



2021年2月25日

NITE (ナイト)

独立行政法人製品評価技術基盤機構

法人番号 9011005001123

News Release

インターネットでの購入前にしっかり確認 ～連絡が取れない事業者や粗悪な製品に注意～

コロナ禍により外出が控えられている中、インターネットで製品を購入する方が増えています。しかしながらインターネット上では一部で品質に問題のある粗悪品が販売されている事例があり、粗悪品をそうと知らず購入してしまう場合もあります。それらは思わぬ事故を引き起こすことがあるため、製品購入前の確認が必要です。

購入前に販売事業者の電話番号や問い合わせ窓口が明記されているか確認する、製品の説明文をよく読むなど、購入時の注意点がいくつかあります。

インターネットで購入した製品による事故は近年増加しています。2015年から2020年^{※1}の間にNITE(ナイト)に通知のあった製品事故情報^{※2}のうち、製品の購入方法^{※3}が判明したものは5112件ありました。インターネットで購入した製品による事故はそのうち657件です。その中で販売事業者への連絡が困難なものは132件ありました。これらは事故発生後に消費者の方々が連絡を取ろうとしても、電話番号が記載されていなかったり、日本語で対応する窓口がなかったりしており、適切に対応する体制となっていないものです。

新型コロナウイルスの影響により、外出の自粛要請など外に買い物へ出ることが難しくなる場合もあり、インターネットでの売買が今後も増えていくものと考えられるため、販売元の確認などを行い、製品購入前に十分に注意しましょう。また、近年急速に普及しているネットオークションやフリマアプリでも、注意が必要です。

■ 事故事例

- ・インターネットモールで購入したモバイルバッテリー^{※4}を鞆に入れていたところ、製品の不具合によりバッテリーが内部ショート^{※5}して異常発熱し、周辺を焼損する事故が発生した。インターネットモールの掲載情報には、中国の製造事業者名しか記載されておらず、販売事業者の電話番号などは不明であった。
- ・インターネットモールで購入した非純正品のバッテリーパックを充電式掃除機に装着して充電していたところ、過充電による異常発熱で出火し、製品と周辺を焼損する事故が発生した。
- ・七分組^{※6}(ハンドルなどを取り付ける前の状態)で販売している自転車を購入者が組み立てて走行していたところ、正しい組立が行われておらず、前輪がロックして転倒、頭部を負傷した。

■ 事故を防ぐポイント

- 購入前に販売事業者の電話番号や問い合わせ窓口の確認をしてください。
- 以下のような掲載で販売されているものは購入前によく確認してください。
 - ・説明文などで日本語表記がおかしいもの。
 - ・他の製品と比較して極端に安価なもの。
 - ・評価レビューなどにおいて、高評価のみ付けられているもの。(やらせレビューの可能性)
- 非純正品については取り付けようとしている製品のホームページに注意喚起が掲載されていないか確認をしてください。
- 自転車購入時には製品が完成品で送られてくるか、購入者が最終的な組立調整を行わなければいけないのかをよく確認してください。

- (※1) 詳細確認中のため、2020年は参考値とする。
- (※2) 消費生活用製品安全法に基づき報告された重大製品事故に加え、事故情報収集制度により収集された非重大製品事故やヒヤリハット情報（被害なし）を含む。
- (※3) インターネット又は実店舗などで購入したかについて。「実店舗など」には訪問販売及びテレビでの通信販売を含む。ネットオークションを含む中古品は本資料の件数には含めない。
- (※4) 本資料では、本体に充電し、スマートフォンなどに接続して電力の供給を行う機器をモバイルバッテリー、ノートパソコンやコードレス掃除機の電源となるものをバッテリーパックと呼ぶ。
- (※5) バッテリー内の不純物や破損で正極と負極が電氣的に接触してしまう現象。
- (※6) 自転車のフレームに少なくとも後車輪、ギヤクランク、チェーン、フリーホイール、後ブレーキ本体、チェーンケース及びディレーラを組み付け、その他部品を組み付けない状態で結束又は包装した状態。

1. 事故発生状況

NITE が収集した製品事故情報のうち、2015 年から 2020 年に発生したインターネットで購入した製品の事故について、事故の発生状況を示します。

1-1. 年別の事故発生件数

図 1 に NITE へ通知のあった事故情報のうち、「購入方法の判明した製品における事故発生件数」を示します。近年インターネットで製品を購入する機会が増えていることに伴い、インターネットで購入した製品による事故も増加傾向にあります。

