を除いて計算）。

#### (6) 自己収入の拡大・経費の節減

- ・ 出版物の販売、研修受講料・宿泊料等について、設備維持コスト変動等状況が変化する都度、受益者負担が適正かどうか前年度の検証結果を踏まえた上で、必要に応じて見直す。また、研修事業について、経費節減に向け、地方公共団体との共催など効率化が見込まれる方法を引き続き検討・実施する。

### 2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置

#### (1) 消費生活情報の収集・分析・提供

##### ① P I O - N E T の刷新

- ・ 地方公共団体等と合意した決裁前の情報を閲覧登録する仕組みの運用ルールに基づき登録日数を10日以内にする。
- ・ センターが自ら受け付けた相談について、P I O - N E T への登録日数を5日以内に短縮する。

## ②「早期警戒指標」の活用

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を活用し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、消費生活センター等へ定期的に提供する。
- ・ 早期警戒指標の全国の消費生活センターにおける利活用の促進を図る。

## ③ P I O－N E Tの利用承認

- ・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O－N E Tの利用承認を適切に実施する。

## ④「事故情報データベース」の活用

- ・ 事故情報データベースを活用し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、情報分析能力を強化し、情報の有効活用を図るため、消費者庁と協議の上、具体的な方策を検討する。

## ⑤調査研究

- ・ 国・地方の消費者政策の企画立案や消費者行政の国際的展開に資するため、消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T情報等の活用や、海外の消費者行政等の動向についての情報収集を通じて、調査研究を行い、広く国民に情報提供する。

## (2) 国民への情報提供の強化

### ①報道機関等を通じた情報提供

- ・ P I O－N E T等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。
- ・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。

### ②ホームページ、出版物等による情報提供

#### ア. ホームページ

- ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。
- ・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。
- ・ 消費者問題に関する専門情報誌である「国民生活」を定期的にホームページへ

掲載するとともに、同コンテンツの簡易冊子を関係各所に配布する。

- ・ 「国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の平均満足度の評価を得る。

#### イ. 出版物

- ・ 国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図るとともに、視覚障害者のためのデイジー版を作成する。

#### ウ. 高齢者や障害者等への情報提供

- ・ 高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。
- ・ メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。

#### ③「消費者トラブルメール箱」の運用

- ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集し、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものを中心に迅速に分析した上で、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上新設又は更新し、ホームページ上で提供する。

#### ④消費者庁の行う注意喚起への協力

- ・ 消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。

### (3) 苦情相談の充実・強化

#### ①苦情相談

##### ア. 経由相談

- ・ 専門分野に特化した相談員・職員で構成されるチーム制を敷くとともに、弁護士・専門技術者等専門家の活用により消費生活センター等からの経由相談の解決能力の向上を図る。
- ・ 消費生活センター等において対応困難な分野に関する苦情相談や全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。

##### イ. 消費者ホットライン等を活用した地方支援

- ・ 消費生活センター等の支援として、平日バックアップ相談及びお昼の消費生活相談を実施し、あっせんを積極的に行う。

- ・ 土日祝日に相談窓口を開所していない消費生活センター等の支援として、土日祝日相談を実施し、必要に応じて、平日に継続処理を行い、あっせんを積極的に行う。
- ・ 消費者ホットラインの三桁化に伴う消費生活相談の増加に対して、地方自治体への支援など適切な対応を行う。

## ②個人情報の取扱いに関する苦情相談

- ・ 個人情報に関する苦情相談について、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、円滑かつ的確な処理に資するため、苦情相談機能を発揮し、また、経由相談で得られる情報の共有を関係機関に向けて図る。

なお、平成29年5月の個人情報保護法改正に合わせ、従来の『個人情報に係る相談処理マニュアル』を全面改訂し、全国の消費生活センター等の相談処理に資する参考資料として提供する。

## ③越境消費者トラブルに関する苦情相談

- ・ 地方公共団体の相談窓口の支援の一環として、越境消費者相談への対応を適切に行うとともに、全国の消費生活センター等に対して相談対応に資する情報を提供する。

## (4) 裁判外紛争解決手続の実施

### ①裁判外紛争解決手続の適切な実施

- ・ 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施し、申請から4か月以内に手続を終了するよう努める。

### ②消費者裁判手続特例法への対応

- ・ 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）（消費者裁判手続特例法）の附則第6条を踏まえ、同法律の施行前事案に関する請求に係る金銭の支払義務に関し、裁判外紛争解決手続の利用の促進等の措置を適切に対応する。

## (5) 関係機関との連携

### ①消費者庁等

- ・ 消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。
- ・ 財産事案や生命身体事案に係る情報共有のための会議の場等を通じ、P I O N E T等に蓄積されている情報等の分析結果や、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等について、消費者庁との情報共有をより緊密

に行う。

- ・ 公共料金の値上げが消費生活に及ぼす影響の大きさに鑑み、公共料金に関して受け付けた意見・相談内容等を取りまとめ、消費者庁へ報告する。
- ・ 関係行政機関への情報提供を積極的に行う。

#### ②消費生活センター等

- ・ P I O-N E Tの安定的運用に資するため、「P I O-N E Tつうしん」（相談カードの記載方法やキーワード付与ルール等の周知を目的とした情報誌）など、P I O-N E T運営に関する情報を、随時「消費者行政フォーラム」（P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板）に掲載する。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「消費生活相談緊急情報」を「消費者行政フォーラム」に月2回以上掲載する。
- ・ 相談対応等から得られた情報・知見を迅速に提供するため、「製品関連事故情報」を「消費者行政フォーラム」に毎月掲載する。

#### ③国の行政機関

- ・ 法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資するため、消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行う。

#### ④独立行政法人

- ・ 製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。

#### ⑤消費者団体

- ・ 適格消費者団体におけるP I O-N E Tの利用について、「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書」を踏まえて、関係者との調整を引き続き行い、利用のための環境整備を進める。
- ・ 消費者団体への情報提供を積極的に行う。

#### ⑥法令照会への対応

- ・ 裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。

#### (6) 関係行政機関等に対する改善要望

- ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

## (7) 研修等の充実

### ①教育研修事業の充実強化

- ・ 従来から実施している消費者行政職員研修、消費生活相談員研修について、事例検討・参加体験型研修を取り入れ、コース数を増やす。
- ・ 「消費者教育推進のための研修」について、地域における消費者教育推進を支援するため、研修対象者を社会福祉関係者、学校教育関係者、消費者教育の担い手等にも拡大し、新たに設けることとなった「消費生活サポーター研修」の中で高齢者の見守りや地域の消費者教育を推進する担い手を育成するため、「地域の見守りネットワーク推進のための講座」を実施する。
- ・ 相談員資格の有資格者のうち相談現場の経験がない者や現在相談業務についていない者に対して、消費者教育に関する専門知識等をブラッシュアップする「専門知識アップデート講座」を実施する。
- ・ 消費者問題の解決を目的として構築される地域ネットワークの担い手を養成する「消費生活サポーター研修」を実施する。
- ・ 「企業職員研修」のコース内容を実務に役立つものとするため、消費者関連法令等の解説や、ケーススタディ等を消費者庁と協力して実施する。

研修内容	コース数	人員
地方消費者行政職員・消費生活相談員研修	53	3,816
消費者教育推進のための研修	18	1,296
消費生活サポーター研修	5	360
事業者を対象者とした研修	7	504

※相模原事務所研修施設及び徳島県での研修事業の実施分で実施する講座

- ・ 上記研修においては、研修の対象となる関係機関等に幅広く周知し、研修への参加を促す。
- ・ 研修参加申し込み受付システムを導入するなどによって、受講希望者の研修申し込みが容易になるような環境整備を図る。
- ・ 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。

- ・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修については、センターが実施する講座の活用や消費者庁が実施する国家公務員向け研修の支援を行う。
- ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。
- ・ 企業・消費者向けの教育研修事業について市場化テスト（官民競争入札）により決定した事業者を引き続き実施させる。

## ②都道府県における巡回訪問事業の支援

- ・ 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるように、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

## ③消費生活相談員資格試験

- ・ 消費生活相談員資格試験を登録試験機関として適正に実施する。
- ・ 資格保有者の地域偏在の解消を図る観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。

## ④消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる消費生活相談員の資質・能力の向上を図るため、消費生活相談員資格試験と併せて、5年ごとに更新を必要とする消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 消費生活センター等での実務に就いていない消費生活専門相談員資格保有者が5年ごとに資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。
- ・ 消費生活専門相談員資格認定制度に係る業務に関しては、その実施状況等を見つつ、必要な業務の見直しについて検討を行う。

## (8) 商品テストの強化

### ①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。

- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁(消費者安全調査委員会を含む。)からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

## ②商品テストの効率的な実施

- ・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。
- ・ 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。
- ・ 消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。

## ③商品テスト実施機関等の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。
- ・ 地方公共団体等に対しては、中核機関として役割を果たすため、新たに構築したデータベースにデータを登録し、情報提供を行う。

## (9) 立担保の実施等

- ・ 独立行政法人国民生活センター法(平成14年法律第123号)第10条第7号に規定する業務を円滑かつ効果的に実施するため、以下の取組を行う。

①特定適格消費者団体等と事前相談による情報共有等によって連携を図りながら協力するよう努める。

②特定適格消費者団体からセンターへ担保を立てる要請があり有識者による審査を経てセンターが担保を立てる決定をした事案については、裁判所が命じた期限までに担保を立てる。

③担保を立てた事案について、その後の裁判手続の経過と権利義務関係を把握し、適切な管理、求償を実施する。

## (10) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

①震災関連情報の収集・提供

- ・ 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。

②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施

- ・ 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。

③放射性物質検査に関する地方公共団体への支援等

- ・ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(11) 消費者教育の推進

消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメールマガジン「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。

②P I O-N E T情報等の消費者教育への活用

- ・ 高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。

④消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供

- ・ 消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。

(12) 中核機関としての役割強化

- ・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

(13) 政府機関の地方移転に関する取組

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について」（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、徳島県に開設する「消費者行政新未来創造オフィス」において、以下の取組を実施する。

- ・ 徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修を実施するとともに、徳島独自の研修も実施する。
  - ・ 徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。
3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画
- ・ 別紙1から別紙3までのとおり。
  - ・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。
4. 短期借入金の限度額
- ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。
5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画
- ・ 不要財産等の処分に関する計画はない。
6. 重要な財産の処分等に関する計画
- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。
7. 剰余金の使途
- (1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備
  - (2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備
  - (3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備
8. その他業務運営に関する事項
- (1) 施設・設備に関する計画
    - ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。
  - (2) 人事に関する計画
    - ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、引き続き可能な

ものを実施する。

(3) 中期目標期間を超える債務負担

- ・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。

(4) 積立金の処分に関する事項

- ・ —

(5) 情報セキュリティ対策

- ・ 政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準群を踏まえ、情報セキュリティポリシーを適時適切に見直すとともに、これに基づき情報セキュリティ対策を講じ、情報システムに対するサイバー攻撃への防御力、攻撃に対する組織的対応能力の強化に取り組む。

(6) 事業の審査及び評価

- ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。

(7) 国際協力

- ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。

(8) 内部統制の充実・強化

- ・ 「「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備」について」(平成26年11月28日総管査第322号総務省行政管理局長通知)に基づき、業務方法書に定めた事項を確実に実施する。内部統制の充実・強化を図るため内部統制委員会の開催やコンプライアンスの徹底等、内部統制環境を整備・運用するとともに不断の見直しを行う。また、定期的に内部監査等によりモニタリングや検証を行い、監事による監査機能・体制を強化する。

- ・ コンプライアンスに係る職員研修を行う。

(9) 情報公開

- ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

## 平成29年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	3, 234
事業収入等	120
計	3, 354
支出	
業務経費	2, 822
うち広報事業経費	274
情報・分析事業経費	1, 097
相談事業経費	468
商品テスト事業経費	506
研修事業経費	259
企画調整事業経費	62
紛争解決委員会事業経費	145
適格消費者団体支援事業経費	9
一般管理費	532
計	3, 354

(注) 1. 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

2. 人件費は、各事業等に配賦している。

## 【人件費の見積り】

1, 084百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬（非常勤役員給与を除く。）並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

## 平成29年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	3, 4 1 3
經常費用	3, 4 1 3
業務経費	1, 5 4 6
一般管理費	2 2 6
人件費	1, 4 2 2
減価償却費	2 1 1
財務費用	8
収益の部	3, 4 1 2
經常収益	3, 4 1 2
運営費交付金収益	3, 2 2 6
事業収入等	1 2 0
資産見返運営費交付金戻入	6 5
經常損失	1
目的積立金取崩額	—
当期総損失	1

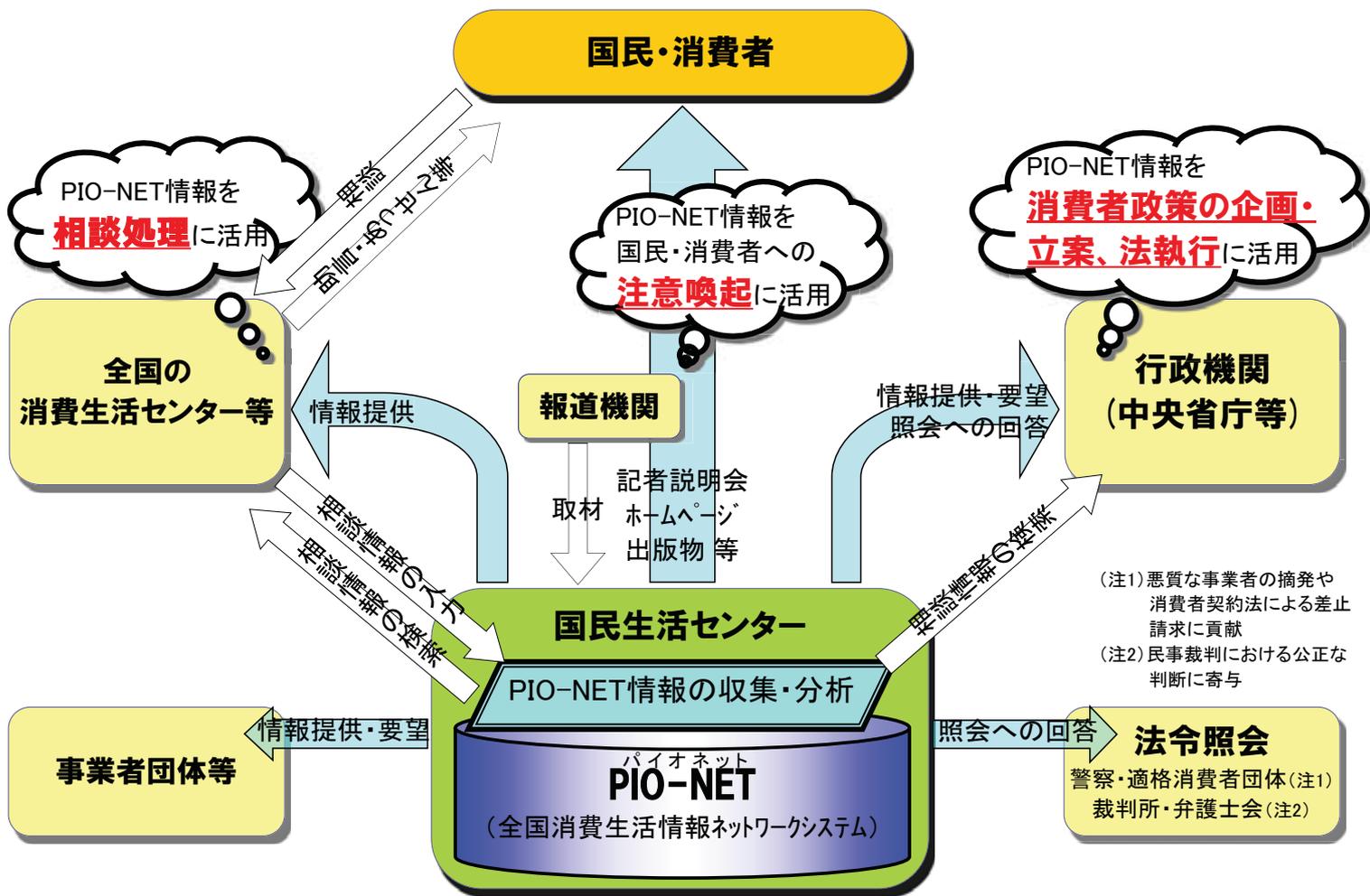
(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 平成29年度資金計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	5,805
業務活動による支出	3,168
投資活動による支出	2,101
財務活動による支出	145
翌年度への繰越金	391
資金収入	5,805
業務活動による収入	3,356
運営費交付金による収入	3,234
事業収入等	122
投資活動による収入	2,093
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	356

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。



## 消費生活相談情報の分析 (早期警戒指標)

- 国民生活センターでは、悪質な事業者や問題商法を早期に発見するため、2009年6月より「**早期警戒指標**」(急増指標、特商法指標)を開発し、中央省庁(消費者庁・経済産業省・警察庁)、都道府県・政令市の消費者行政担当部門等に提供。

	概要	目的	考え方
急増指標	相談件数の増加・急増傾向を把握する指標	問題のある事業者や商法などを発見し、消費生活センターや消費者に早期に情報を提供	全相談件数に占める特定の事業者や商品に関する相談件数の割合について過去と現在を比較して得点化
特商法指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を判別する指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を抽出し、迅速な法執行への参考とする	過去に特定商取引法違反で行政処分された事業者の相談に似ている度合いを得点化

- 2015年9月28日からは、当該指標をPIO-NET2015の一機能(非定型集計機能)として利用可能とし、相談員、行政職員、中央省庁関係者等、全てのPIO-NET2015利用者が、簡単な操作で、相談の傾向や事業者・商品ごとの状況を適宜把握可能となった。これにより、問題のある事業者や手口等を発見・分析しやすくなり、迅速な対応が可能となった。

報道発表資料一覧(平成29年度)

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
1	<p>こんなはずじゃなかったのにも「格安スマホ」料金だけではなく、サービス内容や手続き方法も確認しましょうー</p> <p>平成29年4月13日</p>	<p>近年、いわゆる「格安スマホ」等の携帯電話を利用する消費者が増え、全国で消費者生活センター等には、これらの「格安スマホ」に関するトラブルが増加している。相談内容を見ると、今まではおりのサービスが安く買いたたけられるという点に、実際はサービス内容等が違っていたり、かつ、消費者に格安スマホ会社の利益設定は比較的安価であり、消費者にとっては、自分の利用実態に合わせより多くの契約先から選ぶようになるようになったが、今まで契約していた携帯電話会社と違ふ所もあるといった特徴を理解して利用することが重要となる。そこで、最新の相談事例やアドバイスなどを、消費者に情報提供した。</p>	<p>関係機関への要望・情報提供</p> <p>○電気通信サービス向上推進協議会(法人番号なし)</p> <p>要望先</p> <p>○電気通信サービスの提供に関する相談が増加していることから、より多くの消費者が安心・安全に利用できるよう、業界全体として苦情の減少に向けた取り組みを行うことを要望します。特に、販売形態や、ホームページ等への起動を含め、より一層の消費者への啓発等に関する取り組みを行うことを要望します。</p> <p>要望内容</p> <p>◇総務省は要望先の構成団体の1つである(一社)テレコムサービス協会(MVNO委員会)に対し、MVNOの利用にあたっての注意点を等々と一層の充実を図る取組みを行う様要請を行った。(4/17)</p> <p>◆総務省からの要請も受け、要望先団体の構成団体の1つである(一社)テレコムサービス協会は、消費者への注意事項とアドバイスをウェブポイント形式で作成し、HP上で公表した。(4/21)</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第一課(法人番号2000012020001)</li> <li>●総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 事業政策課(法人番号2000012020001)</li> <li>●総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 料金サービス課(法人番号2000012020001)</li> <li>○一般社団法人全国携帯代理店協会(法人番号2011005006137)</li> </ul>	<p>関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況</p> <p>○総務省は要望先の構成団体の1つである(一社)テレコムサービス協会(MVNO委員会)に対し、MVNOの利用にあたっての注意点を等々と一層の充実を図る取組みを行う様要請を行った。(4/17)</p> <p>◆総務省からの要請も受け、要望先団体の構成団体の1つである(一社)テレコムサービス協会は、消費者への注意事項とアドバイスをウェブポイント形式で作成し、HP上で公表した。(4/21)</p>	<p>その他</p> <p>○事業者名を告げた公表 民事訴訟管理センター</p>	
2	<p>ガスの小売全面自由化が始まりました！一正確な情報を取直し、契約内容をよく理解しましょう！使えなくなったガスをつけましょうー</p> <p>平成29年4月28日</p>	<p>平成29年4月1日より、ガスの小売全面自由化が始まった。これまで、消費者向けの都市ガスの契約は地域ごとに特定の事業者としか契約できなかったが、自由化により複数の様々な業種や業態の事業者の中から消費者が契約先を選択することが可能となるほか、他の商品とのセット割引等多様なサービスが提供されることも期待される。</p> <p>その一方で、国民生活センター及び各地の消費者生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会、消費者生活センターからガスの小売全面自由化に関する相談が寄せられており、相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供する。</p>	<p>要望先</p> <p>—</p> <p>要望内容</p> <p>—</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者調査課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>	<p>関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況</p> <p>—</p>	<p>その他</p> <p>—</p>	
3	<p>「民事訴訟管理センター」からの契約請求ハガキは無視していただき！</p> <p>平成29年5月1日</p>	<p>「民事訴訟管理センター」と名乗る機関からハガキが届いたとして全国の消費者生活センター等に寄せられた相談が今年3月下旬から急増したため、「民事訴訟管理センター」からハガキが届いても、決して相手に連絡せず、支払わずに無視し、不安を感じたり対処に困った場合には、すぐにお近くの消費者生活センター等(消費者ホットライン188(いやや))に相談するよう、消費者に注意喚起した。</p>	<p>要望先</p> <p>—</p> <p>要望内容</p> <p>—</p> <p>情報提供先</p> <p>—</p>	<p>関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況</p> <p>—</p>	<p>その他</p> <p>—</p>	

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



No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
6	取っ手が取れたフライパン(相影海浜のため) のテストから No.111)	平成29年5月11日	「2カ月前に購入したフライパンを使用したところ、取っ手が取れた。原因を調べてほしい」という依頼を受けた。当該商品は、本体と取っ手を固定している直径約28cmのアルミハブで、同商品の取っ手内部の構造を確認すると取っ手は本体に取り付けられているアルミニウム製の結合部にねじで固定されている。 なお、当該品の結合部は表面にさびが付着しており、一部が破断して欠けていた。結合部の表面に複数の穴(孔)食が見られ、腐食したことで強度が低下していたものと考えられた。 一方、取っ手を固定していた鍍金のねじにはさびが見られ、取っ手の内部に水等が浸入したことなどの影響による腐食で強度が低下し破断したことで、取っ手を固定しているねじを支えられず、取っ手が外れたものと考えられた。テスト結果を販路事業者に説明したところ、相談者へ購入代金を返金され、材質の変更及び検査を強化した上で、強度試験と耐久試験を行うとの報告があった。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		
7	ライターは安全に正しく使えますよ！ ライターの注意表示をよく確認し、事故を防ぎましょう	平成29年6月1日	ライターは手軽で便利な着火道具として消費者の生活に身近なものだが、使用方法を間違えたり、注意を怠ったりすると、住宅や自動車の火災など、重大のやけどや死亡に至る事故の原因になることがある。 消費者庁には、ライターに関する事故情報が平成21年9月から平成28年度末まで(729件)寄せられており、現在も(1)使用後の残火による事故、(2)子どもが火遊びによる事故、(3)自動車内での事故など、ライターに関する事故が継続して発生していることから表示にある使用上の注意を守り、ライターを安全に正しく使うよう呼びかけた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 - ●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	消費者庁との連名公表	
8	日本の法律は関係ない と主張する海外マルチ 事業者とのトラブル 契約先は海外！？人を 紹介すれば儲かると言 われたのに……	平成29年6月15日	スマートフォンやインターネットの普及で海外事業者とマルチ取引で契約することが簡単になった。消費者はSNS等を通じた日本人からの勧誘や、インターネット上の投稿・動画をきっかけに海外事業者と契約することも多くなっている。 全国の消費生活センターには、勧誘者が日本人であることに安心して、契約内容やリスクを十分に認識しないままにサービス等をインターネットで申し込み、海外事業者と思わぬトラブル等となったという苦情が寄せられている。海外事業者との契約であっても、日本で契約した消費者は、特定商取引法上のクーリング・オフ等主張できる場合があります。しかし、海外事業者の中には日本の法律は関係ないと主張し、解約等に応じないケースも目立つ。 今後、同様のトラブル発生が懸念されるため、最新の相殺事例を紹介しトラブルの防止のため、消費者に注意を呼び掛けることともに、関係機関に要望と情報提供を行った。	要望先 - 要望内容 - ●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) (1)消費者庁取引対策課 全国の消費生活センター等には、日本の消費者が、日本国内で勧誘されたマルチ取引で契約した海外事業者との契約トラブルに関する相談が増加しています。さらに、これら海外事業者等は日本の法律は関係ないと主張し特定商取引法上のクーリング・オフに応じない等、解決が困難となっています。 海外事業者との契約において日本で活動する勧誘者等に対し、特定商取引法の周知等の対応をすることを要望いたします。また、海外事業者とのトラブル防止のために、日本の消費者に対し、連鎖販売取引の注意点や、クーリング・オフ等の解約方法を啓発することを要望いたします。 (2)内閣府消費者委員会事務局 全国の消費生活センター等には、日本の消費者が、日本国内で勧誘されたマルチ取引で契約した海外事業者との契約トラブルに関する相談が増加しています。さらに、これら海外事業者等は日本の法律は関係ないと主張し特定商取引法上のクーリング・オフに応じない等、解決が困難となっています。 海外事業者との契約において日本で活動する勧誘者等および日本の消費者に対し、特定商取引法に基づき適切な対応がなされるよう、調査・啓蒙等を行うことで、消費者トラブルの未然防止が図られるよう要望いたします。		
				要望先 - 要望内容 - 情報提供先 - ●消費者庁 消費政策課(法人番号5000012010024) ●経済産業省 商務流通保安グループ 商取引監視課(法人番号8000012130001) ●経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務流通保安グループ 消費経済企画室(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本訪問販売協会(法人番号5011105005424) ○一般社団法人日本クレジット協会(法人番号1010005014126) ○日本クレジットカード協会(法人番号9700150005109)		



No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
13	取り出しツマミが鋭利な排水口のごみ取り(相談解決のためのテストから No.112)	平成29年6月29日	「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」という依頼を受けた。当該品は、流し台の排水口に設置して、ごみを濾(こ)し取るもので、ステンレスの板に小さな穴が空いた構造となっていた。相談者によると、当該品を排水口から取り出す際、取り出しツマミに右手中指を引っかけて取ろうとしたところ、ツマミが指に食い込んで指を切ったとのことであった。当該品の取り出しツマミ及び本体外部部の端部をマイクロコンピュータで観察したところ、いずれもプレス加工で打ち抜いた際にできたと考えられるせん断面及び端部が観察され、鋭利な状態であった。端部(端部は入り取り加工の形状はなく、鋭利な状態であった)を、取り出しツマミ端部の鋭利度について、参考までに五層合金鋼(S15C)及び米国の安全規格(UL規格)のシヤブ(ブレード)と比べて行ったところ、いずれのテストにおいても鋭い端部と判定され、場合によっては指を切るおそれがあった。依頼センターがテスト結果を相談者に説明したところ、取り出しツマミの端部をバリ取りし、鋭利な部分をなくすほか、取り出しツマミに指先が入りにくい形状に変更するとの回答があった。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		
14	鋭利な線で指先を切った天ぷら鍋(相談解決のためのテストから No.113)	平成29年6月29日	「天ぷら鍋を洗っていたところ、油はねを防止するカバーの線で指先を切った。鋭利なところがないか調べてほしい」という依頼を受けた。当該品はスチール製の天ぷら鍋で、油はねを防止するカバーの線が裏面へ折り曲げられていた。相談者の申し出によることと、当該品を洗っていたときに、カバーの線で左薬指の先を切り出血したとのことであった。当該品についてカバーの線と直接触って確認したところ、この折り曲げられた部分に指先が引っ掛かる場合がありました。線が裏面へ折り曲げられた部分の両側の角のうち、下方の角は滑らかな形状でしたが、上方の角はやや鋭利な形状であった。そこで、線の鋭利度について日本の玩具安全基準(ST基準)及び米国の安全規格(UL規格)を適用してカバーの線の上方向角について前方角30度の鋭利度は、ST基準においては当該品に危険な鋭い線部と判定された。依頼センターがテスト結果を製造事業者者に説明したところ、玩具安全基準に適合するように商品を改善したとの報告があった。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		
15	心当たりのないメール・SMSには返信しないという“迷惑メール”に誘導されてトラブルに！ 1	平成29年7月6日	全国の消費生活センター等には、携帯電話やパソコン等に届く電子メールやSMS(ショートメッセージサービス)等のうち、いわゆる“迷惑メール”が関連した相談(注1)が寄せられており、2014年度以降増加している。その内容は「迷惑メールが1日に何十通も送られてきて困る」といった迷惑メールの受信に関するトラブルのほか、「有料サイトの登録料金を請求するSMSが届き、支払いってしまった」「お金がもらえるという当選メールが届き、受け取るための費用を支払ったが入金されなかった」という迷惑メールをきっかけに他のトラブルになってしまったもの等がみられる。そこで、最新の相談事例やアドバイスをまとめ、消費者に情報提供する。【注1】本資料内では、「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」(特定電子メール法)と「特定商取引に関する法律」(特定商取引法)に関連する迷惑メールに関する相談のほか、携帯電話、パソコン等に希望していないのに送られてくる電子メール、SMSに関する相談のこと。	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000002010019) ●総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第二課(法人番号2000012020001) ●警察庁 生活安全局 情報技術犯罪対策課(法人番号80000072130001) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号80000072130001) ○一般財団法人日本電子メール協会(法人番号6013305001870) ○一般財団法人日本産業協会(法人番号7010005008469) ○ファイリング対策協議会(法人番号なし)		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係者団体、事業者等の対応状況	その他
16	携帯用取取線香入れを使用中のやけどの注意(相談解決のためのテストから No.114)	平成29年7月6日	「携帯用取取線香入れを使用したところ、子どもが触れてやけどした。同様の商品に比べて高温になりやすいか調べてほしい。」という依頼を受けた。当該商品及び当該商品と類似した構造の参考品をそれぞれフックで垂直にする状態、取取線香を使用したときの血やふたの表面温度を調べたところ、当該品、参考品は火種付近の最高温度はいずれも60℃前後であり、触れた場合に即座にやけどをすることが考えられた。携帯用取取線香入れの表面が通常よりも高温になる状況として、取取線香の2カ所と同時に着火した場合の表面温度を調べたところ、いずれも表面の最高温度は通常の使用時よりも高温(約76℃～82℃)になった。また、火種付近の灰が落ちて指に付着した状況を想定し、火種から落ちた直後の灰の温度を調べたところ、300℃程度に達していたほか、2秒程度100℃以上の温度を維持していた箇所もあった。携帯用取取線香入れについて、今回のテストでは通常の使用時における表面温度は、触れただけでやけどをすることが低く考えられる温度であったが、取取線香が2カ所同時に着火した状態で携帯用取取線香入れに触れたり、取取線香の火種から落ちた灰に直接触れられた場合はやけどをすることが考えられることから、使用の際に、取取線香の複数箇所に着火しないように、また子どもが触れたりすることのないよう注意喚起した。	テスト対象銘柄の製造者 ●消費生活表示対策課(法人番号5000012010024) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課(法人番号8000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 生活衛生・食品安全部 基準審査課 新開発食品保健対策課(法人番号6000012070001)	●厚生労働省 基準審査課長と食品監視安全課長との間で、都道府県・保健所設置市・特別区の衛生主管部長宛に通知文を発送し、ホームページにて公表内容やQ&Aを掲載するなどの周知を行った。また、フェイスブックにて周知した。 ●消費者庁 消費者行政担当課に課長名文書と指定都市消費者行政担当課に課長名文書を発送し、また、ツイッターにて周知を行った。 ●食品安全委員会は、公式ブログ、フェイスブックにて周知を行った。 ○医薬基礎・健康・栄養研究所の「健康食品」の安全性・有効性情報のページに公表内容を記載した。 ○2社から意見書 ◆社から改善したとの連絡有 ◆1社から販売中止の連絡有 ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 食品基準審査課 新開発食品保健対策課が「薬事・食品分科会 食品衛生分科会 新開発食品調査部会 新開発食品監視部会」を「フェリア・ミリア」を議題として2回開催 ◆上記部会の報告会である「薬事、食品分科会 食品衛生分科会(医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全企画課)の議題」にフェリア・ミリアが取り上げられた。 ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 基準審査課、食品監視安全課、消費生活表示企画課が課長名、連名で、都道府県・保健所設置市・特別区の衛生主管部長宛の通知を発送した。また、業界団体等の通知も発送。都道府県・衛生主管部長宛の通知も発送。特別区の衛生主管部長宛へ県、保健所設置市・特別区の衛生主管部長宛へメールにて周知を行った。 ○消費者庁 消費者安全課より、各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課長宛に課長名で通知を発送。 ●厚生労働省は、第5回食品衛生法改正懇談会で、フェリア・ミリアを含む「健康食品」を話題として取り上げた。 ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 基準審査課、食品監視安全課が課長名、連名で、都道府県・保健所設置市・特別区の衛生主管部長宛の通知を発送。	その他
17	実容を目的とした「フェリア・ミリア」を含む健康食品一若し女性に危害が多発！安易な摂取は控えましょう	平成29年7月13日	ハスタップやスタイルアルプ等の実容を目的とした健康食品が販売されていた。PIO-NETには、フェリア・ミリアを含む健康食品に関する危害情報があり、2012年度以降の5年間で209件寄せられており、特に2015年度に増加。これらの中には月経不順や不正出血といった、女性特有の生理作用に影響を及ぼしていると考えられる特徴的な危害事例が多く見受けられた。 12銘柄について調査し、消費者に情報提供・注意喚起した。 【テスト内容】 各銘柄のエストロゲン活性を非臨床的試験細胞によって調べたところ、12銘柄中10銘柄で活性が認められた。 1)銘柄中2銘柄で、1日最大摂取目安量当たり強いエストロゲン活性を持つフェリア・ミリア、ミリアエストロールが身体へ作用を及ぼす可能性があると考えられる重量が含まれていた。 一日最大摂取目安量当たりのインフラボンであるフェリアの量が突出して多いものが1銘柄あった。 ・体内で分泌されたり、医薬品として使用されるエストロゲンが添加されている銘柄はなかった。 ・3銘柄は医薬品に定められている時間までには消滅しなかった。 ・商品パッケージ等では11銘柄中2銘柄で、販売者のウェブサイトでは10銘柄中6銘柄で健康増進効果等と受け取れる記載がみられ、医薬品医療機器等法、健康増進法、または農薬表示法に抵触するおそれがあった。 ・販売者のアンケート調査では、活性が強い成分の量や活性の強さを問われているこの回答はなかった。	●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000002000019) ●内閣府 食品安全委員会(法人番号2000012010019) ●国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所(法人番号9120903002657) ○公益社団法人 日本薬師会(法人番号9010005018680) ○公益社団法人 日本産科婦人科学会(法人番号2010005016609) ○公益社団法人 日本産婦人科医会(法人番号50111050004814)	●厚生労働省 医薬・生活衛生局 食品監視安全課長と食品監視安全課長との間で、都道府県・保健所設置市・特別区の衛生主管部長宛に通知文を発送し、ホームページにて公表内容やQ&Aを掲載するなどの周知を行った。また、フェイスブックにて周知した。 ●消費者庁 消費者行政担当課に課長名文書と指定都市消費者行政担当課に課長名文書を発送し、また、ツイッターにて周知を行った。 ●食品安全委員会は、公式ブログ、フェイスブックにて周知を行った。 ○医薬基礎・健康・栄養研究所の「健康食品」の安全性・有効性情報のページに公表内容を記載した。 ○2社から意見書 ◆社から改善したとの連絡有 ◆1社から販売中止の連絡有 ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 食品基準審査課 新開発食品保健対策課が「薬事・食品分科会 食品衛生分科会 新開発食品調査部会 新開発食品監視部会」を「フェリア・ミリア」を議題として2回開催 ◆上記部会の報告会である「薬事、食品分科会 食品衛生分科会(医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全企画課)の議題」にフェリア・ミリアが取り上げられた。 ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 基準審査課、食品監視安全課、消費生活表示企画課が課長名、連名で、都道府県・保健所設置市・特別区の衛生主管部長宛の通知を発送した。また、業界団体等の通知も発送。都道府県・衛生主管部長宛の通知も発送。特別区の衛生主管部長宛へメールにて周知を行った。 ○消費者庁 消費者安全課より、各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課長宛に課長名で通知を発送。 ●厚生労働省は、第5回食品衛生法改正懇談会で、フェリア・ミリアを含む「健康食品」を話題として取り上げた。 ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 基準審査課、食品監視安全課が課長名、連名で、都道府県・保健所設置市・特別区の衛生主管部長宛の通知を発送。	その他

