

アクティビティノート <第321号>

2023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 2023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.3~7
2. ちょっと注目 『 EC（電子商取引）の現状と課題 』 ……p.8~9
3. コラム 『 人の皮膚とスキンケアの大切さ』 ……p.10~11

TOPICS

**EC（電子商取引）の現状と課題**

スマホさえあれば、何でも購入できる時代です。国内のEC(電子商取引)の市場規模は22.7兆円にのびます。一方、2022年度の重大製品事故に占めるインターネット通販で購入した製品の件数は、103件(10%)報告されています。とても便利ですが、購入の際には注意が必要です。

**人の皮膚とスキンケアの大切さ**

木枯らしが吹く季節が近づいてきました。気温の低下とともに空気が乾燥してくると肌のトラブルが気になります。感染症の予防のためにエタノールを使った消毒や手洗いを頻繁に行うことで、手も荒れがちです。人の皮膚の働きとスキンケアの大切さについてまとめてみました。

1. 相談業務

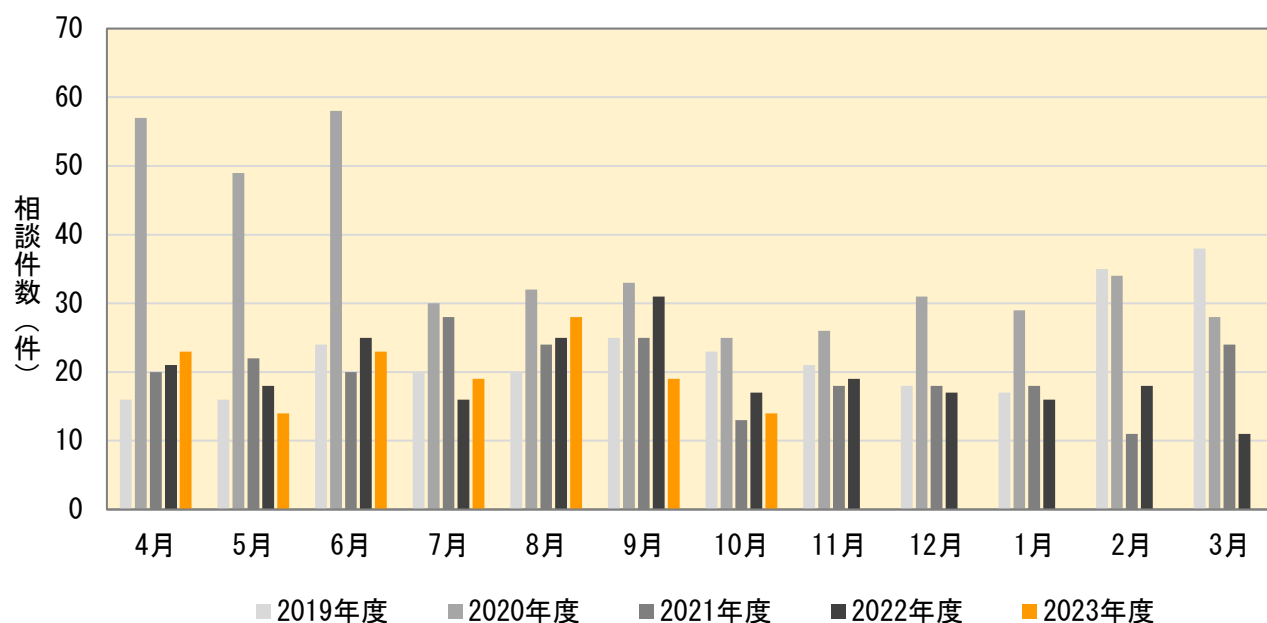
1. 1 相談受付件数

2023 年 10 月度相談受付件数 (9/26~10/25 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	4	1	1	6	0	8	57%
消費生活 C・ 行政	1	1	0	4	0	5	36%
事業者・ 事業者団体	0	0	0	1	0	1	7%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	2	1	2	9	0	14	
構成比	14%	7%	14%	65%	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 (2019~2023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。

◆事故クレーム関連相談

- ◆ <フланネルの布団カバーで体調不良> インターネット通販でフланネルの布団カバーを購入。裏地起毛で毛玉防止加工が施されているためか、開封時に強い刺激臭を感じた。使用前に予洗いをし室内に広げて干したところ、目がチカチカして鼻水が出るようになった。洗濯後の乾燥は、外気が良くない環境なので、普段から部屋干しをしている。繰り返し8回洗ったところで、少し症状は軽減したが全く無くなったわけではない。診断は受けていないがもともと化学物質に過敏に反応する体質である。使用しても大丈夫か。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〉

