

2024 年度上半期受付相談のまとめ

Contents

2024 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.4-7)

※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 327 号～第 332 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

2024 年度上半期（2024 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 2024 年度上半期 相談受付状況（総実働日数 124 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	17	4	4	67	0	92	70%
消費生活 C・ 行政	5	0	1	19	0	25	19%
事業者・ 事業者団体	0	0	0	13	0	13	10%
メディア・ その他	0	0	0	2	0	2	2%
合計	22	4	5	101	0	132	
	17%	3%	4%	77%	0%		100%

相談者区分

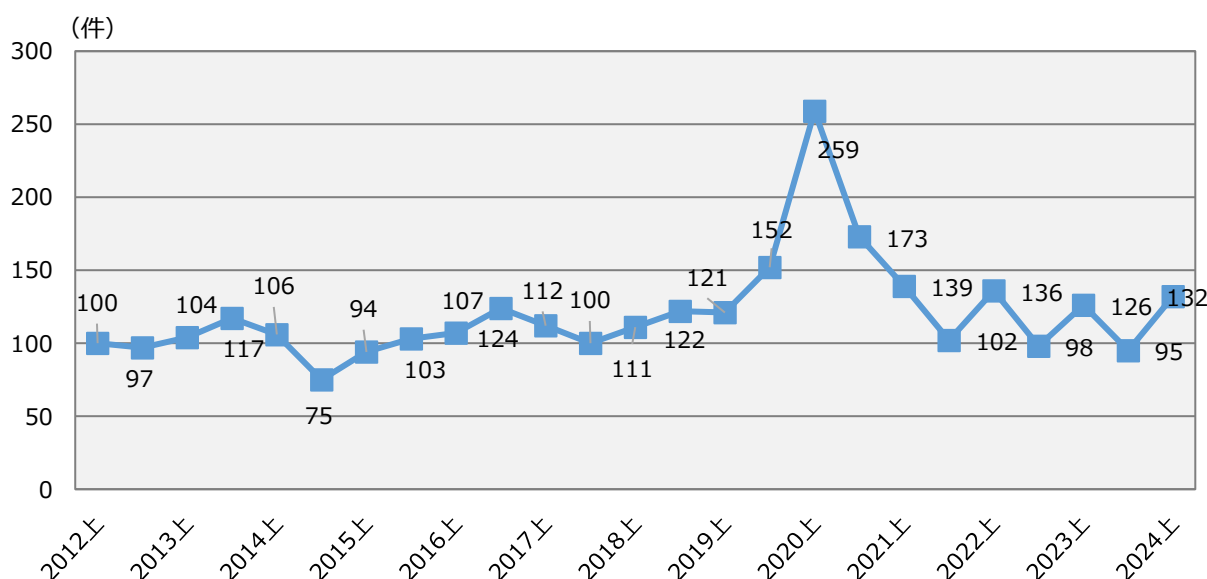
消費者・消費者団体	一般消費者、消費者団体
事業者・事業者団体	製造会社、商社、物流会社、販売店・小売店、協会・組合（財団法人・社団法人を含む）、個人営業者など専ら製造物を扱う法人・個人、農業・漁業従事者など
消費生活 C・行政	消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省・農林水産省・厚生労働省・国土交通省・消費者庁などの消費者行政担当部門および関連機関
メディア・その他	マスコミ、雑誌、プレス（業界紙）、弁護士、コンサルタント、民間ADR、検査機関、医療機関、保健所、水道局、消防局、教育機関、図書館、保険会社など直接製造物を取り扱わない法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

2024年度上半期の相談件数は132件（月平均22.0件）となり、前年（2023年）同期の相談件数126件に対し105%、前々年（2022年）同期の相談件数136件に対し97%となりました。なお、2020年上期をピークとした新型コロナウイルス感染症に関連した相談は収束したと考えられます。



