

アクティビティノート <第 343 号>

2025 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 2025 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.3～8

2. ちょっと注目 『転ばぬ先の杖 – 転倒事故に注意–』 …… p.9～10

TOPICS



転ばぬ先の杖 – 転倒事故に注意–

転倒などによる骨折は、介護が必要になるきっかけになることも…。事故は、ちょっとした工夫と心がけで防ぐことができます。今できることを、少しずつ始めてみませんか？それが、将来の自分や家族を守るための「ころばぬ先の杖」になるはずです。

『お知らせ』

化学製品 PL 相談センターのウェブサイトが変わりました。

新サイト <https://www.chemical-pl.jp>

次回、344 号は 10 月 15 日発行予定です。

1. 相談業務

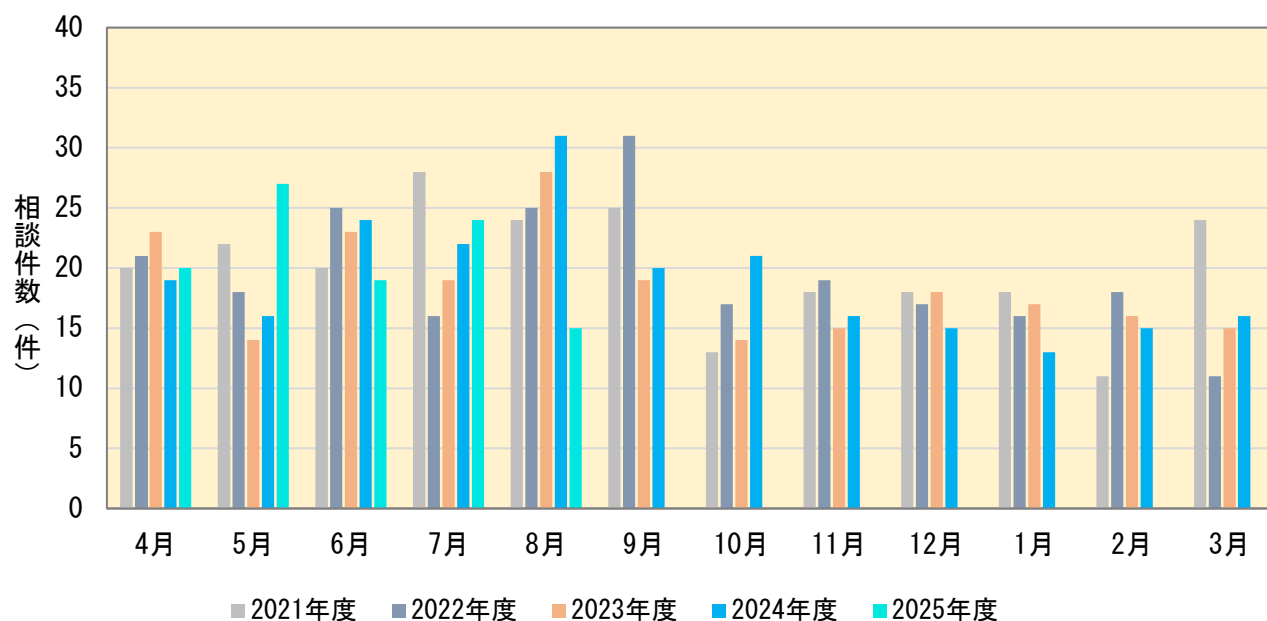
1. 1 相談受付件数

2025 年 8 月度相談受付件数（7/1～8/31 実働：18 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	2	0	2	9	0	13	87%
消費生活 C・ 行政	0	1	0	0	0	1	7%
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	10	0	15	
構成比	13%	7%	13%	67%	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（2021～2025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」とすることにしています。

◆ 事故クレーム関連相談

- ◆ <EC サイトで購入した台所洗剤の容器から液が漏れて棚が損傷> 1 年前に国内の大手 EC サイト〇〇で、輸入品の台所洗剤 5L を購入した。2 週間前に小さな容器に詰め替え後、扉付きの棚に保管していたら、一昨日、棚からの液漏れに気づいた。確認したところ、台所洗剤の容器の底から漏れており、棚板の合板がめくれてボロボロになっていた。輸入元に連絡したところ、この件については販売サイトである〇〇に連絡するようと言われた。製造物責任法では、このようなケースでは輸入元が責任を負うのではないかと。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〉

