

アクティビティノート <第 340 号>

2025 年 5 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 5 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.3～11

2. コラム『化学製品 P L 相談センター創立 30 周年の振り返り 2

～ 保護から自立支援へ ～』 …… p.12～13

お知らせ

『化学製品 PL 相談センター2024 年度活動報告会』を7月4日(金)<東京>、7月7日(月)<大阪>の両日に開催します。今回は、主婦連合会 前会長であり参与・環境部長である有田芳子様から「消費者の化学物質・化学製品のとらえ方は変化したか？(仮題)」と題した招待講演を行います。その後、当センターの2024年度の相談状況の報告をいたします。まだ、お席に若干の余裕があります。開催案内を添付しますので、参加をご希望方は是非お申し込みください。

TOPICS



化学製品 P L 相談センター創立30周年の振り返り 2 ～ 保護から自立支援へ ～

この30年の間に、消費者を取り巻く環境は大きく変化してきました。今回は、2004年に改正された「消費者基本法」と、最新の消費者政策の中で、当センターができるポイントについてまとめてみました。

今回「ちょっと注目」はお休みいたします。

次回、341 号は 7 月 15 日発行予定です。

1. 相談業務

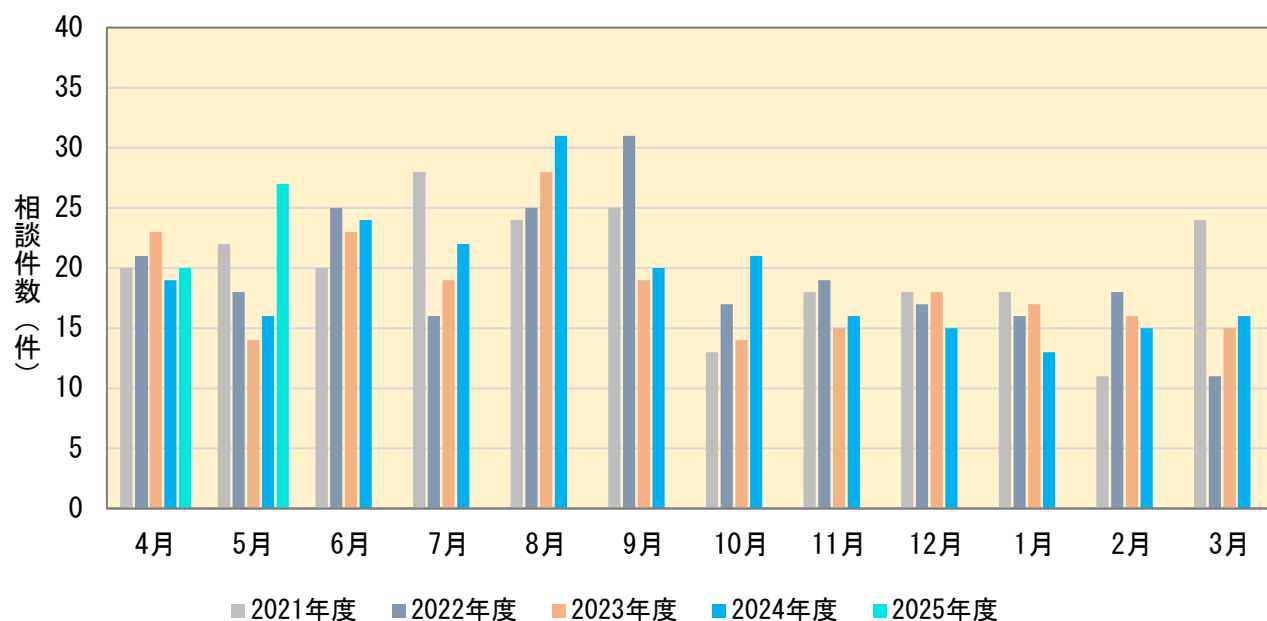
1. 1 相談受付件数

2025 年 5 月度相談受付件数 (5/1～5/31 実働:20 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	0	1	0	15	0	16	59%
消費生活 C・ 行政	1	0	1	2	0	4	15%
事業者・ 事業者団体	1	0	0	1	0	2	7%
メディア・ その他	0	0	0	5	0	5	19%
合計	2	1	1	23	0	27	
構成比	7%	4%	4%	85%	-		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きます。

