

令和3年度（2021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3年度）	1
資料2	：新聞等への掲載実績（令和3年度）	17
資料3	：令和3年度発行のウェブ版「国民生活」特集等テーマ一覧	23
資料4	：「くらしの豆知識2022」で取り上げた情報一覧	24
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3年度 新規追加・更新分）	26
資料6	：令和3年度 商品テストの概要	28
資料7	：令和3年度 外部試験機関へ委託したテスト	57
資料8	：令和3年度 教育研修事業 業務実績	60
資料9	：令和3年度 消費生活相談員資格（国家資格）試験結果	66
資料10	：令和3年度 消費生活専門相談員資格認定試験結果	67
資料11	：ADR申請事案の分野別状況等（令和3年度受付分）	68
資料12	：令和3年度 ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）	71
資料13	：令和3年度決算額等（対前年度比較）	74

・「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	狙われる!? 18歳・19歳「金(かね)」と「美(び)」の消費者トラブルに気をつけて!	令和3年4月8日	民法改正により、2022年4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、20歳代前半(20~24歳)で多くみられる儲け話や美容関連の消費者トラブルに、成年になったばかりの18歳・19歳も巻き込まれるおそれがある。若者の消費者トラブルの防止・解決のため、現在は「未成年」だが民法改正で新たに「成年」となる18・19歳と、成年になって間もない20歳代前半にみられる傾向やアドバイスを紹介し、消費者への注意喚起を行った。	要望先	-	◇消費者庁の「18歳から大人」特設ページが作成され、「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。	
			要望内容	-			
				情報提供先	●消費者庁(法人番号 5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号 2000012010019)		
2	液体芳香剤の誤飲事故等に注意! -乳幼児がリードディフューザーの液を誤飲して入院する事故が発生-	令和3年4月8日	ボトルに入った液体芳香剤の液に「リードスティック」と呼ばれる木製の棒などの一端を浸して、吸い上げられた液を気化、拡散させる「リードディフューザー」が家庭などで広く利用されている。2020年11月、「医師からの事故情報受付窓口」に、乳幼児がリードディフューザーに入っている液を誤飲し、肺の一部が空洞になるという呼吸器障害を負って2週間程度入院、その後も通院を要しているという事故情報が寄せられた。また、医療機関ネットワークには、2010年12月から2020年12月までの約10年間に、乳幼児が液体芳香剤を誤飲したなどの事故情報が31件寄せられている。そこで、これらの事故情報を分析するとともに、販売されているリードディフューザーの表示や液の成分を調べ、リードディフューザーなどを使用する際の注意点等について、消費者へ情報提供することとした。	要望先	○芳香消臭脱臭剤協議会 ○事業者	◆事業者 ・一部の事業者がウェブサイトにて注意喚起を実施。 ◇消費者庁 ・公式ツイッターにて注意喚起を実施。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ・ウェブサイトにて会員企業に周知を実施。 ◇インターネットショッピングモール運営事業者 ・過去の購入者に対して注意喚起を実施。 ・注意喚起用のウェブサイトにて消費者へ注意喚起を実施。	
			要望内容	○業界・事業者への要望 ・液体芳香剤を乳幼児の手や目の届かない場所で使用・保管することについて、より一層啓発等を含めた安全対策を推進することを要望した。			
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府(法人番号2000012010019) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●消防庁(法人番号2000012020001) ●厚生労働省(法人番号6000012070001) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本百貨店協会(法人番号9010005030272) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会(法人番号1010405018940) ○日本チェーンストア協会 ○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3010001200818) ○楽天グループ株式会社(法人番号9010701020592)		
3	アルコール消毒で合成樹脂製のドアノブが破損(相談解決のためのテストからNo.153)	令和3年4月8日	「トイレのドアノブをアルコール消毒していたところ、ひびや亀裂が生じ、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、幼稚園のトイレで使用されていたドアノブで、赤色のアクリル樹脂の中に金属部品が組み込まれているものであった。外観調査を行ったところ、当該品は金属部品を覆っているアクリル樹脂に複数の亀裂が生じており、亀裂の破面を見るとソルベントクラックに特徴的な鏡面を示していた。相談者によると、新型コロナウイルス対策のためドアノブの消毒が不可欠となり、1日に5回程度、市販のアルコール消毒液(エタノール濃度:約65容量%)等で消毒を行っていたところ、当該品が使用開始から約2カ月で破損したとのことであった。そこで、エタノールによる影響を調べるために、新品の同型品を用いて、JIS K 7114「プラスチック-液体薬品への浸せき効果を求める試験方法」を参考に、エタノール(99.5容量%)への24時間浸せきテストを行った結果、同型品は、当該品と同様に、アクリル樹脂の部分に複数の亀裂が生じ、亀裂の破面は鏡面を示した。なお、同型品の取扱説明書には清掃時の取り扱いに関する注意表示として、「アルコール類~(中略)~は絶対に使用しないで下さい。クラック(ひび割れ)や破損の原因になり、手を傷つける恐れがあります。」との記載があった。以上のことから、当該品は、消毒の際に付着したアルコール(エタノール溶液)によって、ソルベントクラックを生じたものと考えられた。依頼センターがテスト結果を事業者の説明したところ、取扱説明書に記載されている清掃時の取り扱いに関する注意と同様な内容が、事業者のウェブサイトにも記載されることになった。当該品に限らず、アクリル樹脂製品はアルコール消毒により、亀裂が生じて破損に至る可能性がある。そのため、消毒する前にアルコールの使用が可能かを取扱説明書等で確認するとともに、アクリル樹脂であった場合には台所用洗剤を使用するなど、厚生労働省「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」を参考に消毒・除菌を行うようにすること。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		

4	「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」の受付状況について「優先順位を上げる」「費用がかかる」などの相談が寄せられています。	令和3年4月30日	国民生活センターにおいて令和3年2月15日より開設している「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」について、開設から令和3年4月22日までの受付状況をとりまとめるとともに、主な相談事例と消費者へのアドバイスを紹介したものを。	要望先	-			
				要望内容	-			
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)			
5	【若者向け注意喚起シリーズ<No.1>】美容医療サービスのトラブル「10万円」のつもりが「70万円」の契約！？即日施術は避けリスク等の確認を！-	令和3年5月13日	10~20歳代に増える美容医療サービスのトラブルについて、広告とは異なる施術を勧められ即日施術に至ったケース、リスクの説明が不十分だったケースなどの事例をまとめ、トラブル防止のためのアドバイスを中心に、若者への注意喚起を行った。	要望先	-	◇消費者庁の「18歳から大人」特設ページが作成され、「他省庁、独立行政法人国民生活センター」の報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。 □公益社団法人日本美容医療協会、一般社団法人日本美容外科学会(JSAPS)、一般社団法人日本美容外科学会(JSAS)が、各団体HPにて会員医師及び消費者に報道発表資料を広く周知した。		
				要望内容	-			
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)			
6	機能に問題のあった家庭用散髪器具(相談解決のためのテストからNo.154)	令和3年5月13日	「家庭用散髪器具をはじめ使用したところ、散髪することができない。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。当該商品はバッテリーにて駆動するハンディタイプの家庭用散髪器具であった。刈刃を観察したところ、重なって取り付けられた2枚のくし形の刃のうち、上の刃が電動で往復して、下のくし形の刃との間に入った髪の毛をカットするものであった。相談者によると、当該品を購入後、初めて使用したとき、取扱説明書どおりに髪の毛を切ろうとしたが髪の毛が引っ張られて切れなかったとのことであった。当該品を使用し、頭部に人毛が植え付けられた散髪練習用マネキンで散髪テストを行った。取扱説明書の指示どおり、クシでとかすように髪の毛の流れ方向に動かしたところ、髪の毛が刈刃に当たる感触が乏しく、100回動かしてもほとんどカットされなかった。また、髪の毛の流れ方向に逆らって動かしたところ、髪の毛が刈刃に当たるようになったが、髪の毛が刈刃に引っ掛かりスムーズに動かすことが難しく、1回の動作で切れる髪の毛の量も少ないものであった。襟足を中心に約100回動かしたところ、散髪することはできたが、髪の毛の末端は引きちぎられたようにギザギザになっていた。なお、別途購入した同型品の散髪テストでも同様な結果であった。次に、用途と価格が当該品と同等で、刈刃の構造が類似した参考品を用いて、散髪テストを行った。取扱説明書の指示どおり、髪の毛の流れに逆らって動かしたところ、髪の毛が刈刃に引っ掛かることなく、スムーズに散髪することができた。襟足を中心に6回動かしたところ、散髪することができ、髪の毛の末端はギザギザな部分などはみられず、きれいに切断されていた。以上、当該品の散髪器具としての性能は十分なものとは言い難いものであった。依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、製造工場にテスト結果を伝え、改善依頼を行ったとの回答があった。なお、相談者には商品代金が返金された。	要望先	-			
				要望内容	-			
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)			
7	「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」の受付状況について(2)「予約代行する」、「接種の説明に行く」など言われても、すぐには応じない！-	令和3年5月14日	国民生活センターが実施している「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」において受け付けた相談事例を紹介するとともに、被害の未然防止のために消費者へのアドバイスを紹介したものを。	要望先	-			
				要望内容	-			
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)			
8	【若者向け注意喚起シリーズ<No.2>】情報商材や暗号資産(仮想通貨)のトラブル「もうかる」はずが、残ったのは借金…-	令和3年6月3日	情報商材や暗号資産(仮想通貨)に関するトラブルが10歳代・20歳代の若者に増えていることから、若者に向けて注意喚起を行った。	要望先	-	◇消費者庁「18歳から大人」特設ページ内「他省庁、独立行政法人国民生活センター」の報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。 ◇情報商材等に関するトラブルの交渉では、営業のための契約であると特商法(訪問販売、電話勧誘販売)の適用を業者に否定される事例が多かったが、当該公表を含む情報提供を継続的に行った結果、消費者庁取引対策課より「訪問販売等の適用除外に関するQ&A」が公開され、法解釈の明確化に至った。		
				要望内容	-			
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)			

9	家庭用蓄電池の勧誘トラブルにご注意！一事業者の突然の訪問を受けてもその場で契約はせずによく検討しましょうー	令和3年6月3日	2009年に開始された「余剰電力買取制度」と、2012年に開始された「再生可能エネルギーの固定価格買取制度(FIT)」による住宅用太陽光発電の固定価格での買取期間は10年と定められており、2019年以降、買取期間を順次満了している。災害時にも役立つ家庭用蓄電池を用いた自家消費は、買取期間満了後の選択肢の一つであるが、事業者の突然の訪問等をきっかけに契約したが解約したい等のトラブルが目立ったため、注意喚起を行った。	要望先	-	◇資源エネルギー庁HPIにて、「家庭用蓄電池の勧誘トラブルにご注意！」の報道発表資料を広く周知した。			
要望内容	-	情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019) ●資源エネルギー庁(法人番号3000012090002)						
9	家庭用蓄電池の勧誘トラブルにご注意！一事業者の突然の訪問を受けてもその場で契約はせずによく検討しましょうー	令和3年6月3日	2009年に開始された「余剰電力買取制度」と、2012年に開始された「再生可能エネルギーの固定価格買取制度(FIT)」による住宅用太陽光発電の固定価格での買取期間は10年と定められており、2019年以降、買取期間を順次満了している。災害時にも役立つ家庭用蓄電池を用いた自家消費は、買取期間満了後の選択肢の一つであるが、事業者の突然の訪問等をきっかけに契約したが解約したい等のトラブルが目立ったため、注意喚起を行った。	要望先	-			◇インターネットショッピングモール運営事業者・注意喚起用のウェブサイトにて消費者へ注意喚起を実施。 □株式会社オークローンマーケティング ・消費者への注意喚起情報を再掲した。	○外部有識者による評価 ・「当該品」、「当該商品」、「該当する商品」といった表現を整理して、文章の表現をより分かりやすく修正した。 ○事業者名を含めた公表 株式会社オークローンマーケティング (法人番号1180001034813)
10	いきなりワイヤーが切れた腹筋運動補助具ー異常を感じた場合は使用を中止してくださいー	令和3年6月3日	「腹筋を鍛える健康器具を使用中に部品が破損したため頭を打った。部品が破損した原因を調べてほしい。」という内容のテスト依頼が消費生活センターから寄せられ、調査した。当該品は、内蔵されたスプリングで腹筋運動(クランチ)の上体を起こす力を補助する器具であった。左右のフレームの内部には、そのためのスプリングが内蔵されており、スプリングとアームを接続する左右のワイヤーがアーム側の接続部付近で破断していた。アームをフレームから取り外し、アームとワイヤーの接続部を観察したところ、使用に伴いワイヤーがアームと接触することでワイヤーの被覆と素線が摩耗したほか、屈伸が繰り返されたことにより損傷が発生・進行し、使用時の荷重に耐えられなくなった時点で破断に至ったものと考えられた。	要望先	-	◇消費者庁の「18歳から大人」特設ページが作成され、「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。			
要望内容	-	情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○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3010001200818) ○楽天グループ株式会社(法人番号9010701020592)						
11	【若者向け注意喚起シリーズ<No.3>】健康食品等の「定期購入」のトラブルー「お試し」「1回限り」のつもりが定期購入に！？ー	令和3年6月17日	通信販売での健康食品、化粧品、飲料の「定期購入」のトラブルが10~20歳代の若者にも増えているため、若者に注意喚起を行った。	要望先	-			◇事業者名を含めた公表 光和設備 こと 中村 雅俊 一般社団法人ISE国際セルフまつげエクステ協会 (法人番号9021005011682) マキタケンネル こと 柿山 登志男	
要望内容	-	情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)						
12	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3年度第1回)	令和3年6月17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	-	◆国土交通省から各自治体へ、また、左記要望先各団体から、所属会員に向けて本件に関する周知文書が発出された。			
13	高齢者の自宅の売却トラブルに注意ー自宅の売却契約はクーリング・オフできません！内容をよくわからないまま、安易に契約しないでくださいー	令和3年6月24日	全国の消費生活センター等に、「強引に勧誘され、安価で自宅を売却する契約をしてしまった」「解約したいと申し出たら違約金を請求された」「自宅を売却し、家賃を払ってそのまま自宅に住み続けることができるといわれ契約したが、解約したい」といった、自宅の売却に関する相談が寄せられている。契約の内容をよく理解しないまま、安易に売却の契約をしてしまうと、特に高齢者の場合、住む場所が見つからなかったり、解約の際に違約金を支払うことで生活資金が少なくなったりするなど、今後の生活に大きな影響が生じる可能性がある。そこで、60歳以上の消費者が契約当事者となっている自宅の売却トラブルに関して、相談事例を紹介し、消費者への注意喚起を行うとともに、関係機関に要望を行った。	要望先	●国土交通省(法人番号2000012100001) ○公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会(法人番号6010005018683) ○公益社団法人全日本不動産協会(法人番号8010005003089) ○一般社団法人不動産協会(法人番号1010005018754) ○一般社団法人不動産流通経営協会(法人番号5010405010522) ○一般社団法人全国住宅産業協会(法人番号3010005020287)			自治体等を含めた関係機関との間で、本要望文書の内容について周知・共有につとめるよう、国土交通省へ要望した。また、①法令の遵守②高齢者に対する配慮について関係団体へ要望した。	
14	「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」の受付状況について(3)ーワクチンの接種に関連した連絡だからといって安易に対応するのは危険！ー	令和3年6月25日	国民生活センターが実施している「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」において受け付けた相談事例を紹介するとともに、被害の未然防止のために消費者へのアドバイスを紹介したものの。	要望先	-				
15	新たな“もうけ話トラブル”に注意ーオンラインサロンで稼ぐ！？ー	令和3年7月1日	全国の消費生活センター等には、以前から「スマホで簡単にもうかる」「不労所得で豊かに生活ができる」とお金もうけのノウハウを伝える等と勧誘され、情報商材やノウハウを教わるサポートの契約をしてトラブルになったという相談が寄せられている。最近では、近年利用者が増えている「オンラインサロン」を、ノウハウを伝えるツールまたはサロン自体をもうける手段として利用している手口がみられる。そこで、オンラインサロンを使ったもうけ話に関する相談事例や問題点を紹介するとともに、トラブルの防止のために、消費者への注意喚起を行った。	要望先	-	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)			
15	新たな“もうけ話トラブル”に注意ーオンラインサロンで稼ぐ！？ー	令和3年7月1日	全国の消費生活センター等には、以前から「スマホで簡単にもうかる」「不労所得で豊かに生活ができる」とお金もうけのノウハウを伝える等と勧誘され、情報商材やノウハウを教わるサポートの契約をしてトラブルになったという相談が寄せられている。最近では、近年利用者が増えている「オンラインサロン」を、ノウハウを伝えるツールまたはサロン自体をもうける手段として利用している手口がみられる。そこで、オンラインサロンを使ったもうけ話に関する相談事例や問題点を紹介するとともに、トラブルの防止のために、消費者への注意喚起を行った。	要望内容	-			●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	
15	新たな“もうけ話トラブル”に注意ーオンラインサロンで稼ぐ！？ー	令和3年7月1日	全国の消費生活センター等には、以前から「スマホで簡単にもうかる」「不労所得で豊かに生活ができる」とお金もうけのノウハウを伝える等と勧誘され、情報商材やノウハウを教わるサポートの契約をしてトラブルになったという相談が寄せられている。最近では、近年利用者が増えている「オンラインサロン」を、ノウハウを伝えるツールまたはサロン自体をもうける手段として利用している手口がみられる。そこで、オンラインサロンを使ったもうけ話に関する相談事例や問題点を紹介するとともに、トラブルの防止のために、消費者への注意喚起を行った。	情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)				

16	「訪日観光客消費者ホットライン」専用ホームページ及び多言語チャットボットを開設しました	令和3年7月1日	新型コロナウイルス感染拡大により外国人観光客の受け入れが厳しい状況の中、事態収束後の速やかなインバウンド回復のための環境整備の一環として、この度、訪日窓口専用ホームページ及び多言語チャットボットを開設したので、お知らせした。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
17	男児用水着のインナー生地を確認しましょうー陰茎部の皮膚が挟まり、取れなくなることもー	令和3年7月15日	男児用水着の中にはインナーにメッシュ生地を用いたものがあるが、医療機関ネットワークやPIO-NETには、「水着のインナーのメッシュ生地に、陰茎部の皮膚が挟まり取れなくなり病院へ搬送された」といった事例が寄せられており、昨年度も事故が発生している。同種の事故に関しては、2006年に当センターから情報提供を行っており、2014年には消費者庁から、また、2016年には日本小児科学会からもそれぞれ注意喚起が行われている。なお、2010年には、事故を防止するため、業界の自主基準に「水着のインナー素材にはメッシュ形状素材を用いないこと」が盛り込まれている。そこで、依然として発生している事故の再発防止のため、消費者へ注意喚起を行った。	要望先	○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3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592)	◇消費者庁 ・公式ツイッターで注意喚起を実施。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ・ウェブサイトにて消費者及び会員企業に周知・注意喚起を実施。 ◆インターネットショッピングモール ・注意喚起用のウェブサイトにて消費者へ注意喚起を実施。 ・出品者への連絡及び当該商品の販売停止を実施。	
			要望内容	○事業者への要望 ・水着のインナーのメッシュ生地に陰茎部の皮膚が挟まれる事故の再発防止のため、インナーにメッシュ生地が使われている水着が製造、販売されないことを要望した。 ○インターネットショッピングモール運営事業者への協力依頼 ・消費者及び出品者に対し、水着のインナーに陰茎部の皮膚が挟まれる事故が起こるおそれについて注意喚起の協力を依頼した。			
			情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府(法人番号2000012010019) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●厚生労働省(法人番号6000012070001) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本小児科学会(法人番号5010005018346) ○特定非営利活動法人Safe Kids Japan(法人番号5010905002878) ○全日本婦人子供服工業組合連合会(法人番号2010005002195) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本百貨店協会(法人番号9010005030272) ○日本チェーンストア協会			
18	PIO-NETにみる2020年度の消費生活相談の概要	令和3年8月5日	PIO-NETにより収集した2020年度の消費生活相談情報の概要をまとめ、例年10月に公開される「消費生活年報」の速報版として、公開した。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019)		
19	2020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3年8月5日	国民生活センター越境消費者センター(CCJ)に、2020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2021」(2021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(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019)		
20	2020年度訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談のまとめ	令和3年8月5日	2020年度に訪日窓口へ寄せられた相談のまとめを報告した。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019) ●観光庁(法人番号9000012100003) ○独立行政法人国際観光振興機構(法人番号4010005006896)		
21	国民生活センターをかたるニセのメールや電話にご注意くださいー当センターが示談金を受け取るための費用を請求することはありません！ー	令和3年8月5日	全国の消費生活センター等には、国民生活センターをかたるニセのメールや電話に関する相談が寄せられており、最近では、国民生活センターを名乗る者から「示談金を受け取るための手続きをするように」といった内容のメールが届き、費用の支払いを求められたケースがある。そこで、このようなメールや電話を受けた際には、絶対にお金を渡さずに、不審な点があればすぐに最寄りの消費生活センターに相談するよう注意喚起した。	要望先	-	□消費者庁において、消費者庁や国民生活センターなどの公的機関の名称をかたり、架空の「和解金」などの交付を持ち掛けて金銭を支払わせる事業者に関し、消費者安全法に基づく注意喚起が行われた。	
			要望内容	-			
			情報提供先	-			
22	【若者向け注意喚起シリーズ<No.4>】借金するよう指示し、強引に契約を迫る手口に注意	令和3年8月12日	「お金がない」等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、20歳代の若者に多くみられる。そのため、若者に向けて注意喚起を行った。	要望先	-	◇消費者庁「18歳から大人」特設ページ内「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。	
			要望内容	-			
			情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)			

23	「スマホを渡しただけなのに…」「家庭用ゲーム機でいつの間にか…」子どものオンラインゲーム課金のトラブルを防ぐには？	令和3年8月12日	新型コロナウイルス感染拡大の影響が長引き、スマートフォン・タブレットや家庭用ゲーム機でオンラインゲームを利用して過ごす中で、子どもが保護者の許可なく課金してしまったというトラブルが寄せられている。子どものオンラインゲームに関する相談の概要と、予期せぬ高額な課金を防ぐ方法について、保護者に向けた注意喚起とともに、プラットフォーム事業者、ゲームの事業者団体への要望を行った。	要望先	○グーグル合同会社 ○Apple Japan合同会社 ○任天堂株式会社 ○株式会社ソニー・インタラクティブエンタテインメント ○一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会 ○一般社団法人日本オンラインゲーム協会 ○一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム	要望内容	○プラットフォーム事業者に対し、アカウント管理の重要性やペアレンタルコントロールの周知について要望した。 ○ゲームの事業者団体に対し、会員のゲーム提供会社による適切な年齢確認の実施と、未成年者取消による返金への対応について要望した。	情報提供先	●消費者庁（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（法人番号2000012020001） ●経済産業省（法人番号4000012090001）	◆ホームページやSNSを通じた情報提供や、ゲーム機本体への注意喚起の掲載等を行った旨、一部の事業者より回答があった。 ◆ペアレンタルコントロール利用に関する啓発活動や、未成年者取消について会員企業への依頼を行った旨、一部の事業者団体より回答があった。	
24	電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう	令和3年8月13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、消費者からの電力・ガスに関する相談が引き続き寄せられており、消費者への注意喚起・トラブルの再発防止の観点から、相談事例などを紹介するとともに、アドバイスを提供した。	要望先	-	要望内容	-	情報提供先	-	-	
25	2020年度にみる60歳以上の消費者トラブルコロナ禍で、通信販売の相談件数は過去最高に	令和3年9月2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歳以上である相談について分析し、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	●消費者庁（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（法人番号8000012130001）	-	
26	保険金で住宅修理ができるかと勧誘する業者に注意！申請サポートを受ける前に、損害保険会社に連絡を 保険金の請求は、加入者ご自身で！！	令和3年9月2日	「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」や「保険金が出るようサポートする」など、「保険金が使えらる」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が急増している。2020年度の相談件数は2019年度の2倍以上となり、2021年度も前年同期を上回る相談が寄せられており、トラブル防止のため、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	●消費者庁（5000012010024） ●内閣府消費者委員会事務局（2000012010019） ●警察庁（8000012130001） ○一般社団法人日本損害保険協会（2010005018514）	-	
27	家電から出る蒸気による乳幼児のやけどにご注意！炊飯器、ポット、ケトル、加湿器（スチーム式）について	令和3年9月2日	家電の中には使用の際に高温の蒸気が出るものがある。この高温の蒸気に触れてしまった場合、やけどを負う可能性が高く、危険である。特に乳幼児はやけどのダメージが皮膚の奥深くにまでおよび、重傷化する場合がある。そこで、現在販売されている、これらの家電について、蒸気が完全に出ないことや、出る蒸気の温度や量の低減をうたったものを含め、それぞれから出る蒸気等の温度を調べるとともに、消費者へのアンケート調査により、各家電の使用環境ややけどの発生状況等を把握し、家電から出る蒸気によるやけどを防止するための留意点などについてまとめ、消費者に情報提供することとした。	要望先	●消費者庁（法人番号5000012010024） ●経済産業省（法人番号4000012090001） ○一般社団法人 日本電機工業会（法人番号8010005016727） ○事業者	要望内容	●行政への要望（消費者庁） ・高温蒸気の危険性と事故防止対策について、特に乳幼児の保護者への周知啓発を要望した。 （経済産業省） ・電気炊飯器、電気ポット、電気ケトル、加湿器（スチーム式）を製造している事業者に対し、高温の蒸気の危険性について取扱説明書や本体にこれまで以上に目につきやすく、分かりやすい表示をするよう働きかけることを要望した。 ○業界・事業者への要望 ・電気炊飯器、電気ポット、電気ケトル、加湿器（スチーム式）から出る蒸気の危険性や、乳幼児のやけどを防止するための設置方法等について、消費者への分かりやすく具体的な説明表示を要望した。 ・高温蒸気への対策機能について、消費者と販売事業者への周知を要望した。 ・高温蒸気への対策機能が付いた商品について、より一層の普及を要望した。	情報提供先	●内閣府 消費者委員会（法人番号2000012010019） ○特定非営利活動法人Safe Kids Japan（法人番号5010905002878） ○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DIY・ホームセンター協会（法人番号8010005004343） ○大手家電流通協会（法人番号なし） ○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3010001200818） ○楽天グループ株式会社（法人番号9010701020592）	◆消費者庁 ・子ども安全メール及び公式ツイッターで注意喚起を実施。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ・ウェブサイトにて消費者及び会員企業に周知・注意喚起を実施。 ◇インターネットショッピングモール ・過去の購入者にメールを発送。	○外部有識者による評価 ・消費者アンケート結果の表現について、誤解を与えたとの指摘を受け、より事実即した表現に改訂。 ・9. 消費者へのアドバイスについて、親御さんからの乳幼児への教育（蒸気＝熱い）という視点も重要とのご指摘受け、内容に反映。 ・10. 業界・事業者への要望について、消費者への接点となる販売事業者へも要望してはどうか、という御指摘を受け、内容に反映。

28	PIO-NETにみる2020年度の危害・危険情報の概要	令和3年9月2日	<p>この概要は、PIO-NETにより収集した2020年度の「危害・危険情報」をまとめたもの。当該情報の詳細については、「消費生活年報2021」にまとめ、2021年10月に国民生活センターホームページ上に掲載する予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の消費生活センター等から収集した「危害・危険情報」は14,979件で、対前年度比でみると9.1%減となった。 ・「危害情報」は12,887件で、上位3商品・役務等は「健康食品」、「化粧品」、「医療サービス」であった。「危険情報」は2,092件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」、「調理食品」、「敷物類」であった。 ・「危害情報」は、「健康食品」が404件、「化粧品」が228件、それぞれ減少し、前年度より1,204件減少した。 ・「危険情報」は「四輪自動車」が117件減少し、前年度より288件減少した。 ・「危険情報」のうち、3位の「敷物類」が、前年度(153位、2件)より75件増加した。これは珪藻土(けいそうど)マットの一部の銘柄に、石綿(アスベスト)が含まれていたことが報道されたことを受け、健康への影響についての相談などが増加したため。 ・新型コロナウイルス関連の危害情報は450件、危険情報は34件で、いずれも1位はマスクなどを含む「他の保健衛生用品」(危害情報129件、危険情報12件)となった。 	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>	<p>-</p> <p>-</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) 		
29	鋭利な部品をもつシャワーヘッド(相談解決のためのテストからNo.155)	令和3年9月2日	<p>「シャワーヘッドのカートリッジを交換する際、落下したシャワーヘッドから外れた部品を拾おうとしたところ、端部で指を切った。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、浄水機能を有するカートリッジを装填(そうてん)して使用するシャワーヘッドだった。相談者によると、カートリッジを交換する際、シャワーヘッドキャップを落としてしまい、外れた散水板を拾うときに散水板の縁で指先に切り傷を負ったとのことであった。当該品のシャワーヘッドキャップを取り外し、内側から観察したところ、散水板とゴムパッキンが重ねてはめ込まれていた。当該品のシャワーヘッドキャップから取り外した散水板は、厚さ0.3mmのステンレス板に直径0.3mmの穴が多数あいており、外周の縁は鋭い形状で、外周の2カ所にはレーザー加工跡と思われるくぼみがみられた。なお、別途入手した同型品4個の散水板についても観察したところ、同様に外周の縁は鋭い形状で、レーザー加工跡と思われる2カ所のくぼみがみられました。</p> <p>シャワーヘッドの内部部品の鋭利さに関する規格・基準はない。そこで、米国の材料・部品・装置・道具類などに対する安全規格のUL1439「機器の縁の鋭さに対する試験」及び日本の玩具安全基準のST-2016「5.8鋭い縁部」を準用し、散水板の縁の鋭利さを調査した。その結果、UL規格の方法では鋭利な部分(人体障害の恐れに繋がる鋭い縁部)とは判定されなかったが、ST基準の方法では鋭利な部分(潜在的に危険な鋭い縁部)と判定された。</p> <p>相談者は、シャワーヘッドキャップを床に落とした際に外れた散水板で指先に切り傷を負ったことから、シャワーヘッドキャップを床に落下させたときの散水板の外れやすさをテストした。その結果、当該品、同型品ともに高さ20cmからの落下で、ゴムパッキンと散水板が外れた。</p> <p>当該品の取扱説明書を確認したところ、散水板の縁部に触れた場合の危険性については記載されていなかった。</p> <p>以上、当該品は、鋭利な散水板の縁部に触れる可能性のある商品と考えられた。</p> <p>テスト結果を受け、事業者から相談者に、散水板の縁部に研磨を施す等の安全対策を図るとともに、散水板の縁を素手で触れない旨の注意喚起を取扱説明書に追記した、との回答があった。なお、相談者には商品代金が返金された。</p>	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>		
30	取っ手が外れた雪平鍋(相談解決のためのテストからNo.156)	令和3年9月2日	<p>「購入して1カ月の雪平鍋の取っ手が数回の使用で溶接部から外れた。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>当該品は榎目模様が形成されたステンレス製の雪平鍋(片手鍋)で、取っ手が鍋との溶接部(取り付け部)で外れていた。当該品は3回ほど調理に使用され、鍋を落としたりぶつけたりしたことはなく、鍋を洗っているときに突然取っ手が取れたとのことであった。</p> <p>当該品の取っ手側にはスポット溶接(重ね合わせた母材を電極で加圧したまま大電流を流し、発生する熱により接合する方法)で接合するためと考えられる線状及び点状の突起が4カ所ずつ見られた。一方、鍋側にはスポット溶接の線状の痕跡は4カ所に見られるものの、点状の痕跡は3カ所にしか見られなかった。なお、スポット溶接がなされていた痕跡以外に、変形や損傷等は見られなかった。</p> <p>当該品の取り付け部の詳細観察を行った結果、スポット溶接の痕跡のうち破断の様相を呈していた領域は一部のみであり、他の多くの領域は熱の影響を受けたのみで接合されていなかったものと考えられた。</p> <p>これらのことから、当該品は取っ手取り付け部のスポット溶接が不完全な状態であったため、使用過程で加わった荷重に耐えられず取っ手が外れたものと考えられた。</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、改善策として「溶接面積を増やす」、「なるべく平らな面に接着する」、「今後出荷する全商品について、今までの手検査ではなく機械により圧力をかける検査方法に変更する」との回答があった。</p>	<p>要望先</p> <p>要望内容</p> <p>情報提供先</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>		

