

## 特別委員

(敬称略 50音順)

阿部	一恵	消費生活相談員
阿部	美雪	消費生活相談員
荒井	哲朗	弁護士
石川	正美	神奈川大学法学部 教授
上田	孝治	弁護士
加藤	貴子	消費生活相談員
河合	敏男	弁護士
清澤	伸幸	京都第二赤十字病院 小児科部長
栗原	浩	弁護士
坂	勇一郎	弁護士
桜井	健夫	弁護士
塩田	純一	一級建築士
菅	美千世	消費生活相談員
杉浦	英樹	弁護士
鈴木	春代	消費生活相談員
武井	共夫	民事調停委員、弁護士
田中	雅代	消費生活相談員
谷口	哲夫	独立行政法人交通安全環境研究所 エグゼクティブ シニア リサーチャー
永沢	裕美子	Foster Forum 良質な金融商品を育てる会 事務局長
中野	和子	弁護士
野田	幸裕	弁護士
原	まさ代	消費生活相談員
坂東	俊矢	京都産業大学法科大学院 教授、弁護士

平澤	慎一	弁護士
本間	紀子	弁護士
前野	春枝	消費生活相談員
増田	悦子	消費生活相談員
町村	泰貴	北海道大学大学院法学研究科 教授
圓山	茂夫	明治学院大学法学部 准教授
宮城	朗	弁護士
森	哲也	弁護士
矢吹	香月	消費生活相談員
山本	雄大	弁護士
吉田	万喜子	食品衛生問題研究家、消費生活相談員
横山	哲夫	弁護士

以上 35 名

## ADR申請事案の分野別状況等（平成23年度受付分）

## （1）商品・役務別

商品・役務	件数
1. 金融・保険サービス	29
2. 運輸・通信サービス	23
3. 教養娯楽サービス	20
4. 他の役務	10
5. 教養娯楽品	9
6. 内職・副業・ねずみ講	8
7. 保健衛生品	7
7. 土地・建物・設備	7
7. 保健・福祉サービス	7
10. 住居品	6
11. 工事・建築・加工	5
11. 車両・乗り物	5
13. 商品一般	4
14. 被服品	3
14. 教育サービス	3
16. 他の相談	1
16. 修理・補修	1
16. 食料品	1
16. 光熱水品	1
合 計	150

(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	113(75.3%)
2. 販売方法	52(34.7%)
3. 品質・機能・役務品質	18(12.0%)
4. 価格・料金	7(4.7%)
4. 接客対応	7(4.7%)
6. 安全・衛生	6(4.0%)
6. 法規・基準	6(4.0%)
8. 表示・広告	4(2.7%)
9. 施設・設備	3(2.0%)
	150(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)	137(91.3%)
2. 第2号類型(重大性)	8(5.3%)
(1) 生命・身体	(7)
(2) 財産	(1)
3. 第3号類型(複雑性等)	1(4.0%)
	150(100.0%)

(注) 取下げ、却下、補正中等を除く。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	54(36.0%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	96(64.0%)
合 計	150(100.0%)

(5) 仲介委員数別

仲介委員数	件数
1. 単独	16(10.7%)
2. 合議体(2人)	129(86.0%)
3. 合議体(3人)	2(1.3%)
4. その他 <sup>(注)</sup>	3(2.0%)
合 計	150(100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

## ADRの結果概要の公表制度について

## 1. 趣旨

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

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

## 2. 参照条文等

## ① 独立行政法人国民生活センター法（平成20年5月2日改正）

（結果の概要の公表）

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

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

（結果の概要の公表）

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

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

（公表）

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

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

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

一 当該事業者が当該情報の公表に同意している場合

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

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

4 委員会は、前二項の規定による公表を行う場合は、あらかじめ当事者の意見を聴かな

なければならない。ただし、緊急を要する等やむを得ない事情がある場合はこの限りでない。

## ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等	備考
1	平成23年 6月23日	新株予約権付社債の解約に関する紛争（1）	×	シグマリゾート株式会社	
2		新株予約権付社債の解約に関する紛争（2）	×	株式会社アクア販売 株式会社アクアテック	
3		小径タイヤの折りたたみ自転車事故の損害賠償請求に関する紛争	×	株式会社価格ネット	
4		投資商品購入契約の解約に関する紛争	×	株式会社IAGトラスト	
5		ペットの移動販売に関する紛争	×	有限会社スマック（グッドボーイ）	
6		結婚相談所の加盟店契約に関する紛争	×		
7		新築戸建住宅の補修に関する紛争	×		
8		デリバティブ取引に関する紛争	×		
9		学資保険における支払保険料の返還に関する紛争	×		
10		「スポーツギャンブル」の投資ソフトの解約に関する紛争	○		
11		事業用操縦士資格の取得に係る訓練費用の返金に関する紛争	×		
12		投資信託の売却時の説明に関する紛争	×		
13		生命保険の契約締結に関する紛争	×		
14		投資ソフト（FX自動売買）の解約に関する紛争	○		
15		未公開株の買取りに関する紛争	○		
16		生命保険の特約に関する紛争	○		
17		終身保険における入院保険金の支払に関する紛争	○		
18		中古車の解約に関する紛争	○		
19		スポーツシューズの返金に関する紛争	×		
20		養老保険の解約に関する紛争	○		
21	10月6日	パチンコ攻略情報の売買契約の解約に関する紛争	×	株式会社ネクスト	
22		マンションの補修に関する紛争	×	三井不動産レジデンシャル株式会社	
23		包茎手術の返金に関する紛争	×	代々木メンズクリニック	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等	備考
24		出資社員券の解約に関する紛争	×	合同会社クリアスタイル	
25		変額個人年金保険の解約に関する紛争（2）	×		
26		新築分譲住宅の電柱埋設に関する紛争	○		
27		プリペイドカードの有効期限に関する紛争	○		
28		競馬投資ソフトウェア代金の返金に関する紛争（2）	○		
29		結婚相手紹介サービスの返金に関する紛争	○		
30		事故が発生したバイクの引取りに関する紛争	○		
31		店舗内事故の損害賠償請求に関する紛争	○		
32		モデル登録の解約に関する紛争	○		
33		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（1）	×		
34		結婚式と披露宴の解約に関する紛争（3）	○		
35		終身介護年金保険の解約に関する紛争	×		
36		電動自転車の事故に関する紛争	○		
37		航空券取扱手数料の返還に関する紛争	○		
38		デジタルコンテンツ利用料金の返金に関する紛争	○		
39		未公開株の解約に関する紛争（4）	○		
40		多数の生命保険の解約に関する紛争	○		2件併合
41		ネットショップの代理店契約の解約に関する紛争	○		3件併合
42		投資信託に関する紛争	○		
43		サイドビジネス情報の解約に関する紛争（2）	○		
44		国際線航空券の払戻に関する紛争	○		
45		カーナビの修理に関する紛争	○		
46	平成24年 1月19日	国際結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争	×	有限会社トレックス	
47		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（3）	×	株式会社ハート引越センター	
48		投資商品購入契約の解約に関する紛争（2）（3）	×	株式会社IAGトラスト	2件併合
49		キッチン水栓の漏水による損害に関する紛争	○		
50		株式投資信託の解約に関する紛争	×		2件併合



