

2022年11月21日（月）

国土交通省と香害をなくす連絡会の意見交換会

<対応者>

1. 自動車局貨物課
2. 住宅局住宅生産課  
住宅ストック活用・リフォーム推進官  
不動産・建設経済局 建設業課 政策係
3. 総合政策局バリアフリー政策課  
鉄道局鉄道サービス政策室  
自動車局旅客課
4. 観光庁観光産業課

**連絡会：**（前置き、宅配便について）

私共「香害をなくす連絡会」は、柔軟仕上げ剤（以下、柔軟剤）、香りつき合成洗剤、消臭除菌スプレー、制汗剤、芳香剤などの香り付き家庭用品による健康被害“香害”をなくすために取り組む市民団体で構成される連絡会です。

ここ数年来、香害問題解決に向けての要望を政府に提出してまいりましたが、2021年7月末には、柔軟剤等の香りへの配慮を求める香害啓発ポスターを5省庁連名（消費者庁、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、環境省）で作成して下さりありがたいところでした。

こうした動きの中で、「宅配業者の制服から受ける香害被害について、宅配業者に要望を出していると聞いたが、どのような内容なのか」と2021年9月に国土交通省 国土交通課 自動車局 貨物課の担当者から連絡をいただき、その後、業界大手のヤマト運輸との話し合いの場で、消費者の声を届けて頂きました。その際は、「すぐに解決できる問題ではないが、香害で苦しむ利用者があることを知らせていく」とのことでした。

香害をなくす連絡会は、これまでに宅配企業4社（ヤマト運輸、西濃運輸、日本郵便、佐

川急便)に、「配送員の方の制服に関する柔軟剤使用についての質問書」や「同要望書」(2020年10月、2021年1月、4月、11月)を送り、柔軟剤をはじめとした香りつき製品の使用自粛を求めてきました。この中で日本郵便からは、「香料に対するお客さまへの配慮について社内資料に明記し、啓発していきます」との回答を得ました。

今年2月28日には、岸田文雄首相が『公的な場をはじめ様々な場での香りへの配慮についての周知を図る』と国会答弁しましたが、これを受けて貴省での取り組みは進められていますでしょうか。(国会の質問と答弁を読み上げる。)

香害についての周知は少しずつ進んできましたが、まだ多くの消費者が実際の生活において、香りつき製品の有害な化学物質に曝露することで体調不良を起こしています。香りつき柔軟剤などで洗濯した衣類を身に着けて他人の家に行ったり、家の中に入ったりすると、そのニオイで頭痛や吐き気などの体調不良を起こす人がいます。エチケットやサービスのつもりの香りが、香料などの化学物質に弱い人にとっては、かえってつらいものになるのです。そこで具体的に香害を起こさないために、国土交通省管轄の各業界で働く職員に柔軟剤など香りつき製品の使用自粛を呼びかけ、利用客への注意喚起を実施して頂きたいお願い致します。

#### 連絡会：(リフォーム業者について)

・宅配便や配送は、一瞬、玄関先に人が入るだけでも、配送の人が着ている衣類から、家の中に香りが残留するので、玄関前に置いてもらったりもしていますが、日々の生活が困っています。しかし、切実に困っているのが、「家の中に人が入る」修理や、リフォームなど工事の場合です。

・数年前ですが、冷蔵庫が故障して、修理をお願いしました。修理に来た人は、冷蔵庫の前に敷物を敷いて道具を並べ、作業をして帰られたのですが、その敷物を敷いたフローリングの床に、ものすごい香料臭が付着してしまい、窓を開け放して換気をしてしても全く取れないのです。問い合わせしてみたところ、敷物を洗う際に、P&Gの洗剤と柔軟剤で洗ったということがわかりました。結局、2週間以上は換気するはめになりました。これほどしつこく香りが残るのはどういうことなのか、調べてみたら、今の柔軟剤や洗剤のほとんどに、「マイクロカプセル香料」が使われていて、「香水よりも香りが長続きする」さらに「3ヶ月も香りが持続する」という商品まで出ていることがわかりました。

