

アクティビティノート <第331号>

2024年8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 2024年8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.3～14

2. ちょっと注目 『その製品は何？誤使用の背景を考えてみよう』

……p.15～16

TOPICS



その製品は何？誤使用の背景を考えてみよう

どうして誤使用は起こるのか？消費者が誤使用をする背景はいろいろです。

今回、化学製品PL相談センターに寄せられた一例を紹介します。

「コラム」は今月お休みとさせていただきます。

1. 相談業務

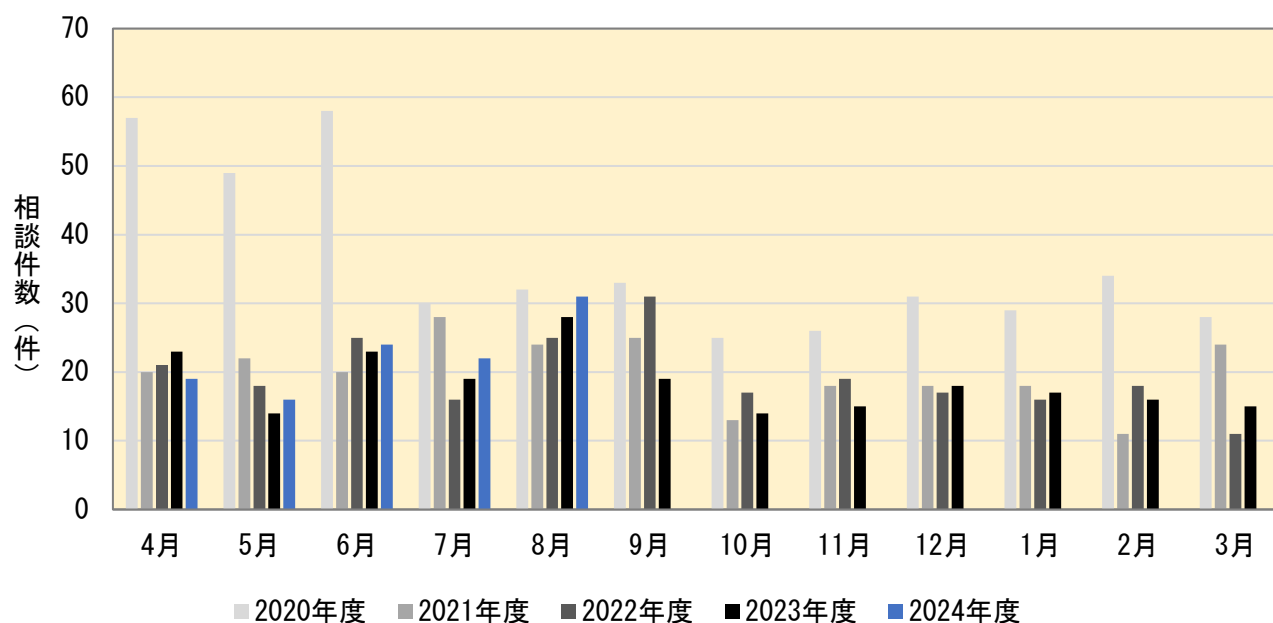
1. 1 相談受付件数

2024年8月度相談受付件数 (7/26~8/26 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	61%
消費生活C・ 行政	2	0	0	7	0	9	29%
事業者・ 事業者団体	0	0	0	3	0	3	10%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	8	1	1	21	0	31	
構成比	26%	3%	3%	68%	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 (2020~2024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あります。「ニオイ」としたのは、意図的に付加した場合でも、不快とを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」とすることにしてあります。

◆事故クレーム関連相談

- ◆ <吊り下げタイプの除湿剤が漏れて拡大被害> 「インターネットサイト〇〇で購入した吊り下げタイプの除湿剤△△が、クローゼットの中で漏れ、革製品がボロボロになり、クローゼットの床を張替えなければならない、漏れた液に触れた皮膚がピリピリしたなど、かなりの被害を受けた。△△のメーカーに損害賠償を求めたい」との相談を受けている。除湿剤の成分は塩化カルシウムとのことであるが、どのような物質か。〈消費生活C〉

⇒塩化カルシウムは空気中の水分を吸収して液状になる性質（潮解性）があります。塩化カルシウムの水溶液はアルカリ性のため、皮革製品や床材などの対象物に影響を及ぼす可能性があります。また、皮膚に付くと炎症を起こすことがありますので、よく洗い異常が残る場合は医療機関に相談することをおすすめします。△△のメーカーに対して損害賠償を請求されるようですが、インターネットサイト〇〇には△△のメーカーの情報は確認できませんでした。そのような場合には、「取引デジタルプラットフォームを使用する利益の保護に関する法律」で「販売業者等に係る情報の開示請求権」（消費者が損害賠償請求等を行う場合に必要となる販売業者等の情報の開示請求ができる権利）を規定しています。インターネットサイト〇〇に連絡先を確認できるか問合せははいかがでしょうか。損害への対応方法については、△△のメーカーにて液が漏れた原因を特定することが必要となります。通常はメーカーが調べるべきですが、難しいようであれば、貴センター経由で国民生活センターに相談されてはいかがでしょうか。

