

困ったときの 相談機関

化学製品PL相談センター

相談できること

対象製品	<ul style="list-style-type: none"> ● 洗剤・洗浄剤、殺虫剤、芳香剤・消臭剤、接着剤、塗料、自動車ワックス、エアゾール製品、食品添加物、農薬、プラスチック製品などの日常生活用品 ● 化学薬品、基礎化学品、試薬、産業用プラスチック製品、産業用ゴム製品などの中間原料、汎用化学品
事業範囲	化学製品に関する事故・苦情の相談、問い合わせ、照会等(調停、仲裁は行っておりません)
料金	無料

連絡先

☎ 0120-886-931(フリーダイヤル)
 受付時間：9：30～16：00
 (土、日、祝日を除く)
 FAX：03-3297-2604
 〒104-0033 東京都中央区新川1-4-1
 住友不動産六甲ビル7階
 (一社)日本化学工業協会内
 化学製品PL相談センター
<https://www.nikkakyo.org/plcenter>

設立経緯

製造物責任(PL)法は、1994年に公布され、翌年の1995年に施行されましたが、その審議の過程で、「裁判によらない迅速公平な被害救済システムの有効性に鑑み、裁判外の紛争処理体制を充実強化すること」とする国会の付帯決議が採択されました。それに伴う具体的な取り組みにおいて、製品分野ごとの専門的な知見を活用した紛争処理体制の整備が必要とされたことから、PL事故だけでなく、広く消費者からの化学製品に関する相談に応じる機関として、1995年6月、一般社団法人日本化学工業協会内の独立組織として化学製品PL相談センター(以下、当センター)が設立され、化学製品に関する相談対応や情報提供、関係団体との交流などの活動を行っています。

業務の概要

相談は、当センターの事務局員が電話、FAX、手紙、来訪などで対応し(インターネットでの相談は受け付けていません)、(一社)日本化学工業協会およびその会員団体の職員14名からなる「サポータースタッフ」が、相談対応のための情報提供、相談処理方法の検討などによって事務局をサポートしています。

当センターは一方の当事者の代理人として交

渉に当たるのではなく、まずは問題点を整理して、交渉に当たってのポイントなどを相談者に助言します。当事者間での交渉が行き詰まったときは、両当事者の了解のもとに、双方の主張の調整を行って解決を促します(当センターから解決策を提示することはありません)。いずれの場合も相談費用は無料です。原因究明のための検査を希望された場合は、独立行政法人製品評価技術基盤機構のホームページに掲載されている「原因究明機関ネットワーク総覧」などを紹介しています(検査費用は依頼者本人の負担となります)。

相談概況

2007年度以降の相談件数(図1)をみると、2011年まで減少傾向にありましたが、それ以降は、ほぼ年間200件で推移していることが分

図1 相談内容別件数推移(2007～2018年)

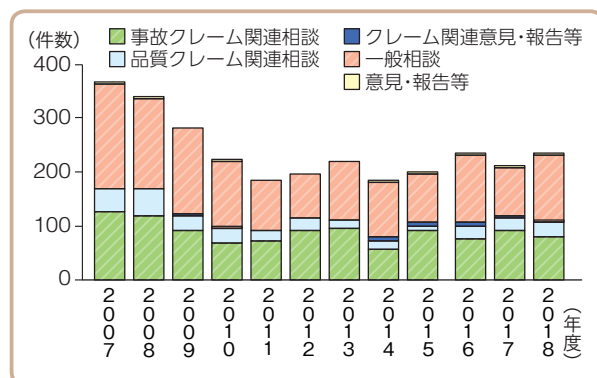
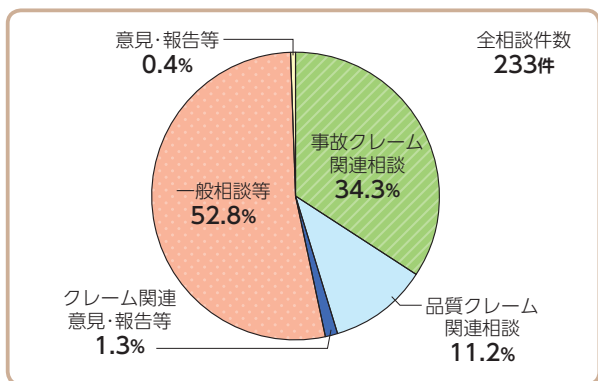




図2 2018年度相談内容別構成比



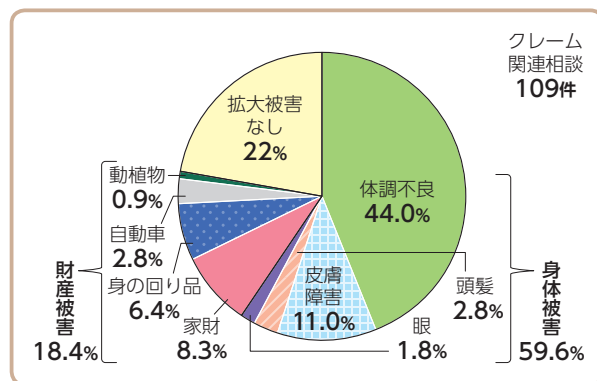
かります。2007～2011年の相談件数減少の理由としては、①地方自治体における消費生活センターの設置が進み相談窓口が増えたこと、②インターネットの普及により情報収集が容易になり、トラブルや疑問点があっても自己解決できるようになったことが推察されます。

