

アクティビティノート <第 285 号>

2020年10月度の受付相談事例を中心に記載しています。

1. 相談業務
 - 1-1 2020年10月度相談受付件数 ……p.2
 - 1-2 受付相談事例および内容の紹介 ……p.3～12
2. ちょっと注目 『インターネット通販で家具を購入する際に』 ……p.13～14
3. コラム 『製造物責任（PL）法に関連したよくある問い合わせ～完成品と部品、原材料～』 ……p.15～16

TOPICS



インターネット通販で家具を購入する際に

いまや日常生活に欠かせないインターネット通販。ベッドなどの大きな家具を購入されることもあるかと思いますが、インターネット通販はクーリング・オフはありません。不都合があった時のために、返品特約を確認しておきましょう。



製造物責任（PL）法に関連したよくある問い合わせ ～完成品と部品、原材料～

PL法に関連した“よくある問い合わせ”を紹介して行く連載コラム。今月度は「完成品と部品、原材料」についてです。

1. 相談業務

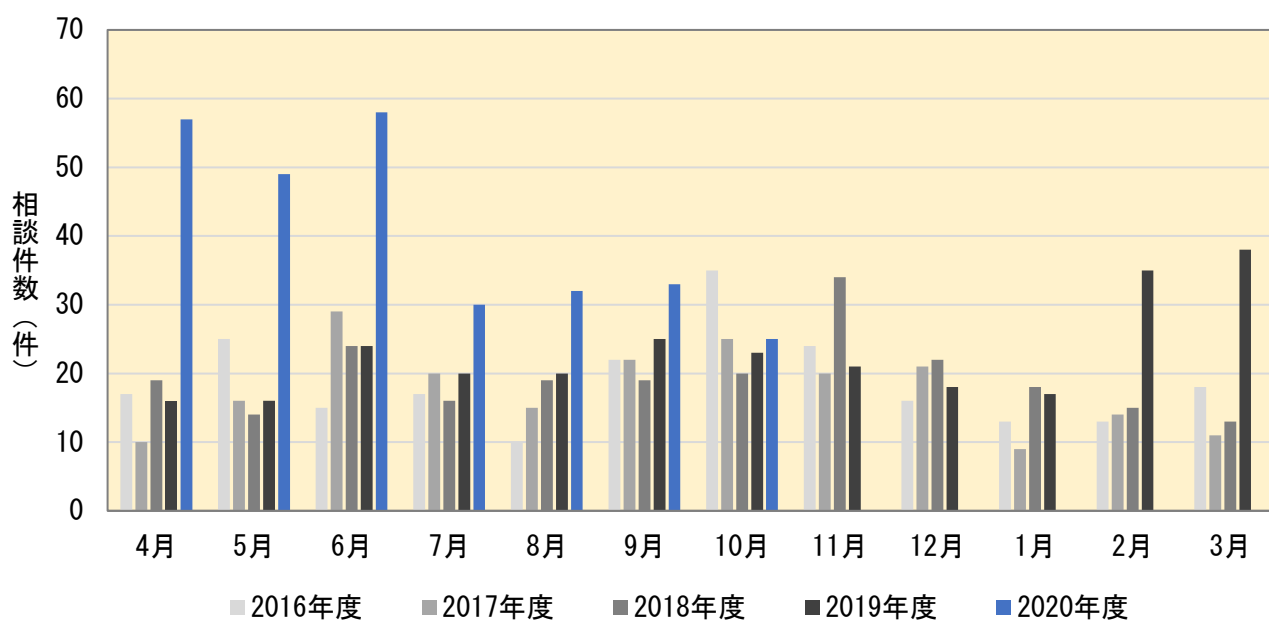
1. 1 相談受付件数

2020 年 10 月度相談受付件数 (9/25~10/23 実働:21 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	6	1	1	11	0	19	76%
消費生活 C・ 行政	4	1	0	1	0	6	24%
事業者・ 事業者団体	0	0	0	0	0	0	0%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	10	2	1	12	0	25	
構成比	40%	8%	4%	48%	0%		100%

相談内容区分(改定 2008 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関する苦情
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・問合せ等
意見・報告等	一般的な意見・報告・情報の提供を受けたもの



相談受付数の推移 (2016~2020年度)

1. 2 受付相談事例および内容の紹介

※「臭い」と「ニオイ」の区別について

不快または好ましくない場合を「臭い」とし、柔軟剤・芳香剤・化粧品・香水等のように意図的に付加した場合を「ニオイ」と表記することにしていきます。「ニオイ」としたのは、意図的に付加した場合でも、不快と感じる方がいるため、中立的なイメージとして表現しました。ただし、不快臭を付加した場合（ガス臭等）は「臭い」とすることにしていきます。

◆品質クレーム関連相談

- ◆ <害虫駆除製品の使用期限について> 「未使用の状態では保管していた泡で固めるエアゾール式のゴキブリ駆除製品を使用しようとしたところ、泡が全く出ず使用できない状況だった。この製品は2003年に購入したもので、古いものだが使用期限は表示されていない。製造メーカーに問い合わせたところ、「当該製品は雑貨品であり使用期限を記載する義務はない。古い製品なので、保管中にガスが抜けて中の成分が固まってしまったのでしょう」との説明で何の補償もなかった。使用期限の表示がないのに補償がないのは納得できない」との相談を受けている。こういった製品の使用期限の表示はどうなっているのか。〈消費生活C〉