⇒伺った内容からお体に不調をきたされている状況なので、当センターではご使用はお薦めできかねます。体調不良については、医療機関にご相談ください。既にご説明されたように布団カバーから放散される物質は減少していくものと思われまます。外干しできないご事情があるようですが、室内を十分に換気することをお勧めします。

- ◆ <愛用していた化粧品で皮膚トラブル> 愛用していた化粧水の新しいものを6日前から使い始めたところ、顔全体が腫れてしまった。知り合いの皮膚科医の友人に相談したところ、原因の成分がわからないと治せないだろうと言われた。今回、使用した製品は1年前に購入し、保管していたものである。メーカーに問い合わせたところ、「使用した製品は、以前使用していた製品から製造元を変更しており、同様の申し出が多くあったため、現在は以前の製造元に戻している」とのことであった。皮膚トラブルの原因となる成分については、調べていないよう教えてもらえなかった。使用した製品を引き取り返金するとの申し出はあったが、返金よりも今の肌の状態を治したい。変更した原因の成分を教えてください消費生活センターから、問い合わせたところ、製造元を変更した原因は「保湿力を高めるため」との回答で、説明の内容が違いメーカーは信用できない。多くの同様の被害の申し出があったならば、広く知らして製品回収をすべきではないか。化学製品PL相談センターで原因成分について、また、公的機関として、回収対応について指示はできないか。化学製品PL相談センターは消費者庁から紹介された。〈消費者〉

⇒当センターは民間の機関であり、製品の回収などの対応について事業者に指示できる立場にはありません。また、個別の製品に使われている成分等の安全性などの詳細情報は持ち合わせておらず、皮膚トラブルの原因成分についてわかりかねます。皮膚トラブルについては、医療機関を受診することをお勧めします。一般的に身体に使用する化粧品などの製品は、個人の体質により合う、合わないがあり、製品に問題がなくても皮膚トラブルを生

じることがあります。ただし、製品に欠陥があると判断される可能性はあります。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まいります。

◆ 品質クレーム関連相談

- ◆ <フローリングの黒ずみ> 「2年前にリフォームしたフローリングの表面が黒ずんできた。メーカーの〇〇社に連絡したところ、床材に含まれるタンニンと湿気が原因であるとの回答であった。回答に納得がいかないため、確認したところ、タンニンと湿気に加え、床材に含まれるアルカリ性の成分による変色と回答内容が変わった。〇〇社の対応として、アルカリ性の成分を含まない床材に張り替えることになったが、信用できない。張り替える床材には本当にアルカリ性の成分は使用されていないのか」との相談を受けている。アルカリ性の成分を含まない床材はあるのか。〈消費生活C〉

⇒当センターでは、個別の製品についての成分などの詳細情報は持ち合わせておりません。一般にフローリングの床材が黒く変色する原因には、タンニン、湿気、アルカリ性の成分などが影響すると言われております。今回、〇〇から消費者へは張り替えの提案をされていますので、黒ずみの原因について、貴センターから〇〇に確認し、消費者の不信感を払しょくできるように説明が必要なことを伝えてはいかがでしょうか。

◆ 一般相談

- ◆ <ゴキブリ駆除剤について対応方法> 「業者が複数の薬剤を混ぜてゴキブリ駆除をしていたが、値段が高いので使用していた成分を自分で見たので調合して使うつもりである。業者の駆除費用には納得がいかない。」との消費者から相談を受けている。ゴキブリ駆除剤についてどのように対応したら良いのか。〈消費生活C〉

⇒駆除費用については、業者にて製品の効果、使用方法そして安全性などを考慮した上での費用であるとは考えられますが、当センターではわからないのでメーカーに確認をされてはいかがでしょうか。消費者にてゴキブリ駆除の薬剤を調合して使用することは、法的（薬機法）にも、また事故の原因にもなるので一切お勧めできません。

- ◆ <化粧品のローションとエッセンスの違いについて> 「化粧品のローションを注文したが、届いたものはエッセンスと書かれていたため受け取らなかった」との相談を受けている。ローションとエッセンスは違うものか。〈消費生活C〉

