



アクティビティノート 〈第192号〉

Contents

2013年1月度における受付相談事例を中心に記載しています。

1. 相談業務
 - 1.1. 2013年1月度 相談受付件数 (P.1)
 - 1.2. 受付相談事例および内容の紹介 (P.2~7)
2. 入手資料の紹介 (P.8)
3. メディア情報から (P.8)
4. 化学製品による事故を防ぐために (化学物質によるアレルギー) (P.9)

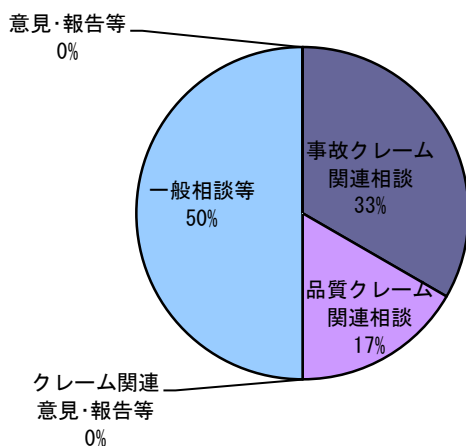
1. 相談業務

1. 1. 相談受付件数

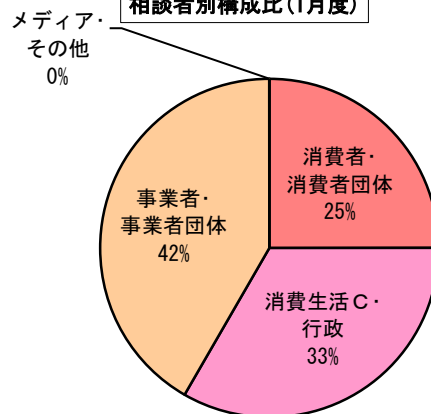
2013年1月度 相談受付件数 (12/19~1/24 実働:20日)

	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	1	0	0	2	0	3	25%
消費生活C・ 行政	2	2	0	0	0	4	33%
事業者・ 事業者団体	1	0	0	4	0	5	42%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	4	2	0	6	0	12	
構成比	33%	17%	0%	50%	0%		100%

相談内容別構成比(1月度)



相談者別構成比(1月度)



相談内容区分 (改訂 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

1. 2. 受付相談事例および内容の紹介

—クレーム関連事案はすべて紹介しています。

※「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あります。「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」とすることにしてあります。

◆事故クレーム関連相談— 4件

1. <4年程前にシロアリ駆除で体調不良> 「4年程前、自宅の木造浴室でシロアリを見つけたため、△△社（日本しろあり対策協会（白対協）認定業者）にシロアリ防除を依頼した。しかし、施工後数ヶ月したころから、ジンマシン・腹痛・下痢等の症状があらわれ、1年近く続いた。同居している娘も、同様の症状を発したが、主人は異常なかった。現在、症状は回復している。最近になって、シロアリ防除と体調不良の関係についての情報を入手したので、当時の症状がシロアリ防除処置に関係あるのではないかと疑問を持った。そこで先日、△△社に使用した薬品名を問合せ、当時診療を受けた内科医に相談したが、『シロアリ防除処置と体調不良の関係は分からない』と言われた。しかし、当時の体調不良に関して、他の原因が考えられないため、△△社に損害賠償を求めたい」との相談を、中高年の女性から受けている。今後の対応についてアドバイスいただきたい。〈消費生活C〉

⇒製造物の欠陥によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合には、製造物責任（PL）法に基づき、製造業者等に損害賠償責任が生じます。本件の場合、シロアリ防除に用いた薬剤に瑕疵がなければ、民法でいう施工における役務（サービス）上の瑕疵担保責任等の範疇になると思われます。白対協では、安全性の高い薬品を認定する事等のほか、施工方法についても細かく自主基準を定めています。具体的には、依頼者と施工業者の間で、施工内容について詳細に打ち合わせ、書面で確認を取る事が謳われていますので、当時の施工記録を確認して、施工上の不具合がなかったか、確認するようお話しされたいかがでしょうか。