	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等	備考
51		ウェブショップツールの解約に関する紛争	○		
52		家庭用温熱器の返品に関する紛争	○		
53		クリーニング事故の補償に関する紛争	○		
54		ゲーム専用 IC カードデータの初期化に関する紛争	○		
55		小麦加水分解物含有石鹼によるアレルギー症状に関する紛争	×		
56		探偵調査に係る契約の解約に関する紛争（1）	○		
57		火災事故の損害賠償に関する紛争	×		
58		パソコン内職に係る業務委託契約の解約に関する紛争	○		
59		投資マンション購入契約の解約に関する紛争	○		
60		引越運送に伴う損害賠償の請求に関する紛争（2）	○		
61		カイロプラクティック講習及び商品購入の解約に関する紛争	○		
62		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争	○		
63		水生成器の解約に関する紛争	○		
64		多数回にわたる株式取引による損害賠償請求に関する紛争	○		
65		服飾専門学校授業料等の返還に関する紛争	○		
66		ホームセンター内事故の治療費・慰謝料請求に関する紛争	○		
67	3月15日	介護付有料老人ホームの償却金に関する紛争	×	ワタミの介護株式会社	
68		着物クリーニングの補償に関する紛争	×	きものクリニック京都 屋 こと 宮坂 正	
69		モデルタレントスクールの解約に関する紛争	○		
70		化粧品購入契約の解約に関する紛争	○		48件併合
71		生命保険契約における前払保険料の返金に関する紛争	×		
72		包茎手術等の一部返金に関する紛争	○		
73		挙式披露宴提供サービスの解約に関する紛争	×		
74		早期割引航空券のキャンセル料に関する紛争	×		
75		変額個人年金保険の解約に関する紛争（3）	○		
76		マンションの売却に係る専任媒介契約に関する紛争	○		
77		外国債券取引契約の解約に関する紛争	×		
78		除霊費用等の返還に関する紛争	○		
79		株式の無断売買に関する紛争	○		
80		銀行窓口販売の医療保険の保険金支払いに関する紛争	○		

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等	備考
81		中古バイクの修繕費用に関する紛争	○		
82		スマートフォンの自動通信に関する紛争	○		
83		家庭教師の解約に関する紛争	○		
84		音楽・タレント契約の解約に関する紛争	○		2件併合
85		ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争	○		
86		資産分散型ファンドに関する紛争	×		
87		不動産仲介に関する紛争	×		
88		積立利率変動型一時払終身保険契約の解約に関する紛争	×		
89		有線テレビ放送を利用したビデオ配信サービスの解約に関する紛争	○		
90		賃貸住宅の敷金返還に関する紛争	○		
91		投資信託商品をめぐる損害金の請求に関する紛争	○		
92		出会い系サイトの返金に関する紛争（2）	○		

## 平成23年度 研修一覧

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	日数	実施時期	受講者数	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	3日間	6月1日(水)～3日(金)	91	77	4.7	85%
消費者行政職員研修	職員講座①	相模原	3日間	①5月18日(水)～20日(金)	101	94	4.7	93%
消費者行政職員研修	職員講座②	相模原	3日間	②5月25日(水)～27日(金)	104	93	4.6	89%
消費者行政職員研修	消費者教育に携わる講師養成講座①	東京	3日間	①11月14日(月)～16日(水)	96	82	4.9	85%
消費者行政職員研修	消費者教育に携わる講師養成講座②	千葉市内	2日間	②11月21日(月)～22日(火)	51	46	4.9	90%
消費者行政職員研修	消費者教育に携わる講師養成講座③	横浜市内	2日間	③12月12日(月)～13日(火)	48	45	4.8	94%
相談員養成講座	基礎コース①	東京	1週間	7月4日(月)～8日(金)	32	31	5	97%
相談員養成講座	基礎コース①	札幌	1週間	7月4日(月)～8日(金)	24	24	4.8	100%
相談員養成講座	基礎コース①	神戸	1週間	7月25日(月)～29日(金)	23	23	4.9	100%
相談員養成講座	基礎コース①	大阪	1週間	9月5日(月)～9日(金)	21	21	4.7	100%
相談員養成講座	基礎コース①	福岡	1週間	9月5日(月)～9日(金)	23	22	4.7	96%
相談員養成講座	基礎コース②	東京	1週間	7月11日(月)～15日(金)	25	24	4.8	96%
相談員養成講座	基礎コース②	札幌	1週間	7月11日(月)～15日(金)	24	24	4.8	100%
相談員養成講座	基礎コース②	神戸	1週間	8月1日(月)～5日(金)	23	23	4.8	100%
相談員養成講座	基礎コース②	大阪	1週間	9月12日(月)～16日(金)	20	20	4.9	100%
相談員養成講座	基礎コース②	福岡	1週間	9月12日(月)～16日(金)	24	24	4.8	100%
相談員養成講座	実務コース①	東京	1週間	10月17日(月)～21日(金)	48	36	4.9	75%
相談員養成講座	実務コース①	札幌	1週間	10月17日(月)～21日(金)	18	17	4.9	94%
相談員養成講座	実務コース①	神戸	1週間	11月7日(月)～11日(金)	20	20	4.9	100%
相談員養成講座	実務コース①	大阪	1週間	平成24年2月27日(月)～3月2日(金)	20	20	5	100%
相談員養成講座	実務コース①	福岡	1週間	平成24年2月27日(月)～3月2日(金)	20	19	4.8	95%
相談員養成講座	実務コース②	東京	1週間	10月24日(月)～28日(金)	50	35	4.7	70%
相談員養成講座	実務コース②	札幌	1週間	10月24日(月)～28日(金)	21	20	4.9	95%
相談員養成講座	実務コース②	神戸	1週間	11月14日(月)～18日(金)	21	21	4.9	100%
相談員養成講座	実務コース②	大阪	1週間	平成24年3月5日(月)～9日(金)	14	14	4.9	100%
相談員養成講座	実務コース②	福岡	1週間	平成24年3月5日(月)～9日(金)	22	21	4.9	95%
相談員養成講座	短期コース	東京	4日間	8/6(土)、8/13(土)、8/20(土)、 8/27(土)	98	83	4.7	85%
消費生活相談員研修	専門・事例講座①	相模原	3日間	①6月8日(水)～10日(金)	193	159	4.8	82%
消費生活相談員研修	専門・事例講座②	相模原	3日間	②6月15日(水)～17日(金)	198	168	4.8	85%
消費生活相談員研修	専門・事例講座③	相模原	3日間	③6月22日(水)～24日(金)	197	161	4.6	82%
消費生活相談員研修	専門・事例講座④	相模原	3日間	④8月24日(水)～26日(金)	250	212	4.8	85%
消費生活相談員研修	専門・事例講座⑤	東京	3日間	⑤11月7日(月)～9日(水)	198	179	4.8	90%
消費生活相談員研修	専門・事例講座⑥	東京	3日間	⑥11月28日(月)～30日(水)	198	172	4.7	87%
消費生活相談員研修	専門・事例講座⑦	東京	3日間	⑦12月5日(月)～7日(水)	182	156	4.8	86%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 特定テーマコース①	東京都内	2日間	①平成24年1月19日(木)～20日(金)	200	162	4.8	81%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 特定テーマコース②	東京都内	2日間	②平成24年1月26日(木)～27日(金)	238	208	4.8	87%
消費生活相談員研修	専門・事例講座 特定テーマコース③	東京都内	2日間	③平成24年2月9日(木)～10日(金)	329	267	4.8	81%
消費生活相談員研修	消費生活相談カード作成セミナー①	相模原	3日間	①5月11日(水)～13日(金)	119	95	4.8	80%
消費生活相談員研修	消費生活相談カード作成セミナー②	相模原	3日間	②7月20日(水)～22日(金)	123	89	4.8	72%
消費生活相談員研修	消費生活相談カード作成セミナー③	相模原	3日間	③8月3日(水)～5日(金)	119	96	4.8	81%