・昨年は、インターネット工事や、エアコンの買い替えで、家の中に設置業者さんが入る場

面があり、「喫煙しない人」「香水をつけない人」と言えばすぐにわかってくれるのですが、「柔軟剤を使っていない人」と言っても、なかなかわかってもらえず、苦労しました。それでも、大手のメーカーの場合は、「一応探してみます」と言ってくれるのですが、現在、トイレから水漏れがありリフォーム業者さんを探しているのですが、電話をして問い合わせしても「うちは全員、柔軟剤を使っているので、お引き受けできない」と断られてしまいます。やっと1件の業者さんが、「柔軟剤をつかわないで見積もりに行きます」と言ってくれたところがありましたが、トイレの場合は、本体の交換だけでなく、床や壁など、別々の業者が入るので、外注の部分は、対応できないと言われてしまい、どうしたら良いかわからない状態です。他の1件の工務店に、「柔軟剤を使わない」ことで見積もりしてもらったところ、6人工事に入るので、1人3000円の衣類代6人分で18000円が入っている上、全ての工程が高額で、通常20万円程度のトイレリフォーム代が、50万円を超える見積り額になっていました。

・香りや消臭成分、つまり化学物質を吸い込んでしまうと具合が悪くなるので、自分自身は使わない選択ができますが、工事や修理の人、ほぼほぼ全員の衣類から、香水よりも長続きする香りをまとった状態で家に入り、家中に香りを残留させてしまうことが生じています。使っている本人は、その香りに慣れてしまっているのです、全然、気づいていません。

・2003年の建築基準法改正で、シックハウス規制として、建築に使用するいくつかの化学物質が規制されました。実は、香料・柔軟剤・芳香剤・抗菌除菌スプレーも、シックハウス症候群を生じさせる可能性があることが厚労省の「科学的根拠に基づくシックハウス症候群に関する相談マニュアル（改訂新版）」に記載されています。建築資材だけでなく、作業にあたる人の衣類からも、シックハウス症候群を生じさせるような化学物質を出さないようにして欲しいと思うのです。

・現場で作業にあたる業者さんの多くは、「汗のにおいをさせないように、柔軟剤（香り+消臭成分など）をあえて使っている様子ですが、逆にそのニオイである化学成分で苦しい思いをしていますので、大手のメーカーや量販店、その下請けの業者さんにも、このような認識（建材だけでなく衣類から出る化学物質の削減）が伝わって欲しいと願っています。

#### **連絡会：（車の点検などについて）**

・私は昨年1月、1階に引っ越して来た人の柔軟剤で気分が悪くなるようになりました。自分では50年以上、柔軟剤も合成洗剤も使用していません。10日程我慢しましたが、今後、こういう生活を続けて行くのは耐えられないと思い、消費生活センターに相談してアドバイスを受け、1階の方に「柔軟剤のニオイが部屋に入って来て、体調が悪くなり、窓を開けられなくなり、洗濯物もベランダに干せなくなった」と資料を持参してお願いしたところ、翌日から柔軟剤の使用をやめてくれました。このことは本当に感謝しています。

- ・ 今月 11 日に半年ごとの車の点検があり、前回の点検の際に、香料についてお願いしたにも関わらず強いニオイが付着して返ってきたので、今回は車を取りに来てくれた時に、国、埼玉県、栃木県作成のポスターを渡し、ポスターの中身を説明し「私だけの問題ではなく、もう全国で 100 万人以上の方が苦しんでいる」と話しました。これまでは私のニオイの好き嫌いの問題であると思っていました。（ここで埼玉県、栃木県のポスターの内容を説明） メーカーの人はとても驚いたようでした。夕方返ってきた車からは一切ニオイが付いていなく、背広も着ないでワイシャツで届けてくれました。
- ・ 先週はガス会社に来ていただく際に「柔軟剤を使っていない人に来て欲しい」と頼み、願いが通りました。来てくれた東京ガスの人にもポスターを 3 枚渡し「東京ガス内で共有してください」と頼みました。
- ・ 私自身、柔軟剤などの有害なものを使っていないので、私は大丈夫、と思っていましたが、今、香害の被害者になって、これほどまでに日常生活が大変になるのだ、ということを実感しています。今後、花粉症のような国民病になる可能性が大いにあると思います。花粉症も大変ですが、季節によってお休みがありますが、香害にはお休みがありません。
- ・ 今日ここに参加している人はほとんどが香害の被害者です。「香害をなくす連絡会」でも活動し、各個人としても銘々に働きかけていますが、是非、国土交通省の皆さんの力を貸してください。このままでは旅行もできません。どうぞよろしくお願いいたします。

