化学製品 PL 相談センター　　2026 年 11 月 4 日

# 2026 年度上半期受付相談のまとめ

Contents

2026 年度上半期における受付相談の概要についてご紹介いたします。

１．相談等の受付状況（P.1）
２．相談受付件数の推移（P.2）
３．相談者別の比較（P.3）
４．相談内容別の比較（P.4）
５．事故内容、商品群別の比較（P.4-7）

※個別の受付相談については、月次活動報告『アクティビティノート』の第 351 号～第 356 号をご参照ください。
（URL：https://chemical-pl.jp/activity-monthly/）

## １．相談等の受付状況：総受付件数は 94 件

2026 年度上半期（2026 年 4 月度～9 月度）における相談等の受付状況は表 1 の通りです。

**表 1　2026 年度上半期　相談受付状況（総実働日数　119 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 | 9 | 4 | 2 | 43 | | 58 | 62% |
| 消費生活Ｃ･行政 | 3 | 1 | 2 | 18 | | 24 | 26% |
| 事業者･事業者団体 | 2 | | | 8 | | 10 | 11% |
| メディア･その他 | | | | 2 | | 2 | 2% |
| 合計 | 14 | 5 | 4 | 71 | | 94 | |
| | 15% | 5% | 4% | 76% | | | 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。

相談者区分

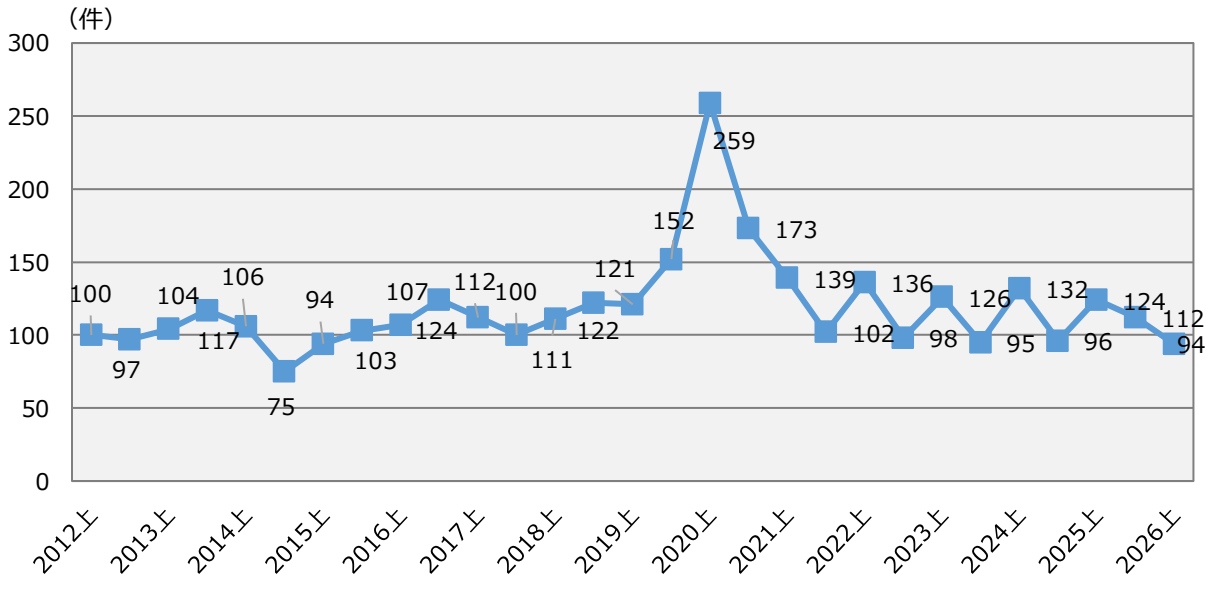
| | |
|---|---|
| 消費者･消費者団体 | 一般消費者、消費者団体 |
| 事業者･事業者団体 | 製造会社、商社、物流会社、販売店･小売店、協会･組合（財団法人･社団法人を含む）、個人営業者など専ら製造物を扱う法人･個人、農業･漁業従事者など |
| 消費生活 C･行政 | 消費生活センター、国民生活センター、消費生活センターを管掌する自治体の消費者行政部門、経済産業省･農林水産省・厚生労働省･国土交通省･消費者庁などの消費者行政担当部門および関連機関 |
| メディア･その他 | マスコミ、雑誌、プレス（業界紙）、弁護士、コンサルタント、民間 ADR、検査機関、医療機関、保健所、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（改定　2003 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対する苦情 |
| クレーム関連意見･報告等 | 事故の報告や品質の苦情の関する意見･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･問い合わせ等 |
| 意見･報告等 | 一般的な意見･報告･情報の提供を受けたもの |

