

# 化学製品 PL 相談センター

## 2023 年度活動報告書

---



ジョウビタキ

2024 年 6 月発行

---

編集・発行

化学製品 PL 相談センター

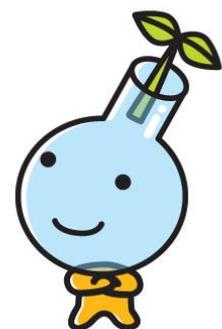


一般社団法人  
日本化学工業協会



## 目次

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| ◇ 巻頭言 「一次プラスチックポリマーの生産削減について」 |    |
| 日本プラスチック工業連盟 専務理事 加藤 英仁       | 1  |
| ◇ 化学製品 PL 相談センターとは            | 3  |
| ◇ 2023 年度の活動の概況               |    |
| (1) 受付相談件数                    | 4  |
| (2) クレーム関連相談の内容               | 5  |
| ◇ 2023 年度の相談件数の状況について         |    |
| (1) 製品に賦香されたニオイに関する相談         | 7  |
| (2) 有機フッ素化合物の安全性に関する問い合わせについて | 8  |
| (3) プラスチック製品等に関する相談の動向        | 9  |
| (4) 漂白剤に関する相談について             | 10 |
| (5) その他の特徴のある相談について           | 11 |
| ◇ 2023 年度の「ちょっと注目」から          |    |
| (1) 高齢者が安全に製品を使うために           | 12 |
| (2) 危険！ 洗浄剤の専用容器以外への移し替え      | 14 |
| ◇ おわりに                        | 16 |

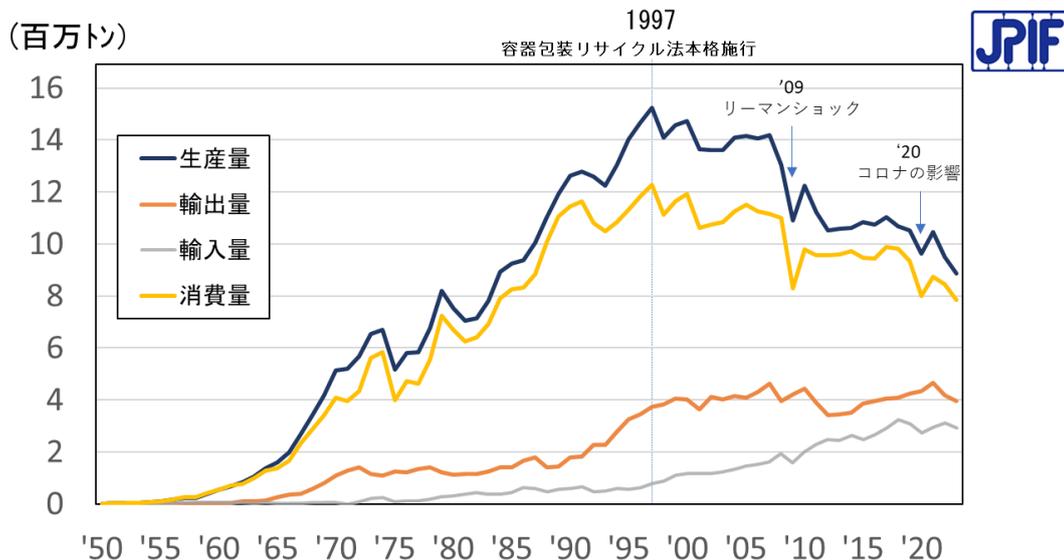


## ◇ 巻頭言「一次プラスチックポリマーの生産削減について」

日本プラスチック工業連盟 専務理事 加藤 英仁

プラスチックにはたくさんの長所がある一方、もちろん短所もあり、万能ではありません。長所としては、多様性・軽量性・耐久性・絶縁性・加工性・経済性・再利用性に優れており、現代の私たちの生活には欠かすことのできない存在でもあります。そして、カーボンニュートラル社会実現のためには、なくてはならない素材です。日本プラスチック工業連盟（以下ではプラ工連と略す）では、消費者の皆様へ「プラスチックを正しく理解していただき、賢く使っていただく」ために、各種広報活動を展開しています。化学製品 PL 相談センターの活動は、消費者の皆様が正しい情報や知識を得ることや、製品を使用する前にラベルや説明書をよく読み、正しく使用していただくための活動であり、プラ工連も本活動に積極的に参加し、情報発信しています。そこで、今回は、4月末にカナダ・オタワで開催された、法的拘束力のある国際的なプラスチック条約を議論する第4回政府間交渉委員会（INC4）で議論された、一次プラスチックポリマーすなわち化石原料から新たに作りだされるプラスチックの生産削減について、情報発信させていただきます。

図1に、日本の一次プラスチックポリマーの生産量・輸出入量・消費量（生産量－輸出量＋輸入量）の、1950年から2023年までの年間の量の推移を示しています。生産量の過去最高値

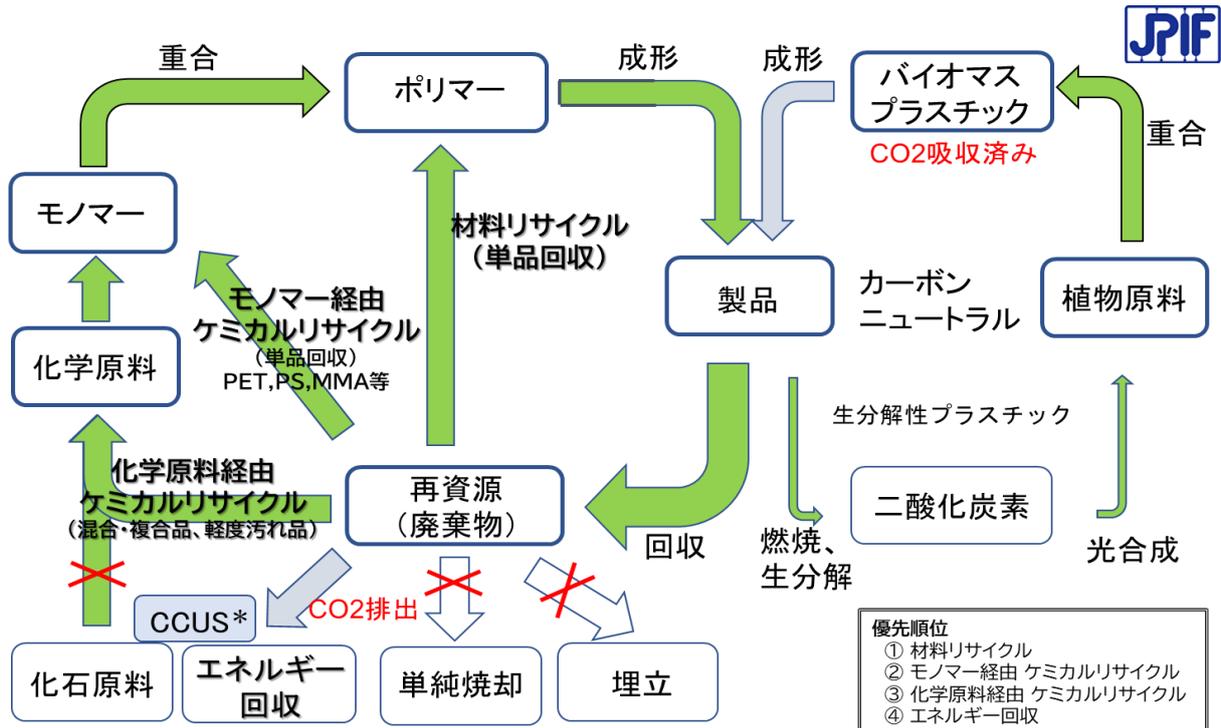


生産量は経済産業省生産動態統計のデータ、輸出入量は財務省貿易統計のデータの確定値を使用（2023年のデータは確定値未発表のため確報値使用）

図1 日本の一次プラスチックポリマーの生産量・輸出入量・消費量推移量

は1997年の15,225千トンで、2009年のリーマンショック、2020年のコロナの影響による大幅低下などの変動があったものの、大方右肩下がりで推移し、2023年は1997年以降最低の8,874千トンまで低下しています。1997年は容器包装リサイクル法が本格施行されて年で、それ以降、3R活動を中心に社会全体で削減に取り組み、また、プラスチックを使用した最終財の生産拠点が海外に移転した影響等もあり、2023年の一次プラスチックポリマーの生産量は、1997年の58%（削減率42%）まで削減し、あまり知られていませんがしっかりとリデュースは進んでいます。ちなみに、進んでいると思われるヨーロッパは、Plastics Europeのデータによると、1997年の一次プラスチックポリマーの生産量は44百万トン、過去最高は2017年の73百万トン、2020年では55百万トンで、過去最高の2017年の75%（削減率25%）でした。1997年比125%（増加率25%）と、日本ほど削減は進んでいません。