31	新型コロナワクチン接種の予約を案内する怪しいメールに注意！一國がコロナワクチン接種に関連して金銭やクレジットカード番号を求めるとはありませぬ	令和3年9月2日	国民生活センターが実施している「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」において受け付けた相談事例を紹介するとともに、被害の未然防止のために消費者へのアドバイスを紹介した。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁(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(法人番号6000012070001) ●防衛省(法人番号9000012120001)		
32	【若者向け注意喚起シリーズ<No.5>】怪しい副業・アルバイトのトラブルー簡単に稼げて高収入?!うまい話には裏がある…	令和3年9月16日	利益誘引型のサイトや「荷受代行」「荷物転送」等、怪しい副業・アルバイトに関するトラブルが、20歳代の若者に多くみられる。そのため、若者に向けて注意喚起を行った。	要望先	-	◇消費者庁の「18歳から大人」特設ページが作成され、「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。	
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
33	小径のフライパン・片手鍋の取扱いに注意ーフライパン等の調理中の落下、取っ手の焼損、固定ねじの腐食が発生していますー	令和3年9月16日	2016年度以降の約5年間に、フライパン・片手鍋のこんろの五徳からの落下に関連する危害・危険事例が129件寄せられた。また、国民生活センターには消費生活センターから、毎年数件、商品テストの依頼が寄せられており、これらの事例は比較的小径のフライパン・片手鍋で多く発生していた。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、家庭内で過ごすことが推奨され、少人数の世帯や少量の調理には比較的小径のフライパン・片手鍋を使用する機会が増えているものと考えられた。そこで、小径のフライパン・片手鍋の調理中の落下の危険等について、これまでに国民生活センターで実施したテスト事例を参考に検証し、小径のフライパン・片手鍋を用いて調理する際の安全な使用方法や注意点などをまとめ、消費者に情報提供することとした。	要望先	○事業者	◇一般財団法人製品安全協会 ・消費者、関係企業・団体向けのメールマガジンにて注意喚起を実施。 ◇インターネットショッピングモール ・注意喚起用のウェブサイトにて消費者へ注意喚起を実施。	○外部有識者による評価 ・「火力を注意しましょう」との表現について、火力の程度は目で確認しづらいので、「炎がフライパンや鍋の底からはみ出さないようにしましょう」といったJISにも使用されている表現の方がいいとの指摘を受け、表現を変更した。 ・「増し締め」とは、通常よりも締め上げる意味があるため、緩みに対して適正な締め付けに戻すといった趣旨からすると少し違和感があるとのこと指摘を受け、表現を変更した。
				要望内容	○事業者への要望 ・小径のフライパン・片手鍋の正しい使用方法について、消費者へ更なる啓発を要望した。		
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般財団法人製品安全協会(法人番号1010505002118) ○一般社団法人軽金属製品協会(法人番号1010405003975) ○一般社団法人日本ガス石油機器工業会(法人番号4010005018108) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○一般社団法人日本珪瑯工業会(法人番号6010605002533) ○日本金属ハウスウェア工業組合(法人番号2110005006228) ○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3010001200818) ○楽天グループ株式会社(法人番号9010701020592)		
34	温かい風が出なくなったセラミックファンヒーター(相談解決のためのテストからNo.157)	令和3年9月16日	「セラミックファンヒーターを使用したところ、温かい風が出ない。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、温度設定による運転及び連続運転が可能なセラミックファンヒーターであった。相談者によると、当該品は購入当初に比べ、生ぬるい風が出るようになり温まらないとのことであった。当該品及び後継機種である参考品について、同じ設定で温風の吹き出し口の温度を測定したところ、明らかな差がみられた。当該品と参考品を分解して確認したところ、いずれもほぼ同じ構成で、電気回路やその構成部品等に違いはなかった。次に、当該品と参考品のヒーター部の調査を行ったところ、当該品には埃(ほこり)の蓄積がみられたが、ヒーター自体の外観及びX線透過画像による差異はみられなかった。しかし、抵抗値を測定すると、参考品は約57Ωであったのに対し、当該品は約195Ωと差がみられた。なお、通電時のヒーター端子には、いずれもAC100Vの電圧が加えられており、差異はなかった。以上のことから、当該品は何らかの原因によってヒーターの抵抗が増大したことで電流が低下したため、新品時に比べて発熱量が低下し、温風の温度が十分に上がらなくなったものと考えられた。依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、当該品は引き取られ、後継機種と交換された。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
35	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3年度第2回)	令和3年9月16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 合同会社異類無礙 (法人番号6120003017734) 株式会社SK (法人番号1010901043062) 株式会社修優館 (法人番号4140001077664)
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
36	「解約したはず!」「契約してない!」と思いませんか? 予期せぬ“サブスク”の請求トラブルに注意!	令和3年10月7日	サブスクリプション(サブスク)を正しく理解しないまま契約し、請求に気づいてトラブルになるという相談が寄せられている。インターネットで契約したサブスクに関するトラブル事例についてまとめ、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	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		

37	水回り修理「950円～」のほが…数十万円の高額請求に！一水回り修理、解錠、害虫駆除などの緊急対応で事業者とトラブルにならないためには？	令和3年10月7日	水回りの修理、解錠、害虫駆除など、日常生活でのトラブルに事業者が対処する「暮らしのレスキューサービス」において、「広告の安い価格を見て依頼したのに、数十万円の高額請求を受けた」などの料金トラブルが多発している。2018年度に一度同様の注意喚起を行ったものの、相談件数は増加傾向にあったため、改めて相談事例をまとめ、消費者に注意喚起を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁(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(法人番号8000012130001) ○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)	◇暮らしのレスキューサービスに関するトラブルの交渉では、業者が消費者に来訪を請求されたものとして、特商法(訪問販売)の適用を否定される事例が多かったが、当該公表を含む情報提供を継続的に行った結果、消費者庁取引対策課より「訪問販売等の適用除外に関するQ&A」が公開され、法解釈の明確化に至った。 ◇消費者庁取引対策課が行政処分を実施し、悪質業者に対する法執行につながった(2/24鍵およびRセキュリティ)	-
38	カットパンによる乳児の窒息事故が発生一小さくちぎって与え、飲み込むまで目を離さないで	令和3年10月19日	2020年10月、国民生活センターの「医師からの事故情報受付窓口」に、「10ヶ月頃から」と表示されたカットパンを10カ月の男児が食べて窒息し、死亡したという事故情報が寄せられた。また、2021年6月には、同じ銘柄の、対象年齢表示のないカットパンを11カ月の男児が食べ、喉に詰まらせて窒息したという事故情報が寄せられた。そこで、1歳前後の乳幼児の食品による窒息事故の再発防止のため、消費者に注意喚起することとした。	要望先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ○当該品の製造事業者 要望内容 ●行政への要望 ・乳幼児用の食品による窒息事故について、消費者に継続的な啓発を行うとともに、業界等に対し、乳幼児用のおやつによる窒息事故の未然防止の重要性について、働きかけを行うよう要望した。 ○事業者への要望 ・当該品について、大きさや形状、物性等を速やかに改善するとともに、現在販売されている商品には適切な注意表示をするよう要望した。 情報提供先 ●内閣府(法人番号2000012010019) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019) ●内閣府食品安全委員会(法人番号2000012010019) ●厚生労働省(法人番号6000012070001) ○公益社団法人日本小児科学会(法人番号5010005018346) ○特定非営利活動法人Safe Kids Japan(法人番号5010905002878) ○一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会(法人番号1010405018940) ○日本チェーンストア協会(法人番号なし) ○日本ベビーフード協議会(法人番号なし) ○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3010001200818) ○楽天グループ株式会社(法人番号9010701020592)	◆消費者庁 ・子ども安全メール及び公式ツイッターで注意喚起を実施。また、関連の業界団体にも、カットパンをはじめ乳幼児を対象とした食品による窒息事故を防止する観点から、情報提供を行った。 ◆当該製造事業者 ・当該品を含め全商品にわたり、再発防止を実施し、より安全・安心な商品を提供出来るよう取り組む旨ウェブサイトに掲載。 ・当該品の大きさ、物性、注意表示を変更。 ◇インターネットショッピングモール ・過去の購入者にメールを発送。 ・注意喚起用のウェブサイトにて消費者へ注意喚起を実施。	○外部有識者による評価 ・事業者へさらなる改善を求めるのであれば、具体例を示すべきであるという指摘を踏まえ、事業者への要望を修正した。 ・食品の窒息事故は、当該品に限らないので、本件に限らず注意を促してはどうかという指摘を受け、消費者へのアドバイスを修正した。
39	乳児用規格適用食品の表示に係るアンケート調査	令和3年10月19日	2020年10月、国民生活センターの「医師からの事故情報受付窓口」に、「10ヶ月頃から」と表示されたカットパンを食べた10カ月の男児が窒息し、死亡したという事故情報が寄せられた。当該品には、「10ヶ月頃から」との表示のほか、「本品は食品衛生法に基づく乳児用食品の規格基準が適用される食品です。」といった乳児用規格適用食品である旨の表示があった。この表示は、「食品、添加物等の規格基準」における、乳児の飲食に供することを目的として販売する食品の規格基準(放射性物質(放射性セシウム)の基準値:50Bq/kg)を適用した食品であることを示すものである。この表示と窒息事故との因果関係は不明だが、消費者が、乳児にとってさまざまな面で安全であると誤認する可能性があると考えられた。そこで、こういった表示に関する消費者の理解度を把握するため、アンケート調査を実施し、その結果を踏まえ、消費者に情報提供した。	要望先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) 要望内容 ●行政への要望 ・乳児用規格適用食品である旨の表示について、消費者の誤認を防止する観点から適切な対応を行うよう要望した。 情報提供先 ●内閣府(法人番号2000012010019) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019) ●内閣府食品安全委員会(法人番号2000012010019) ●厚生労働省(法人番号6000012070001) ○公益社団法人日本小児科学会(法人番号5010005018346) ○日本ベビーフード協議会(法人番号なし)	-	-
40	あなたの情報が広告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」2020年度のまとめ	令和3年10月21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の防止に役立てるため、インターネットを利用した情報収集コーナーとして、2002年4月から国民生活センターのホームページ上に開設している「消費者トラブルメール箱(以下:トラブルメール箱)」について、2020年度に寄せられた情報の傾向、追跡調査を実施した主な事案等について報告した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	-	-
41	【若者向け注意喚起シリーズ<No.6>】SNSをきっかけとした消費者トラブル-広告の内容はしっかり確認！知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断を！-	令和3年11月4日	SNS上の広告など、SNSをきっかけとした消費者トラブルが10~20歳代の若者にも増えている。そこで、SNS上の広告はしっかり内容を確認することや、SNS上で知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断することなどを消費者に呼びかけた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	◇消費者庁の「18歳から大人」特設ページが作成され、「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。	-
42	新型コロナウイルス感染症の検査キットでのトラブル-事前に注意事項をよく確認し、目的に合わせて、適切に利用しましょう-	令和3年11月4日	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に関連して、体調が気になる場合や旅行・イベント前に自身の状態について確認したい場合などに、新型コロナウイルスへの感染についてチェックできる検査キットに高い関心が寄せられているが、全国の消費生活センター等には、新型コロナウイルス感染症の検査キットに関する相談が寄せられている。そこで、消費者トラブルの未然防止を図るため、相談事例等を紹介するとともに、消費者に向けたアドバイスをまとめた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁(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(法人番号6000012070001) ○公益社団法人日本薬剤師会(法人番号3011105005376) ○一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会(法人番号1010405018940)	◇公益社団法人日本薬剤師会 ・都道府県薬剤師会へ会員への周知のための情報提供を実施。	-

43	飲料のカフェイン含有量に関する調査一知らずに多く摂取していることも！？-	令和3年11月4日	PIO-NETには、飲料のカフェインに関する相談が、2016年度からの過去5年あまりの間に69件寄せられている。飲料等へのカフェイン含有量の表示は任意のため、表示されていない商品も多く販売されている。消費者が意図せず多量のカフェインを摂取する場合もあると考えられることから、市販されている78銘柄(茶系、紅茶飲料、コーヒー、炭酸飲料等)を対象にカフェインの含有量を調査し、消費者に情報提供することとした。	要望先	○一般社団法人全国清涼飲料連合会(法人番号8010005018946) ○事業者		○外部有識者による評価 ・カフェインの耐容上限量について資料がわかりづらいとのご意見があったため、参考資料としてではなく、本文に表を記載することとした。 ・法的に問題がある銘柄はみられなかったため、個々の銘柄名・事業者名はテスト結果を対応させず、テスト対象銘柄は一覧として掲載することとした。 ○事業者名を含めた公表【17社】 アサヒ飲料(株)(法人番号:7010601019092) 味の素AGF(株)(法人番号:1011101037276) (株)伊藤園(法人番号:3011001002279) 大塚食品(株)(法人番号:8120001076193) 花王(株)(法人番号:4010001034760) キリンビバレッジ(株)(法人番号:6010001014934) コカ・コーラ カスタマーマーケティング(株)(法人番号:8010401058926) サントリー食品インターナショナル(株)(法人番号:8010401080079) サントリーフーズ(株)(法人番号:5010401056362) (株)シジージャパン(法人番号:2011101008920) 信州ビバレッジ(株)(法人番号:5100001023951) ダイドードリンコ(株)(法人番号:8120001196529) 富永食品(株)(法人番号:1140001023290) 日本コカ・コーラ(株)(法人番号:6011001017563) ネスレ日本(株)(法人番号:4140001033865) ポッカサッポロフード&ビバレッジ(株)(法人番号:2180001104978) ユーシーシー上島珈琲(株)(法人番号:1140001032589)
44	閉じようとして指を挟まれた長傘(相談解決のためのテストから No.158)	令和3年11月4日	「長傘を閉じようとしたところ、下ろくろに指を挟まれた。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、手開きの長傘で、相談者によると、当該品を購入して初めて使用したとき、傘を開いて閉じようとしたところ、勢いよく傘が閉じ、下ろくろと中棒の隙間に指の皮膚を挟まれてけがをしたとのことであった。 当該品及び同型品について、傘を閉じる際に下ろくろが手元方向に押される力を測定したところ、傘が開いた状態から下ろくろを3cm手元方向に下ろした位置では約10N(約1kgf)と最大となり、その後、手元に近づくとつれ小さくなった。 下ろくろと中棒周りを観察したところ、当該品及び同型品の下ろくろの下端と中棒とは隙間は2mmあり、下ろくろを切断して断面を観察したところ、下ろくろの下端の縁は鋭利な形状となっていた。 下ろくろを持って傘を閉じたときに指の皮膚が挟まれるかどうか、当該品及び同型品を使用して再現テストをしたところ、指の代替物として薬指の手のひら側にあてがったソーセージが、下ろくろが勢いよく引き下ろされているときに、下ろくろと中棒の隙間に巻き込まれ、2~3回に1回程度の割合で皮が破れた。 以上、当該品は、下ろくろと中棒との間に隙間があり、下ろくろの下端部の縁が鋭利な形状であったため、傘を閉じる際に指の皮膚が巻き込まれて挟まれたものと考えられた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者から『開閉時に手や指を挟まない様十分に注意してご使用ください。』との注意文を添付するとともに、次期製造商品については手や指を挟まないよう、隙間を生じない、端部が鋭利でない形状に設計変更する。』との回答があった。	要望先	-		
44				要望内容	-		
44				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●内閣府 食品安全委員会(法人番号2000012010019) ●厚生労働省(法人番号6000012070001) ●農林水産省(法人番号5000012080001) ○国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所(法人番号9120905002657) 		

45	グリップの付け根部分が破損した縄とび(相談解決のためのテストからNo.159)	令和3年11月4日	<p>「縄とびを初めて使用したところ、グリップの付け根部分が破断した。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、ロープやグリップなどがすべて樹脂製の縄とびで、相談者によると、コンクリートの上で、跳びはじめて約5分経過したときに、グリップの付け根部分が突然破損して、隣にいた子どもに縄が当たったとのことであった。</p> <p>当該品は、グリップに挿入されたロープの端の回転子がグリップから抜けられないように取り付けられたキャップのうちの一方が破損し、キャップの大部分が失われていた。また、当該品の破損していない方のキャップのネジの内径はグリップのネジ外径よりも小さく、グリップの根元までねじ込むことができなかった。一方、別途購入した同型品のキャップのネジの内径は、グリップのネジの外径よりもやや大きく、グリップの根元までねじ込むことができた。</p> <p>次に、破損した当該品のキャップの破断面を観察したところ、キャップの内側には、過大でゆっくりとした力による破壊の際にみられる平滑な破面で、外側には衝撃的な力によって一気に破壊したときにみられる脆性(ぜいせい)破壊を示すシェロン(松葉状模様)がみられたことから、破壊の起点は内側にあり、キャップが内側から外側に押し広げられるような応力が掛かるなどしてひび割れが進んだあと、引きちぎられるように一気に破壊が進んだものと考えられた。</p> <p>以上、当該品の破損していなかった方のキャップのネジの内径と、グリップのネジの外径の関係から、ロット不良または単品不良の可能性が考えられた。このキャップをグリップに相当程度強くねじ込んだことで初期の亀裂が発生し、最初の使用で一気に破壊した可能性が考えられた。</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、事業者から「キャップの成型不良と考えられるので、製造工場に金型の検査を行うよう指示を出した。」との回答があった。</p>	要望先	-		
			要望内容	-			
			情報提供先	-			
46	フリマアプリでの架空取引を持ちかける手口に注意ー架空取引は規約で禁止されている行為ですー	令和3年11月18日	全国の消費生活センター等には、フリマアプリで架空取引を持ちかけられたという相談が寄せられている。もうけ話の取引ツールの代金の支払いを、フリマアプリでの架空取引で支払わせる手口について注意喚起を行った。	要望先	-		
			要望内容	-			
			情報提供先	-			
47	年々増加！フリーダーからのペット購入トラブルー直接購入する場合に気を付けてほしいことー	令和3年11月25日	<p>コロナ禍で“おうち時間”が増え、新たに家庭にて飼育される犬や猫が増えている一方で、「購入後に先天性の病気が判明した」、「キャンセルを申し出たところ高額な違約金を請求された」などのペットの購入に関する相談が寄せられている。その中でも、フリーダーから直接ペットを購入した際にトラブルに遭うなど、フリーダーとペットの相談件数が増加しているため、消費者とフリーダーとのペット購入トラブルについて問題点を整理し、消費者に注意喚起を行った。</p>	要望先	●環境省(法人番号1000012110001)	<p>◆環境省 以下自治体及び事業者団体へ周知・注意喚起を実施 地方自治体(都道府県、政令市、中核市) 関係団体 (公益財団法人)日本動物愛護協会 (公益社団法人)日本動物福祉協会 (公益社団法人)日本愛玩動物協会 (公益社団法人)日本獣医師会 (一般社団法人)日本動物看護職協会 中央ケネル事業協同組合連合会 (一般社団法人)ジャパンケネルクラブ (一般社団法人)全国ペット協会 (公益社団法人)日本動物園水族館協会 (公益社団法人)日本動物病院協会 (一般社団法人)日本ペット用品工業会 (一般社団法人)ペットフード協会 (一般社団法人)優良家庭犬普及協会</p>	
			要望内容	本資料の自治体及び事業者団体への共有、フリーダーに対して法令を遵守するよう注意喚起			
			情報提供先	<p>●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●環境省(法人番号1000012110001)</p>			
48	百貨店の名称をかたる偽通販サイトにご注意くださいー「高島屋」などの大手百貨店がかたられていますー	令和3年11月25日	全国の消費生活センター等には、「高島屋」などの百貨店等の偽サイトに関する相談が、多く寄せられ、消費者がSNS上の広告等から偽通販サイトにアクセスし、誤って注文しないように、トラブル事例や偽通販サイトの例をまとめ、消費者への注意喚起を行った。	要望先	-	◇一般社団法人日本百貨店協会が、協会HPIにて会員百貨店に報道発表資料を広く周知した。	
			要望内容	-			
			情報提供先	<p>●消費者庁(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(法人番号8000012130001) ○一般社団法人日本百貨店協会(法人番号9010005030272) ○一般社団法人ソーシャルメディア利用環境整備機構(法人番号9011005008564)</p>			
49	「光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなる」という勧誘にご注意くださいー事業者名や契約内容をしっかり確認！アナログ回線に戻す手続きはご自身でも可能ですー	令和3年12月9日	インターネットの光回線の契約をしている消費者に対して、「アナログ回線(アナログ電話)に戻せば料金が安くなる」などと勧誘し、手続き代行やオプションサービスの料金として高額な請求をするいわゆる「アナログ戻し」のトラブルが増えている。こうした相談は高齢者を中心に寄せられており、トラブルの未然・拡大防止のため、勧誘を受けた事業者名と契約内容をしっかり確認し、必要ないと思ったらきっぱり断るよう消費者に注意を呼びかけた。	要望先	-		
			要望内容	-			
			情報提供先	<p>●消費者庁(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(法人番号2000012020001) ●警察庁(法人番号8000012130001)</p>			

50	フレームが破断した電動アシスト自転車(相談解決のためのテストからNo.160)	令和3年12月9日	「電動アシスト自転車で走行中、フレームが破断した。破断した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品はフレームがスチール製で折りたたみ可能な電動アシスト自転車であった。フレームの折りたたみ部の後方の、上側のパイプ材及び下側のパイプ材と、フランジとの突合せ溶接部で破断していた。 当該品は破断する1年前に通信販売で購入して通学に使用しており、1日当たりの走行距離は25kmほどで、折りたたむ頻度は週3~5回程度、破断する以前の転倒は5回以下とのことであった。 上側パイプ材と下側パイプ材の肉厚は共に約2mmであった。また、破断部全体に錆が見られた。上側パイプ材には変形が見られた。 破断面を詳細に観察した結果、当該品のフレームは折りたたみ部において、最初に下側パイプとフランジとの突合せ溶接部が疲労破断し、このことによって上側パイプとフランジとの突合せ溶接部に過大な繰返し曲げ応力が作用し、疲労破断したものと考えられた。最初に下側パイプとフランジとの突合せ溶接部に亀裂が発生した原因は、溶接不良(母材に対する溶融金属の溶け込み不良)であると考えられた。 依頼センターがテスト結果を製造販売事業者に伝えたと、後日製造販売事業者から全額返金に応じること、同様な事例がないこと、テスト結果の今後の活用が伝えられた。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
51	電力・ガスの契約に関する相談が多く寄せられています	令和3年12月17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、消費者からの電力・ガスに関する相談が引き続き寄せられており、消費者への注意喚起・トラブルの再発防止の観点から、相談事例などを紹介するとともに、アドバイスを提供した。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
52	消費者問題に関する2021年の10大項目	令和3年12月17日	2021年に消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談の特徴的なものを選定した。 ・「優先接種」「予約代行」コロナワクチン関連の便乗詐欺発生 ・「おうち時間」でオンラインゲーム 子どものゲーム課金トラブル ・成年年齢引き下げに向けた啓発活動が活発化 ・やけどや誤飲、窒息死亡事故も 繰り返される子どもの事故 ・高齢者の消費者トラブル 自宅売却や予期せぬ”サブスク”の請求も ・被害回復へ初めての終結案件 消費者団体訴訟制度 ・特定商取引法・預託法改正 詐欺的な定期購入・送り付け商法への対策強化、販売預託取引が原則禁止に ・消費者トラブルのグローバル化とともに 越境消費者相談スタートから10年 ・「消費生活相談のデジタル化」 検討はじまる ・「訪日観光客消費者ホットライン」 多言語サイト開設	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
53	脱毛エステの通い放題コースなどでの中途解約・精算トラブルに注意！「途中でやめたら返金なし！？」「解約したのに支払いが続く…」	令和3年12月23日	脱毛エステの「通い放題」「〇年間脱毛し放題」「期間・回数無制限」「永久保証」「△年施術保証」などの長期間の施術を前提とするコースで中途解約・精算をするときにトラブルが生じたという事例が、近年目立つことから、トラブル防止のため相談事例と問題点を紹介し、注意喚起を行った。併せてエステティックの業界団体へ、消費者トラブル防止に向けた取り組みを徹底するよう要望した。	要望先	○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) ○特定非営利活動法人日本エステティック機構(法人番号3010005011492) ○一般社団法人日本全身美容協会(法人番号8010705000955)	◆要望先の業界団体3者が、各団体HPや会員向けメールマガジンにて、報道発表資料を周知し、消費者トラブル防止に向けた取り組みを徹底するよう会員サロンに指導した。 ◆事業者交渉において、報道発表資料の要望内容を確認してもらい交渉したところ、要望内容にしたがって、中途解約の精算をし直すとの対応になった。 ◆特定非営利活動法人日本エステティック機構が、エステティック業界全体に告知するとして、要望内容に基づき具体的な遵守事項を作成した。 ◇要望内容等を参考に消費者庁表示対策課が行政処分を実施し、悪質業者に対する法執行につながった(3/3セブエンー美容、デザイン及びエイチフォー)	
				要望内容	○特商法の特定継続的役務提供に規定された趣旨等を踏まえて、有償提供期間・回数を適切に設定すること。 ○中途解約時の精算にトラブルが生じた際は、精算の根拠について、丁寧に説明すること。合理的な説明ができない場合等は、当該取引全体を有償提供部分と扱い、解約料の精算をやり直すこと。 ○「月〇千円からの通い放題」などの広告は、当該コースの契約期間、回数、消費者が支払うこととなる総額や個別信用購入あつせん等支払いの条件を分かりやすく表示すること。		
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019) ●経済産業省(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)		
54	乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意！	令和3年12月23日	2021年6月、国民生活センターの「医師からの事故情報受付窓口」に、乳児が水で膨らむボール状の樹脂製の玩具(高吸水性樹脂)を誤飲して腸閉塞を起こし、開腹手術をしたという事故情報が寄せられた。また、同年10月と12月にも、それぞれ別の地域の医師から同様な事故情報が寄せられた。 国民生活センターでは、2015年にインテリアやディスプレイ等に使用する、水で膨らむボール状の樹脂製品による幼児の腸閉塞の事故があり、注意喚起を行ったが、再び同様の事故が樹脂製玩具においても複数発生していることから、事故の再発防止のため、改めて消費者に注意喚起を行った。	要望先	-		
				要望内容	-		
				情報提供先	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府(法人番号2000012010019) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019) ●厚生労働省(法人番号6000012070001) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本小児科学会(法人番号5010005018346) ○一般社団法人日本小児外科学会(法人番号4010005029963)	◇消費者庁 ・子ども安全メール及び公式ツイッターで注意喚起を実施。	

55	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3年度第3回)	令和3年12月23日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	○事業者名を含めた公表 株式会社セブン・カードサービス (法人番号4010001088278) 株式会社リオテック (法人番号4020001121046) Number こと 島田 晃司 ライフサポート こと 中村 雅俊 西日本住宅設備 こと 藤井 天将
56	【若者向け注意喚起シリーズ<No.7>】18歳から大人に！クレジットカードの使い方を考えよう！	令和4年2月10日	クレジットカードで限度額いっぱい買い物をしたら支払えなくなったなど、クレジットカードの利用に関する相談が10～20歳代の若者から寄せられていることから、若者に向けて、クレジットカードの利用方法に関する注意喚起を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	◇消費者庁「18歳から大人」特設ページ内「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。	-
57	【若者向け注意喚起シリーズ<No.8>】新生活が狙われる？引越直後の訪問販売トラブルー管理会社と関連があるかのように思わせる手口に気をつけて！ー	令和4年2月10日	「引越直後に訪問してきた業者から、管理会社と関連があるかのような説明を受け契約したがウソだった」などといった引越直後の消費者を狙った訪問販売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とから、特に3.4月から新生活を迎えることの多い若者向けに注意喚起を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	◇消費者庁「18歳から大人」特設ページ内「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。	-
58	マグネットパズルの破損に注意ー内蔵された強力な磁石を誤飲した幼児の胃や腸に穴があく事故が発生ー	令和4年2月17日	2020年11月、医師からの事故情報受付窓口に、「マグネットパズルが破損し、内蔵されていた磁石を幼児が複数個誤飲した」という事故情報が寄せられた。また、2021年10月にも類似の事故情報が寄せられた。これらの商品は、いずれも強力なネオジム磁石を内蔵した、多角形の枠状のパーツ同士を磁力により組み合わせ、平面や立体を造形することができるいわゆる「マグネットパズル」であった。国民生活センターでは2018年4月に、小さなネオジム磁石そのものを複数個組み合わせて使うマグネットボールの誤飲事故について注意喚起を行っている。マグネットパズルはマグネットボールとは構造や大きさが異なるが、破損により同様の事故が発生していることから、事故の再発防止のため、消費者に注意喚起することとした。	要望先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ●一般社団法人日本玩具協会(法人番号6010605000017) ○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3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592) ●行政への要望 ・マグネットパズルに内蔵されているネオジム磁石の誤飲事故の再発防止のため、消費者へより一層の注意喚起、啓発を行うよう要望した。 ・マグネットパズルに内蔵されているネオジム磁石の誤飲事故の再発防止のため、注意喚起、啓発の実施を事業者へはたらきかけるよう要望した。 ○業界・事業者への要望 ・マグネットパズルに破損がないことを確認する旨の明示と、内蔵されているネオジム磁石を誤飲した場合の危険性について、さらなる周知徹底を要望した。 ○<協力依頼内容> ・消費者及び出品者に対し、マグネットパズルが破損した場合、内蔵されているネオジム磁石が外部に出て誤飲事故を招く危険性があることについて、注意喚起の協力を依頼した。	◆消費者庁 ・子ども安全メール及び公式ツイッターで注意喚起を実施。 ◆一般社団法人日本玩具協会 ・ST基準の表示要求事項として、注意表示の記載を追加。 ◆インターネットショッピングモール ・出品者への連絡と注意喚起用のウェブサイトにて消費者へ注意喚起を実施。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ・ウェブサイトにて消費者及び会員企業に周知・注意喚起を実施。	○外部有識者による評価 ・磁束指数の値と誤飲した場合のリスクに関係性があるのかという意見があったため、その旨の説明を本文に追記。 ・消費者へのアドバイスの本文の分量が多い、リード文だけで趣旨が伝わるような記載方法が望ましいとの意見から、文章構成を見直した。
59	背面から発煙した電気ストーブ(相談解決のためのテストからNo.161)	令和4年2月17日	「電気ストーブを使用していたところ、背面から発煙した。発煙した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。当該品は自動首振り機能を有した電気ストーブでした。当該品を調査したところ、背面の首振り部分のカバー内で、電線が焼損し、断線していた。この焼損部分は、電源コードと本体の電源線を接続する、2つの絶縁被覆付閉端接続子のうちの1つであった。次に、X線検査装置を用いて観察したところ、焼損していた端子は心線の挿入不足がみられ、もう一方の端子についても同様に心線の挿入不足がみられた。このため本体の電源線が適切に圧着されておらず、接触不良となって、通電時に異常発熱が起り、周辺の絶縁物の焼損及び背面から発煙したものと考えられた。依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者でも調査が行われ、「調査の結果、国民生活センターのテスト結果と同様の見解である。今後、管理を強化する。」との回答があり、当該品は同等品に無償交換された。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	-

60	給水時に注ぎ口からお湯が漏れ出した電気ジャーポット(相談解決のためのテストからNo.162)	令和4年2月17日	「電気ジャーポットに水を足したところ、注ぎ口からお湯が噴き出し、腹部をやけどした。お湯が噴き出した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品の電気ジャーポットの構造を確認したところ、内容器の水を加熱ヒーターで温め、電動ポンプにより内容器底面の取水口からお湯を汲み上げていた。また、取水口から注ぎ口までの管の中間を透明にすることで外側から内容器の水位が確認できる構造であった。 取水口から注ぎ口までの水の経路は電動ポンプを介してつながっており、流路を開閉する機構は設けられていなかったため、給水時に蛇口等から取水口へ向けて注水し、管の高低差を上回る水圧がかかると、電動ポンプが動作していても注ぎ口から水が漏れ出る可能性が考えられた。 そこで、当該品を用いて、給湯ボタンで残量が約200ml程度になるまでお湯を吐出させ、電源コードを抜いて約5分間放置した後、蛇口から取水口へ向けて注水したところ、注ぎ口からお湯が漏れる様子がみられた。その様子をサーモグラフィにて観察したところ、漏れ始めた直後は約75℃のお湯が出て、その後、徐々に温度が低下する様子がみられた。 これらのことから、取水口へ向けて水圧が加わることで、取水口から注ぎ口の間のお湯が押し出され、注ぎ口から漏れ出したものと考えられた。なお、当該品と同容量の他社製品である参考品2銘柄でも同様に湯が漏れる様子が見られた。	要望先 -	-	-	-
				要望内容 -	-	-	-
				情報提供先 -	-	-	-
61	新型コロナ関連詐欺消費者ホットラインに寄せられた主なトラブル(1)不審なサイトに誘導し個人情報などを入力させようとする相談が寄せられています	令和4年2月18日	国民生活センターが実施している「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」にて受け付けた相談事例等を紹介するとともに、消費者に向けたアドバイスをまとめた。	要望先 -	-	-	-
				要望内容 -	-	-	-
				情報提供先 -	-	-	-
62	【若者向け注意喚起シリーズ<No.9>】タレント・モデルなどの契約トラブルーあなたの夢やあこがれにつけ込んでくる事業者に気をつけて！ー	令和4年2月24日	10～20歳代に多いタレント・モデルなどの契約トラブルについて、有償の契約をすれば仕事をたくさん紹介すると言われてがレッスンも仕事もない、声優のアルバイトをするつもりが、出演にはレッスン料が必要と迫られたなどの事例をまとめ、トラブル防止のためのアドバイスを中心に、若者への注意喚起を行った。	要望先 -	-	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	◇消費者庁の「18歳から大人」特設ページが作成され、「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。
				要望内容 -	-	-	-
				情報提供先 -	-	-	-
63	そのセキュリティ警告画面・警告音は偽物です！「サポート詐欺」にご注意！ー電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！ー	令和4年2月24日	全国の消費生活センター等には、いわゆる「サポート詐欺」(パソコンやスマートフォンでインターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」等の偽警告画面や偽警告音が出て、それらをきっかけに電話をかけさせ、有償サポートやセキュリティソフト等の契約を迫る手口)に関する相談が多く寄せられていたため、一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター(JC3)および独立行政法人情報処理推進機構(IPA)と連携し、消費者へ注意喚起を行った。	要望先 -	-	●消費者庁(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(法人番号8000012130001) ●金融庁(法人番号6000012010023) ○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) ○一般社団法人日本資金決済業協会(法人番号6010005003495) ○日本代理収納サービス協会	◇一般財団法人日本サイバー犯罪対策センターが、センターHPIにて消費者に報道発表資料を広く周知した。 ◇独立行政法人情報処理推進機構が、情報提供資料を基に、機構の広報誌「IPA NEWS(3月号)」にて消費者に注意喚起を行った。
				要望内容 -	-	-	-
				情報提供先 -	-	-	-
64	18歳から「大人」18歳・19歳に気を付けてほしい消費者トラブル 最新10選	令和4年2月28日	成年年齢下げに向けて、全国の消費生活センター等に寄せられた相談やこれまでの若者関連の公表資料などから、新たに成年になる18歳・19歳の消費者に向けて特に気を付けてほしい消費者トラブルをまとめた。	要望先 -	-	-	◇消費者庁の「18歳から大人」特設ページが作成され、「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。
				要望内容 -	-	-	-
				情報提供先 -	-	-	-
65	【若者向け注意喚起シリーズ<No.10>】新しいお部屋で新生活！「賃貸借契約」を理解して、トラブルを防ごう！！	令和4年3月3日	住宅の賃貸借に関する消費者トラブルは10～20歳代の若者にもみられる。特に、親を離れ新たな生活を始める際に賃貸借の契約をすることが多く、トラブルにならないよう注意が必要であることから、若者向けに注意喚起を行った。	要望先 -	-	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	◇消費者庁の「18歳から大人」特設ページが作成され、「他省庁、独立行政法人国民生活センターの報道資料、TOPICS」の中に掲載され、広く啓発された。
				要望内容 -	-	-	-
				情報提供先 -	-	-	-
66	ロマンス投資詐欺が増加しています！ーその出会い、仕組みっていませんか？ー	令和4年3月3日	2021年2月に、出会い系サイトやマッチングアプリ等をきっかけとする投資詐欺について「出会い系サイトやマッチングアプリ等をきっかけとする投資詐欺にご注意ー恋話(コイバナ)がいつの間にかもうけ話にー」を通じて注意喚起を行った。しかし、その後も「出会い系サイトやマッチングアプリ等で出会い、恋愛感情を持った相手から、実態のわからない投資等の海外サイトを勧められ投資したが、出金できなくなった」等、ロマンス投資詐欺と思われる相談が多数寄せられていることから、関連するトラブル事例とともに、注意すべきポイントについてまとめ、注意を呼びかけた。	要望先 -	-	●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019) ●金融庁(法人番号6000012010023) ●警察庁(法人番号8000012130001) ○一般社団法人全国銀行協会(法人番号1010005016782) ○一般社団法人結婚・婚活応援プロジェクト(法人番号4010405013484) ○一般社団法人日本暗号資産取引業協会(法人番号2010005028315)	◇一般社団法人結婚・婚活応援プロジェクトにおいて、安心・安全ナレッジ共有ワーキンググループが設置され、個人情報保護やロマンス投資詐欺対策強化など安心・安全な利用環境の整備強化のための取り組みが開始された。
				要望内容 -	-	-	-
				情報提供先 -	-	-	-

