

令和元年度（2019年度）独立行政法人国民生活センター
業務実績等報告書 別添資料

資料番号	資 料 名 称	頁数
資料 1	：報道発表資料一覧（令和元年度）	1
資料 2	：新聞等への掲載実績（令和元年度）	30
資料 3	：令和元年度発行のウェブ版「国民生活」特集等テーマ一覧	36
資料 4	：「くらしの豆知識 2020」で取り上げた情報一覧	38
資料 5	：トラブルメール箱に情報提供された 代表的な事例の Q & A テーマ一覧（令和元年度 新規追加・更新分）	40
資料 6	：令和元年度 商品テストの概要	41
資料 7	：令和元年度 外部試験機関へ委託したテスト	96
資料 8	：令和元年度 教育研修事業 業務実績	103
資料 9	：令和元年度 消費生活相談員資格（国家資格）試験結果	105
資料 10	：令和元年度 消費生活専門相談員資格認定試験結果	106
資料 11	：ADR 申請事案の分野別状況等（令和元年度受付分）	107
資料 12	：令和元年度 ADR 手続結果の概要（公表実績の一覧）	110
資料 13	：令和元年度決算額等（対前年度比較）	115

報道発表資料一覧(令和元年度)

資料1

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

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
1	「商品をSNSで宣伝すると報酬がもらえる」といって多額の商品を購入させる儲け話にご注意!	平成31年4月11日	インターネット通販サイトで商品等を購入し、その商品等についてSNSで宣伝すると商品購入代金が支払われるほか、報酬等の収入があるといった儲け話に関する相談が2019年2月～3月に急増した。若者に身近なSNSを用いた新たな手口のトラブルであり、今後同種トラブルが発生することを未然に防止するため、消費者に注意喚起を行った。	要望先	-	□2019年5月に、愛知県警が架空の投資話で多額の資金を集めたとする出資法違反などの容疑で関係事業者の自宅捜索を行った。	
			要望内容	-			
			情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁 生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●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) ●経済産業省商務・サービスグループ商取引監督課(法人番号4000012090001) ○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) 			
2	架空請求の相談が20万件を突破一身に覚えがないと思ったら絶対に相手に連絡しないこと！	平成31年4月11日	全国の消費生活センター等には「身に覚えのない請求を受けた」等の架空請求に関する相談が寄せられており、2016年度は約8万件でしたが、2017年度に急増し、2018年度(2019年3月時点)は20万件以上の相談が寄せられた。2018年7月には「架空請求対策パッケージ」が策定され、関係省庁や関係団体による取り組みが進められており、消費者がお金を支払ってしまったケースの割合は減少傾向にある。一方、依然として架空請求に関する相談が多く寄せられているため、消費者が被害に遭わないよう、架空請求に関する最近の手口やアドバイスをまとめ、消費者に情報提供した。	要望先	-	-	
			要望内容	-			
			情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号 5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号 2000012010019) ●警察庁刑事局捜査第二課特殊詐欺対策室(法人番号8000012130001) ●金融庁監督局総務課金融会社室(法人番号 6000012010023) ●法務省大臣官房秘書課(法人番号 1000012030001) ○経済産業省商務サービスグループ消費・流通政策課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人日本資金決済業協会(法人番号 6010005003495) ○一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会(法人番号4010405010390) 			

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
				要望先	要望内容		
3	部品が勢いよく飛んで目に当たった化粧品のケース(相談解決のためのテストから No.132)	平成31年4月11日	「化粧品のケースを閉じた際に部品が勢いよく外れ、目に当たり付けていたコンタクトレンズが破損した。部品が外れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。当該品は樹脂製のケースに化粧品(おしろい)が収納されており、樹脂ケース側面の開ボタンを押すことで蓋が開く構造であった。同様の構造の商品は他社からも多数販売されている。 相談者の申し出によると、ケースの蓋を閉じたところ、外れた開ボタンが飛んできて右目に当たりコンタクトレンズに傷が付いたとのことであった。 当該品を調べたところ、本来接触しない蓋の爪と開ボタンが接触した跡が見られました。このため、閉めかけた蓋を弱い力で横にずらしたところ、蓋の爪と開ボタンが接触することがわかった。また、蓋の爪と開ボタンが接触した状態で、強い力(通常の約8.5倍)を加えて蓋を閉めると、開ボタンが約3.9m離れた位置まで飛散することがあった。なお、同様の構造の参考品2銘柄を調べたところ、蓋の爪と開ボタンが接触した状態で蓋を閉めても、開ボタンが飛散することがなかったことから、当該品は構造や注意表示の改善が望まれた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、テスト結果を参考に商品改善に努める旨の回答があった。また、相談者には破損したコンタクトレンズの代金が支払われた。	要望先	-	-	-
4	国民生活センターADR制度開始後10年の申請状況等について	平成31年4月25日	2008年5月、独立行政法人国民生活センター法が改正され、消費者・事業者間の紛争を裁判外で簡易・迅速に解決するための仕組みが整備された。国民生活センター紛争解決委員会は、同法が施行された2009年4月から制度の運用を開始し、10年を経過した。このことから、過去10年の申請状況の概況等について公表した。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
5	身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意	令和1年5月30日	近年、高齢者の単独世帯は増加傾向にあり、高齢者を対象とする、身元保証や日常生活の支援、死後事務等を行うサービス(以下、身元保証等高齢者サポートサービス)が広まってきている。その一方で、こうした身元保証等高齢者サポートサービスをめぐり、全国の消費生活センター等には「契約内容をよく理解できていないにもかかわらず、高額な契約をしてしまった」等の契約時のトラブルのほか、「解約時の返金額に納得できない」等、解約時のトラブルについて相談が寄せられている。そこで、身元保証等高齢者サポートサービスをめぐる消費者トラブルの防止のため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行った。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 老健局 高齢者支援課(法人番号 6000012070001) ●厚生労働省 老健局 振興課(法人番号 6000012070001) 		

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	デジタル・プラットフォームに関する消費生活相談の概要と相談事例	令和1年5月30日	<p>全国の消費生活センター等に寄せられる消費生活相談では、近年、ICTやデータを活用して第三者に「場」を提供するデジタル・プラットフォームが介在する取引においてトラブルが発生しているケースが多くみられます。</p> <p>そこで、取引形態ごとにデジタル・プラットフォームに関する消費生活相談の概要を整理するとともに、相談事例を紹介します。</p>	<p>要望先</p> <p>-</p>	-	<p>□消費者庁は、ホームページ上の「デジタル・プラットフォームが介在する取引においてご注意いただきたいこと」のページで公表資料のリンクを掲載し注意喚起を行った。</p>	-
			<p>要望内容</p> <p>-</p>	-			
			<p>情報提供先</p> <p>-</p>	-			
7	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意—キラキラかわいいケースに潜む危険—	令和1年5月30日	<p>スマートフォンを保護や装飾する目的で、様々なスマートフォンケースが販売されている。そのうち、内部に液体が封入された商品から漏れた液体が皮膚に付着し、化学やけどを負った事例が報告されている。これらの商品の多くには、皮膚障害が生じる可能性がある液体が使用されており、皮膚に付着すると発赤や化学やけどなどが生じる場合があるとして、当センターでは2016年に注意喚起を行っている。しかし、PIO-NETには、注意喚起を行った以降も新たに寄せられた危害情報が9件、治療に1カ月以上要した事例も3件あった。そこで、市販の5銘柄のスマートフォンケースに封入された液体の成分や表示等を再度調べ、被害の拡大防止のために、消費者に注意喚起することとした。</p>	<p>要望先</p> <p>○事業者</p>	○事業者への要望	<p>◆株式会社パレモ 該当商品の販売を中止および店頭、及び当社ホームページにおいて、購入済みの顧客に対する注意喚起をするとともに、返品にも応じる旨の情報を掲載。</p> <p>◇厚生労働省 都道府県、保健所設置市、特別区、公益社団法人日本通信販売協会、アマゾンジャパン合同会社、ヤフー株式会社、楽天株式会社に「液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れによる健康被害について(注意喚起)」の通知を发出。</p> <p>◇公益社団法人日本通信販売協会 ウェブサイト上にて消費者および会員企業に周知・注意喚起を実施。</p> <p>◇アマゾンジャパン合同会社 過去の購入者にメールを发出、モール内で注意喚起を実施。</p>	<p>○事業者名を含めた公表 IREMONO株式会社(5320001011785) 株式会社折広(7011701001989) Gloo株式会社(1020001111818) Smile Tree(法人番号なし) 松野工業株式会社(9120101025719)</p> <p>○外部有識者による評価 □素材や製造国など、銘柄一覧にもう少し情報を追加し、商品名が長いので、短くすっきりさせた方が良いとのことであったので、情報を追加、整理した。 □「消費者へのアドバイス」について、消費者が使いたくなるような表現に変更するなど、ご意見を参考に改めた。 ・インターネット販売サイト運営事業者への情報提供もした方が良いのご意見をいただいたので、情報提供した。</p>
			<p>要望内容</p> <p>○事業者への要望 ・ケースに封入された液体の成分や人体への影響等について、適切な表示を行い、商品の販売の際に必ず添付するよう要望した。 ・商品に封入された液体の使用をやめる、ないしは液体を変更するなど、より安全性に配慮した商品とするよう要望した。</p>				
			<p>情報提供先</p> <p>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 表示対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 審査管理課 化学物質安全対策室(法人番号6000012070001) ●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室(法人番号4000012090001) ●経済産業省 産業保安グループ 製品安全課(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人SSCI-Net(皮膚安全性症例情報ネット)(法人番号8180005016710) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号4010401039979) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592)</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
				要望先	要望内容		
8	インターネットでのチケット転売に関するトラブルが増加しています！	令和1年6月6日	全国の消費生活センター等には、コンサートやスポーツなどの興行チケットのインターネットにおける転売に関する相談が寄せられており、2018年度の相談件数は2,045件で、2017年度と比べると1,000件以上増加し、約2.4倍になっている。 相談をみると、(1)「チケットを受け取れなかった」「購入したチケットでは入場できなかった」などチケット転売仲介サイト等に関する相談、(2)「公式チケット販売サイトと間違えて購入してしまった」など公式チケット販売サイトと紛らわしいサイトに関する相談、(3)「代金を支払った途端、相手と連絡が取れなくなってしまった」などインターネット掲示板等で知り合った相手との取引に関する相談が寄せられている。 2019年には「ラグビーワールドカップ2019日本大会」、2020年には「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」が日本で開催予定で、今後、トラブルが増加するおそれがある。 そこで、インターネットでのチケット転売に関する相談事例を紹介し、消費者に注意を呼びかけた。	要望先 チケット転売仲介サイト、インターネットオークション、フリマサービスの運営事業者	要望内容 インターネットでのチケット転売に関するトラブルが増加していることから、トラブルの未然防止のため、以下の点についてより一層取り組みを行うことを要望。 ・利用者当事者間でのトラブル解決サポート ・興行主等が第三者への譲渡、転売等を禁止しているチケットに関して、その旨の表示・利用者への周知等のトラブルの未然防止への取り組み ・転売目的で購入したチケットを出品する利用者、転売目的でチケットを購入する利用者の利用を禁止するよう利用規約等の整備・利用者への周知、利用者に対するパトロール強化	◆要望先事業者のうち、3社から本公表を受け、チケット転売トラブルの防止への取り組みをさらに進めていく旨の報告があった。 ◇文化庁は、ホームページ上のチケット不正転売禁止法のページで公表資料のリンクを掲載し注意喚起を行った。	
9	身に覚えのない商品が届いたら？「代引き」による金銭被害や海外からの小包にご注意ください	令和1年6月6日	身に覚えのない商品が突然届いたという相談が、全国の消費生活センターや国民生活センター越境消費者センター(COJ)、消費者トラブルメール箱等に寄せられており、特に最近、「代引き」サービスを利用して消費者に商品代金を支払わせるものや、海外から送り主不明の小包が届くといったケースが目立っていることから、トラブルの未然防止のため、消費者へ注意を呼びかけた。	要望先 -	要望内容 -	情報提供先 ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	
10	SNSなどを通じた「個人間融資」で見知らぬ相手から借入れをするのはやめましょう！	令和1年6月14日	SNSや掲示板サイトなどを通じて、見知らぬ人同士が金銭の貸し借りをする「個人間融資」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。相談事例では、違法な高金利による貸付けが行われたケースもあり、SNSや掲示板サイトなどを通じた「個人間融資」で、見知らぬ相手から借入れをしないよう消費者に注意を呼び掛けた。	要望先 -	要望内容 -	情報提供先 ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁 生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●金融庁総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室(法人番号6000012010023) ○日本貸金業協会(法人番号5010405007114)	◇日本貸金業協会は、ホームページ上で公表資料のリンクを掲載し注意喚起を行った。

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
				要望先	要望内容		
11	「消費者生活センター」「消費者相談事務局」からのハガキも無視してください！－令和になっても架空請求のハガキが送られています－	令和1年6月14日	『『消費者生活センター』を名乗る機関から『消費者確認通知』と記載されたハガキが届いた。不当な請求だと思うので情報提供する』『『消費者相談事務局』を名乗る機関から『消費料金確認通知』と記載されたハガキが届いた。身に覚えが無い』等の相談が消費生活センター等に寄せられています。そこで、相談事例やアドバイスをまとめ、消費者に情報提供した。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
12	契約先の事業撤退に伴う対応や勧誘での契約切り替えについての問い合わせが増えています	令和1年6月20日	国民生活センター及び各地の消費生活センター等並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、契約している電力・ガス事業者が事業撤退した場合の問い合わせや、電話勧誘・訪問販売をきっかけとした電気・ガスの切り替えに関するトラブルの相談が増えている。そこで、国民生活センター及び各地の消費生活センター等並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会に消費者から寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者へ注意喚起した。	要望先	-	-	経済産業省電力・ガス取引監視等委員会との共同公表
				要望内容	-		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024） ●消費者庁消費者調査課（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 2000012010019） 		
13	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（令和元年度第1回）	令和1年6月20日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	-	-	○事業者名を含めた公表 リアルギブ株式会社 （法人番号7012401031772） 合同会社SOULEIADO （法人番号4140003009995） 合同会社東報堂 （法人番号3011203001979） 株式会社The Venus （法人番号5010401127031） 株式会社リアージュ （法人番号8020001126818）
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
14	海水浴での「フロート使用中の事故」に気を付けましょう！	令和1年7月17日	夏休みに、海水浴に出かける方も多いのではないかと。子どもが海で使用する遊具には、浮き輪やフロートなどがあるが、フロートは風による影響を特に強く受ける遊具である。海上保安庁によると、平成30年中の事故の中には、フロートに乗った子どもが陸からの風により沖に向かって流された事例が複数見られ、中には、4歳児が溺れて中等症になった事故も発生した。フロートに乗って、一度、子どもが流されてしまうと自力で帰還することは難しく、すぐに発見されなければ死に至ることも考えられ、大変危険である。	要望先	-	消費者庁、海上保安庁との連名公表	○外部有識者による評価 外部有識者の意見を踏まえ、映像に風速や風向き等を追加した。
				要望内容	-		
				情報提供先	-		

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
15	“ニセ”消費生活センターを案内する新 手の架空請求の手 口にご注意！	令和1年7月18日	「利用料金が未納である」というメッセージがSMSで届き、記載された電話番号に電話をしたところ、ニセの消費生活センターを案内され、「お金を支払うように」とウソの助言をされるといふ新 手の架空請求の手口に関する相談が、国民生活センターに寄せられたことから情報提供を行った。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
16	あなたの情報がア レルギー表示の改 善等につながりまし た！！「消費者トラ ブルメール箱」 2018年度のまとめ	令和1年7月18日	消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生防止に役立てるため、インターネットを利用した情報収集コーナーとして、2002年4月から「消費者トラブルメール箱」を国民生活センターのホームページ上に開設している。今回、主に2018年度内に寄せられた情報の受信概況、追跡調査を実施した主な事案等について報告を行った。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
17	本体のプラスチック 部品が脱落して湯 がこぼれた電気ケ トルー異常があつた 場合は使用を中止 してくださいー	令和1年7月18日	「電気ケトルを傾けたところ、前面の半透明の樹脂部分がはがれ、足に熱湯がかかりやけどをした。樹脂部分がはがれた原因を調べてほしい。」というテスト依頼が寄せられた。当該品について外観調査等を行ったところ、本体の樹脂が全体的に劣化して脆(もろ)くなったことで、本体と半透明のプラスチック部品の溶着部が破損し、半透明のプラスチック部品が脱落に至ったことがわかった。	要望先	-	□株式会社シー・ネット 当該品(販売時期:2007年10月~2008年3月)について、本体などにヒビなどの異常がないか確認するとともに、異常がある場合は使用を即時中止し、不明点は問い合わせる旨の社告を自社HPに掲載。	テストIの結果を受けて事業者が社告をうち、それを踏まえて公表した案件。 ○事業者名を含めた公表 株式会社シー・ネット(法人番号8120001099970)
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 商務情報政策局 製品安全課(法人番号4000012090001)		
18	友だちから誘われ ても断れますか？ 若者に広がる「モノ なしマルチ商法」に 注意！	令和1年7月25日	マルチ商法の相談では、健康食品や化粧品などの「商品」に関する相談が多くみられるが、近年、ファンド型投資商品や副業などの「役務」に関する相談が増加しており、2017年度・2018年度は「商品」より「役務」の相談が多くなっている。こうした「役務」のマルチ商法(以下、「モノなしマルチ商法」)の相談は特に20歳代・20歳未満の若者で増加しており、友人やSNSで知り合った人などから、暗号資産(仮想通貨)や海外事業等への投資やアフィリエイトなどの儲け話を「人に紹介すれば報酬を得られる」と勧誘され契約したものの、事業者の実態や儲け話の仕組みがよく分からないうえ、事業者に解約や返金を求めても交渉が難しいというケースが多くみられることから、「モノなしマルチ商法」のトラブルに遭わないよう、若者に注意を呼び掛けた。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●経済産業省商務・サービスグループ商取引監督課(法人番号4000012090001) ○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) ○日本貸金業協会(法人番号5010405007114)		

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
19	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査－形状から、医薬品だと思っていまいませんか？－	令和1年8月1日	錠剤・カプセル状の健康食品は、外見上医薬品と誤認されることが多いものの、医薬品並みの品質管理がなされているものではないとされている。また、成分が一定量に調整されていない商品や、消化管の中で確実に溶けて、吸収されるように作られていないと思われる商品があるとも言われている。過去に品質や安全性等に問題がある商品が流通した事例もあり、今後も発生する可能性があることが指摘されている。そこで、全国の消費者を対象として、錠剤・カプセル状の健康食品の利用実態等に関するアンケート調査を実施するとともに、市販されている商品や、消費者から収集した利用途中の商品について品質等を調べた結果を取りまとめ、利用するにあたっての留意点等を情報提供することとした。	要望先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 食品表示企画課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 インターネット上の広告表示関係部署(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6000012070001) ●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室(法人番号6000012070001) ○公益財団法人日本健康・栄養食品協会(法人番号6011105004953) ○一般社団法人日本健康食品規格協会(法人番号9010005014903) ○一般社団法人健康食品産業協議会(法人番号1011105007192) ○事業者 		<p>○事業者名を含めた公表【計63社】</p> <p>IDS㈱(4011001047273)</p> <p>アサヒカルピスウエルネス㈱(1011001106635)</p> <p>アサヒグループ食品㈱(2010601048204)</p> <p>アビ㈱(7200001000245)</p> <p>アリメント工業㈱(1090001012233)</p> <p>アンファー㈱(4010001097915)</p> <p>㈱医食同源ドットコム(9021001046360)</p> <p>井藤漢方製薬㈱(7122001000489)</p> <p>㈱イングリウッド(5012702013389)</p> <p>㈱ウエルネスライフサイエンス(5030001106771)</p> <p>㈱ウメケン(9120001155302)</p> <p>㈱えがお(6330001004977)</p> <p>大塚製薬㈱(7010001012986)</p> <p>オリヒロ㈱(3070001006441)</p> <p>オリヒロブランド㈱(5070001009046)</p> <p>キューオーエル・ラボラトリーズ㈱(9010001145900)</p> <p>キューサイ㈱(3290001030576)</p> <p>Creare㈱(7430001026878)</p> <p>㈱健康家族(3340001004822)</p> <p>㈱健康の社(4290001013919)</p> <p>小林香料㈱(1010001043351)</p> <p>小林製薬㈱(4120001077402)</p> <p>さくらフォレスト㈱(1290001065905)</p> <p>佐藤製薬㈱(2010401011411)</p> <p>三生医薬㈱(8080001008119)</p> <p>サントリーウエルネス㈱(1010401081174)</p> <p>資生堂薬品㈱(1010001083579)</p> <p>㈱ジブソフィラ(8011001072128)</p> <p>㈱ジョイフルライフ(4010003017961)</p> <p>㈱新谷酵素(6010401085121)</p> <p>㈱ステラ佐々木(5290001014008)</p> <p>㈱世田谷自然食品(6010901013812)</p> <p>大正製薬㈱(4013301006867)</p> <p>つじとりーニングジム 辻方(法人番号なし)</p> <p>㈱ディエーイチシー(4010401018074)</p> <p>㈱ディニス・セシール(9011201004664)</p> <p>富山小林製薬㈱(8230001005174)</p> <p>ナチュラルレインボ－㈱(2030001109083)</p> <p>㈱ニッポ(6080101012170)</p> <p>㈱ネイチャーラボ(8011001041413)</p> <p>バイホロン㈱(5230001002496)</p> <p>㈱ファンケル(3020001000366)</p> <p>㈱フジテックス(9011101019218)</p> <p>富士フィルム㈱(2010401064789)</p> <p>㈱分子生理科学研究所(8010401048266)</p> <p>ポシュロム・ジャパン㈱(4010701009005)</p> <p>㈱ポーテサンテラボラトリーズ(4010001143850)</p> <p>マルマンH&B㈱(8010001193264)</p> <p>万田発酵㈱(5240001038572)</p> <p>ミナミヘルシーフーズ㈱(3030001085258)</p> <p>明治薬品㈱(9010001030565)</p> <p>㈱メタボリック(2011001023235)</p> <p>㈱モイスト(3010601038030)</p> <p>森永乳業㈱(8010401029662)</p> <p>ヤクルトヘルスフーズ㈱(9320001008118)</p> <p>㈱やすや(6290001022959)</p> <p>ユウキ製薬㈱(1030001008633)</p> <p>雪印ビーンスター㈱(3430001028119)</p> <p>㈱ユニマツリケン(1010401070862)</p> <p>㈱ユーフ(8012801003726)</p> <p>㈱リアルサプリメント(7030001014865)</p> <p>ロート製薬㈱(6120001019253)</p> <p>㈱わかさ生活(6130001019343)</p>
				要望内容	<ul style="list-style-type: none"> ●行政への要望 ・一定以上の品質の商品が製造され、その品質が維持されるための取り組みの推進を要望 ・機能性表示食品については、届出情報等を活用し、正確な情報を基に消費者が自ら選択し、適切に利用できるよう、より一層消費者へ情報を周知することを要望 ・販売者等のウェブサイトの一部には、消費者に誤解を与える可能性があると考えられるような表示・広告がみられたので、調査の上、必要に応じて事業者への指導等を要望 ○業界・事業者への要望 ・一定以上の品質の商品が製造されるような共通の規格・基準を作成するなど、品質向上に向けた取り組みの検討を要望 ・機能性成分の表示量と含有量のかい離が大きくなるよう製造管理することを要望 ・消費者からの商品の選択や摂取方法等に関する問い合わせに対しては、根拠等をわかりやすく示し、正確な情報を提供しよう要望 ・販売者等のウェブサイトの一部には、消費者に誤解を与える可能性があると考えられるような表示・広告がみられたので、改善を要望。また、原材料表示や栄養成分表示等について、ウェブサイトにも適切に反映されるよう要望。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆公益財団法人 日本健康・栄養食品協会 GMP認定工場に対する錠剤・カプセル状等製品の崩壊試験の義務化し、GMP認証企業や会員企業宛てに通知文書を発出。 ◆一般社団法人健康食品産業協議会 「崩壊性試験に対する考え方」を公表。 ◆事業者 2社から広告の削除・変更等の対応を行った旨の回答があった。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ウェブサイト上にて会員企業に周知を実施。 □医薬基盤・健康・栄養研究所「『健康食品』の安全性・有効性情報」内、被害関連情報に掲載。 	
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●内閣府 食品安全委員会(法人番号2000012010019) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○公益社団法人日本薬剤師会(法人番号3011105005376) ○日本チェーンドラッグストア協会(法人番号なし) 		<p>○外部有識者による評価</p> <p>法律上問題となる結果は、銘柄名と結果を公表すべきであったが、法律上直ちに問題となる結果はなかったため、銘柄名は一覧に掲載することとした。</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		
20	オンラインゲーム、アダルトサイト、健康食品・化粧品の定期購入、SNSきっかけのトラブルも家族で防ごう！子どものネットトラブル	令和1年8月8日	全国の消費生活センター等に寄せられる小学生、中学生、高校生の相談では、インターネットに関連する相談が多くみられ、2010年度以降全体に占める割合は7割を超えている。 相談事例をみると、「保護者に内緒でオンラインゲームでの高額な課金をしていた」「アダルトサイトで突然「登録完了」の画面が表示され支払ってしまった」などデジタルコンテンツに関するトラブルや、「1回だけのつもりで健康食品や化粧品を注文したが定期購入が条件となっており支払えない」「インターネット通販やフリマサービスで商品を購入したが商品が届かない・偽物が届いた」などのトラブルがみられる。これらの相談のなかには、SNS上の広告やSNS上で知り合った相手がかきつけとなってトラブルになっているケースも増えている。 そこで、子どもがインターネットでのトラブルに遭わないよう、保護者と子どもに注意を呼び掛けた。	要望先	-	-	-		
				要望内容	-				
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課（法人番号5000012010024） ●消費者庁消費者教育推進課（法人番号5000012010024） ●内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019） ●内閣府青少年環境整備担当（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） ●文部科学省総合教育政策局男女共同参画共生社会学習・安全課（法人番号7000012060001） ●総務省総合通信基盤局消費者行政第一課青少年担当（法人番号2000012020001） 				
21	まつ毛美容液による危害が急増！一効能等表示の調査もあわせて実施	令和1年8月8日	PIO-NETには、まつ毛にはり、こし、つやを与える等の効能をうたう美容液（以下、「まつ毛美容液」とする。）を使用して目の周りが腫れたなどの危害を受けたという相談が、2015年度以降381件寄せられている。 また、インターネットショッピングモールにおいて調べたところ、頭髪への使用を想定して医薬部外品として承認された育毛剤が、まつ毛美容液として販売されているものもあった。その他にも、化粧品の効能として表示される範囲を超えると考えられる、育毛の効能効果を期待させるような表示がなされたまつ毛美容液が販売されていた。 そこで、まつ毛美容液に関する相談情報と、表示等を調べ、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、消費者に情報提供するとともに、関係機関への要望及び情報提供を行うこととした。	要望先	<ul style="list-style-type: none"> ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課（法人番号6000012070001） ○日本化粧品工業連合会（法人番号1700150005132） ○事業者 <協力依頼先> ○アマゾンジャパン合同会社（法人番号3040001028447） ○ヤフー株式会社（法人番号4010401039979） ○楽天株式会社（法人番号9010701020592） 	<ul style="list-style-type: none"> ◆厚生労働省 各都道府県衛生主管部（局）長宛てに、令和元年8月8日付「まつ毛美容液を標榜する化粧品等の安全性確保について」通知を発送した。 ◆日本化粧品工業連合会 傘下会員宛てに、令和元年8月8日付「まつ毛美容液を標榜する化粧品等の安全性確保への対応について」の文書を発送した。 ◆事業者 2銘柄が自主回収、1銘柄が販売終了、7銘柄が表示を修正・削除を行った。 ◆協力依頼先 過去の購入者にメールを発送、モール内で注意喚起を実施、化粧品の表現、部外品の販売について出品時取り締まりを実施。取扱店舗へ注意喚起、店舗へ登録カテゴリや表示の見直しを依頼。 	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者名を含めた公表【30社】 (株)ノムラ (7350001001352) ハリウッド(株) (7010401024458) アヴァンセ(株) (3010401000314) (株)プレイム (6010001100098) (株)キュアット(3010401069614) (株)ルチア (9180001018643) (株)ルノン化学研究所 (7040001019120) (株)アイビーティジェイ (5120101047436) (株)Dr.リボーン(3120001199833) (株)アメニティコーポレーション (4490001000079) アンファー(株) (4010001097915) (株)ウインド&ウェーブ (8120001135049) 水橋保寿堂製薬(株) (6230001003147) (株)資生堂(1010001034813) 資生堂フィテイト(株) (6010001046300) 資生堂プロフェッショナル(株) (4010001090060) (株)スターバック(4010701012561) (株)シーアール・ラボ (4010003026847) (有)ナ・ムーン(6011102018452) (有)はまざき (9013302008255) (株)BCKG(4120001131423) (株)ビーボ(2011601017223) (株)プロヘルス(2120001202052) (株)ミック・ケミストリー (3021001026574) 癒本舗(法人番号なし) メディコス製薬(株) (4030001071298) ITS合同会社 (7020003012612) (株)スリーズ(法人番号なし) (株)ローヤルコーポレーション (9120001072200) (株)ハウワイ(7140001084187) 		
				要望内容	<ul style="list-style-type: none"> ●行政への要望 ・まつ毛美容液の効能について適切な表示がなされるよう実態把握のうえ、事業者への指導等を要望します。 ○業界・事業者への要望 ・まつ毛美容液について、危害情報を含め多くの相談が寄せられているため、安全な商品作りと安心な取引ができるよう業界として対応することを要望します。 ・医薬部外品の育毛剤について、まつ毛の育毛の効能効果に関する表示をしないよう要望します。 ・まつ毛美容液について、医薬品等適正広告基準の化粧品の効能の範囲を超える表示がなされないよう要望します。 ○<協力依頼内容> ・医薬部外品の育毛剤がまつ毛美容液として販売されていたので、出品者の指導及び適切な管理の協力を依頼します。 				
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課（法人番号5000012010024） ●内閣府 消費者委員会事務局（法人番号2000012010019） ○公益社団法人日本眼科医会（法人番号4010405010572） ○公益社団法人日本通信販売協会（法人番号9010005018680） ○一般社団法人SSCI-Net（皮膚安全性症例情報ネット）（法人番号8180005016710） ○日本チェーンドラッグストア協会（法人番号なし） 				
					◇消費者庁 公式ツイッターで注意喚起を実施。		○外部有識者による評価 調査結果の項目について意見を頂き、表記の内容を改めた。		

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
				要望先	要望内容		
22	2018年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要	令和1年8月8日	「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)」によって収集した2018年度の消費生活相談情報をまとめた(対象データは、2019年5月末日までにPIO-NETに登録された苦情相談)。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
23	2018年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要	令和1年8月8日	PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)により収集した2018年度の「危害・危険情報」の概要をまとめた。当該情報の詳細については、「消費生活年報2019」にまとめ、2019年10月に国民生活センターホームページ上に掲載される予定。 ・「危害・危険情報」は13,685件で、対前年度比で見ると6.1%減となった。 ・「危害情報」は10,939件で、上位3商品・役務等は「化粧品」、「健康食品」、「医療サービス」だった。「危険情報」は2,746件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」、「調理食品」、「電話関連機器・用品」だった。 ・「危害情報」については、前年度と比べ、まつ毛美容液の相談の増加で「化粧品」が235件増加した一方で「飲料」が164件、「洗濯用洗剤」が71件、それぞれ減少したことなどにより、371件減少した。 ・「危険情報」については、前年度と比べ、「電話関連機器・用品」が12件増加したが、「四輪自動車」が90件、「自転車」が74件、それぞれ減少したことなどにより、516件減少した。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
24	2018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	令和1年8月8日	国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に、2018年度に寄せられた越境消費者取引に関する相談情報をまとめたものであり、当該情報については「消費生活年報2019」(2019年10月発行)に掲載した。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		

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
25	「お金がない」では断れない！きっぱり断りましょうー断っても借金させてまで強引に契約を迫る手口にご注意！ー	令和1年8月29日	「お金が支えられない」などと言って断っている消費者に対して、借金やクレジット契約をさせてまで強引に契約を結ばせる手口に関するトラブルが全国の消費生活センター等に寄せられている。この手口は、「お金稼ぎに関する情報商材」や「マルチ商法」などで目立っており、「借金はすぐに返済できる」と説明するなどの問題勧誘が見られる。また、貸金業者等に対してウソをつくよう仕向けられ借金をさせられるケースなど深刻な事例も見られる。そこで、未然防止・拡大防止のため消費者に注意を呼びかけるとともに、業界団体に要望を行った。	<p>要望先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日本貸金業協会(法人番号5010405007114) ●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) <p>要望内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日本貸金業協会への要望 「お金が支えられない」「お金がない」などと言って断っている消費者に対して、ウソをつかせるなどして無理に契約を迫るなど強引に借金をさせる手口について、被害防止のため会員や消費者にさらなる周知および注意喚起を行うこと ●日本クレジット協会、日本クレジットカード協会(法人番号9700150005109)への要望 「お金が支えられない」「お金がない」などと言って断っている消費者に対して、ウソをつかせるなどして無理にクレジットカード作成をさせて契約を迫る手口など強引にクレジット契約を結ばせる手口やショッピング枠の現金化をさせる手口について、被害防止のため会員や消費者にさらなる周知および注意喚起を行うこと <p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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) ●消費者庁 消費者教育推進課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課(法人番号7000012060001) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●金融庁 総合政策局 総合政策課 金融サービス利用者相談室(法人番号6000012010023) ●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) ●経済産業省 商務・サービスグループ 消費・流通政策課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務・サービスグループ 商取引監督課(法人番号4000012090001) 	各事業者団体の会員に本公表資料について周知が図られるとともに、ホームページ等で消費者に周知および注意喚起が実施された。	
26	携帯電話会社をかたる偽SMSにご注意！ーあなたのキャリア決済が狙われていますー	令和1年9月5日	全国の消費生活センター等には、「携帯電話会社名で『不正ログインされた可能性があるので、IDとパスワードを変更してください』等のSMS(ショートメッセージサービス)が届き、携帯電話会社のID、パスワード、暗証番号等を入力したら、その後携帯電話会社から身に覚えのない決済メールが届いた」など、携帯電話会社をかたる偽SMSをきっかけに消費者のキャリア決済が不正利用されたという相談が寄せられている。そこで、相談事例や手口を紹介し、消費者に注意を呼びかけた。	<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"> ●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2000012010019) ●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) ●総務省サイバーセキュリティ統括官室(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8000012130001) ○一般財団法人日本データ通信協会(法人番号6013305001870) ○フィッシング対策協議会(法人番号なし) ○一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター(法人番号2010405013081) ○独立行政法人情報処理推進機構(法人番号5010005007126) ○電気通信サービス向上推進協議会(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		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
				要望先	要望内容		
27	60歳以上の消費者トラブルが40万件を突破！トラブルの現状を知って、被害を防ぎましょう	令和1年9月12日	全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談は増加傾向にあり、2018年度には約43万件と過去10年で最高を更新し、相談全体に占める60歳以上の相談の割合も約49%と増加している。契約当事者が60歳以上である相談の内容をみると、架空請求に関する相談や、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの情報通信関連のトラブルに関する相談が、60歳以上のすべての年代において多く寄せられており、特に、60歳代・70歳代においては情報通信関連の相談や通信販売に関する相談が多く、一方で、80歳以上になると訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルが多くなる傾向がある。契約当事者が60歳以上の相談では、トラブルの傾向が60歳代・70歳代と80歳以上とで異なることから、その傾向および特徴を相談事例とともにまとめるとともに、周囲の方が高齢者を見守る際のポイントをまとめ、消費者への注意喚起を行った。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) 		
28	ジャンプ式折りたたみ傘の事故に注意ー飛び出した手元が顔や身体に衝突し重篤なけがをすることもー	令和1年9月12日	2013年に家庭用品品質表示法が一部改正され、ジャンプ式折りたたみ傘は「傘の開閉時及びシャフトの伸縮時には、顔や身体から離して使用する」旨を取り扱い上の注意として表示することが義務付けられた。ジャンプ式折りたたみ傘の中で、手元を収納する途中で手を放しても手元が飛び出さずに止まる機能を備えた商品と、この機能を備えていない従来の商品が市場に混在している状態である。PIO-NETには2014年度以降ではジャンプ式折りたたみ傘に関する危害・危険情報が13件寄せられている。当センターにも商品テスト依頼が3件寄せられ、そのうち2件は治療に1カ月以上を要する事例であった。そこで、ジャンプ式折りたたみ傘について、使用実態を調査するとともに、ジャンプ式折りたたみ傘の特性及び危険性をテストし、消費者へ情報提供することとした。	要望先	<ul style="list-style-type: none"> ○日本洋傘振興協議会(法人番号1120005004041) ○事業者 	<ul style="list-style-type: none"> ◆日本洋傘振興協議会 協議会ウェブサイト折りたたみ傘の取扱い説明および使用上の注意について掲載するとともに、会員企業へ、製品への取扱い方法・注意事項の表記について再度周知・指導し、安全(セーフティ)機構の装着を促す旨の回答があった。 □アマゾンジャパン合同会社 過去の購入者にメールを発送、モール内で注意喚起を実施。 	○外部有識者による評価 外部有識者の意見を踏まえ、飛び出し防止機能がついていないのみをテスト対象にし、銘柄名・製造者を明記しないこととした。
			要望内容	<ul style="list-style-type: none"> ○業界・事業者への要望 ・ジャンプ式折りたたみ傘の危険性や正しい使用方法について、消費者への更なる啓発を要望します ・より安全に配慮した商品の普及を要望します 			
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 表示対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務情報政策局 製品安全課(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会(法人番号8010005004343) ○日本チェーンストア協会(法人番号5700150005467) ○日本百貨店協会(法人番号9010005030272) 		
29	タトゥーシールやフェイスペイントによる肌トラブルが発生！ー除去の際の肌トラブルや金属アレルギーにも注意が必要ですー	令和1年9月18日	タトゥーシール、フェイスペイントまたはボディペイントは、ハロウィンパーティー、スポーツ観戦などのイベントの際に手軽に楽しめるとあって、多くの種類の製品が販売されている。しかし、肌に合わずかゆくなった、剥がしたときに肌に傷がつきシミが残った等の事故情報が消費者庁に寄せられている。そこで、販売されている製品に有害な成分が含まれていないか、テストを実施したところ、一部の製品において、化粧品には含有が認められていない成分が検出された。特に、子どもの皮膚は大人に比べて表皮が薄く、皮膚障害が発生する可能性があるため、これらの製品を使用するときは、注意が必要である。	要望先	-	消費者庁との連名公表	○外部有識者による評価 外部有識者の意見を踏まえ、金属の検出結果について、日本人の陽性率が高い金属に絞って記載することとした。また、剥がし方に関するアドバイスを追記した。
			要望内容	-			
			情報提供先	-			

