

参考資料(商品テスト)

試行の内容

- 徳島県施設(※)を活用し、「苦情相談解決のためのテスト」、「消費者への注意喚起のためのテスト」を試験的に実施。

(※)工業技術センター、中央テクノスクール、保健製薬環境センター、農林水産総合技術支援センター

① 苦情相談解決のためのテスト

消費生活センター等が行う商品に関する苦情相談処理を支援するため、依頼に基づいて苦情の原因究明を行うテスト

案件	概要
携帯端末用のケーブル	携帯端末用の充電ケーブルが、やけどに至る温度になることがあるか調べてほしい。
運動靴	運動靴に皮膚障害の原因となり得る物質が含まれていないか調べてほしい。
電動アシスト自転車のバッテリー及び充電器	電動アシスト自転車のバッテリーを充電器に接続したところコードが発火。原因を調べてほしい。

② 消費者への注意喚起のためのテスト

消費生活センターから寄せられる苦情相談やその他の事故情報等を分析し、特定の商品や商品群として問題が考えられ、消費者に広く注意喚起すべき事案について実施するテスト

案件	概要
入浴用いす	介護用などに使われる入浴用いすの高さ調整機構が破損し、転倒する事故が発生している。消費者から回収した使用中のいすの状態の調査及び市場に販売されているいすの材質の調査を実施中。

設備等

- 事故を再現するために過酷な条件でテストを実施する設備や、消費者の使用実態の再現に必要な機器・設備が必要。(難燃性テスト室、爆発試験室、恒温恒湿室、温暖・寒冷環境室、気密室等)

- 過酷な条件でテストを実施する設備がなかった例
(発煙・発火を伴うテスト)

- 難燃性テスト室(※)に相当する設備が今回使用した施設にはない。
- 天井の高い大部屋でテストを実施したが、排煙設備がなく、火災警報器が設置されているため、発煙・発火を伴うテストを行う設備としては不適切。

(※)天井、壁面を難燃材で覆い、強力な排煙装置や煙のろ過装置を備えた設備。



排気設備がないため窓を全開にし、保秘を保つために周囲を机等で覆ってテストを実施。



想定外に発煙が多く、本来なら排煙設備が必要。

(中央テクノスクールで実施)

- 使用実態を再現するための設備がなかった例

- 浴室を想定した環境でテストを行う必要があったが、給排水が可能な広い恒温恒湿室が今回使用した施設にはない。



(相模原施設で実施)

- 使用中の商品内部の腐食状態を調べる工業用内視鏡が今回使用した施設にはない。



工業用内視鏡

(相模原施設で実施)

○ 相模原施設には、過酷な条件(発火や爆発を伴うテスト、化学物質の室内濃度等)でテストを実施する設備あり。

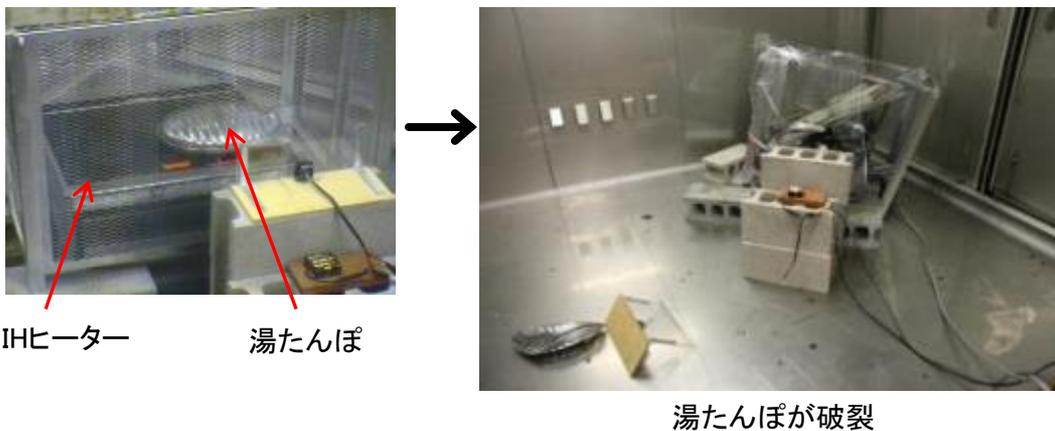
難燃性テスト室(スプレー缶製品の事故)



