

「危害・危険」に関する相談の概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「危害」または「危険」に関する相談

危害：商品等（役務・設備を含む）によって皮膚障害、打撲傷、骨折など身体に危害が及んだという相談

危険：危害には至らなかったが、商品等の発火、破裂、故障などによって身体に危害が及ぶおそれがあったという相談

分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成12年4月～16年3月（4年間）の相談データ

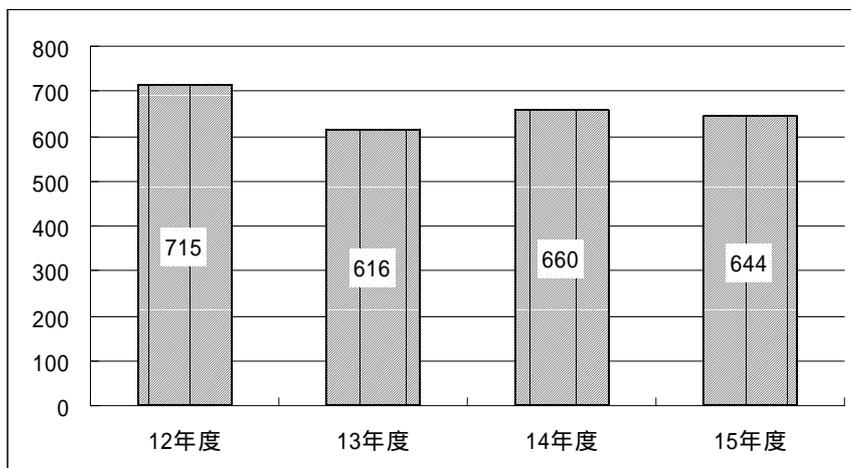
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年3月～16年11月受付の相談データから抽出したものである。

1. 「危害」に関する相談

(1) 相談件数

「危害」に関する相談件数は、13年度に対前年度13.8%の減少が見られるが、その後は小幅な増減を繰り返している。

【図 - 1】「危害」相談件数



(2)商品・役務別

「危害」に関する相談について、商品・役務別に相談件数の上位10位まで示したのが「表-1」である。

【表-1】「危害」商品役務別相談件数上位10位

	12年度		13年度		14年度		15年度	
1	理美容	114	理美容	99	理美容	132	理美容	115
2	化粧品	87	化粧品	80	化粧品	76	化粧品	87
3	医療	35	医療	39	医療	59	医療	52
4	外食・食事宅配	30	飲料	22	健康食品	57	健康食品	39
5	医療用具	27	菓子類	19	外食・食事宅配	21	外食・食事宅配	32
6	家具・寝具	24	理美容器具・用品	19	履物	19	家具・寝具	21
7	理美容器具・用品	23	健康食品	18	飲料	16	医療用具	17
8	健康食品	21	医療用具	16	家具・寝具	16	穀類	15
9	食器・台所用品	19	履物	15	理美容器具・用品	16	調理食品	13
10	医薬品	19	調理食品	14	他の保健衛生品	15	履物	13

各年度とも「理美容」、「化粧品」、「医療」が上位を占めている。14年度、15年度においては、「健康食品」、「外食・食事宅配」がこれに続いている。これらの商品・役務について分析を行う。

理美容

「理美容」で危害に至るケースとしては、「エステティックサービス」と「パーマ」によるものが多くを占めている。危害内容としては「皮膚障害」が最も多く、「ケミカルピーリングをしたら肌がボロボロになった」、「痩身エステのマッサージで足にあざができた」等の事例が見られる。次に「熱傷」が多くなっているが、これは「レーザー脱毛をしてやけど状態になった」、「ストレートパーマをかけたら電気コテで頭部にやけどを負った」等の事例が見られる。(表-2)

危害部位としては、「顔面」が最も多いが、「頭部」や「腕・肩」、「大腿・下腿」などさまざまなケースがある。(表-3)

【表-2】「理美容」危害内容別相談件数

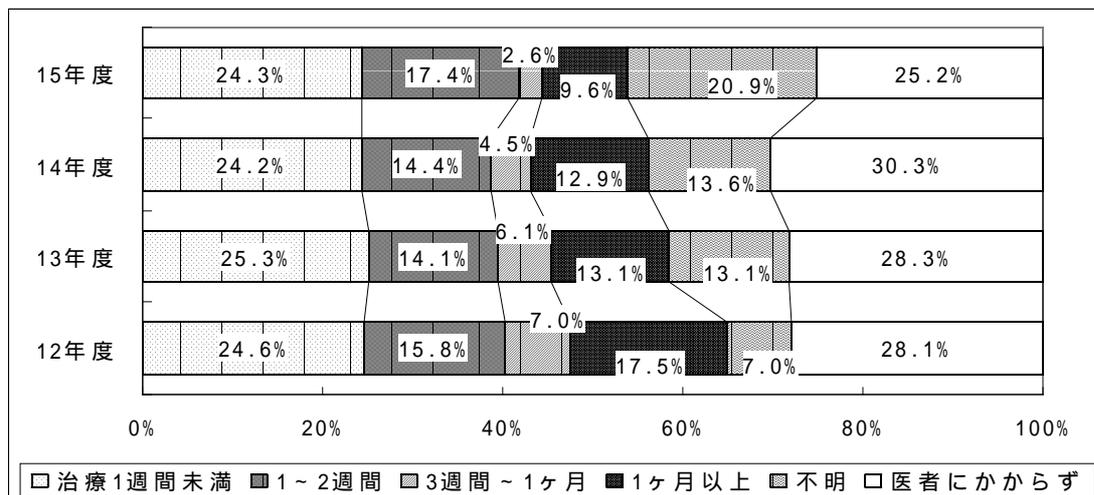
危害内容	12年度	13年度	14年度	15年度
皮膚障害	67	58	71	76
熱傷	18	20	30	19
擦過傷・挫傷・打撲傷	2	3	5	4
刺傷・切傷	11	2	6	3
その他	16	16	20	13
計	114	99	132	115