グラフ1 半期毎の相談件数の推移

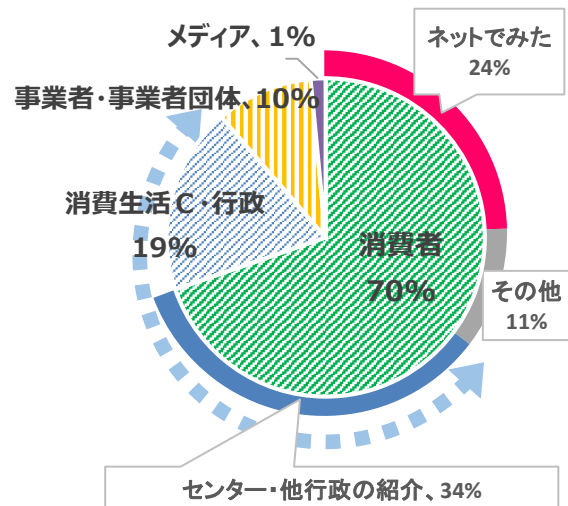
3. 相談者別の比較: 消費者側からの相談が約9割。

消費生活センターが関与している相談は約5割

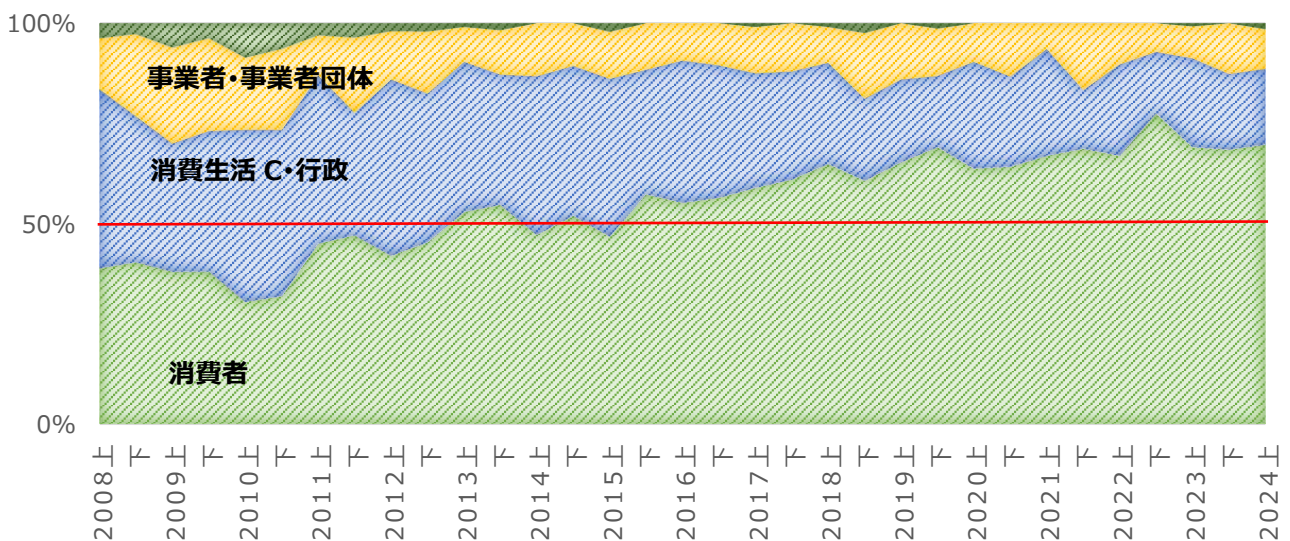
相談者別に見ると、「消費者」からの相談が70%、「消費生活C・行政」からの相談が19%で構成に大きな変化はありません。

「消費者」からの相談の際、当センターを知った認知経路を確認していますが、「消費者」の相談の約5割が、消費生活センターや、他の行政窓口からの紹介によるものです。各地域の消費生活センターに、消費者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、当センターを紹介されていることが伺われます。この場合を含め、消費生活センターや行政が関与する相談は、全体の53%と約半数を占めています。全国の消費生活センターに向けては、本年も活動報告書の概要版を作成し、対応の一助となる情報提供を行いました。