⇒製造物責任(PL)法は、製造物の欠陥（設計上、製造上、指示・警告上）によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合に、製造業者等が損害賠償責任を負うことを定めた民事上の法律です。製造業者には、輸入業者も含まれます。ただし、輸入業者と販売店との契約内容によっては、販売店が対応するケースもあります。〇〇のサイトを確認すると、カスタマーサービスが〇〇になっている製品が多くあります。まずは〇〇に事情を説明してはいかがでしょうか。

- ◆ <洗剤の成分で体調不良> 〇〇社の△△という洗剤を半年前から使用し、目のかゆみなどが出るようになった。10日ほど前の雨の日に、バスタオル4枚を部屋干ししたら、急に喉の痛み、頭痛、呼吸困難になり、症状が治まるまで半日以上を要した。現在〇〇社に詳細について質問し、回答待ちであるが、これは製造物責任法上問題なのではないかと。化学製品PL相談センターはネットで調べた。〈消費者〉

⇒体調不良については医療機関に相談されることをおすすめします。体調不良の原因については、〇〇社の回答を待たれ、また原因の特定をしたい場合も〇〇社にご相談されてはいかがでしょうか。なお、製造物責任(PL)法は、製造物の欠陥が原因で生命、身体又は財産に損害を被った場合に、被害者が製造業者等に対して損害賠償を求めることができることを規定した法律です。△△に含まれる成分が過敏症を引き起こす可能性があるにもかかわらず、注意表示が不十分であった場合は、製造物責任を問う事が可能な場合もありますが、一般に、微量化学物質による体調不良は、医学的・科学的に因果関係の証明が難しいとされています。

◆ 品質クレーム関連相談

- ◆ <殺虫剤の事故防止表示について> 「4 年前に購入した〇〇社のエアゾールのゴキブリ用殺虫

剤△△を天井に向けて使用したところ、噴射した中身が目にかかった。△△には、すきま用の細長いノズルが付属しており、4 年前に使用した時からノズルをつけたまま保管していた。今回、噴射中にノズルが取れて中身が降りかかってしまった。目にかかったことから、眼科を受診し異常はなかった。〇〇社に製品を調査してもらったところ、ノズルをつけるネジ山には問題はなく製品的に問題はなかったとの回答であった。〇〇社の製品調査の内容には納得しているが、今後このようなことが起こらないようにさらに表示を強化してほしい」との相談を受けている。化学製品 PL 相談センターから〇〇社に指導してもらえるか。〈消費生活 〇〉

⇒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はありません。現在販売されている△△の製品の裏表示には、使用時のノズル装着と使用後の缶のフチに留めることがイラスト付きで表示されています。今回、消費者の誤使用ではありますが、表示に気づかず事故が起こったことから、現在の表示で充分かどうかを今後検討してほしいとの要望を、消費生活センターから〇〇社に直接伝えてはいかがでしょうか。

→後日、消費生活センターから、〇〇社に連絡。△△は溶剤や油性成分を使用しているため、使用後は取り外して保管をお願いしており、表示もしているとのこと。消費生活センターとして、消費者が誤った使い方をしないように、さらなる表示の強化を依頼したとの報告あり。

◆一般相談

- ◆ 〈有機リン系の殺虫剤の米に対しての影響〉 以前から、自宅で食べる米の保管倉庫に、ハエ避けのために夏場だけ〇〇社の殺虫プレートをつるしていた。今年、製造終了になった事、また、成分であるジクロロボスは食品を保管する場所に使うてはいけないことを知った。〇〇社に電話で、今まで食べていた米の安全性について確認したが、詳しく教えてもらえなかった。子供も小さい時からずっとその倉庫で保管していた米を食べている。安全性について不安だ。保管していた米に残留した成分を測定する機関を探しているが、見つからない。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〉