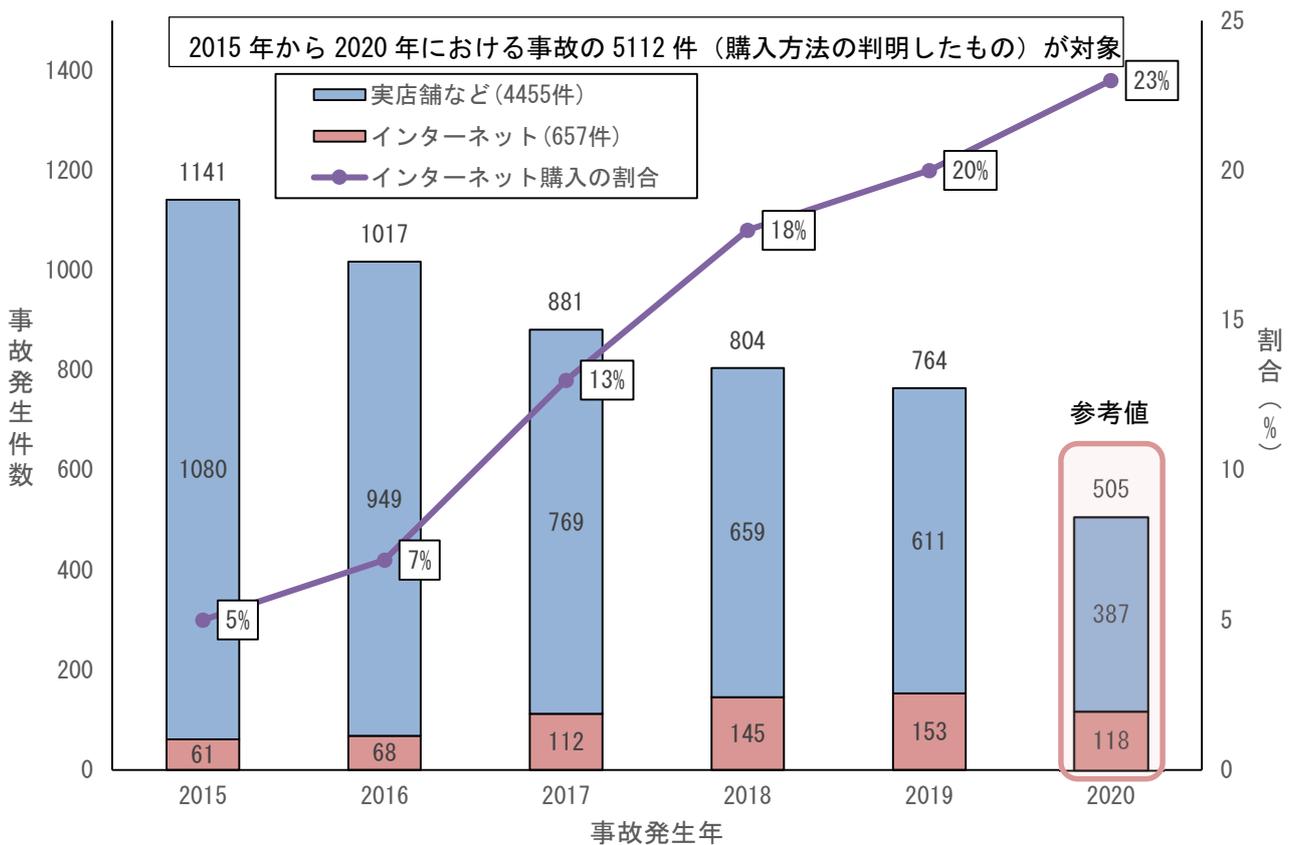


図 1 年別の事故発生件数

1-2. 販売事業者との連絡について

図2にNITEへ通知のあった事故情報のうち、「インターネットで購入した製品の事故における事業者連絡の可否^{※7}」を事故発生年別に示します。インターネットで購入した製品は、販売事業者の電話番号などが記載されていなかったり、日本語で対応する窓口がなかったりしており、連絡困難なものがあります。販売事業者へ連絡困難であったものは、近年増加しています。