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
18	刈払機(草刈機)の使用 中の事故にご注意く ださい！	平成29年7月20日	消費者庁には、刈払機を使用中に指を切断、骨折したなどの事故情報が平成21年9月から平成29年8月末までに計140件寄せられており、被害に遭った方の約半数は60歳以上となっている。 刈払機はホームセンターやインターネットなどで個人でも簡単に購入することができ、手軽に使える便利な機器だが、鋭利な刈刃がついており、使用中は高速で回転するため、慎重に取り扱わないと指や脚などの骨折や切断などといった取り返しのつかない重篤なケガにつながる危険性がある。 回する刈刃が刃などの異物が接触すると、後軸した車輪や破損した刈刃の破片が飛散し、作業者自身や周囲の人に当たってケガをきたしたり、物に当たって破損させたりすることがあることから飛散物の飛距離及び飛散速度のほか、飛散物の威力を調査し注意喚起を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>	消費者庁との連名公表	
19	健康食品の摂取により 薬物性肝障害を発症す ることがありますー「医 師からの事故情報受付 窓口」からー	平成29年8月3日	「医師からの事故情報受付窓口(ドクターメール箱)」には、2017年7月20日までに179件の情報が寄せられており、そのうち59件は健康食品の摂取による「薬物性肝障害」と診断された情報である。 薬の副作用の一つに、薬の服用により肝臓の機能が障害される薬物性肝障害があり、健康食品等でも発症することもある。発症頻度はまれであるが、重症化する場合もある。 そこで、ドクターメール箱に寄せられた健康食品による薬物性肝障害の情報を取りまとめ、消費者に注意喚起することとした。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 食品専任企画課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬安全対策課(法人番号8000012070001)</li> <li>●厚生労働省 医薬・生活衛生局 生活衛生・食品安全企画課(法人番号8000012070001)</li> <li>●厚生労働省 医薬・生活衛生局 生活衛生・食品安全部基準審査課 新開発食品評価対策室(法人番号5000012070001)</li> <li>○公益社団法人 日本医師会(法人番号5010005004635)</li> <li>○公益社団法人 日本薬剤師会(法人番号3011105005376)</li> <li>○一般社団法人 日本肝臓学会(法人番号7010005003692)</li> <li>○公益社団法人 日本通信販売協会(法人番号9010005018680)</li> <li>○日本エーサードラッグストア協会(法人番号なし)</li> <li>○公益社団法人 日本健康・栄養食品協会(法人番号8011105004953)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇消費者庁 消費者安全課等は、各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課宛に情報提供等の依頼文書を発送。ツイッターで注意喚起。</li> <li>◇内閣府 食品安全委員会がFacebookならびにオンラインチャットログで注意喚起。</li> </ul>	
20	コンタクトレンズによる 目のトラブルにご注意く ださい「医師からの事 故情報受付窓口」か らー	平成29年8月3日	「医師からの事故情報受付窓口(ドクターメール箱)」には、2017年7月20日までに179件の情報が寄せられており、そのうち50件はコンタクトレンズの使用による眼障害と診断された情報である。 コンタクトレンズ装着による眼障害は重症化のおそれもあるため、ドクターメール箱に寄せられたコンタクトレンズによる眼障害の情報を取りまとめ、消費者に注意喚起することとした。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医療機器審査管理課(法人番号8000012070001)</li> <li>●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬安全対策課(法人番号8000012070001)</li> <li>○日本コンタクトレンズ学会(法人番号なし)</li> <li>○公益社団法人 日本眼科医会(法人番号4010405010572)</li> <li>○公益社団法人 日本眼科学会(法人番号3010005003589)</li> <li>○一般社団法人 日本コンタクトレンズ協会(法人番号8010005013814)</li> <li>○公益社団法人 日本通信販売協会(法人番号9010005018680)</li> <li>○日本エーサードラッグストア協会(法人番号なし)</li> <li>○日本眼協連団体協議会(法人番号なし)</li> </ul>		
21	2018年度のPIO-NETに みる消費生活相談の概 要	平成29年8月10日	国民生活センターと消費生活センター等と結び「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET/ハイネット(注))」によって収集した2015年度の消費生活相談情報をまとめたもので、2017年5月末までにPIO-NETに登録された情報を基に、2016年度における消費生活相談情報の傾向を中心に分析を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
22	2016年度のPIO-NETに みる危害・危険情報の 概要	平成29年8月10日	PIO-NETにより収集した2016年度の「危害・危険情報」をまとめ公表した。 -「危害・危険情報」は15,153件で、対前年度比でみると0.3%増。 -「危害情報」は11,602件で、上位3商品・役務は「健康食品」、「化粧品」、「医薬サービス」、「危険情報」は3,551件で、上位3商品・役務は「四輪自動車」、「こんろ類」、「調理食品」。 -「危害情報」は、昨年度と比べ「調理食品」が74件減少、「美容院」が86件減少したが、「健康食品」が968件増加したほか、「飲料」が205件増加、「化粧品」が132件増加した。 -「危険情報」は、昨年度と比べ「こんろ類」が249件増加したが、1位の「四輪自動車」が137件、「調理食品」が159件、「菓子類」が92件それぞれ減少したことが影響し、925件減少した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		
23	2016年度の超環境消費者 相談の概要と結果概要 について(平成29年度) で受け付けた相談から	平成29年8月10日	国民生活センター超環境消費者センター(CCCJ)に寄せられた超環境消費者取引に関する相談情報をまとめたものであり、当該情報については「消費生活年報2017」(2017年10月発行)に掲載した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		
24	国民生活センターADR の実施状況と結果概要 について(平成29年度 第2回)	平成29年8月31日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <p>—</p>		○事業者名を含めた公表 美容整形(フェースリフト)の返金に 関する紛争(アサミ美容外科、法人番 号なし) 紀業家育成セミナーの解約に関する 紛争 (株式会社IDEA CREATIVE、法人番 号1011101074617)
25	不用品を買い取る 書つたのに現金を 取られた！！-総括 の二環！？高齢者 を中心に訪問購入 のトラブルが 発生しています-	平成29年9月10日	「不用品を買い取る」という家で来てもらった強引に現金を買い取られた！など、自宅で物品を買い取ってもらった際の訪問購入に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられている。特に60歳以上の高齢者の割合が全体の約7割を占めているのが特徴的だ。中には総括でまとまった不用品を処分する際にトラブルに遭うケースもみられた。 このようにトラブルに遭うため、2013年9月に特定商取引に関する法律(以下、特商法)が改正され、自宅で買い取り業者に物品を買い取ってもらう際の消費者を保護する制度や業者が守るべきルールが定められている。しかし、寄せられる相談をみると、こうした制度やルールが理解されていないためにトラブルに遭ってしまったケースもある。 そこで、自宅で衣類や現金庫の買い取りが行われる際にどのようなトラブルが起きているのかを紹介するとともに、消費者がよようトラブルについて正しく理解し、消費者トラブルの未然防止、根本防止を図るため、消費者への注意喚起、関係機関に法制度の周知徹底に関する要望と情報提供を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> </ul> <p>・訪問購入に係る制度の概要や、消費者が事業者に対して取り得る手段(クーリング・オフ、物品引渡し拒絶等)について、消費者に広く分かりやすい周知を行うこと ・訪問購入を行う事業者に対しても特商法の規定を遵守するよう周知するとともに、特商法違反行為に対しては厳正かつ適切な執行を実施すること</p> <p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室(法人番号4000012090001) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)</p>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
26	住宅用火災警報器の点検をしよう！～経年劣化や電池切れにより正しく作動しないことも～	平成29年9月7日	平成16年に消防法が改正され、新築住宅は平成18年6月1日から、既存住宅についても市町村条例の規定によって平成20年6月1日から平成23年6月1日まで順次、住宅用火災警報器の設置が義務化された。また、消防庁による実際の住宅火災における被害状況の分析では、住宅用火災警報器の設置により火災発生時の死亡・火傷の拡大リスクが大幅に減少するといふ分析結果も出ている。 新築住宅に加え、既存住宅についても設置義務化から間もなく10年を迎え、初期に設置された警報器の中には、劣化や電池切れが生じていると考えられ、PO-NETには2012年度以降、住宅用火災警報器の電池や原動作動に係る相談が141件寄せられていることから、住宅用火災警報器の使用実態について、アンケート調査を行うとともに、電池切れや故障などによる異常が起きた際の警報器の動作を調査し、消費者に対して適切な使用や点検・交換について注意喚起を行った。	○一般社団法人 日本火災報知機工業会(法人番号1010504002019) 住宅用火災警報器の点検・交換の必要性について、継続した消費者への啓蒙を要望した。 ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010018) ●総務省 消防庁 予防課(法人番号9000012020003) ○日本消防検定協会(法人番号9012405000837)		○外部有識者による評価・アンケート説明会について、質問内容の表現について意見を反映した。 ・設置義務に関する正確な表現や消費者へのアドバイスの妥当性について意見を反映した。
27	腹部に水膨れができたEMS機器(相部解決のためのテスト)から No.115)	平成29年9月7日	「EMS機器を使用したところ、腹部に水膨れができた。使用中の温度を調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品はEMS(Electrical Muscle Stimulation)機器で、電気刺激により筋肉の収縮運動を行うもので、電源はコイン電池を使用し、付属のゲルバッテリーを貼り、この面を腹部など電気刺激を与える場所に貼り付けて使用するものであった。 当該品の動作時における電極側の面の温度変化を調べた結果、温度上昇はほとんど見られなかったが、当該品の制御部外周に沿ってわずかに色が目立ったことから、この部分の拡大観察を行ったところ、コーティングが薄い箇所があり、この箇所が電極が露出したことが確認された。そのため、この箇所は皮膚が接触する、もしくは濡れ込まないなどの場合、電極及びバッテリーが多量な汗がこの部分から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り、痛みや傷の原因になる可能性があると考えられた。 購入代金を返金され、コーティング剤と取扱説明書について見直しを検討することとなった。	— — — — —	10月27日に事業者より問い合わせがあり、日本エステティック協会が会員に対し、協会作成の要望書とともに、本公表の印刷物を配布し注意喚起を行ったとの情報を得た。	
28	先端部から煙が出たスチームアイロン(相談解決のためのテスト)から No.116)	平成29年9月7日	「スチームアイロンを乾熱状態(ドライ)で使用し、アイロン台に置いたところ、ハチバチと音がして、アイロンの先端から煙が出ていた。発煙した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品はコード付きのスチームアイロンで、温度調節ダイヤルを回すことで本体内に設けられた通電のための接点が接触し、かり内部のヒーター線が加熱され、温度が上昇する構造で、所定の温度まで上昇すると、接点の付いている蓋が熱膨張により反ることによって接点が離れ、加熱が停止する仕組みであった。 当該品は接点の間に付着していた導電性の異物によって常に通電状態となり、仕様範囲外の温度まで加熱されたため、内部のゴムが焼け煙が発生したものと考えられた。また、接点の形状の様子から、付着していた異物はコードの芯線のような線形の銅材で、使用過程の中で一部が溶けてしまっていた。点を蒸(つない)てしまった可能性が考えられた。 テスト結果を販売業者に説明したところ、異物は製造工程で混入したコードの切りくずであったことがわかり、当該品は新しいアイロンと交換された。また、今後は異物が入らないように工場の製品・材料等の管理を厳しくしていくとの報告があった。	— — — — —		



No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
32	子の未婚は親の責任？ -結婚相手紹介サービスの親への訪問や電話勧誘にご注意ください-	平成29年10月19日	近年、未婚率が上昇し、晩婚化が進んでいることを背景に、親に結婚相手紹介サービスの情報を提供したり、親が子の代理としてお見合いしたりするなど、子の婚嫁に親が関与することのできる多様なサービスが、結婚相手紹介サービス業者から提供されている。しかし、全国の消費生活センター等には、親が関与する結婚相手紹介サービスに関するトラブルが複数寄せられている。特に、親に代わって電話での勧誘や家庭への訪問を行い、それをきっかけに親や子に契約させる業者とのトラブルの割合が年々増加しており、2017年度は強盗時点で、親が関与する相談の約半数を占めていました(図)。事例の中には「子が結婚しないのは親の責任」と訪問した業者に迫られたものや、「子に話すと反対するから内縁にするように」等、結婚の当事者である子にきちんと説明等をしないままに、契約をさせる業者とのトラブルもみられる。そこで、今後ますます市場が拡大すると懸念される親が関与する結婚相手紹介サービスについて、留意すべき点をまとめ、未婚の子を持つ親世代に向けて、情報の周知と注意喚起を行った。	<p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●消費者庁 取引政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p> <p>●経済産業省 商務・サービスグループ サービス政策課(法人番号4000012090001)</p> <p>●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)</p> <p>○一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会(法人番号8010050039595)</p> <p>○特定非営利活動法人結婚相手紹介サービス業認証機構(法人番号2010005014524)</p> <p>○特定非営利活動法人日本ライフデザインカンセラー協会(法人番号9010005012873)</p>	<p>◇一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会は、理事会にて議題として取り上げ検討したうえで、委員に対してトラブルの注意喚起および周知を行った。</p>	
33	「60歳以上の消費者トラブル110番」実施結果	平成29年10月31日	近年、積極的に消費活動をしている「アクティブシニア」をはじめとする60歳以上の消費者生活相談が増加している。そこで、国民生活センターでは、60歳以上の消費者トラブルの最新の状況を分析・把握するため、9月14日(木)、15日(金)に「アクティブシニア」のトラブル増加1,60番以上の消費者トラブル110番を実施し、集中的に相談を受け付けたので、その結果を報告した。			
34	宅配買い取りサービスのトラブルが増加しています！ -段ボールひと箱分でも数千円！、「手袋に高級着定」はさすが！...	平成29年11月9日	「不要になった品物(本、衣類、ゲーム機など)を買い取ります」といったウェブサイトで等々をきつかけに、消費者が売りたいものを梱包(ごんぼ)して宅配便で事業者に送付して査定、買い取りをしてもらう、いわゆる「宅配買い取りサービス」に関する相談や情報提供が全国の消費生活センター等や消費者トラブルメール箱に寄せられている。宅配買い取りサービスは、梱包して送付するだけという手軽さの反面、ウェブサイトの買い取り金額の物差を見て、高値で買いたたけられると怒っていたら、かき離れた業者が駆け寄り「送ったはずの品物を紛失された」といった相談に見られるように、非対面取引特有のトラブルが発生している。宅配買い取りサービスは比較的新しいサービスであり、利用にあたっては注意が必要であるため、寄せられた相談事例などからトラブルの傾向や傾向をまとめ、トラブルの未然防止を図るために消費者が気を付けたい事項について情報提供をする。	<p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	要望先	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
35	乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意	平成29年11月16日	<p>ここ数年、たばこに火をつけずに、電氣的にヒーターで加熱などして吸う、新しいタイプのたばこ(以下、「加熱式たばこ」)が販売され、販売数を伸ばし、また販売地域を拡大させてつづつある。一方、加熱式たばこの使用前後のたばこ葉が入った部分を食べてしまったという事故情報が医療機関ネットワーク(29件、PIO-NET(ハイオネット)全国消費生活情報ネットワークシステム)にも2件寄せられており、いずれも2016年度以降に発生したもので、月までの乳幼児の誤飲が判明している10件については、すべてが1歳5か月後の乳幼児であった。</p> <p>今後、加熱式たばこの普及により、たばこ葉が入った部分の誤飲事故も増加することが考えられることから、加熱式たばこのたばこ葉の入ったスティックタバコ(以下、「スティック等」)及びタバコ紙の誤飲のリスクについて調査し、情報提供、注意喚起することとした。</p>	<p>要望先</p> <p>○一般社団法人 日本たばこ協会(法人番号10104050001087)</p> <p>要望内容</p> <p>・乳幼児が容易にたばこ葉の入ったスティック等を取り出せないよう、外箱の構造等の改善を要望した。</p> <p>・乳幼児によるたばこ葉の入ったスティック等の誤飲を防止するため、商品パッケージの表示やホームページ等により、保管・廃棄には十分に注意する旨の啓発をより一層推進するよう要望した。</p>	<p>関係機関への要望・情報提供</p> <p>○一般社団法人 日本たばこ協会(法人番号10104050001087)</p> <p>○内閣府 子ども政策本部(法人番号20000012010019)</p> <p>○財務省 理財局 総務課(法人番号8000012050001)</p> <p>○文部科学省 初等中等教育局 幼児教育課(法人番号7000012060001)</p> <p>○厚生労働省 健康局 健康課(法人番号6000012070001)</p> <p>○厚生労働省 子ども家庭局 保育課(法人番号6000012070001)</p> <p>○厚生労働省 子ども家庭局 母子保健課(法人番号8000012070001)</p> <p>○厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬品審査管理課 化学物質安全対策室(法人番号6000012070001)</p> <p>○公益財団法人 日本小児科学会(法人番号5010005018346)</p> <p>○公益財団法人 日本中毒情報センター(法人番号6050005010703)</p>	<p>関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況</p> <p>◆一般社団法人 日本たばこ協会 会員事業者に対し、対応を検討できるよう依頼したほか、協会としても適切な対応のあり方を検討する。</p> <p>○内閣府 モリス ジャパン 合同会社</p> <p>○フレコステイブハックケージに、誤飲に関する注意表示を追加(2018年夏頃改訂予定)</p> <p>○プリティッシュ・アメリカカン・タバコ・ジャパン・合同会社</p> <p>○乳幼児の誤飲防止の取組みとして、誤飲注意を表示した使用済みスティック入れを配布。製品パッケージに誤飲防止の注意表示掲載を検討中。また、(公)日本中毒情報センターとの連携を協議中。</p> <p>◆日本たばこ産業株式会社</p> <p>◆会員登録前の画面に「安全上のご注意」を配置し、タバコパッケージがたばこ製品であること、保管・廃棄は乳幼児、子供の手の届かない場所にするなど、誤飲防止の注意喚起の文章を掲載する。2018年2月から消費者に配布する冊子リーフレット等に誤飲防止の注意喚起の文章を追加する。</p> <p>○2018年6月頃から、たばこパッケージのケースに本品がたばこ製品であるとの記載と併せて誤飲防止の注意喚起の文章を追加予定。</p> <p>○2018年8月頃にユーザーガイド内の誤飲に関する文章を修正予定。</p> <p>○2018年に配布される公益財団法人日本中毒情報センターの「子どもとの誤飲防止ポスター」やリーフレットに「加熱式」の文言を追加し、加熱式たばこの注意喚起を強化。これらを全国の保健センター・保健所に配布し、子どもの誤飲防止に向けた啓発活動を継続。</p>	<p>その他</p> <p>○外部有識者による評価</p> <p>・こどもへの誤飲できる点が誤飲の危機に繋がるとの指摘があり、廃棄に関する注意表示するよう事業者への要望に加えた。</p> <p>・事故が低年齢層に集中していること、誤飲したほうがよいとの意見から、意識的に1歳5か月までの乳幼児で起きている旨を加えた。</p>
36	「お試し」のつもりが「定期購入」に！ 第2弾 健康食品等のネット通販では、契約内容や解約条件をしっかりと確認しようー	平成29年11月16日	<p>ホームページ等で「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月間の定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品等の通販販売に関する相談(以下、通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談)が全国の消費生活センター等に多く寄せられている。PIO-NETに寄せられた2016年度の相談は14,314件と、2011年度(590件)の27.5倍にまで増えている。相談内容をみると、定期購入が条件であることを消費者が認識せず「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したケースが多くみられる。定期購入が条件であることを認識して注文した場合でも、商品を使用したところ「身体に合わない」「効果がない」といった理由で解約したが、何回連絡をしようとしても事業者の電話が通話中でつながらないという相談も多くなっている。</p> <p>国民生活センターでは2016年6月に、定期購入等の契約条件をしっかりと確認してから注文するよう消費者に注意喚起したが、その後もトラブルが多く発生していることから、消費者に再度注意を呼びかけ、また、消費者が「定期購入が条件であること」などを認識しやすいうい広告表示等を事業者に要望するとともに、事業者の法違反行為に対しては厳正かつ適切な執行を実施すること等を消費者庁に要望する。</p>	<p>要望先</p> <p>●消費者庁 取引政策課(法人番号5000012010024)</p>	<p>関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況</p> <p>●消費者庁 取引政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●経済産業省 商務情報政策局 情報経済課(法人番号4000012090001)</p> <p>●内閣府 消費者委員会 事務局(法人番号2000012010019)</p> <p>○公益財団法人 日本通信販売協会(法人番号3010005018680)</p> <p>○一般社団法人 日本広告審査機構(法人番号3010005016566)</p> <p>○一般社団法人 日本インターネット広告協会(法人番号2010005044868)</p> <p>○日本アフィリエイト協議会(法人番号なし)</p>	<p>その他</p>	
37	「お試し」のつもりが「定期購入」に！ 第2弾 健康食品等のネット通販では、契約内容や解約条件をしっかりと確認しようー	平成29年11月16日	<p>ホームページ等で「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月間の定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品等の通販販売に関する相談(以下、通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談)が全国の消費生活センター等に多く寄せられている。PIO-NETに寄せられた2016年度の相談は14,314件と、2011年度(590件)の27.5倍にまで増えている。相談内容をみると、定期購入が条件であることを消費者が認識せず「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したケースが多くみられる。定期購入が条件であることを認識して注文した場合でも、商品を使用したところ「身体に合わない」「効果がない」といった理由で解約したが、何回連絡をしようとしても事業者の電話が通話中でつながらないという相談も多くなっている。</p> <p>国民生活センターでは2016年6月に、定期購入等の契約条件をしっかりと確認してから注文するよう消費者に注意喚起したが、その後もトラブルが多く発生していることから、消費者に再度注意を呼びかけ、また、消費者が「定期購入が条件であること」などを認識しやすいうい広告表示等を事業者に要望するとともに、事業者の法違反行為に対しては厳正かつ適切な執行を実施すること等を消費者庁に要望する。</p>	<p>要望先</p> <p>●消費者庁 取引政策課(法人番号5000012010024)</p>	<p>関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況</p> <p>●消費者庁 取引政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</p> <p>●経済産業省 商務情報政策局 情報経済課(法人番号4000012090001)</p> <p>●内閣府 消費者委員会 事務局(法人番号2000012010019)</p> <p>○公益財団法人 日本通信販売協会(法人番号3010005018680)</p> <p>○一般社団法人 日本広告審査機構(法人番号3010005016566)</p> <p>○一般社団法人 日本インターネット広告協会(法人番号2010005044868)</p> <p>○日本アフィリエイト協議会(法人番号なし)</p>	<p>その他</p>	

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
37	消費者契約法に関する消費生活相談の概要と主な裁判例等	平成29年11月30日	全国の消費生活センター等には、消費者と事業者との間で締結される商品やサービスの契約に關して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等を参考する方の前に、その現場の現況に取り組み、なかでも消費者契約法(以下、法)は、あらゆる消費者契約を対象とした、事業者の不当な勧誘や不当な取約条項による被害を被った消費者の事後救済を可能とするものであり、消費者契約にかかわるトラブルを排除する有効な手段として活用されている。国民生活センターでは、法に關連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめている。また、法の施行(2007年4月1日)後は、法に關連する主な裁判例等について収集し情報提供している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者制度課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		
38	「平成28年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報(第3編)一発災1年半にみる相談の推移一	平成29年11月30日	2016年4月14日(木曜)以降に発生した「平成28年熊本地震」(以下、熊本地震)に關連する消費生活相談が、地震発生直後から全国の消費生活センターおよび国民生活センターに多数寄せられており、発生から1年半たった今でも毎月数十件の相談が寄せられている。昨年度、地震発生後1カ月間の相談について公表したが、今回、熊本地震の発生から1年半が経過し、この期間に寄せられた相談の件数や内容についてとりまとめ、情報提供を行った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		
39	電力の小売全面自由化が始まって1年半が経過しましたが、正價な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう! 便利な機器にも気を付けましょう!	平成29年11月30日	平成28年4月1日に電力の小売全面自由化が始まり、新たな事業者からの電気の供給が行われるようになってから1年半が経過した。国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が引き続き寄せられている。そこで、寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者へのアドバイスを行った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者制度課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		
40	ガス的小売全面自由化が始まって1年半が経過しましたが、正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう! 便利な機器にも気を付けましょう!	平成29年11月30日	本年4月1日より、ガス的小売全面自由化が始まり、新たな事業者からのガスの供給が行われるようになり、半年が経過した。国民生活センター及び各地の消費生活センター並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が寄せられている。そこで、これまでに寄せられた相談事例を紹介するとともに、消費者へのアドバイスを行った。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者制度課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係者庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
41	美容医療でクーリング・オフが可能なケースも！ー特定商取引法に美容医療のルールが加わりましたー	平成29年12月7日	全国の消費生活センターに寄せられる美容医療サービスに関する相談は、近年2,000件程度で推移している。これら美容医療サービスのトラブルを減少させるための取組が行われ、法律上の必要性が議論された。その後、特定商取引に関する法律(以下、「特商法」)等の改正が行われ、2017年12月1日の改正特商法施行後は、特定継続的役務提供の要件に該当すれば、特定の美容医療サービスについてもクーリング・オフ等が可能になった。脱毛やプチ整形等で身近になりつつある美容医療サービスだが、寄せられるトラブルの中には施術による危害を一定数発生しており、注意が必要である。そこで、美容医療を受ける際に注意すべきことを、新しいルールのポイントも含めて、消費者に情報提供を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号 5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策管理(法人番号 5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号 2000012010019)</li> <li>●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号 6000012070001)</li> <li>●厚生労働省 医政局 医務課(法人番号 6000012070001)</li> <li>●厚生労働省 医政局 医政課(法人番号 6000012070001)</li> <li>●経済産業省 商務・サービスグループ消費経済企画室(法人番号 4000012090001)</li> </ul> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号 8000012130001)</li> <li>○公益社団法人日本美容医療協会(法人番号4010005016795)</li> <li>○一般社団法人日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号 1010005013078)</li> <li>○一般社団法人日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号 7010005019920)</li> <li>○一般社団法人日本歯科審美学会(法人番号4013305002350)</li> </ul>	<p>◇一般社団法人日本美容外科学会(JSAPS)は、ホームページ上に、「委員の皆様へ重要なお知らせ」として、本公表資料を掲載し、トラブルの注意喚起および周知を行った。</p> <p>◇一般社団法人日本美容外科学会(JSAPS)は、ホームページ上に、「重要」として、本公表資料を掲載し、委員および消費者にトラブルの注意喚起および周知を行った。</p>	
42	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成28年度第3回)	平成29年12月7日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		<p>○事業者を含めた公表 土地の交換売買の解約に関する紛争 (株式会社スペースドットコム、法人番号8020001085460) 土地の交換売買の解約に関する紛争(2) (株式会社千代田エステート、法人番号9010301022876) インターネットビジネスの代理店契約に関する紛争(2)(3) (株式会社ライセンスプラス、法人番号7010400127039) 脱毛エステの返金に関する紛争(5) (6) (株式会社グローバル・プリエ東京、法人番号2010001140172)</p>
43	保険商品の銀行窓口販売の全面解禁から10年を迎えてー新たに外貨建て保険のトラブルもー	平成29年12月21日	保険商品の銀行窓口販売(以下「保険の銀行窓口販売」という。)は、2001年4月1日より段階的に緩和が始まり、2007年12月22日に全面的に解禁されてから10年が経過した。国民生活センターでは、これまで保険の銀行窓口に関する相談事例を紹介し、消費者への注意喚起を過去9年度行った。全面解禁から10年を迎え、近年新たに外貨建て保険に関する相談もみられるようになってきた。今後の保険の銀行窓口に関する高齢者を中心としたトラブルの未然防止により一層留意するよう、生命保険の分野を中心に相談件数や相談事例などをまとめ、保険の銀行窓口での問題点や契約時の注意点について改めて情報提供を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●金融庁 総務課(法人番号6000012010023)</li> <li>●金融庁 監理局 保険課(法人番号6000012010023)</li> <li>○一般社団法人全国銀行協会(法人番号1010005016782)</li> <li>○一般社団法人生命保険協会(法人番号7010005003222)</li> </ul>		
44	消費者問題に関する2017年の10大項目	平成29年12月21日	毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。2017年は、通信金詐欺や訪問購入などで高齢者をターゲットにした悪質な勧誘、仮払い通算や格安スマホなどの新たな分野のもの、法改正など消費者行政にかかわる内容もふまえながらまとめた。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
45	すき焼き鍋の持ち運びに注意(相談解決のためのテキストからNo.117)	平成29年12月21日	<p>「すき焼き鍋の2本の弦(つる)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。」という依頼を受けた。</p> <p>当該商品は2本の弦が持ち手になっているすき焼き鍋である。当該製品に7分程度の水を入れた状態で、弦を左右に開き、それぞれを別の手で持ち、鍋を持ち上げたとき、弦が回転して鍋が傾き、中の水がこぼれた。なお、2本の弦を起して鍋の中央でまどめて持った場合には、鍋は安定し、持ち上げても水がこぼれることはなかった。</p> <p>事故は2本の弦を開いた状態で別々に持ったため、鍋が不安定な状態となり、肩や水の移動と共に傾きがはきくようになったことが発生したものと考えられた。なお、取扱説明書には持ち運ぶ際、2本の弦を一組にハングスよく持つ旨の表示がみられ、この表示に従って持って持った場合には傾きが安定した。</p>	<p>要望先</p> <p>—</p> <p>要望内容</p> <p>—</p> <p>情報提供先</p> <p>—</p>		
46	二十歳の星へー消費者トラブルに巻き込まれない成人(おとな)になろう！ー	平成30年1月4日	<p>成人を迎えると、これから自らの責任で、様々な場面で様々な契約をしていくことになる。今後は、契約にあたって親の同意は必要なく、自分の意思で自由に契約することができる。しかし、自由に契約ができるようになる反面、契約でトラブルになった場合の責任は自らが負うことになる。成人になったばかりの者を狙い撃ちする悪質な業者による消費者トラブルも多数発生している。</p> <p>また、今や、スマートフォンやSNSが生活の一部になっているが、ネット通販でもトラブルに陥ったり、SNSで知り合った人にマルチ取引やもうけ話の勧誘をされてトラブルに陥ったりすることがある。こうした消費者トラブルの現状をふまえ、これまでも国民生活センターでは若者の消費者トラブルについて情報提供を行ってきたが、改めて、契約するにあたって気をつけてほしいことや、成人になると巻き込まれやすくなるトラブルについて、情報提供を行った。</p>	<p>要望先</p> <p>—</p> <p>要望内容</p> <p>—</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者教育・地方協才課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●文部科学省 生涯学習政策局男女共同参画学習課(法人番号7000012000001)</li> <li>●警察庁 生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)</li> </ul>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
47	先進安全自動車に関する消費者の使用意識を高めるための連携を促進しよう	平成30年1月18日	先進安全自動車は、先進技術を利用してドライバーの安全運転をサポートするシステムを搭載した自動車。各自動車メーカーから、衝突被害軽減ブレーキ、ペダル踏み間違い時加速抑制装置、定速走行・車間距離制御装置(アダプティブクルーズコントロール)、車線維持支援制御装置(レーンキープアシスト)、駐車支援システム等の先進安全装置を搭載した車両が販売されている。衝突被害軽減ブレーキを搭載した車両による事故削減効果も認められている。 PRO-NETには2012年度以降、先進安全装置に関する相談が142件寄せられており、そのうち衝突被害軽減ブレーキに関する相談が119件(83.8%)と最も多かった。購入時に装置の内容を十分に理解できていない状況もあり、備忘を通信している。安全装置が適切に作動せず事故につながる危険性も考えられる。そこで、先進安全自動車について、先進安全装置の動作を紹介することで、消費者の使用実態に関するアンケート調査及び事業者へのアンケート調査を実施し、消費者に情報提供することとした。	<p>関係機関への要望・情報提供</p> <p>要望先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○一般社団法人 日本自動車工業会(法人番号7010405008746)</li> <li>○日本自動車輸入組合(法人番号801040000536)</li> <li>○一般社団法人 日本自動車販売協会連合会(法人番号80104030101715)</li> <li>○一般社団法人 全国軽自動車協会連合会(法人番号4010403003997)</li> <li>○一般社団法人 日本中古自動車販売協会連合会(法人番号5011005001878)</li> </ul> <p>要望内容</p> <p>各先進安全装置の機能について、消費者への分かりやすい説明を要望するとともに、先進安全装置の注意事項について、徹底した消費者への周知を要望した。</p>	<p>関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況</p> <p>◆一般社団法人 日本自動車工業会より 昨年11月に小冊子「セーフティカーライフ」の先進安全装置の内容をより充実させ、約50万部発行し販売店や高速道路SAに配布。昨年7月、ホームページに安全運転サポート車のコーナーを新設するなど、消費者に対する啓発活動を積極的に行っている。 ◆一般社団法人 日本自動車連盟(JAF)および一般財団法人 日本交通安全協会と連携し、一環の自動車運転講習を対象に「セーフティカーライフ」を全国で開催(2017年実績で72会場)。衝突被害軽減ブレーキやペダル踏み間違い時加速抑制装置等、ASV(先進安全自動車)の体験ができ、延べ約72千名参加。今後とも内容の充実を図る。貴センターの要望を受け、関係省庁や自動車公正取引協議会とも連携して、先進安全装置について消費者によりわかりやすい説明と注意事項の周知を徹底するなど一層の対応を進める。 ◆日本自動車輸入組合より 貴センターからの要望を受け、1月29日付、委員全社の代表者に対し、「先進安全装置に関する消費者への分かりやすい情報提供および注意事項の周知徹底」を文書にて要請。また、当組合の会員向けセミナーに機軸、関係委員会等に説明するなど対応を準備。今後も消費者への周知を進める。 ◆一般社団法人 日本自動車販売協会連合会より ご要望を受け、消費者に対する先進安全自動車の説明及び必要事項の徹底について、当会支部(全国52支部)を介し、各員販売会社(約1500社)に対して周知文書を1月25日付で発信。関係団体等と連携の上、説明資料を活用する等、消費者にとって分かりやすい説明に努める。 ◆一般社団法人 全国軽自動車協会連合会より 機軸の要望について、当会委員(都府県地区軽自動車協会(53団体))宛てに、周知依頼の文書を発信。自動車関係団体と連携を図りながら、説明資料の活用等により、消費者への分かりやすい説明に取り組む所存である。 ◆日本中古自動車販売協会連合会より ご要望を受け、消費者に対し先進安全自動車の機能やその注意点を説明する機会並びに中古自動車における当該装置の普及及び稼働機能の説明する場合は、公取協「AFET」の「消費者」の内容に添った必要があることを当該発行の機関に掲載。当会委員である都道府県協会に対して、ご要望内容の委員販売店への周知徹底を要請する旨の文書を発信。関係団体等と連携の上、消費者への表示および説明に努めている。</p>	<p>その他</p> <p>○外部有識者による評価 ・アンケート返答案について、質問内容の表現について意見を反映した。 ・事業者アンケート結果の取扱いや消費者アンケート結果についてのアドバイスを反映し取りまとめた。</p>
48	眼鏡の形をした拡大鏡一眼鏡の形をしていませうか眼鏡ではありませうか(相談解決のためのテストから No.118)	平成30年1月18日	「眼鏡の形をしたルーペを使用したところ広告と異なり字が小さく、商品に問題がないか調べてほしい」という依頼を受けた。眼鏡の形をした拡大鏡は、視界に比べて視野の中心部の文字がはっきり見えると回答するモニターが多い一方、視野の周囲の文字がぼやけるという意見があることもわかった。眼鏡の形をした拡大鏡は個人用に調整された眼鏡ではないため、眼鏡と同様の使い勝手は期待できない。視野の周囲の文字がぼやけるのは拡大鏡の一般的な現象のため、眼鏡の形をしていませうかというご要望を呼びかけた。	<p>関係機関への要望・情報提供</p> <p>要望先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●国土交通省 自動車局 技術政策課(法人番号2000012100001)</li> <li>●経済産業省 製造産業局 自動車課(法人番号4000012090001)</li> </ul> <p>情報提供先</p>	<p>関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況</p>	<p>その他</p>

