

2009年度 商品テスト（苦情処理テスト）の概要

SNO	テーマ	目的	テスト結果の概要
1	健康食品	健康食品（アミノ酸サプリメント）の錠剤表面に黄色い粉状のものが付着していた。カビのようであるが、黄色い粉が何か調べてほしい。	苦情品の錠剤表面に付着した異物の顕微鏡観察を行った。その結果、菌糸と胞子が確認されたことからカビであった。ボトルは密封されていたことから、流通段階での混入は考えにくく、製造段階での衛生管理に問題があったと考えられた。
2	健康食品	グルコサミンを含む健康食品を食べた日に、全身にひどい湿疹が現れた。ジクロフェナクナトリウムを含有する鎮痛剤によるアレルギー反応と同様の症状であったので、同じ成分が含有されていないか調べてほしい。	苦情品の錠剤に鎮痛剤の有効成分ジクロフェナクナトリウムが含まれていないか調べたところ、検出されなかった。
3	卓上型IHクッキングヒーター	卓上型IHクッキングヒーターで浅鍋を利用して焼肉等の料理をしていたところ、トッププレートに亀裂が入り、破片が散乱した。トッププレートに亀裂が入った原因を調べてほしい。	苦情品の外観調査及び、苦情同型品の打撃による破壊試験結果から、苦情品の破損はトッププレートへの打撃によるものとは考えにくい。実際に事故時と同じ調理を行ったり、空だき運転による急加熱試験等を行ったがトッププレートに破損は再現されず、原因の特定はできなかった。なお、苦情同型品については、電気用品安全法に定められているトッププレートの強度に問題はなかった。
4	電気炊飯ジャー	4年前に購入した電気炊飯ジャーの蓋を開けるボタンが熱で変形し、蓋が閉まらなくなった。原因を調べてほしい。	フックボタンの耐熱温度（熱変形開始温度）は、実際にフックボタンが受ける温度を超えており、さらに、50回の実使用テストを行ったが、フックボタンに熱変形は生じなかったことから、熱変形した原因は特定できなかった。
5	電気グリルなべ	電気グリルなべで調理中になべ底から火が出た。危険なので原因を調べてほしい。	苦情品は電源コードの接続子において、製造時の圧着加工（カシメ）が不適切であったこと、また、接合部に料理汁などが付着したことにより徐々に腐食し、異常発熱で発火したと考えられる。
6	電子レンジ	電子レンジで冷凍の鶏肉を解凍したところ、電子レンジ内部が発火し、慌ててコンセントを抜いた。発火した原因を調べてほしい。	苦情品が発火した原因は、経年使用によって電波の出口カバー付近に付着した食品カスや油分などが加熱されて異常発熱して発火・発煙し、焼損に至った可能性が考えられた。また発火・発煙後に、苦情品の庫内が空の状態再度動作させたことによって電波の出口カバー周辺部の焼損が拡大したものと考えられる。
7	フライパンのふた	フライパンに付属したガラス製のふたが、調理中に突然大きな音とともにふたのつまみが上に飛び、ガラスが粉々に飛び散った。フライパンのふたの品質に問題がないか調べてほしい。	ふたは表示どおり強化ガラスで、熱衝撃試験（温度差120℃）を行ったところ、ひび及び割れは生じなかった。つまみを取り付ける部品である座金や座板の一部に変形や欠け、つまみの取り付け穴の一部に傷がみられたものもあったが、繰り返し使用テストではガラスが割れることはなかった。従って、苦情同型品については、ふたの品質に問題は認められなかった。
8	圧力鍋	1年半前に購入した圧力鍋の取っ手の樹脂が焦げているのに気づき、販売店で新しい取っ手に交換した。その後、約1カ月の間に数回使用したところ、取っ手が焦げていた。調理時は、鍋底から炎がはみ出るような使用はしていないので、問題はないか原因を調べてほしい。	苦情品に生じていた焦げは直火が当たることによって再現することが分かった。今回のテストからも分かるように、室内の照明下では炎の青火部分は見えにくくなるため、取っ手等に実際に直火が当たっていても、直火が当たっていないように見えた可能性が高い。苦情品は、ガスコンロで使用した際に取っ手等に直火が当たり、焦げが生じたものと考えられる。
9	片手鍋	マーブル模様をしたふっ素樹脂加工の片手鍋を購入し半年位使用していたところ、鍋底に白い斑点が発生し洗っても落ちなくなった。鍋底の白い斑点が何か調べてほしい。	苦情品の白い斑点は、使用を重ねていくうちに、食材由来する塩素などがふっ素樹脂塗膜のピンホール等を通して徐々に基材であるアルミニウム合金を腐食させ、析出してきた水酸化アルミニウムであると考えられた。アルミニウムは微量摂取したとしても安全上問題はないと考えられるが、塗膜には既にそのような部分が無数に存在し、今後も析出し続けることが考えられるため、使用しない方が良いと考えられた。
10	片手鍋	片手鍋の取っ手が折れて、熱湯がかかりやけどした。取っ手が折れた原因を調べてほしい。	取っ手の破断部周辺や遮熱板の内部に膨らみや炭化等がみられたことから、長年の使用過程で鍋底からはみ出すような大きめの炎で使用することがあったため、樹脂が劣化し破断したのと考えられる。