【表 - 3】「理美容」危害部位別相談件数

危害部位	12年度	13年度	14年度	15年度
顔面	38	22	39	38
頭部	19	19	18	14
腕・肩	1	12	14	13
大腿・下腿	0	18	12	13
眼	3	8	15	12
その他	53	20	36	25
計	114	99	134	115

「理美容」による危害程度は、「医者にかからず」、「1週間未満」が約半数を占めており、比較的軽症なものが多いと思われる。「1ヶ月以上」の占める割合は、年々低下し続けているが、15年度においても約1割見られ、「美顔エステでアトピーが悪化し、顔に炎症を起こした」、「ストレートパーマをかけたら毛が抜けてしまった」等の事例がある。(図 - 2)

【図 - 2】「理美容」危害程度別割合



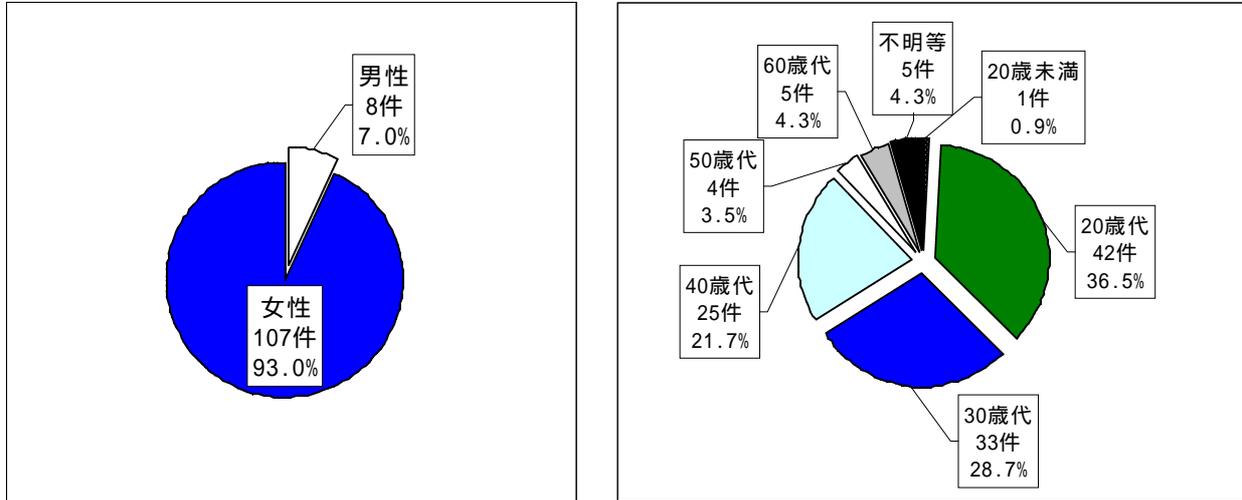
「理美容」に関する相談の内容キーワードを上位5位まで示したのが「表 - 4」である。「皮膚障害」のほかには、「補償」や「施術不良」等が上位に挙がっており、相談事例を見ると、危害に対する治療費や慰謝料等、「補償」に関するものが多く見られる。

【表 - 4】「理美容」内容キーワード上位5位

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度			
1 補償	73	補償	63	補償	95	皮膚障害	69
2 皮膚障害	67	皮膚障害	54	皮膚障害	66	補償	66
3 施術不良	41	施術不良	48	施術不良	50	施術不良	53
4 解約	38	解約	25	熱傷	38	クレーム処理	27
5 拡大損害	35	熱傷	23	解約	28	解約	26

「理美容」による危害の被害者の属性は、性別では「女性」が9割以上、年代別では「20歳代」、「30歳代」、「40歳代」の順に高い割合を占めている。

【図 - 3】「理美容」危害被害者性別割合（平成15年度）【図 - 4】「理美容」危害被害者年代別割合（平成15年度）



化粧品

化粧品による危害のほとんどは、「通販で買ったクリームを塗ったら肌がかぶれた」などの「皮膚障害」に関するものであり、危害部位も「顔面」が最も多い。（表 - 5・6）