⇒ジクロロボスは、有機リン系の薬剤であり、以前は農薬としても使用されていましたが、現在は、一部の殺虫剤のみに使用されています。吊り下げタイプについては、2004年の厚生労働省の行政指導により、「居室では使用しないこと」「飲食する場所及び飲食物が露出している場所では使用しないこと」と使用場所が規制されるようになりました。(ジクロロボス (DDVP) 蒸散剤の安全対策について：<https://www.mhlw.go.jp/houdou/2004/11/h1102-6.html>)。ただし、ジクロロボスは生分解性も高いものであり、米に残留している濃度を測定するのは難しいと思われます。また、保管されていた米は、袋に詰めた玄米であり、精米後に洗ってから食べるという事ですので、あまり気にされることはないと思われます。

- ◆ 〈公営住宅の階下から流れてくるタバコの臭い〉 以前住んでいた住居の近くにクリーニング工場が建設され、そこから発生する臭いによって体調が悪化したため、半年前に市営住宅に引っ越した。階下の部屋からのタバコの臭いにより持病の喘息が悪化し、最近では、タバコの臭いだけでなく柔軟剤やその他、様々な臭いがエレベーターホールまで広がっている。持病の喘

息については大学病院で治療を受けているが、症状はなかなか改善しない。市営住宅の管理センターに相談したところ、注意喚起の張り紙を掲示する程度しか対応できないと言われた。このままでは体調がさらに悪化する可能性が高い。このようなケースでは、どこに相談すればよいのか。化学製品PL相談センターは、ネットで知った。〈消費者〉

⇒当センターでは、適切な相談機関を具体的にご案内することはできません。既に市営住宅の管理センターに相談されているとのことですが、市営住宅を管轄している自治体の担当部署に対して、引っ越してきた経緯や引越し後に体調が悪化したことなど、現在の状況を丁寧に伝え、改めて相談してみてもいいでしょうか。

- ◆ 〈住居用洗剤のニオイ〉 ○○社の石鹼成分と重曹が配合されている住居用洗剤△△を初めて使用したが、異様な強い刺激臭がする。ユーカリの香りと書かれているが問題はないのだろうか。○○社に電話をしたがつながらなかった。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〉

⇒○○社のサイトを見ると、△△の成分は、水、脂肪酸カリウム、重曹、香料のようです。使用してガスなどが発生する製品ではありません。香料のニオイを刺激臭と感じたのか、香料が変質してしまったのかなど不安であれば、電話がつながりにくい事もあるかもしれませんが、製品に相談室の電話番号が記載されていますので、○○社にご確認ください。

- ◆ 〈自由研究で使った生石灰の処理について〉 数日前に自由研究で、生石灰180gを水に溶かして発熱反応を調べた。生成した消石灰の水溶液はアルカリ性が強いのはわかっていたので、クエン酸を少し加えたものの、完全に溶けないまま多量の水を加えて戸建ての自宅の排水管に流した。その後、排水管が詰まったり劣化したりしないか心配で、水を多量に流して様子を見ているが不安。ネットで消石灰の廃棄方法を見ると、業者に依頼するなど書かれている。大丈夫だろうか。化学製品PL相談センターは、ネットで調べた。〈消費者〉

⇒生石灰(酸化カルシウム)に水を加えると、発熱をしながら消石灰(水酸化カルシウム)となります。この反応は、お弁当の加熱などにも利用されている反応です。消石灰は水に少量溶けてアルカリ性の石灰水になります。溶け切らずに残った消石灰が配管に残ってつまりの原因になる可能性や、アルカリが配管を腐食させてしまう可能性があります。ただし、その後に多量の水を流しているとの事ですので、あまり心配することはないと思います。今後、家庭で実験を行う時は、使用した剤の処分方法なども確認してから行うことをおすすめします。

- ◆ 〈床材張り替え後の臭い物質について〉 9ヶ月前に寝室の床材を張り替えるリフォームを実施した。その後、臭いがするようになったが、リフォーム後特有の臭いであると思い我慢していた。しかし、約2ヶ月後から夫が咳き込むようになり、私自身も目のかゆみや鼻水などの症状が現れたので医療機関を受診し、アレルギーとの診断を受けた。空気清浄機を設置しているが、臭いは消えず弱くもならない。リフォーム業者と床材メーカーに確認を依頼したところ、「動物臭のような臭い」が室内にすることは認めたが、原因も対策もわからないと対応はしてくれない。他の相談窓口から紹介された機関に臭い成分の分析について相談したが、個人からの依頼は受けないと断られた。同様の相談はあるか。また、臭い成分を特定する方法はあるか。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〉