◆ 事故クレーム関連相談

- ◆ <乳酸菌飲料の容器の破損による物品被害について> 「いつもコンビニで〇〇社の乳酸菌飲料△△の3本セットを購入し、リュックにいれたまま毎日1本飲用している。今回、最後の1本の容器から液が漏れ、リュック内に入れてあった本が汚損した。連絡したら〇〇社が来訪し状況をみてくれたが、補償などはないと言われた。何か補償してくれないか。」と消費者から相談が入っている。容器の破損による液漏れについて、知見はないか。〈消費生活C〉

⇒△△は要冷蔵の製品です。容器のポリスチレンは、衝撃などにも強い材質ですが、カバンの中で硬い物とぶつかったりした場合、亀裂などが発生することもあると思われます。〇〇社が今回の補償は難しいとのことでしたが、消費者が愛飲されている製品ですので、今後の取り扱いの参考も含めて、液が漏れた原因について〇〇社に調査依頼をされてはいかがでしょうか。

- ◆ <カーエアコンの洗浄剤で体調不良> タクシーの運転手をしている。肺に水がたまり、しばらく休んでいたが、復職した。会社が車内のタバコの煙の臭いなどをとるために、カーエアコン洗浄剤を使用した。その後、よく換気をしたが、息苦しさがひどくなってきている。呼吸器科で診察を受けているが、原因はよくわからないといわれた。ネットで調べて、エアコンクリーナーの成分である二酸化塩素が原因だと思うが、化学製品PL相談センターで原因の特定や専門の医療機関の紹介をして欲しい。化学製品PL相談センターはネットで調べた。〈事業者〉

⇒当センターは医療機関ではありませんので、身体症状と製品との因果関係の有無を判断することはできかねます。業務用で使用する製品は、メーカーが製品安全シート（SDS）を発行しており成分や危険性なども記載されています。まずは、勤務先に使用した製品を確認し、メーカーからSDSを入手して、呼吸器科の医師に再度ご相談されてはいかがでしょうか。

◆ 品質クレーム関連相談

- ◆ <塩化ビニル樹脂のUVカットフィルムが臭う> 窓に貼る塩化ビニル樹脂のUVカットフィルムを購入し使用したところ、臭いが気になる。イライラして気分も悪くなったので、今は取り外している。塩化ビニル樹脂は体によくないのか。せっかく購入したが、すだれなどの方がよい。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〉

⇒塩化ビニル素材は極めて耐久性・安全性の高いもので、建築材料、食品容器、医療機器、

玩具などにも広く使われています。塩化ビニルの樹脂自体は無臭ですが、紫外線吸収剤や可塑剤などの添加剤の中には匂いのあるものがあります。一般的に、塩化ビニル樹脂に限らず、新しいプラスチック樹脂は臭いがすることがあります。臭いに関する感受性は個人差が大きく、人によっては不快に感じ体調不良となる場合があります。臭いは徐々に軽減していくと思いますので、しばらく風通しのよい場所に保管して様子を見られてはいかがでしょうか。

◆ 一般相談

- ◆ <電子レンジでプラスチック容器が変形> 「弁当の入ったプラスチック容器を電子レンジで温めたら変形してしまった。容器から食品に危険な物質が溶け出し身体に悪いのではないかと心配」という相談を受けている。どのように回答すればよいか。〈消費生活C〉

⇒食品用のプラスチック製品は、食品衛生法により安全性が担保された物質をリストアップし、そのリストに掲載された物質でないと使用できないこと（ポジティブリスト制）になっています。また、材質試験および溶出試験の規格基準が定められて、その安全性が確保されています。熱で変形してしまったとしても、過度に心配されることはないと思われます。ただし、材質により耐熱温度は異なるため、電子レンジで温める際は、容器の材質などを確認することも大切です。

- ◆ <海外のアンティーク食器の安全性> 「趣味で海外のアンティーク食器を収集している。自分は観賞用としているが、子供たちに引き継いだ時に食品を入れて使用することがあるかもしれない。海外の古い食器の安全性はどうなのか」との相談を受けている。現在販売されている国内の食器については、食品衛生法の規制を受けることは説明するつもりである。観賞用の海外の古い食器を食品用に使用した場合の安全性について、情報はあるか。〈消費生活C〉

⇒ご質問の観賞用の海外の古い食器を食品用に使用した場合の安全性についての情報は持ち合わせておりません。海外の古い食器であっても、現在国内で販売する場合は食品衛生法の規制対象となります。ただし、個人輸入した食器を個人で使用する場合は、国内法の規制対象外となります。アンティークの食器には、釉薬や色を出すために鉛やカドミウムなどの重金属の使用しているものも多くあります。なお、鉛については、食器などからの溶出をチェックするキットなども販売されているようです。ご心配であればお手持ちの食器について確認をされてはいかがでしょうか。