11	スライサー	初めて使用したスライサーできゅうりをスライスしていたら、右手人差し指を怪我した。構造上問題がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品のスライス部の隙間は参考品に比べて特に大きいということはなかった。また、参考品に比べて大きくたわむことはなかった。きゅうりを使ったモニターテストでは問題があるという結果ではなかった。以上、スライス部の構造調査やモニターテストの結果から、苦情品は危険な構造とはいえない。

SNO	テーマ	目的	テスト結果の概要
12	スライサー	初めて使用したスライサーできゅうりをスライスしていたら、右手人差し指を3針縫うけがをした。構造上問題がないか調べてほしい。	スライス部の刃とプレートとの隙間が大き過ぎたり、スライス時にプレートがたわみ過ぎたりすると危険性が高くなると考えられる。苦情品や苦情同型品は薄切り用のスライサーを最も厚くなる位置に調整して使用すると、スライス部の隙間が大きめであることに加え、スライス時のたわみも大きいことから、使用時にはさらに隙間が大きくなり、構造上やや問題と考えられた。
13	スライサー	スライサーを購入した日に、きゅうりをスライスしたら指に大けがをした。構造上、問題がないか調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品は、厚さ調整ダイヤルが特に回転しやすいくということではなかったが、刃部手前のプレート中央のたわみが参考品に比べて3倍以上大きいことがわかった。たわみが大きいものは、スライス中にそのたわみの分だけ野菜が厚くスライスされるため、思ったよりも野菜が早く小さくなって、手指が刃に近づきやすくなり危険である。苦情品及び苦情同型品は、構造上、やや問題があると考えられる。
14	アルカリイオン水ができるというポトル	水道水がアルカリイオン水に変わるというポトルを購入した。アルカリイオン水に変わっているか調べてほしい。	苦情品はマグネシウムが微量溶解することにより、使用開始より最初の2回のみ水道水のpHが9.0以上に上昇したが、電気分解で生成される医療機器の「アルカリイオン水（アルカリ性電解水、pH 9.0以上）」とは異なるものであった。また、販売者用カタログ及びインターネット上の販売サイトには、医療機器と同様の効果が得られるとの表示、広告等があり、薬事法に抵触するおそれがあった。
15	アルミ製水筒	アルミニウム製の水筒の内側がエポキシ樹脂コーティングである。繰り返し使用するものであるため、ビスフェノールAが溶出するおそれがあるのではないかと。ビスフェノールAが溶出していないか調べてほしい。	エポキシ樹脂を使用した苦情品からのビスフェノールAの溶出濃度は、日本製罐協会のガイドライン（0.005ppm）を下回る極めて低いレベルであった。また、苦情品からのビスフェノールAの溶出は、通常使用の範囲内であれば、特に問題がない量である。
16	魔法びん	5年前にもらった魔法びんに氷を入れた瞬間、中びん(ガラス製)が破損した。破損した原因を調べてほしい。	ガラス製魔法びんは、中びんの内びんと外びんの間が真空になっているため、常に大気の影響を受ける。内びんに衝撃が加わると、真空が瞬間的に抜けるため大きな音と共に破裂状態になることが知られている。苦情品の中びんは、参考品に比べると厚さが薄かったものの、JISや全国魔法瓶工業組合の基準を満たす強度を有していたと推察されるが、氷を入れた際の衝撃で破裂に至ったものと思われる。
17	鍋敷き	熱い鍋を表面に絵柄が付いた鍋敷きに載せたところ鍋底に貼り付いた。それに気づかずに電熱器に載せてしまったため、焦げて室内に煙が充満した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品の鍋敷きは、相談者使用の鍋と同じ材質であるほうろ鍋のほか、ステンレス製、アルミニウム製の鍋でも鍋が熱くなると鍋底に貼りつくことが確認された。苦情同型品の鍋敷きは60℃以上になると表面の塗料に粘りが生じ、塗料の耐熱性が不足していることから、鍋敷きとしては不適当である。なお、相談者使用と同様の口径、底面直径の鍋を載せた場合に、苦情同型品の鍋敷きは角度によって見えないことがあった。
18	子ども用フォーク	子ども用のメラミン樹脂製フォークを使用していたら、フォーク中央部のくし2本が折れた。強度に問題がないか調べてほしい。	苦情品の破断部の観察結果から、フォーク部先端の表側から裏側に向けて力が加わり破断したと考えられる。苦情同型品は、フォーク部の強度試験結果及び、モニターテスト結果から強度に問題はみられなかった。このことから、苦情品は何らかの強い力が加わることでフォーク部が破断に至ったと考えられる。
19	スチームクリーナー（スタンド式）	モップとして使えるスタンド式のスチームクリーナーを購入し、初めて使用したらフローリングの床が白くなった。フローリングの床が変色した原因を調べてほしい。	苦情品の水分や熱の影響でフローリングのワックスが白く変色したのと考えられた。このほか、相談者宅ではワックスの使用が不明なことからフローリング表面に塗装されるコート剤が変色した可能性もある。
20	電気こたつ	購入後長い年数使用した電気こたつのヒーターが加熱し、ヒーター取り付け板が焦げた。焦げた原因を調べてほしい。	2つあるヒーターのうち、片側だけが正常に作動し、作動しないヒーターは内部で断線していた。作動するヒーターの裏側の鋼板及び、配線に変色がみられたが、電気用品安全法に定める各部の平常温度上昇試験では、苦情品を取り付けたやぐらの温度は基準値以内で問題は認められなかった。