#### **連絡会：（交通機関とホテルについて）**

- 私は、芳香剤が出現した 50 年ほど前からその匂いなどが耐えられなかったのですが、周りに芳香剤を置いてある場所はあまりなく、避けることができたのでその頃は大きな問題は感じていませんでした。
- 10 年ほど前に香料入り柔軟剤が出現して、使用者も少しずつ増えて、勤め先の事務所でも使用者が出始め、マンションの自宅の部屋にも周りから香料や化学物質が漂ってき始めました。山の中でも、柔軟剤などの製品を使っているハイカーが多く、今は、日本中が汚染している状態で、避けられなくなってきています。
- 私は、柔軟剤などによって、腹痛、下痢腹、吐き気、頭痛、眼痛などの症状が出ます。咳が出ることもあります。大量の曝露をして、しばらく動けなくなったり、不具合が 1 週間続いたこともあります。
- 柔軟剤などの香料や化学物質によって、体調不良を被る人は、100 万人とも 1000 万人とも言われています。人口の 7 割の人が柔軟剤を使用しているという統計もあります。私は、中度の症状かと思いますが、重症者や、学校や職場へ出かけなければならない人は、出かけることができず、普通の生活が送れなくなっている人もいます。
- 電車などの交通機関は、それほど混雑していなくても、30 分ほど乗っていると、衣類や持ち物を始め、全身柔軟剤などに曝露します。家の無香空間に戻ると、曝露がよくわかり

ます。数日はニオイの状態が続きます。外の椅子に座るときは、お尻や背中にべったり柔軟剤などが付着してしまうので、常にシートを持参して敷いてから座ります。

- 2年前に2箇所のホテルに2週間近く滞在しなければならないことがあり、部屋中に宿泊客の柔軟剤が染み込んでいて、どんどん充満して、私の衣服も汚染されていくという大変な目に遭いました。ベッドのマットレス、カーテン、絨毯、壁、椅子、家具、全てのものに柔軟剤などがべったりついていました。柔軟剤などの製品は、動くこと・摩擦、温度や湿度で香料やマイクロカプセルがばら撒かれます。洗濯を1回しただけでは取れない衣類もありました。1箇所のホテルは、元都ホテルで4つ星でした。もう1箇所は、取材陣などもよく利用する人気のホテルでした。
- 交通機関、ホテルだけをとっても、柔軟剤などで体調不良を被る人は、出かけたり、普通の生活を送るのが大変です。
- 国会での岸田総理との質疑応答で、杉久武議員が言っていたように、公共性の高い交通業界、ホテル業界でも、まずは、スタッフの方から柔軟剤などを使わないようにする呼びかけをしていただきたいと思います。また、香害の原因の大半部分は、交通機関やホテルの乗客・顧客が柔軟剤などを使用することによるものなので、張り紙、国のポスター掲示、HP、車内アナウンスなどでの周知を検討していただければと思います。岸田総理も、香害について周知と配慮を進めていかねばならない、とおっしゃっています。

#### 連絡会（13.55）：

- 国土交通省の皆さまから順番にお話しいただきたいと思います。
- 化学物質過敏症と病名がつかないまでも、香害で苦しんでいる人は、相当多くいます。過敏症だけでも、予備軍を含めて人口の7-8%という統計もあるくらい、自覚しないで苦しんでいる人も大勢います。自覚している人だけでも、私たちのアンケートの9000人中7000人は、非常に苦しんでいて、そのうち2割は、学校に通えないとか、職を失ったとか、かなり深刻な事態も明らかになっています。ぜひ、特別な人の問題ではないということで、受け止めていただけたらと思います。
- 最初に、3人の人の要望と背景を聞いた感想を言っていただき、各々の部署で、どのように、スタッフへの自粛の働きかけと、顧客・乗客への啓発活動をしていただけるかをお話いただけたらと思います。

#### （自動車局貨物課）（15.31）：

- いろいろ勉強をさせてもらいながらという状況で伺いました。
- 要望でいただいていた宅配便や引っ越し、我々は、貨物課で、貨物自動車運送事業者を所管している課です。その中で、香りの強さ、それぞれ感じ方は個人差がある、それに

加えて、自分にとって快適な香りで不快を感じる、もしくはいろいろな症状が出る方がいる、そう言ったことで、周囲の方への配慮が必要である、その辺を認識させていただいたところです。

- 香りの配慮については、昨年 8 月に、消費者庁が中心になって、ポスターを作成して、周知をしていると承知しているところです。
- 国土交通省としても、どのような場所で、どのような周知が必要か、消費者庁などの知見等を踏まえて、今後関係省庁と協力していきたいと考えています。