【表 - 5】「化粧品」危害内容別相談件数

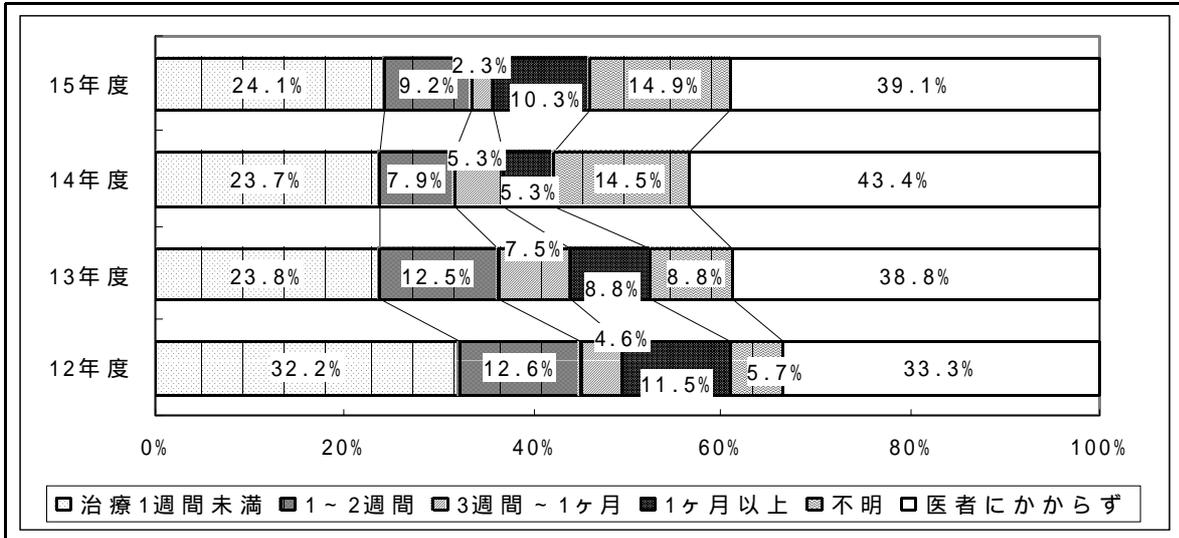
危害内容	12年度	13年度	14年度	15年度
皮膚障害	79	72	80	80
凍傷	0	0	2	2
呼吸器障害	0	0	1	1
その他	8	8	4	4
計	87	80	87	87

【表 - 6】「化粧品」危害部位別相談件数

危害部位	12年度	13年度	14年度	15年度
顔面	56	64	49	65
頭部	6	4	7	5
眼	6	4	7	5
鼻・咽喉	0	0	1	2
腕・肩	1	0	2	2
その他	18	8	10	8
計	87	80	76	87

危害程度は、「医者にかからず」が約4割、「1週間未満」が2割以上と続いている。(図 - 5)

【図 - 5】「化粧品」危害程度別割合



内容キーワードを見ると、各年度とも「皮膚障害」が1位になっており、「補償」、「解約」、「返金」、「クレーム処理」などが続いている。「理美容」と同様に、危害に至った結果、補償や返金を求めたいといった相談が多い。(表 - 7)

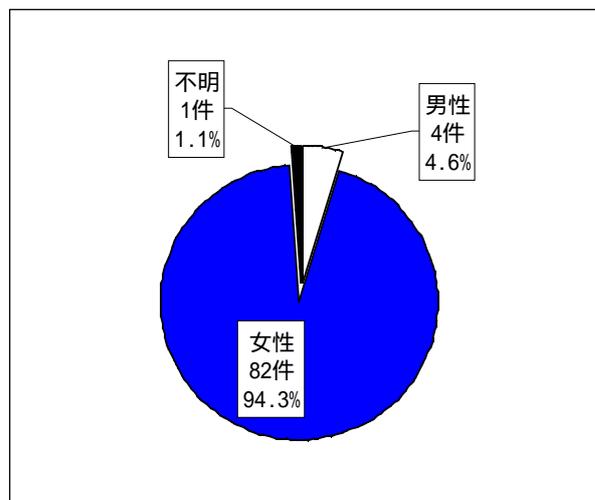
【表 - 7】「化粧品」内容キーワード上位5位

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
1 皮膚障害	73	皮膚障害 73	皮膚障害 57	皮膚障害 76
2 補償	31	補償 31	解約 30	補償 31
3 解約	24	解約 28	補償 24	解約 25
4 拡大損害	17	返金 13	返金 14	クレーム処理 14
5 クレーム処理	16	クレーム処理 12	クレーム処理 11	返金 14

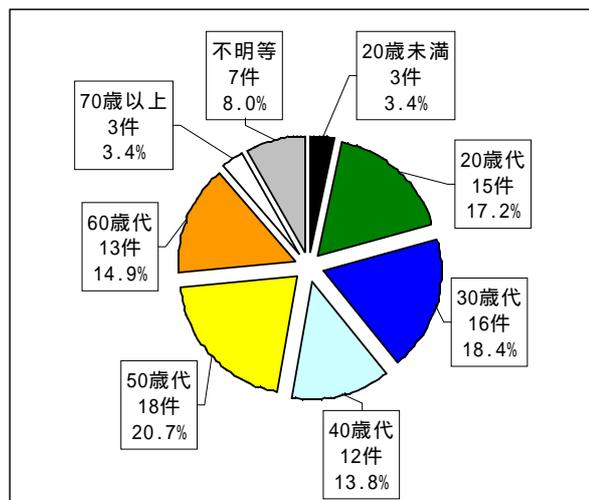
「化粧品」の危害被害者の属性について、性別、年代別に示したのが「表 - 6」、「表 - 7」である。

性別では、「女性」が9割以上を占めている。年代別では「50歳代」が2割以上と最も高い割合を示しているが、「20歳代」から「60歳代」の各年代で被害が見られる。

【図 - 6】「化粧品」被害者性別割合（平成15年度）



【図 - 7】「化粧品」被害者年代別割合（平成15年度）



医療

医療で危害に至るケースは、「美容皮膚科でヒアルロン酸の注射をしたが腫れて化膿した」、「豊胸の美容整形を受け、3か月経つのに胸に激痛がある」などの「美容医療」に関するものが目立つ。