21	オイルヒーター	低温、高温の調整ができるオイルヒーターを購入し、寝室で使用していた。高温で使用し始めた頃から、のどや鼻の調子が悪くなった。オイルヒーターから化学物質が発生していないか調べてほしい。	オイルヒーターを高温で運転させても、発生する成分は室内濃度指針値と比較して問題となる濃度ではなかったが、極めて微量ではあるもののトルエン、エチルベンゼン等の刺激性のある物質の発生が伺えた。

SNO	テーマ	目的	テスト結果の概要
22	エアコン	オゾンを利用したエアコンを購入したがにおいが強く、喉の痛みが続くので、エアコンのオゾン濃度を調べてほしい。	エアコンから排出されるオゾン濃度に関する基準はないが、空気清浄機のJIS規格では、吹出口から5 cm離れた位置のオゾン濃度の上限値を0.05 ppmとしている。苦情品はこれ以下であり、さらに、部屋の中心ではオゾン濃度が上昇することはなかったことから、安全上問題のないレベルであると考えられた。なお、オゾンは非常に低い濃度（0.01 ppm程度）でもにおいを感じる物質であるため、場所によっては、においを感じることもあると考えられた。
23	加湿器	加湿器により8カ月の女兒が手に2度のやけどを負った。加湿器に問題がないか調べてほしい。	当該製品は、スチーム式の加湿器で蒸気吹出口は高温になる構造のものであり、幼児の手が届くところで使用していたことが原因と考えられる。
24	枕	ウレタンフォームの枕を購入し、干してから使用したところ、消毒臭と目に痛みを感じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品を加温して発生したにおいを捕集して分析した結果、トルエンやエチルベンゼン、キシレン、1,2-ジクロロエタン、1,2-ジクロロベンゼンなど9成分の発生が確認された。これらの成分のほとんどが目や気道、皮膚への刺激性が知られている成分であり、使用は避けた方がよい。
25	椅子	椅子を使用中に突然前のめりになり転倒し、左手首を骨折した。椅子を見ると支柱から座面が外れていた。支柱から座面が外れた原因を調べてほしい。	苦情品は、座面を1箇所支持していること、また、そこがプレス加工で大きく曲げられ応力が集中しやすい構造のため、使用中の荷重によってひび割れが生じ徐々に進行し、破断に至ったものと考えられた。
26	ふとん圧縮袋	ふとん圧縮袋を購入したが掃除機で吸引しても圧縮できない。圧縮できない原因を調べてほしい。	苦情品と苦情同型品でふとん圧縮の再現試験を行った。その結果、苦情同型品は圧縮状態を保つことができたが、苦情品では圧縮状態が保てなかった。そこで、気密性に関係する部分の外観調査を行った結果、ファスナーとビニールの袋部分には差異が認められなかったが、苦情品のバルブ受けには割れが見られ、ここから空気が入ってしまうため圧縮状態を保つことができないと考えられた。なお、苦情同型品でバルブを強く締め込む操作を繰り返し行ったが、割れは再現しなかった。
27	書棚	組み立て式の書棚の棚が外れたため、花瓶と床材に傷がついた。危険なので棚が外れた原因を調べてほしい。	苦情同型品で各棚に棚の最大荷重(30kg)を加えると、棚のたわみや棚と支持部の引っかかりが浅くなる等を生じたが、棚板固定用のボルトのねじ込み穴が破損したり、棚が落下することもなかったことから、原因を特定できなかった。なお、表示されている棚の最大荷重は30kgであるが、実際にA4判の雑誌を並べると37kgになり、製品の最大荷重以上で使用されることが十分考えられること、また、事故同型品は棚板のたわみが大きいことから、改善が望まれる。
28	腰掛け	子供が普段使用していた腰掛けに乗ったから、突然転倒しけがをした。腰掛けに問題がないか調べてほしい。	苦情品は本体重量が軽く、座面の縁(脚と脚の間)に力が加わると、2kgの小さい荷重でも座面が傾きやすい構造であることから、被害者が座面の縁に足を掛けたため苦情品が傾き、バランスを崩して転倒したのと考えられる。
29	子ども用シート	大人用の椅子に子ども用シートを取り付けて使用していたら、倒れてけがをした。危険なので商品に問題がないか調べてほしい。	大人用の椅子に子ども用シートを取り付けた状態は、椅子単体で使用するときよりも重心が高くなるため、後ろ向きに転倒しやすいことがわかった。しかし、被害者が体を少し動かした程度では後ろ向きに転倒するとは考えにくいこと、また事故状況が不明なことから転倒した原因は特定できなかった。
30	ゴム手袋	天然ゴム手袋を使用してシャンプーを泡立てたところ、手袋が変色し、異臭で吐き気や頭痛等がおきた。異臭及び変色した原因を調べてほしい。	同型品のゴム手袋に苦情品(シャンプー)を塗布し、モニターテストを実施した結果、ラベンダー等の香料のにおいがするものの異臭はしなかった。しかし、ゴム手袋は、薄いグリーンから茶褐色に変色した。苦情品(シャンプー)の残量が極めて少量で、同型品が販売されていないことから、詳細な原因究明までは至らなかった。