(住宅局住宅生産課) (17.15) :

- 2 番で、リフォームを含む建設業者および修理・点検業者の職員にということで、住宅局でリフォームのところを担当しています。
- 感想として、シックハウスもそうだったと思うが、影響の及び方に個人差があることを理解しました。なので、他の人が快適に思っているものに関しても、不快であったり、影響を感じる方が現にいらっしゃることを理解しました。やはり、周囲の方への配慮は非常に大事であると認識をしています。
- 配慮については、貨物課の方もおっしゃったように、消費者庁の方でポスターを作成して事務連絡を出すなどして周知をされていることは承知しており、住宅のリフォーム業者への対応については、こういった場所で、こういった周知をすることが必要になってくるかということ、関係省庁、特に消費者庁などの知見を踏まえながら、協力をして対応することが非常に大事なのではないかと考えています。

(総合政策局バリアフリー政策課) (18.43)

- 2 局にまたがるものなので、総合政策局から回答させていただきます。
- 先ほど、いろいろ実体験も踏まえたお話をいただいて勉強になりました。
- 私自身も、少し鼻炎というか、石けんの香りとかいろいろなもので、少し鼻が敏感で、気持ち非常にわかるなあというところがあります。私自身の場合は、強い症状ではないが、柔軟剤とか石けんのニオイ、種類によっては不快に思ったり、逆にこのニオイの方がいいなとか、いろいろあったりして、全部がダメだというわけではないが、個人差があるのかなと改めて感じました。
- 香りの強さ・感じ方は個人差があるので、しっかりそこには配慮が必要かなという認識は、共有をしています。国土交通省としては、香りの観点からの物質が、どのような場所で広がりがあるのかとか、基礎知識は、各省庁によって、得手不得手があるので、そこは、消費者庁を始め、消費者行政を担当しているところ、科学的知見について担当しているところで、今、そういった知見を踏まえながら必要な協力をして行きたいと考えて

います。

(観光庁観光産業課) (20.45) :

- 1.2.3.について各局から説明があったものと見解は一致しています。方向性としては、消費者庁の知見を踏まえながら、関係省庁と協力して行きたいが、一点だけ、関係省庁のところで、特にホテル・旅館については、旅館業法を所管している厚生労働省が担当になっており、いつもやり方としては、厚労省が、所管団体に周知しますというものを、我々が連携して、観光庁で所管している日本ホテル協会、全日本ホテル連盟、日本旅館協会の3団体に対して、厚労省と同じように、事務連絡を投げる、あるいはパンフレットを展開する、そういうやり方で対応させてもらっています。したがって、今回の香害に関しても、やり方としては、厚労省と連携して同じような対応をするという対応ぶりでやらせてもらえればと考えています。

連絡会 (22.10) :

- ありがとうございます。
- お答えいただいた通りで、基本的には、皆さん、こういった苦しんでいる人に対して、なんらかの対応をしなければということですが、具体的には、これからということですね。残り30分ありますので、私たちも、具体的にこうしてほしいというお話を今日したいと思っています。
- 先ほど3人から話がありましたが、もう少し具体的にお話ししたいと思います。

連絡会 (22.53) :

- 私は、リフォームの方をお話ししたが、交通関係だと、消費者庁のポスターを駅や車内に掲示するようなことはできるでしょうか。職員の服と、利用客への注意喚起と2つ必要だという観点からは、このような対策がいいのではないかと思います。
- メインでお話ししたリフォームの方は、非常に難しく、下請けの業者さんまでメッセージが届かないという問題があり、これは、逆にお知恵を拝借したいと思います。

連絡会 (24.45) :

- 要望項目の3番目、電車、主に駅で、ポスターの張り出しなどをしてもらえないかということだと思いますが、またはオリジナルのものを作っていただくか、ですね。また、私たちが打ち合わせをしていた中で出てきたのが、例えば、電車の中でよく、痴漢防止とか呼びかけたりされていますが、香りについても、それぞれの衣服についている、柔軟剤をはじめとする着香製品による香りでも体調不良を起こす人がいるので、みなさん、で

きるだけ使わないようにするようにしましょう、とか、アナウンスをしてもらえるという案も出てましたがいかがでしょうか。

(鉄道局鉄道サービス政策室) (25.32) :

