

化学製品 PL 相談センター

2022 年度活動報告書



ルリビタキ

2023 年 6 月発行

編集・発行

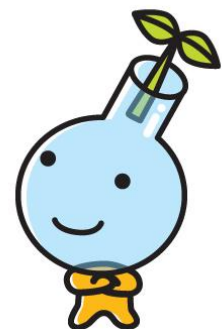
化学製品 PL 相談センター





目次

◇ 巻頭言 「コロナ禍を経て思う化学製品との向き合い方」	
(公社) 全国消費生活相談員協会 主任相談員 野田 夜賜重	… 2
◇ 化学製品 PL 相談センターとは	… 3
◇ 2022 年度の活動の概況	
(1) 受付相談件数	… 5
(2) クレーム関連相談の内容	… 7
◇ 2022 年度の相談件数の状況について	
(1) 日本における新型コロナウイルス感染症状況（～2023 年 5 月 8 日）	
と関連相談	… 9
(2) プラスチック製品等に関する相談の動向	… 11
(3) 2022 年度の一般相談の中で特徴のある相談について	… 13
◇ 2022 年度の「ちょっと注目」から	
(1) エアゾール製品の廃棄	… 15
(2) 製品表示は大切な情報源	… 17
◇ おわりに	… 19



◇ 巻頭言「コロナ禍を経て思う化学製品との向き合い方」

(公社) 全国消費生活相談員協会 主任相談員 野田 夜陽重

消費生活センターは、地方公共団体が設置する行政機関で、消費者と事業者との間で生じたトラブルについての相談を受け付け、助言やあっせんを行う窓口です。消費生活センターに寄せられる相談は契約に関するものが主ですが、商品の品質や機能に関する相談も入ってきます。なかでも化学製品は、私たちの日常生活において欠かせないものの一つであり、衣料品、化粧品、洗剤、日用品など、様々な製品に使われていることから、化学製品関連の相談が入ると成分表示はどうなっているのか、どんな使用方法だったのかなど詳細な聴き取りが必要になります。コロナ禍以前、化学製品に関する相談件数は、多くありませんでした。

しかし、新型コロナウイルスの感染拡大とともに状況が一変しました。「ウイルス除去に適したアルコール濃度は何パーセントなのか教えてほしい」、「次亜塩素酸ナトリウムの効果について知りたい」といった相談が寄せられますが、残念ながら現場の消費生活相談員が即答できる内容ではありませんでした。当時、できる限りの情報収集をした記憶がありますが、相談者の満足できるような助言はできませんでした。その後 2020 年 6 月に厚生労働省、経済産業省、消費者庁の 3 省庁が「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」を公表したことで、消費生活センターで新型コロナウイルス対策をうたう消毒・除菌用アルコール製品の安全性や品質に関する相談を受けることは減少していきました。

コロナ禍での生活が長期化する中で、消毒・除菌用アルコール製品の供給は十分に行きわたるようになり、消費者が用途に合わせて製品を選択できる環境になっていきました。その中で消毒・除菌用アルコール製品について消費生活センターに寄せられる相談は、購入する際の製品の広告表示についての疑問や、身の回りのものを除菌・消毒する習慣が日常になったことで生じた危害などの相談にシフトしていった感がありました。製品の表示の問題は景品表示法上の判断になりますが、消費者庁がウイルス対策をうたう製品について措置命令を出すケースが、他の製品・サービスと比べて多かった印象があります。

コロナ禍の 3 年間、相談現場で消毒・除菌用アルコール製品に関連する相談を、継続的に扱うことで感じたことは、他の化学製品にも共通することです。現代社会では、衣服の柔軟剤や除菌スプレー、日用品の洗剤や化粧品など多くの製品が市場に出回っています。例えば、柔軟剤は衣服の柔軟性や香りを保つため、除菌スプレーはウイルスや菌を除去するために使用されます。それぞれの製品の効能に期待する消費者は多く、製品の販売にも大きな影響を与えています。しかし、実際の製品の効能と消費者の期待には、しばしばギャップが生じます。例えば柔軟剤は衣服を柔らかくするために使用されますが、香りの持続を期待する消費者と、香りで体調不良を訴える消費者が存在します。このようなギャップが生じる原因にはいくつかの理由があるのではないのでしょうか。製品の宣伝広告や商品のラベルなどで示されている表示とのギャップ、次に使用方法や使用場所によっては効果が不十分だったり、場合によっては安全上の問題が生じるといったギャップです。このギャップが解消されない場合、消費者の疑問は相談窓口寄せられます。

消費生活センターに相談することで相談者の問題解決になることがベストですが、なかには解決に至らない場合もあります。そういった場合、消費生活センターに寄せられた相談は無駄だったのかというと、そうではありません。全国の消費生活センターに寄せられた相談は、相談処理の内容まで含めて記録され、「全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET)」に登録されます。そして登録された PIO-NET 情報は、消費者政策の企画・立案や法執行、消費者への注意喚起に活用されています。当時多数寄せられたであろう消毒・除菌用アルコール製品の相談も、PIO-NET に登録され、その後の注意喚起情報につながる 1 件になっているのです。

一方で、消費者が正しい情報や知識を得ることや、製品を使用する前にラベルや説明書をよく読み、正しく使用するといったこともギャップの解消につながります。今、消毒・除菌用アルコール製品の相談件数が減少したのは、消費者に製品の情報や知識の周知がされたためだと思います。消毒・除菌効果をうたう製品について長期にわたり関わるという経験は初めてでし

たが、こうした当たり前のことを実践していくことの大切さを改めて実感しました。最後に相談の現場は、疑問に思うことや納得できないという相談者の思いと行動がすべての出発点です。そうした消費者の思いを受け止め、次につなげられる機関でありたいと願っています。

◇ 化学製品 PL 相談センターとは

化学製品PL相談センターは消費者、事業者、全国の消費生活センターから寄せられる化学製品に関連した様々な相談に専門的な立場からお答えしています。

化学製品 P L 相談センター



電話相談

平日 9 : 30 ~ 16 : 00

相談件数 ; 234件
(2022年度実績)

ニューズメールにて最新情報を提供しています。
登録は、e-mail にて
PL@jcia-net.or.jp まで



ニューズメール配信

アクティビティノート
(月次報告)

相談概況

ちょっと注目

コラム



啓発冊子



活動報告会
(開催地：東京/大阪)

出前講師派遣
消費者向け
事業者向け

啓発資料の提供

化学製品 PL 相談センターは、1994 年に製造物責任(PL)法が制定された際に、製品分野ごとの専門的な知見を活用した裁判によらない紛争処理体制整備の必要性から、一般社団法人日本化学工業協会内の独立組織として設立されました。当センターは、消費者だけでなく事業者や全国の消費生活センターなどから寄せられる、化学製品に関連したさまざまな相談に、専門的な立場からお答えしています。

また、化学製品による事故を未然に防ぐための情報提供、啓発冊子や出前講座による啓発活動にも力を入れています。出前講座は、一般消費者向け、消費生活センター等の相談員向け、事業者向けがあり、内容は出来る限り依頼者の要望にお応えしています。

当センターのアクティビティは月次報告『アクティビティノート』にて、ホームページで一般公開しています。『アクティビティノート』には全相談の内容と回答を掲載するほか、化学製品や PL 事故に関連したレポートの『化学製品 P L レポート』、製品事故を防ぐための情報の『ちょっと注目』、PL 法や化学全般に関連した豆知識の『トピックス』等の関連情報も掲載しています。

ニューズメール会員に登録された方には、e-mail にて『アクティビティノート』の発行をお知らせしています。(ニューズメール会員登録は e-mail で PL@jcia-net.or.jp まで)

化学製品PL相談センターの相談対象製品

【日常生活用品】洗剤・洗浄剤、シャンプー、柔軟剤、漂白剤、カビ取り剤、殺虫剤、防虫剤、芳香剤・消臭剤、接着剤、塗料、自動車ワックス、エアゾール製品、食品添加物、農薬、肥料、プラスチック製品など