⇒化粧品に関する種類別に名称は定義されていません。ローションとエッセンスの区別として、化粧品に関する公正競争規約の施行規則で、ローションは化粧水に代わるべき名称に、またエッセンスは化粧液に代わるべき名称にあり、それぞれの名称が区分されています。一般的には、エッセンスの方がローションに比べて保湿が高いとされていますが、それぞれの違いを明確に示す定義はなく、メーカーにより名称は異なります。

- ◆ <染料が溶け出す衣類の安全性について> 「海外品のポリエステル製のベストを購入し、着

用前に洗濯したところ洗濯水に染料が溶け出した。着用して皮膚トラブルなどが起きないか、安全性が心配である。」と消費者から相談を受けている。メーカーや輸入元などの情報は確認できていない。化学製品 PL 相談センターで対応してもらえるか。〈消費生活 C〉

⇒衣料に使用された染料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確認されてはいかがでしょうか。お伺いした内容では、着用して皮膚トラブルを起こすかどうかなどの安全性について回答はできかねます。一般に色の濃い衣類は洗濯などにより色落ちすることはあり、他の衣類と一緒に洗濯しないなどの注意表示がされている場合があります。

- ◆ 〈機械油の落とす方法を教えてほしい〉 仕事で機械油が作業着に染み付き、体にも付いた。洗剤を使えば落とせるのか。機械油の詳細はわからない。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〉

⇒機械油の種類やメーカーがわからないので、使用されている製品に添付または記載されている注意表示を確認されてはいかがでしょうか。また、職場にて確認されることもご検討ください。一般的には、作業着は衣類用の洗剤、体に付いた場合は石けんやボディシャンプーなどの身体用の洗浄剤を使えば、機械油は洗い流して落とすことができます。

- ◆ 〈6 オンスヘビーウエイト T シャツのお手入れ方法を教えてほしい〉 6 オンスヘビーウエイト T シャツを購入した。長く着たいのでお手入れ方法を教えてほしい。柔軟剤は使ってもいいの。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〉

⇒6 オンスヘビーウエイト T シャツとは繊維を 170 g 以上使用した生地が厚めの T シャツです。衣類の洗濯表示に従い洗濯し、お手入れをされてはいかがでしょうか。生地の風合いや肌触りを維持するために適量の柔軟仕上げ剤を使用されることをお勧めします。

- ◆ 〈室内の塗り壁の汚れ落としについて〉 室内の塗り壁が汚れたので、1 週間ほど前にエタノールで拭いたが取れなかった。業者に汚れ落としの方法を相談したところ専用洗浄剤が送られてきた。成分を確認したところ次亜塩素酸ナトリウムが書かれていた。塗り壁に使用しても大丈夫だろうか。すでに複数の行政の消費者相談窓口へ相談をしていて、化学製品 PL 相談センターは国民生活センターから紹介された〈消費者〉

⇒次亜塩素酸ナトリウムは漂白剤にも使われている成分ですが、酸性成分やエタノールなどと混ぜると有毒なガスが発生する場合があります、「まぜるな危険」の表示が義務付けられています。塗り壁に 1 週間ほど前にエタノールを使われていますが、すでにエタノールはほとんど揮発しており、過度にご心配される必要はありません。業者から入手された洗浄剤の注意事項に従い使用されてはいかがでしょうか。

- ◆ 〈外装塗装後の室内の汚れについて〉 4 日前に玄関扉の外装塗装を施工したが、吹き込んだ塗料の粉塵が室内に流入して、部屋のあちこちが汚れている。施工業者に問い合わせ、塗料のメーカーは確認したが、粉塵は掃除などで取り除けば問題ないといわれた。取り除いているが、体への影響が心配で消費生活センターに相談したところ、成分の安全性について化学製品 PL 相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒使用された塗料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確認されてはいかがでしょうか。一般に室内に流れ込んだ塗料の粉塵については、掃除機などで集塵または拭き取ることにより取り除き、肌に触れるまたは、吸い込む量を減らすことで、体への影響は心配されることはないと考えられます。

- ◆ <塩素系の殺菌・漂白剤とアルコール消毒剤を併用した場合について> 次亜塩素酸ナトリウムを主成分とした塩素系殺菌・漂白剤〇〇の原液をまな板に垂らし、洗い流さずに消毒用アルコールをスプレーした。使用後に〇〇の注意表示を確認したところ、他の製品とは併用しないようにとあった。今現在、体調に異変はないが、併用した場合に有害なガスが発生するのか。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〉

