

アクティビティノート <第 268 号>

2019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 2019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.3~9
2. ちょっと注目『食品のカビとカビ毒』 ……p.10~11
3. コラム『製品に問題はありません！？』 ……p.12~14

お知らせ

ニュースメールでもご連絡いたしました『**化学製品 PL 相談センター2018 年度活動報告会**』。今回は“企業の消費者対応”をテーマに、当センターからの活動報告での事例紹介と、花王株式会社 生活者コミュニケーションセンター センター長 大竹正子氏のご講演で構成しております。

まだお席に若干余裕がございます。開催案内を添付いたしましたので、参加をご希望の方は是非お申し込みください。

TOPICS



食品のカビとカビ毒

梅雨入りも間近。気を付けていたつもりでも、食品にカビが…
今月の“ちょっと注目”は「食品のカビとカビ毒」についての情報です。



製品に問題はありません！？

消費者クレームへの対応。丁寧に対応したのにこじれてしまう事があります。その原因や、PL法の観点から企業が知っておかねばならない事柄についてお知らせします。

1. 相談業務

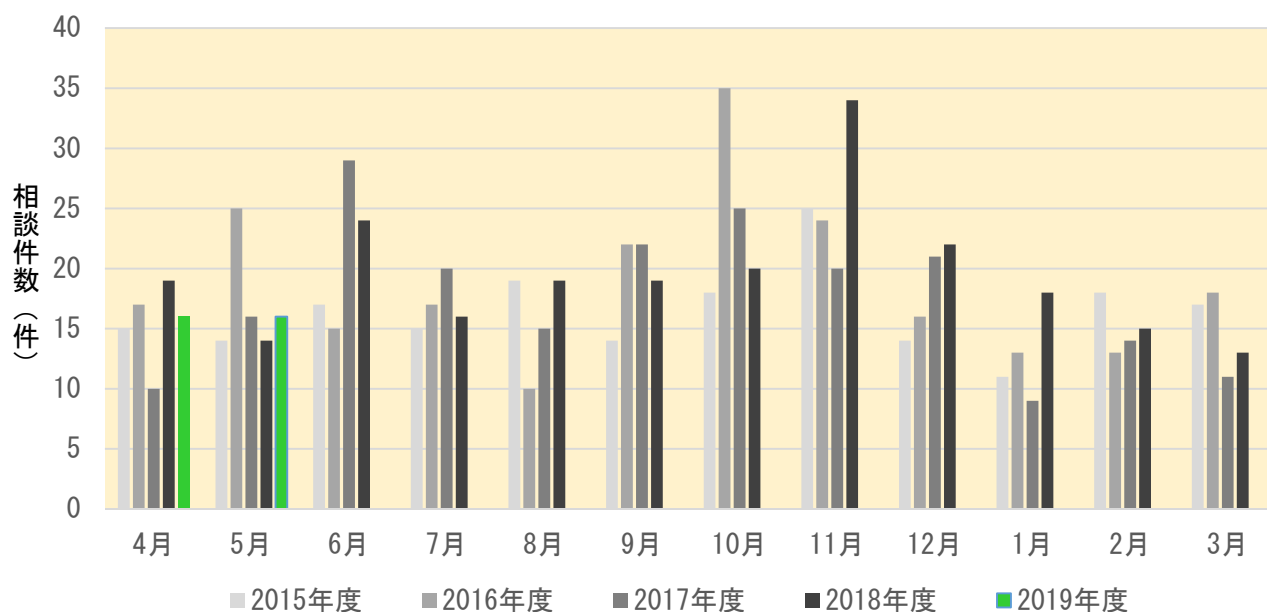
1.1 相談受付件数

2019年5月度相談受付件数 (4/25~5/27 実働:17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	5	0	0	5	0	10	63%
消費生活C・ 行政	3	2	0	1	0	6	38%
事業者・ 事業者団体	0	0	0	0	0	0	0%
メディア・ その他	0	0	0	0	0	0	0%
合計	8	2	0	6	0	16	
構成比	50%	13%	0%	38%	0%		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 (2015~2019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、不快と感ずる方がいるため、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。

◆品質クレーム関連相談

- ◆ <殺虫剤のエアゾール缶に穴が開いて液漏れ> 「エアゾールタイプの殺虫剤を、誤って 50 cm くらいの高さから落下させてしまい、内容液が漏れると共にガスが一気に抜けてしまった。缶を見ると、底面付近の胴体部に 2 mm くらいの穴が開いていた。当該製品は昨年購入したもので、外観に錆などは見られない。たまたま、落下させたのは屋外だったため拡大被害は生じていないが、危険であると思い製造メーカーに連絡したところ、担当者が訪問して現場を確認し、調査のため当該製品を持ち帰った。先日、調査結果の報告があったが、「当該製品に使用されている鋼板は他の製品にも使われているもので特に問題はなく、穴が開いた原因はわからない」との内容であった。50 cm の高さから落下しただけで穴が開くのは問題であり、調査結果には納得がいかない。当該製品は返却されて手元にあるので、独自に原因調査をしたい」との相談を男性の消費者から受けている。調査機関についてはこちらで調べるが、エアゾール缶の強度についての規制はあるのか。〈消費生活 C〉