一方、消費者からの相談の中で「インターネットで調べて番号を知った」という割合は、消費者からの相談の34%、全体の24%を占めています。自分のスマホから検索をし、化学製品に関する相談窓口を調べ、当センターに連絡をいただく方が近年増えています。化学製品に関する相談窓口の紹介（電話番号）としてだけでなく、当センターから発信した情報が、消費者の自己解決の手段として活用できるように、情報をインターネット上で発信していくことが今後求められています。



グラフ2 2024年上期相談者別構成比



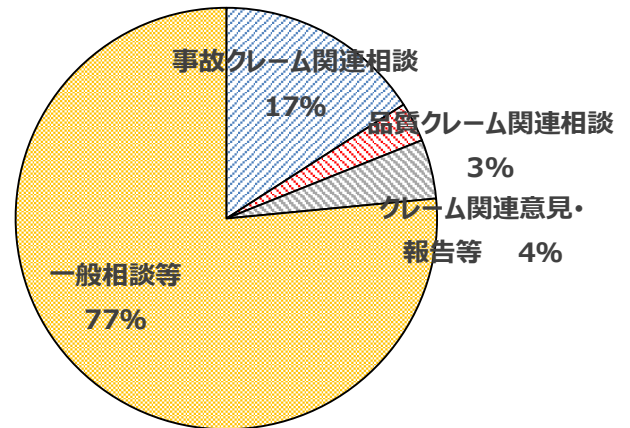
グラフ3 相談者別構成比（トレンド）

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」が減少

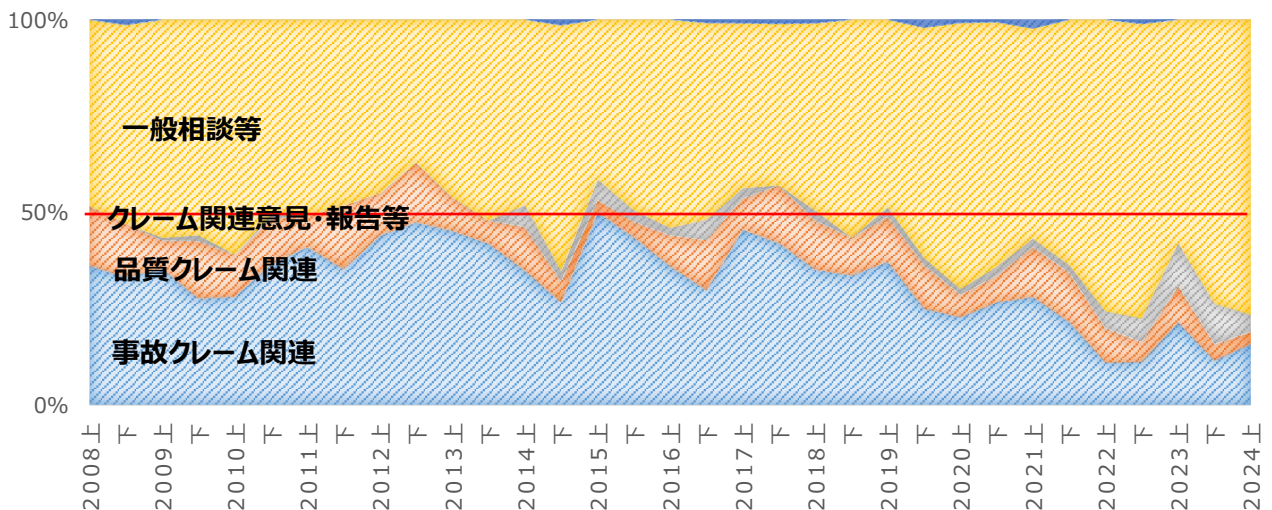
相談内容別にみると「一般相談等」が101件と全体の77%を占め、最も多くなりました。