- ◆ <シール剥がしを使用し体調不良> トイレの便器のフタに貼ったシールを剥がそうとして〇〇社のシール剥がしスプレーを購入。シールの上から数秒間スプレーし、数分後に剥がそうとしたが、独特の臭いがして咳が30分くらい止まらなくなった。トイレの窓をあけて換気をしたが、他の部屋でも少し臭いが残っており、夫も気分が少し悪くなった。シール剥がしには、成分として酢酸ブチル、石油系溶剤と書かれている。今は咳も止まったが、毒性が高い成分ではないかと不安になった。メーカーに問い合わせる前に、心配なのでネットで化学製品PL相談センターを調べて電話した。〈消費者〉

⇒シール剥がしのように有機溶剤が含有されている製品を使用するときは、換気の良い所

で作業し、蒸気を吸わないように注意することが必要です。酢酸ブチルは塗料の溶剤、ネイルリムーバーや食品のフレーバーなどにも使用され、独特の果実臭がします。また石油系の溶剤も臭いがすると思われます。共に空気よりも比重が重いので、部屋の下の方に臭いがしばらくこもることがあります。しかし、今回使用された量であれば、しばらく換気をすれば残留することはないと思われます。安静にしても体調が回復されない場合は、使用した製品を持って医師に相談することをお勧めします。なお、シール剥がしの成分は、便器のフタのプラスチックに悪影響を及ぼすことがあるため、シールを剥がした後は水拭きをして剤を落とすことをお勧めします。

- ◆ <フッ素樹脂加工のフライパンを空焚きした時の安全性について> 昨日、IHコンロを使用してフッ素樹脂加工のフライパンで油をひかずに食パンを焼いている時に、電話がかかり放置してしまっ。煙と臭いで気が付き、換気扇を回した。使用したIHコンロは最大火力が8で、使用時の火力は4であった。パンはフライパンに接している面は黒く焦げた状態。臭いは食品の焦げというよりゴムが焼けたような不快な臭いであった。体調は気のせいかな若干喉が痛いような気がする。近くにあった食器や衣類等にも有害な成分が付着しているのか。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〉

⇒フッ素樹脂加工されたフライパン等の加熱用調理器具は、適正に使用された場合にはフッ素樹脂が熱で分解することはないとされています。ただし、鍋を空焚きなどで加熱し過ぎた際に生じる熱分解生成物は、吸引すると高い毒性が示されることが報告されており、数時間後からインフルエンザに似た症状（発熱、悪寒戦慄、疲労感、筋肉痛、関節痛、頭痛など）を示すとされています（食品安全委員会フッ素樹脂ファクトシート：https://www.fsc.go.jp/sonota/factsheets/f02_fluorocarbon_polymers.pdf）。これをポリマーヒューム熱と呼びますが、家庭での発生事例は少なく、症状も48時間程度で治まるといわれていますが、症状が治まらない場合は、医師にご相談ください。近くにあった食器や衣類については、過度に心配する必要はないと思いますが、ご心配であれば使用前に洗われてはいかがでしょうか。

- ◆ <クワズイモに含まれるシュウ酸カルシウムについて> 観葉植物のクワズイモを自宅で育てている。クワズイモにはシュウ酸カルシウムが含まれていて触るとかぶれると聞いた。葉を触ってしまったが大丈夫か。また、葉が触れた服などにも毒性が残るか。衣類は洗濯をすれば大丈夫か。化学製品PL相談センターはネットで調べて電話した。〈消費者〉

⇒クワズイモはサトイモ科の植物で、植物内にシュウ酸カルシウムを含みます。葉や葉柄が、サトイモと非常によく似ているため、間違えて食べて食中毒の原因になることがあります。（厚生労働省：自然毒のリスクプロファイル<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000075832.html>）。シュウ酸カルシウムは水に溶けにくく、皮膚刺激性が非常に高い物質です。樹液に触れると皮膚炎をおこすことがあるため、観賞用として扱うときにもゴム手袋等を使用し、葉を剪定する時などに樹液が手や衣類に付着しないように注意してください。万が一服についた場合は、洗濯をすれば落ちます。過度に心配されることはないでしょう。

