

2021 年度上半期受付相談のまとめ

Contents

2021 年度上半期における受付相談の概要についてご紹介いたします。

1. 相談等の受付状況 (P.1)
2. 相談受付件数の推移 (P.2)
3. 相談者別の比較 (P.3)
4. 相談内容別の比較 (P.4)
5. 事故内容、商品群別の比較 (P.5-6)

※個別の受付相談については、月次活動報告『アクティビティノート』の第 291 号～第 296 号をご参照ください。

(URL : <https://www.nikkakyo.org/plcenter/activity>)

1. 相談等の受付状況：総受付件数は 139 件

2021 年度上半期（2021 年 4 月度～9 月度）における相談等の受付状況は表 1 の通りです。

表 1 2021 年度上半期 相談受付状況（総実働日数 121 日）

	事故クレーム 関連相談	品質クレーム 関連相談	クレーム関連 意見・報告等	一般相談等	意見・報告等	合計	構成比
消費者・ 消費者団体	27	10	3	50	3	93	67%
消費生活 C・ 行政	11	7	0	19	0	37	27%
事業者・ 事業者団体	1	1	0	7	0	9	6%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	39	18	3	76	3	139	
構成比	28%	13%	2%	55%	2%		100%

相談者区分

消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合（財団法人・社団法人を含む）、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活 C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・消費者庁などの消費者行政担当部門および関連機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス（業界紙）、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法人・個人

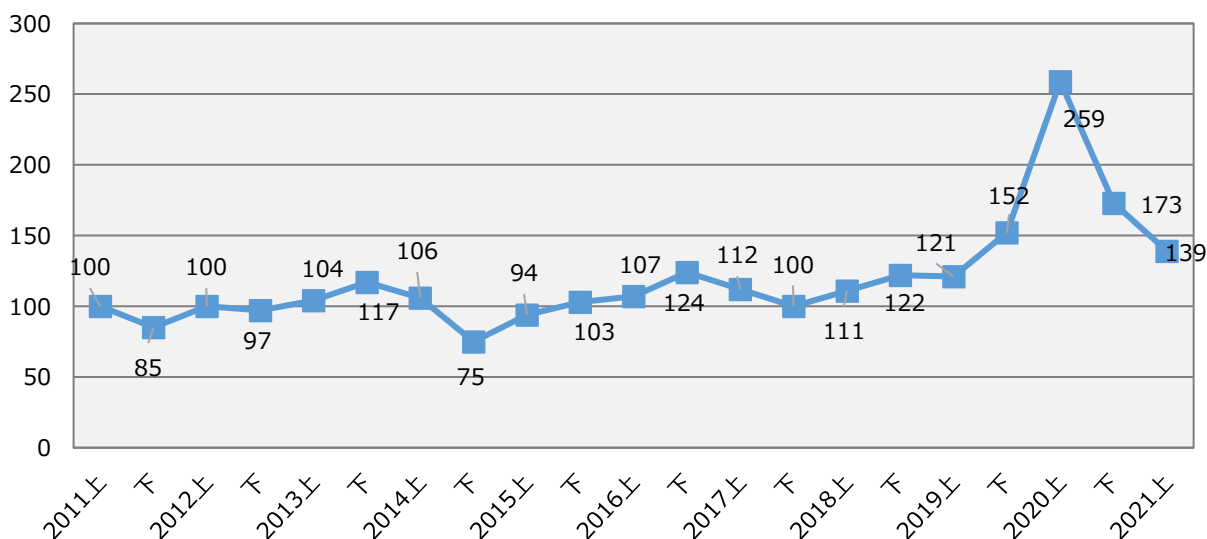
相談内容区分（改定 2003年8月）

事故クレーム関連相談	製品の欠陥や誤使用などによって人的・物的な拡大被害が発生したもの
品質クレーム関連相談	拡大被害を伴わない、製品そのものの品質や性能に対する苦情
クレーム関連意見・報告等	事故の報告や品質の苦情の関する意見・要望など、当センターからコメントを出さないもの
一般相談等	一般的な相談・問い合わせ等
意見・報告等	一般的な意見・報告・情報の提供を受けたもの