⇒当該製品は殺虫成分を含有しておらず、エアゾールで泡を噴射してゴキブリを固めて捕らえる仕組みの製品です。殺虫成分を含有していないことから雑貨品の扱いになっていると考えられます。雑貨品の場合、使用期限等についての法規制はありません。殺虫成分を含有する殺虫剤の場合、ゴキブリ、蠅、蚊などの衛生害虫を対象とした製品は薬機法の規制を受けており、品質上の安定性が3年に満たないものについては使用期限を表示することが義務付けられています。品質が3年以上安定していることが確認されているものについては表示の必要はありません。また、蟻、ムカデなどの不快害虫を対象とした製品は薬機法の規制を受けません。雑貨品の場合、薬効成分などは含有されておらず、使用可否は常識の範囲での消費者の判断に委ねられています。一般的には、未使用の状態では3年を目途に使用し、開封後はなるべく速やかに使用することを心がけていただくのがよいでしょう。

- ◆ <温水洗浄便座の基盤の錆の原因> 設置後11年経過している、便器と一体型の温水洗浄便座の水が出なくなったため、業者に見てもらったところ、基盤の錆が原因と言われた。便器メーカーのお客相談室に問い合わせたところ、酸性洗浄剤の使用が錆びの原因となることがあると説明であった。確かに使用しているのは、塩化水素が主成分の酸性洗浄剤である。修理は可能であるが相応の費用が掛かる。修理を依頼する前に、プラスチックに覆われて見えない部分に洗浄剤が入りこむことがあるのか確認しておきたい。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〉

⇒当センターでは、原因究明のための個別の調査を行っていませんので、酸性洗浄剤の使用が基盤の錆の原因か否かはわかりかねます。ただし、トイレの酸性洗浄剤の主成分である塩化水素は水溶性の気体であり、水溶液は塩酸と呼ばれています。塩酸からは塩化水素が揮発しますので、液体としての接触が無くても、気体として基盤に入り込んで錆の原因となる可能性はあると思われます。また、温水洗浄便座は設置後11年経過しているとのことですので

で、経年劣化による故障も考えられます。ご不明の点は便器の製造メーカーによく確認してみてください。

◆事故クレーム関連相談

- ◆ <シロアリ駆除後に関節痛> 「2ヶ月前に業者によるシロアリ防除処理を行ったところ、関節痛がするようになった。業者に申し出たところ医療機関に受診するように言われた。言われた通りに受診し治療を受けているが、医師はシロアリ防除に使用された薬剤が原因であるかどうかはわからないとのことであった。何らかの補償を得たいが、どうすれば因果関係を証明できるか」との相談を受けている。化学物質名がわかれば関節痛の原因となったかどうかわかるか。〈消費生活C〉

⇒使用されたシロアリ防除剤に使われている成分がわかれば、その成分の有害性情報をお調べすることはできます。しかし、使われた成分と相談者のお体の状態との因果関係は医師の診断となります。現在も体調不良が継続しているようであれば、公益社団法人日本しろあり対策協会が地域ごとに相談窓口 (<https://www.hakutaikyoo.or.jp/madoguchi>) を開設していますので、対処法等を相談されてはいかがでしょうか。

- ◆ <次亜塩素酸を利用した空気清浄機で体調不良> 「2年前、職場にウイルスを抑制する効果があるという空気清浄機〇〇が導入された。空気清浄機内で、食塩水の電気分解で生成した次亜塩素酸水をフィルターに含浸させ、そこに空気を通してウイルスを抑制する仕組みの空気清浄機である。導入されて2ヶ月くらい経った頃から、過呼吸を発症するなどして体調不良となった。以後、花粉症のような症状で現在も耳鼻咽喉科に通院中である。先日、学校でコロナウイルス感染予防対策として使用されていた次亜塩素酸水の空間噴霧が中止されたとの情報あったことから、自身の体調不良も職場に導入された空気清浄機が原因ではないかと思うようになった。製造メーカーには連絡していないが、次亜塩素酸水を空間噴霧したことで同様の症状になったとの報告はあるか」との相談を受けている。化学製品PL相談センターに同様の相談はあるか。〈消費生活C〉

⇒次亜塩素酸水を加湿器で使用して体調不良になったとの相談は寄せられていますが、お問い合わせの空気清浄機タイプの製品での相談はありません。一般情報として、新型コロナウイルスに関連して厚生労働省は、「人がいる環境に、消毒や除菌効果を謳う商品を空間噴霧して使用することは、眼、皮膚への付着や吸入による健康影響のおそれがあることから推奨されていません」としています

(<https://www.meti.go.jp/press/2020/06/20200626013/20200626013.html>)。ただし、経済産業省、消費者庁、厚生労働省の連名で出されている文書、「次亜塩素酸水」の使い方・販売方法等について（製造・販売事業者の皆さまへ）

(<https://www.meti.go.jp/press/2020/06/20200626013/20200626013-5.pdf>) によると、「電気メーカーなどが製造する、次亜塩素酸を含む溶液を一種のフィルターとして用いる空気清浄装置は（いわゆる「通風」方の機器）は、「空間噴霧」とは異なるものです」とあります。まずは製造メーカーに連絡をするようアドバイスされてはいかがでしょうか。