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
				要望先	要望内容		
30	国民生活センター ADRの実施状況と 結果概要について (令和元年度第2 回)	令和1年9月18日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について 公表した。	要望先	-	-	○事業者名を含めた公表 有限会社東京パブリックリゾート (法人番号7021002003511) サンヨーフューチャー株式会社 (法人番号2010401134369) 株式会社Reve (法人番号7011001072368) 一般社団法人日本住宅環境向上機構 (法人番号2020005012326)
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
31	「訪日観光客消費 者ホットライン」に寄 せられたトラブル事 例を紹介しますー 文化・習慣の違い も?ー	令和1年9月19日	今後増えていくと予想される訪日観光客の消費者トラブルに対応するため、2018年12 月に「訪日観光客消費者ホットライン」を開設した。寄せられる相談の中には、文化や 習慣、言葉の違いから生じる相互の理解不足が原因と思われるものなど、通常の消費 生活相談には見られない訪日窓口特有のものもあるところ、9月20日よりラグビーワ ールドカップ2019が開催され、この期間はより多くの外国人観光客が訪日することが予想 されることから、日本人と外国人の相互理解を深めるためにも、訪日窓口寄せられた 相談事例を紹介した。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●観光庁 総務課(法人番号9000012100003) ○独立行政法人国際観光振興機構(法人番号4010005006896)		
32	無登録業者とのバイ ナリーオプション 取引は行わない で!ーSNSをきっか けにした20歳代のト ラブルが目立ちま すー	令和1年10月24日	全国の消費生活センター等では、為替相場等が上がるか下がるかを予想する金融商 品であるバイナリーオプション取引の相談が増加しており、特に20歳代の割合が高く なっている。相談事例をみると、SNSを通じて知り合った相手から「儲かる」などと勧めら れ、リスクを十分に理解しないまま、紹介された海外の業者と取引を始めるケースが多 く、「業者に大金を求めても応じてもらえない」などのトラブルが目立っている。そこで、バイ ナリーオプション取引はリスクの高い取引であることをよく理解し、無登録の業者との取 引は行わないよう注意喚起した。	要望先	-	◇金融庁は、ホームページ上で公表資 料のリンクを掲載し注意喚起を行った。	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		

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
33	犬用リードが外れる事故に注意(相談解決のためのテストから No.133)	令和1年10月24日	<p>「犬用リードのナスカン(注)が外れて犬が逃げたため、追い掛けたところ転倒してけがをした。ナスカンが外れた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品は、ナスカンと持ち手部のある平ひもからなる小型犬用のリードで、首輪のDカンにリードのナスカンを取り付けて使用するものであった。相談者によると、散歩中に犬の糞を処理するため目を離している間にナスカンが外れ犬が逃げ出したとのこと。なお、当該品は過去にも数回、同様にナスカンが外れたことがあったとのことであった。当該品を調査したところ、ナスカンの作動状態を含め、異常はみられなかった。次に、ナスカンがDカンから外れた原因を調査するため、当該品および同様の構造の参考品3銘柄について、犬の首ふり等の動きを模して首輪を動かした再現テストを実施したところ、いずれもナスカンがDカンから外れる現象が確認できた。犬の動作の影響などにより、首輪のバックルや平ひもの隙間によってナスカンのレバーが押されたことで、ナスカンが開いた状態となり外れたものと考えられた。なお、当該品の取扱説明書には、「犬の体型や動作など、様々な諸条件によりナスカンが外れる場合がありますので、飼い主の責任において十分な安全管理を行ってください。」旨の注意表示があった。</p> <p>当該品に限らず、同様なナスカンを採用したリードでは、犬の動作の影響や諸条件等によりナスカンが外れることがある。リード使用時にはナスカンが外れる場合があることを認識し、犬から目を離さないようにするなど十分な安全管理を行きましょう。なお、ナスカンのレバーが不意に押されないよう、ロックする機能があり、同様の現象を防止する犬用リードも販売されている。犬が不意に逃げると、交通トラブルに発展したり、他人に危害が及ぶおそれがあるので、未然防止のためにこのような商品を選択することも検討しましょう。</p>	要望先	-	-	-
	要望内容	-					
	情報提供先	-					
34	木製ベビーベッドの収納扉が不意に開き乳児が窒息する重大事故が発生!	令和1年11月15日	<p>下部に扉付きの収納部分があり、床板の高さを調整できる木製ベビーベッドの使用時、収納部分の扉が不意に開いたために、乳児の頭部が隙間に挟まって窒息し、死亡あるいは重体に陥ったという重大事故等が令和元年6月及び9月に2件発生している。</p>	要望先	-	<p>消費者庁との連名公表</p> <p>□経済産業省 令和元年11月15日経済産業省製品安全課から、乳幼児用ベッドを製造又は輸入される事業者宛て文書「消費生活用製品安全法第2条第3項で規定する乳幼児用ベッドに関する周知について」をウェブサイトに掲載。</p> <p>□アマゾンジャパン合同会社 過去の購入者にメールを発出、モール内で注意喚起を実施。</p>	-
	要望内容	-					
	情報提供先	-					

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						
35	包茎手術、薄毛治療など、男性の美容医療トラブルに注意！－受診はインターネット検索で公的機関の注意喚起情報を調べてから－	令和1年11月21日	美容医療サービスに関する相談では、契約当事者が女性のケースが多くみられる一方、男性のケースも2割程度を占め、約5年間で2,000件を超える相談が寄せられている。 男性の美容医療サービスでは、包茎手術や薄毛治療、ひげの医療脱毛など男性特有の悩みに関する施術の相談が多くみられる。相談内容をみると、「無料診断のつもりで行ったら、不安をあおられて即日施術をされてしまった」「広告記載の数万円で施術ができると思っていたら、次々に追加の施術を勧められ、100万円等の高額な施術代金になってしまった」など、勧誘方法や施術代金に納得できないという相談が目立っている。こうした男性の美容医療サービスに関する相談事例や問題点を紹介し、トラブルの未然防止のため、事業者団体に要望を行うとともに、消費者への注意喚起を行った。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td>○公益社団法人 日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAS)(法人番号7010005019920)</td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td>男性の美容医療サービスにおいて、問題点が見られることを踏まえ、引き続き以下の4点について、徹底するよう要望した。 ・病状等の診断や治療方針の決定については、医師の資格を持つものが行うこと。 ・施術の効果には個人差があることや、施術による副作用や合併症について、また施術費用や解約条件、保険診療の可否などについて、医師から丁寧に説明すること。 ・来院した者に対して、いたずらに不安を駆り立てて契約を急がせたり、不要な施術の契約をさせたり、支払能力を明らかに超える高額な契約を結ばせないよう適切な対応をすること。 ・即日施術の必要性が医学上認められない場合には、即日施術を強要する等の行為は行わないよう徹底すること。</td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td>●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2000012010019) ●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医政局 医事課(法人番号6000012070001) ●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) ●経済産業省 商務・サービスグループ 商取引監督課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務・サービスグループ 消費・流通政策課(法人番号4000012090001) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ○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)</td> </tr> </table>	要望先	○公益社団法人 日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAS)(法人番号7010005019920)	要望内容	男性の美容医療サービスにおいて、問題点が見られることを踏まえ、引き続き以下の4点について、徹底するよう要望した。 ・病状等の診断や治療方針の決定については、医師の資格を持つものが行うこと。 ・施術の効果には個人差があることや、施術による副作用や合併症について、また施術費用や解約条件、保険診療の可否などについて、医師から丁寧に説明すること。 ・来院した者に対して、いたずらに不安を駆り立てて契約を急がせたり、不要な施術の契約をさせたり、支払能力を明らかに超える高額な契約を結ばせないよう適切な対応をすること。 ・即日施術の必要性が医学上認められない場合には、即日施術を強要する等の行為は行わないよう徹底すること。	情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 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) ●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医政局 医事課(法人番号6000012070001) ●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) ●経済産業省 商務・サービスグループ 商取引監督課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務・サービスグループ 消費・流通政策課(法人番号4000012090001) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ○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)	◆要望先である業界団体のうち、公益社団法人日本美容医療協会から、本公表を受け、安全かつ安心な美容医療を提供すべく会員医師の指導を行なっていく旨の報告があった。	
要望先	○公益社団法人 日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAS)(法人番号7010005019920)											
要望内容	男性の美容医療サービスにおいて、問題点が見られることを踏まえ、引き続き以下の4点について、徹底するよう要望した。 ・病状等の診断や治療方針の決定については、医師の資格を持つものが行うこと。 ・施術の効果には個人差があることや、施術による副作用や合併症について、また施術費用や解約条件、保険診療の可否などについて、医師から丁寧に説明すること。 ・来院した者に対して、いたずらに不安を駆り立てて契約を急がせたり、不要な施術の契約をさせたり、支払能力を明らかに超える高額な契約を結ばせないよう適切な対応をすること。 ・即日施術の必要性が医学上認められない場合には、即日施術を強要する等の行為は行わないよう徹底すること。											
情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 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) ●厚生労働省 医政局 総務課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医政局 医事課(法人番号6000012070001) ●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) ●経済産業省 商務・サービスグループ 商取引監督課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務・サービスグループ 消費・流通政策課(法人番号4000012090001) ●警察庁 生活安全局 生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ○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)											
36	令和元年初秋台風関連消費者ホットライン」の受付状況(第1報)－開設後15日間のまとめ－	令和1年11月21日	令和元年初秋に発生した台風等 に関し、被災地域および被災者の方々の支援と、地元消費生活センター等のバックアップを目的として、国民生活センターでは、11月1日(金)より、災害救助法の適用があった市区町村が所在する1都13県を対象にした特設電話相談窓口「令和元年初秋台風関連消費者ホットライン」を開設した。今回、「秋台風ホットライン」の開設から15日分の受付状況を速報としてとりまとめた。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td>●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</td> </tr> </table>	要望先	-	要望内容	-	情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	-	-
要望先	-											
要望内容	-											
情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)											

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
				要望先	要望内容		
37	走行中に破裂した自転車のチューブ (相談解決のためのテストから No.134)	令和1年11月21日	「走行中に前車輪のチューブが破裂して転倒し、全治6週間のけがをした。その後、駐輪中に後車輪がパンクしており、チューブが破れていた。破裂した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 相談者は当該品を購入後、1月半程度、週に5～6日、片道1.5km程度を走行し、事故の2週間前くらいに、チューブに空気を充填したとのことであった。 前後車輪の破裂したチューブを調査した結果、どちらもタイヤバルブから120度ほどの位置に破損がみられた。さらに前車輪のチューブは、破損位置から円周方向に裂けていた。このことから、前後車輪のどちらもリムとタイヤの間にチューブを挟んでいたため、使用過程でタイヤがリムから部分的に外れて、最終的にそこからチューブがわずかに外へ露出して破損した可能性が考えられた。チューブがタイヤとリムに挟まれた原因としては、前後のチューブとも同じ位置で破損していることから、リムへのチューブとタイヤの組み付け作業時のミスなどが考えられた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、引き続き同様の事故発生について注視していくとともに、必要に応じて対応を行うとの回答があった。また、チューブ組付け時の注意事項を社内通達にて配信し注意喚起を行い点検を強化したとのことであった。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
38	メイク落としでは落としにくい、二重まぶた用接着剤(相談解決のためのテストから No.135)	令和1年11月21日	「二重まぶた用接着剤を初めて使用したところ、メイク落としでは接着剤が落ちず、まつ毛が貼りついて取れなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品は、インターネット通信販売で購入したという二重まぶた用接着剤です。相談者は、販売サイト上の、市販のメイク落としできれいに落とせる旨の記載に従って使用したところ、粘着力が増えてまぶたに広がってしまい、剥がすことが難しかったとのことであった。 相談者の使用状況を参考に、ガラス板に当該品を塗り付け、4通りの異なる洗い方でそれぞれの落ちやすさを調べた。その結果、温水やメイク落としを使用しながら繰り返し擦り続けると落とすことができたが、温水で流すだけや洗顔料を使った場合には落としにくく、別売りの専用リムーバーで拭き取ると容易に落ちた。 また、モニターに当該品の落としやすさについて評価してもらったところ、専用リムーバーで拭き取る以外の方法では落としにくさを感じていた。 依頼センターよりテスト結果を製造販売事業者に説明したところ、当該品は廃番予定で既に製造を中止しており、現在流通している商品については、改めて販売事業者に専用リムーバーでないと落ちないことを伝え、正しい説明と表示をするように注意するとのことであった。 なお、2019年10月現在、当該品は在庫の販売も終了しており廃番としたとのことであった。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
39	ベビーカーの転倒による乳幼児の事故に注意ーベビーカーから転落し、頭部にけがを負い入院する事例も！ー	令和1年12月12日	現在販売されているベビーカーは、ハンドルの固定位置を変えて背面と対面を切り替えることができる商品、軽量・コンパクトな商品、3輪の商品、小回りが利いて押しやすい商品など多様化している。医療機関ネットワーク事業には、2014年度以降にベビーカーごと転倒あるいは乳幼児が転落してけがをした事例が288件寄せられている。そこで、インターネットアンケート調査を実施し、消費者の使用実態を明らかにすると共に、現在販売されているベビーカーについて、ベビーカーごと転倒あるいは乳幼児が転落する要因の調査を行い、使い方について注意喚起することとした。	要望先	○全国ベビー&シルバー用品協同組合(法人番号なし) ○事業者	◇消費者庁 公式ツイッターで注意喚起を実施。 子ども安全メールで注意喚起を実施。	○事業者名を含めた公表 アップリカ・チルドレンズプロダクツ(同) (9120001130049) コンビ(株) (8010501017138) (株)GMP インターナショナル (6011001044450) (株)西松屋チェーン (6140001060486) ビジョン(株) (8010001027298) ○外部有識者による評価 外部有識者の意見を踏まえ、より転倒しにくい商品の開発を要望した。
			要望内容	○事業者・業界への要望 ・消費者のニーズに合わせ、ハンドル周辺に荷物を掛けて使用することを想定したベビーカーも商品ラインナップに加えるなど、さらなる商品開発の検討を要望します ・シートベルトを装着していない場合、子どもが転落するおそれがある旨について、さらなる啓発を要望します			
			情報提供先	●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 子ども・子育て本部(法人番号2000012010019) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 子ども家庭局 総務課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 子ども家庭局 母子保健課(法人番号6000012070001) ●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課(法人番号4000012090001) ○一般財団法人製品安全協会(法人番号1010505002118)			

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
				要望先	要望内容		
40	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について (令和元年度第3回)	令和1年12月12日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	-	-	○事業者名を含めた公表 株式会社POLICY (法人番号2010001162340) フワースタジオ華箱アッカ こと 梶木 敏巳および上村 良子 株式会社お陽さまソーラーサービス (法人番号3140001095898) 整体リンパサロン両国駅前 こもれ美 こと 喜多 優
			要望内容	-			
			情報提供先	-			
41	表面が滑りやすい浴室マット(相談解決のためのテストから No.136)	令和1年12月12日	「浴室内で使用するマットの表面が滑りやすい。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品は浴室の床に敷いて使用する樹脂製のマットであった。相談者の申し出によると、石鹼(せっけん)や水等で表面がぬれた状態で使用した場合、表面が滑り立っていかないとのことであった。 当該品と同型品及び、当該品と同様な大きさで材質が同じ参考品3銘柄について表面の滑りやすさを調べた。テストは、おもりを載せた金属製の当て板(底面の寸法幅70mm×奥行80mm)の裏に滑り片(硬さが足裏と同程度のゴムシート)を取り付け、表面に石鹼水を均一に塗布した浴室マットの上に乗せて引っ張り、引っ張る力を測定することで滑りやすさを測定した。その結果、当該品と同型品は参考品3銘柄と比較して引っ張る力が最も小さいことから、最も滑りやすいことがわかった。 さらに、当該品及び参考品3銘柄の表面に石鹼水が塗布された状態での使用感についてモニターテストを行い、「[1]危険を感じるほど滑る、[2]滑るが問題なく使用できる、[3]滑らずに使用できる」の3段階で評価してもらったところ、当該品は参考品3銘柄と比較して、「[1]危険を感じるほど滑る」と回答した人数が最も多くなった。 なお、同型品及び参考品2銘柄には、石鹼やシャンプー等が付着した場合は滑りやすくなる旨の注意表示がみられた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、テスト結果を今後の商品開発に活かしていくとの報告があった。	要望先	-	-	
			要望内容	-			
			情報提供先	-			

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
42	浅く腰掛けたところ、前のめりに転倒しそうな椅子(相談解決のためのテストからNo.137)	令和1年12月12日	「キャスター付きの椅子(ダイニングチェア)に浅く座ったところ、前のめりに転倒しそうな椅子。商品の安全性に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。当該品は、キャスターがついており、座面が回転するダイニングチェアであった。相談者の申し出によると、座ると前のめりに倒れそうになり、他の人が座っても同様であったとのことであった。当該品を調べたところ、座面の前端部は前側のキャスターの回転軸から185mm突出していた。さらに、当該品の安定性を調べるために、JIS S 1204「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」に準拠した前方安定性試験を行いました。試験は座面の前端から50mmの位置に、600N(61kgf)の力を加えた状態でテストを行うが、当該品は310N(32kgf)加えた時点で後側のキャスターが浮き上がった。当該品は浅く腰掛けた場合には転倒しやすく、前方安定性に問題がある商品と考えられた。依頼センターがテスト結果を事業者の説明したところ、相談者宅で保管していた商品は事業者へ返品され購入代金の返金があった。また、事業者から、今後の商品の仕入れや買い付けの際には、当該JISを参考とするとの回答があった。	要望先	—	—	—
			要望内容	—			
			情報提供先	—			
43	消費者問題に関する2019年の10大項目	令和1年12月16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。2019年は、改元に乗じた消費者トラブル、無登録業者とのバイナリーオプション取引などの「もうけ話」のトラブルが若者を中心に増加したほか、SNSが関連している相談が多く寄せられたことなどをふまえながらまとめた。	要望先	—	—	—
			要望内容	—			
			情報提供先	—			
44	相談激増!「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に!?!「解約できない」、「高額で支払えない」……	令和1年12月19日	販売サイト等で「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、定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品等の通信販売に関する相談(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る。相談件数は年々増加しており、2019年度(2019年11月30日時点)にPIO-NETに寄せられた相談は29,177件と、2018年度の23,002件を既に上回っており、前年度同期比約230%と激増している。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しないまま商品を購入しているケースが多くみられ、消費者が事業者に解約したいと連絡しても「定期購入が条件なので○回購入しないと解約できない」と断られるケースが目立っている。定期購入が条件であることを消費者が認識している場合でも、解約の連絡をすると「解約の申請期間外なので受け付けられない」と断られたといった相談がみられる。また、「いつでも解約できると広告されていたが、解約しようと事業者に何度電話をしても通話中につながらない」といった相談も目立つ。国民生活センターでは2016年6月、2017年11月の2度にわたり、商品を購入する際には定期購入等の契約内容や解約条件をしっかりと確認するよう消費者に注意喚起したが、その後もトラブルが増え続けていることから、消費者に注意を呼びかけた。	要望先	●消費者庁取引対策課 ●消費者庁表示対策課	◆要望後、消費者庁取引対策課、表示対策課において行政処分が立て続けに行われた。 ◇情報提供先の日本インタラクティブ広告協会より、当該協会の広告基準委員会にて報告し、今後、当該協会のHPへの掲載、会員社向けのニュースレターにてお知らせする予定との報告があった。	—
			要望内容	通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談が増加していることに鑑み、事業者に対し、特定商取引法、景品表示法の規定を遵守するよう周知するとともに、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。			
			情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○公益社団法人日本広告審査機構(法人番号3010005016566) ○一般社団法人日本インタラクティブ広告協会(法人番号2010005014868) ○日本アフィリエイト協議会(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		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
45	除毛剤の使用による顔などの皮膚障害に注意！－使用部位を確認し、1回分を購入して肌に合うか試してから使しましょう－	令和1年12月19日	2014年度以降、PIO-NETには、除毛剤や脱毛剤(以下、「除毛剤等」とする。)を購入し、使用したところ、赤み、かゆみ、痛み、腫れ等が生じたという危害情報(注2)が738件(2019年10月31日までの登録分)寄せられている。「除毛剤等」に関する危害情報は、従来から女性の割合が高い状況であるが、特に、男性がヒゲを除去するために使用し、顔などに皮膚障害を負った等の事例が増加傾向にある。これらの「除毛剤等」の皮膚障害の事例の中には、総額数万円の定期購入契約のため、解約したいという相談内容となっているものが多数みられる。 また、除毛剤の使用部位についての表示を調べると、商品本体等の表示と、発売元のウェブサイトでの表示とで、異なる記載がなされたものがあった。 そこで、「除毛剤等」に関する危害情報を分析するとともに、除毛剤の商品の表示等を調べ、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、消費者に情報提供するとともに、関係機関への要望及び情報提供を行うこととした。	要望先	○日本化粧品工業連合会(法人番号1700150005132) ○事業者 ＜協力依頼先＞ ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号4010401039979) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592)	◆日本化粧品工業連合会 傘下会員宛てに、令和元年12月19日付「除毛剤の安全性確保への対応について」の文書を発出した。 ◆協力依頼先 ・該当商品の出品者との修正対応を実施。 ・取扱店舗への個別の連絡、出品者が使用するインターネットショッピングモールの管理ツール上に告知とお知らせを掲載。 ◇厚生労働省 各都道府県衛生主管部(局)長宛てに、令和元年12月19日付「除毛剤の使用上の注意等について」通知を発出した。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ウェブサイト上にて消費者および会員企業に周知・注意喚起を実施。	
要望内容	○業界・事業者への要望 ・除毛剤の危害情報や定期購入について多くの相談が寄せられているため、使用部位を正確に表示するとともに安心な取引ができるよう業界として対応することを要望します。 ○＜協力依頼内容＞ ・インターネットショッピングモールにおいて、一部の除毛剤の使用部位の表示が、商品本体等の表示と異なっていましたので、出品者の指導及び適切な管理の協力を依頼します。						
情報提供先	●消費者庁 消費者安全課(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2000012010019) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬品審査管理課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬安全対策課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課(法人番号6000012070001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人SSCI-Net(皮膚安全性症例情報ネット)(法人番号8180005016710) ○日本チェーンドラッグストア協会(法人番号なし)						
46	取っ手が破損したシステムキッチン(相談解決のためのテストからNo.138)	令和1年12月19日	「システムキッチンの取っ手が破損した。破損した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品は、相談者宅のシステムキッチンの引き出しに付いていた取っ手で、金属めっきで覆われた弓形状のプラスチックに装飾部品が付いているものであった。外観調査を行ったところ、当該品は、装飾部品の両端付近でプラスチックが破損して、中央部分(引き出しを出し入れする際に使用者が指をかける部分)が脱落していました。破損したプラスチックの材質を分析したところ、主な材質はABS樹脂であった。 次に、2カ所の破損部の破面を観察したところ、いずれも内側(引き出し側)に亀裂の起点が複数あるとともに、繰り返し応力によって内側から外側(使用者側)に向かって、亀裂が段階的に進展(疲労破壊)した痕跡があった。なお、どの亀裂の起点にも、起点の発生原因となる異物、変形、衝撃痕などはなかった。 以上のことから、当該品は、引き出しを出し入れする際の繰り返し応力によって亀裂が進展(疲労破壊)して、破損したものと考えられた。 テスト結果を事業者に説明したところ、「商品の開発時において、取っ手の耐久性試験および検査を十分に実施しており、その強度に問題はないと判断している。また、発売後においても破損等、特段のトラブルは発生していない。」「しかしながら、この度お客様のご満足を得られなかった事実を真摯に受け止め、全てのお客様の満足を得られる製品づくりに今後も努めて参りたいと考えている。」との回答があった。	要望先	-	-	
要望内容	-						
情報提供先	-						

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	ページの縁で乳児が指を切った絵本（相談解決のためのテストから No.139）	令和1年12月19日	<p>「子ども用教材の絵本の縁で乳児が指を切った。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>当該品は、絵本4冊セットのうちの1冊でした。相談者によると、9カ月の乳児が一人で絵本をめくっており、最初の2～4ページをめくった際に、ページの端で右手薬指第一関節あたりに切傷を負ったとのことであった。調査は、当該品と比較するため、本文ページ紙の質等を考慮して、絵本4銘柄（0～2歳児対象本）を参考品として新たに購入し調査を行った。</p> <p>当該品を調査したところ、表紙及び裏表紙の外周、見返し紙、本文ページ紙の縁には鋭利な箇所はみられなかった。</p> <p>現在のところ、当該品のような絵本の紙における縁部の鋭さについて定めた公的な規格はない。そのため、日本の玩具安全基準：一般社団法人日本玩具協会（ST基準）のST-2016「第5章 5.8鋭い縁部の試験」及び米国の安全規格（機器の縁の鋭さに対する試験UL1439）を準用し、シャープエッジテストを行った。その結果、当該品の表紙及び裏表紙の外周、本文ページ紙の縁は“潜在的に危険な縁部”、“人体傷害の恐れにつながる鋭い縁部を持っている”とは判断されなかった。</p> <p>次に、指を模したソーセージを用い、縁部によって切り傷ができるか調査を行いました。ソーセージは各紙の縁部に軽く当て（0.1～0.2N程度の力：押し付けることなく、横に滑らせる程度の力）、横にスライドさせた。その結果、当該品及び参考品はいずれも、表紙と裏表紙ではソーセージに切り口はできなかったが、本文ページ紙や見返し紙ではわずかな力であっても容易に切り口ができることが確認された。</p> <p>当該品の表示について調査したところ、「紙によって指を傷つけることがある」といった取扱い上の注意表示等はなかった。一方、参考品においては、いずれも表紙もしくは裏表紙に「紙で手や指を傷つけることがあるため注意してください」といった注意表示が確認された。</p> <p>依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者は「注意書きの記載について、改訂に向けて検討中である」との報告があった。</p>	要望先	-	-	-
				要望内容	-	-	-
				情報提供先	-	-	-
48	電力・ガスの勧誘を受けた際には契約先・契約内容をよく確認しましょうー消費者庁が特定商取引法違反で行政処分も行っていますー	令和1年12月20日	<p>平成28年に電力の小売全面自由化が始まり、その後、平成29年にはガスの小売全面自由化となり、小売事業に新規参入した事業者からの電気・ガスの供給が行われるようになってから、電気は3年半、ガスは2年半が経過した。こうした中、消費者庁においては、この分野で消費者を欺罔（ぎもう）する勧誘については、特定商取引法に基づき厳正に処分を行った。また、国民生活センター及び各地の消費生活センター等並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者からの相談が引き続き寄せられている。そこで、国民生活センター及び各地の消費生活センター等並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会に消費者から寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者へのアドバイスを提供し、電力・ガス料金等の広告表示と景品表示法上の考え方についても併せて情報提供した。</p>	要望先	-	経済産業省電力・ガス取引監視等委員会及び消費者庁との合同公表	-
			要望内容	-			
			情報提供先	●内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）			

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	カセットボンベの保管期間にご注意を！ー内部のゴムパッキンが劣化してガス漏れすることもー	令和1年12月26日	カセットこんろの燃料として使用されるカセットボンベは、利便性が高く、手軽な反面、高圧ガスを使用した可燃性の商品であるため、取り扱いには注意が必要である。PIO-NETには、2014年度以降の約5年7カ月の間に全国の消費生活センター等で受け付けたカセットボンベに関する相談は283件あり、そのうち64件は、ガス漏れに関する事例だった。カセットボンベは、防災対策の日常備蓄品としても推奨されているが、製造から長期間経過したり、保管環境が悪いと、内部パッキンの劣化によってガス漏れが発生する可能性があり、大変危険である。そこで、長期保管されていたり、保管環境が悪かったカセットボンベを調査し、消費者へ情報提供することとした。	要望先	○一般社団法人日本ガス石油機器工業会(法人番号4010005018108) ○事業者	-	○外部有識者による評価 外部有識者の意見を踏まえ、消費者へのアドバイスの表現を修正した。
			要望内容	○業界・事業者への要望 ・全てのカセットボンベに目安となる使用期限の表示を要望します ・ガスが残っている状態でカセットボンベを処分したい場合の具体的な対応方法について消費者への周知を要望します			
			情報提供先	●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ保安課 高圧ガス保安室(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ製品安全課(法人番号4000012090001) ○一般財団法人日本ガス機器検査協会(法人番号5010405009408)			
50	「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」のまとめ	令和1年12月26日	令和元年秋に発生した台風等に関し、被災地域および被災者の方々の支援と、地元消費生活センター等のバックアップを目的として、国民生活センターでは、11月1日から12月13日までの休日を含む43日間、災害救助法の適用があった市町村が所在する1都13県を対象にした特設電話相談窓口「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」を開設した。窓口の終了に伴い、開設期間の受付状況をとりまとめた。	要望先	-	-	-
			要望内容	-			
			情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)			
51	「訪日観光客消費者ホットライン」開設から1年のまとめー訪日観光客からの相談の65%が中国語ー	令和2年1月16日	「訪日観光客消費者ホットライン」の開設から1年を迎えたことから、これまでにどのような相談が寄せられているのかについてとりまとめるとともに、これから日本を訪れる外国人観光客に向けて情報提供をした。	要望先	-	-	-
			要望内容	-			
			情報提供先	●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●観光庁 総務課(法人番号9000012100003) ○独立行政法人国際観光振興機構(法人番号4010005006896)			

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
52	“格安スマホ”の利用方法やサポート内容に注意－今までの携帯電話会社との違いを確認してから契約しましょう－	令和2年1月16日	比較的安価な料金体系でサービスを提供しているいわゆる“格安スマホ”の契約数は増加傾向にあり、現在2,000万件に達している。2017年度以降、全国の消費生活センター等に寄せられる“格安スマホ”に関する相談は2,000件を超えており、「通話時に専用のアプリを使う必要があると知らず、通話をしたら高額な請求を受けた」「スマホの使い方が分からないが、店舗でのサポートを受けられないため解約したい」等、“格安スマホ”の利用方法やサポートが消費者の認識と異なっている相談などが、2017年4月公表の注意喚起後も引き続き見られ、契約当事者が60歳以上のトラブルの割合は増加傾向である。そこで、改めて最新の相談事例を紹介するとともに、トラブルの未然防止に向けて関係機関へ要望を行った。	要望先	電気通信サービス向上推進協議会	◇情報提供先の総務省より、大手家電流通協会に対し、公表内容を含めた情報提供等の働きかける予定である旨の報告があった。	
			要望内容	MVNOが提供する携帯電話について、契約当事者が高齢者の相談が増加していることから、幅広い年齢層の消費者が安心・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より一層の取り組みを行うことを要望する。とくに、契約当事者が高齢者の場合は、販売形態に関わらず、契約時や利用時の注意点等について丁寧な説明や可能な限りのサポート、またホームページ等への記載を含め、より一層の消費者への啓発等に関する取組みを行うこと。			
			情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024） ●内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019） ●総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課（法人番号 2000012020001） ●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） ●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） ○一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（法人番号 2011005006137） 			
53	アンケートに答えるアルバイトに応じたら勝手に借金されていた！－見ず知らずの相手に運転免許証の画像を撮らせたり、キャッシュカードの暗証番号などを伝えたりしてはいけません－	令和2年1月21日	大学構内などで見ず知らずの人に声を掛けられ、アンケートに答えるアルバイトに応じたところ、その報酬の支払いのためとして、銀行口座番号やキャッシュカードの暗証番号などを聞き出され、運転免許証の画像をスマートフォンのアプリで撮影されるなどした結果、勝手に自分名義で消費者金融から借入れをされていたというトラブルの相談が寄せられている。そこで、アルバイトの報酬の支払いのためだと言われても、見ず知らずの相手に運転免許証の画像を撮らせたり、銀行口座番号やキャッシュカードの暗証番号などを伝えたりしないよう注意喚起した。	要望先	-	□公表後、関係する容疑者が警察に逮捕された。	
			要望内容	-			
			情報提供先	-			

