

「危害・危険」に関する相談概要

- 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M E C O N I S（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14年4月～18年3月（4年間）の相談データ

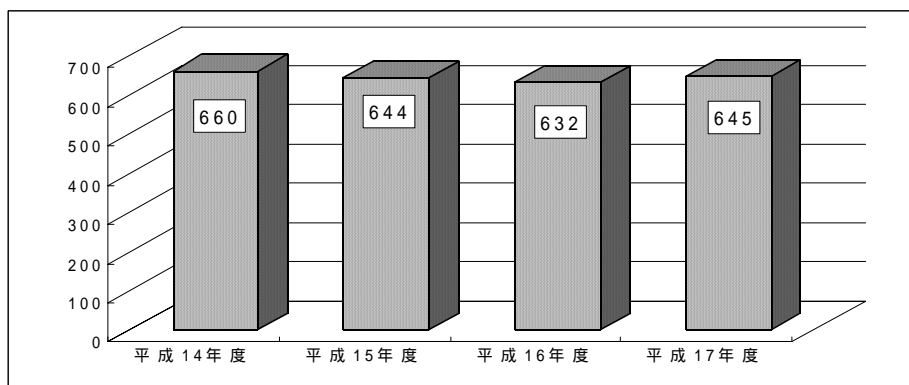
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成17年11月～18年7月受付の相談データから抽出したものである。

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、この4年間では若干の増減が見られるものの、600件台で推移しており、この4年間ではほぼ横ばいである（図 - 1）。

【図 - 1】「危害」相談件数



(2) 危害内容

危害内容別に相談件数を示したものが「表 - 1」である。各年度とも「皮膚障害」が最も多い。17年度の件数をみると、「皮膚障害」に関する件数は、前年度と比べて13.4%（25件）増加し、全体の約3割を占めており、次いで「その他の傷病及び諸症状（頭痛や体調不良など）」、「熱傷」、「刺傷・切傷」となっている。「皮膚障害」では、「エステティックサービス」や「化粧品」による危害が多く寄せられており、「その他の傷病及び諸症状」では、「医療」や「健康食品」による危害が多く寄せられている。

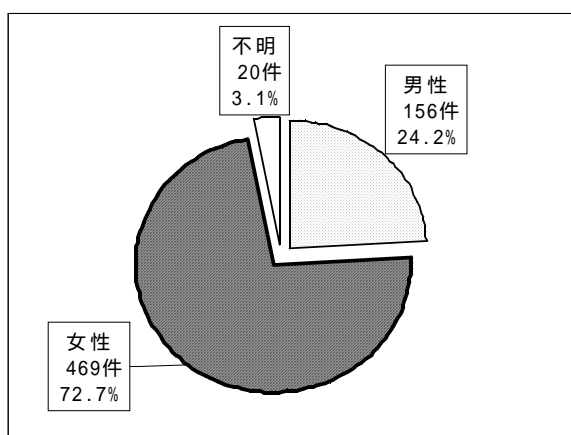
【表 - 1】 危害内容相談件数

危害内容	14年度	15年度	16年度	17年度
1 皮膚障害	228	243	186	211
2 その他の傷病及び諸症状	78	80	79	89
4 熱傷	85	70	79	79
3 刺傷・切傷	61	62	87	68
6 擦過傷・挫傷・打撲傷	52	49	52	48
5 消化器障害	73	50	40	45
8 中毒	13	14	23	24
9 骨折	14	22	21	23
7 呼吸器障害	12	19	14	18
13 感覚機能の低下	12	13	6	14
14 神経・脊髄の損傷	7	4	6	8
10 脱臼・捻挫	5	4	13	6
12 筋・腱の損傷	2	2	8	2
11 切断	0	4	6	1
17 感電障害	0	0	0	1
18 凍傷	1	2	0	1
19 頭蓋損傷	1	0	0	1
15 内臓損傷	7	0	1	0
16 窒息	1	0	1	0
不明等	8	6	10	6
計	660	644	632	645