プラエ連では、エネルギーはすべて再生可能エネルギーを使う前提の基本的考え方に従って、一次プラスチックポリマーの生産をゼロする究極の目標を掲げた、2050年にカーボンニュートラル社会を実現する絵を描いています（図2）。



\* CCUS (Carbon dioxide Capture, Utilization and Storage) 二酸化炭素回収・有効利用・貯留  
 ※ 前提:再生可能エネルギー使用、循環できないものはすべてエネルギー回収

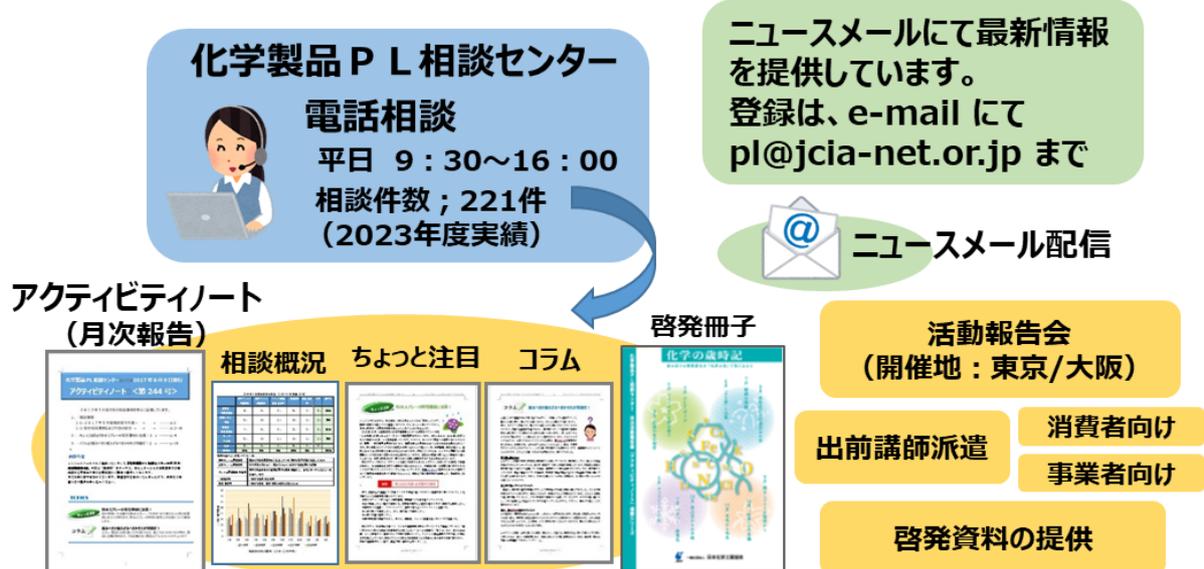
図2 2050年カーボンニュートラル社会実現に向けてのプラスチック資源循環の基本的な考え方

資源循環の優先順位は、①材料リサイクル②モノマー経由ケミカルリサイクル③化学原料経由ケミカルリサイクルの順ですが、資源循環量を増やすことで一次プラスチックポリマーの生産量を削減できます。また、各リサイクル方法でも100%のリサイクルは出来ないため、残りをすべてエネルギー回収によって処理すると、その際二酸化炭素が発生します。二酸化炭素発生量を抑えるためには、リサイクル収率を極限まで上げる必要があります。そのためには、廃プラスチックの単品回収の推進と、製品をリサイクルできるように設計する環境配慮設計の推進が必須になります。そして、カーボンニュートラルを達成するためには、二酸化炭素を吸収済みのバイオマスプラスチック等を資源循環系に導入し、二酸化炭素の発生をキャンセルする必要があります。このように、資源循環の推進と、バイオマスプラスチックの導入で、一次プラスチックポリマーの生産をゼロにして、カーボンニュートラルを実現することができます。絵は簡単に描けますが、これを実現するにはさまざまな課題があり、最大の課題は、多額のコストがかかることです。究極の目標である資源循環の推進・カーボンニュートラルの達成をするためには、消費者の皆様、「環境を守るためには、コストがかかることを理解いただき、高価な環境対応製品を積極的に購入いただく」必要があります。

プラエ連は、一次プラスチックポリマーの生産をゼロにする究極の目標を達成するべく各種活動に取り組んでまいりますが、消費者の皆様のご理解と絶大なご協力が必要です。共に、究極の目標達成に向けて邁進しましょう。

## ◇ 化学製品 PL 相談センターとは

化学製品PL相談センターは消費者、事業者、全国の消費生活センターから寄せられる化学製品に関連した様々な相談に専門的な立場からお答えしています。



化学製品 PL 相談センターは、1994 年に製造物責任(PL)法が制定された際に、製品分野ごとの専門的な知見を活用した裁判によらない紛争処理体制整備の必要性から、一般社団法人日本化学工業協会内の独立組織として設立されました。当センターは、消費者だけでなく事業者や全国の消費生活センターなどから寄せられる、化学製品に関連したさまざまな相談に、専門的な立場からお答えしています。

また、化学製品による事故を未然に防ぐための情報提供、啓発冊子や出前講座による啓発活動にも力を入れています。出前講座は、一般消費者向け、消費生活センター等の相談員向け、事業者向けがあり、内容は出来る限り依頼者の要望にお応えしています。

当センターのアクティビティは月次報告『アクティビティノート』にて、ホームページで一般公開しています。『アクティビティノート』には全相談の内容と回答を掲載するほか、化学製品や PL 事故に関連したレポートの『化学製品 P L レポート』、製品事故を防ぐための情報の『ちょっと注目』、PL 法や化学全般に関連した豆知識の『トピックス』等の関連情報も掲載しています。

ニュースメール会員に登録された方には、e-mail にて『アクティビティノート』の発行をお知らせしています。(ニュースメール会員登録は e-mail で pl@jcia-net.or.jp まで)

## 化学製品PL相談センターの相談対象製品

【日常生活用品】洗剤・洗浄剤、シャンプー、柔軟剤、漂白剤、カビ取り剤、殺虫剤、防虫剤、芳香剤・消臭剤、接着剤、塗料、自動車ワックス、エアゾール製品、食品添加物、農薬、肥料、プラスチック製品など