## ２．相談受付件数の推移：前年同期より減少。

2026 年度上半期の相談件数は 94 件（月平均 15.7 件）となり、前年（2025 年同期の相談件数 124 件に対し 76%、前々年（2024 年）同期の相談件数 132 件に対し 71%と減少しました。相談減少の要因については現時点では明らかになっていません。今後も相談件数の推移を継続的に把握し、動向を注視していきます。

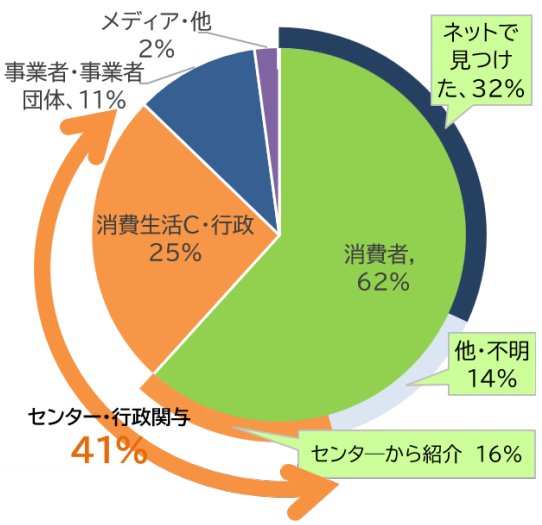



グラフ１　半期毎の相談件数の推移

**３．相談者別の比較：消費者側からの相談が２／３。消費生活センターが関与している相談は約 4 割**

相談者別に見ると、「消費者」からの相談が 62%（前年同期 66%）、「消費生活Ｃ・行政」からの相談が 25%（同 17%）です。

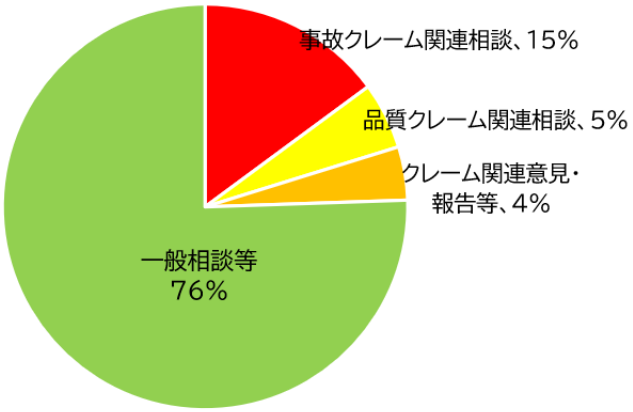
「消費者」が当センターを知った認知経路としては、「インターネットで調べて当センターを知った」という割合は、消費者からの相談の 52%、全体の 32%（前年同期 28%）を占めており、年々比率が高くなってきています。自分のスマホから検索をし、化学製品に関する相談窓口を調べて当センターに連絡をいただく方が多いのですが、本年は「AI に相談をしたら、当センターの窓口を AI が教えてくれた」という方も増えてきました。消費者の自己解決の手段として AI の利用が急激に普及してきたことがうかがわれます。一方、消費者の相談の 16%が、消費生活センターや、他の行政窓口からの紹介によるものです。各地域の消費生活センターに、消費者が化学製品やその製品に使用されている成分について専門的な内容の相談をされた場合、当センターを紹介されていることが伺われます。この場合を含め、消費生活センターや行政が関与する相談は、全体の 41%でした。全国の消費生活センターに向けては、本年も活動報告書の概要版を作成し、対応の一助となる情報提供を行うとともに、情報発信や講座開催などの交流を今後も続けていく予定です。