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
49	より深刻に！「原野商法の二次被害」 「原野や山林などの買取り」 「取り戻しには巨額を要さない！契約しない！」	平成30年1月25日	過去に原野商法のトラブルにあった消費者や、その原野を相続した消費者が再度トラブルにあつたという「原野商法の二次被害」のトラブルが依然として全国の消費生活センター等や消費者トラブルメール箱に寄せられている。 最近の相談では、「あなたの持っている土地を高値で買い取る」といった電話勧誘をきっかけとし、その後契約内容の詳細を説明せずに「手続費用」「税金対策」といった名目でお金を請求するが、実際には原野等の売却と同時に新たに原野等の土地の購入の契約をさせている、といった「売却勧誘→下取り」型の手法が目立ち始めている。 高齢者がトラブルにあつたケースが非常に多く、被害も深刻化していることから、未然防止・拡大防止のため、相談事例やアドバイスなどをまとめ、あらためて注意喚起を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引政策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)</li> <li>●法務省 大田官房秘書課(法人番号1000012030001)</li> <li>●国土交通省 工地区建設産業局 不動産課(法人番号2000012100001)</li> <li>○一般財団法人不動産公正取引推進機構(法人番号501040300702)</li> <li>○公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会(法人番号8010003018683)</li> <li>○公益社団法人全国宅地建物取引業協会(法人番号8010003018681)</li> <li>○公益社団法人全国宅地建物取引業協会(法人番号8010005003089)</li> <li>○公益社団法人不動産保証協会(法人番号2010005017961)</li> </ul>	<p>◇公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会 は、会員に対し公表内容を改めて周知した。</p> <p>◇公益社団法人全国不動産協会、公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会、公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会、公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会、公益社団法人不動産保証協会は、ホームページ上で注意喚起をするともに、国民生活センターの公表資料に載るリンクを掲載した</p>	
50	消費生活センターにおける障がい者対応の現状調査<結果・概要>	平成30年1月25日	消費生活センターにおける障がい者対応に関する課題を検討するうえで、基礎資料とするため、全国の消費生活センターを対象に、障がい者の消費生活相談への対応や啓発事業の実施などに関する現状調査を行った。 また、上記アンケート調査に加え、実際にどのような取組が行われているかを把握するため、特約的または先進的な取組を行っている消費生活センターに協力を依頼し、ヒアリング調査を行い、その結果の概要をまとめた。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者教育・地方協力課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> </ul>		
51	「ジャパネット」の委託結果について	平成30年2月6日	家庭用永久磁石磁気治療器の運銷販売業者及び預託等取引業者である「ジャパネット株式会社(以下「ジャパネット」)」について、平成29年12月15日に消費者庁より4年度目となる業務停止命令処分が行われ、また平成29年度の年末直前になり、業務停止命令が停止されて事実上倒産したとの報道がなされた。そこで、国民生活センターでは、年末年始にことにも相談できず不安をかかえる消費者に助言等を行うため、平成29年12月29日(金)から平成30年1月3日(水)までの期間に特設電話相談を実施したので、その結果を情報提供した。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		<p>○事業者を含めた公表 ジャパネット株式会社(法人番号: 3010001070195)</p>

No	情報提供案件名	公表日	概要	要望先	関係機関への要望・情報提供	関係者団体、事業者等の対応状況	その他
52	相談急増！フリマサービスマスターへのトラブルに関する個人同士の取引であることを十分理解しましょう	平成30年2月22日	インターネット上で個人同士が商品や役務を取り立てるフリマアプリやフリマサイト等、フリママーケットサービス(以下、フリマサービス)の利用が消費者の間で広がるなか、全国の消費者生活センター等に寄せられるフリマサービスに関する相談(以下、フリマサービス関連の相談)は近年増加しており、2017年度の相談件数(3,330件)は既に2012年度(173件)の20倍近くに増えています。 相談内容をみると、特に商品の取引をめぐるものが多く、フリマサービスで商品を購入した消費者(購入者)からの「商品が届かない」「届いた商品、偽物等が届いた」等の相談だけでなく、出品した消費者(出品者)からの「商品を送ったのに、商品が届かない」等や理由不明で代金が支払われない、商品自体の返金要求から、出品者の相談も増える。その他にも、未成年者が店頭等年齢確認の必要な商品を購入しているケースで、取引相手にフリマサービスで禁止されている行為をやらせられ、トラブルに巻き込まれているケースもみられる。 そこで、最近の相談事例やアドバイスをまとめ、消費者への注意喚起を行うとともに、消費者がより安全・安心にサービスを利用できるようにフリマサービス運営事業者に取り組みを要望する。	要望先 ○公表資料には掲載していないが、事業者に個別に要望書を送付) フリマサービス関連の相談が増加していることから、消費者が安心してサービスを利用できるよう、以下の点についてより一層取り組みを強化することを要望します。 ・利用者が当事者間でのトラブル解決を図る過程で禁止行為等不適切な手段を探らないよう周知する等、利用者間でのトラブル解決時のサポート ・利用者登録時等での年齢確認設置及び未成年者の場合は親権者の同意が必要である旨の明確な表示・警告や、年齢確認が必要商品の出品・購入時に年齢確認措置を講じる等、未成年利用者への対応 ・利用者への禁止行為の周知・啓発及びユーザーによるフリマサービスの悪用(禁止行為)に対するハトロール強化 ・フリマサービス運営事業者間においてトラブルの傾向等についての情報交換、共有	関係者団体、事業者等の対応状況 ◆要望先事業者は本公募を受け、未成年利用者への対応を進めていく旨を報告があった。(3/5)	その他	
53	強い刺激臭を感じた猫用室内遊具(相談解決のためテストからNo.119)	平成30年2月22日	「猫用の室内遊具を購入したが、数カ月経つても強い刺激臭を感じる。においの原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。当該商品は組み立てて室内に設置することを想定した猫用の遊具で、相談者によると、組み立て直後から刺激臭がひどく、遊んでいた子供の目が充血し、腫子が重くなったとのことだった。また、設置した部屋に相談者が入ったところ、涙が出るほどの強い刺激臭を感じたとのことだった。 当該品から採取された揮発性有機化合物を調べたところ、ホルムアルデヒド、アセトアルデヒド、トルエン、アセトンが検出され、相談者が感じた刺激臭はこれらの物質が混合したものと考えられた。 また、厚生労働省が科学的な知見に基づき室内濃度指針値を定めているホルムアルデヒド、アセトアルデヒド、トルエンについて、当該品をも含む相当の部屋に設置した場合は空气中濃度を算出したところ、ホルムアルデヒドについては指針値を大きく上回っていた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者から相談者へ購入代金と猫の治療費が支払われた。また、商品の販売を中止し、再度同様の申し出があった際には、第三者機関に商品テストを依頼し、その結果をホームページ上に明記することとなった。	要望先 - 情報提供先 ●消費庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 商務情報政策局 情報経済課(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○EC事業者協議会(法人番号なし)	関係者団体、事業者等の対応状況	その他	
54	薬品臭を感じたペットボトル用ストロー(相談解決のためテストからNo.120)	平成30年2月22日	「ペットボトルに水道水を入れ、携帯ストローを取り付けて冷飲で冷やした水を飲むが、至への刺激や薬品臭がした。その原因が携帯ストローによるものか調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品は、ペットボトルの口に取っ付けられることができるストローで、ストローの飲み口をカバーするキャップが付いているものだった。相談者によると、当該品を使用し、至への刺激や薬品臭を感じたため、至所用漂白剤に浸漬したところ、さらににおいが強くなったとのことだった。 当該品から採取される揮発性有機化合物を調べたところ、クロロフェノール類と考えられる成分が検出された。 また、新品の同型品について、至所用漂白剤に浸漬する前後に放散される揮発性有機化合物を調べたところ、浸漬前にはフェノールと考えられる成分が、浸漬後にはフェノールとクロロフェノール類と考えられる成分が検出された。 以上より、相談者が感じた至への刺激や薬品臭は、フェノール類が関与している可能性が考えられた。また、至所用漂白剤に浸漬したことで塩素とフェノール類が反応し、においの原因が低いクロロフェノール類が生成したものと考えられた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、製品については、食品衛生法に基づく試験を実施し、安全性の確認を行っているが、素材製については、揮発性である特から、今後、成型後の乾燥時間を長くする、あるいは、秀成品として組み立てるまでの製品の保管期間を長く取る等の工夫をして、軽減に取り組みとのことだった。	要望先 - 情報提供先 -	関係者団体、事業者等の対応状況	その他	

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係者団体、事業者等の対応状況	その他
55	「大雪で頑んだ」などと自宅の不具合を指摘して不安をおぼる「点検商法」一着懸念を中心にした、自己多量に思う気持ちにつけ込まれています	平成30年3月1日	住宅の屋根や床下を「無料で点検します」と突然自宅に訪問してきた業者から「このままでは大変なことになる」などと不安をおぼられ、不要不急の住宅リフォーム工事や運物清掃サービス等をさせられたというトラブル(いわゆる点検商法)に関する相談が、全国の消費生活センター等に寄せられている。こうした住宅の点検商法に関するトラブルは、以前から高齢者を中心に訪問販売で発生していたが、ここ10年間で再び増加傾向にあり、2016年度は2,400件に達している。屋根や床下など消費者が容易に確認できない部分は、本当に不具合があるのか、消費者の側で判断することには難い。言われたまま点検後に、工場の契約を断ることも、また、大雪などの自然災害で壊れた箇所等を火災保険で修理できるという、工事契約が成立し、点検の際に撮影したという断面等をみせるなどして契約を促しているなどの事例も目立つ。そこで、住宅のリフォーム工事等にまつわる点検商法について、最近の相談事例を紹介するとともに、今後のトラブルの未然防止、孤大防止を図るため、専門家からの情報提供を行った。消費者への注意喚起、関係機関への情報提供を行った。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024)</li> <li>●消費者庁 取引対策課(法人番号5000012010024)</li> <li>●消費者庁 消費者制度課(法人番号5000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●国土交通省 住宅安全局 住宅生産課(法人番号2000012100001)</li> <li>●国土交通省 住宅安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)</li> <li>○公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター(法人番号7010005018856)</li> <li>○一般社団法人 日本損害保険協会(法人番号2010005018514)</li> </ul>	<p>○公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、ホームページ上で注意喚起をするとともに、国民生活センターの公表資料に業がるリンクを掲載した。</p>	
56	自転車の前車輪の脱落に注意—スポンジ車などのクイックリリースハブは乗車前の使用者による固定確認が必要です—	平成30年3月1日	自転車の中には、クイックリリースハブという車輪の脱落に工員を使用しないで行うことができる機構が使用されているものがある。当センターでは、最近の3年間に、クイックリリースハブに関するテスト依頼を4件受けている。いずれの依頼内容も、走行中に突然、前車輪が脱落したために監視し、大げな走行といったもので、いずれもクイックリリースハブの固定が緩み状態で行ったため、購入してから一度も自分でクイックリリースハブの操作を行ったことがないと、PIQ-NETには2017年度以降クイックリリースハブを使用した自転車での前車輪の脱落という危害、危険情報が寄せられている。走行中に前車輪が脱落した事象、業員は車両進行方向に向かって抜け出され、重傷を負った発症する傾向がある。そこで、自転車に使用されているクイックリリースハブについて、使用実態等を調査し、情報提供することとした。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○一般社団法人 自転車協会(法人番号6010405010595)</li> <li>○日本自転車競技自動車同好会連合会(法人番号3010405001861)</li> <li>・走行中に前車輪の固定が緩んでも、より脱落しにくい機構の普及及び、消費者が着脱を簡便としない商品を選択できるようにするクイックリリースハブを使用した自転車の販売時には、正しい使い方と日常の点検方法についても説明することを要望した。</li> <li>●消費者庁 消費者政策課(法人番号50000012010024)</li> <li>●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</li> <li>●経済産業省 製造業局 車両課(法人番号4000012090001)</li> <li>●国土交通省 自転車活用推進本部 事務局(法人番号2000012100001)</li> <li>○公益財団法人 日本交通管理技術協会(法人番号8011105004854)</li> <li>○一般社団法人 自転車産業振興協会(法人番号3010405000277)</li> <li>○一般社団法人 日本自転車検査協会(法人番号4011505000802)</li> <li>○一般社団法人 日本自転車普及協会(法人番号80104050101023)</li> <li>○一般社団法人 日本ドゥラ・イット・ユアセルフ協会(法人番号8010050004343)</li> <li>○日本フェーシング協会(法人番号なし)</li> </ul>	<p>○外部有識者による評価 注意喚起の掲載や業理方法についてのアドバイスを反映した。</p>	
57	鋭利な縁で指先を切った保存容器(相転換のためのプラスチックNo.12)	平成30年3月1日	「保存容器の金属製のふたを洗っていたところ、ハッキンが外れたため、露出した金具の縁で指先の指を切った。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。当該商品は本体がガラス製で、ふたはステンレス製の金具と樹脂製の円板にハッキンを重ねた保存容器で、ふたの金具の内側の縁が下方へ折り曲げられ、先端部が鋭利な形状になっていた。また、3本の食器や食品容器等の縁部の鋭さについて定められた規格はなく、日本の玩具安全基準(ST基準)及び米国の安全規格(UL規格)を適用してシミュレーションを行ったところ、当該品や同製品をそれぞれ約4分の1の方向に4分の1の鋭利度は「人体傷害のおそれがある鋭い縁」と判定された。また、金具の縁は、樹脂製の円板及びハッキンにカバーされ、露出しておらず、通常の使用で指先が接触する部分ではないが、鋭利な縁が露出した理由により固定力が低下している可能性が加わると、鋭利な縁が露出して同様の事故が発生する可能性は十分に考えられ、商品の改善が望まれた。ふたの金具の下端部は十分に考えられ、商品の改善が望まれた。ふたの金具の下端部内に鋭い縁が外れ、ハッキンが外れ、鋭利な縁が露出したこと報告があった。	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係者・製造者・輸入販売業者	関係者団体、事業者等の対応状況	その他
58	幼児がハンドスピナーの部品を誤飲	平成30年3月15日	<p>ハンドスピナーとは、一般的に、中央にあるベアリングという軸受け部品と、そこから放射状に広がる複数の突起やホモリから構成され、本体中央を指でつまみ、手で回して使用するという仕組み、幅広い年齢層での手遊び道具として人気である。米国では10歳未満の子供が部品を誤飲し、手指で届かざる事故が発生との報道があり、CPSC(米国消費安全委員会)が、誤飲による子どもの重傷等について注意喚起を行っている。一方、国内では、一般社団法人日本玩具協会がST基準の新たな要求事項として、回転中に外れる可能性のある付属部品がないことや、1人、動物、物に向けて投げないことなどの注意表示を求める追加要件を設けたが、医療機関ネットワークには、ハンドスピナーの部品による誤飲事故が件寄せられ、今後、同様の事故情報が聞き取り調査や動物確認調査を行うことほか、事故情報が懸念されることから、医療機関ネットワークに寄せられたその結果、商品パッケージ等や購入サイトのいずれにも、日本語による対象年齢や与えてはいけない等の年齢に関する注意表示がないものが31銘柄(34.4%)、誤飲や窒息に関する日本語の注意表示がないものが45銘柄(50.0%)あったため、乳幼児には絶対に触らせないようにする、遊ぶ際に部品の突出やゆるみがないかチェックするなど消費者に情報提供した。</p>	<p>販売者・製造者・輸入販売業者</p> <p>●部品の誤飲・窒息事故を未然に防止するため、より安全な構造の商品開発や品質管理の徹底を要望した。 ●商品パッケージ等に日本語で対象年齢や注意表示を記載することを要望した。</p> <p>●消費者庁 消費安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●文部科学省 初等中等教育局 幼児教育課(法人番号7000012060001) ●厚生労働省 子ども家庭局 保育課(法人番号6000012070001) ●経済産業省 製造業局 生涯製品課(法人番号4000012090001) ●公益社団法人日本通運販売協会(法人番号8010005018680) ●株式会社法人日本通運協会(法人番号8010065000017) ●日本エレクトロニクス協会(法人番号なし)</p>		
59	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成29年度第4回)	平成30年3月15日	<p>国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。</p>	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>		<p>○事業者名を念めた公衆自動車用品の諸費用運付に関する紛争 (白彦大販売株式会社、法人番号6120001113923) ○語学教室の解約に関する紛争(2)(有限会社フロスビー、法人番号8011602008406)</p>

## 新聞等への掲載実績(平成29年度)

公表数	テーマ	新聞 (在京 6 紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	こんなはずじゃなかったのに！“格安スマホ”のトラブル ー料金だけではなく、サービス内容や手続き方法も確認しましょうー	産経 朝日 読売 毎日 東京	5	日本テレビ TBS テレビ朝日	3			千葉日報 四国新聞 他	42
2	くらしの危険 No.336「ショッピングカート 子どもの事故に注意！」								
3	平成29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)の実施について								
4	ガスの小売全面自由化が始まりました！ー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー	東京	1						
5	「民事訴訟管理センター」からの架空請求ハガキは無視してください！	毎日	1			TBSラジオ	1		
6	なくなる脱毛施術による危害	毎日 日経 読売 東京	4	NHK 日本テレビ TBS フジテレビ	4			北海道新聞 山陽新聞 他	42
7	相談解決のためのテストからNo.110「台座灸でやけど」								
8	相談解決のためのテストからNo.111「取っ手の取れたフライパン」								
9	ライターは安全に正しく使いましょう！ ーライターの注意表示をよく確認し、事故を防ぎましょうー	日経 東京	2	NHK 日本テレビ フジテレビ	3			新潟日報 佐賀新聞 他	43
10	日本の法律は関係ないと主張する海外マルチ事業者とのトラブル ー契約先は海外！？人を紹介すれば儲かると言われたのに…ー	読売 毎日 東京	3						

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
11	くらしの危険 No.337 「ヘッドライヤーコードから火花、髪の毛が吸い込まれるトラブルも」								
12	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成29年度第1回)								
13	コンビニ払いを指示する架空請求にご注意！ 第2弾 —新たな手口として仮想通貨購入用の口座が詐欺業者に利用されています—	読売	1						
14	アシスト比率が道路交通法の基準を超える電動アシスト自転車に注意 —公道を走行すると法令違反となるおそれも—	毎日 朝日 東京 読売	4					岐阜新聞 西日本新聞 他	43
15	消費者トラブルメール箱」2016年度のまとめ								
16	相談解決のためのテストからNo.112「排水口のごみ取り」								
17	相談解決のためのテストからNo.113「鋭利な縁で指先を切った天ぷら鍋」								
18	心当たりのないメール・SMSには反応しないで！ —“迷惑メール”に誘導されてトラブルに！？—	読売 東京 毎日	3						
19	相談解決のためのテストからNo.114「携帯用蚊取線香入れを使用中のやけどに注意」								
20	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品 —若い女性に危害が多発！安易な摂取は控えましょう—	朝日 毎日 日経 産経 読売 東京	6	NHK 日本テレビ TBS テレビ朝日	4			北海道新聞 佐賀新聞 他	45
21	刈払機(草刈機)の使用中の事故にご注意ください！	朝日 日経 東京	3					福島民報 琉球新報 他	42
22	健康食品の摂取により薬物性肝障害を発症することがあります —「医師からの事故情報受付窓口」から—	読売 毎日 朝日 東京 日経 産経	6					山形新聞 高知新聞 他	41

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
23	コンタクトレンズによる目のトラブルにご注意ください ー「医師からの事故情報受付窓口」からー	毎日	1						
24	くらしの危険 No.338「脱毛施術の危害」								
25	2016年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要								
26	2016年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要								
27	2016年度の越境消費者相談の概要 ー越境消費者センター(CCJ)で受け付けた相談からー								
28	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成29年度第2回)								
29	不用品を買い取ると言ったのに貴金属を買い取られた!! ー終活の一環!?高齢者を中心に訪問購入のトラブルが発生していますー	朝日 日本経済 毎日 東京	4	日本テレビ TBS テレビ朝日	3	TBSラジオ	1	北国新聞 愛媛新聞 他	41
30	住宅用火災警報器の点検をしましょう! ー経年劣化や電池切れにより正しく作動しないこともー	読売 東京	2	NHK	1				
31	「60歳以上の消費者トラブル110番」実施のご案内	東京	1			NHK鹿児島 NHK甲府 NHK高松	6		
32	相談解決のためのテストから No.115「腹部に水膨れができたEMS機器」								
33	相談解決のためのテストから No.116「先端部から煙が出たスチームアイロン」								
34	2018年版「くらしの豆知識」発行のご案内	読売	1						
35	ATMを操作しても還付金はもらえません!! ー「還付金詐欺」に関する相談が増えていますー	朝日 日本経済 東京 読売	4	日本テレビ				福島民報 琉球新報 他	43
36	「60歳以上の消費者トラブル110番」実施のご案内								
37	こんろのグリルでの子どものやけどに注意 ー使用後でもグリル窓は高温ですー	読売 朝日 東京	3	フジテレビ テレビ朝日	2				

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
38	ゴルフボールが突き抜けたゴルフ練習用ネット ー当該品をお持ちの方は販売元にお問い合わせくださいー								
39	子の未婚は親の責任？ ー結婚相手紹介サービスの、親への訪問や電話勧誘にご注意くださいー	朝日 毎日 読売 東京	4	NHK テレビ朝日	2			沖縄タイムス	1
40	くらしの危険 No.339「ライター 使用後の残り火や保管場所に注意」								
41	「消費生活年報2017」発行のご案内								
42	「60歳以上の消費者トラブル110番」実施結果								
43	宅配買い取りサービスのトラブルが増加しています！ ー一段ボールひと箱分でも数十円！？「手軽に高額査定」のはずが・・・ー	読売 東京	2	NHK フジテレビ テレビ朝日	3			佐賀新聞	1
44	「お試し」のつもりが「定期購入」に！？第2弾 ー健康食品等のネット通販では、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょうー	読売 毎日 東京	3	テレビ朝日	1			京都新聞	1
45	乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意	読売 毎日 産経	6	フジテレビ	1			岐阜新聞 長崎新聞 他	46
46	「平成28年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報(第3報) ー発生1年半にみる相談の推移ー								
47	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例等								
48	ガス自由化をめぐるトラブル速報！No. 4 ガスの小売全面自由化から半年が経過しました ー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー								
49	電力自由化をめぐるトラブル速報！No. 10 電力の小売全面自由化が始まって1年半が経過しました ー正確な情報を収集し、契約内容をよく理解しましょう！便乗した勧誘にも気をつけましょうー								
50	美容医療でクーリング・オフが可能なケースも！ ー特定商取引法に美容医療のルールが加わりましたー	産経	1	テレビ朝日	1			千葉日報 徳島新聞 他	43

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
51	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成29年度第3回)								
52	くらしの危険 No.340「金属製タイヤチェーンー使用時のトラブルに注意ー」								
53	保険商品の銀行窓口販売の全面解禁から10年を迎えてー新たに外貨建て保険のトラブルもー	産経 東京	2						
54	消費者問題に関する2017年の10大項目	読売	1						
55	すき焼き鍋の持ち運びに注意(相談解決のためのテストから No.117)								
56	「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン(若者向け)」の実施について								
57	二十歳の君へー消費者トラブルに巻き込まれない成人(おとな)になろう!!ー								
58	先進安全自動車に関する消費者の使用実態ー機能を過信せず安全運転を心がけましょうー	読売 毎日 東京 日本経済	4	NHK フジテレビ	2			神奈川新聞 日本海新聞 他	43
59	相談解決のためのテストからNo.118「眼鏡の形をした拡大鏡ー眼鏡の形をしていますが見鏡ではありませんー」								
60	平成29年度消費生活相談員資格試験 最終結果 平成29年度消費生活専門相談員資格試験結果								
61	より深刻に!「原野商法の二次被害」トラブルー原野や山林などの買い取り話には耳を貸さない!契約しない!ー	読売	1						
62	消費生活センターにおける障がい者対応の現況調査<結果・概要>								
63	「ジャパンライフ専用ダイヤル」の実施結果について								
64	相談急増!フリマサービスでのトラブルにご注意ー個人同士の取引であることを十分理解しましょうー	毎日 朝日 日本経済 読売	4	NHK 日本テレビ TBS	3			北海道新聞	1

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
65	相談解決のためのテストからNo.119「強い刺激臭を感じた猫用の室内遊具」								
66	相談解決のためのテストからNo.120「薬品臭を感じたペットボトル用ストロー」								
67	くらしの危険 No.341「こんろのグリル窓は高温！」								
68	「大雪で歪んだ」などと自宅の不具合を指摘して不安をあおる「点検商法」 ー高齢者を中心に、自宅を大切に思う気持ちにつけ込まれていますー	東京読売毎日	3	NHK フジテレビ	2				
69	自転車の前車輪の脱落に注意 ースポーツ車などのクイックリリースハブは乗車前の使用者による固定確認が必要ですー			テレビ朝日	1				
70	相談解決のためのテストからNo.121「鋭利な縁で指先を切った保存容器」								
71	幼児がハンドスピナーの部品を誤飲	読売朝日 東京 日本経済	4	NHK 日本テレビ フジテレビ テレビ朝日	4			千葉日報 長崎新聞 他	43
72	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(平成29年度第4回)								
			90		40		8		561

## 平成29年度発行のウェブ版「国民生活」特集等テーマ一覧

平成29年 4月号 (No. 57) 特集	震災に学ぶー住まいの安全とトラブル対応ー
5月号 (No. 58) 特集	家庭内の事故を減らすために
6月号 (No. 59) 特集	最近のペット事情
7月号 (No. 60) 特集	ソーシャルメディアと情報モラル
8月号 (No. 61) 特集	消費者行動を読み解くー行動経済学の視点からー
9月号 (No. 62) 特集	アクティブシニアとインターネット
10月号 (No. 63) 特集	改めて学ぼう！クリーニングー新洗濯表示を踏まえてー
11月号 (No. 64) 特集	若者の消費者トラブル対策を考える
12月号 (No. 65) 特集	家事支援サービスの基礎知識
平成29年 1月号 (No. 66) 特集	シェアリングエコノミーと消費生活
2月号 (No. 67) 特集	ネットを介した旅行サービス 最近の動向
3月号 (No. 68) 特集	広告と消費者トラブル

## ウェブ版「国民生活」（2017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. 高齢者向け住まいを考えるー契約を中心にー    4. エネルギーと消費生活    5. 事例で学ぶ消費生活相談の関連法規    6. 海外ニュース  
 7. 環境志向の消費生活考(月号)(月号)(月号)    8. 消費者運動 昔・今・これから    9. 金融商品の基礎講座  
 10. 新インターネットと上手につき合う(インターネット取引のトラブル)    11. 新インターネットと上手につき合う(絵を見て分かるインターネット技術の基礎)    12. クレジットカード取引におけるセキュリティ対策  
 13. 賃貸住宅の基礎知識ー入居から原状回復までー    14. 消費生活相談に役立つ社会心理学    15. 自動運転の未来図  
 16. 明治時代の生活に学ぶ    17. 消費者教育実践事例集(月号)(月号)(月号)    18. 苦情相談    19. 暮らしの法律 Q&A    20. 暮らしの判例    21. 誌上法学講座(著作権法)    22. 誌上法学講座(消費者契約法)    23. 消費者問題あの時代    24. 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    19. 経済

↓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3と回答された方に伺います。冊子版をどのように活用されていますか？(複数回答可)**

1. 関係部署内で閲覧している    2. 一般の方も閲覧できるようにしている    3. 閲覧していない  
 4. その他( )

**Q8) その他ご意見がありましたらお聞かせください。**

[ ]

都道府県名： \_\_\_\_\_

消費生活センター名： \_\_\_\_\_

ご協力ありがとうございました。

## 「くらしの豆知識2018」で取り上げた情報一覧

## 1. ネット活用の心得

- ①ネットリテラシーを身につける
- ②ネットストーカーから身を守るには
- ③ネット通販の詐欺的サイトトラブル
- ④ネットオークションやフリマアプリのトラブル
- ⑤突然表示される偽警告に注意
- ⑥公衆無線LAN 利用時の注意点
- ⑦スマホを狙う不正アプリに注意
- ⑧ネットやスマホを契約する前に
- ⑨格安スマホのメリットとデメリット
- ⑩仮想通貨と電子マネー
- ⑪身近に広がるクラウドファンディング
- ⑫スマホの紛失・盗難に備える

## トラブル編

## 2. 知って防ごう、契約トラブル

- ①こんな手口に注意（1）電話で
- ②こんな手口に注意（2）来訪や友人の誘いなどで
- ③20歳を過ぎた若者に多い消費者トラブル
- ④60歳以上に多い消費者トラブル
- ⑤「お試し」のつもりが定期購入に
- ⑥アダルトサイトのトラブル解決をうたう探偵業者
- ⑦コンビニ払いを悪用する架空請求
- ⑧ネット予約の旅行に注意
- ⑨レンタルオーナー契約によるトラブル
- ⑩60歳以上の美容医療トラブルで高額請求も
- ⑪海外事業者との金融商品トラブルに注意

## 3. くらしのキケン注意報

- ①ショッピングカートでの子どもの事故
- ②自転車での子どもの足の巻き込み事

## 故

- ③入浴時のヒートショック
- ④転倒を予防する
- ⑤リコール製品による火災
- ⑥子どもの歯磨き中ののど突き事故
- ⑦高齢者に多い薬の包装シートの誤飲

## 4. 身近な法律トラブルQ &amp; A

- ①隣家の火災で延焼したら
- ②遺言書の内容に納得いかない
- ③バイトを急にやめたら損害賠償請求される？
- ④養育費は支払ってもらえるか
- ⑤避難中の家賃はどうなる
- ⑥過払い金は戻るのが

## 知識編

## 5. 消費者のための契約入門

- ①契約とは？
- ②契約の前に
- ③契約の流れを見てみよう
- ④未成年者の契約
- ⑤判断力の不十分な人の契約
- ⑥契約をやめる（1）取消し、解除
- ⑦契約をやめる（2）中途解約
- ⑧クーリング・オフとは
- 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

## 6. 知っておきたい法と制度

- ①社会保険制度の種類と役割
- ②高額療養費制度
- ③国民年金保険料の免除と納付猶予の制度
- ④パートタイム労働者として働くとき
- ⑤成年後見制度と市民後見人
- ⑥相続した空き家売却に特別控除が
- ⑦同居対応のリフォームで減税
- ⑧集団的消費者被害回復制度
- ⑨食品の機能性表示についてのルール

## 7. やさしく解説～マネー情報

- ①クイズで確認～お金の基礎知識
- ②お金を運用するときのポイント
- ③早めに備える老後の資金～個人型確定拠出年金
- ④金融商品の広告や表示のチェックポイント
- ⑤金融商品の勧誘を受けたら
- ⑥くらしのリスクに備える保険
- ⑦生命保険を見直すには

## 8. 備えて元気にシニアライフ

- ①定年後も働くときの基礎知識
- ②どう使う？介護保険制度
- ③サービス付き高齢者向け住宅とは
- ④一人暮らしになったら
- ⑤生前贈与を検討する
- ⑥現代のお葬式・お墓事情
- ⑦エンディングノートと遺言

## 9. くらしのアドバイス

- ①借金の返済に困ったら
- ②賃貸住宅退去時のトラブルを防ぐには
- ③電気やガスの事業者を切り換えるとき
- ④本やネットからのコピーはどこまでOK?
- ⑤家族が認知症かな?と思ったら
- ⑥加工食品の原料原産地表示の新ルール
- ⑦消費生活センターに相談しよう

## 資料編

- ①繊維製品の洗濯表示
- ②インターネット関連のマーク
- ③困った！知りたい！ときの相談・問い合わせ機関
- ④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 29 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	106	1015	2554	3428	1788	711	235
割合	1.1%	10.3%	26.0%	34.8%	18.2%	7.2%	2.4%

## 送信者の属性（性別）

	男性	女性
件数	5835	4002
割合	59.3%	40.7%

## 送信者の属性（職業別）

	給与生活者	自営・自由業	無職	家事従事者	学生・生徒
件数	5546	1764	1147	1105	275
割合	56.4%	17.9%	11.7%	11.2%	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。

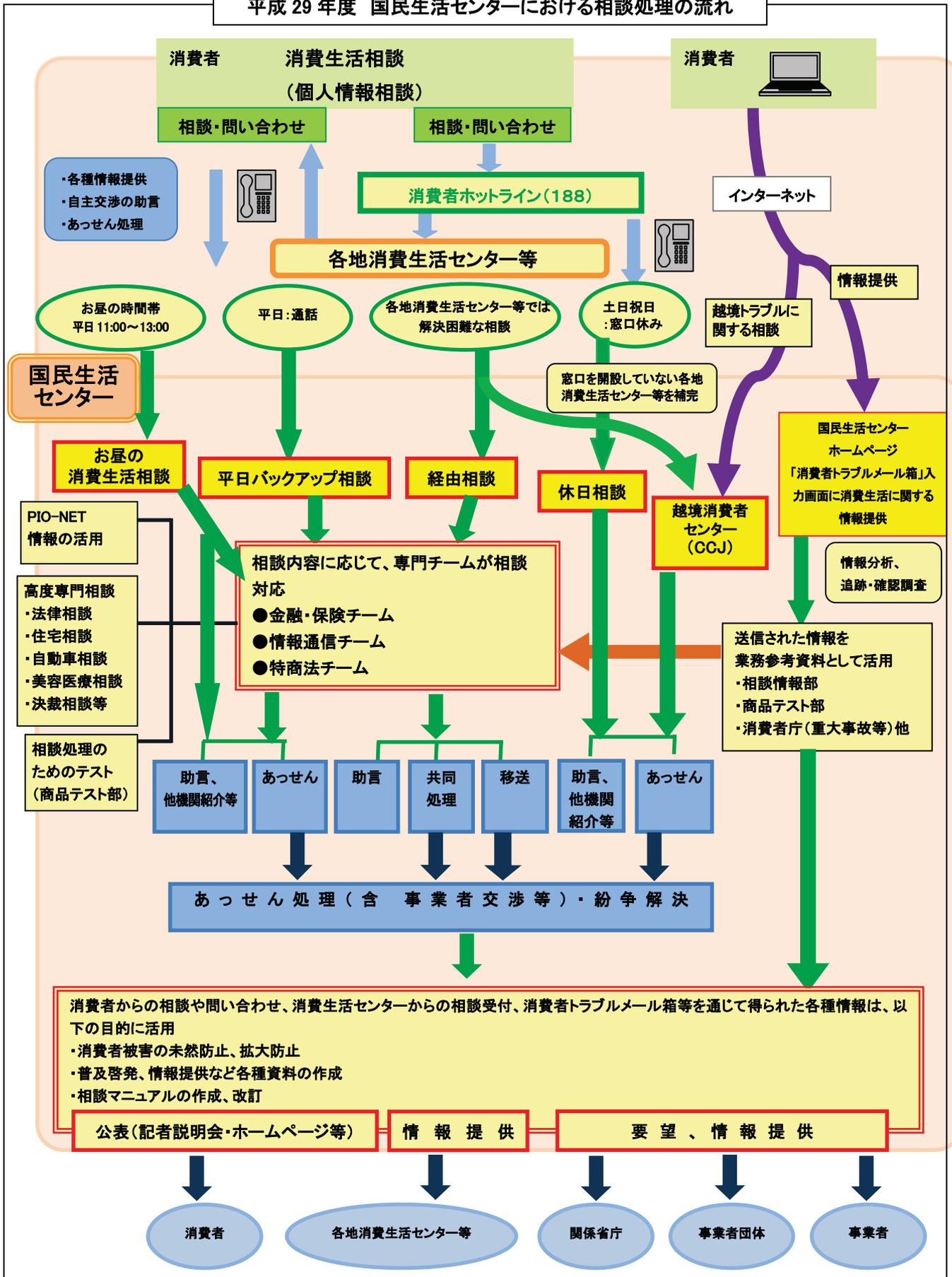
トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例の Q&A テーマ一覧  
(平成 29 年度 新規追加・更新分)