危害内容としては、「皮膚障害」、「熱傷」が多くなっており、危害部位は、「顔面」が最も多くなっている。（表 - 8・9）

【表 - 8】「医療」危害内容別相談件数

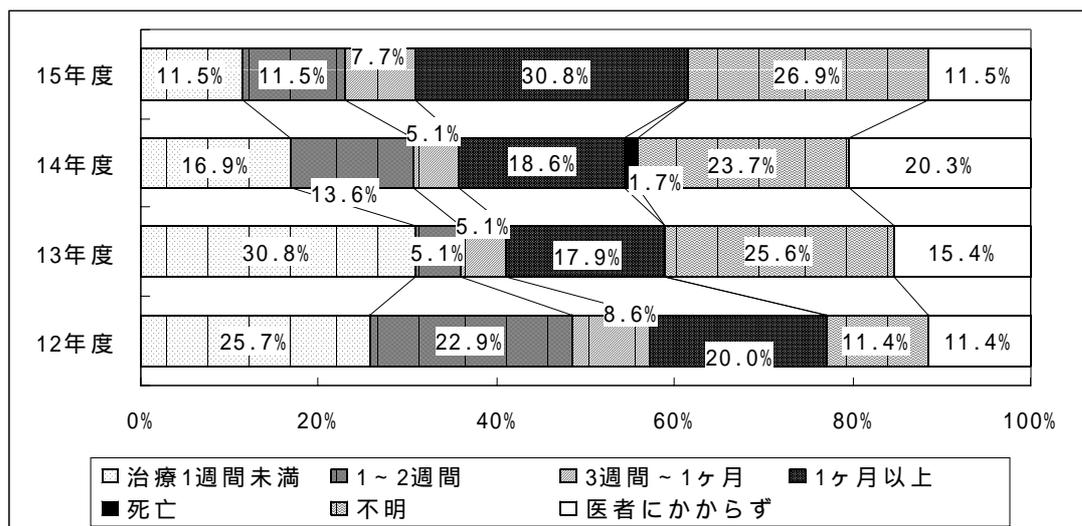
危害内容	12年度	13年度	14年度	15年度
皮膚障害	11	12	18	20
熱傷	7	9	18	7
刺傷・切傷	5	6	0	5
感覚機能の低下	4	0	2	3
骨折	0	0	3	2
その他	8	12	18	15
計	35	39	59	52

【表 - 9】「医療」危害部位別相談件数

危害部位	12年度	13年度	14年度	15年度
顔面	6	12	14	16
胸部・背部	3	2	4	7
腕・肩	3	4	14	7
大腿・下腿	5	7	6	6
口・口腔・歯	4	2	7	3
その他	14	12	14	13
計	35	39	59	52

危害程度は、「1ヶ月以上」と比較的重症なものの割合が、13年度以降、年々上昇傾向にあり、被害の深刻化がうかがわれる。相談事例としては、「1昨年、美容皮膚科でヒアルロン酸の注射をした痕が腫れて化膿し、今も改善しない」、「皮膚科で受けた脱毛サービスでやけどした。元の状態になるには1年かかるという」等が見られる。(図 - 8)

【図 - 8】「医療」危害程度別割合



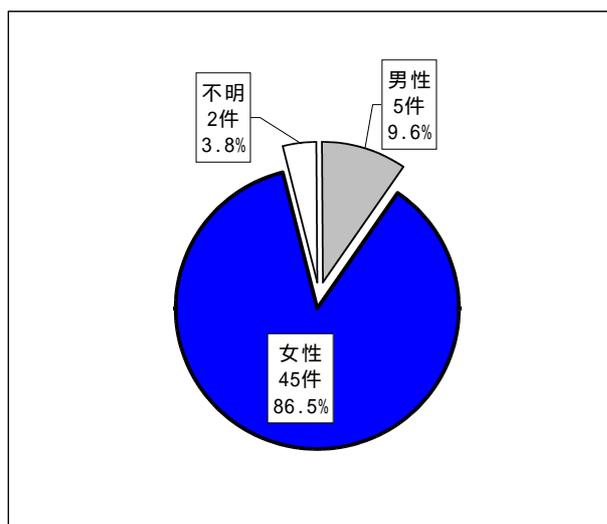
内容キーワードの上位に挙がっているのは、「施術不良」や「補償」等であり、施術による危害の補償を求める相談が多いことがわかる。

【表 - 10】「医療」内容キーワード上位5位

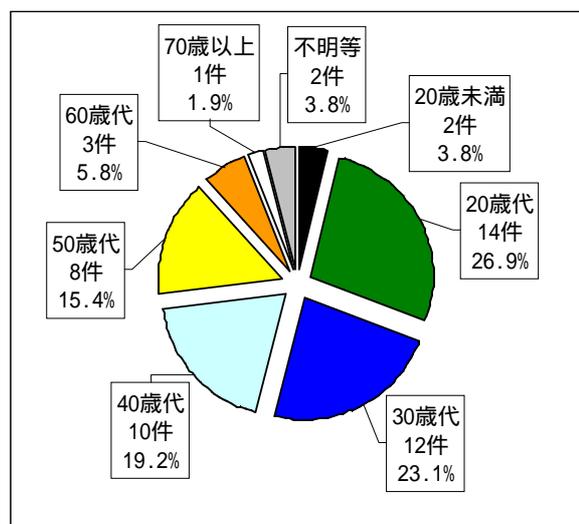
	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
1	補償 21	施術不良 27	施術不良 32	補償 33
2	施術不良 15	補償 19	補償 32	施術不良 23
3	皮膚障害 15	皮膚障害 13	皮膚障害 20	皮膚障害 18
4	クレーム処理 11	返金 9	熱傷 17	クレーム処理 12
5	拡大損害 9	クレーム処理 8	クレーム処理 12	解約 9