【企業間で取引される中間原料、汎用化学品】化学薬品、基礎化学品、試薬、産業用プラスチック製品、産業用ゴム製品など

※食品は除きます。また、医薬品、化粧品、建材は別に該当の PL センターがあります。

◇ 2022 年度の活動の概況

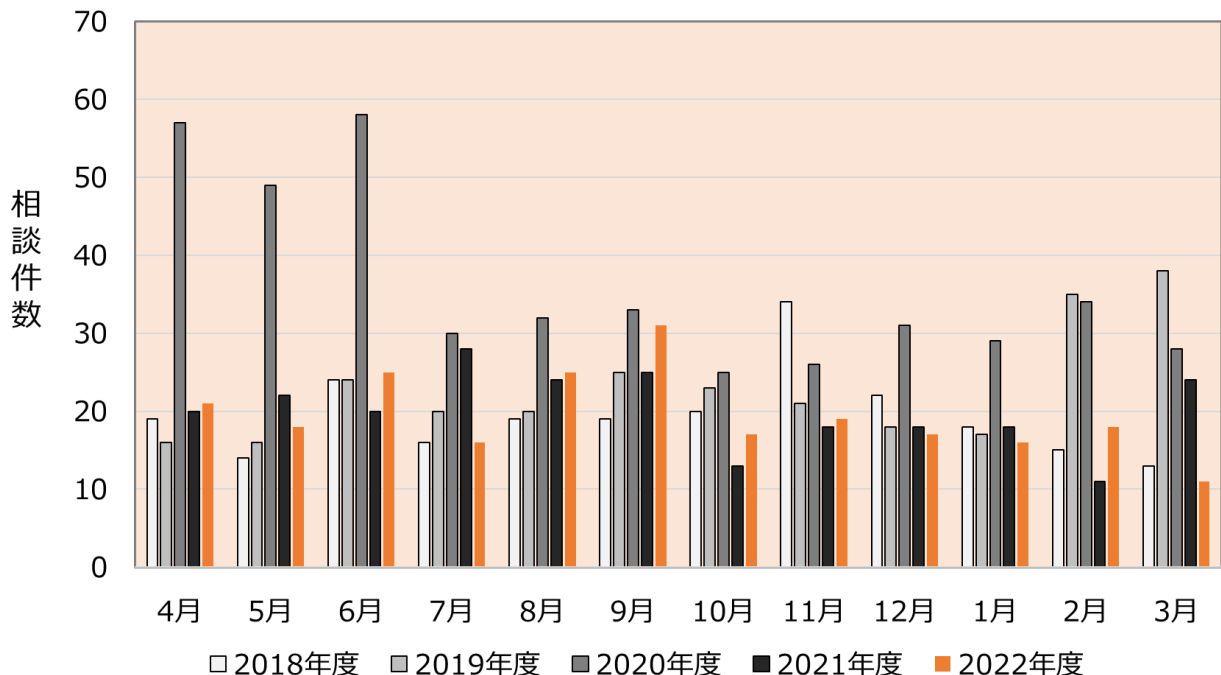
(1) 受付相談件数

2022 年度(2022 年 4 月～2023 年 3 月)における相談等の受付状況は表-1 の通りです。総受付件数は 234 件(月平均 19.5 件)で、消費生活センター経由の相談を含む全体の約 9 割を占める消費者側からの相談件数は、213 件です。その約 7 割となる 157 件が一般相談となります。

表-1 2022 年度 相談受付状況 (総実働日数 243 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	17	14	12	123	1	167	71.4%
消費生活 C・ 行政	9	3	0	34	0	46	19.7%
事業者・ 事業者団体	0	2	0	21	0	21	8.9%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	26	17	12	178	1	234	
構成比	11.1%	7.3%	5.1%	76.1%	0.4%		100.0%

月別相談受付状況 (グラフ-1) をみると、2022 年度は、新たな変異株の出現により感染者数は増加しましたが、感染予防の化学製品に関連した件数は増加することなく、コロナ禍前の 2019 年度以前の件数に 2021 年度から戻り、2022 年度もその状況を維持しています。



グラフ-1 月別相談件数の推移 (2018～2022 年度)

相談件数は、2021 年度と比較 (グラフ-2) すると、前年(241 件)比の 97.1%でほぼ同じ件数となりました。相談者別構成比では、「消費者・消費者団体」からの相談が 167 件 (71.4%) と最も多く、次いで「消費生活 C・行政」からの相談が 46 件 (19.7%) 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関する専門的な相談の場合は、当センターを紹介

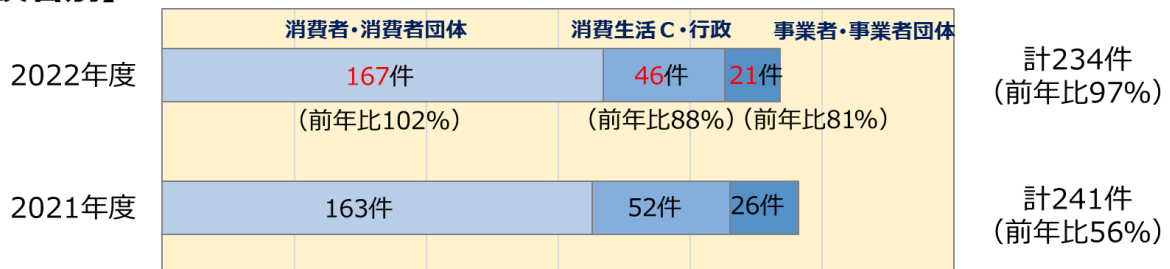
して消費者への対応を移管された場合も含まれています。これらを合わせた主に消費者側からの相談件数 213 件となり、全体の約 9 割（91.0%）を占めています。残りの 21 件（9.0%）は、「事業者・事業者団体」からの相談です。当センターに対して、消費者からの問い合わせは多くなる傾向です。

相談内容別構成比では、「一般相談等」が 178 件（76.1%）と最も多く、次いで「事故クレーム関連等」26 件（11.1%）、「品質クレーム関連相談等」17 件（7.3%）、「クレーム関連意見・報告等」12 件（5.1%）となっています。「一般相談等」の占める割合が 201 年度から 126.2%と大きく増加する一方、「事故クレーム関連等」及び「品質クレーム関連等」の件数は 43 件と 2021 年度の 92 件に対して、46.7%の減少となりました。また、「クレーム関連意見・報告等」は 12 件と 5 件から増加をしました。

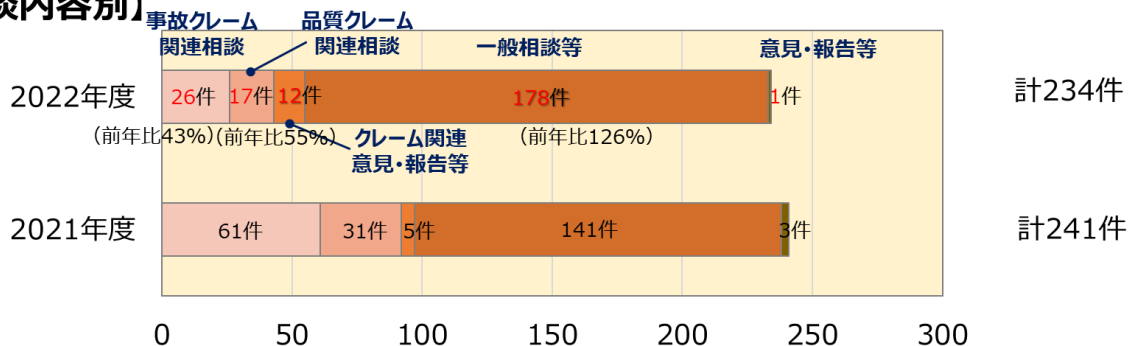
当センターへの一般の「消費者」からの相談は、消費生活センターなどから紹介されるか、インターネットで電話番号を調べて電話をして相談することになります。また、「一般相談等」の割合は、7 割となりました。相談内容から、すでにスマホ等の携帯情報端末を使い、世の中に溢れている様々な情報を基に相談者はある程度事前に調べてから、当センターに相談されています。相談者の理解している内容で間違いがないか、確認するために双方向で話のできる電話を選ばれて相談されています。相談者の不安、確認したい内容を把握し、相談者の背景や知識に合わせた製品や成分の化学的な説明を行うことが重要なポイントとなります。一方、科学的に未解明な現在の事実と、いわゆる風評情報を分けて伝えるように注意する必要を強く感じました。