⇒〇〇は次亜塩素酸ナトリウムを主成分とする医薬品の殺菌消毒剤です。洗い流さずに消毒用アルコールが混ざると有害なガスが発生することがあります。現在、異常はないとのことですので、過度に心配する必要はありませんが、今後は、正しい使い方を守るようにしましょう。

- ◆ <車用洗剤の製品化について> 車用洗剤の一般消費者への販売を検討している。自社製品として販売するにあたり、製品の表示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調べた。〈事業者〉

⇒当センターは特定の企業・製品に関連したコンサルティング業務は行っておりません。製品の表示については、車用洗剤として消費者が安全に使用するために、製造販売者に責任が求められます。市場の先行製品を参考にし、業界自主基準等の有無など製品表示の内容を確認されてはいかがでしょうか。また、関連の業界団体等にもご確認されてはいかがでしょうか。(https://www.j-chemi.jp/index.html)

◆クレーム関連意見・報告等

- ◆ <柔軟剤・合成洗剤のニオイについて対応方法> 消費者から近隣の洗濯物のニオイで体調が悪くなるなど使用されている柔軟剤のニオイに関して何とかしてほしいとの問合せがある。どのように対応しているのか。〈消費生活C〉

⇒柔軟剤などニオイのある製品については、使われている香料成分については安全性が確認されている成分が使われています。これらの製品については、使用量を守ること、ニオイの感じ方には人により違いがあるので周囲への配慮が必要なこと、これらを啓発する必要があります。また、体調不良がある場合は、医療機関に相談されることをお伝えしてはいかがでしょうか。いただいたご意見は、誰もが見ることができるようアクティビティノートおよび年度報告書等で公開するとともに、関連する団体、機関と情報の共有を図ってまいります。

- ◆ <柔軟剤や洗剤のニオイについて> 近隣の洗濯物のニオイで体調が悪くなるので、使用されている柔軟剤や洗剤のニオイに関して何とかしてほしい。化学物質過敏症で強いニオイは良くないと思う。〈消費者〉

⇒柔軟剤や洗剤などニオイのある製品については、使われている香料成分については安全性が確認されている成分が使われています。これらの製品については、使用量を守ること、ニオイの感じ方には人により違いがあるので周囲への配慮が必要なこと、これらを啓発する必要があります。いただいたご意見は、誰もが見ることができるようアクティビティノートおよび年度報告書等で公開するとともに、関連する団体、機関と情報の共有を図ってまいります。



EC (電子商取引) の現状と課題

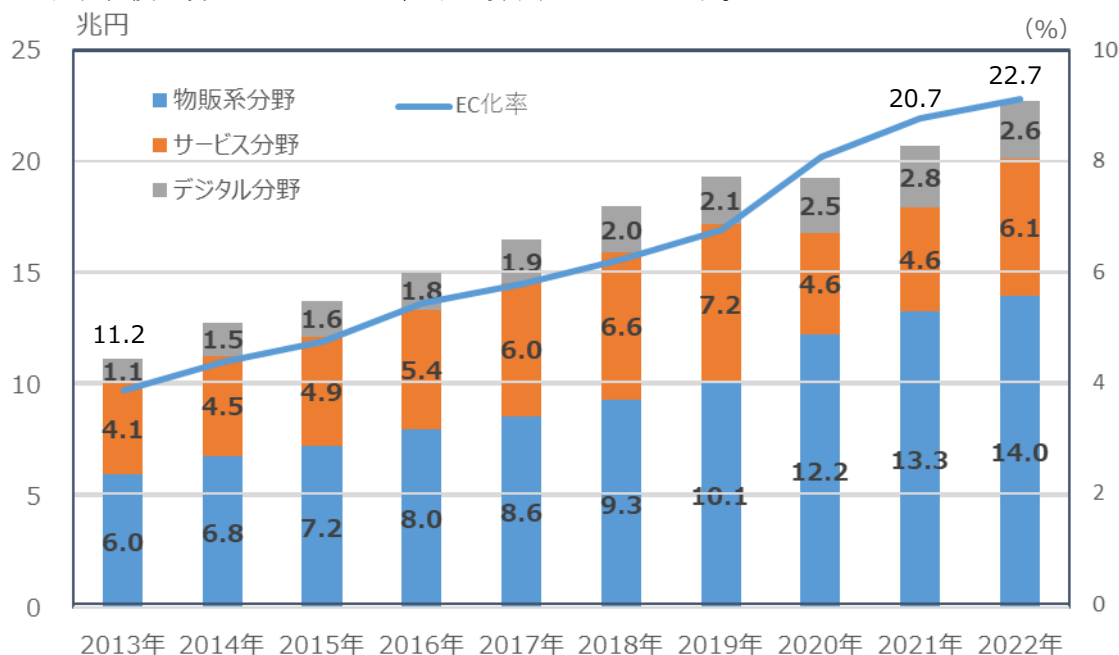
スマホさえあれば、何でも購入できる時代です。先日、経済産業省から 2022 年度の日本国内の EC (電子商取引) の市場実態が公開されました。BtoC・EC (消費者向け電子取引) の市場規模は 22.7 兆円 (前年比 9.91%増) にのびます。¹⁾