67	組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車—正しく組み立てができないと事故の危険も—	令和4年3月3日	<p>近年、コロナ禍による自転車需要の高まりがみられる。通常、店舗で販売されている自転車は、出荷元の工場等から、一部の部品が装着されていない組み立てが必要な状態で箱詰めされるなどして販売店に引き渡され、販売店で有資格者などにより組み立て、検査および整備などが行われている。しかし、通信販売で購入できる自転車の中には、組み立てが必要な状態のまま消費者に届けられ、消費者が別途、組み立て、検査および整備の手配をしなければならぬものもある。組み立て等を依頼できる場所を探す煩わしさや、見つからない等のため、専門知識を持たない消費者自らが組み立て、不完全な整備状態で使用され、事故につながるおそれもある。PIO-NETには、2016年度以降の約6年間に、通信販売で購入した自転車に関連する危害・危険事例が206件あり、そのうち組み立てが必要な状態で届いた自転車を消費者が組み立て、使用していると推定される事例が少なくとも31件あった。そこで、組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車について調査を行い、消費者に情報提供することとした。</p>	<p>要望先</p> <p>○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)</p>	<p>要望内容</p> <p>○事業者への要望 ・自転車を未完成状態で販売する際には、自転車技士等による組み立てが望ましいことを伝えるよう要望した。また、組み立て状態で販売することや、組み立てに係るサポート、点検、修理をするサービスの提供を要望した。 ・自転車の防犯登録のさらなる周知を要望します。また、自転車の防犯登録に必要な書類には、必要事項を記入して消費者に渡すことを要望した。</p> <p>○<協力依頼内容> ・未完成状態の自転車を通信販売する際には、出品者は自転車について正確な知識のない消費者が適切に組み立てることは困難であることをあらかじめ購入者に説明すること、また、販売証明書には必要事項を記入してから購入者に渡すよう、出品者への周知の協力を依頼した。</p>	<p>◆インターネットショッピングモール ・注意喚起用のウェブサイトにて消費者へ注意喚起を実施。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ・ウェブサイトにて消費者及び会員企業に周知・注意喚起を実施。</p>	<p>○外部有識者による評価 ・一部の画像は、銘柄が特定できてしまうおそれがあるため、実名公表をしないということであれば、銘柄特定できないよう工夫が必要であるとの指摘を受け、一部の画像を加工、あるいは図に差し替えた。 ・資料内に消費者の商品選択をサポートする情報として、JIS、SG、BAAマークについて記載するべきであるとの指摘を受け、これらのマークに関して記載した。 ・短い工具では、高いトルクをかけることが難しいことを表現したほうが良いとの指摘を受け、本文中の表現を改めるとともに、動画を撮影してHPへ掲載した。</p>	
68	ふたを開けようとして指にけがをした調味料入れ(相談解決のためのテストからNo.163)	令和4年3月3日	<p>「調味料入れのふたを回して開けようとしたところ、親指から手のひらにかけてけがをした。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、ふたつきの食塩入れで、相談者によると、ふたを取り外そうとして、ふた全体を右手で包むようにつかんで力を入れたところ、右手親指の腹から手のひらにかけて切れて出血したとのことであった。 当該品のふたを注意深く取り外して裏側を観察したところ、本体に固定するためのねじ山を備えた樹脂製の部品の外側を厚さ0.5mmのステンレス板で覆う構造となっており、このステンレス板の端部の縁は、鋭くギザギザとしていた。 食器や食品容器等の縁部の鋭さについて定めた国内規格はない。そこで、米国の材料・部品・装置・道具類などに関する安全規格(UL規格)のUL1439「機器の縁の鋭さに対する試験」、及び日本の玩具安全基準(ST基準)のST-2016「5.8鋭い縁部」を準用し、当該品のふたのステンレス板の縁の鋭さを調査した。その結果、UL規格のテストでは「人体障害のおそれに繋がる鋭い縁部」、ST基準のテストでは「潜在的に危険な鋭い縁部」と判定された。 次に、ふたを手で回して開けようとする動作の再現テストを行った。テストではソーセージを親指の代替物としてあてて行った。ふたをしっかり締め付けた状態(締付トルク:約1N・m)で回すテストをした結果、当該品では、ふたの縁にこすりつけたソーセージの皮が破れた。 以上、当該品のふたは縁が鋭利であり、ソーセージを使用した再現テストでも皮が破れたことから、危険性のある部品と考えられた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者から、ステンレス板をカットする刃のメンテナンス回数を増やすとともに、縁部の安全確認方法の変更を行うとの回答があった。</p>	<p>要望先</p> <p>—</p>	<p>要望内容</p> <p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	
69	消費生活センターにおける自然災害等への対応に関する現況調査<結果・概要>	令和4年3月10日	<p>近年、大規模な自然災害による被害や新型コロナウイルス感染症の蔓延により、消費生活センターの運営にも少なからず影響があったことから、過去に消費生活センターが自然災害等に直面した際の状況やその際の消費者行政機能の維持に必要な取組等を調査した。</p>	<p>要望先</p> <p>—</p>	<p>要望内容</p> <p>—</p>	<p>—</p>	<p>—</p>	
				<p>情報提供先</p> <p>●消費者庁(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(法人番号2000012010019)</p>				

70	電動キックボードでの公道走行に注意－公道走行するためには運転免許や保安基準に適合した構造及び保安装置が必要です－	令和4年3月17日	販売されているいわゆる「電動キックボード」の中には、公道を走行できるものもあり、新たなモビリティとして注目されている。通常のキックボードは遊具と位置付けられ、車道・歩道問わず交通の頻繁な場所での使用が禁止されている一方、電動キックボードは電動式のモーターにより走行し、原動機の定格出力0.6kW以下であれば、道路運送車両法上は第一種原動機付自転車に該当する。公道を走行する際は、道路運送車両の保安基準に適合した制動装置、前照灯、後写鏡等の構造および装置を備えていることが必要である。さらに、ナンバープレートの表示、自動車損害賠償責任保険(共済)への加入、運転免許の保有とヘルメットの着用も必要である。こうした中、消費者の中には法的な位置付けや乗車方法などを正しく理解していない人がいるものと危惧される。PIO-NETには、2016年度以降、電動キックボードに関する相談は124件あり、このうち少なくとも7件は危害を伴った内容で、9件は公道走行の可否に関するものであった。そこで、電動キックボードの公道走行について正しい情報をまとめるとともに、現在、公道走行ができるとうたわれて販売されているものの構造および装備等を調査し、消費者へ情報提供することとする。	<p>要望先</p> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●警察庁(法人番号8000012130001) ●国土交通省(法人番号2000012100001) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ○一般社団法人日本電動モビリティ推進協会(法人番号9011005009414) ○事業者 <p><協力依頼先></p> <ul style="list-style-type: none"> ○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>要望内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●行政への要望 <ul style="list-style-type: none"> ・電動キックボードの特徴や、走行する場合の注意点について、消費者への周知啓発を要望した。 ・電動キックボードの道路交通法上での区分について、周知継続を要望した。 ・電動キックボードの道路運送車両法上での区分について、周知継続を要望した。 ・車両付属の充電器の表示に適合しない銘柄を製造または販売している事業者に対し、関連法令を遵守し、適切に製造・輸入販売されるよう指導等を要望した。 ・一般に販売されている電動キックボードと産業競争力強化法に基づく新事業活動計画における特例電動キックボードとの違いについて、周知継続を要望した。 ○業界・事業者への要望 <ul style="list-style-type: none"> ・道路運送車両の保安基準の性能を満たしていない保安装置について、基準の性能を満たすよう改善を要望した。 ・車両付属の充電器の表示に不備があった銘柄は、関連法令を遵守し、適切に表示するよう改善を要望した。 ・電動キックボードで公道を走行する際に必要な内容を継続的に消費者へ周知するよう要望した。 ・公道走行ができるすべての電動キックボードに方向指示器を装備することを要望した。 ・消費者が実施できる走行前の点検方法や定期的なメンテナンスの作業方法を取扱説明書に分かりやすく表示し、組み立てに係るサポート、点検、修理をするサービスを併せて提供することを要望した。 ○<協力依頼内容> <ul style="list-style-type: none"> ・公道で走行ができると表示した電動キックボードを消費者が安心して安全に使用するために、保安基準に適合した車両を販売するよう出品者への周知を協力依頼した。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆消費者庁 <ul style="list-style-type: none"> ・公式ツイッターで注意喚起を実施。 ◆警察庁 <ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県警宛に注意喚起の事務連絡を发出。 ◆国土交通省 <ul style="list-style-type: none"> ・地方運輸局宛に協力依頼の事務連絡を发出。 ◆警察庁、経済産業省、国土交通省 連盟にて、産業競争力強化法に基づき認定を行った新事業活動計画において使用される電動キックボードに関する事業者宛てに注意喚起の事務連絡を发出。 ◆インターネットショッピングモール <ul style="list-style-type: none"> ・注意喚起用のウェブサイトにて消費者へ注意喚起を実施。 ◆当該事業者(株式会社オオトモ) <ul style="list-style-type: none"> ・保安基準の性能を満たしていない保安装置について、次回生産分より基準を満たす性能のものに変更する予定、現在庫分に個体差があるかも調査すること。 ◆当該事業者(株式会社FUGU INNOVATIONS JAPAN) <ul style="list-style-type: none"> ・保安基準の性能を満たしていない保安装置について、基準を満たす性能のものに変更すること。方向指示器装着についても前向きに検討すること。 ◆当該事業者(万方商事株式会社) <ul style="list-style-type: none"> ・前照灯については、対応したもので現在販売している。その他の部品については、随時改善すること。 ◆当該事業者(日本タイガー電器株式会社) <ul style="list-style-type: none"> ・当該品を所有している消費者への問い合わせ窓口を設置。保安基準の性能を満たしていない保安装置について、基準を満たす性能のものに変更すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ○外部有識者による評価テスト対象銘柄の選定理由を記載した方がいいたのご指摘を受け、その旨を追記した。 ○事業者名を含めた公表【計9社】 <ul style="list-style-type: none"> 株式会社 Acalie(法人番号8180001130201) 合同会社 E-KON(法人番号8011603002795) 株式会社エア(法人番号1430001081516) 株式会社オオトモ(法人番号1120101024216) 株式会社ベルクレール(法人番号3010401133659) 万方商事株式会社(法人番号3290001055004) 日本タイガー電器株式会社(法人番号5120901011731) 株式会社 FUGU INNOVATIONS JAPAN(法人番号7020001111498) ヤマハ発動機販売株式会社(法人番号5120901011731)
71	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3年度第4回)	令和4年3月17日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	<p>要望先</p> <p>-</p>	<p>要望内容</p> <p>-</p>	<p>情報提供先</p> <p>-</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者名を含めた公表 <ul style="list-style-type: none"> ネクステージ株式会社(法人番号2070001031011) 九州住宅設備 こと 三浦 海

72	乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意！ (続報)	令和4年3月24日	国民生活センターの「医師からの事故情報提供窓口」に、乳幼児が水で膨らむボール状の樹脂製玩具を誤飲して腸閉塞を起こし、手術をしたという同種の事故が3件寄せられたため、同年12月23日に注意喚起を行った。その後、医療機関ネットワークにも、昨年12月に発生していた同様な事故情報が1件寄せられた。これらの事故は、いずれも、膨らんだ高吸水性樹脂製品により小腸で腸閉塞を起こしたという点で共通しており、当センターの2015年の公表と同様であった。海外でも同種の事故が発生し、死亡に至った事例も報告されている。このような商品は、国内でも販売されているため、市販されている水で膨らむボール状の樹脂製品7銘柄についてテスト等を行い、事故の再発防止のため、改めて消費者に注意喚起等を行うこととした。	要望先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ○事業者 <p><協力依頼先></p> <ul style="list-style-type: none"> ○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"> ◆消費者庁 注意喚起を実施。 ◆経済産業省 産業構造審議会 保安・消費生活用製品安全分科会 製品安全小委員会(第9回)消費経済審議会 製品安全 全部会(第19回)合同会議(令和4年3月25日)の資料に掲載。 ◆当該輸入・販売元及び販売者 自主回収を実施。 ◆インターネットショッピングモール ・注意喚起用のウェブサイトにて消費者へ注意喚起 を実施。 	<p>○外部有識者による評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者へのアドバイスは、もっと強い表現にできないかという指摘を受け、「～しましょう」ではなく、「～すること」に変更した。 ・今回の商品は玩具として販売されていることが問題であり、その点を全面的に言った方がいいのではないかという指摘を受け、事業者への要望は、玩具として販売しないようにすることを1番最初とし、その後この商品を販売するのであれば商品設計を見直すこと等の順番に変更した。 ・海外では死亡事故が発生しているという事実を伝え、危険性を強調してはどうかという指摘を受け、海外の状況に関する箇所及び資料冒頭の目的に記載した。 <p>○事業者名を含めた公表【計8社】</p> <ul style="list-style-type: none"> 株式会社久野貿易商会(法人番号5180001016527) 株式会社セリア(法人番号4200001013662) 有限会社ノア(法人番号2110002028737) GGショップ(法人番号 不明) エミタス(法人番号 不明) レモン株式会社(法人番号1011501005031) Shenzhenshi Junengfengtai Keji You Xian Gong Si(法人番号 不明) 深圳市灵虎科技有限公司(法人番号 不明)
要望内容	<ul style="list-style-type: none"> ●行政への要望 ・水で膨らむ樹脂製玩具による誤飲事故の再発防止のため、玩具として販売することの是非について検討するよう要望した。 ・水で膨らむ樹脂製品による事故の防止のため、誤飲等のリスクを消費者へ定期的、継続的に注意喚起するよう要望した。 ○事業者への要望 ・水で膨らむ樹脂製品を玩具として販売しないことや、事故が発生したものにあっては、販売したものの回収を検討するよう要望した。 ・万一、水で膨らむボール状の樹脂製品を小さな子どもが誤飲した場合でも、腸閉塞等の重篤な事故にならないよう、商品設計等を見直すよう要望した。 ・水で膨らむボール状の樹脂製品の子どものみによる事故を未然に防止するため、誤飲した場合、窒息や腸閉塞等の重篤な事故に至るリスクがあることが購入前の消費者に伝わるよう、大きな文字で注意表示を行うよう要望した。 ○<協力依頼> ・消費者及び出品者に対し、水で膨らむ樹脂製品を誤飲した場合、窒息や腸閉塞等の重篤な事故に至るリスクがあることについて、注意喚起するよう協力を依頼した。 	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●内閣府(法人番号2000012010019) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●厚生労働省(法人番号6000012070001) ○公益社団法人日本小児科学会(法人番号5010005018346) ○一般社団法人日本小児外科学会(法人番号4010005029963) ○特定非営利活動法人Safe Kids Japan(法人番号5010905002878) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本玩具協会(法人番号6010605000017) 				
情報提供先	-	-	-				
73	ウクライナ情勢を悪用した手口にご注意！ - SNSでの義援金詐欺 -	令和4年3月25日	SNSで義援金を募っていて寄付したが実は詐欺サイトだったなど、ウクライナ情勢を悪用した詐欺トラブルが生じているため、注意喚起を行った。	要望先	-	-	-
-	-	-	-				

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	狙われる!? 18歳・19歳「金(かね)」と「美(び)」の消費者トラブルに気をつけて!	日経	1					山陰中央新報	1
2	液体芳香剤の誤飲事故等に注意! -乳幼児がリードディフューザーの液を誤飲して入院する事故が発生-	読売 東京	2	NHK TBS	2			中部経済新聞	1
3	アルコール消毒で合成樹脂製のドアノブが破損(相談解決のためのテストからNo.153)	読売 東京	2						
4	「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」の受付状況について -ワクチン接種に関して「優先順位を上げる」「費用がかかる」などの相談が寄せられています-			日本テレビ	1			中日新聞 他	4
5	【若者向け注意喚起シリーズ<No.1>】美容医療サービスのトラブル -「10万円」のつもりが「70万円」の契約!? 即日施術は避けリスク等の確認を! -	日経 読売②	2					沖縄タイムス	1
6	機能に問題のあった家庭用散髪器具(相談解決のためのテストからNo.154)								
7	「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」の受付状況について(2) -「予約代行する」、「接種の説明に行く」など言われても、すぐには応じない! -	産経	1	日本テレビ テレビ朝日	2			秋田魁 神奈川 熊本日日	3
8	【若者向け注意喚起シリーズ<No.2>】情報商材や暗号資産(仮想通貨)のトラブル -「もうかる」はずが、残ったのは借金...-	日経 東京 朝日 読売	4	日本テレビ	1			山陰中央 沖縄タイムス	2
9	家庭用蓄電池の勧誘トラブルにご注意! -事業者の突然の訪問を受けてもその場で契約はせずによく検討しましょう-	読売 東京 産経	3						
10	いきなりワイヤーが切れた腹筋運動補助具-異常を感じた場合は使用を中止してください-			フジテレビ テレビ朝日	2				

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
11	【若者向け注意喚起シリーズ<No.3>】健康食品等の「定期購入」のトラブル ー「お試し」「1回限り」のつもりが定期購入に！？ー			日本テレビ	1			千葉日報 佐賀新聞 他	44
12	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3年度第1回)								
13	高齢者の自宅の売却トラブルに注意 ー自宅の売却契約はクーリング・オフできません！内容をよくわからないまま、安易に契約しないでくださいー	読売 東京 毎日	3	NHK	1			山陰中央新報	1
14	「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」の受付状況について(3) ーワクチンの接種に関連した連絡だからといって安易に対応するのは危険！！ー							沖縄タイムス 山陰中央新報	2
15	新たな“もうけ話トラブル”に注意ーオンラインサロンで稼ぐ！？ー	読売 東京	2					山形新聞 高知新聞 他	46
16	「訪日観光客消費者ホットライン」専用ホームページ及び多言語チャットボットを開設しました								
17	男児用水着のインナー生地を確認しましょうー陰茎部の皮膚が挟まり、取れなくなることもー	東京 産経	2	NHK TBS	2			室蘭民報 京都新聞	2
18	PIO-NETにみる2020年度の消費生活相談の概要								
19	2020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								
20	2020年度訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談のまとめ								
21	国民生活センターをかたるニセのメールや電話にご注意ください ー当センターが示談金を受け取るための費用を請求することはありません！ー								

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
22	【若者向け注意喚起シリーズ<No.4>】借金するよう指示し、強引に契約を迫る手口に注意	読売	1						
23	「スマホを渡しただけなのに…」「家庭用ゲーム機でいつの間に…」子どものオンラインゲーム課金のトラブルを防ぐには？	日経 東京	2	テレビ朝日	1			静岡新聞 奈良新聞 他	47
24	電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう	東京	1						
25	2020年度にみる60歳以上の消費者トラブルーコロナ禍で、通信販売の相談件数は過去最高にー	読売② 東京	2	フジテレビ	1			沖縄タイムス 岐阜新聞	2
26	新型コロナワクチン接種の予約を案内する怪しいメールに注意！ ー国がコロナワクチン接種に関連して金銭やクレジットカード番号を求めることはありませんー								
27	保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者に注意！ ー申請サポートを受ける前に、損害保険会社に連絡を 保険金の請求は、加入者ご自身で！！ー	東京	1	NHK	1				
28	家電から出る蒸気による乳幼児のやけどにご注意！ ー炊飯器、ポット、ケトル、加湿器(スチーム式)についてー								
29	PIO-NETにみる2020年度の危害・危険情報の概要								
30	鋭利な部品をもつシャワーヘッド(相談解決のためのテストからNo.155)								
31	取っ手が外れた雪平鍋(相談解決のためのテストからNo.156)								
32	【若者向け注意喚起シリーズ<No.5>】怪しい副業・アルバイトのトラブル ー簡単に稼げて高収入？！うまい話には裏がある…ー			フジテレビ	1				
33	小径のフライパン・片手鍋の取扱いに注意 ーフライパン等の調理中の落下、取っ手の焼損、固定ねじの腐食が発生していますー	読売 東京 朝日	3	TBS フジテレビ テレビ朝日	3			沖縄タイムス	1
34	温かい風が出なくなったセラミックファンヒーター(相談解決のためのテストからNo.157)								
35	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3年度第2回)								
36	「解約したはず！」「契約してない！」と思い込んでいませんか？ 予期せぬ“サブスク”の請求トラブルに注意！	日経② 読売 東京 朝日	4					室蘭民報 神戸新聞 他	5

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
37	水回り修理「950円～」のはずが…数十万円の高額請求に！ －水回り修理、解錠、害虫駆除などの緊急対応で事業者とトラブルにならないためには？－	読売	1	テレビ朝日	1			山陰中央日報	1
38	カットパンによる乳児の窒息事故が発生－小さくちぎって与え、飲み込むまで目を離さないで－	読売 朝日② 産経 毎日	5	NHK TBS テレビ朝日	3			北海道新聞 沖縄タイムス 他	48
39	乳児用規格適用食品の表示に係るアンケート調査								
40	あなたの情報が広告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」2020年度のもまとめ－								
41	【若者向け注意喚起シリーズ<No.6>】SNSをきっかけとした消費者トラブル －広告の内容はしっかり確認！知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断を！－								
42	新型コロナウイルス感染症の検査キットでのトラブル －事前に注意事項をよく確認し、目的に合わせ、適切に利用しましょう－	読売 産経	2	日本テレビ	1				
43	飲料のカフェイン含有量に関する調査－知らずに多く摂取していることも！？－	読売	1	フジテレビ	1				
44	閉じようとして指を挟まれた長傘(相談解決のためのテストから No.158)								
45	グリップの付け根部分が破損した縄とび(相談解決のためのテストから No.159)								
46	フリマアプリでの架空取引を持ちかける手口に注意－架空取引は規約で禁止されている行為です－								
47	年々増加！ブリーダーからのペット購入トラブル－直接購入する場合に気を付けてほしいこと－	朝日 日経 産経	3	フジテレビ	1			北海道新聞 他	48
48	百貨店の名称をかたる偽通販サイトにご注意ください！－「高島屋」などの大手百貨店がかたられています－			フジテレビ	1				
49	「光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなる」という勧誘にご注意ください －事業者名や契約内容をしっかり確認！アナログ回線に戻す手続きはご自身でも可能です－			NHK テレビ朝日	2				

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
50	フレームが破断した電動アシスト自転車(相談解決のためのテストから No.160)								
51	消費者問題に関する2021年の10大項目								
52	電力・ガスの契約に関する相談が多く寄せられています ※								
53	「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン～給付金やワクチンを口実にした詐欺にご注意ください!!～」の開設について								
54	脱毛エステの通い放題コースなどで中途解約・精算トラブルに注意!「途中でやめたら返金なし!?!」「解約したのに支払いは続く…」								
55	乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意!	読売 東京② 日経	3	NHK・TBS フジテレビ テレビ朝日	4			北海道新聞 奈	46
56	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3年度第3回)								
57	【若者向け注意喚起シリーズ<No.7>】18歳から大人に!クレジットカードの使い方を考えよう!								
58	【若者向け注意喚起シリーズ<No.8>】新生活が狙われる?引越直後の訪問販売トラブルー管理会社と関連があるかのように思わせる手口に気をつけて!ー	東京	1	テレビ朝日	1				
59	マグネットパズルの破損に注意ー内蔵された強力な磁石を誤飲した幼児の胃や腸に穴があく事故が発生ー	朝日 東京 日経	3	TBS	1			北海道新聞 京都新聞 他	45
60	背面から発煙した電気ストーブ(相談解決のためのテストからNo.161)								
61	給水時に注ぎ口からお湯が漏れ出した電気ジャーポット(相談解決のためのテストからNo.162)								
62	新型コロナ関連詐欺 消費者ホットラインに寄せられた主なトラブル(1) ー不審なサイトに誘導し個人情報などを入力させようとする相談が寄せられていますー	東京	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
63	【若者向け注意喚起シリーズ<No.9>】タレント・モデルなどの契約トラブル ーあなたの夢やあこがれにつけ込んでくる事業者に気をつけて！ー			テレビ朝日	1				
64	そのセキュリティ警告画面・警告音は偽物です！ 「サポート詐欺」にご注意！！ ー電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！ー	日経	1					福島民報 高知新聞 他	46
65	18歳から“大人” 18歳・19歳に気を付けてほしい 消費者トラブル 最新10選	読売 朝日	2	NHK	1				
66	【若者向け注意喚起シリーズ<No.10>】新しいお部屋で新生活！「賃貸借契約」を理解して、トラブルを防ごう！！								
67	ロマンス投資詐欺が増加しています！ーその出会い、仕組みれていませんか？ー			TBS テレビ朝日	2			中部経済 福井新聞 山陰中央 沖縄タイムス	4
68	組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車 ー正しく組み立てができないと事故の危険もー	東京	1	TBS フジテレビ テレビ朝日	3				
69	ふたを開けようとして指にけがをした調味料入れ (相談解決のためのテストからNo.163)								
70	消費生活センターにおける自然災害等への対応に関する現況調査<結果・概要>								
71	電動キックボードでの公道走行に注意 ー公道走行するためには運転免許や保安基準に適合した構造及び保安装置が必要ですー	日経	1	フジテレビ テレビ朝日	2			デイリー東北	1
72	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3年度第4回)								
73	乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意！(続報)			テレビ朝日	1				
74	ウクライナ情勢を悪用した手口にご注意！ーSNSでの義援金詐欺ー			フジテレビ	1			室蘭民報	1
			61		46		0		402

令和3年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧

令和3年 4月号 (No. 104) 特集	多重債務問題のいま
5月号 (No. 105) 特集	家電をめぐる製品安全の取り組み
6月号 (No. 106) 特集	子どもを取り巻く広告をめぐる諸課題
7月号 (No. 107) 特集	変わりゆく携帯電話の契約
8月号 (No. 108) 特集	空き家問題に備える
9月号 (No. 109) 特集	今どき婚活事情
10月号 (No. 110) 特集	SNS でトラブルにあわないために
11月号 (No. 111) 特集	今から始める生前整理
12月号 (No. 112) 特集	預託法改正の概要と今後の課題
令和4年 1月号 (No. 113) 特集	若者の金融リテラシー育成と金融教育
2月号 (No. 114) 特集	アフィリエイト広告をめぐる問題
3月号 (No. 115) 特集	最近の賃貸住宅の契約ーオンラインを使った取り組みもー

「くらしの豆知識2022」で取り上げた情報一覧

特集1. 18歳のひとり立ちナビ

- ①成年になるとどうなる？
- ②契約クイズに挑戦！
- ③多様化する支払い方法
～後払い決済サービスに注意
- ④どう使う？クレジットカード
- ⑤リボ払いに注意
- ⑥SNS上の相手と取引をする前に
- ⑦本当にもうかる？身近な人から誘われて
- ⑧犯罪につながるアルバイト
- ⑨「お得」なはずが…美容に関するトラブル
- ⑩若者を狙う手口
- ⑪消費者トラブルから身を守る心構え
- ⑫あなたの行動が社会を変える

特集2. 撃退！ネットトラブル

- ①ネットの情報を見極めるには
- ②SNSの投稿に気をつけて
- ③ネット広告の種類としくみ
- ④「お試し」のつもりが定期購入に！？
- ⑤格安をうたう模倣サイト
- ⑥フリマサービスでトラブルに
- ⑦ワンクリック請求に注意
- ⑧突然表れる偽警告
- ⑨巧妙化するフィッシング詐欺
- ⑩危険！ネットの「もうかる」話
- ⑪子どものネットトラブル
- ⑫スマホ決済どう使う？
- ⑬広がるサブスクリプションサービスを利用するとき

1. よく分かる契約

- ①契約って何だろう？
- 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保証契約とは
- 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

2. 消費者トラブル注意報

- 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)
- ③60歳以上に多い消費者トラブル
- ④火災保険を使った住宅修理
- ⑤排水管の点検・洗浄の勧誘に注意
- ⑥スマホを契約するときの注意点
- ⑦クラウドファンディングのトラブル
- ⑧消費生活センターに相談しよう

3. 身近にひそむ危険

- ①家の中の子どもの事故
- ②高齢者の転倒・転落に気をつけよう
- ③窒息事故を防ぐ
- ④自転車を安全に使うために
- ⑤安さや手軽さが強調される「セルフエステ」でトラブルに
- ⑥安い商品でも安全性をよく確認！

4. お役立ちセカンドライフ情報

- ①老齢年金はいつから
- ②定年後に働くときの社会保険
- ③高額療養費制度のしくみ
- ④介護保険の使い方
- ⑤有料老人ホーム等の契約をするとき
- ⑥お墓の引っ越しと墓じまい
- ⑦バケッリストとエンディングノート

5. 生活設計と保険

- ①「家計の危機」を防ぐには
- ②今から備える「老後のお金」
- ③資産形成に役立つ制度～iDeCo とつみたてNISA

- ④金融商品を購入するときのチェックポイント
- ⑤保険に入る前の基礎知識
- ⑥生命保険を見直すには
- ⑦医療保険・がん保険の「今」と「昔」

6. 住まいの知識

- ①賃貸住宅（1） 契約するとき
- ②賃貸住宅（2） 退去するとき
- ③不動産広告の見方
- ④住宅ローンの組み方
- ⑤住宅を購入するときのチェックポイント
- ⑥住宅購入後に不具合が見つかったら
- ⑦住宅リフォーム時の注意

7. 暮らしのアドバイス

- ①水害に備える
- ②新型コロナウイルスの感染対策
- ③スマホを紛失したら
- ④健康食品との付き合い方
- ⑤相続トラブルを防ぐには～自筆証書遺言の遺し方
- ⑥葬儀サービスのトラブルを防ぐには
- ⑦奨学金の返還や住宅ローンの返済に困ったら

資料編

- ①ネットのミニ用語集
- 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)

新規掲載記事	
あやしいサイト・あやしい請求	
1	占いサイトで鑑定士とのやりとりをやめられず高額なお金を支払った
2	チャットで相談にのるだけのアルバイトをするために登録した副業サイトで、次々と手続き費用を支払わされた
3	SNSで知り合った相手に出会い系サイトに誘われて高額な料金を請求された
4	SNSから有料メール交換サイトに誘導された
食品・健康食品・サプリメント	
5	SNSの広告を見て「1回限り」で注文した健康食品が「定期購入」だった
ネット取引・オンラインゲーム	
6	インターネット通販で未成年者契約の取り消しを申し出たら断られた
7	親の承諾なく未成年者が高額な包茎手術の契約を結んでしまった。取り消しができますか
8	SNSの広告を見て「1回限り」で注文した健康食品が「定期購入」だった
9	いつでも解約できる「定期購入」のはずなのに、販売業者に電話が繋がらず解約できない。どうしたらよいですか。
10	専門家に質問するサイトを利用したらその後も料金を請求された
11	通販サイトの有料会員サービスのIDとパスワードを忘れた
12	未成年の子どもがスマホゲームで高額課金してしまった！
13	未成年の子どもが成人と偽ってゲームに課金した
お金・保険・儲け話・講座・セミナー	
14	SNSで知り合った人に暗号資産（仮想通貨）を使った投資を勧められたが、信用できるか
15	「簡単にもうかる」という情報商材を購入し、有料のサポートプランを契約したが、解約したい
16	オンラインサロンを人に紹介すると報酬がもらえると言われた
17	オンラインサロンの勧誘を受けたが、事業者の住所や電話番号等がわからない
18	「何もしなくてももうかる」とFX自動売買システムの購入を勧められた
19	副業のためのオンライン講座を借金して契約したが、クーリング・オフできるか
20	報酬がもらえる荷物の受取代行に登録しようとしたら、個人情報を探られた
住まい・生活用品／サービス・ペット・冠婚葬祭・書籍・車	
21	自宅を訪ねて来た不動産業者から自宅を売却してほしいと勧誘されましたが、売却する時にはどんなことに気をつけたらよいでしょうか。
22	自宅を売ってほしいという不動産業者の勧誘が迷惑なのでやめさせたい
23	鍵開けで高額請求された！
24	「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
25	「火災保険の請求期限が迫っている」と、保険金の申請サポート業務委託契約をしたが、解約できるか
26	突然訪問されて太陽光発電設備と家庭用蓄電池を契約した
27	固定価格買取期間満了後は家庭用蓄電池の設置が必要なの？
28	トイレ修理で高額請求された！
29	不用な家電を回収するという回収業者にビデオデッキのリサイクル料金を徴収された
30	引っ越し当日に業者が訪れ管理会社と関連があるかのような説明を受け換気扇フィルターの契約をしたがウソだった
31	飼育環境に問題があると思われるペットショップやブリーダーを見つけたら、どうしたらいいか。
32	ブリーダーに対して購入予約金を支払う際に気を付けることはなにか。
医療・エステ・美容	
33	美容医療サービスはクーリング・オフできる？
34	「手術当日化粧できる」という二重まぶた形成術を受けたが腫れがひかない
旅行・宿泊・交通サービス	
35	レンタカー返却時に覚えのない傷を指摘され、高額な修理代を請求された
36	レンタカーに傷をつけたが、加入した保険では補償ができないと言われた
更新掲載記事	
あやしいサイト・あやしい請求	
1	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！
2	代引きで身に覚えのない荷物が送られてきた
3	海外から身に覚えのない荷物が届いた

食品・健康食品・サプリメント	
4	1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品
5	アイスクリームに「エリスリトール」が使用されているのに表示がない！
6	アイスクリームに賞味期限の表示がありませんが…
7	物質名が表示されない食品添加物がある？
8	洋菓子店で洋菓子を購入したところ、消費期限の表示がなかった
9	電話で断ったのに、代引配達でカニを送りつけられた
ネット取引・オンラインゲーム	
10	登録をした覚えがないのに会員料金を請求された
11	オンラインゲームの「ガチャ」で欲しいレアアイテムが出ない
お金・保険・儲け話・講座・セミナー	
12	有効期限の記載がないギフト券が使えなくなるって本当？
住まい・生活用品／サービス・ペット・冠婚葬祭・書籍・車	
13	引っ越しで家具に傷がついた！
14	引っ越しのキャンセル料が高い！
15	引っ越しをキャンセルしたら、契約の際に渡された段ボールの返送料を請求された
16	電子キーの乗用車で子どもが閉じ込められた
旅行・宿泊・交通サービス	
17	自然災害が原因で行けなくなったホテルのキャンセル料