2018年度の相談内容別構成比をみると(図2)、全相談件数233件の内訳として、一般相談等が52.8%と最も多く寄せられています。一般相談とは、被害を伴わない一般的な相談や問い合わせのことです。その内容はさまざまですが、多くは化学物質の安全性についての問い合わせです。消費者は化学物質に対して漠然とした不安を持っていること、インターネットで調べるとさまざまな情報があり、どれを信じてよいか判断がつかないといったことから、実際に被害は発生していないのに、不安に駆られて相談してくるケースが多いように思われます。

次いで多いのが事故クレーム関連相談の34.3%です。事故クレーム関連相談とは、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であり、いわゆるPL案件です。次が、品質クレーム関連相談で11.2%です。品質クレーム関連相談とは、拡大被害を伴わない、製品の品質や性能に対する苦情のことです。

2018年度の受付相談のうち、クレーム関連相談(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)は109件ありましたが、これを事故内容別に分類してみ

図3 2018年度事故内容別クレーム構成比



ると、身体被害59.6%、財産被害18.4%、拡大被害なし22.0%件となります(図3)。さらに詳細にみると、身体被害のうち体調不良を訴えるクレームが最も多く44.0%ありました。体調不良の原因としては、臭いに由来するものがその過半数を占めています。具体的には建材、防蟻剤、接着剤などの薬品臭、柔軟剤、洗剤、芳香剤などの香料に由来するもの等さまざまですが、特定の製品群に偏ったものではありませんでした。

相談事例

製品表示の中で、守らないと重篤な事故につながるおそれのある危険に対して注意喚起をするための表示に「警告表示」があります。相談事例では「警告表示」が守られなかったために発生した事故を取り上げました。このような場合、PL法に基づく被害者の事後救済が困難になりがちですので注意を要します。

事例1 靴用防水スプレーを吸入して入院

靴用防水スプレーを吸入して体調不良になり、医療機関で過敏性肺炎と診断され入院加療を行った。「吸い込むと有害。必ず外で使用」との警告表示に気づかず、使用時に吸入してしまった。このような場合、メーカーにどこまで損害賠償請求できるだろうか。

【回答】防水スプレーにはフッ素樹脂やシリコン樹脂などの水を弾く性質の成分が使われてい



ます。スプレーされた霧状の微粒子を吸い込み、それが肺の奥まで達すると容易に除去されず、呼吸器障害を発症することがあります。

そのため、製品には「吸い込むと有害。必ず屋外で使用」という警告表示があります(業界自主基準でありすべての製品にあるわけではありません)。「警告表示」があり、それに沿った使い方をしていないのであれば、PL責任を問うのは難しい場合があります。メーカーに事故の経緯を伝えて、どこまで補償してもらえるか相談されてはいかがでしょうか。

事例2 「まぜるな危険」で塩素ガス発生

「まぜるな危険*」の警告表示があるトイレ用の塩素系洗浄剤と酸性洗浄剤を一緒に使って塩素ガスが発生した。ものすごい刺激臭があり、咳が止まらない。どうしたらよいだろうか。

【回答】 塩素ガスは少量を吸い込んだだけでも、呼吸器系に中毒症状が現れ、吸入した量によっては生死にかかわります。すぐに医療機関を受診し適切な処置を受けるようにしてください。症状が重いときは救急車を要請してください。

化学製品による事故の特徴と当センターの活動

化学製品は、危険源である化学物質に直接触れることが多く、取り扱いによっては思わぬ事故につながる場合があります。事業者は、使用方法や使用上の注意といった製品表示で注意喚起を行いますが、すべてが守られているとは限りません。一方、PL法では、製品は通常予見される使用形態の範囲で安全であることが求められ、この範囲の中には合理的に予見し得る誤使用も含まれると解釈されています。このため、誤使用か表示の不備かの判断は容易ではありません。

化学製品による事故には体調不良や皮膚障害

などの身体被害を訴えるケースが多いという特徴があります(図3)。これらは、化学製品の品質に問題がなくても発症することがあります。例えば化粧品やスキンケア製品などの場合、使用する人の体質や体調などによってかぶれなどの皮膚トラブルを生じることがあります。また、臭い(製品に使わせている香料や薬品臭)で体調不良を生じることがありますが、臭いの感受性は個人差が大きく、多くの人が好ましく感じるものでも耐えられないと感じる人がいます。また、多くの人はずわかな臭いと感じる強度でも強い臭いと感じる人もいます。これらのケースでは、因果関係が明らかであってもPL法上の「欠陥」と認められないことがあります。

以上のような特性を踏まえて当センターでは、事故の未然防止・再発防止に向けた取り組みをより重視し、寄せられた相談事例を通じて消費者の意向や製品安全問題の実態を業界関係者、関係省庁等に伝えるために、相談内容および対応結果をまとめた『アクティビティノート』を毎月ホームページで公開しています(<https://nikkakyo.org/plcenter>)。相談事例の公開に当たっては、プライバシー保護および企業秘密保護のために、当事者の名称が特定できないように留意しています。

また、毎月の相談事例の中からテーマを選んで、化学製品の特性や取り扱い等に関する消費者啓発情報を提供したり、当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、生活上の注意点等についてお話しする出前講座を行っています。

『アクティビティノート』など、当センターからの情報は、あらかじめ登録された方を対象にニュースメールでお知らせしています。お申込みはE-mail(pl@jcia-net.or.jp)で、氏名、E-mailアドレス、住所、電話番号(事業者の方は勤務先)等をお知らせください。(ご登録いただいた個人情報は、当センターのプライバシーポリシーにのっとり適正に管理いたします)。

* 次亜塩素酸ナトリウムを含有する洗浄剤や漂白剤(塩素系製品)と酸性の洗浄剤が混合すると有害な塩素ガスが発生し危険です。このため、塩素系製品と酸性洗浄剤には家庭用品品質表示法で「まぜるな危険」の表示が義務づけられています。