- ポスターについては、消費者庁なり、各役所でポスターを作って貼るということは、鉄道会社も、車内とか駅とか、商業ベースで貼っているところなので、あくまで、協力のお願いということで、これを貼ってくださいとか、強制的には難しいところがあるが、お願いベースで、先ほど言われた、痴漢防止も含めて貼っている事例もあるので、鉄道会社や国交省オリジナルのポスターというのはなかなか難しいかと思うが、協力要請という形で、鉄道だけでないと思うが、貼っていただくのは、お願いはできるかと思いません。
- 車内放送も、最近ではコロナや、いろんな車内放送があって、特に都会は、駅間が短いので、どこのタイミングで、何をいうか非常に悩ましいところだが、その辺も、強制は難しいと思うが、消費者庁なり、各関係省庁と連携して、協力いただくのは可能かと思っています。

連絡会 (27.22) :

- 私たちが9000人アンケートを取った時も、どこで香害の被害にあいますかと聞いた時、近隣の洗濯物でというのも多いが、働いている人は電車に乗っている人が多く、電車はどうしても人と密着せざるを得ないので、そこで曝露して、電車に乗れなくなって、仕事に行けなくなって、退職せざるを得ないというような形で苦しんでいる方は多いので、ぜひ、ポスター貼り出しと車内放送を検討いただき、強制できないというのは当然だと思うが、呼びかけをしていただけると嬉しいと思います。
- 他にありますか。

(自動車局旅客課) (28.30) :

- 私はバスを担当しています。先ほど鉄道局の者から話があったように、バスも同様に、業界団体に関しては、強制はできないまでも、車内のポスターの掲示や車内放送については、一般的なアナウンス方法として、そういった方法はある、要請という形ですることは可能だと思います。
- 先ほど総合政策局の者から話があった通り、消費者庁や関係省庁と、この辺りを協力して行きたいと思っています。

連絡会 (29.25) :



- 前向きな話をいただいて、嬉しい気持ちです。文言とかが難しいと思うのは、この運動を始めた時に、香りの被害とは、体臭も香害ですかという質問を受けたことがあります。私たちは、体臭は香害に含めていません。人が自然に体から発する香りで体調不良というのは、普通は起きないので、やはり有害な化学物質を吸い込むことによって体調不良が起きるので、文言が非常に難しいと思いつつ、苦しんでいる人がいることを車内放送で伝えていただくということは、すごく効果が大きいのではと思うので、ぜひ例えばこのように言っていただけませんかということを、後々双方向で、こちらからもアイデアを出したりできたらいいと思うので、今後ともよろしくお願いします。

#### 連絡会 (30.20) :

- 住宅の方で、下請けの業者さんにまでアナウンスする方法はどうでしょうか。
- 業者が見つからなくて、苦労していますが、何か方法はありますか。

#### (住宅局住宅生産課) (30.40) :

- 一般論としては、下請けさんというのは、元請けさんとの契約に基づいてやっているはずで、元請けさんと消費者の間で契約された内容を、元請けさんの方からきちんと反映してくれるというのが通常の民事的な取り扱いだと思います。仕事を消費者さんが発注される相手の業者さんに、来られる方について、香害のこともあるので、ご配慮をお願いしたいと伝えるのが一般的な筋道ではないかと考えるところです。

#### 連絡会 (31.25) :

- 今現在だと、そこまではできないと言われてしまいます。下請けまで伝えてくれるような業者を、探しまくるしかないのでしょうか。

#### (住宅局住宅生産課) (31.40) :

- なかなか正直、他の部局も言っているように、我々の方から今、法律の規制になっていないものを、業者に対する規制としてやるのは難しいです。市場の中で、そう言った香りを使わないことでアピールしてくれる業者さんを使っていただくというのが、今としては選択肢として現実的なのところかと考えています。

#### 連絡会 (32.15) :

- 大手のところへのアナウンスであれば、協力要請的なものは可能でしょうか。

#### (住宅局住宅生産課) (32.25) :

- 例えば、消費者庁でこういうものを出しているのを踏まえて、適切に配慮をしてもらいたいという言い方は当然ありうると思います。

#### 連絡会 (32.30) :

- では、大手のところにそう投げかけて、下請けさんにもお伝えください、とやっていくのがよいということでしょうか。

#### (住宅局住宅生産課) (32.40) :

- そうですね、リフォーム業者は必ずしも大手ばかりではなく、中小のところもたくさんあるので、我々としては、大手だけに話すのは意味がなく、大手・中小も含めて、リフォーム業界全体に話をしていくということになるかと思います。