⇒調べてみましたが、落下強度に関する規制は見つかりませんでした。一般に、エアゾール製品は容器内に液化ガスまたは圧縮ガスを閉じ込めた構造になっています。このため内圧が高く、内圧を開放することで内容液を霧状または泡状に噴射します。容器には内圧に耐える性能が求められます。また、高圧ガスの製造から流通、消費、廃棄までの取扱いを規制する法律に「高圧ガス保安法」がありますが、エアゾール製品は高圧ガス保安法の適用外として流通しています。適用外となるには、容器の構造や耐圧性等についての規定があり、定められた試験に合格していることが必要となります。しかし落下強度については特に規定は設けられておりません。相談者は製造メーカーの調査結果に納得していない様子です。製造メーカーがきちんと説明すべき問題かと思いますので、再度どのような調査を行なったのか、製造メーカーに対して詳細な説明を求められてはいかがでしょうか。

- ◆ <蚊取り器の効果に不満> 「紫外線で蚊を引き寄せさせる蚊取り器を購入し、1 週間使用している。周囲に蚊は飛んでいるのに蚊取り器には 1 匹もかかっておらず効果が感じられない。効果に偽りがあるのは問題ではないか」との相談を消費者から受けている。どう対応したらよieldろうか。〈消費生活 C〉

⇒本件は、不当景品及び不当表示防止法（景表法）の優良誤認に該当するか否かが問われるものと思われます。景表法の管轄は消費者庁であり、消費者庁の Web サイトに「景品表示法の相談・被疑情報の受付窓口

(<http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/>)」が掲載されていますので、そちらにお申し出になってみてはいかがでしょうか。

◆ 事故クレーム関連相談

- ◆ <重曹スプレーが液漏れして家具を損傷> 「百均で購入したハンドスプレータイプの重曹スプレーを、自宅マンションに備え付けのクローゼットの上に4ヶ月くらい置いていたところ、内容液が溢れてこぼれたようで、容器の底と接触していた面が損傷し、穴が空きそうになっていた。賃貸マンションのため、退去時までには修復しておく必要がある。製造メーカーに連絡した所、ハンドスプレー製品が高温下に置かれると液漏れすることは常識であるとして取り合ってもらえなかった。確かにクローゼットの上にはエアコンがあるが、直接風が当たらないようにしていた。製品は自分で処分してしまっているが、同じ製品を再度購入し、ドライヤーを当ててみた所、液漏れした。製造メーカーに損害賠償してもらうことはできないだろうか」との相談を受けている。製造物責任(PL)法で損害賠償請求はできるだろうか。〈消費生活C〉

⇒製造メーカーに製造物責任を問う場合、①被害が発生したこと、②製品に欠陥が存在していたこと、③被害が製品の欠陥により生じたこと、を被害者自身が立証する必要があります。本件の場合、製造メーカーは、製品が高温下に置かれると液漏れすることは常識である、としており製品の欠陥を認めておりません。しかし、製造物責任(PL)法における欠陥とは、「当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていること」とされており、室温下に置いておいただけで液漏れを起こし、またその点についての指示・警告が製品に無かったのであれば、製品の欠陥と見なせる可能性はあると思われます。実際に液漏れを起こした製品を既に廃棄してしまっているとのことですので、事故の発生した環境を再現し、同じ製品で、その条件下で液漏れが発生し、それによりクローゼットに損傷が生じることまで証明する必要があります。その際、内容液の液温も確認しておくといでしょう。相談者はドライヤーによる加熱での液漏れを確認しているようですが、ドライヤーでの加熱は「通常予見される使用形態」には当たらないと思われます。

- ◆ <すのこベッドで体調不良> 「1ヶ月ほど前から頭痛がして体調がすぐれない。丁度その頃、合板製のすのこベッドを購入し使用していた。体調不良の原因はすのこの合板に使われている接着剤ではないかと疑っている。製造メーカーに連絡し返品に応じて貰い、今は使用しておらず、体調は回復している。今後のため、体調不良の原因となった化学物質を特定しておきたいが、接着剤中のどのような成分が原因と考えられるか」との相談を受けている。化学製品PL相談センターでわかるか。〈消費生活C〉

⇒お伺いした話は相談者自身の推論によるものですので、合板の接着剤が原因であると断定できるものではありません。その上での一般情報として、合板は木材を薄く切った単版を複数層、繊維方向を90°、互い違いに重ねて、接着剤を塗布して熱圧接着した木質材料です。使われる接着剤にはいくつかの種類があり、目的に応じ使われています。当センターでは個別の製品の詳細情報までは持ち合わせておりません。詳しくは製造メーカーにお問合せください

