

アクティビティノート <第 355 号>

2026 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 2026 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.3～6

2. ちょっと注目「選びやすいデザイン？ 選ばされるデザイン？

—オンラインで選ぶ時— …… p.7～8

TOPICS



選びやすいデザイン？ 選ばされるデザイン？ —オンラインで選ぶ時—

ネット通販やSNSの利用が当たり前になった今、私たちは本当に「自分で選んでいる」のでしょうか。選択を助けるデザインとダークパターンについて考えます。

『お知らせ』

化学製品 PL 相談センターの 2025 年度の活動報告書を発行しました。
本編（概況、トピックス紹介）、資料編（相談内容および、発信情報をすべて掲載）の 2 部構成です。

下記リンクからご確認ください。

<https://chemical-pl.jp/activity/#annual>

1. 相談業務

1. 1 相談受付件数

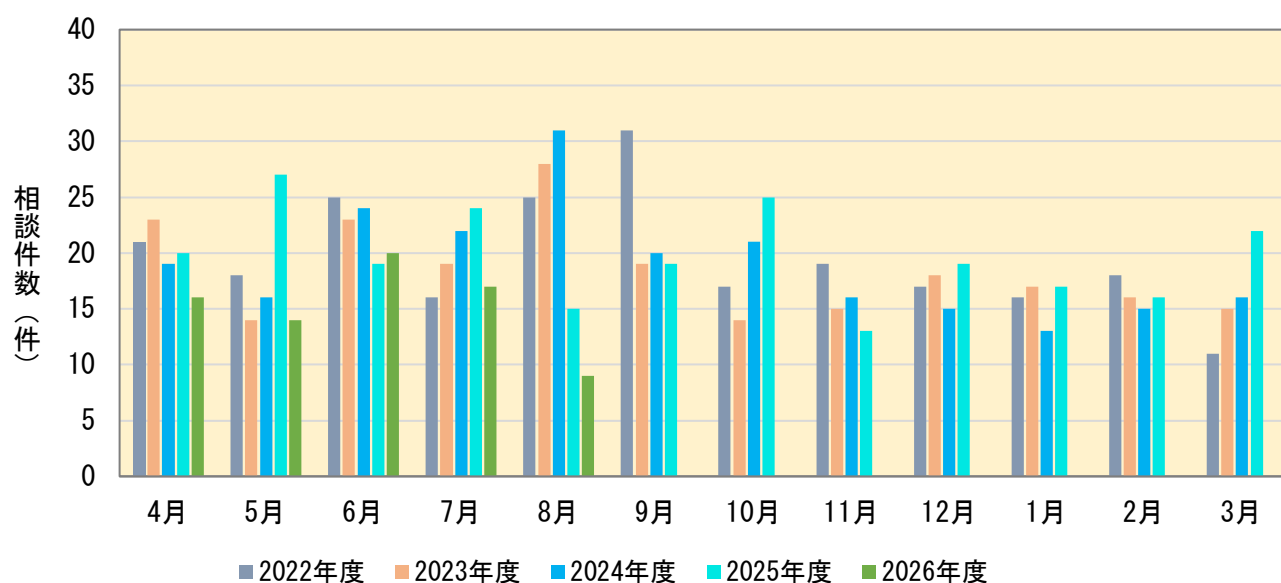
2026 年 8 月度相談受付件数 (8/1～8/31 実働:18 日)

	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	1	1	3	0	7	78%
消費生活C・ 行政	1	0	0	1	0	2	22%
事業者・ 事業者団体	0	0	0	0	0	0	-
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	-
合計	3	1	1	4	0	9	
構成比*	33%	11%	11%	44%	-		100%

*数値の端数処理の関係で合計が 100%とならないことがあります。

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 (2022～2026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