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	
				要望先	後払い決済サービス事業者			
54	(特別調査)消費者トラブルからみる立替払い型の後払い決済サービスをめぐる課題	令和2年1月23日	<p>現在、商品やサービスの購入時の決済手段としては、店頭での現金払い、口座振込、代金引換、クレジットカード、電子マネー、キャリア決済、コード決済等の様々な決済手段が存在しているが、ECサイトでのインターネット通販における決済手段の一つとして、「立替払い型の後払い決済サービス」がある。2018年に実施されたキャッシュレス決済に関するアンケート調査によれば、オンラインショッピングの支払方法として「コンビニ・銀行・郵便局支払(後払い)」「(後払いサービス)の認知度は8割を超えており、実際に後払いサービスを利用したことがある人は約5割いた。今後利用してみたいと思う人も含めると6割以上になり、消費者の後払い決済サービスへの認知度や関心の高さが伺えた。</p> <p>その一方で、全国の消費生活センター等には立替払い型の後払い決済サービスが利用された取引に関するトラブルが近年寄せられはじめている。国民生活センターに寄せられた具体的な相談事例を示しながら、立替払い型の後払い決済サービスをめぐる課題を検討した。</p>	<p>要望先</p> <p>後払い決済サービス事業者</p>	<p>後払い決済サービス事業者の加盟店である販売店に関して消費者トラブルが増加していることから、消費者トラブルを防止するよう後払い決済サービス事業者に以下の要望を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売店のサイト上の最終確認画面で、消費者が支払うこととなる総額を分かりやすく表示するなど、注文・契約にあたって消費者が後払い決済サービス事業者に支払うこととなる総額が十分に認識できるよう、販売店と協力して取り組むこと。 ・後払い決済サービスの利用にあたっては、利用者の年齢等により未成年者であるかの確認を行い、未成年者である場合には親権者等の同意を確認する手段や同意を得ることが必要である旨を注文画面等に分かりやすく表示するなど、販売店と協力して取り組むこと。 ・消費者からのトラブルの申し出については、トラブルの原因が販売店における消費者保護に欠ける行為によるものかを調査等し、販売店にトラブルの情報を通知するなど、トラブルの解決に向けて適切かつ迅速に対処すること。 ・不正利用の防止に取り組むとともに、消費者からの不正利用の問い合わせについては、後払い決済サービス事業者自らが販売店と事実確認を行うこと。 ・販売店との加盟店契約にあたっては、販売店のサイト上の表示について、消費者庁のガイドライン等や適格消費者団体による差止請求の情報等を参考に、トラブル発生のおそれがないか確認すること。 ・加盟店契約締結後は、定期的に販売店の連絡先、販売方法、サイト上の表示等について調査・把握するとともに、消費者からトラブルの申し出があった際には、販売店に対して苦情の発生状況等について調査を行い、調査結果に応じて、販売店への改善の要請や加盟店契約の解除を行うこと。 ・販売店における消費者保護に欠ける行為や苦情の発生状況等の情報を後払い決済サービス事業者間で共有することについて検討を行うこと。 	<p>◆要望先の全事業者(4社)より、改善に取り組む旨の回答を得た。</p>		
55	「令和元年秋台風」で寄せられた消費生活相談情報ー台風15号の発生から台風19号上陸2カ月後までの全国の相談の推移ー	令和2年1月30日	<p>2019年9月に発生した台風15号、10月に発生した台風19号と、その後の一連の大雨等に関連して全国の消費生活センター等および国民生活センターに寄せられた相談について、台風19号の上陸から2カ月である12月12日を区切りとして、どのような相談が寄せられたかについてとりまとめ、情報提供した。</p>	<p>要望先</p> <p>ー</p>	<p>要望内容</p> <p>ー</p>	<p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省商務情報政策局商務サービスグループ商取引監督課(法人番号4000012090001) ●金融庁総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室(法人番号6000012010023) 	<p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 	

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
				要望先	要望内容		
56	新卒の架空請求手口にご注意！債権回収業者から「過去の契約の未納料金・損害金の和解」を求める電話！？	令和2年1月30日	覚えのない契約の未納料金や損害金について、債権回収業者を名乗る者から和解に関する電話があり、その後、弁護士を名乗る者から和解証明書がメールで届く、といった架空請求の新卒の手口に関する相談が国民生活センターに寄せられた。そこで、相談事例や手口を紹介し、消費者に注意を呼びかけた。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
57	「セルフエステ」の契約は慎重に検討しましょう！一安さ、手軽さが強調されている一方で、危険や解約トラブルが発生していますー	令和2年2月13日	エステ機器等及び施設を事業者が提供し、店舗で説明を受けて消費者自らがエステ機器等を操作する、いわゆるセルフエステ(以下、「セルフエステ」)に関する相談が増加している。 相談内容をみると「機器を操作し、顔にあてたところやけどのように赤く腫れた」など危害が発生しているケースや「解約を申し出たところ、6カ月は解約できないと言われた」など解約に関するトラブルがみられる。このようなトラブルを未然に防止するため、相談事例を複数紹介し、消費者に慎重な契約をするよう呼びかけた。	要望先	-	◇一般社団法人日本エステティック振興協議会、一般社団法人日本全身美容協会は各協会ホームページに本公表について掲載し、協会員に対して相談件数の増加を認識したうえで適正なサロン運営等を実施するよう要請した。 □セルフエステの事業者の利用規約で、事故が起きたとき、マシンの故障などいかなる場合であっても事業者は一切責任を負わない旨の規定されていたが、消費者が使用上の注意を守らずエステ機器を利用した場合に限り、事業者は責任を負わない旨の規約に変更された。	商品テスト部との連名公表
			要望内容	-			
			情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局(法人番号6000012070001) ●経済産業省 商務・サービスグループ ヘルスケア産業課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人 日本エステティック振興協議会(法人番号9010505002440) ○公益財団法人 日本エステティック研究財団(法人番号2010405000889) ○一般社団法人 日本全身美容協会(法人番号8010705000955) 			

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
58	愛のギフトを受け取ってほしい!? それってもしかして「国際ロマンス詐欺」?	令和2年2月20日	SNSやマッチングアプリなどインターネットで知り合った外国人と親しく連絡を取り合ううちに送金を迫られるいわゆる「国際ロマンス詐欺」に関する相談が継続して国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に寄せられている。国際ロマンス詐欺の送金させる手口は様々で、特に、荷物等を送るので代わりに受け取ってほしいと言われ、受け取る際に通関料などの料金を請求されるという相談が目立つ。国際ロマンス詐欺は被害に遭ってしまうと金銭的救済が困難となるばかりでなく、信頼していた人から裏切られることによる精神的負担も大きい。未然に防ぐことが重要となるため、最近の事例を紹介するとともに、トラブルに遭わないよう注意を呼びかけた。	要望先	-	-	-
			要望内容	-			
			情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 			
59	外貨建て生命保険の相談が増加しています!	令和2年2月20日	米国ドル等の外貨で保険料の支払や保険金の受取を行う保険であり、運用実績や為替相場の変動等により損益が発生するほか、手数料等の負担がある、外貨建て生命保険の相談が増加している。相談事例をみると、為替変動リスクや手数料の負担があることを理解していなかったり、生命保険であることを認識せずに契約しているケースや、「老後資金」「元本保証希望」などの消費者の意向と異なる勧誘・契約をされたといったケースが高齢者を中心にみられる。このようなトラブルに遭わないよう、注意喚起を行った。	要望先	<ul style="list-style-type: none"> ○一般社団法人生命保険協会(法人番号7010005003222) ○一般社団法人全国銀行協会(法人番号1010005016782) 	-	-
			要望内容	外貨建て生命保険の相談が増加しており、高齢者を中心に、契約内容やリスクについて消費者の理解が得られていないケースや、消費者の意向と異なる勧誘や契約がみられることから、消費者が契約内容について十分に検討する時間を確保するとともに、募集代理店や募集人等への指導、教育を徹底し、より一層の法令遵守に努めること。			
			情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●金融庁総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室(法人番号6000012010023) 			

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
60	スプレー缶製品・カセットボンベによる事故の防止策ー正しい廃棄で事故を防止！ー	令和2年2月20日	殺虫剤、化粧品、医薬品、塗料、消臭・芳香剤などといったスプレー缶（エアゾール缶）製品は、日常生活のさまざまなところで、身近に利用されている。また、カセットボンベとカセットコンロは、日常生活での利用だけではなく、災害時など不測の事態にも利用できることから、自活するための家庭備蓄としても活用されている。一方で、2018年12月に北海道札幌市、2019年7月に大阪府高槻市で発生した、スプレー缶製品の不適切な廃棄が原因とみられる大規模な爆発火災事故が大きく報道されるなど、スプレー缶製品による事故があとを絶たず、その正しい使用・保管・廃棄方法について、理解が十分ではないことが考えられた。そこで、スプレー缶製品やカセットボンベの使用・保管・廃棄方法などに関するアンケートや使用実態の調査を行うとともに、スプレー缶製品による事故の危険性についてテストを行った。	要望先	○一般社団法人日本エアゾール協会（法人番号1010005017780） ○一般社団法人日本ガス石油機器工業会（法人番号4010005018108）	-	○外部有識者による評価 外部有識者の意見を踏まえ、タイトルや消費者へのアドバイスの表現を修正した。
要望内容	○業界への要望 ・スプレー缶製品及びカセットボンベを適切に廃棄する方法について、消費者への一層の周知・啓発を要望します						
情報提供先	●消費者庁 消費者安全課（法人番号5000012010024） ●内閣府 消費者委員会事務局（法人番号2000012010019） ●総務省 消防庁 予防課（法人番号9000012020003） ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ保安課 高圧ガス保安室（法人番号4000012090001） ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ製品安全課（法人番号4000012090001） ●環境省 環境再生・資源循環局 廃棄物適正処理推進課（法人番号1000012110001）						
61	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報）	令和2年2月28日	新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が、全国の消費生活センター等に寄せられている。その中から特に、新型コロナウイルスを口実にした悪質な事例を、被害の未然防止のために情報提供を行った。	要望先	-	-	-
要望内容	-						
情報提供先	●消費者庁消費者政策課（法人番号5000012010024） ●内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）						
62	新型コロナウイルスに便乗した架空の“マスク販売広告メール”にご注意！（速報第2弾）	令和2年3月12日	新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が、全国の消費生活センター等に寄せられている。今回、マスクの入手が困難な状況に便乗した不審なマスク販売広告メールに関する情報が「消費者トラブルメール箱」に寄せられ、調査の結果、架空の広告であることがわかったため被害の未然防止のために情報提供を行った。	要望先	-	-	-
要望内容	-						
情報提供先	●消費者庁消費者政策課（法人番号5000012010024） ●内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）						

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
				要望先	要望内容		
63	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報第3弾）－行政機関名をかたる電話、行政から委託されたという業者からの電話には応じないようにしましょう－	令和2年3月12日	新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が、全国の消費生活センター等に寄せられている。その中から、速報第3弾として、新型コロナウイルスを口実に、市役所などの行政機関職員をかたる電話や、「行政から委託を受けている」等として電話をかけ、自宅を訪問しようとする悪質な事例を、被害の未然防止のために情報提供を行った。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
64	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(令和元年度第4回)	令和2年3月18日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先	-	-	○事業者名を含めた公表 株式会社トラスト (法人番号2010401135961) エバーライフ株式会社 (法人番号5012301010226) 株式会社セブン・カードサービス (法人番号4010001088278) 株式会社ネイジー (法人番号4011601019795) 株式会社エグゼ (法人番号1011101056219) Songbird Project こと 長谷川 詩菜 株式会社みずほ銀行 (法人番号6010001008845)
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
65	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	令和2年3月18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関して多数の相談が寄せられており、消費生活相談の現場では各種の法令等を考え方の前提にして、その被害の救済に取り組んでいる。なかでも消費者契約法(以下、法)は、あらゆる消費者契約を対象として、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項によって被害を受けた消費者の事後救済を可能とするものであり、消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されている。国民生活センターでは、法に関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめている。また、法の施行(2001年4月1日)後は、法に関連する主な裁判例等について収集し情報提供している。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024) ●消費者庁消費者制度課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		

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
66	手動車椅子の破損に注意－使用中にフレームや車輪などが破損する事故が発生－	令和2年3月19日	車椅子には、手動車椅子と電動機が備わっている電動車椅子があり、手動車椅子の中にも介助者が人力で操作する介助用車椅子、使用者もしくは介助者が人力で操作する自走用車椅子がある。特に使用者のみでの手動車椅子の使用時にフレームや車輪などに破損が生じた場合は、とっさに対応することは難しく、転倒やけがを負う危険性が考えられる。PIO-NETには、手動車椅子の破損に関する相談が95件あった。その中で危害・危険の事例は30件あり、そのうち2件は重傷を負っていた。そこで、現在販売されている比較的安価な自走用の手動車椅子の強度を調査し、消費者へ情報提供することとした。	<p>要望先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課（法人番号5000012010024） ●経済産業省 商務情報政策局 商務・サービスグループ 医療・福祉機器産業室（法人番号4000012090001） ○一般社団法人 日本福祉用具・生活支援用具協会（法人番号2010405015508） ○事業者 	<p>要望内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●行政への要望 -事故の未然防止・再発防止のため、使用前の日常点検や定期的な詳細なメンテナンスを実施することなどについて消費者への注意喚起等を要望します -手動車椅子を製造している事業者に対し、JISやSG認定等の推進について指導等を要望します ○業界・事業者への要望 -JISやSG認定等の推進と破損や不具合が起きた場合の対応窓口の設置等、消費者への適切な対応を要望します -消費者が実施できる使用前の点検方法や定期的なメンテナンスの作業方法について、取扱説明書にわかりやすく表示すること、併せて消費者が定期的なメンテナンスを依頼できる店舗や相談できる窓口等の体制整備を要望します 	-	<p>○事業者名を含めた公表</p> <p>株式会社エーアンドエー(カドクラ) 法人番号(6020001062156)</p> <p>株式会社カワムラサイクル 法人番号(8140001004631)</p> <p>株式会社ケアテックジャパン 法人番号(5290001081337)</p> <p>日進医療器株式会社 法人番号(6180001045970)</p> <p>株式会社マキテック 法人番号(4180001022765)</p> <p>株式会社ミキ 法人番号(1180001015631)</p>
	<p>情報提供先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●内閣府 消費者委員会事務局（法人番号2000012010019） ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課（法人番号4000012090001） ○公益社団法人 日本通信販売協会（法人番号9010005018680） ○一般財団法人 自転車産業振興協会（法人番号3010405000277） ○一般社団法人 日本福祉用具供給協会（法人番号3010005004430） ○一般社団法人 日本福祉用具評価センター（法人番号4140005004185） ○一般社団法人 日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会（法人番号8010005004343） ○一般社団法人 日本百貨店協会（法人番号9010005030272） ○社会福祉法人 全国社会福祉協議会（法人番号2010005001032） ○日本チェーンストア協会 						
67	サイズの小さいフライパンの傾きに注意(相談解決のためのテストからNo.141)	令和2年3月19日	「空のフライパンをガスコンロの五徳の上に置くとななめに傾いてしまう。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。当該品は内径が20cmのフライパンであった。相談者の申し出によると、当該品を調理油過熱防止装置(パネの力で鍋の底に温度センサーを押し付ける)が備わったガスコンロの上に置くと傾くとのことであった。なお、当該品の表示には、フライパンが軽くて安定しない場合があるので、フライパンの傾きによるやけどや火災等の危険防止のため、300g以上の内容物を入れてなるべく取っ手を持ちながら調理する旨の記載がみられた。当該品及び同型品について、JIS S 2010「アルミニウム製加熱調理器具」に基づいた安定性試験を行った。試験は縁まで水道水で満たしたフライパンを取っ手方向に15度傾けてテストを行ったが、いずれも転倒は確認されなかった。次に、当該品、同型品、参考品2銘柄(当該品と同様に内径が20cmのフライパン)について、調理油過熱防止装置が備わったガスコンロの上に空の状態で作せ、取っ手が五徳のツメとツメの間となる向きとしたところ、いずれも調理油過熱防止装置が底を押し上げ、取っ手側に傾いた。一方、調理物の重さを想定した300gのおもりを中央に載せた状態にしてから、同様なテストを行ったところ、いずれも傾くことはなかった。また、すべての銘柄において内容物やガスコンロの状況等によっては傾く可能性があることが記載されていた。サイズが小さいフライパンを使用する際には、ガスコンロの調理油過熱防止装置の影響でフライパンが傾くことがある。その場合には、フライパンは空の状態では使用せずに、取っ手を持ちながら使用する等をして注意しましょう。	<p>要望先</p> <p>-</p>	<p>要望内容</p> <p>-</p>	-	
	<p>情報提供先</p> <p>-</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
68	調理中に生じた水分が原因で錆びたオープンレンジ(相談解決のためのテストから No.140)	令和2年3月19日	<p>「オープンレンジを使用していたところ、庫内に黒い粉が生じた。黒い粉が生じた原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。</p> <p>相談者によると、オープン機能はほとんど使用せず、ほぼ毎日電子レンジ機能でご飯や野菜、牛乳などを温めていたところ、黒い粉のようなものが庫内に落ちるようになり、使用期間1年半ほどで、庫内の通気穴同士が錆びて繋がり、穴が大きくなっていることに気づいたとのことであった。なお、普段使用後は、庫内の底面を拭く程度の掃除をしていた。</p> <p>当該品を分解して調べたところ、庫内壁面の裏に設置された熱風循環用の遠心ファンは激しく錆びており、庫内に生じた黒い粉は遠心ファンが動作する際に崩れた錆が庫内に送り込まれたものと考えられた。</p> <p>次に、新品の同型品及び同等の機能を有したオープンレンジ3銘柄を使用して、野菜を電子レンジ機能で温めるテストを実施した。その結果、いずれも野菜から出た水蒸気が壁面等に結露しており、その後、底面を拭いて扉を閉めて放置したところ、庫内の湿度は1日以上90%を超えたままであった。同様の操作を毎日実施し2週間後に遠心ファンを調べたところ、同型品及び同等の機能を有したオープンレンジ3銘柄中2銘柄について、端部に錆びが発生した。</p> <p>電子レンジ機能を使うと、庫内に調理で生じた湿気や水滴が外部に放出されにくいいため、高い湿度が維持され、内部の金属部品に錆を生じることがある。取扱説明書をよく確認し、使用後は必要に応じて庫内の水滴をよくふき取るとともに扉をしばらく開けておくなどして、乾燥を促すようにしましょう。</p>	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
69	おむつ交換台からの子どもの転落に注意！－頭部損傷リスクが高く、入院する事例が寄せられています－	令和2年3月19日	<p>外出先で子どものおむつを替える際には、おむつ交換台は欠かせないもので、大型商業施設などのトイレやベビールームなどでよく利用されています。おむつ交換台については、子どもが転落する事故情報が寄せられており、これまでも当センターから注意喚起をしており、また、関係機関において事故防止に向けた取り組みが行われています。</p> <p>医療機関ネットワーク(注3)には、2010年12月以降の約9年間(2019年12月31日までの登録分)で、外出先の施設などのおむつ交換台からの子どもの転落事故の情報が、58件寄せられており(注4)、危害部位は頭部が71%(41件)を占め、そのうち8件は入院を要するものでした。</p> <p>そこで、医療機関ネットワークに寄せられた事故情報を分析するとともに、消費者の利用実態を把握するためにインターネットアンケート調査を行い、利用する上での注意点について取りまとめ、消費者へ情報提供するとともに、関係機関へ要望及び情報提供を行うこととしました。</p>	要望先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●厚生労働省 子ども家庭局 母子保健課(法人番号6000012070001) ●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務情報政策局 商務・サービスグループ 消費・流通政策課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課(法人番号4000012090001) ●国土交通省 総合政策局 安心生活政策課(法人番号2000012100001) ○事業者 		
				要望内容	<ul style="list-style-type: none"> ●行政への要望 ・おむつ交換台からの子どもの転落事故の情報が寄せられています。より安全なおむつ交換台の開発・普及がされるよう製造事業者への指導を要望します。また、転落事故の危険性や利用する上での注意点について、消費者へのさらなる啓発がされるよう製造事業者への指導を要望します ・おむつ交換台からの子どもの転落事故の情報が寄せられています。アンケート調査結果からは、保護者の86%は、子どもから離れたり、目を離したりしており、うち58%の人は、その場合の時間が1～3秒程度であったことがわかりました。子どもの転落事故防止のために、保護者が子どもから離れたり、目を離したりしないで、安全におむつ交換ができる環境が整備できるよう施設管理者への周知を要望します ・おむつ交換台からの子どもの転落事故の情報が寄せられています。転落事故の危険性や利用する上での注意点について、消費者へ引き続き啓発を要望します ○事業者への要望 ・おむつ交換台からの子どもの転落事故の情報が寄せられています。より安全なおむつ交換台の開発・普及を要望します。また、転落事故の危険性や利用する上での注意点について、消費者へのさらなる啓発を要望します 		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●内閣府 子ども・子育て本部(法人番号2000012010019) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 子ども家庭局 総務課(法人番号6000012070001) ●国土交通省 住宅局 建築指導課(法人番号2000012100001) ●国土交通省 都市局 公園緑地・景観課(法人番号2000012100001) ○一般財団法人国土技術研究センター(法人番号4010405000185) ○一般社団法人日本トイレ協会(法人番号5010005025433) 		

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
70	消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査 ー消費者安全確保地域協議会の取組を中心にー	令和2年3月27日	改正消費者安全法で規定された、高齢者、障がい者等の消費者被害を防ぐための見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会」について、全国の消費生活センターを中心に現況調査を行った。 本調査の結果、消費者安全確保地域協議会の取組について一定の効果がうかがえた一方で、構成員等との連携の難しさや、業務負担増を感じた自治体は相当数あり、協議会の設置について具体的な検討に至っていない地方公共団体が多いことなど、課題があることも明らかになった。	情報提供先	○消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ○内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ○厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 障害福祉課(法人番号6000012070001) ○厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課(法人番号6000012070001) ○厚生労働省 老健局 振興課(法人番号6000012070001) ○警察庁 生活安全局 生活安全企画課(法人番号8000012130001)	◇公表後、消費者庁地方協力課は、「消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因に関するQ&Aについて」を令和2年度都道府県等消費者行政担当課長会議の資料として配布した。	
71	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第4弾)ー「新型コロナウイルスが水道水に混ざっている」等の根拠のない話には耳を貸さないでー	令和2年3月31日	新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談の中から、速報第4弾として、新型コロナウイルスを口実に「新型コロナウイルスが水道水に混ざっている」「排水管が新型コロナウイルスで汚染されている」等、電話やSMSで根拠のない説明を行う悪質な相談事例について、被害の未然防止のために情報提供を行った。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		

新聞等への掲載実績

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	「商品をSNSで宣伝すると報酬がもらえる」といって多額の商品を購入させる儲け話にご注意!	朝日 東京	2	NHK テレビ朝日	2			信濃毎日	1
2	架空請求の相談が20万件を突破ー身に覚えがないと思ったら絶対に相手に連絡しないこと!ー	読売	1	フジテレビ	1				
3	部品が勢いよく飛んで目に当たった化粧品のケース (相談解決のためのテストから No. 132)								
4	国民生活センターADR制度開始後10年の申請状況等について								
5	身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意								
6	デジタル・プラットフォームに関する消費生活相談の概要と相談事例								
7	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意ーキラキラかわいいケースに潜む危険ー			フジテレビ テレビ朝日	2				
8	インターネットでのチケット転売に関するトラブルが増加しています!	読売	1	NHK フジテレビ	2			下野新聞 京都新聞 他	43
9	身に覚えのない商品が届いたら?ー「代引き」による金銭被害や海外からの小包にご注意くださいー								
10	SNSなどを通じた「個人間融資」で見知らぬ相手から借入れをするのはやめましょう!	読売 毎日 東京	3	NHK フジテレビ	2			中国新聞	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
11	「消費者生活センター」「消費者相談事務局」からのハガキも無視してください！ー令和になっても架空請求のハガキが送られていますー								
12	契約先の事業撤退に伴う対応や勧誘での契約切り替えについてのお問い合わせが増えています								
13	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（令和元年度第1回）								
14	海水浴での「フロート使用中の事故」に気を付けましょう！※	読売 日経 毎日	3	NHK フジテレビ テレビ朝日	3			北海道新聞 神戸新聞 他	40
15	“ニセ”消費生活センターを案内する新卒の架空請求の手口にご注意！								
16	あなたの情報がアレルギー表示の改善等につながりました！！ー「消費者トラブルメール箱」2018年度のまとめー								
17	本体のプラスチック部品が脱落して湯がこぼれた電気ケトルー異常があった場合は使用を中止してくださいー								
18	友だちから誘われても断れますか？若者に広がる「モノなしマルチ商法」に注意！	朝日 日経	2	NHK フジテレビ	2				
19	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査ー形状から、医薬品だと思いませんか？ー	毎日	1						
20	オンラインゲーム、アダルトサイト、健康食品・化粧品の定期購入、SNSきっかけのトラブルも 家族で防ごう！子どものネットトラブル	読売	1						
21	まつ毛美容液による危害が急増！ー効能等表示の調査もあわせて実施ー	毎日 読売	2	日本テレビ TBS フジテレビ テレビ朝日	4				
22	2018年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要								

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	2018年度のPIO-NETにみる危害・危険情報の概要								
24	2018年度の越境消費者相談の概要－越境消費者センター（CCJ）で受け付けた相談から－								
25	「お金がない」では断れない！きっぱり断りましょう－断っても借金させてまで強引に契約を迫る手口にご注意！－								
26	携帯電話会社をかたる偽SMSにご注意！－あなたのキャリア決済が狙われています－	朝日 毎日	2	NHK	1			新潟日報	1
27	60歳以上の消費者トラブルが40万件を突破！－トラブルの現状を知って、被害を防ぎましょう－	毎日	1	NHK	1				
28	ジャンプ式折りたたみ傘の事故に注意－飛び出した手元が顔や身体に衝突し重篤なけがをすることも－	読売 朝日 東京	3	NHK フジテレビ テレビ朝日	3				
29	タトゥーシールやフェイスペイントによる肌トラブルが発生！－除去の際の肌トラブルや金属アレルギーにも注意が必要です－※	東京 読売	2	NHK フジテレビ	2				
30	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（令和元年度第2回）								
31	「訪日観光客消費者ホットライン」に寄せられたトラブル事例を紹介します－文化・習慣の違いも？－								
32	無登録業者とのバイナリーオプション取引は行わないで！－SNSをきっかけにした20歳代のトラブルが目立ちます－	読売 東京	2						
33	犬用リードが外れる事故に注意（相談解決のためのテストから No. 133）	東京	1						
34	木製ベビーベッドの収納扉が不意に開き乳児が窒息する重大事故が発生！※	朝日 産経 東京 日経 読売 毎日	6	NHK 日本テレビ TBS フジテレビ テレビ朝日	5			岩手日報 奈良新聞 他	43
35	包茎手術、薄毛治療など、男性の美容医療トラブルに注意！－受診はインターネット検索で公的機関の注意喚起情報を調べてから－	東京 読売	2	NHK	1				
36	「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」の受付状況（第1報）－開設後15日間のまとめ－			テレビ朝日	1				
37	走行中に破裂した自転車のチューブ（相談解決のためのテストから No. 134）								

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	メイク落としでは落としにくい、二重まぶた用接着剤（相談解決のためのテストから No. 135）								
39	ベビーカーの転倒による乳幼児の事故に注意！－ベビーカーから転落し、頭部にけがを負い入院する事例も！－	読売 産経 朝日 毎日 日経	5	NHK 日本テレビ フジテレビ テレビ朝日	4			佐賀	1
40	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（令和元年度第3回）								
41	表面が滑りやすい浴室マット（相談解決のためのテストから No. 136）								
42	浅く腰掛けたところ、前のめりに転倒しそうになった椅子（相談解決のためのテストから No. 137）								
43	消費者問題に関する2019年の10大項目	読売	1						
44	相談激増！「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？－解約したくても「解約できない」、「高額で支払えない」…－	読売 東京 毎日	3	NHK	1				
45	除毛剤の使用による顔などの皮膚障害に注意！－使用部位を確認し、1回分を購入して肌に合うか試してから使しましょう－	読売 日経 東京	3	NHK 日本テレビ フジテレビ テレビ朝日	4			中部経済	1
46	取っ手が破損したシステムキッチン（相談解決のためのテストから No. 138）								
47	ページの縁で乳児が指を切った絵本（相談解決のためのテストから No. 139）								
48	電力・ガスの勧誘を受けた際には契約先・契約内容をよく確認しましょう－消費者庁が特定商取引法違反で行政処分も行っています－※								
49	カセットボンベの保管期間にご注意を！－内部のゴムパッキンが劣化してガス漏れすることもある	朝日 東京 日経 読売	4	NHK 日本テレビ フジテレビ テレビ朝日	4				
50	「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」のまとめ								

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	「訪日観光客消費者ホットライン」開設から1年のまとめ - 訪日観光客からの相談の65%が中国語 -	読売	1	テレビ朝日	1				
52	“格安スマホ”の利用方法やサポート内容に注意-今までの携帯電話会社との違いを確認してから契約しましょう-			NHK フジテレビ	2				
53	アンケートに答えるアルバイトに応じたら勝手に借金されていた！-見ず知らずの相手に運転免許証の画像を撮らせたり、キャッシュカードの暗証番号などを伝えたりしてはいけません-	東京	1						
54	消費者トラブルからみる立替払い型の後払い決済サービスをめぐる課題	日経	1						
55	「令和元年秋台風」で寄せられた消費生活相談情報-台風15号の発生から台風19号上陸2カ月後までの全国の相談の推移-								
56	新卒の架空請求手口にご注意！ 債権回収業者から「過去の契約の未納料金・損害金の和解」を求める電話！？	東京	1						
57	「セルフエステ」の契約は慎重に検討しましょう！-安さ、手軽さが強調されている一方で、危害や解約トラブルが発生しています-	読売 東京	2	NHK テレビ朝日	2				
58	愛のギフトを受け取ってほしい！？それってもしかして「国際ロマンス詐欺」？	東京	1						
59	スプレー缶製品・カセットボンベによる事故の防止策 -正しい廃棄で事故を防止！-			フジテレビ テレビ朝日	2				
60	外貨建て生命保険の相談が増加しています！	読売 産経 朝日 日経 東京	5					茨城新聞 西日本新聞 他	40
61	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報）	読売 毎日 朝日 日経 産経	5	フジテレビ 日本テレビ	2			福井新聞	1
62	新型コロナウイルスに便乗した架空の“マスク販売広告メール”にご注意！（速報第2弾）	読売 毎日 朝日	3						
63	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報第3弾）-行政機関名をかたる電話、行政から委託されたという業者からの電話には応じないようにしましょう-	読売 毎日 朝日	3						
64	手動車椅子の破損に注意 - 使用中にフレームや車輪などが破損する事故が発生 -	読売	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	おむつ交換台からの子どもの転落に注意！ - 頭部損傷リスクが高く、入院する事例が寄せられています -								
66	「調理中に生じた水分が原因で錆びたオーブンレンジ」 (相談解決のためのテストからNo. 140)								
67	「サイズの小さいフライパンの傾きに注意」 (相談解決のためのテストからNo. 141)								
68	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								
69	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について（令和元年度第4回）								
70	消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査＜結果・概要＞－消費者安全確保地域協議会の取組を中心に－								
71	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報第4弾）－「新型コロナウイルスが水道水に混ざっている」等の根拠のない話には耳を貸さないで	東京	1						
			76		54		0		172

令和元年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧

平成31年 4月号 (No.81) 特集	変わる消費生活ー所有から利用へー
令和元年 5月号 (No.82) 特集	高齢社会の金融サービスを考える
6月号 (No.83) 特集	若者の消費者トラブルを防ぐには ー受け手の立場から考える“伝わる情報発信”ー
7月号 (No.84) 特集	より充実した地方消費者行政のために
8月号 (No.85) 特集	消費者行動の変化と宅配サービス
9月号 (No.86) 特集	身近な製品の事故から高齢者を守る
10月号 (No.87) 特集	オンラインゲームで何が起きているか
11月号 (No.88) 特集	省エネ住宅を知る・考える
12月号 (No.89) 特集	今どき結婚式事情
令和2年 1月号 (No.90) 特集	エネルギー自由化の今とこれから
2月号 (No.91) 特集	消費生活相談員の気概と役割
3月号 (No.92) 特集	生命保険を知る

「くらしの豆知識2020」で取り上げた情報一覧

特集1. ひとり立ちを応援！消費生活ナビ

- ①初めてのクレジットカード
- ②スマホ決済、便利だけど…
- ③年金の通知が届いたら
- ④就職活動でこんなトラブルが
- ⑤楽しいはずの海外旅行でまさか！
- ⑥一人暮らしで部屋を借りる
- ⑦憧れや恋心に付け込まれて
- ⑧友人からのもうけ話
- ⑨安いどころか高額に!?
エステでトラブル
- ⑩幸せ絶頂のはずが…
結婚式場トラブル
- ⑪ちょっと待って！ その契約

特集2. 災害に備える

- ①「自分は大丈夫」は危ない！
災害時の心理
- ②地震！ そのときどうする
- ③水災害！ 危機が迫る前に
- ④必要な情報を得るには
- ⑤被災後の生活
- ⑥備えよう（1）住まいの安全
- ⑦備えよう（2）普段からの備蓄
- ⑧生活再建のための制度
- ⑨「もしも」のときのために
～災害に備える保険
- ⑩ご注意！ 災害発生後の消費者トラブル

1. 知らないと怖い！ ネットトラブル

- ①SNSに投稿する前に
- ②SNSアカウントの乗っ取りに注意
- ③だまされないで！
ネット通販の詐欺的サイト
- ④フリマサービスでトラブルにあったら
- ⑤突然現れる偽のセキュリティ警告画面
- ⑥宅配業者をかたる偽のショートメッセージ
- ⑦高齢者のスマホトラブル

2. 身近にひそむ危険

- ①電池の液漏れ、破裂、発熱に注意
- ②コンタクトレンズによる目のトラブル
- ③窓やベランダからの子どもの転落事故
- ④食べ物による窒息に気をつけて
- ⑤歯科インプラントで思わぬ被害に
- ⑥ネット通販で購入した製品による事故

3. やさしく学ぶ契約

- ①契約ってどんなもの？
- ②契約前のチェックリスト
- ③契約の流れを見てみよう
- ④未成年者の契約
- ⑤判断力の不十分な人の契約
- ⑥契約をやめる（1）無効・取消し・解除
- ⑦契約をやめる（2）不当な勧誘の場合
- ⑧契約をやめる（3）中途解約
- ⑨消滅時効とは
- ⑩クーリング・オフってどんな制度？
- ⑪クーリング・オフができる取引
- ⑫クーリング・オフの確認ポイント

4. 契約トラブル注意報

- ①ひと目で分かる！ こんな手口（1）
- ②ひと目で分かる！ こんな手口（2）
- ③美容医療サービスを受ける前に
- ④仮想通貨に関するトラブル
- ⑤もうけ話に注意～情報商材のトラブル
- ⑥投資用マンションの強引な勧誘
- ⑦光回線サービスの勧誘に注意
- ⑧スポーツジム等の契約～解約時は要注意
- ⑨遺品整理サービスでのトラブル
- ⑩「保険金が使える」という住宅修理の勧誘に注意

5. セカンドライフ～公的制度をどう使う

- ①まずは老後の年金を知る
- ②年金額を増やすには
- ③雇用保険と高齢雇用継続給付
- ④定年退職後の健康保険

- ⑤離れて暮らす老親の財産管理
- ⑥介護保険制度を知る
- ⑦介護休業制度と給付金
- ⑧施設で介護を受けるなら

6. 生活設計と保険

- ①教育資金を準備するには
- ②わが家の老後資金、大丈夫？
- ③お金を運用するときのポイント
- ④金融商品を購入する前に
- ⑤わが家の保険をチェックしよう
- ⑥高額な賠償に備える保険
- ⑦保険ショップを利用するときの注意