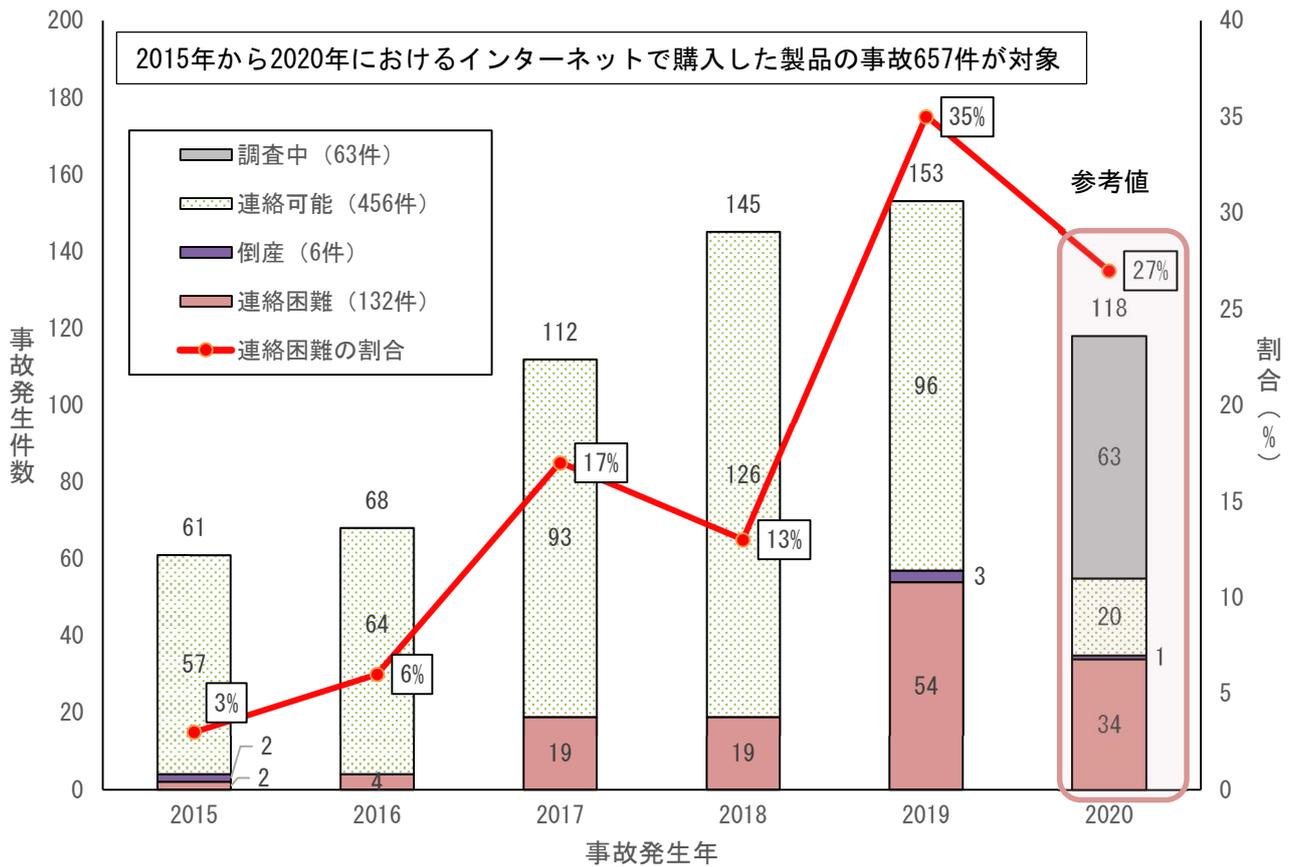


図2 インターネットで購入した製品の事故における事業者連絡の可否

(※7) 消費者が事故発生時などに販売事業者へ連絡可能な状態か否か。電話やメールへの返答がない場合も「連絡困難」とする。

1-3. インターネットで購入した製品の事故の内訳

図3にインターネットで購入した製品の事故657件のうち、事故発生件数の多い10製品293件について、「事業者連絡の可否」を示します。自転車やパソコンはほとんどが販売事業者への連絡を行える状態にありましたが、モバイルバッテリー、各種バッテリーパック、LEDヘッドライトに関しては連絡困難なものが多くありました。