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、より広く情報を公開していく必要があります。製品に含まれる化学物質について、その成分の働きや安全性についてわかりやすく説明し、消費者の不安が解消されるように努めています。

【相談者別】



【相談内容別】

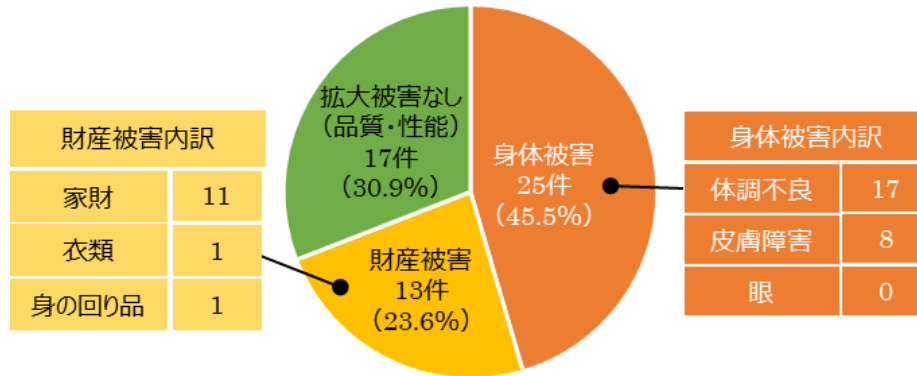


グラフ-2 相談者別及び相談内容別 2021 年度と 2022 年度相談件数の比較

(2) クレーム関連相談の内容

クレーム関連相談（事故クレーム相談+品質クレーム相談+クレーム関連意見・報告）は55件ありました。その内容別内訳をグラフ-3 に示しました。身体被害は 25 件（45.5%）で、さらに詳細な内訳を見ると、体調不良が 17 件、皮膚障害が 8 件ありました。財産被害は 13 件（23.6%）あり、さらに詳細には家財が 11 件、衣類及び身の回り品が各 1 件となっています。拡大被害なしは、使用製品についての品質不良や性能不満の相談で、17 件（30.9%）ありました。

クレーム関連相談の総相談件数 = 55件



グラフ-3 クレーム関連相談の内容別内訳

表-2 商品群別クレーム相談件数

2019 年度		2020 年度		2021 年度		2022 年度		順位
洗剤・洗浄剤	13	抗菌剤・除菌剤	26	洗剤・洗浄剤	14	洗剤・洗浄剤	8	1
家具	11	洗剤・洗浄剤	15	その他生活用品	13	家電製品	6	2
その他生活用品	11	その他生活用品	15	プラスチック製品	10	その他生活用品	5	3
殺虫剤	7	柔軟剤	10	家電製品	8	柔軟剤	5	
建材	6	不明	7	化粧品	7	抗菌剤・除菌剤	4	4
柔軟剤	6	塗料	7	建材	7	芳香剤・消臭剤	4	
抗菌剤・除菌剤	5	プラスチック製品	7	殺虫剤・防虫剤	6	建材	4	
プラスチック製品	5	農薬	6	柔軟剤	5	化粧品	4	
芳香剤・消臭剤	5	家具	5	抗菌剤・除菌剤	4	家具	4	
オートケミカル	4	化粧品	4	芳香剤・消臭剤	4	入浴剤	2	5
家電製品	4	漂白剤	4	不明	4	プラスチック製品	2	
化粧品	4	芳香剤・消臭剤	4	家具	4	塗料	2	
繊維製品	4	建材	3	塗料	4	繊維製品	2	
塗料	4	殺虫剤	3	繊維製品	3	漂白剤	1	6
不明	3	接着剤・粘着剤	3	農薬	2	防虫剤	1	
他 1 品目	3	他 2 品	3	オートケミカル他	1	その他	1	
120 件		140 件		97 件		55 件		

※ 「事故クレーム関連相談」、「品質クレーム関連相談」および「クレーム関連意見・報告等」をあわせた数字です。
 ※ 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。

表-2 に商品群別の商品群別のクレーム相談件数をまとめました。商品別のクレーム相談においては、2022 年度も洗剤・洗浄剤が 8 件と 2021 年度の 14 件から減ったものの件数は多く、消費者の身の回りで事故につながりやすい傾向は変わりませんでした。

様々な製品に賦香したニオイに関するクレーム相談は 10 件ありました。その中で「体調不良」を訴える指摘は、7 件で柔軟剤 3 件、洗剤・洗浄剤 2 件、芳香・消臭剤 2 件でした。製品に賦香

したニオイについて、一般相談を含めると 2022 年度 15 件で 2021 年度 16 件とほぼ同じ件数となりました。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るなど啓発活動が実施されています。¹⁾今後の動向とともに、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。

1) 香りへの配慮に関する啓発ポスターについて（情報提供）：厚生労働省

<https://www.mhlw.go.jp/hourei/doc/tsuchi/T210914I0030.pdf>

注) 本文中の「相談者区分」、「相談内容区分」は下記の通りです。

相談者区分

消費者	一般消費者、消費者団体
事業者	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)、個人事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	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係機関
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

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	事故の報告や品質の苦情に関する意見・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	一般的な相談・問い合わせ等
意見・報告	一般的な意見・報告・情報の提供を受けたもの

◇ 2022 年度の相談件数の状況について

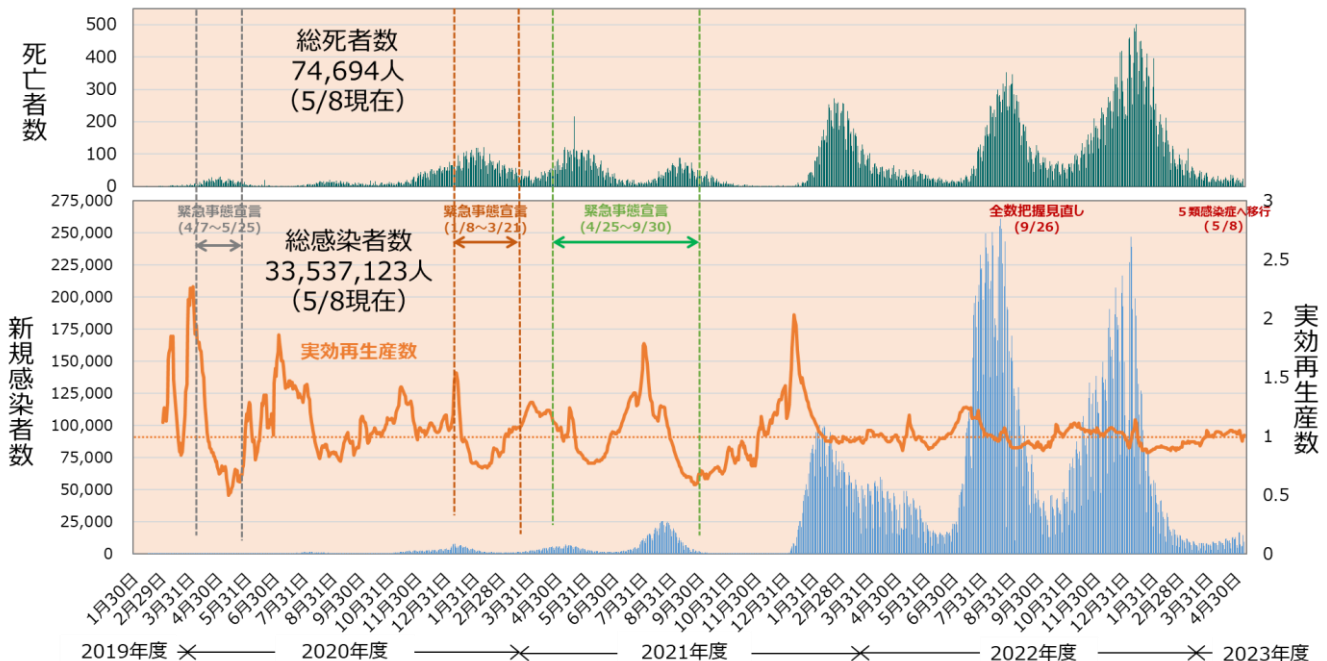
(1) 日本における新型コロナウイルス感染症状況（～2023 年 5 月 8 日）と関連相談