7. こんな場合はどうする？

- ①相続トラブルを防ぐには
～相続法改正
- ②空き家の管理に困ったら
- ③健康情報のウソ・ホントを見極める
には
- ④入院時に差額ベッド料を請求された
ときは
- ⑤水漏れ修理、害虫駆除等のサービス
を利用するとき
- ⑥休眠預金に気づいたら
- ⑦消費生活センターに相談するとき

資料編

- ①防災に関するマーク
- ②繊維製品の洗濯表示
- 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)

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
(令和元年度 新規追加・更新分)

新規掲載記事	
架空請求・不当請求	
1	海外から身に覚えのない荷物が届いた
2	代引きで身に覚えのない荷物が送られてきた
インターネットショッピング	
3	ESTA、eTAなどの電子渡航認証の申請代行サイトで高額請求された！
4	登録をした覚えがないのに会員料金を請求された！
5	「1カ月無料お試し」を解約したはずが、オプションサービスの料金を請求された
ネットオークション	
6	フリマアプリで購入した商品が届く前に、相手から「先に出品者の評価をして」と持ちかけられた
携帯電話・通信サービス ※8は「学習・教材・娯楽」カテゴリーにも分類	
7	格安スマホで無料通話のオプションに加入したはずなのに、高額な通話料金を請求された！
8	モバイルバッテリーにPSEマークがついていなかった
土地・住宅・設備・車	
9	強引でしつこい投資用マンションの販売勧誘、どうすればいいの？
10	給湯器を自然冷媒ヒートポンプ給湯器にしたらお風呂の水が青くなった
11	「保険金を使って雨どいの修理をしませんか」と業者が訪問してきた
食品	
12	豆乳を飲んだらアレルギーのような症状が出た
住居品・被服品・クリーニング	
13	保証期間内なのに家電製品の無償修理を断られた！
14	パソコンが壊れたのでメーカーに修理を依頼したが、部品が無いと断られた
15	電子レンジでサツマイモをふかしていたら、庫内で発火した
金融・クレジット・電子マネー・その他取引	
16	クレジットカードの審査が通らなかった。理由が知りたい。
17	電子マネーを使おうとしたら、有効期限切れで使えなくなった！
18	硬貨は一度に20枚までしか使用できないの？
19	キャッシュレス・ポイント還元事業の注意点は？
旅客・運送サービス	
20	LCCを利用する際の注意点
学習・教材・娯楽	
21	ネット予約したホテル。宿泊日を変更しただけなのにキャンセル料を請求された
22	公式チケット販売サイトと紛らわしいサイトで転売禁止のチケットを購入してしまった
23	予約した民泊が不衛生だった！
美容・衛生	
24	補聴器でよく聞こえるようになる？
25	酸で足裏の角質を除去するフットケア商品。使用時の注意点は？
強引・怪しい勧誘	
26	友人から誘われたセミナーで投資話を断れず借金した！これってマルチ商法？
27	行政機関からアンケート調査の電話がかかってきた
28	高齢の母親が催眠商法（SF商法）にハマり生活費を失った！
更新掲載記事	
食品	
1	スーパーで買った弁当にアレルギー表示がなかった
金融・クレジット・電子マネー・その他取引	
2	クレジットカード利用時に手数料を請求された