⇒当センターにも、リフォーム後の臭いによって体調不良を訴える相談は寄せられています。表現としては揮発性有機化合物（VOC: Volatile Organic Compounds）としてシンナーなどの溶剤臭やホルムアルデヒドなどの刺激臭が多く、動物臭との表現は記録にありません。ホルムアルデヒドなどの室内濃度を測定できる簡易キットは市販されていますが、「動物臭のような臭い」のように成分が特定されていない場合、分析は難しいと思われます。リフォーム業者が臭いがすることを認めていることから、念のため、臭い成分の分析について依頼してみてもいいでしょうか。

- ◆ 〈PETボトルからの吹き出し〉 知人から、飲料PETボトル満量の手作りのニンジンのドレッシングをもらった。それをしばらく冷蔵庫で保管し、開けようとしたら中身が多量に噴出した。変な物質が入っているのではないかと。噴出した原因を知りたい。化学製品PL相談センターはネットで調べた。〈消費者〉

⇒加熱をしていない野菜の表面には、発酵作用をおこす微生物が付着していることがよくあります。ニンジンに含まれている糖분을原料にして微生物が分解・発酵を行うと、二酸化炭素などの気体が発生します。冷蔵庫の中のような低温でも反応はゆっくり進みます。発生した気体により密閉されたPETボトル内が加圧され、フタを開けた時に中身が噴出したと考えられます。生の素材を使ったドレッシングは、密封を避け、なるべく早く使い切ることをおすすめします。

- ◆ 〈防草シートを敷いたのに雑草が生えてくることについて〉 3年前に15年耐久性があるという〇〇社の防草シートを、ホームセンター△△から納入し、200坪程度の土地に敷いてもらった。3か月後に一部シートを破って雑草が生えてきたり、土地境界の隅の部分から雑草が生えてきたりした。現在、シートの上に砂利を撒いていた部分には、かなり雑草が生えている。作業した業者は雑草が生えている原因は防草シートの不具合であると言っているが、施工前に除草剤を撒かなかったのかもしれない。シートの下に除草剤を撒いたかどうか、今から分析できるか。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〉

⇒防草シートは、遮光、防水をすることで、雑草が生えないようにするシートです。一般にシートを敷前には除草剤を使用して土地の雑草を除去します。除草剤にはいろいろな種類がありますが、3年前に撒かれた剤は、ほぼ分解されていると考えられ、今から確認をすることは難しいと思われます。上に撒かれた砂利にも、周辺から土砂や水分、養分などが流れ込み、雑草が生育します。現在どのような状況で雑草が生えているのか、施工された業者と共に確認をすることをおすすめします。

- ◆ 〈波板の切りくずが皮膚に入り込んだ古い傷の治療法について〉 5年前、築40年の車庫を解体した際、廃材として出たプラスチックの波板を電動のこぎりで切断した。その際に発生した切りくずが皮膚に刺さり、現在も皮膚内に入り込んでいる。波板の素材はポリカーボネートとグラスウールである。暑い季節になると皮膚表面に出てかさぶた状になる。皮膚科を受診したが我慢するしかないと言われ、大学病院でも前例がないため治療法はないと言われた。切りくずが入り込んでいる部分の皮膚を切除してほしいと考えているがどうか。〈消費者〉

⇒当センターは医療機関ではありませんので、ご質問には回答できません。医療機関にご相談ください。

- ◆ <製造物責任法の適用有無について>リビングに置いているスピーカーや台所のレンジ台のビニールコーティングがべたつくようになった。いずれも10年以上経過しており、メーカーはわからない。10年以上経過した製品については製造物責任法は適用にならないか。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〉