2. 相談受付件数の推移：コロナ禍による問い合わせ件数の増加から以前の状況へ。

2021年度上半期の相談件数は139件（月平均23.2件）であり、前年（2020年）同期の相談件数259件に対して53.7%、前々年（2019年）同期の相談件数121件に対して114.9%となりました。国内のコロナ禍については、10月末現在では感染者数が減少した状況が維持されています。2020年2月以降、感染予防対策に活用された化学製品の問い合わせ件数は大幅に増加しましたが、行政等から情報が公開された2020年6月を境に以前の状況まで戻った状況です。

（件）

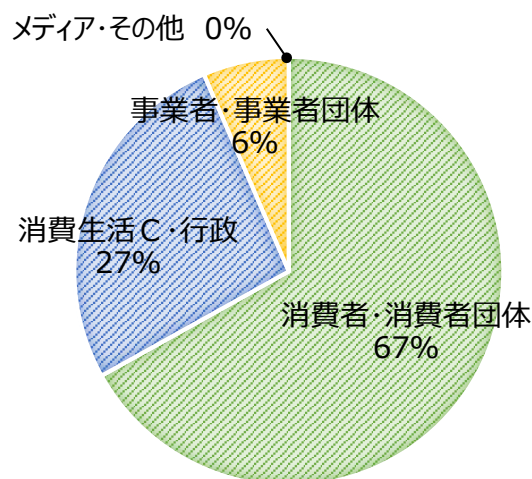


グラフ1 半期毎の相談件数の推移

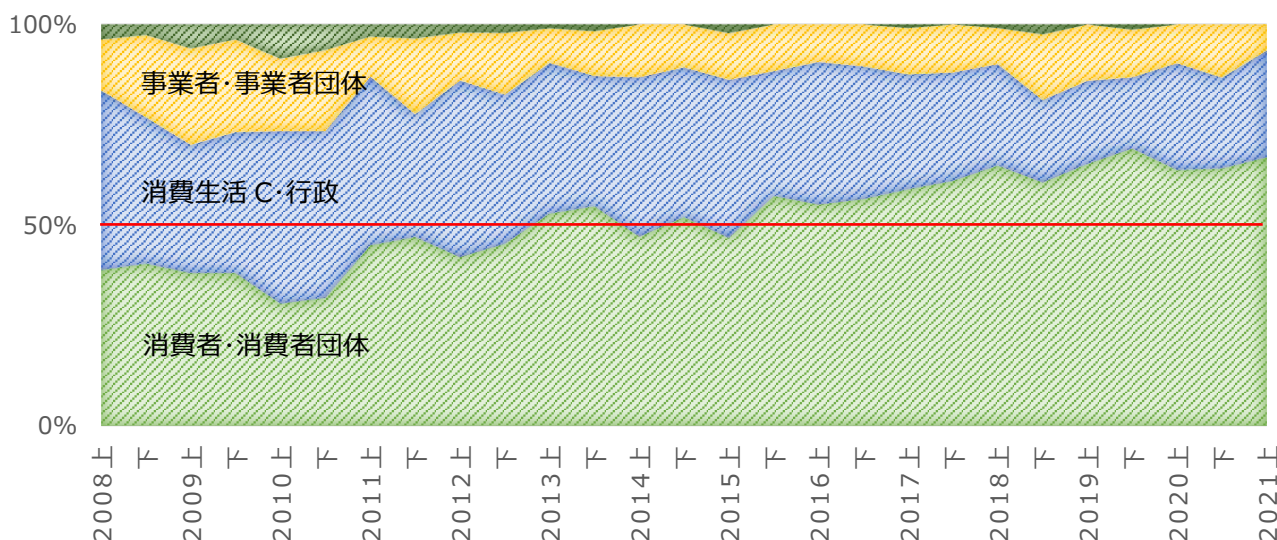
3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約9割