#### 連絡会 (32.55) :

- いずれ、昔のシックハウス症候群のように、(香害に苦しんでいる人は、) どんどん増えて来つつあるので、化学物質過敏症と言ったら、シックハウスではなく、香害とイコールにされるほどになっています。なので、ぜひそう言ったところへの周知もお願いしたいと思います。

#### 連絡会 (33.20) :

- 先ほどの観光の進藤さんが、旅館とか日本ホテル協会とかに、消費者庁のポスターのことを依頼することができるというお話で、厚労省と相談してぜひお願いしたい。私もコロナが明けたら旅行したいと思うが、今はなかなか難しく、ホテルとかは、禁煙の部屋を希望することは今は当たり前になっているが、「このホテルは、フレグランス・フリーの部屋があります」、というようなことが可能であれば、とてもありがたいし、旅行もできます。いかがでしょうか。

#### (観光庁観光産業課) (34.25) :

- 事業所の判断になると思うが、そういった社会的意識の高まりがどんどんシックハウスのような形で共有されてくれば、当然のように、事業者はいろんなお客に来てほしいので、そういうフレグランス・フリーのような部屋は今後ありうるのだろうと、個人的には思います。

#### 連絡会 (34.55) :

- ぜひ進めていただきたいと思うのでよろしく申し上げます。

**連絡会 (35.00) :**

- 今、禁煙の部屋は選べないところがないぐらい広まっているが、いつ頃から広まったのでしょうか。

**(観光庁観光産業課) (35.15) :**

- 業界との接点が浅いもので、いつからかは即答できないが、例えば、いろんな法律ができて、バリアフリー基準や、ホテル・旅館をめぐる状況もどんどん年々変わってきているし、場合によっては香りそのものが、身体に本当に悪いものなんだということが明らかになってくれば、立法化みたいな話も現実的になってくるかもしれないし、その時には当然、法律に則って、各省庁がやれることをやっていくことになるんだろうな、と思います。

**連絡会 (36.00) :**

- なるほど、やはりバリアフリーの発想なんですね。

**連絡会 (36.05) :**

- 禁煙が進んだのは、2003年の健康増進法だと思うのですが。

**連絡会 (36.15) :**

- それと共に、ということですね。今、禁煙は当たり前になって

**連絡会 (36.20) :**

- 駅の禁煙化も健康増進法で、一気に広がりました。それまでは駅で普通に吸ってました。

**連絡会 (36.33) :**

- 柔軟剤の場合も、洗濯して服を着てしまうと、そこで服を脱げというわけにはいかないので、タバコは吸う人と吸わない人分かれるが、かなりの人がこの香りつきの洗剤を使っている現状をどう変えたらよいのか悩ましいところです。多くの人が苦しんでいるのも事実なので、知恵の出どころかと思います。

**連絡会 (37.05) :**

- 特に追加することはないのですが、業界に事務連絡をすることから始まって、周知していただけると大きな一歩になると思うので、いろんな細かい課題はあると思うが、配慮

を進めるにも、周知が進まないと思わないと思うので、より多くの人に、特に、管轄の業界の方には、広めていただければ、効果が徐々に出てくると思いますので、ぜひ、お願いしたいと思います。

#### 連絡会 (38.00) :

- では、時間があるので、私の方から、今まで3人から話の出なかった、宅配便や引っ越しなど運搬業者の職員に柔軟剤など香りつき製品の使用の自粛を呼びかけてください、というところだが、これは、ヤマト運輸さんと話をさせていただいたという去年の経験もあるので、何かその後、ヤマト運輸さん、または他の会社とそういった話をされているかどうかを、伺いたいと思います。

#### (自動車局貨物課) (38.30) :

- 先ほど、名前の出た職員はすでに異動しています。ただ、去年こういった話があったことは口頭で確認をさせていただきました。
- ちょっと経緯をお話しさせていただくと、個人の方から、ヤマト運輸で、香りについて個別の事業者に対するこういった状況があると、電話をいただき、それを受けて、その時、香害という言葉が彼も初めて聞いたと言ってました。そもそもなんぞやというところから問い合わせをさせてもらったのが最初の経緯だと思います。その辺の話を受けて、職員の方では、ヤマト運輸のいろんな話を受けてくださる部署に対して、こう言った方もいる、人によってはこういった感じ方をする人もいますので、配慮が必要になるケースもありますよ、と伝えさせてもらったと。他の話でも言ってましたが、貨物・運送事業者に対しても強制力のある話では今の時点ではないので、あくまでも伝えさせていただいたというスタンスで伝えたというところになってます。