⇒製造物責任（PL）法は「製造物の欠陥により人の命、身体又は財産に係る損害が生じた場合における製造業者等の責任について定める」ものです。当該法に基づく賠償請求権は、①その製造業者等が当該製造物を引き渡した時から10年を経過したとき、②身体に蓄積した場合に人の健康を害することとなる物質による損害等はその損害が生じたときから起算して10年を経過した場合に時効により消滅するとされています。べたつきは品質的な問題であり、人的および他の財産に対しての拡大被害が発生していないため、製造物責任法には該当しないと考えられます。なお、塩化ビニールなどの合成樹脂は劣化によりべたつきが生じることはありうる現象です。

- ◆ <グリセリン輸入における消防法の適用について> 事業として、化粧品の原料であるグリセリン5kgを輸入したい。輸入する際に消防法の適用を受けるか確認したい。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〉

⇒グリセリンは消防法において危険物第4類（引火性液体）の中で水溶性の第三石油類危険等級Ⅲに該当する物質です。規制の対象となる指定数量が定められており、グリセリンの指定数量は4000Lです。5kgのグリセリンは、約4L相当であり、消防法上の届出や許可は不要となります。ただし、少量であっても製造や保管において規制がある場合がありますので、詳しくは総務省消防庁または事業所所在地の消防署にご確認ください。

◆クレーム関連意見・報告等

- ◆ <柔軟剤のニオイで体調不良> 3年ほど前から、家族が外出先で他人の柔軟剤のニオイを服につけて家に戻ってくるので、鼻水が出るようになった。ぜんそくの持病があり、通院している呼吸器内科の医師からは「その程度の症状であれば、ニオイを避けるのが大切」といわれて気をつけていた。最近、症状がひどくなり、家族の衣類からニオイを感じると、頭痛や息を吸うと胸が痛くなる。衣類を洗濯してもニオイがとれず、衣類のニオイを確認すると症状が悪化する。換気をしたくても、窓を開けると隣人の家からニオイが入ってくるからできない。かかりつけ医は予約制で、来週まで通院できない。他の化学物質過敏症を扱っている病院をネットで調べたが、紹介状がないと診察できないと書かれていた。今のつらい状態をどうしたらよいか。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〉

⇒ニオイの感じ方は人によって異なります。消費者庁など関連省庁も、製品に賦香された香りについては「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」などポスターを作成して啓発しています。ご自宅ではかなり気を使って生活していても、外から入ってくるニオイはゼロにはなりません。衣類を洗ったり、空

気清浄機を使用したりすることでニオイは徐々に薄くなります。家族の衣類からのニオイが気になるのであれば、洗濯後に無理に確認せず、来週かかりつけ医に通院するまでは、気になるニオイの素を避けましょう。頭痛などの症状が我慢できない場合は、お近くの医療機関にご相談ください。

- ◆ **＜柔軟剤のニオイで体調不良＞**近隣で使用されている柔軟剤のニオイで自身や家族、飼っている猫も一昨年から体調が悪くなる。高齢の父は家に居られないため施設に入所した。猫も含めて受診したが、検査データ上に異常はなく化学物質による中毒症状と言われ、困っている。〇〇社は、今までの2倍強い香りの製品を発売すると言っている。メーカーを指導してほしい。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、事業者を指導できる立場にはありません。お伺いした内容は、月次報告や年度報告書に、情報源が特定されない形で公表し、また関係する業界団体、行政機関に伝える等、情報の共有化を図ってまいります。



転ばぬ先の杖 —転倒事故に注意—

年齢を重ねるにつれて、ふとした瞬間に「よろける」「つまづく」「立ち上がったときにふらつく」、ことが少しずつ増えてきたと感じる方も多いのではないのでしょうか。これは、誰にでも起こりうることです。ちょっとした段差や濡れた床が思いがけない事故につながることがあります。

消費者庁の調査によると、家庭内での事故の多くは「転倒・転落」「入浴中の溺水」「窒息」によるもので、特に転倒・転落は骨折や頭部外傷につながりやすく、生活の質を大きく左右することがわかっています。