い。

- ◆ <ネイル除光液で爪と皮膚に障害> 「ネイルサロンで三週間に一度、施術を受けているが、古いジェルネイルを除去する際に専用の機器を使っている。機器に指を入れて、機器の中で蒸気となった除光液（主成分はアセトン）がジェルネイルを溶かして除去する仕組み。このネイルサロンには 8 ヶ月前から通っており、半年くらい通った頃から、機器に指を入れるとチクチクと異変を感じるようになり、7 ヶ月目の除去で爪や指先がただれたようになった。皮膚科に受診し、「爪甲（そうこう）剥離症」、「指先皮膚炎」で治療に 1 年を要すると診断された。ネイルの施術には 10 年以上通っており、当該ネイルサロンの前に通っていた所では、ジェルネイルを除去する際は、コットンに除光液を浸み込ませて爪に巻き、その上からアルミホイルを巻く方法を取っていたが、トラブルはなかった。ネイルサロンに治療費等を請求したいがどうしたらよいか」との相談を受けている。既に重大事故として消費者庁に報告している。アセトンを蒸気にして使用することで皮膚や爪への影響に違いがでるのだろうか。〈消費生活 C〉

⇒ジェルネイルの除去方法によって、皮膚や爪への影響に違いが出るかは当センターでは分かりかねます。一般に、ジェルネイルなどの落ち難いマニキュアの除光液にはアセトンが使われています。アセトンは脱脂力が強く、使いすぎると皮膚が乾燥し、爪甲表面が剥がれやすくなることが知られています。また、皮膚に長時間接触すると皮膚炎を起こすことがあります。

- ◆ <自動車が走行中に発煙、煙を吸って呼吸器疾患> 車検完了の連絡を受け引き取りに行き、自宅に戻ったところ、駐車場で大量の油が漏れていることに気付いた。すぐに車検整備を行なったディーラーに引き返そうとして走行中に発煙。停止して消防署や警察に連絡した。火は出なかったもののバンパーや他の部品が焦げていた。この事故の際に煙を吸い込んだようで、その後、咳や痰が出るようになり呼吸器内科に通院している。自分は喘息の既往歴があり、医師は煙を吸い込んだことで再発した可能性があるとの見解である。ディーラーは整備ミスを認めており、車の再整備と損傷した部品の交換を行なうとしているが、呼吸器疾患については、事故との因果関係が明確でなく、加入している保険の対象にならないため治療費の補償はできないと言っている。再整備するとは言え、事故車に乗るのは不安であり、治療費の補償がないことも不満。ディーラーから事故に対する誠意のある謝罪がなく、一連の対応に対する不満もある。また、煙を吸ったことによる身体への影響も心配であり、煙の有害成分についても知りたい。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〉

⇒治療費について、ディーラー（の契約している保険会社）は、事故との因果関係が明確でないため補償は出来ないとしていますが、医師は煙を吸い込んだことで発症した可能性を示唆しています。医師と相談し診断書を出してもらうことで、再度ディーラーと交渉してみたいかがででしょうか。再整備について、また事故を起こすのではとの不安が拭えないとの気持ちは理解できますが、本件はディーラーが責任を持って整備すべき案件ですので、再整備の内容について、十分な説明を受けた上で実施してもらうようにしてはいかがでしょうか。煙の成分については特定することは難しいと考えられます。診療を継続して治療に努めるようにしてください。

- ◆ <自宅廊下の土壁の黒ずみの原因について> 2 週間前に自宅の廊下の土壁が黒くシミになっていることに気付いた。シミは床から天井に向かってグラデーション状に濃くなっている。ここ数ヶ月での生活上の変化は洗濯用の液体洗剤を〇〇社の△△に変えたことくらいしか思い浮かばない。土壁が黒ずんだ廊下は、いつも洗濯物を干している部屋に隣接しており、△△の成分が飛散してきて何らかの影響を及ぼしたのではないかと考えている。健康被害はないが心配である。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〉

⇒お伺いした話、及びこれまでに当センターへ寄せられた相談から、使用された洗剤が原因で土壁が黒ずむとは考えにくいと思われまます。土壁はカビの発生や土壁に使われている土に含まれる金属成分の錆が原因で変色することが知られています。施工業者に原因と対策を相談してみたいかでしょうか。洗剤の安全性については、過去に公的機関で十分な検討が行なわれており、日本石鹼洗剤工業会が Web サイトで情報提供しています。ご参照ください (http://jsda.org/w/02_anzen/index.html)。

- ◆ <シロアリ防除処理をした床下にカビ発生> 自宅のシロアリ対策として、〇〇社に依頼して、定期的に床下の木材の防蟻剤処理を行なっている。先日〇〇社から、床下にカビが発生しており、新たにカビ対策の施工が必要と言われた。施工にはそれなりの費用が掛かる。不審に思い、〇〇社のシロアリ防除を調べたところ、木部に、土壌用の防除剤が使われていることがわかった。また、数種の土壌用防除剤がブレンドして使われていた。通常、木部用防除剤には防腐剤、防カビ剤が含有されているが、土壌用には含有されていない。シロアリ防除剤は水で薄めて使用するもので、木材を濡らすことになる。そこに防カビ剤が入っていなければ容易にカビが生える。カビの発生は、適切なシロアリ防除剤が使われていなかったためではないかと考えている。しかし、契約書には使用する薬剤として土壌用シロアリ防除剤が明記されており、契約に反したことをしているわけではない。床下のカビの発生は適切なシロアリ防除剤が使われていなかったためと考えてよいだろうか。