#### 連絡会 (39.55) :

- そうですね。それでありがたかったのが、より踏み込んで、どうしたら、そういった被害を受ける人が少なくなるんだろうと、よしみさんは、一応話してくださったそうです。よしみさんが思われたのが、制服からもし香ってくるもので被害に遭うのであれば、制服なんだから、一齐に洗濯をしているだろうと思って、柔軟剤などを使わないようにしたらどうかという提案もしてくれたようだが、私たちがアンケートをした4社のほとんどが、スタッフの人が自宅で洗濯をしているという実態があるので、なかなか自分の家で洗うものまでは、こうしろと言いきくということでは止まっている。ただ、佐川急便さんは、タバコ問題で非常に早くスタッフに吸わないようにという指示が行ったという歴史があるようだが、実際に客が困っているということが、はっきりと伝われば、業界

の方も控えようとするのではないか。一つ強調したいのは、肉体労働をされる方は、汗を消すために、わざわざ香りをつけたりとか、強い柔軟剤を使うというエチケット・マナーとしてお客さんのために使っていると思っている人が多いようだが、それが逆効果になってしまっているケースがかなりあるということをお伝えしたい。できれば、無臭であればいいわけで、無臭が、お客にとってサービス・品質向上につながることを会社の方がわかれば、きっとタバコ問題と一緒に、配慮を会社がしようとなるのではないかと思います。その辺の実情をぜひ国土交通省から、ことあるごとに伝えていただいて、強制できないまでも、企業の方がより品質のたかいサービス提供のために必要だとすれば、きっと社員教育の中に取り入れてくれるのではないかと思いますので、ぜひ、また懇談の機会に伝えていただきたいがいかがでしょうか。

(自動車局貨物課) (42.10) :

- 先ほどの鉄道とか他のモードと同じように、周知は、我々の方も業界団体との繋がりがあるので、そういったところを通して、宅配や引っ越しの業界に周知は可能なので、伝えさせてもらえればと思います。

連絡会 (42.30) :

- タバコの問題で、佐川急便さんの事例をよく知っていると思うので、何か提案があれば話してください。

連絡会 (42.40) :

- 企業がそうすると決めれば、職員が従うと思うので、大手の場合であれば、国土交通省から、今こういう香害で困る事例があるので、協力要請のようなことをしていただければ、リフォーム業界や家電とか、いろいろなところに少しずつ広がるのかなと思います。
- あと、少し問題なのが、今、洗剤メーカーは、消臭系にシフトしてきていて、香りは弱めでも消臭系の柔軟剤のダメージもすごいので、「消臭系であれば良い」という勘違いを助長しているのが心配です。要するに、柔軟剤から化学物質が発生するということが問題で、それを使うことがお客様サービスではなくて、逆に困っている人がいて、香害の問題があり、会社でもサービス業、人に対する仕事、人の家の中に入る仕事では、杉議員が言っていたように、制服からそういったものを「なくしていくことがサービス」だということを伝えてもらえるといいかと思います。佐川急便さんは、禁煙対策を真っ先にやりました。ドライバーは、工作中、車内ではタバコを吸わないことを始めました。どこか1企業でもいい事例が出てくると、日本郵便さんはやっています、じゃあヤマト運輸さんもやりましょう、となってくるかと思うので、ぜひ、リフォーム業界の方もよろ

しく願います。

**連絡会 (44.55) :**

- 3人以外の方からも何かありますか。

**連絡会 (45.05) :**

- ホテル業界について、もし意見があれば願います。

**連絡会 (45.15) :**

- 周知に関して、かなり前向きなお答えをいただいて、嬉しく思っています。
- ホテル業界の方に、厚労省からというお話がありましたが、それは厚労省が動かないと、国土交通省としても動きにくいということなのではないでしょうか。

**(観光庁観光産業課) (45.40) :**

- 必ずしもそういうことではなく、やるときは、同じことをやりましょう、ということなんです。国交省がイニシアティブを取ってやろうと思っているが、一緒にやりましょう、とアプローチして、向こうがうんと言えればやるということです。