2. <除湿剤（タンクタイプ）から漏れた液で汚れた家具・床の損害賠償> 「5ヵ月程前に、△△社の除湿剤（タンクタイプ）〇〇を複数個購入し、数か所に設置した。1ヶ月程前になって、タンスと食器棚の下部に設置した除湿剤から中の液が漏れ出て、家具や床を濡らしていることに気づき、メーカーに連絡した。直ちに担当者が来訪して現場を確認し、当該除湿剤を検査のために持ち帰った。1週間ほど前に、メーカーから『製造過程で容器に欠陥が発生し、今回のトラブルの原因となった』事を認めた内容の検査結果が書面で提出された。メーカーは損害に

対し金銭による補償を提示しているが、原状回復には不足である。どうしたらよいか」との相談を、高齢の女性から受けている。化学製品PL相談センターには、このような事例が過去にあるか。また、損害賠償の要求は可能だろうか。〈消費生活C〉

⇒除湿剤(タンクタイプ)からの液漏れの事例は、当センターにも年間数件寄せられています。

この10年では、その内の4分の1の事例で容器にひび等があることが、メーカー調査で報告されています。本件の場合、メーカーが製造工程に起因する欠陥を認めているのであれば、何らかの損害賠償は可能かと思われます。具体的な損害賠償の範囲等については、状況によっても内容が異なる可能性がありますので、詳細な事実関係に基づいて、法律の専門家にご相談願います。

3. <トニックシャンプーで息子(小学生)の目が充血> 半年前、息子(12歳)が一人で入浴中に夫のトニックシャンプーを使い、左目の一部が赤く充血した。眼科に診てもらったところ、「充血部分が炎症を起こしている」との診断で、目薬等の処方を受けた。そこで、処方された薬を使用し、更に自分なりにシャンプーが目を刺激すると考えて、息子にはベビー用のシャンプーを使わせた。その結果2~3週間で、充血は解消した。しかし、4ヵ月後に自分が使っている一般のシャンプーを使わせたところ、同様に同じ箇所が充血した。再度眼科に通わせ、今は、症状は引いている。いつまでも、ベビー用シャンプーというわけにもいかないと思うので、どのようなシャンプーを使えばいいか、アドバイスが欲しい。なお、家族(夫婦、息子2人)は、アレルギーの体質ではない。化学製品PL相談センターは消費者相談センターから紹介された。(中年の女性)〈消費者〉

⇒日本石鹼洗剤工業会のウェブサイト、「シャンプーが誤って目に入った場合」について、「刺激によって充血や疼痛が生ずることもあるが、重大な障害となるようなことはない」と記載されています(<http://jsda.org/w/3goingoyou/index2.html>)。また、当センターから日本化粧品工業連合会に問い合わせたところ、「シャンプーは程度の差はあるものの、目に入れば充血や疼痛が起きるもので、むしろ目に入れない洗い方のご指導をお願いしたい」とのことです。目の治療について眼科の医師とご相談される事と並行して、シャンプーの正しい使い方について息子さんと話し合われ、指導されたいかがですか。

4. <容器(ハンドポンプ式)からこぼれた液で汚したテーブルへの対応> 当社は業務用にヘアケア製品を販売している他、一部は一般の消費者にも通信販売している。先ごろ、消費者から「貴社の〇〇を使用している。先日、大理石のテーブルの上に〇〇をおいたまましばらくその場所を離れ、戻ってみたところ容器(ハンドポンプ式)が倒れており、内容物がほとんど漏れ

出して大理石にしみがついた。倒れたくらいで容器から内容物が漏れ出すのは、製品が欠陥だから、大理石の汚れを落とすなど、原状回復してほしい」と要求されている。製造物責任（PL）法の考え方に立って、どのように対処すべきか、アドバイスが欲しい。（若い女性）
〈事業者〉

⇒PL法は、製造物の欠陥によって生命、身体または財産に係る被害が生じた場合に、過失の有無にかかわらず、製造業者等の損害賠償責任について定めた民事上の法律です。この法律に基づいて損害賠償を受けるには、被害者が、製造物に欠陥が存在していたこと、損害が発生したこと、損害が製造物の欠陥により生じたこと的事实を明らかにすることが原則となります。ここでいう「欠陥」とは、「製造物が通常有すべき安全性を欠いていること」を指します。本件の場合、PL法上は当該製品に、「倒れたくらいで容器から内容物が漏れ出す」ような製造上の欠陥が存在したかどうか重要なポイントであり、そのことの証明は使用者が行う必要があります。この点を踏まえて、内容物が漏れ出した状況を確認する等、消費者とよくお話してください。