「事故クレーム関連等」は22件で17%、「品質クレーム関連等」は4件で3%、「クレーム関連意見・報告等」は5件で4%となりました。

全体件数は132件で前年同期比に対して105%と微増の中、「一般相談等」が前年同期の73件から105件と大きく増加（前年同期比138%）しました。一方、前年同期において「事故クレーム関連等」81%、「品質クレーム関連等」は33%、「クレーム関連意見・報告等」は36%と減少しました。



グラフ3 相談内容別内訳



グラフ5 相談内容別構成比（トレンド）

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最も多い

今期も広範にわたる製品について、身体被害や、財産被害、製品の品質不良を訴える相談が寄せられました。総件数については26件と2023年上期の39件から減少（66%）をしています。

表2に事故・品質内容別クレーム件数の内訳を示します。身体被害としては、体調不良9件、皮膚障害3件です。体調不良（9件）の内訳は、「リフォームや外壁工事の際の臭いで体調不良になった」「塩素系の洗浄剤を使用後に臭いが残り体調不良になった」など、特有の臭いによるものが多く、また「アレルギー体質の方からのアナフィラキシーショック」の相談も1件寄せられました。皮膚障害（3件）については、「首の冷却リングの中身が漏れてかぶれた」という猛暑ならでの相談が入りました。

表2 事故・品質内容別クレーム件数

		2021年度		2022年度		2023年度		2024年度 (上半期のみ)	
身体被害	死亡	0	53	0	25	0	29	0	13
	体調不良	42		17		21		9	
	皮膚障害	9		8		8		3	
	眼	2		0		0		1	
	頭髪	0		0		0		0	
	火傷	0		0		0		0	
	腹痛	0		0		0		0	
	開放創	0		0		0		0	
財産被害	家財	8	13	11	13	6	9	6	9
	衣類	0		1		1		0	
	身の回り品	0		1		2		1	
	自動車	3		0		0		2	
	動植物	2		0		0		0	
	会社財産	0		0		0		0	
拡大被害なし(品質・性能)		31		17		40		9	
合計		97		55		78		31	

表3 事故・品質商品群別クレーム件数*

2021年度		2022年度		2023年度		2024年度 上半期のみ		順位
洗剤・洗淨剤	14	洗剤・洗淨剤	8	柔軟剤	17	建材	4	1
その他生活用品	13	家電製品	6	洗剤・洗淨剤	8	塗料	4	
プラスチック製品	10	その他生活用品	5	建材	8	化粧品	4	
家電製品	8	柔軟剤	5	その他生活用品	7	柔軟剤	4	
化粧品	7	抗菌剤・除菌剤	4	繊維製品	6	洗剤・洗淨剤	3	5
建材	7	芳香剤・消臭剤	4	芳香剤・消臭剤	5	オートケミカル	2	6
殺虫剤・防虫剤	6	建材	4	塗料	4	プラスチック製品**	2	
柔軟剤	5	化粧品	4	化粧品	4	家電製品	1	8
抗菌剤・除菌剤	4	家具	4	家具	4	芳香剤・消臭剤	1	
芳香剤・消臭剤	4	入浴剤	2	家電製品	3	漂白剤	1	
不明	4	プラスチック製品	2	殺虫剤	3	抗菌剤・除菌剤	1	
家具	4	塗料	2	プラスチック製品	2	殺虫剤	1	
塗料	4	繊維製品	2	抗菌剤	1	除湿剤	1	
繊維製品	3	漂白剤	1	染毛剤	1	その他生活用品	1	
農薬	2	防虫剤	1	接着剤	1	不明	1	
オートケミカル他	1	その他	1	防蟻剤	1			
97件		55件		78件		31件		