- ◆ <コンタクトレンズの洗浄・保存液で目の異常> 「目に異常を感じたため、眼科を受診したところ、『コンタクトレンズの洗浄液が原因』と言われた。洗浄・保存液のメーカーは〇〇で、使用していた洗浄・保存液は最近製品の仕様を変えたようである。製品仕様を変更したことが原因ではないか」との相談を受けている。化学製品PL相談センターでメーカーとの交渉などの対応をしてもらえるか。〈消費生活C〉

⇒当センターでは、個々の製品のメーカーとのあっせんや仲裁は行なっておりません。眼科医の「コンタクトレンズの洗浄液が原因である」との診断をメーカー〇〇に伝え、説明を求められてはいかがでしょうか。

- ◆ <カッターマットの臭いで体調不良> 〇〇のカッターマットを購入したが、臭いが強く気分が悪くなるなど体調不良となった。素材は塩化ビニル製と表記されていて、購入店に相談したところ「通常は風通しの良いところに置けば徐々に臭いは弱くなる。体調不良とのことなので返金はする」とはいわれた。体調不良について、医療機関に相談したところ「製品の素材により

臭いが強い場合があり、体調不良になることがある。その製品を使わないように」と言われた。臭いを軽減する方法はあるのか。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〉

⇒塩化ビニル製のマットで臭いを感じるとの事ですが、可塑剤あるいは安定剤に由来する臭いではないかと思われます。使用されている素材や、人の臭いの感じ方の違いによっては、気分が悪くなるなどの体調不良となる場合も考えられます。販売店に相談され、返金されるとのことなので、医療機関の助言通り製品を使わないことをお勧めします。カッターマットの素材には、既に調べられているように他の素材を使った製品もあるので、改めて購入する製品を検討されてはいかがでしょうか。

- ◆ 〈隣の家の外壁工事で体調不良〉 先週、隣の家が外壁の張替え工事を開始した日に、工事現場に面した寝室の窓を開けておいたところ、夜から、瞼が腫れて喉の炎症で息苦しくなった。もともとアレルギー体質で内科に通院しており、症状の治療のため薬を処方された。家族に体調不良はない。現在、寝室は空気清浄機をつけて、なるべく立ち入らないようにしている。業者は、近所の家でも同じ施工をしたが、その時は何ともなかった。業者には、既に他の問合せをしており、あまりコンタクトしたくない。今後、自宅も外壁工事をする予定であり不安もある。早く体調を治し、部屋を回復させる方法はないか。化学製品PL相談センターは、市の消費生活センターに紹介された。〈消費者〉

⇒ご自身の体調と工事との因果関係につきましては、当センターからコメントできません。外壁の張替え工事には、様々な化学物質が使われますが、体調不良の原因との因果関係を含めて医療機関にご相談されてはいかがでしょうか。今後のご自宅の施工にあたり、ご心配でしたら、依頼される業者にご自身の状況を伝えて判断されることをお勧めします。また、寝室については、工事が終わるまでは様子を見ながら換気をされることをお勧めします。

- ◆ 〈改良された泡タイプのハンドソープでの手荒れ〉以前から愛用している〇〇の泡タイプのハンドソープ△△が改良されていた。今回、つめかえ用を使用したら、手の皮がむけたようになった。メーカー〇〇に申し出て、他の製品と交換した。手の症状がひどいので、製品の成分表示を見比べたら、新たに「ポリオキシエチレントリデシルエーテル、リン酸1K、パルミチン酸、赤106」が入っていた。この成分が手荒れの原因物質なのか。〇〇からは「補償できない」といわれたが、どうにかしてもらえないのか。手は回復に向かっている。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〉

⇒手荒れと製品の成分の因果関係について医療機関に確認されてはいかがでしょうか。また、既に購入した製品について交換をされたとのことですが、〇〇への補償の内容についても不明なため、これ以上の対応は難しいと思われます。化粧品や医薬部外品などの製品には、肌荒れなど異常が出た場合は使用を中止し、医療機関に相談するように記載されています。

- ◆ 〈車のエアコン吹き出し口につける芳香剤でダッシュボードが溶けた〉 エアコン吹き出し口にとりつける芳香剤を設置し、標高2000mくらいの場所までドライブ後、中味の液が漏れ

た。拭き取ったが、ダッシュボードが一部溶けた。メーカーに伝えたところ、「製品の表示に「万一香料オイルがこぼれた場合はすぐに拭き取る。内装を損傷する可能性があります。」と記載もしており、製品を購入した費用の返金もしくは製品の交換以外の対応はできない」と言われた。車の内装の修理などをメーカーに依頼できないだろうか。県の消費生活センターからメーカーへの車の修理を要求することは難しいと言われているが、化学製品PL相談センターにも確認することを紹介された。〈消費者〉

⇒芳香剤の製品表示にも剤がこぼれた場に注意する旨が書かれており、車の内装についての補償を求めるのは難しいと考えられます。ただし、今回の液漏れを起こす事案が、どの程度の件数であるかによっては、製品の不具合と判断される可能性もあるので再度、メーカーに伝えてみてはいかがでしょうか。