【企業間で取引される中間原料、汎用化学品】化学薬品、基礎化学品、試薬、産業用プラスチック製品、産業用ゴム製品など

※食品は除きます。また、医薬品、化粧品、建材は別に該当の PL センターがあります。

◇ 2023 年度の活動の概況

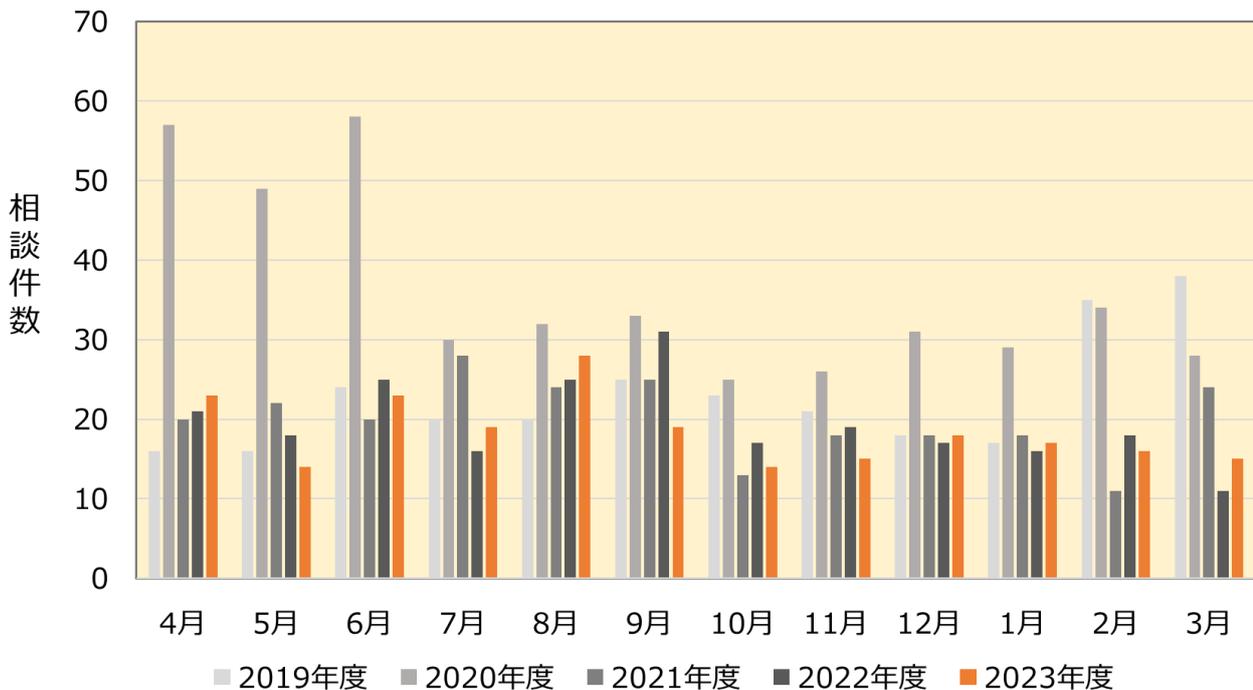
(1) 受付相談件数

2023 年度(2023 年 4 月～2024 年 3 月)における相談等の受付状況は表-1 の通りです。総受付件数は 221 件(月平均 18.4 件)となりました。クレーム関連相談は 78 件寄せられ、一般相談等については 143 件寄せられました。全体に占める一般相談等の件数は 64.7%でした。全体の 89.6%を占める消費者側からの相談件数 198 件(消費生活センター経由の相談を含む)においても、120 件で 60.6%が一般的な問い合わせです。

表-1 2023 年度 相談受付状況 (総実働日数 244 日)

|               | 事故クレーム<br>関連相談 | 品質クレーム<br>関連相談 | クレーム関連<br>意見・報告等 | 一般相談等      | 意見・報告等   | 合計         | 構成比    |
|---------------|----------------|----------------|------------------|------------|----------|------------|--------|
| 消費者・<br>消費者団体 | 31             | 8              | 21               | 92         | 0        | 152        | 68.7%  |
| 消費生活 C・<br>行政 | 7              | 8              | 3                | 28         | 0        | 46         | 20.8%  |
| 事業者・<br>事業者団体 | 0              | 0              | 0                | 22         | 0        | 22         | 10.0%  |
| メディア・<br>その他  | 0              | 0              | 0                | 1          | 0        | 1          | 0.5%   |
| <b>合計</b>     | <b>38</b>      | <b>16</b>      | <b>24</b>        | <b>143</b> | <b>0</b> | <b>221</b> |        |
| 構成比           | 17.2%          | 7.2%           | 10.9%            | 64.7%      | 0%       |            | 100.0% |

月別相談受付状況(グラフ-1)をみると、2020 年 2 月に国内で新型コロナウイルス感染症による最初の死者が報告されてから相談件数は増加し、2020 年 4～6 月に相談件数はピークとなりましたが、同年 6 月に行政から感染予防に関する情報が公開された以降、相談件数は減少しました。2023 年度は、5 月に新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症に移行しましたが、感染者数は 2023 年の 8 月から 9 月と 2024 年の 2 月に 2 回のピークがありました。感染予防の化学製品に関連した件数は増加することなく、コロナ禍前の 2019 年度以前の件数に 2021 年度から戻り、2023 年度もその状況を維持しています。



グラフ-1 月別相談件数の推移 (2019～2023 年度)

2022 年度と相談件数を比較（グラフ-2）すると、前年(234 件)比の 94.4%に減少する傾向です。相談者別構成比では、「消費者・消費者団体」からの相談が前年比 91.0%、「消費生活 C・行政」からの相談が前年比 100%、「事業者」からの相談が前年比 105%となりました。消費者からの問い合わせは多くなる傾向が続いており、身近なところで使われている化学製品及び含まれるその成分について、より広く情報を公開していく必要があります。特に各地域の消費生活センターにおいては、消費者からの化学に関する専門知識が必要な相談については、対応に苦慮する場合もあり、対応を移管される場合が多く、消費者からとして合計した相談件数は、90%となりました。製品に含まれる化学物質について、その成分の働きや安全性についてわかりやすく説明し、消費者の不安が解消されるように努めています。

相談内容別の構成比を 2022 年度と比較すると、「一般相談等」の占める割合が 80.3%と大きく減少する一方、「事故クレーム関連等」及び「品質クレーム関連等」の件数は 53 件と 123%の増加となりました。また、「クレーム関連意見・報告等」は 24 件と 12 件から 2 倍となる増加をしました。「事故クレーム関連等」では、身体被害は、29 件で増加となりました。内訳では体調不良 21 件、皮膚障害 8 件、眼 0 件となっており、皮膚障害については同じ件数ですが、体調不良の件数が増加しています。また、財産被害は、9 件で減少となりました。

「体調不良」に関するクレーム内容の特徴として、様々な製品の持つのニオイによる体調不良の相談があげられます。その中でも、家具、建材、繊維製品などに使用されている接着剤等の臭いにより体調不良となった 9 件と、柔軟剤、洗剤など製品に賦香されたニオイにより体調不良となった 12 件に大別されます。

また、「クレーム関連意見・報告」の件数が 2023 年度は 24 件ありました。2022 年度の件数は 12 件でしたが、2 倍と多く寄せられています。各地域の消費生活センターなどからの紹介を受けて、当センターに対してニオイに関するご自身の考えや見解を伝え、広く社会に知らしてほしいとの切実な思いから相談されています。

【相談者別】



【相談内容別】



グラフ-2 相談者別及び相談内容別 2022 年度と 2023 年度相談件数の比較

(2) クレーム関連相談の内容

商品群別の商品群別のクレーム相談件数を表-2 にまとめました。「柔軟剤」のニオイについては、2022 年度の 5 件から 2023 年度は 17 件と増加しました。「柔軟剤」に限らず様々な製品につけられたニオイの相談は、2022 年度の 15 件から増加し、2023 年度は 32 件となりました。