⇒お伺いした話から、土壌用シロアリ防除剤の使用がカビ発生の原因である可能性は否定できないものの断定もできません。もっとも、〇〇社は木部に土壌用シロアリ防除剤を用いており、しかも数種の製品をブレンドして使用していたとのことですが、これは製品本来の使用方法とは異なり、好ましいとは言えません。何故、そのような使用方法を取ったのか、またカビ対策についてはどう考えていたのかを確認してみたいかでしょうか。一般に、木材はシロアリなどの昆虫による食害だけでなく、木材腐朽菌とよばれる菌類（オオウズラタケやカワラタケと言ったキノコ類）によって腐る場合があります。このため、防蟻処理と防腐処理は同時に行なう必要があると言われていています。公益社団法人日本しろあり対策協会では、効果と安全性の観点からシロアリ防除剤の認定を行なっていますが、木部用のシロアリ防除剤には防蟻剤と防腐剤を含有することとしており、土壌用には防蟻剤を含有することとしています。ただし、法的な規制ではありません。一方、防カビ剤については、建築現場での雨がかりや、水ベースのシロアリ防除剤使用によるカビ発生リスクに対応するため、近年、防カビ剤を含有した木部用シロアリ防除剤が増えているという実態があるようです (https://www.jstage.jst.go.jp/article/jwpa/37/3/37_3_104/_pdf)。

- ◆ <衣類用防虫剤を使用して体調不良> 1ヶ月前に和ダンスの引き出しにパラジクロロベンゼンを成分とした防虫剤を使用。使用量は、引き出し10段のダンス2竿で各2個ずつ、全部で40個を使用。2週間くらいして、ニオイが気になり、吐気を感じるようになった。製造メーカーに連絡したところ、特別な成分を使用しているわけではないと言われた。保健所にも相談し、換気をするようにアドバイスされ、換気をすると少し改善する。使用した製品は1ヶ月前に廃棄した。また、同時期に重曹を水に溶かして換気扇を洗った。よく洗い流したが、その際に足にかかったかもしれない。その時期から足がむずむずするようになった。内科に受診し、血液検査の結果待ちである。防虫剤や重曹で吐気や足がむずむずすることがあるか。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〉

⇒パラジクロロベンゼンは特有の臭気があり、常温で固体から気体となるため、空気中の成分濃度は徐々に上がります。化学物質による空気汚染による健康被害に関連した濃度指針値としては、厚生労働省がシックハウス症候群の原因となりうる、13物質について室内濃度指針値を公表しています。パラジクロロベンゼンは13物質に該当しますが、既に製品を廃棄されていますので、さらに濃度が高くなることはありません。また、重曹は安全性情報から、少量皮膚につく、口に入る等で安全性上問題になることはないと思われます。原因を薬剤と限定せず、まずは検査結果を待たれてはいかがでしょうか。

- ◆ <ネット通販で購入したカーペットで子供に咳症状> 3ヶ月前にネット通販で国産の化繊製のカーペット(6畳用)を購入。2歳の子供がカーペットを敷いた部屋にいと咳き込んでいます。購入当初、カーペットのニオイがかなり強く気になったが徐々に弱くなっている。しかし、子供の咳は続いており心配である。原因を知りたいが、カーペットから原因物質が放出されているようなことはないか。当該製品がニオイによる返品に応じていないことは承知しているが、このまま使い続けてもよいだろうか。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〉

⇒当センターは個別の製品についての詳細情報は持ち合わせておらず、原因調査等も行っておりませんので、原因については推定しかねます。一般に、カーペットは天然繊維であっても合成繊維であっても、素材そのものや使われている添加物に起因するニオイがあります。ニオイがあるからといってすぐに健康被害につながるものではありませんが、お子様がカーペットのある部屋に入ると咳が出るとのことですので、何らかの因果関係がある可能性は否定できません。ただし、小児の咳には様々な原因が考えられますので、ご自身で判断せず、掛かりつけの小児科医に受診されることお勧めします。その上でカーペットを継続使用するかどうかを判断されてはいかがでしょうか。

◆ 一般相談等

- ◆ <食品用プラスチック製品の電子レンジでの使用について> 「食品用ラップ、弁当などのプラスチック容器を電子レンジにかけた時の安全性はどうか」との相談を受けている。このような内容について、化学製品PL相談センターを紹介してもよいか。〈消費生活C〉

⇒当センターのwebサイトに、「電子レンジで使えるプラスチック製品とは・・・」

(<https://www.nikkakyo.org/system/files/chumoku249.pdf>) として情報を掲載しておりますのでご紹介ください。その上で直接電話で相談したいとのご要望があれば、当センターをご紹介いただいで結構です。