令和元年度商品テストの概要

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
1	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意（報道発表）	スマートフォンを保護や装飾する目的で、様々なスマートフォンケースが販売されている。そのうち、内部に液体が封入された商品から漏れた液体が皮膚に付着し、化学やけなどを負った事例が報告されている。これらの商品の多くには、皮膚障害が生じる可能性がある液体が使用されており、皮膚に付着すると発赤や化学やけどなどが生じる場合があるとして、当センターでは2016年に注意喚起を行っている。しかし、PIO-NETには、注意喚起を行った以降も新たに寄せられた危害情報が9件、治療に1カ月以上要した事例も3件あった。そこで、市販の5銘柄のスマートフォンケースに封入された液体の成分や表示等を再度調べ、被害の拡大防止のために、消費者に注意喚起することとした。	テストの結果、液体の入っている部分のケースの材質はポリカーボネートで、封入された液体の容量は約7～19mLだった。液体の成分を調べたところ、封入された液体は、灯油に組成に近い鉱物油であった。これらの液体が数時間程度、皮膚や衣服に付いたままにしておくと、灯油皮膚炎に似た化学やけどを起こす危険性があると考えられた。表示を調べたところ、ケースに封入された液体の人体への影響について、パッケージ等に表示していたものはなかった。消費者はケースに封入された液体に接触すると、化学やけどを起こす可能性を認識し、取り扱いには十分に注意すること。事業者に対して、ケースに封入された液体の成分や人体への影響等について、適切な表示を行い、商品の販売の際に必ず添付すること、商品に封入された液体の使用をやめる、変更するなど、より安全性に配慮した商品とするよう要望した。
2	海水浴での「フロート使用中の事故」に気を付けましょう！（報道発表）	夏休みに、海水浴に出かける方も多いのではないかと。子どもが海で使用する遊具には、浮き輪やフロートなどがあるが、フロートは風による影響を特に強く受ける遊具である。海上保安庁によると、平成30年中の事故の中には、フロートに乗った子どもが陸からの風により沖に向かって流された事例が複数見られ、中には、4歳児が溺れて中等症になった事故も発生した。フロートに乗って、一度、子どもが流されてしまうと自力で帰還することは難しく、すぐに発見されなければ死に至ることも考えられ、大変危険である。	海で楽しくフロートで遊ぶために、主に以下のことに注意する。フロートの対象年齢を確認する。保護者はフロートに乗った子どもから目を離さない、手を離さないようにする。ライフジャケットを正しく着用させる。遊泳可能な海水浴場で使用する。風の強い日は使用を控える。立ったり座ったりするときは慎重にさせ、取っ手がある場合は、しっかりつかまるように教えること。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
3	本体のプラスチック部品が脱落して湯がこぼれた電気ケトル（報道発表）	「電気ケトルを傾けたところ、前面の半透明の樹脂部分がはがれ、足に熱湯がかかりやけどをした。樹脂部分がはがれた原因を調べてほしい。」というテスト依頼が寄せられた。当該品について外観調査等を行ったところ、本体の樹脂が全体的に劣化して脆（もろ）くなったことで、本体と半透明のプラスチック部品の溶着部が破損し、半透明のプラスチック部品が脱落に至ったことがわかった。	当該品は、経年使用に伴い同様な現象が発生し、湯がかかってやけどをする危険性が考えられる。販売元は、当該品について、本体などにひびなどの異常がないか確認するとともに、異常がある場合は使用を即時中止する旨のお知らせを行っているので、当該品を所持している人は、ひびなど異常があった場合は使用を中止し、不明点は販売元に問い合わせること。
4	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査（報道発表）	錠剤・カプセル状の健康食品は、外見上医薬品と誤認されることが多いものの、医薬品並みの品質管理がなされているものではないとされている。また、成分が一定量に調整されていない商品や、消化管の中で確実に溶けて、吸収されるように作られていないと思われる商品があるとも言われている。過去に品質や安全性等に問題がある商品が流通した事例もあり、今後も発生する可能性があることが指摘されている。そこで、全国の消費者を対象として、錠剤・カプセル状の健康食品の利用実態等に関するアンケート調査を実施するとともに、市販されている商品や、消費者から収集した利用途中の商品について品質等を調べた結果を取りまとめ、利用するにあたっての留意点等を情報提供することとした。	消費者へのアンケート調査の結果、錠剤・カプセル状の健康食品と医薬品等との区別があいまいであると考えられる人が約 8%、病気等の治療・緩和のために飲んでいるという人が約 20%いた。利用する際は、表示等をよく確認し、病気の治療や症状の改善等の目的で使用することは避けること。また、医薬品を使用している人は、医師や薬剤師等に相談すること。機能性成分の量を調べた結果、機能性表示食品や栄養機能食品では、表示量に対し、ほぼ基準の範囲内で含まれていたが、一日の最大摂取目安量当たりの、機能性成分の表示量は銘柄により様々だった。利用する際は、商品パッケージの表示量を目安に自分が摂取する当該成分の量を認識し、正確な情報を参考にして選択することが必要である。消費者へのアンケート調査では、7割以上が錠剤・カプセル状の健康食品に対し、厳格に製造され、品質が安定しているというイメージを持っていたが、約 4 割の銘柄で医薬品に定められた規定時間内に崩壊しなかった。必ずしも医薬品と同様の品質が保たれているとは限らないため、医薬品との品質や制度の違いを正しく理解して利用すること。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
5	ジャンプ式折りたたみ傘の事故に注意（報道発表）	<p>2013年に家庭用品品質表示法が一部改正され、ジャンプ式折りたたみ傘は「傘の開閉時及びシャフトの伸縮時には、顔や身体から離して使用する」旨を取り扱い上の注意として表示することが義務付けられた。ジャンプ式折りたたみ傘の中で、手元を収納する途中で手を放しても手元が飛び出さずに止まる機能を備えた商品と、この機能を備えていない従来の商品が市場に混在している状態である。PIO-NETには2014年度以降ではジャンプ式折りたたみ傘に関する危害・危険情報が13件寄せられている。当センターにも商品テスト依頼が3件寄せられ、そのうち2件は治療に1カ月以上を要する事例であった。そこで、ジャンプ式折りたたみ傘について、使用実態を調査するとともに、ジャンプ式折りたたみ傘の特性及び危険性をテストし、消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>ジャンプ式折りたたみ傘は内部に強力なバネが入っているため、使用方法を誤れば重篤な事故につながる危険性がある。使用する際は取扱説明書をよく読み、十分に注意すること。ジャンプ式折りたたみ傘には飛び出し防止機能が備えられた商品もあることから、飛び出し防止機能が備わった商品を選択するようにすること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
6	タトゥーシールやフェイスペイントによる肌トラブルが発生！（報道発表）	<p>タトゥーシール、フェイスペイントまたはボディペイントは、ハロウィンパーティー、スポーツ観戦などのイベントの際に手軽に楽しめるとあって、多くの種類の製品が販売されている。しかし、肌に合わずかゆくなった、剥がしたときに肌に傷がつきシミが残った等の事故情報が消費者庁に寄せられている。そこで、販売されている製品に有害な成分が含まれていないか、テストを実施したところ、一部の製品において、化粧品には含有が認められていない成分が検出された。特に、子どもの皮膚は大人に比べて表皮が薄く、皮膚障害が発生する可能性があるため、これらの製品を使用するときは、注意が必要である。</p>	<p>テスト対象20銘柄中日本語表示のあった8銘柄のうち、皮膚に関する注意表示があったのは5銘柄のみだった。配合成分が表示されていた8銘柄のうち、化粧品への配合が認められていないタール色素が表示された銘柄が1銘柄あった。タトゥーシール3銘柄、フェイスペイント等1銘柄でホルムアルデヒドが検出された。2銘柄にはクロム、9銘柄にはコバルトが含まれていた。化粧品のよう安全性の基準等が定められた製品ではないことに留意して使用すること。子どもに使用する場合は、より注意が必要である。アレルギー体質の方は、成分表示をよく確認すること。肌に傷や湿疹などの異常がある場合には使用しないこと。症状を悪化させる可能性がある。使用方法、剥がし方、対象年齢及び使用上の注意をよく読んでから使用すること。事前に腕の内側などの目立たない部分で使用テストをすること。肌に合わない場合はすぐに使用を中止し、赤み、腫れ、かゆみ、痛み、刺激や黒ずみ等の異常がある場合には皮膚科医を受診すること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
7	木製ベビーベッドの収納扉が不意に開き乳児が窒息する重大事故が発生！（報道発表）	下部に扉付きの収納部分があり、床板の高さを調整できる木製ベビーベッドの使用時、収納部分の扉が不意に開いたために、乳児の頭部が隙間に挟まって窒息し、死亡あるいは重体に陥ったという重大事故等が令和元年6月及び9月に2件発生している。	今回、収納扉付床板調整木製ベビーベッドで、2件の重大事故等が発生したことから、使用しているベビーベッドの構造を確認して、事故防止のポイントを実践すること。2件の重大事故等の収納扉付床板調整木製ベビーベッド、及び再現テストで使用した市販の収納扉付床板調整木製ベビーベッドは、いずれも床板の高さが3段階に調整できるものだった。しかし、事故が発生するのは、床板が3段階に調整できるものに限らず、収納部分の上枠より敷具が下にある場合には、収納部分の扉が開いてしまうと、乳幼児が事故事例のように窒息したり、転落することが考えられる。この事故は、安全基準に適合したマーク（PSC、JISまたはSG）が貼付された製品でも、収納部分の扉のロックを完全に掛けないければ発生する可能性がある。事故防止のポイントとしては、扉を開け閉めする都度、扉を手で引っ張るなどして、収納部分の扉のロックが掛かっていることを必ず確認する、扉が開かないように、収納部分の上枠と扉をひもで縛るなど、簡単に開かない工夫も有効である。また、扉のロックを掛けることを習慣とすること。子供の月齢が低く、床板を高くしているため収納部分の上枠より敷具が上にある場合でも、子供が成長していくにつれて床板を下げて使用することになるので、習慣にすることが大切である。そして、収納部分の扉のロックが壊れていたら、直ちにベビーベッドの使用を中止すること。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
8	ベビーカーの転倒による乳幼児の事故に注意（報道発表）	<p>現在販売されているベビーカーは、ハンドルの固定位置を変えて背面と対面を切り替えることができる商品、軽量・コンパクトな商品、3輪の商品、小回りが利いて押しやすい商品など多様化している。医療機関ネットワーク事業には、2014年度以降にベビーカーごと転倒あるいは乳幼児が転落してけがをした事例が288件寄せられている。そこで、インターネットアンケート調査を実施し、消費者の使用実態を明らかにすると共に、現在販売されているベビーカーについて、ベビーカーごと転倒あるいは乳幼児が転落する要因の調査を行い、使い方について注意喚起することとした。</p>	<p>今回テスト対象とした全銘柄で、ハンドルに荷物を掛け不要よう警告表示がされていた。ベビーカーを使用する際にはハンドルに荷物を掛けると転倒しやすくなることを認識すること。子どもを乗せたら、その都度、必ずシートベルトを装着させること。事業者には消費者のニーズに合わせ、ハンドル周辺に荷物を掛けて使用することを想定したベビーカーも商品ラインアップに加えるなど、さらなる商品開発の検討および、シートベルトを装着していない場合、子どもが転落するおそれがある旨について、さらなる啓発を要望した。</p>
9	カセットボンベの保管期間にご注意を！（報道発表）	<p>カセットこんろの燃料として使用されるカセットボンベは、利便性が高く、手軽な反面、高圧ガスを使用した可燃性の商品であるため、取り扱いには注意が必要である。PIO-NETには、2014年度以降の約5年7カ月の間に全国の消費生活センター等で受け付けたカセットボンベに関する相談は283件あり、そのうち64件は、ガス漏れに関する事例だった。カセットボンベは、防災対策の日常備蓄品としても推奨されているが、製造から長期間経過したり、保管環境が悪いと、内部パッキンの劣化によってガス漏れが発生する可能性があり、大変危険である。そこで、長期保管されていたり、保管環境が悪かったカセットボンベを調査し、消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>近年販売されたカセットボンベには、製造年月日が表示されている。現在所有しているカセットボンベは、製造年月日から長期間経過していないか確認してから使用すること。製造時期や購入時期がわからないような場合や、金属部に変形やさびがある場合は使用しないこと。不要となったカセットボンベは、空になった状態で居住している自治体の指示に従って廃棄すること。カセットボンベは、こんろ等の使用器具から取り外して適切な方法で保管し、年に一度は製造時期を確認し、経年に応じて使い切るようにすること。災害対策用等で備蓄しているものは、経年に応じて古いものは使いきり、新しいものを補充すること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
10	スプレー缶製品・カセットボンベによる事故の防止策（報道発表）	<p>殺虫剤、化粧品、医薬品、塗料、消臭・芳香剤などといったスプレー缶（エアゾール缶）製品は、日常生活のさまざまなところで、身近に利用されている。また、カセットボンベとカセットこんろは、日常生活での利用だけではなく、災害時など不測の事態にも利用できることから、自活するための家庭備蓄としても活用されている。一方で、2018年12月に北海道札幌市、2019年7月に大阪府高槻市で発生した、スプレー缶製品の不適切な廃棄が原因とみられる大規模な爆発火災事故が大きく報道されるなど、スプレー缶製品による事故があとを絶たず、その正しい使用・保管・廃棄方法について、理解が十分ではないことが考えられた。そこで、スプレー缶製品やカセットボンベの使用・保管・廃棄方法などに関するアンケートや使用実態の調査を行うとともに、スプレー缶製品による事故の危険性についてテストを行った。</p>	<p>スプレー缶製品等の使用実態に関する調査を行った結果、2割以上の方がスプレー缶の内容物が可燃性であることを知らず、4割以上の方が注意書きを読んでいなかった。約8割の方は中身を使い切ってから廃棄しており、そのうち約6割がガス抜きキャップを使用していたが、使用状況に年代差が見られた。ガス抜きキャップを使用していない人の約6割がガス抜きキャップがついていることを知らなかったほか、約3割の方は穴を開けて残存ガスを抜いていた。スプレー缶製品等の使用・保管・廃棄に関するフィールド調査を徳島県の協力のもと行った結果、9割以上の方がスプレー缶製品等の廃棄時に中身を使い切ると回答し、廃棄に対する意識が高いことがわかった。1割以上の方が廃棄時にヒヤリとした経験等があり、約8割の方は中身が5gほど残った状態でも廃棄する可能性があることがわかった。使用実態の調査では、30年以上前に製造・販売されたものもあった。家庭内でのスプレー缶製品による引火事故を想定し、スプレー缶製品に使用されている可燃性ガスの燃焼テストおよび家庭内の台所を模した環境でガス抜きを行った場合の危険性についてテストをした結果、可燃性ガスは空気よりも重く、密閉空間などでは時間が経過しても火種があると引火する可能性があった。また、シンクに可燃性ガスが滞留すると、付近の火気によって引火する可能性があった。以上より、廃棄の際は必ず中身を使い切ること。スプレー缶製品やカセットボンベの廃棄方法は自治体によって異なるので、空にした状態で居住地の自治体の指示に従って廃棄すること。日常的に使用することなく放置されているスプレー缶製品やカセットボンベがないか確認すること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
11	手動車椅子の破損に注意（報道発表）	<p>車椅子には、手動車椅子と電動機が備わっている電動車椅子があり、手動車椅子の中にも介助者が人力で操作する介助用車椅子、使用者もしくは介助者が人力で操作する自走用車椅子がある。特に使用者のみでの手動車椅子の使用時にフレームや車輪などに破損が生じた場合は、とっさに対応することは難しく、転倒やけがを負う危険性が考えられる。PIO-NETには、手動車椅子の破損に関する相談が95件あった。その中で危害・危険の事例は30件あり、そのうち2件は重傷を負っていた。そこで、現在販売されている比較的安価な自走用の手動車椅子の強度を調査し、消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>走行耐久性を JIS に準拠したテストで調べた結果、同様の価格帯の商品であっても耐久性に差があることがわかった。手動車椅子を所有する人は、各部を詳細に点検し、破損や不具合がないか確認すること。破損や不具合が見つかった場合は使用を中止し、入手先や製造事業者等へ確認すること。手動車椅子を入手する際には、今回のテスト結果を参考にするほか、JIS マークや SG マーク等を取得している耐久性のある商品を選ぶとよい。</p>
12	もち米	<p>もち米に付着している、黒ずみと黄色い斑点が何か調べてほしい。</p>	<p>苦情品の米粒64粒の中にうるち米が2粒、玄米が1粒含まれていた。また、米の品質に由来するものかは不明であったが全体的に精米が足りず、ほとんどの米粒で玄米の殻や胚芽（はいが）の一部が残っており、苦情品でついたという餅の色ムラや異物は、これらの玄米の殻に由来する可能性が考えられた。なお、調べた限りでは米粒の表面にカビの菌糸や孢子等による汚染は確認されなかった。また、苦情品が入っていたとされる米袋には、食品表示法に基づく玄米についての表示がなかったことから、同法に抵触するおそれがあると考えられた。</p>
13	米	<p>特 A ランクと表示された米を購入したが、おいしくない。米の味を調べてほしい。</p>	<p>苦情同型品の食味は、分析機器による評価及びモニターによる評価の結果から、平成30年産米ランキングで特 A の秋田県南産の同一品種の2銘柄と比べて大きな差はないものと考えられた。なお、苦情品及び苦情同型品の特 A に関する表示には、ランキングを実施している一般財団法人日本穀物検定協会が定める内容の一部である産地品種銘柄とランキング対象年が記載されていなかった。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
14	さくらえび	「さくらえび」と表示、販売されていたえびが、本当にさくらえびか調べてほしい。	苦情品はさくらえびではなくアキアミ属に近い種であると考えられ、食品表示法及び景品表示法上問題となるおそれがあった。
15	健康茶	健康茶を初めて飲んだところ、体調を崩した。重金属や農薬が含まれていないか調べてほしい。	調査した範囲では、苦情同型品から農薬や毒性の強い重金属は検出されなかった。
16	コーヒー飲料	未開封の紙パックのコーヒー飲料を冷蔵庫に入れておいたところ、茶色い液体が漏れていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は事業者によって側面が切断され染色試験等が行われており、漏れた際の状態が保存されていなかったが、現状において調べた限り、苦情品に漏れはみられず、苦情同型品による再現も起こらなかったことから、内容物が漏れたとされる原因については不明であった。
17	果実・野菜ミックスジュース	果実・野菜ミックスジュースを飲んだところ、薄く感じた。カロテン量の表示に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品に含まれるビタミン A、 α -カロテン、 β -カロテンの含有量を調べたところ、 α -カロテンは表示量の $-31.5\sim-43.5\%$ であり、 α -カロテン自体は食品表示基準で規定された成分ではないが、規定のあるビタミン A の誤差の許容差 (-20%) を当てはめた場合、それを超えて少ない量であった。なお、苦情品のカロテン量については不明である。
18	ミネラルウォーター	ペットボトル入りのミネラルウォーターを飲んだところ、異臭がして体調が不良になった。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品の水から、極めてわずかな量でカビ臭を呈することが知られる 2,4,6-トリクロロアニソール及び 2,4,6-トリプロモアニソールが検出された。苦情品のにおいについてモニターテストを行ったところ、多くのモニターが何らかのにおいを感じ、そのにおいを「やや不快」、「不快」と評価し、「飲みたくない」と回答したモニターも一部いた。苦情品は、流通や保管時に、雰囲気中からキャップを介して水にカビ臭が移行した可能性が考えられたが、におい成分が移行した時期や地点等については特定できなかった。
19	冷凍食品	冷凍食品のお好み焼きを食べたところ、木片のような異物が入っていた。異物が何か調べてほしい。	異物及び比較品はいずれも植物片と推定された。また、構造や構成する成分との類似点から、異物はキャベツが乾燥したものである可能性が高いと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
20	システムキッチン	システムキッチンの取っ手が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、破面にビーチマーク（貝殻模様）が見られたことから、引き出しを出し入れする際の繰り返し応力によって亀裂が進展（疲労破壊）して、破損したものと考えられた。なお、苦情品は、亀裂やその周辺に亀裂の発生原因となる異物、変形、衝撃痕などが見られなかったことから、亀裂の起点が発生した原因は不明であったが、破損が疲労破壊によるものであったことに加え、苦情品以外の2カ所の取っ手でも同様な破損が発生していることなどから、取っ手の強度に問題がある可能性が考えられた。
21	冷凍冷蔵庫	冷凍冷蔵庫で作った氷に白い異物が混ざっている。異物が何か調べてほしい。	異物は炭酸カルシウム（CaCO ₃ ）と二酸化ケイ素（SiO ₂ ）の混合物であると推定された。一般的に、水道水にはカルシウム（Ca）やケイ素（Si）等の塩類が含まれる。従って、異物はそれらが析出したものである可能性が考えられた。
22	ウォーターサーバー	ウォーターサーバーの放熱パネルが触れないほど熱くなり、異音が発生する。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は水の冷却時の放熱により背面の容易にふれることができる放熱パネルが79℃まで上昇し、測定方法、条件に違いはあるものの、電気用品安全法で規定されている温度限度を下回っていた。なお、参考品においては放熱パネルの一部が高温になるものの、高温部は容易に触れることができない構造であった。
23	カセットコンロ	カセットコンロを使用中、火が消え、カセットボンベが外れた。新しいカセットボンベに替えたところ、カセットボンベの接続部の辺りから火が出た。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品（コンロ）のガバナーはメーカーに事故時のものとは異なる新品が取り付けられていた。苦情品（コンロ）のその他の部位や苦情品（ボンベ）には異常はなく、現状では燃焼状態は正常で、申し出の現象は再現されなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
24	カセットボンベ	カセットコンロを使用したところ、装着したカセットボンベとの接続部から炎が出た。炎が出た原因を調べてほしい。	苦情品（ボンベ）は、ステムに水平方向に力を加えるだけで、本来はガス漏れを生じないステムの根元付近からガス漏れを生じることがわかった。また、苦情品（コンロ）に苦情品（ボンベ）を接続してみたところ、ガバナ付近でガス漏れを生じており、苦情品（ボンベ）を分解すると、ステム根元のパッキンが劣化して硬くなっていることもわかった。これらのことから、苦情品（ボンベ）は、ステム根元のパッキンが劣化していたため、苦情品（コンロ）と接続した際、ステム根元から漏れたガスに引火し、コンロとボンベの接続部から炎が生じたと考えられた。
25	電気調理器具	電気調理器具で湯を沸かそうとしたところ、調理器具を置いていた台が焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は正常に動作し、相談者の申し出内容をもとに再現テストを行っても、現象は再現しなかった。なお、本体を上下逆に置いて使用すると、事故時と同様の現象が確認された。
26	オープンレンジ	オープンレンジを使用していたところ、庫内に黒い粉が生じた。黒い粉が生じた原因を調べてほしい。	苦情品は、調理により発生した庫内の結露や高い湿度が、扉を閉めた状態で維持されたことによって、遠心ファンや庫内正面壁のアルミニウムめっきで覆われていない端面部分から腐食が進行したものと考えられた。また、庫内に生じた細かいかけらは遠心ファンが動作する際に崩れた腐食物が庫内に送り込まれたものと考えられた。
27	電子レンジ	電子レンジで焼きそばの麺を加熱して取り出した後、庫内のターンテーブルに火がついた。火がついた原因を調べてほしい。	苦情品はターンテーブルに付着していた何らかの食品カスや導電性の異物等にマイクロ波が集中し、一気に加熱されて発火したものと考えられた。また、苦情品は発火した際、操作していないにもかかわらず扉を閉じると加熱動作する異常が生じており、食材を取り出して扉を閉じた後も意図せず加熱動作が継続していたものと推測される。このとき、マグネトロンの動作を制御する回路の異常やリレーの接点の溶着など、一時的に異常が生じた可能性が考えられたが、その後解消されており、誤動作の原因については特定できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
28	電気圧力鍋	湯沸かしに使用していた電気圧力鍋のふたと内釜が突然上方に飛んだ。原因を調べてほしい。	苦情品は本体とふたのかみ合わせが不完全な状態で使用しても内圧上昇することがあるため、この状態で使用してふたが飛んだものと考えられた。なお、苦情同型品は加圧防止ガードのピンの先端の形状が異なっており、本体とふたのかみ合わせが不完全な状態では内圧が上昇しなかった。
29	ノンオイルフライヤー	ノンオイルフライヤーを使用後にバスケットを洗っていたところ、縁で手の甲を切った。鋭利なところがないか調べてほしい。	参考として行った日本の玩具安全基準に基づくシャープエッジテストの結果、苦情品のバスケットの縁にある突起物が鋭利であると判定された。また、苦情同型品も同様であった。バスケットの縁は、通常の使用で指などが接触する部分ではないが、使用後に洗う際などに今回と同様の事故が発生する可能性は十分考えられる。
30	電気ホットプレート	電気ホットプレートを初めて使用したあと、プラスチック部分が破損していることに気付いた。破損した原因を調べてほしい。	苦情品の破断面には異物や空洞などの成形時の不良は見られなかったことから、外部からの過大な力が加わり瞬間的に割れが生じたものと考えられた。また、破断面の一部に使用に伴う汚れが付着していたことから、苦情品を使用する前から割れが生じていた可能性が考えられたが、明確な破損の原因については不明であった。
31	ホットプレート	テーブルでホットプレートを使用したところ、テーブルの天板と敷いていたクロスが焦げた。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品を用いた再現テストでは申し出と同様の現象は再現せず、異常は確認できなかった。なお、コントローラーの差し込みが不十分であった場合や、熱に弱いテーブルクロス等の使用のほか、テーブルクロスがたわみによって苦情品のしゃ熱板に近接したり接触すると、焦げ等につながる可能性が考えられた。
32	ブレンダー	ブレンダーを初めて使用したところ、回転刃の根元から茶色の液体が出てきた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の回転刃の根元部分にみられた異物は、セルロースの中にシロキサン類が分散したものであると考えられた。苦情品の回転刃の根元の樹脂の素材はシロキサン類が結合したシリコーン樹脂であったことから、異物は、使用中の摩耗等により削られたシリコーン樹脂と食品に含まれるセルロースが混合したものである可能性等が考えられたが、苦情同型品による再現テストでは苦情の状況は再現せず、由来等については特定に至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
33	コーヒーメーカー	<p>コーヒーメーカーを使用していたところ、コードから火花が出て、指先をやけどした。火花が出た原因を調べてほしい。</p>	<p>苦情品は電源コードの2本の芯線のうち1本が断線し、断線した芯線同士が接触したり離れたりすることで火花が出たものと考えられた。なお、断線していなかったもう1本の芯線に屈曲している様子が見られたことから、電源コードの本体との接続部付近で使用過程において負荷が加わっていた可能性が考えられた。</p>
34	電気ジャーポット	<p>電気ジャーポットに水を入れて就寝したところ、水が蒸発して全くなり、ポットの内側が焦げていた。焦げていた原因を調べてほしい。</p>	<p>容器内部の底が焦げた原因は、沸騰が継続してお湯が全て蒸発し、底の温度が100℃を越えて上昇したためであると考えられた。ただし、温度ヒューズが切れていた以外に異常があった部品はなく、温度ヒューズを交換したところ正常に動作したため、継続的に沸騰した原因については特定できなかった。なお、温度ヒューズは異常な温度上昇時に電源を断つ部品であり、本件で温度ヒューズが切れたことについては設計通りであると言える。</p>
35	電気ポット	<p>電気ポットで湯を沸かしたところ、水が茶色に変色して異臭がした。水の変色や異臭が発生した原因を調べてほしい。</p>	<p>苦情品のふた裏側にみられた繊維状の付着物と相談者から提供された茶色く変色した水の残りのIRスペクトルが類似していたことから、沸かした湯に電気ポット内部の汚れ（ほこりやカビ等）が移行し、湯が茶色く変色した可能性が考えられた。しかし、相談者の使用状況を参考に、苦情品を用いて再現試験を行ったところ、湯が茶色に変色して異臭がする等の現象がみられなかったことや、ふたに残った付着物の量がわずかであったことから、原因については特定に至らなかった。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
36	電気ケトル	電気ケトルを傾けたところ、前面の半透明の樹脂部分がはがれ、足に熱湯がかかりやけどをした。樹脂部分がはがれた原因を調べてほしい。	苦情品は、本体が全体的に劣化してもろくなったことで、本体と半透明なプラスチック部品の溶着部が破損し、半透明なプラスチック部品の脱落に至ったものと考えられた。なお、本体は劣化してもろくなっているのに対して、同じ材質（ポリプロピレン）である半透明なプラスチック部品のほうは、破損や表面の格子状のひびなどもなかった。このことから、同じ材質であっても、本体のほうには実使用時の冷熱繰り返しの温度サイクルなどの使用環境には耐えられない品質のものが使用されていた可能性が高いと考えられた。今回のテストでは、新品の苦情同型品が入手できなかったため、苦情同型品の品質を調べることはできなかったが、経年使用に伴い、苦情同型品でも同様な現象が発生する可能性が考えられた。
37	電気ケトル	電気ケトルの本体や沸かした湯からプラスチックのにおいがする。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品と苦情品で沸かした湯から消毒臭が感じられ、沸かした湯から、強い消毒臭を呈することが知られる 2,4-ジブロモフェノールと 2,6-ジブロモフェノールが検出された。これらのジブロモフェノール類は、電化製品の樹脂部分に使用される臭素系難燃剤に不純物として含まれるフェノール類と臭素が反応して生成されることが知られている。食品衛生法に基づく溶出試験結果は、すべての項目で基準の範囲内であったが、沸かした湯についてモニターテストを行ったところ、多くのモニターが何らかのにおいを感じ、そのにおいを「やや不快」、「不快」とし、「飲みたくない」と回答したモニターもいた。
38	電気ケトル	電気ケトルで沸かした湯を冷まして飲んだところ、変な味がした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品で沸かした湯を冷ました水について、食品製造用水の水質検査項目の分析を行った結果、いずれの基準も満たしており、調べた限りでは、品質に問題はみられなかった。また、苦情品で沸かした湯を冷ました水についてモニターテストを行ったところ、半数近くのモニターが何らかの味を感じたが、全員がその水を「飲んでも良い」と回答した。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
39	電気ケトル	電気ケトルで湯を沸かしたところ、沸騰し続け保温に切り替わらない。保温に切り替わらない原因を調べてほしい。	ふたを開けた状態では水量により沸騰から保温に切り替わらない現象がみられたが、ふたを閉じた状態では現象が再現しなかった。申し出ではふたを閉じていたとのことであり、苦情品が沸騰から保温に切り替わらなかった原因については特定できなかった。
40	電気ケトル	電気ケトルの電源ボタンを操作していないのに加熱される。原因を調べてほしい。	苦情品は申し出のような現象は再現せず、異常は確認できなかった。なお、申し出のような現象が起こる可能性として、リレーの接点の融着の可能性などが考えられたが、明確な原因の特定には至らなかった。
41	フォーク	フォークを初めて使おうとしたところ、背にバリがあった。鋭利度の問題がないか調べてほしい。	苦情品は背面側の刃の根元にバリが確認された。今回購入した苦情品と刃の形状や長さ、価格帯が似た仕様の参考品も同様であったことから、苦情品が特に危険であるとは言えなかった。
42	キャンプ用ケトル	キャンプ用ケトルでお湯を注いだところ、ふたが外れてこぼれた熱湯が手にかかりやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は 70%の注水状態でふたを押さえずに本体を傾けて注ごうとした場合、約 55° の角度でふたが外れ、参考品 2 銘柄に比べると少ない傾きでもふたが外れやすかった。さらに、苦情品は注ぎ口の形状によって、水の流量が少なく制限されているため、急いで注ごうとした場合には本体をより傾けて使用することで、ふたが外れることが想定された。しかし、苦情同型品の取扱説明書には、「お湯を注ぐ際はフタのつまみを押さえながら注いでください」との注意表示があり、取扱説明書に従って使用した場合にはふたが外れることはなく、商品に問題があるとまでは言えなかった。
43	ステンレス製卓上用魔法瓶	ステンレス製卓上用魔法瓶にお湯を入れて取っ手を持ち上げたところ、ふたが破損して取れた。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、上部の樹脂部分と貯湯部分の固定部の樹脂に過大な引っ張り荷重がかかるなどして破損したものと考えられたが、苦情同型品を使用して行った強度テストや耐久テストなどでは同様の破損は再現せず、苦情品が破損した原因の特定には至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
44	真空包装机専用容器	真空包装机専用容器にカレーを入れ空気を抜いて冷蔵庫で保管していたところ、容器のふたが割れた。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、カレーの材料である牛脂やキャノーラ油などの油脂がふたに付着した状態で真空引きした際にソルベントクラックが発生・進展し、応力に耐えられずに破損したものと考えられた。なお、食材は、ソルベントクラックの発生要因となる油脂類を含むことが多い。
45	ステンレス製の鍋（IH対応）	空のステンレス製の鍋を IH キッキングヒーターで予熱したところ、鍋が突然吹き飛び落下した。鍋底は変形しており、ヒーターのガラス製の天板も割れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の鍋底は大きく変形しており、はり底の一部がはがれかけていた。はがれかけていたはり底の内部に広い範囲でさびがみられたこと、鍋内面底部に孔食がみられたことから、経年使用により鍋内面底部が腐食し、鍋とはり底との間に水分等がたまり、事故時に鍋を加熱し、たまった水分が気化および膨張したことにより、破損に至った可能性が考えられた。なお、苦情同型品が入手できず、耐腐食性等を調べることはできなかった。
46	フライパン	フライパンを加熱したところ、異臭がして、目や喉が痛くなり、吐き気がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品に相談者から提供された食用油を入れて加熱したところ、油脂の酸化により生成する臭気成分として知られている、ノナナール、ヘキサナール、オクタナール等のアルデヒド類が検出され、相談者が感じた異臭の原因はこれらが混合したものと考えられた。しかし、相談者が「異臭がして、目や喉が痛くなり、吐き気がした」と訴えていた臭気と同一であるかは不明であった。なお、苦情品の取扱説明書が確認できなかったことから、相談者の初回使用前の手入れ方法が表示どおりであったかは不明である。また、苦情品は相談者により一度使用されており、テストにおいても加熱・洗浄を繰り返したことから、においが弱まった可能性も考えられた。
47	フライパン	空のフライパンをガスこんろの五徳の上に置くとななめに傾いてしまう。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は JIS 規格に基づく安定性試験で転倒しなかったことに加え、表示に従って調理物の重さを想定した 300g のおもりを載せてガスこんろに置くと、調理油過熱防止装置付きのガスこんろであっても、五徳の上で傾くことはなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
48	フライパン	フライパンを使用したところ半年で焦げ付くようになり、また、着脱の取っ手が焦げて、フライパン本体に固定できなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を用いた加熱試験の結果、注意表示に従って中火で使用した場合、取っ手のフックおよびフライパン本体表面の温度が表示の耐熱温度以下であり、異常がみられなかったことに加え、参考品の表示の耐熱温度と比べて大きな差がなかったことから、商品に問題があるとは言えなかった。
49	フライパン	フライパンでだて巻きを作って食べたところ、頭痛と吐き気がした。商品に問題がないか調べてほしい。	食品衛生法に基づく溶出試験を行ったところ、新品の苦情同型品についてはすべての項目で基準の範囲内であった。なお、苦情品では、油脂と似た溶出傾向を示すとされる溶媒で溶出試験を行ったところ、蒸発残留物が樹脂の種類によっては規格値を超える量検出された。しかし、フッ素樹脂については規格はなく、苦情品は一度使用されたものであることを考慮すると、商品に問題があるとまでは言えなかった。また、苦情同型品と苦情品の結果が異なった原因については特定できなかった。
50	包丁	包丁を使用中、刃が折れた。刃が折れた原因を調べてほしい。	苦情品は、柄と刀身の境付近で破断しており、柄部の柄と刃の間にはさびがみられ、さらに破断面の一部にもさびがみられた。また、破断面全面が粒界破面であったこと、破断面側面に孔食がみられたことから、経年使用により孔食を起点として峰側の側面から割れ状に腐食が進行し、事故時に一気に破断に至ったものと考えられた。
51	スライサー	スライサーを洗っていたところ、横に飛び出していたスライサーの刃で指を切った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、野菜を天板上で前後に動かすときに平刃の背面に分力が掛かり、平刃が本体側面(取っ手左側)から飛び出したものと考えられた。なお、苦情同型品は苦情品と比べて平刃の固定力が大きかったものの、平刃は接着剤などで固定されておらず、圧入固定されているだけであるため、使用するうちに苦情品のように平刃の固定が緩んでくる可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
52	製氷皿	製氷皿をパッケージから取り出したところ、指に痛みを感じた。商品の鋭利度に問題がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品にはふたの注水口にある取り付け部にて多くのバリが確認され、参考として日本の玩具安全基準（ST 基準）や米国の安全規格（UL 規格）に基づくシャープエッジテストを行った結果、鋭利度を確認できなかった、また、バリがあった注水口の取り付け部の角について実施したが、同様に鋭利な縁部であるとは認められなかった。
53	みそ用マドラー	みそ用マドラーを使用していたところ破損し、破片がみそに混ざっていた。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、破損した金属部の破損箇所付近にはさびがみられ、破断面全面に粒界破面がみられたことから、表面から割れ状に腐食が進行し、一部が破断し破片となり、最終的に一気に破断に至ったものと考えられた。なお、腐食の原因として経年使用にともなう塩分や水分の影響及びハンドル内部の水が抜けにくい構造が関係していると考えられた。
54	ガスコンロ用アルミパネル	ガスコンロ用アルミパネルに火が燃え移った。アルミパネルが燃えた原因を調べてほしい。	苦情同型品を用いた接炎テストでは、塗装面が燃えると明るいオレンジ色の炎が上がったが、再現テストを行っても苦情品のように穴が開き、火が燃え移るような状態は確認できなかった。
55	浄水器	浄水器を使用していたところ、味覚に異常を感じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品を通過する前の水道水及び通過後の水の水質を調べたところ、残留塩素を除いてほとんど変化はなく、いずれも水道法の「水質基準に関する省令」に規定する水質基準に当てはめた場合、これに適合するものであった。残留塩素は苦情品通過後に減少していたが、浄水器の機能によるものと考えられ、調べた限りでは特に苦情品に問題はみられなかった。
56	水素発生器	水素発生器から生じる気体の水素濃度が疑わしいので調べてほしい。	苦情品の水素発生器の水素ガス発生口から生じる気体中の水素濃度は、装置稼働後 5～10 分ではおおむね 80%前後であった。取扱説明書等には、「水素純度 99.995%」との記載がみられたが、サンプリング条件に関する記述はなく、実際に吸入する際の値とかい離があると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
57	炭酸水製造機	炭酸水製造機で作製した炭酸水が入ったボトルをテーブルの上に横にして置いていたところ、破損して飛散し、壁に傷がついた。ボトルが破損した原因を調べてほしい。	苦情品（専用ボトル）の破断面からは、製造時のウエルライン部付近の1点、インフューザー（ガスを注入する部品）へ取り付けするための突起部付近の2点、合計3点が破損の起点として考えられ、突起部の摩耗状態から苦情品（専用ボトル）は、インフューザーへの付け外しの際や、インフューザーに取り付けた苦情品（専用ボトル）を本体に取り付ける際、突起部には負荷（応力）がかかって初期亀裂が生じていたと考えられ、使用時の動作により初期亀裂が進展して破損に至った可能性が考えられた。初期亀裂については、使用回数が少ないことや、苦情品（専用ボトル）やインフューザーに破損部以外に明らかな傷や打痕等が見られないことから、製造時に何らかの不具合が生じていた可能性も考えられたが、原因の特定には至らなかった。
58	包丁研ぎ器	包丁研ぎ器で包丁を研いだところ、刃がこぼれた。包丁研ぎ器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、相談者より提供された包丁及び市販の包丁について、再現テストを行ったところ、いずれの包丁も、刃先に凹凸が生じ荒れたようになったものの、大きな刃こぼれはみられなかった。また、参考品3銘柄を用いた場合でも仕上がりに大きな差異はみられなかったことから、苦情品に問題があるとはいえなかった。
59	洗濯用品	洗濯機に入れるだけで、洗剤を入れなくても汚れを落とすことをうたった商品の表示に問題がないか調べてほしい。	今回のテスト条件においては、苦情同型品を用いて洗濯した場合の汚れ落ちの程度は何も用いずに水だけで洗濯をした場合とほぼ同等であり、商品に表示されていたような洗剤を使用しなくても汚れを落とすという効果はみられなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
60	スチームアイロン	スチームアイロンをはじめで使用したところ、スーツの生地が傷ついた。傷がついた原因を調べてほしい。	苦情品は、申し出によれば、相談者の手によって突起物が取り除かれ、事故時の状況が保存されていなかったが、苦情品の打痕のある角部が接触した場合は参考品のスーツの繊維にほつれが生じたことから、この角をスーツに接触させて使用したことで突起物が生地につけかかりほつれが生じたものと考えられた。ただし、打痕がいつ、何との接触によって生じたかは特定できなかった。
61	電気掃除機	電気掃除機をコンセントに差したまま保管していたところ、焦げたにおいがした。焦げたにおいの原因を調べてほしい。	苦情品は制御基板上のコンデンサの破裂によって、その内容物が隣接する放熱フィンの隙間に付着したことで放熱が不十分となって過熱し、焦げたにおいがしたものと考えられた。また、最終的にコンデンサなどの部品が短絡した状態で故障したため、ブレーカースイッチを入れるとすぐ切れたものと考えられた。なお、苦情品は13年間使用されており、経年劣化により故障に至った可能性が考えられた。
62	電気掃除機（スティックタイプ）	電気掃除機（スティックタイプ）を充電後に使用したところ、大きな音と衝撃があり、手首の辺りにやけどをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、確認した範囲では正常に動作しており、異常は認められなかった。また、静電気の帯電を想定したテストを行ったが、現象は再現しなかった。
63	充電式掃除機用バッテリーパック	充電式掃除機用バッテリーパックを充電中に火災が発生した。バッテリーパックが出火の原因かどうか調べてほしい。	事故の原因は、苦情品のバッテリーパックの異常による可能性が高いものと考えられた。その要因として、リチウムイオン充電セル自体の異常や、各セルの状態を確認しながらの充電制御がなされていないことなどが考えられるが、焼損が激しく特定には至らなかった。
64	充電式掃除機用バッテリーパック	充電式掃除機用バッテリーパックを取り付けた掃除機を充電していたところ、発火した。発火した原因を調べてほしい。	事故の原因は、苦情品のバッテリーパックの異常による可能性が高いものと考えられた。その要因として、ACアダプターの異常、もしくはリチウムイオン充電セル自体の異常や、各セルの状態を確認しながらの充電制御がなされていない可能性などが考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
65	台所用合成洗剤（食器洗い乾燥機専用）	台所用合成洗剤（食器洗い乾燥機専用）を初めて使用したところ、食器洗い乾燥機の中に異物がこびりついていた。異物が何か調べてほしい。	食器洗い乾燥機の熱板に張り付いていたとされる異物は、ポリエチレンを材質とする樹脂が溶け、さらに一部が焦げたもので、苦情同型品とは材質等も異なることから、苦情品に由来するものではないと考えられた。なお、家庭で使用されるポリエチレン樹脂製のものの一例としては、タッパーや容器、包装材等が考えられるが、特定には至らなかった。
66	除湿機	除湿機の排水タンクが割れて、排水が漏れた。排水タンクが割れた原因を調べてほしい。	苦情品は、排水タンクの外側から加えられた力によって内側に亀裂が生じ、繰り返しの応力により外側に向かって徐々に進展して割れたものと考えられた。擦れ痕と2本の亀裂の位置関係から、タンクを脱着する度に排水タンク固定用突起と接触することにより亀裂が進展した可能性があるが、苦情同型品による排水タンクを繰り返し脱着するテストでは苦情品のような亀裂は発生しなかった。
67	加湿器	加湿器を使用中、焦げ臭くなり、内部の蒸発布が茶色く変色した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品を運転した際に焦げたようなにおいはしなかったほか、蒸発布の変色は焦げではなく水に含まれる成分の影響によるものと考えられ、安全装置も正常に作動したことから商品に問題はみられなかった。
68	陶器製の加湿器	陶器製の加湿器を数日使用したが、加湿効果を感じない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、同様な自然気化式の参考品や、水を入れたコップと比べて著しく水分蒸発量が少ないということはなかった。
69	扇風機	扇風機を使用したところ、電源コードがプラグから10 cm位の箇所まで熱くなり溶けていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は電源コードの被覆に注意表示タグに使用されていたのりの付着痕が確認されたものの、溶融した様子はみられなかった。また、苦情品は正常に動作しており、電源コードの温度が局所的に上昇するような様子は確認されなかった。
70	扇風機	扇風機が操作していないのに止まったり、発熱して異臭が生じたりする。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はギヤボックスを取り外す前は羽根の回転数が低く、モーターのシャフトの動きに固さがあったものの、申し出のような異常は再現せず、大きな温度上昇もみられなかったことから、明確な原因の特定には至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
71	携帯用扇風機（手持ち型）	携帯用扇風機（手持ち型）を充電したところ、異臭が生じ、柄の部分が熱くなって変形した。原因を調べてほしい。	苦情品は、制御基板の部品の異常によって、充電の際に部品が発熱し、制御基板全体が高温となり周辺の筐体（きょうたい）を変形させたものと考えられた。また、その際、電池ボックス付近で近接していたプラス端子とマイナス端子の電線の被覆が溶融してショートし、電線の焼損に至ったものと考えられた。なお、制御基板の部品の異常の原因については、特定には至らなかった。
72	空気清浄機	空気清浄機から焦げたにおいがしたことがあった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は帯電ユニット内に黒い付着物が見られたものの、熱による変形は見られず運転時の発熱も見られなかった。また、異物を付着させたテストにおいても焼けや変色などは見られず、焦げが生じるような異常は確認できなかった。
73	オイルヒーター	オイルヒーターを使用したところ、異臭がして咳き込み、頭痛がした。異臭の原因を調べてほしい。	相談者が感じたにおいは、苦情品から放散されたホルムアルデヒド、アセトアルデヒド、エタノール、アセトン、ヘキサン、ブタノール等が混合したものと考えられ、これらの多くは、苦情品に使用された接着剤や溶剤等に由来するものと考えられた。苦情品を6畳相当の部屋に設置した場合の揮発性有機化合物の気中濃度を算出したところ、室内濃度指針値や総揮発性有機化合物の暫定目標値を超えることはないと考えられた。また、モニターテストにおいては半数以上のモニターが何らかのにおいを感じていたが、ほとんどが「使っても良い」と回答した。なお、苦情品は、相談者が異臭を感じてから当センターが受領するまでに4カ月程度が経過しており、その間、事業者の調査等で複数回使用されていたと考えられる。苦情品には使用に伴いにおいがしなくなる旨の表示があり、テスト実施時にはにおいが弱まっていた可能性も考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
74	電気カーペット	電気カーペットを敷いていた床に焦げ跡がついていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は局所的に著しく高温になるなどの異常はみられず、電気用品安全法に基づく電気カーペットの技術基準を参考にした温度測定においても、苦情同型品とともに規定の温度上限を下回っていたことから商品に問題はみられなかった。なお、申し出の床面が焦げた原因としては、外郭表面を部分的に覆うと全面を覆った場合に比べて高温になったことのほか、苦情品の中央付近でヒーター線の変色がみられたことから、日常的な使用等により意図せず局所的に熱がこもったことや、床面の材質が熱に弱かった可能性が考えられた。
75	こたつ	こたつの電源を入れ使用したところ生じたにおいて気分が悪くなった。においの原因を調べてほしい。	相談者が苦情品で感じたにおいは、苦情品から放散されたホルムアルデヒド、キシレン、エチルベンゼン、酢酸ブチル等の揮発性物質が混合したものと考えられ、これらの多くは苦情品に使用された塗料や接着剤等に由来するものと考えられた。なお、モニターテストにおいても多くのモニターが何らかのにおいを感じていたが、ほとんどが「使ってもよい」と回答し、苦情品を6畳相当の部屋に設置した場合の揮発性有機化合物の気中濃度を算出したところ、室内濃度指針値や総揮発性有機化合物の暫定目標値を超えることはないと考えられた。
76	電気毛布 (敷き用)	電気毛布(敷き用)を使用していたところ、ヒーター線がよじれて重なった部分が熱くなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、繰り返しの使用に伴い生じたしわによって、ヒーター線が徐々によじれて重なり、他の箇所には比べ高い温度になったものと考えられた。また、苦情品は敷き毛布であり、洗濯が可能で柔軟性をもたせるために、ヒーター線を接着などで固定せず、縫製によって配置しているものと考えられた。よって、取扱説明書の記載のとおりヒーター線がよじれたり重ならないよう、1日1回毛布を広げなおし、しわを取って使用すれば局所的な温度上昇は起こらないものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
77	電気毛布 (敷き用)	電気毛布(敷き用)を使用していたところ、ヒーター線がよじれた。ヒーター線のよじれやすさについて調べてほしい。	苦情品は、繰り返しの使用に伴い生じたしわによって、ヒーター線が徐々によじれて重なったものと考えられた。また、苦情品は縫い合わせのない部分において、固定されていない状態のヒーター線同士が干渉しよじれや重なりができるものと考えられたが、これらのしわはすぐに広げなおしをすることで解消されることが確認された。
78	椅子	3脚購入した折りたたみパイプ椅子のうち2脚が破損し、交換された椅子にも破損が生じた。破損した原因を調べてほしい。	苦情同型品について、座面に荷重を加える強度試験を実施した結果、座面中央に荷重を加えた際には問題がなかったが、座面前端付近に荷重を加えた際には表示された耐荷重 80 k g (約 800N) で座面金具に苦情品と類似した変形が生じた。一方、苦情品と構造の似た低価格帯の参考品 2 銘柄では同様の変形が生じなかった。このことから、苦情品は座面前端付近に荷重が加わるような浅い座り方に対して強度が不足していたものと考えられた。
79	椅子(ダイニングチェア)	キャスター付きの椅子(ダイニングチェア)に浅く座ったところ、前のめりに転倒しそうになった。商品の安全性に問題がないか調べてほしい。	苦情品は JIS 規格に準拠した前方安定性試験の際、本来 600N (61kgf) の力を座面に加えた状態で前方に力を加えて判定するところ、310N (32kgf) の力を座面に加えた時点で後側のキャスターが浮いてしまいテストを継続することができなかった。従って、浅く腰掛けた場合には転倒しやすく、前方安定性に問題がある商品と考えられた。
80	事務用椅子	事務用椅子に座っていたところ、突然脚の一部が破損したため、転倒し腕にけがをした。破損した原因を調べてほしい。	苦情品の破損部は破断面の溶接金属上に黒いスケール(溶接時の熱でできた酸化被膜)に覆われた領域が複数あり、その表面は平滑で無特徴であったことから、この領域は溶接施工時に生じた未溶着部と考えられた。破損原因は、これらの未溶着部の強度が低くなっていたために最初に亀裂が発生し、経年使用に伴う繰り返し荷重で亀裂が徐々に広がるとともに複数の個所から疲労亀裂が発生し、事故時に脚が最終破断したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
81	ソファ	乳児が転んだ際、ソファの肘掛け部分に顔面をぶつけて舌を縫うほどのけがを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、肘掛けの正面内側のプラスチックボードを覆っていたスポンジの一部が経年使用によって切れていて、スチールフレームを覆うプラスチックボードの角がスポンジから露出していたが、プラスチックボードの縁部に鋭利な部分はないことに加え、表布に破れはなく、プラスチックボードの縁部やスチールフレームの露出はなかったことから、商品に問題があるとまでは言えなかった。
82	リクライニングチェア	リクライニングチェアのリクライニング機構を確認しようとしたところ、背もたれの付け根部分に指を挟まれ骨折した。商品の強度や耐久性に問題がないか調べてほしい。	背もたれのリクライニング機構が破損していたという苦情品は入手できなかったが、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、破損や異常はみられず、強度や耐久性に問題があるとはいえなかった。
83	ベッド	ベッドのヘッドボード部分の塗料で皮膚が荒れた。塗料に問題がないか調べてほしい。	苦情品のヘッドボードは、表面を水で湿らせた綿で拭き取ると綿がわずかに茶褐色に着色することから、汗をかいた状態で皮膚と接触した場合、表面の塗料が皮膚に移行する可能性があった。なお、苦情品のヘッドボード表面をメタノールで拭き取ったものからは、皮膚刺激性などがあると知られている成分が検出されたことから、相談者の皮膚が荒れた原因としては、これらの成分が皮膚に付着したことに起因する可能性が考えられる。なお、これらが症状に関与していたかについては、皮膚科専門医などによる診断が必要である。
84	エアーマット	エアーマットを使用していたところ、2カ月ほどで空気が漏れた。過去にも2回交換されている。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の空気が抜けた原因は表面に穴が開いたためであった。穴が開いた原因は、穴に沿った部分に黒い汚れが付着していたことから、何らかの物体がマット表面側から刺さった可能性が考えられた。なお、耐久性試験や、引張強度試験等の結果から、苦情品(後継品)は参考品2 銘柄よりも、やや強度等が劣るものの、商品に問題があるとは言えなかった。
85	敷き布団	敷き布団の中に 3cm 程の大きさの石のような異物が入っていた。異物が何か調べてほしい。	苦情品から出てきたとされる異物はコンクリートで、表面の一部にウレタンフォームが付着したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
86	敷き布団	インターネット通信販売で綿100%と表示されていた敷き布団を購入し、中綿を確認したところ、綿ではないと思われた。綿100%かどうか調べてほしい。	通信販売サイトには側生地と中綿がいずれも「綿100%」である旨が記載されており、「お買い上げ明細書」にも「綿100%」と記載されていたが、苦情品および苦情同型品の調べたすべての部位で中綿が「綿100%」ではなく、家庭用品品質表示法繊維製品品質表示規程に基づく混用率の誤差の許容範囲を超えていたことから、同法上問題となるおそれがあると考えられた。
87	毛布と敷きパッド	吸湿・発熱することをうたった毛布と敷きパッドを使用したところ、なかなか暖まらない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のひざ掛けのみの評価となるが、組成の近い参考品よりも吸湿発熱性（ISO規格）と保温性（JIS規格）が高く、モニターテストで手を入れた部分の雰囲気温度の上昇もわずかに高かったが、参考品と比較してモニターが差異を感じられるほどではなかった。なお、今回調査を行ったのは苦情品のうち、相談者の希望により、ひざ掛けのみであるが、同じ素材を使用したという襟ぐり毛布、敷きパッドについても同様の傾向がみられると推測されるが、詳細は不明である。
88	ポールハンガー	ポールハンガーに上着を掛けたところ、ポールと台座の接合部が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、相談者が組み立てた際に、台座に木製ポールを固定する六角ナットを締め付け過ぎたために、ポールに木ねじで固定されたハンガーボルトがポールから引き抜かれて強度を失っていた可能性が考えられた。なお、商品の組み立て説明書には、ナットを締め過ぎない旨の注意表示は見られなかった。
89	ポールハンガー	ポールハンガーから発生する揮発性有機化合物（VOC）を調べてほしい。	苦情品からは、接着剤や塗料に由来すると考えられるアルデヒド類、キシレン、アセトン、酢酸ブチル、アルコール類や酢酸であると考えられる成分が微量検出された。なお、苦情品を6畳相当の部屋へ設置した場合のTVOCの気中濃度を算出したところ、厚生労働省が定める室内濃度指針値やTVOCの暫定目標値を大きく下回るものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
90	マット	ジョイント式マットの表面がはがれた。商品に問題がないか調べてほしい	苦情品は参考品 2 銘柄に比べて小さい荷重で表面のフィルムがはがれた。しかし、苦情品と同じ仕様の苦情同型品が入手できず、新品状態での評価ができなかったこと、フィルムのはく離強度に関する基準がないことから、商品に問題があるとまでは言えなかった。
91	電気スタンド	電気スタンドのスイッチを入れたところ、火花が出て畳が少し焦げた。火花が出た原因を調べてほしい。	苦情品は電源コードとスタンドの接続部において、使用に伴ってコードの損傷が進行し、電源コードを構成する 2 本の導線がショートしたことによって発火したものと考えられた。損傷の原因として、製造・出荷時を含めたいずれかの時点で電源コードへの過剰な負荷が加わった可能性が考えられるが、苦情同型品を用いた電気用品安全法に基づく電源コードの折り曲げテストでは基準を満たしていたほか、苦情品を用いた電源コードの折り曲げテストにおいても異常は確認されなかった。
92	照明器具	4年間使用した照明器具の内部の部品が破損していた。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、台座部分が劣化してもろくなったことで、外周部が全体的に破損したものと考えられた。しかし、苦情同型品は生産終了のため入手できず、再現テスト等も行えなかったため、台座部分が劣化した原因は不明であった。
93	シーリングライト(LED)	シーリングライト(LED)が、使用し始めてから数カ月で暗くなった。カバーを外してみたところ内部が焦げていた。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品は LED が点灯時に発熱することで、LED 部を覆う透明カバーが熱にさらされるため、通常使用において透明カバーの劣化が促進され、黒く変色したものと考えられた。
94	LED テープライトの AC アダプター	LED テープライトを設置し点灯させていたところ、AC アダプターが破裂した。破裂した原因を調べてほしい。	苦情品は AC アダプター内部で、制御基板に実装されていた電解コンデンサが破裂したものと考えられた。電解コンデンサが破裂した要因として、単品不良や粗悪品である可能性のほか、ブリッジダイオードの故障により、逆電圧や定格を超えるリップル電流が印加された可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
95	スプレー缶塗料	スプレー缶塗料を使用して木材を塗装した後、長時間経っても触ると手に色がつく。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品（ブルー、シルバー）で木材を塗装したところ、ブルーにおいては苦情品の状況が再現されず、原因は不明であった。シルバーにおいては、塗料に含まれるアルミニウムの薄片が塗膜表面に露出し、それが摩擦により塗膜表面から剥離したために指で擦った際に色が付いた可能性が考えられた。しかし、このような性質はアルミニウムを含む塗料に関して一般的なものであると考えられ、塗料として品質に問題があるとまでは言えなかった。