- ◆ <顔用のピーリング剤を使用して髪が抜けた> 「家庭用の顔用ピーリング剤〇〇を使用したら、髪が抜け、現在医療機関を受診中である。どこに相談をすればよいか教えて欲しい」という相談を受けている。このような相談を、化学製品PL相談センターに問い合わせてもよいか。

<消費生活C>

⇒一般に、脱毛の原因はさまざまであり、化粧品などとの因果関係については、症状や経過などを踏まえて医師にご相談いただくことが大切です。当センターでは、製品の詳細情報を持ち合わせておらず、顔用ピーリング剤と脱毛との関連について判断することはできません。現在受診中とのことですので、まずは主治医の先生とよくご相談ください。その上で、製品との関連が疑われる場合には、製造メーカーにご相談されてはいかがでしょうか。

- ◆ <絵を描く時に使用するスプレー缶塗料で体調不良> 委託されて社員寮の管理をしているが、昨年9月ごろから、寮生が絵を描くためにベランダで使用している塗料スプレー缶〇〇によるシンナー臭がひどく、頭痛がするようになり薬を毎日服用している。最近では、目の奥に激しい痛みを感じるようになり、眼科で上皮角膜びらんと診断された。寮生は関連会社の社員であり、勤務先から寮生本人には注意しないように言われていた〇〇の成分など製品資料はすでに取り得している。本日、スプレー缶を使用した寮生が退寮するので、今後何か対応してもらうために仲介をして欲しい。化学製品PL相談センターはネットで調べた。<消費者>

⇒化学製品PL相談センターでは、製品の使用と体調不良との因果関係の調査や、当事者間の仲介、損害賠償の判断を行うことはできません。〇〇にはジメチルエーテルが多く含まれており、高濃度で吸入すると、めまい、意識低下などの中枢神経系への影響が生じることがあります。ただし、今回の頭痛や眼の症状がスプレー缶塗料によるものかどうかについては、症状の経過や使用状況などを踏まえて、医師に判断してもらう必要があります。また、体調不良がスプレー缶塗料によるものであれば、業務を行う中で化学物質にばく露したとして、労働安全衛生の観点から、労働災害を念頭に勤務先に相談することも考えられます。まずは、体調不良に至った経緯を整理し、勤務先に相談されることをおすすめします。

- ◆ <食品用ラップで指を切った> 今朝、食品用ラップ〇〇を使用し、切りにくくて力任せに切ろうとして、右手の人差し指の肉を切ってしまい、通院した。製造メーカーに連絡したら、新しい商品と交換するので送って欲しいと言われた。送ってしまったら証拠がなくなるので、送りたいくない。どこに相談すればよいかわからない。化学製品PL相談センターはネットで調べた。

＜消費者＞

⇒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。今回のような場合には、まず、ラップの切りにくさや刃の状態など、製品に通常とは異なる点がなかったかを確認することが必要です。製品の状態を確認するには、実物を保有している製造メーカーに調査を依頼するのが確実と考えられます。当該製品をメーカーに送ることに不安がある場合は、製品を預ける際に預かり証等を発行してもらえるか、調査後の製品の返却など取扱いについて確認した上で、メーカーに調査を依頼してはいかがでしょうか。また、今回のけがの治療に要した費用について、メーカーに負担を求めることができるかについても、併せて確認されてはいかがでしょうか。

◆品質クレーム関連相談

- ◆ ＜ボディシートにカビ＞ 生活雑貨店〇〇で、オリジナルのボディシート△△を購入。1枚ずつの個別包装になったシートだが、開封したら、黒いカビのようなものが生えていた。写真を撮った後で店舗に持参し、原因と対策を知りたいと伝えて返金対応をしてもらった。その後、店舗から「調査の結果、多分カビであるが、たまたまの事であり回収などの対応はしない」と言われた。不信感が残り、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＞