◆品質クレーム関連相談－2件

1. <異物が混入したサプリメントの安全性> 「マルチ商法で、或るサプリメント（錠剤）〇〇を4瓶購入し、夫と2ヵ月程前から飲み始めて、2瓶を使い切った。その頃、販売会社から『製品に微細な金属（カーボンスチール）が混入していたことが分かったので、自主回収して、返金する。健康には問題ない』との手紙が来た。本当に問題ないだろうか」との相談を30歳代の主婦から受けている。当センターから販売会社に安全性について確認したところ、「そのまま、体外に排出されるので問題ない」と言われたが、改めて安全性を知りたい。〈消費生活C〉

⇒当センターでは分かりかねます。貴センターから販売会社に対して、「製品に微細な金属（カーボンスチール）が混入していたことが分かった。そのまま、体外に排出されるので問題ない」旨を書類で相談者に提供するよう依頼されては如何でしょうか。その上で、内科医に相談してみるようお願いいたします。

2. <消臭剤の成分表示に関する規制> 「3日前にトイレ用消臭剤を初めて購入した。開封したところ、トイレには合わない甘ったるい不快なニオイがし、自分も家内も気分が悪くなった。表示してある成分を確認したが、“イオン交換体”“ゲル化剤”と書かれているだけだった。メーカーに連絡して成分を確認したところ、『成分は教えられない』と言われたので品物は廃棄した。メーカーは消費者に成分を教えなくてもよいのか」と年配の男性から問合せを受けた。消

臭剤の成分表示規制に関する法律は何か有るか分かるか。〈消費生活C〉

⇒消臭剤や芳香剤は“薬事法”“家庭用品品質表示法”等の対象外であるため、成分表示規制に関する法的規制はありません。そこで、業界は“芳香消臭脱臭剤協議会”を作り、ここで業界自主基準を作成しています。しかし、この協議会に加盟していないメーカーの場合は、平成12年3月31日に当時の厚生省が取りまとめた“芳香・消臭・脱臭・防臭剤安全確保マニュアル作成の手引き”等を参考に、自社で基準を作成して製造販売しているものと思われます。以上のことから、この場合メーカーは成分を公表する義務はありません。なお、気分が悪くなったということでご心配であれば、製品の安全性について納得のいく説明を、メーカーに求められてはいかがですか。

◆一般相談等

- ◆ <プラスチック製障子紙の火災時の安全性> 自宅の障子紙の張替えを考えている。これまで、和紙のタイプを使用してきたが、使い勝手や耐久性、断熱性を考えて、プラスチック製障子紙を使用したい。ホームセンターで△△社の製品を見たところ、材質に「パルプ、ポリエステル、レーヨン、ビニロンバインダー」との記載があった。火災が発生した際に、これらの物質が有害なガス等を発生することはないだろうか。化学製品PL相談センターは、他のPLセンターから紹介された。(中高年の女性)〈消費者〉

⇒お話しいただいた成分は、衣服や住宅等に一般的に使われている材料です。パルプは紙の原料であり、他の成分も有機化合物です。これらの成分は紙と同様に燃えやすい物質で、燃え方によっては黒い煙を上げることもあり、また不完全燃焼すると一酸化炭素を発生する可能性はありますが、その他のとりわけ有害なガス等を発生させる事はないと考えられます。しかし、各成分の安全性情報だけをもって、製品の安全性を判断できるとは限りません。特定の製品の安全性等はそのメーカーでなければ責任をもって答えることができませんので、△△社の「お客様相談室」にお問い合わせください。

- ◆ <空気清浄機に使用する薬剤成分の安全性> 3年程前、△△社の訪問販売を受け、「インフルエンザウィルス等を不活性化する効果がある」と聞いたので、同社の空気清浄機〇〇を購入し、10名程居る自分の会社のオフィスで使用している。この装置では、吸入空気を吸着剤層に通した後で、特定の薬剤成分◇◇を含む水溶液製品をミストとして噴霧しながら送風する仕組みになっている。当初、この薬剤成分に関する情報がなかったので、△△社に水溶液製品のSDS(安全データシート)を提供してもらった。このSDS情報から、この薬剤成分の人体に対する安全性

を知りたい。また、この空気清浄機の効果を確認するにはどうしたらよいか。なお、これまで使用していて、体調への影響は感じなかった。消費生活センターに相談したところ、化学製品PL相談センターを紹介された。〈消費者〉