- ◆ <車用の芳香剤によるエアコン送風口の溶け> ○○社の車用芳香剤△△を車のエアコン送風口に取り付けていたが、掃除しようとして取り外したら、送風口の設置部分が溶けていた。○○に製品△△を送って調査を依頼したが、「容器に不具合はないので、液をこぼしたことが原因で送風口が溶けたのではないか」と言われ、それ以上対応してくれない。送風口も芳香剤の容器も材料はプラスチックなので、液の付着が溶ける原因だとは思えない。自分は、車内が高温になったのが原因で、芳香剤が送風口を溶かしたと思うが、調査を○○はしてくれない。芳香剤の液が送風口に付着して溶けることがあるのか。消費生活センターに相談したら、化学製品PL相談センターで成分などを確認するようと言われ紹介された。〈消費者〉

⇒プラスチックには、いろいろな材質のものがあ、使用される場所や製品によって必要な品質性能が異なり材質もさまざまです。一般的に、製品を入れる容器は耐薬品性が高い材質が使われ、車の内装などは、成形性の良い材質が使われています。液体の芳香剤には、香料をゆっくりと揮散させるための油性成分等が含まれており、付着すると一部のプラスチック成分を溶かす場合があります。△△の表示にも「液をこぼさない」「液が付着した場合はすぐに拭き取る」と注意表示が書かれています。使用環境である車内温度の製品に与える影響については、当センターに知見はありません。

- ◆ <固形洗剤の溶解による被害> 以前、シックハウスになったことがあり、数年前にかなり気を配って家のリフォームも実施した。2年ほど前から喉が痛くなり、リフォームが原因ではないかと思いながら我慢して暮らしていた。13年ほど前に購入した○○社の固形の専用機器洗剤を、引き出し部分が不織布でできたカラーボックスの中に、未開封の状態でも保管していた。数日前に、引き出しを開けたら、洗剤が溶け出しているのに気づき、強い臭いがして肺がつぶれるような痛みがあり、あわててカラーボックスを含め洗剤は廃棄した。カラーボックスを置いた周囲の電気コード、床や壁もべたついており、拭いてもべたつきや臭いが消えない。電気コードは、べたつきの原因と思われる可塑剤に重曹がよいと聞き、拭いてみたが、臭いがひどくなり、べたつきも治まらない。専用機器洗剤には、スルファミン酸、マレイン酸、L-酒石酸が成分として記載されていた。家を住める状態に回復させるにはどうしたらよいか。電気コードなども廃棄した方がよいのか。どこに相談したらよいかかわからず、ネットで化学製品PL相談センターは調べた。〈消費者〉

⇒〇〇社の専用機器洗浄剤は、強酸性の製品のようなようです。13年以上前に購入されたまま保管していたとの事ですが、保管している間に、何らかの原因でパッケージの密閉性が損なわれ、外気の湿気を吸収して溶け出したのではないかと考えられます。電気コードの絶縁に使われている素材の中には洗浄剤の成分の影響を受ける可能性があります。電気コードの絶縁性に影響を与えると漏電などの危険もあるため、電気コードの使用可否についてはメーカーに確認されることをお勧めします。また、〇〇社に状況を伝え、洗浄剤の除去方法などを相談されてはいかがでしょうか。また、体調については、医療機関にご相談されることをお勧めします。

◆品質クレーム関連相談

- ◆ <置き型消臭・芳香剤の効果の持続性について> 〇〇の置き型タイプのトイレ用消臭・芳香剤△△を使用したのが1ヶ月で製品に記載されている効果がなくなる。製品表示には「8週間効果が持続する」とあり、〇〇に問い合わせたが納得できる説明がされなかった。効果が早くなくなるのはなぜか教えてほしい。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〉

⇒当センターでは個別の製品の性能・品質などに関する詳細情報は持ち合わせておりません。△△の製品表示を確認すると「消臭効果は約8週間持続します(使用状況による)」とあり、どのような使用状況が製品に記載されている効果に影響するか、当センターではわかりかねます。約8週間持続するとしている消臭効果が1ヶ月しか続かなかった理由として考えられることを説明するよう、文書で〇〇へ求めてはいかがでしょうか。

◆一般相談

- ◆ <抜けた歯ブラシの毛を飲み込んだ場合の安全性> 「長年〇〇製の同じ歯ブラシを使用しているが、今回の製品は歯みがきをした後に口をすすぐと歯ブラシの毛が抜けていることがある。吐き出さずに飲み込んでしまった場合の安全性はどうか」との相談を高齢の男性から受けている。歯ブラシの規制はどうか。〈消費生活C〉

⇒当センターには個別の製品の品質や安全性などに関する詳細情報は持ち合わせておりません。歯ブラシの毛が抜けることで安全性に不安を持たれていますので、メーカーの〇〇に確認するように伝えてはいかがでしょうか。歯ブラシの法規制としては、家庭用品品質表示法により、柄の材質、毛の材質、毛の硬さ、耐熱温度、表示した者の氏名・住所等を表示することが定められています。また、強制規格ではありませんが、日本産業規格(JIS)によって、品質、材料、試験方法、検査方法、表示について規定されています。そのJISの材料の規定において、「合成繊維フィラメント糸(歯ブラシの毛先の繊維のこと)は、食品衛生法(昭和22年法律第233号)に基づく食品、添加物等の規格基準に適合し、さらに、80±2℃の温水中に1分間浸したとき、毛の長さに異常がないこと」とされ、歯ブラシの毛先の繊維は食品衛生法の規格基準に準拠しています。ご心配の歯ブラシの毛先を飲み込ん