表-2 商品群別クレーム関連相談件数

| 2020 年度  |    | 2021 年度  |    | 2022 年度  |   | 2023 年度  |    | 順位 |
|----------|----|----------|----|----------|---|----------|----|----|
| 抗菌剤・除菌剤  | 26 | 洗剤・洗淨剤   | 14 | 洗剤・洗淨剤   | 8 | 柔軟剤      | 17 | 1  |
| 洗剤・洗淨剤   | 15 | その他生活用品  | 13 | 家電製品     | 6 | 洗剤・洗淨剤   | 8  | 2  |
| その他生活用品  | 15 | プラスチック製品 | 10 | その他生活用品  | 5 | 建材       | 8  |    |
| 柔軟剤      | 10 | 家電製品     | 8  | 柔軟剤      | 5 | その他生活用品  | 7  | 4  |
| 不明       | 7  | 化粧品      | 7  | 抗菌剤・除菌剤  | 4 | 繊維製品     | 6  | 5  |
| 塗料       | 7  | 建材       | 7  | 芳香剤・消臭剤  | 4 | 芳香剤・消臭剤  | 5  | 6  |
| プラスチック製品 | 7  | 殺虫剤・防虫剤  | 6  | 建材       | 4 | 塗料       | 4  |    |
| 農薬       | 6  | 柔軟剤      | 5  | 化粧品      | 4 | 化粧品      | 4  | 7  |
| 家具       | 5  | 抗菌剤・除菌剤  | 4  | 家具       | 4 | 家具       | 4  |    |
| 化粧品      | 4  | 芳香剤・消臭剤  | 4  | 入浴剤      | 2 | 家電製品     | 3  | 10 |
| 漂白剤      | 4  | 不明       | 4  | プラスチック製品 | 2 | 殺虫剤      | 3  |    |
| 芳香剤・消臭剤  | 4  | 家具       | 4  | 塗料       | 2 | プラスチック製品 | 2  | 12 |
| 建材       | 3  | 塗料       | 4  | 繊維製品     | 2 | 抗菌剤      | 1  |    |
| 殺虫剤      | 3  | 繊維製品     | 3  | 漂白剤      | 1 | 染毛剤      | 1  | 13 |
| 接着剤・粘着剤  | 3  | 農薬       | 2  | 防虫剤      | 1 | 接着剤      | 1  |    |
| 他 2 品    | 3  | オートケミカル他 | 1  | その他      | 1 | 防蟻剤      | 1  |    |
| 140 件    |    | 97 件     |    | 55 件     |   | 78 件     |    |    |

※ 「事故クレーム関連相談」、「品質クレーム関連相談」および「クレーム関連意見・報告等」をあわせた数字です。  
 ※ 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。

製品のニオイに関する相談の内訳は、柔軟剤は 17 件、家具は 4 件、繊維製品 4 件、その他生活用品、洗剤、建材、家電製品など 7 件となり、ニオイによる体調不良と香料成分に対する安全性に関する指摘がありました。

これらの製品に賦香されたニオイに関しては、2023 年度の相談状況として後ほどまとめます。

注) 本文中の「相談者区分」、「相談内容区分」は下記の通りです。

相談者区分

|        |  |
|--------|--|
| 消費者    | 一般消費者、消費者団体  |
| 事業者    | 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)、個人事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 | 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係機関 |
| 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

|             |   |
|-------------|---|
| 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 | 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        | 一般的な相談・問い合わせ等                             |
| 意見・報告       | 一般的な意見・報告・情報の提供を受けたもの                     |

◇ 2023 年度の相談件数の状況について

(1) 製品に賦香されたニオイに関する相談

○化学製品 PL 相談センターに寄せられた製品のニオイに関する相談 (例)

**相談事例 1** <柔軟剤・合成洗剤の香りを規制してほしい>

「近隣の洗濯物のニオイで体調が悪くなる。既に化学物質過敏症と診断されている。周囲でニオイのある製品を使っていると体調が悪くなるので、警察にも相談しており、ニオイ成分の使用を規制してほしい。<消費者>

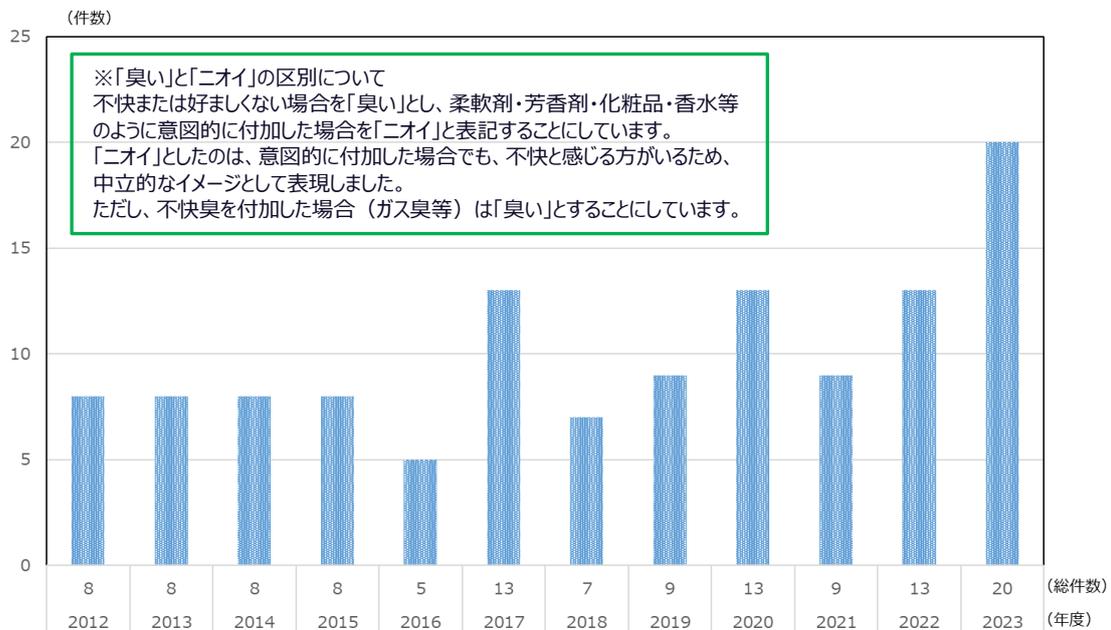
**相談事例 2** <柔軟剤・合成洗剤の香りを規制してほしい>

柔軟剤や合成洗剤にニオイで体調が悪くなる。化学物質過敏症と診断されている。自分では無香料の製品を使用しているが、外出すると香料成分が漂っており、体調が悪くなる。販売することは問題ではないか。製品の香料について規制をしてほしい。<消費者>

**相談事例 3** <柔軟剤の香りを規制してほしい>

柔軟剤などニオイのある製品で家族全員の体調が悪くなる。そのため、無香料の製品を使用している。しかしながら、他人が柔軟剤を使っているとニオイが取れないで 2、3 日残っている。また、ドラッグストア、スーパーなどに行っても陳列されている製品や柔軟剤などを使っている人のニオイで体調が悪くなる。病院や薬局でも働いている人から柔軟剤などのニオイがしていて、使わないように伝えても取り合ってくれない。柔軟剤などのニオイについて啓発するポスターがあるのも知っているので、もっと公共の目立つところに掲示すべきだと思う。柔軟剤などのニオイを規制してほしいと消費生活センターに相談したところ、アドバイスがもらえるかもしれないとのことで化学製品 PL 相談センターを紹介された。<消費者>

「柔軟剤」等の製品に賦香されたニオイについては、2012 年度以降の 12 年間のクレーム関連相談の件数をグラフ-3 にまとめました。



グラフ-3 2012～2023 年度の製品（柔軟剤・洗剤・芳香剤）に賦香されたニオイに関する相談

日本国内でも 2010 年頃から、香りを訴求した柔軟剤が販売されました。それ以降、製品に賦香されたニオイに関連した相談が入るようになり、増加する傾向がみられます。

「柔軟剤」等の製品に賦香されたニオイについては、2021 年 9 月に公開されたポスターを 2023 年 7 月に関係 5 省庁（消費者庁、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、環境省）が共同で、ポスターの内容を見直して作成するなど啓発活動を強化しています。<sup>1)</sup>