グラフ２　2025 年上期相談者別構成比

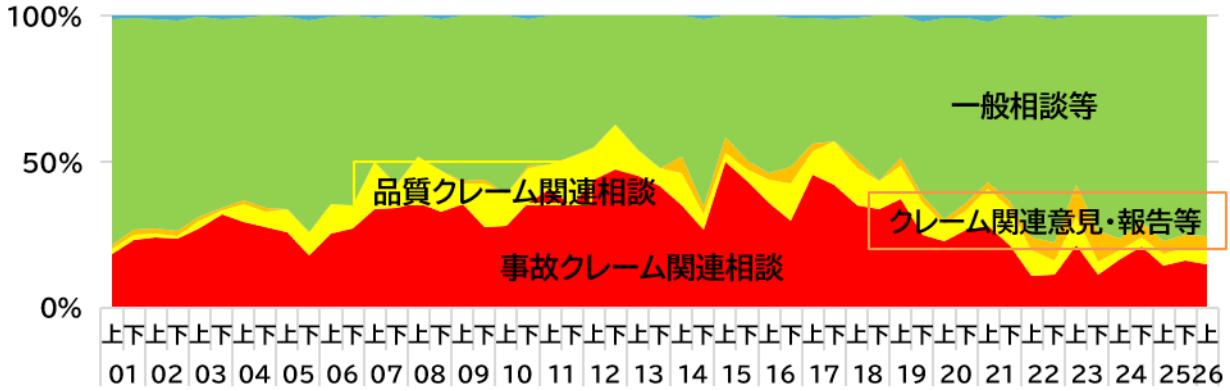
**４．相談内容別の比較：一般相談の比率が高い傾向が続く**

相談件数は 94 件で前年同期比に対して 76%と減少しましたが、相談区部分の内訳に変化は見られませんでした。相談内容別にみると「一般相談等」が 71 件（前年同期 96 件）と全体の 76%を占め、最も多くなりました。「事故クレーム関連等」は 14 件（同 18 件）で 15%、「品質クレーム関連等」は 5 件（同 5 件）で 5%、「クレーム関連意見・報告等」は 4 件(同 5 件)で 4%となりました。

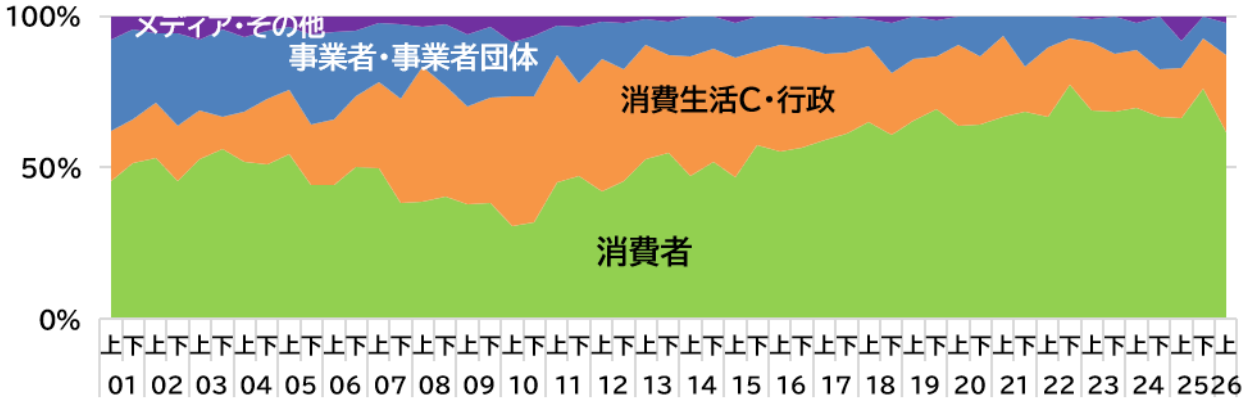


グラフ 3　2026 年上期相談内容別構成

相談区分別の構成比をトレンドで確認すると、事故クレームの割合は、2015 年をピークとして減少してきています。特に、新型コロナウィルス感染症関連の相談が収まってきた 2021 年度ごろから、一般相談の割合がより高くなってきている傾向が見られます。また、相談者別の相談構成比をトレンドで見ると、2010 年頃から消費者の割合が高くなっています。




グラフ４　相談区分別構成比（トレンド）




グラフ５　相談者別構成比（トレンド）

**５．事故・品質クレーム：体調不良に関する相談が最も多い。重篤な症状はなし。**

今期も広範にわたる製品について、身体被害や財産被害、製品の品質不良を訴える相談が寄せられました。総件数については 23 件と 2025 年上期の 28 件から減少（82%）しました。