「医療」による危害被害者の属性は、性別では「女性」が9割近くを占め、圧倒的に多い。年代別では、「20歳代」、「30歳代」で半数を占めている。年代が上がるにつれ割合は低下するものの、各年代から相談が寄せられている。(図 - 9・10)

【図 - 9】「医療」被害者性別割合（平成15年度）



【図 - 10】「医療」被害者年代別割合（平成15年度）



健康食品

健康食品の危害内容は、「消化器障害」、「皮膚障害」が多くなっている。「痩せる健康食品を飲んだら肝機能障害になった」、「皮膚にぶつぶつができた」等の事例が見られ、危害部位は、「腹部」が最も多いが、「顔面」、「全身」なども見られる。（表 - 11・12）

【表 - 11】「健康食品」危害内容別相談件数

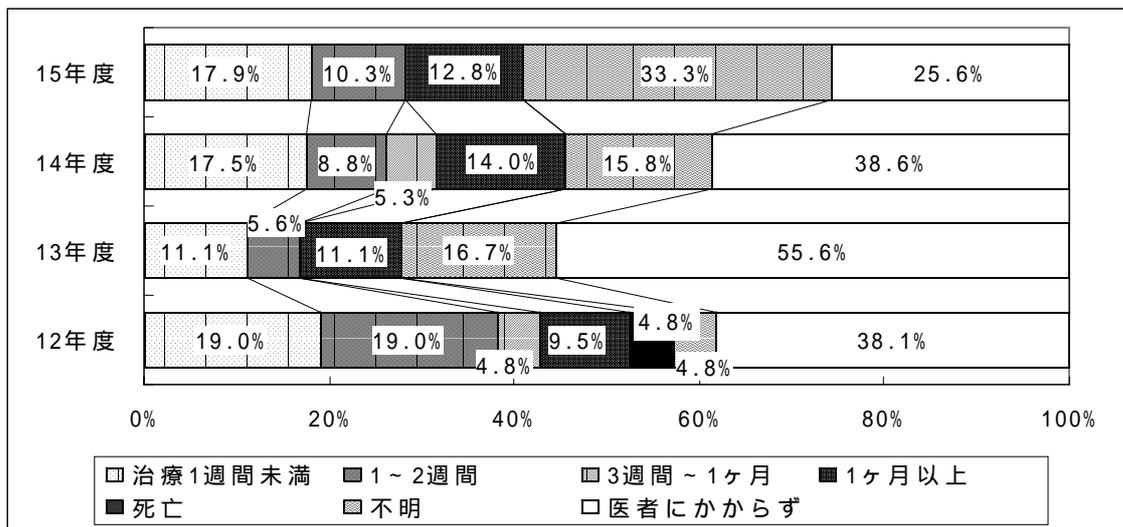
危害内容	12年度	13年度	14年度	15年度
消化器障害	4	7	27	20
皮膚障害	10	8	11	14
呼吸器障害	1	0	1	2
中毒	0	0	1	1
その他	6	3	17	2
計	21	18	57	39

【表 - 12】「健康食品」危害部位別相談件数

危害部位	12年度	13年度	14年度	15年度
腹部	7	9	32	23
顔面	3	2	4	4
全身	6	4	8	4
胸部・背部	0	0	4	2
大腿・下腿	0	0	0	2
その他	5	3	9	4
計	21	18	57	39

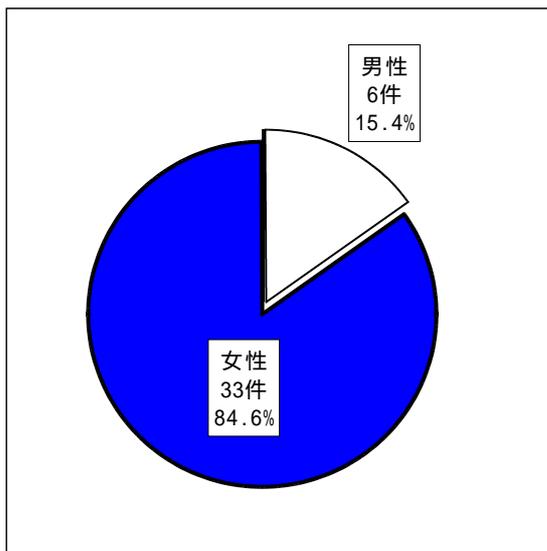
「健康食品」による危害程度は、「医者にかからず」、「1週間未満」の占める割合が高いものの、「1ヶ月以上」も13年度以降、各年度とも1割以上を占めており、危害の程度は様々である。