令和3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	液体芳香剤の誤飲事故等に注意！ (報道発表)	<p>ボトルに入った液体芳香剤の液に「リードスティック」と呼ばれる木製の棒などの一端を浸して、吸い上げられた液を気化、拡散させる「リードディフューザー」が家庭などで広く利用されている。2020年11月、「医師からの事故情報受付窓口」に、乳幼児がリードディフューザーに入っている液を誤飲し、肺の一部が空洞のようになる呼吸器障害を負って2週間程度入院、その後も通院を要しているという事故情報が寄せられた。また、医療機関ネットワークには、2010年12月から2020年12月末までの約10年間に、乳幼児が液体芳香剤を誤飲したなどの事故情報が31件寄せられている。そこで、これらの事故情報を分析するとともに、販売されているリードディフューザーの表示や液の成分を調べ、リードディフューザーなどを使用する際の注意点等について、消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>液体芳香剤は、乳幼児の手や目が届かない場所で使用・保管するようにすること。誤飲した液体芳香剤の液が気管に入ると、化学性肺炎を生じる危険があるので、誤飲した場合は慌てて吐かせずに、直ちにかかりつけ医等に相談すること。液体芳香剤の液が目に入った場合は、すぐに流水で洗い流すこと。また、皮膚に付着した場合はかぶれるおそれがあるため、石けんなどで洗うこと。</p>
2	いきなりワイヤーが切れた腹筋運動補助具(報道発表)	<p>「腹筋を鍛える健康器具を使用中に部品が破損したため頭を打った。部品が破損した原因を調べてほしい。」という内容のテスト依頼が消費生活センターから寄せられ、調査した。当該品は、内蔵されたスプリングで腹筋運動(クランチ)の上体を起こす力を補助する器具であった。左右のフレームの内部には、そのためのスプリングが内蔵されており、スプリングとアームを接続する左右のワイヤーがアーム側の接続部付近で破断していた。アームをフレームから取り外し、アームとワイヤーの接続部を観察したところ、使用に伴いワイヤーがアームと接触することでワイヤーの被覆と素線が摩耗したほか、屈伸が繰り返されたことにより損傷が発生・進行し、使用時の荷重に耐えられなくなった時点で破断に至ったものと考えられた。</p>	<p>該当する商品をお持ちの方で、今までとは異なる音がするようになった、黒い粉のようなものが出る、スプリングが飛び出した、ワイヤーが切れた等、通常とは異なる事象が確認された場合には以後の使用を中止し、販売元である事業者のカスタマーサービスセンターまでご連絡すること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
3	家電から出る蒸気による乳幼児のやけどにご注意！（報道発表）	家電の中には使用の際に高温の蒸気が出るものがある。この高温の蒸気に触れてしまった場合、やけどを負う可能性が高く、危険である。特に乳幼児はやけどのダメージが皮膚の奥深くにまでおよび、重傷化する可能性がある。そこで、現在販売されている、これらの家電について、蒸気が完全に出ないことや、出る蒸気の温度や量の低減をうたったものを含め、それぞれから出る蒸気等の温度を調べるとともに、消費者へのアンケート調査により、各家電の使用環境ややけどの発生状況等を把握し、家電から出る蒸気によるやけどを防止するための留意点などについてまとめ、消費者に情報提供することとした。	電気炊飯器、電気ポット、電気ケトル、加湿器（スチーム式）から出る蒸気は、数秒触れただけでやけどを負うおそれがある。乳幼児が蒸気に触れることがない位置に設置するなど、十分注意すること。電気炊飯器、電気ポット、電気ケトル、加湿器（スチーム式）を購入する際には、蒸気によるやけどを防止するため、高温蒸気への対策機能を表示したものを積極的に検討すること。
4	小径のフライパン・片手鍋の取扱いに注意（報道発表）	2016年度以降の約5年間に、フライパン・片手鍋のこんろの五徳からの落下に関連する危害・危険事例が129件寄せられた。また、国民生活センターには消費生活センターから、毎年数件、商品テストの依頼が寄せられており、これらの事例は比較的小径のフライパン・片手鍋で多く発生していた。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、家庭内で過ごすことが推奨され、少人数の世帯や少量の調理には比較的小径のフライパン・片手鍋を使用する機会が増えているものと考えられた。そこで、小径のフライパン・片手鍋の調理中の落下の危険等について、これまでに国民生活センターで実施したテスト事例を参考に検証し、小径のフライパン・片手鍋を用いて調理する際の安全な使用方法や留意点などをまとめ、消費者に情報提供することとした。	小径のフライパンをガスこんろで使用する際は、調理油過熱防止装置の影響で傾くことがあるので取っ手を持ちながら注意して調理すること。ガスこんろの炎が大きいと、取っ手の樹脂部に炎の先端が当たり、焼損するおそれがある。特に小径の場合は、取っ手の根元部分が炎に近く、鍋底からはみ出した炎の先端が取っ手に直接当たりやすいので火力に注意すること。取っ手の先端部から根元部分まで貫通する長いねじで留められているものは、取っ手の内部に水が残るとねじが腐食して破損するおそれがあるので、洗った後は十分に水を切ること。また、取っ手を留めているねじが緩んでいた場合は締め直すこと。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
5	カットパンによる乳児の窒息事故が発生（報道発表）	2020年10月、国民生活センターの「医師からの事故情報受付窓口」に、「10ヶ月頃から」と表示されたカットパンを10カ月の男児が食べて窒息し、死亡したという事故情報が寄せられた。また、2021年6月には、同じ銘柄の、対象年齢表示のないカットパンを11カ月の男児が食べ、喉に詰まらせて窒息したという事故情報が寄せられた。そこで、1歳前後の乳幼児の食品による窒息事故の再発防止のため、消費者に注意喚起することとした。	1歳前後の乳幼児に食べ物を与える際は、無理なく食べられるよう、小さく切って与え、飲み込むまで目を離さないように注意すること。食品で窒息が起こったときは、直ちに応急処置を行い、救急要請すること。
6	飲料のカフェイン含有量に関する調査（報道発表）	PIO-NETには、飲料のカフェインに関する相談が、2016年度からの過去5年あまりの間に69件寄せられている。飲料等へのカフェイン含有量の表示は任意のため、表示されていない商品も多く販売されている。消費者が意図せず多量のカフェインを摂取する場合もあると考えられることから、市販されている78銘柄（茶系、紅茶飲料、コーヒー、炭酸飲料等）を対象にカフェインの含有量を調査し、消費者に情報提供することとした。	市販されている飲料78銘柄について調査した結果、コーヒー以外にも、緑茶、ほうじ茶、玄米茶、ジャスミン茶、ウーロン茶といった茶系飲料や紅茶飲料、炭酸飲料でも原材料に「カフェイン」とあるものにはカフェインが含まれていた。また、含有量はラベル等の商品本体に表示があるほか、販売者等のウェブサイトのみに表示や記載がある銘柄もあった。一方、商品本体にカフェイン含有量や含むと受け取れる表示がない茶系飲料や紅茶飲料、コーヒーにもカフェインは含まれていた。エナジードリンクやカフェインを有効成分とする医薬品など、多くのカフェインを含むものを併せて摂り、過剰摂取した際にみられる症状が出ている場合には、カフェインの摂取を控え、商品の表示等を参考に、カフェインを含まない、もしくは、少ない飲料に置き換えるようにすること。
7	マグネットパズルの破損に注意（報道発表）	2020年11月、医師からの事故情報受付窓口、「マグネットパズルが破損し、内蔵されていた磁石を幼児が複数個誤飲した」という事故情報が寄せられた。また、2021年10月にも類似の事故情報が寄せられた。これらの商品は、いずれも強力なネオジム磁石を内蔵した、多角形の棒状のパーツ同士を磁力により組み合わせ、平面や立体を造形することができるいわゆる「マグネットパズル」であった。国民生活センターでは2018年4月に、小さなネオジム磁石そのものを複数個組み合わせて使うマグネットボールの誤飲事故について注意喚起を行っている。マグネットパズルはマグネットボールとは構造や大きさが異なるが、破損により同様の事故が発生していることから、事故の再発防止のため、消費者に注意喚起することとした。	マグネットパズルの破損によりネオジム磁石を誤飲し、腸管壁等を穿孔（せんこう）する事故が発生している。誤飲事故防止のため、マグネットパズルを子どもに使用させる際は、破損がないことを確認すること。万一、ネオジム磁石を誤飲した可能性がある場合には、直ちに医師の診察を受けること。誤飲事故防止のため、対象年齢を確認し、対象年齢未満の子どもが触らないよう注意すること。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
8	組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車（報道発表）	<p>近年、コロナ禍による自転車需要の高まりがみられる。通常、店舗で販売されている自転車は、出荷元の工場等から、一部の部品が装着されていない組み立てが必要な状態で箱詰めされるなどして販売店に引き渡され、販売店で有資格者などにより組み立て、検査および整備などが行われている。しかし、通信販売で購入できる自転車の中には、組み立てが必要な状態のまま消費者に届けられ、消費者が別途、組み立て、検査および整備の手配をしなければならないものもある。組み立て等を依頼できる場所を探す煩わしさや、見つからない等のため、専門知識を持たない消費者自らが組み立て、不完全な整備状態で使用され、事故につながるおそれもある。PIO-NETには、2016年度以降の約6年間に、通信販売で購入した自転車に関連する危害・危険事例が206件あり、そのうち組み立てが必要な状態で届いた自転車を消費者が組み立て、使用していると推定される事例が少なくとも31件あった。そこで、組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車について調査を行い、消費者に情報提供することとした。</p>	<p>組み立てが必要な状態で届く通信販売の自転車の組み立てには、自転車についての正確な知識が必要であり、不適切に組み立てられた自転車に乗ると事故の危険もある。購入する際には、どのような組み立てが必要かを確認すること。また、購入後、組み立て方法について不明な点があれば販売業者に確認すること。通信販売で自転車を購入する際には、購入後の点検整備や修理サービスの内容についても確認すること。通信販売で購入した自転車であっても防犯登録の義務はあるので、必ず登録すること。事業者に対しては、自転車を未完成状態で販売する際には、自転車技士等による組み立てが望ましいことを伝えるよう要望する。また、組み立て状態で販売することや、組み立てに係るサポート、点検、修理をするサービスの提供を要望する。自転車の防犯登録のさらなる周知を要望する。また、自転車の防犯登録に必要な書類には、必要事項を記入して消費者に渡すことを要望する。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
9	電動キックボードでの公道走行に注意(報道発表)	販売されているいわゆる「電動キックボード」の中には、公道を走行できるものもあり、新たなモビリティとして注目されている。通常のキックボードは遊具と位置付けられ、車道・歩道問わず交通の頻繁な場所での使用が禁止されている一方、電動キックボードは電動式のモーターにより走行し、原動機の定格出力 0.6kW 以下であれば、道路運送車両法上は第一種原動機付自転車に該当する。公道を走行する際は、道路運送車両の保安基準に適合した制動装置、前照灯、後写鏡等の構造および装置を備えていることが必要である。さらに、ナンバープレートの表示、自動車損害賠償責任保険(共済)への加入、運転免許の保有とヘルメットの着用も必要である。こうした中、消費者の中には法的な位置付けや乗車方法などを正しく理解していない人がいるものと危惧される。PIO-NETには、2016年度以降、電動キックボードに関する相談は124件あり、このうち少なくとも7件は危害を伴った内容で、9件は公道走行の可否に関するものであった。そこで、電動キックボードの公道走行について正しい情報をまとめるとともに、現在、公道走行ができるとうたわれて販売されているものの構造および装備等を調査し、消費者へ情報提供することとする。	公道を走行する電動キックボードは、第一種原動機付自転車に該当し、運転免許の保有とヘルメットの着用、道路運送車両法の区分に応じた保安基準に適合した構造及び保安装置、ナンバープレートの表示、自動車損害賠償責任保険(共済)への加入等が必要となる。公道を走行する目的で電動キックボードを購入する際には、道路運送車両の保安基準に適合した装置が装備されているか、購入した状態で公道を走行することができるかを必ず確認すること。方向指示器がない電動キックボードは右左折時に手の動作による合図が必要となる。交通量の多い交差点での右折時は降車して歩道を押して通行する。電動キックボードは、車両や車輪がコンパクトで、利便性が高い反面、凹凸や滑りやすい路面では不安定になる場合がある。安全を優先し、走行には十分に注意すること。夜間に走行する際は、できるだけ目立つ服装にすること。ヘルメットの着用が義務付けられている一般の電動キックボードと、産業競争力強化法に基づく新事業活動計画における電動キックボードでは法律上の区分が異なり、適用規則が異なる。正しい情報をよく理解し、法律にのっとった方法で使用すること。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
10	乳幼児による水で膨らむボール状の樹脂製玩具の誤飲にご注意！（続報）（報道発表）	国民生活センターの「医師からの事故情報提供窓口」に、乳幼児が水で膨らむボール状の樹脂製玩具を誤飲して腸閉塞を起こし、手術をしたという同種の事故が3件寄せられたため、2021年12月23日に注意喚起を行った。その後、医療機関ネットワークにも、2021年12月に発生していた同様な事故情報が1件寄せられた。これらの事故は、いずれも、膨らんだ高吸水性樹脂製品により小腸で腸閉塞を起こしたという点で共通しており、当センターの2015年の公表と同様であった。海外でも同種の事故が発生し、死亡に至った事例も報告されている。このような商品は、国内でも販売されているため、市販されている水で膨らむボール状の樹脂製品7銘柄についてテスト等を行い、事故の再発防止のため、改めて消費者に注意喚起等を行うこととした。	水で膨らむ樹脂製品を誤飲すると、消化管内で膨らんで腸を閉塞（へいそく）し、開腹手術等が必要になることがある。対象年齢以上であっても、子どもが使用するときは保護者の監督下で行い、子どもが容易に持ち出せない場所に保管すること。水で膨らむ樹脂製品の誤飲に気づいたときや、その疑いがあるときは、直ちに医療機関を受診すること。対象年齢未満の子どもがいるご家庭では、水で膨らむ樹脂製品の購入を控えることも検討すること。
11	米	購入した米を炊いたところ、水分が多くぬか臭い。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、砕粒と水浸割粒、1/4未満の砕粒の存在比が、業界が自主基準として定めている、うるち精米の販売時の品位基準の基準値内であった。また、相談者から聞き取った条件と水量、保温時間を変えた条件の2通りで炊飯した時の食味についてモニターテストを行ったところ、2条件のそれぞれで、苦情品および苦情品と同種のものである参考品2銘柄の間での評価に顕著な差異はみられず、水量等を変えた炊飯条件ではおいしくないと評価したモニターはいなかった。
12	蜂蜜	「純粋」との表示がある蜂蜜を購入したが、品質が疑わしい。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は異性化糖の添加の可能性は低く、苦情品の製造販売者は一般社団法人はちみつ公正取引協議会が公開している会員名簿には掲載されていないが、はちみつ類の表示に関する公正競争規約および施行規則に照らすと、「純粋」と表示する上での問題はみられず、組成基準も満たしていた。また、産地についても、国産である可能性が高いと考えられた。なお、苦情品には、食品表示基準において義務となっている栄養成分表示がみられなかったことから、食品表示法上問題となるおそれがあった。
13	蜂蜜	蜂蜜を購入したが、さらさらしており、味も薄い。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品のメチルグリオキサール濃度は本体表示濃度（800mg/kg）よりも高く、ヒドロキシメチルフルフラール濃度についてもCODEXの蜂蜜の規格（40mg/kg以下）を満たしており、調べた成分の濃度に問題はなかった。一方、蜂蜜については、食品表示法によって栄養成分表示が義務となっているが、苦情品には英語での栄養成分表示はみられたものの、日本語の表示がみられなかったことから、食品表示法上問題となるおそれがあった。
14	ココナツミルク	ココナツミルクの品質が疑わしい。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、攪拌しないで開封した際の外観や性状が、相談者が以前利用していたという参考品2銘柄と比べて差がみられたものの、含まれる油脂の脂肪酸の比率は中鎖脂肪酸が高く、ヤシ油の比率の範囲にあると考えられたことから、ココナツが主原料である可能性が高く、調べた範囲では表示に問題があるとは言えなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
15	チョコレート菓子	チョコレート菓子の表面に付着物がある。付着物が何か調べてほしい。	苦情品の付着物を調べたところ、表面の糖衣の上に付着しており、その糖衣とは異なる色であったものの、糖衣と同様、ショ糖（グラニュー糖）を主成分とするものであると考えられた。付着物は未開封の商品の中にあっただことから、製造工程において付着した、糖衣に由来するものである可能性が考えられた。
16	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から異臭味がした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品からは、極めてわずかな量でカビ臭を呈することが知られている 2,4,6-トリクロロアニソールと考えられる成分が検出された。また、においに関するモニターテストでは、大部分のモニターが何らかのにおいを感じ、その半数が、そのにおいを「不快」または「やや不快」と感じていた。苦情品のカビ臭は、製造や流通、保管時に雰囲気中から移行したと考えられたが、その時期や地点等までは不明であった。また、苦情品は、容器または包装に、日本語での品質に関する一括表示をする必要があるが、苦情品のボトル本体や外箱にはそれらの表示がみられず、食品表示法上問題となる可能性があると考えられた。
17	バックごはん	「国内産うるち米 100%」と表示されたバックごはんを食べたところ、米粒が細長く、おいしくなかった。表示に問題がないか調べてほしい。	未開封で提供された苦情品を調べたところ、米粒の大きさにばらつきがみられたものの、鑑定を行った結果、国産米であり、外国産米の混入の可能性は低いと考えられた。
18	オーブントースター	オーブントースターの扉の部品が使用中に外れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の扉から外れた部品は内面側に取り付けられていた緩衝材で、扉の内面側の板とワッシャーを挟んで常に引き伸ばされた状態になっており、経年の使用の間に緩衝材の軸部分がちぎれてワッシャーと共に脱落したものと考えられた。参考までに、同じ形状、寸法の緩衝材がワッシャーを挟まず取り付けられていた苦情同型品で苦情品の使用程度を上回る使用テストを行ったところ、脱落しなかったため、緩衝材をワッシャーと共に取り付けるという苦情品の取り付け方法に問題があった可能性が考えられた。
19	オーブントースター	オーブントースターを操作していないのに、ヒーターが勝手に作動していた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、タイマーの接点が溶着したため、電源が切れずに通電され続けた状態になったものと考えられた。タイマーの接点が溶着した原因については、接点に異物はみられず、使用による劣化や、接点部分に何らかの異常があった可能性が考えられた。
20	オープンレンジ	オープンレンジで煮物を温めていたところ、破裂音がし、庫内が破損した。庫内が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は温めの際、庫内で食器が動いた衝撃によって上部ヒーター管およびフラットテーブルを破損させた可能性が考えられた。なお、食器が動いた原因として、煮物が突沸したことによる衝撃が考えられたが、苦情同型品を用いた再現テストでは、突沸や食器が動く現象を確認することはできなかった。
21	オープンレンジ	オープンレンジを使用したところ、角皿が庫内から取り外せなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品および苦情同型品を用いて、申し出に基づく再現テストを行ったが、角皿を取り出せなくなるような現象は再現しなかった。なお、角皿を庫内に設置した状態で、レンジ加熱を行うと角皿と庫内の壁面との接触部付近で放電を生じ、その部位が損傷する様子が確認されたことから、角皿を用いてパンを焼く際、意図せず誤ってレンジ加熱が行われた可能性が考えられた。
22	ホットプレート	ホットプレートを使用中、温度調節器と本体の接続部が溶損した。溶損した原因を調べてほしい。	苦情品の温度調節器と本体の接続部が溶損した原因は、温度調節器側の接続部の緩みとヒーター側のピンの変形により、接続部が接触不良となって異常発熱したことによるものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
23	ミキサー	コンセントにつないでいたミキサーが発煙して故障した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、使用過程において水分や異物が本体下部から内部に浸入し、そこに配置されている制御基板部分に到達して電源間の短絡やトラッキング現象などを引き起こして発煙、焼損に至ったものと考えられた。なお、苦情品は水や異物が浸入しにくい構造的な工夫はされており、取扱説明書には使用後の手入れや電源プラグをコンセントから抜いておくこと、水ぬれを禁止する等の表示もあり、商品に問題があるとまでは言えなかった。
24	電気ケトル	電気ケトルを使用していたところ、内側に黒ずみができた。黒ずみが何か調べてほしい。	苦情品の内側に見られた付着物の元素を調べたところ、主に銅 (Cu) が検出され、そのほかにも亜鉛 (Zn)、鉄 (Fe) が検出された。なお、これらの金属元素は、水道の配管や部品に使用されることがあり、苦情品内側の黒ずみは、これらの金属元素が溶出した水道水に起因する可能性が考えられた。
25	電気ジャーポット	電気ジャーポットに水を足したところ、注ぎ口からお湯が噴き出し、腹部をやけどした。お湯が噴き出した原因を調べてほしい。	苦情品は、蛇口から水をつぎ足した際、供給された水が内容器底面の取水口付近に当たり、取水口から注ぎ口までの間に残ったお湯が押し出され、注ぎ口から漏出したものと考えられた。苦情品のような構造は現在市販されている電気ジャーポットでは一般的なものである。
26	電気ジャーポット	約1年半使用した電気ジャーポットが故障してお湯が出なくなった。故障した原因を調べてほしい。	苦情品は、調査当初は給湯ボタンを押しても給湯ポンプの動作音がせず、水が吐出されなかったが、繰り返し操作したところ水および湯が吐出され、その後は動作不良になることはなかった。給湯ボタンを繰り返し操作すると動作復旧したこと、復旧時にスケールとみられる白い粉が水とともに吐出されたことから、給湯ポンプ内部にスケールが介在したことによって、一時的にポンプの動作を妨げていた可能性が考えられた。
27	電気圧力鍋	電気圧力鍋を開けようとしたところふたが飛び、鍋の中身が飛散して足にかかりやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品において内容物が飛び散ったのは、ヒンジ部のはめ合わせが不完全な状態でふたが閉められた状況で調理が行われ、終了後に強い力を加えてふたを開けた勢いで内容物が飛び散ったものと推測された。
28	電気圧力鍋	電気圧力鍋で黒豆を調理していたところ、煮汁が噴き出し、電気圧力鍋が変形した。原因を調べてほしい。	苦情品の鍋には複数の変形が確認された。また、取扱説明書および本体には鍋が少しでも変形している場合には加圧中に蒸気漏れを起こしうることが表示されていた。なお、苦情品のふた、内ぶた、鍋を苦情同型品本体に取り付けて事故発生時と同様黒豆を調理したが、煮汁が噴き出すなどの現象は再現せず、変形の原因の特定には至らなかった。
29	冷凍冷蔵庫	冷凍冷蔵庫の庫内から異臭がする。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品の冷蔵室のにおいについて、モニターテストを行ったところ、多くがプラスチックのようなにおいを感じていた。また、冷蔵庫内のにおいの原因となり得る揮発性成分を調べたところ、有機溶剤 (トルエン、キシレン、3-メトキシ-3-メチルブタノール) やスチレンと推定される成分が検出されたことから、相談者が感じたにおいはこれらの混合臭と考えられた。なお、苦情品には、「資源の有効な利用の促進に関する法律」に基づく「電気冷蔵庫の製造等の事業を行う者の再生資源の利用の促進に関する判断の基準となるべき事項を定める省令」において、電気冷蔵庫に表示することが定められている「合成樹脂製の部品等の材質名」等の記載がみられず、同法に抵触するおそれがあった。
30	クーラーボックス	クーラーボックスのドレンコックから水漏れする。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のドレンコックには、根元部分の環状のゴムパッキン (根元パッキン) が付いていなかった。また、苦情同型品のドレンコックを用いた水漏れ試験では、根元パッキンがなくても水漏れしなかったが、苦情品の先端部分のゴムパッキン (先端パッキン) と同様な箇所に入れ目を入れると水漏れした。依頼者から聞き取った情報とこれらの結果から、苦情品には購入当初からドレンコックの根元パッキンが付いていなかったことに加え、先端パッキンが破損していたため、水漏れしたものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
31	フライパン	揚げ物を調理中のフライパンが傾いて転倒してやけどを負った。傾いて転倒した原因を調べてほしい。	苦情品は JIS 規格に基づく安定性試験で、要件にあるとおり転倒しなかったが、内容物が少量の場合、苦情品と内径が同じだが重い参考品に比べて、調理油過熱防止装置に鍋底が押し上げられて傾きやすいことが分かった。さらに、五徳中央からずらして載せた場合、転倒する場合があることも確認された。これらのことから、苦情品は調理中に内容物が減っていったことや、不意に五徳中央の中心からずれてしまったことが要因となり、傾きやすくなり転倒に至ったものと考えられた。なお、苦情同型品の取扱説明書には、内容物が少ない場合、フライパンが転倒する可能性があることや、取っ手を持って調理する必要があることなどの記載がみられたが、本体には表示がなかった。
32	フライパン	フライパンの取っ手が破損して取れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、取っ手からのねじの突き出し長さが不十分のため、調理部本体の台座とのねじのかみ合い長さが不足して調理品や調理動作の際の荷重に耐えられず、本体台座のめねじが破損して本体が脱落したものと考えられた。しかし、苦情品の取扱説明書のほか、苦情同型品が入手できなかったため、苦情品本来の取り付け構成を確認できず、取っ手からの突き出し長さ約 2mm が本来の突き出し長さであるかは不明であった。
33	フライパンのふた	フライパンのふたを使用したところ、裏面の塗膜がはがれた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品が入手できなかったため、複数個の苦情同型品について検証実験を実施したところ、全ての個体で中央のガラス窓を固定する裏面側のリング状の部位で円周に沿って裂けたような塗膜のはがれが生じ、相談者の申し出内容に近い状況が再現した。なお、そのリング状の部位が局部的に高温となる様子は見られず、他の部位に塗膜のはがれ等も生じなかった。
34	珪藻土（けいそうど）水切りマット	珪藻土（けいそうど）水切りマットにアスベストが入っていないか調べてほしい。	苦情品の 2 枚のマットからは、いずれもアスベストは検出されなかった（検出下限値：0.1%）。
35	真空包装機専用容器	真空包装機専用容器を使用したところ、容器にひびが入った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、油分等の溶剤を引起こす物質が容器本体の内側に付着した状態で真空引きしたため、溶剤が発生・進展したものと考えられた。なお、保存に使用された可能性のある 8 種の油をそれぞれ苦情同型品の内側に塗布して真空にしたテストを行ったところ、亀裂などは再現せず、苦情品の容器にひびが入った原因となった物質の特定には至らなかった。
36	雪平鍋	購入して1カ月の雪平鍋の取っ手が数回の使用で溶接部から外れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は取っ手取り付け部のスポット溶接が不完全な状態であったため、使用過程で加わった荷重に耐えられず取っ手が外れたものと考えられた。なお、苦情同型品では取っ手の取り付け強度に問題は見られなかったことから、苦情品の単品不良またはロット不良の可能性が考えられた。
37	調理器具	調理器具を洗っていたところ、指を切った。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情同型品の柄の部分は UL 規格のシャープエッジテストでは鋭利と判定されなかったが、ST 基準のシャープエッジテストでは「潜在的に危険な鋭い縁部」を含む商品であると判定された。苦情品（苦情同型品）は ST 基準の対象となる商品ではないものの、鋭利な部分が容易に手を擦れる箇所であった。
38	乳幼児用マグカップ	乳児が乳幼児用マグカップのストローをくわえた状態で立ち上がったところ、転倒し、鼻を縫うけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の口元付近には、ST 基準のシャープエッジテストを準用した結果では鋭い縁部とは判断されなかったが、突出した角部があり、この角部に幼児の鼻が接触した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
39	片手鍋	片手鍋で調理後、ふたのつまみを触ったところやけどした。ふたのつまみの温度を調べてほしい。	苦情品で水を沸騰させ、1時間弱火を継続したところ、ふたのつまみのアルミ部表面が達した温度は、3秒程度接触するとやけどのリスクがあった。また、本体の取っ手には加熱時、取っ手の金属部分が熱くなる旨の表示がみられたが、ふたにはつまみが熱くなる旨の表示はみられなかった。なお、取扱説明書や外箱が入手できず、それらへの表示の有無は確認できなかった。
40	布団乾燥機	1年前に購入した布団乾燥機のホースが付け根部分から外れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、繰り返しの使用によって本体とホースとの固定が緩むとともに、接着剤が剥がれてホースが外れた可能性が考えられた。なお、苦情同型品を用いた実使用テストではホースの固定の緩みはみられたものの、外れることまでは再現しなかった。
41	電気掃除機	1年間保管していた未使用のハンディタイプの電気掃除機を初めて使ったところ、故障した。故障した原因を調べてほしい。	苦情品は動作に異常はみられなかった。なお、苦情品は運転中に床用ノズルを浮かせたままにすると動作が停止する仕様であり、不要な場合はその機能をオフに設定することも可能であった。
42	電気掃除機	電気掃除機のホースが裂けた。ホースの裂けた原因を調べてほしい。	苦情品は、何らかの原因で手持ちハンドル部根元のホースの一部に繰り返し荷重が作用し、破れたものと考えられた。しかし、苦情品の外観に破れの要因となるような明確な痕跡はなく、新品である苦情同型品の寸法との差異もみられなかった。なお、苦情同型品について、JISに基づくホース折り曲げ試験を実施した結果、耐久性に問題はないと考えられた。
43	電気掃除機（ロボット型）	電気掃除機（ロボット型）の充電端子が変形し充電できなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、使用過程で+側の充電端子に汚れが付着し、接触不良から異常発熱したことによって損傷に至ったものと考えられた。なお、苦情品の取扱説明書には、前輪部については2週間に1回程度、充電用接続部については1カ月に1回程度お手入れをすることが推奨されていた。
44	次亜塩素酸水	次亜塩素酸水をスプレーで使用していたところ、目に痛みを感じた。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者が購入して半年余り経過した苦情品の有効塩素濃度の測定結果は、本体の濃度表示が有効塩素濃度であれば、それとは大きな乖離（かいり）があるものであった。購入時、および購入の約4カ月後に使用して目に痛みを感じたときの濃度は、次亜塩素酸の分解による濃度低下の可能性も考えられることから、現状以上とは考えられるものの不明であった。
45	除菌スプレー	除菌効果をうたったスプレーを購入したが、性能が疑わしい。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品に通電して生成した水は、水道水よりもpH、有効塩素濃度がわずかに上昇しており、次亜塩素酸が生成していると考えられた。JIS B 8701「次亜塩素酸水生成装置」を参考に、大腸菌、黄色ブドウ球菌に対する除菌性能（作用時間計5分間）を調べたところ、生成直後、生成12時間後の水は、それぞれの菌をほぼ死滅させ、原水として使用した水道水より除菌性能が上回っていたことから、本試験条件においては苦情品に問題はみられなかった。
46	芳香剤	芳香剤が体に付着し体調を崩した。商品に臨床検査で検出された成分が含まれていないか調べてほしい。	苦情品からは、相談者の臨床検査で検出された成分は検出されなかった。なお、苦情品にはアレルギー性接触皮膚炎の原因になることが知られている成分や、アレルギー反応を誘発することが報告されている成分のうち、いくつかの成分と推定される成分が検出されたが、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
47	エアコン	エアコンを使用中に室内機のフラップが脱落した。脱落した原因を調べてほしい。	苦情品は、苦情品のフラップ中央の破断部に、何らかの原因で亀裂の起点が発生し、亀裂が進展したところに、フラップ右側の破断箇所が破断し、苦情品のフラップに自身の荷重がかかったことによりフラップ中央の破断部が破断して、室内機と結合している箇所を喪失したことで脱落したものと考えられた。なお、フラップの右側の破断箇所は、フラップが他の部品と接触して開閉が阻害される等、何らかの原因でフラップ駆動用のモーター軸からの回転力が周囲の樹脂に集中し、破断したものと考えられたが、室内機側の調査は実施していないため、原因の特定には至らなかった。
48	オイルヒーターとテーブルタップ	オイルヒーターをテーブルタップにつないで使用していたところ、テーブルタップから発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品が発火した原因はオイルヒーターによるものではなく、テーブルタップのコンセントの刃受の隙間が広がった状態でオイルヒーターのプラグを差し込んだことにより、接触不良の状態を通電されたため、異常発熱し発火に至ったものと考えられた。テーブルタップの刃受の隙間の広がりについては、10年以上前に製造され、使用していたものであることから、経年劣化による可能性が考えられた。
49	カーボンヒーター	カーボンヒーターに背を向けてあたっていたところ、膝の裏側をやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は正常に動作しており、電気ストーブの JIS に基づく、温度に関する試験を行った結果でも異常は見られなかった。また、正面のガードから 10cm の距離では 167℃の高温となったが、1m 離れると 27.5℃と暖かい程度であった。
50	ガスファンヒーター	ガスファンヒーターを操作していないのに、点火と消火を繰り返した原因を調べてほしい。	苦情品は正常に動作し、異常は認められなかった。なお、エコ運転時には周囲温度に応じて自動的に点火と消火を行う様子がみられた。
51	セラミックファンヒーター	セラミックファンヒーターの電源を操作していないのにスイッチが入ってしまう。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者の申し出の状況をもとに再現テストを行ったが、スイッチを操作していないのに電源が入ってしまう現象は再現しなかった。また、誤動作が生じる可能性として、各運転ボタンの異常や動作を制御するマイコンの異常などが考えられたが、調査した範囲では商品に問題はみられなかった。
52	パネルヒーター	パネルヒーターを使用したところ、広告表示のように部屋が暖まらない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、問題なく動作することが確認されたものの、エアコンやファンヒーターなどとは異なり、温風を発生させることなく内部のヒーター素材の遠赤外線効果により温めることから、取扱説明書にもあるように、すぐに部屋の空気はあたたまらないものと考えられた。しかし、相談者が今回購入する動機となった広告には、一連の文章の中で消費者に誤認を与える可能性が考えられる文章が記載されており、景品表示法上問題となるおそれがあった。
53	ヒーターグローブ	バッテリー内蔵のヒーターグローブが就寝中に発火した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、通電中に左右のグローブが重なり、さらに寝具等に包まれた上から荷重がかかったことで密着して熱がこもり、グローブの表皮や内皮が焼損および溶融し、周囲の寝具や衣服に延焼したものと考えられた。苦情品および苦情同型品には温度制御や過熱保護に関する機構や素子がみられず、付属品である AC アダプターやリチウムイオンバッテリーは電気用品安全法に基づく PSE マークの表示がみられなかったことから、商品に問題があると考えられた。
54	加湿器	寝室のダンスの上に置いていた加湿器から水漏れした。水漏れした原因を調べてほしい。	苦情品は経年使用によって霧化器の劣化が進行したことで、一時的に密閉性が不完全となり、この部位から本体内部に水が浸入した可能性が考えられた。このほか、水タンクの弁や本体のフロートに異常はみられなかったが、異物などによってこれらの動作に一時的な異常が発生すると、必要以上の水が水タンクから本体に供給されて水面が上昇し、送風口から本体内部へ水が浸入する可能性も考えられた。いずれの場合でも、本体内部に浸入した水は、本体底部通気口等を経由して外部に漏出するものと考えられた。なお、苦情品を湿気が多い環境下で使用すると、水滴となって加湿器および周辺のものに付着することが考えられる。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
55	加湿器	加湿器を使用中に異常音と異臭がした。原因を調べてほしい。	苦情品は、内部の電源回路基板に実装された二つのダイオードの端子間がショートしたことによって、異常音と異臭が生じたものと考えられた。また、苦情品内部のねじにはさびが確認されたことや、筐体（きょうたい）、電線等に汚れの付着等が確認されたことから、ショートの原因としては、経年使用による導電性の液体や異物の付着による可能性が考えられた。
56	扇風機	扇風機に扇風機カバーを取り付けて使用したところ、扇風機の羽根が割れた。割れた原因を調べてほしい。	苦情品の破損した羽根の根元部分の破面観察の結果、羽根には強い力が加わり、瞬時に脆性（ぜいせい）的に破損したと考えられた。しかし、亀裂の起点近傍に、亀裂の発生原因となる異物や打痕、化学的な要因による破断の痕跡などはみられず、初めに亀裂が生じた原因については不明であった。なお、扇風機カバーを苦情品に取り付けても、羽根の破損に繋がる異常は確認されなかった。
57	電気あんか	電気あんかを使用したけど、暖かく感じない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の表面温度を測定したところ、取扱説明書に記載の温度まで上昇しており、異常はみられなかった。なお、低温やけどの防止のため、本体や取扱説明書などに身体からはなして使用するよう記載されていた。
58	電気ストーブ	電気ストーブを使用していたところ、背面から発煙した。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は電源コードと本体の電源線を接続する絶縁被覆付閉端接続子の圧着不良により接触不良となり、通電時に異常発熱が起こり周辺の絶縁物の焼損に進展し、発煙したのと考えられた。この部位は消費者が触れられる箇所ではなく、適切に圧着されていれば、心線の抜けや異常発熱は考えにくいことから、製造時の作業不良に起因するものと考えられた。
59	冷風機	冷風機を使用中、少し離れると冷たく感じられない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、フィルターに吸い上げられた水が蒸発する際の気化熱を利用した冷房装置であるが、風は出ているものの、ほとんど冷却効果がみられなかった。これは苦情品のフィルターが薄く、目が粗い構造であったため、風がフィルターを通り抜ける際、十分な蒸発が起こっていないためと考えられた。
60	かけ布団カバー	かけ布団カバーが色落ちしたため、ベッド周辺に色移りが生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、既に洗濯がされた状態であったが、摩擦や汗による色移りが起こりやすく、洗濯によりやや色落ちしやすい性質がみられた。
61	ソファ	ソファを使用していたところ、脚部が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品の脚部の強度試験を行った結果、同様な形状の参考品と比べても垂直な静荷重に対する脚部の強度に特段の問題は見られなかった。ただし、苦情品はアウトレット品であり、購入までの使用履歴や、相談者が購入した時点での状態等も不明で、苦情同型品より部材の固定が少ない箇所も見られた。当該品は脚が固定されている外木の固定強度が接着剤に依存する構造となっているため、塗布量により強度に差が出やすいと考えられた。
62	マットレス	マットレスを使用していたところ、へこみが元に戻らなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は中材（ウレタンフォーム）が黄色く変色していたほか、反発力や復元性が新品の苦情同型品よりも低下していた。苦情品の製造時には、苦情同型品と同等の密度であったと考えられることから、苦情品は中材の劣化により、へこみが戻らなくなったと考えられた。
63	掛け布団	暖かさをうたった掛け布団を使用したところ、暖かく感じられない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品に同梱されていたというパンフレットや販売元の販売サイトには、苦情品の保温力が自社の羽毛布団よりも高い旨が記載されていたが、その羽毛布団の組成に近い参考品の2点と苦情同型品の保温率を比較したところ、苦情同型品の保温率は参考品の2点よりも低かった。また、苦情同型品と参考品の1点を用いたモニターテストでは、ほとんどのモニターが参考品の方が暖かいと感じていた。これらのことから、販売元の販売サイト等にみられた表示は、景品表示法上問題となるおそれがあると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
64	座椅子	座椅子をフローリングに置いて使用していたところ、座椅子の裏についていた異物のため、フローリングに傷がついた。異物が商品由来かどうか調べてほしい。	苦情品の裏側に付着していた金属の塊の異物と、苦情品の溶接部は、含有元素の組成がほぼ一致したものの、異物の形状は、苦情品の溶接部の形状とは異なっており、フレームからはがれた痕跡や、内部から突き抜けてきた痕跡も見られなかったことから、異物が商品由来とまでは断定できなかった。
65	座椅子	座椅子の背もたれが急に後ろに倒れた。倒れた原因を調べてほしい。	苦情品は背もたれを支えている腰部のギヤのツメおよび歯車が、繰り返し擦られたように削れていたことから、背もたれを支える力が低下して荷重に耐えられなくなり、急に後ろに倒れたものと考えられた。しかし、苦情品と苦情同型品でツメおよび歯車の硬度に差は見られなかったほか、苦情同型品の背もたれの角度を繰り返し調節するテストを行った後でも、苦情品のように背もたれは倒れず、ツメが削れる様子も見られなかったことから、苦情品の腰部のギヤのツメおよび歯車が繰り返し擦られたように削れていた原因は不明であった。
66	子ども用マット	子ども用マットについているひもが寝かせていた乳児の首に絡まった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品についている収納のためのひもは、4カ月児相当のダミー人形の首回り(23cm)より十分に長く、寝返りなどで意図せず首に巻き付いてしまう可能性が考えられた。
67	冷却マット	冷却マットを使用したところ、中のジェルが固まり、収納も難しい状態になった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、夏場の高い温度環境下での使用で中材の成分が分離した後、気温の低下によって固くなったと考えられた。苦情同型品の取扱説明書には、中材が固まった場合の対応方法の表示は見られたものの、必ずしも固くなる前と同じ状態に戻るわけではないことが分かった。
68	LED ライト	LED ライトが突然つかなくなり、支柱の根元が溶け、変色してしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、回路に実装されたコンデンサーが何らかの原因で故障し、発熱したことで、支柱根元の熔融、変色が発生し、その発熱により LED ライトの配線のハンダが溶けて外れ、消灯したものと考えられた。しかし、コンデンサーの故障の原因については特定に至らなかった。なお、LED ライトの台座裏面に貼られたラベルには PSE マークが表示されていたが、本来は表示すべきではないものであった。
69	LED 電球	2年前に購入した LED 電球が点滅するようになり、油のような物が垂れていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品が点滅した原因は、制御回路モジュールに出力信号の欠落する不具合が発生したためであった。この不具合には回路周囲の温度が低いほど欠落の頻度が高いという温度依存性があった。なお、油のようなものの付着については確認できなかった。
70	LED 電球	照明器具に取り付けていた LED 電球のカバーが落下した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、点灯・消灯による熱膨張・収縮により、ポリカーボネート製と推定される筐体(きょうたい)に繰り返し負荷がかかったことにより筐体が疲労破断し、カバーが落下したものと考えられた。また、苦情品は熱がこもりやすいシャンデリア形状の照明器具の中で使用されていたため放熱が妨げられ、より高温になったことで劣化が促進された可能性のほか、筐体が高温時に、温度差があった部分で熱膨張に差が生じたことにより亀裂の発生が促された可能性や筐体の熱等に対する耐久性に問題があった可能性が考えられたが、使用状況や期間が不明であることから商品に問題があったかまでは不明であった。
71	シーリングライト(LED)	シーリングライト(LED)の点灯中に異音が生じてカバーが落下した。原因を調べてほしい。	苦情品の電気部品に異音を発生させるような異常はみられなかった。苦情品のカバーが落下した原因は、3年ほどの経年使用によりポリプロピレン製の留め具が劣化して破損したことによるものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
72	照明器具	照明器具を使用中、引きひもの取り付け部分から発煙した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は制御基板が焼損したことにより発煙したものと考えられた。また、焼損部に実装されていた部品はチップコンデンサで、そこに何らかの要因によりクラックが入るなどの故障が発生し、故障部分で放電するなどして基板を焼損させた可能性が考えられた。なお、後継品であり制御基板に共通部の多い参考品では苦情品の焼損部に相当する箇所において、部品や配線パターンの違いがみられたことから、何らかの理由で設計変更されたものと考えられたが、購入から7年ほど使用されており、また苦情品の焼損が激しく苦情同型品も入手できなかったことから明確な原因の特定には至らなかった。
73	照明器具	照明器具が天井から落下した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は落下時に生じたと思われるグローブ（カバー）の破損以外に異常はみられなかったことから、天井の配線器具とアダプター（本体を天井に固定するための接続部品）の取り付けが不十分な状態で、家屋の振動等の影響によりアダプターが外れ、グローブ、本体とともに落下したものと考えられた。
74	照明器具	サーキュレーター付きの照明器具を使用したところ、体調が悪くなった。照明器具にちらつきが生じていないか調べてほしい。	苦情品は、光出力に揺らぎはみられるものの欠落はなく、電気用品安全法に基づく技術基準ではちらつきは感じないものとみなされるレベルであった。また、目視においてもちらつきは感じられなかった。
75	直管形 LED ランプ	直管形 LED ランプを使用したところ、消費電力が表示よりも大きく、目がチカチカする。消費電力およびちらつきが生じていないかを調べてほしい。	苦情品の消費電力は本体表示よりは大きいものの、日本産業規格（JIS C 8105-3）を参考にすると、許容範囲内にあった。また、光出力には揺らぎがみられるものの、欠落はなく、電気用品安全法に基づく技術基準を参考にすると、ちらつきは感じないものとみなされるレベルで、目視においてもちらつきは感じられなかった。
76	電球形蛍光ランプ	電球形蛍光ランプを交換したところ、点灯後数分でガラス部分が割れた。割れた原因を調べてほしい。	苦情品は、グローブ（ガラス製カバー）が台座と接する縁近くに極めて小さな欠けがあり、点灯した際の熱によってグローブがわずかに膨張し、ひずみが生じたときに欠けを起点として亀裂が進展し、破損したものと考えられた。なお、ガラスに欠けが生じた原因は、製造時または購入後の交換時などの可能性が考えられたが、特定はできなかった。
77	白熱電球	照明器具に使用していた白熱電球が、突然割れた。白熱電球が割れた原因を調べてほしい。	苦情品は、ガラス球（バルブ）の内側を起点に亀裂が進展したものと考えられた。ただし、破壊起点付近の中心部のガラスが一部欠損しており、苦情同型品を入手できず、再現テスト等も行えなかったため、苦情品が割れた原因の特定には至らなかった。
78	ガソリン携行缶	ガソリン携行缶の缶内に収納していたノズルが溶けた。ノズルに問題がないか調べてほしい。	苦情品のノズルの主材は低密度ポリエチレンと考えられ、別途購入した新品の苦情同型品と材質等に差異はみられず、常温・常圧下でガソリンに一定期間浸漬していても変化はみられなかった。なお、苦情品のノズルは、ガソリンに浸漬していた部分と、していなかった部分で、受けた温度や圧力の影響の程度が異なっており、ガソリンに浸漬していた部分は、ガソリン中にあったことに加えて、より大きな負荷を受けたために溶け落ちたものと考えられた。
79	テーブルタップとノートパソコン	ノートパソコンをテーブルタップに接続していたところ、ノートパソコンから異臭が生じ、故障した。故障した原因を調べてほしい。	苦情品のノートパソコン本体の 2 カ所の電気部品に損傷が確認されたが、テーブルタップに異常はみられず、ノートパソコンの AC アダプターの機能やプラグおよびジャック周辺にも異常がみられなかった。また、テーブルタップや AC アダプターがノートパソコン本体の損傷を引き起こすような要因も確認できなかったことから、ノートパソコン本体内部の部品の単品不良のほか、使用の際に何らかの異常が生じて故障した可能性が考えられた。なお、テーブルタップの PSE マークについては、届出事業者の表示がみられず、電気用品安全法に抵触していると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
80	ナノバブル発生装置	ナノバブルを発生させるといった装置を洗濯機と水道の間に取り付けて使用していたところ、破損して漏水した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品の破断面には、ソルベントクラックの際に現れる鏡面のような破断面がみられたが、洗濯用洗剤を用いた検証テストではソルベントクラックを生じないことが分かった。なお、強制的に破壊した際にも鏡面のような破断面が同様にみられたことから、苦情品は過大な力が加わったことで破断した可能性が考えられた。しかし、苦情品に打痕などはなく、亀裂の起点の痕跡もみられず、また、苦情同型品が入手できずに実際の使用過程で破断するかの検証等も行えなかったため、明確な破損原因の特定には至らなかった。
81	除湿シート	除湿シートの材質が疑わしいので、材質の表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品にはシリカゲルと炭が使用されていると考えられ、材質の表示に問題はないと考えられた。一方、苦情品は湿度調整効果等を示すものとのことから、一般社団法人日本建材・住宅設備産業協会の「調湿建材判定基準」を参考に、吸放湿量と平衡含水率を調べて同基準値に照らしたところ、吸湿量が大幅に少ないなど、それらのすべてを満たすものではなかった。
82	除湿剤	クローゼットで除湿剤を使用していたところ、液漏れして周囲を汚損した。液漏れした原因を調べてほしい。	苦情品は、容器内側にあるリブの先端部付近に、容器の外側から力が加わって破損していた。苦情品は平らな安定した場所に静置して使用する商品で、相談者によると、苦情品を落としたりしたことはないとのことから、使用する前に既に破損していた可能性が考えられた。苦情品の破損に気がつかずに使用を開始し、容器内にたまった潮解液の水位が破損部まで達した際に漏れたものと考えられた。なお、苦情品が製造時から使用前までのどの段階で破損したのかまでは不明であった。
83	電動工具	ディスクグラインダーに取り付けて使用する工具を使用中、手にけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を用いた動作確認および再現テストでは、本体が工具に対して回転する現象や取り付け金具のねじの緩みは生じず、本体が回転した原因は特定できなかった。なお、苦情品を取り付けていた工具および参考品として用いた工具において、指定の付属品やアタッチメント以外を使用しない旨が取扱説明書に記載されていた。
84	入浴用いす	4カ月使用した4本脚の入浴用いすの中に水がたまる。水がたまる原因を調べてほしい。	苦情品は使用過程において、座面と脚の隙間に滞留した水が温度変化に伴う座面内部の空間の圧力変化によって、座面と脚の間にある穴から水が浸入した可能性が考えられた。また、一度に浸入する水はわずかであるが、それが繰り返されたことで水がたまったものと考えられた。苦情品は裏面の穴付近に水が滞留する構造であったほか、座面の内部の空間に水がたまった場合に抜けにくい構造であった。
85	ベビー服	ベビー服を子どもに着せた翌日、じんましんが出た。ホルムアルデヒド等が含まれていないか調べてほしい。	苦情品の抽出液の pH およびホルムアルデヒド等の溶出成分を調べたところ、接触皮膚炎を起こす要因はみられなかった。なお、苦情品には、家庭用品品質表示法の繊維製品品質表示規程において、表示することが定められている「表示者名および連絡先」の記載がみられず、同法に抵触するおそれがあった。
86	ストッキング	ストッキングを着用したところ、ふくらはぎにかゆみや赤みが生じた。洗濯したところ、両ふくらはぎ部分に変色した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の変色部ではポリウレタン弾性糸への紫色の着色がみられた。着用時に履いていたとされるスカートからの色移りの可能性が考えられたため、調べたところ、その可能性までは確認ができず、変色原因の特定には至らなかった。
87	パジャマ	シルク 100%と表示されたパジャマを購入したが、シルクではないように思える。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品について電子顕微鏡観察および JIS に基づく混用率試験を実施した結果、素材は表示のとおり絹 100%であると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
88	パジャマ	綿 100%と表示されたパジャマを購入したが、綿 100%とは思えない。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は「綿 100%」と組成表示されていたが、繊維混用率を調べたところ、上着、ズボンともにポリエステルを綿と同程度またはそれ以上に含む混紡であり、家庭用品品質表示法の繊維製品品質表示規程に定められている誤差の許容範囲（-1%）を大幅に超えていたことから、同法に抵触するおそれがあると考えられた。
89	失禁パンツ	失禁パンツを着用していたところ、尿漏れした。表示に問題がないか調べてほしい。	着用、洗濯された苦情品を用いて、動作を伴わない立位や座位状態での失禁を想定したモデル試験を行ったところ、生地表面で人工尿がはじかれたり、わずかな量で身生地までのしみ出しがみられた。中度の失禁に対応できると広告に記載されていたとのことだが、苦情品は少量の失禁にしか対応できないものであると考えられた。
90	補正下着	自身のサイズよりも大きい表示の補正下着を通信販売で購入したところ、小さすぎて着用できなかった。サイズの表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品のサイズ表示は、JIS 規格に準じていた。普段、苦情品のサイズ表記と同じサイズの下着を着用している人を含むモニターによる着用テストを行ったところ、提供された苦情品については、着用しづらいと回答したモニターはおらず、新たに購入して本テストに供した苦情同型品については、一部のモニターが着用しづらいと回答したものの、いずれのモニターも着用することができた。当該商品の着用により強く圧迫される部位がある場合、使用の繰り返しなどにより、圧迫は低減化していくことが考えられた。
91	ジャケット	ジャケットのフードのゴム製の引きひもが目当たりけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品および苦情同型品のゴム製のコードは、一端が生地の外に出ており、周囲のものなどに引っ掛かる可能性があった。また、コードを引いて放した場合には、コードの端部が勢いよく顔周辺に当たる可能性があった。引いたコードの端部を放した際の運動エネルギーは、コードを引く長さによって異なり、エアソフトガンの基準値を超える可能性もあった。
92	ヒーターベスト	ヒーターベストのファスナーを首まで上げて着用したところ、ファスナーが下がらなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、ファスナーのスライダーを下げるときに引っかかって止まることが多く、その原因は、スライダーがたるんだ生地をかんでしまうことにあった。なお、苦情同型品は、問題なくスライダーを上げ下げすることができたことから、苦情品単品の不具合であると考えられた。