⇒当該SDSの成分情報に示された◇◇について、当センターがインターネットで調査したところ、平成17年に厚生労働省が「化粧品基準の一部を改正する件」として都道府県知事宛に出した通知の中で、防腐剤として化粧品に0.1%配合できる成分に追加されたものでした。しかし、吸入毒性については確認されていない可能性があり、使用方法についても用途外使用と考えられます。また、成分◇◇を特定するための番号(CAS No)が、主要な安全性情報システムに登録されていないため、安全性に関する情報が入手できませんでした。同SDSの有害性情報の中の吸入毒性は「なし」となっていますが、この根拠について、改めて△△社に求めてみて下さい。一方、この空気清浄機の効果を検証する根拠についても、△△社に納得できる説明を求めてみて下さい。

- ◆ 〈新規に輸入販売する滅菌袋の注意表示〉 輸入業の商品企画を担当している。今般新たに、医療用の滅菌袋を輸入販売することの検討を開始した。輸入製品は、主に事業所向けに販売する予定である。同業他社品を調べてみると、使用条件や注意事項等、あまり記載がないものもある。製造物責任（PL）法の観点から、当社が企画している製品にどの程度の内容を記載すべきか、アドバイスが欲しい。（中年の男性）〈事業者〉

⇒当センターでは、特定の企業・商品に関するコンサルタント業務は行っておりません。法律やPL保険の専門家等、適切な部署にご相談ください。ご参考までに、製品によっては、その使用者が専門的知識を有していることを前提にしているなど、何らかの理由をもって、注意事項等の記載を簡略化している可能性も考えられます。また一方では、専門的知識を持たない使用者が取扱う場合も想定して、注意事項等を記載すべきであるとの考え方もあるといわれています。

- ◆ 〈化学製品PL相談センター相談対象範囲の確認〉 法律事務所に勤めている弁護士である。今夏に地域で弁護士連絡会を開催する予定であり、その中で、全国の相談窓口情報を整理して話題提供したいと考え、調査している。製品を、規制される法令の観点から区分すると、薬事法では医薬品・医薬部外品・化粧品等が規定されている。この内、医薬品と化粧品は、化学製品PL相談センターが相談対象としていないことは、ウェブサイトを見て承知している。残る医薬部外品について、相談対象としているか否かを知りたい。〈事業者〉

⇒当センターの相談対象範囲は、「日常生活用品」や「企業間で取引される中間原料、汎用化学

品」といった化学製品で、食品・医薬品・化粧品・建材を除きます。この仕分けは、該当法規ではなく製品の使用形態によっていますので、「医薬部外品」でも相談対象となる場合とならない場合があります。例えば、殺虫剤は医薬部外品であっても、「日常生活用品」の範疇として相談対象に含めています。一方、医薬部外品に該当する薬用化粧品については、当センターでは相談対象としておりません。

- ◆ <LED（半導体発光素子）封止材の性能> 製造業で商品開発を担当している。高輝度LEDを使用した製品の製造ラインを設計する中で、ある工程で、LED発光部の基材（金属）が変色する事が分かった。当該工程の雰囲気の問題があるのではないかと考えている。このようなことが起こりうるのだろうか。化学製品PL相談センターは某企業から紹介された。〈事業者〉
⇒当センターでは、特定の企業・商品に関するコンサルタント業務は行っていません。本件は、関連するメーカー等にお問い合わせください。なお、LEDの封止材は、耐熱性とガスバリアー性（気体を通しにくい性質）を、実用レベルで両立させるべく、開発が進められている状況のようです。お話しいただいた基材が変色するような状況も、雰囲気と封止材の組み合わせによっては起きる可能性もあると考えられます。
- ◆ <酢酸エチルを業で使用するに当たっての規制等> 製造業で新規企画を担当している。新しい製品を企画検討している中で、酢酸エチルを扱う必要があることがわかってきた。事業所で当該化学物質を取り扱うに当たっての法対応や注意事項など、アドバイスいただきたい。〈事業者〉
⇒当センターでは、特定の企業・商品に関するコンサルタント業務は行っていません。酢酸エチルは、その安全データシートによれば、労働安全衛生法をはじめ、労働基準法、毒物及び劇物取締法、消防法等多くの適用法規があります。具体的な対応等は、日本労働安全衛生コンサルタント会等、適切なコンサルタント会社等にご相談ください。

.....★ 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もとに、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し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：保刈(ホカリ))

