

## 小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」(2010年12月7日以前の販売分) 7月14日公表後の危害状況について

国民生活センターでは、2011年7月14日に、「小麦加水分解物を含有する「旧茶のしずく石鹸」(2010年12月7日以前の販売分)による危害状況について－アナフィラキシーを発症したケースも－」を公表したが、その後も多くの相談が寄せられている。9月1日現在、PIO-NET<sup>注1</sup>には茶のしずく石鹸による危害に関する相談が614件(7月14日の公表件数247件)入力されている(消費者トラブルメール箱<sup>注2</sup>は24件、うち公表時は12件)。

相談内容からは、事業者による製品の回収が行われていたにもかかわらず、最近の報道で回収情報を知った消費者や、自分の症状が新たに当該石けんと結びついた消費者が多数いることも明らかになった。

そこで、7月14日公表以降の茶のしずく石鹸に関する危害情報を改めて集計し、事業者の対応と行政の動きを併せて情報提供する。

### 1. 相談の概要

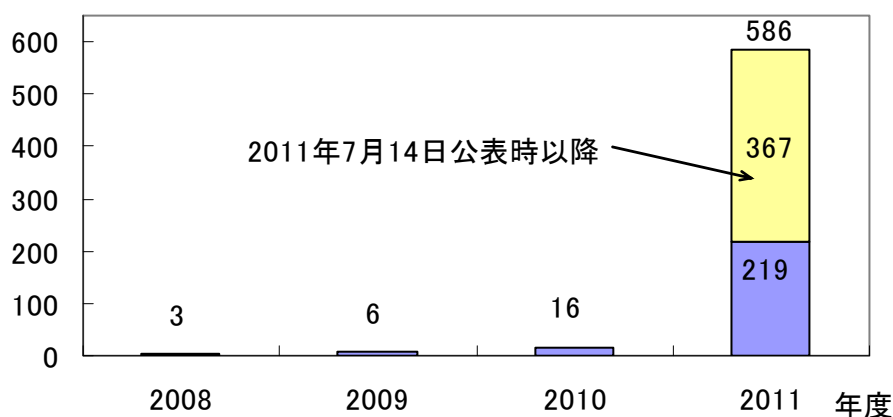
#### (1) 危害の件数等

##### 1) 危害件数

9月1日現在、PIO-NETには、「茶のしずく石鹸」に関する相談が1,309件寄せられている。そのうち、危害に関する相談は614件である。7月14日の公表時よりも多くの相談がこの1カ月半の間に寄せられた。

同じく、消費者トラブルメール箱には24件の危害情報が寄せられた(いずれも2004年3月～2011年8月31日登録分)。

件 図1 相談件数(危害)の推移



※2004年度から2007年度の間は計3件

注1 PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) : 国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのことである。

注2 消費者トラブルメール箱 : 消費者被害の実態をリアルタイムで把握し、消費者被害の防止に役立てるためにホームページで消費者からの情報を集めている。

## 2) 被害者の性別・年齢

女性は598件、男性は12件である(不明4件)。

年代別では多い順に40歳代126件(20.5%)、60歳代125件(20.4%)、50歳代104件(16.9%)、30歳代98件(16.0%)、70歳代61件(9.9%)、20歳代34件(5.5%)、80歳代20件(3.3%)、10歳代13件(2.1%)、90歳代、10歳未満各2件(0.3%)である(不明29件)。