●老化は生体の化学反応の積み重ね

加齢による体の変化は、単なる「衰え」ではなく、細胞や分子レベルでの代謝や伝達の変化によって起こる、いわば”化学的な現象”です。

・筋肉の変化

高齢では神経減少やホルモン低下、タンパク質合成不全、酸化ストレスや炎症により筋線維が萎縮・減少し、骨格筋の量が低下し、筋力や身体機能が低下した状態（サルコペニア）を招きます。これは転倒リスクを高める要因となります。

・骨の変化

骨は、骨形成と骨吸収のバランスで保たれています。加齢に伴い、特に女性では閉経後に骨吸収が優位になり、骨量が急激に減少します。また、活性型ビタミン D の生成が腎臓で低下するため、腸からのカルシウム吸収率も低下し、骨粗鬆症が進行しやすくなります。骨の密度と微細構造の変化により、ちょっとした転倒でも骨折しやすくなるのです。



・神経伝達の変化

神経細胞間の情報伝達には、アセチルコリンやドーパミンなどの神経伝達物質が関与しています。加齢によりこれらの物質の合成・分泌が減少し、反応速度や注意力が低下します。その結果、危険への反応の遅れや判断ミスにつながることがあります。

●骨折が介護の入り口になることも

東京消防庁の統計では、救急搬送される 65 歳以上の事故の約 8 割が「ころぶ」事故であり、その半数以上が住宅内で発生しています。搬送された人の約 4 割が入院の必要がある怪我であると報告されています。また、厚生労働省の調査によれば、要介護となった主な原因の第 3 位が「骨折・転倒」で、全体の 13% を占めています。つまり、転倒などによる骨折は、介護が必要になるきっかけとして、決して少なくない割合を占めているのです。特に、大腿骨骨折などは、入院・手術・長期のリハビリが必要となり、その後の生活に介護が必要になるケースが少なくありません。

●転ばぬ先の「杖」としてできること

・体のケア

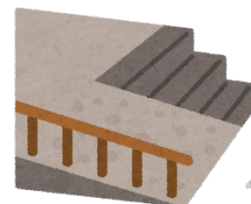
毎日のちょっとした気遣いが大切です。

- 骨や筋肉の材料となる栄養素（カルシウム・ビタミン D・タンパク質など）を意識して摂取する
- 軽い運動やストレッチで、体のバランス感覚や反射力を保つ
- 薬の影響や飲み合わせを定期的に見直し、必要に応じて医師や薬剤師に相談する

・住まいの見直し

家の中には、思わぬ“つまずきの種”が潜んでいます。ちょっとした工夫でリスクを減らしましょう。

- 段差をなくす、手すりをつける、滑り止めを使うなど
- 足元が見やすいように照明を明るくする
- 動線を合理化し、家具の配置や扉の種類（引き戸など）を工夫する



・テクノロジーの活用

進歩している様々な技術を利用しない手はありません。使える機能は日頃から知っておきましょう。

- 転倒を検知するセンサーや見守りカメラ
- 心拍や血圧を測れるスマートウォッチ
- 家族に異変を知らせる通知機能付きの見守りサービス など

事故は、ちょっとした工夫と心がけで防ぐことができます。老化について化学的に理解、客観的に知ること、体の変化を受け入れながら、前向きに備えることができるのです。今できることを、少しずつ始めてみませんか？それが、将来の自分や家族を守るための「転ばぬ先の杖」になるはずです。

参考にした情報

- ・消費者庁「みんなで知ろう、防ごう、高齢者の事故」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_009
- ・内閣府 令和 4 年高齢者白書
<https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2022/html/zenbun/index.html>
- ・東京消防庁 救急搬送データからみる高齢者の事故
<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/lfe/nichijo/kkhansoudeta.html>
- ・公益財団法人長寿科学振興財団 健康長寿ネット：高齢者の病気
<https://www.tyojyu.or.jp/net/byouki/index.html>

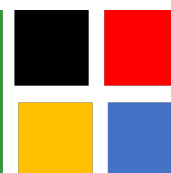
化学製品PL相談センター ニュースメールメンバー 登録受付中



『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。

- ・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TEL・E-mailアドレス
- ※個人情報、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：伊東(イトウ))



化学製品PL相談センター

<https://www.chemical-pl.jp>

ウェブサイトが新しくなりました



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.chemical-pl.jp/>