【図 - 11】「健康食品」危害程度別割合

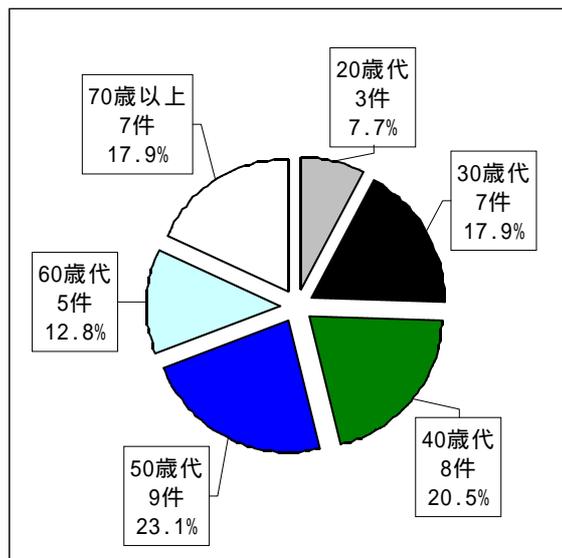


「健康食品」による危害被害者の属性は、性別では「女性」が8割以上と多くを占め、「年代別では大きな特徴はなく、各年代から相談が寄せられている。(図 - 12・13)

【図 - 12】「健康食品」被害者性別割合 (平成15年度)



【図 - 13】「健康食品」被害者年代別割合 (平成15年度)



外食・食事宅配

「外食・食事宅配」の危害内容は、「消化器障害」、「中毒」、「刺傷・切傷」など様々である。食事による危害のケースと、外食した店内でけが等をしたケースの両方が見られる。危害部位も「腹部」、「口・口腔・歯」、「全身」などいろいろなケースが見受けられる。(表 - 13・14)

【表 - 13】「外食・食事宅配」危害内容別相談件数

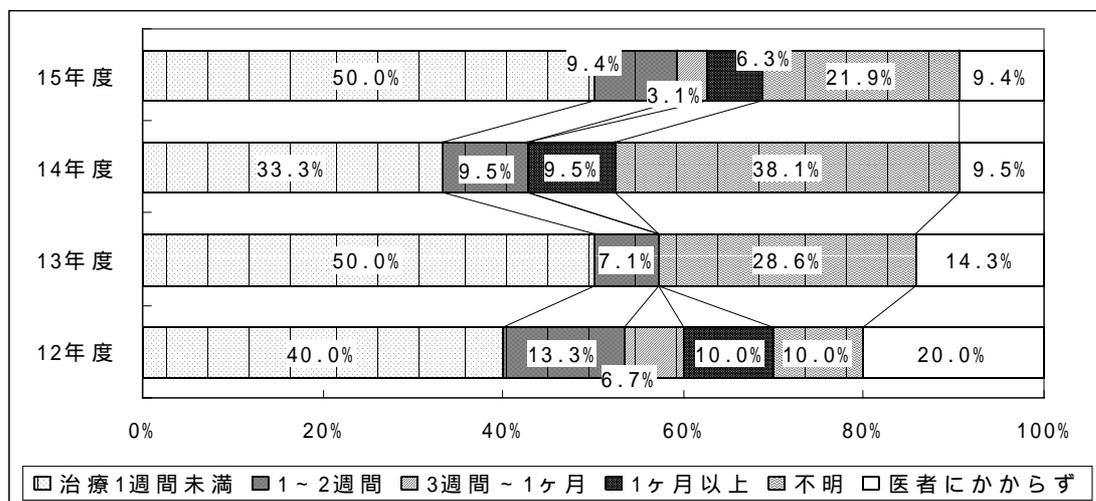
危害内容	12年度	13年度	14年度	15年度
消化器障害	6	2	4	7
中毒	1	1	3	6
刺傷・切傷	3	4	7	5
熱傷	9	1	1	5
擦過傷・挫傷・打撲傷	3	0	0	3
その他	8	6	6	6
計	30	14	21	32

【表 - 14】「外食・食事宅配」危害部位別相談件数

危害部位	12年度	13年度	14年度	15年度
腹部	6	3	6	11
口・口腔・歯	2	6	5	6
鼻・咽喉	2	0	2	3
全身	2	1	1	3
頭部	1	0	1	2
その他	17	4	6	7
計	30	14	21	32

危害程度は、「1週間未満」が最も高い割合を占めており、比較的軽症なものが多いと思われる。(図 - 14)