大きな傾向は前回と変わらないが、若い年代が多少増加している。40歳代から60歳代で全体の6割を占める。

## 3) 危害内容・危害部位・危害程度

危害内容は、「皮膚障害」がもっとも多く400件(65.1%)、「その他の傷病及び諸症状」127件(20.7%)、「呼吸器障害」76件(12.4%)と続く。

危害部位は、「顔面」276件、「全身」176件、「気道」52件、「眼」43件の順に多い(図2)。

危害の程度は、治療期間「1カ月以上」が197件、「1週間未満」105件、「1~2週間」46件である(図3)。

7月14日の公表時と危害件数全体に対する割合で比較すると、危害部位「全身」は8.1%、「治療期間1カ月以上」は7.4%増加した。

図2 危害部位

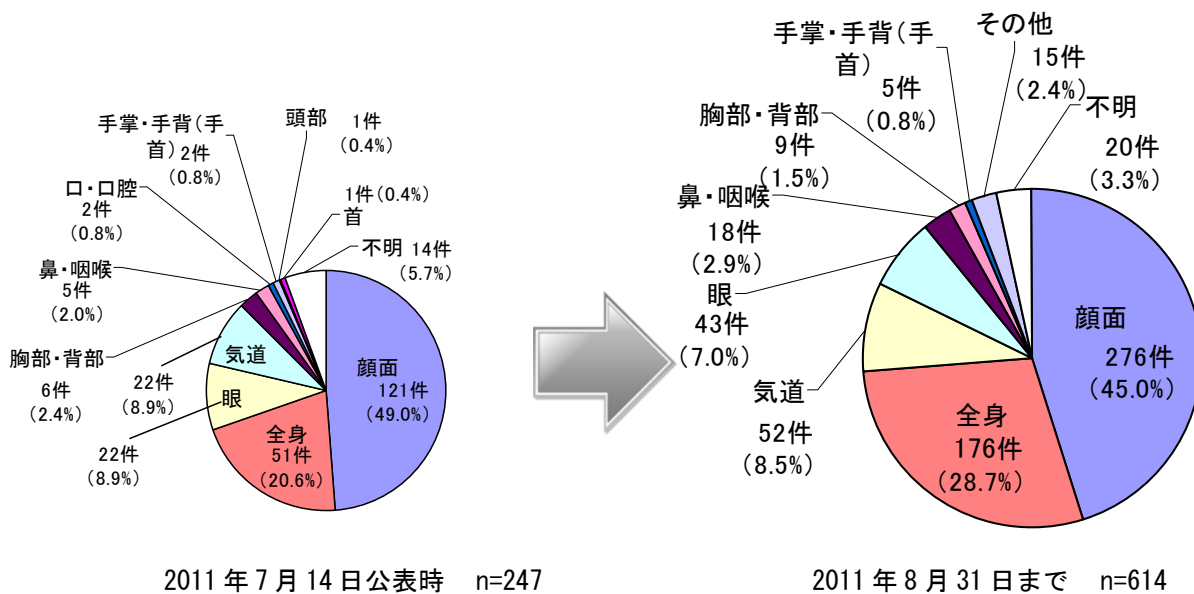
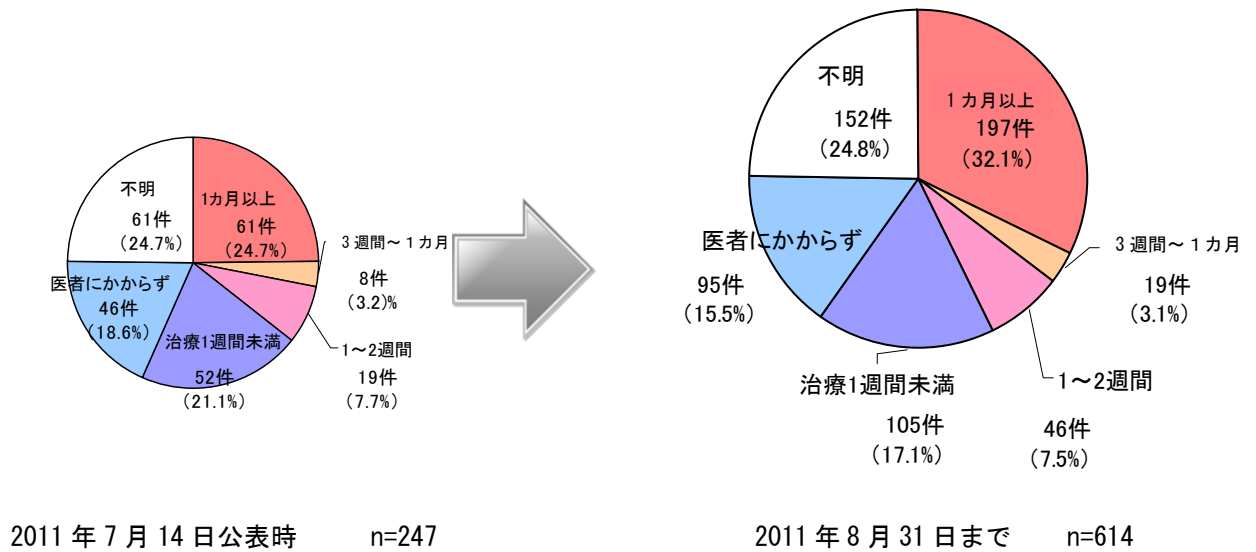