- ◆ <制服の裏地に付着した白い粉について> 会社で支給されている制服としてキュロットスカートを着用している。サイズ変更のため新しいものにしたら、裏布全体に振るえば落ちるような白い粉が付着していた。会社に返品したため、今は手元になく素材もわからない。以前のものは日本製であったが、新しいものは中国製であった。昨年、中国製の衣類から発がん物質が検出されたとの報道があり心配になった。新しい制服は一度着用しただけで皮膚に異常はないが、直接肌に触れていたため、今後、健康に影響がでるのではないかと不安である。白い粉は何か。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〉

⇒お伺いした話では、当センターでは白い粉が何かはわかりかねます。既に返品されているとのことですので、会社に説明を求められてはいかがでしょうか。

- ◆ <充電式ネッククーラーの安全性について> テレビで夏の暑さ対策のハンディクーラーやネックリングなど、危険な場合もあると放送していた。充電式の首に挟んで使用するネッククーラーの危険性はどうなのか。〈消費者〉

⇒当センターは充電式ネッククーラーの構造や安全性についての詳細情報は持ち合わせておりません。安全性についてはメーカーにお問い合わせください。なお、リチウムイオン電池を搭載した充電式の携帯用扇風機などは、外部からの強い衝撃で電池内部が破損すると、破裂や発火につながるおそれがあります (<https://www.nite.go.jp/data/000154934.pdf>)。強い衝撃を与えてしまった後に異常を感じた場合は、直ちに使用を中止してください。

- ◆ <フッ素樹脂加工のフライパンの安全性> テレビで水道水から有毒なPFASが検出されたとのニュースを見たが、フッ素樹脂加工のフライパンにも含まれていると友人から聞き心配になった。どうなのか。〈消費者〉

⇒PFASとは、有機フッ素化合物を表す総称になります。その中で炭素数が8のPFOS（パーフルオロオクタンスルホン酸）、PFOA（パーフルオロオクタン酸）、炭素数が6のPFHxS（パーフルオロヘキサンスルホン酸）については、残留性有機汚染物質に関するストックホルム条約（POPs条約）の対象物質であり、国内においても化審法に基づく第一種特定化学物質に指定され、その製造および輸入が原則禁止されています。一方フライパンなどに使われている高分子のフッ素樹脂は、高分子のいわゆるプラスチックであり、水道水中の濃度基準が話題になっている成分PFOAやPFOSとは全く異なります。フッ素樹脂加工をされたフライパン等の加熱用調理器具は、適正に使用された場合にはフッ素樹脂が熱で分解することはない、健康へのリスクはないと言われています。

- ◆ <食品用ラップを誤って加熱した場合の安全性> 食品用ラップ〇〇を30cm×30cm程度誤ってオーブンで加熱してしまった。何か有害な物質が発生していないか心配になり、メーカーに問い合わせたところ、300℃～500℃の温度で燃焼させるとダイオキシンが発生する可能性があると言われた。換気はしているが、発生したダイオキシンが床などに付着して、人体に影響がでることはないか。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〉

⇒ダイオキシン類は塩素を含む物質が不完全燃焼した時に発生しやすいとされています。〇〇の原材料はポリ塩化ビニリデンで塩素を含んでいます。食品用ラップに限らず塩素を含んだ物質として、食塩などの食品、塩素漂白をした紙や衣類など多くのものがあります。

それらを300℃～500℃程度の低温度で燃焼させるとダイオキシンが発生するおそれがあります。メーカーが言うようにダイオキシンが発生した可能性はあると思われますが、ごく微量であり、床などに付着したとしても人体への影響を心配されることはないと思われます。なお、ごみ焼却施設はダイオキシン類対策特別措置法に基づき、焼却炉に関する厳しい規制が設けられ、温度800℃以上、燃焼滞留時間2秒以上という条件で焼却して、ダイオキシンの発生を基準値以下に抑えています。

- ◆ <アルカリ洗浄剤と皮膚トラブルとの関係> 9か月前に職場で使用していた強いアルカリの洗浄液がズボンにかかった。その時に皮膚に付いたかどうかはわからない。5カ月後にくるぶしの上がただれてきた。洗浄剤がズボンにかかったことが原因ではないかと思う。アルカリ洗浄液がかかると皮膚がただれることがあるか。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〉

⇒アルカリの洗浄剤が皮膚に接触すると皮膚の中のたんぱく質を変性させ、浸透しながら徐々に深部組織まで達して、火傷のような炎症を引き起こします。使用された洗浄液が皮膚に接触した場合に、ただれることは十分に考えられます。ただし、ズボンにかかってから5か月後に発症するのは考えにくいことです。皮膚の症状については皮膚科の受診をお勧めします。