一方で、重大製品事故に占めるインターネット通販で購入した製品の件数は、2022 年度において経済産業省に 103 件が報告されています。EC を使うことで便利に何でも購入できますが、購入の際には注意が必要です。



○EC 市場の経年推移と現状

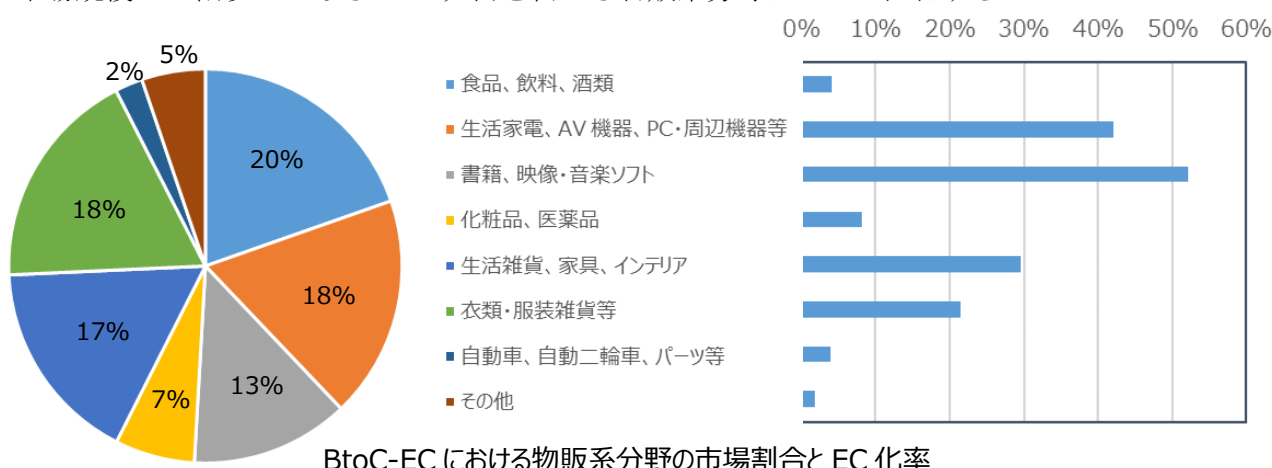
経済産業省から 2022 年 (令和 4 年) の BtoC・EC の市場規模と 2013 年からの市場推移が公開されています¹⁾。グラフ中の EC 化率とは、BtoC 即ち消費者向け商取引の市場全体を分母として、BtoC・EC の市場規模を分子にして EC 化率は算出されています。



国内 消費者向け電子商取引(BtoC-EC)の市場規模推移

2022 年は、前年の 20.7 兆円から前年比 109%となっています。市場規模は、物販系分野、サービス分野、デジタル分野、別に報告されています。サービス分野は、「旅行」「飲食」「チケット販売」「金融サービス」「理美容サービス」「フードデリバリーサービス」などで、デジタル分野は、「電子出版 (電子書籍、電子雑誌)」「有料音楽配信」「有料動画配信」「オンラインゲーム」などとなります。新型コロナウイルス感染症の拡大による 2020 年から 2021 年は大きな変化があり、EC 化率が増加しています。また、サービス分野は、大幅な減少から 2022 年は 6.1 兆円で 133%と大きく回復しています。