新規掲載記事	
1	公的機関と思われるところからハガキが届いた
2	消えない?! スマートフォンのアダルト情報サイトの料金請求画面
3	突然、携帯電話に身に覚えのないサイトから料金請求メールがきた! どうしたらいいか?
4	アダルトサイトの年齢確認に応じたら請求画面が表示され消えなくなった
5	ブログにあった動画を再生しようとしたらアダルトサイトに登録された
6	ネットサーフィン中にアダルトサイトの年齢認証ボタンを押したら、いきなり登録完了になった!
7	裁判所からの「訴状」?
8	心当たりのない迷惑メールを止めたいけれど…送信元に連絡すべき?
9	1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品
10	オンラインショップで購入したカーテンの色が、注文時のイメージと違っていた
11	通販サイトを利用し銀行振込で支払ったが、商品が届かず業者の住所も存在しなかった
12	「必ずもうかる内容」とうたう情報商材を購入したが、必ずもうかるというのはウソだったので解約したい
13	オンラインゲームを利用していたらアイテムが消えた
14	安くならなかったプロバイダーの変更
15	中古の携帯電話を購入したらSIMロック解除ができなかった
16	光コラボレーションって何ですか? (その1) 仕組みについて
17	光コラボレーションって何ですか? (その2) 転用とは何ですか?
18	光コラボレーションって何ですか? (その3) 初期契約解除について
19	「赤ロム」!? 中古で落札したスマートフォンが、急に利用できなくなった
20	国際結婚相手紹介サービスを契約したが必ず相手が見つかると言って解約に応じてくれない
21	新築住宅にカーテンレールがなかった!
22	土地が決まっていない建物の請負契約
23	分電盤のトラブルで冷蔵庫、電子レンジ、エアコンが一度に故障した
24	電子キーの乗用車で子どもが閉じ込められた
25	高速道路でブレーキランプが頻繁に点灯した
26	訪問購入(訪問買い取り)のトラブルを防ぐには
27	乾めんのそばのそば粉の配合割合表示について知りたい
28	「国産」表示の寒天、しかし原材料表示は「南米産」!?
29	「自動リボ払い」を解除したはずなのに、リボ払いが終わらない?
30	クレジットカードを利用したら、知らぬ間にリボ払いになっていた
31	「コンテンツ料金未払い」という督促メールをきっかけに、プリペイドカードの購入を指示された
32	プリペイドカードやギフトカードの残高が残っているのに、期限切れで無効に!
33	時刻表通りの時間に来ないバス
34	名前の登録ミスで、高くついた航空券
35	ペットショップで購入した猫が先天性の病気だった
36	ツアー旅行を契約した旅行会社が出発前に倒産した!
37	お菓子と見まちがえた入浴剤
38	足裏の角質を除去するジェルパック。使用時の注意点は?
39	キャッチセールスでタレント養成スクールの契約をしてしまった
40	電話で断ったのに、代引配達でカニを送りつけられた

### 更新掲載記事

1	通信サービスのプラン変更を勧める電話が頻繁にかかってくる。迷惑なのでやめてほしい
2	「通信料が安くなる」と言われ、遠隔操作でプロバイダーを変更したが安くならなかった！
3	インターネットショッピングで購入した商品はクーリング・オフできるの？
4	他人の個人情報が記載されたメールが送られてきた
5	提出した履歴書と職務経歴書が返送されてこない。紛失されたのか
6	履歴書の個人情報がセールスの勧誘に使われた。違反ではないか
7	個人情報の利用目的があいまいで何に使われているかわからない
8	勧誘電話が多くて迷惑している。自分の個人情報を無断で他人に提供するのは違法ではないか
9	子どもの携帯電話の利用明細を開示してほしい
10	個人情報の削除手数料？

平成 29 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30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長 教授
齋 藤	雅 弘	弁護士
高 山	靖 子	元(株)資生堂 監査役
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 理事長
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)

石川	真司	弁護士
井出	龍子	消費生活相談員
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
荻原	典子	弁護士
垣内	秀介	東京大学大学院法学政治学研究科 教授
梶浦	明裕	弁護士
門倉	弘子	消費生活相談員
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
田浦	道子	消費生活相談員
高木	篤夫	弁護士
武井	共夫	弁護士、民事調停委員
田中	雅代	消費生活相談員
谷合	周三	弁護士
永沢	裕美子	<b>Foster Forum</b> 良質な金融商品を育てる会 事務局長
野田	幸裕	弁護士
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
平野	裕之	慶應義塾大学法科大学院 教授

廣瀬	敏也	芝浦工業大学工学部機械機能工学科 准教授
藤澤	道代	消費生活相談員
洞澤	美佳	弁護士
本間	紀子	弁護士
待鳥	三津子	消費生活相談員
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

以上 35 名

## ADR申請事案の分野別状況等（平成 29 年度受付分）

## (1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 教養・娯楽サービス	27
2. 運輸・通信サービス	26
3. 他の役務	23
4. 保健・福祉サービス	17
5. 内職・副業・ねずみ講	14
6. 金融・保険サービス	12
6. 土地・建物・設備	12
8. 被服品	7
9. 工事・建築・加工	6
9. 教養娯楽品	6
1 1. 住居品	5
1 2. 保健衛生品	3
1 2. 車両・乗り物	3
1 4. 食料品	2
1 4. クリーニング	2
1 4. 商品一般	2
1 4. レンタル・リース・貸借	2
1 8. 管理・保管	1
1 8. 役務一般	1
1 8. 教育サービス	1
合 計	172

(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	123(71.5%)
2. 販売方法	65(37.8%)
3. 品質・機能・役務品質	32(18.6%)
4. 接客対応	25(14.5%)
5. 表示・広告	19(11.0%)
6. 法規・基準	8(4.7%)
7. 価格・料金	7(4.1%)
8. 安全・衛生	5(2.9%)
9. 施設・設備	1(0.6%)
	172 (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)	170(98.8%)
2. 第2号類型 (重大性)	3(1.7%)
(1) 生命・身体	(3)
(2) 財産	(0)
3. 第3号類型 (複雑性等)	0(0.0%)
	172(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	19 (11.0%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	153 (89.0%)
合 計	172 (100.0%)

(5) 仲介委員数別

仲介委員数	件数
1. 単独	0 (0.0%)
2. 合議体 (2人)	172 (100.0%)
3. 合議体 (3人)	0 (0.0%)
4. その他 <sup>(注)</sup>	0 (0.0%)
合 計	172 (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 29 年 6 月 15 日	海外パック旅行の解約に関する紛争（2）	×	株式会社 JTB メディアリ テーリング
2		コンサルティング契約の解約に関する紛争	×	株式会社 OneBrain
3		光回線のオプションサービス解約に関する紛争	○	住通テレコム株式会社
4		美容フェースパッチ使用に伴う皮膚障害に関する紛争	○	
5～10		墓地使用契約の変更の有効性に関する紛争 （1）～（6）	○	
11		太陽光発電システムに関する紛争（2）	○	
12		外国公社債の買付取引に関する紛争	×	
13		住宅補修工事の解約に関する紛争	×	
14, 15		軽貨物配送契約の解約に関する紛争（4）（5）	○	
16		リゾート会員権の返金に関する紛争	×	
17		互助会の解約に関する紛争（5）	○	
18		別荘地の賃貸借契約の解約に関する紛争	○	
19		賃貸マンションの電気温水器転倒による水漏れに関する紛争	×	
20		終身保険の支払請求に関する紛争	○	
21		チケット購入サービスに関する紛争	○	
22		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 3）	○	
23		宝飾品の解約に関する紛争（5）	○	
24～29		荷受け代行にかかる携帯電話の解約に関する 紛争（1）～（6）	○	
30		投資用マンションに係る契約の解約に関する 紛争（5）	×	
31		競馬予想ソフトの解約に関する紛争（6）	○	
32		ペットの病気による損害の補償に関する紛争	○	
33, 34		クレジットカードのポイント付与に関する紛争 （1）（2）	×	
35		光回線卸契約の取り消しに関する紛争	○	
36		呉服等の次々販売に関する紛争（2）	○	
37		宝飾品の解約に関する紛争（6）	○	
38		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（1 7）	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
39		太鼓のぼちの返品・返金に関する紛争	○	
40		包茎手術等の一部返金に関する紛争（5）	○	
41		ペットの売買契約に関する紛争	○	
42		引っ越しに伴うプロバイダー契約手続きに関する紛争	○	
43		インターネットビジネスの代理店契約に関する紛争	○	
44		タブレット端末等の解約に関する紛争（2）	×	
45		光回線契約の解除に関する紛争	○	
46, 47		健康食品の解約に関する紛争	×	(2 件併合)
48		医療保険の給付金支払いに関する紛争	○	
49		不動産付き会員権の解約に関する紛争（3）	○	
50		化粧品の使用期限に関する紛争	○	
51		クリーニング事故に関する紛争（4）	○	
52	平成 29 年 8 月 31 日	美容整形（フェースリフト）の返金に関する紛争	×	アサミ美容外科
53		起業家育成セミナーの解約に関する紛争	×	株式会社 IDEA CREATIVE
54		住宅リフォーム工事に関する紛争（2）	○	
55		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（17）	○	
56		新築戸建て住宅の補修に関する紛争（3）	○	
57		住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（2）	×	
58		タブレット端末等の解約に関する紛争	×	
59		新築戸建て住宅の補修に関する紛争（4）	○	
60		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（2）	×	
61		モーターボートの船外ユニットの不具合に関する紛争	×	
62		中古自動車の購入に関する紛争（5）	○	
63		クレジットカードの不正利用に関する紛争（4）	×	
64		ヨガインストラクター養成講座の解約に関する紛争	○	
65		磁気治療器の解約・返金に関する紛争	○	
66		新築注文住宅の設計図との違いに関する紛争	○	
67		光回線工事費用に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
68		ローヤルゼリーの解約に関する紛争（2）	○	
69		液晶テレビの修理に関する紛争	×	
70		スマートフォンの基本料金割引に関する紛争	○	
71		誤って納品された冷凍庫の返品に関する紛争	○	
72		海外での英会話教室に関する紛争	×	
73, 74		シロアリ駆除等契約に関する紛争（2）	○	(2件併合)
75		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（18）	○	
76		レンタル携帯電話の通話料に関する紛争	○	
77		国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（3）	×	
78		掃除機の使用による損害の補償に関する紛争	○	
79		住宅リフォーム工事に関する紛争（3）	○	
80		CD作成販売等の返金に関する紛争（2）	○	
81		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（19）	○	
82～85		光回線のオプションサービス解約に関する紛争（2）	○	(4件併合)
86		終身保険の解約に関する紛争	○	
87		タブレット端末等の解約に関する紛争（3）	○	
88	平成29年 12月7日	土地の交換売買の解約に関する紛争	×	株式会社スペースドットコム
89		土地の交換売買の解約に関する紛争（2）	×	株式会社千代田エステート
90, 91		インターネットビジネスの代理店契約に関する紛争（2）（3）	×	株式会社ライセンスプラス
92, 93		脱毛エステの返金に関する紛争（5）（6）	○	株式会社グロワール・ブリエ東京
94		住宅の屋根・外壁塗装等の返金に関する紛争	○	
95		外貨建て終身保険の死亡保険金に関する紛争	○	
96		床下換気扇設置に係る住宅基礎の修繕に関する紛争	○	
97		ヘアカラーリングにおける身体被害に関する紛争	○	
98		インターネット接続サービスの不良に関する紛争	×	
99		プロバイダーのオプション契約に関する紛争	○	
100, 101		介護付き有料老人ホームの退去時における入居金等の返還に関する紛争（2）	○	(2件併合)
102		クレジットカードの不正利用に関する紛争（5）	○	
103		投資信託の解約に伴う損害金等に関する紛争	○	
104		クレジットカードの不正利用に関する紛争	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
		(6)		
105		脱毛エステの返金に関する紛争 (4)	○	
106		行政書士講座の解約に関する紛争 (2)	○	
107		医療保険の手術給付金に関する紛争	○	
108		プロバイダーの二重契約に関する紛争	○	
109		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争 (6)	×	
110		パソコンのサポート契約に関する紛争	×	
111		訪問介護サービスの解約に関する紛争	○	
112		戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争	○	
113		未成年者の携帯型ゲーム機利用による高額請求に関する紛争 (5)	○	
114		駐車場における乗用車損傷の補償に関する紛争	×	
115, 116		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争 (5) (6)	×	
117		ビジネス講座の解約に関する紛争 (2)	○	
118		クリーニング事故に関する紛争 (5)	×	
119		婚礼衣装のキャンセル料の返金に関する紛争 (2)	○	
120		インターネットビジネスの解約に関する紛争	○	
121		タレント契約の解約に関する紛争 (3)	○	
122		墓の建立費用の返金等に関する紛争	×	
123		幼稚園の保育料等の返金に関する紛争	○	
124		光回線のオプションサービス解約に関する紛争 (3)	○	
125		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争 (9)	○	
126		赤水除去装置の解約に関する紛争	○	
127	平成 30 年 3 月 15 日	自動車売却時の諸費用還付に関する紛争	×	日産大阪販売株式会社
128		語学教室の解約に関する紛争 (2)	×	有限会社プロスピーク
129		住宅リフォーム工事に関する紛争	○	
130		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争 (4)	×	
131		配送サービスの賠償に関する紛争	×	
132		インターネット通販で購入したコートの返品に関する紛争	○	
133		希少金貨等の購入契約に関する紛争	○	
134		漏水による屋根等補修工事の返金に関する紛争	×	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
135		太陽光発電システムに関する紛争（3）	○	
136		ガラス瓶の破損による危害に関する紛争	○	
137		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争（4）	○	
138		パソコン教室の解約に関する紛争	○	
139		外貨建て債券の解約に関する紛争	×	
140		学資保険の「元本割れ」に関する紛争（3）	×	
141		住宅ローン仲介契約の解約に関する紛争	○	
142		占い講座の受講契約の解約に関する紛争（2）	○	
143		かつら等の解約に関する紛争（4）	○	
144		生命保険の取り消しに関する紛争	×	
145		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（7）	×	
146		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争（8）	×	
147		年金保険の給付に関する紛争	○	
148		住宅リフォーム工事の解約に関する紛争（3）	○	
149		インターネットビジネスの解約に関する紛争（2）	○	
150		CD作成販売等の返金に関する紛争（3）	○	
151		外国為替証拠金取引の取り消しに関する紛争	○	
152		エステティックサービスの返金に関する紛争（10）	○	
153		プロバイダー契約の返金に関する紛争	○	
154		宝飾品の解約に関する紛争（7）	○	
155		住宅補修のコンサルティング契約に関する紛争	○	
156		健康食品の通信販売に関する紛争（3）	○	
157		光回線のオプションサービス解約に関する紛争（4）	○	
158		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（21）	○	
159		海外留学あっせんサービスに関する紛争（2）	○	
160		コインパーキングの返金に関する紛争	○	
161		コンサルティング委託契約の解約に関する紛争（4）	○	

## 平成29年度 教育研修事業 業務実績(129コース)

## 集合研修

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	日数	実施時期(始期)	実施時期(終期)	予定人員	受講者数	うち聴講者 (国家公務員 等)		除く聴講者	満足度 回答者数	満足度 (5段階評価)
消費者行政職員研修	管理職講座①	相模原	2 日間	平成29年5月25日	平成29年5月26日	72	85	0	85	81	4.7	
消費者行政職員研修	管理職講座②	徳島市	2 日間	平成29年7月6日	平成29年7月7日	72	44	0	44	43	4.4	
消費者行政職員研修	管理職講座③	相模原	2 日間	平成29年10月4日	平成29年10月5日	72	25	0	25	25	4.4	
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29年6月7日	平成29年6月9日	72	82	4	78	75	4.7	
消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)②	相模原	3 日間	平成29年6月26日	平成29年6月28日	72	83	0	83	64	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29年9月25日	平成29年9月27日	72	30	1	29	28	4.8	
消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)④	鳴門	3 日間	平成29年10月18日	平成29年10月20日	72	29	0	29	28	4.5	
消費者行政職員研修	職員講座(情報の発信とリスク管理)①【新】	相模原	3 日間	平成29年7月24日	平成29年7月26日	72	39	4	35	36	4.7	
消費者行政職員研修	職員講座(情報の発信とリスク管理)②【新】	相模原	3 日間	平成29年11月6日	平成29年11月8日	72	35	0	35	33	4.5	
消費者行政職員研修	職員講座(相談の支援と体制整備)①【新】	相模原	3 日間	平成29年8月1日	平成29年8月3日	72	47	0	47	42	4.7	
消費者行政職員研修	職員講座(相談の支援と体制整備)②【新】	相模原	3 日間	平成29年8月29日	平成29年8月31日	72	32	0	32	30	4.7	
消費者行政職員研修	PIO-NETデータ活用セミナー①【新】	相模原	2 日間	平成29年8月3日	平成29年8月4日	72	52	0	52	45	4.7	
消費者行政職員研修	PIO-NETデータ活用セミナー②【新】	相模原	2 日間	平成29年8月31日	平成29年9月1日	72	69	0	69	60	4.6	
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(基本コース)①	相模原	5 日間	平成29年5月15日	平成29年5月19日	72	81	4	77	78	4.9	
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(基本コース)②	相模原	5 日間	平成29年6月19日	平成29年6月23日	72	36	0	36	33	4.7	
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(実務コース)①	相模原	3 日間	平成29年9月4日	平成29年9月6日	72	68	0	68	57	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	相模原	3 日間	平成29年10月18日	平成29年10月20日	72	62	0	62	59	4.7	
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(フォローアップコース)①	相模原	3 日間	平成30年1月24日	平成30年1月26日	72	38	1	37	36	4.7	
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(フォローアップコース)②	相模原	3 日間	平成30年2月19日	平成30年2月21日	72	36	0	36	34	4.9	
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(基本短縮コースin徳島)【新】	鳴門	3 日間	平成29年7月19日	平成29年7月21日	72	53	0	53	50	4.8	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 インターネット・スマートフォン情報通信の仕組み中心①【新】	相模原	3 日間	平成29年4月24日	平成29年4月26日	72	61	2	59	47	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 インターネット・スマートフォン情報通信の仕組み中心②【新】	相模原	3 日間	平成29年5月9日	平成29年5月11日	72	74	2	72	68	4.8	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 商品安全に関する知識-食品の安全・表示、子どもの事故①【新】	相模原	3 日間	平成29年5月29日	平成29年5月31日	72	56	0	56	52	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 商品安全に関する知識-食品の安全・表示、子どもの事故②【新】	相模原	3 日間	平成29年7月19日	平成29年7月21日	72	45	1	44	43	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 金融・保険の基礎知識【新】	相模原	3 日間	平成29年5月31日	平成29年6月2日	72	59	1	58	57	4.7	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 決済手段をめぐる消費者トラブル①	相模原	3 日間	平成29年6月14日	平成29年6月16日	72	106	5	101	93	4.7	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 決済手段をめぐる消費者トラブル②	相模原	3 日間	平成29年7月10日	平成29年7月12日	72	97	3	94	85	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 決済手段をめぐる消費者トラブル③	相模原	3 日間	平成29年9月19日	平成29年9月21日	72	106	6	100	91	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 金融・保険商品に関わる消費者トラブル①	相模原	3 日間	平成29年7月5日	平成29年7月7日	72	76	5	71	69	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 金融・保険商品に関わる消費者トラブル②	相模原	3 日間	平成29年9月11日	平成29年9月13日	72	43	0	43	42	4.7	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 特定商取引法を中心とした契約トラブル①	相模原	3 日間	平成29年10月2日	平成29年10月4日	72	64	3	61	58	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 特定商取引法を中心とした契約トラブル②	相模原	3 日間	平成29年11月20日	平成29年11月22日	72	76	2	74	70	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 特定商取引法を中心とした契約トラブル③	相模原	3 日間	平成29年12月13日	平成29年12月15日	72	62	3	59	52	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 乗物に関する商品知識と契約トラブル-自転車・中古車中心①【新】	相模原	3 日間	平成29年10月16日	平成29年10月18日	72	85	0	85	81	4.8	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 乗物に関する商品知識と契約トラブル-自転車・中古車中心②【新】	相模原	3 日間	平成29年12月6日	平成29年12月8日	72	85	1	84	71	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 住宅の賃貸・売買契約に関する消費者トラブル①	相模原	3 日間	平成29年10月23日	平成29年10月25日	72	70	3	67	68	4.8	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 住宅の賃貸・売買契約に関する消費者トラブル②	相模原	3 日間	平成29年11月8日	平成29年11月10日	72	73	2	71	65	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 住宅の賃貸・売買契約に関する消費者トラブル③	相模原	3 日間	平成30年1月17日	平成30年1月19日	72	65	2	63	55	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 情報通信関連トラブル-ネット通販①	相模原	3 日間	平成29年10月30日	平成29年11月1日	72	87	2	85	74	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 情報通信関連トラブル-ネット通販②	相模原	3 日間	平成29年11月15日	平成29年11月17日	72	86	1	85	81	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 情報通信関連トラブル-ネット通販③	相模原	3 日間	平成29年12月20日	平成29年12月22日	72	70	0	70	63	4.8	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 標準約款に関する消費者トラブル-旅行・引越し・宅配便等①【新】	相模原	3 日間	平成30年1月22日	平成30年1月24日	72	91	1	90	82	4.7	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 標準約款に関する消費者トラブル-旅行・引越し・宅配便等②【新】	相模原	3 日間	平成30年2月28日	平成30年3月2日	72	90	5	85	74	4.8	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンに関わる消費者トラブル①	相模原	3 日間	平成30年2月7日	平成30年2月9日	72	60	4	56	55	4.8	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンに関わる消費者トラブル②	相模原	3 日間	平成30年2月21日	平成30年2月23日	72	47	4	43	40	4.9	
消費生活相談員研修	専門・事例講座 インターネット・スマートフォンに関わる消費者トラブル③	相模原	3 日間	平成30年3月5日	平成30年3月7日	72	70	1	69	63	4.9	

消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)最近の制度・法改正①	相模原	2	日間	平成29年4月20日	平成29年4月21日	72	83	1	82	82	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)最近の制度・法改正②	相模原	2	日間	平成29年5月8日	平成29年5月9日	72	103	2	101	93	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)美容医療関連の消費者トラブル①	相模原	2	日間	平成29年6月12日	平成29年6月13日	72	69	2	67	63	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)美容医療関連の消費者トラブル②	相模原	2	日間	平成29年7月18日	平成29年7月19日	72	62	0	62	54	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題への消費生活相談対応①	相模原	2	日間	平成29年10月5日	平成29年10月6日	72	65	6	59	57	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題への消費生活相談対応②	相模原	2	日間	平成29年11月13日	平成29年11月14日	72	48	9	39	42	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)対応困難相談者への消費生活相談対応①	相模原	2	日間	平成29年12月11日	平成29年12月12日	72	48	0	48	41	4.8
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)対応困難相談者への消費生活相談対応②	相模原	2	日間	平成30年2月14日	平成30年2月15日	72	42	0	42	41	4.9
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者関連の消費者トラブル①	相模原	2	日間	平成30年1月16日	平成30年1月17日	72	50	0	50	47	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者関連の消費者トラブル②	相模原	2	日間	平成30年2月15日	平成30年2月16日	72	57	0	57	50	4.7
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)消費生活相談に必要な法律知識の基礎知識の徳島【新】	徳島市	2	日間	平成30年2月15日	平成30年2月16日	72	53	0	53	46	4.9
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー①	相模原	3	日間	平成29年6月28日	平成29年6月30日	72	70	0	70	59	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29年7月12日	平成29年7月14日	72	75	5	70	64	4.8
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー③	相模原	3	日間	平成29年9月13日	平成29年9月15日	72	36	0	36	31	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29年9月27日	平成29年9月29日	72	48	1	47	39	5.0
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(消費生活相談に必要な最近の制度・法改正)	愛知県	2	日間	平成29年8月3日	平成29年8月4日	100	125	17	108	102	4.7
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(消費生活相談に必要な最近の制度・法改正と標準約款に関する消費者トラブル)	長野県	2	日間	平成29年8月24日	平成29年8月25日	100	51	1	50	45	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(消費生活相談に必要な最近の制度・法改正)	秋田県	2	日間	平成29年9月7日	平成29年9月8日	50	41	0	41	35	4.6
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(消費生活相談に必要な最近の制度・法改正)	大阪府	2	日間	平成29年9月14日	平成29年9月15日	100	173	0	173	156	4.9
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(標準約款に関する消費者トラブル-旅行・引越・宅配便等を中心に-)	北海道・札幌市	2	日間	平成29年9月28日	平成29年9月29日	90	75	0	75	65	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(決済手段をめぐる消費者トラブル-キャッシュレス決済を中心に-)	新潟県	2	日間	平成29年10月5日	平成29年10月6日	80	27	0	27	26	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(高齢者関連の消費者トラブル)	石川県	2	日間	平成29年11月1日	平成29年11月2日	100	76	0	76	67	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(高齢者関連の消費者トラブル)	広島県	2	日間	平成29年11月9日	平成29年11月10日	100	113	0	113	102	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・スマートフォンに関わる消費者トラブル)	福島県	2	日間	平成29年11月21日	平成29年11月22日	50	31	0	31	31	4.8
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(情報通信関連トラブル-インターネット通話を中心に-)	佐賀県	2	日間	平成29年12月7日	平成29年12月8日	80	58	0	58	51	4.7
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・スマートフォンに関わる消費者トラブル-情報通信の仕組みを中心に-)	鹿児島県	2	日間	平成30年1月25日	平成30年1月26日	100	77	0	77	68	4.7
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・スマートフォンに関わる消費者トラブル-情報通信の仕組みを中心に-)	宮城県	2	日間	平成30年2月8日	平成30年2月9日	100	69	0	69	60	4.8
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29年7月18日	平成29年7月18日	40	46	0	46	35	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29年8月18日	平成29年8月18日	40	32	0	32	32	4.4
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	奈良県	1	日間	平成29年9月1日	平成29年9月1日	40	15	0	15	15	3.7
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9月4日	平成29年9月4日	40	39	0	39	29	4.4
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	山口県	1	日間	平成29年9月25日	平成29年9月25日	40	28	0	28	20	4.5
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29年10月25日	平成29年10月25日	40	22	0	22	13	4.7
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10月31日	平成29年10月31日	40	17	0	17	15	4.5
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	滋賀県	1	日間	平成29年11月16日	平成29年11月16日	40	35	0	35	35	4.9
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	山梨県	1	日間	平成29年11月30日	平成29年11月30日	40	35	0	35	25	4.6
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12月26日	平成29年12月26日	40	20	0	20	20	4.8
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	島根県	1	日間	平成30年2月10日	平成30年2月10日	40	50	0	50	32	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	31	0	31	25	4.4
消費生活相談員研修	相談業務支援コース	富山県	1	日間	平成30年2月20日	平成30年2月20日	40	23	0	23	21	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(総合)①【新】	相模原	3	日間	平成29年5月22日	平成29年5月24日	72	47	0	47	40	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(総合)②【新】	鳴門	3	日間	平成29年7月12日	平成29年7月14日	72	28	0	28	27	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(対象者別コース)幼児～小学校低学年・保護者【新】	相模原	2	日間	平成29年8月28日	平成29年8月29日	72	46	0	46	42	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(対象者別コース)小・中学生①	相模原	3	日間	平成29年6月5日	平成29年6月7日	72	51	0	51	46	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(対象者別コース)小・中学生②	相模原	3	日間	平成29年10月25日	平成29年10月27日	72	36	0	36	34	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(対象者別コース)小・中学生③	鳴門	3	日間	平成29年11月14日	平成29年11月16日	72	12	0	12	12	4.5
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(対象者別コース)高校・大学・新社会人【新】	相模原	3	日間	平成29年8月23日	平成29年8月25日	72	70	0	70	65	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(対象者別コース)特別支援学級等【新】	相模原	2	日間	平成29年11月1日	平成29年11月2日	72	63	4	59	53	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(対象者別コース)高齢者・民生委員等①	相模原	3	日間	平成29年12月4日	平成29年12月6日	72	41	0	41	38	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(対象者別コース)高齢者・民生委員等②	鳴門	3	日間	平成30年1月17日	平成30年1月19日	72	18	4	14	15	4.7
消費者教育推進のための研修	子ども向け教室・消費生活展での簡易実験のための講座	相模原	2	日間	平成29年5月11日	平成29年5月12日	72	47	0	47	41	4.5

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29年9月7日	平成29年9月8日	72	75	1	74	67	4.6
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座	相模原	2	日間	平成29年8月22日	平成29年8月23日	72	53	2	51	48	4.9
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座in徳島県	徳島市	1	日間	平成29年7月26日	平成29年7月26日	72	53	10	43	41	4.8
消費者教育推進のための研修	専門知識アップデート講座	相模原	3	日間	平成30年2月5日	平成30年2月7日	72	68	1	67	58	4.9
消費者教育推進のための研修	徳島オリジナル消費者教育講座～アタチプログラミングを活用してエンカール消費を伝える～(新)	徳島市	3	日間	平成29年12月18日	平成29年12月20日	72	15	3	12	15	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	相模原	2	日間	平成29年11月27日	平成29年11月28日	72	25	0	25	24	4.7
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	鳴門	2	日間	平成30年1月30日	平成30年1月31日	72	18	1	17	18	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(行政職員)①	相模原	2	日間	平成29年10月10日	平成29年10月11日	72	44	0	44	38	4.4
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(行政職員)②	鳴門	2	日間	平成29年11月1日	平成29年11月2日	72	33	5	28	27	4.6
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座(地域で取り組む人向け)①	相模原	2	日間	平成29年9月21日	平成29年9月22日	72	52	0	52	51	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(地域で取り組む人向け)②	徳島市	2	日間	平成29年10月26日	平成29年10月27日	72	33	0	33	28	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シンポジウムin徳島【新】	徳島市	1	日間	平成29年7月4日	平成29年7月4日	100	95	0	95	75	4.5
消費者リーダー研修	全国消費者フォーラム	東京都内	1	日間	平成30年2月27日	平成30年2月27日	600	638	28	610	380	4.6
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー①	相模原	2	日間	平成29年4月27日	平成29年4月28日	72	18	0	18	17	4.8
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー②	相模原	2	日間	平成29年6月13日	平成29年6月14日	72	26	0	26	26	4.8
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー③	相模原	2	日間	平成29年9月6日	平成29年9月7日	72	33	0	33	29	4.7
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー④	相模原	2	日間	平成29年10月11日	平成29年10月12日	72	34	0	34	32	4.8
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー⑤	相模原	2	日間	平成30年1月30日	平成30年1月31日	72	11	0	11	9	4.7
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー⑥	相模原	2	日間	平成30年3月7日	平成30年3月8日	72	37	0	37	34	4.7
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナーin徳島	徳島市	1	日間	平成29年12月7日	平成29年12月7日	72	25	5	20	23	4.6
合計							8,750	6,993	181	6,812	6,023	
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	消費者行政・消費生活相談に携わる上での心構え・知っておきたい基礎知識	平成29年7月3日	平成30年3月末日	600	913	651	4.9					
遠隔研修	近年の消費者法改正の概要とポイント	平成29年7月3日	平成30年3月末日	600	913	646	4.9					
遠隔研修	消費者契約法・平成28年改正の概要とポイント	平成29年7月21日	平成30年3月末日	600	913	658	4.9					
遠隔研修	特定商取引法・平成28年改正の概要とポイント	平成29年7月21日	平成30年3月末日	600	913	601	4.9					
遠隔研修	割賦販売法・平成28年改正の概要とポイント	平成29年8月8日	平成30年3月末日	600	913	491	4.9					
遠隔研修	改正電気通信事業法に関連する消費者トラブルへの対応～施行後1年目の動向と相談の変化～	平成29年8月8日	平成30年3月末日	600	913	471	4.9					
遠隔研修	多様化するキャッシュレス決済～新しいサービス・複雑でわかりにくいサービスの仕組みを理解する～	平成29年8月25日	平成30年3月末日	600	913	512	4.9					
遠隔研修	クレジットカード取引におけるセキュリティ対策は割賦販売法改正でどう変わるか	平成29年8月25日	平成30年3月末日	600	913	375	4.8					
遠隔研修	「ネットワークゲームにおけるランダム型アイテム提供方式運営ガイドライン」及びネットワークゲームの概要について	平成29年9月12日	平成30年3月末日	600	913	477	4.5					
遠隔研修	対応困難相談者への相談対応と、相談員としての心構え	平成29年9月12日	平成30年3月末日	600	913	420	4.9					
遠隔研修	旅行に関する広告と表示について	平成29年9月29日	平成30年3月末日	600	913	450	4.8					
遠隔研修	賃貸住宅トラブルの相談に必要な実務の基礎知識	平成29年9月29日	平成30年3月末日	600	913	473	4.9					

## 平成29年度 消費生活相談員資格（国家資格）試験結果

## ●受験申込者数及び合格者数等（総計）

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
1,551人	166人	1,385人	539人	38.9%

## ●都道府県別資格合格者数

都道府県	合格者数	都道府県	合格者数
北海道	13	滋賀県	7
青森県	0	京都府	8
岩手県	4	大阪府	17
宮城県	12	兵庫県	30
秋田県	2	奈良県	10
山形県	3	和歌山県	7
福島県	8	鳥取県	3
茨城県	17	島根県	6
栃木県	18	岡山県	12
群馬県	7	広島県	6
埼玉県	27	山口県	10
千葉県	29	徳島県	7
東京都	70	香川県	1
神奈川県	30	愛媛県	12
新潟県	6	高知県	4
富山県	8	福岡県	8
石川県	3	佐賀県	7
福井県	7	長崎県	6
山梨県	4	熊本県	11
長野県	8	大分県	3
岐阜県	13	宮崎県	10
静岡県	18	鹿児島県	6
愛知県	31	沖縄県	1
三重県	9	合計	539

※合格時の居住地

## 平成29年度 消費生活専門相談員資格認定試験結果

## ●受験申込者数及び合格者数等(総計)

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
1,551人	166人	1,385人	539人	38.9%