- ◆ <柔軟剤の変質によるものと思われる衣類にシミ> 「初めて購入した柔軟剤〇〇の液がドロドロでダマができた状態であったが、液の性質と思い全て使いきった。同じ製品を再購入したところ、液の状態が全く異なり、ダマはなくサラサラであった。販売店経由で製造メーカーに問い合わせたところ、製造後 3 年以上経過すると内容液が劣化することがあり、そのまま使用すると衣類にシミとして残ることがあるとの回答があった。言われてみれば、固まった柔軟剤を使用している時にシミになった衣類がある。シミになった衣類の補償をして欲しいと再度、販売店から伝えてもらったが、使用した製品を確認できないので対応できないとのことであった。補償してもらえないのか」との相談を受けている。柔軟剤は 3 年以上経過すると固まるのか。また、このような場合の衣類の補償はしてもらえるのか。〈消費生活 C〉

⇒柔軟剤の一般的な性質として、使われている柔軟剤成分によっては長期保管することで成分が凝集し、ドロドロになったり、ダマができたりすることはあるようです。このような変質が著しい性能低下や衣類トラブルに繋がるものであり、製造メーカーもそのことを把握しているのであれば、製品に注意表示を行うべきです。一度、製品表示をご確認になってはいかがでしょうか。補償を求める場合、一般的には、問題としている衣類のシミが、長期保管により品質の劣化した当該製品で出来たことを証明する必要があります。しかし、柔軟剤は既に使い切ってしまうっており、衣類のシミも何によるものか定かではなく、一般消費者が証明することは困難かと思えます。このような場合の対応は製造メーカーの考え方次第のところがあり、何らかの補償に応じるケースもあるでしょう。一度、直接話し合うようにアドバイスされてはいかがでしょうか。

- ◆ <消毒用エタノールをフローリングに撒いて白く変色> 「手指消毒用のエタノール 80% の製品をフローリングの消毒のために撒いたところ、フローリングの表面が広範囲に小麦粉を撒いたように点々と白く変色した。フローリング材は高級なものであり、自身でワックスをかけたことはない。フローリング材はエタノールで白く変色するものなのか。回復させるにはどうすればよいか」との相談を受けている。フローリング材の種類や経過年数、また、自家か賃貸かなどは確認していない。エタノールで白く変色するものなのか。〈消費生活 C〉

⇒フローリング材には、1 枚の板を使った「単層フローリング」と、合板などの基板の上に薄い化粧板を張り合わせた「複合フローリング」の 2 種類があり、一般家庭で使用されているフローリング材のほとんどは、「複合フローリング」です。フローリング材の表面は保護や汚れ防止のため樹脂塗装が施されておりされており（単層フローリングでは無塗装もあります）、うすい膜で覆われています。この塗装には一般的にウレタン塗装が用いられることが多く、ウレタン塗装はエタノール等の溶剤で損傷を受けることがあります。また、ご自身でワックスは掛けられていないとのことですが、住宅の引き渡し、賃貸の場合は入居前にワックスを掛けられていた可能性もあり、ワックス成分の溶解、膨潤による白化の可能性もあります。回復、補修などの対処方法についてはフローリング材の製造メーカーまたは専門の業者（施工業者またはハウスクリーニング業者）に相談されるようお願いになってはいかがでしょうか。

- ◆ <同僚が使用していた柔軟剤で体調不良> 勤務していた会社の同僚が使用していた柔軟剤のニオイで体調不良となり、専門医に受診して化学物質過敏症と診断された。さらに、職場でコロナウイルス感染予防対策として頻繁に消毒が行われたことなどから体調が悪化して、仕事を継続することができなくなり退職した。自治体によっては周りの人に配慮して柔軟剤の使用量を守るようにとの啓発資料も出している。そういう啓発は、柔軟剤のニオイが衣服から強く発している人に、窮状を理解し、配慮してもらうために非常に助かっている。柔軟剤の製造メーカーももっと真剣に啓発をしてほしい。化学製品 PL 相談センターは、以前に見た書籍に掲載されていた。〈消費者〉

⇒当センターは民間の機関であり、事業者を指導できる立場にありません。お伺いした内容は、月次報告「アクティビティノート」や年度報告書に、情報源が特定されない形で公表し、また関係する業界へ伝える等、情報の共有化を図っていくことで、啓発活動に繋がっていくと考えます。

- ◆ <洗濯機用の排水口から灯油のような異臭> 洗濯機用の排水口から灯油のような異臭がして気分が悪くなった。自分は賃貸の集合住宅に住んでいるが、同じ建物に住む誰かが灯油を流したのかも知れない。引火の危険がないか心配だったので、消防署に連絡して排水回りを見て貰った。しかし、排水回りに灯油等の混入はなかった。大家さんにも連絡したが、そのようなことは過去に無く、洗濯機の排水回りをよく掃除するように言われ、取り合ってもらえなかった。現在、異臭は収まっているが、原因が何か気になっている。化学製品 PL 相談センターで同様の相談を受けたことはあるか。化学製品 PL 相談センターはインターネットで知った。〈消費者〉

⇒過去に、排水回りの異臭についての相談はありますが、原因究明までされたものはありません。一般的に、臭いの感じ方は個人差が大きく、人によって臭いの質や強さの感じ方は様々なようです。お伺いした話だけでは臭いの原因については判りかねます。洗濯機などの排水口には排水トラップが付いていて、トラップ内を水で満たしておくことで、排水系の臭いが室内に入らないようになっています。何らかの理由で排水トラップが上手く機能しなくなっていたのではないのでしょうか。一度、お調べになってみてはいかがでしょうか。

- ◆ <洗濯後に衣類に残留すると思われる洗剤成分で頭痛> ○○社の洗濯用洗剤△△で衣類を洗濯したところ、その衣類を着用すると頭痛がするようになった。衣類には洗剤に含まれる香料によると思われるニオイが残っており、その他にも抗菌剤などの洗剤成分が残留しているのではないかと思う。これらの成分が頭痛の原因になることはないか。また、衣類に残留した成分を除去するにはどうしたらよいか。化学製品 PL 相談センターはインターネットで知った。〈消費者〉