⇒ウェブサイトで確認すると、△△は化粧品のボディシートようです。一般に化粧品は医薬品医療機器等法（薬機法）において、「品質、有効性及び安全性」が確保されていなければいけません。未開封の製品でカビが発生していた場合、製造や保存に問題がある場合があります。製品に記載の〇〇社の問合せ先に今までの状況を説明して、確認をされてはいかがでしょうか。なお、ご不安が残る場合は、地域の保健所に相談することも一案です。

◆一般相談

- ◆ ＜酸性タイプのトイレ用洗剤の安全性について＞ 「酸性タイプのトイレ用洗剤〇〇を使用して掃除をしたら、液が手の甲についてやけどのようになった。このような商品は使いたくないので、処分して欲しい」と商品を置いていかれた。製造元にはまだ相談していないようだ。使用時にゴム手袋は使用していなかったようだが、この商品の安全性について何か知見はないか。＜消費生活C＞

⇒〇〇は酸性タイプの洗剤であり、使用する時は必ずゴム手袋を着用すること、必要に応じて保護メガネ、保護衣を着用する等の注意がされています。公開されている情報によりますと、成分として界面活性剤の他にスルファミン酸、有機酸等が含まれています。一般的にこれらは直接皮膚に触れ長時間接触すると赤みや皮膚炎を起こすことがあります。まずは製造元に事情を説明し、医療機関への受診をおすすめしてはいかがでしょうか。

- ◆ ＜乾電池の液漏れによる粉の安全性について＞ 昨日、古い目覚まし時計を廃棄しようと電池格納部分のフタを開けたら、中のアルカリ乾電池が液漏れしていて、白い粉がたくさんついて

いた。その粉を手で触ってしまった。その後、慌てて手はよく洗ったが、大丈夫だろうか。今は何ともない。化学製品PL相談センターはネットで調べた。〈消費者〉

⇒アルカリ乾電池には水酸化カリウム等を含む電解液が含まれています。これは強いアルカリ性のため、皮膚に付いたまま放置すると化学やけどを起こす場合があります、目に入ると重篤な眼障害をおこすおそれがあります。また、白い粉は、液漏れした電解液が空気中の二酸化炭素などと反応して生成した物質（炭酸カリウムや炭酸亜鉛など）だと考えられます。水に容易に溶け、水溶液は強いアルカリ性を示しますので、電解液と同様に取り扱いに注意が必要です。ただし、皮膚についた粉をよく洗い流し、現在異常がないのであれば、過度に心配される事はないと考えます。また、床などに粉が落ちてしまった場合は、よく拭き取ってください。

- ◆ 〈台所用洗剤の安全性について〉 昨晚、台所の排水溝のかごに住居用洗剤除菌剤〇〇の錠剤を置き、そのままにしておいたところ、家族が食器用洗剤△△や、ハンドソープ◇◇、洗顔料▽▽を使用してしまったようだ。水で流しながら使っていて、現時点でガスは発生していないが、〇〇に「まぜるな危険」と表示されていて、心配になった。化学製品PL相談センターは以前に相談したことがある。〈消費者〉

⇒混合すると塩素ガスが発生する危険がある洗剤には、家庭用品品質表示法に基づき「まぜるな危険」の注意表示が記載されています。〇〇はジクロロイソシアヌル酸塩を含む塩素系の製品であり、「酸性・アルカリ性タイプの製品と混ぜるな」と表示されています。したがって、酸性タイプの洗剤と同時に使用すると有害なガスが発生する可能性があります。しかし、今回は、台所で水を流しながら使用されているので、過度に心配されることはないと考えます。咳や息苦しさなどの症状が現れた場合には、医療機関を受診してください。

- ◆ 〈エアコンクリーニングの抗菌剤の安全性について〉 先ほど業者に依頼してエアコンのクリーニングをしてもらった。洗浄後に仕上げに抗菌剤を内部にスプレーしていた。施工が終わってから、部屋の中にまだ臭いが残っている。子供もいるので、抗菌剤で身体に悪影響がないか不安である。化学製品PL相談センターは、以前相談したことがある。〈消費者〉