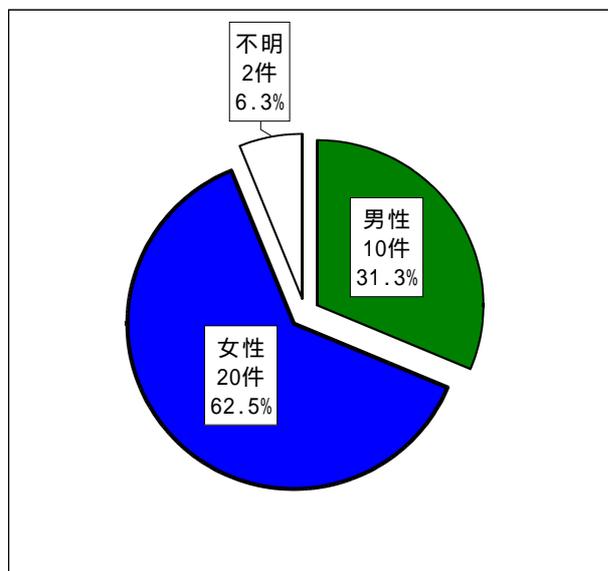
【図 - 14】「外食・食事宅配」危害程度別割合



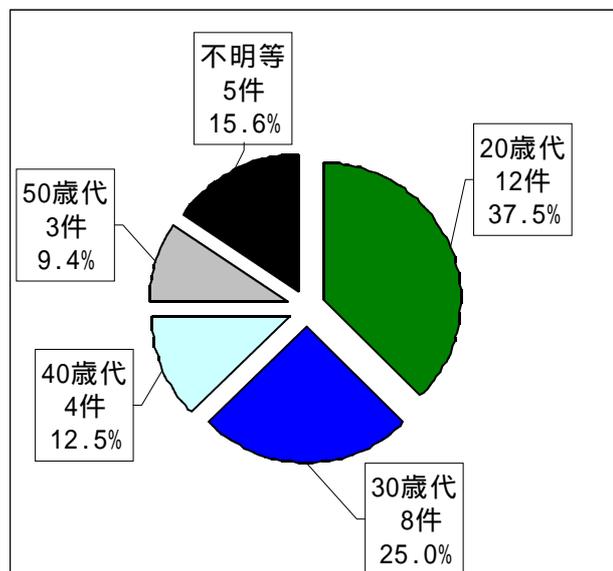
「外食・食事宅配」の危害被害者の属性は、性別では「女性」が「男性」の2倍となっており、年代別では、「20歳代」の占める割合が最も高く、「30歳代」がこれに続いている。

(図 - 15・16)

【図 - 15】「外食・食事宅配」被害者性別割合



【図 - 16】「外食・食事宅配」被害者年代別割合



(3)相談事例

エステティックサービス

・サロンでレーザー脱毛の施術を受け、背中、お尻と足にかけてひどいやけどをした。治療に1年かかると言われたが、今後の治療費と慰謝料についてどの程度要求できるか。

(熱傷 / 治療1ヶ月以上 / 女性 / 20歳代)

パーマ

・美容院で白髪染めをしたら頭頂部の髪が抜けた。病院でカラーリング剤が原因と診断されたが対応が悪い。今後の交渉方法について助言してほしい。

(皮膚障害 / 治療1週間未満 / 女性 / 50歳代)

化粧品

・美容院に出向き、1分間で10歳若返るという美容液を塗ってもらったところ、顔が腫れた。翌日も腫れがひかないので病院に行ったら治ったが、このような商品が何の説明もなく販売されているのは問題だ。情報提供したい。

(皮膚障害 / 治療1週間未満 / 女性 / 年代不明)

医療サービス

・口の周りのシワ取りのために、美容皮膚科でヒアルロン酸注入のプチ整形をしたら、8か月

後、小さなシコリが発症した。医師は1年くらい経てば消える、治療薬はないと言い、整形代金全額が返金されたが、1年経過後も改善されない。美しくなるはずがかえって醜くなり不満。

(皮膚障害 / 治療1ヶ月以上 / 女性 / 50歳代)

・新聞広告を見て人口毛の植毛をしたが、肌になじまず炎症を起こした。1本150円で1000本は植えた。皮膚が硬くなり、血が出るので美容整形外科ではずしている。その費用として、契約金額200万円のうち100万円は返金してほしい。(皮膚障害 / 治療1ヶ月以上 / 男性 / 50歳代)

健康食品

・折込広告でダイエット食品を購入し、数日間飲んだら下痢をした。このまま飲み続けるわけにはいけないので返品したいが、業者は開封したので無理だと言う。返金してほしい。

(消化器障害 / 危害程度不明 / 女性 / 40歳代)

・1年半飲用すると細胞が入れ替わると説明され、酵素食品を購入。服用してから胃の具合が悪くなり医者に行ったらすぐ服用を中止するように指示があった。領収書に解約の場合は購入価格の半額を返金するとあったので、未開封分の返金を求めたら3分の1と言われた。納得できない。

(消化器障害 / 治療1週間未満 / 女性 / 60歳代)

外食

・レストランでピザを食べたところ、そばアレルギーにより病院に搬送され、もう少しで命を落とすところだった。そば粉を使用していたのであれば、事前に表示をする責任があると思う。慰謝料を請求したい。

(呼吸器障害 / 危害程度不明 / 男性 / 20歳代)

・3日前、ファミリーレストランの店内の階段でつまづき、ひざを切って5針縫った。治療費負担を求めたが、店側は、階段にはライトもつけており落ち度はない、治療費は負担しないと言う。不満である。

(刺傷・切傷 / 治療1週間未満 / 女性 / 40歳代)

中古マンション

リフォーム済みマンションに入居して3週間後くらいから、夫の全身に湿疹、子どもが喘息気味で、私も頭痛がする。夫は病院でシックハウス症候群と診断された。不動産業者に苦情を言ったが、基準に従った改築で問題ないという回答だった。

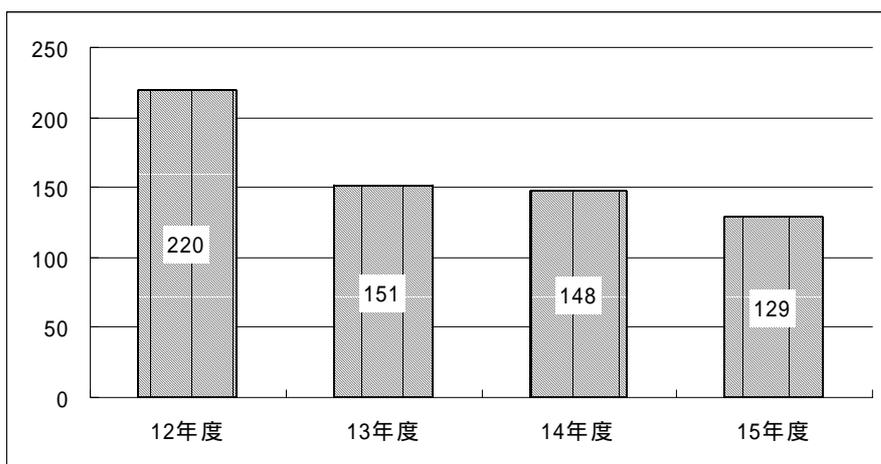
(皮膚障害 / 危害程度不明 / 女性 / 20歳代)