## ●都道府県別資格認定者数

都道府県	H29年度認定者数		累計認定者数 (H4~H29年 度)	都道府県	H29年度認定者数		累計認定者数 (H4~H29年 度)
		新規認定者				新規認定者	
北海道	13	8	239	滋賀県	7	3	100
青森県	0	0	36	京都府	8	2	129
岩手県	4	1	73	大阪府	17	5	368
宮城県	12	5	138	兵庫県	30	9	489
秋田県	2	2	39	奈良県	10	3	111
山形県	3	1	51	和歌山県	7	5	51
福島県	8	3	44	鳥取県	3	0	31
茨城県	17	6	166	島根県	6	4	41
栃木県	18	9	96	岡山県	12	4	65
群馬県	7	3	67	広島県	6	2	120
埼玉県	27	11	302	山口県	10	8	75
千葉県	29	7	366	徳島県	7	7	58
東京都	70	31	765	香川県	1	1	49
神奈川県	30	14	525	愛媛県	12	9	53
新潟県	6	3	59	高知県	4	1	40
富山県	8	5	65	福岡県	8	1	261
石川県	3	1	56	佐賀県	7	4	70
福井県	7	4	48	長崎県	6	3	57
山梨県	4	3	29	熊本県	11	10	73
長野県	8	8	60	大分県	3	2	52
岐阜県	13	6	119	宮崎県	10	5	47
静岡県	18	9	181	鹿児島県	6	3	80
愛知県	31	17	332	沖縄県	1	1	44
三重県	9	8	66	(海外)	0	0	3
				全国	539	257	6,389