研修分類	講座名・テーマ	開催場所	日数	実施時期	受講者数	満足度 回答者 数	満足度 (5段階 評価)	満足度 回答率
消費生活相談員研修	専門2日コース①（地方公共団体と共催）	長崎県	2日間	①8月10日(水)～11日(木)	66	57	4.8	86%
消費生活相談員研修	専門2日コース③（地方公共団体と共催）	三重県	2日間	③9月12日(月)～13日(火)	35	32	4.9	91%
消費生活相談員研修	専門2日コース②（地方公共団体と共催）	千葉県	2日間	②9月1日(木)～2日(金)	47	44	4.8	94%
消費生活相談員研修	専門2日コース④（地方公共団体と共催）	岡山県	2日間	④10月6日(木)～7日(金)	70	48	4.8	69%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑤（地方公共団体と共催）	滋賀県	2日間	⑤10月13日(木)～14日(金)	76	53	4.8	70%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑥（地方公共団体と共催）	石川県	2日間	⑥10月27日(木)～28日(金)	69	48	4.8	70%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑦（地方公共団体と共催）	札幌市	2日間	⑦10月29日(土)～30日(日)	81	75	4.8	93%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑧（地方公共団体と共催）	大阪府	2日間	⑧11月1日(火)～2日(水)	104	87	4.7	84%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑨（地方公共団体と共催）	岐阜県	2日間	⑨11月15日(木)～16日(金)	73	66	4.8	90%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑩（地方公共団体と共催）	茨城県	2日間	⑩11月24日(木)～25日(金)	88	71	4.9	81%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑪（地方公共団体と共催）	福岡市	2日間	⑪12月1日(木)～2日(金)	139	127	4.8	91%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑫（地方公共団体と共催）	神戸市	2日間	⑫平成24年1月12日(木)～13日(金)	207	164	4.7	79%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑬（地方公共団体と共催）	名古屋 市	2日間	⑬平成24年1月16日(月)～17日(火)	171	143	4.7	84%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑭（地方公共団体と共催）	高知県	2日間	⑭平成24年2月2日(木)～3日(金)	65	63	4.9	97%
消費生活相談員研修	専門2日コース⑮（地方公共団体と共催）	宮城県	2日間	⑮平成24年2月16日(木)～17日(金)	93	68	4.9	73%
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)①	北海道	1日間	平成23年8月26日(金)	23	20	4.8	87%
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)②	東京都	1日間	平成23年12月8日(木)	139	91	4.5	65%
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)③	東京都	1日間	平成23年12月14日(水)	128	94	4.8	73%
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)④	岐阜県	1日間	平成23年9月8日(木)	35	18	4.2	51%
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)⑤	静岡県	1日間	平成23年10月7日(金)	16	15	4.6	94%
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)⑥	滋賀県	1日間	平成23年9月1日(木)	40	39	4.8	98%
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)⑦	京都府	1日間	平成23年7月27日(水)	31	27	4.7	87%
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)⑧	大阪府	1日間	平成23年9月16日(金)	33	28	4.4	85%
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)⑨	奈良県	1日間	平成23年10月15日(土)	40	28	4.7	70%
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)⑩	広島県	1日間	平成23年9月8日(木)	38	30	4.8	79%
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)⑪	広島県	1日間	平成24年1月26日(木)	36	26	4.9	72%
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)⑫	長崎県	1日間	平成23年9月21日(水)	26	20	4.8	77%
企業研修	消費者問題・企業トップセミナー	東京都内	1日間	平成24年2月28日(火)	186	135	4.4	73%
企業研修	地域コース①	東京	1日間	平成23年10月31日(月)	142	135	4.4	95%
企業研修	地域コース②	東京	1日間	平成23年11月7日(月)	81	77	4.7	95%
企業研修	地域コース③	札幌	1日間	平成23年11月18日(金)	22	17	4.6	77%
企業研修	地域コース④	福岡	1日間	平成23年12月1日(木)	53	50	4.8	94%
企業研修	地域コース⑤	大阪	1日間	平成23年12月16日(金)	108	105	4.8	97%
企業研修	地域コース⑥	名古屋	1日間	平成24年1月18日(水)	51	50	4.6	98%
企業研修	地域コース⑦	神戸	1日間	平成24年2月3日(金)	42	39	4.5	93%
消費者研修	全国消費者フォーラム	東京都内	1日間	平成24年3月19日(月)	622	416	4.4	67%
教員・学生研修	消費者教育学生セミナー (共催:日本消費者教育学会)	札幌	2日間	8月6日(土)～7日(日)	26	24	4.9	92%
教員・学生研修	教員を対象にした消費者教育講座 (業務委託:(財)消費者教育支援センター)	東京	1日間	平成24年3月26日(月)	43	33	4.8	77%

6,971

## 平成23年度消費生活専門相談員資格認定試験結果

## ●受験申込者数及び資格認定者数(総計)

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
1137人	157人	980人	249人	25.4%

## ●都道府県別資格認定者数

都道府県	認定者数(人)	都道府県	認定者数(人)
北海道	8	滋賀県	8
青森県	2	京都府	3
岩手県	3	大阪府	2
宮城県	9	兵庫県	16
秋田県	3	奈良県	2
山形県	3	和歌山県	4
福島県	3	鳥取県	2
茨城県	8	島根県	1
栃木県	4	岡山県	3
群馬県	6	広島県	5
埼玉県	8	山口県	8
千葉県	13	徳島県	3
東京都	22	香川県	3
神奈川県	10	愛媛県	3
新潟県	3	高知県	2
富山県	3	福岡県	14
石川県	3	佐賀県	5
福井県	0	長崎県	2
山梨県	0	熊本県	1
長野県	0	大分県	1
岐阜県	9	宮崎県	5
静岡県	9	鹿児島県	1
愛知県	19	沖縄県	1
三重県	6	<b>合計</b>	<b>249</b>