⇒お使いになった洗濯用洗剤は香りに特徴のある製品です。香料によるニオイはその強さや不快の感じ方の個人差が大きく、一般的には適度な強さで心地よいと感じられるものでも、人によっては強く不快に感じられることがあり、頭痛などの症状を訴えることもあります。お伺いした話からは、洗剤のニオイ（香り）を不快に感じられているのではないのでしょうか。衣服に残留する香料などのニオイは洗濯を繰り返すことにより徐々に取れて弱まってい

きます。無香料の洗剤または酸素系漂白剤（粉末タイプがよい）で洗濯をすると良いでしょう。

- ◆ <手のひらの感覚異常の原因> 手のひらにべたつくような感覚があり、それが取れずに続いている。感覚異常を感じるようになった時期に食器用洗剤を合成洗剤系のものから天然素材系のものに変えているので、合成洗剤系の成分が皮膚の中に残っていて、天然素材系に変えたことで表面に染み出してきているのではないかと思っている。医療機関に受診して検査をしており、数日後に結果がでるが、このようなことは科学的に考え得ることなのか。化学製品 PL 相談センターはインターネットで知った。〈消費者〉

⇒お伺いした話からは、どのような現象が起こっているのか分かりかねます。一般的には、皮膚の中に洗剤成分が長期間残留することも、他の洗剤で溶けだしてくることも考えにくいことです。医療機関に受診しているとのことですので、検査結果を待ち、見解をお聞きになってはいかがでしょうか。

- ◆ <自宅に隣接する農園で散布された農薬で皮膚に痒み> 自宅に隣接するブドウ畑で農薬の散布が行われた。使われたのは有機リン系の農薬〇〇と硫酸銅と石灰を成分とする農薬の 2 種類。1 ヶ月半ほど前に有機リン系の農薬だけの散布があり、効果が不十分だったとのことで、その後 1 ヶ月ほど前に上記の 2 種類の農薬の散布があった。1 度目は何ともなかったが 2 度目の散布以降、部屋の中の物に触れると、皮膚が赤くなり痒みを感じるようになった。痒みは市販のかゆみ止めを塗ると収まるが、物に触ると再発する。自宅は賃貸アパートの 1 階で窓の外は手の届く距離にブドウ畑がある。以前、農薬散布の影響で長期間体調不良が続いたことがあったので、農場主に事前に散布のあることを知らせて貰っており、散布日は、引き戸や窓に目張りをして農薬の侵入を予防していた。また家の中に置いてある物品にはポリ袋やラップフィルムを掛けておいた。散布された農薬が室内に入り込んだかどうかは分からないが散布後に発症したので原因は農薬ではないかと考えている。自分は人より化学物質に過敏な性質であるが、農薬の影響を取り除くにはどうしたらよいららうか。〈消費者〉

⇒有機リン系の農薬〇〇は殺虫作用があり広く使われている農薬です。また、硫酸銅と石灰を成分とする農薬はボルドー液のことと思われませんが、これも除菌効果のある農薬として古くから使われているものです。一般的に、農薬原液や高濃度品は目や皮膚に対する腐食性や刺激性を有していますが、容量・用法を守って使われた場合、近隣者等の第三者への影響は問題ないと思われます。詳しくは農薬の製造メーカーにお問い合わせください。室内の物品に付着したとすれば、中性洗剤を薄めた液や住宅用洗剤で拭いてから清水で拭く作業を繰り返すとうと良いでしょう。また、症状が続く場合には、皮膚科に受診するようにしてください。

- ◆ <次亜塩素酸水による空間除菌で体調不良> 次亜塩素酸水を定期購入しており、超音波式の噴霧器で空間除菌に使用している。購入している製品は、次亜塩素酸ナトリウムに希塩酸を加えて pH 調整して製造された混和型の次亜塩素酸水で、濃度は 60 ppm。これを薄めずにそのまま使っている。使用しだしてから咳が出るなどの体調不良が続いており、厚生労働省が次

亜塩素酸水による空間噴霧は危険であるといった情報を出していると知って不安になった。このまま使用し続けて大丈夫だろうか。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〉

⇒厚生労働省はHPの「新型コロナウイルスに関するQ&A (一般の方向け)」で「諸外国の知見も踏まえ、消毒剤や、その他ウイルスの量を減少させる物質について、これが人の眼に入ったり、皮膚に付着したり、吸入されたりするおそれのある状況での空間噴霧をおすすめしていません。(空気や環境の表面の除染方法として有効かつ安全な噴霧が科学的に証明された事実は確認されておりません。)」との見解を出しています

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/dengue_fever_qa_0001.html#Q4-4)。これは次亜塩素酸水に限定したものではありませんが、実際に身体症状が出ていますので使用は控えるようにすると良いでしょう。

◆クレーム関連意見・報告等

- ◆ 〈除草剤について〉 近隣で種類や製品名はわからないが除草剤が使用されており、使用された場所は草木が枯れている。除草剤は危険なものだと思うので、販売を中止するように政府に働きかけてほしい。〈消費者〉

⇒通常、当センターは相談者からの要望を直接、行政などへ働きかけることはしていません。いただいたご意見はアクティビティノート、および年度報告書等で公開し、関連する団体、機関との情報の共有を図ってまいります。