今後関連する行政・メーカー・業界団体を含め、社会全体での啓発が必要です。



1) その香り困っている人もいます（ポスター）：消費者庁

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/other/assets/consumer\\_safety\\_cms205\\_23\\_0711\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/other/assets/consumer_safety_cms205_23_0711_01.pdf)

## （２）有機フッ素化合物の安全性に関する問い合わせについて

2022 年度に引き続き、2023 年度も各メディアで地下水などから有機フッ素化合物が検出されたとの報道がされると関心が高まり、身の回りの製品でフッ素を使用した製品（フッ素加工したフライパン）に関する安全性や、有機フッ素化合物に関する漠然とした不安から当センターにも問い合わせをされ、合計で 9 件の問い合わせがありました。代表的な相談内容は下記の通りです。

### 相談事例 1 <フッ素樹脂加工のフライパンの安全性について>

今日の朝刊に化学物質の PFAS についての記事があり、人体に影響がある可能性が書かれていた。記事によるとフッ素加工されたフライパンにも使用していることで心配になった。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>

### 相談事例 2 <PFAS、PFOA の情報を見て心配>

フッ素樹脂加工品についてはニュースで PFOS、PFOA について使用が規制されていると報道されていたので気になっていたところ、引き出物でフッ素樹脂加工のフライパンセットを頂いた。フッ素樹脂加工のフライパンの安全性はどうなのか。化学製品 PL 相談センターは他業界の PL 相談センターから紹介された<消費者>

### 相談事例 3 <フッ素樹脂加工のフライパンの安全性について>

フッ素樹脂加工したフライパンを使用しており、PFOA についての報道があった。PFAS の使用についてメーカーに確認したところ「使用しているが PFOA は使用しておらず、安全性に問題ない」と言われた。メーカーのいうことは大丈夫なのか。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>

いただいた相談に対して、現在は下記の内容で回答しています。

PFAS（Per- and Poly Fluoro Alkyl Substances：パー/ポリフルオロアルキル化合物）とは、有機フッ素化合物を表す総称になります。環境中では分解しにくいと言われています。その中でも PFOA（Per Fluoro Octanoic Acid：パーフルオロオクタン酸）又はその塩類については、2019 年の 4～5 月に開催されたストックホルム条約締約国会議で、長期間にわたって分解されずに環境中に残留する有害な汚染物質（POPs）として、世界的に製造、輸出入、意図的な使用を禁止することが決定されました。国内においては、2021 年 4 月 16 日「化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律施行令の一部を改正する政令」が、閣議決定され、「PFOA 又はその塩類」は第一種特定化学物質の指定となり、規制されています。使用されている製品の安全性については当センターではわからないので、メーカーに問い合わせをされてはいかがでしょうか。

PFAS と PFOA 又はその塩類を一緒にしているケースがありますが、PFOA 又はその塩類に関してすでに POPs 条約による規制が行われています。<sup>1)</sup> PFAS については化合物が多数あり、それぞれについて環境負荷、安全性等の評価が進められているのが現状です。<sup>2)</sup> 環境省による現状の安全性に関する最新の Q & A<sup>3)</sup>などを参考にしながら、わかりやすい回答に努めています。今後も動向を注意していく必要があります。

1) POPs 条約（残留性有機汚染物質に関するストックホルム条約）；経済産業省

[https://www.meti.go.jp/policy/chemical\\_management/int/pops.html](https://www.meti.go.jp/policy/chemical_management/int/pops.html)

2) PFAS に対する総合戦略検討専門家会議；環境省

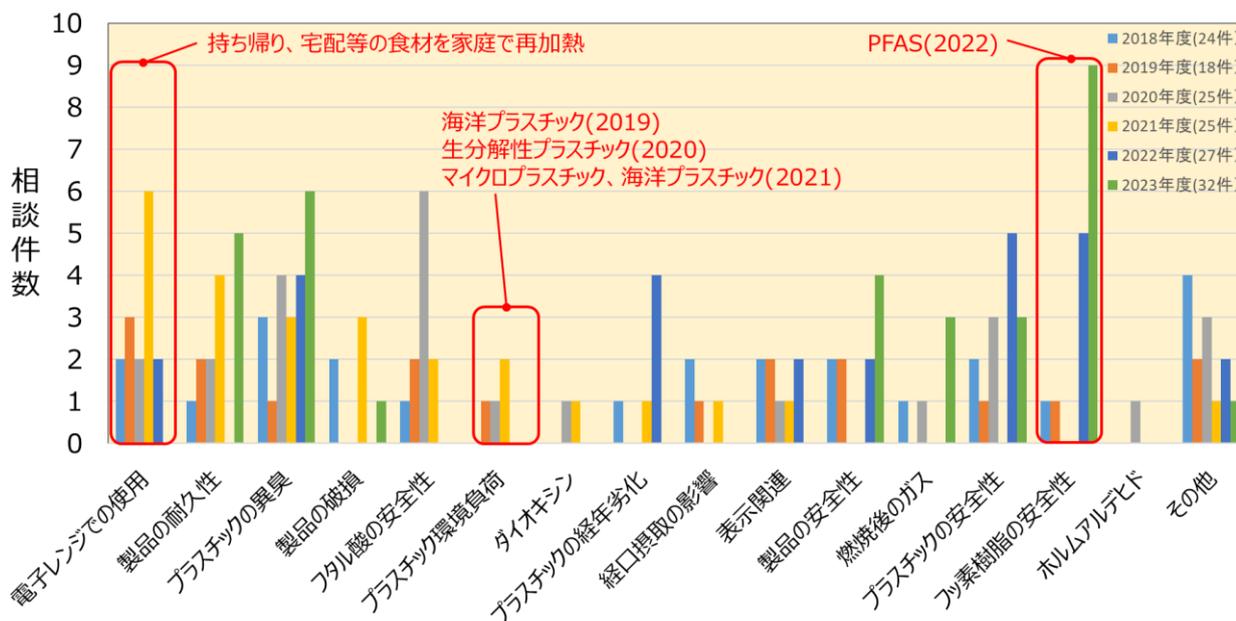
<https://www.env.go.jp/water/pfas/pfospfoa.html>

3) PFOS、PFOA に関する Q & A 集（2023 年 7 月）；環境省

<https://www.env.go.jp/content/000150400.pdf>

### (3) プラスチック製品等に関する相談の動向

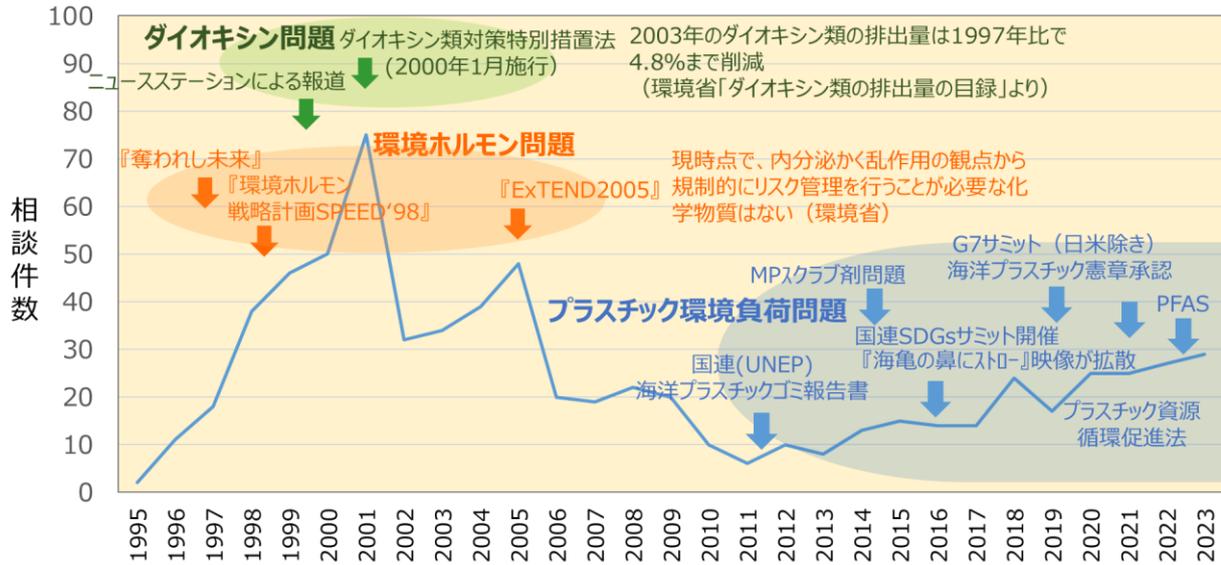
2018～2023 年度の 6 年間のプラスチック製品等に関する相談内容別の件数をグラフ-4 にまとめました。