温暖・寒冷環境室(いりり座卓使用時の一酸化炭素中毒)



爆発試験室(IHヒーターで加熱する湯たんぽ)



気密室(木製ベッドから揮発する化学物質)



○ 相模原施設には、消費者の使用実態の再現や事故原因の究明に必要な機器・設備あり。

マイクロフォーカスX線CT



試験用ロボット



自動車走行路



自動車テスト室

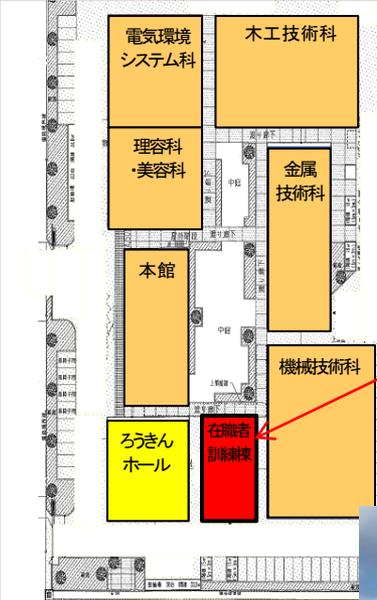


家庭内事故解析棟



保秘

- 相談者の個人情報保護や事業者の風評被害を避けるために保秘が必要。
(使用した施設は事業者も含む外部利用者が自由に出入りできる施設)

	工業技術センター	中央テクノスクール
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ○ 県内の工業振興のため、事業者への技術指導や依頼分析等を行っており、事業者等の出入りが日常的にある。 ○ 機器・設備や会議室を、事業者等に開放している。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 求職者・在職者向けの職業訓練を行っている施設であり、学生、事業者等の出入りが日常的にある。 ○ ろうきんホールを一般に開放している。
試行結果	<ul style="list-style-type: none"> ○ 外部利用者から見える場所でテスト検体を運搬することがあった。 ○ 部屋はドアを含めてガラス張りであり、廊下を通る外部利用者から丸見えの状態であった。 ○ ウェブ会議等打合せの音声は外部利用者が通る室外に漏れた。 <p>3階平面図(一部抜粋)</p>  <p>■ : テスト実施場所 ■ : 一般、事業者等が外部利用</p> <p>※他の部屋も事業者等が利用する可能性がある。</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ テスト実施場所(在職者訓練棟)はガラス窓が多く、外部から丸見えの状態であったため、周囲を衝立で応急的に覆い、テストを実施。  <p>■ : 学生等が使用</p> <p>テスト実施場所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガラス窓が多く、外を歩く人から丸見えの状態。 ・テスト中の話し声が周囲に聞かれる可能性があった。 

機器・設備の借用

- 商品テストには機器・部屋等の高い清浄度が必要。
(使用した設備では十分な信頼性を確保できず、微量分析の実施に支障)
- 商品テスト依頼に応じて、機器・設備を機動的に使用できる必要あり。
(使用した設備は、使用する1週間程度前に要請する必要あり)
- 消費者の使用実態を再現するために、機器・設備の加工が自由にできる必要あり。
(使用した設備は、目的に合わせて自由に加工や改修できず)

- 無機元素の分析を行ったところ、使用したガラス器具や測定器、部屋等に由来すると考えられる妨害物質の影響で、信頼できるデータが得られなかった。
⇒工業技術センターで通常行われているよりも高い清浄度が求められ、汚染に対する相応の維持・管理が必要となり、コストや労力もかかる。
- 事前に使用の連絡をしていた機器が一部故障しており、測定できなかった。
⇒自前の機器でないため、機器の状態やその変化の把握が困難で、予防的なメンテナンスの実施も不可能。予約制のため代替機の利用も難しい。
- 機器・設備の使用について、試行中は、使用予定日の1週間程度前に要請する必要があった。
⇒国民生活センターの商品テストは、進捗とともにテスト項目を変更することが多く、緊急的に機器・設備を使用する必要が生じることも。機器・設備の使用予定を事前に提示するシステムにはなじまない。
- 国民生活センターでは、事故原因の特定のため、様々な視点から使用実態に合わせたテストを行っている。
⇒消費者の使用実態を再現するために、機器・設備を加工することがある。