※合格時の居住地

## 平成29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	ライターは安全に正しく使いましょう！（報道発表）	消費者庁には、ライターに関する事故情報が平成 21 年 9 月から平成 28 年度末までに 722 件寄せられている。年度別にみると事故件数の減少傾向はみられるが、現在でも (1) 使用後の残り火による事故、(2) 子どもの火遊びによる事故、(3) 自動車内での事故など、ライターに関する事故が継続して発生しているため注意喚起する。	表示された使用上の注意を守って、ライターを安全に正しく使用すること。特に上記の 3 つの事故の発生は以下の点に気をつけることで防止することができる。ライターの使用後は火が完全に消えていることを確認する。自動車内など高温、直射日光の当たる場所にライターを保管、放置しないようにする。ライターを子どもの手の届く所に置かないようにする。PSC マークのあるライターを使用し、PSC マークのない古い使い捨てライターは適切に処分する。
2	アシスト比率が道路交通法の基準を超える電動アシスト自転車に注意（報道発表）	2016 年 10 月 27 日の公表以降も消費生活センターには電動アシスト自転車類の法規や品質に関する相談が 141 件寄せられており、国民生活センターへアシスト比率に関するテスト依頼が 2 件あった。そこで、現在販売されている比較的安価な電動アシスト自転車のアシスト比率に問題がないかを調査し、消費者に情報提供することとした。	10 万円以下の電動アシスト自転車 9 銘柄をテストしたところ、2 銘柄で道路交通法の定めるアシスト比率の上限値を超えていた。1 銘柄は基準を大きく超え、速度などの条件によっては人の力をほとんど要さずに走りだした。もう 1 銘柄は型式認定を受けていたが、基準をわずかに超えていた。
3	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品（報道発表）	PIO-NET には、プエラリア・ミリフィカを含む健康食品に関する危害情報が 2012 年度以降の 5 年間あまりで 209 件寄せられており、これらの中には月経不順や不正出血といった、女性特有の生理作用に影響を及ぼしていると考えられる特徴的な危害事例が多く見受けられる。そこで、「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品 12 銘柄について調査し、消費者に情報提供・注意喚起することとした。	今回調べたプエラリア・ミリフィカを含む健康食品には、強い女性ホルモン様作用を持つとされる成分が多く含まれている銘柄があり、摂取によりホルモンバランスが崩れるなど、思わぬ健康被害が発生するおそれがあった。原材料であるプエラリア・ミリフィカや商品自体について、医薬品医療機器等法や健康増進法、または景品表示法に抵触するおそれがある表示、広告がみられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
4	刈払機（草刈機）の使用 中の事故 にご注意 ください！ （報道発 表）	消費者庁には、刈払機を使用中に指を切断、骨折したなどの事故情報が平成21年9月から平成29年6月末までに計140件寄せられている。被害に遭われた方の約半数は60歳以上であった。刈払機は鋭利な刈刃がついており、使用中は高速で回転するため、慎重に取り扱わないと指や脚などの骨折や切断などといった取り返しのつかない重篤なケガにつながる危険性があるため注意喚起する。	回転する刈刃が石などの異物に接触すると、接触した異物や破損した刈刃の破片が飛散し、ケガをさせたり、物に当たって破損させたりすることがある。テストでは刈刃（4枚刃、8枚刃、チップソー、ナイロンコードカッター）に異物を接触させた際の、飛散距離及び飛散速度を調べた。テスト結果から、以下の3点をアドバイスした。(1) 近くに人がいる場所や、自動車や家屋の近くで作業する場合は、十分な飛散防止対策を講じる。また、刈払機で作業中の人には近づかない。(2) 飛散防止カバーを確実に取り付けるとともに、必ず保護具を装着して作業する。(3) 異物が多い場所では、積極的にナイロンコードカッターを使用する。
5	住宅用火災警報器の点検をしましょう！（報道発表）	住宅用火災警報器については、新築住宅に加え、既存住宅についても設置義務化から間もなく10年を迎える。PIO-NETには電池や誤作動に係る相談が寄せられていることから、実態についてアンケート調査を行うとともに、電池切れや故障などによる異常が起きた際の警報器の動作を調査し、消費者に対して適切な使用や点検・交換について注意喚起を行うことにした。	アンケート調査では、現在取り付けられている警報器の約1割に電池切れや故障がみられ、約5～6割の人は、定期的な点検やお手入れをしていないことがわかった。警報器の機能を維持するため、必ず定期的な点検を実施すること。警報器は警報を発していなくても常にセンサーが作動し、監視していることから、本体の消耗・劣化を考慮し、10年を目安に本体を交換すること。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
6	こんろのグリルでの子どものやけどに注意（報道発表）	医療機関ネットワークには、1歳前後の子どもが調理中や使用後のグリル扉等を触ることでやけどを負った事例が36件寄せられており、なかには皮膚の深くまでやけどを生じた事故もみられた。そこで、グリル使用時や使用後の温度変化、子どもの成長とその行動特性の変化などを調査し注意喚起を行うことにした。	1歳前後の身長とグリルの位置は、ほとんど同じ高さなので、容易に手が届く。標準的な仕様の3機種を選び、使用中のグリル扉の窓の表面温度を測定した。また、別売りの高温抑制扉についても調査した。鮭の切り身3枚を焼いた場合、グリル扉の中心は、最高で150℃になるケースもあり、使用後も15分程度は、グリル扉の窓が50℃以上になっていた。なお、高温抑制扉は通常扉に比べ、最高温度が約30℃低減され、50℃以上の時間も短くなった。IHクッキングヒーターのグリルにはオープン機能があり、長時間調理をする場合、高温抑制扉でもやけどを負う可能性のある温度まで上昇した。
7	ゴルフボールが突き抜けたゴルフ練習用ネット（報道発表）	「ゴルフ練習用ネットを組み立てて使用したところ、ゴルフボールがネットを突き抜けて住宅の壁を破損した。ゴルフボールがネットを突き抜けた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。	新品の同型品を用いて実使用テストを行ったところ、ゴルフボールがネットを突き抜ける現象が再現し、使用目的に対しネットの強度が不十分であることが判明した。
8	乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意（報道発表）	加熱式たばこの使用前後のたばこ葉が入った部分を食べてしまったという事故情報が医療機関ネットワークに9件、PIO-NETにも2件寄せられており、いずれも2016年度以降に発生したもので、被害者の年齢が判明している10件については、すべてが1歳5カ月までの乳幼児だった。今後、加熱式たばこの普及により、誤飲事故も増加することが考えられることから誤飲のリスクについて調査し、情報提供、注意喚起することとした。	テストした12銘柄は子どもが誤飲しうる形状でまた、そのうち9銘柄は、子どもの口腔内に容易に収まるサイズだった。すべての銘柄で、使用前の1本分のたばこ葉には嘔吐を引き起こすおそれのある量のニコチンが含まれていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
9	先進安全自動車に関する消費者の使用実態（報道発表）	衝突被害軽減ブレーキ等の先進安全装置を搭載した車両（先進安全自動車）が販売されており、事故削減効果も認められている。PIO-NETには2012年度以降、相談が142件寄せられている。購入時に装置の内容を十分に理解できていなかったり、機能を過信していると、装置が適切に作動せず事故につながる危険性も考えられる。そこで、先進安全装置の動作を紹介するとともに、アンケート調査を実施し、情報提供することとした。	先進安全装置の機能には限界があり、性能や作動条件は車種ごとに異なっていた。衝突被害軽減ブレーキ、ペダル踏み間違い時加速抑制装置、定速走行・車間距離制御装置、車線維持支援制御装置（車線逸脱警報装置やハンドル操作をアシストする装置）、駐車支援システム等先進安全装置の同様な機能でも、各社それぞれ異なった名称を使用していた。また、車種、グレードにより先進安全装置が標準装備されている場合やオプション装備される場合があった。
10	自転車の前車輪の脱落に注意（報道発表）	最近の3年間に、クイックリリースハブに関するテスト依頼を4件受けており、いずれも、走行中に突然、前車輪が脱落したために転倒し、大けがを負ったというもので、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に前車輪の脱落が生じたと考えられた。また、PIO-NETには2012年度以降、クイックリリースハブを使用した自転車で前車輪が脱落したという危害・危険情報が22件寄せられていたことから使用実態等を調査し、情報提供することとした。	実車確認調査では、52台中8台の自転車は、カムレバーの固定位置が不適切だった。また、カムレバーの固定力が弱いものと、カムレバーの固定位置が不適切であったものを併せると、52台中31台の自転車はクイックリリースハブを正しく固定できていなかった。また、再現テストではクイックリリースハブの固定が緩い状態で走行を続けた場合、前車輪が脱落することが確認できた。
11	そば粉	購入したそば粉で打ったそばが、つなぎに小麦を使ったような食感だった。そば粉に小麦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には、ごく微量の小麦が含まれている可能性があったが、打ったそばのつなぎとするための意図的な混入ではないと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
12	ミル付き岩塩	岩塩を付属のミルでひいて水に落としたりしたところ、白いものが溶けずに残った。プラスチック製のミルが削れたものではないか調べてほしい。	苦情品でひいた岩塩を水に溶かした際に溶け残ったとされるものは、ミル部分のプラスチックが欠けたものではなく、岩塩に含まれていた水に溶けにくい物質の小片であると考えられた。なお、苦情同型品で岩塩をひいた際、固定刃及び回転刃が欠けることはなかったが、細かい傷は付いていたことから、極微量のプラスチックが混入してしまうことはあると考えられた。
13	蜂蜜	「純正」との表示がある蜂蜜を購入したが、水っぽく感じられた。別のものが添加されていないか調べてほしい。	含まれる糖類の性質の違いと炭素安定同位体比から苦情品に異性化糖が添加されている可能性は低いと考えられた。なお、はちみつ類の表示に関する公正競争規約に規定されているはちみつの組成基準のうち、H.M.F.（ヒドロキシメチルフルフラール）のみが基準を満たしていなかったが、苦情品は開封、使用されているもので、未開封時から基準を超えていたかまでは不明であった。
14	蜂蜜	「純粋」との表示がある蜂蜜を購入したが、品質が疑わしい。表示に問題がないか調べてほしい。	含まれる糖類の性質の違いと炭素安定同位体比を調べた結果、苦情品に異性化糖が添加されている可能性は低いと考えられた。また、はちみつ類の表示に関する公正競争規約に規定されているはちみつの組成基準をすべて満たしており、品質上の問題もみられなかった。
15	炭酸飲料	炭酸飲料の炭酸が以前飲んだときより弱く感じた。表示されているガスボリュームが正しいか調べてほしい。	苦情品のガスボリュームの表示は充填時のもので、測定の結果、これよりは低かったものの、ペットボトルには気体透過性があり、経時的にガスボリュームは低下していくものであるため、問題があるとまでは言えなかった。
16	健康食品	希釈して飲むケイ素を含有する液体の健康食品を購入したが、ケイ素が表示通り含まれているか調べてほしい。	苦情品には表示通りの量のケイ素が含まれていると考えられた。
17	健康食品	熱湯で溶かして飲む粉末の健康食品に、ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品に内服用医薬品に使用されるステロイド7成分（酢酸コルチゾン、デキサメタゾン、トリアムシノロン、ヒドロコルチゾン、プレドニゾン、ベタメタゾン、メチルプレドニゾン）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
18	健康食品	生きたビフィズス菌が含まれ、腸の調子をを整えると表示された健康食品を定期購入し摂取していた。2回目に届いたものでは効果が感じられなかったため、表示通り生きたビフィズス菌が含まれているか調べてほしい。	テストの結果、苦情品には表示されている菌数の約3.6倍のビフィズス菌（生菌）が含まれていた。
19	電気ジャー炊飯器	電気ジャー炊飯器のレシピを参考に五目ご飯を炊いたところ、釜底のご飯が炭化していた。ご飯が焦げた原因を調べてほしい。	相談者の申し出情報をもとに五目ご飯を炊飯したところ、米が炭化する現象は再現しなかった。なお、具材を加えた後で水加減するなど、水が少ない状態で炊飯をした場合には、なべ底の米が焦げて炭化することがあった。
20	カセットこんろ	カセットこんろにガスボンベが装着しにくく、点火時に炎が一瞬あがった。その後も装着できないことや取り外しできないことがあった。カセットこんろのガスボンベ取り付け部に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、モニターテストでモニターによってはカセットボンベの取り付けに手間取ることがあったり、取り外しにくくなったりすることがあった。しかし、JISに基づく反復使用試験で繰り返し6,000回の取り付け・取り外し操作を行ったあとも、使用上の支障はなく、カセットボンベ取り付け部に問題があるとは言えなかった。なお、事故時に炎が一瞬上がった原因は、カセットボンベの取り付けに手間取ることによってガス漏れが生じたためと考えられた。
21	電子レンジ	電子レンジで料理を温めていたところ、発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品が発火した原因は、マイクロ波の出口カバーに付着した油や食品カス等にマイクロ波が集中し、使用を重ねるうちに炭化が進んだことで、これを起点に放電を起こし、発火したものと考えられた。
22	卓上型 IH 調理器	電気プラグをコンセントに差し込んでいた卓上 IH 調理器のスイッチが気が付かないうちに入り、やかんが焦げた。スイッチが入る原因を調べてほしい。	苦情品は加熱ボタンのタクタイルスイッチがOFFのときの絶縁が不十分であったため、誤動作を起こして意図せず加熱が開始したものと考えられた。スイッチの不良の原因については、経年使用による劣化のほか、スイッチ内に異物が侵入した可能性などが考えられたが、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
23	電気ロースター	電気ロースターを使用していたところ発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品はふたの繰り返し開閉により樹脂カバー内の電線に負荷がかかることで断線が進み、発熱し発火に至った可能性が考えられた。なお、現在販売されている苦情同型品は、電線の曲がりには緩和されており、ふたの繰り返し開閉による電線への負荷が軽減されているものと考えられた。
24	フードプロセッサ	フードプロセッサのスイッチが入りにくかったので、交換してもらったところ、交換品もスイッチが入りにくかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、何らかの理由でフタパッキンが表裏逆の状態に取り付けられていたためにフタがしっかり閉まらず、プッシュスイッチを押しても本体側のスイッチまで届かなかったものと考えられた。なお、フタパッキンを正しく取り付けないと正常に動作しなくなる可能性があったが、取扱説明書には記載がなかった。
25	ブレンダー	ブレンダーの回転軸あたりに緑色の液体が付着していた。液体の由来を調べてほしい。	緑色の液体(付着物)は、元素や性質から、接続部(ブレンダー)からシャフト内部に浸入した何らかの食材と考えられた。なお、苦情品(苦情同型品)は、シャフト内に水や食材が浸入した場合、排出されにくい構造で、取扱説明書にも対処方法は表示されていなかった。
26	電気ケトル	電気ケトルのスイッチを入れたところ発煙した。原因を調べてほしい。	苦情品は本体のヒーターの接続端子が緩い状態で接続されていたため、その部位に抵抗が生じ発熱したと考えられた。また、その熱によってプラスチックの筐体が溶融して、電源スタンドとの融着を起こし、さらに発煙に至ったものと推測された。苦情品の内部では平型接続子が複数使用されていたが、筐体の溶融原因となったもの以外にも2カ所で接続端子カバーが変色する程度の発熱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
27	食器	毎日のように使っている食器から糸くずのようなものが出てきた。それが何か調べてほしい。	苦情品の内側に付着していた繊維状の異物は、ポリエステルを主体とするものと考えられた。陶磁器は非常に高温になる工程を経て製造されるため、その前から表面や内部に苦情品にみられたような有機物が存在していたとしても分解、焼失してしまうことが考えられ、また苦情品の使用前には確認されていなかったとのことから、繊維状の異物は苦情品に由来するものではなく、外来のものが洗浄を含む使用の過程で付着したものと考えられた。
28	紙コップ	紙コップに熱湯を入れたところ、底から熱湯が漏れてやけどした。紙コップから熱湯が漏れた原因を調べてほしい。	苦情品の底紙には貫通した裂け目がみられ、この部分から液体が漏れることが確認された。しかし、人為的に開けた穴の形状や様相と比較してみたが、裂け目は鋭い刃物や硬いものの先端が当たったり、硬いものが繰り返し当たって生じたものではないと考えられ、裂け目が生じた段階や原因については特定に至らなかった。
29	割りばし	割りばしから悪臭がした。悪臭の原因を調べてほしい。	苦情品からは、木材や食品中にも存在することのある 4-エチル-2-メトキシフェノールとエチルフェノールと考えられる成分が検出され、これらが異臭に関与しているものと考えられた。
30	ペットボトル用の携帯ストロー	ペットボトルに水道水を入れ、携帯ストローを取り付けて冷蔵庫で冷やした水を飲んだところ、舌への刺激や薬品臭がした。その原因が携帯ストローによるものか調べてほしい。	苦情同型品からフェノールと考えられる成分の放散が確認されたことから、相談者が初回使用時に感じた舌への刺激や薬品臭は、プラスチック材料の添加剤として用いられることのあるフェノール類が関与している可能性が考えられた。また、台所用漂白剤に浸漬したことでクロロフェノール類が生成され、においが強くなったことが示唆された。未使用の苦情同型品のおいについてモニターテストを行ったところ、半数が何らかのにおいを感じており、そのにおいを「やや不快」と回答したモニターもいた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
31	プラスチック容器	ご飯を入れたプラスチック容器を冷凍庫から取り出して電子レンジで加熱し、ご飯を食べたときにプラスチック容器の破損に気づいた。容器が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は容器が低温の時に何らかの衝撃荷重が加わり破損した可能性が考えられた。
32	ステンレス製携帯用魔法瓶	ステンレス製携帯用魔法瓶に熱湯を入れ、注ぐためにボタンを押したところ、熱湯が噴出し、手と胸に2度のやけどを負った。熱湯が噴出した原因を調べてほしい。	苦情品は沸騰させた湯を入れると内圧が上昇するため、水平に倒してからボタンを押すと飲み口及びロック機構部から湯が噴出して飛散する現象が発生した。取扱説明書には英文で、箱の外面には日本語で、蒸気を放出する可能性の注意表示がみられたが、内圧を開放しない状態で、傾けてからボタンを押すと、湯が噴出して飛散する可能性があることが日本語では記載されていなかった。
33	鍋	2カ月前に購入した鍋セットの一つで調理し、鍋のふたを白いふた置きに立てかけていたところ、ふた置きに黒いしみができた。黒いしみが何か調べてほしい。	調理で使用した際のように、苦情品及び苦情同型品を使用してふたから垂れてくる液体が黒いしみにならないか等を調べたが、再現しなかった。また、ふた置きの黒いしみの本体は、水溶性でも脂溶性でもない、黒い細かい物質であったが、微量であったため成分の特定には至らなかった。
34	圧力鍋	圧力鍋で調理し、15分位放置した後でふたを開けようとしたところ、中身が飛び出し顔に2度のやけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品には動作に支障が出るような異常はみられなかったことから、事故の原因は、(1) 食材の付着などでメインバルブがふさがれ、開閉レバーを操作しても内圧を逃がすことができない状態となっていたこと、(2) 内圧が残った状態でも開閉レバーを「open」の位置とすることが可能な構造であったこと、(3) 圧力表示ピンが上がった状態であることを見逃してふたを開けてしまったことが複合し、内圧が高い状態でふたが開き、その際に中身が飛び出したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
35	土鍋	土鍋を購入し説明書どおりに目止めをしたところ異臭がした。原因を調べてほしい。	加温した苦情品からは、特徴的なにおいを有するアルデヒド類等と推定される成分が検出されたが、モニターテストでは何らかのにおいを感じたモニターは多かったものの、新品でテストに用いた苦情同型品よりも感じられるにおいは弱く、不快と感じたモニターは少数であった。目止め前の苦情品と苦情同型品には個体差があったと考えられるが、加温により目止め前の苦情同型品から検出された成分の一部が目止め後の苦情品及び苦情同型品からは検出されなかったことから、目止め時の加熱により揮発した成分が異臭に関与したことが考えられた。
36	フライパン	フライパンの底面の塗装が、一度火にかけたことで剥げた。さらに、フライパンの外側に垂れた卵液を柔らかいスポンジで洗い落としたところ、その部分の塗装が剥がれた。商品として問題がないか調べてほしい。	相談者の申し出の現象を確認するテストを行ったが、苦情品、苦情同型品ともに側面の塗装が剥がれる現象は発生せず、剥がれた原因は特定できなかった。一方、底面の塗装はガスコンロの五徳との接触によって剥がれたものと考えられるが、苦情同型品のテストで底面は局所的に剥がれるのみで、苦情品と同様の剥がれは生じず、フライパンの一般的な現象と考えられた。
37	フライパン	フライパンで炒め物をしていたところ、鍋と取っ手をとめていたリベットが大きな音とともに破損した。リベットが破損した原因を調べてほしい。	苦情品は鍋と取っ手を締結している3カ所のリベットが破損していたが、外観に打痕や局所的な変形はみられず、リベット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、破壊強度テスト、熱衝撃テストを行ったが、いずれのテストでも苦情品のような破損は再現しなかった。
38	フライパン	鉄製のフライパンを購入して初めて使用する際に洗って、水気をふき取りテーブルに置いたところ、テーブルに黒いしみがついた。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を用いて相談者の申し出情報を参考に再現試験を行った。苦情品の表示には、テーブルにじかに置かない旨の記載がみられたが、商品から水分を介して木材板に黒色のものが移行して、しみとなって付着することが確認された。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
39	フライパン	フライパンで調理していたところ、鍋の取っ手をとめていたリベットが大きな音とともに破損し、耳の聞こえが悪くなった。リベットが破損した原因を調べてほしい。	苦情品は鍋と取っ手を締結している3カ所のうち、1カ所のリベットが破損していたが、外観に打痕や局所的な変形はみられず、リベット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、破壊強度テスト、熱衝撃テストを行ったが、いずれのテストでも苦情品のような破損は再現しなかった。
40	フライパン	フライパンの取っ手に付いているフック部の樹脂が破損し、確認したところ止めねじがさびていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の取っ手の先に付いている樹脂製のフック部が破損した原因は、止めねじのさびではなく、止めねじの締め付け過ぎあるいは下げていたときの荷重で亀裂が進展したことなどが考えられた。
41	フライパン	フライパンの取っ手の止めねじがさびた。ねじの材質を調べてほしい。	苦情品の止めねじの化学成分を分析した結果、低炭素鋼の母材に亜鉛めっきを施したものであった。
42	やかん	アルミニウム合金のやかんを使用していたところ、本体内側が黒くなった。原因を調べてほしい。	苦情品のアルミニウム合金製のやかんの本体内側が黒くなったのは、アルミニウムの黒変現象によるものと考えられた。また、苦情同型品の内側底面の皮膜の厚さは、家庭用品品質表示法において、表面加工を「アルマイト」と表示できる厚さの基準を満たしておらず、同法に抵触するおそれがあった。
43	やかんと取っ手カバー	やかんの取っ手に専用のカバーを取り付けて使用していたところ、急にカバーが抜けて、やかんが落下し、熱湯が飛び散り、フローリングが傷ついた。取っ手カバーが抜けた原因を調べてほしい。	苦情品は、やかんの取っ手の幅が若干狭かったことに加え、取っ手カバーの内部に経年使用により油分などが付着したことで固定力が小さくなったものと考えられたが、相談者の申し出にある取っ手カバーが抜けてやかんが落下する現象は再現しなかった。
44	皮むき器	皮むき器の刃が反転して戻らなかったため、元に戻そうとして指をけがした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の刃体は枠によって揺動範囲が制限されていたが、苦情品と苦情同型品で枠の形状が異なり、苦情同型品と比較すると刃体が枠から離れて支持されていたため、枠の前縁付近に垂直に近い角度で当たっていた。そのため刃体の動きを十分に制限することができず、刃体が回転しやすかったものと考えられた。なお、苦情同型品は枠の形状が変更されたと考えられ、刃体が反転することはなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
45	連続式電解水生成器	9年前に購入した連続式電解水生成器のパイプが取れてしまった。原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの原因で接続部のねじ部が腐食し破損に至ったと考えられるが、腐食の原因は特定できなかった。
46	保存容器	保存容器の金属製のふたを洗っていたところ、非分解構造のパッキンが外れたため、露出した金属の縁で親指の先を切った。商品に問題がないか調べてほしい。	参考として行った米国安全規格テストや日本の玩具安全基準のシャープエッジテストの結果、苦情品はふたの金具の縁が危険な鋭い縁部と判定された。また、苦情同型品も同様であった。ふたの金具の縁はパッキンにカバーされて露出しておらず、通常の使用で指などが接触する部分ではないが、熱が加わるなど何らかの理由により固定力が低下して、パッキンが外れることにより鋭利な縁が露出して同様の事故が発生する可能性は十分考えられた。
47	簡易小型洗濯機	簡易小型洗濯機を使用していたところ、毎回水が漏れる。水漏れする原因を調べてほしい。	苦情品は、バケツ内の回転軸上部に設けられたシールゴムに大量の汚れが付着しており、バケツの回転軸と軸受けとの隙間から水が漏れたものと考えられた。なお、回転軸と軸受けとの隙間から漏れた水は、本体に設けられた溝および切り欠きから外に排出されていた。
48	折りたたみ式物干し	アルミニウム製の折りたたみ式物干しを使用していたところ、茶色にさびてきた。材質がアルミニウムかどうか調べてほしい。	苦情品の材質はアルミニウムと表示されていたが、テストの結果、物干し部分はアルミニウム合金であるのに対し、さびが生じていた支柱は鉄を主成分とする溶融アルミニウムめっき鋼であると考えられた。なお、苦情品の支柱底面にさびが生じた原因は、経年使用や常に浴室に保管されていたこと等により、支柱内面のアルミニウムめっきが施されていない鋼材部分の腐食が進行したことや、外周のアルミニウムめっきの不動態皮膜（アルミニウムやアルミニウム合金は、空気中で緻密で安定な不動態皮膜を生成し、この皮膜が腐食を防止するが、不動態皮膜が何らかの要因により破壊されると、局部腐食が発生することがある）が損傷して腐食が進行したためと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
49	伸縮式物干し	物干しの伸縮を固定するプラスチック部分の4カ所中3カ所が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を用いて、ストッパーの固定・固定解除の繰り返しテストを行ったところ、新品時であっても苦情品と同じ根元付近で白化を生じるものがあった。また、相談者の使用状況を踏まえた紫外線照射後では、苦情品と同箇所破損する現象が再現するものもあった。苦情品は、伸縮式パイプを繰り返し固定・固定解除するという使用目的に対し、ストッパーの強度が不十分なものがあると考えられた。
50	角型物干しハンガー	折りたたみ式の角型物干しハンガーのフレームが使い始めて2カ月くらいで破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は脆性的に亀裂が進展して破損に至ったと考えられたが、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、最初に亀裂が生じた原因や亀裂が進展した原因は特定できなかった。なお、苦情品は本体の外側表面に格子状のひびが全体的に生じ、洗濯ばさみ36個中14個がひもごと損失するなど、不自然な状況が見られたが、同様に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、破損原因との関連は不明であった。
51	スチームアイロン	スチームアイロンを乾熱状態（ドライ）で使用し、アイロン台に置いたところ、パチパチと音がして、アイロンの先端から煙が出ていた。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は接点の間の導電性の異物によって常に導通状態となり、仕様範囲外の温度まで加熱されたために、内部のシリコンゴムが焼けて煙が発生したものと考えられた。また、異物は芯線のような線形状の銅材が接点に付着した状態で製造され、使用過程の中で一部が溶けたことで上下の接点をつないだ可能性が考えられた。
52	アイロン台	アイロンを使用中にアイロン台の脚部が折りたたまれたため、熱いアイロンがふくらはぎに落ちてやけどした。アイロン台が折りたたまれた原因を調べてほしい。	苦情品は脚をとめる金具を固定するビスが取り付けられていない箇所や緩んだ箇所があり、脚部の取り付けが緩く容易に角度が変わる状態であったため、アイロン台がたたまれてしまったものと考えられた。なお、ビスが取り付けられていた痕跡はなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
53	テーブルタップと電気掃除機	テーブルタップに電気掃除機の電源プラグを差して使用していたところ、「パン」と音がして、テーブルタップから火花が散り破損した。テーブルタップが破損した原因を調べてほしい。	苦情品のテーブルタップは、何らかの要因により筐体が破損していたことで、内部の2つの端子の固定が緩んで接触し、大電流が流れてブレーカーが落ちたものと考えられた。このため、テーブルタップは事故の前から破損していたものと考えられた。なお、電気掃除機に異常はみられなかった。
54	スチームクリーナー	スチームクリーナーを使用していたところ、ノズルが外れて高温の蒸気が腕にかかった。ノズルの構造に問題がないのか調べてほしい。	苦情品は何らかの要因でストッパーが本体ノズル内に埋没したために付属ノズルが奥まで挿入されず、ロックができなかった可能性が考えられた。しかし、通常の使用過程でストッパーを押す操作をすることはなく、また、ストッパーが埋没するほどの荷重が加わる可能性も低いことから、構造に問題があるとは言えなかった。なお、付属ノズルの挿入が不十分であった場合には、付属ノズルが正常にロックできない可能性が考えられた。
55	トイレ用掃除シート	「流せる」と表示のあるトイレ用掃除シートが水にほぐれずに下水管内に詰まっていた。「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、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2銘柄の水の中でのほぐれやすさを、JISの「トイレトペーパー」の試験方法に準じて調べたところ、いずれもその基準を満たしていた。実際にトイレに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、角度等の影響を受けると考えられた。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はあるものの、使用して流されると考えられる複数枚重なった状態では、ほぐれるまである程度の時間がかかっていたことから、条件によっては十分にほぐれないこともあると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
56	洗浄剤	流し台の排水口のカゴにぬめりを取る洗浄剤を入れておいたところ、約1カ月後にプラスチック製のカゴが溶けた。原因を調べてほしい。	流し台の排水口の新品のカゴ(ストレーナー)に苦情同型品を入れ、水に浸したままにしたり、繰り返し水をかけたりしたが、カゴに穴が開くという現象は再現せず、材質の変化もみられなかった。相談者から提供されたストレーナーは、苦情品の使用により穴が開いたとされる部分以外にも変色や割れ等が生じており、長期間にわたる使用により劣化が進行し、苦情品を使用したタイミングで破損に至った可能性が考えられた。
57	洗濯用合成洗剤	液体洗濯用合成洗剤のふたが開けにくく工具を利用して開けた。商品に問題がないか調べてほしい。	新たに購入した苦情同型品のふたを開けるのに必要な力は、参考品と比較すると大きかったものの、モニター6名のテストでは苦情品、苦情同型品とも全員が問題なく手で開けることができた。
58	台所用合成洗剤(食器洗い乾燥機専用)	食器洗い乾燥機専用の台所用合成洗剤を使って、食器洗い乾燥機で黒いコップを洗浄したところ、白色の異物が付着した。白色の異物が何か調べてほしい。	相談者より提供されたコップと残さいフィルターに付着していた白色の異物を調べたところ、それぞれ検出された元素に違いがみられたが、極めて微量であったため特定には至らなかった。ただし、苦情品と苦情同型品から検出されるナトリウムが、コップと残さいフィルターからは検出されなかったこと、水に溶かしたときのpHが異なることから、コップや残さいフィルターに付着していた白色の異物は水に溶けた苦情品がそのまま析出したものではないと考えられた。
59	スプレー式トイレ用合成洗剤	温水洗浄便座のノズルを掃除する洗剤が入ったスプレー缶を、トイレ内の収納箱に置いていたところ、スプレー缶が破裂した。原因を調べてほしい。	苦情品は缶内面に線状の腐食が生じたために缶の厚さが一部で薄くなり、この部分を起点にして内圧により破裂したのと考えられた。腐食が生じた原因としては、缶内面の塗装不良や内容物に腐食性物質が含まれていたなどの可能性が考えられたが、原因の特定には至らなかった。
60	除湿乾燥機	焦げたにおいがしたので調べたところ、除湿乾燥機がやけどしそうなほど高温になっており、発煙していた。原因を調べてほしい。	苦情品はほこりの付着や除湿ローターの変色のほか、湿度センサーに異常が見られたが、本体からの発煙や異常な温度上昇はなく、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
61	扇風機（壁掛け用）	5年前に購入した壁掛け用扇風機の首が折れた。原因を調べてほしい。	苦情品はモーター側を支える首に、モーター側の荷重のほか何らかの荷重が加わり、急速に破断した可能性が考えられた。しかし、使用していないときに首が折れていたとの申し出であったことから、首が破断した原因は不明であった。なお、苦情品の首の構造は、参考品と比較しても著しく強度が低い構造とは言えなかった。
62	冷風機	冷風機を購入したところ、温度も湿度も上がり、部屋が涼しくならなかった。使用時の温湿度について調べてほしい。	苦情品は水や保冷剤を入れて動作させると、吹き出し口付近の送風温度はわずかに低下した。しかし、苦情品に水と保冷剤を入れた状態で動作させ、部屋の温湿度を測定した結果、室温はほとんど変わらず、湿度は上昇した。苦情品の送風温度はわずかに下がるものの、エアコンのように室内の熱を室外に排出する機構ではないため、閉め切った室内の温度はほとんど変化せず、一方で水が気化することによって湿度が上昇したものと考えられた。
63	パネルヒーター	パネルヒータ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、電源スイッチ内部の接点を構成する部品が変形・脱落などの異常によって、接点以外の場所で接触したことにより、スパークや異常発熱を起こし、近接する樹脂が焦げ、においがしたものと考えられた。
64	電気ストーブ	電気ストーブを使用していたところ、電源プラグから「パン」と音がして発火し、敷いていたゴザと畳が焦げた。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は経年使用によって電源コードの導線が断線して発熱したこと、もしくは外部から何らかの熱源にさらされたことにより被覆の損傷が進み、最終的に2本の導線同士が短絡し発火した可能性が考えられた。
65	電気ストーブ（カーボンヒーター）	電気ストーブを使用していたところ、本体とコードの接続部分から発煙・発火した。発煙・発火した原因を調べてほしい。	苦情品が発煙・発火した原因は、苦情品の電源コードのブッシュの端での屈曲により芯線が徐々に切れて発熱し、最終的に完全に断線した芯線同士が接触したり離れたりする際にスパークを起こし、被覆の樹脂が焼損したこと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
66	石油ファンヒーター	石油ファンヒーターに保管していた灯油を入れて点火したところ、「ボン」という音とともに背面から出火した。原因を調べてほしい。	苦情品は、対流ファンガードが異常過熱するなどして、そこに取り付けられたフィルターユニットが継続的に加熱され溶融、発火に至った可能性が考えられた。しかし、苦情品の対流用ファンモーターや過熱防止センサーは正常に動作していたほか、コネクタの誤接続があったことなどから、原因の特定には至らなかった。
67	タンスの取っ手	10年以上前に取れたタンスの取っ手を数日前から木製のテレビ台に置いていたところ、破裂音が生じて砕けた。タンスの取っ手が砕けた原因を調べてほしい。	苦情品の内部に鋳造時に生じたと考えられる空洞欠陥があったが、製造から長期間経過していること、保管状況が異なるものの、同様に空洞欠陥があった苦情同型品が砕けていないことから、砕けた原因との関係は不明であった。
68	カラーボックス	購入して使用半年のカラーボックス全てにカビが発生したため、カビの発生原因について調べてほしい。	苦情品、苦情同型品、及びそれらと同価格帯の参考品2銘柄を比較したところ、苦情品は他よりも含水率がやや高かったことから、テスト前のある程度の期間、湿度が高い環境に置かれていたと推察された。苦情同型品と参考品2銘柄について、材質の吸湿性、放湿性を調べたところ、苦情同型品が他社製品よりも水分を保持する力が強いということはなく、また、高温高湿の同一環境下ではいずれも同じ程度の期間でカビの発生がみられたことから、苦情品にカビが発生した原因は、当該製品であることに起因する部分よりも設置環境や使用状況によるところの方が大きいと考えられた。
69	収納ボックス	ベッド下に置くタイプの収納ボックスを組み立て、ひっくり返そうとしたところ、結合部が外れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、前部の羽目板の4カ所の固定部のうち、右側の2カ所の固定部で固定部品がかみ合っていなかったため、左側の2カ所の固定部に負荷がかかり破損したのと考えられた。なお、正しく組み立てられた苦情品及び苦情品同型品についてJISに準じた強度試験を行ったが、部材、部品及び固定部の破損、緩み、変形はなく、商品に問題はなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
70	棚	壁に市販の棚を取り付けてトロフィーを置いていたところ、半年後、棚が落ちてテレビや床が傷ついた。商品に問題がないか調べてほしい。	取扱説明に従って苦情同型品を施工した場合、表示された耐荷重(3 kg)の4倍以上の荷重に耐え、事故時に置いていたトロフィーの重さの3倍の荷重を加えても1カ月半以上脱落することがなかったことから、商品に問題はみられなかった。なお、専用固定ピンは刺し込みに力が必要で、女性のモニターが取り付けられた場合、根元まで刺し込むことができず、耐荷重の低下が確認されたものの、表示された耐荷重(3 kg)以下になることはなかった。
71	椅子	椅子の座面と脚をつなぐ支柱の溶接部が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は座面と支柱を固定する金具の左側の溶接部の溶接が不十分で、中間に溶接されていない部分があったため、経年使用によりこの部分より後方の溶接部が先に破断し、事故時に苦情品に座って右手を伸ばしたときに座面の右側に体重が掛かり、左側の残りの溶接部の座面側金具にストレスが加わって破断したものと考えられた。
72	椅子	通信販売で購入した椅子の安定性が低いため、座っていた人が立ち上がった際に、倒れた椅子が後方にいた人の足指に当たり骨折した。椅子の安定性に問題ないか調べてほしい。	苦情品は、JIS規格に準じた荷重をかけた状態の安定性試験の結果では基準を満たしていたが、無荷重時(人が座っていない状態)の後方安定性が同様な形状及び構造の参考品と比較して劣っており、再現テストの結果、膝の裏が椅子の前縁に触れて後方へ転倒することが確認できた。
73	椅子	椅子の座面を上げようと中腰でレバーを操作したところ、座面が飛んだため身体も後ろに飛ばされ仙骨と腰椎を骨折した。座面が飛んだ原因を調べてほしい。	苦情品は、ガスレバーを操作して座面を上昇させた際に座面が支柱から外れて飛んだものと考えられた。苦情品の座面と支柱の固定力を測定したところ、苦情同型品、参考品と比較して小さく、座面が支柱から外れやすかった。ただし、支柱の嵌合部の寸法は苦情同型品と大きな差異がなく、座面のテーパ穴の径は精度良く測定することができなかつたため、固定力が小さくなった原因は特定できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
74	椅子のキャスター	18年間使用していた椅子のキャスターが突然破損したため、椅子が倒れ、床が傷ついた。椅子のキャスターに問題がないか調べてほしい。	苦情品が破損した原因は、18年の経年使用で材質のポリウレタンが劣化してもろくなっていたことによるものと考えられた。なお、苦情品のタイヤにはベアリングの端部に近い位置に大きい空洞がみられたが、破損していなかった苦情品の荷重走行性能試験で摩耗が認められたのは車輪の接地部に近い位置で、損傷は大きい空洞につながっていなかった。このことから、空洞の存在が破損の主因であったとは考えにくい。
75	折りたたみ椅子	折りたたみ椅子に座っていて体をひねったところ、椅子が滑って転倒し、手首を骨折した。椅子の安定性について調べてほしい。	苦情品はJISに準じた荷重をかけた状態の安定性試験の結果では基準を満たしていた。ただし、同様な脚の構造の参考品と比較すると座面に対して脚の接地点の間隔が狭く、横方向の安定性に余裕がなかった。
76	座椅子	座椅子の背もたれの角度を調整する金具部分が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、経年使用による繰り返し応力の作用で、応力が集中する背もたれの角度を調整する金具の角部に発生した亀裂が進展し、破断に至ったものと考えられた。なお、苦情同型品についてJISに基づく背もたれ静的強度試験、背もたれ耐久性試験を実施した結果、異常はみられなかった。
77	座椅子	通信販売で購入した座椅子を使用したところ、皮膚が直接接触した部分にかゆみ等の症状が現れた。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。	皮膚が直接接触したと考えられる苦情品の合成皮革部分の表面は強い酸性やアルカリ性を示さず、ホルムアルデヒドの溶出も確認されなかったが、皮膚刺激性を有する物質と推定されたいくつかの成分や、接触皮膚炎の原因となることが報告されている金属元素が微量検出された。これら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
78	ベッド	通信販売で木製のベッドを購入し、組み立てて使用していたところ、側面フレームが割れ、寝ていた子どもが下に落ちた。ベッドのフレームが破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、床板に加わった荷重に耐えられずサイドフレーム(側面フレーム)が破断したものと考えられた。破断は組み立て状態に関係のない箇所であること、破断起点と同様の位置で木目に沿ったニスの剥離が見られたことから、苦情品の強度に問題があった、または、過大な荷重が加わった可能性が考えられたが、苦情同型品が入手できなかったため、サイドフレームが破断した原因は不明であった。
79	電動介護用ベッド	レンタル品の電動介護用ベッドが大きな音を立てて急に横に動いたため足をぶつけた。ベッドが急に動いた原因を調べてほしい。	苦情品の各部や動作等に異常はみられず、急に横に動く等の現象も再現しなかったことから原因を特定することはできなかった。
80	ベッドパッド	2年前に購入したベッドパッドから白い毛が出てきて、咳が出るようになった。白い毛が何か調べてほしい。	苦情品の表地から出ている繊維は、苦情品の下層の充てん物(詰め物)と形状的に酷似しており、また表地から吹き出しやすかったことから、充てん物に使用されていた羊毛と考えられた。また、苦情品の充てん物の吹き出しやすさは、現状で中程度からやや多いと考えられた。
81	LED サークルランプ	LED サークルランプがつかなくなり確認したところ、一部が焦げて溶けだしていた。原因を調べてほしい。	苦情品は、出力制御用のFETの発熱が一因で周囲が異常な高温となり、焼損に至った可能性が考えられた。なお、苦情同型品のFETは回路基板から浮かせた配置となっていたことから、苦情品のFETは使用時の放熱が不十分であった可能性が考えられた。
82	照明器具用リモコン	照明器具用リモコンの上部が焦げて溶けていた。原因を調べてほしい。	苦情品はリモコンの上部の左側面が焦げて溶けていたが、リモコンは正常に動作し、内部の回路には出火した跡はなかった。また、焦げはリモコンの外部から内部に向かって進行していた。これらのことから、リモコンの上部が焦げて溶けた原因は、外部の何らかの熱源によるものと考えられたが、事故時はリモコンの近くに発熱するものがなかったことから、熱源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
83	懐中電灯	懐中電灯の内部にある電池ホルダーを取り出して、電池を入れたところ発熱した。原因を調べてほしい。	苦情品の電池ホルダーに装てんした乾電池が発熱した原因は、電池ホルダーの端子を固定する爪が外れていたために隣接する端子と接触し、ショートした状態になったためと考えられた。
84	入浴用いす	入浴用いすから滑り落ちて、肩を負傷した。入浴用いすの座面が滑りやすいか調べてほしい。	苦情品の座面の静止摩擦係数及び動摩擦係数を測定して参考品と比較した結果、特に滑りやすいとはいえなかった。また、JISに基づく前方安定性試験及び側方安定性試験を行った結果、JISの基準を満たしていた。今回の事故は相談者が座面の前側に浅く座ったため、いすから滑り落ちた可能性が考えられた。なお、苦情品の座面は、前側の盛り上がりの頂点からなだらかに前縁とつながっており、参考品と比較すると触覚のみでは前縁が知覚しにくい形状であると考えられた。
85	入浴用いす	約5年間使用した入浴用いすの脚部が破損した。原因を調べてほしい。	苦情品は2本の脚部の中心が鉛直下方向へ変形しており、ボルト挿入穴からパイプの円周方向に直線状に伸びている亀裂や、脚部の接触端に沿った形状の亀裂がみられた。さらに一つの高さ調節脚がロックされていない状態であったことから、脚の高さにばらつきがある状態で経年使用されたことにより脚部が変形するとともに、ボルト挿入穴等の応力集中部に亀裂が発生及び進展し破損に至ったものと考えられた。
86	柄付きバススポンジ	柄付きバススポンジを使用して浴槽の掃除をしていたところ、浴槽の表面に傷がついた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、ヘッドのヒンジ部にあるステンレス鋼製の軸が手前に抜け出した状態となったことに加え、柄とヘッドの角度のロック機構部の成型不良により、ヒンジの軸が抜け出している側と反対に柄が固定されたため、浴槽の表面に傷が付いたものと考えられた。また、苦情品はヒンジ部に石けん水を付けて、浴槽の掃除を想定した往復動作やヒンジを繰り返し開閉する動作で軸が抜け出す現象が再現した。なお、苦情同型品が入手できなかったため、苦情品のみの問題か、同型の商品全体の問題かは不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
87	トイレマット	トイレマットを廊下に出し、マットに掃除機をかけたところ、廊下のマットを置いた場所が滑りやすくなっており、転倒して手首を骨折した。滑りやすくなった原因を調べてほしい。	苦情品をフローリングの上に 5 分間置いても、その上におもりを載せて 24 時間放置しても、温度が高いときにトイレマットに掃除機を 5 分かけたあとでも滑り抵抗係数はほとんど変化せず、フローリングが滑りやすくなることはなかった。
88	エンジン式チェーンソー	購入したエンジン式チェーンソーが 10 分ほどの使用で、チェーンが外れた。購入店でチェーンをはめてもらって、再び使用したところ、やはり 10 分ほどでチェーンが外れた。チェーンが外れた原因を調べてほしい。	苦情品は、販売店が輸送リングを取り外さずに組み立てたため、ガイドバーの位置がずれて、ソーチェン（刃がついたチェーン）が外れた可能性が考えられた。なお、輸送リングの「取り外す」という刻印表記は外国語のみであり、取扱説明書の表記もわかりにくいものであった。
89	踏み台	踏み台を使用していたところ、踏み台とともに転倒し、手首を骨折した。支柱が折れていたため、折れた原因を調べてほしい。	苦情品の支柱は側面に外側から内側へ、耐え得る強度以上の過大な力が加わって、一気に破断したものと考えられた。
90	変換プラグ	海外旅行中に変換プラグをコンセントから引き抜こうとしたところ、変換プラグが破損し、感電した。変換プラグが破損した原因を調べてほしい。	苦情品は製造時または使用時に生じたねじ止め部の亀裂が進行し、最終的にコンセントから抜く際の力によって破断した可能性が考えられた。また、破断面付近には異物が付着しており、破断面の一部にはソルベントクラックの痕跡が見られたことから、溶剤等の影響によって材料の強度が低下していた可能性も考えられた。しかし、苦情品と苦情同型品の材質が異なっていたほか、再現試験にて苦情品と同様の破断が再現しなかったことから、破断した原因の特定には至らなかった。
91	防犯ブザー	防犯ブザーに入っていた単 4 電池が破裂した。原因を調べてほしい。	苦情品の乾電池は、電池の消耗に伴い発生したガスによって内圧が上昇し、破裂を防ぐためのガス放出機構が適切に機能しなかったため、電池缶が内圧に耐えきれずに破裂したものと考えられた。使用推奨期限「12. 2020」の苦情同型品の乾電池では、電池消耗テストで用いた 6 本のうち 1 本が破裂し、3 本の＋端子が膨らんだことから、この表示のある電池は破裂する可能性があると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
92	防犯ブザー	防犯ブザーの単4電池が破裂し、発煙した。原因を調べてほしい。	苦情品の乾電池は、電池の消耗に伴い発生したガスによって内圧が上昇し、破裂を防ぐためのガス放出機構が適切に機能しなかったため、電池缶が内圧に耐えきれずに破裂したものと考えられた。なお、苦情同型品の乾電池については、テストで破裂や+端子の膨らみ、液漏れは確認できなかったものの、ガスケット構造は破裂したものと類似していた。
93	スパッツ	通信販売で購入した脚を引き締めるスパッツを着用していたところ、2日ぐらいで縫い目周辺が伸びてしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の縫い目付近の生地が伸びてしまったのは、着用等に伴う伸縮によって生地の縫い目からポリウレタン糸が滑り抜けたためと考えられた。また、日中に6時間着用してもらったモニターテストでは、程度の差はあったものの、苦情品と同様の縫い目付近の伸びやポリウレタン糸の末端が出る現象が再現した。
94	ジャケット	黒いジャケットを着用し、薄いピンク色のバッグを肩から掛けていたところ、ジャケットの色がバッグに移染した。ジャケットに問題がないか調べてほしい。	3回洗濯したという苦情品について、JISの試験法に準じて染色堅ろう度を調べたところ、染色堅ろう度が低く、汚染（色移り）を起こすおそれがあった。洗濯前はさらに汚染（色移り）を起こしやすい状態であったと考えられ、苦情品は染色堅ろう度に問題があると考えられた。
95	ウインドブレーカー	初めて着用したウインドブレーカーを、その日のうちに他の洗濯物と一緒に洗濯したところ、胸に付いた白い汚れの部分が溶けたように穴が開いた。生地に穴が開いた原因を調べてほしい。	苦情品の右胸部付近の破損部分の観察結果から、この損傷は強く摩擦されたことにより生じた可能性が考えられた。なお、洗濯時には水が存在しており、摩擦により生地が熔融するほどの高温になることはなく、薬品等が関与した可能性も低いと考えられた。
96	ワンピース	黒色のワンピースを初めて着用したところ、黒色が肌や爪、バッグのチェーンや携帯ケースに移染した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、摩擦により色移りしやすいものであり、家庭用品品質表示法 繊維製品品質表示規程で定められた表示がみられず、同法に抵触するおそれがあった。
97	ゴルフ用ズボン	ストレッチ素材と表示されたゴルフ用ズボンを購入したが、生地に伸縮性が感じられなかった。生地の伸縮性を調べてほしい。	苦情品の生地には横方向の伸縮性があり、高い伸長回復率もあった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
98	防寒用ズボン	防寒用のズボンを購入し初めて履いたところ両足がかぶれた。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。	苦情品からは皮膚刺激性を有するテレフタル酸ジメチルと推定される成分の溶出が確認された。この成分が相談者の症状に関与していたかまでは不明であるため、因果関係については、皮膚科専門医による診断が必要である。
99	紳士靴	紳士靴の内側のつま先が硬くなり、痛くて靴が履けなくなった。靴のつま先が硬くなった原因を調べてほしい。	つま先が硬くなり、履くと痛いと感じた苦情品は、先しんが変形して内側に向かって隆起したことにより、足の指への圧迫が生じたためと考えられた。なお、先しんの変形には加温等が関与している可能性が考えられたが、使用、保管状況の詳細が不明であったため、特定には至らなかった。
100	紳士靴	通信販売で「牛革」と表示されていた紳士靴を購入したところ、ビニール製品のようなにおいがした。天然皮革かどうか調べてほしい。	苦情品から切り出した甲革の断面を観察した結果、表面の塗装膜の下に天然皮革の繊維と構造がみられ、密な繊維の銀面層と太い繊維の床面の層から、牛革（銀付革）であると考えられた。
101	婦人靴	歩行中に婦人靴のヒール部分が取れた。ヒールが取れた原因を調べてほしい。	苦情品は、歩行の際にヒールにかかる荷重や衝撃がねじ釘等を通してヒールの樹脂に作用し、樹脂のゆがみが亀裂となって徐々に進行し、破断に至ったものと考えられた。なお、本体とヒールを固定する木ねじとねじ釘6本のうち、5本がヒールのつま先側寄りの破断面付近に集中し、破断が生じやすくなっていたと考えられた。
102	婦人靴	婦人靴を初めて履いて外出したところ、少しぬれたタイルの床で滑り骨折した。靴の耐滑性に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、湿潤条件では乾燥条件よりも動摩擦係数が小さいため、ぬれた路面では、乾いた路面よりも滑りやすいと感じると考えられた。なお、相談者が滑りにくいと感じていた参考品の動摩擦係数は、乾燥・湿潤いずれの条件でも苦情品より小さく、苦情品が参考品に比べて特に滑りやすいとは言えなかった。
103	子ども用運動靴	5歳児に少し大きめの子ども用運動靴を、中敷きを入れて履かせていたところ、ぬれた床で数回転倒し頭をぶつけた。靴の耐滑性に問題がないか調べてほしい。	苦情品の平滑面上での動摩擦係数は、相談者の子どもが滑りにくいと感じていた靴と同型の参考品（新品）よりも、乾燥条件でも湿潤条件でも小さかったため、相対的に滑りやすいと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
104	運動靴	約1年前に購入した、運動靴の踵の内側から芯が出てきたため、足に触れて痛みを感じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の左足用踵部では、樹脂製の月型芯が割れて折れ曲がった先端部が踵スポンジ及び腰裏の生地を突き破っていた。月型芯は上からの弱い力でも変形するが、折れ曲がった痕跡や割れが生じていることから、繰り返し強い力が加わったものと考えられた。なお、月型芯が折れ曲がり割れが生じた状況までは不明であった。
105	運動靴	雨天時に、2年ほど前に購入した運動靴を履き、店舗の外階段を下りたところのタイル床で、滑って転倒し首を痛めた。靴の耐滑性に問題がないか調べてほしい。	はっ水加工を施したという苦情品のタグには、ぬれた路面等では滑りやすくなる旨の注意表示がされていたが、その商品名から雨天時の使用が想定されているものと考えられた。滑りやすさの要因の一つである動摩擦係数を調べたところ、苦情品は相談者が滑りにくいと感じていた参考品よりも乾燥条件及び湿潤条件のいずれでも小さかったため、相対的に滑りやすいものと考えられた。
106	雨靴	雨靴を初めて履いた日に転倒し負傷した。靴底を確認したところ、右足用は完全に外れ、左足用は半分外れた状態だった。靴底が外れた原因を調べてほしい。	苦情品のアウトソールは、本体側の靴底にはめ込まれて接着剤で接着されたもので、本体側の接着剤がはがれ、アウトソールが外れたものとみられた。その原因の特定には至らなかったが、苦情品は製造されてから2年以上が経過していたことから、接着剤の劣化が進行し、接着力が低下していた可能性などが考えられた。