市場規模の 6 割以上となる 14.0 兆円を占める物販系分野について注目すると



BtoC-EC における物販系分野の市場規模の大きい順には、「食品、飲料、酒類」が 20%で 2.8 兆円、「生活家電、AV 機器、PC・周辺機器等」が 18%で 2.6 兆円、「衣類・服飾雑貨等」が 18%で 2.5 兆円、「生活雑貨、家具、インテリア」17%で 2.4 兆円となります。一方、EC 化率が 20%を越えている物販系分野は、「書籍、映像、音楽ソフト」が 52%、「生活家電、AV 機器、PC・周辺機器等」が 42%、「生活雑貨、家具、インテリア」が 30%、「衣類・服飾雑貨等」が 22%で、それ以外は 10%を越えていません。今後も、市場規模と EC 化率はともに伸長していくことが予想されます。

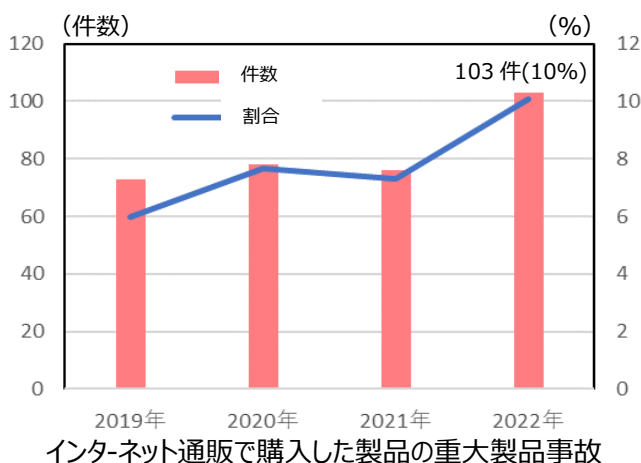
○EC 市場の課題

重大製品事故に占めるインターネット通販で購入した製品による事故の割合についての報告²⁾から、2022 年は、1023 件の重大製品事故の件数のうちインターネット通販で購入した製品による報告が 103 件 (10%) ありました。

2020 年 7 月には経済産業省からネットモール等運営事業者に向けて「消費生活用製品安全法等の規制対象製品に係る法定表示の確認等の要請について」が発出されています。

更に、関係省庁と主要なオンラインプラットフォーム運営事業者が協力し、2023 年 6 月 29 日から日本版「製品安全誓約」を自主的に策定しました。オンラインプラットフォーム上でリコール製品や安全でない製品が取引されることを防ぎ、消費者へのリスクを減らし保護することを目的とした取組みです。

インターネット通販で製品を購入する際には、すぐに手に入れられる、値段が安いなどで製品を選択するのではなく、良く確かめてから製品を購入をするようにしましょう。



参考にした情報

1) 電子商取引に関する市場調査の結果を取りまとめました：経済産業省

<https://www.meti.go.jp/press/2022/08/20220812005/20220812005.html>

2) 製品安全行政を巡る動向：経済産業省

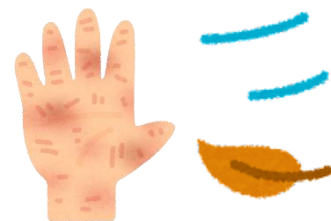
https://www.meti.go.jp/shingikai/sankoshin/hoan_shohi/seihin_anzen/pdf/010_01_00.pdf



コラム

人の皮膚とスキンケアの大切さ

木枯らしが吹く季節が近づいてきました。気温の低下とともに空気が乾燥してくると肌のトラブルが気になります。感染症の予防のためにエタノールを使った消毒や手洗いを頻繁に行うことで、手も荒れがちです。人の皮膚の働きとスキンケアの大切さについてまとめてみました。¹⁾

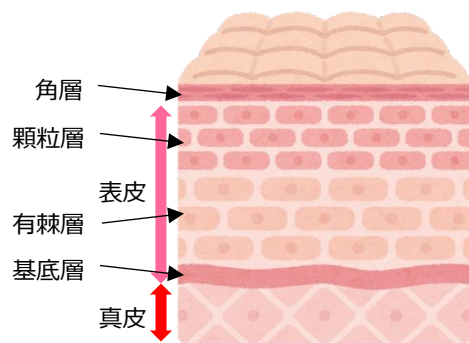


○人の皮膚の構造

見慣れている人の皮膚ですが、個人の体格などで異なりますが、全身では重さで 9kg、広さで 2m²(1 畳半)程度となります。人体の外側を覆い、気温や湿度、日照など環境の変化から一定の状態に保つ大切な臓器と考えられます。仮に皮膚の広い範囲にやけどなどの損傷を受けると体の内側の水分を維持することができなくなり、脱水症状を示し死に至る場合があります。