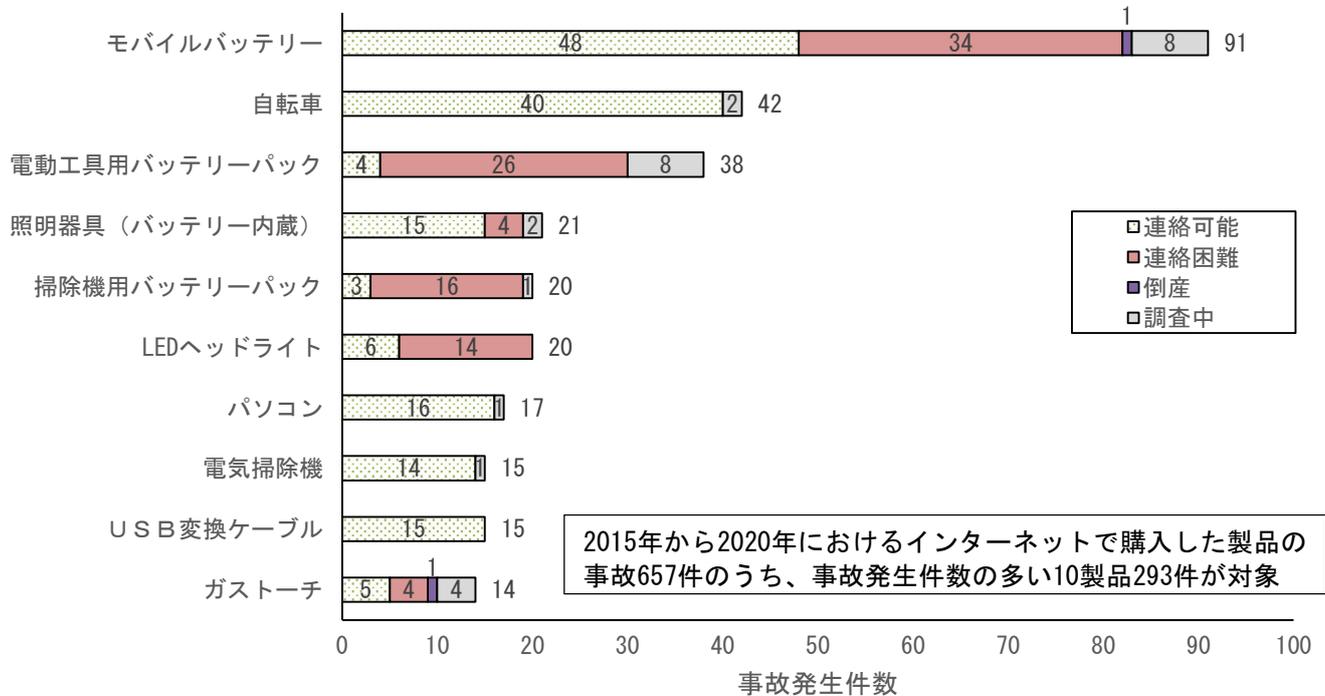


図3 事故発生件数の多い10製品における事業者連絡の可否

1-4. モバイルバッテリーの事故について

図4にインターネット購入でのモバイルバッテリーの事故における「事故の原因区分」を示します。全体の52%は製品の不具合により事故が発生しています。

2015年から2020年におけるインターネットで購入したモバイルバッテリーの事故91件が対象

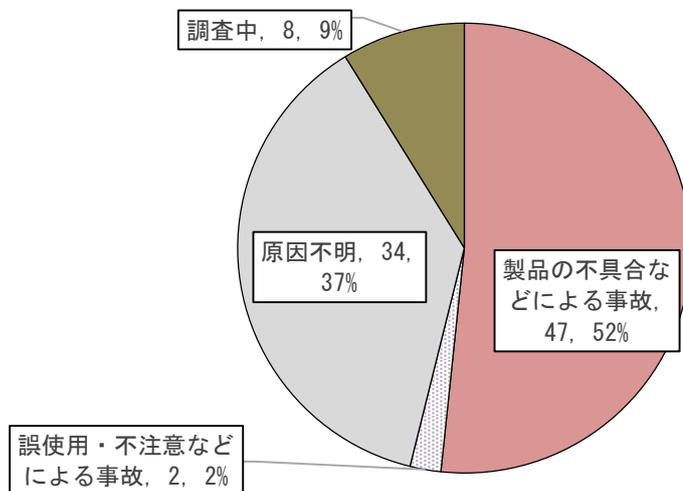


図4 事故の原因区分

2. 事故の詳細について

2-1. 事故事例

(ア) 粗悪なモバイルバッテリーによる事故

2019年3月（愛知県、10歳代・女性、拡大被害）

【事故の内容】

2週間前にネット通販で購入したモバイルバッテリーを鞆に入れていたところ発煙し、周辺を焼損した。

【事故の原因】

バッテリーの品質が悪く、鞆に入れて運んでいる際にバッテリーが内部ショートして異常発熱し、焼損したものと考えられる。インターネットモールで購入したものだが、中国の製造事業者名しか記載されておらず、販売店の電話番号などは不明であった。

(イ) 非純正品として販売されたバッテリーパックによる事故

2019年7月（三重県、年齢不明・女性、拡大被害）

【事故の内容】

ネット通販で購入したバッテリーパックを充電式掃除機に装着して充電していたところ出火し、製品と周辺を焼損した。

【事故の原因】

非純正品のバッテリーパックに、正常に充電されているかを検知する回路がない構造であったため、バッテリーパックが過剰に充電された状態になり、異常発熱し、焼損したものと考えられる。（リチウムイオンバッテリーの構造については別紙3参照）

気を付けるポイント

○購入前に電話番号や問い合わせ窓口の確認をする。

インターネットモールに掲載されている製品の中には、販売事業者に関する情報が不十分なものがあります。それらは電話番号などの記載がないために連絡が取れなかったり、連絡できたとしても対応を行っていません。インターネットモールを通じて製品を購入する際は、製品の販売元について情報が掲載されているか、またその製品の販売事業者情報のみならず、国内製造事業者又は国内輸入事業者情報が掲載されているかの確認を行ってください。

以下のような掲載で販売されているものは購入前によく確認してください。

- ・ 説明文などで日本語表記がおかしいもの。
- ・ 他の製品と比較して極端に安価なもの。
- ・ 評価レビューなどにおいて、高評価のみ付けられているもの。
(やらせレビューの可能性もあります。)

インターネットでの購入に関するトラブルや注意点について、製品事故以外に関しても消費者庁が注意喚起を行っております。



参考 URL : https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/internet.html

○製品本体の事業者のホームページに非純正品に関する注意喚起が掲載されていないか確認をする。

リチウムイオンバッテリー搭載製品は、製品本体及び純正バッテリー双方に充電状態を管理する機能があり、安全に動作するよう設計されています。一方で非純正バッテリーはそういった機能が正常に働かないものもあり、事故に至るおそれがあります。また、非純正バッテリーのなかには品質の悪いセルが使用された製品が確認されています。