でしまった場合の安全性についての参考情報として、一般社団法人日本プラスチック食品容器工業会が作成している、プラトレネットのよくある質問に容器の一部を誤って食べてしまった場合の回答として「プラスチックは体内で吸収されることはなく、そのまま排出されます」とあります。

- ◆ <台所用洗剤を使用後ヌメリが取れない> 「ブランド名〇〇の台所用洗剤を初めて使用したが、洗ってもヌメリが取れない」との相談を消費者から受けている。〇〇からメーカーは判るが製品の特定はしておらず、ヌメリが食器に対するのものか皮膚に関するものかなどの詳細は聴いていない。化学製品PL相談でなぜヌメリが残るのかわかるか。〈消費生活C〉

⇒当センターには個別の製品の品質や成分などに関する詳細情報は持ち合わせておりません。製品についてはメーカーに問い合わせ、現在のヌメリの状況、使用方法を伝えられてはいかがでしょうか。ヌメリの原因にはさまざまあり、対象も食器や皮膚などが考えられます。一般的には台所洗剤の成分は洗い流すことで落ちる設計になっています。

- ◆ <食品用プラスチック容器の安全性> 「食品用のプラスチック容器やラップ等の安全性が心配である。メーカーに問い合わせたが、危ないものは使用していないとの説明だけで信用できない」との相談を消費者から受けている。食品衛生法で規制されていることは知っているが、詳しく教えてほしい。〈消費生活C〉

⇒食品に用いられる器具・容器包装は、食品衛生法に基づき材質試験及び溶出試験の規格基準が定められ、その安全性が確保されています。これらの食品用プラスチックに使われる添加剤については食品衛生法の規制を受けており、2018年に公布された改正食品衛生法で、安全性を評価して安全が担保された物質をリストアップし、そのリスト（ポジティブリストと言います）に掲載された物質でないと使用できないことになっています。ただし、電子レンジで食品を加熱する場合、材質によって使用の可否や耐熱温度が異なりますので、製品の使用方法や記載されている注意事項を確認されることをお勧めします。

- ◆ <店舗で購入した海外製の下着の安全性について> 「店舗で購入した下着で皮膚にトラブルが発生した。最近、海外インターネットサイトで販売されている下着などから、安全性に問題がある成分が検出されたというニュースを見たので、安全性に問題がある成分が含まれていないか不安である。」との相談を受けている。どのように確認すればよいか。〈消費生活C〉

⇒皮膚トラブルについては、原因の検討を含め医療機関への相談をお勧めします。最近、ネットニュースなどで、海外通販サイトで取り扱いの繊維製品において、韓国における基準を上回る発がん性が懸念される成分が検出されたという報道が見受けられますが、国内で販売されている製品については、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律において、上記成分は規制がされています (<https://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/katei/kijyun.html>)。国内店舗で購入された製品であれば、基本的には基準を順守されますが、ご心配な場合は販売店もしくはメーカーに確認をされてはいかがでしょうか。

- ◆ <海外サイトで購入した製品の安全性> 消費者から「海外通販サイト〇〇で購入した製品について、発がん性のある物質が含まれているとSNSなどで知った。使用しても大丈夫か」と問

い合わされている。どのように対応したら良いか。対応をお願いしても良いか。〈消費生活C〉

⇒〇〇サイトで販売されている製品を韓国で試売テストした結果が、インターネット上でいろいろ取り上げられています。〇〇は海外から個人輸入をするサイトになりますので、日本国内の規制が必ずしも守られているとは言えません。購入した製品について不安がある場合は、〇〇にご自身でご確認されてはいかがでしょうか。なお、発がん性物質とは、がんを誘発するか、またはその発生率を増加させる化学物質であり、具体例として、たばこの煙に含まれている成分や飲用のアルコールなどがあります。消費者への対応についても、同様に回答をいたします。

- ◆ 〈通販サイトで購入した海外製のアクセサリーの成分について〉 消費者から自分が購入した通販サイト〇〇の製品は、アクセサリーからカドミウムが溶出して危ないとの情報をネットでみた。アクセサリーの成分について調べてもらえないか」と相談を受けている。どこに問合せれば調べてもらえるのだろうか。〈消費生活C〉

⇒〇〇は海外通販サイトであり、購入は個人輸入の形となります。最近、ネットニュースなどで、海外通販サイトで取り扱いの製品から、韓国の基準値を上回るカドミウムなどが検出されたとの報道が見受けられます。ご心配であれば、購入された通販サイトか製品のメーカーに確認をされてはいかがでしょうか。

- ◆ 〈車内洗浄に使用した洗浄剤の安全性について〉 「業者に依頼して車の中の清掃をした。使用したのは〇〇社の多目的洗浄剤△△で成分は、リモネン、エタノール、界面活性剤などが記載されていた。清掃作業を見た感じでは、車内を十分に拭き取っていないようであった。△△の安全性はどうなのか」との問い合わせを受けている。化学製品PL相談センターで答えてもらえるか。〈消費生活C〉

⇒当センターでは個別の製品について成分や安全性に関する詳細情報は持ち合わせておりません。使用された製品△△の安全性については、メーカー〇〇にお問い合わせするように伝えてはいかがでしょうか。