グラフ-4 プラスチック製品等の一般相談の内容内訳（2018～2023 年）

先の (2) 有機フッ素化合物の安全性に関する問い合わせを含めて、プラスチック製品に関連した相談は 32 件で、「クレーム関連相談」は 2 件、「一般相談」は 30 件でした。クレーム関連相談には「電気ケトルの樹脂臭が強い」「テント固定用のポリプロピレン製ペグの強度」がありました。有機フッ素化合物以外の相談では、製品などの素材に使用されてプラスチックからの異臭に関する問い合わせが 6 件となりました。次いで、プラスチックの強度や耐熱性などに関わる製品の耐久性に関する問い合わせが 5 件でした。プラスチック製品の電子レンジによる過加熱に関する相談はありませんでした。使用されていた食品トレイについては、電子レンジ使用で耐熱性に配慮された製品が増えていることが要因と思われます。また、2023 年度は、マイクロプラスチックや海洋プラスチック等の環境負荷に関連した相談はありませんでした。

グラフ-5 に 1995～2023 年度のプラスチック製品に関連した相談件数の推移を示します。



グラフ-5 プラスチック製品等の一般相談件数の推移 (1995～2023 年)

1995 年の当センターの開設後からの大きなトレンドで見るとこれまで環境ホルモン問題、ダイオキシン問題などの社会情勢の影響と解決の動きに対応して、関連したプラスチックの相談件数も推移してきました。最近ではさまざまなプラスチックの環境負荷問題が、特定の化学物質に限らずに増加する傾向がみられます。今後も動向に注意してまいります。

#### (4) 漂白剤に関する相談について

塩素系漂白剤に酸性成分等を混ぜることで有毒なガスが発生することがあり、塩素系の漂白成分を含む製品には「まぜるな危険」の表示をして、消費者への注意喚起が行われています。当センターでも市民向けの啓発講座を依頼された場合は、その危険性を積極的に紹介しています。しかしながら、2023 年度も 6 件寄せられ、代表例として下記に事例を紹介します。

##### 相談事例 1 <まぜるな危険について>

テレビ番組の制作会社の者だが、SNS に個人の経験として「浴室で凍らせたレモンをかじりながら、塩素系の洗浄剤で掃除をしていたところ、喉が焼けるように痛くなり、受診した。医師に状況を伝えたと、塩素ガスの影響との見解であった」これについて確認したい。<事業者>

##### 相談事例 2 <酸性衣料用洗剤と塩素系漂白剤を一緒に使用したかもしれない>

洗濯機の自動投入機能を利用して衣料用洗剤を使用している。塩素系漂白剤でつけ置きしていた衣類と一緒に洗濯をした。衣料用洗剤のつめかえ用容器に「まぜるな危険」の表示に気が付き、洗剤の液性を確認すると酸性と表示されていた。洗剤メーカーの〇〇社に問い合わせたところ、洗剤を入れずに水だけで洗濯するようと言われ、今、水洗いで洗濯中である。異臭などは感じないが換気をしている。水洗いが終了したら、衣類を干しても大丈夫なのか。<消費者>

近年、除菌訴求をする衣料用洗剤が発売されました。従来の衣料用洗剤は、アルカリ性の液性であり、おしゃれ着洗い用衣料用洗剤は、中性の液性でした。除菌訴求をする衣料用洗剤には、液性が酸性の洗剤があります。消費者からは、塩素系漂白剤と酸性の衣料用洗剤を併用することについて不安を感じて相談をされる事例が 2022 年度 1 件に続き、2023 年も 1 件ありました。今後も丁寧な消費者への情報発信が必要です。

## (5) その他の特徴のある相談について

その他に 2023 年度では下記のように、過去に消費者庁、国民生活センターから消費者へ注意喚起が行われた事案について消費者から相談が入ります。

### 相談事例 1 <風呂場で防水スプレーの廃棄をしたが心配>

1/5 程度残った防水スプレーを廃棄するため、2 時間程前に家族の者が風呂場で防水スプレーのガス抜きを行った。換気をしたが何に注意したら良いか。<消費者>

### 相談事例 2 <靴底の滑り性について>

〇〇製のワークブーツを履いている時に、タイル床で滑り転倒をした。製品の注意表示に滑って転倒する恐れがありますので十分注意してくださいとの表示もあることは確認した。〇〇から『靴底の滑り性については第三者機関で確認しており、問題はない』と消費者へ見解が伝えられている。どうなの」との消費者相談を受けている。<消費生活 C>

これらの相談に対する回答は、公開情報の内容を補足しながら相談者の疑問が解消できるように対応を進めています。「エアゾール缶の廃棄」のように、過去から問い合わせの多い事例については、啓発冊子「気を付けよう 暮らしの事故 I～IV」<sup>1)</sup>に改めて収録し、啓発冊子にすることで公開情報として役立てられるように努めています。

1) 啓発冊子「気を付けよう 暮らしの事故 I～IV」; 化学製品 PL 相談センター

<https://www2.nikkakyo.org/plcenter/column>

新しい機能を訴求して販売された商品については、消費者も疑問が多く、問い合わせが多くなる傾向もあります。同様に公開情報をもとに回答をしています。

スマホ等の携帯情報端末を多くの生活者が使いこなすなど社会基盤の変革による情報リテラシーが向上したことで、インターネットを通して、世の中に溢れている様々な情報に生活者がいつでも簡単に接することができるようになってきていることが伺えます。相談者はある程度事前に調べてから、当センターに相談されている内容が多くあります。自分の理解している内容で間違いがないか、確認するために双方向で話のできる電話を選んで相談をしています。相談者の不安、確認したい内容を把握し、相談者の背景や知識に合わせた製品や成分の化学的な説明を行うことが重要なポイントとなります。

「科学的に未解明な現在の事実」と「いわゆる風評情報」を分けて、相談者へ伝えるように注意する必要を強く感じました。

◇ 2023 年度の「ちょっと注目」から

○『アクティビティノート』第 315 号（2023 年 5 月発行）掲載



高齢者が安全に製品を使うために

先日、総務省統計局から発表された 2022 年 10 月 1 日現在の人口推計によると日本の総人口は 1 億 2494 万 7 千人となりました。前年に比べ 55 万 6 千人の減少で 12 年連続して減少しています。一方、65 歳以上の高齢者の人口は、3623 万 6 千人で前年に比べ 2 万 2 千人の増加で総人口に占める割合は 29.0%で過去最高となりました。世界的にも高齢化率が高い国となっています。<sup>1)</sup>



また、高齢者の住環境の生活実態の調査として、消費者庁からインターネットによる 65 歳以上の高齢者を対象として調査も公開されました。<sup>2)</sup> 総人口の約 3 割を占める高齢者とその住環境の中で製品を安全に使うための注意点についてまとめてみました。