- ◆ <材質表示の略号について> 排水管清掃用の器具を購入して材質表示を見たらPP、NBRとある。これらはどのような材料なのか。排水管内の汚れと反応したりしないだろうか。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〉

⇒PPはポリプロピレン、NBRはアクリロニトリルと1, 3-ブタジエンが共重合したゴム(ニトリルゴム)の略号です。どちらも広く使われている汎用材料です。化学的にも安定な物質ですので、汚れと化学反応を起こすようなことはありません。ご心配にはおよばないでしょう。

- ◆ <アルカリ乾電池の液もれ> デジタル置時計で約2年使用していたアルカリ乾電池が液もれし、白い粉が付着していた。この粉が何かわかるか。取り出す時にその粉に触ってしまったため、すぐに手を洗った。異常はないが、他にしておくべき処置はあるか。化学製品PL相談センターはWebサイトで知った。〈消費者〉

⇒アルカリ乾電池の液もれとは、電解液が電池の外にもれてくることです。電解液には強アルカリ性の水酸化ナトリウムや水酸化カリウムが使用されています。電解液が液状である場合は目に入る、皮膚に付く、などすると目の損傷、化学やけどを起こす恐れがあります。白い粉状の場合、白い粉は、電解液が乾燥し、アルカリ成分が空気中の二酸化炭素と反応して炭酸塩に変化したものです。中和されているものの、液性はアルカリ性ですので同様の注意が必要です。いずれにせよ、手に付いた時には、すぐに水で洗い流すようにしてください。今のところ異常はないとのことですので、これ以上の処置は不要です。

- ◆ <ティッシュペーパーの青い線> 箱入りのティッシュペーパーを使っていて、いつもと違う感触のペーパーが出てきた、一旦濡れた後で乾いたような感触で裏に青い線が入っている。製造メーカーに問い合わせたところ、青い線は製造工程で必要枚数をカウントするために付けているマークで、チモールフタレインという色素をエタノールに溶かしたのを使っていて。通常、空気に触れると青い色は自然と消えるようになっている。この色素であれば安全性は問題ないが、送り返して貰えれば一応調査する、とのことであった。この製品の安全性は問題ないと考えてよいのだろうか。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〉

⇒個別の製品の安全性は、製造メーカーが責任を持って答えるべき問題です。製造メーカーは当該製品の調査を行なうと申し出ているのですから、調査をして貰ってはいかがでしょうか。一般にティッシュペーパー製品はどれも、枚数をカウントするためのマークが入っています。しかし、どのような色素が使われているかまでは公開されておられません。当該製品にはチモールフタレインが使われているとのことですが、チモールフタレインは水溶液の液性を調べるときに用いられるpH指示薬の一つです。酸性から中性では無色、アルカリ性では青色を呈します。製造工程ではアルカリ性で青色を呈しており、製品化後に空気に触れると、空気中の二酸化炭素により徐々に中和されて無色化するという仕組みになっているもの

と思われます。いずれにせよ、通常の使用で体内に取り込まれる量は全く無いかあっても極僅かです。過度に心配される必要はないでしょう。

- ◆ <稼働中の洗車機から飛散する洗浄剤のミスト>昨日、ガソリンスタンドの前を自転車で通った時、たまたま風が吹いており、稼働中の洗車機から飛散してきた洗剤のミストが顔や身体に掛かってしまった。少量であったこともあり、その場は直ぐに立ち去った。後になって、身体に害が無いのか心配になり、ガソリンスタンドに問い合わせたところ、洗車機用洗剤は中性タイプであり特に問題はないと思うとの話であった。今のところ異常は感じていないが、後々になって身体に影響を及ぼすようなことはないだろうか。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〉

⇒お伺いした話から、身体に付着したのは少量であり、問題になるとしたら、皮膚や眼に対する刺激が考えられます。しかし、一日が経過した後で特に異常を感じていないとのことですので、過度に心配する必要はないでしょう。

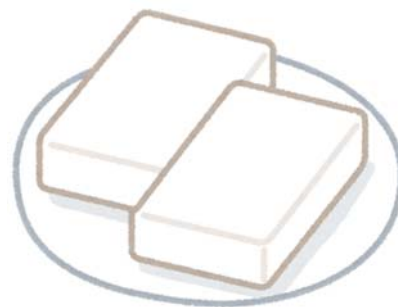
- ◆ <化学物質過敏症の相談窓口は>粘膜に原因不明の炎症があり体調不良が続いている。症状から化学物質過敏症ではないかと考えている。どこかに相談できる窓口はないだろうか。化学製品 PL 相談センターは消費生活センターから紹介された。〈消費者〉

⇒化学物質過敏症とは、特定の化学物質に接触し続けていることで、後に極僅かな量に接触するだけで、様々な体調不良を発症する状態を言います。当センターは医療機関ではありませんので、お伺いした話から診断することはできません。体調不良が続いているとのことですので、自己診断せずに、医療機関に受診されることをお勧めします。