グラフ-4 に 2019 年 1 月 30 日から 2023 年 5 月 8 日までの新型コロナウイルス感染症の感染者数と死者数をまとめました。

2019 年 12 月に中国の武漢で発生し、2020 年 1 月下旬以降に、全世界に感染が拡大しました。日本国内では、2020 年 1 月 15 日に国内で新型コロナウイルス感染症が確認、2 月 13 日に最初の死者が報告され、その後感染拡大が始まりました。それ以降 2020 年度は、3 回の感染流行の波が起き、2 回の緊急事態宣言（2020 年 4 月 7 日～5 月 25 日、2021 年 1 月 8 日～3 月 21 日）が発動されました。

2021 年度は、新たな変異株であるデルタ株の流行と共に第 4 波と第 5 波となる感染拡大が起き、3 回目となる緊急事態宣言が 2021 年 4 月 25 日～9 月 30 日までの 5 カ月間に渡り発動されました。その後 2021 年の 10 月から 12 月にかけては、日本国内の感染者数も 1 日当たり 100 名程度と少ない状況となりました。しかしながら、2022 年 1 月以降では、更なる変異株であるオミクロン株の流行により大幅な感染者数の増加となり、1 日あたりの感染者数が約 100,000 名となる大きな第 6 波の流行を迎えました。

2022 年度は、5 月末において、1 日あたりの感染者数は 20,000 名程度まで減少をしましたが、7 月末には 1 日あたりの感染者は 250,000 名と最大の感染者数が報告され、高齢者が中心に 1 日あたりの死者数も 300 名をこえる第 7 波となりました。9 月末に一旦約 20,000 名まで減少したものの、12 月には 1 日あたりの感染者数は第 7 波と同じ程度の 250,000 名弱、同様に高齢者を中心に 1 日あたりの死者数は、これまでで最大の 500 名をこえる第 8 波となるピークを迎えました。その後、急速に感染者と死者数は減少をして、2023 年 5 月 8 日には感染者数は 10,000 名程度、死者数も 30 名程度となりました。



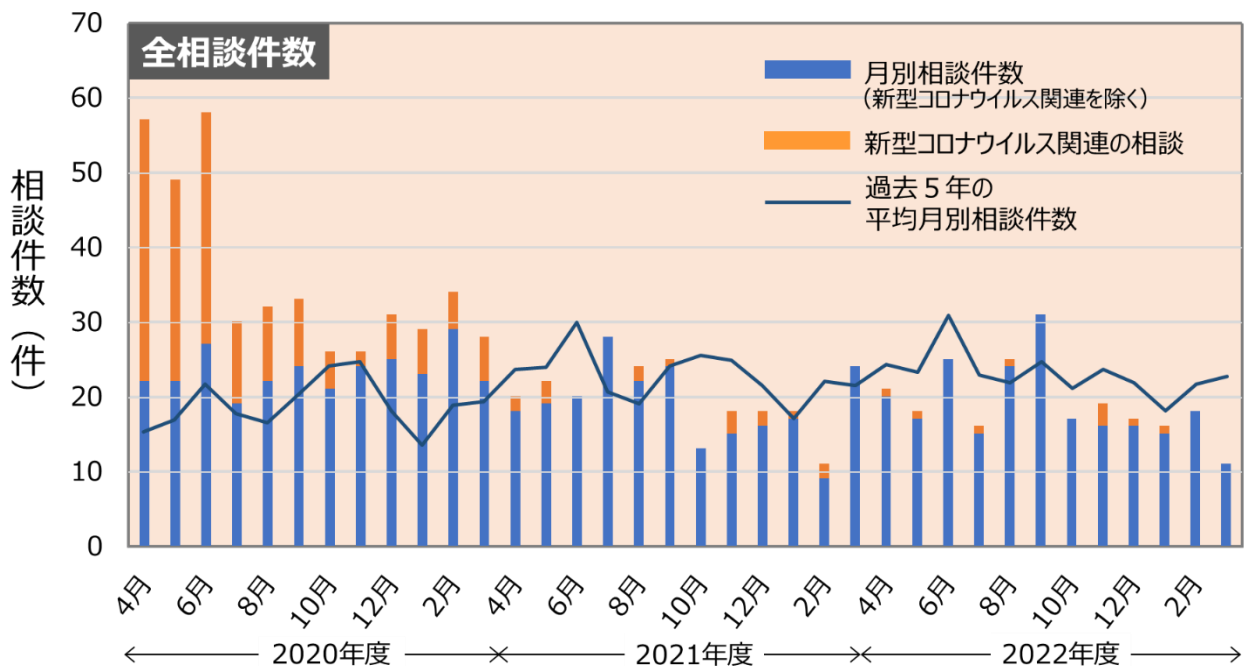
グラフ-4 日本における新型コロナウイルス感染症の新規感染者数と死亡者数

日本国内の 2023 年 5 月 8 日までに確認できた新型コロナウイルス感染症による総死者数は、74,694 名で感染者総数は 33,537,123 名です。国内で感染が始まった 2020 年 1 月から 2021 年 12

月までの 2 年間の死者数は 17,615 名で同期間の感染者総数は 1,711,857 名となり、その割合は 1.03% になります。一方で、2022 年 1 月から 2023 年 5 月 8 日までの 1 年 5 ヶ月間の死者数は 57,079 名で同期間の感染者数総数は 31,825,266 名となり、その割合は 0.18% となりました。2022 年になってからは、オミクロン株に変異して主流となったため感染者数は、その前の主にデルタ株までの感染者数に対して 18.6 倍となりましたが、感染者総数に対する死者数の割合は、約 1/5 となり大きく変化しました。この 3 年余りで得られた感染対策の徹底と社会活動の両立を図る方針に転換され、新型コロナウイルス感染症は 5 類感染症へ移行しました。

参考) 新型コロナウイルス感染症の国内発生状況等について；厚生労働省

<https://www.mhlw.go.jp/stf/covid-19/kokunainohasseijoukyou.html>



グラフ-5 月別相談件数の推移 (全相談件数)

グラフ-5 は、2020 年度～2022 年度に当センターに寄せられた相談を月別にまとめたものです。新型コロナ感染症の流行とともに、2020 年 2 月以降に急激に増加し、2020 年 4～6 月は過去平均の 3 倍近くの相談が寄せられました。7 月以降、通常よりも多い傾向は続いたものの相談件数としては落ちつきました。2020 年 6 月末に行政（厚生労働省、経済産業省、消費者庁 3 省庁合同）から感染予防に関する情報が公開されると関連した相談は減少しました。