機器・設備が複数施設に分散

- 施設間での職員の行き来や機器・機材の移動が必要。
(使用した機器・設備が事務所とした鳴門合同庁舎から離れた工業技術センターや中央テクノスクール等に分散しているため、移動に時間がかかり、作業の効率性が低下)

- ケーブル焼損試験を、発煙・発火の影響をできるだけ少なくするため、広い空間を有する中央テクノスクールにて実施。その際、工業技術センターから赤外線サーモグラフィ装置を借用。本来、工業技術センターの機器は持ち出し不可。

⇒機器の外部への持ち出しは複数同時に発生することが想定され、施設側にとっても支障が生じると考えられる。

- 国民生活センターでは、消費生活センターからのテスト依頼を年間200件程度受け付けており、常時30~40件程度のテストを実施している。職員は日常的に様々な機器・設備間に行き来しながら、複数案件を同時進行している。

⇒複数施設に分散して同様の件数のテストを実施することは困難。

徳島県施設の所在地



市場調査

- 周辺の店舗数が限られているため、テスト対象銘柄を選定する際の市場調査を、従来と比べてより広範囲に実施する必要あり。

「入浴用いす」の市場調査結果

- 徳島県で市場調査を行ったところ、店頭で構造等を確認できる銘柄が少なく、銘柄選定に支障があった。

調査範囲	調査店舗数(販売店舗数)	事業者数	銘柄数
相模原事務所半径10km圏内	38店舗(24店舗)	9社	26銘柄
徳島県合計	16店舗(7店舗)	4社	10銘柄
鳴門合同庁舎半径10km圏内	7店舗(3店舗)	3社	4銘柄
工業技術センター半径10km圏内	14店舗(6店舗)	3社	8銘柄

「少量の失禁尿を吸収するとうたった下着」の市場調査結果

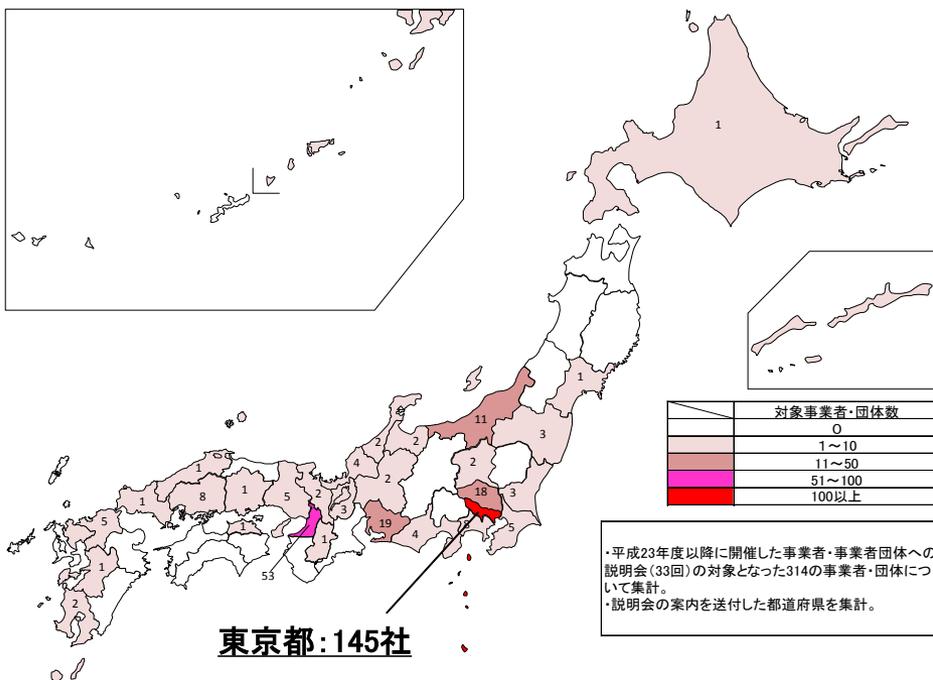
- 徳島県には、テスト対象12銘柄中2銘柄の取扱店舗がなかった。当該銘柄は、徳島県にない特定の店舗(全国シェア2位(シェア15%)の大手スーパーマーケット)でのみ販売されている商品であった。