◆一般相談等

- ◆ 〈殺虫剤の安全性について〉 「3ヶ月前に庭にダンゴ虫が出るので農薬の殺虫剤を撒いたところ、1ヶ月くらいして、撒いた場所に植えていた植物の葉が溶けたように欠けてきた。製品の成分表示には、フェンプロパトリン、カルバリルとある。土壤に殺虫剤成分が残留し、雨で隣の庭に流れ込んで迷惑をかけないか安全性が心配である。製造メーカーに連絡したところ、状況をみるため訪問をしてくれることになっている。事前に製品の安全性について確認しておきたい」との相談を受けているが、この製品の安全性はどうか。〈消費生活C〉

⇒当センターでは個別の製品の安全性等に関する詳細情報は持ち合わせておりません。製造メーカーが来訪してくれるとのことですので、直接、製造メーカーにお問い合わせされると良いでしょう。農林水産消費安全技術センターのデータベースを調べたところ、フェンプロパトリンとカルバリルが混合された製品の農薬登録はありませんでしたので、当該製品は農薬取締法上の「農薬」ではなく家庭用(不快害虫用)の殺虫剤かと思われます。一般に農薬に使用されている成分は、農薬取締法により定められた試験方法で安全性が確認できた薬剤が使用されています。製品の表示成分であるフェンプロパトリン、カルバリルは、農薬取締法第3条第1項の規定に基づく薬剤として、食品安全委員会において評価が終了し農薬登録された薬剤です。ただし、製品の使用法を誤れば危険有害性は有しています。また、農薬は土壤表面では太陽光などにより分解され、土壤中では微生物の作用により分解されて消失して

いきます。農薬登録にあたっては、土壌における半減期を確認する必要があるとされています。一般的に、長期に渡り土壌中に残留するようなことはないと思われま

- ◆ <塩素系カビ取りスプレーの表示について> 塩素系カビ取りスプレーを購入し、使用前に表示を確認したところ、「外国製のタイルやユニットバスは変色することがあるので必ず目立たないところで試してください」とある。試して変色した場合は企業の責任となるのではないか。製品は大手スーパーが販売元と表示にあり、販売元のお客様相談室に問い合わせたところ、そういう場合の責任は取れないとの回答で納得できない。製造物責任法で賠償すべきではないか。化学製品 PL 相談センターは他の業界の PL センターから紹介された。〈消費者〉

⇒一般的には、製品に表示されている使い方や注意表示に従って正しく使用したにもかかわらず、拡大被害が発生した場合は、製造物責任 (PL) 法における「欠陥」に該当し、企業側に損害賠償責任があるとみなされる可能性が高いです。ただし、ご指摘の表示は対象物への拡大被害を防止するための表示です。変色の可能性があることを伝えたい、目立たない場所を指定していること、また、カビ取り剤等の塩素系製品の製造業者の集まりである洗浄剤・漂白剤等安全対策協議会の自主基準に同じ注意表示が例示されており

(http://www.senjozai.jp/05_shiryo.html)、業界内で一般的な注意表示であることなどから PL 法での賠償の対象とはならないと考えられます。

- ◆ <神奈川県の実臭騒ぎで検出された化学物質について> 今年 (2020 年) の 6 月以降、神奈川県の実須賀市や横浜市で原因不明の実臭騒ぎがあり、実臭成分としてイソペンタンやペンタンが検出されている。これらの物質が、エチレンの製造工程で発生するものなのかどうかを知りたい。エチレンの製造を行っている企業に問い合わせたところ、化学製品 PL 相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当センターではエチレンの製造に関連した詳細情報は持ち合わせておりません。お問い合わせの実臭騒ぎについては、神奈川県が原因究明を行っていますので、調査結果報告をお待ちになってはいかがでしょうか。

- ◆ <インクジェット用紙について> 10 年以上前のワープロ専用のインクジェット用紙 A4 (未使用品) が沢山ある。表面は白く印刷も綺麗にできるが、裏面がページユである。仕事上の契約書作成に使用したいので、元々の色なのか変色したのかを知りたい。製品に表示されている製造メーカーは合併でなくなり、合併後の本社に問い合わせたが、古いものなので詳細なことはわからず、化学製品 PL 相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当センターでは個別の製品についての情報は持ち合わせておりません。一般情報として、インクジェット用紙を取り扱っている他の製造メーカーに、インクジェット用紙の変色について問い合わせてみましたが、やはり製造元でないとうからないとのことでした。

- ◆ <耐熱ガラス製密封容器のパッキンが変質> 耐熱ガラス製の密封容器に牛乳を入れて電子レンジで温めた。しかし、体調が思わしくなかったため、飲まずに冷蔵庫に保存しておいた。そのまま入れっぱなしにしていたら牛乳は傷んでしまい、カビが生えて飲めなくなりました。牛乳を捨てて容器を洗ったが、プラスチック製の蓋のパッキンの部分が一部黒ずんで洗っても

取れなくなりました。回復させる方法はないだろうか。パッキンはシリコンゴム製である。化学製品 PL 相談センターは以前に見た書籍で紹介されていた。〈消費者〉

⇒牛乳にカビが生えていたことから、パッキン周りにもカビが繁殖し、カビの色素がパッキンのシリコンゴムに入り込んだものと思われます。汚れの程度によりますが、塩素系漂白剤で浸漬洗浄することで落とせることもありますのでお試しになってはいかがでしょうか。また、落ちない場合は密封容器の製造メーカーに蓋だけを購入できるかお問い合わせなってみてはいかがでしょうか。