31	家庭用除湿剤	1カ月程前から除湿剤を押し入れの中で使用していたところ、中身が漏れてふとんなどにしみが付いた。容器の底を確認したところひびが入っていたので、容器の強度に問題がないか調べてほしい。	購入した苦情同型品の中には、すでにひび割れたものがあったことから、苦情品も購入当初からひび割れていたことが考えられる。また、底部角面を下にした落下試験において、容器がひび割れたことから、流通・販売等の取り扱いの過程で受けた衝撃などにより、ひび割れが発生したと推察され、容器強度の改善が望まれる。
32	投込み湯沸器	ネット通販で投込み湯沸器を購入したが、風呂で使うには安全対策が不十分なようで、感電ややけどが心配で使用できない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品は電気用品の技術基準に適合していた。取扱説明書や本体等に安全に関する注意表示や警告表示はされているので、正しく使用すれば感電ややけどの危険性はない。しかし、製造業者や販売業者のホームページでは安全に関する表示が不十分で、購入前に正しい情報を得ることは困難であった。

SNO	テーマ	目的	テスト結果の概要
33	ブラジャー	シリコン製の粘着力と通気性があるというパッドのみのブラジャーを半日装着していたら肌が赤くかぶれた。ブラジャーの通気性などについて調べてほしい。	苦情同型品は布製のものに比べ著しく透湿度が低く、汗をかいて蒸れたりするとかぶれの原因となる場合があると考えられた。また、苦情品・苦情同型品の「通気性抜群」、「敏感肌でも安心」等の表示は問題であると考えられた。なお、苦情同型品の樹脂部分からは、明らかなアレルギー原因物質は検出できなかった。
34	子ども用運動靴	3歳の子どもの運動靴を履かせていたところ痛がった。靴擦れかと思ったが右のかかとの内側に突起が出ていた。運動靴に問題がないか調べてほしい。	苦情品は左右ともかかとを踏みつけて履いていた形跡は確認できなかった。苦情品のかかと部の突起は、かかと部内部の芯（プラスチック）が内側に変形したことによるものであった。また、別途購入した苦情同型品においても一部、芯（プラスチック）の変形が確認されたことから、製造時の品質管理の徹底が必要と思われる。
35	サンダル	塩化ビニル製の透明なサンダルを白いベランダに半日置いていたら、サンダルの底の形に変色し、こすっても落ちない。変色した原因を調べてほしい。	ベランダが変色した原因は、苦情品が透明であったことから、直射日光の紫外線がサンダルのベルト部等を透過する際、光学的作用（レンズの集光等）によって局部的に強くなったため、ベランダの表面を変色させたものと推測される。このため、サンダルに色をつけるなど、光学的な作用が生じないように改善が望まれる。
36	杖	使用していた杖が折れて転倒し肋骨を骨折した。杖が折れた原因を調べてほしい。	苦情品は、事故時に大きな荷重が加わって最上位の調節穴側から引っ張り破断したものと考えられる。しかし、苦情同型品は通常の使用であれば強度に問題はなかったことから、苦情品が折れた原因は不明であった。なお、参考品を用いて、倒れた杖に横方向から荷重が加わったことを想定した試験を行ったところ、苦情品と同様の箇所で破損し、内面の傷の付き具合が似ていた。
37	乳児用ミトン	乳児用ミトンを購入し、4か月の子どもの手にミトンをつけ寝かせた。翌朝、左手首のミトンが手の甲までずれあがって、ゴムのあたっていたところに水ぶくれができた。他の商品に比べてゴムの締め付けが強くないか調べてほしい。	苦情品のロゴムの内周寸法は、同月齢の乳児の標準的な手くび囲よりも小さく、またロゴム部の接触圧は、参考品よりも著しく高かった。苦情品が接触圧の高い状態で同じ位置に留まった場合、皮膚に何らかの影響を与えることがありと考えられた。
38	カラーコンタクトレンズ	カラーコンタクトレンズを使用していたところ左目が腫れ、角膜上皮剥離との診断を受けた。カラーコンタクトレンズに問題がなかったか調べてほしい。	苦情同型品の切断面を観察した結果、色素は眼に装着する面に塗布されていることが分かった。また、苦情品と苦情同型品の容器に「高度管理医療機器」という表示がされていたが承認が得られていないものであった。さらに苦情同型品を用いて細胞毒性試験を行った結果、苦情同型品には細胞毒性が認められ、装着すると眼粘膜に刺激を与えるおそれがあった。
39	化粧品	高額な化粧品を勧められ1週間使用したら顔がはれた。成分に問題がないか調べてほしい。	症状から皮膚障害としてよくある強い酸性、もしくはアルカリ性の薬剤による影響を考えた。しかし、苦情品3銘柄は、いずれも弱酸性あるいは微酸性であり、これらが原因で皮膚障害が起こる可能性は低いと考えられる。ただし、苦情品には、アレルギーを発症することが知られているブチレングリコール（BG）やプロピレングリコール（PG）等の有機溶剤や植物由来のエキス等の成分が多種表示されていたため、これらの成分の一つもしくは複数によりアレルギー症状が出た可能性が考えられる。
40	化粧品	アトピー体質であるが、通信販売で購入した化粧品を使用したところ、肌が白くつやつやになった。ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品（洗顔料、化粧水、クリーム）のうち、長時間肌に付着すると考えられる化粧水とクリームについて、作用が強く、これまでに検出例のある成分を中心に、ジプロピオン酸ベタメタゾン、フルオシノニド、プロピオン酸クロバタゾール、プロピオン酸ベクロメタゾン、吉草酸ベタメタゾンの5種類のステロイドが含まれていないかを調べたが、検出されなかった。