93	ベスト	ベストを手洗いしたところ、白い粉の様なものが大量に出た。白い粉が何か調べてほしい。	苦情品に付着していたり、苦情品から出たという白い粉のような異物は、苦情品の表地の裏に使用されていたポリウレタン系樹脂で、これが劣化等によりひび割れて剥離してきたものと考えられた。
94	紳士用セーター (溶剤)	クリーニングに出した紳士用セーターを着用したところ、肌の湿疹や他の衣類への色移りが生じた。クリーニング用の溶剤が残留していないか調べてほしい。	提供された 2 枚の紳士用セーターのうち、調べた 1 枚から検出された揮発性成分は、当時、クリーニング店で使用したとされる石油系ドライクリーニング溶剤の成分とは合致しなかったものの、石油系ドライクリーニング溶剤にも含まれる物質と推定される成分が検出された。苦情品を着用して相談者の肌に生じた異常はこれらによる可能性も考えられたが、因果関係については皮膚科専門医による診断が必要である。また、苦情品は染色堅ろう度で JIS の基準を上回っていたことから、現状では石油系ドライクリーニング溶剤で染料の移染等が起こる可能性は低いと考えられた。
95	サンダル	サンダルを 2 日間使用したところ、甲の部分が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の片側の甲部には明らかな亀裂がみられ、苦情品のもう一方と苦情同型品について甲部の引抜強度を調べた結果、いずれも十分な強度を備えており、商品に問題があるとはいえなかった。また、苦情品と同様の亀裂を作った苦情同型品について調べたところ、亀裂を作らなかつたものと比べて甲部の強度に差はみられなかった。なお、苦情品は既に使用されているもので、亀裂の発生時期や発生要因については不明である。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
96	運動靴	運動靴内側のかかと部分に突起物が生じた。突起物が生じた原因を調べてほしい。	苦情品のかかと部内側に突起物が生じた原因は、かかと部にある月型芯に上から強い力がかかり、跡が残る変形が生じたためと考えられた。苦情品右足用にある腰裏やかかとスポンジに穴があいたのは、月型芯が変形して生じた部分が、着脱によりかかとスポンジや腰裏の生地に繰り返し当たったことが原因と考えられた。
97	靴	天然革と表示された靴のつま先が約2カ月の使用で破れかけた。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品から切り出した試料の断面を電子顕微鏡で観察したところ、牛革の特徴である密な繊維の銀面と太い繊維の床面が確認でき、毛穴の特徴も牛特有であったことから、素材は牛革（銀付き革）であると考えられた。
98	スーツケース	2年前に修理したスーツケースのキャスターとハンドルが再度破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品のキャスターは、ボディー下稜（りょう）部が地面に接触した状態で引かれたため、車輪の外側が偏摩耗して破損したものと考えられた。また、伸縮式のハンドルは、ハンドルを持った状態でボディーの正面側から背面側に向かって力がかかり、長さを調整するピンを支点に曲げられ、外側の角パイプの端部に亀裂が入ったものと考えられたが、力がかかった原因までは特定できなかった。
99	ランドセル	通信販売で購入したランドセルの肩ベルトが左右対称ではないと思われる。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の左右の肩ベルトに顕著な違いはみられず、背負ったときに感じる左右の違いは、中の荷物の偏り等、別な要因が可能性として考えられた。
100	ブレスレット	ブレスレットのマグネット式の留め金が緩く、外れやすい。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、手首の付け根付近の、手の筋肉や腱（けん）、手の甲に接触したりすることで留め具が外れたものと考えられた。また、苦情同型品においても同様な現象が再現した。
101	ジャンプ式折りたたみ傘	ジャンプ式折りたたみ傘を収納した状態で脇に挟んでいたところ、突然手元と中棒の一部が飛び出し壊れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は中棒が分断し、中棒内の樹脂製フックが破損し、手元内部のひも巻き用リールが破損したほか、ゼンマイバネが外れていることが分かった。そこで、中棒の分断を除く各事象について再現させた上で相談者の申し出に基づく再現テストを行ったが、苦情品のような現象は再現しなかった。なお、樹脂製フックを破断させた再現テストでは、手元を収納させた状態で開閉ボタンを押すと、傘本体は開かないが手元と中棒が勢いよく伸びることが分かった。このことから、苦情品は、樹脂製フックが破断したことで手元と中棒の一部が飛び出した可能性が考えられた。また、苦情品の単品不良や使用により特殊な異常が生じた可能性も考えられたが、苦情同型品について1000回繰り返し開閉テストを行っても、苦情品のような樹脂製フックの破断は生じず、申し出のような現象は再現しなかったことから、破損原因の特定はできなかった。
102	ストール	カシミヤ100%と表示されたストールの手触りに違和感がある。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品の混用率を調べたところ、表示のとおり、カシミヤ100%であった。なお、苦情品の縫い付けラベルには、相談者が購入したとされる当時の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繊維の組成表示や、表示者名等の付記はみられず、下げ札等による表示がなかった場合、同法に抵触すると考えられた。
103	杖	歩行中に杖が折れて転倒した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の破断部の状態から、ハンドグリップに垂直下方に加わる力により破損したのではなく、左側から何らかの過大な力がかかり、一気に破断したと考えられた。なお、苦情品は、はめ合わせ部凸の破断部付近に力が集中しやすい構造であると推察されたが、後継品でははめ合わせ部の形状が変更され、比較的力が集中しにくい構造になっていた。
104	杖	杖を使用していたところ、脚部が破損した。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情品の脚部が破損した原因は、耐食性を向上させるアルマイト処理が施されていないベース、可動部の付近に、アルミニウム（合金）を腐食させる塩素（Cl）を含んだ液体がかかった状態で、使用を続けたために塗装の内側まで腐食が進行し、破損に至ったものと考えられた。なお、苦情同型品は、SG基準「棒状つえ」に準拠した、つえ先部の繰り返し試験で強度的な問題は見られなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
105	帽子	冷感機能をうたった帽子を使用したところ、冷たく感じられない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の冷却装置を動作させたところ、数分で吸熱側のジェルパッドの表面温度は低下したが、その後は冷却装置の放熱側の温度上昇に伴ってジェルパッド表面の温度も徐々に上昇していく様子が見られた。また、苦情同型品を実際に着用したところ、ジェルパッドが接していた部分のみが一時的に冷却されたが、その効果は持続するものではなかった。なお、使用環境の温度が高くなるとジェルパッド表面の温度も高くなったことから、使用環境によって影響を受けるものと考えられた。
106	連絡袋	保管していた連絡袋の中に、白い粉が生じた。白い粉が何か調べてほしい。	苦情品の表面に付着していた白色の異物は、ポリプロピレンと炭酸カルシウムを混合した物が主材となっているものと推定された。なお、白色の異物は、貼り合わせられた布の内側の接着面に多くみられたことや、その特徴等から、布面を貼り合わせるために用いられたメッシュ状の不織布の接着芯等で、それが劣化したものである可能性が考えられた。
107	お灸	お灸を肩に使用したところ、やけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	台座灸と呼ばれる苦情品（未使用）および苦情同型品は、使用時の最高温度が58℃で、50℃以上となる時間が3～4分間であり、使用条件によっては低温やけどを負う可能性があると考えられた。しかし、事故時は火をつけた直後に熱さを感じたという相談者の申し出に加え、使用時に温度が上昇する範囲と、相談者のやけどの跡では、形状や寸法が異なっていたことから、苦情品（使用済）によりこのようなやけどを負った理由は特定できなかった。
108	眼鏡	眼鏡のつるが割れ、交換したのも同様に割れた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の割れたつるは、単純な上下の繰り返し応力だけではなく、ねじりなどの力も含めた複合的な力によって亀裂が進展して破損した可能性が考えられた。しかし、亀裂の起点周辺には、使用された接着剤の付着によるダメージがあったため、初期亀裂の発生原因は特定できなかった。なお、苦情同型品を使用した、JISに基づくつるの耐久性試験では破損は生じず、回数を10倍行っても破損しなかった。
109	老眼鏡	老眼鏡をかけようとしたところ、フレームが破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、ブリッジ内部のボイド（空洞）が原因となってボイドの近傍に亀裂が発生し、繰り返し使用によって亀裂が進展して破断に至ったものと考えられた。なお、苦情同型品について、JIS B 7285「眼鏡フレーム」を準用したブリッジ変形試験とつるの耐久性試験を行ったところ、いずれも苦情品のような破損は生じなかったことから、苦情品は単品不良またはロット不良の可能性が考えられた。
110	シャンプーボトル	シャンプーボトルの底が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品および苦情品が破損した後に使用していた代替ボトルには、いずれも化学的な要因による破断の痕跡は見られず、外力によって破断していた。また、苦情品においては破損部を中心に亀裂が見られたことから、使用過程で何らかの過大な力が加わったことにより底が破損したものと考えられた。
111	化粧品	使用している化粧品に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（プロピオン酸クロベタゾール、フルオシノニド、アムシノニド、吉草酸ベタメタゾン、フランカルボン酸モメタゾン、ジプロピオン酸デキサメタゾン、プロピオン酸ベクロメタゾン、フルオシノロンアセトニド）について、苦情品に含まれていないかを調べたところ、いずれも検出されなかった（定量下限20μg/g）。
112	化粧品	化粧品を使用したところ、数日で空になった。内容量が疑わしいので表示に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を用いて吐出される合計量を調べたところ、販売事業者のインターネット通信販売サイトにある内容量と大きな違いはなかった。なお、苦情品は3本とも3日以内（事業者から口頭で受けた説明より大幅に少ない回数）で空になったことから、新品時に表示量が装填（そうてん）されていなかった可能性も考えられたが、新品時の内容量は推定することはできないため、不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
113	除毛剤	除毛剤を使用したところ、効果がなかった。成分表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品には除毛剤の有効成分として表示されている成分が、一般的な除毛剤に配合されている程度、含有されていた。
114	制汗スプレー	制汗スプレーを使用したところ、空になるまで噴射し続けた。原因を調べてほしい。	苦情品は、噴射ボタンを押した際に、脆化（ぜいか）していたハウジングが脱落したことでスプリングの反力がなくなり、ステム孔が開放状態となり内容物が出続けたものと考えられた。苦情品は開封後の最初の使用時に噴射ボタンを1回押しただけで内容物が出続けたとのことから、ハウジングが使用時には既に脆化していたものと考えられた。なお、苦情品に表示された製造元名は2000年以前の法人名であったことから、それ以前に製造されたものと考えられた。
115	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用していたところ、本体から火花が出た。火花が出た原因を調べてほしい。	苦情品は電源コードの芯線のうち片側が断線し、断線した芯線の端部同士が接触したり離れたりしたことで火花が出たものと考えられた。また、完全には断線していなかった芯線においても、屈曲や一部が断線していたことから、使用過程において電源コードの本体との接続部付近に意図せず負荷が加わっていた可能性が考えられた。なお、苦情品本体にAC100Vを印加して動作させたが、吹出口や吸込口から火花が生じる様子は確認されなかった。
116	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用していたところ、本体のコードの付け根部分から火花が生じ、発煙した。火花が生じて発煙した原因を調べてほしい。	苦情品は電源コードの芯線のうち片側が断線し、断線した芯線の端部同士が接触したり離れたりしたことで火花が生じ、発煙したものと考えられた。また、コードブッシュ内部に散在した細かな粒子は、この際に生じたものと考えられた。事故直前に一度送風が止まったとの申し出もあることから、その時点で断線していたものと考えられ、購入後の1年10カ月間ほどは正常に使用できていたことを勘案すると、使用過程においてコードブッシュ付近に意図せず繰り返しの負荷が加わって断線に至った可能性が考えられた。
117	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーのコードのプラグ付近から発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は電源コードの芯線が断線し、断線した芯線の端部同士が接触したり離れたりしたことで発火したものと考えられた。また、完全に断線していなかった芯線側が、引きちぎられるようにほぼ断線していたことや、栓刃が曲がっていたことなどから、使用中に差込プラグ部分が引っ張られたり、使用後に差込プラグ部分を持たずに電源コードが抜かれるなどしたことにより、過大な負荷がかかった経緯があり断線した可能性が考えられた。
118	ヘアブラシ	ヘアブラシを使用したところ、ブラシ部分が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、ブラシの毛束が植え込まれている面に亀裂が発生し、繰り返し髪をとかす等の動作により、力が加わることで、段階的に亀裂が進展し、破損に至ったものと考えられた。しかし、亀裂の起点近傍に、起点の発生原因となる異物や打痕、化学的な要因による破断の痕跡などはみられず、初めに亀裂が生じた原因については不明であった。
119	歯ブラシ	1カ月前に購入した幼児用の歯ブラシを数回使用したところ、ブラシの一部が破損し外れた。破損した原因を調べてほしい。	360度歯ブラシである苦情品の柄には噛み跡が見られたほか、破断したリング状のブラシの断面が、噛んで破断させた断面と類似していたことから、ブラシ部分を噛んだことで破損したものと考えられた。なお、ST基準の噛む試験を準用してブラシ部分の噛む力への耐久性を調べたところ、苦情同型品は同じく360度歯ブラシである参考品と同様、リング状のブラシが噛み切れることはなかった。
120	ウェットティッシュ	スマートフォン用のガラスフィルムに付いていたウェットティッシュから異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品および苦情同型品からは蜂蜜や尿様の臭気を有するフェニル酢酸が検出されたことから、相談者が感じたにおいては、この物質が関与していた可能性が考えられた。また、微生物試験の結果、苦情同型品からは多数の一般細菌（生菌）が検出された。さらに、苦情同型品の中には開封時、すでに乾燥していたものや色調が異なるものがあった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
121	タオル	タオルを使用前に洗濯機で洗ったところ、毛羽立ちや毛羽落ちが生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	新品で未使用の苦情同型品について、一般財団法人タオル検査協会の自主基準に基づく脱毛率試験を実施した結果、同協会の自主基準を満たしており、毛羽落ちが起こりやすいとは言えなかった。なお、苦情同型品の試験後の状態は苦情品とは異なり、パイル抜け等が少なかったことから、苦情品と苦情同型品の品質が同等であった場合、苦情品の毛羽落ちは洗濯条件による可能性が考えられた。
122	マスク	パック入りのマスクを開封し置いておいたところ、全てのマスクが部分的に変色した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のマスクは、主材とするポリプロピレンにフェノール系酸化防止剤が添加されているものと考えられ、これが開封後にマスクが置かれていた環境中の窒素酸化物と反応して変色したものと考えられた。ポリプロピレン等の樹脂製品に酸化防止剤が添加されていることは特異なことではないため、一概に商品に問題があるとまでは言えなかった。
123	マスク	マスクを使用しているときだけ、せきが出た。商品に問題がないか調べてほしい。	開封されてはいるが未使用の苦情品、および未開封の苦情同型品の表面には付着物はみられなかったが、未開封の苦情品で発生する粒子数を調べたところ、以前使用して問題がなかったという参考品（未開封品）よりもわずかに多い傾向がみられた。ただし、マスクの発塵性には公的な試験法や規格基準等はなく、この差が相談者の症状に関与したかについても不明である。また、ホルムアルデヒドは検出されず、その他の揮発性成分についても、苦情品、苦情同型品、参考品とで明らかな差がみられなかったことから、調査した範囲では商品に問題があるとまでは言えなかった。
124	マスク	黒色の布マスクを使用していたところ、ワイシャツの襟に黒いシミがついた。商品に問題がないか調べてほしい。	未使用とされる苦情品を調べたところ、乾燥条件において、擦れた衣服などの繊維製品に、やや色移りしやすいものであった。
125	使い捨てカイロ	使い捨てカイロを使用したところ、暖かく感じない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は有効期限から2カ月超過した時点で表示よりも最高温度はやや低く、40℃持続時間の平均もわずかに短かったが、JIS規格の規定値は満たしており、室温のままであったり、短時間で室温まで下がるようなことはなかった。暖かく感じなかった原因としては、有効期限が近かったため、劣化により十分に発熱できなかった個体があった、あるいは使用時にカイロ自体が発熱反応に必要な空気を取り込めなかった可能性が考えられるが、詳細は不明である。
126	紫外線除菌器具 (スティック型)	紫外線除菌器具(スティック型)から紫外線が出ているかどうか調べてほしい。	苦情品からは波長約280nmと約400nmにピークを有する紫外線の出力が確認された。なお、波長400nmの紫外線の波長については、仕様に記載がなかった。
127	紫外線除菌器具 (折りたたみケース型)	紫外線除菌器具(折りたたみケース型)から紫外線が出ているかどうか調べてほしい。	苦情品からは波長約275nmと約400nmにピークを有する紫外線の出力が確認された。なお、波長400nmの紫外線の波長については、仕様に記載がなかった。
128	集音器	集音器を購入したが、雑音で会話等の声が聞き取りにくい。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、本体のマイクに入力された音をそのまま増幅してイヤホンに出力するものであった。苦情品を使用することによる音の聴こえについては、特定の周波数の音だけではなく、雑音も含めて増幅されるため、聞き取りにくい状況が生じているものと考えられた。
129	除菌シート	除菌シートに含まれるエタノールの濃度を調べてほしい。	購入した販売サイトおよび商品本体にアルコール濃度が75%である旨の記載のあった苦情品のエタノール濃度を調べたところ、重量パーセント濃度では67.2w/w%であり、15℃における容量パーセント濃度では74.1v/v%であった。
130	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。	苦情品からは取扱説明書および販売者のウェブサイトに記載されている水素(ガス)発生量よりもやや多い量の気体が吐出されており、その水素濃度は取扱説明書等に記載されている濃度相応であった。なお、相談者が苦情品を購入する際、手渡されたとされるチラシには、水素ガス吸入による効果効果に関する記載のほか、これらと苦情品の使用とを関連づける記載もみられたことから、医薬品医療機器等法上、問題となる可能性があると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
131	大人用紙おむつ	大人用紙おむつを使用して自転車で乗っていたところ、ズボンに尿がしみ出した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品に間隔をあけて2回分の人工尿を滴下したところ、短時間では吸収されずに残り、自転車で乗った状態を想定したテストでは、外側の着衣にまでしみ出すことがあった。一方、以前使っていて問題がなかったという参考品では、2回分の人工尿は比較的短時間で吸収され、自転車で乗った状態を想定したテストでも着衣へのしみ出しはみられなかった。大人用紙おむつの尿の吸収量等に係る表示のための測定方法に公定法はなく、表示の吸収量や回数はあくまでも目安で、苦情品での測定方法の詳細も不明であったため、商品に問題があるのかまでは判断できなかった。
132	大人用紙パッド	大人用紙パッドを使用したところ、パッドから尿が漏れた。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品と苦情同型品について、動きを伴わないモデル試験を行った結果、あおむけに寝た状態を想定した条件で、表示されているより少ない人工尿の量でパッドの外に漏れ出しがみられたが、以前使用していたという銘柄でも同様であったことから、苦情品に問題があるとまでは言えなかった。なお、紙パンツと一緒に使用している限り、その外に漏れ出すことはなかったが、身体の向きが横向きであったり、寝返り等の動きがあると隙間が発生し、漏れ出る可能性は否定できないと考えられた。
133	電動爪削り	電動爪削りを使用したところ、爪が削れなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者が購入した苦情品①の回転中のカッターの刃に爪の先端を押し当てたところ、刃の回転が止まってしまい全く爪が削れず、単品不良またはロット不良の可能性が考えられた。一方、事業者から提供された苦情品②および、新たに購入した苦情同型品は動作に異常はみられず、時間はかかるものの爪を削ることができた。なお、本品はカッターの刃が本体表面より奥まった位置にあるため、爪がある程度伸びていないと、爪の両端など、刃に当てられない箇所が生じ、指の先端部まで爪を削ることが難しい構造であった。
134	入浴剤	入浴剤を使用したところ、目やのどに強いトウガラシによるものと思われる刺激を感じた。トウガラシ成分が入っているか調べてほしい。	苦情品のうち、相談者が使用して刺激臭を感じたという入浴剤について調べたところ、モニターテストでトウガラシのようなにおいを一時的に感じたモニターはいたが、トウガラシの主な辛み成分であるカプサイシン、ジヒドロカプサイシンは検出されなかった（定量下限 0.1ppm）。
135	拡大読書器	拡大読書器を使用していたところ、充電アダプターの接続部分が破損した。別の充電アダプターを使用したところ、同様に破損した。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たが、ACアダプターのDCプラグに曲がりが見られ、苦情品本体に接続した状態で本体を移動したことや、コードが引っ張られたこと等によって生じた可能性が考えられた。また、充電しながら使用していると本体が熱くなるとの相談者の申し出に基づき、苦情品本体の表面温度について調べた結果、充電の有無を問わず、連続で動作させた場合に高温となる部位がみられた。
136	インクカートリッジ	未使用のインクカートリッジをプリンターに取り付けたところ、インクが出なかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品にはインクが充填（じゅうてん）されていた痕跡はみられたものの、すでに使用、消費された状態と見受けられた。このため、プリンターにセットした際、申し出にあるようにインク残量が無いことを示すマークが表示され、印刷ができなかったものと考えられた。
137	ノートパソコン	ノートパソコンを使用していたところ、モニター周辺がべたつくようになった。べたつく原因を調べてほしい。	苦情品のべたつきは、保護ガラスと液晶モジュールとの間に注入されていた、コントラスト向上のための樹脂が本体外側に漏れ出したものと考えられ、これにより表示された画面にむらを生じさせたものと考えられた。苦情品は、購入から6～7年経過しており、経年使用による影響も考えられた。
138	ノートパソコン	ノートパソコンを使用していたところ、ヒンジ部分が破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品はヒンジ部分やツメの周辺に外力が加わった跡は見られず、新品の苦情同型品には、一部のツメが破損している初期不良がみられるものがあった。このことから、苦情品においても製造時のヒンジ部分を組み合わせる際にツメの一部が破損し、残りのツメに開閉による負荷が集中して繰り返し加わったことで、破損してヒンジ部分が開いた可能性が考えられた。しかし、苦情同型品を用いたディスプレイの開閉テストでは、苦情品の破損状態は再現しなかったため、その可能性を実証するに至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
139	ノートパソコン	ノートパソコンを充電し、充電完了後にケーブルを外しテーブルに置いていたところ、ノートパソコンから発煙した。発煙した原因を調べてほしい。	苦情品はバッテリーの4つあるセルのうちの1つが発熱し、内圧が上昇して破裂し、高温となった電池の内容物が噴出、発煙したものと考えられた。なお、苦情品のバッテリーを交換したところ充電機能やバッテリー駆動動作に異常はみられなかったこと、破裂は1つのセルのみであったこと、約9年間使用されていたこと等から、バッテリーの当該セルに経時的な何らかの要因で内部短絡が発生し、熱暴走が起こった可能性が考えられたが、焼損が著しく、詳細な原因までの特定はできなかった。
140	ノートパソコン	ノートパソコンを使用したところ、ヒンジ部分が変形、破損した原因を調べてほしい。	苦情品は底面のねじが外れた、または、ねじ穴が破損し、底面とキーボード側の筐体(きょうたい)との固定が不十分な状態で開閉したことにより、ヒンジ部分を支えている樹脂部に負荷が集中し、破損したものと考えられた。なお、苦情品は無線LANなどの通信機能を有していると考えられたが、無線通信機器が技術基準に適合していることを示す「技適マーク」が見られなかった。また、電気用品安全法の対象である電源コード、ACアダプター、変換プラグのいずれにもPSEマークが見られず、電気用品安全法に抵触すると考えられた。
141	ノートパソコン	ノートパソコンのキーボードが一部反応しなくなった。キーボードが故障した原因を調べてほしい。	苦情品は、USBコネクタ周辺に液体が付着したような痕跡がみられたものの、本体内部に水分が浸入した痕跡や腐食はみられなかった。また、苦情品と同じシリーズのノートパソコンである参考品のキーボードを苦情品に取り付けたところ、正常に動作したことから、苦情品のキーボードに不具合があるものと考えられた。しかし、キーボードのキー接点部分に異常はみられず、水ぬれの痕跡もなく、水分が浸入しにくい構造であったことから、キーボードの一部が反応しなくなった原因の特定には至らなかった。
142	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、発熱し表面が変形した。交換した商品も同様に変形した。商品に問題がないか調べてほしい。	最初に損傷が生じた苦情品①は液晶画面および背面カバーに、苦情品①と交換された苦情品②は本体の外周部の一部および背面カバーにそれぞれ損傷がみられた。しかし、いずれの苦情品も内部から発熱した明確な痕跡は確認されなかった。また、苦情品①、②の動作について、調査した範囲では、苦情品①のタッチパネルを使う機能を除き、特に異常は確認されず、充電の再現テストにおいても異常な発熱はみられなかった。これらのことから、苦情品の損傷は何らかの外的要因によるものと考えられた。
143	USB ケーブル	スマートフォンとパソコンをUSBケーブルで接続していたところ、スマートフォンのWi-Fi接続に不具合が生じるようになった。USBケーブルに問題がないか調べてほしい。	苦情品はコネクタがマグネットにより脱着できる構造であり、ケーブル側の電源(VCC)接点のそばに、電源(GND)と接続されたピンが出ているため、コネクタとの接続の際、コネクタ側の接触面がピンに接触し、電源が短絡することがあるものと考えられた。これは、苦情同型品でも同様であり、商品の設計に問題があるものと考えられた。
144	スマートフォン	水で洗えることをうたったスマートフォンを洗って使用していたところ、電源が入らなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は電源ボタンの反応が悪くなっているようであったものの、充電をすると起動することが確認された。なお、電源ボタンの反応の悪さから、電源ボタンを押しても画面が点かない、電源が入らないなどの症状がみられたものと考えられた。また、苦情同型品で防水機能を確認したところ、異常はみられなかったが、苦情品は水濡(ぬ)れ検知シールに反応がみられ、内部に若干ではあるが、水濡れの痕跡もみられたことから、使用の過程で意図せず、スロットキャップに隙間が生じ、水が入ってしまった可能性が考えられた。
145	スマートフォン	半年前に購入したスマートフォンが故障した。メーカーから修理とは別に端子の腐食があり、有償になると言われた。端子の腐食について調べてほしい。	苦情品のUSB端子には腐食と思われる痕跡がみられ、電源端子の一部がわずかに欠損していた。このことから、使用過程において端子部に水分が付着し、その影響によってピンが腐食した可能性が考えられた。なお、本体の動作の異常については、内部に水ぬれなどの痕跡もなく、USB端子の腐食の影響ではないと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
146	スマートフォンケース	ワイヤレス充電器対応と表示されていたスマートフォンケースをスマートフォンに装着したところ、ワイヤレス充電器で充電できなかった。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情品は、スマートフォンに装着した状態で相談者が使用していたものと同型の、磁力で充電位置に合わせるワイヤレス充電器による充電が可能であった。しかし、スマートフォン側の充電位置に対し許容されるずれが小さく、かつ苦情品の厚みによって磁力による吸着力が弱まることで、充電位置を正確に合わせられず、充電できない現象が現れたものと考えられた。また、苦情同型品のパッケージには、Qi 規格のワイヤレス充電には対応しているものの、磁力を用いるワイヤレス充電器に対応している旨の記載はなかった。さらに、相談者が使用していたスマートフォンの OS のバージョンではソフトウェアの不具合によって充電ができなかった可能性も考えられた。
147	スマートフォンケース	スマートフォンケースの樹脂部分の角が破損した。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情品の破断面を観察した結果、内側から外側に向かって応力が加わったことで破損したことが考えられたが、加わった応力がどのように発生したのかは不明であった。なお、相談者の申し出情報を参考に苦情同型品を用いて実使用テストを行ったが、苦情品のような破損は再現しなかった。
148	スマートフォンと充電器	スマートフォンを充電していたところ、本体と充電器の接続部分から発煙し、溶けてしまった。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情品はスマートフォンと充電器の接続部でプラス極とマイナス極間で短絡に近い状態となっていたため、充電の際に継続的な電流が生じて発熱し、周辺樹脂を溶かして発煙したものと考えられた。短絡に近い状態となった原因については、接続端子が破損や変形した状態で接続された可能性のほか、何らかの導電性のある異物が混入した可能性が考えられた。しかし、事故直後にプラグがスマートフォンから外され、事故時の接続状態が維持されておらず、スマートフォン側、充電器側のどちらにも異常があったのかは、明確には分からず原因究明には至らなかった。
149	スマートフォンと充電器	スマートフォンを充電器に接続して充電中に、接続部が焦げてスマートフォンが壊れた。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品はスマートフォンと USB ケーブルの接続部以外に異常がみられなかったことから、接続部内で電源がショートに近い状態となって発熱し、損傷に至ったものと考えられた。その原因として、何らかの導電性のある異物が混入した可能性のほか、スマートフォン側の接続端子に大きな変形や破損がみられなかったことから、USB ケーブル側の接続端子が破損や変形した状態で接続されたことで、プラス端子とマイナス端子（またはシェル）がショートに近い状態でつながった可能性が考えられた。しかし、苦情品の充電端子部に明確な異物の痕跡は確認できず、USB ケーブルは事業者によって分解されていたことから、明確な原因の特定には至らなかった。なお、苦情品はいずれも購入から一定期間正常に使用されており、初期不良の可能性は低いものと考えられた。
150	充電アダプター	スマートフォンを充電中に、充電アダプターのプラグのあたりから発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品の出力に異常はなく、栓刃側表面にみられた焼損の痕跡から、何らかの導電性の異物によって栓刃間が短絡したことで火花が出たものと考えられた。
151	液晶テレビ	液晶テレビの画面が破損し、メーカーから外傷による破損と言われたが納得できない。破損の原因を調べてほしい。	苦情品には、液晶画面の表面にはみられなかった、放射状のひび割れが液晶パネルのバックライト側のガラス基板の右下にみられ、その中心部を起点として割れが広がっていた。液晶画面の手前側表面に衝撃を加えたところ、申し出のものと同様、液晶画面表面や手前側のガラス基板や奥のバックライトには割れは発生せず、奥側のガラスに割れが発生したことから、苦情品には液晶画面の表面には何らかの衝撃が加わったことが考えられた。なお、その衝撃が何によるものかまでは不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
152	多機能テレビラジオ	多機能テレビラジオで AM ラジオを聴こうとしたところ、雑音がひどくて聴こえない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は各機能の動作に異常はなく、AM 放送波の強度に応じて聴取しやすさが変動するものの、著しい受信感度の異常は認められなかった。雑音がひどく AM 放送を聴取できなかった原因としては、苦情品の性能に対して、相談者の自宅の環境における電波の強度が弱かったことや、苦情品に搭載された携帯電話を充電するためのスイッチが「入」位置になっていたことで、発生したノイズが電波に干渉して聴取しづらくなっていた可能性が考えられた。
153	有機 EL テレビ	有機 EL テレビの画面が真っ暗になったため、修理を依頼したところ、インバータエラーと言われた。エラーになった原因を調べてほしい。	苦情品は、パネル背面を変形させるような荷重がパネル表面から加えられたことによってパネルが損傷し、画面が表示されない現象が発生していた可能性、有機 EL パネルの不良を検知してエラーが発生していた可能性が考えられたが、詳細な故障箇所や原因、エラー内容は不明であった。
154	健康器具	フローリングの上に置いた健康器具に乗っていたところ、健康器具が滑ったため転倒した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、事故時に付属品の敷きマットを本体下に敷いていなかったため、敷いていたときよりも本体がフローリング上で滑りやすくなっており、本体に乗るために体の重心移動をしたときに本体が滑り、転倒事故に至ったものと考えられた。今回行った実使用テストでは、相談者の申し出内容は再現しなかったものの、フローリングの材質や本体との接触面の状態、使用者の使用方法などによっては同様な転倒事故が起こる可能性があると考えられた。
155	健康器具	健康器具からフェライトコアが脱落した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品から脱落したフェライトコアは、経年使用による振動の影響を受け、取り付けられた状態から外れ、本体側面にある隙間から出てきたものと推測された。
156	健康器具	健康器具を使用したところ、足の当てていた箇所から出血した。原因を調べてほしい。	苦情品には、足をのせていたのせ台に突起があるが、その硬さに関する規格・基準がないため、苦情品が適切な硬さを有しているかは判断できなかった。ただし、突起の高さが苦情品より低く、リニューアル品と同等と思われる苦情同型品よりは硬かったことから、苦情同型品よりも皮膚への刺激が強い可能性が考えられた。
157	健康器具	1年ほど保管していた健康器具を使用しようとしたが電源が入らず、立て掛けておいたところ、床が液体でぬれていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品には、内部から液体が漏れ出した痕跡はみられず、内蔵の回路基板やモーターの軸受けに腐食がみられたことから、開口部から何らかの液体が内部に浸入し、電源が入らず動作しない状態に至ったものと考えられた。
158	健康器具 (バランスボール)	健康器具(バランスボール)に座っていたところ、突然破裂したため転倒し、骨折した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、使用過程で何らかの原因で表面に生じた亀裂が進展していき、かつ、その亀裂の方向が使用時の荷重方向と同じような方向になった際に、亀裂が急速に進展し大きな裂けとなって破裂したのと考えられた。なお、苦情品の箱や商品名に急速な破裂はしないと期待させる記載がみられた。
159	縄とび	縄とびを初めて使用したところ、グリップの付け根部分が破断した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の破損していなかった側のキャップはキャップのネジ内径が小さく、グリップの根元までねじ込めなかったことから、ロット不良または単品不良の可能性が考えられた。例えば、このキャップを相当程度強くねじ込んだことで初期の破面が発生し、最初の使用で一気に破壊した可能性が考えられた。なお、内径が小さかったキャップを手で破損しない程度に強く締め込んだ苦情品およびキャップが正常にねじ込まれた苦情同型品について強度試験と耐久性試験を実施したが、キャップの破損は再現しなかった。
160	デジタルカメラ	防水機能付きのデジタルカメラを水中で使用していたところ、故障し、電源が入らなくなった。電源が入らなくなった原因を調べてほしい。	苦情品の電源が入らなくなったのは、制御基板上の電源 IC が故障したことにより、同基板上的チップヒューズが切れたためと考えられた。電源 IC の故障原因としては、電池/メモリーカードカバー部分からの水の浸入などにより短絡が発生した可能性や、何らかの過電圧が印加されたことなどが考えられたが、原因の特定には至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
161	眼鏡の形をした拡大鏡	眼鏡の形をした拡大鏡のつるが破損した。交換品も同様に破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、溶剤や油脂等の付着が原因で、つるに溶剤亀裂が発生し、それが進展していき、破断に至ったものと考えられた。しかし、亀裂の起点やその周辺には、起点の発生原因となる付着物等はみられず、溶剤亀裂の原因となった物質の特定には至らなかった。
162	ゲーム機	ゲーム機の画面表示に異常が生じたため、電源が入ることを確認してからメーカーに修理に出したところ、電源が入らないと言われた。症状の確認と原因を調べてほしい。	苦情品は電源ボタンを押しても電源が入らなかったが、充電器を接続すると左右反転した画面が表示される症状が確認された。分解調査の結果、苦情品内部のアンテナやケーブル、電子部品が焼損しており、これらの故障は外部から強力な電磁波を受け放電、発熱したことによって生じた可能性が考えられた。なお、苦情同型品に電子レンジによるマイクロ波を照射したところ、苦情品と酷似した焼損状態となることが確認された。
163	ゲーム機	メーカーによって修理されたゲーム機をスリーブ状態で放置していたところ、焦げ臭いにおいがし、電源が入らなくなった。原因を調べてほしい。	苦情品は外部から強力な電磁波を受けたことで、内部の電子部品が焼損・故障し、焦げ臭いにおいが生じるとともに液晶が表示されなくなった可能性が考えられた。なお、苦情同型品に電子レンジによるマイクロ波を照射したところ、苦情品と酷似した焼損状態となることが確認された。
164	ゲーム機	ゲーム機が故障したためメーカーに修理に出し、修理後届いた箱を開けると焦げたにおいがしてゲーム機の電源が入らなかった。原因を調べてほしい。	苦情品は外部から強力な電磁波を受けたことで、内部の電子部品が焼損・故障し、焦げたにおいが生じるとともに電源が入らなくなった可能性が考えられた。なお、苦情同型品に電子レンジによるマイクロ波を照射したところ、苦情品と酷似した焼損状態となることが確認された。
165	ゲーム機のコントローラー	ゲーム機のコントローラーのパッケージを開けようとしたところ指にけがをした。パッケージを調べてほしい。	苦情品のパッケージと同様の構造の参考品 3 銘柄を手で開封した場合には、鋭利な割れが発生しなかったのに対し、苦情同型品を開封した場合、苦情品と同様にミシン目から外れて割れが発生し、鋭利な箇所も確認された。苦情品(苦情同型品)は、開封の際に生じることのあるミシン目から外れた鋭利な割れ部分により、けがを負う可能性があると考えられた。
166	プレイジム	プレイジムで遊んでいた子どもの顔に傷が生じていることに気づいた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の外観を確認したところ、複数のバリがみられたものの、その縁部について、ST 基準に基づくシャープエッジテストを行った結果、鋭利で危険な縁部とは判断されなかった。
167	剣型玩具	剣型玩具で遊んでいたところ、部品が外れて飛び、テレビが破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は剣パーツと柄パーツを組み替えて2つのモードで遊べる玩具で、それぞれのパーツは取扱説明書の指示と逆向きでも剣パーツに差し込むことが可能であった。ただし、一方のモードでパーツを逆向きに差し込むとロックされなかったことから、事故時はこのモードでパーツを逆向きに差し込んだためにロックされていなかった可能性が考えられた。
168	かぎたばこ	かぎたばこを開封したところ、黒色や緑色の付着物が見られた。付着物が何か調べてほしい。	苦情品には2種類の異物がみられた。柔らかく弾性のある茶色の異物は包材表面にあり、包材由来の成分に内容物が混在しているものと考えられた。また、やや硬い灰色の異物は包材の内部に存在し、内容物中にステンレスの細片のようなものが混在していると考えられた。
169	ケミカルライト	ケミカルライトが破損し、内部の液体が目に入った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品の合成樹脂製のスティックを外装の表示に従って使用した場合には内容液が漏れ出すことはなかったが、大きな角度で繰り返し曲げると表面に亀裂が生じて液体が漏れる場合があった。なお、同様な使用法の参考品では同じテストをしても漏れが生じなかった。苦情同型品の内容液に含有されていることが推定された成分には、商品には皮膚に付着したり、目や口に入った場合の応急処置に関する表示はあったものの、皮膚腐食性や皮膚刺激性、眼刺激性、皮膚感作性があるとされる成分があった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
170	たばこ	開封したたばこの巻き紙が破れていた。破れていた原因を調べてほしい。	苦情品の損傷部を調べたところ、複数箇所にもわたる穴がみられ、いずれもくり抜かれた状態で、縁は粗く毛羽立ち、複数回にわたって引きちぎられたような様子がみられ、一部には紙の表面が盛り上がった部分もみられた。損傷が生じた時期は不明であるが、その形状等から、虫類により挟まれたりつままれたりして生じたものである可能性が考えられた。なお、損傷部の特徴から、虫類の中でもかむ力の強いゴキブリ等による損傷が考えられたため、クロゴキブリを用いて再現試験を行ったところ、短時間のうちに苦情品の損傷部に類似した損傷が生じた。
171	ペットフード	いつも購入しているペットフードをペットが食べなくなった。肉の種類が表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品の DNA 判別検査の結果、表示のとおり、馬肉と考えられた。
172	ペットフード	ペットフードに異物が入っていた。異物が何か調べてほしい。	苦情品に混入していたとされる異物は、ポリエチレンやポリプロピレン等のオレフィン系の樹脂を主材とするものと考えられた。
173	ペット用バリカン	ペット用バリカンを使用したところ、ペットの前脚に傷ができた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、刈り高を調整するアタッチメントを使用せずカットしていた際に刈刃が肌に接触し、けがをしたものと考えられた。取扱説明書にはアタッチメントを装着しない用途として足の裏以外の使用例は示されていないにもかかわらず、アタッチメントを使用せず他の部位に使用した場合の危険性に関する記載はみられなかった。
174	除草剤	除草剤のふたを閉めて保管していたところ、倒れて液漏れしていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は注ぎ口の高低差が大きいこと、キャップを閉めた際にキャップ内側と注ぎ口の密着性が悪かったことに加えて、保管中に倒れたこと、保管していた車内の温度変化により容器内の空気が膨張と収縮を繰り返したことで、薬液が漏出したものと考えられた。
175	電子タバコ	電子タバコのカートリッジにニコチンが含まれていないか調べてほしい。	苦情品および未使用の苦情同型品のリキッドからはニコチンは検出されなかった（定量下限：1ppm）。また、苦情品のリキッドは購入時から、他の未使用品とは異なり、褐色を帯びていたとのことから、その原因は製造から入手までの間にあったと考えられた。なお、苦情品の入手時の状態や、その後の使用に伴う影響については不明な点があるため、苦情品特有にみられた状態の発生時点やその原因、関連性までは分からなかった。
176	電子タバコ	電子タバコが故障し、交換されたが、また故障した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はバッテリー端子および USB 充電器のバッテリー接合面の付着物やさびが介在して接触不良が生じたことや、バッテリー内のはんだ部の腐食断線によりバッテリーセルから電気が供給されず、動作しなかったものと考えられた。なお、苦情品にみられた付着物やさび、はんだ部の腐食断線は、リキッドや唾液等の付着が一因と考えられたが、再現テストを行った期間内では発生しなかった。このことから、使用の初期段階で発生したものではないとみられたが、それらの事象が生じるまでの期間は不明であった。
177	電動バイク	電動バイクで走行していたところ、ハンドルが根元から折れて転倒し骨折した。ハンドルが折れた原因を調べてほしい。	苦情品のハンドルポスト基部の破断は、ハンドルに前方向への荷重が加わった際に補強リブの溶接止端部に応力が集中し、補強リブの周りの溶接部とパイプ部品の境界を起点として亀裂が発生し、前方向への繰り返し荷重により亀裂が進展した結果、破断に至った疲労破壊と考えられた。苦情品ではハンドルポストの基部からの長さが長いため、減速時に前方にかかる乗員の体重で基部に大きなモーメント（曲げ力）がかかりやすいと考えられた。
178	自動車用ルームミラー	後付け式の自動車用ルームミラーを車に取りつけていたところ、自動車用ルームミラーから鏡だけが外れ落下した。鏡が外れた原因を調べてほしい。	苦情品は販売者の調査により事故時から状態が変わっていたと考えられた。また、苦情同型品は耐熱試験でミラー部や本体の落下はなかったことから、苦情品のミラー部が落下した原因を特定することはできなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
179	自動車用電動式ジャッキ	自動車用電動式ジャッキを使用していたところ、突然ジャッキが下がった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はジャッキの受け台が最低位置で DOWN ボタンを押しても電動モーターが作動し続けることが分かった。そのため、ジャッキの受け台はその位置から下降できないため、最低位置に達する度にめねじブロックに負担がかかりねじ山が徐々に損傷していったものと考えられた。そして、めねじブロックのねじ山の損傷が進行した状態でジャッキを使用したため、車重による負荷でめねじブロックのねじ山が最終的に破損し、ねじ棒とめねじブロックのねじ山同士が正常にかみ合うことができなくなり、ジャッキが下がったものと考えられた。なお、苦情同型品が入手できなかったため、この事象が苦情品の単品不良なのか、この商品共通の問題なのかについては判断できなかった。
180	非常信号灯	非常信号灯を点灯させようとしたところ、カバーが破損して指を負傷した。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情品は、アダプター(カバー)の破損状態の観察結果から、アダプター(カバー)が本体に対して時計回りに回され、本体の突起がアダプターの切り欠きを強く押すことで切り欠きの角に力が集中して亀裂が発生したものと考えられた。しかし、申し出内容に沿って再現テストを行っても、本体に対してアダプター(カバー)を回しても、アダプター(カバー)に亀裂が発生することはなかったため、温度や回すときの早さや切り欠きへの押し付け具合といった条件の差異や偶発性が考えられた。
181	クロスバイク	クロスバイクで走行中、突然、前車輪が外れて転倒し、歯を折るけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のクイックリリースハブの固定が適切な場合、前車輪の保持は JIS の基準を満たしていたことに加え、前ホークつめは、不意にクイックリリースハブのカムレバーが緩んでも直ちに前車輪が外れない構造となっており、商品に問題はなかった。苦情品は、前ホークつめにはハウジングや調整ナットと擦れ合って摩滅したと考えられる痕跡やハブ軸との接触による圧痕がみられたことから、前車輪のクイックリリースハブの固定が緩んだ状態で、ある程度の距離を走行していたと推測された。また、前車輪や前ホークに異物を巻き込んだ明らかな形跡はみられなかったものの、前車輪のクイックリリースハブの固定が大きく緩んだ状態で前車輪に異物を巻き込ませる再現試験の結果、前どろよげが苦情品と類似して変形するとともに、前車輪が脱落したことから、事故の原因は、クイックリリースハブの固定が大きく緩んでいたことに加え、前車輪に何らかの異物を巻き込んだためであると考えられた。相談者の申し出情報によると、購入後に前車輪を脱着したことはないとのことであり、購入時点から固定が不適切な状態であった可能性も考えられたものの、いつの時点から固定が不適切であったのか特定はできなかった。
182	クロスバイク	クロスバイクで走行中に片方のペダルが折れ、転倒してけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品が事故時に装着していたペダルが提供されなかったため、商品に問題があったかについては不明であった。なお、当センターで入手した 2 台の苦情同型品のペダルは、それぞれ苦情品のペダルとも形状が異なっていたが、強度および耐久性を調べたところ、いずれも JIS の基準を満たしていた。
183	ロードバイク	ロードバイクで走行中、突然転倒して右ひじを骨折した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、チェーンが外れていたものの、現状では走行に必要な機能に支障はみられず、商品に問題はみられなかった。チェーンが外れていた原因については不明であるが、現状では変速に異常がみられなかったことから、転倒時の衝撃により外れた可能性が考えられた。また、前車輪のタイヤのサイドウォールに擦過痕がみられたことから、走行中に、つま先と前車輪のタイヤが接触し、コントロールを失って転倒した可能性が考えられたが、使用者によると、接触したことがないとのことから、転倒した原因については不明であった。なお、苦情品には交換や調整を要する部品もあり、このまま使用を続けることは危険と考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
184	自転車	数カ月前購入した自転車で走行中、異音がして転倒し、けがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のギヤクランクは、事故時に装着されたものおよび製造者により新たに取り付けられていたもののいずれも、ギヤ板の横振れが JIS で推奨されている範囲の上限を超えていた。さらに、事故時に装着されていたギヤクランクはクランク軸への取り付け部分に変形があるため、苦情品に取り付けるとギヤ板の横振れは拡大し、変速操作によりチェーンがギヤ板の表側へ外れることがあることが確認された。事故の原因は、ギヤ板の横振れが過大でチェーンが外れたためと考えられた。また、苦情品に、外部からギヤクランクを破損、変形させるような強い力が加わった痕跡はみられなかったことから、クランク軸への取り付け部分にみられた変形は、製造段階からあった可能性が考えられた。
185	自転車	自転車の右側ペダルが走行中に折れたため転倒し、けがをした。ペダルが折れた原因を調べてほしい。	苦情品は、破損したペダル軸の破断面および周辺の状態から、クランク(右)の面取り部とペダル軸(右)のフランジとの接触部の隙間に浸入した水により、不完全ねじ部と円筒部の全体に腐食が生じた後、切削跡の段差に沿って腐食による亀裂(粒界破面)が外周全周に渡って生じたと推測され、この亀裂をきっかけとして踏力により疲労破面が進行して破損に至ったと考えられた。なお、同じ環境下で使用されていた左ペダルでは、不完全ねじ部と円筒部に著しい腐食が見られなかったことから、クランク(右)とペダル軸(右)との接触状態が不均一であったことが事故の原因と推測された。
186	自転車	約7カ月前に購入した自転車がパンクし、販売店が調べたところ、チューブのバルブ取り付け部分が破損していると言われた。チューブに問題がないか調べてほしい。	苦情品のチューブは、タイヤバルブの付け根部分のゴム座に亀裂があり、空気圧不足で、ある程度の距離を走行した痕跡がみられた。そこで、苦情同型品の後車輪を空気圧不足の状態にして走行したところ、苦情品のチューブと同様、ゴム座に亀裂を生じてパンクが再現したことから、苦情品のチューブが破損した原因は、空気圧不足で走行を続けたためであると考えられた。
187	自転車用タイヤ	自転車用タイヤを通信販売で購入して自分で取り付けたところ、走行中にチューブが破裂した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品について、JISに基づくリム外れ水圧試験および走行耐久性試験を実施した結果、問題はみられなかった。なお、苦情品はビード部が破損していたため、空気圧が過剰であった可能性や、嵌合(かんごう)していたリム、使用されていたチューブ、苦情品のリムへの取付状態などに問題があった可能性のほか、単品不良の可能性も考えられたが、苦情品以外のものが提供されず、状態の確認や再現性をみることができなかつたため、チューブが破裂した原因の究明には至らなかった。
188	電動アシスト自転車	通信販売で購入した電動アシスト自転車の電源が突然落ちる等の不具合が続き、その後電源が入らなくなった。不具合の原因を調べてほしい。	苦情品はハンドルスイッチの接続コネクタおよびハンドルスイッチ内に水が浸入したことにより、腐食や断線が生じ、電源が入らなくなったものと考えられた。どの時点で水の浸入があったのかは不明であるが、相談者の申し出内容からすると、購入当初から異常があった可能性も考えられた。なお、バッテリーはリチウムイオン蓄電池を使用しているが、バッテリー本体にはPSEマークがみられず、電気用品安全法に抵触する可能性が考えられた。
189	ヒートポンプ給湯器	ヒートポンプ給湯器を使用すると、浴槽内にスポンジのような異物が出てくるようになった。異物が何か調べてほしい。	相談者の申し出情報、苦情品の構造、異物の色、形状、素材からみて、異物は、当該ヒートポンプ給湯器から浴槽に給湯される部分に使用されている樹脂製のフィルターが、何らかの原因で破損して浴槽中に排出された可能性が高いと考えられた。
190	システムバスのシャワーフック	システムバスのシャワーフックが破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は打痕が生じた際にメッキが剥がれ、メッキ層と樹脂素材との間にボディケア・ヘアケア用品や洗剤等の成分が浸入し、樹脂素材を劣化させるとともに、使用過程で加わる負荷によって亀裂が発生、進展した可能性が考えられた。また、苦情品に打痕が生じた原因は、硬い異物を挟み込んだ可能性が推察されたが、そ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
191	シャワーヘッド	シャワーヘッドを交換したところ、水しか出なかった。シャワーヘッドの流量について調べてほしい。	苦情品の流量を測定した結果、他の節水シャワーヘッドと比較して同一の供給水圧下での流量は少なかったが、仕様上の供給水圧においてはストレート水流、ミスト水流のいずれも仕様値との乖離（かいり）はなく、ストレート水流では相談者宅で使用されているエコキュートの給湯最低作動流量を上回っていた。なお、水しか出なかった原因として、混合栓において湯側の水栓の開度が小さいことによりエコキュートの給湯最低作動流量を下回ったこと、混合栓に内蔵されている逆止弁や湯温調節機能が故障していたこと、配水管からの供給水圧が低いこと、エコキュートの給湯温度設定と混合栓の吐出温度設定を近い値で設定しておりエコキュートおよび混合栓の設定値よりも低い温度の湯が吐出されていること、等が考えられた。
192	水道混合栓	水道混合栓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、温度調節ハンドル部分に内蔵されているサーモカートリッジ内部の水が凍結したことにより、サーモカートリッジが破損して漏水したものと考えられた。なお、苦情品は寒冷地仕様ではなく一般地仕様であったが、苦情品設置場所周辺の最低気温は、漏水した日の直近において氷点下を下回る日が続いていた。