2. 「危険」に関する相談

(1) 相談件数

「危険」に関する相談件数は、13年度に急激に減少が見られた後も徐々に減少傾向にある。企業のコンプライアンス（法令遵守）等に対する世論の高まりなどにより、各メーカーのお客様相談室やPLセンターなど、消費者の声を反映させる窓口が徐々に整備され一定の効果が出ていると思われる。（図 - 17）

【図 - 17】「危険」相談件数



(2) 危険内容

【表 - 15】危険内容別相談件数

危険内容	12年度	13年度	14年度	15年度
1 発火・引火	34	28	34	22
2 過熱・こげる	20	9	19	16
3 発煙・火花	39	26	18	15
4 破裂	11	14	4	14
5 破損・折損	28	17	13	11
6 異物の混入	25	12	14	10
7 火災	7	6	8	9
8 化学物質による危険	2	1	4	5
9 操作・使用性の欠落	2	0	2	5
10 機能故障	22	10	15	4
11 転落・転倒・不安定	1	7	2	4
12 部品脱落	7	6	4	3
13 点火・燃焼・消化不良	0	0	0	2
14 ガス爆発	1	0	1	1
15 漏電・電波等の障害	3	1	0	1
16 燃料・液漏れ等	3	6	3	1
17 腐敗・変質	5	1	4	1
18 異物の侵入	3	1	0	1
19 ガス漏れ	0	1	0	0
20 バリ・鋭利	3	3	0	0
その他	4	2	3	4
不明等	0	0	0	0
計	220	151	148	129

危険内容は、13年度以降、各年度とも「発火・引火」が最も多くなっている。その他、「過熱・こげる」、「発煙・火花」、「破裂」等の相談が多くなっている。（表 - 15）

(3)商品・役務

「危険」に関する相談を商品別に上位5位まで示したのが「表 - 16」である。14年度までは「自動車」の相談が1位となっていたが、15年度においては「空調・冷暖房機器」の件数増が見られる。「電気ストーブのコンセントから発火した」、「オイルヒーターのコンセントが熱を持ち、煙が充満した」等の事例が見られる。

【表 - 16】「危険」商品別相談件数上位5位

	12年度		13年度		14年度		15年度	
1	自動車	30	自動車	24	自動車	30	空調・冷暖房機器	19
2	食生活機器	19	食生活機器	11	空調・冷暖房機器	14	自動車	9
3	音響映像製品	18	調理食品	9	家具・寝具類	9	食器・台所用品	9
4	空調・冷暖房機器	13	空調・冷暖房機器	9	食生活機器	8	文具・事務用品	9
5	照明器具	12	音響映像製品	9	食器・台所用品	7	家具・寝具	8

(4)相談事例

電気コタツ

4年前に近所のスーパーのバーゲンセールで聞いたことのないメーカーの電気コタツを購入した。先日、コードから発火してカーペットが一部こげた。スーパーに申し出たらコード交換、カーペット交換の対応はしてくれた。コタツのメーカーは倒産したらしい。スーパーにコタツの代替品は要求できないか。
(発火・引火 / 女性 / 60歳代)

床暖房システム

建売住宅を購入し、4年目の冬に床暖房で床がこげついた。業者は倒産し、施工主も十分対応してくれずに1年経ってしまった。
(過熱・こげる / 男性 / 50歳代)

自動車

3か月前にローンで買った車が走行中に止まる。調べてもらったが、原因はわからず、よくあることだと言われた。調整だけして様子を見てほしいと言われ乗っていたが、昨日走行中にまた止まり、後ろの車が急ブレーキをかけた。事故は免れたが、危険なので返品か交換をした。
(機能故障 / 男性 / 40歳代)

ノート型パソコン

夫が通販でパソコンを購入。購入から1か月半でこげくさいにおいがしたので修理し、電源ユニットの交換をした。その2か月後、今度は電源が入らなくなった。現在サポートセンター

と交渉中だが、問題があると思われるので情報提供する。 （過熱・こげる / 男性 / 50歳代）

電子レンジ

4年前に購入した電子レンジのターンテーブルが破裂して破片が料理に入ったらしい。その時は気付かず温めた冷凍食品を食べてしまったが害はないか。修理と庫内の清掃を頼んだが、やはり心配なので交換してほしい。 （破裂 / 女性 / 30歳代）

3. 危害・危険に関する相談の問題点

センターに寄せられる「危害・危険」の相談は、明らかに商品・サービスに欠陥、瑕疵があると思われるものや事業者の説明・表示が不十分なもの、また消費者の使用方法が誤っている、体質にあわないものなど多岐に及んでいる。

このようなトラブルを減らすために、まず事業者は質の高い商品、サービスの提供を心がけ、消費者に対し、十分な説明・表示をしなければならない。製品に瑕疵等があった場合などは、積極的な情報開示を行い、トラブルの未然防止に努めてほしい。消費者は可能な限りの情報収集を行い、慎重に商品やサービスを選んでほしい。また商品の正しい使用方法等についても確認することが必要である。不安な時やトラブルになった際は、各メーカーの相談室やPLセンター、消費生活センター等に相談してほしい。