41	化粧クリーム	ステロイドが入っていないがアトピーに効くといわれ塗っていたところ、効き目が強すぎて心配である。塗るのをやめると赤みやかゆみができる。ステロイドが含まれていないか調べてほしい。	苦情品について11成分のステロイドを調べたが、いずれも検出されなかった。
42	ヘナ配合の白髪染め	ヘナ配合の白髪染めを使用したら頭皮がかぶれた。ヘナなのに黒く染まるので酸化染料が配合されていないか調べてほしい。	苦情品について酸化染料が配合されていないかを調べたところ、アレルギーの原因となり得る酸化染料のp-フェニレンジアミンが1.7%含まれていた。また、苦情品には「医薬部外品」の表示がなかったため、薬事法に抵触するおそれがあった。
43	デンタルフロス	デンタルフロスを使用した後に苦味と舌にしびれを感じたので、デンタルフロスからの溶出物を調べてほしい。	食品衛生法の「合成樹脂製の器具又は容器包装の規格基準」に準じて溶出試験を行ったところ、規格基準に適合していた。また、モニターにより、苦情品の味、口内の刺激等を調べたところ、苦味、刺激を感じたと回答したモニターはいなかった。

SNO	テーマ	目的	テスト結果の概要
44	電気かみそり	電気かみそりが充電中に過熱し、洗面台が溶けてしまった。過熱した原因を調べてほしい。	電気かみそり本体が過熱した原因は内蔵充電電池が液漏れを起こし、漏れた電解液によって基板上の素子に短絡が生じて発熱したものと考えられる。
45	ヘアアイロン	プレート幅が少し広いヘアアイロンを使用していたところ、首筋をやけどした。使い始めて何度かやけどしている。危険なので調べてほしい。	苦情品及び苦情同型品はプレートが本体側面まで露出しているため、肌に触れやすかった。また、本体側面の温度（185～200℃）が参考品3銘柄の本体側面の温度（48～85℃）よりも、100℃以上高温となったことから、苦情品はやけどの危険性が高い商品と考えられる。
46	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用中にブラシ部分が本体から外れ、高温になった金属部材に指が触れやけどを負った。ブラシが外れた原因を調べてほしい。	苦情品はブラシ内部の部品の向きが逆に取り付けられていたが、ブラシ部と本体部は正常に固定ができ、容易に外れることはなかった。また、苦情同型品でブラシ内部の部品の向きを逆にして使用すると、ブラシ部分や温風は、部品の向きが正常の場合よりも高温になり、ブラシ内部にも焦げが生じたが、ブラシが外れることはなかったことから、ブラシが外れた原因は、不明であった。
47	温浴効果をうたったセラミック板	風呂に入るとラドン温泉になるというセラミック板を購入した。風呂のお湯のラドン含有量を調べてほしい。	苦情品を浴槽の湯に入れ、2時間放置した時の水中のラドン濃度を測定したところ、ごく微量のラドン（0.01×10 ⁻¹⁰ Ci/kg）しか検出されず、温泉法の基準値と比較すると1/2,000程度であった。また、苦情品に同梱されていたパンフレットに、医療機器のような効果をうたう表現がみられ、薬事法に抵触するおそれがあった。
48	部屋用除菌剤	部屋用除菌剤を使用したら塩素臭が強く、喘息の父が咳き込んだ。発生する成分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発生していたのは、ほとんどが塩素であった。約8.7畳の部屋で使用したときの気中濃度は作業環境基準の管理濃度より低かったが、モニター15名全員がにおいを感じ、うち6名は鼻などへの刺激を感じており、容器の取り扱いの改善も含め注意表示が必要であった。広告については、薬事法に抵触する恐れと消費者に効果と安全性を誤認させる恐れがあり問題であった。
49	家庭用オゾン発生器	仮設店舗で販売する業者から家庭用オゾン発生器を購入して使用しているが、使用した際にオゾン濃度が基準値を超えるなど安全性に問題がないか調べてほしい。	相談者は苦情品を浴室で使用していたとのことから、取扱説明書に従い浴室で使用した時に吸引すると考えられるオゾン濃度を調べた。その結果、換気をしない状態ではわずか6分で労働環境における許容濃度の0.1ppmを超え、最高で0.3ppm付近に達した。浴室への入室で一旦わずかに濃度が低下するものの、その後上昇し、運転中は0.1ppmを下回ることはなかった。このため、運転をしながらの入浴は高い濃度のオゾンを吸入してしまうため、身体への悪影響を及ぼすおそれがあった。
50	殺虫用品	光で虫を誘引し高圧電流で殺虫するというソーラー式のライトを購入した。点灯しなかったので交換したが、その交換したライトも2時間半程度しか点灯しなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品2個については最初1個が点灯しなかったが、途中から点灯し、最終的に2個とも別途購入した苦情同型品と同様に点灯するようになった。十分な充電と放電を繰り返すことで性能が安定してくるのは、ニッカドバッテリーの特性であることから、購入直後は自然放電等の理由により、ニッカドバッテリーの容量が減少した状態であったと思われる。個体間で点灯時間及び明るさに差がみられたことから、安定した品質管理が望まれる。