※消費者庁からの依頼に基づく商品テスト2件を除く。

外部試験機関へ委託したテスト

No.	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
1	雪平鍋	取り付け部の強度（繰り返し強度）	SG 基準 CPSA0048
2	雪平鍋	取り付け部の強度（耐荷重）	SG 基準 CPSA0048
3	米	硬さ粘り分析	米穀の品質表示ガイドライン
4	ノートパソコン	漏洩物分析	
5	クロスバイク	前車輪の保持	JIS D 9301
6	ウェットティッシュ	異臭分析	
7	ウェットティッシュ	微生物試験	
8	縄とび	破断面調査	
9	蜂蜜	異性化糖添加の調査（薄層クロマトグラフ法）	
10	蜂蜜	異性化糖添加の調査（炭素安定同位体法）	
11	蜂蜜	はちみつ組成基準7項目	はちみつ類の表示に関する公正競争規約及び施行規約
12	蜂蜜	産地判別試験	
13	蜂蜜	ヒドロキシメチルフルフラール濃度の測定	
14	蜂蜜	メチルグリオキサール濃度の測定	
15	珪藻土（けいそうど）水切りマット	アスベストの分析	JIS A 1481-1
16	除菌シート	エタノール濃度の調査	
17	ペットフード	肉種判別検査	
18	芳香剤	イソチアゾリノン系成分の分析	
19	紳士用セーター（溶剤）	揮発性成分の分析	
20	紳士用セーター（溶剤）	染みの分析	
21	紳士用セーター（溶剤）	染色堅ろう度	JIS L 0801
22	スマートフォンケース	破断面観察結果	
23	バックごはん	産地の鑑定	
24	除毛剤	チオグリコール酸カルシウムの定量	
25	サンダル	甲部の引抜強度	
26	サンダル	甲部の引抜強度	
27	靴	皮革の判別	
28	パジャマ	混用率試験	JIS L 1030-1、JIS L 1030-2
29	使い捨てカイロ	温度特性	JIS S 4100
30	掛け布団	保温性試験	JIS L 1096
31	かぎたばこ	苦情品の材料等	
32	かぎたばこ	茶色の異物の確認	
33	かぎたばこ	灰色の異物の確認	
34	チョコレート菓子	付着物の分析	
35	エアコン	破断面の観察	
36	布団乾燥機	破損部及び接着剤（材質）調査	
37	ストッキング	汗堅ろう度試験	JIS L 0848