新型コロナウイルス感染症は 2022 年も流行の大きなピークがありましたが、化学製品の感染予防に関する消費者からの相談は増えることなく、2021 年度の 16 件から 2022 年度は 9 件とさらに減少をしました。新型コロナウイルスに関連した相談の内訳はクレーム関連相談 1 件、一般相談等は 8 件でした。クレーム関連相談の 1 件内容は、「感染予防で子どものマスクを食器用洗剤で洗っていたら顔がかぶれた」でした。用途外の使用であることと使用されているマスクの取り扱い方法を確認するよう伝えました。一方、一般相談については感染予防に空間に化学製品を噴霧することについて、その効果を確認する相談が 6 件、抗原検査キット、布マスクの有効性がそれぞれ 1 件でした。行政等からの公開されている情報については、どの相談においても既に確認をされていました。

(2) プラスチック製品等に関する相談の動向

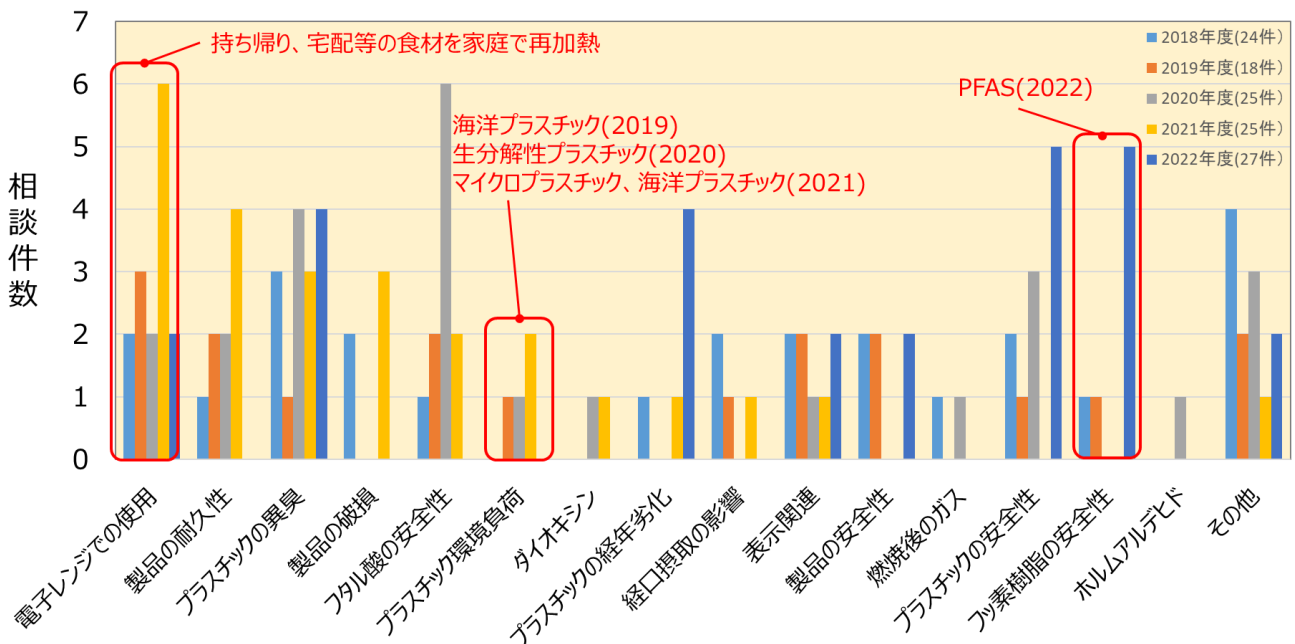
2022 年度のプラスチック製品に関する相談を表-3 にまとめました。

表-3 2022 年度プラスチック製品に関する相談

内容区分	商品群分類	件数	製品	計	
クレーム 関連相談	「プラスチック製品」に分類	2 件	サウナマット	1 件	3 件
			ランチョンマット	1 件	
	「プラスチック製品」以外に分類	1 件	床用マット等	1 件	
一般相談	「プラスチック製品」に分類	13 件	食品用容器	5 件	24 件
			その他	8 件	
	「プラスチック製品」以外に分類	11 件	食品用容器	3 件	
			衣類・ポット等	8 件	

プラスチック製品関連の相談は 27 件で、「クレーム関連相談」は 3 件、「一般相談」は 24 件でした。クレーム関連相談には「サウナマットを携帯時に焦げた」、「ランチョンマットの印刷が家具に転写した」、「床用マットが色移りした」などがありました。

グラフ-6 に 2018 年～2022 年の 5 年間のプラスチック製品関連の相談内容別件数を示します。



グラフ-6 プラスチック製品関連の相談内容別件数

プラスチック製品の過加熱に関する相談は 2 件ありましたが、焦げや融けることによる体調不良の相談は、2021 年度の 5 件から 2022 年度はありませんでした。関連して多かった食品トレイについては、電子レンジ使用で耐熱性に配慮された製品が増えていることも要因と思われます。

2021 年度は、消費者からは「マイクロプラスチックの環境負荷」は 2 件ありましたが、2022 年度はマイクロプラスチックに関連した相談はありませんでした。

新たな社会的関心の高まりの影響として、有機フッ素化合物の安全性に関する問い合わせがあります。地下水から有機フッ素化合物が検出されたことに対する報道から、社会的な関心が高

まり、身の回りの製品でフッ素を使用した製品の安全性や、有機フッ素化合物に関する漠然とした不安から当センターに問い合わせをされています。現在、環境省などで安全性の検討を進めている状況です。今後も動向を注意していく必要があります。

○化学製品 PL 相談センターに寄せられた有機フッ素化合物の安全性に関するの 5 件の相談

相談事例 1 <フッ素樹脂加工のフライパンの安全性について>

「フッ素樹脂を製造しているメーカーの PFOA という物質が環境を汚染し、健康被害を告発する米国の映画*を視聴した。自宅にフッ素樹脂加工したフライパンがあり、使用していると健康被害に繋がることになるのか」との相談を受けている。化学製品 PL 相談センターの過去事例の回答内容を参考に伝えるつもりであるが、他に情報はるか。<消費生活 C>

相談事例 2 <フッ素樹脂加工のフライパンの安全性について>

今朝のニュース番組で PFAS について報道された。フッ素樹脂加工したフライパンを使用しているが、大丈夫なのか。化学製品 PL 相談センターはインターネットで調べた。<消費者>

相談事例 3 <フッ素樹脂加工の加熱ポットの安全性について>

「フッ素樹脂を製造しているメーカーの PFOA という物質が環境を汚染し、健康被害を告発する米国の映画*を視聴した。自宅にフッ素樹脂加工したフライパンがあり、使用していると健康被害に繋がることになるのか」との相談を受けている。化学製品 PL 相談センターの過去事例の回答内容を参考に伝えるつもりであるが、他に情報はるか。<消費生活 C>

相談事例 4 <PFAS、PFOA の情報を見て心配>

PFAS、PFOA に関する水質汚染の情報を見て心配。普段の食品に含まれているかもしれず避けるにはどうしたら良いのか。化学製品 PL 相談センターは以前相談したことがある。<消費者>

相談事例 5 <PFAS、PFOA の情報を見て心配>

ニュース報道で関西地区にて PFAS、PFOA が検出された情報を見て心配になった。化学製品 PL 相談センターは以前相談したことがある。<消費者>

【回答】PFAS (Per- and Poly Fluoro Alkyl Substances : パー/ポリフルオロアルキル化合物) とは、有機フッ素化合物を表す総称になります。環境中では分解しにくいと言われています。その中でも PFOA (Per Fluoro Octanoic Acid : パーフルオロオクタン酸) 又はその塩類については、2019 年の 4~5 月に開催されたストックホルム条約締約国会議で、長期間にわたって分解されずに環境中に残留する有害な汚染物質 (POPs) として、世界的に製造、輸出入、意図的な使用を禁止することが決定されました。国内においては、2021 年 4 月 16 日「化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律施行令の一部を改正する政令」が、閣議決定され、「PFOA 又はその塩類」は第一種特定化学物質の指定となり、規制されています。使用されているフライパンの安全性については当センターではわからないので、メーカーに問い合わせをされてはいかがでしょうか。