51	携帯電話	携帯電話がメール操作中に突然爆発し、けがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の各部を観察したところ、筐体の割れや一部の部品の欠落、溶解痕や焦げ等が確認されたが、爆発の原因となる痕跡はみられず、爆発の原因は不明であった。
52	携帯電話	着信があったので携帯電話を耳にあてたところ、大音量が発生し聴覚障害を起こした。着信時に大音量が発生することがあるかどうか調べてほしい。	開閉試験、折りたたんだ状態の面的圧縮試験、3点曲げ試験等の条件でテストしてもひび割れは再現せず、メイン画面にひびが入った原因は、特定できなかった。
53	携帯電話	力を加えていないのに、携帯電話の画面にひびが入り広がった。原因を調べてほしい。	外観及び通話の機能について調査した結果、異常はみられなかった。大音量の発生が考えられる操作を繰り返し実施したが、事故時のような状況は再現しなかった。着信音以外にスピーカーから音が出るケースとして、着信時に間違えて操作ボタンを押すとスピーカーから音が出ることもあるが、事故時の状況とは異なっていた。以上、着信時に受話口から事故時のような大きな音が発生することは確認できなかった。
54	携帯音楽プレーヤー	携帯音楽プレーヤーが購入後7カ月で充電できなくなり、修理に出したところ、コネクター端子の腐食が原因で保証対象外と言われた。腐食した原因を調べてほしい。	申し出の「充電ができない」という現象は確認できず、苦情品は、充電も再生もできた。苦情品のコネクター端子の腐食については、何らかの原因で水分が浸入したために発生したものと考えられる。

SNO	テーマ	目的	テスト結果の概要
55	シュノーケル	8歳の子どもが海でシュノーケルの排水弁が外れ水が入ってきたため溺れそうになった。排水弁が外れると危険なので原因を調べてほしい。	苦情品は使用者が排水弁に詰まった砂や小石を指でかき出した際に膜の固定が緩み、その後の使用で欠落した可能性が考えられた。また、苦情品の排水弁部はキャップがなく、子供が誤って膜を外してしまうことも考えられる。同様な事故の再発を防止するため、当該商品および類似商品は排水弁部にキャップを取り付けるなど、子どもが誤って膜を取り外すことのないような構造とすることが望ましい。
56	水中眼鏡	10歳の女兒がスイミングクラブで練習中、水中眼鏡のゴムを引っ張って洗っていたところ、眼鏡が右目に当たり大けがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のゴムを引っ張った状態から片手を離したことにより、眼鏡の端部が目当たったため、けがを負ったものと考えられる。
57	健康器具	約1年前に通販で購入した腹筋を鍛える健康器具を久しぶりに使用したところ、構造部品のゴムに亀裂が入っており危険である。ゴムに亀裂が入った原因を調べてほしい。	ゴムバンドは繰り返し伸縮することによる疲労と経時劣化によって亀裂が発生し、そこを起点に亀裂が進展したものと考えられる。また耐久テストの結果、ゴムバンドは十分な耐久性を有していなかった。このことから苦情品は安全に使用するには問題があり、改善が必要と考えられる。
58	健康器具	約1年前に通販で腹筋を鍛える健康器具を購入した。1カ月前使用していたときに異音がし、見ると背面のベルト部分が切れかかっていた。このときに体をひねって少し背中を痛めた。危険なのでゴムに亀裂が入った原因を調べてほしい。	ゴムバンドは繰り返し伸縮することによる疲労と経時劣化によって亀裂が発生し、そこを起点に亀裂が進展し、破断に至ったものと考えられる。また耐久テストの結果、ゴムバンドは十分な耐久性を有していなかった。このことから苦情品は安全に使用するには問題があり、改善が必要と考えられる。
59	幼児乗り物	プラスチックの座面が開閉できる幼児乗り物で、1歳半の男児が座面を開けたときに右腕に切り傷を負った。座面の角が危険かどうか調べてほしい。	テストを用いて鋭利度の測定を行ったところ、危険な鋭い縁部とは判定されなかった。しかし、目視及び触感で調べた結果、ややとがった角やバリが見られた。幼児が使う商品であり、手で触れる機会が多い部位でもあるので、バリを処理するなど、安全に対して一層配慮されることが望ましい。
60	玩具のヘリコプター	子供の食事のおまけについてきた玩具のヘリコプターで、子供に遊び方を教えていたときに、ヘリコプターがバラバラになり目に当たりけがをした。プロペラが外れた原因を調べてほしい。	苦情同型品で調べた結果、正常に組み立てられたものであっても、飛行の際にかかる負荷や着地の衝撃などによってカバーがズレたりすることでハネが飛散してしまうと考えられ、ハネを固定する構造に問題があると考えられた。