	事業者数	銘柄数
テスト対象銘柄	10社	12銘柄
徳島で取扱店舗がない銘柄	1社	2銘柄

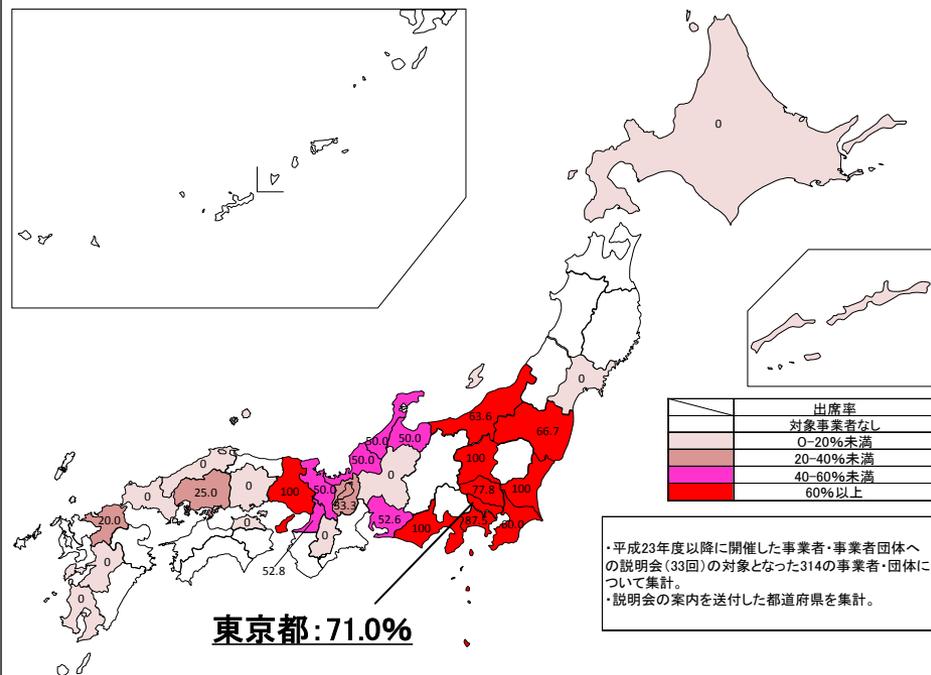
事業者のアクセス等

○ 公表の対象となる商品の製造・販売事業者は東京圏に多い。(事業者との交渉が困難になる可能性あり)

注意喚起のためのテストの対象事業者の分布
(平成23年度以降実施分、合計314社)



事業者・事業者団体への説明会出席率(平成23年度以降実施分、合計314社)



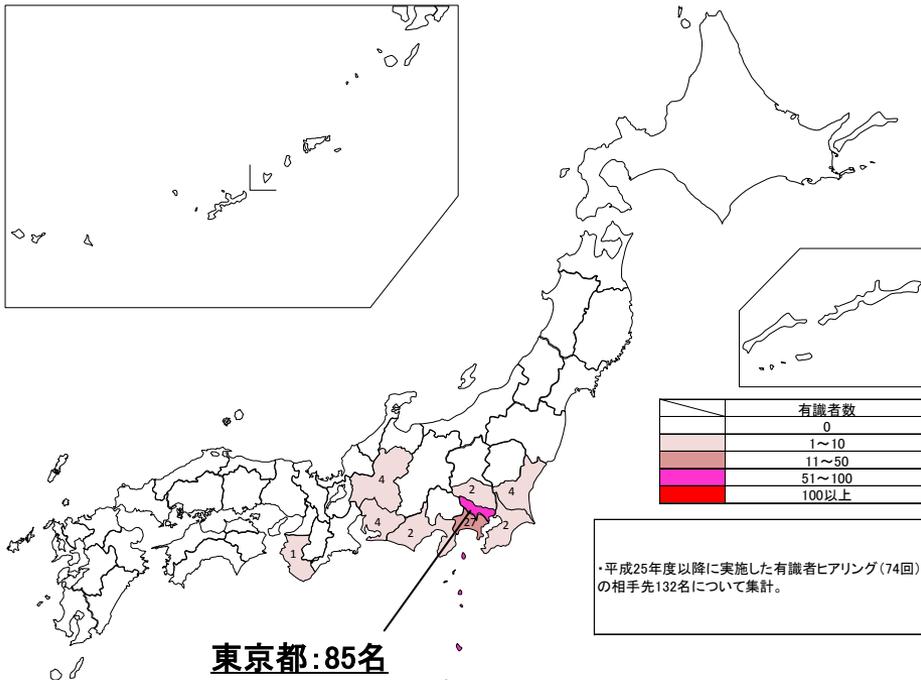
今回の試行で、事業者・事業者団体への説明会(※)を徳島県で実施する旨の連絡をしたが、参加は7社中3社のみ。ほぼ全社から、アクセス面の課題への指摘あり。