- ◆ <PVCの使い捨て手袋の安全性について> ○○社の塩ビの使い捨て手袋をハンバーグをこねる時など調理に使用していたが、ふと表示をみたら「食品に直接触れる用途には使用しないでください」と表示されていることに気づいた。材質は「塩化ビニル・可塑剤」である。心配になって可塑剤をネットで調べたら、体内に吸収されて発がん性や内分泌かく乱作用がある危ない成分であると書かれている。家族にも食べさせてしまって心配。○○社に電話で問い合わせたら、「この手袋は食品を調理するのに強度が不十分で破ける可能性があるので表示している」と回答された。可塑剤については、回答待ちだが不安である。大丈夫だろうか。化学製品PL相談センターは、ネットで調べてでてきた。〈消費者〉

⇒調理に使用できる手袋は、食品衛生法の器具・容器包装の規定に準じたものでなければならず、材質の規定や製品の溶出試験を実施し、法律に適合していることを表示することが必要です。食品衛生法適合品と記載されていない手袋は、調理で使用せず、今後は記載のある手袋をお使いください。なお、可塑剤は、プラスチックを柔らかくしたり加工しやすくするために添加する成分です。PVC(ポリ塩化ビニル)に使用されている可塑剤については、安全性についてさまざまな試験がなされています。食器や幼児用の口に入れるおもちゃなどで規制をされている成分もありますが、調理の時に食品に触れた程度の一過性かつ短期間の接触であれば、健康に対する有害性を心配されることはないと思われます。

- ◆ <アルコールで体調不良となることの証明について> 以前はアルコールを飲むことも、消毒で使用することも問題なかったが、コロナ禍くらいから、飲むことも手を消毒することもできなくなった。最近では職場で他の人が消毒していても、頭痛がしてくらくなるようになった。上司に伝え、アルコール消毒をしないようにしてもらっているが、まだアルコールで消毒する人がいる。アルコールのような化学物質が合わないとの相談はあるか。体質的にアルコールが

だめであることを調べてもらいたいが、どこに相談すればよいか。化学製品PL相談センターはテレビで知った。〈消費者〉

⇒当センターにもアルコール等の化学物質で体調不良との相談はあります。ただし、当センターは医療機関ではないので、体調不良の原因がアルコールなのかは判断できかねます。医療機関に相談されることをお勧めしています。アレルギー科などに受診されてはいかがでしょうか。

- ◆ 〈ヘビ・ムカデ忌避剤の安全性について〉 5年前に購入したヘビ・ムカデの忌避剤を自宅で未使用保管していた。その製品の袋が破けていたようで、知らずに母が指で触り、指を洗わずに魚を焼いてしまった。製品の成分は、ナフタリン、木酢、硫黄、茶サポニンとある。その魚を食べた家族の体調に異常はない。魚を焼いたグリルは洗って臭いもないが、グリル内にナフタリンなどの成分が残っていないか心配である。製品のメーカーに問い合わせたところ、特に心配はないと言われている。本当に大丈夫か。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〉

⇒一般的に忌避剤は、有害生物が嫌う臭いや薬剤成分を使用して、対象の生物を寄せ付けないようにする薬剤です。製品自体に臭いがありますので、成分が付着していた場合には臭いがすると思われます。ご懸念の魚焼きグリルから臭いはしないこと、さらに今回の状況をメーカーに確認され、特に問題ないと言われているので、過度に心配されることはないと思われます。

- ◆ 〈化学物質過敏症の原因物質について〉 化学物質過敏症である。化学製品PL相談センターは何をしてくれるのか。原因物質の濃度などの測定をしてくれるのか。〈消費者〉

⇒当センターは、化学物質や化学製品に関する相談を受けていますが、体調との関連性については判断できません。医師にご相談ください。また、当センターでは原因物質の特定・分析は行っていません。

- ◆ 〈シャワーカーテンの材質について〉 自宅のふろ場にシャワー時の保温のためにシャワーカーテンを使用している。現在、材質がEVA50%とポリエチレン50%のものを使用しているが、インターネットで調べると、ポリエステルの方が保温効果が高いと書かれていた。店頭で、材質がPVCのものやポリエチレンのシャワーカーテンはあるが、ポリエステルのものはない。一番保温効果があるのはどれか。化学製品PL相談センターはネットで調べた。〈消費者〉

⇒さまざまな素材のシャワーカーテンがありますが、保温性は単に材質によるものだけではありません。カーテンの長さや厚みなどの要素が関わってきます。また、シャワーカーテンは、洗濯ができないものなど手入れ方法が異なるものや、重さなどもさまざまです。店頭で販売員に確認をするなど比較をしてからのご購入をお勧めします。