相談者別に見ると、「消費者・消費者団体」からの相談が67%、「消費生活C・行政」からの相談が27%となっています。

「消費者・消費者団体」からの相談には、各地域の消費生活センターに消費者が問い合わせ、その内容が化学製品やその製品に使用されている成分について、専門的な内容の相談をされた場合は、当センターを紹介して消費者への対応を移管された場合も含まれています。消費者からの相談として合計すると94%となりました。残りの6%は「事業者・事業者団体」からの相談です。この傾向は、2013年度以降若干の変動はあるものの増加する傾向に変わりありません。



グラフ2 2021年上期相談者別構成



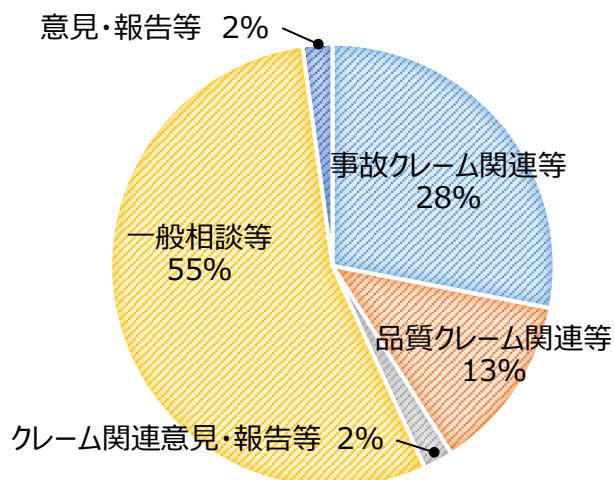
グラフ3 相談者別構成比（トレンド）

当センターに対して消費者からの相談が中心に推移していることから、身近なところで使われている化学製品及び含まれるその成分について、専門的なアドバイスしている活動をより広く公開していく必要があります。特に各地域の消費生活センターにおいては、化学に関する専門知識が必要な相談については対応に苦慮する場合もあり、当センターに対応方法の相談や対応を移管するケースが増えています。

このような状況から、当センターの活動内容をより知っていただくために、2021年7月に発行した2020年度年間報告書については、従来の活動報告書を「資料編」とした上で250部を作成し、これとは別に「カラー版」として縮刷版900部を作成しました。各地域の消費生活センターの相談員に向け、手に取り読みやすくするために、コロナ禍の中で多くの問い合わせがあった手指の衛生消毒や、身の回りの環境消毒などに内容を絞り込み、分量を減らした冊子を作成しました。この冊子を全国の各区市町村の消費生活センター690カ所に送付しました。