61	ペットフード	初めて購入したペットフードを猫に与えたところ嘔吐を繰り返し、翌日に死んだ。商品に問題がないか調べてほしい。	事故品を入手できなかったため、事故品と同時に購入した同型品及びロットを異にする同型品について調べた結果、一般生菌数や大腸菌群等による汚染は問題がなかった。黄色ブドウ球菌エンテロトキシンも検出されなかった。また、ヒスタミンが検出されたが、微量であり、影響は少ないと考えられた。
62	水槽用ヒーター	水槽の水を替えようと、水を張ったバケツに水槽用ヒーターを入れ、そのまま外したら火災になった。水槽用ヒーターが外れたために火災になった可能性も考えられるが、商品に問題がないか調べてほしい。	2種の苦情同型品の吸盤の吸着力に違いが確認されたことから、苦情品は吸盤の吸着力が弱いものであったか、外箱の表示に書かれているように劣化等で吸盤の能力が弱くなっていた可能性があり、引っ張られて負荷がかかるとバケツの水から出てしまう危険性が考えられる。また、苦情品が水中から出て可燃物の上に落ち、可燃物の種類及び他の条件（風、湿度等）と重なるなどの状態では、ヒーターが水中から出てしまった際の温度上昇を防止するための空焚き防止機能等の安全機能がないため、火災になる危険性も考えられる。
63	アロマキャンドル	アロマキャンドルを洗面台の棚（プラスチック製）で使っていたら、プラスチックが溶け棚に穴が開いた。洗面台の棚に穴が開いた原因を調べてほしい。	苦情品は、約10時間燃焼するとキャンドルの残量が減り、落下した炭化芯などで芯が二重芯となって、炎が大きくなり、底部の表面温度が上昇したため、洗面台の棚を溶かし、穴を開けたものと推察される。
64	簡易ガスライター	簡易ガスライターでお灸に火をつけていたところ、ライターの金具（風防）が外れて落ちたため、やけどを負った。ライターに問題がないか調べてほしい。	苦情品はSGマークを取得した商品ではなかったが、SGマーク付き商品と同等の品質を有しており、通常の使用では問題なかった。しかし、ライターを水平より下45度に傾けて使用した場合、点火後の燃焼時間が長いと風防が脱落することが確認できた。また、点火・消火の繰り返し回数が多いと熱変形がさらに進んで風防が脱落することも考えられた。

SNO	テーマ	目的	テスト結果の概要
65	軽自動車	「電子カードキー」を持っているとドアのロックが自動的に行われる車で、「電子カードキー」を置いたまま車外に出たらロックされてしまい、ドアが開けられなくなった。ロックされた原因を調べてほしい。	ドアがロックされた原因は電子カードキーの電池切れによるものと考えられた。取扱説明書を読んでも、電池の消耗の程度を確認する方法がないことから、電池が切れかけた状態で車内に電子カードキーを置き忘れると、ドアが施錠され今回の事例のようにキーが車内に閉じ込められる可能性があることが確認された。なお、現在販売されているマイナーチェンジされた車のカタログには、「電子カードキーを携帯していれば、ドアハンドルやバックドアのスイッチを押すだけでドアの施錠と開錠が可能。」とあり、キーフリーシステムが変更されていた。
66	自動車	車を運転中に、運転席のシート（ヒーター内蔵）の座面が焦げてやけどした。焦げた原因を調べてほしい。	自動車に乗降する際にシート右側に繰り返し負荷が加わったために、7本の素線で構成されるヒーターエレメントが半断線状態となり、異常過熱して焦げたものと考えられる。
67	自動車	車を運転中に、臭いと発煙を感じたので停車し、運転席シートを確認したところ焦げ跡があるのを見つけ、確認時に指先にやけどを負った。着衣も焦げていた。シートが焦げた原因を調べてほしい。	自動車に乗降する際にシート右側に繰り返し負荷が加わったために、7本の素線で構成されるヒーターエレメントが半断線状態となり異常過熱し、焦げて穴が開いたものと考えられる。
68	自動車用ハンドルカバー	購入した自動車のハンドルに取り付けて使用するカバーのにおいが半年経っても抜けず、長く乗っていると頭が重くなる。においの原因を調べてほしい。	苦情品からはチアゾール系ゴム用加硫促進剤に由来する成分やゴム用老化防止剤のモノマー及びその不純物に由来する成分等、7成分が検出されたことから、苦情品から発生するにおいはカバーの内側に使われているゴムに由来しているものと考えられた。発生した成分は特に有害性は報告されていないが、半年近く使用した後でも、薬に感知できる程のゴム臭があり、換気の良くない車室内で使用するには好ましくない商品であると考えられた。
69	自動車用油圧式ガレージジャッキ	タイヤ交換のためにジャッキ（最大使用荷重2000kg）で車を持ち上げている最中に、ジャッキが変形したために車が倒れて車体に傷が付いた。最大使用荷重表示が適切であったか調べてほしい。	苦情品は当該車両をジャッキアップする上で十分な強度を有しており、最大使用荷重表示（2000kg）は適切であることがわかった。苦情品の変形は、苦情品の強度不足が原因であったとは考えにくい。
70	自動車用エコグッズ	自動車用エコグッズを購入してバッテリーに取り付けて使用していたところ、駐車中の自動車が燃えた。自動車用エコグッズが原因かどうか調べてほしい。	苦情品と事故車両の焼損状況から判断すると、苦情品が発火源である可能性が高いと考えられた。しかし、苦情品と同型品でモールド材の樹脂の燃焼試験を行ったが燃焼せず、また、特に本体端子部の焼損が激しかったことから、端子固定部を緩めて、断続的に（一）端子を基板に接触させつつ、電圧を変動させたが温度上昇はなかった。逆電流、過電圧試験も行ったが、温度は上昇せず発火原因を特定することはできなかった。