⇒エアコンクリーニングの際に使用する抗菌剤にはいろいろな種類のものがあり、使用されている成分や施工方法は業者によって異なります。一般に、製品に定められた使用方法で施工された場合、施工直後に、抗菌剤の成分が室内に放出されますが、健康に害を及ぼす可能性は低いと考えられます。ただし、化学物質への感受性は個人差があり、成分に過敏な場合は不快感や体調不良が出る可能性もあります。今はクリーニング直後でもあり、まずは室内の換気をしながらエアコンを運転して、臭いが軽減しないか状況をご確認ください。もし、身体に異常を感じる場合は、業者に作業で使用した剤の成分を確認し、その結果をもって医療機関を受診されてはいかがでしょうか。

◆ クレーム関連意見・報告等

- ◆ 〈柔軟剤のニオイで体調不良〉 マンションの隣の住人が使用している柔軟剤のニオイで体調

不良になっている。マンションの廊下や玄関の壁紙にニオイがついて取れない。部屋に空気清浄機も設置しているが、あまり効果がない状況。耳鼻科と甲状腺科を受診し、漢方薬を処方してもらい、少し体調がよくなっていたが、最近は換気扇からニオイが入ってきているようだ。マンションの管理人に張り紙でもして対応して欲しいと伝えたが、できないと言われた。何か対応できることはないのか。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〉

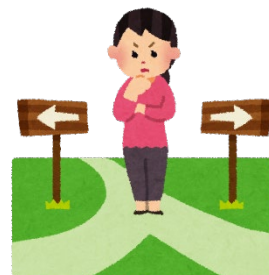
⇒柔軟剤などの香り付き製品は、香りの感じ方に個人差があり、香りによって体調不良を訴える方もいることから、消費者庁など関連省庁では、柔軟剤などの香り付き製品の使い過ぎに注意し、周りの方に配慮した使用をするように啓発を行っています(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/other/assets/consumer_safety_cms205_260514_01.pdf)。体調については、すでに受診されている医療機関に、現在の状況を具体的に伝え、今後の対応についてご相談されてはいかがでしょうか。また、マンション管理人にすでに相談されているとのことですが、必要に応じて管理会社や管理組合にも具体的な状況を伝えて相談されることも考えられます。なお、当センターは、相談者からの要望を直接行政やメーカーに働きかけはしていませんが、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います。



選びやすいデザイン？ 選ばされるデザイン？

—オンラインで選ぶ時—

今年の消費者白書では、デジタル化や AI の進展に伴う消費者の選択や意思決定について取り上げられています。今回は、私たちの「選ぶ」に関わるデザインについて、ちょっと注目してみました。



① デジタルの取引が多くなってきている

電子商取引(EC)は、1990 年代後半に登場し、2000 年代に普及、2010 年代のスマホ化で生活インフラ化してきました。令和 6 年度電子商取引に関する市場調査の結果によると、日本国内の BtoC・EC（消費者向け電子商取引）市場規模は、26.1 兆円（前年比 5.1%増）、EC 化率が 9.8% にまで広がっています。EC の普及によって、商品やサービスを選ぶ場面が変わっています。

② 「選ぶ」ことも消費者安全

インターネットや SNS の普及により、消費者が入手できる情報や商品・サービスの選択肢は飛躍的に増加しました。その一方で、情報量の増大や勧誘手法の高度化により、必要な情報の選別や合理的な選択が難しい場面もみられます。また、SNS を利用した広告や勧誘などの手法も巧妙化しており、こうした取引によって不利益を被ったという相談が多く寄せられています。

消費者安全というと、これまでは「商品そのものが安全か」ということが中心でした。ところが、デジタル化が進んだ現在では、「消費者が適切に情報を得て、自分の意思で選択できるか」ということも重要な消費者安全の要素となっています。