入手資料の紹介

—2013年1月度に化学製品PL相談センターで入手したおもな資料をご紹介します。
あわせて、資料のなかで化学製品に関連すると思われる記事についても紹介しています。

1. 公益財団法人自動車製造物責任相談センター「相談状況(2012年12月度)」
2. ガス石油機器PLセンター「INFORMATION」2012.12
3. 家電製品PLセンター「インフォメーション《2012年12月度》」
4. (財)消費科学センター 「消費の道しるべ」1月号

2. メディア情報から

—新聞(首都版)などで報道されている、化学物質・化学製品、消費者問題等に関する記事を紹介するコーナーです。

(記事の存在のみご紹介しています。記事そのものの提供は著作権法により禁じられていますので、内容の詳細は各紙面でご確認ください。)

- * 消費者担当相は、国民生活センターの機能を消費者庁に移行する方針の先送りを表明(12/29日経)
- * マンション上階のベランダでの喫煙で体調が悪化したとの訴訟に対し、名古屋地裁は「受忍限度を超え違法」として5万円の支払いを命じた(12/29日経、他)
- * 厚生労働省は、胆管がんを発症した印刷会社の元従業員のうち3名につき、年度内に初の労災認定を行う方針。疾病の原因物質が特定されない時点での労災認定は極めて異例である(1/1産経)
- * 愛知県の私立中学教諭が理科授業中、生徒2人に実験失敗の体罰として100倍希釈の塩酸水溶液を飲ませた。2人に健康被害はなかった(1/20各誌)

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インターネット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

※ ご連絡頂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。

★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 住友六甲ビル

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

URL: <http://www.nikkakyo.org/plcenter/>

化学製品による事故を防ぐために

化学物質によるアレルギー

人間は、外部からの異物に対して、体の中に抗体をつくって異物を排除する、いわゆる免疫と呼ばれる防御機能を持っています。ところが何らかの理由による免疫機能の異常により、抗体が過剰に生成され、その結果、体が過敏に反応してしまうことがあります。これを一般にアレルギーと呼んでいます。春先に多くの人が悩まされる花粉症もアレルギーの一種ですが、それ以外にも、ほこり、カビ、ダニ、動物の羽や毛、植物、金属、食物、化学物質など、さまざまなものがアレルギーの原因（抗原）になるといわれています。しかし体質には個人差があるため、誰でも同じ物質が抗原になるとは限らず、アレルギーをもっていない人にとっては特に影響はありません。



化学物質の場合、一般に人の健康に係わる被害を生ずる恐れのあるものについては、法律により種々の規制が定められています。まず、国内で新たに化学物質を製造・輸入する際は、「化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律（化審法）」に基づき、事前に審査を受け、その結果、環境を經由して人の健康などを損なう恐れがあったものについては、製造、輸入および使用が規制されます。化審法で使用が認められても、さらに用途に応じ「薬事法」（医薬品・化粧品等）、「食品衛生法」（食品添加物、食品用器具・容器包装）、「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」等によって、それぞれ使用してはならない物質の種類や超えてはならない基準値等が定められています。

しかし規制の対象となる物質以外にも、人によってはアレルギー等の原因になるものがあり、発症件数が少ないものや、症状が比較的軽いもの場合には、使用の制限や表示の義務は設けられていません。したがって、「石けんで手を洗ったら手が赤くなって腫れた」「化粧水と保湿クリームを使用したら顔に湿疹ができた。治ってから再度使用したら、やはり同じ症状が出た」「特定の材質の炊事用手袋を使うと、いつも気分が悪くなる」等の事例のように、ある特定の製品（成分）によって身体に異常を感じたときは、まずは、なるべく早く使用を中止して、症状が重かったり長引いたりした場合、また判断に迷う場合も、早めに医師の診察を受けてください。アレルギー性の場合には、パッチテストを行って、自分の体質や、原因となる物質をよく知ることも必要でしょう。そして原因が分かったら、成分表示等でその物質が含まれていることが分かるものは、今後は使用しない方がよいでしょう。化粧品・シャンプー・リンス・化粧石けん・香水など、薬事法で「化粧品」に該当するものについては、特定の成分に対してアレルギー等を有する人がその使用を避けることができるように、全ての配合成分を表示することが義務づけられています。あわせて、日頃から心身ともに健康で規則正しい生活をおくるように心がけ、正常な免疫機能を維持することも大切でしょう。

※ 次号の『アクティビティーノート』は、3月8日頃に発行の予定です。お楽しみに。