- ◆ 〈近隣の内装工事現場から強い臭い〉 自宅から20～30m離れたマンションの事務所の内装工事を行っており、3日前の床の工事の際に、有機溶剤が使用された接着剤と思われる強い臭いが自宅に流れ込んできた。目の痛み、弱い頭痛がしたので、かかりつけ医に相談したが、「症状は改善しているので、心配ない」と言われた。まだ工事が続いているため、マンションの管理会社に連絡し、今回の体調不良を伝え、次回の工事日程を確認中である。工事中に窓を開けて、化学物質が拡散するような作業は問題ではないか。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〉

⇒有機溶剤は物質毎に管理濃度が定められています。現在、次回の作業日程を確認中とのことですので、工事の日には自宅に外気が流れ込まないようにされてはいかがでしょうか。工事を行う際には、労働者の健康・安全の確保や快適な職場環境の形成を促進するため、一方で最小限の換気も必要となります。再度、体調不良となった場合は医師に相談されることをおすすめします。

- ◆ <風呂場のコーキング補修をした後の安全性について> 2週間ほど前にメーカー〇〇の△△というシリコン系コーキング剤を使って、アパートの管理業者が浴室のシーリング工事をした。ニオイは1週間くらいで収まると言われたが、現在も、少し臭いがする。ネットで、△△は硬化しないと有害な「メチルヒドロキシオキシム」「ヒドロキシアミン」が発生し続けると書かれていて、とても不安を感じている。また、含まれている防カビ剤の成分も、浴室内で熱せられて空中に揮発するのではないかと不安である。特に、施行前に仮で貼っていた防水テープの跡を落とすために、薬品なども使っていたので、硬化していないのではないかと思う。孫がもうすぐ来るので、とても心配している。〈消費者〉

⇒当センターには個別の製品の品質や安全性などに関する詳細情報は持ち合わせておりません。補修を行った施工業者に使用されたコーキング剤について確認されてはいかがでしょうか。〇〇のホームページでは、△△はシリコン系の1剤タイプで防カビ剤が含まれた風呂場用のコーキング剤として販売されている製品です。

- ◆ <市販のヘアカラーリング剤で染めた後に髪の毛のニオイ> いつもは美容院でヘアカラーをしていたが、今年は暑くて外に出るのも面倒なので、コンビニで〇〇社の△△というヘアカラーを買って染めた。髪は染まったが、その後毎日洗髪をしているのに1週間たってもニオイが取れない。自分だけではなく、家族も含めて気持ちが悪くなるニオイである。〇〇社のお客様相談室に電話をしたが、ニオイの取り方については全く教えてくれず、「1か月くらいでニオイはとれる」としか言わない。どうしたらニオイが取れるか。県の消費生活センターに相談したら、化学製品P L相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒△△は、2液を混ぜて使うタイプのヘアカラーです。1剤には主に染料とアンモニアなどのアルカリ成分、2剤には酸化剤の過酸化水素などが含まれています。2液を混ぜて髪の上で化学反応を起こすことにより、髪の毛のメラニン色素を脱色し、酸化染料で髪を染めます。染毛時にアルカリ剤のニオイがしばらく残ることもあります。髪質や使用時の温度などの環境によりニオイの残り方も異なると思われませんが、一般に、お手入れをしながら洗髪を繰り返すと徐々にニオイも抜けていくと思われれます。現在、洗髪時にシャンプーをした後、生乾きの髪に洗い流さないトリートメントをつけてお手入れをされているようですが、シャンプー後に弱酸性の洗い流すタイプのリンスやトリートメントをするのも、髪を傷めずにニオイを早くとるために有効かもしれません。

- ◆ <手編みニット製品の塩素系漂白剤での変色> 残った糸を組み合わせ手編みでサマーセーターを作った。綿100%の白の糸と、薄いチャコールグレー、黒色の綿とウール混紡の糸を使用した。着用後におしゃれ着用洗剤と柔軟仕上げ剤〇〇で洗濯したが、脱水時に白い部分にチャコールグレーが移染してしまった。移染を落とすため、台所用の塩素系漂白剤△△をスプレーで吹きかけたら白い部分がピンクに変色した。あわてて洗い流し、再度洗濯用の塩素系漂白剤□□を使ったが、同様にピンクに変色した。漂白剤には「混ぜるな危険」と書かれている。使った柔軟仕上げ剤〇〇には液性が表示されていないので、使用した塩素系漂白剤△△や□□が混ざること、変色と危険なガスが出たのではないかと不安を感じている。その後、洗濯でピンク色の変色は回復した。化学製品P L相談センターは、居住地の消費生活センターで紹介

された。〈消費者〉

⇒衣料用の塩素系漂白剤は白物衣料専用ですが、白い色でも繊維の種類や素材への加工によって使えるものが限られています。使用された編糸にも洗濯する際の取扱い表示がついていたと思われますので、塩素系漂白剤が使えるか、確認されてはいかがでしょうか。塩素系漂白剤で繊維や衣類がピンク色に変色する主な原因としては、身体に使用する日焼け止めの成分の一部が繊維に残っている場合 (https://jsda.org/w/04_yakud/4ca247kowaza.html) や、あらかじめ繊維素材に加工処理されている場合などが考えられます。また、柔軟仕上げ剤と塩素系漂白剤の混合をご心配されているようですが、「混ぜるな危険：塩素系」と「混ぜるな危険：酸性」の製品の混合による塩素ガス発生に対する警告表示です。過度に心配される必要はありません。