- ◆ 〈新型コロナウイルスに有効だと謳う洗剤の販売方法について〉 洗剤の営業訪問を受け、新型コロナウイルスに有効な成分が含まれているとの説明を受け購入した。当該製品にはポリオキシエチレンアルキルエーテルが含有されており、独立行政法人製品評価技術基盤機構 (N I T E) が評価して公表している情報によると、ポリオキシエチレンアルキルエーテルは 0.2% 以上で有効であるとのことであった。購入後に使い方を確認すると、希釈して使うため、ポリオキシエチレンアルキルエーテルの濃度は 0.2% 以下になることがわかった。希釈された場合の効果について N I T E の消毒手法タスクフォースに問い合わせたところ、0.2% 以下では効果はないとのことであった。このような販売方法は違法ではないか。化学製品 PL 相談センターは行政の窓口で紹介された。〈消費者〉

⇒当該製品の表示や広告等に、お申し出のような虚偽や誇大表現がある場合は、不当景品及び不当表示防止法 (景表法) の優良誤認に該当する可能性があります。景表法の管轄は消費者庁であり、消費者庁のウェブサイト「景品表示法の相談・被疑情報の受付窓口 (<http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/>)」が掲載されていますので、そちらにお申し出になってみてはいかがでしょうか。

- ◆ 〈ホルマリン漬けされた生物標本について〉 10 年以上前に作成したホルマリン漬けの生物標本がある。生物をホルマリン液から取り出して、取り出した生物を透明な樹脂で固めてオブジェにすることを検討している。生物に浸み込んだホルマリンを除去するにはどうしたらよいか。また、ホルマリンを除去した場合、生物はどうなるのか。樹脂で固めることで変質しないか。化学製品 PL 相談センターは化学品メーカーから紹介された。〈消費者〉

⇒当センターでは、お問い合わせの件に関する知見を持ち合わせておらず、確かなことはお答えしかねます。

- ◆ 〈次亜塩素酸を使った空気清浄機の安全性について〉 子供が通っている保育園がコロナウイルス感染予防対策として、次亜塩素酸水に空気を通してウイルスを抑制する空気清浄機を導入した。経済産業省等の見解では次亜塩素酸水の空間噴霧は勧められないとの情報があり、製造メーカーに問い合わせたところ、当該製品のようなフィルター通気タイプの空気清浄機は、行政から空間噴霧にはあたらないとの見解が出されていると説明された。本当に空間噴霧にあたらないのか。当該製品の安全性はどうか。〈消費者〉

⇒お問い合わせの空間噴霧については、経済産業省、消費者庁、厚生労働省の連名で、「次亜塩素酸水」の使い方・販売方法等について (製造・販売事業者の皆さまへ)

(<https://www.meti.go.jp/press/2020/06/20200626013/20200626013-5.pdf>) の文書が出

されておりその中に「電気メーカーなどが製造する次亜塩素酸を含む溶液を一種のフィルターとして用いる空気清浄装置は（いわゆる「通風」型の機器）は、「空間噴霧」とは異なるものです」とあります。製造メーカーが言う厚生労働省の見解とは当該文書を示しているものと思われます。しかし、空間噴霧に該当しない次亜塩素酸水を利用した空気清浄機の安全性に関する公的機関の情報はありません。また、当センターは個別の製品の詳細情報は持ち合わせておりません。安全性については、製造メーカーにお問い合わせください。

- ◆ <アゾ染料が使用されているタオルの使用可否> アゾ染料は健康被害の恐れがあることがわかり、2016年以降は規制され使われなくなったとタオルの検査をしている団体から聞いた。しかし、規制される前の製品については対象ではないため、アゾ染料が使用されているかどうかはわからないとのことであった。手持ちの古いタオルにアゾ染料が使用されていた場合、そのタオルを使用しても大丈夫か。化学製品PL相談センターは以前にも利用したことがある。

<消費者>

⇒アゾ染料とは化学構造の中にアゾ基をもつ染料の総称で、広く使われているものです。このアゾ染料の一部に、分解により有害物質である特定芳香族アミンを生じるものがあり、これらが、2016年4月から「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」の規制対象となりました (<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000114934.html>)。これらのアゾ染料は、皮膚表面の細菌、腸内細菌、肝臓などで還元分解された場合に有害な特定芳香族アミンを生成すると考えられています。タオルは政省令で指定された規制対象の繊維製品のひとつですが、過去に因果関係が明確な被害の報告はなく、予防的見地からの処置と思われれます。規制前の「特定芳香族アミンを容易に生成するアゾ染料」が使用されていた場合の製品の回収指示などありませんので、過度に心配する必要はないように思われます。

- ◆ <飲料に含まれているバナジウムの安全性について> 購入したペットボトルの水の成分表示にバナジウムとある。妻がデリケートな体質のため体に影響を及ぼすことがないか心配である。バナジウムが含まれている飲料でトラブルとなった事例はあるか。化学製品PL相談センターは以前にも利用したことがある。<消費者>

⇒当センターに寄せられた事例には、バナジウムが含まれる飲料水で健康に影響を及ぼしたという相談はありません。バナジウムは天然ミネラル成分のひとつで、バナジウムが含まれている飲料水も販売されております。通常、飲料に含まれている程度の量を飲用して問題になることはないと思われれますので、過度に心配する必要はないでしょう。

- ◆ <クエン酸と酸素系漂白剤との混合について> 量にペットが粗相をしてしまったため、クエン酸で拭いたところ、変な臭いがした。使用後に家族に確認したところ、自分がクエン酸を使用する前に粉末タイプの酸素系漂白剤を溶かして量を拭いていたことがわかった。有害なガスが発生したのではないかと心配になり、量は外に出し水洗いして干している。いまのところ体調に異常はないが大丈夫だろうか。<消費者>