- ◆ 〈クリームクレンザーの成分について〉 ○○社の台所用のクリームクレンザー△△を以前から使用している。今回、購入した△△は使用すると手がヌルヌルする。製品自体は漂白剤の臭いはしないがヌルヌルした手を洗うと漂白剤の臭いがする。その製品を姉が使用している時に泡が飛んで衣類にかかり、サーモンピンクが白く色が抜けた。○○社に漂白成分が入っている

かを確認したが、「漂白剤成分は入っていない。使用の際はエプロンをするように」と言われた。△△には本当に漂白剤の成分は入っていないのか。消費生活センターから、△△の詳しい成分について、化学製品 P L 相談センターに問い合わせるように紹介された。〈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。ただし、クレンザーは家庭用品品質表示法により、漂白剤を配合しているものは、その含有率にかかわらず「漂白剤」の用語を表示することが義務付けられています。なお、愛用していた製品で今回購入品が今までと異なるとのことですので、手元の製品を〇〇社に確認してもらってはいかがでしょうか。

- ◆ 〈体調と薬について〉 医師から処方された薬や市販薬を飲んでいるが、先日病院で検査を受けたところどこも問題はなかった。薬をやめてもよいだろうか。化学製品 P L 相談センターは、ネットで調べた。〈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。薬については、医師や薬剤師にご相談ください。処方された薬については、勝手に中止するのではなく、必ず医師にご相談されることをお勧めします。

- ◆ 〈製造物責任法の交渉について〉 写真館の事業として着物のレンタルを行っている。昨年末にホームセンター〇〇のPB製品の引き出し用除湿剤を使用して、着物がシミになった。〇〇に連絡したところ、店長から「原因を調べたところ、この製造番号の製品のみ、本来使用してはいけない素材を使用していた」と連絡が入ったが、その後の対応が進まない。シミになった着物は68枚あり、クリーニング店に相談したが、回復できない。同時に△△社の同種製品を使用した。△△社製品を使用した着物は、問題はなかった。製品に問題があった場合の損害賠償請求交渉はどのように進めればよいか。〈事業者〉

⇒着物のシミが、除湿剤に本来使用してはいけない素材を使用していたことに起因しているのであれば、製造上の欠陥と認められる可能性は高いと思われます。口頭での連絡なので、まずは、書面での回答を入手することが先決です。相対交渉でなかなか進まないとのことですので、一度、法律の専門家に相談されることをお勧めします。企業・個人事業主の相談窓口として、日本弁護士連合会および全国52の弁護士会が提供する「ひまわりほっとダイヤル」があります。また、法的トラブルの解決に必要な情報やサービスを提供するために国によって設立された「法テラス」があります。相談の際には短時間で専門家に正確に理解していただくために、今までの経緯を書面に整理されること、事故を起こした〇〇と問題のなかった△△社の製品の実物を持参されることをお勧めします。

- ◆ 〈クールネックリングの取り扱いについて〉 テレビ番組の制作をしているものである。新聞記事にクールネックリングの件が掲載されていたが、そこに化学製品PL相談センターの名前があった。クールネックリングの中に入っている溶液は何なのか。また実際に事故はどの程度発生しているのか。液漏れをしないための保管時の留意点などについても知りたい。〈その他〉

⇒リング状の保冷剤に使われるPCM素材は、主に飽和炭化水素の一種「ノルマルアルカン」であり、炭素数によって融点が異なります。保冷剤として使用されているのは、主に融点が28℃前後のオクタデカンや、22℃前後のヘプタデカンを主成分としておりこれを乳化させ

て柔軟性と強度があるプラスチック製の容器の中に充填したものです。この充填物を冷却し固化させて首回りに密着させると、体温で充填物が固体から液体に変化し、その融解熱で首回りを穏やかに冷却させます。雑貨品であり当センターでは詳細な成分を把握しておらず、皮膚に付着した際の安全性についてはわかりかねますが、なるべくすぐに洗い流すことをお勧めします。また、リングの素材は、TPU (Thermoplastic Polyurethane: 熱可塑性ポリウレタン) が使用されていることが多いようです。TPUは強度や耐薬品性に優れた素材ですが、長期間保管をする時は、表面についた日焼け止めなどの薬剤は拭き取り、折れたり負荷がかからない形状で保管するのがよいと思われます。事故については、消費者庁の事故情報データベースシステムにも、近年は毎年事故情報が掲載されています(<https://www.jiko.joho.caa.go.jp/ai-national/>)。