- ◆ 〈輸入割り箸の安全性について〉 台風や地震の備えとして、紙コップや割り箸も準備した方がよいと聞いたので、100円ショップ〇〇で割り箸を購入した。〇〇の割り箸は輸入であり、身体に悪い成分がたくさん含まれているという動画をみた。SNSで調べたら、輸入の割り箸は恐ろしいといろいろな人が言っている。購入した割り箸は使わず、国産製品を購入したほうが良いか。化学製品PL相談センターは、以前にも相談したことがある。〈消費者〉

⇒割り箸は、食品衛生法によって規制はされていません。過去に輸入割り箸から防カビ剤や漂白剤が検出されたことから、現在は、厚生労働省の通達により、国内で販売する際の基準が決められています (https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=00tb3623&dataType=1&pageNo=1)。〇〇の製品についても、基準が守られていると思いますが、不安な場合は、直接〇〇にご確認されてはいかがでしょうか。

- ◆ 〈海外の通販サイトで購入した浮き輪の安全性〉 海外の通販サイト〇〇で販売されている浮き輪から発がん物質が検出されたとのニュースを見た。17歳の娘が、同じ海外の通販サイト〇〇で同じ浮き輪を購入している。まだ、使用はしていないが、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〉

⇒当センターでは、個別の製品の成分などの詳細情報は持ち合わせておりません。〇〇は、海外の通販サイトです。製品の安全性の基準なども含めご心配であれば、直接〇〇にお問い合わせをされてはいかがでしょうか。購入された製品は、個人輸入となります。消費者庁では、「海外の製品を並行輸入品や個人輸入品として購入するときの注意点 ー安全性に問題、返品や交換・リコール対応ができない可能性もー」 (https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_safety_cms204_190830_01.pdf) をリリースし、注意喚起をしています。参考になさってください。

- ◆ 〈海外生産された衣類の安全性について〉 最近、海外の通販サイト〇〇で販売されている衣類からホルムアルデヒドなどの有害物質が検出されたとのニュースを見た。自分では海外通販サイトで購入はしていないが、実店舗で割安な子供用の衣類を購入している。購入した衣類のタグをみると、製造が海外のものもあり心配になった。国内で販売されている衣類でも海外品は同様なのか。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〉

⇒日本国内で販売されている繊維製品については、ホルムアルデヒドは、75ppm以下、

乳幼児用の場合は 16 ppm 以下となるように規制されています。衣類の安全性がご心配な場合は、メーカーまたは購入された店舗に確認されてはいかがでしょうか。

- ◆ <海外サイトで購入した製品の安全性について> 海外のネット通販〇〇で販売されている製品から発がん性物質が検出されたことをニュースで知った。〇〇で製品をよく購入していたが、ネット上で公開されているニュース報道で問題とされた対象商品のリストには購入した製品はなかった。このまま購入した製品を使い続けてよいか不安である。発がん性物質が検出された場合、すぐにがんになるのか。避ける方法はあるのか。化学製品PL相談センターは近くの消費生活センターから紹介された。〈消費者〉

⇒発がん性物質とは、がんを誘発するか、またはその発生率を増加させる化学物質の事を指します。ヒトに対して発がん性があるとされた物質については、世界保健機関 (WHO) のがん専門の機関で、国際がん研究機関 (International Agency for Research on Cancer, IARC) において、主に、ヒトに対する発がん性に関する様々な物質・要因 (作用因子) を評価し、4段階 (グループ 1: ヒトに対して発がん性がある、グループ 2A: ヒトに対しておそらく発がん性がある、グループ 2B: ヒトに対して発がん性がある可能性がある、グループ 3: ヒトに対する発がん性について分類できない) に分類しています。発がん性の分類は、ヒトに対する発がん性があるかどうかの「証拠の強さ」を示すものです。物質の発がん性の強さや暴露量に基づくリスクの大きさを示すものではありません。また、同じ分類に割り当てられた物質であっても、暴露の種類と程度など、他の要因によってリスクが大きく異なる場合があります (https://www.maff.go.jp/j/syouan/seisaku/risk_analysis/priority/hazard_chem/iarc.html)。例えば、飲料用のアルコールは、ヒトに対しての発がん性がある物質ですが、必ずしも飲用したヒトすべてががんになるわけではありません。家庭用品の中で、発がん性があるために規制をされている成分はいろいろありますが、口に入れる可能性がある子供用製品など、製品の種類によって規制は異なっています。参考: 有害物質を含有する家庭用品の規制基準概要 <https://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/katei/kiyun.html>)。

〇〇は海外から個人輸入をするサイトになりますので、日本国内の規制が必ずしも守られているとは言えません。購入した製品について不安がある場合は、〇〇にご自身でご確認されてはいかがでしょうか。参考: 消費者庁「海外の製品を並行輸入品や個人輸入品として購入するときの注意点」 (https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_safety_cms204_190830_01.pdf)

- ◆ <海外通販サイトから購入した製品の安全性について> 娘が、通販サイト〇〇で衣類やサンダル、アクセサリ、化粧品などいろいろな製品を購入している。最近、ネットニュースで「〇〇サイトで販売されている製品を韓国で調べたら、発がん性物質などが検出された」という記事を見た。どの製品から検出されたかすべてはわからない。自宅にある製品からも、発がん性物質などが検出されないか。また、一緒に洗濯した衣類に発がん性物質が移ってしまうのではないかと不安である。化学製品PL相談センターは近くの消費生活センターから紹介された。〈消費者〉