⇒酸素系漂白剤とクエン酸のような酸性の物質が混じっても有害なガスの発生はありません。ご心配には及ばないでしょう。次亜塩素酸ナトリウムを主成分とする塩素系漂白剤の場合はクエン酸などと混じって、液性が酸性になることで有害な塩素ガスが発生する可能性があります。

ます。しかし、粉末タイプの酸素系漂白剤は過炭酸ナトリウムを主成分としており、酸と混合したとしても有害なガスが発生することはありません。

- ◆ <合成洗剤の成分表示について> インターネット通販で洗濯用や台所用に多目的に使用できる合成洗剤を購入した。製品の成分表示について確認したいのだが、家庭用品品質表示法では成分の含有量の多い順に表示することになっているのか。表示は界面活性剤 12%の前に A g イオンが表示されている。A g イオンが界面活性剤の 12%より多いと理解してよいか。〈消費者〉

⇒家庭用品品質表示法において合成洗剤は、含有される界面活性剤のうちその含有率が 3%以上のものについてはその種類の名称を付記、3%未満の場合には、含有率が最も高いものの一つの種類の名称を表示することとなっています。しかし、成分の表示順についての規定はありません。A g イオンの含有量については製造メーカーにお尋ねください。



インターネット通販で家具を購入する際に

あなたはどのようなタイミングで家具を購入されますか。進学、就職、結婚、出産等々、人生の節目となる時に生活の変化に合わせて購入を検討されることが多いのではないのでしょうか。また、転勤や自宅の購入などの際に、新しい住環境に合わせて購入を検討されることもあるでしょう。

ひと昔前は、街の商店街には必ず、個人で経営する家具店がありました。家具を購入する際には、店頭で足を運び、実物の大きさ、色、臭い、質感など自分の目や鼻などの五感で確認して購入していました。

しかし、昨今、街の家具店はほとんど見かけなくなっ
てしまいました。また、家具類は物理的にスペースを必要とするため、製品の現物展示は限りがあり、街の家具店で多様化するニーズに応えるのには限界があります。そのような状況の中で、最近ではインターネット通販を利用して家具を購入する人が増えています。確かに、自宅に居ながら多くの製品を比較して購入できるのは大変便利ですが、一方で、消費者トラブルも増加しています。

一般に新しい家具は、使われている木質材料、接着剤、塗料などの素材に起因する臭い（ホルムアルデヒドや溶剤類など）がすることがあります¹⁾。対策としては換気が一番ですが、臭いが消えるまでの期間は家具が置かれている環境や使用されている素材によって異なり、気にならなくなるまでには時間がかかることもあります。臭いが抜けるのを気長に待てる状況であればよいのですが、使えないので返品したいということも多く、そのような際に、販売業者との間でトラブルになることが多いようです。



インターネット通販にクーリング・オフ制度はない

訪問販売や電話勧誘販売などの場合は、特定商取引法でクーリング・オフが認められており、理由の如何にかかわらず、無条件で契約を解除することができます。しかし、インターネット通販などの通信販売の場合、クーリング・オフは認められておりません。

訪問販売や電話勧誘販売などは、不意打ち的に勧誘され、よく考える時間もなく契約させられてしまうことがあるため、契約をした後一定期間頭を冷やして考え直す期間を設けるとの趣旨でクーリング・オフ制度が設けられています。一方、通信販売の場合、不意打ち的に勧誘されることはなく、じっくり選んで購入することができるからクーリング・オフは必要ないという訳です。

返品特約を確認する²⁾

インターネット通販などの通信販売の場合、基本的に、返品特約（事業者による返品に関する規

定)があれば、それに従った返品が可能です。それ以外は商品に瑕疵がない限り返品は難しいと考えてよいでしょう。

特定商取引法では、商品の購入に際して、返品特約(返品の可否、返品の内容、返品に係る送料負担の有無)を広告に表示し、加えて最終申し込み画面にも表示することが義務付けられています※。ここで、気を付けていただきたいのは、返品特約に「返品には応じられない」と記載があった場合は、返品できないということです。

※返品特約の表示がない、または表示に不備があった場合は、商品が届いてから 8 日以内であれば、送料購入者負担で返品可能とされています。

通信販売で購入する際のポイントとして、返品特約を確認することは重要なポイントのひとつですが、返品可能な期間や理由であっても送料の負担、返品できず使用を継続できない場合の処分などの費用が発生するなどの問題があります。製造メーカーや販売店によっては、ホルムアルデヒドの放散量の少ない材料を使用するなど臭いに対する対策を講じている情報をウェブで掲載しています。購入前に返品特約を確認するとともに掲載されている情報をしっかりと確認し、気持ちよく新生活をスタートさせたいものですね。

参考にした情報

1) 「新しい家具から放散されるホルムアルデヒドに注意!」、化学製品 PL 相談センター アクティビティノート第 274 号、2019 年 12 月

(<https://www.nikkakyo.org/system/files/chumoku274.pdf>)

2) 「通信販売のルールが変わります」、経済産業省

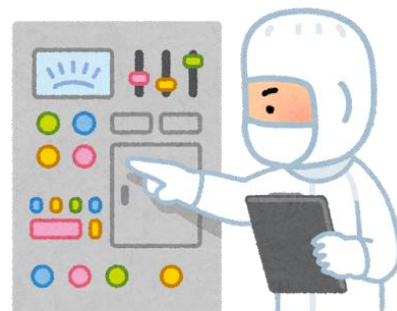
(<https://www.chubu.meti.go.jp/koho/pamphlet/tuuhanjigyousya.pdf>)