**表２　事故・品質内容別クレーム件数**

| | | 2023年度 | | 2024年度 | | 2025年度 | | 2026年度上期のみ | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 身体被害 | 死亡 | 0 | 29 | 0 | 27 | 0 | 33 | 0 | 10 |
| | 体調不良 | 21 | | 22 | | 28 | | 8 | |
| | 皮膚障害 | 8 | | 3 | | 5 | | 1 | |
| | 頭髪 | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | |
| | 眼 | 0 | | 1 | | 0 | | 0 | |
| | 熱傷 | 0 | | 1 | | 0 | | 0 | |
| 財産被害 | 家財 | 6 | 9 | 12 | 17 | 6 | 9 | 2 | 4 |
| | 自動車 | 0 | | 2 | | 0 | | 2 | |
| | 衣類 | 1 | | 1 | | 1 | | 0 | |
| | 身の回り品 | 2 | | 1 | | 1 | | 0 | |
| | 動植物 | 0 | | 1 | | 1 | | 0 | |
| 拡大被害なし（品質･性能） | | 40 | | 15 | | 14 | | 9 | |
| 合　計 | | 78 | | 59 | | 56 | | 23 | |

表 2 に事故・品質内容別クレーム件数の内訳を表 3 に商品別の内訳を示します。身体被害は、例年同様に体調不良が 8 件と最も多く、柔軟仕上げ剤など賦香された製品でのニオイによる体調不良が 2 件、工事やリフォームによる臭いによる体調不良が 2 件の他、観葉植物についた農薬のニオイ(1)、エアコンクリーニング後の体調不良(1)などでした。今期は入院などの重篤な身体被害はありませんでした。

商品群別のクレームでは、食品包装・調理器具に関するクレームが 4 件と例年より多く寄せられました。内訳としては、ラップでの指の怪我(1)、塗装剥離などの品質クレーム(3)でした。また、例年と同様に

**表３　事故・品質商品群別クレーム件数※**

| 2023年度 | | 2024年度 | | 2025年度 | | 2026年度上期 | | 順位 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 洗濯用仕上げ剤 | 18 | 洗濯用仕上げ剤 | 8 | 洗濯用仕上げ剤 | 10 | 洗濯用仕上げ剤 | 4 | 1 |
| 繊維製品 | 9 | 洗剤・洗浄剤 | 7 | 殺虫剤・防虫剤 | 7 | 食品包装・調理器具 | 4 | |
| 洗剤・洗浄剤 | 7 | 塗料・インク・顔料 | 6 | 洗剤・洗浄剤 | 6 | 建材・建築関連薬剤 | 3 | 3 |
| 建材・建築関連薬剤 | 7 | 化粧品・部外品 | 5 | 建材・建築関連薬剤 | 4 | 化粧品・部外品 | 3 | |
| 芳香剤・消臭剤 | 5 | 建材・建築関連薬剤 | 4 | 生活用品他 | 4 | 洗剤・洗浄剤 | 2 | 5 |
| 殺虫剤・防虫剤 | 5 | 殺虫剤・防虫剤 | 4 | 染毛剤・パーマ剤 | 3 | オートケミカル・車 | 2 | |
| 塗料・インク・顔料 | 4 | オートケミカル・車 | 3 | 塗料・インク・顔料 | 3 | 医薬品・医療衛生用品 | 1 | 7 |
| 住宅設備・家具 | 4 | 生活用品他 | 3 | オートケミカル・車 | 3 | 電化製品・電池 | 1 | |
| 抗菌剤・除菌剤 | 3 | 除湿剤・乾燥剤 | 3 | 除湿剤・乾燥剤 | 2 | 塗料・インク・顔料 | 1 | |
| その他 | 3 | 漂白剤・カビ取り剤 | 3 | 抗菌剤・除菌剤 | 2 | 農薬・園芸用化学品 | 1 | |
| 化粧品・部外品 | 3 | 芳香剤・消臭剤 | 2 | 漂白剤・カビ取り剤 | 2 | サービス関連 | 1 | |
| 接着剤・粘着剤 | 2 | 抗菌剤・除菌剤 | 2 | 化粧品・部外品 | 2 | | | |
| 生活用品他 | 2 | 不明 | 2 | 繊維製品 | 2 | | | |
| 電化製品・電池 | 2 | 食品・嗜好品 | 2 | 不明 | 2 | | | |
| 食品包装・調理器具 | 2 | 繊維製品 | 2 | 玩具 | 1 | | | |
| その他の製品 | 2 | その他の製品 | 3 | その他の製品 | 3 | | | |
| 78件 | | 59件 | | 56件 | | 23件 | | |