⇒国内で製造・販売されている製品の安全性については、様々な法律で規制がされています。国内で製造、販売、また輸入をする業者は、これらの法律を守らなければいけません。一方、〇〇は海外の通販サイトであり、海外の販売サイトで購入した製品は、個人輸入になりますので、日本国内の規制が必ずしも守られている訳ではありません。個々の製品について不安がある場合は、〇〇サイトにご確認されてはいかがでしょうか。なお、繊維製品について規制がされている発がん性物質には、ホルムアルデヒドや、一部のアゾ染料などがありますが（有害物質を含有する家庭用品の規制基準概要 https://www.nihs.go.jp/mhlw/chemical/katei/ki_jyun.html）、ホルムアルデヒドは洗濯によって除去できるといわれています。また、染料は、洗濯時に色移りしなければ、他の衣類に移ることはありません。一緒に洗濯したことによるご自宅の他の衣類に対する影響は、過度にご心配される必要はありません。

- ◆ <海外サイトで購入した服の安全性> 高校生の娘が海外通販サイト〇〇でスカートを購入し、袋を開封もせず捨てていた。理由を確認したら、「〇〇で販売されている製品に発がん性のある物質が含まれているとSNSなどで知った」のが原因と言っていた。〇〇は価格が安く、スマホケースや衣類、装飾品などを友人がたくさん購入していたので、娘も安心して買ったらしい。SNSで調べたら、いろいろな投稿がなされていた。なぜ、こんな重要なことをテレビで報道しないのだろうか。届いた衣類が入っていた段ボールなども部屋にしばらく放置していた。発がん性のある物質が家の中に充満していたのではないかと不安である。消費生活センターに相談したら、化学製品PL相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒〇〇サイトで販売されている製品を韓国で試売テストした結果が、インターネット上でいろいろ取り上げられていますが、日本国内では、身体被害やテスト結果は報告されていないようです。〇〇は海外の販売サイトであり、〇〇で購入する製品に関しては個人輸入となりますので、日本国内の規制が必ずしも守られているとは言えません。購入した製品について不安がある場合は、〇〇にご自身でご確認されてはいかがでしょうか。なお、発がん性については、がんを誘発するか、またはその発生率を増加させる可能性を化学物質において検討し分類したものであり、たばこの煙に含まれている成分や飲用のアルコールなどもヒトに対して発がん性があるとするグループ1とされています。発がん性がある物質が微量に段ボールなどについていたとしても、室内の環境中に移行するのは非常にわずかであり、過剰に心配されることはないと思われます。

- ◆ <海外の通販サイト〇〇で販売されている衣類の安全性> 海外の通販サイト〇〇で衣類の購入を考えている。ネットニュースに〇〇で販売されている製品を韓国でテストしたところ、有害物質が検出されたと取り上げられていた。日本では有害物質についてはどうなのか。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〉

⇒通販サイト〇〇で販売されている製品を韓国で試買テストした結果が、インターネット上でいろいろ取り上げられていますが、日本国内では、該当製品について身体被害やテスト結果は報告されておりません。〇〇は海外の販売サイトで購入した製品は、個人輸入になりますので、日本国内の規制が必ずしも守られません。消費者庁では、「海外の製品を並行

輸入品や個人輸入品として購入するときの注意点 - 安全性に問題、返品や交換・リコール対応ができない可能性も -」 (https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_safety_cms204_190830_01.pdf) をリリースし、注意喚起をしています。参考にされてはかたがでしょうか。

- ◆ <美容室で遠赤外線加熱施術後に不織布マスクが発熱> 美容師をしている。美容室では施術中は、お客様に当室が用意した紐のない両面テープの不織布マスクを装着してもらっている。3日前、ヘアマニキュアをしたお客様で、施術中に遠赤外線による加熱はしているが、薬剤を落とすためのシャンプー時に、両面テープの箇所が熱いと指摘され、不織布が黄色く変色して白煙が出ていた。お客様が帰宅されてから、顔にアザができているとの連絡があり、これから病院に付き添う予定である。不織布マスクが発熱・変色したのはなぜなのか。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。<事業者>

⇒お伺いした話からでは、当センターでは不織布マスクの発熱・変色の原因はわかりかねます。発熱及び黄色く変色した部分が両面テープの箇所、装着した箇所が熱いと指摘を受けていますので、使用された不織布マスクのメーカーに両面テープの素材や原因の可能性について確認されてはいかがでしょうか。

- ◆ <住居用洗剤を使用して斑に変色した塩ビ製の床タイルの対処法について> シルバー人材センターからの紹介で、築50年くらいの建物の床の清掃を行った。塩ビ製の白い床タイル(30cm×30cm)に黒いシミがあった。〇〇社の住居用洗剤△△を原液で使用したところ、黒いシミは取れて床タイルは真っ白になった。清掃していない他の部分と白さが違い、ツヤもなくなり蓄積した汚れが落ちたと思う。△△の製品表示の使用法には、「希釈して使用する」とあり、他の部分には原液を薄めてモップを使い拭いたが、床が斑になって均一に白くならない。床全体に薄めずに原液のまま使用し、その後でつや出しの製品を使用すればよいか。化学製品PL相談センターはインターネットで知った。<事業者>

