

化学製品 PL 相談センター

2023 年 11 月 6 日

## 2023 年度上半期受付相談のまとめ

..... Contents .....

2023 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.4-6）

.....

※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 315 号～第 320 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 126 件

2023 年度上半期（2023 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 2023 年度上半期 相談受付状況（総実働日数 123 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	22	5	12	48	0	87	69%
消費生活 C・ 行政	5	7	2	14	0	28	22%
事業者・ 事業者団体	0	0	0	10	0	10	8%
メディア・ その他	0	0	0	1	0	1	1%
合計	27	12	14	73	0	126	
構成比	21%	10%	11%	58%	0%		100%

## 相談者区分

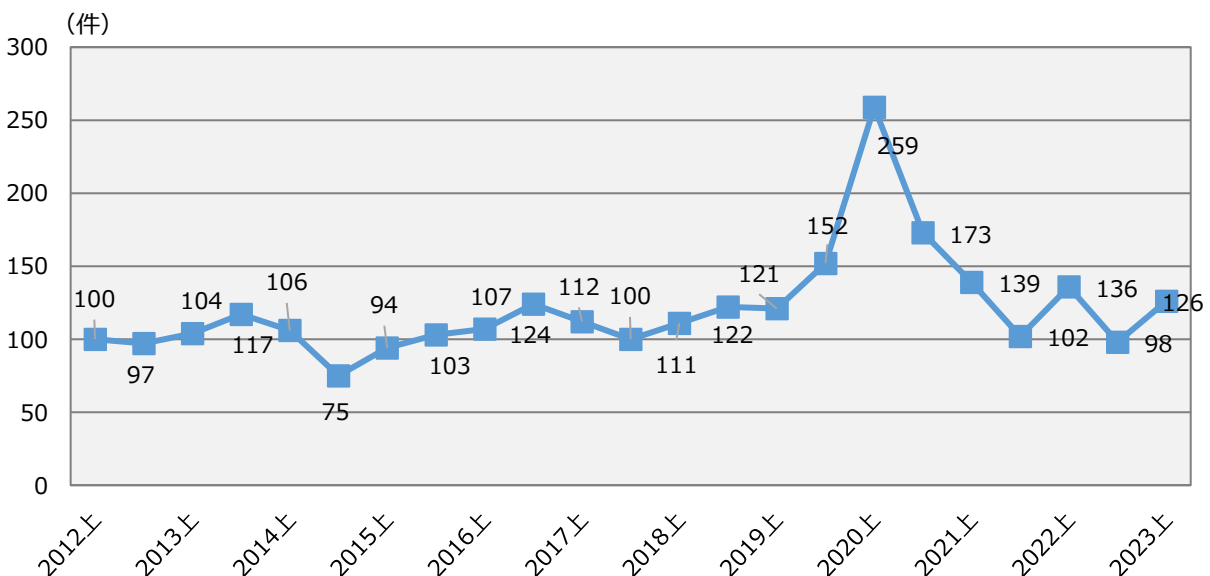
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合（財団法人・社団法人を含む）、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活 C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・消費者庁などの消費者行政担当部門および関連機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス（業界紙）、弁護士、コンサルタント、民間 ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない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

2023 年度上半期の相談件数は 126 件（月平均 21.0 件）となり、前年（2022 年）同期の相談件数 136 件に対し 92.6%、前々年（2020 年）同期の相談件数 139 件に対し 90.6%となりました。新型コロナウイルス感染症に関連した相談は、2023 年上期で 2 件入電しました。2022 年度は 9 件（上期 4 件、下期 5 件）でしたので、コロナ以前の状況に戻った考えられます。