【解説】PFAS と PFOA 又はその塩類を一緒にしているケースがありますが、PFOA 又はその塩類に関してすでに POPs 条約による規制が行われています。¹⁾ PFAS については化合物が多数あり、それぞれについて環境負荷、安全性等の評価が進められているのが現状です。²⁾

1) POPs 条約 (残留性有機汚染物質に関するストックホルム条約) ; 経済産業省

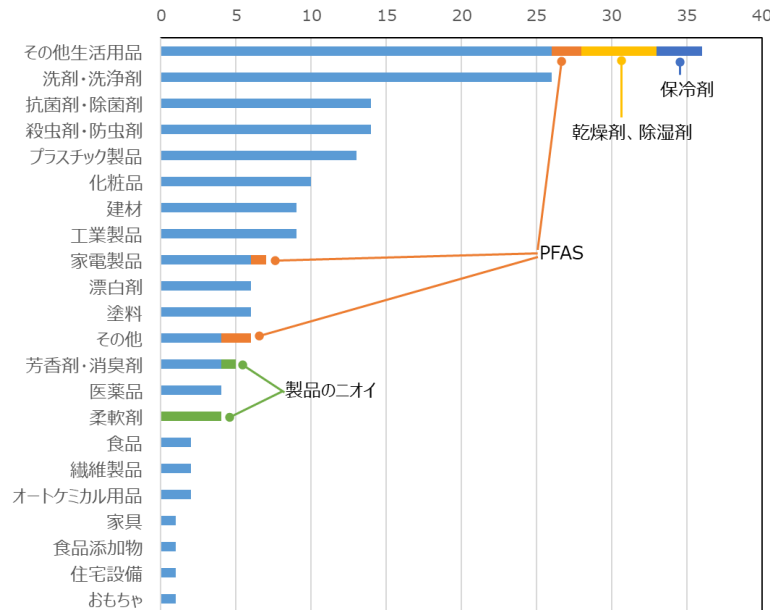
https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/int/pops.html

2) PFAS に対する総合戦略検討専門家会議 ; 環境省

<https://www.env.go.jp/water/pfas/pfospfoa.html>

(3) 2022 年度の一般相談の中で特徴のある相談について

2022 年度では一般相談の件数は 178 件の商品群別内訳をグラフ-7 に示します。



グラフ-7 一般相談の商品群別内訳

下記に示すように、過去に消費者庁、国民生活センターから消費者へ注意喚起が行われた事案について消費者から相談が入ります。また、市場での注目される製品についても相談は寄せられます。

相談事例 6 <取っ手が外せるフライパンに使われているフェノール樹脂について>

「ホームセンター〇〇のプライベートブランドの取っ手が外せるフライパンを購入し、1 回使用した。使用後に注意表示を確認したところ、『ガスコンロで使用の場合、ハンドルを本体に取り付けたまま使用すると、ハンドルの樹脂が焼損し異臭や変形などにより正常に使用できなくなる恐れがあるので注意してください』と記載されている。取っ手の材質はフェノール樹脂であるが、取っ手を取り付けたまま、ガスコンロでの使用を注意するとしているのは問題ではないか。購入先へ製品を返品したい」との相談をメールで受けている。フェノール樹脂を使用することは問題なのか。<消費生活C>

【回答】フェノール樹脂は耐熱性があり、鍋やフライパンなどの調理器具の取っ手部分に多く使用されています。耐熱温度を超えると焦げるなど劣化が生じることがあります。国民生活センターからも、調理中に取っ手が溶けたフライパンに関してガスコンロの炎による取っ手の焼損事例として、着脱式のフライパンをガスコンロの火力を最大にして使用した場合、取っ手のフック部の樹脂が焼損した事例が紹介され、消費者向けに注意喚起されています。該当製品及び他メーカーの同様の製品のウェブサイトにも、「炎が底面からはみださないように使用してください」との注意表示があります。フライパンの取っ手にフェノール樹脂を採用することに問題があるのではなく、使用の際に消費者へ注意を喚起する表示となります。

【解説】国民生活センターからの注意喚起がされています。

くらしの危険 364 号「小径のフライパン・片手鍋の取扱いに注意！」; 国民生活センター
https://www.kokusen.go.jp/kiken/pdf/364dl_kiken.pdf

相談事例 7 <浄水器のカートリッジの安全性について>

〇〇社の浄水器のカートリッジをインターネット通販サイト△△で購入。プラスチック臭が

強く、2 週間経っても臭いが消えないため、浄水器のメーカー〇〇社に調べてもらったところ、模倣品であることが判明した。通販サイト△△からは返金には応じると言われただけである。このような製品の安全性はどうなのか。化学製品 PL 相談センターは消費生活センターから紹介された。<消費者>

【回答】当センターには個々の製品の安全性に関する情報はありません。正規品を模倣した物品を販売することは違法行為です。模倣品の安全性についてもわかりかねます。〇〇社の注意喚起情報にも、安心・安全の観点から使用しない旨の記載がされています。今後、身体に異常が生じた場合は医療機関に相談されてはいかがでしょうか。

【解説】インターネット上でメーカー純正品に対して模倣品販売されたことに関して注意喚起されています。

取引デジタルプラットフォーム上で販売されている浄水カートリッジの模倣品に関する注意喚起；消費者庁

<https://www.caa.go.jp/notice/entry/032005/>

相談事例 8 <身体用の保冷剤の成分について>

「身体用の保冷剤の包装が破れて中身が漏れていた。猫や小さな子供が舐めてしまったかもしれない。現在、体調に変化はない。調べてみると古い製品にはエチレングリコールという有害な物質が含まれているものがあるとの情報があった。保冷剤のメーカー〇〇に問い合わせたが、エチレングリコールが含まれているかどうかについては答えられないと言われた」との相談を受けている。身体用の保冷剤には成分表示の義務はないのか。<消費生活 C>

【回答】保冷剤等は雑貨品であり、成分表示の義務について法的規制はありません。確かに保冷剤の中にはエチレングリコールが含まれる場合があり、誤って食べた場合や舐めた場合に症状がある際には受診が必要となるケースがあります。〇〇に舐めてしまった場合の応急処置について問い合わせることをアドバイスされてはいかがでしょうか。

【解説】2021 年頃から店頭で多く見かけるようになった商品です。2022 年も引き続き多くの相談が寄せられる可能性があると思われます。

「乾燥剤、除湿剤」に関する問い合わせは 5 件ありました。過去から問い合わせの多い事例ですので、啓発冊子「気を付けよう 暮らしの事故 Ⅲ」¹⁾に改めて収録をすることで公開情報として役立つことができるように努めています。

1) 「気を付けよう 暮らしの事故 Ⅲ」；化学製品 PL 相談センター

https://www2.nikkakyo.org/plcenter/column/sub_column6.html

◇ 2022 年度の「ちょっと注目」から

○『アクティビティノート』第 307 号（2022 年 9 月発行）掲載



エアゾール製品の廃棄

適量を均一に放出することができるエアゾール製品は、使い勝手に優れる一方で、可燃性の液化ガスが使われていることが多く、使用時・保管時に火気に近づけたり、高温環境に置いたりしないよう注意が必要です。また、廃棄時にも適切に処理をしないと悪質な事故を起こすことがあります。¹⁾

エアゾール製品を廃棄する際の注意点についてまとめました。



東京消防庁から公開された「令和 4 年版 火災の実態」²⁾によると、2021 年におけるエアゾール缶等による火災は 122 件発生しており、下記の表のようにまとめられています。