○高齢者（N=800）の住環境の生活実態のインターネット調査<sup>2)</sup>

高齢者自身の住環境でのケガの経験等を把握するために、全国を対象として下記の調査概要でインターネット調査が実施されました。

調査期間：2022 年 9 月 9 日～9 月 12 日

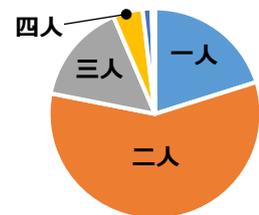
調査対象者：65 歳以上かつ同じ住宅に 10 年以上居住している者 n=800

調査対象者割付：3 区分（年齢 65 以上 69 歳以下、70 以上 74 歳以下、75 歳以上）

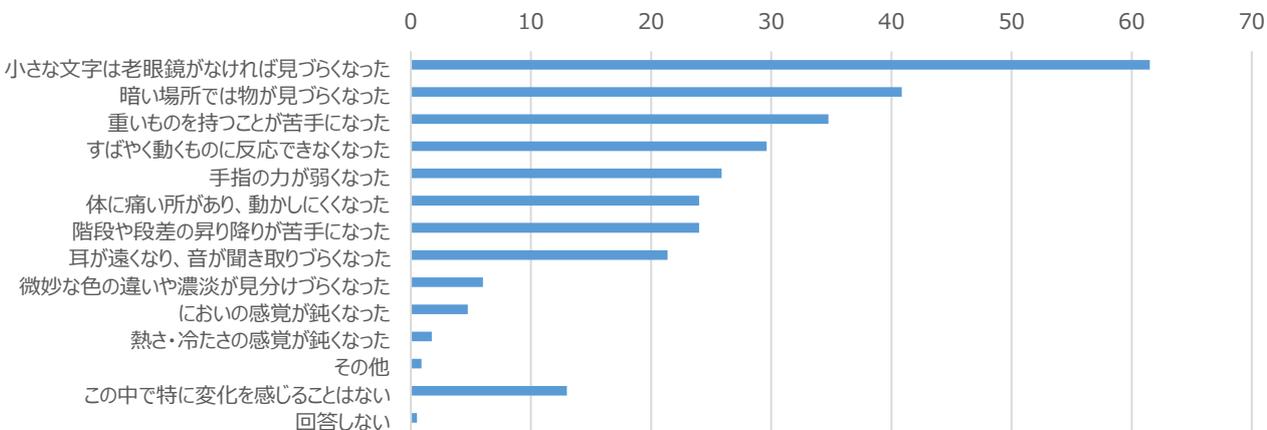
2 区分（男、女別）

2 区分（居住地域別 東京 23 区・大阪市・名古屋市、左記以外）

調査結果が公開されており、高齢者の住環境とその意識が報告されています。その結果の一部をグラフ 1 に示しました。同じ住宅に居住している人数は、20%の方が一人、58%の方が二人でした。また、その内訳は配偶者・パートナーが 7 割以上ですので、高齢者同士の住環境であることが推測されます。対象者に「以前と比べてご自身の身体について変化を感じることを項目を上げて複数回答を得ています。その結果をグラフ 2 に示します。



グラフ 1 同じ住宅に居住している人数



グラフ 2 以前と比べてご自身の身体について変化を感じることを（複数回答 %）

「特に変化を感じることはない」と回答した人数の割合は、13%であることから 65 歳以上の高齢者の 83%(その他、無回答を除く)で何らかの身体の変化を感じていることとなります。自覚する身体の

変化の複数回答の中では、視覚に関する変化が多くみられます。「小さな文字は老眼鏡がなければ見づらくなった」61.5%、「暗い場所で物が見づらくなった」40.9%、「すばやく動くものに反応できなくなった」29.6%、「微妙な色の違いや濃淡が見分けづらくなった」6.0%などです。ついで、運動能力に関しては「重いものを持つことが苦手になった」34.8%、「手指の力が弱くなった」25.9%、「体に痛い所があり、動かしくくなつた」24.0%、「階段や段差の昇り降りが苦手になった」24.0%です。聴覚については、「耳が遠くなり、音が聞き取りづらくなった」21.4%の方が変化を感じていることとなります。

#### ○高齢者への製品表示の課題

製品の表示は誤使用を防ぎ、安全に製品を使用するために記載されています。一方、法や各業界の自主基準などに基づき表示が促されている内容もあります。必要な情報ではあるのですが、消費者から見ると何に注意するのか判断がしにくい表示もあります。更に高齢者に対しては、記載事項の文字が小さい場合には読むことが困難となり、読みにくさから誤使用などに繋がり事故を招きかねません。製品に表示されているからといって、注意を促すことができなければ製品事故を防ぐことはできません。

高齢者の一人住まいまたは高齢者同士で住んでいる方が多いことが実態と思われます。高齢者が製品を使用する際には運動能力の低下から握力が足らずに、「キャップが開封しにくい」、「スプレーやトリガー製品のレバーが動かせない」など、日々の製品を使用する場面でも自身ではうまく使うことができずに不自由を感じるようになります。

また、製品の良さを伝えるコマーシャルなどにおいても「伝えられる情報が過多でどのような製品なのか伝わらない」、商品を選択する際に大切な内容であっても「小さな表示や呈示されている時間が短いため見過ごされてしまう」などが起きてしまいます。

#### ○製造者への注意喚起

製造者は、製品に表示しているから良しとするのではなく、消費者、特に人口の3割を占め、その8割で身体能力が低下している高齢者に対して、事故防止の観点で製品表示の内容が有効であるかなど、住環境での使用状況について情報を集め、検証することがますます大切になっています。

#### 参考にした情報

- 1) 人口推計 (2022 年 (令和 4 年) 10 月 1 日現在) ; 総務省統計局  
<https://www.stat.go.jp/data/jinsui/2022np/index.html>
- 2) 住環境における高齢者の安全等に関する調査 ; 消費者庁  
[https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project\\_012/](https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_012/)

○『アクティビティノート』第 316 号（2023 年 6 月発行）掲載



## 危険！ 洗浄剤の専用容器以外への移し替え

先日、アルカリ性の業務用洗浄剤を金属製の容器に入れたことによる破裂事故がありました。類似の破裂事故は 2012 年と 2018 年にも発生しています。洗浄剤を専用容器以外に移し替えると洗浄剤の成分により、思わぬ事故が発生します。<sup>1) 2)</sup>

今月度は、洗浄剤等の専用容器以外への移し替えに関して、特に気をつける必要のある事柄をお伝えします。

※「洗剤と洗浄剤」：洗浄の主な作用が界面活性剤によるものは「洗剤」、それ以外の酸やアルカリ、酸化剤等の化学作用によるものは「洗浄剤」と区別されています。



### ○アルカリ性や酸性の洗浄剤をアルミ缶にいれると破裂する！

発生した事故の概要は、駅の切符自動販売機の脇に業務用のアルカリ性洗浄剤を入れた缶コーヒーのアルミ缶が置かれ、大きな音を立てて破裂、内容液が噴出したというものです。その場にいた人は金属缶の破片によるケガと内容液を浴びた化学やけどを受けてしまいました。また、駆け付けた駅員も内容液で化学やけどを負いました。破裂した容器は、勤務先で使っていた業務用アルカリ洗浄剤を自宅で使うためにボトル型の缶コーヒー用アルミ缶に移し替えたとのことでした。移し替えた本人は、過失傷害の疑いで書類送検されています。

何故、このような事故が起きたのでしょうか？業務用の製品は一般家庭用の製品に較べて使用される要求性能が高く、アルカリ性の業務用洗浄剤では、家庭用では使われない高い濃度の水酸化ナトリウムや水酸化カリウムが使用されて、強いアルカリ性に設計されているものが多くあります。アルミニウムは両性金属といって、酸やアルカリに溶解する性質があります。この時に、水素ガスが発生します。アルミニウムの原子量は約 27 です。1g のアルミニウムから 1.5 (3/2) 倍のモル数に相当する約 1.2L (1g/27g×3/2×22.4L) の水素ガスが発生することになります。