皮膚の構造を模式図で示します。皮膚は大きく分けると、真皮・表皮からなります。真皮は皮膚の柔らかさや表皮を支える構造や表皮細胞を養う働きを担っています。また、真皮のコラーゲン繊維やエラスチン繊維が皮膚のハリや柔軟性を維持するのに重要な役割を果たしています。

表皮は、皮膚の一番外側の部分で、正に外の環境との境目となり、バリア機能のもっとも大切な部分です。表皮の厚みは体の部分で違いがありますが、概ね 1mm に満たない厚みしかありません。模式図のように、表皮はケラチノサイト（表皮角化細胞）が、良く例えられるようにモルタルで埋めたレンガが積み重なったような構造をしています。表皮はケラチノサイトが 25~50 層程度が積み重なっており、ケラチノサイトは、ケラチンと言われる分子量が数万以上の構造タンパク質を多く含んでいる細胞です。



人の皮膚の構造 模式図

ケラチノサイトは表皮の最も下で、真皮の上にある基底層で作られます。基底層の幹細胞で細胞分裂と再生をしながら次々とケラチノサイトができて、有棘層（ゆうきょくそう）へ移動します。有棘層ではケラチノサイト同志が強く結びついていきます。また、有棘層では細胞の中で様々な脂質成分などが合成されます。有棘層から顆粒層（かりゅうそう）に移動すると、細胞として働いていた機能が停止し、生きた細胞としての働きが無くなります。顆粒層のケラチノサイトは、有棘層にて細胞内で合成していた脂質成分などを細胞から放出して、ケラチノサイトは、形も扁平になりケラチンの集まった状態になります。この扁平なケラチノサイトがレンガの部分となり、細胞から放出された脂質成分がケラチノサイト同志の間を埋める細胞間脂質となってモルタルに相当する部分になります。角層では、ケラチノサイトが擦れることで毎日剥がれ落ちていますが、基底層で新しいケラチノサイトが生まれていますので、皮膚の構造は維持されています。基底層から角層で剥がれ落ちるまで 30 日ほどとなります。

○人の皮膚のバリア機能

人の皮膚は角層という防御する壁を持っています。ケラチンは、アミノ酸が長くつながりしっかりと組み合わさった構造タンパク質で、非常に丈夫な物質です。他にも髪、爪もケラチンを成分としており、動物のかぎ爪、角、甲羅なども同じです。また、角層表面は、毛穴や汗腺から分泌される皮脂やその他の様々な成分により、弱酸性に保たれて抗菌性のバリア機能を保っています。人の皮膚は物理的にも化学的にも防御する壁の機能により、外から虫・細菌・刺激物を体の中に入れない、そして体内の水分が出ていかない、巧みなバリア機能を維持しています。

○スキンケアの大切さ

肌荒れがもたらす問題として、下記のようなことが挙げられます。

- ・細菌が残りやすくなり、手指であれば食中毒などの細菌による感染リスクが増加する
- ・乾燥した皮膚が剥がれ落ちてバリア機能が低下し、細菌や刺激物の皮膚への侵入を許すようになる
- ・かゆみやヒリヒリ痛むことでさらに肌荒れが増悪する

11 月 12 日 (いいひふ) は、皮膚の日です。肌荒れの症状を起こす前に日頃からスキンケアに心がけることが大切です。

手荒れに気を付ける

今後も感染予防対策には手指衛生は必要ですが、手荒れ予防もする必要があります。

次のような手指へのスキンケアのポイントが大切です。

- 手指の皮脂が落ちやすくなるので温水をできれば使用しない
- 自分にあった手洗い洗浄剤を使う
- 手洗いとエタノールを使った手指消毒を一緒にする必要はない
- 手荒れを防ぐため、炊事・洗濯をするときに手袋などを積極的に使う
- 自分にあったハンドクリームなど手指のスキンケアに心がける

手荒れで悩んでいる人は、今一度手指衛生の習慣を見直してみてもいいかがですか。



【参考にした情報】

- 1) 皮膚、人間のすべてを語る モンティ ライマン：みすず書房

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：菅沢(スガサワ))

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 住友不動産六甲ビル7階

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

URL : <https://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。