図3 危害の程度



(2) 主な相談事例

【事例1】今も使っておりニュースを見て驚いた

1年ほど前に茶のしずく石鹸をもらって使い始めたが、その頃から<sup>じんましん</sup>蕁麻疹が出ていて薬を塗っていた。使用しているのは2010年12月以前の回収対象品で、今回ニュースを見て驚いた。どのような症状が出ているのか教えてほしい。

(受付年月：2011年7月、危害発生年月：2010年7月、神奈川県・60歳代・女性)

【事例2】報道で自分の使用していた洗顔石鹸でアレルギーを起こしていることを知った

茶のしずく石鹸を2年ほど前まで使用していたが、顔に発疹が出たので使用は止めていた。その後、食事の後に胃痛がして蕁麻疹が出るようになった。最近報道で、自分の使っていた石鹸でアレルギーを発症することがあることを知ったので、病院で検査をしたら小麦アレルギーと診断された。

(受付年月：2011年8月、危害発生年月：2009年、岩手県・20歳代・女性)

【事例3】テレビを見てアレルギーの原因が石鹸の可能性を知った

テレビで茶のしずく石鹸の被害110番の報道を見た。自分も3年くらい前から茶のしずく石鹸を使っており、両眼が腫れたり蕁麻疹が出て、病院で小麦アレルギーの可能性があるとされていた。通常は小麦食品を食べただけでは症状は出ないが、パン等を食べたあとに運動をすると症状が出る。今日のテレビ報道を見るまではアレルギーの原因がわからなかったが、自分の症状が一致するので石鹸が原因の可能性はある。情報を知りたい。

(受付年月：2011年8月、危害発生年月：2010年12月、熊本県・40歳代・女性)

## 2. 事業者への要望と回答等

### (1) 前回公表時の国民生活センターからの要望

7月14日の公表資料にあるとおり、国民生活センターでは株式会社悠香へ、2011年7月13日付けで以下のことを要望した。

#### (1) 回収について消費者への周知を進めること

「旧茶のしずく石鹼」を回収していることを事業者からの通知ではなく、報道で初めて知ったという例や、回収のお知らせが届いていない例も見られる。当該アレルギーの性質上、早急な使用中止が重要であるため、回収のお知らせを積極的にくりかえし広報するなど、回収について広く呼びかけること。

#### (2) 社内における消費者対応窓口の整備を図ること

実際に危害を受けた人に対しては個別に対応をしているとのことなので、消費者苦情を受け付ける専門の部署を設置し、迅速に対処すること。

#### (3) 被害者の救済及び再発防止のために、積極的に原因究明に協力すること

今回の被害は今までにない例と予想される。当該被害者の健康回復のため、また類似の被害の拡大防止・再発防止のために積極的に原因究明に協力すること。

### (2) 事業者の回答・対応

国民生活センターからの要望に対して株式会社悠香より、2011年9月5日付けで以下の回答があった。

#### 1. 回収について消費者への周知を進めること

- 1) 回収情報の周知徹底を図るため、「共同購入されたご友人、ご家族、プレゼントされた方々へも必ずお知らせ頂きたい」旨を強調した文書（圧着ハガキ）約441万枚を平成23年7月2日（土）より送付いたしました。なお、当該文書の送付対象は、当該製品の最終出荷日である昨年12月7日時点での全顧客（約467万人）から本年6月末日までに交換返品の対応済みの方（約26万人）を除いた方々です。

また、当該文書が不着で弊社に返送されている方々のうち、まだお手元に当該製品があると考えられる方に対し、本年9月2日よりお電話による回収情報のご連絡を開始しております。

当該製品は、およそ1カ月で1個（60g）消費すると考えられるため、使用状況の個人差等を考慮して2カ月で1個（60g）消費すると仮定し、初回購入日から本年8月3日までに総購入数をすべて使い切っていないと考えられる方（約2000人）を電話連絡の対象としております。

- 2) さらに、回収情報の周知徹底を図るため、「共同購入されたご友人、ご家族、プレゼントされた方々へも必ずお知らせ頂きたい」旨を強調した文書（圧着ハガキ）約74万枚を本年年8月16日（火）より送付いたしました。なお、当該文書の送付対象は、昨年12月7日時点

での全顧客（約 467 万人）から本年 8 月 8 日までに交換返品の対応済みの方（約 40 万人）を除いた約 427 万人の方のうち、当該製品の通常の商品消化サイクルを（1 個（60g）／約 1 カ月）をさらに広げ、3 カ月で 1 個（60g）消費すると仮定し、初回購入日から本年 8 月 16 日までに総購入数をすべて使い切っていないと考えられる方を対象としております。