## 平成23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	加圧を利用したスパッツ（報道発表）	「加圧を利用したスパッツ」について、姿勢による衣服圧の変化や注意表示などについて調べた。	部位によって医療用の弾性ストッキングと同等以上の衣服圧のものがあった。特に「しゃがむ」姿勢をしたときに膝やふくらはぎの衣服圧が高くなり、加圧を利用したスパッツを着用することで静脈血が停滞しやすくなる可能性があった。同じ姿勢を続けない等、使い方には注意したほうが良い。
2	住宅用火災警報器の設置について（報道発表）	既存住宅への住宅用火災警報器の設置期限を迎えるにあたり、煙式の住宅用火災警報器について、設置環境が感知に及ぼす影響や警報音について調べた。	取扱説明書通りに設置した場合に比べて、誤った位置に設置すると感知が遅れた。また、正しい位置に設置しても、直下に空気清浄機を設置した場合、発生した気流によって感知が大幅に遅れたり、感知できないことがあった。
3	胎児の正常な発育に役立つ「葉酸」を摂取できるとうたった健康食品（報道発表）	妊娠を計画している女性等が、錠剤等の形態の葉酸が摂れることをうたっている健康食品（栄養機能食品を含む）を利用する際に、必要な量を適切に摂取できることが望ましい。そこで、葉酸含有量が表示通りであるか等を調べた。	葉酸含有量（総量）の表示は、1 銘柄を除き、ほとんどの銘柄で栄養表示基準における誤差の許容範囲内であった。また、含まれていた「葉酸」のほとんどが利用効率の高い「モノグルタミン酸型の葉酸」であり、食品に含まれる「食事性葉酸」が摂取できるわけではなかった。耐容上限量等の表示はなく、一日摂取目安量を守る旨の表示も3分の1しかなかった。
4	子どもが使用することのあるアクセサリーに関する調査結果（2011年）（報道発表）	調査から1年が経過し、製品の安全確保に向けた各事業者の取り組み状況のフォローアップのため、消費者庁から再び国内に流通している子ども用金属製アクセサリーについて、カドミウム及び鉛の溶出量に関する調査の依頼があった。	カドミウムについては243 銘柄全てで、国際標準化機構の玩具規格を超えて溶出するものはなかった。鉛の溶出は食品衛生法の対象外のものではあるが、10 銘柄で一定量（90 $\mu$ g/g）を超える溶出が認められた。誤飲等に関する注意表示は全体の30.5%で認められた。
5	比較的安価な放射線測定器の性能（報道発表）	震災以降に放射線測定器に関する相談が急増している。そこで、比較的安価な放射線測定器が放射性セシウムを正しく測定できるかについてテストし、情報提供することとした。	参考品を除く9 銘柄は通常的环境程度以下の自然放射線を正確に測定できなかった。照射線量率と測定値には相関がみられたが、総じて正味値が低く、ばらつきも誤差も大きかった。また、景品表示法上問題となるおそれがあるもの及び電気用品安全法に抵触するおそれがあるものが一部にみられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
6	子どもを自転車に乗せたときの転倒に注意！（報道発表）	子どもを自転車に乗せて使用する実態について消費者アンケートを実施し、危険を感じた状況を調べるとともに、自転車の押し歩き時、停車時の安定性などをテストし、使用上の注意点を明確にして消費者に情報提供することとした。	幼児を乗せて自転車を扱う場合、押し歩きや駐輪動作中に転倒の危険があることを重りを使用してモニターテストで確認した。また、自転車の前後輪に加わる荷重を測定したところ、後席だけに幼児を乗せた場合は前輪が浮きやすくなったため、後席を荷台に取り付ける際には、できるだけ前方に取り付ける。幼児の乗せ降ろしの際には、前輪の旋回抑制機構を使用する。
7	家庭用電動工具の使い方に注意！（報道発表）	今まで電動工具に接していなかった消費者やこれから使おうと思っている消費者の事故の未然防止を図るために、具体的な事例を基に電動工具の使用時の注意を情報提供することとした。	電動のこぎり、チェーンソーを使って切断した際、電動工具や材料が跳ね上がるキックバック現象が起きることがあった。軍手など表面が繊維状の手袋や、指の先端部などにだぶつく部分が多く見られる手袋を着用して電動工具を使うと、巻き込まれたり、引っ張られることがあった。ディスクグラインダーを用途と違う使い方をすると、工具を保持するのが困難になったり材料が跳ね飛ばされたりすることがあり、非常に危険であった。
8	比較的安価な放射線測定器の性能—第2弾—（報道発表）	住民がホットスポットを発見して報道されたり、新機種が市場に投入されるなど、放射線測定器はなお注目を集めている。こうした状況を踏まえ、前回のテストで対象にしていない放射線測定器について追加で調査を行うこととした。	セシウム 137 由来のガンマ線測定試験は、照射線量率と測定値に相関がみられ、 $1 \mu\text{Sv/h}$ 以上では照射値に近似した値を示したが、一部の銘柄で測定値が不正確なものがあった。 $0.1 \mu\text{Sv/h}$ 付近の低い線量率では正確に測定できなかった。測定開始から一定時間を待つことで測定値が安定する旨の表示がある銘柄について、一定時間待ってから測定したところ、測定値が安定することが確認できた。
9	水でぬらすだけで冷感が得られることをうたったタオル（報道発表）	震災による節電意識の高まりから、「冷感グッズ」の売り上げを伸ばしたことが報道された。「冷感グッズ」のひとつに水でぬらして首等に巻くタオル（「冷感タオル」とする）があり、「湿疹がでた」「赤く腫れた」等苦情相談が複数寄せられ、そのうち 3 件について調べたところ、アレルギー性の接触皮膚炎を起こすとの報告があるイソチアゾリノン系の防腐剤が検出された。これを背景に「冷感タオル」の防腐剤を調べた。	8 銘柄中 7 銘柄からアレルギー性接触皮膚炎を起こすおそれがあることが報告されているイソチアゾリノン系の防腐剤が検出された。全ての銘柄で開封後の初回使用時には水もしくはぬるま湯で洗うように記載があったが、防腐剤の名称や皮膚炎に関する注意表示が記載されていた銘柄はなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
10	システムキッチン のステンレス シンクのさびに 注意！（報道発 表）	ステンレスシンク仕様のシステムキッチンについて、材質やさびやすさを調べるとともに、さびを防止するためのステンレスシンクの取り扱いについて消費者へ情報提供することとした。	ステンレスシンクの材質を調べたところ、各銘柄でステンレスの種類が異なっていた。シンクに濡れたスチール缶を置いたところ、銘柄に関係なく1日で「もらいさび」が発生した。また、シンク底部の食器を置いた周辺に塩分を長時間放置してしまうとわずかなさびが見られた。ステンレスシンクのさびやすさを相対的に比較するため促進試験を行ったところ、さびやすさに違いがあった。
11	薄型テレビの転倒防止対策の重要性（報道発表）	万一の地震が発生したときに、テレビの地震対策の有無がどのような違いにつながるのかを調べるとともに、消費者、製造事業者、家電量販店を対象にアンケートを実施して地震対策の実態を明らかにし、消費者へ情報提供することとした。	テレビの取扱説明書等に記載された転倒防止対策や市販の粘着マットの効果を確認するために、震度が5弱から6強に相当する地震波で加振し、加振中及び加振後のテレビの状態を調べた。その結果、テレビの大きさや転倒防止対策の方法によって結果に多少の違いがみられたものの、いずれかの転倒防止対策を行うことで、転倒や落下を軽減することができた。
12	米	購入した新米を米びつに入れて1週間後に虫が発生した。古米など保管期間が長い米の混入が疑われるので調べてほしい。	提供された苦情品の米には虫の幼虫2匹とさなぎ1つが見られた。米のpHを測定する方法により、苦情品の鮮度を調べたところ、少し鮮度が劣るものがわずかに含まれていたものの、鮮度が良いと判断されるものが大部分を占めており、全体としては、鮮度は良いと考えられた。
13	焼き鳥（もつ）	購入した冷凍食品の焼き鳥（もつ）が薬品のような鼻を突くにおいがして煮込んでも取れない。においの原因を調べてほしい。	モニターテストの結果、全員が何らかのにおいを感じたが、食べられないと感じるほどの異常な「薬品のようなにおい」はしていなかったと考えられた。苦情同型品の臭気成分を調べたところ、食品に含まれていたり、香料として使用されることのある物質が検出されたが、「薬品のようなにおい」に該当する物質は検出されなかった。
14	豆腐加工品	電子レンジでパックの表示通りに揚げだし豆腐を温めたら破裂した。	苦情同型品を表示通りの方法で加熱した場合、破裂音や衣からの豆腐の飛び出しが観察された。やけどのおそれがあるような破裂は起こらなかったが、電子レンジの機種や庫内の位置、皿の種類等によってはやけどのおそれがあるような破裂が起こる可能性は否定できない。



SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
15	ラー油	ラー油を購入し食べたところ、具材のガーリックが硬く奥歯でかんだところ、親知らずがぐらついて抜歯することになった。かみ切れない硬さかどうか調べてほしい。	相談者から提供された苦情同型品と、当センターで購入した苦情同型品を調査したが、調べた限りではかみ切れないほど特別に硬いと考えられるものはなかった。
16	菓子（チョコレート）	海外土産にもらったチョコレートに虫が混入していたが、人体や環境に影響を与える生物でないか心配だ。虫を調べてほしい。	苦情品に混入していた虫（成虫・幼虫）はノシメダラメイガと考えられた。混入経路については、包装フィルムに隙間や損傷がなく、開封した後の混入が考えられないのであれば、製造国でもノシメダラメイガが生息していることから、製造から包装までの工程の間に混入した可能性が考えられる。なおノシメダラメイガは、日本にも分布、生息している虫であることから、周辺生態系への影響はないものと考えられた。
17	プラスチック容器入りコーヒー	鞆の中に入れていたコーヒー飲料のプラスチック容器からコーヒーが漏れた。割れた原因を調べてほしい。	苦情品の強度に問題はなく、割れは、容器の外側から過剰な力が加わったために生じたものと考えられる。
18	缶入りコーヒー	缶コーヒーのプルトップがなかなか開かず、力を入れて開けたら指をけがした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品について、プルタブを起こして開缶するのに要する力の最大値を調べたところ、同様な缶コーヒーでスチール缶である参考品3種類と同程度であり、苦情同型品だけに特に力が必要ということはない。またモニターによる開缶試験においても正常に開缶することができた。
19	オレンジジュース	100%濃縮還元のオレンジジュースが他銘柄に比べて薄く感じる。表示に問題がないか調べてほしい。	JAS法に基づく「果実飲料品質表示基準」の、還元果汁の糖度における「100%」の規格を満たしており、参考品とも大差なかった。一方、含まれていた糖類の比率は、苦情品及び苦情同型品では果糖とブドウ糖の割合がショ糖よりも高く、参考品とは傾向が異なっていたが、苦情同型品中の糖類の放射性同位体比率を調べた結果、異性化糖の添加はないと考えられた。
20	調理食品缶詰	缶詰の蓋を開けるときにプルトップで右手中指を負傷した。商品に問題がないか調べてほしい。	負傷した原因の一つとして、凹み通過時に引っかかり感が生じて蓋を取る力が不安定になったことが考えられるが、苦情品の縁の凹みがいつ（製造時、流通時、保管時など）どのように生じたかは特定できなかったため、商品に問題があるとはいえなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
21	流し台	新築マンションのシステムキッチンのステンレス製流し台に、入居5日後からさびが発生し、2年間で5回さび落としを行った。流し台のステンレスがさびやすいか調べてほしい。	苦情品のシンクのステンレスは SUS430 で、参考品の SUS430J1L や SUS304 などと種類が異なっていた。今回さびが発生した直接の原因は不明であるが、腐食試験や腐食促進試験を行ったところ、いずれのステンレスでもさびは発生し、苦情品とステンレスの種類が同じ参考品は、種類の異なる他の参考品よりもさびやすかった。
22	流し台	システムキッチンのステンレス製流し台にさびが発生する。流し台のステンレスがさびやすいか調べてほしい。	苦情品のシンクのステンレスは SUS430 で、参考品の SUS430J1L や SUS304 などと種類が異なっていた。今回さびが発生した直接の原因は不明であるが、腐食試験や腐食促進試験を行ったところ、いずれのステンレスでもさびは発生し、苦情品とステンレスの種類が同じ参考品は、種類の異なる他の参考品よりもさびやすかった。
23	流し台	ステンレス製流し台が、購入1カ月でさびが発生した。流し台のステンレスがさびやすいか調べてほしい。	苦情品のシンクのステンレスは SUS430 で、参考品の SUS430J1L や SUS304 などと種類が異なっていた。腐食促進試験を行ったところ、いずれのステンレスでもさびは発生し、苦情同型品はステンレスの種類が異なる参考品よりもさびやすかった。なお、今回さびが発生した直接の原因は不明であるが、ヌメリ取り剤の使用がさびの発生に起因していることも考えられた。
24	ガスコンロ	ガスコンロの着火ボタンを押した途端、火花が散り洋服に引火し、やけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、バーナーキャップへの付着物により点火不良状態となっていたが、事故時のような火花の発生や燃焼異常は再現せず事故の原因は不明である。なお、付着物を除去すると正常に点火した。
25	ガスコンロ	ガスコンロにレンジ用パネルを取り付け、フライパン調理と同時にグリルで魚を焼いていたところ、頭痛がした。ガスコンロの給気口がレンジ用パネルで塞がれ不完全燃焼することがあるか調べてほしい。	新品の苦情同型品にてテストを行ったところ、吸気口がレンジパネルで塞がれた場合に、人体に影響を及ぼすような CO 濃度の上昇はみられず、不完全燃焼は発生しなかった。また、不完全燃焼を起こすと考えられる環境のテストでも CO 濃度の上昇はみられず、レンジパネルの使用によって不完全燃焼することは考えにくかった。
26	ガスコンロの五徳とフライパン	半年前に購入したガスコンロの五徳で新しく購入したフライパンを使用すると滑りやすく危険である。五徳とフライパンの裏面の滑りやすさを調べてほしい。	苦情品の五徳及びフライパンの裏面について、苦情同型品や参考品 3 銘柄を加えて滑りやすさをテストした結果、いずれも参考品に比べて特に滑りやすいと言えるものではなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
27	ガスこんろの五徳	ガスこんろの五徳の上でフライパンが滑って落ちそうになり、手をやけどした。五徳の滑りやすさを調べてほしい。	苦情品の五徳及びフライパンの裏面について滑りやすさをテストした結果、いずれも参考品に比べて滑りやすいものであった。今回の事故は、滑りやすい五徳と滑りやすいフライパン裏面との組み合わせが原因で起こったと考えられる。なお、苦情品のフライパンは、裏面状態が類似している参考品（製造者が同じ）と比べても滑りやすかったが、使用過程においてコーティングが剥がれて平滑な面になったためと考えられる。
28	電気ロースター	4年前に購入した電気ロースターのタイマーのつまみを回しても作動しない。原因を調べてほしい。	タイマーユニットの配線の被覆の溶損や端子の溶融の状態などから、苦情品は平型接続子が局部的に発熱したものと推察され、その原因としては端子の挿し込みが不完全であることや、端子部の酸化などにより、接触抵抗が大きかったことが考えられる。
29	電気ケトル	2年前に購入した電気ケトルが、電源が入らなくなり3回交換した。4台目も電源が入らず湯が沸かない。原因を調べてほしい。	電気ケトルの電源が入らなくなった原因は、電気ケトル本体底部の穴から蟻が内部に侵入し、接点に付着したことにより、接点が絶縁状態になったためと考えられた。
30	食器洗い乾燥機（ビルドインタイプ）	食器洗い乾燥機でフライパンを洗うと白い異物が付く。白い異物の成分を調べてほしい。	白い異物を分析したところ、ナトリウム、マグネシウム、アルミニウム、ケイ素、硫黄、フッ素、カリウム、カルシウムが検出され、洗剤及び水道水に由来する元素が析出したものであると推測された。
31	湯のみ茶わん	湯のみ茶わんから茶色い液体が染み出てきた。何が染み出てきたか調べてほしい。	茶色い液体は、苦情品の素地や表面から溶出された成分や、使用などにより苦情品表面や内部に入り込んだ食品等に由来する成分であると考えられた。なお、陶磁器は、食品衛生法において未使用時の状態で、鉛とカドミウムについて溶出基準を満たしていなければならないが、参考までにこの方法で調べたところ、基準を満たしていた。