※「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」区分

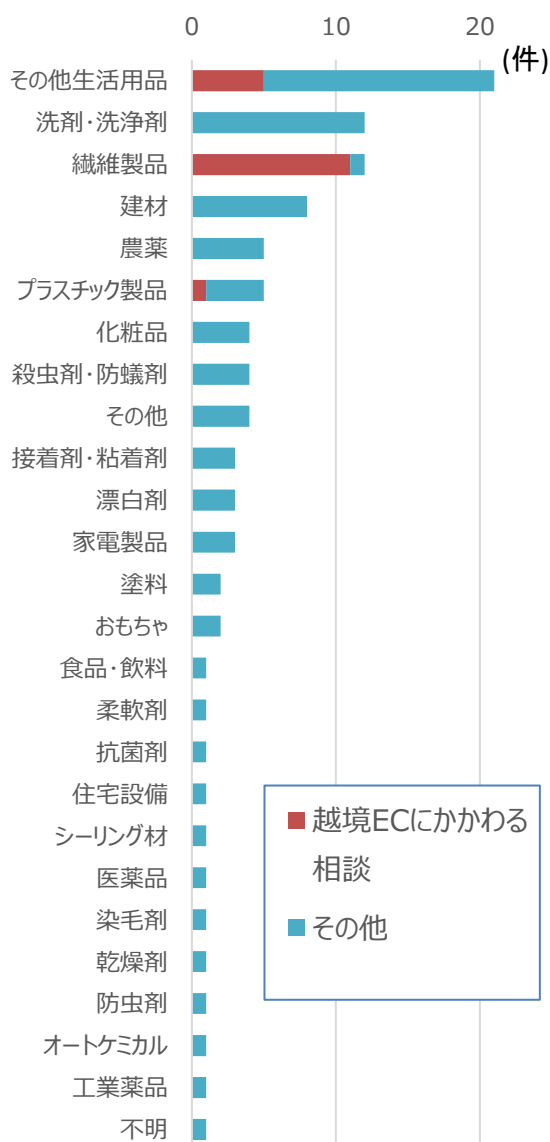
※※個別に分類しにくい日常生活用品等を、「その他生活用品」に分類しています。

財産被害は9件、うち、内容液の液漏れによる家財被害が4件、使用対象物に対してのトラブル3件などでした。品質・性能に関連した件数は4件でした。

また、当センターではコメントを出していない「クレーム関連意見・報告等」は5件、うち4件が柔軟剤などのニオイ、1件が塗料の臭いに関する指摘でした。昨年上期には12件と多く寄せられていた製品の香りを規制することを強く要望される意見は、本年上期は4件でした。

表3の事故・品質商品群別クレーム件数においては、「建材」と「塗料」、「化粧品」、「柔軟剤」が各々4件と件数の上位を占めました。「建材」「塗料」は、製品や施工に関する臭いについての相談、「化粧品」は身体被害の件が主な内容です。

6. 一般相談は増加：個人輸入で購入した製品の安全性に関する相談が激増



グラフ7 2024年上期
商品区分別相談件数

一般相談等は101件、前年同期比138%と増加しています。特に、本年は、「海外越境ECで購入した製品の安全性」についての相談が17件と多く寄せられました。具体的には「海外ECサイトの製品に安全性に問題のある成分が含まれていると、韓国の行政が発表した。その内容をネットニュースで知ったが、自分も同じECサイトで購入しているので不安」のような内容です。製品としては、子供服をはじめとする衣類が11件、その他アクセサリや玩具などについてです。ネットニュースやSNSという発信情報源があいまいな情報を見ての不安を解消するために、消費生活センターや、当センターに相談をしている様子が見受けられます。相談者の中には、越境ECであることを知らずに購入した人もいます。個人輸入となるため、自己責任を問われることも伝えていきます。

一般相談としては、上記越境ECの相談も含め、「化学物質の安全性」についての相談が最も多く寄せられています。本年度も昨年に引き続き「有機フッ素化合物(PFAS)」に関する相談や、製品特有の「臭い」に関する相談、「水銀」に関して蛍光灯などの相談などが寄せられました。

その他にPL相談センターとして、「PL法」の解釈や、家庭用品品質表示法での表示などの相談も定期的に寄せられています。

消費者が当センターに相談する時には、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セカンドオピ

ニオンの相談をされることも多くあり、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の安全性について、現時点で解明されていることと、現在は不明であること、規制がどのようにされているかなど、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

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

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