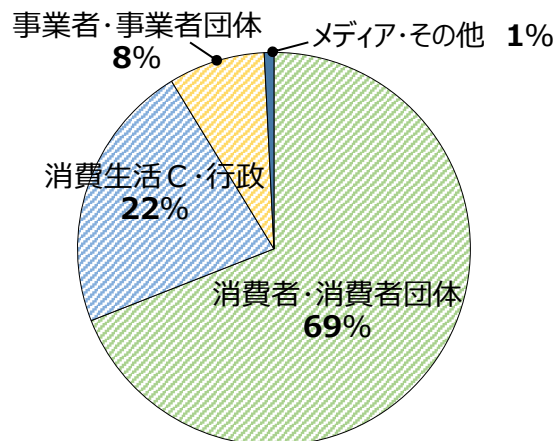


グラフ 1 半期毎の相談件数の推移

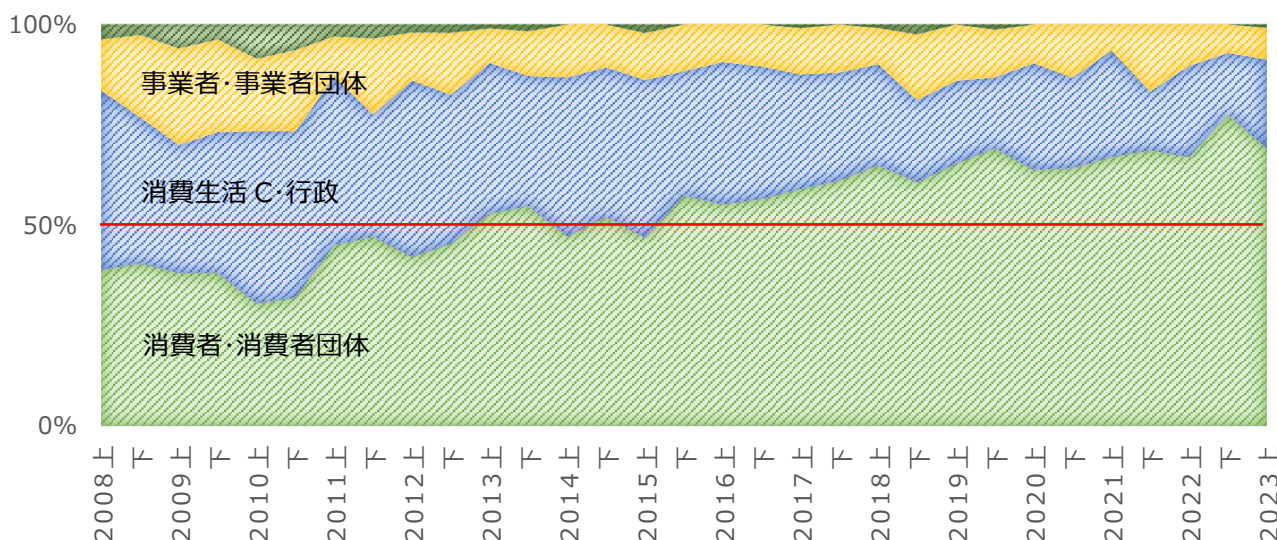
### 3. 相談者別の比較：消費者側からの相談が約 9 割

相談者別に見ると、「消費者・消費者団体」からの相談が 69%、「消費生活 C・行政」からの相談が 22%で構成に大きな変化はありません。

「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 91%となりました。残りの 9%は「事業者・事業者団体」等からの相談です。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 2023 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、化学製品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場合は増加しています。

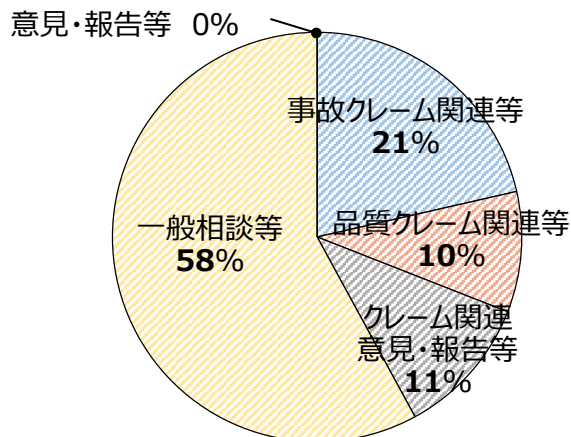
このような状況から、当センターの活動内容をより知っていただくために、2023 年 6 月に発行した 2022 年度年間報告書についても、相談対応した全事例を掲載した活動報告書を「資料編」として 250 部を発行するとともに、2021 年度の多かった相談事例から特に消費者への対応に役立つ内容をまとめ読みやすく編集した縮刷版を 950 部作成しました。縮刷版は全国の区市町村の消費生活センターを含め、773 カ所に配布をいたしました。縮刷版の記事には、「エアゾール製品の廃棄」、「製品表示は大切な情報源」を掲載し、対応の一助となる情報提供を行いました。