食品のカビとカビ毒

皆さんは食べようとしたお餅に少しだけカビが生えていたらどうしますか？ 「カビの部分だけを取り除けば食べても大丈夫」と思っている方もいらっしゃるのではと思います。お餅は、日本のお正月には欠かせない保存食。今では個包装されて長期保存可能な製品が流通していますが、食べきれずに残ったお餅にカビが生えることは決して珍しいことではありませんでした。「一晩、水に浸けておけばふやけてカビを落としやすくなる」などと言われ、取り除いてカビが見えないようにして食べることが当たり前の時代もあったと思います。お餅に限らず食品に少しだけ生えたカビ、もったいないという意識から、そこだけ取り除いて食べてしまいがちです。ちょっと待ってください。カビの中には、有害なカビ毒を産生するものもあり、カビの生えた食品を食べるのは食品衛生上好ましくありません。「もったいない」と思っても、食べずに思い切って捨てるようにしましょう。



カビ毒 (マイコトキシン) について

カビはその成長の過程で、様々な代謝産物を産生します。カビは食品製造、医薬品製造などに利用され、人々の暮らしに役立っているものがある一方、有害なものがあるのも事実です。カビが作り出す代謝産物のうち、人や動物に有害な作用を及ぼすものを総称してカビ毒 (マイコトキシン) と呼んでおり、現在 300 種類以上のカビ毒が報告されています。例えば、コウジカビの一種であるアスペルギルス・フラバスによって産生される「アフラトキシン」というカビ毒は、天然物でもっとも強力な発がん物質として知られています。一方、同じコウジカビでもアスペルギルス・オリゼはニホンコウジカビとも呼ばれ、醸造酒や醤油、味噌の製造に利用されています。言うまでもないことですがアスペルギルス・オリゼはアフラトキシンを産生しません。かつて、この2つのカビが近縁種であることから、アフラトキシン生成能力があるのではと疑念を持たれたことがありましたが、その後の研究で産生しないことが証明されています。このようにカビの種類によって全く異なる性質を持つことが知られています。



カビが生えたからと言ってカビ毒があるとは限りませんが、カビには様々な種類があり、素人が判別することはできません。「カビの生えた食品はカビ毒の危険性がある」と考え食べないようにするのが賢明です。また、煮る、焼く、茹でるなど、調理してしまえば大丈夫なのでは？ という声もありますが、カビ毒は熱に強く、通常の調理ではほとんど分解せず、調理後も毒性は残ることが分かっています。

カビは見える部分を取り除いてもダメな訳

カビは糸のような菌糸と孢子から成り立っています。孢子は通常 2～10 μm 程度の大きさで、これが空中に飛散し、食品などに付着し、菌糸を伸ばして栄養分を吸収し、十分に育成すると孢子を作って繁殖します。私たちは、青、黒、赤などの色でカビが生えたことを認識しますが、菌糸は白色や無色であることが多く、カビの色は孢子に含まれる色素の色によると言われています。孢子一個一個は小さいので肉眼では見えませんが、十分に成長し孢子をたくさん付けたカビは、その色で容易に見つけることができるという訳です。逆に言えば、成長過程で未だ孢子を付けていないカビには色がなく見つけ難いと言えます。また、菌糸がどの程度の深さまで食品中に伸びているかも分かり難いと言えます。つまり、眼に見える部分を取り除いても、カビを全部取り除いたことにはならないのです。

誤った情報に注意を！

インターネットの Q&A サイトなどの情報の中には、「少し食べたくらいでは死にはしない」、「食べたことがあるが何ともなかった」などの情報が見受けられます。確かに、食べたけれど何ともなかったという経験をお持ちの方も多いと思います。食品を通して体内に取り込むカビ毒の量がわずかであった場合はすぐに影響がでるようなことはありません。しかし、長い間、何度も取り続けた場合、健康に悪影響を及ぼす可能性があることが分かっています。これまで健康上の問題が発生していないとしても、一度カビの生えた食品は食べないようにするのが賢明でしょう。農林水産省は「食品のカビ毒に関する情報」、東京都福祉保健局は「カビとカビ毒」など、多くの自治体でカビ毒の危険性について情報発信をしています。ご参考にされるとよいでしょう。



【参考にした情報】

- ・「カビとカビ毒」 東京都福祉保健局
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shokuhin/kabi/index.html>
- ・「食品のカビ毒に関する情報」 農林水産省
http://www.maff.go.jp/j/syouan/seisaku/risk_analysis/priority/kabidoku/



製品に問題はありません！？

実際によくある話なのですが・・・

一般の消費者がある製品を使って身体被害や財産被害にあった。被害の程度はそれほど重篤ではないが、自分には非がないと思うので、損害賠償を求めて製造業者に苦情を申し出た。すると、製造業者の担当者が被害状況を確認に来て、調査のため当該製品を持ち帰った。後日、報告があり「製品に問題はありませんでした。事故の原因についてはわかりませんが、弊社に責任はありません」と言われた。実際に事故に遭って、被害も出ているのに納得がいかない。当該製品を引き取ることで証拠隠滅をしているのではないか。