71	カーナビ用接続ケーブル	カーナビ購入と同時に、カーナビ本体とDCアダプターの間に接続すると走行中でもナビの操作等が可能になる別売りのカーナビ用接続ケーブルを取り付け使用していたところ、DCアダプターが熱くなり焦げ臭いにおいがした。カーナビ用接続ケーブルに問題がないか調べてほしい。	DCアダプターが高温となったのは、苦情品のケーブル（同軸ケーブル）の構造、加工の不良で、プラグの根元が短絡していたことが原因である。また、苦情品単体について加工不良が数箇所見られたことから、苦情品と同様に同軸ケーブルを使用した商品では加工不良の可能性はある。
72	ガソリン携行缶	2年前にガソリン携行缶を購入し、草刈機用としてガソリンを購入・保管していたところ、携行缶の底からガソリンが漏れ出し危険であった。ガソリンが漏れた原因を調べてほしい。	ガソリン漏れの原因は、何らかの理由により苦情品の内部に入った水が底に溜まった状態となり、先ず底部の亜鉛メッキ鋼板のメッキ部に錆が発生、さらに腐食が進行し鋼板にも錆が発生した後に、錆の部分が鋼板から剥離し孔が開いたためと考えられる。
73	シートカバー	インターネット通信販売で本革シートカバーを購入したところ、箱にも本体にも表示がなく革には見えない。革か合皮か調べてほしい。	苦情品の表面部分を構成する材質には2種類あったが、断面を観察したところ、どちらも革特有の繊維が見られず、天然皮革ではなかった。インターネットサイト等で「本革」とうたっているにもかかわらず、天然皮革ではなかったことから、表示上問題であると考えられた。
74	自転車	自転車のハンドルが利かなくなった瞬間、前輪を支えるホークの付け根が折れ、顔と肩などを打撲した。前ホークの付け根が折れた原因を調べてほしい。	苦情品のホークシステムとホーク肩との接合部は疲労破断したのと考えられ、破断した要因としては、接合部が部分的にろう付けであったこと、また溶接の仕方が不十分であったことが考えられる。
75	自転車	突然ハンドルが取れたため、転んでけがをした。ハンドルが取れた原因を調べてほしい。	ハンドルが取れた原因は、ハンドルの支柱と差し込むための穴の寸法もしくは、支柱の長さが適切でなかったことなどにより、十分な支柱の固定力が得られなくなったためと考えられる。

SNO	テーマ	目的	テスト結果の概要
76	自転車	走行中に自転車のシートポストが折損し、転倒した。シートポストが折損した原因を調べてほしい。	サドルに何らかの大きな衝撃が加わり、前方側に微細なクラックが発生し、これを起点として日常の使用に伴い繰り返される荷重で徐々にクラックが成長して、最終的に破断に至った疲労破壊であったものと思われる。なお、当該部品の同型品は既に在庫がなく、強度試験などを行うことはできなかったため、製品に問題があったかどうかは不明である。
77	自転車	自転車で走行中に、ペダルの不具合で転倒し手を骨折した。原因を調べてほしい。	通常の走行ではペダルが折りたたまれることはないが、何らかの状況によりペダルの固定を解除する方向(クランク側)に踏まれたため折りたたまれたものと考えられる。
78	ベビーカー	2歳児の子供をベビーカーに乗せて、車道から歩道に上がろうとしたときに、右側のフレームが折れた。危険なので折れた原因を調べてほしい。	ハンドルフレームが折れた原因は、使用過程においてハンドルフレームの穴周辺に繰り返しの力が加わったため前側の穴を起点とし疲労破壊したものとして推定された。今回のような疲労破壊を防止するためには、応力が集中しやすくなる穴を設けない構造に変更することが望ましい。
79	ベビーカー	ベビーカーに子供を乗せ道路を押していたときに、後輪付近のフレームのねじが外れて折りたたまれた。危険なのでねじが外れた原因を調べてほしい。	再現テストに供した苦情同型品3検体中2検体で、苦情品と同じ個所のねじが外れた。苦情品のねじは、組み立て・折りたたみ動作の際に、このねじで締結されている2本のフレームの動きに合わせて一緒に回転してしまい、徐々にゆるみが生じたものと考えられる。加えて、走行時の連続的な揺れや振動もゆるみが生じる原因となり、ねじが外れたものと思われる。ねじが外れないように締結方法の改善をすることが望ましい。
80	漏電遮断器	漏電遮断器が作動したため、点検・修理を電力会社等に依頼したところ、漏電はなく、漏電遮断器の故障ではないかと言われた。漏電遮断器に問題がないか調べてほしい。	苦情品と苦情同型品に性能的な差異は認められず、電気用品安全法に定める漏電引き外し特性試験にも適合していた。
81	シングルレバー混合水栓	台所の蛇口から緑色の異物が出てきた。また、シングルレバー混合水栓のストレーナーにも緑色の塊を見つけた。異物が何か調べてほしい。	異物は給湯側ホース内壁表面が劣化してはく離し、蛇口から流出した可能性があると考えられた。また、緑色を呈していたのは、ホース内壁に付着した銅が緑青となったためと推測された。異物が給湯配管への接続部付近にもみられたことから、付着した銅は苦情品より上流に由来するものと考えられた。