96	スプレー缶塗料	スプレー缶塗料を床に置いていたところ、破裂した。スプレー缶塗料が破裂した原因を調べてほしい。	苦情品は長期間の保管で腐食が生じたことによって、内圧に耐えられなくなり破裂した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。
97	踏み台	踏み台を使用していたところ、天板から落下し、右足のくるぶしを骨折した。落下後にみると天板の樹脂部品が割れていた。割れた原因を調べてほしい。	苦情品は片側の天板及び支柱がねじれたように変形しており、天板の両端に取り付けられている樹脂部品に割れがみられた。分解調査を行ったところ、天板には樹脂部品の破損箇所と対応した位置に局所的な変形がみられたことから、片側の天板及び支柱に過大なねじれが加わったことにより、樹脂部品が破損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、強度を調べることはできなかった。
98	延長コード	5年ほど前に購入した延長コードを使用していたところ、プラグ付近で発火し、壁が焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は使用過程で芯線が半断線（複数の素線のうち、ある程度の割合が切れる）したことにより、発熱や被覆が劣化・損傷したことによって、2本の芯線の絶縁が失われて短絡、発火したものと考えられた。芯線が半断線した原因は、プラグの刃やコードブッシュがやや曲がっていたことから曲げやねじりのような負荷がかかった状態で使用されていた可能性が考えられた。
99	ゴム手袋	ゴム手袋を外そうとしたところ、ゴム手袋の右手親指の先が切れた。破損した原因を調べてほしい。	苦情品の破損部やその近傍には、破損原因となるような成形不良や異物等は見られず、破損部近傍の引張強度や厚さは、左手の同箇所や、苦情同型品の同箇所とほとんど差がなかった。加えて、破損部以外の9本の指の先端部分を手で引っ張っても破損が生じなかったことから、苦情品には問題が見られず、苦情品が破損した原因は不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
100	給油ポンプ	給油ポンプを使用していたところ 部品の接合が外れ、さらに交換した ものも同様に接合が外れた。商品に 問題がないか調べてほしい。	苦情品の弁箱と吐出ホースとの接合部が外れた 原因は、接着強度が不十分であったか、製造後 の何れかの時期に過大な力が加わった可能性が あるが、断定はできなかった。一方、空気孔ふ たが外れた原因は、組立時のはめ合わせが不十 分であったと考えられた。
101	池用の防水 シート	池用の防水シートを用いて池を作 ったところ、3カ月経ったとき一晩 で池の水が抜けた。商品に問題がない か調べてほしい。	苦情品は、折り目の交差部分が裂けて破損した ため水が漏れたと考えられた。しかし、苦情品 は、破損部の周辺に破損の原因となるような傷、 異物、変形や打痕などはみられず、また硬度、 厚さ、引張強度についても苦情同型品と大きな 違いはなかったことから、破損の原因について は特定することはできなかった。
102	ガソリン携 行缶	ガソリン携行缶にガソリンを保管 していたところ、ガソリンが漏れ出 していた。ガソリンが漏れた原因を 調べてほしい。	苦情品は外側から力を受けたような痕は見られ ず、内部に腐食も見られなかったことに加え、 相談者の申し出情報によると屋外駐車の中で 保管していたことから、保管中に気化したガソ リンの蒸気圧により変形し、昼夜の気温変化に よる内圧の変化の繰り返しによって変形に沿っ て亀裂が生じ、ガソリンが漏れたものと考えら れた。なお、苦情同型品について、危険物運搬 容器の UN 規格を参考に水圧試験を実施したと ころ、漏れは見られなかったことから、内圧の 上昇に対する強度に問題はないものと考えられ た。
103	アルカリ乾 電池（単 3 形）	リモコンと時計に同じ銘柄のアル カリ乾電池（単 3 形）を入れて使用 したところ、電池が液漏れしてい た。電池が液漏れした原因を調べて ほしい。	液漏れの原因は、電池の放電が進み、乾電池内 部のガス圧が上昇し、破裂を防ぐための安全弁 が開いたためと考えられた。なお、苦情品は、 液漏れによって容量が失われた可能性もある が、JIS を参考にした苦情同型品に対する放電 試験では、公称電圧の 40%である 0.6V まで液漏 れはみられなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
104	アルカリ乾電池（単3形）	新品のアルカリ乾電池（単3形）をカメラ用のストロボに入れて使用したところ、音と液漏れが生じ、ストロボが故障した。新しいストロボに同型のアルカリ乾電池を入れ使用したところ、また液漏れが生じた。液漏れが生じた原因を調べてほしい。	苦情品はストロボに装てんされていた4本のうちの3本である。苦情品1～3のうち、苦情品3は液漏れしていたものの、ショートによる発熱の痕跡はなく、ストロボの動作確認や放電テストにおいても異常は再現しなかった。なお通常、複数の同銘柄の新品の乾電池を使用すると、使用に伴って電圧が低下しても、それぞれの乾電池の電圧値に差はほとんどない。しかし、苦情品3は膨張しており、苦情品1～3は電圧値にばらつきがあったことから、苦情品が正常に通電されていない使用状態であった可能性が考えられた。
105	浴衣	藍色の浴衣を着用したところ、着用下着や模様の白地部分が藍色に染まってしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は汗により重ね着した下着などへの色移りを起こしやすく、また白地部分に藍色の染料がにじみやすいと考えられた。
106	子ども服	子ども服の組成繊維に関するタグの表示が実際とは異なっていると販売者から説明を受けた。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品に縫い付けられたタグには家庭用品品質表示法の繊維製品品質表示規程に基づいた日本語での表示はみられず、同法上問題となるおそれがあると考えられた。また、苦情品の混用率を調べた結果、縫い付けられたタグの表示と大幅に異なっていると考えられた。なお、相談者が、苦情品の組成繊維を販売者に問い合わせたが、苦情品の混用率はこの回答とも大幅に異なっていた。
107	補正下着	骨盤矯正等をうたう補正下着を着用したところ、皮膚がかぶれた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、苦情同型品や参考品に比べ引張荷重が大きい傾向がみられた。また、新品の苦情同型品からホルムアルデヒドは検出されなかったが、樹脂や染料の原料、加工剤等に使用されることのある成分が検出され、その中にアレルギー性皮膚反応を起こす可能性があると考えられる成分も含まれていた。なお、これらの成分と相談者の症状との関連については、専門医による診断が必要となる。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
108	補正下着	脚用の補正下着を着用したところ、皮膚がかぶれた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、苦情同型品や参考品の弾性ストッキング（医療機器）に比べ引張荷重が大きい傾向がみられた。また、新品の苦情同型品からホルムアルデヒドは検出されなかったが、樹脂や染料の原料、溶剤、加工剤等に使用されることのある溶出成分の中にアレルギー性皮膚反応を起こす可能性があると考えられる成分も含まれていた。これらの成分と相談者の症状との関連については、専門医による診断が必要となる。なお、参考品の注意事項等から、苦情品でも着用時の圧迫やずれ、繊維そのものが皮膚への刺激となる可能性も考えられた。
109	補正下着	通信販売で補正下着を購入したところ、着用できないほどサイズが小さいと感じた。サイズの表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、表示されているサイズは満たすものと考えられ、伸ばすのに必要な力は調べた範囲では必ずしも大きいとは言えなかった。なお、モニターテストでは、苦情品について着用しづらいと回答したモニターはいたが、着用できないというモニターはいなかった。
110	靴下	サイズ表示を確認して購入した靴下がきつくて履けない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、同じサイズ設定の他メーカーのものよりも平置き時の全体的な寸法が小さく設計されており、設定サイズへ伸ばす際に必要な力も調べた範囲では大きめであると考えられたことから、着用時に比較的きつく感じるものと考えられた。
111	靴下	約 1 カ月使用していた靴下のゴムが伸びてしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の弾性糸に使用されていたポリウレタンに、塩素系成分による作用を受けたと考えられる痕跡がみられたことから、苦情品は塩素系成分を含め何らかの作用を受けて、損傷した可能性があり、ポリウレタンが断裂する等したことにより、横幅方向に伸びが生じたものと考えられた。一方、苦情同型品等で行った実使用による繰り返し試験のみでは、苦情品に状態が再現しなかったことから、商品に問題があるとまでは言えなかった。
112	レグウォーマー	繊維に鉱石を含んでいることをうたったレグウォーマーを使用したところ、暖かく感じられない。鉱石が含まれているか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品からは鉱石を構成する成分として知られるケイ素、アルミニウム、カリウム、チタン、鉄が検出されたことから、鉱石が使用されていると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
113	コート	コートを着て左肩にバッグをかけ、歩いていたところ、バッグとコートが触れていた部分が白く変色したようになっていた。原因を調べてほしい。	苦情品は持っていたバッグとの摩擦によりバッグ表面の毛羽が苦情品に付着したことで、白く変色したようにみえたものと考えられた。なお、これらは苦情品の生地表面に付着している状態であることから、クリーニング等により物理的に排除することで、変色部の状態は改善されるものと考えられた。
114	ジャケット	ボア素材のジャケットを着用したところ、毛抜けが大量に生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品からは、ボア素材のポリエステルに由来すると考えられる細かい繊維の脱落が多数みられ、その繊維には折れたような割れ目がみられた。ポリエステル繊維の中には、熱により溶融したものが再度冷えて固まると繊維が変質してもろく折れやすくなるものがあることが知られており、苦情品及び苦情同型品のボアは製造工程で何らかの熱がかかった可能性が考えられた。
115	婦人用ニット	婦人用ニットにアイロンをかけたところ、異臭がして目に刺激がありせきが出た。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品から微量のホルムアルデヒドが検出された。また、p-ジクロロベンゼン様の臭気が感じられ、p-ジクロロベンゼンが検出された。p-ジクロロベンゼンは衣類の防虫剤やトイレの芳香剤等として使用される物質で、高濃度の暴露により目、皮膚、気道が刺激されるとされている。苦情品はモニターの約半数が「使いたくない」と回答する程度のおおいを有しており、加温することでおおいがより強く感じられる傾向があった。なお、苦情品のみでの調査しかできなかったため、におい成分が付着した時期や地点等については特定に至らなかった。
116	婦人ズボン	婦人ズボン（ジーンズ）を洗濯後、ベランダのアルミニウム製の手すりに干したところ、手すりが変色した。婦人ズボン（ジーンズ）に問題がないか調べてほしい。	苦情品からは還元性硫黄が検出されたが、pH7と中性であった。また、溶出試験により検出されたのは、界面活性剤や化粧品原料等、主に通常の使用状況に由来すると考えられる成分であり、調べた範囲では特に問題となる成分はみられなかった。苦情品には硫化染料が使用されていると考えられ、染料由来の還元性硫黄がアルミニウム製の手すり表面で反応し、白色の水酸化アルミニウムを生じた可能性等が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
117	運動靴	購入したばかりの運動靴に色移りが生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の色移りは、起毛革の赤色が、着用中の衣服等との摩擦により白色部分に移染したものと推測された。なお、起毛革部分の染色摩擦堅ろう度はくつ用革の JIS 規格の基準を上回っていたこと、取扱説明書に色落ちについての表示があったことから、商品に問題があるとまでは言えなかった。
118	運動靴	着脱できる歩数計が付いた運動靴を履いていたところ、歩数計が外れ紛失した。歩数計が外れた原因を調べてほしい。	苦情品は苦情同型品に比べて歩数計がつま先側にずれた状態で収納されるほか、カバーの窓部分は周辺の質感が柔らかく、わずかに変形も見られたことから、歩数計をカバーの窓から押し出す力が加わった際には、歩数計が外れる可能性があると考えられた。しかし、苦情品は歩行テストにおいて歩数計の一部が露出する状態になったものの、歩数計が外れることはなく、外れた原因については特定できなかった。
119	運動靴	インターネット通信販売で購入した運動靴を初めて履いて歩いたところ、足首の後ろのあたりにけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の外観および内部の観察を行ったが、破れや突起、異物、ゆがみ等、調べた範囲では苦情の原因となるような異常はみられず、けがをした原因の究明には至らなかった。
120	長靴	長靴を使用していたところ、左右ともに一部が裂けた。裂けた原因を調べてほしい。	苦情品は未使用の苦情同型品と同程度の強度を持ち、素材の劣化はみられなかった。両足にみられた破断の角にあたる部分には、小さな穴やへこみ、爪あとのような傷があり、周囲の状況からこれらの周辺から破断が起こったものと推測されたが、どの時点で裂けたか等については究明に至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
121	シューズカバー	滑り止めの付いたシューズカバーを雨の日に使用していたところ階段で転倒した。商品に問題がないか調べてほしい。	乾燥したステンレス板上では苦情品（参考品にシューズカバーをかぶせた状態）と参考品（苦情品をかぶせていた靴）の間の動摩擦係数の差は大きかったが、水でぬらしたステンレス板上では苦情品と参考品の間に動摩擦係数の差はみられなかった。また、モニターテストにおいては、水でぬらしたステンレス板上を外側に重心をかけて接地させる歩き方をした場合に滑りやすいと感じる傾向があり、苦情品でより顕著であったことから、苦情品は、路面や歩き方によっては滑りやすさを感じる可能性があった。なお、路面の状態によっては滑りやすくなる旨等の注意表示については、販売サイトにしかなく、取扱説明書には記載はなかった。
122	婦人用かばん	婦人用かばんを使用していたところ、握っていた手のひらがただれた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の持ち手からは、アレルギーを起こすことが報告されている金属元素や、皮膚刺激性や皮膚感作性が報告されている物質と推定される成分が複数検出された。また、苦情品からのみ検出された成分も多く、これらは相談者が使用していた際に化粧品等に由来する成分であった可能性も考えられた。これら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。なお、苦情品と皮膚障害との因果関係の確認や、アレルギー性の接触性皮膚炎が疑われる場合に、その原因物質を特定するためには、専門医の受診が必要である。
123	ネックレス	ネックレスが 3 回目の着用中に切れた。ネックレスが切れた原因を調べてほしい。	苦情品は球体及び円筒型の部品のつなぎ目で破断していたが、破断部周辺に局所的な変形はみられなかった。破断面を観察したところ、ディンプルがみられたことから、事故時に破断部に過大な荷重が加わり一気に破断に至ったものと考えられた。なお、苦情品の一部を用いた引張試験及び曲げ試験でも破断しなかったことから、強度に問題があるとは言えなかった。
124	サポーター	絹 100%のサポーターを購入したが、風合いが絹とは思えず、伸縮性もある。商品の組成表示が適正かどうか調べてほしい。	苦情品の身生地繊維混用率を調べたところ、絹 84.6%、ポリエステル 13.2%、綿・麻 1.7%、レーヨン 0.5%であった。なお、苦情品の横糸の一部は、ゴムにポリエステル繊維を巻き付けた弾性糸であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
125	子守用上着	抱っこひものように使用できることをうたった子守用上着が不安定で危険だと感じる。安全性に問題がないか調べてほしい。	苦情品は SG 基準を参考とした安全性確認において、ダミー人形が落下しなかったことから、児が落下しやすい構造であるとは言えなかった。一方、ポケットにダミー人形を入れた状態では足など内部の様子を確認することが困難な構造であるほか、着用者の身体に密着するように保持されないことから、抱っこひもと同等の機能を有しているとは言えなかった。
126	保湿クリーム	処方される保湿クリームがとてもよく効くため、ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	8 種のステロイドについて、苦情品に含まれていないか調べたところ、いずれも検出されなかった。また、苦情品からは配合されているとされるクリーム 2 種の有効成分と同じと考えられる物質が検出されたことから、苦情品は参考品のクリーム 2 種を調合したものである可能性が考えられた。
127	家庭用電気治療器	家庭用電気治療器を使用したところ、両脚に痛みが出た。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、確認した範囲では正常に動作しており、異常は認められなかった。なお、取扱説明書には、1 日 1 回 15 分までの使用と記載されているが、相談者は 1 日朝晩 15 分使用していたとの申し出であり、記載の回数を超えていた。
128	眼鏡	眼鏡を 3 カ月使用したところ、つるが当たる部分に炎症がおきた。つるの材質を調べてほしい。	苦情品のつるは、中央部を境にして、前方（レンズ側）と後方（耳側）とで異なる 2 種類の素材を使用しており、いずれもプラスチックで、レンズ側はナイロン、耳側はポリプロピレンであった。なお、つるには、皮膚に接触して炎症をおこすようなバリや突起等がなかったことから、炎症の原因は、つるの素材による何らかのアレルギーの可能性も考えられた。しかし、アレルギーについては、原因物質が多種多様であるとともに、症状の個人差も大きいため、炎症の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
129	眼鏡	眼鏡をかけていた幼児がフレームの鼻あて部のねじで鼻を切るけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、事故時に顔面が地面にぶつかった際に、鼻あての樹脂部品がねじ穴付近で割れて固定ねじから外れたために、むき出しになったねじがゴム状のパッドを破り鼻に接触したものと考えられた。今回のテスト結果から、苦情同型品の鼻あての静的強度は、参考品 3 銘柄と比較して小さくなかった。しかし、苦情品は構造上、樹脂部品が破損した場合にねじの頭が顔に向かってむき出しになる構造であるため、接触してけがをする可能性があると考えられた。
130	眼鏡	眼鏡をかけていたところ、つるの耳にかけるあたりから液体が出てきた。液体が何か調べてほしい。	苦情品のモダン（耳に当たる部分）に見られた裂け目及び膨らんだ箇所より採取した油状の異物からは、主にパルミチン酸などの脂肪酸類及びスクアレンと考えられる物質が検出された。これらの成分は石けんや化粧品、滑剤などの原料として使われているほか、人体から分泌される皮脂にも多く含まれる物質でもある。なお、今回検出された油状の異物が、製造時点からモダンと心材の間に存在していたものなのか、あるいは使用によって外部に付着した油が浸透・蓄積したものなのか等、その由来や流れ出た原因については特定に至らなかった。
131	補聴器	3カ月使用した補聴器を拭いていたところ破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、耳の上側の縁の2カ所の衝撃痕が亀裂の起点となり、破損したものと考えられた。しかし、衝撃痕がどのように生じたかは不明であった。
132	電子体温計	電子体温計で脇下の検温をすると、水銀体温計で検温するよりも体温が高く表示される。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の予測検温の測定値は、モニター3人による実使用テストでは相談者所有の水銀体温計よりも平均 0.3℃高く表示されたが、予測検温は水銀体温計や電子体温計の実測検温とは異なり、検温開始から温度の上がり方を分析・演算して体温を予測した測定値であるため、より厳密な体温測定が必要な場合には、取扱説明書に記載されているように実測検温する必要がある。なお、JIS T1140 「電子体温計」を参考にした実測検温の動作確認テストでは、苦情品は恒温水槽の温度とほぼ一致し、苦情同型品や相談者所有の水銀体温計とほとんど差がなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
133	乳液	1カ月半使用できると言われたが、3週間程度でなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の1プッシュあたりの平均吐出量は、苦情同型品と同じ0.21gであった。また、苦情同型品の内容量は22.9gで表示量(22g)を満たしていた。なお、相談者によると、苦情品を購入する際、「1本で1カ月半もつ」と説明を受けたとのことであったが、表示には使用可能期間についての明確な記載はなかった。1日2プッシュした場合、1カ月半では約90プッシュとなるが、テストの結果では、苦情品の容器で99プッシュ、苦情同型品の容器では96プッシュまで吐出できており、両者に乖離(かいり)はなかった。
134	ボディーソープ	泡の出るボディーソープの空き容器に、詰め替え用の液を入れたところ、泡が出なかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、ポンプ機能が正常に動作することが確認された。また、苦情品と苦情同型品の内容液の外観を調べたところ、相談者が専用の詰め替え用ボディーソープではなく、泡で出てくるタイプではない詰め替え用ボディーソープを入れたために、泡ではなく液状になって出たものと考えられた。
135	歯磨き粉	歯磨き粉の紙製の箱を開けようとしたところ、指にけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は開封する際に天面に接着部が残る構造であったことに加え、相談者が接着部を爪ではがそうとしたため指をけがしたものと考えられた。なお、参考品の中には、苦情品と異なり天フラップにミシン目が施され、切り欠きを押し込んだ後、天面ごとフラップのミシン目に沿って切って開封できるものもあった。
136	電気かみそり	電気かみそりの刃が10カ月で破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品と苦情同型品とでは、網刃の材質や厚さに差異がなかったこと、苦情品の網刃破損部周辺には亀裂や極端に摩耗している箇所がみられなかったことなど、品質に問題点はみられなかった。網刃の奥の内刃には、大量の汚れのつまりがみられたものの、網刃破損部周辺には明確な腐食がみられなかったことから、破損した原因の特定には至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
137	電気かみそり	電気かみそりの刃が動かなくなりました。原因を調べてほしい。	苦情品は替刃の樹脂部分の爪が摩耗していたことで、電気かみそり本体の動作による振動で爪が外れ、刃が飛び出し正常に動作しなくなったものと考えられた。相談者の申し出情報では、1日の使用時間は15分程度とのことであり、規格で想定された1日の使用時間の約5倍と長かったことから、長時間の使用が摩耗を早めた一因である可能性が考えられた。
138	美容用具	初めて使用した美容用具で太ももにあざができた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、常に移動させて使用する旨の注意表示のある商品であったが、特にジェル等を肌に塗布しない場合には、移動させるのに大きな力が必要で、ほとんど移動させることができない場合もあると考えられた。なお、取扱説明書等には、カップが肌に吸い付いて離れにくくなる場合があり紫斑になるおそれがあることが記載されていた。
139	洗顔ミトン	クロムのアレルギーがあるが、洗顔ミトンで顔をこすったところ、アナフィラキシーショックを起こした。商品にクロム等が含まれていないか調べてほしい。	苦情品のセーム革面からは、なめし剤として使用されることのあるクロム、およびアレルギーを起こすことが報告されている他の金属元素は抽出に用いた水と同程度しか検出されず、なめし剤として使用されることのあるホルムアルデヒドも検出されなかった。一方、皮膚刺激性や皮膚感作性が報告されている物質と推定される成分が複数検出されたが、これら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。なお、苦情品と皮膚障害との因果関係の確認や、アレルギー性の接触性皮膚炎が疑われる場合に、その原因物質を特定するためには、専門医の受診が必要である。
140	EMS 機器 (顔用)	顔用の EMS 機器が頭部に固定できず、使用することができない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は頭部形状の個人差によって固定のしやすさに違いが生じるものと考えられたが、頭頂部付近で面ファスナーをとめることで装着しやすくなると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
141	殺虫剤	殺虫剤をコンクリートの地面に落下させてしまったところ、殺虫剤の容器に穴があき中身が噴出した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は強度を低下させる腐食などの異常は見られなかったほか、缶の厚さも苦情同型品及び参考品と差はなかったことから、商品に問題は見られなかった。なお、苦情同型品及び参考品の本体の下側が小石に当たるように落下させたところ、苦情品に似た穴があいたことから、苦情品は落下した際に小石などの突起物に接触した可能性が高いと考えられた。
142	超音波害虫駆除機	超音波害虫駆除機を購入したが全く効果がない。超音波が出ているか調べてほしい。	苦情品は、超音波発生装置からスピーカーにつながる回路に断線があったことから、超音波が発生していなかったことが確認された。なお、苦情品には電気用品安全法に基づくPSEマークの表示が見られなかった。
143	冷感タオル	冷感タオルを水でぬらして使用したところ、以前使用していた商品に比べて水がしみ出てくる量が多い。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品と参考品の間で、調べた条件下において給水量やTシャツへの水分移行量、モニターテストの結果に大きな差がみられなかったことから、苦情品は参考品に比べて使用時に水がしみ出やすいとは確認できなかった。
144	カイロ（手首用）	手首に巻くと指先まで温めることをうたったカイロ（手首用）を使用したところ、指先が温まらない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を使用して手首を加温した方の指先で感じる暖かさをモニターテストで調べたところ、多くのモニターは指先の温かさに違いを感じられないと回答したが、モニターの指先の温度は、使用した方の手で指先の温度上昇がみられる、あるいは温度低下が小さくなる場合が少なからずあり、商品に問題があるとまでは言えないものであった。本商品を使用することで指先の温かさが得られるかについては、使用する環境、行動、体調など様々な要素が関連する可能性が考えられる。
145	電気蓄熱式湯たんぽ	電気蓄熱式湯たんぽを使用していたところ、本体が破裂して足にやけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者より提供された、破裂した湯たんぽと同型の商品を苦情品としてテストした結果、通電による本体の破裂や異常な温度上昇はみられず、問題は確認されなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
146	ケイ素溶出 焼石	ケイ素溶出焼石を入れた水にケイ素が含まれているか調べてほしい。	取扱説明書を参考に苦情同型品を入れて生成した水のケイ素濃度を測定したところ、表示されていた濃度(150mg/L)に比べて大幅に低かった。また、同様の方法で2回作成した水のケイ素濃度には2倍近い差が生じ、取扱説明書の記載のみでは常に同じ濃度のケイ素水を作ることは困難と考えられた。なお、「日本人の食事摂取基準(2020年版)」においてケイ素は策定対象とされておらず、目安量や推奨量、耐用上限量については設定されていない。
147	瞬間接着剤	瞬間接着剤を使用したところ、チューブが破裂して瞬間接着剤が飛び散り、目に入った。商品に問題がないか調べてほしい。	取扱説明書に従って苦情同型品を使用したけど、瞬間接着剤はノズル先端から正常に吐出し、苦情品のようにチューブが破裂することはなかった。苦情品のチューブが破裂した原因は不明であった。
148	ノートパソコン	ノートパソコンの電源をいれたまま放置していたところ、ノートパソコンが発熱し故障した。故障した原因を調べてほしい。	苦情品は基板に実装されている一部の電気部品の故障等の異常により、バッテリーを接続するだけで急激に温度が上昇する状態であった。しかし、これらの電気部品の異常が生じた原因や、このことによってノートパソコンが起動しなくなったかどうかは不明であった。
149	タブレット 端末	防水性能をうたったタブレット端末を風呂場で使用していたところ、8カ月で使用できなくなった。防水性能に問題がないか調べてほしい。	苦情品のタブレット端末は防水構造を持っておらず、日常の風呂場での使用の際、意図しない水滴等が浸入し、故障に至ったものと考えられた。なお、取扱説明書には、噴流水からの保護にあたるIPx5相当との記載がみられたが、同時に、水流には対応していないとの矛盾した記載もみられた。
150	モバイルルーター	モバイルルーターを充電していたところ、本体が発熱し膨らんだ。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はバッテリーが膨張していたものの動作しており、バッテリーの機能は失われていなかった。バッテリーが膨張したのは、経年劣化によるものと考えられた。また、苦情品に新品のバッテリーを使用し充電した限りでは、異常な発熱は確認されなかった。なお、苦情品はバッテリーが取り付けられていた金属プレートが放熱の機能を兼ねており、充電しながらの使用などで金属プレートを介して、バッテリーが加熱されることで、劣化が加速した可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
151	マウス	マウスから電池を取り出したところ、電池が破裂した。電池が破裂した原因を調べてほしい。	苦情品はマウス本体の機能に異常はみられなかった。また、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（安全弁）が設けられていたものの、適切に機能しなかったため、一端子部の固定部分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はガス放出機構（安全弁）の構造が異なっており、電池を消耗させるテストでは、破裂や+端子の膨らみは確認できなかった。
152	USB ケーブル	USB ケーブルを使用して、スマートフォンとパソコンを接続したところ、パソコンの端子から火花が散り、焦げたにおいがした。原因を調べてほしい。	苦情品は、micro-B コネクタ内に異物（銅線）があり、その状態でスマートフォンを接続したことで、異物を介して電源の+/-間がショートし、パソコンに接続する際に火花が散ったものと考えられた。なお、銅線はUSB ケーブルにも使用されており、銅線がコネクタの嵌合（かんごう）位置より奥に位置していたことや、購入直後の使用という申し出の状況から、製造工程でコネクタ内に混入していた可能性が考えられた。
153	USB ケーブル	充電後にスマートフォンを USB ケーブルから外しておいたところ、USB ケーブルの先端が発熱、発煙した。原因を調べてほしい。	苦情品は Type-C コネクタ内のプラス端子とマイナス端子間にシェルを介して電流が継続して流れたことで、発熱、発煙したものと考えられた。なお、シェルを介して電流が流れた原因について、スマートフォンとの繰り返しの接続などによる端子部の変形・破損や異物の付着の可能性が考えられたが、特定には至らなかった。
154	スマートフォン	スマートフォンのデータが消えるなど様々な不具合が発生し、交換してもらったが同様の不具合が続いた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品について、相談者の申し出に基づく動作テストを行ったが、確認した範囲では異常はみられなかった。また、電話帳の編集に関しては、クラウドの設定が影響を及ぼしている可能性が考えられた。なお、苦情品はビニール袋に入ったまま操作されていた形跡がみられ、仮にこのまま使用すると、通話を切る操作が行えなくなるなどの原因となるものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
155	スマートフォン	スマートフォンを充電中、電源が切れ、電源が入らなくなった。交換したスマートフォンも 2,3 日後に同じ現象が起きた。電源が入らなくなった原因を調べてほしい。	苦情品は、制御基板上の IC の異常により、バッテリーの充放電が正常に行えず、スマートフォンが充電も起動もできない状態になっているものと考えられた。なお、IC が故障した原因は不明であるが、発熱が IC のみであり、IC のハンダ付けにも異常がみられなかったことなどから、IC の初期不良などによる故障の可能性が考えられた。
156	スマートフォンの充電器	スマートフォンの充電器を使用したところ、充電できず、USB コネクタ内部が赤熱していた。赤熱した原因を調べてほしい。	苦情品はコネクタ内のプラス端子とマイナス端子間にシェルを介して電流が継続して流れたことで、異常過熱し、赤熱したものと考えられた。なお、シェルを介して電流が流れた原因について、端子部の破損や異物の付着の可能性のほか、スマートフォン側のコネクタの異常の可能性も考えられるが、特定には至らなかった。
157	充電器（ワイヤレス）	ワイヤレス式の充電器を使用していたところ、充電器が発熱し裏面が溶けた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、スマートフォンカバーをつけたまま充電したことで、通常よりも充電パッドとスマートフォンの距離が離れた影響により発熱、溶融に至ったものと考えられた。しかし、商品の仕様範囲内の距離である 6mm でも約 90℃ と高温になることが確認されており、充電時の発熱に関して十分な検証がなされていないものと考えられた。
158	モバイルバッテリー	ソーラーパネル付きモバイルバッテリーが太陽光を当ててもほとんど充電できない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はソーラーパネルによる充電機能は働いていたものの、充電電流が小さいため、ソーラーパネルのみで充電すると、USB ポートによる充電に比べて多くの時間が必要であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
159	絵本	子ども用教材の絵本の縁で乳児が指を切った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品及び新品の苦情同型品に対して、日本の玩具安全基準（ST 基準）及びアメリカの製品安全規格（UL 規格）を参考にシャープエッジテストを行ったところ、表紙と裏表紙については鋭利な縁部であるとは判断されなかった。また、本文ページ紙及び見返し紙については、確認基準である力に耐えられないため確認ができなかった。一方、指を模したソーセージを用いた再現テストでは、苦情品、苦情同型品及び参考品 4 銘柄のいずれも、わずかな力であっても容易に切り口ができることが確認されたが、苦情品には参考品 4 銘柄にある「紙で手や指を傷つけることがある」といった注意表示がみられなかった。
160	DVD	市販の 3 枚組 DVD のうち、1 枚が再生できない。再生できない原因を調べてほしい。	苦情品のディスク 3 枚のうち 1 枚(DISC 2)は、読み込み時のエラーが非常に多く発生しており、データ補正ができず読み取りが不可となっていた。エラーが非常に多く発生した要因については、ディスクの保存状態やディスクの品質が影響している可能性が考えられたが、特定には至らなかった。
161	テント（タープ）	テント（タープ）を張っておいたところ、一晩で破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの要因によりサイドフレームの部材に過大な荷重が加わり、事故時に一気に破断に至ったものと考えられた。しかし、苦情品には局所的な変形や外力が加わった痕跡などはみられず、苦情同型品を用いた設営テストでは破損等の異常は生じなかったことから、苦情品の部材が破断した原因の特定には至らなかった。
162	水泳帽	水泳帽をかぶったところ、きついにおいがして目が痛くなった。なおの原因を調べてほしい。	新品の苦情同型品からホルムアルデヒドは検出されなかったが、苦情品、苦情同型品から、製品の原料や加工剤に由来すると考えられる鉱物油等が検出されたことから、苦情品で相談者が感じたにおいはこれらの混合物であると考えられた。また、モニターテストにおいて、ほとんどのモニターが苦情品、苦情同型品に同様のにおいを感じ、苦情品でより強く感じていた。なお、苦情品で、10 名中 3 名が「使いたくない」と回答した。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
163	健康器具	健康器具を使用していたところ、腕を擦ってけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品と参考品 4 銘柄を比較した結果、いずれも構造上、使用時に皮膚に接触する部分があった。さらに、この部分が皮膚に接触した場合の擦れ具合について、モニターテストを行ったところ、苦情同型品は参考品 4 銘柄と比較して特に強く擦れるわけではなかったことから、苦情品は特に安全上問題があるとは言えなかった。
164	カメラ用一脚	カメラ用一脚を縮めようとしたとき、固定用のレバーで指を挟みけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はロックレバーの根元の部分が鋭角で隙間に指を挟むとけがをする恐れがあると考えられた。また、取扱説明書には指を挟むことに関する注意表示はみられなかった。一方、参考品 3 銘柄いずれもロックレバーの根元に鋭利な部分はなく、けがをする可能性は低かった。
165	腕時計	ソーラー充電式の腕時計が何度も止まってしまう。動作確認をしてほしい。	苦情品は、確認した範囲では正常に運針しており、異常は認められなかった。なお、太陽光や照明などの光源に対して横を向いた状態で保管するなど、文字板にあたる光量が想定より少なく、充電不足となる可能性が考えられるため、普段から意識して充電をする必要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
166	眼鏡の形をした拡大鏡	眼鏡の形をした拡大鏡を 2 個セットで購入して使用したところ、2 個とも左目側のつるの付け根が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のひとつは接着剤が使用されていたため破面の観察ができなかった。もうひとつの苦情品の破面観察を行ったところ、外側にソルベントクラックを表す鏡面が見られ、内側には複数の亀裂の起点とともに、外側に向かって疲労破壊を表すビーチマークが見られた。これらのことから、破損部の外側に何らかの溶剤などが付着してソルベントクラックが生じたとともに、残りの部分では、反対側の内側から複数箇所を亀裂の起点として、繰り返し応力による疲労破壊が外側に向かって生じたため、双方からの亀裂がつながり、破損に至ったと考えられた。しかし、外側に付着した溶剤などについては、付着経緯が不明で特定できず、内側の複数の亀裂の起点については、起点の発生原因となる異物、変形、衝撃痕などが見つからなかった。なお、苦情同型品 3 個について、JIS B 7285「眼鏡フレーム」を準用したつるの耐久性テストを行ったが、いずれも苦情品のような破損等は生じなかった。
167	眼鏡の形をした拡大鏡	眼鏡の形をした拡大鏡を使用したところ、思ったより小さく見える。倍率表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、光学中心では拡大倍率が表記倍率 1.6 倍と差がなかったものの、累進屈折力レンズが使用されているため、光学中心から離れた位置では表記倍率よりも低くなっていることがわかった。苦情品を使用して数 cm～30cm 程度先の近くを観察する場合には、瞳孔が鼻側に移動するため、使用者は光学中心よりも鼻側のレンズの位置で観察することとなる。そのため、苦情品を使用した際に表記倍率どおりに拡大して見えなかったものと考えられた。なお、苦情品は使用目的上、近くのを拡大して観察する商品であるため、本来なら光学中心間距離が一般的な人間の平均瞳孔間距離よりも短くならなければならないが、反対に長くなっていた。レンズの光学中心と瞳孔の位置（光学中心間距離と瞳孔間距離）が大きくなるとプリズム作用が生じ、眼精疲労や像が明確に見えないなどの問題が起きる。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
168	ピストル型玩具	ピストル型玩具を使用したところ、本体の一部が発熱して溶け、煙が出た。発熱した原因を調べてほしい。	苦情品が発熱した原因は、回路基板に近接して配置されたプラスとマイナスのパッドや電気部品の端子に配線が接触して短絡に近い状態となった、若しくは基板上のダイオードが故障していたため、電池装填（そうてん）時にダイオードを介した短絡経路によって発熱した可能性が考えられた。なお、苦情同型品の動作に異常はみられなかったことから、単品不良であると考えられた。
169	剣型玩具	剣型の光る玩具で遊んでいたところ、右手人差し指の第一関節をやけどした。玩具に熱くなる箇所があるか調べてほしい。	苦情品はボタン電池 3 個すべての電圧が低下しており、1 個は膨張がみられたことから、プラス極とマイナス極間のショートを引き起こすなどの要因により発熱を起こした可能性が考えられた。しかし、ボタン電池及び回路基板にショートの痕跡は確認されず、発熱した原因の明確な特定には至らなかった。
170	玩具の笛	幼児が玩具の笛を吹かずに吸ったところ破損し、破片が口の中に入った。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、脱落した小部品に接着剤の残存や破断した痕跡等がみられなかったことから、小部品と母材内部との間には接着剤が塗布されていなかった可能性が考えられた。
171	玩具	幼児が走って壁にぶつかった際、手に持っていた玩具が当たり、眉毛の辺りを切るけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品に対して日本の玩具安全基準（ST 基準）及びアメリカの製品安全規格（UL 規格）を参考にシャープエッジテストを行ったところ、鋭利な縁部であるとは判断されなかった。また、苦情同型品と、ST マークが付いており、対象年齢が本件でけがを負った幼児の年齢に適合したブロック玩具である参考品 2 銘柄の縁部を比較したところ、苦情同型品のみが特別に角が立っているわけではなかったことから、苦情品に問題があるとはいえなかった。なお、けがをした幼児は 2 歳 2 カ月であったが、苦情同型品には対象年齢が 3～5 歳である旨の表示があった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
172	玩具	玩具のつまみ部分を口に入れていた乳児が口の中にけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品について日本の玩具安全基準（ST 基準）及び米国の製品安全規格（UL 規格）を参考にシャープエッジテストを行ったところ、鋭利で危険な縁部であるとは認められなかった。また、苦情同型品と、対象年齢が近い知育玩具である参考品 2 銘柄の縁部を観察したところ、縁部はいずれも丸められており、苦情同型品の縁部が参考品 2 銘柄に比べて特別に角が立っていることはなかったことから、苦情品に問題があるとはいえなかった。
173	玩具	子どもと指人形の玩具で遊んでいたところ、指と子どもの全身に湿疹が出た。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品からは、調べた範囲では、公益社団法人日本皮膚科学会「接触皮膚炎診療ガイドライン」において、アレルギー性接触皮膚炎の原因となることがあるとされる亜鉛がわずかに検出された。亜鉛が相談者の症状に関与していたかまでは不明であるため、因果関係を立証するには、皮膚科専門医による診断が必要である。
174	犬用リード	犬用リードのナスカンが外れて犬が逃げたため、追い掛けたところ転倒してけがをした。ナスカンが外れた原因を調べてほしい。	苦情品は犬の動作の影響などにより、首輪のバックルまたはDカンの平ひもによってできた輪の隙間などによってナスカンのレバーが押されたことで解放状態となり外れたものと考えられた。しかし、この現象は苦情品と同様のレバー式ナスカンを用いた参考品でも再現したことから、同様なナスカンを採用したリードに共通した現象と考えられた。なお、参考品の中にはナスカンのレバーにロック機構があり、同様の現象が発生しないようになっているものもあった。
175	刈払機（自走式）	刈払機（自走式）を使用中、突然エンジンが故障した。エンジンが故障した原因を調べてほしい。	苦情品のエンジンは排気バルブの傘部が稼働中に脱落し、ピストンとシリンダヘッド部に何度か挟まれることで各部を破損させ、エンジンが停止したものと考えられた。排気バルブの破断は傘部と軸部の接合部で生じたと考えられ、一部にディンプル模様が見られた以外に破断で生じた痕跡は見られなかった。このことから、排気バルブの軸部と傘部は製造時から外周の数点と内部の一部だけのわずかな領域で接合がされた不十分な状態であり、強度が不足していたために、破断したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
176	植木バリカン	植木バリカンを使用し枝を切ったところ故障し、修理したが再び故障した。故障した原因を調べてほしい。	相談者の申し出内容から、使用過程で何らかの原因により歯車のかみ合わせがずれたことが故障の原因であると考えられる。しかし、故障時の状態が保存されておらず、外観上やヘッド内部に動作に支障が出るような異常はみられず、動作テストで故障が再現されなかったことから、原因の特定には至らなかった。なお、苦情同型品にあったスペーサーが苦情品になかった理由については、相談者により分解された経緯もあり判断できなかった。
177	電子タバコ	カタログにニコチンゼロと表示されていた電子タバコを購入した。ニコチンが含まれていないか調べてほしい。	苦情品 8 本分（1 箱）のリキッドを合わせた液体に含まれるニコチン濃度の定量を行ったところ、その濃度は 1ppm 未満であった。そのため、苦情品 1 本当たりに含まれるニコチンの量に換算すると 1 μ g 未満であると考えられた。
178	電気加熱式たばこ用リキッド	電気加熱式たばこ用リキッドを、使用済みの電気加熱式たばこのカートリッジに入れて使用したところ、異音と焦げたにおいがして本体の一部が溶けた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品を注入したカートリッジを、新たに購入した電気加熱式たばこに挿入し使用したが、喫煙可能であり、異常は確認されなかった。なお、電気加熱式たばこの取扱説明書にはカートリッジに液体を補充して再利用することは禁止されており、事故の際、電気加熱式たばこに何かの異常が生じていた可能性が考えられたが、相談者より提供された電気加熱式たばこは動作せず、原因の特定には至らなかった。
179	使い捨てライター	2カ月前に購入した使い捨てライターを使用したところ火が消えず、数回の使用でガスが半分以下に減っていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は液体燃料が漏れ出している様子は見られず、消火操作後に残火が発生することなく消火されたことから残火が発生した原因は不明であった。また、苦情同型品について消費生活用製品安全法に基づくテストにおいても基準を満たしており、商品に問題は見られなかった。
180	使い捨てライター	使い捨てライターを自動車内で使用後、シートの上に置いていたところ、火がつき焦げて、消火の際にやけどした。火がついた原因を調べてほしい。	苦情品は、ガス漏れの原因となるような異物が本体内部に確認されなかったものの、事故後に分解されているため、事故時を保持した状態での調査等が行えず、どのような原因で火がついたかは不明であった。なお、苦情同型品について消費生活用製品安全法に基づくテスト（5 項目）を行ったところ、いずれも基準を満たしていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
181	軽自動車のエアコンのコンプレッサー	軽自動車のエアコンのコンプレッサーを交換したところ、コンプレッサー内部のオイルが非常に汚れていた。オイルが汚れた原因を調べてほしい。	苦情品のコンプレッサーオイルは透明感がなく、粉末の沈殿が見られた。さらにシール材や旋回スクロールと固定スクロールに損傷が見られたことから、摩耗したシール材やスクロールから生じた金属粉により、コンプレッサーオイルが汚れたものと考えられた。なお、コンプレッサーには一般的に使われるスナップリングが見られず、偏心ブッシュ周囲には、主に鉄でできた金属片が数個あったことから、何らかの理由でスナップリングが脱落または破損し、偏心ブッシュとバランスウェイト、旋回スクロールが正しい位置を保つことができなくなったため、各部で過度に摩耗が進行したのと考えられた。さらに、摩耗により発生した金属粉により、各部の損傷が進行し、旋回スクロールと固定スクロールが金属片をかみ込んだことでコンプレッサー内部が大きく破損したのと考えられた。
182	オートバイ	オートバイで夜間走行中、左にカーブする際、前照灯が左路肩側を照らさないため、歩行者が見えにくいなどの危険がある。商品に問題がないか調べてほしい。	オートバイは車体を傾けて曲がる際に、前照灯の照射範囲が水平に対してずれる特性があるため、傾けた側の進行方向手前がより明るく、奥は暗くなった。これは今回調査した参考品でも同様であり、苦情同型品に特に問題があるとは言えなかった。さらに、光源にLEDを採用した苦情同型品や参考品は、ハロゲンバルブを採用した参考品と比較して、灯色が白色で照射範囲の境界が明確であった。また、照射範囲の進行方向手前と奥の明暗の差が大きく、奥の暗い所がより見えにくく感じられると思われた。なお、光源にLEDを採用した参考品の中には、車体を傾けた際の照射範囲を補うため、車体を傾けた側を照射するコーナリングランプを備えたものもあった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
183	シート（自動二輪車用）	シート（自動二輪車用）を取り付けたところ、取り付けのボルトが抜けた。ボルトが抜けた原因を調べてほしい。	苦情品の同型品が入手できなかったため、苦情品と表側のデザインが違うものの、苦情品と同じ製造者、同じ適合車種向けで取り付け部が同等と思われる参考品を純正のシートヒンジに固定しようとしたところ、規定の締め付けトルクで締め付けることができず、苦情品と同様に取り付けボルトが抜けた。また、取り付けボルトの構造が純正品と異なり、不適切であった。これらのことより、苦情品の取り付け部には純正品相当の強度がなかったために取り付けボルトが抜けたものと考えられた。
184	シートヒーター	自動車の座席に敷くシートヒーターを使用していたところ、シートヒーターと座席が焦げた。シートヒーターが焦げた原因を調べてほしい。	苦情品は、台紙に貼りつけられていた電熱線が使用に伴い徐々にはがれ、内部で交錯した状態となってしまったことから、電熱線の温度が通常使用時に比べ高くなり、焼損に至ったものと考えられた。なお、苦情品には取扱説明書や注意書きが添付されていなかった。
185	ドライブレコーダー	ドライブレコーダーで録画した映像を確認したところ、再生が途中で止まってしまう。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品で録画した映像は、Windows 10 を搭載したパソコンの Windows Media Player では正常に再生することができなかった。同様のファイル形式、圧縮形式である参考品の映像は正常に再生できていたことから、苦情品はデータを記録する際の情報が不完全である可能性が考えられた。また、取扱説明書には Windows 10 の Windows Media Player で再生できる旨の記載があり、このプレーヤーについて十分な確認がされていないものと考えられる。
186	自転車	自転車で走行中、右のクランクが破損して転倒し、擦り傷と打撲を負った。クランクが破損した原因を調べてほしい。	苦情品は右クランクがペダル軸穴で破断しており、ペダル軸側の端部に打痕がみられたが、右ペダルに大きな外傷はみられなかった。破断面及び起点付近の詳細観察にて、破断面上にはストライエーション（縞模様）やディンプル（凹凸模様）がみられたことから、外側に近いねじ面付近が応力集中源となり亀裂が発生し、経年使用に伴う繰り返し応力の作用により徐々に亀裂が進展し、最終的に事故時に一気に破断に至ったものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
187	自転車	自転車で走行中にフレームが破損したため転倒し、頭部と肩を打撲した。フレームが破損した原因を調べてほしい。	苦情品は何らかの原因により下パイプ下方の溶接ビードに沿って亀裂が発生し、経年使用に伴う金属疲労により徐々に亀裂が進展し、下パイプは破断に至り、さらに上パイプ下方から亀裂が発生及び進展し、最終的に事故時に一気に破断に至ったものと考えられた。なお、溶接に不良は見られなかったことや、苦情品は既に販売が終了しており、苦情同型品を入手できず、強度テストを行うことができなかったことから、溶接ビードに沿って亀裂が発生した原因の特定には至らなかった。
188	自転車	タイヤがパンクしないことをうたった自転車を使用したところ、カーブを走行時にタイヤが滑り不安定になるほか、段差で強い衝撃を感じる。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品で走行中に段差を越えるときに強い衝撃を感じた原因は、苦情品に装着されていたノーパンクタイヤが荷重による変形が少ないため、衝撃吸収性能が空気入りタイヤと異なっていたためと考えられた。なお、走行時に安定感がなく、カーブを曲がる時にタイヤが滑った原因も同様にノーパンクタイヤが荷重による変形が少ないため、路面への追従性が空気入りタイヤと異なっていたためと推測されるが、モニターによる走行テストでタイヤの滑りを感じたモニターはいなかった。
189	自転車の前ホーク	自転車で走行中に前ホークが折れたため転倒し、上あごと鼻を骨折した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は破損しており、苦情同型品も入手できなかったことから、強度を調べることはできなかった。苦情品を装着した自転車のヘッドパイプの下わんには圧痕がみられることから、前ホークが破損する以前に、走行中に段差に衝突するなど前ホークに衝撃力が加わった、またはガタつきがあり振動が生じていた経緯があると考えられた。また、前車輪のリムには座屈がみられ、回転が滑らかではなかったが、転倒との因果関係は不明であった。
190	電動アシスト自転車	所有している電動アシスト自転車が公道を走れない可能性があるとして指摘された。アシスト比率に問題がないか調べてほしい。	苦情品のアシスト比率は、道路交通法の定める基準の上限を大きく超えるものであった。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
191	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で坂道を下っていたところ、ブレーキが利かなくなり、転倒して骨折した。ブレーキが利かなくなった原因を調べてほしい。	苦情品はブレーキブロックの固定位置が移動された経緯があったと考えられたことに加え、あたり面が均等に摩耗していなかったことから、今回の転倒から前の一定期間はブレーキブロックが適切にリムに当たらず、制動力が低下した状態で使用され続けていたものと考えられた。なお、変形していた前ホークと前車輪のみを新品に交換した苦情品の制動距離は、JIS 規格の規定値を満たしており、また、10° の下り坂では平地の約 2 倍の制動距離となると推定されたものの、どの条件でも安定して停止することができたことから、ブレーキの利きに問題はみられなかった。
192	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で走行中、バスケットのステーが外れて前車輪に巻きつき転倒し、頭蓋骨（ずがいこつ）を折るけがを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はバスケットとバスケットステーを固定していたボルトが緩んで抜けて板ナットが脱落し、さらにバスケットステーと前ホークを固定していたボルトが緩んでバスケットステーが前方に倒れ前車輪と接触して、車輪が急停止するとともに前ホークが変形しながら転倒に至ったものと考えられた。苦情同型品を調査した結果、バスケットとバスケットステーを固定するボルト、バスケットステーと前ホークを固定するボルトとも、ばね座金などの緩み止め部品が併用されていなかった。さらに、バスケットステーと前ホークを固定する位置や方法は一般的な自転車と異なっており、万一バスケットとバスケットステーとの固定が外れた場合、バスケットステーと前ホークを固定するボルトが緩みやすい構造であると考えられた。
193	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で走行中に転倒し、頭蓋骨 2 カ所を折るけがを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品には転倒の原因となる車輪と各部の接触、リムとブレーキの接触、前車輪の変形はみられなかった。また、苦情品の制動距離は、JIS 規格の規定値を満たしており、安定して停止することができたことから、ブレーキの利きにも問題はみられなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
194	電動アシスト自転車のバッテリー充電器	電動アシスト自転車のバッテリー充電器を段ボール箱に入れて保管していたところ、ケース部分が溶けていた。溶けた原因を調べてほしい。	苦情品は内部の基盤には液漏れ等の異常は見られず、何らかの原因で外部から有機塩素化合物と思われる溶媒が付着したことが原因で筐体（きょうたい）の一部が溶けたものと考えられた。
195	折りたたみ式の自転車のハンドル	自転車のハンドルを折りたたみ式のものに交換して走行中、突然ハンドルが破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はめねじ側である樹脂ねじのねじ山が使用過程で摩耗し、ハンドルバーとの締結が維持できない状態になって破損したものと考えられた。苦情同型品が複数入手できず、さまざまな条件で耐久試験を実施できなかったことから、商品の耐久性は判断できなかったが、苦情同型品を用いた 30 回の締結テストで樹脂ねじのねじ山の摩耗がみられた。
196	自転車用幼児座席	自転車の幼児座席の片側の足乗せ部分が折れて脱落した。そのままの状態子どもを乗せていたところ、子どもの足が巻き込まれ足の甲にけがをした。足乗せ部分が折れた原因を調べてほしい。	苦情品の左の足乗せ部分は紛失し、残った本体から破断の原因となるような異常は見られなかった。破断していない右の足乗せ部には変形が見られ、ネジ締結部には亀裂が見られた。破断した経緯としては、足乗せに何らかの過大な荷重が加わったためにネジ締結部直近に亀裂が発生し、使用過程で繰り返し加わる荷重によって亀裂が徐々に進展し、最終的に破断に至ったものと考えられる。足乗せ部に加わった過大な荷重については、足乗せがなくなっていたことから調査することはできなかった。また、苦情品は SG マークを貼付していなかったが、参考のため苦情同型品を用いて SG 基準に準じた強度試験を実施した結果、別の部位の座面が破損したことから強度不足であると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
197	車いす	車いすを使用中、左側の前輪と後輪の間のフレームが破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の左側のフレームは、使用中に内側のパイプがずれたため、左側前輪付近の外側のパイプが外れたものと考えられた。なお、左側前輪部の連結部分は、ずれたフレームが接触していたため、判別ができなかったが、左側の後輪部フレームの締結部の外側パイプにはナイロンナットによる締め付けの痕跡がみられなかったことから、製造段階において、ボルト、ナイロンナットによる締結がされていなかった可能性が考えられた。さらに、苦情品は JIS 認定品ではなかったが、苦情同型品について JIS T 9201 に準拠した走行耐久性試験を実施した結果、締結用のボルト、ナイロンナットの有無に関わらず、規定回転数に達せずにフレームが破断したため、フレームの強度が不足していたものと考えられた。
198	シルバーカー（歩行補助具）	室内で使用していたシルバーカー（歩行補助具）のフットブレーキが破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は駐車ブレーキ（フットブレーキ）の溶接固定されたプレートが、繰り返し曲げ応力によって、形状的に応力が集中する溶接止端部を起点として亀裂が進展し、最終的に破断に至ったものと考えられた。なお、溶接止端部に破壊の直接原因となるような溶接不良はみられなかった。
199	炭酸泉入浴装置	風呂の湯を炭酸泉にするという装置を使用したところ、内部のボトルが破損して水漏れした。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、本体内部にある溶解器上部のホース継ぎ手の根元付近が外力により外側に亀裂を生じ、そこから内側に向かって徐々に亀裂が進展して水漏れに至ったものと考えられたが、亀裂の起点付近に異物、変形、衝撃痕などはみられず亀裂が発生した原因の特定には至らなかった。なお、水漏れの原因となった溶解器上部のホース継ぎ手のほか、亀裂が生じていた 2 カ所の電極端子固定用のねじ穴は、通常の使用時には使用者が触れることがない本体容器内部にあったことから、ホース継ぎ手などの破損原因は使用者の使用方法によるものとは言い難く、ホース継手の強度不足や組み立て時に過大な力が掛かったなど商品自体に問題があった可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
200	カーゲート (跳ね上げ式)	カーゲート(跳ね上げ式)のアームの支持部品が折れ、地面に落下した。アームの支持部品が折れた原因を調べてほしい。	苦情品の破断面の形状及び観察結果より、ゲート開閉時に加わるゲートの重さによる曲げと反対方向の過大な曲げ荷重により、亀裂が発生及び進展し一気に破断に至り、事故時にゲートが落下したものと考えられたが、破断部周辺に打痕等はみられず、断面の金属組織を観察したところ、端面付近には亀裂の起点となりうる鑄巣はみられなかった。
201	軟水器	軟水器を通した水を整水器に使用したところ、整水器からの水の出が悪くなる。軟水器を通した水の水質を調べてほしい。	苦情品を通過する前の水道水及び通過後の処理水の水質を調べたところ、通過後に硬度(カルシウム及びマグネシウム)が大きく減少していた。そのほか、蒸発残留物やナトリウムが増加したものの、いずれも水道法の「水質基準に関する省令」に規定する水質基準に当てはめた場合、これに適合するものであった。