といったケースです。どうも話が噛み合わない、その原因はどこにあるのでしょうか？ ここでは、製造業者が考慮すべき事柄について触れたいと思います。

製造業者は引き取った製品を調査しますが、その内容は一般的なクレームの場合、に下記のようなものであることが多いように思います（もちろん、被害の重篤度が高い場合など、徹底的な原因調査を行う場合もあると思います）。

- ①引き取った製品の製造番号等から製造日を割り出し当日の製造記録に異常がなかったか確認する。
- ②製品規格項目の分析を行い、規格に合致しているか否かを調べる。

これで問題が無かった場合は、工場から出荷している製品と同等品、すなわち正常品と判断します。製造業者は、正常な製品が正しく使われれば、基本的に事故は起きないと考えます。事故原因としては、誤使用などお客様に起因するものである可能性を考えます。しかし、お客様からの聞き取り内容から事故原因が明確でない場合は、推論で判断することを避けます。その結果、上記の様な紋きり型の回答になりがちです。

一方、相談者としては、製造業者がわざわざ面会に来て、原因調査のため製品を持ち帰ったのだから、事故原因を明確にしてくれるものと考えます。また、製品に何らかの瑕疵があり事故が起こったと考えていますので、回答は予想外のものであり、肩透かしを食ったような気持ちになってしまいます。また結局原因はわからないということから、何のために持ち帰ったのかと製造業者の対応に不信感を抱いてしまいます。

①、②で問題がなく、出荷品質を満たしている（すなわち製造業者が考える正常品）とは言えても、製品に問題がないと断言することはできません。

製品が想定しているユーザーの範囲

どのような製品でも、ユーザーを想定して製品設計がされています。しかし、実際には多様な人が

おり、すべての人が問題なく使用できるとは限りません。思いもよらぬ事故につながり易いのは、子ども、高齢者、外国人などが挙げられます。また、人の機能面に着目すると、視力、聴力、握力などの身体的機能、障害の有無など様々な要素があります。製品を安全に使えるかだけでなく、製品情報が的確に伝わるようになっているかも考慮する必要があるように思います。

誤使用の捉え方

製造物責任（P L）法は、製造物に欠陥があり、その欠陥により拡大被害が生じた際の製造業者の責任について定めた法律ですが、ここで言う欠陥とは、「当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう」とされています。製造業者は製品の性能を十分に引き出し、かつ事故なく安全に使用できるように製品の使用方法を規定します。しかし、消費者はその通りに使用するとは限らず、様々な使い方をするものです。P L法ではこういった多様な使用方法のうち、通常予見できる使用方法に対しては安全性を担保することを求めています。通常予見できる使用形態とは分かりやすく言えば、「メーカーが規定した使用方法とは違うという意味で誤使用ではあるが、きっとこんな使い方もするだろうと容易に予測できる使い方」と言えます。一方、社会の常識から逸脱した異常な誤使用については、製造物責任を問われることはありません。予見可能な誤使用についてどこまで配慮するかは製造業者にとって頭の痛い問題です。製品のリスクアセスメントの段階で、想定される被害の重篤度と発生頻度から考えるべきでしょう¹⁾。また、守らないと重篤な事故につながるおそれのあるような注意事項については、警告表示等で、分かり易く目立つように記載すべきです。

また、予見可能な誤使用と異常な誤使用の分かれ目は社会の常識です。常識は時と共に変化します。一件目のクレームは「そのような使い方をされるとは思いもよらなかった」と言えますが、同様なクレームが 2 件、3 件と続いた場合にはどうでしょうか。重篤な被害に繋がる様な案件であった場合には、知っていながら対策を取らなかったことが問題になる可能性は十分に考えられます。

残留リスクの問題

製品の安全設計の考え方として有名な「3 ステップメソッド」があります²⁾。リスク低減の優先順位を示したもので、許容不可能なリスクが存在しなくなるまで、下記のような方法でリスク低減を図ると言うものです。

- ①本質的安全設計……危害の程度（ハザード）を低減する
- ②保護装置（安全装置）……発生頻度を低減する
- ③使用上の情報……発生頻度を低減する

これらの対策を実施した上でもリスクがゼロになることはなく、残ったリスクを「残留リスク」と言います。残留リスクは社会的に受け入れ可能なレベルに抑えられている必要がありますが、残留リスクがあるということを製造業者は認識しておく必要があります。また、ものは壊れる、人は間違えるということを前提にすれば、②、③は効力を発揮しないこともあります。特に、③については、

使用方法を細かく規定しても効力を示さない場合も多いように思います。

事業者には消費者起点でクレーム対応することが求められます。一つのクレームの裏には、クレームとして届かない数百、数千の同様の事例が隠れていると考えるべきです。クレームは実際に製品を使用した顧客の声として、その製品の改善すべき点を教えてくれます。また、丁寧なクレーム対応は顧客満足度を高め、企業価値を向上させます。