- 3) 短期間で大量にご購入頂いた方については、共同購入やプレゼント等にお使いになられた可能性が高く、弊社の顧客ではない使用者を生み出す可能性があることから、本年 9 月 2 日より電話による連絡を開始し、どなたかにお譲りになっている場合、その方々に回収情報をお伝えするようお願いしております。なお、大量にご購入頂いたお客様として、まずは、2 カ月連続して 10 個以上購入した方（約 4 万人）を対象としており、これらの方々への電話連絡の結果から、電話連絡の対象者の拡大の必要性を検討いたします。

なお、ご購入量に係らず既にお電話にて交換返品のお問い合わせをして頂きましたお客様には、この旨確認をしております。

- 4) 繰り返しお伝えする観点から、現在もご購入頂いておりますお客様に対して、「回収を引き続き行っていること」並びに「共同購入されたご友人、ご家族、プレゼントされた方々へも必ずお知らせ頂きたい」旨を記載したお知らせ文書をお届けの商品と併にお送りしております。

## 2. 社内における消費者対応窓口の整備を図ること

消費者対応窓口として専門の部署「アレルギー対応センター」を設置し、対応に当たっております。

## 3. 被害者の救済及び再発防止のために、積極的に原因究明に協力すること。

- 1) 日本アレルギー学会様のご指導のもと、医療機関並びに研究機関様からのご要望に基づき、石鹼や成分に係るサンプル等のご提供を行っております。
- 2) 日本アレルギー学会様並びに日本皮膚アレルギー接触皮膚炎学会様のご要望のもと、委員会への参加等積極的に行っております。

以上

また、株式会社悠香は、被害者に対し見舞金や当面の治療費等は支払う方針で、フリーダイヤルにて相談を受け付けているとの連絡があった。

(フリーダイヤル) 0120-112-266

## 3. 行政の動き

厚生労働省より 8 月 24 日付けで、「医薬部外品又は化粧品の使用による健康被害の報告について」及び「医薬部外品又は化粧品にかかる研究報告について」が各都道府県及び関係機関宛に通知された。

<http://www.hourei.mhlw.go.jp/hourei/doc/tsuchi/T110826I0020.pdf>

<http://www.info.pmda.go.jp/iyaku/file/nt20110824-1.pdf>

#### 4. まとめ

- (1) 「旧茶のしずく石鹼」を使用している人は、症状がなくても直ちに使用を中止し、事業者  
に返品等の連絡をする。また使用していなくても、手元に「旧茶のしずく石鹼」が残って  
いる人は返品等を行う。
- (2) 「旧茶のしずく石鹼」を使用したことがある人や使用中の人で、すでに症状がある人は、  
医療機関を受診すること（茶のしずく石鹼に関して診断を行っている医療機関については  
リウマチ・アレルギー情報センターのホームページを参考のこと）。
- (3) 事業者は、直接の購入者だけでなく回収情報を広く一般に周知させるために、情報を得や  
すい新聞等の媒体を通じて周知を図るべきである。
- (4) アナフィラキシーのような重篤な症例も多く見られ、最悪の事態を招くおそれもあること  
から、回収情報の周知はより一層徹底されるべきである。

#### ○ 情報提供先

株式会社悠香  
消費者庁消費者政策課  
厚生労働省医薬食品局安全対策課

〈本件お問い合わせ先〉

商品テスト部：042-758-3165

#### 〈参 考〉

##### 1. リウマチ・アレルギー情報センター

一般の方向けのFAQ、患者向けの注意点、茶のしずく石鹼を使用したことにより発症する  
小麦アレルギーについて診療可能な施設などが掲載されている。情報は適宜更新されている。

<http://www.allergy.go.jp/allergy/flour/index.html>

##### 2. 弁護士会等の動き

###### (1) 弁護士による「茶のしずく石鹼アレルギー被害 110 番」

弁護士によるアレルギー被害 110 番が、宮城（仙台弁護士会主催）、東京（弁護士会主催）、神  
奈川（弁護士会主催）、愛知県弁護士会、京都弁護士会、大阪弁護士会、福岡県弁護士会で実施  
され、総数で 637 件の相談が寄せられた（8 月 31 日現在）。

###### (2) 全国の弁護士

宮城県、埼玉県、東京都、愛知県、大阪府、福岡県で弁護士会が結成されており、被害対策  
説明会が開催されている。