事故が発生した非純正バッテリーの使用について、注意喚起を行っている事業者などもあります。製品本体の事業者のホームページを確認するなどして、事故が発生している製品でないことを確認してください。（別紙4参照）

○粗悪品を購入してしまった場合、消費生活センター又は各モールのサポートに相談する。

購入後に注意喚起などに気づかれた場合は使用を中止し、各地域にある消費生活センターへご相談ください。インターネットモールによってはサポートセンターなどを設けており、返品や事業者への連絡を行っているものもあります。

製品事故などのトラブルに遭われた場合は消費者ホットライン「188」まで連絡してください。

(ウ) 自分で組み立てる自転車での事故

2016年11月（東京都、年齢不明・男性、重傷）

【事故の内容】

自転車で走行中、前輪がロックして転倒、頭部を負傷した。

【事故の原因】

当該自転車は、七分組（ハンドルやペダルなどが取り付けられていない状態）で販売されていた。前カゴを固定するための部品（底ステー）が購入時に仮止めの状態で取り付けられており、使用者は前カゴを使用しないに関わらず、底ステーだけを付けたまま使用したことにより、底ステーが走行中に前輪に接触し、前輪がロックしたものと考えられる。なお、取扱説明書に付属の前カゴを使用しない場合は、取り外す旨の記載がなかった。

気を付けるポイント

○自転車購入時には製品がどのような形で送られてくるかをよく確認する。

自転車は店舗で購入した場合、組み立てなどが完了した完成品として購入者の手に渡りますが、インターネットで購入して自宅に納品されるものの中には、ハンドルやペダルなどが取り付けられていない状態である七分組で送られてくるものがあります。自転車に関して正確な知識がなければ自転車の組み立てを行うのは危険です。購入した製品がどのような形で送られてくるかを事前に確認しましょう。意図せず七分組などの未完成の状態で作られてきた場合は返品してください。なお、インターネットでは注文のみを行い、納品は店舗で行うことをお勧めします。また、修理が必要となった場合に送料が必要となるか否かなど、後日トラブルにならないよう、ホームページなどでアフターサービスの内容についても細かく確認をした上で購入してください。

七分組の例



事故品・事例を確認方法

○購入予定の製品で過去に事故が発生していないか確認する。

NITEはホームページで製品事故に特化したウェブ検索ツール「SAFE-Lite（セーフ・ライト）」のサービスを行っております。製品の利用者が普段お使いの言葉で製品名を入力すると、事故の情報が表示されます。