製造物責任（P L）法に関連した よくある問い合わせ ～完成品と部品、原材料～

部品メーカーや原材料メーカー（以後、部品メーカー等と略す）から製造物責任（P L）法の解釈に関する問い合わせを受けることがあります。多くは次のようなものです。

弊社は最終製品に組み込まれる部品を製造するメーカーである。弊社の部品が使用されている最終製品に欠陥が生じ、その欠陥が原因で製品事故が生じ、最終製品のユーザーが被害を被った場合、弊社も製造物責任法（P L法）に基づき、製造物責任が問われるのか。



消費者向け製品などの場合、そこに使われている部品や原材料を作っている事業者にしてみれば、最終製品の設計や製造には直接タッチしておらず、最終製品のユーザーである一般消費者の元で生じた製品事故の責任まで負う必要があるのかという思いがあるようです。

P L法で言う“製造物”とは、製造又は加工された動産と定義されており、部品メーカー等が扱っている製品もほとんどの場合、“製造物”に該当します。従って製品たる部品や原材料に欠陥があれば、それが最終製品でなくとも P L 責任が発生します。

納入先の完成品メーカーに損害が発生した場合は、当然のことながら、完成品メーカーに対する P L 責任が生じます。ここで気を付けていただきたいのは損害の内容です。製造物責任は、人の生命、身体又は財産の損害、いわゆる拡大被害に対するものであり、製造物自体の損害は含まれません。部品メーカー等と完成品メーカーの間でよく問題になる品質問題は、拡大被害がなければ P L 法の対象外ということです。

では、上記の問い合わせのように、完成品である最終製品のユーザーに損害が発生した場合はどうでしょうか。この場合、その原因が最終製品に使われた部品や原材料の欠陥に由来する場合は、部品メーカー等にも製造物責任が生じます。

このような場合、完成品メーカーに P L 責任はないのかというと、そうではありません。完成品メーカーは、たとえ他のメーカーが製造した原材料や部品の欠陥が原因であっても、このような欠陥のある原材料や部品によって製品が製造された以上、それは完成品そのものの欠陥ですので、製造物責任を免れることはできません。

部品メーカー等と完成品メーカーの責任の関係は不真正連帯債務

部品メーカー等と完成品メーカーの責任の関係は不真正連帯債務と呼ばれています。不真正連帯債務では、被害者に対して、各自が全額の損害賠償義務を発生します。被害者は、加害者のうち誰に対しても損害賠償を請求することができますので、資力があり支払能力のある業者に全額請求する

こともできますし、損害額の一部をある業者に、残りを別の業者に請求することもできます。そして請求された業者は、被害者に対しては全額の支払いをしなければなりません。被害者に対して完成品メーカーまたは部品メーカー等のいずれかが損害賠償を行った場合、自己の責任の割合を超えて負担した部分については他社に対して求償することができます。これにより、最終的には、完成品メーカーと部品メーカー等の責任の割合に応じて損害賠償が行われることとなります。

部品製造業者の抗弁

原材料メーカー等の立場で言うと、最終製品のユーザーである一般消費者の元で生じた製品事故の原因が原材料や部品の欠陥にあると言われても、そもそも、最終製品の設計や製造には直接タッチしておらず、欠陥とは認識していなかったということもあるでしょう。

PL法では免責事由として、下記の「部品製造業者の抗弁」が認められています。

「当該製造物が他の製造物の部品又は原材料として使用された場合において、その欠陥が専ら当該他の製造物の製造業者が行った設計に関する指示に従ったことにより生じ、かつ、その欠陥が生じたことにつき過失がないこと」を証明した場合はPL責任を問われたいとするものです。

部品メーカー等は、その多くが完成品メーカーの下請の中小企業で、完成品メーカーの設計上の指示に従って製造せざるを得ず、また、当該部品や原材料が組み込まれる完成品全体についての知識をもっていないことなどから、完成品メーカーと同様の責任を負わせることは必ずしも公平とはいえません。そこで、「部品製造業者の抗弁」が認められているということです。

製品事故が起こった際は、被害者への対応、製品事故の原因究明と迅速に動かないといけないことは言うまでもありません。部品や原材料に原因があった場合は、完成品メーカーと部品メーカー等が共同して製造物責任を負うこととなります。両者の責任の割合に応じて損害賠償を行うといっても、事故が起こってから話し合いの場を持つのでは、互いに責任をなすりあい協議が整わないこともあります。そのような場合、最終的には裁判によって決着するしかありませんが、裁判で争うことが好ましいかということ必ずしもそうではありません。両者の責任の割合を証拠によって判断することは困難を伴いますし、手間と時間もかかります。このよう紛争を回避する対策としては、完成品メーカーと部品メーカー等との契約の際に、製品事故があった場合の対応について、例えば内部の責任割合など、取り決めをしておくとい良いでしょう。

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は、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。

出前講師のご案内



化学製品PL相談センターに寄せられた相談事例を基に、化学製品による事故を防ぐための生活上の注意点等についてお話させていただきます。

各地の消費生活講座や、地域のサークルの勉強会などに、ぜひご活用ください。

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：登坂(トサカ))

アクティビティノートに関するご意見・ご感想をお待ちしております。

化学製品PL相談センター

〒104-0033 東京都中央区新川1-4-1 住友六甲ビル

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

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

本レポートに掲載した内容の無断転載を固く禁じます。