※「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」区分
※※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。

## ６．一般相談の特徴：ウェブでの情報発信の反響も

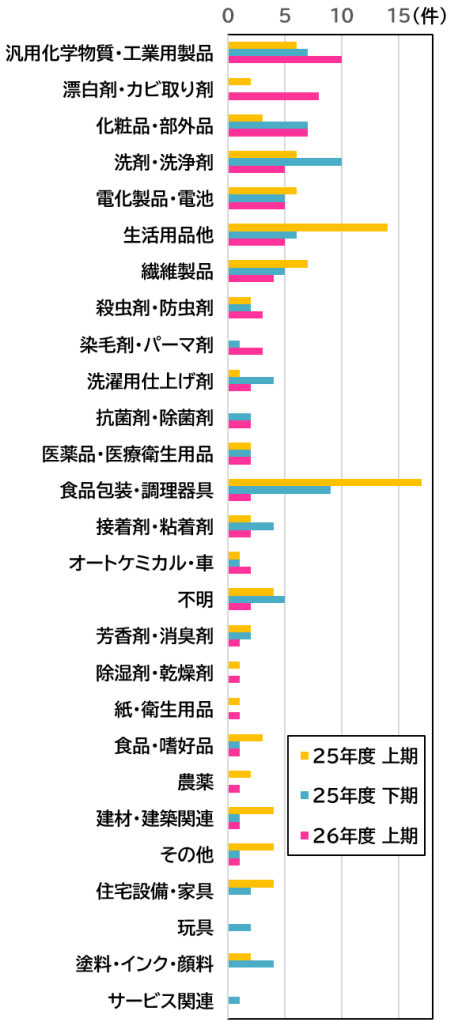
一般相談等は 71 件、前年同期比 74%でした。グラフ 4 に商品群別の一般相談の件数を示します。

昨年上期にメディアから 8 件の相談が寄せられた「クールネックリング」についての相談は、今期は 3 件(メディア 2、事業者 1)でした。いずれも本年 3 月に当センターのウェブサイトに掲載した内容「首回りの冷却に使うクールネックリングの中に含まれている成分は何か」「首の冷却用のクールネックリングを使用する際は、どのような点に注意すればよいか」の内容を見ての相談でした。なお、昨年多く寄せられたフッ素樹脂加工の調理器具についての相談は、1 件でした。

最も多く寄せられた商品群は「汎用化学物質・工業用製品」です。廃油石けんを作るのにし応

した水酸化ナトリウムの処分方法や、レンズの汚れを拭き取るためのジエチルエーテルの購入方法など、さまざまな相談が寄せられました。また、昨年と比較して、化粧品や医薬部外品についての相談が、今期は多く寄せられました。昨年度で化粧品 PL 相談室の閉鎖されたことも、一因であると思われます。

グラフ４　一般相談　商品群別




## 7. その他の主な今期の活動

現在、当センターの相談の 1/3 が、インターネットで調べた消費者からの相談です。スマホで見やすく、自己解決の参考になるサイトを目指し、3 月に「知っておきたい知識・情報」の項目を立ち上げました。「クールネックリングについて」の他、「フッ素樹脂加工について」「まぜるな危険の表示について」などを掲載しました。正しい知識であるだけでなく、消費者が読みやすい、わかりやすい情報発信を目指し、今後も情報を提供していく予定です。

また、行政が関与した相談は、今期も 4 割を占めています。消費生活相談員の方の相談の中で、化学物質に関連する相談はごくわずかです。当センターをご紹介いただくだけでなく、相談員の方にも知っていただきたい内容を、現在、活動報告書の本編として、全国の消費生活センターに送付しています。センターに向けた啓発や情報発信を強化することにより、より広く情報をお届けできるようにしていきたいと考えています。

**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
TEL：03-3297-2602　　FAX：03-3297-2604
URL：https://chemical-pl.jp