※ 消費者庁からの依頼に基づく商品テスト8件を除く。

令和元年度 外部試験機関へ委託したテスト

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
1	健康茶	残留農薬	
2	システムキッチン	破損部の破面観察	
3	サポーター	繊維混用率試験	JIS-L-1030-2
4	電動アシスト自転車	アシスト比率の測定	JIS D 9115
5	もち米	米粒の表面観察	
6	もち米	もち・うるち米の判定	
7	こたつ	揮発性有機化合物 (VOC) 放散試験	
8	こたつ	総揮発性有機化合物 (TVOC)	
9	眼鏡	材質調査	
10	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意	成分分析	
11	液体の入ったスマートフォンケースからの液漏れに注意	皮膚刺激試験	
12	ミネラルウォーター	異臭分析	
13	オイルヒーター	揮発性有機化合物 (VOC) 放散試験	
14	軟水器	水質検査	
15	浄水器	水質検査	
16	電気ケトル	異臭分析	
17	電気ケトル	溶出試験	
18	フライパン	異臭分析	
19	事務用椅子	破断面解析(マクロ観察)	
20	事務用椅子	破断面解析(マイクロ観察)	
21	事務用椅子	破断面解析(断面組織観察)	
22	車いす	走行耐久テスト	JIS T 9201

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
23	毛布と敷きパッド	吸湿発熱性	ISO18782 吸湿発熱性試験
24	毛布と敷きパッド	保温性	JISL1096 の A 法 (恒温法)
25	カセットコンロ	JIS を準用したテスト① 7.4 ガス通路の気密試験	JIS S 2147
26	カセットコンロ	JIS を準用したテスト② 7.12 圧力感知安全装置の作 動性能試験	JIS S 2147
27	カセットコンロ	JIS を準用したテスト③ 7.1 容器の寸法及び容器バル ブの寸法	JIS S 2148
28	カセットコンロ	JIS を準用したテスト④ 9.5 気密試験	JIS S 2148
29	運動靴	染色摩擦堅ろう度	
30	電気ケトル	成分分析	食品製造用水の水質検査項目 (26 項目)
31	コート	外観調査 (生物顕微鏡)	
32	さくらえび	魚種判別	
33	海水浴での「フロート使用中 の事故」に気を付けましょ う!	風によりテスト対象商品が漂 流する速度のテスト	
34	海水浴での「フロート使用中 の事故」に気を付けましょ う!	海水浴場でのテスト	
35	自転車用幼児座席	破断面解析(マクロ観察)	
36	自転車用幼児座席	破断面解析(マイクロ観察)	
37	自転車用幼児座席	強度試験(耐久強度試験)	CPSA0070 自転車用幼児座席の SG 基準
38	自転車用幼児座席	静荷重強度試験	CPSA0070 自転車用幼児座席の SG 基準
39	使い捨てライター	消費生活用製品安全法に基づ くテスト	JIS S4801:2018
40	ゴム手袋	外観調査	
41	ゴム手袋	JIS T 9107 「単回使用手術用 ゴム手袋」に基づくテスト ①引張強度テスト(a)切断時 引張力	JIS T 9107

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
42	ゴム手袋	JIS T 9108「単回使用手術用ゴム手袋」に基づくテスト ①引張強度テスト(b)切断時伸び	JIS T 9108
43	ゴム手袋	JIS T 9109「単回使用手術用ゴム手袋」に基づくテスト ②厚さ測定	JIS T 9109
44	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	重量及びサイズの測定	
45	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	崩壊性試験	第十七改正日本薬局方「崩壊試験法」
46	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ルテインの定量	
47	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	グルコサミンの定量	
48	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	GABA の定量	
49	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	HMB の定量	
50	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ビタミン B6 の定量	食品表示基準
51	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ビタミン B12 の定量	食品表示基準
52	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ビタミン C (総、酸化型、還元型) の定量	食品表示基準「高速液体クロマトグラフ法」
53	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	フェオホルバイド (既存、総) の測定	昭和 56 年 5 月 8 日付環食第 99 号「フェオホルバイド等クロロフィル分解物含有するクロレラによる衛生上の危害防止について」中、「既存フェオホルバイド定量法」
54	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	生菌数・大腸菌群	食品衛生検査指針 微生物編 (2015)
55	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	カビ数・酵母数	食品衛生検査指針 微生物編 (2015)
56	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	鉛の定量	
57	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ヒ素の定量	
58	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	酸価、過酸化価	昭和 34 年厚生省告示第 370 号「食品、添加物等の規格基準」中、「酸価の測定法」「過酸化価の測定法」

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
59	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	乳酸菌数	食品衛生検査指針 微生物編 (2015)
60	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ルテインの定量 (クロスチェック)	
61	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	グルコサミンの定量 (クロスチェック)	
62	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	GABA の定量 (クロスチェック)	
63	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	HMB の定量 (クロスチェック)	
64	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ビタミン B6 の定量 (クロスチェック)	食品表示基準
65	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ビタミン B12 の定量 (クロスチェック)	食品表示基準
66	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ビタミン C (総) の定量 (クロスチェック)	食品表示基準「高速液体クロマトグラフ法」
67	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	崩壊性試験 (クロスチェック)	第十七改正日本薬局方「崩壊試験法」
68	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ルテインの定量 (検証)	
69	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	グルコサミンの定量 (検証)	
70	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	HMB の定量 (検証)	
71	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ビタミン B6 の定量 (検証)	食品表示基準
72	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ビタミン B12 の定量 (検証)	食品表示基準
73	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	ビタミン C (総) の定量 (検証)	食品表示基準「高速液体クロマトグラフ法」
74	錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査	グルコサミンの定量 (分析方法を変えての検証)	
75	炭酸水製造機	破面観察	
76	カセットポンペ	JISを準用したテスト① 7.4 ガス通路の気密試験	JIS S 2147
77	カセットポンペ	JIS を準用したテスト② 7.1 容器の寸法及び容器バルブの寸法	JIS S 2148
78	カセットポンペ	JIS を準用したテスト③ 9.7 ステム作動荷重試験	JIS S 2148

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
79	カセットボンベ	JIS を準用したテスト③ 9.12 容器バルブの圧縮寸法 及び初期噴射ストローク寸法 試験	JIS S 2148
80	ポールハンガー	揮発性有機化合物 (VOC) 放散 試験	
81	ポールハンガー	総揮発性有機化合物 (TVOC)	
82	水泳帽	ホルムアルデヒド含有量	
83	眼鏡の形をした拡大鏡	破損部の破面観察	
84	タトゥーシールやフェイス ペイントによる肌トラブル が発生!	ホルムアルデヒド	
85	玩具	食品衛生法に基づくおもちゃ の試験	食品衛生法
86	眼鏡	破断面調査	
87	浴衣	染色堅ろう度 (洗濯)	JIS-L-0844
88	浴衣	染色堅ろう度 (汗)	JIS-L-0848
89	米	分析機器による食味の評価	
90	スプレー缶塗料	破断面観察	
91	洗濯用品	汚れ落ちに関するテスト	JIS L1919、SEK マーク繊維製品 認証基準
92	冷凍食品	顕微鏡観察	実体顕微鏡、生物顕微鏡
93	冷凍食品	定性分析 (FT-IR)	
94	冷凍食品	元素分析 (蛍光 X 線)	
95	池用の防水シート	破断面調査	
96	池用の防水シート	引張強度試験	JIS T 9107準拠 JIS K 6251試 験
97	炭酸泉入浴装置	破断面調査	
98	電子タバコ	ニコチンの定量分析	
99	シルバーカー (歩行補助者)	破断面解析 (マクロ観察)	
100	シルバーカー (歩行補助者)	破断面解析 (マイクロ観察)	

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
101	シルバーカー(歩行補助者)	破断面解析(断面組織観察)	
102	補聴器	破損部の破面観察	
103	ベビーカーの転倒による乳幼児の事故に注意	SG 基準の安定性試験	CPSA001 ベビーカーのSG 基準
104	除湿機	破断面調査	
105	冷凍冷蔵庫	定性分析 (FT-IR)	
106	冷凍冷蔵庫	元素分析 (EDX)	
107	真空包装機専用容器	破断面調査	
108	真空包装機専用容器	異物解析 (FT-IR)	
109	真空包装機専用容器	材質調査	
110	婦人用ニット	異臭分析	
111	DVD	特性検査	DVD Specifications for Read-Only Disc Part 1 PHYSICAL SPECIFICATIONS
112	長靴	損傷部の観察(破面観察)	
113	長靴	損傷部の観察(FT-IR)	
114	長靴	引張強さ、伸び等	JIS S5005
115	眼鏡の形をした拡大鏡	光学中心間距離測定	
116	眼鏡の形をした拡大鏡	拡大倍率調査	
117	果実・野菜ミックスジュース	ビタミンA、 α -カロテン、 β -カロテン含有量	
118	ケイ素溶出焼石	ケイ素濃度の分析	
119	敷き布団	繊維鑑別及び混用率の調査	
120	敷き布団	繊維鑑別及び混用率の調査(クロスチェック)	
121	ステンレス製卓上型魔法瓶	破断面調査	
122	子ども服	繊維鑑別及び混用率の調査	
123	子ども服	繊維鑑別及び混用率の調査(クロスチェック)	
124	シューズカバー	耐滑試験	JIS T 8101 準用

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
125	フライパン	溶媒抽出物の分析	食品・添加物等の規格基準
126	手動車椅子の破損に注意	走行耐久テスト	JIS T 9201
127	手動車椅子の破損に注意	走行耐久テスト (クロスチェック)	JIS T 9201
128	電動アシスト自転車のバッテリー充電器	段ボールの染みの成分分析	
129	使い捨てライター	消費生活用製品安全法に基づくテスト	JIS S 4801

令和元年度 教育研修事業 業務実績(116回)

資料8

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	指定講座	日数	実施時期(始期)	実施時期(終期)	集合研修								
							予定人員	受講者数	うち聴講者 (国家公務員等)	除く聴講者	定員充足率	満足度 回答者数	満足度 (5段階評価)	満足度 回答率	
消費者行政職員研修	管理職講座	相模原	★	2	日間	2019年5月23日	2019年5月24日	72	78	0	78	108.3%	72	4.6	92.3%
消費者行政職員研修	管理職講座in徳島	徳島市	★	1	日間	2019年6月28日	2019年6月28日	72	31	0	31	43.1%	29	4.5	93.5%
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	2019年5月15日	2019年5月17日	72	68	3	65	94.4%	61	4.7	89.7%
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	2019年6月3日	2019年6月5日	72	80	0	80	111.1%	72	4.8	90.0%
消費者行政職員研修	職員講座(基礎コース)in徳島	鳴門	★	2	日間	2019年7月11日	2019年7月12日	72	38	0	38	52.8%	36	4.6	94.7%
消費者行政職員研修	職員講座(実務講座)	相模原	★	3	日間	2019年6月12日	2019年6月14日	72	38	0	38	52.8%	37	4.6	97.4%
消費者行政職員研修	職員講座(実務講座)in徳島	鳴門	★	2	日間	2019年11月28日	2019年11月29日	72	19	0	19	26.4%	19	4.5	100.0%
消費者行政職員研修	PIO-NETデータ活用セミナー	相模原	★	2	日間	2019年6月20日	2019年6月21日	72	71	0	71	98.6%	66	4.7	93.0%
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	2019年5月27日	2019年5月31日	50	58	3	55	116.0%	53	4.9	91.4%
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	2019年6月24日	2019年6月28日	50	35	0	35	70.0%	31	4.9	88.6%
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)	相模原	★	3	日間	2019年10月9日	2019年10月11日	72	68	0	68	94.4%	63	4.8	92.6%
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)	相模原	★	3	日間	2019年12月11日	2019年12月13日	72	47	0	47	65.3%	43	4.8	91.5%
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(基本短縮コースin徳島)	鳴門	★	3	日間	2019年7月24日	2019年7月26日	72	29	0	29	40.3%	28	4.9	96.6%
消費生活相談員研修	主任・リーダー相談員研修【中止】	相模原	★	2	日間	2020年3月5日	2020年3月6日	—	—	—	—	—	—	—	—
消費生活相談員研修	専門・事例講座 情報通信サービス関連の消費者トラブルー通信契約からインターネット通販まで①	相模原	★	3	日間	2019年9月9日	2019年9月11日	72	84	1	83	116.7%	74	4.7	88.1%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 情報通信サービス関連の消費者トラブルー通信契約からインターネット通販まで②	相模原	★	3	日間	2019年11月6日	2019年11月8日	72	101	2	99	140.3%	92	4.7	91.1%
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の高齢者に多くみられる消費者トラブルー訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入を中心に①	相模原	★	3	日間	2019年9月18日	2019年9月20日	72	68	1	67	94.4%	65	4.7	95.6%
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の高齢者に多くみられる消費者トラブルー訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入を中心に②	相模原	★	3	日間	2019年10月16日	2019年10月18日	72	56	1	55	77.8%	52	4.9	92.9%
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の高齢者に多くみられる消費者トラブルー訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入を中心に③	相模原	★	3	日間	2019年11月11日	2019年11月13日	72	61	2	59	84.7%	57	4.9	93.4%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 自動車・自転車関連の商品知識と消費者トラブル①	相模原	★	3	日間	2019年9月25日	2019年9月27日	72	27	0	27	37.5%	27	4.7	100.0%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 自動車・自転車関連の商品知識と消費者トラブル②	相模原	★	3	日間	2019年10月23日	2019年10月25日	72	44	1	43	61.1%	40	4.8	90.9%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル①	相模原	★	3	日間	2019年9月30日	2019年10月2日	72	48	2	46	66.7%	38	4.7	79.2%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル②	相模原	★	3	日間	2019年10月28日	2019年10月30日	72	30	0	30	41.7%	25	4.7	83.3%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル③	相模原	★	3	日間	2019年11月27日	2019年11月29日	72	47	2	45	65.3%	42	4.7	89.4%
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の高齢者に多くみられる消費者トラブルー通信販売取引、特定継続的役務提供取引、業務提供誘引販売を中心に①	相模原	★	3	日間	2019年12月4日	2019年12月6日	72	85	2	83	118.1%	77	4.9	90.6%
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の高齢者に多くみられる消費者トラブルー通信販売取引、特定継続的役務提供取引、業務提供誘引販売を中心に②	相模原	★	3	日間	2020年1月20日	2020年1月22日	72	63	3	60	87.5%	57	4.9	90.5%
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】特定商取引法関連の高齢者に多くみられる消費者トラブルー通信販売取引、特定継続的役務提供取引、業務提供誘引販売を中心に③【中止】	相模原	★	3	日間	2020年2月26日	2020年2月28日	—	—	—	—	—	—	—	—
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】表示・広告に関する消費者トラブルー最近の法改正等を踏まえて①	相模原	★	3	日間	2019年12月18日	2019年12月20日	72	118	6	112	163.9%	102	4.7	86.4%
消費生活相談員研修	専門・事例講座【新設】表示・広告に関する消費者トラブルー最近の法改正等を踏まえて②	相模原	★	3	日間	2020年1月29日	2020年1月31日	72	97	6	91	134.7%	88	4.8	90.7%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 土地・住宅関連の消費者トラブル①	相模原	★	3	日間	2020年1月15日	2020年1月17日	72	45	1	44	62.5%	41	4.8	91.1%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 土地・住宅関連の消費者トラブル②	相模原	★	3	日間	2020年2月12日	2020年2月14日	72	61	2	59	84.7%	54	4.9	88.5%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 商品の安全・品質等に関する消費者トラブル①	相模原	★	3	日間	2020年2月5日	2020年2月7日	72	40	2	38	55.6%	40	4.8	100.0%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 商品の安全・品質等に関する消費者トラブル②【中止】	相模原	★	3	日間	2020年3月11日	2020年3月13日	—	—	—	—	—	—	—	—
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】若者に多い消費者トラブルー支払方法の特徴も踏まえて①	相模原	★	2	日間	2019年5月13日	2019年5月14日	72	85	3	82	118.1%	77	4.8	90.6%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】若者に多い消費者トラブルー支払方法の特徴も踏まえて②	相模原	★	2	日間	2019年6月10日	2019年6月11日	72	107	3	104	148.6%	99	4.7	92.5%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】若者に多い消費者トラブルー支払方法の特徴も踏まえてin徳島	鳴門	★	2	日間	2019年5月30日	2019年5月31日	72	50	0	50	69.4%	48	4.8	96.0%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブル①	相模原	★	2	日間	2019年6月6日	2019年6月7日	72	119	4	115	165.3%	104	4.7	87.4%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブル②	相模原	★	2	日間	2019年7月11日	2019年7月12日	72	102	4	98	141.7%	87	4.8	85.3%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブル③	相模原	★	2	日間	2019年9月2日	2019年9月3日	72	108	5	103	150.0%	93	4.8	86.1%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブルin徳島	鳴門	★	2	日間	2019年10月17日	2019年10月18日	72	63	0	63	87.5%	58	4.8	92.1%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題解決に向けた消費者相談①	相模原	★	2	日間	2019年7月1日	2019年7月2日	72	30	6	24	41.7%	28	4.8	93.3%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題解決に向けた消費者相談②	相模原	★	2	日間	2019年8月1日	2019年8月2日	72	44	9	35	61.1%	37	4.8	84.1%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】災害に関連する消費者トラブル①	相模原	★	2	日間	2019年7月22日	2019年7月23日	72	47	3	44	65.3%	43	4.6	91.5%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】災害に関連する消費者トラブル②	相模原	★	2	日間	2019年9月4日	2019年9月5日	72	38	0	38	52.8%	35	4.6	92.1%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】災害に関連する消費者トラブル③	相模原	★	2	日間	2019年10月7日	2019年10月8日	72	34	1	33	47.2%	33	4.7	97.1%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】相談対応に必要な法律知識と対応困難な相談者への対応①	相模原	★	2	日間	2019年10月3日	2019年10月4日	72	46	3	43	63.9%	42	4.8	91.3%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】相談対応に必要な法律知識と対応困難な相談者への対応②	相模原	★	2	日間	2019年12月2日	2019年12月3日	72	40	0	40	55.6%	36	4.8	90.0%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】相談対応に必要な法律知識と対応困難な相談者への対応in徳島	鳴門	★	2	日間	2019年11月7日	2019年11月8日	72	24	0	24	33.3%	23	4.9	95.8%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】インターネット取引の仕組みと消費者トラブルーネット通販からシェアリングエコノミーまで①	相模原	★	2	日間	2019年10月31日	2019年11月1日	72	111	4	107	154.2%	99	4.6	89.2%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】インターネット取引の仕組みと消費者トラブルーネット通販からシェアリングエコノミーまで②	相模原	★	2	日間	2019年12月16日	2019年12月17日	72	92	2	90	127.8%	76	4.8	82.6%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】インターネット取引の仕組みと消費者トラブルーネット通販からシェアリングエコノミーまで③	相模原	★	2	日間	2020年1月23日	2020年1月24日	72	97	3	94	134.7%	80	4.7	82.5%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)【新設】インターネット取引の仕組みと消費者トラブルーネット通販からシェアリングエコノミーまでin徳島	鳴門	★	2	日間	2020年2月6日	2020年2月7日	72	53	3	50	73.6%	49	4.6	92.5%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)旅行関連サービスの仕組みと消費者トラブルーオンライン旅行取引を中心に①	相模原	★	2	日間	2019年11月14日	2019年11月15日	72	72	2	70	100.0%	67	4.8	93.1%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)旅行関連サービスの仕組みと消費者トラブルーオンライン旅行取引を中心に②	相模原	★	2	日間	2019年12月9日	2019年12月10日	72	62	3	59	86.1%	50	4.8	80.6%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)旅行関連サービスの仕組みと消費者トラブルーオンライン旅行取引を中心にin徳島	鳴門	★	2	日間	2020年1月16日	2020年1月17日	72	28	0	28	38.9%	27	4.9	96.4%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)電気通信サービス関連の消費者トラブルー電気通信事業法を中心に①	相模原	★	2	日間	2019年11月25日	2019年11月26日	72	75	1	74	104.2%	73	4.9	97.3%
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)電気通信サービス関連の消費者トラブルー電気通信事業法を中心に②	相模原	★	2	日間	2020年1月27日	2020年1月28日	72	68	4	64	94.4%	60	4.9	88.2%
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー①	相模原	★	3	日間	2019年7月3日	2019年7月5日	72	71	0	71	98.6%	66	4.8	93.0%
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー②	相模原	★	3	日間	2019年7月24日	2019年7月26日	72	64	4	60	88.9%	57	4.9	89.1%