今回の事故では、密閉された容器の中に水素ガスが溜まり、缶の内圧が高まり破裂したものと思われます。金属製の容器だから丈夫なのではと考えてしまうかもしれませんが、中味と化学反応を起こします。事故が起きたのは、仕事先のアルカリ性の業務用洗剤ですが、酸性洗浄剤でも同様の現象が起きます。業務用、家庭用を問わず製品の酸やアルカリを示す液性により、アルミニウム製の容器（缶コーヒーアルミ缶の重量は 20～25 g）に入れて密封すると、同様の現象を起こす可能性があります。<sup>3)</sup>

また、これらの洗浄剤は、皮膚や眼に対する刺激性が高く、噴出した液は皮膚に付着すると化学やけどを起こす、眼に入ると失明の恐れがある等大変に危険な場合があります。液性がアルカリ性または酸性と表示されている製品のアルミ缶への移し替えは絶対に止めましょう。

### ○次亜塩素酸ナトリウムを含む塩素系の製品には他の製品を混ぜない

紹介した事故事例に限らず、洗剤や洗浄剤などの製品は大変便利な製品ですが、使い方を誤ると思わぬ事故を起こすこととなります。「まぜるな危険」の表示についても注意しましょう。

**まぜるな危険 塩素系**

次亜塩素酸ナトリウムを含む塩素系の製品（塩素系カビ取り剤、塩素系漂白剤など）の水溶液に酸性の液体を混合することで塩素ガスが発生することがあります。塩素ガスの毒性により人体への危害が懸念されます。

### ○洗剤や洗淨剤の専用容器以外への移し替え使用は厳禁

それぞれの製品の容器は、内容液の特性や用途に合わせて設計され、材質・強度・機能性等が慎重に検討され、使用時だけでなく保管時にも安全が保たれるように設計されています。そして、容器には商品名に加え、用途、使い方、成分、使用上の注意、応急処置など、その製品にとって重要な情報が表示されています。専用容器以外に移し替えて使用すると、これらの情報を確認することが出来なくなってしまう。移し替えた本人以外は、中に何が入っているのか知り得ませんし、本人も時間の経過とともに移し替えたことを忘れてしまうこともあり、誤使用や誤飲に繋がることもあります。

使うのは内容液だからといって、“洗剤や洗淨剤の専用容器以外への移し替え使用は厳禁”です。

#### 【参考にした情報】

専用容器以外への移し替えは危険 ～洗剤の事故～；東京消防庁

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/hp-kouhouka/pdf/241212.pdf>

アルカリ性洗剤とアルミニウム缶の反応実験；東京消防庁

<https://www.youtube.com/watch?v=QC93cd3Yo-k>

気をつけよう暮らしの事故 I：日本化学工業協会

[https://www2.nikkakyo.org/upload/plcenter/0322\\_1-3.pdf](https://www2.nikkakyo.org/upload/plcenter/0322_1-3.pdf)

## ◇ おわりに

2023 年度に当センターへ寄せられた相談件数は 221 件となり、前年度（2022 年度）比で 94.4%となりました。前々年度（2021 年度）の相談件数 241 件に対して 91.7%です。2020 年 1 月以降の新型コロナウイルス感染症対策に使用されたエタノール、次亜塩素酸化合物などの化学製品に関連する問い合わせは、2020 年上期の 259 件及び下期の 173 件と増加をしました。2020 年 6 月に関連省庁からの情報発信がされた以降となる 2021 年上期から、半期で約 100 件程度の件数で推移する状態が維持されています。感染症対策としてさまざまな化学製品が使用されましたが、インターネット上に溢れている様々な情報に対して、消費者は、その情報源が信頼できるかを判断し活用している様子が伺えます。インターネットを介した情報ツールの使われ方は、コロナ禍を経て大きく変わったことが実感されます。

2023 年度の相談件数に占める「一般相談等」の件数は、2022 年度 178 件から 143 件となり、前年比で 80%となりました。相談内容から、すでに相談者はインターネット等によってご自身である程度調べてから、当センターに相談されている内容が多くあります。相談者が自分の理解している内容で間違いがないかを確認するために双方向で話のできる電話を選んで相談をされています。相談者の不安、確認したい内容を的確に把握し、相談者の背景や知識に合わせた製品や成分の化学的な説明を行うことが重要なポイントとなります。そして、科学的に未解明な現在の事実と、いわゆる風評情報を分けて、相談者へ伝えるように注意する必要を強く感じました。

製品に賦香されたニオイの相談については、2022 年度の 15 件から大きく増加をして 2023 年度は 32 件となりました。その内訳は、柔軟剤は 17 件、家具は 4 件、繊維製品 4 件、その他生活用品、洗剤、建材、家電製品など 7 件となり、ニオイによる体調不良と香料成分に対する安全性に関する指摘がありました。製品に賦香されたニオイについては、2023 年 7 月に関係 5 省庁（消費者庁、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、環境省）が共同で、改めてポスターの内容を変更して作成するなど啓発活動が実施されています。今後も関連する行政・メーカー・業界団体を含め、社会全体での啓発が必要です。

また、2022 年度に各種メディアで報道された有機フッ素化合物の安全性に関する問い合わせについて、2023 年度も各メディアで地下水などの汚染に関する報道がされると関心が高まり、身の回りの製品でフッ素を使用した製品（フッ素加工したフライパン）に関する安全性や、有機フッ素化合物に関する漠然とした不安から当センターにも問い合わせをされています。環境省による現状の安全性に関する最新の Q & A（2023 年 7 月公開）などを参考にしながら、わかりやすい回答に努めています。

消費者が製品を使用する際には、正しく使用するための情報や身体危害を防ぐ情報は、製品にとって基本的な情報となります。製品に記載されている表示情報は、製品を正しく安全に使用するための大切な情報です。製造業者等は、その情報の優先順位を考え表示に努めなければなりません。更に、製品表示を読む消費者は、国内の年齢別人口構成では、2023 年 10 月に公開された 65 歳以上の高齢者の占める割合は 29.1%と過去最高を更新しています。製品を安全に提供するための表示の持つ意味を改めて理解する必要があります。高齢者を含む消費者が化学製品を安全に使用するための啓発活動を行うなど、情報をよりわかりやすく提供する必要があります。

当センターも、中立の立場の機関として、消費者からの相談内容から、何が必要な情報なのか何が不安で相談しているのか、化学製品やその成分について消費者の持つ疑問な点を明らかにして情報公開を行っています。これまで発信してきた内容を冊子にまとめて配布・配信する、また、対面やオンラインのそれぞれの特長を活用した啓発講座を実施するなど、今後も消費者に有益な情報発信に努めていきたいと思っております。



## インターネット ホームページの紹介

下記の情報をホームページで公開しています。

<https://www2.nikkakyo.org/plcenter/instructor>



### 『アクティビティノート』

毎月の受付相談事例を中心にまとめた、月次報告書です。  
毎月10日頃に発行しています。



### 『啓発冊子』

化学製品による事故防止や化学に関する豆知識などを  
情報小冊子に掲載しています。



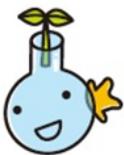
## 出前講師のご案内



出前講座は、一般消費者向け、消費生活センター等の相談員向け、事業者向けがあり、内容は出来る限り依頼者の要望にお応えしています。

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 ～



## 化学製品PL相談 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](mailto: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。

## 化学製品 P L 相談センター2023 年度活動報告書

### 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  
一般社団法人日本化学工業協会内

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

URL:<https://www2.nikkakyo.org/plcenter/>

本報告書に掲載した内容の無断転載を固く禁じます。