③ 「選択」に関わるデザイン

私たちの身の回りには、さまざまな「デザイン」があります。商品を美しく見せたり、使いやすくしたりするだけでなく、危険を知らせたり、情報を分かりやすく伝えたりする役割もあります。そして、デザインは私たちが商品やサービスを「選ぶ」ときにも大きく関わっています。

例えば、選択肢の示し方や情報の見せ方を工夫することで、人がより良い選択をしやすくする「ナッジ」という考え方があります。これは強制や禁止ではなく、人の自由な選択を残したまま、望ましい行動を後押ししようとするものです。

こうした選択に影響を与える工夫は、店舗のレイアウトや商品の陳列方法など、以前から研究されてきました。デジタル空間では、ボタンの配置や選択肢の示し方、表示される情報に加え、一人ひとりにあわせた表示や行動履歴の利用なども可能になり、その影響はさらに大きくなっています。

しかし、私たちはいつでも冷静に、合理的な判断ができるとは限りません。時間に追われていたり、情報が多すぎたりすると、判断を誤ることがあります。「今だけ」、「残りわずか」と表示されると、普段なら慎重な人でも急いで購入してしまうことがあります。また、年齢や経験、置かれている状況などによって、特定の働きかけの影響を受けやすくなることもあります。こうした、人が本来持っている弱さや影響の受けやすさは、「脆弱性」ととらえることができます。

人の脆弱性に配慮し、より良い選択をしやすくするデザインもあれば、逆に、その脆弱性を利用して特定の選択へ誘導するデザインもあります。選択を助けるデザインと、特定のものへ誘導して選ばせるためのデザインは紙一重なのです。

④ だれのためのデザインなのか

では、そのデザインは、だれのために意図されているのでしょうか。

人が情報を理解しやすくなったり、自分に合った選択をしやすくなったりするデザインは、消費者の利益につながります。一方で、事業者にとって都合のよい選択へ誘導するために使われる場合もあります。

オンライン上で、消費者が気づかないうちに、事業者にとって都合のよい選択をするよう誘導するデザインを「ダークパターン」と呼びます。例えば、初回だけお得な価格が強調され、定期購入であることがわかりにくかったり、申し込みに比べて解約に多大な手間を要したり、不要なオプションが最初からついていたりするのも「ダークパターン」の一種です。

では、私たちは「選ばされる」のではなく、「自分で選ぶ」ために、どのようなことに気を付ければよいのでしょうか。

⑤ 「自分で選ぶ」ために

「選ばされる」のではなく、「自分で選ぶ」ためには、はやる気持ちを抑え、購入ボタンを押す前に一度立ち止まって取引条件全体を確認することが大切です。通信販売では、消費者が適切に判断できるよう、特定商取引法(特商法)に基づく表示が義務付けられています。また、オンラインでの通信販売では、注文確定前の最終確認画面において、商品・サービスの内容、支払総額、支払時期・方法、引渡時期、解約・返品条件などの重要事項を消費者が確認できるように表示することが義務付けられています。焦らず条件を確認し、注文確定前の画面をスクリーンショットで保存しておくことも、自分の選択を守るための有効な方法です。



秋の夜長のお買い物。誘われるままにポチッとするのはなく、最後の一押しは自分で決めたいものです。

参考にした情報

- ・ 令和 8 年版消費者白書
(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/#white_paper_2026)
- ・ 令和 6 年度電子商取引に関する市場調査
(https://www.meti.go.jp/policy/it_policy/statistics/outlook/ie_outlook.html)
- ・ 消費者庁 いわゆる『ダークパターン』に関する取引の実態調査
(https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research_010)
- ・ 消費者庁 ネット通販での購入時には、最終確認画面のスクリーンショットを保存しましょう！ (https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/amendment/2021/notice04/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))



化学製品PL相談センター

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

本レポートに掲載した内容の無断転載を固く禁じます。