<https://www.nite.go.jp/jiko/jikoohou/safe-lite.html>

リコール製品による事故を防ぐために

2015年から2020年におけるインターネットで購入した製品の事故657件のうち、リコール製品による事故が91件ありました。

リコール情報は、新聞やダイレクトメールなどで繰り返し告知されている場合や、事業者のホームページのみに掲載されている場合があります。

お持ちの製品がリコール対象かどうかを確認していただき、事故を未然に防ぎましょう。

リコール製品をお持ちの場合は、不具合が生じていなくても使用を中止し、お買い求めの販売店や製造・輸入業者に確認や相談をしてください。

消費者庁のリコール情報サイトにおいて、最新のリコール情報や、キーワードによるリコール情報の検索を行うことができます。

また、「リコール情報メールサービス」に登録することでリコール情報が提供されます。



<https://www.recall.caa.go.jp/index.php>



お問い合わせ先

独立行政法人製品評価技術基盤機構 製品安全センター 所長 小田 泰由
担当者 柿原、佐藤、向井

Mail : ps@nite.go.jp

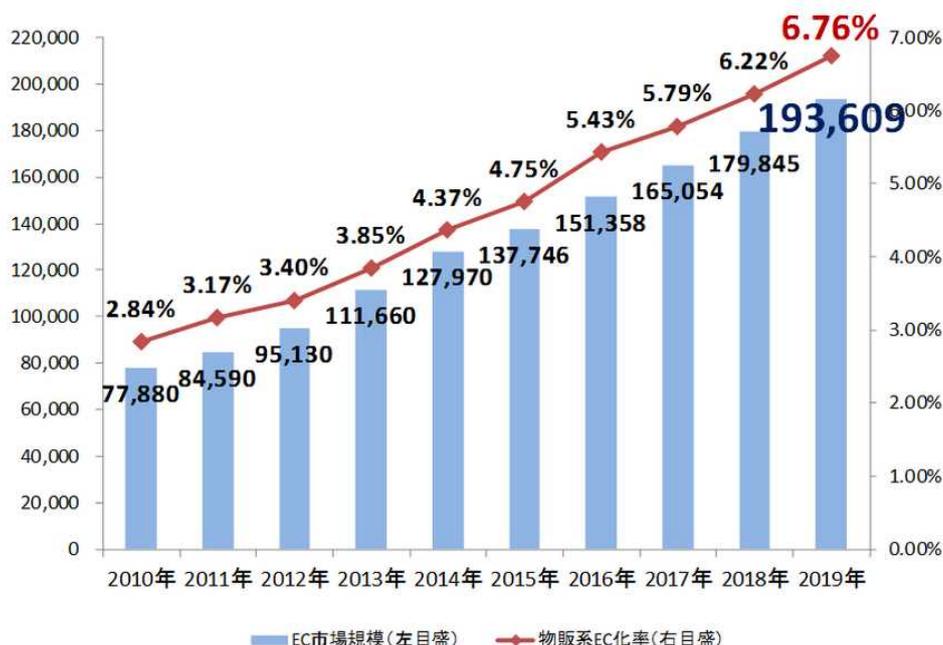
Tel : 06-6612-2066

電子商取引に関する市場調査結果（経済産業省公表資料）

令和元年の日本国内のBtoC-EC（消費者向け電子商取引）市場規模は、19.4兆円（前年18.0兆円、前年比7.65%増）に拡大しています。また、EC化率※1は、BtoC-ECで6.76%（前年比0.54ポイント増）、BtoB-ECで31.7%（前年比1.5ポイント増）と増加傾向にあり、商取引の電子化が引き続き進展しています。

※1 本調査におけるEC化率とは、全ての商取引金額（商取引市場規模）に対する、電子商取引市場規模の割合を指します。

日本のBtoC-EC市場規模の推移（単位：億円）

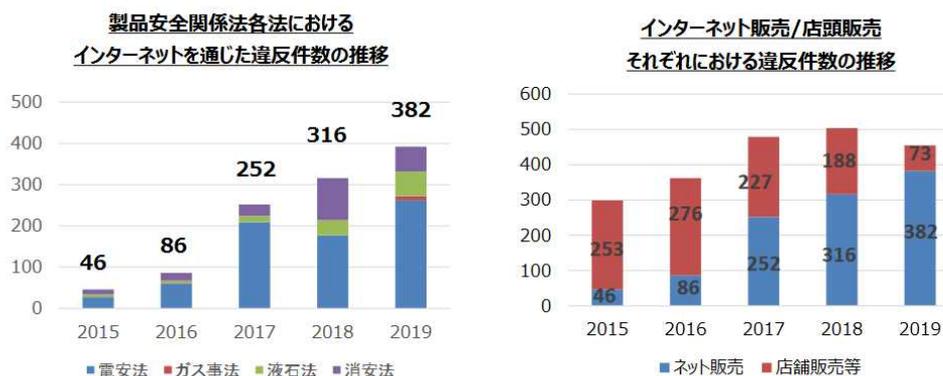


出典：経済産業省発表資料「電子商取引に関する市場調査の結果」

<https://www.meti.go.jp/press/2020/07/20200722003/20200722003.html>

インターネットを通じた違反品販売の現状（推移）

- 電子商取引の拡大に伴い、製品安全関係法に抵触するものと経済産業省が確認した件数のうち、**インターネット販売における件数の割合は増加傾向**にある。※国内の取引に限る。



インターネットにおける違反品販売の形態（件数）

	2015	2016	2017	2018	2019
モール	33	68	215	300	363
自社HP	13	18	37	16	19

出典：経済産業省発表資料「2019年製品安全に関する動向」

https://www.meti.go.jp/product_safety/policy/2019fyreport.html

PSE マークについて

○電気用品安全法の規制対象製品における PSE マークの確認方法

充電式掃除機や充電式電動工具などのうち、電気用品安全法の規制対象製品^{※8}は、以下のよう
に①PSE マークと②製造事業者や輸入事業者名（登録商標・略称）と③定格の表示があります。
事業者名の表示に疑義がある場合は、購入先に確認してください。