- ◆ <クールネックリングの内容物について> クールネックリングの内容物について、化学製品PL相談センターでコメントを出している記事を見た。クールネックリングの事故情報や内容物についての注意喚起などの情報を発信していないか。〈その他〉

⇒当センターでは以前、アクティビティノート318号 (<https://www2.nikkakyo.org/system/files/318.pdf>) にてクールネックリングの中に含まれているPCM (相転移物質: Phase Change Materials) について取り上げて説明をしています。また、当センターにもクールネックリングの相談は寄せられていますが、事故の詳細な内容などは把握しておらず、注意喚起情報も発信していません。事故情報については、消費者庁が集約管理している事故情報データベースシステム (<https://www.jiko.joho.caa.go.jp/ai-national/>) で確認することができます。

- ◆ <クールネックリングの取り扱いについて> テレビ番組の制作をしている。最近、ニュースで取り上げられたクールネックについて知りたい。PCMとは何か。昨年使用したリングを今年使う場合、どのような点に気を付けたらよいのか。〈その他〉

⇒首のリング状の保冷剤に使われるPCM素材は、主に飽和炭化水素の一種「ノルマルアルカン」です。保冷剤として使用されているのは、主に融点が28℃前後のオクタデカンや、22℃前後のヘプタデカンなどを主成分としており、これを乳化させて柔軟性と強度があるプラスチック製の容器の中に充填したものです。オクタデカンやヘプタデカンは、皮膚に対して刺激性が特に高い物質ではありませんが、皮膚に直接触れることを想定した成分ではなく、付着したままにするとかぶれの原因となることも考えられます。皮膚についた場合は、すぐに石鹸などで洗い流すことをお勧めします。また、液漏れを防ぐためには、容器を破損させないことが大切です。圧迫されるような状況での保管を避け、しばらく使用していなかった場合などは、液漏れや破損がないことを確認してから用することをお勧めします。

- ◆ <クールネックリングの内容物について> クールネックリングの内容物について調べている。他のメディアで化学製品PL相談センターが回答しているのを見た。具体的にどのような成分なのか。〈その他〉

⇒当センターのアクティビティノート318号の「ちょっと注目」でクールネックリングの中に含まれているPCM (相転移物質) について紹介しています。28℃付近で固体から液体にと

けて身体を冷却するクールネックリングの中には、炭素数18の飽和炭化水素であるオクタデカンが含まれています。皮膚刺激性が特に高い物質ではありませんが、皮膚に付着したまま放置すると、かぶれの原因になることもあります。しばらく使用しなかった製品を使う前には、一度液体にして、容器が破損して液漏れをしていないことを確かめることをお勧めします。

- ◆ <夏に使う製品の取り扱いについて> テレビ番組の制作をしている。明日の朝の番組でクールネックリングや日焼け止めなどの夏に使用する製品の取り扱いについて取り上げたい。取り扱いの注意点などについて、番組で直接話してもらえないか。〈その他〉

⇒首のリング状の保冷剤に使われるPCM素材は、主に飽和炭化水素の一種「ノルマルアルカン」です。ただし保冷剤の内容物はそれ以外の成分も含まれています。当センターでは詳細な成分情報などの知見はなく、一般的な情報以外把握しておりません。番組での直接の取材は辞退いたします。また、昨年使用していた日焼け止めの使用可否などにつきましては、化粧品工業会でよくあるお問い合わせ (<https://www.jcia.org/user/public/faq>) として公開されています。詳細は、日本化粧品工業会にご確認ください。

◆クレーム関連意見・報告等

- ◆ <柔軟剤のニオイ> 「最近、近所に引っ越してきた家で柔軟剤を使用しており、そのニオイが自宅に流れ込んで具合が悪くなる。今はまだ病院に行くほどではないが、今後さらに体調が悪くなってくるのではないかと心配である」との相談を受けている。相談者は消費者庁の啓発ポスターも確認され、複数の窓口で相談されているが、具体的な解決策がないと相談されてきた。化学製品PL相談センターにアドバイス情報はるか。〈消費生活C〉

⇒当センターにおいても、柔軟剤などのニオイについての相談には、消費者庁など関連省庁がポスターを作成し啓発していることを伝え、内容（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）を説明しています (https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/other/assets/consumer_safety_cms205_230711_01.pdf)。体調については医療機関に相談することをお伝えしています。