107	婦人サンダル	婦人サンダルを購入後、初めて履いた日にひもが切れた。原因を調べてほしい。	破断していた苦情品の右足用のバックバンドは、底上面に縫い付けた際にできた針穴を境に破断していた。破断していなかった左足用でバックバンドの引き抜き強度を調べたところ、右足用と同じ部分に破断が生じたが、そのときの最大荷重から著しく弱いとまでは言えなかった。バックバンドの引き抜き強度が左右で同等であったかは不明であるが、内側のバックバンドの底上面への縫い付け部分に応力が集中する構造であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
108	サンダル (ボア付き)	内側にボアが付いたサンダルを脱ごうとしたところ、ボアが指先にからまり、体勢が崩れて転倒し、左手首を骨折した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品、苦情同型品及びそれらと構造、形状、素材が同様の参考品 2 銘柄でモニターによる脱ぎやすさを調べたところ、苦情品と参考品の 1 銘柄で脱ぎにくいと評価したモニターが比較的多く、少数ながら脱ぐ際に部材が出てきてしまう事象も発生したが、ボア部分のサイズと足のサイズや履いている靴下との相対的な要因と考えられ、サンダルに問題があるとはまでは言えなかった。
109	スリッパ	素足でスリッパ履いたところ、30分位で足に痛みを感じ、両足の甲が赤く腫れていた。皮膚障害の原因となり得る物質が含まれていないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品のベルト部からは、ホルムアルデヒドや接触皮膚炎の原因となることが報告されている金属元素の溶出は確認されなかった。足の接触面では強い酸性やアルカリ性も示さなかったが、皮膚刺激性を有する物質と推定される成分（ジブチルヒドロキシトルエンとパルミチン酸メチル、テレフタル酸ジメチル等）が検出された。これら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。
110	スーツケース	スーツケースに荷物が入っているとキャスターの動きが悪くなり、中の荷物を除くと滑らかに動く、キャスターの動きが悪くなる原因を調べてほしい。	苦情品はキャスター部の剛性が低いため、荷物の重さでキャスター部がひずんでケース側に接触することでキャスターの動きが悪くなることがわかった。なお、テストのため新たに購入した苦情同型品は仕様に変更されており、同じ重さの荷物でもキャスター部がひずんでケースに接触することはなかった。
111	ボストンバッグ	ポイントサービスのサイトでボストンバッグを注文し、到着後開封したところ、化学臭で体調不良になった。においの原因を調べてほしい。	苦情品からは、それぞれ特徴的なにおいを有する 1-ブタノール、2-エチル-1-ヘキサノール、ナフタレン、1-メチルナフタレン等と推定される物質が検出され、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。また、苦情品を使いたくないとの回答は少なかつたものの、多くのモニターがにおいを容易に感知し、不快に感じていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
112	ショルダーバッグ（雑誌の付録）	ショルダーバッグのナスカンを外そうとしたところ、折れて指に刺さりそうになった。ナスカンが折れた原因を調べてほしい。	苦情品はナスカンのフックに対して何らかの過大な力が加わり、一気に折損したものと考えられた。なお、苦情同型品について強度試験を実施した結果、形状が類似した参考品 3 銘柄と比較して、著しく強度が劣っていることはなかった。
113	ネックレス	ネックレスを初めて着けたところ、チェーンが切れてしまい、修理に出した。修理後に再度着けたところ、数カ所切れてしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はチェーン部に引っ張りや曲げの力が加わり、部品に亀裂が発生し、さらに力が加わり破断したものと考えられた。また、苦情同型品及び苦情品と全長、材質が近似している参考品 3 銘柄について、引っ張り試験を行ったところ、苦情同型品と参考品の破断荷重に大きな差はみられず、苦情同型品の強度が劣っているとは言えなかった。
114	紳士用ベルト	通信販売で「牛革」と表示のあったベルトを購入し、長さ調整のためにベルトを切ったところ、断面が合成皮革で作られたようにみえた。天然皮革が使用されているか調べてほしい。	苦情品の帯革の表材の断面には、密な繊維の銀面層と太い繊維の床面の層がみられ、塗膜層をはがした表面にみられた毛穴の特徴から、牛革（銀付革）であると考えられた。また、裏材の断面は、塗膜層の下に繊維が太い床面のみで構成された革の繊維構造が見られ、繊維組織は比較的均一で充実しており、塗膜層をはがした表面には毛穴がみられなかったことから、牛床革であると考えられた。
115	紳士用ベルト	紳士用ベルトのバックルに直接触れた可能性のある腹部周辺が赤くなり湿疹が現れた。バックルに問題がないか調べてほしい。	苦情品のバックルには、皮膚への接触によりアレルギー性接触皮膚炎を起こす場合のあることが知られているニッケルや銅が使用されていた。ただし、相談者の症状が、これらの金属によるものであったかについては、医療機関でアレルギーテストを受ける必要がある。
116	財布（雑誌の付録）	本革（スプリットレザー）と表示された財布に、焼き印を押したところ、表面が溶けてしまった。天然皮革かどうか調べてほしい。	苦情品の外側の素材を切り出して断面を観察したところ、表面には樹脂の塗膜層がみられたものの、その下には繊維の太い床革のみで構成された革の繊維構造がみられた。その繊維組織は比較的均一で充実した構造であったことから、苦情品に使用されていたのは牛床革であると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
117	折りたたみ傘（日傘）	購入して 2 カ月も経たないうちに、折りたたみ傘（日傘）の骨の接合部で 6 本中 5 本が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの過大な力が親骨のくび曲がりに加わり、折損したものと考えられるが、何に起因した力なのかは特定には至らなかった。なお、苦情品の折損していない親骨及び苦情同型品について、JUPA 基準を参考に親骨の強度試験等を行ったところ、問題はなかった。
118	よだれかけ	よだれかけを着用した乳児をチャイルドシートに座らせていたところ、後頭部がよだれかけの面ファスナーで擦れてけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品に縫い付けられている面ファスナーの縫い代が広く、苦情品がずり上がった際に首回りの布地が引っ張られて面ファスナーの縁が浮き上がり、乳児の後頭部が擦られ受傷したものと考えられた。
119	家庭用電気マッサージ器	家庭用電気マッサージ器が、突然異音がして発煙し置いていた床が焦げた。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は、バッテリーを構成するリチウムイオン電池の 1 本が異常発熱し破裂・発煙したものと考えられた。この要因として、リチウムイオン電池単品の不良や、バッテリーの制御基板の故障などの可能性が考えられたが、焼損が激しく原因の特定には至らなかった。
120	家庭用電気マッサージ器	家庭用電気マッサージ器の電源を入れても 10 秒程度で停止してしまう。原因を調べてほしい。	苦情品が 10 秒程度で停止した原因は、もみ玉の回転を検知するためのセンサーの位置がずれていたことによって、回転を正しく検知できず、動作が停止したものと考えられた。なお、センサーの位置がずれた原因については、使用時にもみ玉に加わる力により、内部の仕切り板がセンサーに接触するなどした可能性が考えられたが、特定には至らなかった。
121	ルーペ	眼鏡の形をしたルーペを使用したところ、文字がぼやけて見えなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品について、新聞及びフォントサイズ 5pt の文章の文字を読むモニターテストを実施した結果、文字がはっきり見えないという回答はなかった。また、モニターテスト後の意見として、苦情品は視野がぼやけるという意見があったが、苦情品は眼鏡ではなくルーペ（拡大鏡）であるため、視野がぼやけるのは虫眼鏡などと同様にルーペの一般的現象と考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
122	ルーペ	眼鏡の形をしたルーペを使用したところ、広告とは異なり字が見えにくかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品について、新聞及びフォントサイズ5ptの文章の文字を読むモニターテストを実施した結果、文字がはっきり見えないという回答はなかった。また、モニターテスト後の意見として、苦情品は視野がぼやけるという意見があったが、苦情品は眼鏡ではなくルーペ（拡大鏡）であるため、視野がぼやけるのは虫眼鏡などと同様にルーペの一般的現象と考えられた。
123	クリーム	使用しているボディー用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、プロピオン酸クロバタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、フランカルボン酸モメタゾン、プロピオン酸デキサメタゾン、プロピオン酸ベクロメタゾン、フルオシノロンアセトニドの8種のステロイドが含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった。
124	クレンジングジェル	クレンジングジェルを2回使用したところ、顔の皮膚がはがれ赤く腫れた。皮膚刺激性がないか調べてほしい。	苦情品のpHは強い酸、アルカリ性を示さず、ホルムアルデヒドは検出されず、皮膚刺激性は「弱い刺激性」と評価されるものであった。症状の判定と苦情品との因果関係、原因物質の究明については、皮膚科専門医による診断が必要である。
125	染毛料	ブラシのついたヘアマニキュア（染毛料）を使用していたところ、触れていないのに中の液体が飛び出し、目に入った。液体が飛び出した原因を調べてほしい。	苦情品は液体が飛び出したときの状態が保存されていなかったことに加え、相談者の申し出の「プッシュボタンに触れてもいないのに液体の染毛料が勢いよく噴出した」という現象が再現できなかったこと、苦情品の外観に異常が確認できなかったことから、液体が飛び出した原因を特定することはできなかった。
126	ヘナ配合の白髪染め	2年前からヘナ配合の白髪染めを月に2回使用していたが、最近使用したもので生え際と首に発疹等が現れた。酸化染料が配合されていないか調べてほしい。	苦情品について、アレルギーの原因にもなることが知られている酸化染料等、染毛剤の有効成分を含む8成分が含まれていないかを調べたが、いずれも検出されなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
127	ジェルネイル (LED ライト付き)	通信販売で購入し、初めて使用するジェルネイルを硬化させるため、LED ライトを照射したところ、1、2 秒で異常に熱くなり爪をやけどした。やけどする温度になるか調べてほしい。	苦情品の内容物は、付属の LED ライトにより紫外線を照射すると、硬化の際に熱を発生し、厚く塗布してしまうと 65℃に達することが分かった。やけどに至る温度は、状況により異なり一概には言えないが、「ISO 13732-1 温熱環境の人間工学-表面接触時の身体反応の評価法-」を参考とすると、プラスチック、木材の表面に1分接触時の熱傷閾値は60℃と表示されていることから、やけどに至る可能性のある温度であったと考えられた。
128	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用していたところ、大きな音がして吸い込み口にあるファンの羽根が割れた。原因を調べてほしい。	苦情品の羽根は、破損前に複数の割れの起点が生じており、回転中の羽根の遠心力によってその亀裂が段階的に進行し、一部が破断して破片となり羽根本体にぶつかったことで、一気に破片 7 個が破損したものと考えられた。しかし、破損前に亀裂が生じた原因についてはわからなかった。
129	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発火し手首をやけどした。発火した原因を調べてほしい。	発火の原因は、苦情品のコード内の導線が断線し、使用中に断面が接触した際に発生した電気火花によるものと考えられた。また、断線の原因はコードの付け根部分に繰り返し何らかの負荷がかかったためと考えられた。なお、苦情同型品に対し電気用品安全法に準じて行ったコード付け根に対する折り曲げ試験の結果、導線に損傷は見られなかった。
130	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用していたところ、焦げたにおいがして本体が溶けていた。本体が溶けた原因を調べてほしい。	苦情品の本体が溶けた原因は、フィルターがほこりで目詰まりした状態で使用を続けたことで、風量が低下し本体内の温度が上昇したこと及びマイカシートのずれによって生じた隙間に近接したヒーターの熱が加わったことによるものと考えられた。なお、シートのずれがいつ生じたかについては不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
131	電気かみそり	電気かみそりを使用したところ、網刃がやけどしそうなほど熱くなった。網刃が熱くなる原因を調べてほしい。	苦情品は外刃と内刃の一部が常に接触しており、使用時の摩擦熱によって温度が上昇したものと考えられた。なお、通常の使用過程で加わると考えられる荷重では刃同士が常に接触する状態とならず、購入当初から熱かったという申し出からも購入時点より外刃と内刃の隙間がない状態であった可能性が考えられたが、明確な原因は不明であった。
132	電気かみそり	電気かみそりを使用したところ、網刃が肌に当てられないほど熱くなった。原因を調べてほしい。	苦情品はシェーバーオイルが不足した状態で使用されたため、網刃と内刃が擦れる際の摩擦熱によって通常よりも大きく発熱した可能性が考えられた。なお、苦情品および苦情同型品の網刃に荷重を加えても、参考品との発熱状態に目立った違いはみられなかった。
133	歯ブラシ	歯間の汚れを取るために購入した部分用の歯ブラシを初めて使用したところ、毛が抜けた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、毛を固定する平線（ブラシの毛を穴に埋め込み固定するための板状金具）がなかったため、毛が抜けてしまったものと考えられた。また、通常、最初の使用で平線が脱落することは考えにくく、苦情品は製造時、ブラシヘッドに植毛する際の圧入不良等があった可能性が考えられた。
134	美容用具	防水性能の表示がある充電式の美容用具を浴室で使用した後、テーブルの上においていたところ、突然動き出した。原因と防水性能について調べてほしい。	苦情品は、アタッチメントの回転軸の根元付近の樹脂が割れた状態で浴槽内で動作させたため、割れた部位から水が浸入して誤動作を起こし、その後回路基板が腐食したために動作しなくなったものと考えられたが、樹脂が割れた原因については不明であった。なお、苦情品及び苦情同型品は、動作させていない状態で IPX7 相当の防水性があり、苦情同型品については浴槽内で動作させた状態でも防水性を有していた。
135	トイレト ーパー	黒色のトイレトーパーを使用したところ、トイレの流れが悪くなった。業者に見てもらったところ、黒い紙が詰まっていた。トイレトーパーのほぐれやすさに問題がないか調べてほしい。	苦情品の水中でのほぐれやすさを JIS P4501「トイレトーパー」の試験方法で調べたところ、基準を満たさず、著しくほぐれにくいものであった。苦情同型品は基準を満たしていたため、品質に差があるものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
136	温浴器	温浴効果を再現したというセラミックボールや鉱石が入った温浴器を1カ月半使用したが、効果が実感できなかった。商品の表示に問題がないか調べてほしい。	エネルギー補償型のγ線用シンチレーションサーベイメータを用いて苦情品表面での線量当量率を測定したところ、0.3~0.8 μSv/hと、広告の数値よりも低かった。また、苦情品の広告には苦情品による効能効果と誤認させるような記載がみられ、その他にも複数の不適當、不正確と考えられる情報等もみられた。
137	電動爪削り	電動爪削りを取扱説明書に従って使用してみたところ、爪が削れなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は外観に変形や打痕などの異常はみられず、苦情品及び苦情同型品について手の模型とつけ爪を用いた動作確認テストを行ったところ、動作に異常はみられなかったが、エンドミル（刃）が本体表面より奥まった位置にあるため、指の端部から爪が伸びていない場合は、爪を削ることができない構造であった。また、苦情同型品を用いたモニターテストでは「全く削れない」「やや削れない」という回答があったほか、「削れるが時間がかかる」「スピーディではない」等といった回答がみられた。
138	マスク	1箱50枚入りの不織布のマスクを2枚重ねで使用したところ、薬品のようなにおいがして気分が悪くなった。においの原因を調べてほしい。	苦情品からは、特徴的なにおいを有する脂肪族炭化水素類と推定される物質が検出され、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。苦情品から何らかのにおいを感じたモニターは多かったものの、感じられるにおいは弱く、不快と感じたモニターは少なかった。
139	湯たんぽ	湯たんぽで左足甲と右足裏にやけどを負った。やけどする温度になるか調べてほしい。	苦情同型品の表面温度は、付属のカバーに入れた状態でも44℃以上となる部位もあり、低温やけどを引き起こす可能性があったものの、参考品との温度分布に明確な差異はなく、ふたに設けられた通気孔から高温の蒸気が噴き出すことも確認できなかった。なお、苦情同型品の取扱説明書には低温やけどに関する注意表示があり、布団が暖まったら就寝する前に湯たんぽを布団から取り出すことや、身体と同じ部位に触れ続けないよう、時々、湯たんぽの位置を変え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
140	水素水生成器	スティック状の水素水生成器を購入したが、水素水ができているのか疑わしい。調整した水の溶存水素濃度を調べてほしい。	相談者の使用方法に準じて調製した水の溶存水素濃度を測定したところ、苦情品、苦情同型品ともに調製前（定量下限未満）よりも上昇していた。しかし、新品の苦情同型品では気泡の発生が確認されたが、使用期限内という苦情品では確認できず、調製 24 時間後の水の溶存水素濃度も、苦情品を用いたときの方が、苦情同型品を用いた場合や、表示よりも大幅に低かった。なお、苦情品の外箱及びパンフレットには、使用期限まで使用していくうちに水素の発生量が減少していくことや、その程度についての説明はなく、また、新品時から苦情品に問題があったかまでは不明であった。
141	ノートパソコン	購入して3カ月でノートパソコンの電源が入らなくなり、修理に出したところ内部が腐食していると言われた。腐食の原因を調べてほしい。	苦情品は内部の至るところに付着物が確認され、部品周辺では腐食による特徴的な析出形態が見られたことから、付着物は液体による蒸発残留物、または腐食生成物であると考えられた。しかし、液体が外部から浸入し内部に広がった痕跡や構成部品から発生した跡は見られず、液体が内部に存在した原因は不明であった。
142	タブレット端末	タブレット端末を専用ケースに入れて持ち歩いていたところ、液面画面が割れ、タップに反応しなくなった。画面が割れた原因を調べてほしい。	苦情品は、ディスプレイパネルの右側上端を起点に下端までひび割れが進行したことで、タッチパネルが正常に動作しなくなったものと考えられた。また、タブレット本体に付属キーボードを取り付けて畳んだところ、ディスプレイパネルの右上のみ、キーボードと接触していたことから、この部分に局所的に力が加わった可能性が考えられた。その他、筐体枠とディスプレイパネルとの間に異物が入り込み、ディスプレイパネル側面に力が加わったことにより破損した可能性なども考えられたが、明確な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
143	無線 LAN ルーターの電源アダプター	無線 LAN ルーターの電源アダプターが壊れて使用できなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品の動作異常の原因は、出力制御 IC に取り付けられた電解コンデンサーが故障していたためであることがわかった。なお、電解コンデンサーの故障については、過大な電圧が加えられたことによる可能性が考えられたが、特定には至らなかった。
144	キーボードカバー	パソコン用のキーボードカバーを使用したところ、カバーが波打ちずれてしまう。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情品は、キーボード部分のみの大きさにカットして使用したため、貼り付きが不十分となり、使用中にずれが生じたものと考えられた。一方、パッケージの使用例や貼り付け方法に示されたように操作部全体に貼り付けた場合は、ずれやしわは生じなかった。
145	携帯端末用のケーブル	携帯端末用のケーブルをコンセントに挿した AC アダプターにつないだままいたところ、ケーブルの携帯端末を接続する側が焦げてしまった。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品は、何らかの要因によりライトニングコネクタの近くでプラスの電源線が損傷して絶縁が破壊され、プラスとマイナスの電源線が接触したことにより電流が流れて発熱・発火し焼損に至ったものと考えられた。なお、プラスの電源線が切れた原因については、特定できなかった。
146	携帯電話	携帯電話を修理に出したところ、充電端子が腐食していると言われた。腐食しているか確認してほしい。	苦情品は卓上充電端子の一つに腐食が見られたが、腐食の位置は卓上ホルダー側の端子が接触する部分とは離れており、卓上ホルダーを用いた充電にはほとんど影響しないものと考えられた。
147	携帯電話の充電器	携帯電話用充電器の電源コードの被覆が剥がれ、中の線がむき出しになった。被覆が剥がれた原因を調べてほしい。	苦情品は苦情同型品に比べて変質している可能性が考えられたほか、弾性が失われてもろくなっていたことから、長期間の使用過程で劣化したことにより被覆が剥がれたものと考えられた。
148	携帯電話の充電器	卓上ホルダーに携帯電話を置いて充電していたところ、USB ケーブルの接続部分が焦げて脱落した。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品は、USB ケーブルと卓上ホルダーの USB コネクタ接続部以外に異常がみられず、コネクタ端子からアルミニウムが検出されたことから、抜き差しなどの際、コネクタ端子部にアルミニウムを主とする導電性の異物が付着し、ショートに近い状態となって発熱し、周囲の損傷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
149	スマートフォン	スマートフォンの電源が切れなくなったり、勝手に作動したりすることがあり、熱くもなる。原因を調べてほしい。	苦情品は、正常に電源が切れない状態が1回のみ確認されたものの、その後は再現せず、充電時に熱くなる現象や、電池の著しい消耗といった申し出についても確認されず、原因は不明であった。
150	スマートフォン	スマートフォンの画面が破損し、有償交換したところ、その1カ月後に同じように画面が破損した。原因を調べてほしい。	苦情品は、タッチパネルガラス及び有機 EL パネルガラスが画面上部左端付近を起点として破壊が進行したものと考えられたが、付近の外装ケースに打痕などの損傷はみられず破壊の原因特定には至らなかった。
151	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、充電器のLEDが点灯しなくなり。充電できなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品のLEDが消灯する現象は再現せず、出力電圧・電流にも異常はみられなかったため、原因の究明には至らなかった。
152	スマートフォンの充電器	スマートフォンの充電器をコンセントに接続したままにしていたところ、コネクタが焦げて床も焦げた。コネクタが焦げた原因を調べてほしい。	苦情品のコネクタが焦げた原因は、何らかの外力が加わりシェルが屈曲したことによって内部のプラス端子及びマイナス端子と接触し、シェルを介して電流が流れ続け発熱したためと考えられた。
153	スマートフォンの充電器	スマートフォンの充電器のUSBケーブルに亀裂が発生した。原因を調べてほしい。	苦情品は製造から6年以上経過していたと考えられるほか、亀裂が生じていたmicroUSBプラグ側の被覆材が劣化等によって強度が低下していたため、使用過程の屈曲等の負荷によって亀裂が生じたものと考えられた。
154	充電器	テーブルタップにスマートフォン用の充電器を接続していたところ、充電器が溶けて熱くなっていた。充電器が発熱した原因を調べてほしい。	苦情品は、本体内部のダイオードが異常発熱し、周囲のケース部分が溶け、変形したものと考えられた。ダイオードの異常については個体不良や劣化、静電気等による破壊の可能性が考えられたが、ダイオード以外の部品に損傷や異常がなく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
155	モバイルバッテリー	モバイルバッテリー（ソーラー充電可）の電池パックが膨らみ、破裂しそうになった。原因を調べてほしい。	苦情品は、充放電の過程で発生したガスによって、電池の内圧が上昇し、膨らんだ圧力によって、本体ケースを破壊したものと考えられた。膨らんだ原因として、毎週の充電によって、満充電の状態が維持されたことや、ソーラーパネルにより充電される際に、過電圧保護機能が動作する付近まで電圧が上昇していたことにより、バッテリーに負担がかかった可能性などが考えられた。しかし、電池内部に何らかの異常があった可能性も考えられることから、明確な原因の特定には至らなかった。
156	自動通話録音機	振り込め詐欺などの電話を抑止するために、半年前に自動通話録音機を取り付けたところ、警告音声は電話をかけた側にならなくなった。警告音声が流れない原因を調べてほしい。	苦情品は内蔵された microSD カードの警告音声を保存しているデータに何らかの異常が生じたことで警告音声が流れなくなったものと考えられた。しかし、microSD カードの内部データを確認することができなかつたため、microSD カードの異常の原因は不明であった。
157	ワイヤレスイヤホンマイク（片耳用）	ワイヤレスイヤホンマイクを左耳に装着していたところ頬をやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、ヘッドセットの充電用端子部に内部バッテリーの電圧が常時直接印加される構造であったため、汗等が端子間に付着した際、電気分解により強アルカリが生成され、頬に触れることで化学やけどに至ったものと考えられた。
158	ブルーレイプレーヤー	2年前に購入したブルーレイプレーヤーがディスクを読み込まなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品は、ブルーレイディスクのみ再生ができず、苦情同型品（新品）のドライブと交換したところ再生できたことから、ドライブに何らかの異常があるものと考えられた。再生できない要因として、使用によるブルーレイ用のピックアップレンズの劣化やレーザー出力の低下などが影響している可能性が考えられたが、明確な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
159	ブルーレイレコーダー	ブルーレイレコーダーから発煙した。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は、本体内部のハードディスクへの電源供給を行う電源ケーブルのコネクター部で、電源がハーフショートし、発熱・発煙したものと考えられた。なお、この部位は使用者が通常触れられない部分であることから、コネクターの経年劣化や接触不良による発熱の可能性が考えられたが、ハーフショートした原因の特定には至らなかった。
160	ブルーレイディスク	録画、保管していた複数のブルーレイディスクが再生できなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は経年劣化の影響が一因となって、記録品質が低下し再生できない現象が生じたものと考えられた。なお、ブルーレイディスクは消耗品であり、プレーヤーによっても再生能力に差が出るほか、ブランクメディアであっても購入後の保管状況やレコーダー側の記録時の状態などが記録品質に影響すると考えられることから、苦情品そのものに問題があると判断することはできなかった。
161	ブルーレイディスク (BD-R E)	レコーダー内蔵の液晶テレビでブルーレイディスクを使用したところ、ディスクに録画したデータが消えたり、入れたディスクが読み込まれず、戻されたりすることがあった。ブルーレイディスクに問題がないか調べてほしい。	苦情品はディスクの読み込みの際のジッター（時間軸方向での信号波形の揺らぎ）やエラーが大きいほか、カバー層厚がやや薄く、半径方向の反りもみられたことから、これらが一因となって、録画・再生できない現象が生じた可能性が考えられた。また、苦情品パッケージには車載用スロットイン方式機器では使用しないこととの表示があり、車載用ではないがスロットイン方式であるレコーダー内蔵の液晶テレビに苦情品を使用していたことも影響した可能性が考えられた。しかし、苦情品及び苦情同型品と録画・再生機との組み合わせにより録画・再生の可否に違いがみられたことや、機器の経年劣化等も影響すると考えられ、苦情品に問題があると判断することはできなかった。
162	ゴルフ練習用ネット	ゴルフ練習用ネットを組み立てて使用したところ、ゴルフボールがネットを突き抜けて住宅の壁を破損した。ゴルフボールがネットを突き抜けた原因を調べてほしい。	苦情同型品を用いてモニターが実際にゴルフ練習を行ったところ、ゴルフボールがネットを突き抜ける現象が再現したことから、使用目的に対しネットの強度が不十分であるものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
163	運動靴（サッカーシューズ）	運動靴の左右内側のひも通しが3カ所切れた。原因を調べてほしい。	苦情品及び参考品の靴ひもを通す部分は、運動等に伴う靴ひもの動きによって縦糸が徐々に摩耗して切れ、それが重なって平織構造が維持できなくなり切断に至った可能性が高いと考えられた。
164	家庭用トランポリン	トランポリンを初めて組み立てたときに、突然折りたたまれて顔面に当たり、口付近を2針縫うけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は苦情同型品や参考品と比較して折りたたむのに要する力やマットの張りなど商品自体の特性が著しく異なることはなかったが、取扱説明書に1人でも組み立て可能な旨の表現があったほか、閉じる際の注意事項に関する記載がなかった。参考品の取扱説明書には、2 銘柄とも、閉じる際の注意事項に関して、ばねの力で勢いよく閉じる場合があり、必ず大人2人以上で注意深く行う旨の記載があった。
165	腕時計	1年4カ月で腕時計が故障したので修理に出したところ、水にぬれた状態でボタン操作したことが原因のため、保証対象外と言われた。そのような使用状況ではないので、防水性に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品の防水性能については問題はみられなかった。なお、苦情品はリチウム二次電池が放電していたほか、内部のスペーサーや裏ぶた、ムーブメントに腐食が生じていた。苦情品の外装には汗や皮脂が付着していた可能性が考えられたが、内部に生じていたへこみを伴う腐食は、汗や皮脂などによるものとは考えにくく、本体内部に腐食の原因となった液体が浸入した経路や、へこみを伴う腐食の原因は特定できなかった。
166	ルーペ	眼鏡の形をしたルーペを使用したところ、眼鏡のように使用すると字が見えにくい。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品について、新聞およびフォントサイズ5ptの文章を読むモニターテストを実施した結果、文字がはっきり見えないという回答は得られなかった。なお、モニターテスト後の意見として、苦情品は視野の端のほうがぼやけるといった意見もあったが、苦情品は眼鏡ではなくルーペ（拡大鏡）であるため、視野の端のほうのぼやけるのは虫眼鏡などと同様にルーペの一般的現象と考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
167	ゲーム機	ゲーム機のバッテリーが膨らみ、バッテリーの外装が破れた。原因を調べてほしい。	苦情品は、充放電の過程で発生したガスがリチウムイオン電池内部に蓄積し、徐々に内圧を上昇させ、膨らんだ圧力によって、バッテリーパックの外装を破壊したものと考えられた。膨らんだ原因として、繰り返しの使用(充放電)による経年劣化の可能性が考えられたが、明確な原因の特定には至らなかった。
168	木製玩具	木製の積み木の先が裂けて、つまようじ状の木片となっていた。この木片で子どもが遊んでおり、危険なので商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は ST マークが付いた玩具ではないが、苦情同型品の当該部分について参考として行った玩具安全基準の機械的及び物理的特性試験の結果、36 カ月未満の子どもを対象とした玩具としては表面や縁部にとげがあり、このとげは手で触れると容易に分離すると判定された。また、積み木の角が危険などがった先端と判定された。さらに、噛む試験の結果、挟まれた両側に割れが生じることがわかった。
169	ペット用品	猫用の室内遊具を購入したが、数カ月経っても強い刺激臭を感じる。においの原因を調べてほしい。	相談者が感じた刺激臭は、接着剤等から発生することが知られている、ホルムアルデヒド、アセトアルデヒド、トルエン、アセトンが混合したものによると考えられた。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、ホルムアルデヒドが室内濃度指針値を大きく上回る濃度になると考えられ、目の刺激や喉の炎症が起こる可能性があった。
170	水槽	テレビ台の上に置いていた水槽から水漏れし、テレビ台等にカビが発生した。水槽から水が漏れた原因を調べてほしい。	苦情品には、出荷時に既に背面ガラスの側面に欠けている部分があったと考えられ、何らかの原因で背面ガラスに応力が加わることで、ガラス側面の欠けを起点として亀裂が進行し、水漏れに至ったものと考えられた。なお、苦情同型品に同様の欠けは見られなかったことから、単品不良の可能性が考えられた。
171	刈払機(草刈機)	刈払機を庭で3回使用したところ、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。	苦情品は、刈刃が正しく取り付けられず回転中心がずれたために、振動や刈刃の破損が生じ、さらに飛散防護カバーと刈刃が接触し、刈刃の回転が妨げられたことによりモーターに負荷が掛かり作動しなくなったものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
172	刈払機（草刈機）	刈払機を自動車に乗せたところ、ガソリンが漏れて、自動車のシートが汚れた。刈払機からガソリンが漏れた原因を調べてほしい。	苦情品の燃料が漏れた原因は、燃料チューブが、グロメットとの接触部分から可塑剤等が移行するなどして劣化し、破断したためと考えられた。しかし、劣化再現テストの結果、茶色い変色や劣化は確認できず、破断した原因を特定するには至らなかった。なお、苦情品付属の取扱説明書には燃料チューブのひび割れや亀裂の有無の点検の記載があった。参考として別事業者の刈払機の取扱説明書の燃料チューブについての記載を確認したところ、「使用頻度に関らず、燃料チューブは1年で交換してください。」との表記があった。
173	釣りざお	鮎釣り用のさおの先端が折れたため交換してもらったところ、再度、さおの先端が折れた。さおが折れた原因を調べてほしい。	苦情品の折損部に折損の原因となるような顕著な変形や傷は見られなかった。さらに、苦情同型品を用いた強度テストで相談者が使用していた釣り糸の引張強度より小さい荷重で折損したものの折損箇所が苦情品と異なっており、釣り糸に加わった力によって折損したと特定することができなかったことから、折損した原因は不明であった。
174	電気加熱式たばこ	電気加熱式たばこを充電中に、ブツブツという音がしたので、本体を充電器から取り出したところ本体が熱くなっており、外装の一部が溶けていた。外装が溶けた原因を調べてほしい。	苦情品のホルダーが熱くなった原因は、何らかの導電性の汚れの影響によって過電流が流れたことにより電池が発熱し、その熱によって近傍にある加熱スイッチや周辺の樹脂が溶融した可能性が考えられた。ホルダー内部が腐食していた原因については、液体等の浸入があった可能性が考えられたが、特定には至らなかった。
175	電気加熱式たばこ	電気加熱式たばこを購入して約1年になるが、チャージャーが熱を持ち膨張しているのに気づいた。チャージャーが膨張した原因について調べてほしい。	苦情品の機能に特に異常はなく、電池が膨張した形跡もみられなかった。また、発熱に関しても異常な温度上昇はみられなかったことから、何らかの外力が加わるなどの原因で筐体が合わせ目の部分で外れたものと推測された。
176	電気加熱式たばこ	電気加熱式たばこが異常に熱くなり、器具の内部が燃えて焦げてしまった。原因を調べてほしい。	苦情品はホルダー本体及びキャップ内に残ったたばこ葉の炭化物などが温度を上昇させる一因と考えられたが、ホルダーが焼損する状況は再現しなかったため、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
177	使い捨てライター	使い捨てライターを使用後、げた箱の天板に置いていたところ炎が上がっていて、げた箱の天板とたばこの空き箱が焦げた。炎が上がった原因を調べてほしい。	苦情品は液体燃料が空になっていたことから、何らかの原因で使用後も燃料が漏れ、炎が消えずに残っていたものと考えられたが、苦情品には燃料が漏れるような異物は挟まっておらず、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、炎が上がった原因を特定することはできなかった。
178	使い捨てライター	引き出しの中に入っていた使い捨てライターが破裂しており、引き出しの一部が焦げていた。使い捨てライターが破裂した原因を調べてほしい。	苦情品は、引き出しの中でおもて面（苦情品を右手に持つ際に正面側になる面）が上向きになった状態で何らかの原因で点火したため、プッシュボタンのおもて面が全部焼損するとともに、シールドが付いていた箇所の本体のプラスチックや、火で熱くなったシールド内のプラスチックの熱変形が進行していき、本体内の液体燃料が漏れ出して引火し、破裂に至ったものと考えられた。しかし、苦情品は破裂して原形を保っていないことに加え、苦情同型品が入手できず再現テスト等も行えなかったため、苦情品がどのような原因で点火したのかは不明であった。
179	注入式オイルライター	注入式オイルライターに、半分から7割程度オイルを注入し着火したところ、燃え上がって左手首をやけどした。注入式オイルライターが燃え上がった原因を調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品について、3種類のオイル（相談者が使用していた2種類のオイルのほか、その2種類のオイルを重量比1:1で混合したもの）をそれぞれ注入して点火したが、ライターが燃え上がるような現象は生じなかった。
180	自動車	駐車場で駐車しようとしてブレーキを踏んだところ、ブレーキが利かず、前方に止めてあった自動車に衝突した。ブレーキが利かなかった原因を調べてほしい。	苦情品のブレーキに関する各部に問題はみられず、制動力は車検の判定値を満たしており、苦情品のブレーキに問題はみられなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
181	軽自動車の フォグランプ	走行中に軽自動車の左フォグランプ付近から出火した。原因を調べてほしい。	苦情品はフォグランプボディーの固定部から苦情品のバルブが外れたため、外れたバルブが周辺の樹脂部品に接触し続けたことが出火の原因と考えられた。苦情品のバルブの口金やフォグランプボディーの受金の形状は、JISの規定と大きな違いは見られなかったが、苦情品(バルブ)は苦情同型品(バルブ)や参考品(バルブ)に比べて小さな力で外れる傾向が見られた。しかし、苦情同型品(バルブ)は、ボディーの組み合わせによってはほかのバルブよりも大きいことや小さいことがあり、バルブによる単純な傾向は見られなかった。
182	タイヤチェーン	購入した金属製のタイヤチェーンを初めて装着して雪道を走行したところ、タイヤチェーンが切れて自動車の部品が破損した。タイヤチェーンが破損した原因を調べてほしい。	苦情品はタイヤの空転でクロスチェーンが過度にねじれたことでコネクタがねじられたと考えられた。右前輪では強くねじれたコネクタが開いてサイドチェーンから外れ、チェーンがさらに緩み、チェーンがタイヤからずれてコネクタやサイドチェーンが踏まれたものと考えられた。なお、事故は装着直後の緩みを見るための試走時であったため、チェーンに緩みがあったと考えられ、その状態でタイヤが空転したことで、クロスチェーンに過度のねじれが生じたものと考えられた。
183	ETC 車載器 (二輪車用)	ETC 車載器(二輪車用)が故障したので修理に出したところ、水ぬれが原因と言われた。防水性能に問題がないか調べてほしい。	苦情品は筐体内面や内部基板に水分等が侵入した痕跡は見られず、苦情同型品を用いたJISに準じた防水試験で問題がなかったことから、苦情品の防水性能に問題はなかったと考えられた。なお、苦情品に定格であるDC12Vを加えた状態では異常を示すランプの点滅は見られなかったが、電圧を10V以下に下げたり、コネクタを不完全に接続したりした場合に異常を示すランプの点滅が見られたことから、苦情品を装着していた二輪車の電源や途中の配線に何らかの問題があった可能性も考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
184	ドライブレコーダー	走行中にドライブレコーダーの画面が暗くなり、電源が落ちる。原因を調べてほしい。	苦情品は液晶表示部の不具合により、画面が乱れた状態になったものと考えられた。また、バッテリーが接触不良となった状態でシガーアダプタープラグが緩む等、外部からの電力が供給されなくなったことで意図せず電源が切れた可能性が考えられた。なお、SDカードはわずかな容量のファイルしか保存できず、意図せず録画が停止する状態であったことから、音がしなかったという相談者の申し出とは異なるが、「オートパワーオフ」の設定により電源が切れた可能性も考えられた。
185	洗車用ブラシ	自動車のホイール専用の洗車用ブラシを使用したところ、ホイールに傷がついた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、先端からキャップが外れて針金が露出し、ホイールを傷付けやすい構造になっていた。取扱説明書には、先端のキャップが外れた場合は、速やかに使用を中止するよう注意書きがあった。
186	ラジエータの漏れ止め剤	以前購入したのと同じ銘柄のラジエータの漏れ止め剤を使用したところ、ラジエータのカシメ部が破裂した。ラジエータの漏れ止め剤の粘度や表示成分が、以前購入したのと同じかどうか調べてほしい。	苦情品、相談者が以前購入した苦情同型品 1、テストのために新たに購入した苦情同型品 2 について粘度及び表示成分の含有量を調べた結果、いずれも異なるものであった。
187	自転車	自転車で上り坂を走行中、クランクが折れて足首を捻挫した。クランクが折れた原因を調べてほしい。	苦情品の破損した右クランクは、何らかの原因で曲げ応力が加わったため、中央付近の表面に亀裂が発生し、その後繰り返し応力の作用により疲労亀裂が進展し、事故時に破断に至ったものと考えられた。なお、破損していない左クランクについて、JIS に基づくクランク疲労強度試験を実施した結果、破損等の異常は確認されなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
188	自転車	<p>自転車走行中に、どろよけが破損し後輪に巻き込まれたため転倒し、左手薬指を骨折した。どろよけが破損した原因を調べてほしい。</p>	<p>苦情品の後どろよけ体が破損した原因は、後どろよけ体の取り付け金具を固定するねじが1本失われて固定が不十分であったために、後どろよけ体が走行等に伴う振動で大きくがたつき、それによって後どろよけ体の後端部を後車輪のタイヤに巻き込んでしまった可能性が考えられた。また、ねじが脱落した理由については、購入店にて過去に後どろよけ体を交換した経緯があることから、後どろよけ体の取り付け金具を固定するねじは、交換作業時に締め付けが不十分であったために脱落した可能性も考えられるものの、特定には至らなかった。なお、後どろよけ体が破損した直接の原因ではないものの、どろよけ体の強度は、JISの基準を一部満たしていなかった。</p>
189	自転車	<p>自転車で走行中に突然前車輪が外れたため転倒し、左手を骨折した。前車輪が外れた原因を調べてほしい。</p>	<p>苦情品の前車輪が外れた原因は、何らかの原因でクイックリリースハブの固定が緩んだためと考えられた。苦情品の前ホークつめにはハブ軸、ハウジング、調整ナットとの摩擦痕がみられたことから、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た。また、相談者の申し出情報によると、購入後に車輪を脱着したことはないとのことであり、購入時点で固定が緩かった可能性も考えられたものの、いつの時点から固定が不十分であったのかは特定できなかった。なお、当センターで所有する6台の自転車と比較したところ、二次的な車輪保持具の高さとハウジングの移動量の差は最も小さかったものの、苦情品とは年式が異なる苦情同型品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。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
190	自転車	自転車に乗っていたところ、後車輪がゆがみ回転しなくなった。この自転車は以前にも車輪がゆがみ、後車輪を修理、前車輪を交換した。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の後車輪は何らかの原因でスポークが破損したことにより、リムの変形が起きたものと考えられた。スポークが破損した原因として、単品不良による強度不足、走行時の車輪への異物の巻き込み、馬てい錠との接触等の使用上の問題も可能性として考えられたが、原因の特定には至らなかった。
191	自転車	自転車で走行中に突然前車輪が外れ転倒し、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。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みられたことから、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た。また、相談者の申し出情報によると、購入後に車輪を脱着したことはないとのことであり、購入あるいは販売店による点検時点で固定が緩かった可能性も考えられたものの、いつの時点から固定が不十分であったのかは特定に至らなかった。
192	自転車	自転車で走行中に突然ハンドルの左側が折れたためバランスを崩し転倒した。ハンドルが折れた原因を調べてほしい。	苦情品は、ハンドルバーを固定するステムの縁にバリがあったためにハンドルバーに傷がつき、経年の使用による繰り返し応力の作用で傷を起点に疲労破断が進展し、破断に至ったものと考えられた。なお、苦情同型品が入手できなかったため、苦情品のみの問題か、同型の商品全体の問題かは不明であった。
193	自転車	自転車で走行中にハンドルを左に切った途端、前車輪のリムが変形し走行不能になった。リムが変形した原因を調べてほしい。	現状で確認できる範囲において、苦情品にリムの変形の原因となるような不具合は認められなかった。また、苦情同型品の前車輪について、スポーク張力及び振れ、静的強度を調べた結果、JIS の基準を満たしていた。苦情品の前車輪のリムは事故時に横方向から何らかの大きな力が加わったため変形したものと考えられるが、何による力かは特定できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
194	自転車	自転車で走行中に右折して車道と歩道の段差を上ろうとしたときに、前車輪のリムが変形し、後車輪のスポークが折れた。リムが変形し、スポークが折れた原因を調べてほしい。	苦情品の設計体重が取扱説明書では 65kg のところ、使用者の体重が 100kg であったため、使用過程で過大な負荷が繰り返し加わり、リムの変形及びスポークの折損の原因となった可能性が考えられた。
195	自転車	自転車で走行中に突然、前車輪がロックし、前のめりに転倒し、前歯を折るなどの負傷した。前車輪がロックした原因を調べてほしい。	前ホークの裏側に異物が接触した痕跡があったこと、前ホークが変形していたこと、苦情品のスポークに大きな湾曲が見られたこと、ニップルの破断面に延性破断特有のくぼみ模様（ディンプル）が確認されたことから、前車輪がロックした原因として、何らかの異物が走行中に前車輪に巻き込まれたことが考えられた。なお、巻き込まれた異物を特定することはできなかった。
196	自転車	自転車で走行中に転倒したため修理に出したところ、フレームのバックホークが曲がっているのが分かった。バックホークが曲がった原因を調べてほしい。	苦情品には打撃や衝撃を受けた痕跡は見られず、フレーム後方がねじれもなく右に曲がっていた。仮に、バックホークとチェーンステアの横方向の強度が不足して曲がりが生じた場合、通常の使用状態では上下方向や前後方向に力が加わることから、フレーム後方にねじれが生じると考えられるが、苦情品にはそのようなねじれは見られなかった。車輪に変形がほとんどなく、前ホークがわずかに右に曲がっていたことから、前後の車軸付近を支えにして、右側からフレームの中央部分にほぼ真横から何らかの大きな外力が加わったために変形したと考えられたが、外力が加わった経緯については痕跡がなく不明であった。
197	自転車のチェーン	自転車で坂道を走行中に突然チェーンが切れたため、バランスを崩して転倒し左肩を打撲した。チェーンが切れた原因を調べてほしい。	苦情品は、内プレートの多段小ギヤと接触する側から亀裂が発生・進展し、破断に至ったものと考えられた。亀裂が発生した原因としては、外装変速機による負荷やさびによる腐食等が可能性として考えられた。なお、苦情品の破断していない部位及び苦情同型品の引張強度は、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
198	折りたたみ自転車	走行中に折りたたみ自転車のフレームが突然破断したため、転倒し打撲した。フレームが破断した原因を調べてほしい。	苦情品はフレームの折りたたみ部にあるヒンジのフランジとパイプ材の応力が集中しやすい溶接止端部に何らかの原因で亀裂が発生し、その後繰り返し応力の作用によって疲労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。
199	電動アシスト自転車	当該電動アシスト自転車は、こぎ初めに急発進してしまう。一方、坂道でのアシスト力は弱く緩い坂道でも上ることができない。また、安定性も弱いため転倒したこともある。これらの原因について調べてほしい。	苦情品がこぎ始めに急発進してしまう原因は、道路交通法の定める基準の上限を超えるアシスト比率によるものと考えられた。また、坂道でアシスト力が弱い原因は、電動アシストの制御を主にペダル回転数の検出で行っており、ペダル回転数が極端に低い低速走行では、アシストが作動する設定回転数以下となり、アシストが働かなかつたためと考えられた。さらに、安定性が弱く、転倒する原因については、ハンドルを右側へ回転させる操作では付近のケーブルが干渉し、ハンドル作動域が制限されるのに対し、左側への回転では干渉がないため作動域が広がっていたものの、モニターテストで苦情同型品、参考品と安定性に著しい差異はなかつたため、不明であった。
200	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で坂道を上っていたときに、急にハンドルを支える軸が前方に倒れ転倒した。折れた原因を調べてほしい。	苦情品は、ホークステム前方のねじ山が削れていた位置付近から何らかの原因で亀裂が発生し、その後繰り返し応力の作用により、ホークステムの中腹辺りまでねじ山に沿って疲労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。苦情品には転倒した痕跡は見られず、自転車本体と前車輪部の組み付けの異常を示す痕跡もなかつた。幼児用座席を取り付けたことがホークステムへ加わる負荷が増大した要因の一つとして考えられるが、苦情同型品による強度テストが実施できなかったことから、断定には至らなかつた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
201	電動アシスト自転車	走行中に電動アシスト自転車の左ブレーキが折損したため、転倒し負傷した。折損した原因を調べてほしい。	苦情品の左ブレーキレバーは、本件の転倒に至るまでの使用過程の中で、例えば横倒しになる等の理由でブレーキ先端に横方向の過大な力が加わり、折損したものと考えられた。なお、左ブレーキレバーは折損しており、強度を調べることができなかったが、折損していない右ブレーキレバーについて、JISの手動ブレーキの強度試験を参考にした強度テストの結果、変形や折損等は確認されなかった。
202	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車を購入したところ、当初から急にスピードが出たり、急にペダルが重くなった。原因を調べてほしい。	苦情品が急にスピードが出てしまう原因は、道路交通法の定める基準の上限を超えるアシスト比率によるものだと考えられた。また、上り坂で使用中に急に重くなる原因は、電動アシストの制御を主にペダル回転数と走行速度の検出で行っており、ペダル回転数が極端に低くなるような低速度走行状態では、アシストが作動する設定速度以下となり、アシストが働かなかったためと考えられた。
203	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車を購入したところ、当初から平坦な道で急にスピードが出ることがあった。原因を調べてほしい。	苦情品が急に加速してしまう原因は、道路交通法の定める基準の上限を大きく超えるアシスト比率によるものと考えられた。アシスト比率が大き過ぎると急発進や急加速の原因になるほか、不意に強いアシスト力が加わることでバランスを崩すなど事故につながるおそれがある。
204	電動アシスト自転車	普段から、スピードが出過ぎる自転車と感じていた。アシスト比率に問題がないか調べてほしい。	苦情品のスピードが出過ぎてしまう原因は、道路交通法の定める基準の上限を大きく超えるアシスト比率によるものと考えられた。アシスト比率が大き過ぎると急発進や急加速の原因になるほか、不意に強いアシスト力が加わることでバランスを崩すなど事故につながるおそれがある。
205	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車を購入したところ、ある程度スピードが出ると、軽くペダルを回転させただけで走行し続けた。自転車のアシスト比率を調べてほしい。	苦情品が軽くペダルを回転させただけで走行し続けた原因は、道路交通法の定める基準の上限を大きく超えるアシスト比率によるものと考えられた。アシスト比率が大き過ぎると急発進や急加速の原因になるほか、不意に強いアシスト力が加わることでバランスを崩すなど事故につながるおそれがある。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
206	電動アシスト自転車	高齢者の父が所有する電動アシスト自転車は、以前から急発進して危険だと思っていた。この自転車に乗っていた父が、歩行者をよけきれず転倒して骨折した。アシスト比率に問題がないか調べてほしい。	苦情品が急発進してしまう原因は、道路交通法の定める基準の上限を超えるアシスト比率によるものと考えられた。アシスト比率が大きすぎると急発進や急加速の原因になるほか、不意に強いアシスト力が加わることでバランスを崩すなど事故につながるおそれがある。
207	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車のアシスト機能が、3カ月半で働かなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品のアシスト機能が働かなくなった原因は、バッテリーユニットの出力端子側のヒューズが損傷していたためと考えられた。
208	自転車用荷ひも	およそ半年前から自転車の荷台に自転車用荷ひもを取り付けた状態で使用していたところ、荷ひもが複数箇所で切れた。商品に問題がないか調べてほしい。	内部のゴムの形状等は異なるが、苦情品と同一商品として販売されていた苦情同型品は、2カ月相当の日光や降雨により強度と伸び率が大きく低下するものであった。提供された苦情品は2カ月程度で破断が発生し始めたとのことで、被覆が破れて一部破断したり完全に破断していた箇所周辺では被覆の退色やゴムの劣化が確認された。
209	自走用手動車いす	車いすを使用していたところ、4カ月で車輪が変形した。原因を調べてほしい。	苦情品は、製造段階においてリム、ハブの実測値から算出される最適なものより長いスポークを使用したため、駆動輪を組み立てた際に必要なスポーク張力を得ることができず、駆動輪の強度が低い状態であったため、使用過程でリムが変形したものと考えられた。なお、苦情同型品が入手できなかったため、苦情品のみの問題か、同型の商品全体の問題かは不明であった。
210	三角コーン用おもり	三角用コーン用おもりを購入し自動車のトランクに入れ帰宅したところ、皮膚に激しい刺激を感じ、息苦しくなるほどひどいにおいがした。商品から発生しているにおいの成分を調べてほしい。	苦情品から揮発する成分の中には、特徴的なにおいを有するとされる成分や極めて低い濃度で不快臭を感じるとされる成分と推定されるものが複数検出された。相談者が感じたにおいはこれらの成分が混合されたものである可能性が考えられた。
211	原石	水晶の原石を購入後、自宅で確認したところ、他の原石とは手触りが違っていた。水晶の原石かどうか調べてほしい。	苦情品は、天然クォーツと鑑別され、水晶の原石であると認められた。