消費生活相談員研修	専門講座地域コース(情報通信サービス関連の消費者トラブル)	北海道・札幌市		2	日間	2019年6月27日	2019年6月28日	50	63	0	63	126.0%	51	4.8	81.0%	
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(若者に多い消費者トラブル)	千葉県		1	日間	2019年7月26日	2019年7月26日	50	57	0	57	114.0%	49	4.7	86.0%	
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(特定商取引法関連の消費者トラブル)	大阪府	★	2	日間	2019年9月5日	2019年9月6日	120	114	0	114	95.0%	100	4.8	87.7%	
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(相談対応に必要な法律知識と対応困難な相談者への対応)	福島県		1	日間	2019年9月13日	2019年9月13日	40	42	0	42	105.0%	37	4.7	88.1%	
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(電気通信サービス関連の消費者トラブル)	静岡県		1	日間	2019年9月20日	2019年9月20日	50	34	0	34	68.0%	34	4.7	100.0%	
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(情報通信サービス関連の消費者トラブル)	愛知県	★	2	日間	2019年9月26日	2019年9月27日	100	102	0	102	102.0%	83	4.8	81.4%	
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(表示・広告に関する消費者トラブル)	石川県		2	日間	2019年10月24日	2019年10月25日	70	56	0	56	80.0%	52	4.6	92.9%	
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブル)	滋賀県		2	日間	2019年11月28日	2019年11月29日	50	51	0	51	102.0%	51	4.9	100.0%	
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(災害に関連する消費者トラブル)	宮崎県		2	日間	2019年11月28日	2019年11月29日	50	44	2	42	88.0%	30	4.7	68.2%	
消費生活相談員研修	専門講座地域コース(インターネット取引の仕組みと消費者トラブル)	山口県		2	日間	2019年12月5日	2019年12月6日	80	62	0	62	77.5%	55	4.7	88.7%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	宮城県		1	日間	2019年11月18日	2019年11月18日	40	40	0	40	100.0%	36	4.6	90.0%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	栃木県		1	日間	2019年9月26日	2019年9月26日	40	13	0	13	32.5%	13	4.9	100.0%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	新潟県		1	日間	2019年10月9日	2019年10月9日	40	24	0	24	60.0%	21	4.1	87.5%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	山梨県		1	日間	2019年9月27日	2019年9月27日	40	22	0	22	55.0%	22	3.9	100.0%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	長野県		1	日間	2020年1月27日	2020年1月27日	40	21	0	21	52.5%	18	4.6	85.7%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	富山県		1	日間	2020年2月3日	2020年2月3日	40	31	0	31	77.5%	31	4.7	100.0%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	京都府		1	日間	2020年2月18日	2020年2月18日	40	59	0	59	147.5%	48	4.8	81.4%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	和歌山県		1	日間	2019年8月28日	2019年8月28日	40	42	0	42	105.0%	38	4.4	90.5%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	愛媛県		1	日間	2019年10月28日	2019年10月28日	40	24	0	24	60.0%	14	4.7	58.3%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース	大分県		1	日間	2019年10月9日	2019年10月9日	40	18	0	18	45.0%	18	4.8	100.0%	
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース)-基礎を中心に若者向け・高齢者向けの講座実施を目指す①-	相模原	★	3	日間	2019年4月24日	2019年4月26日	50	19	0	19	38.0%	18	4.8	94.7%	
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座(基礎コース)-基礎を中心に若者向け・高齢者向けの講座実施を目指す②-	相模原	★	3	日間	2019年5月20日	2019年5月22日	50	48	0	48	96.0%	40	4.9	83.3%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)-若年者(小・中学生を中心に)への講座実施に向けて-	相模原	★	3	日間	2019年6月17日	2019年6月19日	50	55	0	55	110.0%	48	4.8	87.3%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)-若年者(高校・大学生を中心に)への講座実施に向けて-	相模原	★	3	日間	2019年7月17日	2019年7月19日	50	62	2	60	124.0%	58	4.7	93.5%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)-若年者(高校・大学生を中心に)への講座実施に向けてin徳島	鳴門	★	3	日間	2019年9月25日	2019年9月27日	50	17	0	17	34.0%	17	4.8	100.0%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座(応用コース)-高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて-	相模原		3	日間	2019年7月8日	2019年7月10日	50	34	0	34	68.0%	31	4.9	91.2%	
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	2019年9月6日	2019年9月7日	72	51	0	51	70.8%	38	4.7	74.5%	
消費者教育推進のための研修	【新設】教員を対象にした消費者教育講座(地域コース)(共催B)	茨城県		1	日間	2019年10月4日	2019年10月4日	30	30	4	26	100.0%	27	4.8	90.0%	
消費者教育推進のための研修	【新設】教員を対象にした消費者教育講座(地域コース)(共催B)	京都市		1	日間	2019年11月1日	2019年11月1日	30	40	5	35	133.3%	35	4.9	87.5%	
消費者教育推進のための研修	【新設】教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)	玉川大学		1	日間	2019年7月31日	2019年7月31日	30	15	0	15	50.0%	14	4.8	93.3%	
消費者教育推進のための研修	【新設】教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)	相模女子大学		1	日間	2019年8月22日	2019年8月22日	30	11	0	11	36.7%	11	5.0	100.0%	
消費者教育推進のための研修	【新設】教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)	大阪教育大学		1	日間	2019年7月30日	2019年7月30日	35	30	0	30	85.7%	28	4.7	93.3%	
消費者教育推進のための研修	【新設】教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)	神戸学院大学		1	日間	2019年8月2日	2019年8月2日	30	45	0	45	150.0%	42	4.6	93.3%	
消費者教育推進のための研修	【新設】教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)	桃山学院大学		1	日間	2019年8月5日	2019年8月5日	100	86	0	86	86.0%	84	4.4	97.7%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育推進研修支援コース(地方公共団体への講師派遣事業)教員	宮城県		1	日間	2019年8月5日	2019年8月5日	30	52	0	52	173.3%	38	4.6	73.1%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育推進研修支援コース(地方公共団体への講師派遣事業)教員	島根県		1	日間	2019年11月29日	2019年11月29日	30	36	0	36	120.0%	24	4.9	66.7%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育コーディネーター講座in徳島-最近の取組報告および情報交換を中心に-【中止】	徳島市	★	1	日間	2020年2月28日	2020年2月28日	—	—	—	—	—	—	—	—	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育コーディネーター講座(地域コース)(共催C)	北海道		1	日間	2019年8月9日	2019年8月9日	30	20	0	20	66.7%	18	4.5	90.0%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育コーディネーター講座(地域コース)(共催C)	佐賀県		1	日間	2019年10月4日	2019年10月4日	30	16	3	13	53.3%	15	4.9	93.8%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育推進研修支援コース(地方公共団体への講師派遣事業)コーディネーター	兵庫県		1	日間	2019年12月12日	2019年12月12日	30	24	0	24	80.0%	19	5.0	79.2%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育推進研修支援コース(地方公共団体への講師派遣事業)コーディネーター	長崎県		1	日間	2019年8月23日	2019年8月23日	30	33	0	33	110.0%	30	4.9	90.9%	
消費者教育推進のための研修	【新設】若者と共に考える消費者トラブル防止のための消費者教育講座	徳島市	★	3	日間	2019年12月18日	2019年12月20日	36	22	0	22	61.1%	19	4.9	86.4%	
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	2020年2月19日	2020年2月21日	72	51	0	51	70.8%	51	4.8	100.0%	
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座	相模原	★	2	日間	2019年11月18日	2019年11月19日	50	41	0	41	82.0%	39	4.3	95.1%	
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座in徳島	鳴門	★	2	日間	2019年9月5日	2019年9月6日	50	16	3	13	32.0%	14	4.9	87.5%	
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)(1日コース)	東京		1	日間	2019年12月13日	2019年12月13日	50	50	2	48	100.0%	42	4.5	84.0%	
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座(地域で取り組む人向け)in徳島(1日コース)	徳島市		1	日間	2019年8月5日	2019年8月5日	50	36	4	32	72.0%	31	4.7	86.1%	
消費者リーダー研修	全国消費者フォーラム【中止】	東京都内		1	日間	2020年2月25日	2020年2月25日	—	—	—	—	—	—	—	—	
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー①	東京		1	日間	2019年10月16日	2019年10月16日	80	96	0	96	120.0%	85	4.5	88.5%	
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー②	東京		1	日間	2020年2月12日	2020年2月12日	80	64	0	64	80.0%	60	4.6	93.8%	
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	消費生活相談に携わる上での心構え					2019年7月1日	2020年3月31日	600	988	448			4.8			
遠隔研修	消費生活相談に必要な改正民法のポイント-債権法改正を中心に-					2019年7月1日	2020年3月31日	600	988	453			4.7			
遠隔研修	消費者契約法改正の概要とポイント-平成28年改正と平成30年改正-					2019年7月19日	2020年3月31日	600	988	368			4.8			
遠隔研修	インターネット取引に関する消費生活相談のための基礎知識-情報商材に関する消費者トラブルの現状と問題点-					2019年7月19日	2020年3月31日	600	988	524			4.8			
遠隔研修	消費者行政職員に求められる役割について-相談体制の強化から地域連携へ-					2019年8月6日	2020年3月31日	600	988	230			4.6			
遠隔研修	消費生活相談に必要な電気通信サービスに関する法知識					2019年8月6日	2020年3月31日	600	988	414			4.8			
遠隔研修	商品安全に関わる相談対応-一件の救済で終わらせないために-					2019年8月23日	2020年3月31日	600	988	227			4.8			
遠隔研修	改めて学ぶ特定商取引法					2019年8月23日	2020年3月31日	600	988	342			4.9			
遠隔研修	消費生活相談に関連する標準約款(旅行・引越・宅配便等)の知識					2019年9月10日	2020年3月31日	600	988	356			4.8			
遠隔研修	賃貸住宅に関連する消費生活相談のための基礎知識-民法改正を踏まえ-					2019年9月10日	2020年3月31日	600	988	344			4.9			
遠隔研修	若者を惹きつける消費者教育講座の実施に向けて					2019年9月27日	2020年3月31日	600	988	368			4.8			
遠隔研修	知的障がい者向け消費者教育講座の実施に向けて-金銭教育を中心に-					2019年9月27日	2020年3月31日	600	988	244			4.5			

令和元年度 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)
1,108人	234人	874人	325人	37.2%

●都道府県別合格者数と累計合格者数

(人)

都道府県	令和元年度 合格者数	累計合格者数 平成28～令和元年度	都道府県	令和元年度 合格者数	累計合格者数 平成28～令和元年度
北海道	11	54	滋賀県	6	25
青森県	2	5	京都府	3	32
岩手県	2	18	大阪府	12	65
宮城県	5	36	兵庫県	10	94
秋田県	0	12	奈良県	4	19
山形県	2	13	和歌山県	3	27
福島県	3	17	鳥取県	3	9
茨城県	13	54	島根県	4	17
栃木県	11	49	岡山県	2	23
群馬県	6	35	広島県	10	38
埼玉県	7	90	山口県	4	24
千葉県	13	112	徳島県	7	26
東京都	38	221	香川県	2	9
神奈川県	18	109	愛媛県	2	25
新潟県	5	25	高知県	4	11
富山県	3	20	福岡県	12	37
石川県	6	19	佐賀県	5	28
福井県	3	16	長崎県	4	22
山梨県	5	15	熊本県	7	34
長野県	9	37	大分県	3	20
岐阜県	6	40	宮崎県	6	26
静岡県	17	69	鹿児島県	3	18
愛知県	7	125	沖縄県	0	8
三重県	17	50	(海外)	0	0
			合計	325	1,878

※合格時の居住地

令和元年度 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)
1,108人	234人	874人	325人	37.2%

●都道府県別資格認定者数と累計認定者数

(人)

都道府県	令和元年度認定者数		累計認定者数 (平成4～ 令和元年度)	都道府県	令和元年度認定者数		累計認定者数 (平成4～ 令和元年度)
		新規認定者				新規認定者	
北海道	11	9	251	滋賀県	6	3	103
青森県	2	2	38	京都府	3	2	137
岩手県	2	1	76	大阪府	12	7	378
宮城県	5	3	144	兵庫県	10	5	500
秋田県	0	0	40	奈良県	4	3	115
山形県	2	1	52	和歌山県	3	2	56
福島県	3	1	46	鳥取県	3	3	34
茨城県	13	6	177	島根県	4	3	45
栃木県	11	8	108	岡山県	2	2	67
群馬県	6	5	79	広島県	10	8	129
埼玉県	7	5	316	山口県	4	3	79
千葉県	13	8	384	徳島県	7	6	67
東京都	38	28	814	香川県	2	1	51
神奈川県	18	14	548	愛媛県	2	2	58
新潟県	5	5	66	高知県	4	3	43
富山県	3	2	68	福岡県	12	6	268
石川県	6	3	63	佐賀県	5	2	73
福井県	3	1	49	長崎県	4	2	61
山梨県	5	2	32	熊本県	7	5	81
長野県	9	7	71	大分県	3	0	56
岐阜県	6	4	124	宮崎県	6	2	51
静岡県	17	15	205	鹿児島県	3	3	84
愛知県	7	6	345	沖縄県	0	0	45
三重県	17	16	92	(海外)	0	0	3
※合格時の居住地				全国	325	225	6,772

ADR申請事案の分野別状況等（令和元年度受付分）

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	34
2. 教養・娯楽サービス	30
3. 他の役務	25
4. 運輸・通信サービス	18
4. 商品一般	18
6. 工事・建築・加工	13
7. 食料品	12
7. 保健・福祉サービス	12
9. 教養娯楽品	8
9. 車両・乗り物	8
1 1. 土地・建物・設備	6
1 2. 保健衛生品	5
1 3. 住居品	4
1 4. 修理・補修	3
1 4. 内職・副業・ねずみ講	3
1 4. レンタル・リース・賃借	3
1 7. クリーニング	1
1 7. 管理・保管	1
合 計	204

(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	176(86.3%)
2. 販売方法	78(38.2%)
3. 品質・機能・役務品質	35(17.2%)
4. 表示・広告	18(8.8%)
5. 接客対応	14(6.9%)
6. 法規・基準	9(4.4%)
7. 安全・衛生	3(1.5%)
8. 価格・料金	1(0.5%)
	204(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)	200(98.0%)
2. 第2号類型 (重大性)	5(2.5%)
(1) 生命・身体	4(2.0%)
(2) 財産	1(0.5%)
3. 第3号類型 (複雑性等)	1(0.5%)
	204(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	42 (20.6%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	162 (79.4%)
合 計	204 (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)	203 (99.5%)
3. 合議体 (3人)	0 (0.0%)
4. その他 ^(注)	1 (0.5%)
合 計	204 (100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

令和元年度ADR手続結果の概要(公表実績の一覧)

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
1~2	令和元年 6月20日	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(13)(14)	×	リアルギブ株式会社 合同会社SOULEIADO
3~4		書籍広告の解約に関する紛争(1)(2)	×	合同会社東報堂
5		食事等のセミナーの解約に関する紛争	×	株式会社The Venus
6		インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(17)	×	株式会社リアージュ
7~8		希少金貨等の購入契約に関する紛争(4)(5)	○	
9		痩身エステのレーザー照射による危害に関する紛争	×	
10		建築士資格取得講座の解約に関する紛争(2)	○	
11		戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争(3)	×	
12		戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争(4)	○	
13		クレジットカードの不正利用に関する紛争(13)	○	
14		中古自動車の保証契約に関する紛争	×	
15		新築戸建て住宅の施工に関する紛争	×	
16		中古自動車の購入に関する紛争(6)	○	
17		育毛クリニックの返金に関する紛争	○	
18		宿泊予約の解約に関する紛争	×	
19		仮想通貨トレードシステムに関する紛争	×	
20		クリーニング事故に関する紛争(8)	○	
21		クレジットカードの不正利用に関する紛争(15)	○	
22		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(7)	○	
23		美容器具による脱毛に関する紛争	○	
24		語学教室の解約に関する紛争(3)	○	
25		保険転換契約に関する紛争(3)	○	
26		資格取得講座の解約に関する紛争(2)	○	
27		家庭教師の解約に関する紛争(2)	○	
28		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(21)	○	
29		住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(5)	○	
30		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争(7)	○	
31		建築設計契約に関する紛争(2)	○	
32		年払いの保険料の解約に関する紛争(2)	×	
33		インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(15)	○	
34		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(23)	○	
35		連鎖販売取引の解約に関する紛争(15)	○	
36		クリーニング事故に関する紛争(9)	○	
37		自動車保険の更的手続に関する紛争	×	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
38		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(7)	×	
39		外貨建て終身保険の解約に関する紛争(3)	×	
40		クリーニング事故に関する紛争(10)	○	
41		インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(16)	○	
42~43		社債をうたった投資商品の返金に関する紛争(2)(3)	○	
44		飲料水のフランチャイズ会員契約の解約に関する紛争(2)	○	
45		コインパーキングの支払いに関する紛争	○	
46		音楽再生機の表示に関する紛争	○	
47		住宅補修のコンサルティング契約に関する紛争(3)	○	
48		クリーニング事故に関する紛争(15)	○	
49~51	令和元年 9月18日	原野商法の二次被害に関する紛争(6)~(8)	×	有限会社東京パブリックリゾート サンヨーフューチャー株式会社
52		宝飾品の解約に関する紛争(11)	○	株式会社Reve
53		保険申請を利用した住宅修理の契約書に関する紛争(2)	×	一般社団法人 日本住宅環境向上機構
54		健康食品による健康被害に関する紛争	○	
55		歯科治療契約の解約に関する紛争(3)	○	
56		所得補償保険の約款解釈に関する紛争(2)	○	
57~58		クレジットカードの不正利用に関する紛争(14)(15)	○	
59		自動車の買い取り契約に関する紛争(2)	○	
60		投資顧問契約の解約に関する紛争	○	
61~62		外国為替証拠金取引の取り消しに関する紛争(3)	×	
63		株式・金融商品の売買契約に関する紛争(2)	○	
64		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(7)	○	
65		布団等の次々販売に関する紛争(2)	○	
66		投資信託の契約に関する紛争(3)	○	
67		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(23)	○	
68		起業家育成セミナーの解約に関する紛争(3)	×	
69		パワーストーン等の次々販売に関する紛争	○	
70		家庭教師の解約に関する紛争(3)	○	
71		コンサルタント契約の解約に関する紛争(3)	○	
72		CO2排出権の差金決済取引に関する紛争(4)	○	
73		歯科治療契約の解約に関する紛争(4)	○	
74~75		インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(18)(20)	○	
76		施設の会員権の解約に関する紛争	○	
77		ETCカードの不正利用に関する紛争	○	
78		連鎖販売取引の解約に関する紛争(16)	○	
79~80		インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(19)(21)	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
81		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(24)	○	
82		住宅補修工事の解約に関する紛争(2)	×	
83		モバイルWi-Fiルーター等の解約に関する紛争(6)	○	
84		中古自動車の購入に関する紛争(9)	×	
85		建築士資格取得講座の解約に関する紛争(3)	○	
86		中古自動車の購入に関する紛争(10)	×	
87		パソコンの修理費用に関する紛争	○	
88~89		インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(22)	○	
90		有料動画配信サービスの解約に関する紛争	○	
91		IoTリモコンの不具合に関する紛争	○	
92	令和元年 12月12日	パーソナルトレーニング契約の解約に関する紛争(5)	×	株式会社POLICY
93		フラワーデザイン等にかかる業務委託契約に関する紛争	×	フラワースタジオ華箱アッカ こと 梶木 敏巳および上村 良子
94		太陽光発電システムのメンテナンス契約に関する紛争	×	株式会社お陽さまソーラーサービス
95		痩身施術の中途解約に関する紛争	×	整体リンパサロン両国駅前 こと 喜多 優
96		痩身エステ等の次々販売に関する紛争(4)	○	
97		デビットカード不正利用による損害の補償に関する紛争	×	
98		プロバイダー契約の解約に関する紛争	×	
99		戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争(5)	○	
100		中古自動車の購入に関する紛争(8)	×	
101		紛失盗難補償サービスの適用に関する紛争	○	
102		クレジットカードの不正利用に関する紛争(16)	×	
103		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(24)	○	
104		プリペイドカードの不正利用に関する紛争	○	
105		CO2排出権の差金決済取引に関する紛争(5)	○	
106		海外留学あっせんサービスに関する紛争(5)	○	
107		金融商品の売買契約に関する紛争	○	
108		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(25)	○	
109		健康食品の通信販売に関する紛争(4)	○	
110		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(9)	○	
111		学生寮の返金に関する紛争(2)	○	
112		定期保険の契約に関する紛争	○	
113~114		インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(23)(24)	○	
115		中古自動車の購入に関する紛争(11)	○	
116		英会話講座の中途解約に関する紛争	○	
117		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(25)	○	
118		ビジネス講座の解約に関する紛争(4)	○	
119		投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争(6)	×	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
120		中古自動車の購入に関する紛争(12)	○	
121		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(8)	○	
122		資格取得講座の解約に関する紛争(3)	○	
123		分譲マンションの水栓設備に関する紛争	○	
124		ネットショッピング決済の不正利用に関する紛争	○	
125		通信販売の定期購入に関する紛争	○	
126		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(26)	○	
127		ペットの売買契約に関する紛争(3)	○	
128		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争(26)	×	
129	令和2年 3月18日	代理店契約の解約に関する紛争	○	株式会社トラスト
130~132		住宅リフォームの次々販売に関する紛争(4)~(6)	○	エバーライフ株式会社
133		クレジットカードの不正利用に関する紛争(18)	×	株式会社セブン・カードサービス 株式会社ネイジー
134		浄水器のカートリッジの解約に関する紛争	×	株式会社エグゼ
135		自己啓発プログラムの解約に関する紛争	×	Songbird Project こと 長谷川 詩菜
136		キャッシュカードの不正利用に関する紛争	×	株式会社みずほ銀行
137		呉服等の次々販売に関する紛争(3)	○	
138		出会い系サイトの返金に関する紛争(7)	○	
139		レンタルスペースで発生した洋服のカビの補償に関する紛争	○	
140		婚活スクール契約の解約に関する紛争	×	
141		クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争(5)	○	
142		司法書士との委任契約に関する紛争	○	
143		外貨建て債券の解約に関する紛争(3)	○	
144		炭酸飲料製造機の不具合に関する紛争	○	
145		ペットの売買契約に関する紛争(4)	×	
146		健康食品の通信販売に関する紛争(5)	○	
147		クレジットカードの不正利用に関する紛争(17)	○	
148~151		ネットショッピング決済の不正利用に関する紛争(2)~(5)	○	
152		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(27)	○	
153		出会い系サイトの返金に関する紛争(8)	○	
154		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(26)	○	
155		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(9)	×	
156		屋根改修工事の返金等に関する紛争(3)	○	
157		電位治療器の解約に関する紛争	○	
158~159		医療保険の告知義務に関する紛争(2)(3)	○	
160		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(28)	○	
161		整骨院の整体施術の中途解約に関する紛争	○	
162		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(10)	○	

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
163		子ども用自転車による手指切断事故に関する紛争	○	
164		定期保険特約付終身保険の約款等に関する紛争	×	
165～166		クレジットカードの不正利用に関する紛争(19)(20)	○	
167		スマートメーターへの取換工事に起因する損害に関する紛争	×	
168		投資用マンションに係る契約の解約に関する紛争(7)	○	
169		レンタカーの補償金に関する紛争(2)	○	
170		建築設計契約に関する紛争(3)	×	
171		終身保険の解約に関する紛争(2)	○	
172		クレジットカードの不正利用に関する紛争(21)	×	
173		医療保険の告知義務に関する紛争(4)	○	
174		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(3)	○	
175		シロアリ駆除等契約に関する紛争(3)	○	
176		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(29)	○	
177		中古車の解約に関する紛争(3)	×	
178		パソコン教室の解約に関する紛争(2)	○	

○事業別決算額（決算報告書）

（単位：円）

区 分	平成30年度					令和元年度					対前年度増△減額	
	支出決算額	収入決算額	図書雑誌 出版収入	研修宿泊 収入	利子・雑益	支出決算額	収入決算額	図書雑誌 出版収入	研修宿泊 収入	利子・雑益	支出決算額	収入決算額
業務	1,407,261,933	80,961,856	45,195,256	34,266,600	1,500,000	1,795,363,869	67,558,343	41,077,413	26,480,930	0	388,101,936	△ 13,403,513
広報事業	88,617,076	44,954,544	44,954,544	0	0	81,017,928	40,834,325	40,834,325	0	0	△ 7,599,148	△ 4,120,219
情報・分析事業	770,926,071	0	0	0	0	1,162,425,235	0	0	0	0	391,499,164	0
相談事業	225,660,460	0	0	0	0	232,734,374	0	0	0	0	7,073,914	0
商品テスト事業	126,367,205	0	0	0	0	123,844,339	0	0	0	0	△ 2,522,866	0
研修事業	117,618,306	36,007,312	240,712	34,266,600	1,500,000	124,401,343	26,724,018	243,088	26,480,930	0	6,783,037	△ 9,283,294
ADR事業	76,985,254	0	0	0	0	70,314,485	0	0	0	0	△ 6,670,769	0
適格消費者団体 支援事業	1,087,561	0	0	0	0	626,165	0	0	0	0	△ 461,396	0
一般管理費	223,065,391	41,258,456	0	34,586,470	6,671,986	258,051,185	32,536,879	0	29,328,290	3,208,589	34,985,794	△ 8,721,577
人件費	1,302,791,108	0	0	0	0	1,211,830,711	0	0	0	0	△ 90,960,397	0
役職員給与	1,032,767,343	—	—	—	—	1,040,038,356	—	—	—	—	7,271,013	—
法定福利費	145,554,465	—	—	—	—	148,689,855	—	—	—	—	3,135,390	—
退職手当	124,469,300	—	—	—	—	23,102,500	—	—	—	—	△ 101,366,800	—
	2,933,118,432	122,220,312	45,195,256	68,853,070	8,171,986	3,265,245,765	100,095,222	41,077,413	55,809,220	3,208,589	332,127,333	△ 22,125,090

（注） 1. 決算額には前年度契約済繰越額を含んでいる。

2. 第4期中期目標における一定の事業等のまとまりごとの区分に基づくセグメント情報を開示している。

対前年度比較分析表

(単位:円)

【貸借対照表】	平成30年度①	令和元年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
資産の部				
I 流動資産	1,729,345,274	2,679,101,114	852,377,073	
現金及び預金	1,707,416,175	2,559,973,548	852,557,373	運営費交付金繰越(前期より)(△1,338,655)、運営費交付金繰越(2,305,682)、収益化による利益(49,753)、未払金等(△140,862)
売掛金	20,108,602	19,042,454	△1,066,148	宿泊室使用料(970)、研修受講料等(14)
たな卸資産	1,475,271	2,189,616	714,345	くらしの豆知識(556)、国民生活研究(△3)、切手・図書カード(162)
前払費用	302,593	275,813	△26,780	会場使用料(△27)
その他の未収入金	42,633	240,916	198,283	職員給与令和元年度精算分(212)
賞与引当金見返	0	97,378,767	97,378,767	会計基準改訂
II 固定資産				
1 有形固定資産	7,866,561,054	7,890,847,778	24,286,724	
建物	2,510,528,408	2,512,379,758	1,851,350	新規取得(6,452)除却(△4,601)
減価償却累計額	1,333,709,295	1,431,714,941	98,005,646	
構築物	578,145,834	579,944,444	1,798,610	新規取得
減価償却累計額	566,688,395	568,752,570	2,064,175	
機械装置	56,171,085	56,171,085	0	
減価償却累計額	56,107,450	56,123,354	15,904	
車両運搬具	7,969,159	8,318,159	349,000	新規取得
減価償却累計額	3,688,512	5,033,118	1,344,606	
工具器具備品	1,446,580,993	1,570,150,973	123,569,980	新規取得(318,604)、除却(△194,065)
減価償却累計額	1,335,084,712	1,190,455,710	△144,629,002	
リース資産(工具器具備品)	749,543,939	750,520,379	976,440	新規取得(消費税増分)
減価償却累計額	529,938,000	677,223,327	147,285,327	
立木竹	2,838,000	2,666,000	△172,000	除却(△172)
土地	6,340,000,000	6,340,000,000	0	
2 無形固定資産	259,242,752	105,104,638	△154,138,114	
ソフトウェア	258,990,752	104,852,638	△154,138,114	減価償却費
電話加入権	252,000	252,000	0	
3 投資その他の資産	275,813	963,132,000		
長期前払費用	275,813	0	△275,813	火災保険料(△275)
退職給付引当金見返	0	963,132,000	963,132,000	会計基準改訂
固定資産合計	8,126,079,619	8,959,084,416	833,004,797	
資産合計	9,855,424,893	11,638,185,530	1,782,760,637	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【貸借対照表】	平成30年度①	令和元年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
負債の部				
I 流動負債	1,821,702,436	2,649,510,227	827,807,791	
運営費交付金債務	1,338,655,000	2,305,682,000	967,027,000	01年度債務計上 (1,132,366)、30年度債務計上 (△165,339)
未払金	270,972,191	130,109,994	△ 140,862,197	業務経費関係 (△18,082)、一般管理費関係 (4,698)、退職金 (△127,478)
未払費用	31,452,849	25,883,215	△ 5,569,634	給与関係 (超勤、社会保険料事業主負担分) (△5,437)、業務経費関係 (△1,186)、一般管理費関係 (1,053)
未払消費税等	2,990,200	671,900	△ 2,318,300	
前受金	1,899,900	1,552,500	△ 347,400	宿泊料 (△596)、資格更新講座受講料 (249)
預り金	25,237,615	13,401,604	△ 11,836,011	厚生年金保険料 (△10,250)、地方税 (△1,729)、源泉所得税 (△1,871)、健康・介護保険料 (54)
賞与引当金	0	97,378,767	97,378,767	会計基準改訂
短期リース債務	150,494,681	74,830,247	△ 75,664,434	
II 固定負債	530,113,158	1,527,845,283	997,732,125	
資産見返負債	453,354,076	562,306,259	108,952,183	
資産見返運営費交付金	453,199,345	562,204,684	109,005,339	取得資産運営費交付金債務振替 (327,204)、資産見返交付金戻入 (△218,198)
資産見返寄附金	154,731	101,575	△ 53,156	科研費 (直接経費) (159)、資産見返寄附金戻入 (△53)
長期リース債務	76,759,082	2,407,024	△ 74,352,058	短期リース債務振替
退職給付引当金	0	963,132,000	963,132,000	会計基準改訂
負債合計	2,351,815,594	4,177,355,510	1,825,539,916	
純資産の部				
I 資本金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
政府出資金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
II 資本剰余金	△ 1,446,294,255	△ 1,538,826,442	△ 92,532,187	会計基準改訂に伴う区分変更
資本剰余金	554,306,672	932,694,327	378,387,655	会計基準改訂に伴う区分変更
損益外減価償却累計額 (△)	△ 1,999,214,927	△ 1,999,214,927	0	
損益外減損損失累計額 (△)	△ 1,386,000	△ 1,386,000	0	電話加入権分
その他行政コスト累計額		△ 2,471,520,769	△ 2,471,520,769	会計基準改訂に伴う区分変更
減価償却相当累計額 (△)		△ 2,090,568,956	△ 2,090,568,956	会計基準改訂に伴う区分変更
減損損失相当累計額 (△)		△ 1,386,000	△ 1,386,000	電話加入権分
除売却差額相当累計額 (△)		△ 379,528,312	△ 379,528,312	会計基準改訂に伴う区分変更
承継資産に係る費用相当累計額 (△)		△ 37,501	△ 37,501	会計基準改訂
III 利益剰余金	48,301,557	98,054,465	49,752,908	当期リース会計による影響額を除く当期利益 (46,045)、当期リース会計影響額 (3,707)
積立金	0	48,301,557	48,301,557	
当期末処分利益 (又は当期末処理損失 (△))	48,301,557	49,752,908	1,451,351	
(うち当期総利益又は当期総損失 (△))	48,301,557	49,752,908	1,451,351	
純資産合計	7,503,609,299	7,460,830,020	△ 42,779,279	
負債純資産合計	9,855,424,893	11,638,185,530	1,782,760,637	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	平成30年度①	令和元年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
経常費用				
業務経費	2,563,093,189	2,635,547,838	72,454,649	
給与手当	777,422,243	724,349,653	△ 53,072,590	
賞与引当金繰入	0	77,670,721	77,670,721	会計基準改訂 (77,670)
退職給付費用	93,842,400	62,292,448	△ 31,549,952	
法定福利費	151,320,739	155,104,134	3,783,395	
備品費	4,386,488	1,887,672	△ 2,498,816	啓発用ぬいぐるみ (△585)、事務机、椅子、作業机 (△735)
雑給	337,523,162	346,856,256	9,333,094	非常勤職員手当 (11,460)、事務補助員手当 (△927)、委員手当 (△690)
福利厚生費	4,542,929	4,537,149	△ 5,780	
旅費	29,755,230	27,085,105	△ 2,670,125	職員、委員旅費等 (△2,670)
地代家賃	0	0	0	
会議費	367,523	288,858	△ 78,665	
賃借料	55,100,848	53,296,749	△ 1,804,099	研修用PC賃借 (850)、PIO-NET2015に係るサーバ等機器賃借 (792)
消耗品費	40,493,783	43,118,389	2,624,606	情報システム関連 (4,156)、商品テスト関連 (△1,583)
通信運搬費	141,349,347	140,308,187	△ 1,041,160	検体・放射能検査機器の輸送代 (△1,066)
印刷製本費	10,432,091	10,561,625	129,534	相談員資格試験関連 (758)、ADR10周年記念執務参考資料 (△257)、たな卸資産計上差額 (△552)
水道光熱費	31,340,144	31,159,167	△ 180,977	
交通費	3,461,759	5,059,650	1,597,891	
外部委託費	183,395,320	287,169,957	103,774,637	PIO-NET刷新に関する業務・システム分析、調達業務支援等業務 (89,856)、PC-LANシステムに係るサーバ等構築業務 (19,976)、PC-LANシステム用端末構築等業務 (4,653)
販売手数料	2,241,233	1,910,361	△ 330,872	
租税公課	121,100	137,850	16,750	
保守・修繕費	299,646,341	277,024,094	△ 22,622,247	PIO-NET2015に係る運用・保守業務 (△26,869)
支払手数料	4,056	123,608	119,552	
支払保険料	382,810	387,670	4,860	
支払報酬	49,144,033	43,106,532	△ 6,037,501	教育研修部 (行政研修他) (△1,951)、「豪雨消費者トラブル110番」謝金 (△1,925)、ADR委嘱弁護士謝金 (△946)、ADR委員会資料校正業務 (△719)、広報部 (豆知識他) (△502)
図書費	5,742,493	4,523,140	△ 1,219,353	教育研修部 (科研費) (△612)、広報部 (△263)、相談情報部 (△184)
その他	2,122,478	3,760,286	1,637,808	消費者フォーラム会場キャンセル料 (1,014)
減価償却費	338,954,639	333,828,577	△ 5,126,062	リース以外分 (△5,659)、リース資産分 (533)

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	平成30年度①	令和元年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
一般管理費	545,589,937	585,904,866	40,314,929	
役員報酬	69,954,708	65,954,291	△ 4,000,417	
給与手当	185,390,392	169,254,595	△ 16,135,797	
賞与引当金繰入	0	19,708,046	19,708,046	会計基準改訂 (19,708)
退職給付費用	30,626,900	16,228,852	△ 14,398,048	
法定福利費	35,457,041	36,355,172	898,131	
備品費	253,993	108,000	△ 145,993	
交際費	178,194	91,988	△ 86,206	
雑給	11,340,885	12,888,454	1,547,569	非常勤職員手当 (△261)、事務補助員手当 (1,752)、委員手当 (56)
福利厚生費	3,920,975	4,326,017	405,042	健康診断・歯科検診(643)
旅費	5,722,524	5,955,860	233,336	
地代家賃	18,795,121	19,769,929	974,808	土地使用料(975)
会議費	35,505	29,166	△ 6,339	
賃借料	2,078,483	2,106,115	27,632	
消耗品費	7,327,569	5,161,798	△ 2,165,771	宿泊室レスカーテン(△853)及び施設用消耗品減
通信運搬費	3,172,890	3,543,619	370,729	
印刷製本費	296,956	385,570	88,614	
水道光熱費	16,011,159	16,301,261	290,102	
交通費	1,410,535	1,233,343	△ 177,192	
外部委託費	80,748,930	118,253,207	37,504,277	PCB廃棄物処理代(39,854)
租税公課	25,100,350	24,406,250	△ 694,100	
保守・修繕費	19,869,280	17,604,968	△ 2,264,312	管理研修棟展示コーナー照明器具更新工事 (△2,144)
支払手数料	1,323,108	1,378,694	55,586	
支払保険料	308,694	306,583	△ 2,111	
支払報酬	10,911,948	10,771,035	△ 140,913	会計監査人報酬 (4,320)
図書費	817,638	847,109	29,471	
その他	978,470	1,227,080	248,610	
減価償却費	13,557,689	31,707,864	18,150,175	リース以外分 (18,636)
財務費用				
支払利息	5,298,111	2,736,176	△ 2,561,935	リース分
経常費用合計	3,113,981,237	3,224,188,880	110,207,643	
経常収益				
運営費交付金収益	2,834,296,154	2,779,657,884	△ 54,638,270	
業務収益	114,048,326	96,886,633	△ 17,161,693	
図書雑誌出版収入	45,195,256	41,077,413	△ 4,117,843	「くらしの豆知識」 (△3,910)、消費生活年報 (△232)
研修・宿泊収入	68,853,070	55,809,220	△ 13,043,850	研修宿泊料 (△2,413)、外部宿泊料 (△2,845)、受講料収入 (△3,466)、消費生活専門相談員資格試験受験料 (△4,662)
賞与引当金見返に係る収益	0	97,378,767	97,378,767	会計基準改訂
退職給付引当金見返に係る収益	0	78,521,300	78,521,300	会計基準改訂
資産見返負債戻入	205,766,328	218,251,114	12,484,786	
資産見返運営費交付金戻入	205,761,908	218,197,958	12,436,050	
資産見返寄附金戻入	4,420	53,156	48,736	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	平成30年度①	令和元年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
財務収益				
受取利息	5,561	53,177	47,616	
雑益	8,166,425	3,155,412	△ 5,011,013	科研費 (△1,470)、車両売却 (△1,879)、オーディオ類売却 (△1,750)
経常収益合計	3,162,282,794	3,273,904,287	111,621,493	
経常利益又は経常損失 (△)	48,301,557	49,715,407	1,413,850	運営費交付金収益化による利益 (46,045)、リース会計による損益差額 (3,708)
臨時損失				
固定資産除却損	149	502	353	
賞与引当金繰入	0	80,479,817	80,479,817	会計基準改訂
退職給付費用	0	907,713,200	907,713,200	会計基準改訂
臨時損失合計	0	988,193,519	988,193,519	
臨時利益				
資産見返運営費交付金戻入	149	502	353	
賞与引当金戻入益		80,479,817	80,479,817	会計基準改訂
退職給付引当金戻入益		907,713,200	907,713,200	会計基準改訂
承継資産に係る特定に伴う利益		37,501	37,501	会計基準改訂
臨時利益合計		988,231,020	988,231,020	
当期純利益又は当期純損失 (△)	48,301,557	49,752,908	1,451,351	運営費交付金収益化による利益 (46,045)、リース会計による損益差額 (3,708)、承継資産に係る特定に伴う利益 (38)

(注) 第4期中期目標における一定の事業等のまとめりごとの区分に基づくセグメント情報を開示している。