#### 4. 相談内容別の比較：「事故クレーム関連等」と「クレーム関連意見・報告等」が増加

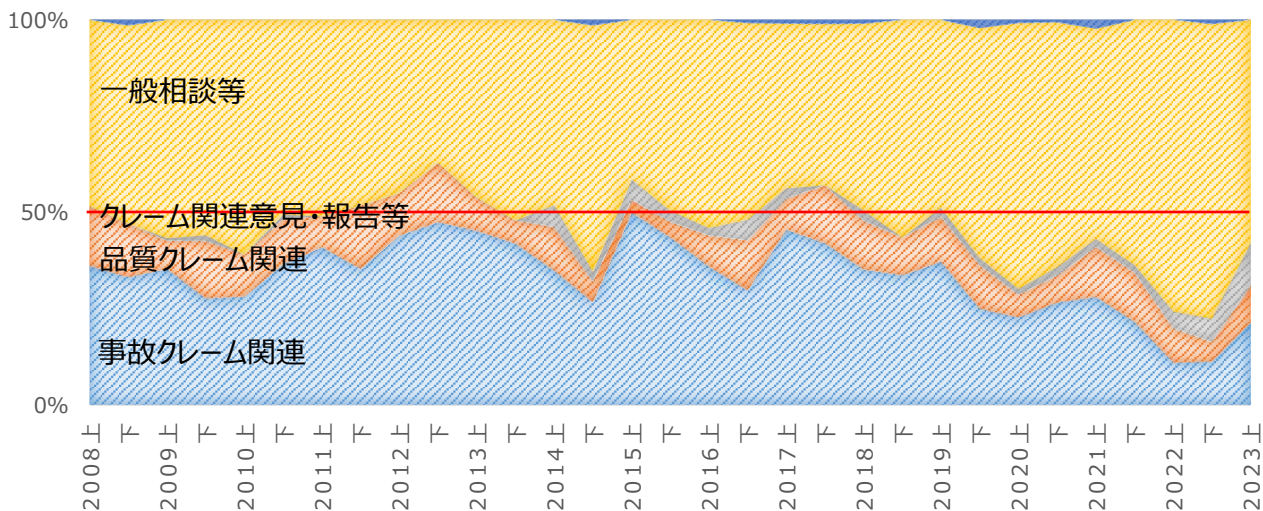
相談内容別にみると「一般相談等」が 73 件と全体の 58%を占め、最も多くなりました。

「事故クレーム関連等」は 27 件で 21%、「品質クレーム関連等」は 12 件で 10%、「クレーム関連意見・報告等」は 14 件で 11%となりました。

前年同期となる 2022 年上期は「一般相談等」が 103 件で 78%、「事故クレーム関連等」が 15 件で 11%、「品質クレーム関連等」が 12 件で 9%、「クレーム関連意見・報告等」は 6 件で 4%でした。



グラフ 4 2023 年上期相談内容別構成比



グラフ 5 相談内容別構成比（トレンド）

全体件数は 126 件で前年同期比に対して 93%の減少をしています。「一般相談等」が前年同期の 103 件から 76 件と 71%と大きく減少しましたが、同じく前年同期において「事故クレーム関連等」で 15 件が 27 件、「クレーム関連意見・報告等」で 6 件が 14 件とそれぞれ 180%と 136%の増加となりました。

#### 5. 事故・品質クレームの内容、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。総件数については 39 件となり、2021 年上期の 27 件から 144%と増加をしています。

表 2 の事故・品質内容別クレーム件数の内訳では体調不良 14 件、皮膚障害 6 件となっています。指摘内容の中で、体調不良については、「洗剤の香りで体調不良になった」「住宅や家具からの臭いで体調不良になった」などの症状でした。皮膚障害については、「化粧品を使い皮膚がかぶれた」「染毛剤で頭皮がかぶれた」などの症状で、いずれも通院を薦める対応をしました。住宅財産被害の件数は 7 件、品質・性能に関連した件数は 12 件でした。

また、事故・品質内容別クレーム件数の 39 件とは別に、「クレーム関連意見・報告等」の 14 件の中で、10 件が柔軟剤、1 件が芳香剤に関する指摘した。これらを合わせて 13 件の製品の香りを規制することを強く要望される意見が寄せられました。