(※)説明会では、テスト対象とした全ての事業者・事業者団体に対面でテスト方法や公表内容を説明し、改善要望等を直接伝えている。

有識者のアクセス等

○ 商品テストの企画・立案や結果の分析・評価に必要なこれまでの有識者は東京圏に集中。

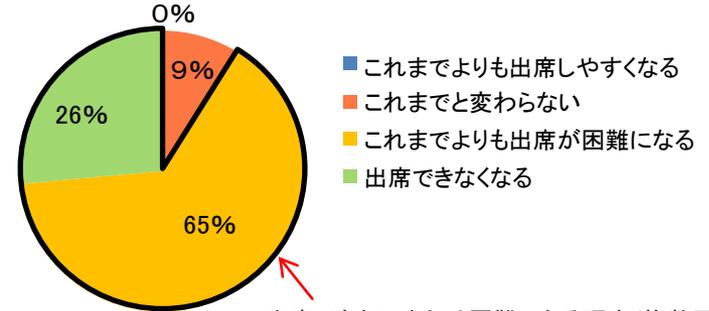
ヒアリング先有識者の分布(平成25年度以降実施分、74回・132名)



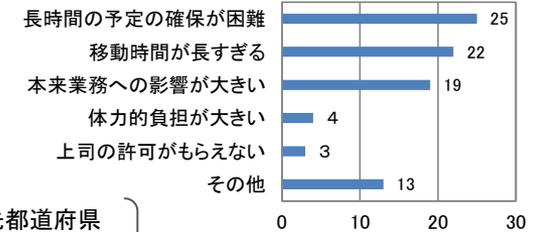
商品テスト分析・評価委員アンケート結果(回答数34)

徳島県で開催した場合、引き続き出席できるか

- 「出席できない」「出席が困難になる」を合計すると91%。
- 「従来より出席が容易になる」委員はいない。



出席できないまたは困難になる理由(複数回答)



<参考>回答者34名の勤務先都道府県

勤務先所在地	人数(34名中)
東京都	24名
神奈川県、大阪府	各3名
埼玉県	2名
茨城県、千葉県	各1名

審議会や委員会等へのアクセス

○ 職員が委員等として参加する行政機関主催の審議会等や事業者・事業者団体等が主催する委員会、研修会等の開催場所は東京圏に集中。

○ 行政機関が主催する審議会や事業者団体等が主催する委員会（JIS原案作成委員会等）の開催場所は東京圏が多く、アクセス面の問題から、移転により出席の機会が減少するおそれ。

	出席回数(平成27年度実績)	うち、東京都での開催回数
行政機関の検討会等	33回(延べ39名)	33回
JIS等外部委員会	55回(延べ55名)	54回

○ 研修、セミナー等の開催場所は東京圏が多いため、移転による移動経費の増大等から参加の機会が減少するおそれ。

	参加回数(平成27年度実績)	うち、東京都での開催回数
研修、セミナー等	20回(延べ42名)	18回

徳島県における商品テストの可能性

- 試行において、徳島県の協力で、実際に使用されている商品を迅速に収集することができた。
- 県内の病院が医療機関ネットワークに参画しており、更なる協力関係の構築を目指し得る。
- 徳島県では新技術に関する機器の導入、社会実験について積極的。

使用中の「入浴用いす」の収集

- 「入浴用いす」のテストにおいて、一般消費者が使用中のいすを集め、脚部の腐食状態を調べるテストを実施。
- 徳島県の協力により、迅速にいすを収集することができた。



徳島県の取組例

- 工業技術センターにLED製品性能評価機器を整備し、LEDの用途を拡大する企業の研究開発を支援。
- 国土交通省が実施した政府初の無人航空機（ドローン）による貨物輸送実験に協力（平成28年2月）。