○2021 年のエアゾール缶等の火災発生要因

火災発生要因		缶の種類			合計
		エアゾール缶*	燃料ボンベ	その他	
廃棄	穴あけ・ガス抜き	15	4	1	20
	ごみ収集車	10	3	0	13
	その他	2	0	0	2
取り扱い不適		15	29	4	48 (39.3%)
構造不適（機器）**		0	39	0	39 (32.0%)
合計		42 (34.4%)	75 (61.5%)	5 (4.1%)	122

* エアゾール缶：殺虫剤、消臭スプレー、ヘアスプレー、制汗スプレー、冷却スプレー、パーツクリーナー等

** ガストーチバーナー等、燃料ボンベに装着して使用する機器の不具合

缶の種類別では、簡易型ガスこんろ用燃料ボンベによる火災が 75 件（61.5%）前年比 31 件の増加で、エアゾール缶では 42 件（34.4%）前年比 15 件の減少でした。廃棄方法が原因となった火災は、35 件（28.7%）で前年比 12 件の減少でした。穴あけ・ガス抜きによる近くの火気からの火災の件数は 20 件で前年比 10 件の減少ですが、継続して発生しています。また、ごみ収集車からの出火は 13 件で前年 13 件と同じ件数でやはり継続して発生しています。

エアゾール製品を廃棄する際の基本は、「必ず中身を使い切ってから、お住まいの地域のゴミ出しルールを守ってゴミに出す」ことです。その際に注意すべき点としては、製品を使い切った後、少量残っているガスまで完全に抜き切ってからゴミに出すことです。エアゾール製品をゴミに出す際の手順は、下記のようになります。

- ① 缶を手で振って中身の有無を確認する。
- ② 「シャカシャカ」、「チャプチャプ」など音がしたらまだ中身が残っているので必ず使い切る。
- ③ 「ガス抜きキャップ」で残ったガスを出し切る。
- ④ 地域のゴミ出しルールに従ってゴミに出す。

缶の穴あけは、特に中身やガスが残った状態で行うと引火の原因になり危険です、ご注意ください。

エアゾールの中の噴射ガスには、液化石油ガス（LPG）やジメチルエーテル（DME）などが使われています。これらの可燃性ガスが残ったままでゴミに出すと、ゴミ収集車の荷室内でエアゾール缶が潰されてガスが噴出し、ゴミを圧縮する際に発生した火花に引火して火災事故を起こすことがあります。また、中身が入った状態で「穴あけ」をしないことも重要です。多くの自治体は「穴をあけずにゴミに出す」としていますが、「穴をあけてゴミに出す」よう指導しているところもあります。どちらの場合も、中身を使い切った上で、ガス抜きキャップを使い残ったガスまで完全に抜いておくことが

肝要です。「穴あけ」は、エアゾール缶から内容液が一度に勢いよく噴出して液が顔や身体に掛かってしまう、噴出した可燃性ガスに引火して火災事故を引き起こすことがあるなどの危険性が指摘されています。

最近のエアゾール製品には、残ったガスを楽に、かつ安全に抜くことができるようにガス抜きキャップが装備されています。中身を使い切った上でこれを利用し、残ったガスまで完全に抜き切るようにしましょう。エアゾール製品の廃棄方法やガス抜きキャップの使い方については、日本エアゾール協会のホームページに分かりやすい紹介がありますので参考にされるとよいでしょう。^{3) 4)}

台所のシンクや洗面台の流しは、水が流れることから噴射ガスも一緒に流れると考えてはいませんか。ガス抜きキャップを使って残ったガスを抜き切る時の場所も重要です。ガス抜きは、「**風通しが良く、火気のない屋外**」で行ってください。残った中身を抜き切る時に中身と一緒に出て来ることになりませんが、どうしても後のことを考えると、水洗いできる台所のシンクや洗面台の流しで抜き切ることを行いがちですが、大きな危険を冒す可能性があります。

シンクや流しの下は排水管は、屈曲した U 字トラップなどの構造となっているため、排水管の途中には封止水が溜まり、下水の臭いが室内に直接入り込まないようにされています。エアゾールの中の可燃性の噴射ガスは、水にはほとんど溶けないので排水管から下水として流れず、比重が空気に比べて重いので低いところに流れ、封止水より室内側に滞留することになります。室内で換気扇などを使ったとしても、シンクや流しの低い部分は空気の流れが滞り、噴射ガスが残りやすく、火気があれば引火して爆発を起こす場合があります。

ガス抜きキャップを使って缶に残った噴射ガスを抜き切る時は、必ず「**風通しが良く、火気のない屋外**」で行ってください。エアゾール容器から出る中身は不要な布や紙に吸わせるなどをして、周囲を汚すことがないように注意してください。

どうしても使い切れない場合、まずはお住まいの地域のゴミ出しルールを確認してみましょう。そのような場合に限り収集している地方自治体もあります。また、相談先（清掃事務所等）を案内していることもあります。

中身を自分で処理しようと思うが、適切な処理方法が分からない、またはエアゾール缶の噴射口が詰まってしまった、押しボタン部が破損してしまった等の理由でスプレーできないといった場合には、製品のメーカーのお客相談窓口にご相談してみましょう。製品特性を踏まえた適切な処理方法を案内して貰うことができます。毎日の生活に欠かせないエアゾール製品、使用から廃棄まで、事故のないように心がけたいものです。

【参考にした情報】

1) スプレー缶製品・カセットボンベによる事故の防止策－正しい廃棄で事故を防止！－；国民生活センター

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20200220_1.pdf

2) 令和 4 年版 火災の実態；東京消防庁

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/hp-cyousaka/kasaijittai/r04/index.html>

3) 正しいごみへの出し方；一般社団法人 日本エアゾール協会

<https://www.aiaj.or.jp/exhaust.html>

4) ガス抜きキャップについて；同上

<https://www.aiaj.or.jp/mechanism.html>



○『アクティビティノート』第 311 号（2023 年 1 月発行）掲載



製品表示は大切な情報源

当センターに寄せられる相談の中には、製品に書いてある注意表示を守っていれば事故を防げたと思われる案件も数多くあります。

【例 1】塩素系のトイレ用洗浄剤と酸性タイプのトイレ用洗浄剤を一緒に使ってしまう、発生した塩素ガスを少量吸ってしまったようだ、咳込み喉も痛い。どうしたら良いだろうか？

【例 2】靴用の防水スプレーを玄関で使い、噴射した霧を吸ってしまった。咳が出て、息苦しい感じがする。

塩素系洗浄剤や酸性タイプの洗浄剤の製品容器には、「まぜるな危険」表示が書かれています。防水スプレーにも「注意；吸い込むと有害。必ず屋外で使用」と表示が書かれています。



まぜるな危険 塩素系

塩素系製品の警告表示

注意 吸い込むと有害
必ず屋外で使用

防水スプレーの警告表示

どちらの製品も、表示があるにも係らず、それを守らずに使用され、事故に遭っています。使用した消費者の背景には、次のようなユーザー心理があります。

◆使い方の分かった製品の注意表示は気にしない。

初めて使う製品で、使用方法が良く分からない場合には、製品表示をじっくり読みます。しかし、使い方が分かった製品では、すぐに使いたい気持ちからわざわざ製品表示を見ることはしません。

◆表示は目には入っているが、自分は大丈夫という根拠のない過信から、行動に反映されない。

一般家庭用に売られている製品に、危険なものがあるはずがない。万が一のことが書いてあるのだろうが、普通は起こらない、といった心理学の認知バイアスの一つである正常性バイアスが働くためです。

また、製品表示を読もうとしても、多くのことが小さな字でギッシリ書かれていて、読み難いという、ユーザーとしてはどうすることもできない事情もあります。

では、どうしたらよいのでしょうか？ 製品表示には、重要なことほど、大きくまた分かり易く書かれています。見るポイントさえ掴めば、重篤な事故を防ぐことができます。製品の注意表示を見るときのポイントについてまとめました。