表 2 事故・品質内容別クレーム件数

		2020 年度		2021 年度		2022 年度		2023 年度 (上半期のみ)	
身体被害	死亡	0		0		0		0	
	体調不良	61		42		17		14	
	皮膚障害	17		9		8		6	
	眼	3		2		0		0	
	頭髮	0		0		0		0	
	火傷	1		0		0		0	
	腹痛	0		0		0		0	
	開放創	0	82	0	53	0	25	0	20
財産被害	家財	13		8		11		4	
	衣類	5		0		1		1	
	身の回り品	2		0		1		2	
	自動車	0		3		0		0	
	動植物	1		2		0		0	
	会社財産	0	21	0	13	0	13	0	7
拡大被害なし（品質・性能）		37		31		17		12	
合 計		140		97		55		39	

表 3 の事故・品質商品群別クレーム件数において、「洗剤・洗浄剤」と「建材」が各々 6 件と件数の上位で、次いで「家具」、「その他生活用品」が各々 4 件となりました。また、事故・品質商品群別クレーム件数とは別にした「クレーム関連意見・報告等」において、「柔軟剤」の香りへの強い要望が 10 件、同じく「芳香剤」の香りで 1 件、合計で 11 件の指摘が寄せられました。

一般相談等は前年同期で 126 件と 93%減少している中で、「柔軟剤」「洗剤」「芳香剤」など製品に賦香された香りに関連した問い合わせが大きく増加したことが今期の特徴となりました。香りのある製品については、「製品の使用量の目安を守る」「香りの感じ方には個人差があり、周囲の方にも配慮する」この情報を発信することが引き続き必要となります。今後の動向とともに、メーカーや業界団体を含め、社会全体で継続して啓発が必要です。

また、「家具」「建材」からの臭いで体調不良を相談する案件も 9 件寄せられています。新しく購入された家具や、入居する建物の建材については、製品を選ぶ時のポイントや対策として換気を十分行うことが必要です。そこでアクティビティノート 319 号（2023 年 9 月発行）に「新しい家具から放散されるホルムアルデヒドに注意」を掲載して啓発を行いました。

表 3 事故・品質商品群別クレーム件数

2020 年度		2021 年度		2022 年度		2023 年度 (上半期のみ)		順位
抗菌剤・除菌剤	26	洗剤・洗淨剤	14	洗剤・洗淨剤	8	洗剤・洗淨剤	6	1
洗剤・洗淨剤	15	その他生活用品	13	家電製品	6	建材	6	
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	家具	4	3
柔軟剤	10	家電製品	8	柔軟剤	5	その他生活用品	4	
不明	7	化粧品	7	抗菌剤・除菌剤	4	抗菌剤・除菌剤	3	5
塗料	7	建材	7	芳香剤・消臭剤	4	化粧品	3	
プラスチック製品	7	殺虫剤・防虫剤	6	建材	4	殺虫剤・防蟻剤	3	
農薬	6	柔軟剤	5	化粧品	4	繊維製品	3	
家具	5	抗菌剤・除菌剤	4	家具	4	プラスチック製品	2	9
化粧品	4	芳香剤・消臭剤	4	入浴剤	2	家電製品	2	
漂白剤	4	不明	4	プラスチック製品	2	塗料	1	11
芳香剤・消臭剤	4	家具	4	塗料	2	接着剤	1	
建材	3	塗料	4	繊維製品	2	染毛剤	1	
殺虫剤	3	繊維製品	3	漂白剤	1	その他	1	
接着剤・粘着剤	3	農薬	2	防虫剤	1	以上 4 件		
他 2 品	3	オートケミカル等	1	その他	1			
140 件		97 件		55 件		39 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。

メーカーの相談窓口の場合は、ホームページ等で公開されている相談窓口の連絡先、または製品に記載された連絡先を確認して消費者は相談をします。一方で、当センターに消費者が相談をする場合は、居住する地域の消費生活センターから電話番号を紹介される場合と、化学製品 PL 相談センターのホームページで公開している連絡先を検索して、電話相談をされます。消費者が当センターに相談する時には、すでにご自身でインターネットなどを使い、疑問に思い心配な内容について調べ、既に答えを持った上で相談をされます。

当センターには、メーカーや当事者ではない第三者として、中立な立場からの回答を期待して相談をされている様子が伺えます。消費者の相談内容を傾聴し、何が必要な情報なのか何が不安で相談しているのかを丁寧に伺うことが必要です。その上で化学製品やその成分について、現時点で解明されていることと、現在は不明であることをお気持ちに寄り添いながら正しい情報を今後も伝えて参ります。

### 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 住友不動産六甲ビル

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

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