①特定電気用品以外の電気用品に表示が義務付けられるマーク

②届出事業者名又はその届け出した登録商標、承認された略称

③定格電圧、定格容量

注：①②については、原則近接して表示

電気用品安全法によるリチウムイオン蓄電池の PSE マーク表示例

(※8) 単電池の体積エネルギー密度 400Wh/L 以上が対象。リチウム蓄電池がスマホ、ノートパソコンなど機器に装着された状態で輸入される場合は規制対象外。

モバイルバッテリーが電気用品安全法の規制対象になり、平成 31 年 2 月 1 日より (PS/E) マークの表示が必須になりました。



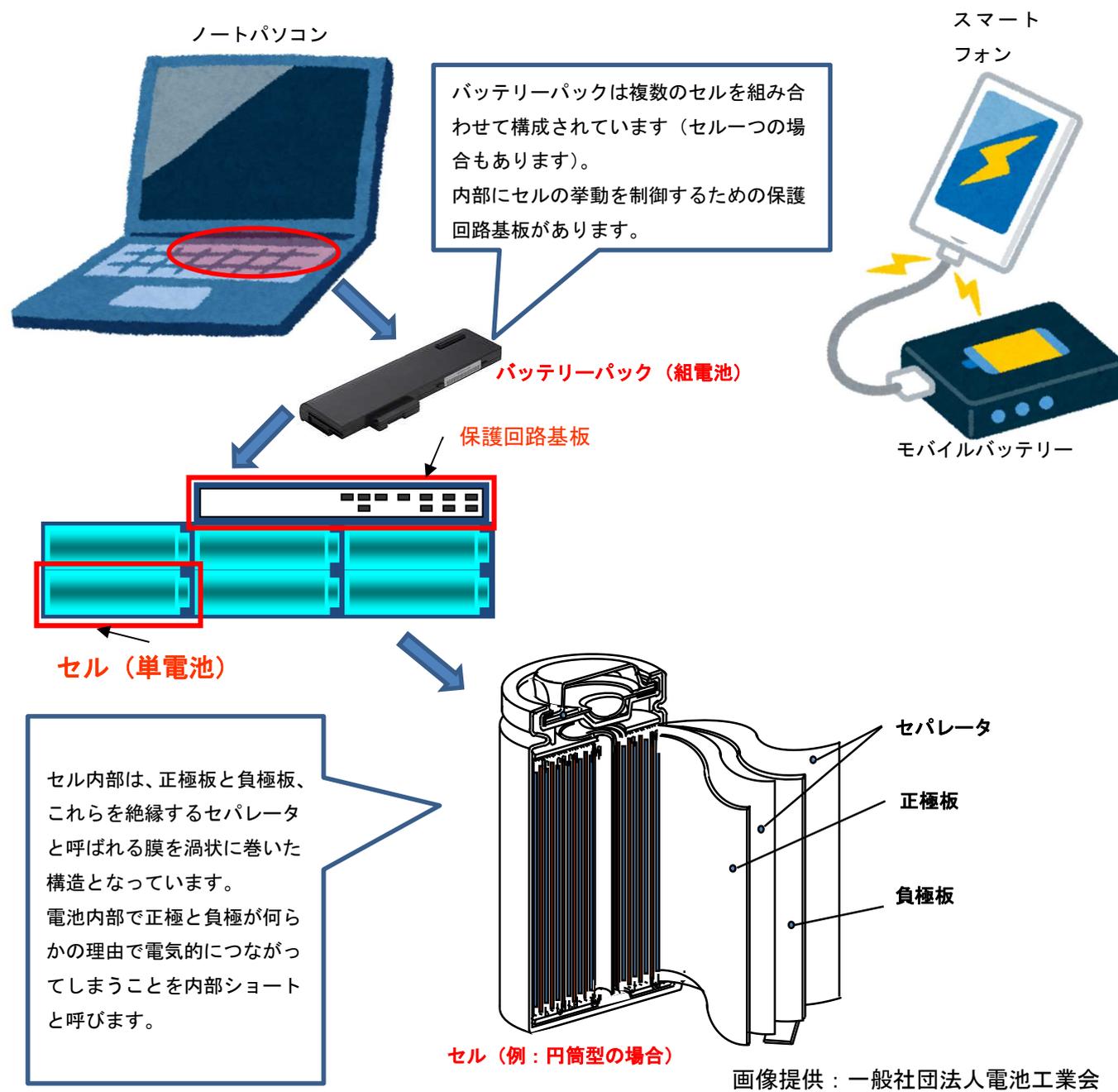
リチウムイオンバッテリーについて

リチウムイオンバッテリーの定義と対象

○リチウムイオンバッテリーとは

リチウムイオンバッテリーとは、リチウムイオンの正負極間移動によって充放電できる二次電池です。リチウムイオンバッテリーは、小型で大容量、数百回の繰り返し使用が可能、保管時の容量低下が少ないなど他の種類の二次電池と比べて多くの点で優れていることから、様々な電気製品に搭載されています。

■リチウムイオンバッテリー搭載製品の構造例



非純正バッテリーの注意喚起①

経済産業省 2019年8月9日プレスリリースより引用

インターネットモールで充電式掃除機用として販売された SHENZHEN OLLOP TECHNOLOGY 社製バッテリーパックの使用を中止してください

1. 事故事象

ダイソン株式会社からの報告によれば、ネットモールで充電式掃除機用として出品・販売されていた純正品でないバッテリーパックをダイソン株式会社のコードレス掃除機に組み込んで、充電中に火災発生とみられる火災が発生しています。同様の火災は、今年の3月以降、重大製品事故として8件発生し、うち、5件は7月に発生しており、事故件数が急増しています。詳細な事故原因については、現在調査中です。

火災事故の調査で確認された純正品でないバッテリーパックには、複数のブランド名が確認されましたが、いずれもバッテリーパックの内部構造が同一であることから、同じ製品が複数のブランド名で販売されているとみられています。また、これらの非純正品バッテリーパックには、製造事業者として、SHENZHEN OLLOP TECHNOLOGY CO. LTD の表示が確認されています。