No.	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
38	ココナツミルク	脂肪酸組成の分析	
39	マットレス	硬さ試験及び繰返し圧縮残留ひずみ試験	JIS K 6400-4
40	マットレス	坪量測定	JIS K 7222
41	クロスバイク	ペダルの強度	JIS D 9301
42	クロスバイク	ペダルの耐久性	JIS D 9301
43	真空包装機専用容器	破断面調査	
44	真空包装機専用容器	付着異物調査	
45	マスク	発塵性試験	
46	マスク	ホルムアルデヒド	
47	たばこ	損傷部の観察	
48	たばこ	再現試験	
49	座椅子	分解調査	
50	座椅子	背もたれの強度試験	JIS S 1203
51	除湿シート	調湿性	調湿建材判定基準
52	自転車用タイヤ	走行耐久性試験	JIS K 6302
53	ベビー服	pHの測定	JIS L 1096
54	ベビー服	ホルムアルデヒドの分析	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律
55	ベビー服	トリフェニル錫化合物の分析	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律
56	ベビー服	トリブチル錫化合物の分析	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律
57	ベビー服	有機水銀化合物の分析	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律
58	かけ布団カバー	洗濯堅ろう度試験	JIS L 0844
59	かけ布団カバー	摩擦堅ろう度試験	JIS L 0849
60	かけ布団カバー	汗堅ろう度	JIS L 0848
61	飲料のカフェイン含有量に関する調査(報道発表)	カフェイン含有量の調査	
62	ノートパソコン	詳細観察	
63	ノートパソコン	破断面観察	
64	紫外線除菌器具(折りたたみケース型)	スペクトル測定	
65	パジャマ	繊維混用率試験	JIS L 1030-2
66	パジャマ	繊維混用率試験	JIS L 1030-2
67	紫外線除菌器具(ステック型)	スペクトル測定	
68	システムバスのシャワーフック	破断面観察	
69	電動バイク	破断面解析(マクロ観察)	
70	電動バイク	破断面解析(マイクロ観察)	
71	電動バイク	破断面解析(組織観察)	
72	電動バイク	破断面解析(成分分析)	
73	電動バイク	破断面解析(硬さ試験)	
74	水素発生器	水素濃度	
75	マスク	染色堅ろう度(摩擦)	JIS L 0849

No.	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
76	マスク	特定報告族アミン類	JIS L 1940-1
77	マグネットパズルの破損に注意(報道発表)	取り出したネオジム磁石の磁束指数	
78	ナノバブル発生装置	検証テスト	
79	ガソリン携行缶	熱分析	
80	除菌スプレー	pH	
81	除菌スプレー	遊離残留塩素濃度	
82	除菌スプレー	塩化物イオン濃度	
83	除菌スプレー	硬度	
84	除菌スプレー	生成した水の除菌性能	
85	電気掃除機	耐久性の確認	JIS C 9108
86	冷凍冷蔵庫	異臭分析	
87	電動キックボードでの公道走行に注意(報道発表)	制動装置の調査	原動機付自転車の制動装置の技術基準
88	電動キックボードでの公道走行に注意(報道発表)	前照灯 最高光度の計測	道路運送車両の保安基準の細目を定める告示
89	電動キックボードでの公道走行に注意(報道発表)	後部反射器の調査	道路運送車両の保安基準の細目を定める告示
90	電動キックボードでの公道走行に注意(報道発表)	方向指示器 最高光度の計測	道路運送車両の保安基準の細目を定める告示
91	電動キックボードでの公道走行に注意(報道発表)	警音器の調査	道路運送車両の保安基準の細目を定める告示
92	電動キックボードでの公道走行に注意(報道発表)	尾灯 最高光度の計測	道路運送車両の保安基準の細目を定める告示
93	電動キックボードでの公道走行に注意(報道発表)	制動灯 最高光度の計測	道路運送車両の保安基準の細目を定める告示
94	電動キックボードでの公道走行に注意(報道発表)	最高速度の調査	TRIAS 99-002-01
95	ミネラルウォーター	異臭分析	
96	タオル	脱毛率試験	
97	除湿剤	破面観察	
98	ストール	混用率試験	JIS L 1030-2
99	扇風機	外観調査	
100	入浴剤	トウガラシ成分の分析	
101	老眼鏡	破面観察	
102	老眼鏡	ブリッジ変形試験	JIS B 7285
103	眼鏡の形をした拡大鏡	破断面調査	
104	眼鏡の形をした拡大鏡	付着異物調査	

令和3年度 教育研修事業 業務実績(145回)

集合研修

研修分類	講座名・テーマ	開催場所 (共催先)	オンラ イン配 信	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 行政 職員	うち 相談員	うち その他	うち 聴講者 (国家公務員)	うち 聴講者 (国家公務員以外)	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	2021年7月29日	2021年7月30日	50	29	29	0	0	0	0	58.0%	27	4.9	93.1%
消費者行政 職員研修	管理職講座【リアルタイム配信】	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年5月27日	2021年5月27日	30	114	112	0	2	0	0	380.0%	80	4.8	70.2%
消費者行政 職員研修	職員講座	相模原		★	3	日間	2021年6月21日	2021年6月23日	50	33	30	0	1	0	2	66.0%	32	4.7	97.0%
消費者行政 職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ-1 1回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年7月1日	2021年7月1日	50	77	75	1	1	0	0	154.0%	65	4.9	84.4%
消費者行政 職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ-1 2回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年8月20日	2021年8月20日	50	54	53	0	1	0	0	108.0%	40	4.8	74.1%
消費者行政 職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ-1 3回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年10月26日	2021年10月26日	50	27	24	2	1	0	0	54.0%	26	4.8	96.3%
消費者行政 職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ-1 4回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2022年1月24日	2022年1月24日	50	28	27	1	0	0	0	56.0%	24	4.9	85.7%
消費者行政 職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ-2 1回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年8月5日	2021年8月5日	50	72	70	1	1	0	0	144.0%	56	4.6	77.8%
消費者行政 職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ-2 2回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年11月16日	2021年11月16日	50	36	35	0	1	0	0	72.0%	31	4.7	86.1%
消費者行政 職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ-2 3回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2022年3月9日	2022年3月9日	50	26	22	4	0	0	0	52.0%	25	4.8	96.2%
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	2021年11月4日	2021年11月5日	50	47	42	3	2	0	0	94.0%	43	4.7	91.5%
消費者行政 職員研修	消費者行政職員研修支援コース(講師派遣事業) 【リアルタイム配信に変更】	富山県	●		1	日間	2021年8月17日	2021年8月17日	40	19	5	8	6	0	0	47.5%	16	4.5	84.2%
消費者行政 職員研修	消費者行政職員研修支援コース(講師派遣事業) 【リアルタイム配信に変更】	鳥取県	●		1	日間	2021年8月25日	2021年8月25日	40	13	13	0	0	0	0	32.5%	10	4.6	76.9%
消費者行政 職員研修	消費者行政職員研修支援コース(講師派遣事業) 【リアルタイム配信に変更】	宮崎県	●		1	日間	2021年10月19日	2021年10月19日	40	28	28	0	0	0	0	70.0%	22	4.8	78.6%
消費生活 相談員研修	消費生活相談員基礎講座(基本コース)	相模原		★	5	日間	2021年5月17日	2021年5月21日	50	34	0	31	0	0	3	68.0%	33	4.8	97.1%
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)【中止】	相模原		★	3	日間	2021年9月27日	2021年9月29日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活 相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ-1 1回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年7月2日	2021年7月2日	70	79	10	68	0	1	0	112.9%	65	4.8	82.3%
消費生活 相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ-1 2回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年8月19日	2021年8月19日	70	45	0	45	0	0	0	64.3%	39	4.9	86.7%
消費生活 相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ-1 3回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年10月27日	2021年10月27日	70	31	6	24	1	0	0	44.3%	30	4.7	96.8%
消費生活 相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ-1 4回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2022年1月25日	2022年1月25日	70	30	3	27	0	0	0	42.9%	28	4.8	93.3%
消費生活 相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ-2 1回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年8月6日	2021年8月6日	70	100	12	87	0	1	0	142.9%	75	4.8	75.0%
消費生活 相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ-2 2回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2021年11月17日	2021年11月17日	70	39	6	30	3	0	0	55.7%	37	4.9	94.9%
消費生活 相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ-2 3回目	リアルタ イム配 信	●	★	1	日間	2022年3月10日	2022年3月10日	70	46	7	39	0	0	0	65.7%	42	4.8	91.3%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(インターネット取引に関する 消費者トラブル -デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者 取引における環境整備等を踏まえ-1回目	相模原		★	3	日間	2021年6月7日	2021年6月9日	50	43	0	43	0	0	0	86.0%	41	4.9	95.3%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(インターネット取引に関する 消費者トラブル -デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者 取引における環境整備等を踏まえ-2回目	相模原		★	3	日間	2021年7月7日	2021年7月9日	50	47	1	46	0	0	0	94.0%	45	4.9	95.7%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(インターネット取引に関する消 費者トラブル -デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取 引における環境整備等を踏まえ-オンデマンド配信	オンデ マンド 配信	●	★	8	日間	2021年8月30日	2021年9月6日	150	215	5	185	1	3	21	143.3%	183	4.8	85.1%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(金融・保険関連の消費者ト ラブル-投資トラブルへの対応、預託法改正も含め て-)1回目	相模原		★	3	日間	2021年7月19日	2021年7月21日	50	25	0	23	0	1	1	50.0%	25	4.8	100.0%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(金融・保険関連の消費者ト ラブル-投資トラブルへの対応、預託法改正も含め て-)2回目【オンデマンド配信に変更】	相模原	●	★	8	日間	2021年8月20日	2021年8月27日	50	15	0	15	0	0	0	30.0%	15	4.8	100.0%

消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(金融・保険関連の消費者トラブル-投資トラブルへの対応、預託法改正も含めて-)オンデマンド配信	オンデマンド 配信	●	★	19	日間	2021年10月18日	2021年11月5日	150	211	1	188	0	6	16	140.7%	188	4.6	89.1%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(特定商取引法関連の消費者トラブル)1回目	相模原		★	3	日間	2022年2月28日	2022年3月2日	50	30	0	28	0	0	2	60.0%	28	4.9	93.3%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(特定商取引法関連の消費者トラブル)2回目	相模原		★	3	日間	2021年10月13日	2021年10月15日	50	47	0	44	0	0	3	94.0%	46	4.7	97.9%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(特定商取引法関連の消費者トラブル)	鳴門		★	2	日間	2021年11月25日	2021年11月26日	50	44	7	35	2	0	0	88.0%	43	4.8	97.7%
消費生活 相談員研修	専門・事例講座(通信・端末の契約に関する消費者トラブル-携帯電話(スマートフォン)、光回線等を中心に-)1回目	相模原		★	3	日間	2021年10月25日	2021年10月27日	50	42	0	42	0	0	0	84.0%	41	4.8	97.6%
消費生活 相談員研修	専門・事例講座(通信・端末の契約に関する消費者トラブル-携帯電話(スマートフォン)、光回線等を中心に-)2回目	相模原		★	3	日間	2021年12月15日	2021年12月17日	50	50	2	48	0	0	0	100.0%	46	4.9	92.0%
消費生活 相談員研修	専門・事例講座(通信・端末の契約に関する消費者トラブル-携帯電話(スマートフォン)、光回線等を中心に-)オンデマンド配信	オンデマンド 配信	●	★	74	日間	2021年1月17日	2021年3月31日	150	361	9	337	0	3	12	240.7%	311	4.8	86.1%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(製品安全に関する消費者トラブル-子どもの事故、食品や自動車等、幅広い相談対応のために-)1回目	相模原		★	3	日間	2021年12月1日	2021年12月3日	50	35	3	31	1	0	0	70.0%	34	4.8	97.1%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(製品安全に関する消費者トラブル-子どもの事故、食品や自動車等、幅広い相談対応のために-)2回目	相模原		★	3	日間	2022年1月31日	2022年2月2日	50	12	0	12	0	0	0	24.0%	11	4.8	91.7%
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-災害発生時における対応も含めて-)1回目	相模原		★	3	日間	2021年12月6日	2021年12月8日	50	50	0	50	0	0	0	100.0%	47	4.8	94.0%
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-災害発生時における対応も含めて-)2回目	相模原		★	3	日間	2022年1月24日	2022年1月26日	50	26	0	24	0	0	2	52.0%	26	4.4	100.0%
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-災害発生時における対応も含めて-)	鳴門		★	2	日間	2022年3月3日	2022年3月4日	50	32	4	27	1	0	0	64.0%	32	4.8	100.0%
消費生活 相談員研修	【新設】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-新型コロナウイルスによる影響も含めて- 1回目	相模原		★	2	日間	2021年5月25日	2021年5月26日	50	17	0	17	0	0	0	34.0%	13	4.9	76.5%
消費生活 相談員研修	【新設】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-新型コロナウイルスによる影響も含めて- 2回目 【オンデマンド配信に変更】	相模原	●	★	8	日間	2021年8月20日	2021年8月27日	50	21	0	21	0	0	0	42.0%	18	4.8	85.7%
消費生活 相談員研修	【新設】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-新型コロナウイルスによる影響も含めて-オンデマンド配信	オンデマンド 配信	●	★	8	日間	2022年6月22日	2022年6月29日	150	199	3	188	1	1	6	132.7%	178	4.8	89.4%
消費生活 相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)キャッシュレス決済と消費者トラブル-多様な決済が関係する相談に対応するために- 1回目【オンデマンド配信に代替】※下記オンデマンド配信とまとめて実施	相模原	●	★	19	日間	2021年11月29日	2021年12月17日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活 相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)キャッシュレス決済と消費者トラブル-多様な決済が関係する相談に対応するために- 2回目	相模原		★	2	日間	2021年10月18日	2021年10月19日	50	40	0	39	0	1	0	80.0%	37	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)キャッシュレス決済と消費者トラブル-多様な決済が関係する相談に対応するために-オンデマンド配信	オンデマンド 配信	●	★	19	日間	2021年11月29日	2021年12月17日	150	294	7	271	1	7	8	196.0%	259	4.8	88.1%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)若者の消費者トラブル-若者が消費者被害に遭う心理的要因の傾向を踏まえ- 1回目	相模原		★	2	日間	2021年10月7日	2021年10月8日	50	42	0	42	0	0	0	84.0%	35	4.7	83.3%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)若者の消費者トラブル-若者が消費者被害に遭う心理的要因の傾向を踏まえ- 2回目	相模原		★	2	日間	2021年11月8日	2021年11月9日	50	48	0	46	0	0	2	96.0%	46	4.9	95.8%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)若者の消費者トラブル-若者が消費者被害に遭う心理的要因の傾向を踏まえ-	鳴門		★	2	日間	2022年2月7日	2022年2月8日	50	24	4	20	0	0	0	48.0%	23	4.7	95.8%
消費生活 相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題解決に向けた消費者相談 1回目	相模原		★	2	日間	2021年11月1日	2021年11月2日	50	23	2	17	0	4	0	46.0%	22	4.9	95.7%
消費生活 相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題解決に向けた消費者相談 2回目	相模原		★	2	日間	2021年12月9日	2021年12月10日	50	42	2	35	0	5	0	84.0%	40	4.8	95.2%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)対応困難な相談者への対応と相談員のメンタルヘルス 1回目	相模原		★	2	日間	2021年11月29日	2021年11月30日	50	31	5	24	0	2	0	62.0%	29	4.9	93.5%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)対応困難な相談者への対応と相談員のメンタルヘルス 2回目	相模原		★	2	日間	2022年2月3日	2022年2月4日	50	9	0	9	0	0	0	18.0%	8	4.9	88.9%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)SNSの仕組みと消費者トラブル-SNSIにおける広告の現状を踏まえ- 1回目	相模原		★	2	日間	2021年12月13日	2021年12月14日	50	50	1	49	0	0	0	100.0%	49	4.8	98.0%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)SNSの仕組みと消費者トラブル-SNSIにおける広告の現状を踏まえ- 2回目	相模原		★	2	日間	2022年1月20日	2022年1月21日	50	33	0	33	0	0	0	66.0%	30	4.9	90.9%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)SNSの仕組みと消費者トラブル-SNSIにおける広告の現状を踏まえ- オンデマンド配信	オンデマンド 配信	●	★	45	日間	2022年2月15日	2022年3月31日	150	409	8	388	1	3	9	272.7%	322	4.8	78.7%
消費生活 相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者の終活に関する消費者トラブル-お墓・葬儀・高齢者サポート等を中心に- 1回目	相模原		★	2	日間	2022年1月17日	2022年1月18日	50	27	0	27	0	0	0	54.0%	27	4.9	100.0%

消費生活 相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース) 高齢者の終活に関する消費者トラブル-お墓・葬儀・高齢者サポート等を中心に-2回目	相模原		★	2	日間	2022年2月9日	2022年2月10日	50	20	0	20	0	0	0	40.0%	20	4.8	100.0%
消費生活 相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース) 高齢者の終活に関する消費者トラブル-お墓・葬儀・高齢者サポート等を中心に-オンデマンド配信	オンデマンド 配信	●	★	25	日間	2022年3月7日	2022年3月31日	150	290	5	276	3	2	4	193.3%	254	4.7	87.6%
消費生活 相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)最新の情報セキュリティの脅威と特殊詐欺の現状(徳島オリジナル講座)	鳴門		★	2	日間	2021年7月14日	2021年7月15日	50	48	5	43	0	0	0	96.0%	46	4.9	95.8%
消費生活 相談員研修	PIO-NETセミナー(1回目)	相模原		★	3	日間	2021年11月10日	2021年11月12日	50	47	5	40	1	0	1	94.0%	42	4.9	89.4%
消費生活 相談員研修	PIO-NETセミナー(2回目)	相模原		★	3	日間	2021年11月24日	2021年11月26日	50	49	5	43	1	0	0	98.0%	48	4.9	98.0%
消費生活 相談員研修	専門講座地域コース(土地・住宅関連の消費者トラブル)(共催)	北海道 ・札幌市		★	2	日間	2021年10月8日	2021年10月9日	40	38	3	35	0	0	0	95.0%	38	4.8	100.0%
消費生活 相談員研修	専門講座地域コース(最近の法改正と消費生活相談)(共催)【一部リアルタイム配信に変更】	青森県	●	★	1	日間	2021年8月27日	2021年8月27日	50	17	1	14	2	0	0	34.0%	15	4.9	88.2%
消費生活 相談員研修	専門講座地域コース(SNSの仕組みと消費者トラブル)(共催)	岩手県		★	2	日間	2021年8月3日	2021年8月4日	45	20	0	19	1	0	0	44.4%	20	4.9	100.0%
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若者に多く見られる消費者トラブル)(共催)	長野県		★	1	日間	2021年7月30日	2021年7月30日	40	30	3	27	0	0	0	75.0%	30	4.8	100.0%
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と消費者トラブル)(共催)	愛知県		★	1	日間	2021年11月16日	2021年11月16日	45	48	2	43	0	0	3	106.7%	48	4.7	100.0%
消費生活 相談員研修	専門講座地域コース(対応困難な相談者への対応)(共催)	大阪府		★	1	日間	2021年12月21日	2021年12月21日	50	50	5	45	0	0	0	100.0%	48	4.8	96.0%
消費生活 相談員研修	専門講座地域コース(インターネット広告・表示に関する消費者トラブル)(共催)	和歌山県		★	1	日間	2021年12月21日	2021年12月21日	45	41	12	29	0	0	0	91.1%	41	4.7	100.0%
消費生活 相談員研修	専門講座地域コース(SNSの仕組みと消費者トラブル)(共催)【中止】	岡山県		★	1	日間	2021年11月15日	2021年11月15日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
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)(共催)【中止】	山口県		★	2	日間	2022年2月16日	2022年2月17日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活 相談員研修	専門講座地域コース(高齢者の終活に関する消費者トラブル)(共催)【リアルタイム配信に変更】	徳島県	●	★	2	日間	2021年9月14日	2021年9月14日	50	15	3	12	0	0	0	30.0%	14	4.4	93.3%
消費生活 相談員研修	専門講座地域コース(最近の法改正と消費生活相談)(共催)	熊本県		★	2	日間	2021年10月21日	2021年10月22日	50	28	6	20	1	1	0	56.0%	28	4.6	100.0%
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に関する消費者トラブル)(共催)	大分県		★	1	日間	2021年11月5日	2021年11月5日	50	36	5	30	1	0	0	72.0%	34	4.8	94.4%
消費生活 相談員研修	専門講座地域コース(通信・端末の契約に関する消費者トラブル)(共催)【リアルタイム配信に変更】	鹿児島県	●	★	2	日間	2021年9月13日	2021年9月14日	50	36	3	33	0	0	0	72.0%	34	4.8	94.4%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)【リアルタイム配信に変更】	宮城県	●		1	日間	2022年2月14日	2022年2月14日	40	41	1	40	0	0	0	102.5%	28	4.8	68.3%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	秋田県			1	日間	2021年11月19日	2021年11月19日	40	33	12	21	0	0	0	82.5%	31	4.8	93.9%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)【リアルタイム配信に変更】	群馬県	●		1	日間	2021年8月25日	2021年8月25日	40	27	3	24	0	0	0	67.5%	10	4.9	37.0%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	千葉県			1	日間	2021年10月15日	2021年10月15日	40	26	4	21	1	0	0	65.0%	24	5.0	92.3%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	新潟県			1	日間	2021年11月5日	2021年11月5日	40	24	4	20	0	0	0	60.0%	23	4.9	95.8%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)【リアルタイム配信に変更】	石川県	●		1	日間	2021年10月5日	2021年10月5日	40	19	6	13	0	0	0	47.5%	18	4.8	94.7%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	山梨県			1	日間	2021年11月26日	2021年11月26日	40	14	4	10	0	0	0	35.0%	12	4.4	85.7%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)【一部リアルタイム配信に変更】	滋賀県	●		1	日間	2021年9月16日	2021年9月16日	40	71	9	59	3	0	0	177.5%	52	4.8	73.2%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	滋賀県			1	日間	2021年7月29日	2021年7月29日	40	88	16	70	2	0	0	220.0%	51	4.8	58.0%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)【一部リアルタイム配信に変更】	京都府	●		1	日間	2021年9月17日	2021年9月17日	40	68	16	52	0	0	0	170.0%	30	4.3	44.1%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)【リアルタイム配信に変更】	奈良県	●		1	日間	2022年2月12日	2022年2月12日	40	53	4	49	0	0	0	132.5%	38	4.8	71.7%

消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業) 【一部リアルタイム配信に変更】	和歌山県	●		1	日間	2021年8月24日	2021年8月24日	40	44	10	30	4	0	0	110.0%	31	4.6	70.5%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業) 【一部リアルタイム配信に変更】	山口県	●		1	日間	2021年12月10日	2021年12月10日	40	8	3	4	1	0	0	20.0%	7	3.8	87.5%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業) 【リアルタイム配信に変更】	福岡市	●		1	日間	2021年8月21日	2021年8月21日	40	27	4	23	0	0	0	67.5%	27	4.9	100.0%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業) 【リアルタイム配信に変更】	福岡市	●		1	日間	2021年8月21日	2021年8月21日	40	25	4	21	0	0	0	62.5%	25	5.0	100.0%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業) 【リアルタイム配信に変更】	佐賀県	●		1	日間	2021年8月25日	2021年8月25日	40	30	15	14	1	0	0	75.0%	25	4.7	83.3%
消費生活 相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業) 【リアルタイム配信に変更】	鹿児島県	●		1	日間	2021年8月19日	2021年8月19日	40	37	19	18	0	0	0	92.5%	31	4.5	83.8%
消費者教育 推進のための 研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座[基礎 コース]-講座実施のために必要な基礎知識とプレ ゼンテーションの実践手法を学ぶ-	相模原		★	3	日間	2021年6月2日	2021年6月4日	50	15	2	13	0	0	0	30.0%	14	5.0	93.3%
消費者教育 推進のための 研修	消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コー ス] -小学生・中学生への講座実施に向けて-	相模原		★	3	日間	2021年6月16日	2021年6月18日	50	13	2	11	0	0	0	26.0%	12	4.8	92.3%
消費者教育 推進のための 研修	消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コー ス] -高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて-	相模原		★	3	日間	2021年7月12日	2021年7月14日	50	13	2	10	1	0	0	26.0%	13	4.9	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[対象者別コー 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		★	2	日間	2021年8月3日	2021年8月4日	50	5	1	4	0	0	0	10.0%	5	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[対象者別コー ス] -特別支援学校等に通う知的障害(軽度)のある生徒を中心 とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて-	相模原		★	2	日間	2021年10月5日	2021年10月6日	50	10	1	6	3	0	0	20.0%	9	4.9	90.0%
消費者教育 推進のための 研修	【新設】お金について考える！若者への消費者教育 講座-生涯の生活設計を踏まえ-	相模原		★	2	日間	2021年11月18日	2021年11月19日	50	50	5	43	2	0	0	100.0%	45	4.8	90.0%
消費者教育 推進のための 研修	消費者教育学生セミナー【共催】	リアルタ イム 配信	●		1	日間	2021年9月3日	2021年9月3日	50	31	0	0	31	0	0	62.0%	31	4.6	100.0%
消費者教育 推進のための 研修	【新設】ファシリテーションを学び、効果的な消費者 教育を実践する-子育て世代への消費者教育を テーマに-(徳島オリジナル講座)	徳島市		★	2	日間	2022年3月23日	2022年3月24日	50	14	2	9	3	0	0	28.0%	14	4.9	100.0%
消費者教育 推進のための 研修	【新設】学生と学ぶSDGs消費者教育講座-食ロスや エシカルの観点も含めて-(徳島オリジナル講座)	徳島市		★	2	日間	2021年10月19日	2021年10月20日	50	17	8	7	2	0	0	34.0%	16	4.9	94.1%
消費者教育 推進のための 研修	教員を対象にした消費者教育講座(地域コース) (共催)	宮城県		★	1	日間	2021年7月31日	2021年7月31日	30	11	0	0	7	0	4	36.7%	11	4.9	100.0%
消費者教育 推進のための 研修	教員を対象にした消費者教育講座(地域コース) (共催)	京都府 ・京都市		★	1	日間	2021年10月30日	2021年10月30日	30	12	0	0	12	0	0	40.0%	12	4.8	100.0%
消費者教育 推進のための 研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新 講習)(大学への協力)	静岡大学			1	日間	2021年7月20日	2021年7月20日	30	13	0	0	13	0	0	43.3%	13	4.8	100.0%
消費者教育 推進のための 研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新 講習)(大学への協力)	大阪教育 大学	●		1	日間	2021年7月22日	2021年7月22日	30	18	0	0	18	0	0	60.0%	18	4.9	100.0%
消費者教育 推進のための 研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新 講習)(大学への協力)	桃山学院 大学	●		1	日間	2021年8月5日	2021年8月5日	30	17	0	0	17	0	0	56.7%	13	4.5	76.5%
消費者教育 推進のための 研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新 講習)(大学への協力)	玉川大学	●		1	日間	2021年8月11日	2021年8月11日	30	3	0	0	3	0	0	10.0%	3	4.7	100.0%
消費者教育 推進のための 研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新 講習)(大学への協力)【中止】	玉川大学	●		1	日間	2021年12月5日	2021年12月5日	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費者教育 推進のための 研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新 講習)(大学への協力)【中止】	相模女子 大学			1	日間	2021年8月20日	2021年8月20日	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費者教育 推進のための 研修	消費者教育コーディネーター講座(地域コース)(共 催)	長野県		★	1	日間	2021年12月24日	2021年12月24日	30	19	4	14	1	0	0	63.3%	18	4.7	94.7%
消費者教育 推進のための 研修	消費者教育コーディネーター講座(地域コース)(共 催)【中止】	兵庫県		★	1	日間	2022年2月25日	2022年2月25日	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費者教育 推進のための 研修	消費者教育推進研修支援コース(講師派遣事業) ①教員	島根県			1	日間	2021年11月26日	2021年11月26日	30	40	7	0	33	0	0	133.3%	23	4.7	57.5%
消費者教育 推進のための 研修	消費者教育推進研修支援コース(講師派遣事業) ①教員	宮崎県			1	日間	2021年7月30日	2021年7月30日	30	27	4	0	23	0	0	90.0%	22	4.8	81.5%
消費者教育 推進のための 研修	消費者教育推進研修支援コース(講師派遣事業) ①教員【リアルタイム配信に変更】	沖縄県	●		1	日間	2021年9月11日	2021年9月11日	30	29	6	0	23	0	0	96.7%	29	5.0	100.0%
消費者教育 推進のための 研修	消費者教育推進研修支援コース(講師派遣事業) ②コーディネーター 【リアルタイム配信に変更】	鹿児島県	●		1	日間	2021年8月19日	2021年8月19日	30	35	19	16	0	0	0	116.7%	32	4.7	91.4%

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【リアルタイム配信に変更】	相模原	●		2	日間	2022年2月16日	2022年2月17日	50	106	0	0	106	0	0	212.0%	97	4.8	91.5%
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)	東京			1	日間	2021年12月10日	2021年12月10日	50	19	4	0	15	0	0	38.0%	19	4.6	100.0%
消費生活サポーター研修	【新設】消費生活サポーター講座(地域コース)(地方公共団体と共催)【中止】	福島県		★	1	日間	2021年9月3日	2021年9月3日	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活サポーター研修	【新設】消費生活サポーター講座(地域コース)(地方公共団体と共催)	佐賀県		★	1	日間	2021年10月22日	2021年10月22日	25	20	16	4	0	0	0	80.0%	19	4.8	95.0%
消費生活サポーター研修	消費生活サポーター研修支援コース(講師派遣事業)	山梨県			1	日間	2021年11月11日	2021年11月11日	30	32	6	0	26	0	0	106.7%	31	4.7	96.9%
消費生活サポーター研修	消費生活サポーター研修支援コース(講師派遣事業)【リアルタイム配信に変更】	徳島県	●		1	日間	2021年9月21日	2021年9月21日	30	45	28	8	9	0	0	150.0%	23	4.7	51.1%
消費生活サポーター研修	消費生活サポーター研修支援コース(講師派遣事業)【リアルタイム配信に変更】	熊本市	●		1	日間	2021年11月30日	2021年11月30日	30	17	0	0	17	0	0	56.7%	17	4.9	100.0%
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			300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費者リーダー研修	全国消費者フォーラム	リアルタイム配信	●		1	日間	2022年2月22日	2022年2月22日	500	760	0	0	755	5	0	152.0%	373	4.6	49.1%
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー①【中止】	東京			1	日間	2021年9月15日	2021年9月15日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー①	リアルタイム配信	●		1	日間	2021年9月15日	2021年9月15日	50	58	0	0	58	0	0	116.0%	44	4.3	75.9%
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	2021年11月24日	2021年11月24日	50	16	0	0	16	0	0	32.0%	16	4.3	100.0%
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー②	リアルタイム配信	●		1	日間	2021年11月24日	2021年11月24日	50	23	0	0	23	0	0	46.0%	16	4.3	69.6%
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	登録箇所数	受講者数	うち行政職員	うち相談員	うちその他	満足度回答者数	満足度(5段階評価)									
遠隔研修	消費生活相談の意義と役割ー相談対応の基本姿勢を学ぶー	2021年4月1日	2021年6月30日	1034	115	24	87	4	115	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ー債権法改正を中心にー	2021年4月1日	2021年6月30日	1034	139	17	120	2	139	4.6									
遠隔研修	近年の消費者契約法改正のポイントー現在の法改正に向けた議論を含むー	2021年4月1日	2021年7月15日	1034	122	15	103	4	122	4.8									
遠隔研修	キャッシュレス決済が関係する相談に対応するために	2021年4月1日	2021年7月15日	1034	156	16	138	2	156	4.8									
遠隔研修	消費生活相談における相談対応ー原則に戻って考え、基本を守って相談処理をするー	2021年4月1日	2021年8月3日	1034	142	19	82	41	142	4.9									
遠隔研修	旅行に係る消費生活相談に必要な法令と約款の基礎知識ー旅行業法と標準旅行業約款を中心にー	2021年4月1日	2021年8月3日	1034	85	5	76	4	85	4.4									
遠隔研修	【消費者行政職員のための講座①】消費者行政職員に求められる役割とは	2021年4月1日	2021年8月19日	1034	75	32	39	4	75	4.6									
遠隔研修	【消費者行政職員のための講座②】過剰、不当な要求をする相談者への対応と法的留意点	2021年4月1日	2022年3月31日	1034	259	63	191	5	259	4.9									
遠隔研修	インターネット広告・表示に関わる法律知識	2021年4月1日	2021年8月19日	1034	158	21	133	4	158	4.8									
遠隔研修	消費生活相談における法令適用の考え方	2021年4月1日	2022年3月31日	1034	268	24	236	8	268	4.8									
遠隔研修	【消費者行政職員のための講座③】行政職員に必要な消費者法の基礎知識ー民法、消費者契約法、特定商取引法を中心にー	2021年4月1日	2021年9月6日	1034	90	33	37	20	90	4.7									
遠隔研修	基礎から学ぶ特定商取引法	2021年4月1日	2021年9月6日	1034	190	22	159	9	190	4.8									
遠隔研修	生命保険の販売現場における課題と諸規制についてー契約締結過程における問題点の整理の仕方を学ぶー	2021年4月1日	2021年9月22日	1034	131	7	119	5	131	4.8									
遠隔研修	消費者の生命・身体の安全に関する法制度についてー事故の再発・拡大防止のためにー	2021年4月1日	2021年9月22日	1034	134	12	113	9	134	4.7									