32	グラス	2～3回使用したピンク色のグラスで赤ワインを飲んだところ、グラスの色が落ちているのに気づいた。落ちた色の成分について調べてほしい。	グラスの色は、食器洗い乾燥機により食器洗い機用洗剤を用いて洗浄したために色落ちしたものと考えられた。また、グラスの添付文書には食器洗浄機を使用しない旨の注意表示がされていた。食品衛生法による鉛・カドミウムの溶出を苦情同型品で調べたところ、グラスの内側は規格に適合しており、外側は規格の対象外であるが、規格に照らしてみると規格よりも溶出割合が少なかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
33	紙コップ	電子レンジ使用不可の表示に気づかず、紙コップにミネラルウォーターを入れて電子レンジで温めたところひどい臭いがした。何の臭いか、何か溶出していないか調べてほしい。	苦情品及び同型品にミネラルウォーターを入れて電子レンジで加熱した際の臭いについてモニターテストを行ったところ、いずれもわずかに臭いを感じるものの、強い不快臭はないという結果であった。また、苦情品は、内側にポリエチレンコートがされた紙コップであるが、食品衛生法のポリエチレン製の器具・容器包装にかかわる規格・基準に従って溶出試験を行ったところ、基準を満たしていた。
34	箸	箸の臭いが洗っても取れない。箸の安全性に問題がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品からは、主にトルエン、エチルベンゼン、キシレン、シクロヘキサノン、酢酸ブチルと推定される揮発性物質が検出された。これらの物質はいずれも臭いを有し、塗料の溶剤等に使用されているものであることから、ウレタン塗装の際に用いられたものが揮散せずに残留していたことが臭いの原因であると考えられた。トルエン、エチルベンゼン、キシレンに関しては、体質によっては目や喉に刺激等、健康に影響を及ぼす可能性もある物質である。その他、溶出物を調べたところ、脂肪酸エステル類が検出されたが、少量を経口摂取しても健康上影響はないと考えられた。
35	プラスチック容器	冷凍ご飯を入れたプラスチック容器を電子レンジに入れて加熱し、蓋を開けたら異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情同型品から発生する臭い成分を分析したところ、溶剤や塗料として使用されることがある複数の成分が検出された。相談者が感じた臭いは、これらの一部あるいはいくつかの混合臭であると推測された。しかし、モニターテストでは、発生する臭いは「やっと感知できる」程度で、不快であると感じたモニターはいなかった。
36	携帯用魔法瓶	購入した携帯用魔法瓶の飲み口を指で触ったところ、塗料が付着した。塗料が口に入ることも考えられるので、鉛等の有害金属が含まれていないか調べてほしい。	苦情同型品の塗膜とステンレス鋼について、鉛、アンチモンと銅の含有量を調べたところ、鉛、アンチモンは食品衛生法の規格基準を下回っており、銅についても相当量摂取しない限り健康への影響はないと考えられるレベルであった。
37	ステンレス魔法瓶	ステンレス魔法瓶の注いだ後の切れが悪く、お湯が手にかかりやけどをした。中栓とバネは魔法瓶の中に脱落していた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の蓋の側面には単品の成型不良と考えられる割れがあったことから、侵入した高温のお湯の熱がバネ押さえパッキンに加わるなどしたため、バネの力に耐えられず破損し、中栓が外れたものと推測された。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
38	携帯用魔法瓶	携帯魔法瓶に初めて熱湯を入れたら、蓋（中栓）が外れて破裂しやけどした。破裂した原因を調べてほしい。	苦情品は口金の外径が小さく中栓との接触範囲が狭いことから、熱湯からの蒸気圧に中栓が耐えることができず、熱湯が噴出したものと考えられる。なお、苦情同型品では、同様の現象が再現されなかった。
39	土鍋	購入した土鍋が3回目の使用で調理中に突然割れ、コンロに落ちた汁が飛びやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は土鍋の底面にひびが入っており、その状態で使用を繰り返すことでひびが進展し、取り扱いの中で力が加わったために破損に至ったと推測される。
40	ガラス製の鍋蓋	昨年購入した蒸し器のガラス製の鍋蓋が使用中粉々に割れた。原因を調べてほしい。	熱衝撃試験、衝撃試験ともに苦情同型品、参考品は割れることはなかったこと、苦情品の破断した破片にはガラス内部の異物による破損や表面の傷の伸張による破損時などに生じる破壊起点がなかったこと、苦情品の燃焼痕付近の枠に残っていた破片には破壊起点があったことから、コンロのバーナー等でガラス蓋のステンレス製の枠が部分的に熱せられ、破壊が起こったものと推測された。
41	ガラス製の鍋蓋	ガラス製の鍋蓋のつまみが取れて蓋が落下した。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のつまみのボルトは、使用中の荷重などにより、亀裂が発生し、腐食を伴いながら亀裂が成長して折損に至ったと推測される。また、異種金属の接触がこれらの腐食を加速させた可能性も考えられた。
42	フライパン	1年程前に購入し使用していた、ふっ素樹脂加工のフライパンの底面と側面の接続部分が、輪状に穴が開いてきた。原因を調べてほしい。	苦情品は、ふっ素コート耐熱温度(260℃)以上に加熱され、急激な温度変化による応力が繰り返し加わったために輪状に割れたものと考えられる。
43	フライパン	銅製のフライパンを購入し、2回目の使用で内部から金属が溶け出たような跡ができた。溶出したものを調べてほしい。	苦情品の盛り上がり部分から、内側表面に施されているメッキと同じ成分のスズが検出されたが、食品衛生法の規格基準内であった。スズは融点比較的低い金属で、中火で調理した際に融点を超えたため融け、木べらでこすったことにより凹凸になったものと考えられた。低温で使用する限りはスズが融け出すことはなく、使用上問題ないと考えられるが、苦情同型品に付属の取扱説明書には日本語での説明がなかった。
44	フライパン	購入後に取っ手を取り付けるタイプのフライパンを使用したところ、取っ手が緩んで傾き、落ちた調理物に触れてやけどをした。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の取っ手のインサートナット周辺が高温にさらされたため、使用中に取っ手に加わる荷重により取っ手がインサートナットを残して抜ける方向に移動し、その後、取っ手と取っ手取り付け部に隙間ができてガタツキが発生し、取っ手を持ち上げた際にフライパン本体が傾いてしまったものと推定された。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
45	キッチンバサミ	キッチンバサミの片側を手で持つと外れて落ちるため危険な思いをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品を含めて、この種の外せるハサミは閉じた状態にして移動させればジョイント部が脱落することはないと言える。また、開いたまま移動させると、条件によってはジョイント部が脱落することがあるので注意が必要であるが、苦情同型品にはこの旨の注意表示がなかった。