ダイソン株式会社は、上記の火災事故を予防するため、純正バッテリーの使用を呼び掛けています。

2. 対象製品の確認方法



SHENZHEN OLLOP TECHNOLOGY CO. LTD の
表示

火災事故の発生が確認された純正品でないバッテリーパックの例

3. ネットモール事業者への協力要請

経済産業省からは、以下のネットモール事業者に対象製品の販売自粛と購入者への使用中止の注意喚起を行うように協力を要請しています。

(要請先：8社)

アマゾンジャパン合同会社、株式会社メルカリ、ヤフー株式会社、楽天株式会社、
au コマース&ライフ株式会社、株式会社リクルートライフスタイル、
株式会社ディー・エヌ・エー、株式会社モバオク
関連リンク

ダイソン株式会社の注意喚起 <https://www.dyson.co.jp/support/othernotice.aspx>

出典：経済産業省 2019年8月9日プレスリリース

<https://www.meti.go.jp/press/2019/08/20190809005/20190809005.html>

非純正バッテリーの注意喚起②

社団法人電子情報技術産業協会（JEITA） 2010年2月注意喚起より引用

ノート型パソコン用非純正バッテリーパックに関してご注意いただきたいこと

1. 背景

ノート型パソコンはバッテリーパックを使用することで、外部電源供給のない場所においても利用が可能となっております。

しかし、このパソコンメーカーの純正部品であるバッテリーパックを開封し、内部の電池や基板を交換して利用する、いわゆる「改造バッテリーパック」や「互換バッテリーパック」が登場し、それらを使用したことによりノート型パソコン自体あるいは利用者に対しても、損傷や損害を与えかねない事例が一部のパソコンメーカーより報告されております。

これら非純正バッテリーパックについては、その製品の技術的仕様がパソコンメーカーには不明のため、当然の事ながら、その互換性や安全性については、パソコンメーカーとしては責任を負うことができないという状況にあります。

改造バッテリーパックや互換バッテリーパック等の非純正バッテリーパックのご使用は、パソコンメーカーの保証範囲ではないことを明確にさせていただき、ここに改めてバッテリーパックに関する注意喚起を提示させていただきます。

2. 非純正バッテリーパックに関する基本的な考え方

パソコンメーカーの純正バッテリーパックは、パソコン本体からバッテリーへの様々な監視制御により、パソコン全体として、安全かつ最適な機能を実現できるように緊密な関係を持った設計がなされており、各パソコンメーカーが十分な検査の上、出荷しております。

逆に言えば、改造バッテリーパックや互換バッテリーパック等の非純正バッテリーパックは、パソコン本体の設計/制御情報がどの程度反映されて製作されているか、その使用でどのような結果が生じるのかが分からないために、非常に危惧される状況だと言わざるを得ません。

非純正バッテリーパックをご使用になった場合、誤動作や本体故障等の影響を及ぼす可能性があります。場合によっては、安全性に関わる問題が発生する可能性も否定できません。万一このような問題が発生した場合、当然の事ながら、パソコンメーカー保証の範囲外となり、パソコンメーカーは、純正バッテリーパックの使用を強く推奨しています。

JEITAは、非純正バッテリーパックの使用に関して、広く業界として注意喚起が必要と判断しており、その想定されるリスクについて、パソコンの利用者に対し注意喚起を行うと共に、社団法人電池工業会などの関連業界団体とも連携して、関係各位に働きかけを行っております。また、パソコンメーカー、販売店、パソコン利用者に対する依頼内容を明確にすることで、具体的な注意喚起・啓発活動に繋げています。

nite

安全とあなたの未来を支えます

非純正バッテリーの注意喚起③

株式会社マキタ 2018年12月プレスリリースより引用

マキタ製充電式工具用電池パックに関する重要なお知らせ

平素はマキタ製品をご愛用賜り、厚く御礼申し上げます。

当社では従来、マキタ製充電式工具にはマキタ純正の電池パックのご使用をお願いしておりますが、マキタ純正品に非常によく似た模倣品・互換品や電池パックの中の充電のみを交換したりリサイクル修理品が流通していることが判明致しました。

このような電池パックの模倣品、互換品及びリサイクル修理された電池パックは、工具本体の性能や安全性等も損なう恐れがあり、けがや故障、発煙、発熱、発火、火災などの原因になります。

つきましては安全に商品をご使用頂くために、マキタ製充電式工具には、マキタ純正の電池パックのご使用を改めてお願い致します。

なお、当社では模倣品、互換品の電池パック、リサイクル修理された電池パックのご使用に起因する事故・故障につきましては、一切の責任を負いかねますのでご了承お願い致します。今後とも当社製品をご愛用賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。



マキタ純正品電池パックの見分け方

当社純正品電池パックには、以下に示すマキタロゴを表示しております。マキタロゴの表記が無い電池パックは、互換品となります。



出典：株式会社マキタ 2018年12月プレスリリース

https://www.makita.co.jp/company/li_ion150519.html