遠隔研修	小・中学生に向けた消費者教育講座の実施のために必要な知識	2021年4月1日	2022年3月31日	1034	218	30	182	6	218	4.8
遠隔研修	消費生活相談員の役割と必要な心構えー消費者教育や見守りを含めてー	2021年7月1日	2022年3月31日	1034	593	58	520	15	593	4.8
遠隔研修	決済手段に関する法律の基礎知識ー最近利用の増えている決済サービスも含めてー	2021年7月1日	2022年3月31日	1034	822	60	749	13	822	4.8
遠隔研修	アフィリエイト広告の現状と課題	2021年7月16日	2022年3月31日	1034	646	49	582	15	646	4.9
遠隔研修	新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者問題への対応	2021年7月16日	2022年3月31日	1034	603	50	540	13	603	4.8
遠隔研修	近年の電気通信事業法改正のポイントと今後の政策の動向について	2021年8月4日	2022年3月31日	1034	524	27	485	12	524	4.7
遠隔研修	若者が消費者被害に遭う心理的要因について	2021年8月4日	2022年3月31日	1034	634	59	559	16	634	4.8
遠隔研修	消費生活相談に必要な民法の基礎知識①(総則)ー裁判例も含めてー	2021年8月20日	2022年3月31日	1034	601	44	547	10	601	4.8
遠隔研修	消費生活相談に必要な民法の基礎知識②(債権)ー裁判例も含めてー	2021年8月20日	2022年3月31日	1034	465	26	429	10	465	4.9
遠隔研修	災害時の土地・住宅に関する相談への対応、及び活用できる支援制度	2021年9月7日	2022年3月31日	1034	284	21	258	5	284	4.6
遠隔研修	最近の消費者関連法の動きについてー特商法(定期購入)および預託法を中心にー	2021年9月7日	2022年3月31日	1034	487	36	442	9	487	4.7
遠隔研修	デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等について	2021年9月24日	2022年3月31日	1034	386	20	359	7	386	4.4
遠隔研修	より配慮が必要な相談者への消費生活相談対応についてー障害者差別解消法の趣旨を踏まえー	2021年9月24日	2022年3月31日	1034	326	22	295	9	326	4.8

令和3年度 消費生活相談員資格（国家資格）試験結果

1. 受験申込者数及び合格者数等

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
1,058人	176人	882人	342人	38.8%

2. 都道府県別合格者数

(人)

都道府県	2021年度 合格者数	累計合格者数 2016~2021年度	都道府県	2021年度 合格者数	累計合格者数 2016~2021年度
北海道	12	70	滋賀県	7	34
青森県	4	10	京都府	9	45
岩手県	2	23	大阪府	13	87
宮城県	5	44	兵庫県	11	115
秋田県	1	15	奈良県	5	27
山形県	5	21	和歌山県	3	33
福島県	4	25	鳥取県	1	11
茨城県	19	84	島根県	2	22
栃木県	1	50	岡山県	6	30
群馬県	3	39	広島県	5	50
埼玉県	18	115	山口県	3	31
千葉県	20	146	徳島県	11	39
東京都	36	293	香川県	0	9
神奈川県	25	155	愛媛県	2	27
新潟県	4	34	高知県	3	16
富山県	6	28	福岡県	15	63
石川県	1	22	佐賀県	3	34
福井県	2	20	長崎県	3	28
山梨県	2	17	熊本県	8	47
長野県	12	58	大分県	14	36
岐阜県	2	48	宮崎県	2	33
静岡県	17	101	鹿児島県	2	24
愛知県	6	138	沖縄県	2	10
三重県	5	55	(海外)	0	0
※合格時の居住地			合計	342	2,462

令和3年度 消費生活専門相談員資格認定試験結果

1. 受験申込者数及び資格認定者数等

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
1,058人	176人	882人	342人	38.8%

2. 2021年度都道府県別資格認定者数と累計認定者数

(人)

都道府県	2021年度認定者数		累計認定者数 1992～2021年度	都道府県	2021年度認定者数		累計認定者数 1992～2021年度
		新規認定者				新規認定者	
北海道	12	12	267	滋賀県	7	5	110
青森県	4	3	42	京都府	9	6	146
岩手県	2	2	80	大阪府	13	9	392
宮城県	5	4	149	兵庫県	11	8	514
秋田県	1	0	42	奈良県	5	3	120
山形県	5	4	58	和歌山県	3	3	62
福島県	4	4	54	鳥取県	1	1	36
茨城県	19	17	202	島根県	2	2	49
栃木県	1	1	109	岡山県	6	6	74
群馬県	3	3	83	広島県	5	5	138
埼玉県	18	17	338	山口県	3	3	85
千葉県	20	17	413	徳島県	11	11	80
東京都	36	30	873	香川県	0	0	51
神奈川県	25	18	579	愛媛県	2	2	60
新潟県	4	4	75	高知県	3	1	46
富山県	6	5	74	福岡県	15	11	285
石川県	1	1	66	佐賀県	3	3	78
福井県	2	2	52	長崎県	3	3	66
山梨県	2	2	34	熊本県	8	8	92
長野県	12	12	91	大分県	14	14	72
岐阜県	2	2	130	宮崎県	2	1	55
静岡県	17	15	228	鹿児島県	2	2	88
愛知県	6	6	355	沖縄県	2	2	47
三重県	5	4	96	(海外)	0	0	3
※合格時の居住地				全国	342	294	7,239

ADR申請事案の分野別状況等（令和3年度受付分）

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 他の役務	19
2. 修理・補修	17
2. 保健・福祉サービス	17
4. 教養・娯楽サービス	16
5. 金融・保険サービス	11
6. 教育サービス	10
7. 教養娯楽品	9
8. 運輸・通信サービス	5
9. 食料品	4
9. 車両・乗り物	4
9. 土地・建物・設備	4
9. 商品一般	4
9. 工事・建築・加工	4
14. 住居品	3
15. クリーニング	2
15. 内職・副業・ねずみ講	2
15. 被服品	2
18. 他の商品	1
18. 役務一般	1
18. 保健衛生品	1
合 計	136

(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	115(84.6%)
2. 販売方法	72(52.9%)
3. 品質・機能・役務品質	23(16.9%)
4. 表示・広告	16(11.8%)
5. 価格・料金	11(8.1%)
6. 接客対応	10(7.4%)
7. 安全・衛生	4(2.9%)
8. 法規・基準	2(1.5%)
	136(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)	132(97.1%)
2. 第2号類型 (重大性)	1(0.7%)
(1) 生命・身体	1(0.7%)
(2) 財産	0(0.0%)
3. 第3号類型 (複雑性等)	0(0.0%)
	136(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	36 (26.5%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	100 (73.5%)
合 計	136 (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)	135 (99.3%)
3. 合議体 (3人)	0 (0.0%)
4. その他 ^(注)	1 (0.7%)
合 計	136 (100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

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	令和3年 6月17日	出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(7)	×	光和设备 こと 中村 雅俊
2		まつ毛エクステンション講師養成講座の解約に関する紛争	×	一般社団法人ISE国際セルフ まつげエクステ協会 (法人番号9021005011682)
3		トリマー育成スクールの学費返還に関する紛争(2)	×	マキタケンネル こと 柿山 登 志男
4		クレジットカードの不正利用に関する紛争(37)	○	
5		クレジットカードの不正利用に関する紛争(39)	○	
6~7		パワーストーン等の次々販売に関する紛争(2)	○	
8		マッサージのギフト券に関する紛争	×	
9		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(12)	×	
10		外国語会話講座の中途解約に関する紛争	○	
11		中古品の再販ビジネスの契約に関する紛争	×	
12		コンサルタント契約の解約に関する紛争(13)	○	
13		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(11)	○	
14		医療保険の復活に関する紛争	○	
15		住宅設備の設置工事に関する紛争	○	
16		建築士資格試験講座の解約に関する紛争(4)	○	
17		通信キャリア決済サービスに関する紛争	×	
18		通信キャリア決済サービスに関する紛争(2)	×	
19~20		通信販売の定期購入に関する紛争(17)(21)	○	
21		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(8)	○	
22		外国債券取引契約の解約に関する紛争(2)	×	
23		個人年金保険の強制解約に関する紛争	×	
24		リゾートクラブ会員権の保証金の返還に関する紛争(10)	○	
25		コンサルタント契約の解約に関する紛争(15)	×	
26		パーティー等の解約に関する紛争	×	
27		脱毛エステの返金に関する紛争(10)	○	
28		クレジットカードの不正利用に関する紛争(40)	×	
29		クレジットカードの不正利用に関する紛争(41)	○	
30		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(9)	○	
31		ペットの売買契約に関する紛争(5)	○	
32		コンサルタント契約の解約に関する紛争(16)	○	
33		脱毛エステの返金に関する紛争(11)	○	
34		貸衣装の解約に関する紛争	×	
35		痩身治療の解約に関する紛争(2)	○	
36	令和3年 9月16日	FXTレードシステムに関する紛争(8)	×	合同会社異類無礙 (法人番号6120003017734)

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
37～38		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(10)(11)	×	株式会社SK (法人番号1010901043062)
39		学習塾の中途解約に関する紛争(2)	×	株式会社修優館 (法人番号4140001077664)
40		男性器の増大手術等に関する紛争	○	
41		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(16)	○	
42		住宅設備の設置工事に関する紛争(2)	○	
43		自動車の安全運転支援機能に関する紛争	×	
44		蓄電池の解約に関する紛争	○	
45		タレント契約の解約に関する紛争(4)	×	
46		自己啓発プログラムの解約に関する紛争(3)	○	
47		匿名組合契約の解約に関する紛争(5)	×	
48		訪問販売による学習教材の返金に関する紛争(5)	○	
49		サプリメントの解約に関する紛争(5)	○	
50～51		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(12)	○	
52		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(35)	○	
53		パーティー等の解約に関する紛争(2)	×	
54		会員サービスの解約に関する紛争	○	
55		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(13)(14)	○	
56		クレジットカードの不正利用に関する紛争(47)	×	
57		脱毛エステの返金に関する紛争(12)	○	
58～62	令和3年 12月23日	キャッシュカードの不正利用に関する紛争(2) クレジットカードの不正利用に関する紛争(42)～(45)	○	株式会社セブン・カードサービス (法人番号4010001088278)
63		屋根改修工事の返金等に関する紛争(4)	×	株式会社リオテック (法人番号4020001121046)
64		投資ソフトの解約に関する紛争(2)	×	Number こと 島田 晃司
65		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(15)	×	ライフサポート こと 中村 雅俊
66		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(16)	×	西日本住宅設備 こと 藤井 天将
67～68		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(10)(11)	○	
69		クレジットカードの不正利用に関する紛争(46)	○	
70		ダイビング器材等の解約に関する紛争(2)	○	
71		タブレット型コンピューターの保証に関する紛争	○	
72		コンサルタント契約の解約に関する紛争(18)	○	
73		クレジットカードの不正利用に関する紛争(48)	×	
74		洗濯機の漏水に関する紛争	○	
75		海外インターンシップの解約に関する紛争(2)	○	
76		脱毛エステの返金に関する紛争(13)	○	
77～78		保育料等の返金に関する紛争	○	
79		日英翻訳講座の中途解約に関する紛争	○	
80		クレジットカードの不正利用に関する紛争(49)	○	
81		共済の転換に関する紛争	×	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
82		ペットの売買契約に関する紛争(6)	○	
83		金地金の売買契約の解約に関する紛争	○	
84		携帯電話の通信料に関する紛争(2)	○	
85		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(28)	×	
86		脱毛エステの返金に関する紛争(14)	○	
87		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(37)	×	
88~89		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(18)(19)	○	
90		クレジットカードの不正利用に関する紛争(50)	○	
91		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(20)	○	
92~93		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(29)	○	
94	令和4年 3月17日	投資ソフトの利用にかかる会員契約の解約に関する紛争(2)	×	ネクステージ株式会社 (法人番号2070001031011)
95		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(22)	×	九州住宅設備 こと 三浦 海
96		復縁プログラムの解約に関する紛争	○	
97		未成年者のオンラインゲームの高額請求に関する紛争(12)	×	
98		コンサルタント契約の解約に関する紛争(19)	○	
99		整体施術の中途解約に関する紛争	○	
100~101		中古自動車の購入に関する紛争(14)	○	
102		脱毛エステの返金に関する紛争(15)	○	
103		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(21)	○	
104~105		海外インターンシップの解約に関する紛争(3)(4)	○	
106		太陽光発電システムに関する紛争(7)	○	
107		水道管の保全装置の解約に関する紛争	○	
108		脱毛エステの返金に関する紛争(16)	×	
109		FXトレードシステムに関する紛争(9)	○	
110		スポーツジムの中途解約に関する紛争(2)	○	
111		クレジットカードの不正利用に関する紛争(52)	○	
112~114		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(24)~(26)	○	
115		コンサルタント契約の解約に関する紛争(20)	○	
116		ペット保険の支払いに関する紛争	○	
117		Wi-Fiルーターの解約に関する紛争(2)	×	
118		作家養成講座の解約に関する紛争	○	

事業別決算額(決算報告書)

資料13

○事業別決算額(決算報告書)

(単位:円)

区 分	令和2年度					令和3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	2,035,806,202	62,657,529	40,317,749	22,339,780	0	3,619,414,041	72,477,767	44,163,337	28,192,930	121,500	1,583,607,839	9,820,238
広報事業	82,897,046	40,123,399	40,123,399	0	0	88,548,466	43,971,067	43,971,067	0	0	5,651,420	3,847,668
情報・分析事業	1,416,209,002	0	0	0	0	2,840,257,951	0	0	0	0	1,424,048,949	0
相談事業	255,765,275	0	0	0	0	325,647,351	0	0	0	0	69,882,076	0
商品テスト事業	104,791,758	0	0	0	0	106,809,197	0	0	0	0	2,017,439	0
研修事業	112,896,448	22,534,130	194,350	22,339,780	0	194,018,655	28,506,700	192,270	28,192,930	121,500	81,122,207	5,972,570
ADR事業	62,636,773	0	0	0	0	63,396,153	0	0	0	0	759,380	0
適格消費者団体 支援事業	609,900	0	0	0	0	736,268	0	0	0	0	126,368	0
一般管理費	202,803,155	5,314,626	0	3,695,340	1,619,286	212,533,406	11,018,853	0	8,709,610	2,309,243	9,730,251	5,704,227
人件費	1,309,130,048	0	0	0	0	1,337,217,596	0	0	0	0	28,087,548	0
役職員給与	1,060,354,358	—	—	—	—	1,042,790,618	—	—	—	—	△ 17,563,740	—
法定福利費	154,768,390	—	—	—	—	152,936,678	—	—	—	—	△ 1,831,712	—
退職手当	94,007,300	—	—	—	—	141,490,300	—	—	—	—	47,483,000	—
	3,547,739,405	67,972,155	40,317,749	26,035,120	1,619,286	5,169,165,043	83,496,620	44,163,337	36,902,540	2,430,743	1,621,425,638	15,524,465

(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】	令和2年度①	令和3年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
資産の部				
I 流動資産	4,116,648,535	2,403,451,774	△ 1,713,196,761	
現金及び預金	3,984,119,273	2,284,438,994	△ 1,699,680,279	運営費交付金繰越(1,168,701)、収益化による利益(3,418)、未払金等(114,999)、運営費交付金繰越(前期より)(△2,979,970)
売掛金	15,388,257	17,126,773	1,738,516	くらしの豆知識(2,498)、外部宿泊料(152)、研修受講料等(12)、誌上法学(△550)、外部利用料(△340)
棚卸資産	2,628,754	3,605,312	976,558	くらしの豆知識(1,225)、国民生活研究(5)、誌上法学講座(△220)、切手・図書カード(△34)
前払費用	0	350,645	350,645	火災保険料(350)
その他の未収入金	189,474	250,708	61,234	職員給与令和元年度精算分(189)、冷暖房使用料(△71)、会議室使用料(△51)
賞与引当金見返	114,322,777	97,679,342	△ 16,643,435	
II 固定資産				
1 有形固定資産	7,700,302,092	8,547,923,857	847,621,765	
建物	2,522,572,835	2,552,753,470	30,180,635	新規取得(30,268)
減価償却累計額	1,535,160,808	1,637,005,881	101,845,073	
構築物	579,944,444	579,944,444	0	
減価償却累計額	570,944,824	572,932,726	1,987,902	
機械装置	56,171,085	56,171,085	0	
減価償却累計額	56,139,258	56,155,162	15,904	
車両運搬具	8,318,159	9,818,404	1,500,245	新規取得(1,500)
減価償却累計額	6,431,151	7,711,713	1,280,562	
工具器具備品	1,532,679,280	1,404,023,788	△ 128,655,492	新規取得(89,645)、除却(△219,053)
減価償却累計額	1,202,202,205	1,087,444,798	△ 114,757,407	
リース資産(工具器具備品)	34,709,820	1,128,052,276	1,093,342,456	新規取得(1,093,342)
減価償却累計額	5,881,285	163,887,330	158,006,045	
立木竹	2,666,000	2,298,000	△ 368,000	除却(△368)
土地	6,340,000,000	6,340,000,000	0	
2 無形固定資産	464,295,749	1,229,135,543	764,839,794	
ソフトウェア	228,988,544	1,229,135,543	1,000,146,999	新規取得(1,078,957)
ソフトウェア仮勘定	235,055,205	0	△ 235,055,205	ソフトウェア完成に伴う振替(△235,055)
電話加入権	252,000	0	△ 252,000	減損処理(△252)
3 投資その他の資産	1,003,590,000	953,897,300	△ 49,692,700	
退職給付引当金見返	1,003,590,000	953,897,300	△ 49,692,700	
固定資産合計	9,168,187,841	10,730,956,700	1,562,768,859	
資産合計	13,284,836,376	13,134,408,474	△ 150,427,902	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【貸借対照表】	令和2年度②	令和3年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
負債の部				
I 流動負債	3,960,890,604	2,451,454,438	△ 1,509,436,166	
運営費交付金債務	2,979,970,025	1,168,701,466	△ 1,811,268,559	債務計上 (285,266)、収益化 (△1,263,779)、資産見返負債振替 (△766,420)、賞与引当金相殺 (△16,643)、退職給与引当金相殺 (△49,692)
未払金	817,045,772	927,663,748	110,617,976	業務経費関係 (819,785)、一般管理費関係 (2,635)、退職金 (81,012)
未払費用	24,014,710	27,839,431	3,824,721	給与関係 (超勤、社会保険料事業主負担分) (△133)、業務経費関係 (583)、一般管理費関係 (3,245)
未払消費税等	857,400	1,413,500	556,100	
前受金	1,687,500	300,000	△ 1,387,500	資格更新講座等受講料 (△1,387)
預り金	16,911,354	9,068,596	△ 7,842,758	地方税 (2,502)、厚生年金保険料 (2,413)、源泉所得税 (2,038)、健康・介護保険料 (1,292)
賞与引当金	114,322,777	97,679,342	△ 16,643,435	
短期リース債務	6,081,066	218,788,355	212,707,289	新規取得分 (213,057)
II 固定負債	1,894,124,145	3,342,392,852	1,448,268,707	
資産見返負債	867,692,774	1,637,496,525	769,803,751	
資産見返運営費交付金	632,589,150	1,637,496,524	1,004,907,374	取得資産運営費交付金債務振替 (943,345)、減価償却 (△8,827)
ソフトウェア仮勘定見返運営費交付金	235,055,205	0	△ 235,055,205	ソフトウェア仮勘定分完成に伴う振替 (△235,055)
資産見返寄附金	48,419	1	△ 48,418	資産見返寄附金戻入 (科研費 (直接経費分)) (△48)
長期リース債務	22,841,371	750,999,027	728,157,656	新規・変更取得分 (750,999)
退職給付引当金	1,003,590,000	953,897,300	△ 49,692,700	
負債合計	5,855,014,749	5,793,847,290	△ 61,167,459	
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	△ 1,631,099,015	△ 1,723,777,618	△ 92,678,603	
資本剰余金	932,694,327	932,694,327	0	
その他行政コスト累計額	△ 2,563,793,342	△ 2,656,471,945	△ 92,678,603	
減価償却相当累計額 (△)	△ 2,182,256,118	△ 2,218,277,688	△ 36,021,570	除却 (△55,451)
減損損失相当累計額 (△)	△ 1,386,000	△ 1,638,000	△ 252,000	電話加入権分
除売却差額相当累計額 (△)	△ 380,113,723	△ 436,518,756	△ 56,405,033	除却
承継資産に係る費用相当累計額 (△)	△ 37,501	△ 37,501	0	
III 利益剰余金	159,318,645	162,736,805	3,418,160	当期リース会計による影響額を除く当期利益 (8,947)、当期リース会計影響額 (5,528)
積立金	98,054,465	159,318,645	61,264,180	
当期末処分利益 (又は当期末処理損失 (△))	61,264,180	3,418,160	△ 57,846,020	
(うち当期総利益又は当期総損失 (△))	61,264,180	3,418,160	△ 57,846,020	
純資産合計	7,429,821,627	7,340,561,184	△ 89,260,443	
負債純資産合計	13,284,836,376	13,134,408,474	△ 150,427,902	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	令和2年度②	令和3年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
経常費用				
業務経費	2,706,372,596	3,905,257,193	1,198,884,597	
給与手当	739,973,921	726,769,352	△ 13,204,569	
賞与引当金繰入	93,858,776	78,710,515	△ 15,148,261	
退職給付費用	109,867,004	76,725,868	△ 33,141,136	
法定福利費	153,814,652	155,864,452	2,049,800	
備品費	9,355,750	3,895,075	△ 5,460,675	ネットワーク機器構築 (△5,456)、WEB会議用機器 (△465)
雑給	352,330,621	379,466,621	27,136,000	非常勤職員手当 (含賞与影響分) (45,490)、事務補助員手当 (△973)、委員手当 (△2,282)
福利厚生費	3,740,569	3,407,316	△ 333,253	
旅費	5,207,953	4,628,319	△ 579,634	職員、委員旅費等 (△579)
会議費	144,171	108,562	△ 35,609	
賃借料	164,864,655	53,134,293	△ 111,730,362	リース振替分 (89,209)、PIO-NET2020関係 [PC・周辺機器 (88,636)、サーバ (81,963)、ネットワーク機器 (4,712)、データセンター (17,276)]、PIO-NET2015関係 [PC・周辺機器 (△86,031)、サーバ (△43,566)、ネットワーク機器 (△690)、データセンター (979)]、消費生活相談DB (△4,217)、事故情報DB (△1,955)、外部施設使用料 (△632)
消耗品費	37,193,116	28,641,713	△ 8,551,403	PC-LANリモート環境整備関連 (1,483)、コロナウイルス感染防止対策用品等 (1,140)、プロジェクト購入関連 (1,051)、設備維持運営等 (797)、プリンタ用インク (634)、電話更新関連ヘッドセット等 (594)、PIO-NET2015消費生活センター等配付手代 (△10,894)、商品テストの実施 (△949)
通信運搬費	140,281,466	216,328,536	76,047,070	PIO-NET2020回線使用料 (163,644)、資格更新 (1,554)、生活行政職員研修 (369)、PIO-NET2015回線使用料 (△84,370)、相談員資格試験 (△1,489)、フリーダイヤル利用料 (△687)、相談マニュアル送付 (△591)、検体等輸送代 (△394)、郵便代 (△370)、ADR郵便・切手代 (△329)
印刷製本費	12,826,493	10,784,360	△ 2,042,133	啓発用パンフレット・リーフレット (766)、美容医療相談処理マニュアル (△935)、資格制度 (△526)、国民生活 (△416)
水道光熱費	23,471,979	27,662,714	4,190,735	
交通費	2,550,704	2,790,500	239,796	
外部委託費	390,100,681	1,476,544,949	1,086,444,268	2年度補正関係 [相模原事務所空調設備更新工事 (3,840)、同設計・監理等 (2,178)、相模原事務所直流電源装置更新 (352)]、PIO-NET2020ネットワーク機器導入 (447,454)、PIO-NET2020PC・周辺機器導入 (323,378)、PIO-NET刷新等プロジェクト管理等支援 (254,507)、PIO-NET2020構築 (138,308)、PIO-NET2020ヘルプデスク構築 (38,500)、PIO-NET2020ヘルプデスク (24,420)、訪日ネット専用ホームページ等構築支援 (13,750)、消費生活相談DB構築 (12,787)、研修配信業務 (7,212)、電話交換システム更新 (7,100)、訪日ネットPR動画制作 (7,065)、訪日ネット専用ホームページ等構築・コンテンツ作成 (5,162)、CIO補佐官業務 (4,257)、研修申込受付業務 (3,628)、相談情報部派遣職員 (3,514)、情報分析派遣職員 (3,050)、消費者フォーラムリアルタイム配信支援 (2,666)、TikTok動画作成・配信等 (990)、スタディーズ記事掲載等 (990)、翻訳サービス (905)、受講案内発送作業 (849)、ニュースリリース配信料 (847)、ウェブアクセシビリティ検証等 (719)、調査資料デジタル化 (647)、自動翻訳サービス (490)、ウェブアクセシビリティ研修 (489)、医療機関 (469)、web会議運営委託 (454)、啓発資料アンケート (374)、事故情報DBシステム構築 (△99,911)、PIO-NET2020データセンター環境構築 (△45,643)、PIO-NET015契約延長準備対応 (△19,655)、ネットワーク機器構築 (△11,818)、給付金ネットライ業務 (△8,597)、PIO-NET2015ヘルプデスク (△7,854)、企業研修・消費者フォーラム運営委託 (△6,608)、遠隔研修配信業務 (△3,012)、商品テストの実施 (△2,429)、設備維持運営 (△1,615)、CCJ向けRPAトライアル (△999)、若者向けサイト (haruharu) 記事企画制作 (△990)、見守り新鮮情報等配信料 (△990)、HPユーザ評価調査 (△978)、遠隔研修再配信業務 (△957)、誌上法学講座デザインレイアウト業務 (△726)、トラブルメール箱機能改修 (△660)
販売手数料	2,141,755	2,162,960	21,205	
租税公課	115,200	235,430	120,230	

対前年度比較分析表

保守・修繕費	241,019,151	382,829,202	141,810,051	広報部ブラインド交換(688)、PI0-NET2020サーバ保守(58,630)、PI0-NET2015関係保守[PC・周辺機器(26,453)、サーバ(△36,445)]、業務支援システム(23,432)、PC-LANネットワーク機器(3,344)、HPシステム(1,698)、PC-LANリモート環境(1,016)、事故情報DB(△15,857)、消費生活相談DB(△3,573)、PC-LANサーバ(△1,206)、旧リモートアクセスシステム(△323) 訪日ネット専用ホームページ等構築支援(13,750)、同構築・コンテンツ作成(5,162)、電話交換システム更新(7,100)、訪日ネットPR動画制作(7,065)、派遣職員(3,514)、翻訳サービス(905)、自動翻訳サービス(490)、リース振替分(78,166)、給付金ネット業務(△8,597)、CCJ向けRPAトライアル(△999)、CCJ受付フォーム改修(△908)、トラブルメール箱機能改修(△660) 恒温恒湿室修理(△1,471)、シャッター配線工事(548) 2年度補正関係[相模原事務所空調設備更新(11,787)、東京事務所屋上防水(2,475)、相模原事務所冷却塔補修(990)、相模原事務所排風設備改修(670)]、パテーション移設(209) ADRブラインド交換(386)
支払手数料	766,622	994,069	227,447	
支払保険料	304,290	307,420	3,130	
支払報酬	39,644,188	41,791,107	2,146,919	法律相談(138)、見守り事業(94)、商標登録更新(83) 地方支援事業(22)、国民生活(△590)、情報管理部(アドバイザー出席謝金)(580)、教育研修部(行政研修他)(3,057)、ADR委嘱弁護士謝金(△1,502)、ADR参考人等謝金(14)
図書費	5,771,216	4,718,300	△1,052,916	消費者六法(△925)、調査研究関係(△96)
その他	1,859,489	1,669,663	△189,826	消費者フォーラム会場キャンセル料(△434)
減価償却費	175,168,174	225,085,897	49,917,723	リース以外分(△36,589)、リース資産分(86,507)

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	令和2年度②	令和3年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
一般管理費	588,623,630	658,091,579	69,467,949	
役員報酬	65,613,784	65,672,487	58,703	
給与手当	169,857,778	165,923,996	△ 3,933,782	
賞与引当金繰入	20,464,001	18,968,827	△ 1,495,174	
退職給付費用	24,598,296	15,071,732	△ 9,526,564	
法定福利費	34,136,097	34,769,122	633,025	
備品費	429,963	731,758	301,795	
交際費	125,299	69,397	△ 55,902	
雑給	13,420,060	15,241,628	1,821,568	非常勤職員手当(含賞与影響分)(3,345)、事務補助員手当(△1,260)、委員手当(163)
福利厚生費	3,970,060	3,560,471	△ 409,589	健康診断・歯科検診(△219)、ストレスチェック(△131)
旅費	637,508	374,281	△ 263,227	役員旅費等(△5,318)
地代家賃	17,368,276	17,874,167	505,891	東京事務所土地使用料(506)
会議費	2,332	1,969	△ 363	
賃借料	1,688,168	1,810,080	121,912	AED(385)、電話交換機(151)、複合機(△275)
消耗品費	6,290,533	9,492,681	3,202,148	
通信運搬費	3,504,564	4,678,377	1,173,813	固定電話代(△202)、
印刷製本費	1,751,445	142,144	△ 1,609,301	50周年記念誌(△1,533)
水道光熱費	13,058,086	17,141,331	4,083,245	相模原事務所(3,167)、東京事務所(917)
交通費	756,087	708,040	△ 48,047	
外部委託費	75,296,462	89,292,622	13,996,160	東京事務所電話交換設備更新(7,090)、所長会議ホワイ配信(995)、外部研修(587)、給与計算(492)、樹木剪定(433)、廃棄物処理費(317)、給与計算システム導入(△1,903)、50周年シンポジウム配信(△985)、官報掲載料(△356)、相模原建物維持管理・研修宿泊業務(△353)
租税公課	22,865,350	22,583,100	△ 282,250	消費税(△212)
保守・修繕費	14,583,774	40,980,270	26,396,496	【相模原】講堂天井修理(682)、自動ドア修理(539)、冷却水ポンプ更新(495)、温水ボイラー修理(440)【東京】直流電源装置部品交換(2,321)、高木伐採(1,863)、冷温水機化学洗浄(1,397)、空調設備電動弁交換(1,365)、冷温水循環ポンプ修理(1,308)、自家発電装置部品交換(1,062)、ロールスクリーン設置(705)、手摺等防食塗装(440)、防火シャッター修理(△2,486)
支払手数料	1,360,807	1,290,325	△ 70,482	
支払保険料	281,813	356,645	74,832	
支払報酬	9,875,149	5,592,150	△ 4,282,999	監査人報酬(△2,239)、法律相談等(△890)、産業医(△704)、50周年シンポジウム講演(△358)
図書費	812,116	895,916	83,800	
その他	1,034,940	579,891	△ 455,049	外部研修受講料(△461)
減価償却費	84,840,882	124,288,172	39,447,290	
財務費用				
支払利息	454,694	12,652,741	12,198,047	リース分(12,198)
経常費用合計	3,295,450,920	4,576,001,513	1,280,550,593	
経常収益				
運営費交付金収益	2,851,298,645	4,115,078,087	1,263,779,442	
業務収益	66,352,869	81,065,877	14,713,008	
図書雑誌出版収入	40,317,749	44,163,337	3,845,588	「くらしの豆知識」(5,298)誌上法学講座(△1,451)、
研修・宿泊収入	26,035,120	36,902,540	10,867,420	受講料収入(4,245)、外部宿泊料(2,732)、研修宿泊料(2,281)、消費生活専門相談員資格更新手数料(1,954)
賞与引当金見返に係る収益	114,322,777	97,679,342	△ 16,643,435	
退職給付引当金見返に係る収益	134,465,300	91,797,600	△ 42,667,700	
資産見返負債戻入	188,656,223	191,368,024	2,711,801	
資産見返運営費交付金戻入	188,603,067	191,319,606	2,716,539	
資産見返寄附金戻入	53,156	48,418	△ 4,738	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	令和2年度②	令和3年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
財務収益				
受取利息	9,510	6,027	△ 3,483	
雑益	1,609,776	2,424,716	814,940	建物使用料(650)、法定福利精算(126)、科研費(122)、軽自動車引取(50)、設備・施設使用料(△72)
経常収益合計	3,356,715,100	4,579,419,673	1,222,704,573	
経常利益又は経常損失(△)	61,264,180	3,418,160	△ 57,846,020	(当期)運営費交付金収益化による利益(8,947)、リース会計による損益差額(△5,529)
臨時損失				
固定資産除却損	18,525	13,618	△ 4,907	
臨時損失合計	18,525	13,618	△ 4,907	
臨時利益				
資産見返運営費交付金戻入	18,525	13,618	△ 4,907	
臨時利益合計	18,525	13,618	△ 4,907	
当期純利益又は当期純損失(△)	61,264,180	3,418,160	△ 57,846,020	(当期)運営費交付金収益化による利益(8,947)、リース会計による損益差額(△5,529)

(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。