**連絡会 (46.00) :**

- 是非とも働きかけ、よろしく願います。

**連絡会 (46.10) :**

- 今日は前向きな話し合いで、非常によかったと思いました。
- そして、業界の方がやる前に、まずは、行政の方が、香害を認識して、自粛する方法もあるという、例えば、アメリカの CDC (疾病対策予防センター) では、職員が香りをつけて職場に来ることがないように通知しています。ですので、行政の側で、やはり香りというのは、あまりいいものではないと、有害物質が含まれているという認識を持って、そういう自分たちが自粛するという方法も、模範を示すというようなことも、アメリカなどではやっているの、どこかの省庁、どこでもいいので、どんな小さな役所でもいいので、始めていただけたらいいと思います。

**連絡会 (47.30) :**

- 今日は非常に前向きなお話をいただけたかと思えます。
- 私たちは、年度末にまた消費者庁を含めたいつもの5省庁との意見交換会をさせていた

だいていて、ポスターについては、1年前にも申し上げたが、消費者庁さんにはぜひ、「香害で苦しんでいる人がいるかも？」ではなく、いるのは事実なので、「かも」は取っていただき、また、「規定量を守って使いましょう」ではなく、できたら「使わないでいましょう」と、地方行政が作っているような当たり前のポスターに変えてほしいとずっと言っているが、もし次に国土交通省さんにポスターを推奨していただけるのであれば、今のポスターでも、貼り出していただければすごく嬉しいが、新しくできたポスターをバンバン貼っていただければ、嬉しいと思います。

- 車内アナウンスについても、予算がかからないことだと思うので、ぜひこれもお口添えいただければ、嬉しいと思います。
- では、最後に大河原さんにご挨拶をいただいて終わります。

#### 大河原雅子議員（49.00）：

- こんにちは。今日も皆様の熱心なやりとりを聞かせていただきました。私も身近なところで、強い香りをなかなか楽しめませんし、それが私に取っては、申し訳ないが、不快であるということ、とても難しいが、言い方が難しいが、気がついた時には、相手の方に伝えるということ、コツコツとしなければなりません。
- 消費者庁の作ったポスターについては、やはりこの香りによって、「苦しんでいる」、という事実をきちんと伝えられなくては、ポスターの意味がないと思います。このポスターを啓発・周知の道具に使うということについては、一番やりやすい方法だろうと思います。
- 先ほど、観光庁の方が、ホテル連盟や旅館連盟にこう言ったものがあることを伝えてくださるということ、やはり積極的に進めてほしいと思います。
- 私も、訪問介護などを受けますと、リハビリの療法士さんが着てくるユニフォームに香りを強く感じる場合がありますので、病院に行った時も、本当に個人のスタッフが、自分で洗ってくる、柔軟剤を使ってしまうということがあると思います。
- 高齢者施設とか、特にそういう排泄物のニオイが気になるような施設というのもありますので、ニオイ消しのためにわざわざそういう香りでニオイ消しをしているつもりになっていると。これは明らかに誤解と間違った方向だとは思いますが、そういう環境はまだまだ多いと思いますので、この普及啓発のために、ポスターをさまざまな場所で、普及させたいという思いです。
- フレグランス・フリーという言い方がわかりやすいのか、あるいは若い世代にも高齢世代にも通じる方法としてさらに広がるといいと思っています。また今後も、省庁会議も含めて、省庁職員の皆様にも、だいたい香害については、勉強していただいていますし、このことが広がってきたと思いますので、さらにみなさんと一緒に頑張っていきたいと

思います。

- 今日はありがとうございました。

#### 連絡会（47.30）：

- 議事録は後ほどまとめてホームページの方にアップしたいと思っています。
- また、私たちの機関誌の「消費者レポート」の方にも今日の内容は、書きたいと思っています。また、白黒ですが、この画面も出したいと思っていますので、ご了承ください。
- それから、後ほど、香書についてわかりやすく、RKB 毎日放送というところが作った番組が4本ありますので、後ほど、大河原さんの秘書さんにメールアドレスを聞いて、皆様に見ていただくのに送りたいと思います。
- それから、日消連から、先ほど言って9000人アンケートがわかるブックレットとDVDなども出していますので、これなども、皆様にご覧いただけるように郵送させていただきたいと思いますので、秘書さんを通して送りますので、ぜひご覧ください。
- また、こういった形で、折々にお話をさせていただいて、進捗なども聴きながら、こちらからもまた提案があればさせていただきたいと思っていますので、ぜひ今後ともお付き合いのほどをよろしく願いいたします。
- ありがとうございました。