コラム

化学製品 P L 相談センター 創立 30 周年の振り返り 2 ～ 保護から自立支援へ ～



化学製品 PL 相談センターは、今年の 6 月 1 日で創立 30 周年を迎えました。4 月度のコラムで製造物責任法のなりたち、創立当初の相談対応等を紹介しました。今回は消費者政策について振り返ってみたいと思います。この 30 年の間に、消費者を取り巻く環境は大きく変化してきました。消費者政策の基本を定める法律である「消費者保護基本法」は「消費者基本法」と改称され、わが国の消費者政策は大きな転換点を迎えました。

●消費者の保護 —消費者保護基本法の制定—

戦後の高度経済成長期の 1960 年代に、ニセ牛缶事件やサリドマイド事件などの消費者の生命・身体の安全が脅かされる消費者問題が相次ぎました。こうした背景を受け、1968 年に消費者の利益を保護・増進し、国民の消費生活の安定と向上を図ることを目的とした「消費者保護基本法」が制定されました。この法律では、消費者は行政に「保護される者」として受動的に捉えられていました。同法に基づき、1970 年 5 月には国民生活センター法が制定され、同年 10 月には消費者の苦情処理を支援する機関として国民生活センターが発足しました。また、地方公共団体においても、同法によりその責務が規定されたことを受けて、消費生活センターの設置が進められました。

また、1995 年には製品の欠陥による事故から消費者を守るために製造物責任（PL）法も施行されました。

●保護から自立へ —消費者基本法への改正—

消費者保護基本法制定以降、消費者関連法の制定や、消費者行政組織の整備などの消費者政策の強化が図られてきましたが、IT 化や国際化の進展などの経済情勢の変化から消費者トラブルは多様化・複雑化していきました。こうした変化を受け、国民生活審議会消費者政策部会では、21 世紀にふさわしい消費者政策の在り方について議論が行われ、2003 年 5 月に「21 世紀型の消費者政策の在り方について」の報告書がまとめられました。

この報告書を踏まえ、2004 年 6 月 2 日に「消費者保護基本法」は「消費者基本法」へと改正されました。改正のポイントは、消費者と事業者との間に存在する情報や交渉力の格差を明示したうえで、消費者の位置づけを「保護される者」から「自立した主体」へと転換し、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本理念とした点にあります。

また、同法第 9 条に基づき、政府は消費者政策の計画的な推進を図るため、「消費者基本計画」を策定することが定められ、2005 年以降、5 年ごとに見直しが行われています。

●消費者力の実践 —第 5 次消費者基本計画で—

令和 7 年（2025 年）度から実施されている第 5 期消費者基本計画では、目指すべき社会の姿の一つとして「消費者力の実践」が掲げられています。ここでいう消費者力とは、「消費者被害を未然に防止できる自立した消費者の育成に向けて、消費生活に関する知識を適切行動に結び付けることができる実践的な力」と説明されています。消費者力を伸ばすために、幼児期から高齢期までのすべての時期に、様々な場で消費者教育が取り組まれています。また、同計画の「消費者の安全確保」に関する基本的な政策では、「事故の未然防止のため、危険性のある物質や製品・サービスに関する情報を機動的に収集し、消費者への注意喚起を行うこと」が明記されさらに、家庭用品による健康被害の未然防止に向けて、被害事例の公表や事業者への安全対策の促進、消費者への注意喚起が求められています。また、「製品等に使用されている化学物質の名称、環境リスク等に関連した情報を収集し正確に分かりやすく提供し、人材を育成してリスクコミュニケーションを推進する」ことも記載されています。

●化学製品 P L 相談センターにできること

2024 年度は、当センターをインターネットで知った相談者が全体の相談の 1/4 を占めました。ウェブサイトで情報発信をし続けることは、自ら消費者力を伸ばす有効な手段と考えます。

月次報告のアクティビティノートでは、相談事例の公開や事故につながる可能性がある内容について、関係省庁や業界団体が発信している情報を整理し、「ちょっと注目！」として注意喚起を行っています。

今後は相談によるアドバイスだけではなく、消費者が疑問や不安を感じた際に自己解決できよう、よりわかりやすくタイムリーな情報発信に努め、消費者力の向上・自立支援のお役に立てる化学製品 P L 相談センターであり続けたいと考えています。

参考にした情報

- ・「21 世紀型の消費者政策の在り方について」 平成 15 年 5 月 国民生活審議会消費者政策部会

<https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/10311181/www.consumer.go.jp/seisaku/shingikai/bukai21/hokokusyo.pdf>

- ・消費者基本計画

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/basic_plan/assets/consumer_policy_cms102_250318_01.pdf

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：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。