4. 相談内容別の比較：コロナ禍の前の構成比へ戻る

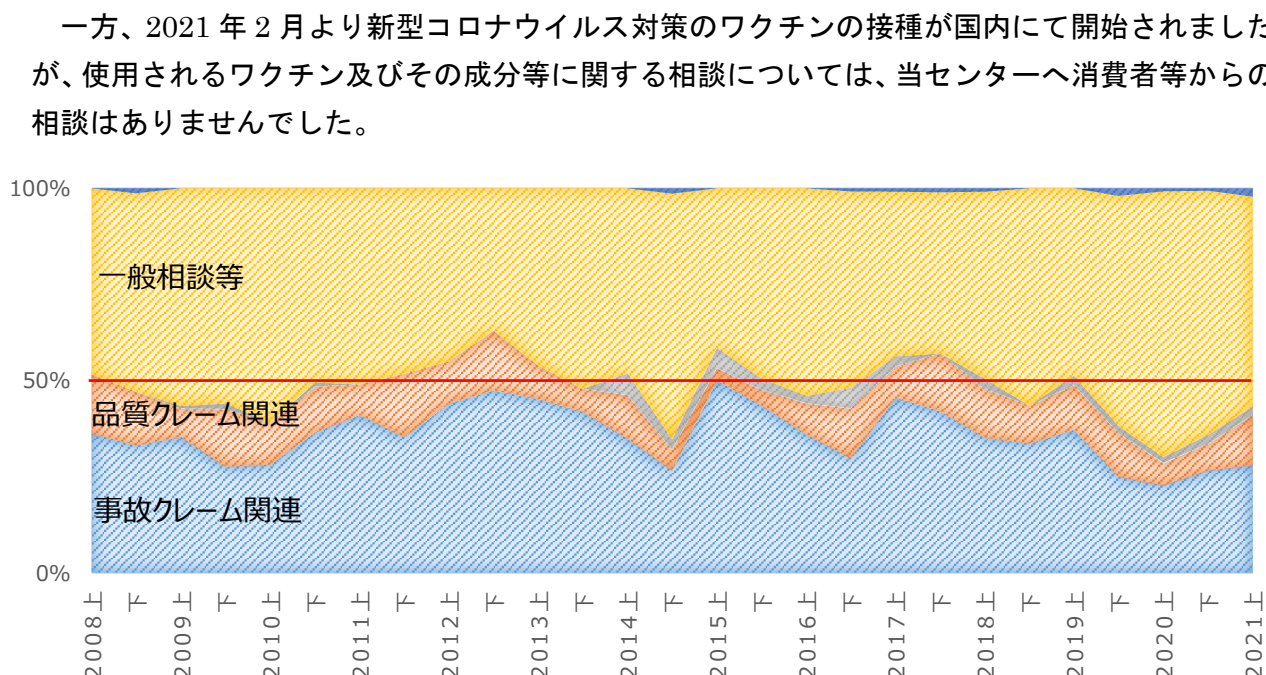
相談内容別にみると「一般相談等」が55%と最も多く、次いで「事故クレーム関連等」28%、「品質クレーム関連相談等」13%となっています。コロナ禍の前年度 2020 年は「一般相談等」が67%、「事故クレーム関連等」が24%、「品質クレーム関連等」が6%ですので、「一般相談等」の占める割合が12%減少しています。相談内容別の割合については、一昨年前の2019年であるコロナ禍前の状況に戻っています。



グラフ4 2021年上半期相談内容別構成比

コロナ対策としての手指の衛生消毒、身の周りの環境消毒については、行政等から使用されるエタノールや界面活性剤、塩素系製剤などの化学製品やそこに含まれる成分について情報が、2020年6月末に公開されました。その内容が公開された以降、2021年上半期に新型コロナウイルス感染症の感染者数が更に増加したにも関わらず、関連した相談は減少した状況が続いています。消費者には、必要な情報が認知されていると考えられます。

一方、2021年2月より新型コロナウイルス対策のワクチンの接種が国内にて開始されましたが、使用されるワクチン及びその成分等に関する相談については、当センターへ消費者等からの相談はありませんでした。



グラフ5 相談内容別構成比（トレンド）

5. 事故内容、商品群別の比較：体調不良に関する相談が相変わらず多い

今期も極めて広範にわたる製品について、体調不良、皮膚障害等の被害を訴える相談が寄せられました。総件数の増加はみられていませんが、事故内容別の件数では、身体被害が38件となり最も多く、事故クレームの中で63%を占めています。過去3年の割合としても6割程度で同じ程度です。内訳では体調不良33件、皮膚障害3件、眼2件となっており、上半期においては皮膚障害が減少し、体調不良が増加しています。

表2 事故内容別クレーム件数

		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度 (上半期のみ)	
身体被害	死亡	0		0		0		0	
	体調不良	48		54		61		33	
	皮膚障害	12		14		17		3	
	眼	2		1		3		2	
	頭髪	3		1		0		0	
	火傷	0		0		1		0	
	腹痛	0		1		0		0	
	開放創	0	65	0	71	0	82	0	38
財産被害	家財	9		10		13		6	
	衣類	0		4		5		0	
	身の回り品	7		1		2		0	
	自動車	3		2		0		0	
	動植物	1		0		1		0	
	会社財産	0	20	0	17	0	21	0	6
拡大被害なし(品質・性能)		24		32		37		16	
合計		109		120		140		60	