## ●委員14名

氏名	所属及び役職
井部 明広	実践女子大学 生活科学部 教授
浦郷 由季	一般社団法人 全国消費者団体連絡会 事務局長
小川 武史	青山学院大学 理工学部 教授
片山 登志子	弁護士
河村 真紀子	主婦連合会 事務局長
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
小山 晴樹	弁護士
東郷 洋一	一般財団法人 製品安全協会 専務理事
中川 丈久	神戸大学大学院法学研究科 教授
長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会 事務局長
町田 隆	一般財団法人 家電製品協会 消費者部 部長
山中 龍宏	緑園こどもクリニック 院長
増田 悦子	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）25名

氏名	所属及び役職
板越 秀夫	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
今井 丈英	日本医科大学多摩永山病院 小児科 講師
上田 博文	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
梅垣 敬三	国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所 食品保健機能研究部 部長
小川 宏樹	徳島大学大学院理工学研究部 教授
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
加藤 正樹	一般財団法人 電気安全環境研究所 技術規格部長
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 薬品部長
児島 亨	独立行政法人 自動車技術総合機構 交通安全環境研究所 自動車研究部 主席研究員
島田 浩寿	徳島県危機管理部とくしまゼロ作戦課 課長
新宅 光一	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 課長
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 統括課長代理
坪井 信隆	一般財団法人 自転車産業振興協会 技術研究所 研究開発部 部長
中野 晋	徳島大学環境防災研究センター センター長
西田 佳史	国立研究開発法人 産業技術総合研究所 人工知能研究センター 首席研究員

堀口 逸子	長崎大学 広報戦略本部 准教授
松永 佳世子	藤田保健衛生大学 医学部 アレルギー疾患対策医療学講座 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 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
安田 孝子	特定非営利活動法人 徳島県消費者協会 会長
吉川 萬里子	全国消費生活相談員協会 関西支部 理事

## 平成29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29年 4月12日	食品・化学品関連分科会	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品 ー若い女性に危害が多発！安易な摂取は控えましょうー
2	平成29年 5月30日	車両・乗り物関連分科会	アシスト比率が道路交通法の基準を超える電動アシスト自転車 に注意ー公道を走行すると法令違反となるおそれもー
3	平成29年 6月23日	車両・乗り物関連分科会	先進安全自動車の消費者の使用実態（テストデザイン） ー機能を過信せずに安全運転を心がけましょうー
4	平成29年 6月27日	家電・住生活品関連分科会	住宅用火災警報器の点検をしましょう！ー経年劣化や電池切れ により正しく作動しないこともー（テストデザイン）
5	平成29年 6月27日	家電・住生活品関連分科会	こんろのグリルでの子どものやけどに注意ー使用後でもグリル 窓は高温ですー（テストデザイン）
6	平成29年 7月6日	本委員会	議題1：商品テスト概要 議題2：商品テスト分析・評価委員会について 議題3：平成28年度 商品テストの実施状況について 議題4：平成29年度 商品テスト等 公表及び予定について 議題5：商品テスト部における消費者行政新未来創造オフィスの 取り組みについて
7	平成29年 8月17日	家電・住生活品関連分科会	住宅用火災警報器の点検をしましょう！ー経年劣化や電池切れ により正しく作動しないこともー（案）
8	平成29年 8月17日	車両・乗り物関連分科会	① 「自転車(29044)」による事故の原因究明（案）
9	平成29年 8月17日	車両・乗り物関連分科会	② 「自転車(29063)」による事故の原因究明（案）
10	平成29年 8月17日	車両・乗り物関連分科会	「電動アシスト自転車（29035）」の事故の原因究明（案）
11	平成29年 9月1日	家電・住生活品関連分科会	こんろのグリルでの子どものやけどに注意ー使用後でもグリル 窓は高温ですー（案）
12	平成29年 10月10日	徳島分科会	地震による転倒の防止策（テストデザイン）ー地震発生時の転倒 による被害を軽減するためにー
13	平成29年 10月11日	食品・化学品関連分科会	乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意（案）
14	平成29年 11月30日	車両・乗り物関連分科会	先進安全自動車に関する消費者の使用実態（案） ー機能を過信せずに安全運転を心がけましょうー
15	平成29年 12月20日	徳島分科会	地震による家具・家電等の転倒防止策（中間報告）ー地震発生時 の転倒による被害を軽減するためにー
16	平成30年 2月6日	車両・乗り物関連分科会	自転車の前車輪の脱落に注意（案）ースポーツ車などのクイック リリースハブは乗車前の使用者による固定確認が必要ですよー
17	平成30年 3月28日	家電・住生活品関連分科会	強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生（案） ー幼児の消化管に穴があき、開腹手術により摘出ー

## 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	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」
2	アシスト比率が道路交通法の基準を超える電動アシスト自転車に注意	アシスト比率の測定	JIS D 9115「電動アシスト自転車」
3	座椅子	JIS 背もたれ静的強度試験	JIS S 1203「家具-いす及びスツール-」
4	座椅子	JIS 背もたれ耐久性試験	JIS S 1203「家具-いす及びスツール-」
5	ゴルフ用ズボン	伸長率	JISL1096「織物及び編物の生地試験方法」
6	ゴルフ用ズボン	伸長回復率	JISL1097「織物及び編物の生地試験方法」
7	ジャケット	染色堅ろう度	L0844「洗濯に対する染色堅ろう度試験法」 JIS L0849「摩擦に対する染色堅ろう度試験法」 L0860「ドライクリーニングに対する染色堅ろう度試験法」
8	そば粉	小麦の含有に関するテスト	「食品表示基準について」(平成 27 年 3 月 30 日付消費表第 139 号) 別添「アレルゲンを含む食品の検査方法」
9	子ども用運動靴	耐滑試験	JIS T8010「安全靴」
10	自転車	どろよけの強度	JIS D9411:2010「自転車—どろよけ」
11	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品	崩壊試験	(第 17 改正) 日本薬局方
12	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品	崩壊試験(クロスチェック)	(第 17 改正) 日本薬局方
13	ブルーレイディスク (BD-RE)	特性検査	ブルーレイディスクアソシエーション「ブルーレイディスク書換型フォーマット バージョン 2 パート 1: 基本フォーマット仕様書」
14	婦人靴	耐滑試験	JIST8101「安全靴」
15	自転車	疲労強度試験	JIS D 9301「一般用自転車-7.13.5 クランク疲労強度」
16	トイレ用掃除シート	水中でのほぐれやすさ	JIS P 4501「トイレットペーパー」

17	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」
18	フライパン	取っ手の強度試験	JIS S 2010「アルミニウム製加熱調理器具」
19	フライパン	取っ手の強度試験繰返し強度試験	JIS S 2010「アルミニウム製加熱調理器具」
20	健康食品	グリチルリチン酸の分析	日本薬局方「カンゾウ」
21	自転車	前車輪の保持	JIS D9301:2013「一般用自転車」
22	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」
23	自転車	前車輪の保持	JIS D9301:2013「一般用自転車」
24	注入式オイルライター	火炎の高さの調査	JIS S4801:2010「たばこライター安全仕様」
25	カセットこんろ	反復使用試験	JIS S2147「カセットこんろ」
26	木製玩具	玩具安全基準試験	ST-2016
27	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」
28	自転車	スポークの引張強度	JIS D9420:2010「自転車-スポーク及びニップル」
29	折りたたみ椅子	荷重を加えた安定性試験	JIS S1204:1998 家具-いす-直立形のいす及びスツールの安定性の試験方法
30	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」
31	自転車	車輪の静的強度	JIS D9301:2013「一般用自転車」
32	ワンピース	摩擦に対する染色堅ろう度試験	試験方法：JIS L0849「摩擦に対する染色堅ろう度試験方法」 基準値：JIS L4107「一般衣料品」
33	自転車	スポークの引張強度	JIS D9420:2010「自転車-スポーク及びニップル」
34	自動車	制動力	車両継続検査
35	蜂蜜	異性化糖添加の有無（炭素安定同位体法）	炭素安定同位体法
36	蜂蜜	異性化糖添加の可能性	炭素安定同位体法
37	蜂蜜	組成調査	はちみつ類の表示に関する公正競争規約
38	防寒用ズボン	アレルギー誘発性染料	エコテックス規格 100
39	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」

40	自走用手動車いす	スポークの引張強度	JIS D9420:2010「自転車-スポーク及びニップル」
41	ETC 車載器(二輪車用)	防水試験	JIS C0920 : 2003 電気機械器具の外郭による保護等級(IP コード)
42	自転車用荷ひも	促進耐候性試験 1) 外観及び内部のゴムの変化	JIS D2025 自動車部品の耐候性試験方法
43	ベッドパッド	混用率試験	JIS L 1031-2「繊維製品の混用率試験方法-第2部:繊維混用率」
44	ベッドパッド	繊維鑑別試験	JIS L 1031-1「繊維製品の混用率試験方法-第1部:繊維鑑別」
45	ベッドパッド	中わたの吹き出し試験	日本バイリン法
46	蜂蜜	組成調査	全国はちみつ公正取引協議会「はちみつの検査実施要領」
47	運動靴	耐滑試験	JIS T8010「安全靴」
48	トイレットペーパー	ほぐれやすさ	JISP4501「トイレットペーパー」
49	カラーボックス	吸水率	JIS A5905「繊維板」
50	カラーボックス	吸水率	JIS A5905「繊維板」
51	やかん	皮膜厚さ試験	試験方法: JISH8680-1「アルミニウム及びアルミニウム合金の陽極酸化皮膜厚さ試験方法-第I部:顕微鏡断面測定法」 基準値: 家庭用品品質表示法 (JISH8601「アルミニウム及びアルミニウム合金の陽極酸化皮膜」)

#### □専門的テスト

	テーマ	テスト項目名
1	電動アシスト自転車	低速アシスト比率の測定
2	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品	エストロゲン活性
3	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品	エストロゲン 4 種 (E1,E2,E3,EE) の定量

4	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品	エストロゲン (E3) の定量 (カプセル除去状態にて)
5	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品	プエラリンの定量
6	美容を目的とした「プエラリア・ミリフィカ」を含む健康食品	ミロエストロール、デオキシミロエストロールの定量
7	健康食品	ケイ素濃度
8	健康食品	白金濃度
9	健康食品	ミネラル分
10	折りたたみ自転車	破面解析(マクロ観察)
11	折りたたみ自転車	破面解析(マイクロ観察)
12	折りたたみ自転車	破面解析(組織観察)
13	スパッツ	外観調査
14	スパッツ	伸縮疲労試験
15	自転車	破断面観察
16	自転車	断面観察
17	健康食品	ステロイドの分析
18	炭酸飲料	ガスボリューム測定
19	健康食品	ビフィズス菌 (生菌) 数の計測
20	割りばし	異臭成分の分析
21	財布 (雑誌の付録)	皮革判別試験
22	紳士靴	皮革判別試験
23	ペット用品	揮発性有機化合物 (VOC) 放散試験
24	電動アシスト自転車	低速アシスト比率の測定
25	ペットボトル用の携帯ストロー	異臭分析
26	ヘナ配合の白髪染め	酸化染料等の分析

27	乳幼児による加熱式たばこの誤飲に注意（報道発表）	ニコチン量分析
28	婦人サンダル	バンド引抜き強度試験
29	水素水生成器	溶存水素濃度
30	紳士用ベルト	皮革判別試験
31	ラジエータの漏れ止め剤	粘度の測定
32	ラジエータの漏れ止め剤	成分含有量の測定 ①水分
33	ラジエータの漏れ止め剤	成分含有量の測定 ②固形物
34	ラジエータの漏れ止め剤	成分含有量の測定 ③マグネシウム
35	ラジエータの漏れ止め剤	成分含有量の測定 ④エチレングリコール
36	クレンジングジェル	皮膚刺激性試験
37	原石	鑑別
38	角型物干しハンガー	破断面観察
39	蜂蜜	異性化糖添加の有無（薄層クロマトグラフ法）
40	蜂蜜	異性化糖添加の有無（薄層クロマトグラフ法）
41	伸縮式物干し	破断面観察
42	伸縮式物干し	紫外線照射試験
43	伸縮式物干し	溶解溶媒の検討
44	伸縮式物干し	分子量分布測定

## 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	67	131	9	52	36	55	16	7	3	74	1	451
政令指定都市センター	4	22	2	13	5	11	7	0	0	16	0	80
市区町村センター	36	108	6	23	27	31	30	9	10	35	4	319
合計	107	261	17	88	68	97	53	16	13	125	5	850

## (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	6	9	0	1	2	2	1	0	0	0	21
政令指定都市センター	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
市区町村センター	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
合計	0	19	9	0	2	2	2	1	0	0	0	35

## 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	お茶（ペットボトル）のカフェイン	お茶のカフェインの含有量および表示の調査を実施	北海道
2	スプレー缶、カセットボンベのガス抜き器の品質	ガス抜き器の耐久性、材質、重量、表示を調査するとともに、モニターテストを実施	北海道
3	子供用マニキュアのホルムアルデヒド	子ども用マニキュアのホルムアルデヒド含有量および表示の調査を実施	北海道
4	卓上型シュレッダーの品質	卓上型シュレッダーの処理時間、裁断量、消費電力、安全性、表示を調査するとともに、モニターテストを実施	北海道
5	防水スプレー（家庭用）	防水スプレーによる呼吸系中毒等の事故原因のひとつとして、その危険性を意識せず使用している消費者が多いことが考えられる。このため、防水スプレーの危険性、正しい使用方法を周知することが事故防止に繋がると考え、その危険性、使用上の注意点を整理し紹介	岩手県
6	「家庭での洗濯禁止」のニット衣料品の洗濯について	家庭用品品質表示法の洗濯表示改正に伴い、「水洗いできない」衣料品を洗うことができるとされていた「おしゃれ着洗い用洗剤」も表示が変更されている。そこで、新表示で「家庭での洗濯禁止」となっている衣料品を、旧表示のおしゃれ着洗い用洗剤を用いて、耐洗濯性の品質をテスト	群馬県
7	除菌ウエットティッシュの効果进行测试～丁寧に繰り返し拭き取ることが重要です～	除菌を標榜する商品は数多いが、除菌の効果は実際には目に見えない。そこで、除菌ウエットティッシュの効果について、使い古しのスポンジ、テーブル、検査キットを用いてテストを実施（テスト項目） アルコールタイプ、ノンアルコールタイプ、その他のウエットティッシュ、水道水を含ませたティッシュペーパーの比較。拭き取り回	埼玉県

		数による比較	
8	磁石の安全な使用に関する調査	磁石の誤飲等危害危険経験等について、インターネットアンケート及び磁石に関する試験等による調査を実施	東京都
9	ウォーターサーバーの実態調査	ウォーターサーバーから供給される水について、細菌学的な調査を実施して、消費者へ情報提供	神奈川県
10	防ダニ布団カバーの商品テスト	防ダニ性をうたっている布団カバーをダニが通過するかどうか試験し、消費者へ情報提供	神奈川県
11	圧力なべ	圧力なべは、短時間で調理ができ、一般の家庭に広く普及している。一方で、突然大きな音とともに中のものが飛び散って怖い思いをした、おもりが飛んでガラスが割れた等の相談も寄せられていることから、圧力なべの表示や安全性、加熱性能、使用性テスト、意識調査を行った結果をもとに購入時や使用時の留意点をまとめ、消費者に情報提供	※富山県 ※石川県 ※福井県
12	フライパン	フライパンは、近年様々な素材や表面塗膜加工のものが販売されている。一方で、購入後すぐにフライパンの皮膜が剥がれたり、焦げ付くようになる等、表面塗膜加工の安全性や耐久性について疑問に思う声も聞かれることから、フライパンの表示や性能、安全性、使用性等のテストを行うとともに、意識調査を実施（消費者団体との共同テスト）	石川県
13	家庭用接着剤	家庭で使われている接着剤は、多用途にわたって多くの種類の製品が市販されている。一方で、まったく接着しなかった、しばらくすると剥がれていた等の相談があり、また、接着剤が飛び出し目に入り負傷した等の事例も発生している。このため、接着剤の表示事項、正味量、接着性能及び安全性	石川県

		のテストを実施	
14	トマト加工品	ケチャップを中心に価格や原材料、栄養成分等の表示を調査した結果について消費者に情報提供	福井県
15	菓子の糖質	菓子 24 銘柄について、表示内容、糖類・糖アルコール・甘味料の含有量を調査	静岡県
16	飲料の糖質	飲料 38 銘柄について、表示内容、糖類・糖アルコール・甘味料の含有量を調査	静岡県
17	ツナ缶	ツナ缶、8 銘柄について、表示内容、冷蔵保存による腐敗アミン・イノシン酸の含有量変化を調査	静岡県
18	車用除菌・消臭スプレー	車用除菌消臭スプレー20 銘柄について、表示内容、除菌消臭成分の含有量、除菌効果、消臭効果を調査	静岡県
19	卓上カセットこんろ	カセットこんろを点火した際に突然大きな炎が出た相談、およびカセットこんろの底から炎が出て食卓が焦げた相談から、苦情のこんろを確認し、現行品と構造等を比較した。カセットこんろ内のゴム製部品の経年劣化によるガス漏れや、調理物の煮こぼれ等の汚れによる金属の腐食について、県民に向けて注意喚起を実施	兵庫県
20	ガラス製鍋蓋	調理中にガラス製の蓋が突然破損した相談から、ガラス製蓋付の鍋を用い、ガスコンロで蓋をずらす、IHクッキングヒーターで鍋の横に蓋を置く状態で、蓋が局所的に高温になることを確認した。高温になった蓋を水に浸けると破損する恐れがあり、またIHクッキングヒーターでは蓋の金属部が高温になるため、容易に触れた際に熱傷を負う危険性があることを確認した	兵庫県

21	食料品	食料品(6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
22	編み物製品の着用時における毛羽立ち(ピリング)の検証	ウール 100%や混紡糸でつくられているセーター・カーディガンなどの編み物製品に、着用中の摩擦による毛羽立ち(ピリング)がどの程度発生するのかを調べ、情報提供することで商品購入の参考としてもらうことを目的に調査	札幌市
23	ソーセージ	発色剤(亜硝酸銀)の含有量について調査を実施	函館市
24	ほうれん草の硝酸イオンとミネラル含有量の調査	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とミネラル含有量について調査	帯広市
25	インスタントみそ汁の比較試買テスト	市販されているインスタントみそ汁について、実際に数種類を購入し、塩分および製品表示の確認等のテスト等を行い、その結果をまとめ発表	小山市
26	地元食材を使用したバランスの良い食生活と食品ロスについて	地産地消の観点から地元野菜を活用して栄養学的にもバランスの良い健康的な食生活を科学的に考案し、学習することで、安全安心な生活を送れるようにする。また、調理を通して食品ロスについて学習検討しその結果をまとめ発表	小山市
27	しょう油の比較試買テスト	市販されているしょう油の塩分濃度を、同じ会社が販売している同系統のしょうゆで比較し、併せて他社の製品を同様に測定、比較等した後、その結果をまとめ発表	小山市
28	幼児用の簡単に手に入る飲料の糖分	幼児にも糖尿病が増えているため、幼児用の飲料から幼児がどれだけの糖分を摂取しているのか、その結果をまとめ発表	小山市

29	市販飲料の Brix 糖度と炭水化物濃度の比較	炭酸飲料、清涼飲料水などの Brix%を測定し、栄養成分表示の炭水化物濃度と比較し、主たる原料が糖類の場合は両者がほぼ一致することを確認	東京都港区
30	アルファ米の官能評価(水戻し、湯戻しの差)	市販アルファ米について水で戻した場合と湯で戻した場合でどの程度差があるか官能評価を実施	東京都港区
31	精肉	適正な量かチェック	富士宮市
32	惣菜	適正な量かチェック	富士宮市
33	食肉製品(ハム・ソーセージ)	ハム・ソーセージ等の食肉製品に使われている発色剤を検出し、食品添加物の食品表示に関して発表	上郡町
34	野菜(タマネギ・ブロッコリー)	タマネギやブロッコリーから DNA を抽出し観察するとともに、遺伝子組み換え食品について注意喚起	上郡町

※：共同テスト

事業別決算額（決算報告書）

（単位：円）

区分	平成28年度				平成29年度				対前年度増減額			
	支出決算額	収入決算額	収入決算額		支出決算額	収入決算額	収入決算額		支出決算額	収入決算額		
			図書雑誌出版収入	研修宿泊収入			利子・雑益	図書雑誌出版収入			研修宿泊収入	利子・雑益
業務	1,449,028,626	93,683,376	53,350,616	40,332,760	0	1,818,591,222	90,538,819	50,912,019	38,216,800	1,410,000	369,562,596	3,144,557
広報事業	98,142,594	53,092,330	53,092,330	0	0	106,957,665	50,633,750	50,633,750	0	0	8,815,071	2,458,580
情報・分析事業	770,336,919	0	0	0	0	997,176,092	0	0	0	0	226,839,173	0
相談事業	270,092,521	0	0	0	0	263,869,270	0	0	0	0	6,223,251	0
商品テスト事業	113,416,611	0	0	0	0	227,386,026	0	0	0	0	113,969,415	0
研修事業	116,212,685	40,591,046	258,286	40,332,760	0	123,295,180	39,905,069	278,269	38,216,800	1,410,000	7,082,495	685,977
企画調整事業	9,151,556	0	0	0	0	25,226,721	0	0	0	0	16,075,165	0
A D R 事業	71,675,740	0	0	0	0	73,460,856	0	0	0	0	1,785,116	0
適格消費者団体 支援事業	-	-	-	-	-	1,219,412	0	0	0	0	1,219,412	0
一般管理費	192,584,675	31,082,756	0	27,647,100	3,435,656	281,444,085	38,803,787	0	36,613,790	2,189,997	88,859,410	7,721,031
人件費	1,209,097,517	0	0	0	0	1,298,457,954	0	0	0	0	89,360,437	0
役員給与	982,280,827	-	-	-	-	1,013,038,200	-	-	-	-	30,757,373	-
法定福利費	138,394,390	-	-	-	-	140,580,054	-	-	-	-	2,185,664	-
退職手当	88,422,300	-	-	-	-	144,839,700	-	-	-	-	56,417,400	-
	2,850,710,818	124,766,132	53,350,616	67,979,860	3,435,656	3,398,493,261	129,342,606	50,912,019	74,830,590	3,599,997	547,782,443	4,576,474

（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・分析事業、研修事業の平成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・分析事業は120,960円、研修事業は5,102,137円を含んでいる。

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

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	369,562,596	
広報業務	8,815,071	ホームページ調査分析(6,888千円)、液晶ディスプレイ(1,404千円)、広報用ビデオ作成(808千円)
情報・分析業務	226,839,173	平成28年度補正予算(第2号)関係(95,767千円)、CCJシステム構築等(44,622千円)、医療機関ネットワークシステム構築(38,629千円)、PC-LANシステム用パソコン更新(22,356千円)、WSUSサーバ追加等(16,162千円)、業務支援システム刷新調査(15,473千円)、インターネット専用PC更新(14,976千円)、テレビ会議システム(8,048千円)、消費者行政新未来創造オフィス関係<PC-LAN環境構築等>(7,824千円)、入退出管理システム(7,104千円)、PIO-NET2015端末再配備(5,037千円)、プロジェクト更新(4,069千円)、各地センター配布用トナーカートリッジ(1,412千円)、PIO-NET現況分析調査(994千円)、CIO補佐官業務(4,011千円)、ホームページ機器更新(21,603千円)、PIO-NET2015運用保守料(33,265千円)
相談業務	6,223,251	越境消費者トラブル対応委託費(3,352千円)、非常勤職員手当(2,329千円)、非常勤職員等法定福利費(719千円)、派遣職員(3,395千円)、經由相談ホットライン回線構築(2,289千円)、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)、電話設備機能追加(5,886千円)、海外旅費(2,605千円)
商品テスト業務	113,969,415	商品テスト機器等購入費(68,892千円)、消費者行政新未来創造オフィス関係<テスト外部委託費・検体購入費・旅費・非常勤職員手当等>(25,757千円)、家庭内事故解析棟修繕(9,936千円)、備品費(3,417千円)、非常勤職員手当(2,885千円)、水道光熱費(1,805千円)
研修業務	7,082,495	非常勤職員手当(3,130千円)、研修業務実施経費(2,828千円)、研修申込受付業務一時経費(2,376千円)、講師等謝金(2,175千円)、派遣職員(929千円)、資格試験謝金(556千円)、資格試験通信運搬費(801千円)、資格試験印刷製本費(959千円)、固定資産(1,794千円)
企画調整業務	16,075,165	消費者行政新未来創造オフィス関係<オフィス賃料・オフィス整備・旅費等>(17,642千円)、非常勤職員手当(589千円)、旅費・交通費(880千円)
A D R 経費	1,785,116	非常勤職員手当(3,533千円)、備品購入(1,373千円)、ADR手続紹介ビデオ作成(832千円)、委員手当(436千円)、速記録作成(311千円)、旅費(2,248千円)、委嘱弁護士謝金(2,472千円)
適格消費者団体 支援経費	1,219,412	旅費(372千円)、固定資産(149千円)、支払報酬(128千円)
一般管理費	88,859,410	平成28年度補正予算(第2号)関係(研修施設外装改修工事等:66,537千円)、会計監査人報酬(4,320千円)、総合管理業務(6,008千円)、中庭防水工事(2,376千円)、非常用放送設備更新(2,142千円)、宿泊室寝具等更新(2,405千円)、トイレ修理(1,728千円)、宿泊棟カーペット更新(1,598千円)、備品費(1,434千円)、水道光熱費(1,162千円)、非常勤職員手当(1,091千円)、東京事務所土地使用料(3,830千円)

対前年度比較分析表

(単位:円)

【貸借対照表】 資産の部	平成28年度	平成29年度	増減額( - )	備考(単位:千円)
流動資産				
現金及び預金	832,142,403	1,000,889,128	168,746,725	
売掛金	32,319,932	14,276,491	18,043,441	過年度繰越分執行(125,842)、平成28年度補正予算(第2号)執行(162,425)、29年度予算運営費交付金収益化による利益(250,935)、未払金等増(224,083)
たな卸資産	796,225,643	985,626,304	189,400,661	
前払費用	3,254,297	916,795	2,337,502	くらしの豆知識等(17,433)、研修受講料等(610)
その他の未収入金	311,050	0	311,050	くらしの豆知識(1,701)、誌上法学講座(667)
	31,481	69,538	38,057	火災保険料
固定資産				
1 有形固定資産				
建物	8,307,933,922	8,137,805,065	170,128,857	
減価償却累計額	2,170,428,341	2,500,345,148	329,916,807	構築物からの資産科目修正(309,613)、新規取得(20,304)
構築物	956,658,821	1,232,078,003	275,419,182	
減価償却累計額	887,758,641	578,145,834	309,612,807	建物へ資産科目修正(309,613)
機械装置	735,760,768	564,106,090	171,654,678	
減価償却累計額	83,767,146	56,171,085	27,596,061	除却(27,596)
車両運搬具	83,645,293	56,091,546	27,553,747	
減価償却累計額	2,162,755	7,969,159	5,806,404	新規取得(5,806)
工具器具備品	2,162,752	2,348,762	186,010	
減価償却累計額	1,454,274,577	1,546,772,926	92,498,349	新規取得(121,168)、除却(28,669)
リース資産(工具器具備品)	1,364,186,770	1,402,649,658	38,462,888	
減価償却累計額	753,596,373	745,788,972	7,807,401	除却(7,807)
立木竹	244,877,507	383,192,000	138,314,493	
減価償却累計額	3,238,000	3,078,000	160,000	除却(160)
土地	6,340,000,000	6,340,000,000	0	
2 無形固定資産				
ソフトウエア	252,000	406,521,570	406,269,570	
電話加入権	0	406,269,570	406,269,570	新規取得等(406,270)
	252,000	252,000	0	
固定資産合計	8,308,185,922	8,544,326,635	236,140,713	
資産合計	9,140,328,325	9,545,215,763	404,887,438	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【貸借対照表】 負債の部	平成28年度	平成29年度	増減額 ( - )	備考 (単位:千円)
流動負債				
運営費交付金債務	903,306,113	644,701,552	258,604,561	
	467,060,091	0	467,060,091	29年度予算額債務計上(3,234,157)、収益化(3,480,550)、資産見返負債振替(220,667)
未払金	252,214,001	441,839,542	189,625,541	業務経費関係(140,784)、一般管理費関係(19,395)、退職金(29,447)
未払費用	18,542,944	29,837,994	11,295,050	給与関係(超勤、社会保険料事業主負担分)(7,240)、業務経費関係(2,668)、一般管理費関係(1,387)
未払消費税等	3,753,300	1,037,600	2,715,700	
前受金	318,170	1,211,500	893,330	講座受講料(893)
預り金	16,632,863	23,612,524	6,979,661	厚生年金保険料(7,492)、地方税(513)、科学研究費(1,418)、
短期リース債務	144,784,744	147,162,392	2,377,648	
固定負債				
資産見返負債	531,587,543	859,979,161	328,391,618	
資産見返運営費交付金	160,202,546	635,756,556	475,554,010	取得資産運営費交付金債務振替(693,021)、資産見返交付金戻入(217,465)
長期リース債務	371,384,997	224,222,605	147,162,392	短期リース債務振替
負債合計	1,434,893,656	1,504,680,713	69,787,057	
純資産の部				
資本金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
政府出資金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
資本剰余金	1,259,873,536	1,353,164,939	93,291,403	
資本剰余金	595,537,135	556,245,754	39,291,381	
損益外減価償却累計額( )	1,854,024,671	1,908,024,693	54,000,022	
損益外減損損失累計額( )	1,386,000	1,386,000	0	電話加入権分
利益剰余金	63,706,208	492,097,992	428,391,784	運営費交付金収益化に伴う利益(429,729)、リース会計による損益差額(1,337)
積立金	4,376,111	63,706,208	59,330,097	
当期末処分利益(又は当期末処理損失( ))	59,330,097	428,391,784	369,061,687	
(うち当期総利益又は当期総損失( ))	59,330,097	428,391,784	369,061,687	
純資産合計	7,705,434,669	8,040,535,050	335,100,381	
負債純資産合計	9,140,328,325	9,545,215,763	404,887,438	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】 経常費用	平成28年度	平成29年度	増減額 ( - )	備 考 (単位:千円)
業務経費	2,493,571,781	2,853,665,262	360,093,481	
給与手当	775,116,922	800,639,001	25,522,079	
退職給付費用	30,113,600	116,663,900	86,550,300	
法定福利費	143,746,527	147,724,764	3,978,237	
備品費	3,308,167	27,283,342	23,975,175	事務用椅子更新(12,153)、インターネット用PC(7,664)、消費者行政新未来創造オフィス 什器類(2,264)
雑給	289,141,049	304,354,817	15,213,768	非常勤職員手当(12,479)、事務補助員手当(1,749)、委員手当(986)
福利厚生費	4,259,339	3,230,155	1,029,184	非常勤職員定期健康診断(1,029)
旅費	36,914,718	36,104,588	810,130	
地代家賃	0	2,891,644	2,891,644	消費者行政新未来創造オフィス賃料(2,892)
会議費	439,833	412,374	27,459	
賃借料	47,472,549	46,226,888	1,245,661	ワーケーション(1,291)
消耗品費	36,875,837	64,347,989	27,472,152	情報システム関連(21,317)、各地域へ配布PIO-NET端末用ケーシング(1,412)、商品テスト 関連(3,541)
通信運搬費	136,923,180	137,052,398	129,218	
印刷製本費	20,687,634	17,370,132	3,317,502	相談マニュアル(1,077)、啓発グッズ(975)、資格試験関係(959)、「くらしの豆 知識」等たな卸資産振替差額(649)
水道光熱費	27,022,427	29,569,468	2,547,041	
交通費	2,913,453	3,097,859	184,406	
外部委託費	290,001,251	437,085,180	147,083,929	平成28年度補正予算(第2号)関係(79,317)、商品テスト委託(17,626)、業務支援 システム刷新調査(15,473)、WUSU-11追加等(6,796)、CCシステム構築(6,009)、入退出 管理システム導入(5,175)、医療機関向けシステム構築(3,298)、PC-LANシステム更新 (2,979)、派遣職員(2,676)、PIO-NET現状分析支援(994)
販売手数料	2,681,089	2,549,680	131,409	
租税公課	118,100	350,480	232,380	
保守・修繕費	288,490,663	268,642,710	19,847,953	家庭内事故解析棟修繕(9,936)、情報センター機器(3,812)、PIO-NET2015運用保守 (33,265)
支払手数料	6,150	6,771	621	
支払保険料	438,230	632,030	193,800	
支払報酬	49,953,630	46,214,317	3,739,313	研修講座講師等謝金(2,175)、マニュアル監修謝金(509)、資格試験関係謝金(556)、熊本地震110番臨時相談員謝金(2,310)、ADR委嘱弁護士謝金(2,472)
図書費	7,492,537	7,452,480	40,057	
その他	2,426,012	2,171,738	254,274	
減価償却費	297,028,884	351,590,557	54,561,673	リース以外分(58,930)、リース資産分(4,369)

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	平成28年度	平成29年度	増減額( - )	備考(単位:千円)
一般管理費	495,673,311	537,547,049	41,873,738	
役員報酬	70,015,730	70,217,918	202,188	
給与手当	137,148,175	142,181,281	5,033,106	
退職給付費用	58,308,700	28,175,800	30,132,900	
法定福利費	27,923,160	28,646,869	723,709	
備品費	1,580,859	3,015,252	1,434,393	研修施設用備品(1,283)、事務用椅子更新(1,139)、PHS等更新(1,136)
交際費	105,276	206,735	101,459	
雑給	6,219,016	7,520,927	1,301,911	非常勤職員手当(1,091)、事務補助員手当(231)
福利厚生費	3,822,796	3,072,456	750,340	定期健康診断(792)
旅費	1,269,509	514,705	754,804	
地代家賃	19,244,868	15,415,230	3,829,638	東京事務所土地使用料
会議費	7,446	9,365	1,919	
賃借料	1,079,504	1,177,946	98,442	
消耗品費	6,397,074	8,492,919	2,095,845	宿泊室障具等更新(2,405)、災害用ヘルメット(544)
通信運搬費	2,874,636	2,941,843	67,207	
印刷製本費	259,049	372,961	113,912	
水道光熱費	14,587,060	15,749,206	1,162,146	
交通費	1,421,657	1,273,113	148,544	
外部委託費	86,784,200	92,102,851	5,318,651	総合管理業務(6,008)、PCB安定器等処分登録(994)、相模原施設電話設備更新(2,156)
租税公課	24,194,300	23,906,300	288,000	
保守・修繕費	15,518,727	70,168,059	54,649,332	管理研修棟外装改修工事(38,772)、宿泊棟トイレ改修(7,461)、中庭防水工事(2,376)、商品テスト棟トイレ修理(1,728)、宿泊棟カーペット更新(1,598)、防火設備ダンパー改修(541)
支払手数料	1,284,674	1,332,786	48,112	
支払保険料	317,050	316,050	1,000	
支払報酬	2,531,220	6,989,200	4,457,980	会計監査人報酬(4,320)
図書費	932,618	851,455	81,163	
その他	892,718	899,690	6,972	
減価償却費	10,953,289	11,996,132	1,042,843	リース以外分(870)、リース資産分(173)
財務費用				
支払利息	10,262,156	7,753,601	2,508,555	
経常費用合計	2,999,507,248	3,398,965,912	399,458,664	
経常収益				
運営費交付金収益	2,776,406,827	3,480,550,295	704,143,468	
業務収益	121,330,476	125,742,609	4,412,133	
図書雑誌出版収入	53,350,616	50,912,019	2,438,597	「くらしの豆知識」(1,676)、「誌上法学講座」等(762)
研修・宿泊収入	67,979,860	74,830,590	6,850,730	研修受講料(311)、研修宿泊料(2,321)、外部宿泊料(6,646)、消費生活専門相談員資格試験受験料等(2,427)
資産見返負債戻入				
資産見返運営費交付金戻入	159,098,866	217,464,795	58,365,929	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	平成28年度	平成29年度	増減額 ( - )	備 考 (単位:千円)
財務収益				
受取利息	20,039	41,243	21,204	
雑益	3,415,617	3,558,754	143,137	
経常収益合計	3,060,271,825	3,827,357,696	767,085,871	
経常利益又は経常損失 ( )	60,764,577	428,391,784	367,627,207	運営費交付金収益化による利益(366,783)リース会計による損益差額(2,279)、固定資産除却に伴う会計処理( - 1,434)
臨時損失				
固定資産除却損	1,434,480	1,771	1,432,709	
臨時利益				
資産見返運営費交付金戻入	0	1,771	1,771	
当期純利益又は当期純損失 ( )	59,330,097	428,391,784	369,061,687	