シグナルワードに注目する

製品の表示には、製品情報（品名、用途、液性、成分、材質等）、使い方情報（使い方、使えないもの、使用量等）、安全性情報（使用上の注意、応急処置等）があり、様々な情報が記載されています。この中で、重篤な事故を防ぐために特に注意喚起を促す目的で表示されるものを「警告表示」といいます。警告表示には必ずシグナルワードが入っています。それが「危険」、「警告」、「注意」の 3 つの言葉です。そして、危険＞警告＞注意の順に守らなかった場合に受ける可能性のある被害の大きさが変わってきます。シグナルワードの後には、簡潔な文章で、危険の種類、想定される結果、回避方法などが掲載されています。「危険」、「警告」、「注意」ではじまるメッセージは、その製品を安全に使うためにとても重要なことが書かれていると認識してください。

図記号に注目する

事故防止のために重要な事柄は、誰もが一目でわかる図記号で表示される場合があります。製品の限られた表示スペースに効率良く分かり易く表示ができ、日本語が読めなくても意味がわかるなどの

メリットがあり、近年多用されるようになってきました。

図記号は、かつてはそれぞれの製品で独自のものが使われていましたが、JIS などの標準規格でルールが決められ、このルールに則ったものが多くなりました。大きく分けると、してはいけないことを示す「禁止マーク」、注意することを示す「注意マーク」、必ず行なう（守る）ことを示す「指示マーク」があり、この中に内容を示すピクトグラム（絵文字）が入ります。事例として「洗剤類の安全図記号」を右に示します。¹⁾



製品表示は大切な情報源

製品は内容液と容器を合わせて品質、性能、安全性が設計されています。容器の材質、強度、機能性等が慎重に検討され、使用時だけでなく保管時にも安全が保たれるように設計されています。そして、容器には用途、使い方、成分、使用上の注意、応急処置など、その製品にとって重要な情報が表示されています。これらの製品を専用容器以外に移し替えて使用することは、思わぬ事故につながることもあり危険です。使うのは内容液だからといって、専用容器以外への移し替え使用は危険を伴うことがあります“厳禁”です。

製品表示、特に安全な使用に係るものはしっかりと読んでから使用するのが望ましいことは言うまでもありません。一方、字が小さく読みにくいことも否めません。見るべきポイントを抑えて、製品表示を大切な情報源と捉えて賢く使いこなしましょう。

【参考にした情報】

1) 製品安全表示図記号の使用・適用等に関する自主基準：日本石鹼洗剤工業会

https://jsda.org/w/01_katud/anzenzukigou.html

↓やってはいけません【禁止】

↓必ずこうしてください【指示】



子供の手が届くところに置かない



保護手袋を使用する



目に入れない



保護手袋・マスクを使用する



飲み物ではない



使用後は手を水で洗う



他の容器に移し替えない



目に入った場合は、水で十分に洗い流す



同時に使用しない



必ず換気する

◇ おわりに

2022 年度に当センターへ寄せられた相談件数は 234 件となり、2021 年度比で 97.1%となりました。2022 年度も新型コロナウイルスの変異に伴い、国内の感染者数と感染による死亡者は更に多くなりましたが、当センターへの相談件数は影響を受けず 2021 年度からコロナ禍前の状況に戻り、2022 年度もその状況を維持しています。新型コロナウイルス感染症に関連した相談は、2022 年度は 9 件と 2021 年度の 16 件からさらに減少をしています。感染症対策としてさまざまな化学製品が使用されましたが、生活者の情報リテラシーの向上に伴い、インターネット上に溢れている様々な情報に対して、その情報源が信頼できるかを判断し、活用している様子が伺えます。インターネットを介した情報ツールの使われ方は、コロナ禍を経て大きく変わったことが実感されます。

2022 年度の相談件数に占める「一般相談等」の割合は、178 件と全件数の 3/4(76.1%)を占めるようになりました。寄せられた相談内容から、すでに相談者はある程度事前に調べてから、当センターに相談されている内容が多くあります。自分の理解している内容で間違いがないかを確認するために、インターネットで当センターの電話番号を検索して、双方向で話のできる電話を選んで相談されています。

相談者の不安、確認したい内容を把握し、相談者の背景や知識に合わせた化学的な説明を行うことが重要なポイントとなります。また、科学的に未解明である現在の事実といわゆる風評情報を分けて伝えるように注意する必要があります。リアルタイムの電話による会話にて、声や話し方を含めたコミュニケーションの手段の重要性を改めて認識しました。そして、正確な情報を生活者が得ることが大切で、情報源と情報内容がセットになった情報拡散が必要です。

生活者が製品を正しく使用するための情報は、製品の表示で、誤使用を防ぎ、安全に製品を使用するために記載されています。一方、法や各業界の自主基準などに基づき表示が促されている内容もあります。それぞれ必要な情報ではあるのですが、生活者から見ると何に注意するのか判断がしにくくなります。

生活者、特に国内では、高齢者が人口の 3 割を占め、その 8 割で身体能力が低下している認識をしています。高齢者には、製品表示の文字が小さい場合は読むことが困難となり、読みにくさから誤使用へ繋がり事故を招きかねません。表示されていても注意を促すことができなければ製品事故を防ぐことはできません。また、使用する際にも、高齢者は運動能力の低下から握る力が足らずに、「キャップが開封しにくい」、「スプレーやトリガー製品のレバーが動かせない」など、日々の使用する場面でもうまく使えずに不自由を感じるようになります。更に、製品の良さを伝えるコマーシャルなどにおいても、「伝えられる情報が過多でどのような製品なのか伝わらない」、「小さな表示や呈示されている時間が短いため見過ごしてしまう」など製品の伝えたい大切な特長であっても高齢者へは届かないことが起きてしまいます。

製造者は、高齢者に対して、事故防止の観点で製品表示の内容が有効であるかなど、住環境での使用状況について情報を集め、検証することがますます大切になっています。製品表示の内容は優先順位を考え、生活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製造者にはあります。記載されているから十分という考え方ではなく、伝わっているかを検証しないと製品を安全に生活者へ提供することはできません。

生活者に製品の情報を伝えるコミュニケーションの取り方も大きな変革を迎えています。今後も、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、今後も有益な情報発信に努めていきたいと思えます。



インターネット ホームページの紹介

下記の情報をホームページで公開しています。

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



『アクティビティノート』

毎月の受付相談事例を中心にまとめた、月次報告書です。
毎月10日頃に発行しています。



『啓発資料』

化学製品による事故防止や化学に関する豆知識などに情報小冊子を掲載しています。



出前講師のご案内



出前講座は、一般消費者向け、消費生活センター等の相談員向け、事業者向けがあり、内容は出来る限り依頼者の要望にお応えしています。

日時・費用・その他の詳細につきましては、お気軽にご相談ください。

～ TEL 03-3297-2602 担当：菅沢 ～



化学製品PL相談センター ニュースメールメンバー登録受付中

『アクティビティノート』の発行や、催し物、出版物のご紹介など、当センターの最新情報を随時お知らせする e-メールサービスです。

- ・人数や資格の制限はありません。(誰でも登録できます)
- ・費用は無料です。(インターネット通信費・接続費は各自でご負担ください)
- ・お申し込みはE-mail (PL@jcia-net.or.jp) で。
(件名に「ニュースメールメンバー登録」とご記入ください。)
- ①ご氏名(フリガナ) ②お勤め先(フリガナ) ③ご所属・お役職・ご担当など
- ④ご連絡先(勤務先か自宅かを明記)の住所・TEL・E-mailアドレス

※ご連絡いただきました個人情報、当センターのプライバシーポリシーに則り適正に管理いたします。

化学製品 P L 相談センター2022 年度活動報告書

化学製品PL相談センター

〒104-0033

東京都中央区新川1-4-1 住友不動産六甲ビル7階
一般社団法人日本化学工業協会内

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

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

本報告書に掲載した内容の無断転載を固く禁じます。