今期の体調不良に関する相談の特徴として、プラスチック製品の過加熱による臭いと様々な製品の持つニオイによる体調不良の相談があげられます。

プラスチック製品に関する相談は、家庭で食品の温め直しなどの際に、過加熱によりプラスチック容器が焦げたり、溶けたりすることから臭いが食品に移り、それが原因で体調不良、不安を覚える相談が3件寄せられています。コロナ禍の中で、出前や持ち帰った食品を家庭で温め直しをする際の電子レンジの使用時間などについては、改めて啓発を行う必要があります。

様々な製品の持つニオイに関しての相談は、柔軟剤に関しては3件、芳香剤については2件、洗剤に関しては1件、製品の特定無しで3件の相談があり、類似の製品の持つニオイに関連した相談は2008年以降継続して寄せられています。2021年9月には、関係5省庁（消費者庁、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、環境省）が共同で啓発ポスターが作成されています。今後の動向とともに、製造メーカーや業界団体を含め、社会全体での啓発の強化が望まれます。

表3 商品群別クレーム件

2018 年度		2019 年度		2020 年度		2021 年度 (上半期のみ)		順位
その他	11	洗剤・洗淨剤	13	抗菌剤・除菌剤	26	洗剤・洗淨剤	12	1
プラスチック製品	11	家具	11	洗剤・洗淨剤	15	その他生活用品	8	2
洗剤・洗淨剤	9	その他生活用品	11	その他生活用品	15	プラスチック製品	5	3
家電製品	7	殺虫剤	7	柔軟剤	10	芳香剤・消臭剤	5	
建材	7	建材	6	不明	7	家電製品	4	5
不明	6	柔軟剤	6	塗料	7	抗菌剤	3	
防蟻剤	6	抗菌剤・除菌剤	5	プラスチック製品	7	柔軟剤	3	
その他生活用品	4	プラスチック製品	5	農薬	6	化粧品	3	6
オートケミカル	3	芳香剤・消臭剤	5	家具	5	家具	3	
カビ取り剤	3	オートケミカル	4	化粧品	4	その他	3	
抗菌剤・除菌剤	3	家電製品	4	漂白剤	4	塗料	2	
ゴム製品	3	化粧品	4	芳香剤・消臭剤	4	農薬	2	11
柔軟剤	3	繊維製品	4	建材	3	殺虫剤・防虫剤	2	
接着剤・粘着剤	3	塗料	4	殺虫剤	3	漂白剤	1	
塗料	3	不明	3	接着剤・粘着剤	3	染毛剤	1	14
他2品目	3	他1品目	3	他2品	3	他3品目	1	
109 件		120 件		140 件		60 件		

※個別に分類しにくい日常生活用品等を、「その他生活用品」に分類しています。

消費者が製品を使用する際には、正しく使用するための情報や知りたいと思う情報は、製品にとって基本的な情報となります。製品の製造業者は、その情報の優先順位を考えなければならず、消費者が安全に使用するための情報をわかりやすく提供する義務があります。一方で、製品に記載できる情報には、製品の大きさによる制限や消費者が記載内容を判読し理解できる情報量の制限があります。記載されているから十分という考え方では、製品を安全に消費者へ提供することはできません。必要不可欠な情報は製品に表示され、更にインターネットなどデジタルな情報提供と組み合わせながら、必要な情報を消費者の要求に沿いながら段階を追って示すなど新しいアプローチが必要です。例えば、製品の店頭での選択する場面、実際の製品の使用場面、製品の再購入や廃棄の場面などその場面ごとの消費行動に即した情報提供をタイムリーにデジタルな方法で提供するなど、消費者の安全を確保するための情報提供を多面的に組み合わせながら整備されることが望まれます。

当センターも、中立の立場の機関として、消費者からの相談内容から、何が必要な情報なのか何が不安で相談しているのか、化学製品やその成分について消費者の持つ疑問な点を明らかにして情報公開を行っています。今後も有益な情報発信に努めたいと思います。

化学製品P L相談センター

〒104-0033 東京都中央区新川 1-4-1 住友六甲ビル

TEL : 03-3297-2602 FAX : 03-3297-2604

URL : <https://www.nikkakyo.org/plcenter>