⇒床の清掃方法について当センターには知見はありません。製品に記載された用法・用途に従った使い方、注意事項を守ることが必要で、使用される対象物や人体に影響がないよう設計され、メーカーはその品質を保証しています。洗浄効果を高める目的で原液を使用し、化学熱傷になる事故も多く発生しています。製品に表示されている正しい使い方を守ることをお勧めします。お伺いした内容では、当センターでは判断しかねます。今後の対処法については、紹介元のシルバー人材センターに相談されてはいかがでしょうか。

- ◆ <建築資材の試験法について> 建築資材を取り扱っている会社である。当社の壁紙がトイレにおいて使用することに適しているかの確認をしたい。壁紙に付着する可能性のある尿の成分と同様な成分や色の物質、試験法等を教えてください。化学製品PL相談センターはインターネットで知った。<事業者>

⇒当センターは、特定の企業・製品に関するコンサルタント業務は行っておりません。お問い合わせの内容についてお答えできかねます。

◆クレーム関連意見・報告等

- ◆ <柔軟剤の香りを規制してほしい> 外出先などで他人が使用している柔軟剤のニオイを嗅ぐと体調が悪くなる。隣の家や美容院でニオイがした時は製品が特定できたので、それぞれのメーカーに電話をしたが、対応は何もしてくれそうもない。自宅周辺に自身が柔軟剤のニオイで体調不良となる旨を記した紙を配布している。ニオイのある柔軟剤が販売されている限り、自分を含めた健康被害はなくならないと思う。柔軟剤のニオイに関して行政に働きかけ規制してほしい。化学製品 P L 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〉

⇒当センターは、相談者からの要望を直接行政へ働きかけることはしていません。ニオイのある製品については、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を啓発することが必要で、消費者庁など関連省庁では、柔軟剤などの香り付き製品の使い過ぎに注意し、周りの方に配慮した使用をするように啓発を行っています。(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/other/assets/consumer_safety_cms205_230711_01.pdf)

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。



その製品は何？ 誤使用の背景を考えてみよう

消費生活センターから、シャボンフラワーについての相談が入りました。『『観賞用のため、洗顔には使用しないでください』との記載のあるギフト商品のシャボンフラワーを入浴剤の代わりに使用したところ皮膚がかぶれてしまった、との相談を消費者から受けているが、製品の表示に問題はないのか』という内容です。製品の用途と誤使用の背景について考えてみましょう。



○シャボンフラワーとは

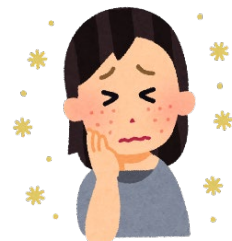
シャボンフラワーやソープフラワーと呼ばれる製品は、花びらが石けん成分でできた造花であり、取扱いが簡単なこと、色や香りの持続性が高いことなどから、ギフトや装飾として広く使われているようです。

シャボンフラワーの中には、単に花束やフラワーボックスなどの装飾用として飾るだけではなく、化粧品として、手や顔を洗う「石けん」の用途を持つ製品や、風呂の中に浮かべて「入浴剤」として楽しめる製品なども販売されています。

○誤使用の背景

相談者は、以前入浴剤の用途も記載されたシャボンフラワーを使った事があり、今回も同様の使い方をしたら、皮膚がかぶれてしまったようです。

今回使用した製品は、「観賞用」と表示されている雑貨であり、「洗顔には使用しない」との注意表示がありますが、「入浴剤として使えない」との表示が入っていません。また、「石けん」としても使用もできないので、同様に石けんとしても使うことができません。これは、PL法上の欠陥となるのでしょうか。



○指示・警告上の欠陥とは

PL法における欠陥は「当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造者などが当該製造物を引き渡した時期、その他の当該製造物にかかわる事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていること」とされています。通常予見される使用形態の中には、合理的に予見し得る誤使用も含まれるとされています。また、「欠陥」は、「製造上の欠陥」、「設計上の欠陥」、「指示・警告上の欠陥」の3つに分類され、「指示・警告上の欠陥」は製造物に内在する危険・有害性を使用者が回避するための情報に欠けていたり、あっても内容が不十分であることによる欠陥です。¹⁾

○当たり前を考え直してみよう

石けんといえば、通常は「身体やその他の汚れを落とす」ために使うものであると一般の使用経

験から考えます。しかし、「石けんでつくられた花の入浴剤」としてシャボンフラワーを使用した経験のある人にとっては、他の製品も入浴剤として使えると思ってしまう可能性があります。

今回の製品は「観賞用」と明記しており、「指示・警告上の欠陥」となる可能性は低いかもしれませんが、新しいタイプの製品は、人によってとらえ方が異なります。メーカーは製品の使い方や注意表示を作成するときは、「当たり前」の考えを捨て、使う人がどんな誤使用をする可能性があるか、再度リスクの洗い出しを試みるのが大切です。

1) 製造物責任法の概要 Q & A 消費者庁

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/other/pl_qa.html

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を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：伊東(イトウ))

本レポートに掲載した内容の無断転載を固く禁じます。