46	セラミック製の包丁	購入して2カ月ほどでセラミック製の包丁が刃こぼれし、新品に交換してもらった。それも2カ月後に刃こぼれしたため、研ぎ直しをしてもらい使い続けていたところ、再び刃こぼれした。危険なので強度が不足していないか調べてほしい。	セラミック製の包丁は金属製の包丁と比べ小さな力で破損に至り、苦情品の破損箇所となる刃の部分は、局所的な力を加えた場合、刃の厚さが薄いことにより、同じセラミック製の参考品よりも小さな力で破損に至ることが確認された。しかし、セラミック製の包丁の強度は刃の部分の厚さや形状に大きく左右されると考えられ、苦情同型品の強度が特に弱いとは言えなかった。
47	浄水器（ビルトイン型）	ビルトイン型の浄水器の中間部分から水があふれ出た。原因を調べてほしい。	苦情品の本体表示には、12カ月ごとに交換することが記載されているが、浄水器は使用の目安である期間が過ぎても通水ができるため、使用される可能性は高い。苦情品は長期にわたって上下ケースの接合部の溝に、応力がかかることで生じた亀裂が原因で水があふれ出たと考えられた。
48	ウォーターサーバー	ウォーターサーバーの温水レバーが取れたためやけどをした。レバーが取れた原因を調べてほしい。また、表示にあるバナジウムの含有量も調べてほしい。	今回の事故は、チャイルドロックを完全にはつままない状態で温水レバーを過度に押し込んだことが原因で起こった可能性が高いと考えられる。また、専用の水ボトルのバナジウム含有量を分析した結果、苦情品の含有量は表示とほとんど変わらなかったが、栄養表示基準に従った表示方法ではなかった。
49	IH クッキングヒーター用汚れ防止マット	IH クッキングヒーターのトッププレート上に汚れ防止マットを置き、鍋を使用していたところ、マットが発火した。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。	事故時の使用状況を模したテストではマットの発火は再現しなかったが、マットを使用するとIHクッキングヒーターの温度検知機能に支障をきたすこと、マットに汚れが付着しているときに高い出力で空だきをする場合があること、さらに、IHクッキングヒーターの取扱説明書にも汚れ防止マットの使用は禁止していることから、IHクッキングヒーターで当該商品を使用することは好ましくないと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
50	洗濯乾燥機	節水型の洗濯乾燥機で洗濯した物を水につけたら泡が出て白く濁った。白く濁る原因を調べてほしい。	相談者から提供されたガーゼハンカチとタオルを、温水ですすいだところ、微細な気泡が無数に発生して白濁し、その後、水面には縞模様やムース状の泡が残った。すすぎ液中の界面活性剤の量を調べたところ、微量の陰イオン界面活性剤と非イオン界面活性剤が検出されたが、洗濯した後の衣類に残る洗剤成分は微量で、洗濯したものの使用による人体への悪影響はないものと考えられる。
51	布団干し	布団干しの金属部分で指を切り、同じ箇所でも布団の側地も破れてしまった。危険かどうか調べてほしい。	苦情品には 1mm 程度のバリがあり、布団の破損状況から、その部位に布団が引っかかり破れたものと考えられる。また、その部位をシャープエッジテスターで調べたところ、指を切る可能性があった。さらに、申し出箇所以外の金具にもバリや鋭利と判定された箇所があり、バリ取りなどの仕上げ加工が不十分であった。
52	スチームアイロン	ワイシャツの袖口にスチームアイロンをかけたところ滑りが悪く、生地に黒い汚れが付着した。原因を調べてほしい。	苦情品のかけ面とワイシャツに付着していた汚れは同じものであったことから、ワイシャツが黒くなった原因は外部から付着したかけ面の汚れが移ったものと考えられる。
53	電気掃除機	掃除機のサイクロン部分に焦げ跡が 2 カ所あり、うち 1 カ所は穴が開いていた。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品について実使用テストや耐久テストを行ったが、サイクロン部分の最高温度は室温に比べて数度高くなる程度で焦げは生じなかった。苦情品は何らかの燃焼物や熱源などを吸い込んで焦げた可能性が考えられる。
54	電気掃除機	近くの電気店で約 3 年前に購入した電気掃除機の吸引力が、最近になり極端に落ちた。吸引力に問題がないか調べてほしい。	苦情品は弱・強運転とも吸引力の低下が確認された。吸引力の低下の原因としては、苦情品の経年使用、また、それによる HEPA フィルター（通常使用者が手入れできない）のほこりや汚れの付着、モーターの回転数の低下など、複合的な要因が考えられたが、明確な原因の特定には至らなかった。
55	掃除機用ノズル	隙間を掃除する掃除機用ノズルを購入し、電気掃除機に取り付けて使用したところ、ノズルの先が家具に吸い付き電気掃除機が壊れた。掃除機用ノズルに問題がないか調べてほしい。	参考品の掃除機を用いて再現テストを行った結果、掃除機を強モードで動作させると、ノズルが板に密着して吸い込み口を塞ぐ状態になった。その状態で長時間使うとモーターの過熱等により、故障のおそれがあった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
56	ハンドクリーナー	ハンドクリーナーが急に停止したので、本体から出ているコードの根元をつまむと火花が出て指にやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	使用に伴う屈曲の繰り返しなどで断線して動作が停止し、根元の樹脂スリーブをつまんだときに内部の導体が接触不良を起こして、火花が出たと考えられる。しかし、苦情品は既に生産終了のため同型品の入手が不可能であったことから、電源コード及び樹脂スリーブが断線しやすい構造なのかを検証することができなかった。
57	スチームクリーナー	スチームクリーナーに取り付けたアタッチメントが購入後 3 回目の使用で外せなくなった。原因を調べてほしい。	使用中の温度が高い状態でかみ合い部品が膨張することでネジ部に非常に僅かな緩みが生じ、その状態で締め直すと、ネジ部が冷めてかみ合い部品が収縮して元の大きさになったときに強固に固定され外れなくなったと考えられる。また、かみ合い部品の外歯に施された面取りにより、取り外そうとする力が伝わりにくかったことや、ホース側のネジ山にずれがあるために、強めに締め付けた際に局所的に力が加わったことも外せなくなった要因と考えられる。
58	トイレ用合成洗剤	トイレ用合成洗剤を使用した後、トイレの床に置いていたら、垂れた液で床が変色した。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者宅と同じ銘柄の床材に同型品を滴下したところ、液溜まりができた箇所が黄色っぽく着色していき、色もだんだんと濃くなり、水拭きしても、黄色いシミが残ることが確認された。同型品の表示を調べたところ、床等に付着した場合にはすぐに拭き取ることや、床材等の材質によってはシミになることがある、といった注意表示はみられなかった。
59	洗濯用液体洗剤 (詰め替え用)	スーパーの袋に入っていた詰め替え用の洗濯用液体洗剤の容器が破れていたため、漏れた洗剤によりスーパーの袋の印刷文字が床に移った。詰め替え用の袋の強度に問題がないか調べてほしい。	苦情品の容器包装には小さな V 字状の傷があり、表側から局部的に力が加わったことで裏側まで達する傷が生じたと考えられた。JIS 規格を参考に、パッケージフィルム突き刺し強さを調べたところ、苦情同型品と 2 種類の参考品の間には差異はなく、苦情品のパッケージの強度に特に問題があるとは考えられなかった。
60	冷温風扇	購入した冷温風扇が広告にあるような冷たい風にならない。また、臭いで気分が悪くなった。吹き出し温度と臭いの原因を調べてほしい。	32℃の環境下における苦情品の吹き出し口の冷風の温度は、吸い込み口の空気の温度より低くなることが確認された。しかし、高温多湿の環境下では「冷たくない」「生暖かい」と感じ「冷たい」と感じたモニターはいなかった。高温多湿の環境下では冷却効果の期待できない商品と言える。また、臭いは「やっと感知できる」程度の弱い臭いであり、不快であると感じたモニターはいなかった。



SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
61	空気清浄機	車内で使用できる空気清浄機を使用していたが、表示のオゾン濃度を超えていないか調べてほしい。	相談者の使用方法に準じて苦情品を車内で使用した場合のオゾン濃度は、運転者の口元付近では安全上問題となる濃度にはならないと考えられたが、苦情品の吹出口直前 5cm では、製品仕様の表示「発生オゾン濃度 0.05ppm 以下」を超えるものであった。
62	イオン発生機	イオン発生機の吹き出し口から黒いほこりのようなものが出てきた。原因を調べてほしい。	苦情品の吹き出し口からほこりが出た原因は、フィルターを透過した微細なほこりが、ファンの羽の部分に付着、堆積し、ファンの回転運動により剥離したものが吹き出し口から飛散したと考えられる。苦情品は空気清浄機のように空気中のほこりや花粉等の除去を目的とした機器ではないものの、今回のようなほこりの飛散状況は問題があると考えられた。
63	電気あんか	電気あんかの外カバー、内カバーが焦げた。危険なので焦げた原因を調べてほしい。	苦情品に変形させる力が加わることで内部のヒータ線に折れ曲がりや重なりができ、局部的に高温になることで、ヒータ線を覆うポリエステルのシートから外カバーまでが、熱により変色したものと考えられた。取扱説明書には折りたたんだ状態で使用しない旨の記載があるが、就寝中には意図せず本体を折り曲げたり変形させてしまう可能性があると考えられる。
64	電気あんか(充電式)	保温剤として液体を使用した電気あんかを充電しながら布団の中で使用したところ、夜中にあんかの中の液体が漏れて足にやけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	再現テストの結果から、苦情品はサーモスタットが正常に作動していないため、膨張し続けることがわかった。また、苦情品は使用に伴い、本体の表面を覆う布の外周縫製部がほつれて、中の白いポリ塩化ビニルの袋がむき出しになった部分があったため、布団や足などの荷重が加わったときの内圧上昇に耐えられず、破裂に至ったものと推測される。
65	電気ストーブ	電気ストーブから煙と炎が出て、底の一部が焦げ落ちた。危険なので調べてほしい。	ヒータ配線と回路基板のハンダ接続部において、電力の集中による異常過熱が発生して、ハンダ接続部が溶融し断線状態となり、さらに、断線した部位での再接触によるスパークが繰り返し発生し、樹脂製のヒータユニットに着火したもので、製造時における基板への配線接続の不良が原因であると考えられる。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
66	電気カーペット	電気カーペットのコントローラーから発煙し、カーペットの一部が焦げた。発煙した原因を調べてほしい。	コントローラーが発煙した原因は、暖面切替スイッチが中間位置に固定され接点が狭くなったところに、長期間の使用過程で内部に侵入したほこりなどが介在して接触不良による異常発熱がおこり、接点周辺部が焼損したためと考えられる。なお、カーペットの表面の変色は、接着剤の成分がヒータ線の熱により分解して表面に浸透した痕跡と考えられ、焦げた痕跡ではなかった。
67	こたつ専用電源コード	2、3年使用したこたつ専用の電源コードのスイッチを「切」にしても電源が切れない。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のスイッチが切り替わらなくなったのは、ばねの力が部品同士の摩擦抵抗に負けてしまっているためと考えられる。
68	石油ストーブ	石油ストーブの芯調節つまみが回しにくいので消火しにくい。危険なので原因を調べてほしい。	苦情品は、消火は可能であったが、芯調節つまみが重く引っかかりが確認された。この引っかかりは、芯先端及び芯調節器内面、内部の円筒、芯ホルダーに付着物が見られたことから、芯案内筒と芯調節器の隙間が部分的に狭くなるなどし、芯が滑らかに上下できないことによるものと考えられた。
69	下駄箱	2年前に購入した下駄箱に、新品の革靴を2カ月間保管したところ、革の表面がぼろぼろになった。下駄箱に問題がないか調べてほしい。	苦情品に保管されていた靴は、足の当たる内底の生地に剥がれが見られた。内底はエステル系ポリウレタンを主体としたもので、加水分解性があるため、経年劣化によりぼろぼろになることがある。苦情品から検出された成分は、エステル系ポリウレタンを促進させる主な原因としては挙げられていないため、靴がぼろぼろになったこととの関連性は低いと考えられた。
70	ガラステーブル	1年前に購入したガラステーブルに亀裂が入った。亀裂が入った原因を調べてほしい。	苦情品の破壊起点はガラスの外縁部で、外部からの衝撃による破損時に生じる特徴が見られたが、何により衝撃を受けたかは不明である。
71	椅子	2年前に購入した組み立て椅子の4脚中3脚が背もたれの接合部分から折れた。強度に問題がないか調べてほしい。	苦情品は背もたれの接合部分が破損して原形を留めていなかったため、強度について調べることはできなかった。破損原因としては、接着不良、経時劣化、使用方法などが考えられるが、特定できなかった。なお、苦情同型品について強度試験や再現テストなどを行った結果、通常の使用方法では苦情品のような接着の剥がれや破損は生じず、強度に問題はなかった。