「製品に問題はありません」で済まさないで、もう少し足元を見直してみることも必要ではないでしょうか。

【参考にした情報】

- 1) 「リスクアセスメントハンドブック実務編」、2011 年 6 月、経済産業省
http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/risk_assessment_practice.pdf
- 2) 「消費生活用品向けリスクアセスメントのハンドブック」、第一版、経済産業省
http://www.meti.go.jp/product_safety/recall/risk_assessment.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：登坂(トサカ))

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/>

本レポートに掲載した内容の無断転載を固く禁じます。

一般社団法人日本化学工業協会
化学製品PL相談センター

化学製品PL相談センター 2018年度 活動報告会 開催のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃は化学製品PL相談センターの業務にご理解・ご協力を賜わり、厚く御礼申し上げます。

さて、本年も例年同様「活動報告会」を開催する運びとなりました。ご多忙中とは存じますが、ぜひご参加くださいますようお願い申し上げます。 敬具

記

1. 開催場所及び開催日時

【東京会場】定員80名

日時；2019年6月24日(月) 14:00～17:00

場所；住友六甲ビル2階・化学団体共用会議室A・B・C(東京都中央区新川1-4-1)

地図(<https://www.nikkakyo.org/upload/plcenter/map/address.html>)

【大阪会場】定員60名

日時；2019年7月8日(月) 14:00～17:00

場所；大阪科学技術センター701号室(大阪府大阪市西区靱本町1-8-4)

地図(http://www.ostec.or.jp/ostec_wp/pdf/printmap.pdf)

2. プログラム ※東京会場、大阪会場ともプログラムは同じです。

1) 開会(14:00)

2) 化学製品PL相談センター2017年度活動報告(14:10～15:00)

3) 休憩(15:00～15:15)

4) 講演(15:15～17:00) ※質疑応答を含む。

【演題】「生活者の声を“よきモノづくり”に活かす

～花王・生活者コミュニケーションセンターの活動～

【講師】花王株式会社 コンシューマプロダクツ事業部門

生活者コミュニケーションセンター センター長 大竹 正子 氏

【講師略歴】入社以来、化粧品ソフィーナ事業のブランドマーケティング業務を中心に、花王製品全般のセールスプロモーション企画、店頭販促制作、印刷物編集、販売企画などを担当。1999年より消費者相談対応を担う部門である生活者コミュニケーションセンターへ異動。2016年よりセンター長を務める。

【講演要旨】花王の消費者相談部門である生活者コミュニケーションセンターには、化粧品やトイレタリー製品に関するお問い合わせやご要望が年間約20万件寄せられます。花王は、提供している製品が、生活者にどのような思いで選ばれ、買われ、使われているのかといった「生活者の思い」

を大切にしています。そして、「生活者の思い」を知るには、生活者の声に直接触れることのできる相談業務が重要であると考えています。生活者コミュニケーションセンターは、業界に先駆けて導入した相談対応支援・解析機能システムである「エコシステム」を駆使して生活者の声を全社に届け、“よきモノづくり”に貢献しています。本講演では、花王が長きに渡り構築してきた、生活者の声を新しい製品や情報の開発、改善に活かす手法についてご紹介します。

更に、社会変動の流れの中で、消費者相談はいま、変革期を迎えています。相談者の高齢化、若者の相談離れ、消費行動のグローバル化、SNS上の情報拡散への対応等、様々な課題に直面しています。生活者コミュニケーションセンターでは、これらの変化にいち早く対応するため、新しい取り組みに着手しています。本講演でそれらの取り組みの中から、国内最大級のQ & Aサイト「Yahoo! 知恵袋」を活用したSNSアクティブサポートについてご紹介します。

生活者コミュニケーションセンターは、毎日の生活における生活者の様々なお困りごとに、いつでもどこでも最適な解決策を提供できるよう「生活者のよきパートナー」となることをめざしています。業務は相談対応を中心に、事業支援、品質保証活動、情報発信および交流活動と多岐に渡ります。本講演を通して、これらの日々の活動の一端を知っていただければ幸いです。

5) 閉会 (17:00)

4. 参加費：無料

5. お申し込み

参加をご希望の会場名並びに、参加者の会社名または団体名、部署名等、ご氏名、電話番号、E-mail アドレスを明記の上、E-mail (pl@jcia-net.or.jp) またはファックスにてお申し込みください。

※ E-mail でお申し込みの場合は、件名に「活動報告会参加申し込み」とご記入ください。

※ 参加をご希望される会場名を必ずご記入ください。

※ 6月下旬までに、E-mail にて受付票をお送りしますので、申し込み時には必ず E-mail アドレスをご記入ください。

※ ご連絡頂きました個人情報は適正に管理し、講師以外の第三者には提供いたしません。

※ 定員(東京会場80名/大阪会場60名)を超えた場合、締切り(6/17)前でもお断りすることがあります。予めご了承願います。

6. 問い合わせ先：化学製品PL相談センター(Tel. 03-3297-2602) 登坂 (トサカ)