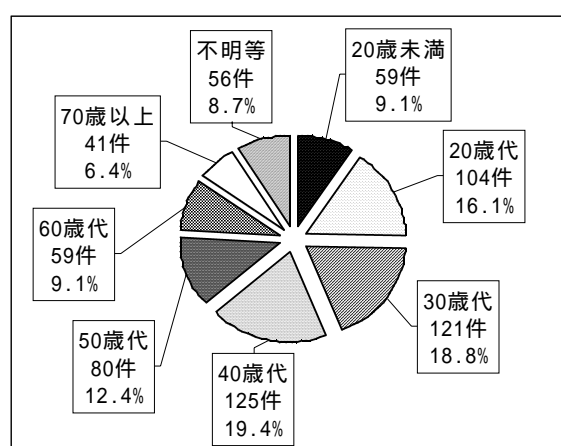
(3) 危害被害者の属性

平成17年度の危害の被害者の属性について「性別」、「年代別」に示したものが「図 - 2」、「図 - 3」である。性別では「女性」が7割を占める。年代別では20～40歳代で過半数を占めるが、すべての年代に被害が見られる。

【図 - 2】 危害被害者性別割合（平成17年度）



【図 - 3】 危害被害者年代別割合（平成17年度）



(4) 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位までを示したのが「表 - 2」、17年度における年代別の商品・役務別相談件数上位3位までを示したものが「表 - 3」である。

危害に関する相談全体では、各年度とも「理美容」、「化粧品」、「医療」の順に上位を占

めている。17年度に寄せられた相談を年代別でみると、10歳未満では「自転車・用品」、
「調理食品」等他の年代では上位に入っていない商品が3位以内に入っている。「70歳以上」
では、「健康食品」、「医療用具」による危害が多い。10～40歳代では「理美容」が最も多く、
50歳代では「化粧品」が、60歳代では「医療」による危害がそれぞれ1位となっている。こ
こでは、相談件数の多い上位3商品・役務（理美容・化粧品・医療）による危害について分
析を行う。

【表 - 2】「危害」商品役務別相談件数上位10位

	14年度		15年度		16年度		17年度	
1	理美容	132	理美容	115	理美容	112	理美容	116
2	化粧品	76	化粧品	87	化粧品	57	化粧品	72
3	医療	59	医療	52	医療	51	医療	56
4	健康食品	57	健康食品	39	外食・食事宅配	27	外食・食事宅配	35
5	外食・食事宅配	21	外食・食事宅配	32	健康食品	26	健康食品	34
6	履物	19	家具・寝具	21	医療用具	21	家具・寝具	24
7	飲料	16	医療用具	17	家具・寝具	18	自転車・用品	19
8	家具・寝具	16	穀類	15	菓子類	16	理美容器具・用品	19
9	理美容器具・用品	16	調理食品	13	食器・台所用品	16	調理食品	18
10	他の保健衛生品	15	履物	13	調理食品	16	医療用具	16

【表 - 3】年代別「危害」商品役務上位3位（平成17年度）

年代	1位		2位		3位	
10歳未満	自転車・用品	5	調理食品	3	商品一般	3
10歳代	理美容	6	化粧品	4	文具・事務用品	4
20歳代	理美容	28	外食・食事宅配	14	化粧品	13
30歳代	理美容	31	化粧品	15	医療	10
40歳代	理美容	29	医療	16	化粧品	14
50歳代	化粧品	13	医療	10	健康食品	9
60歳代	医療	7	理美容	7	化粧品	5
70歳以上	健康食品	6	医療用具	4	化粧品	4

理美容

17年度における「理美容」による危害について商品役務別の内訳を示したものが「図 - 4」、
危害内容の内訳を示したものが「表 - 4」である。

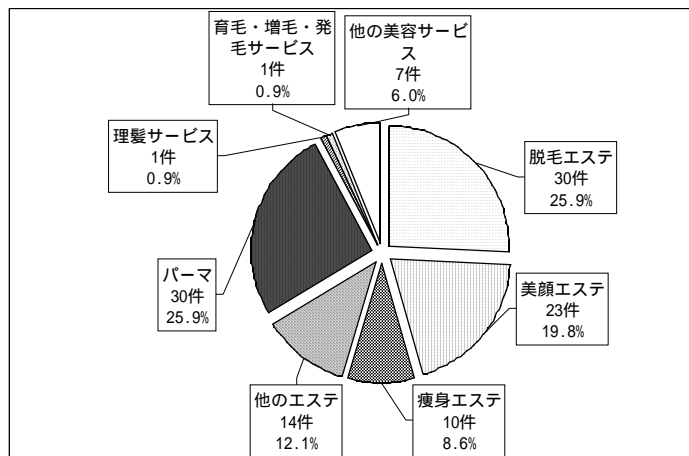
「エステティックサービス」による危害が最も多く、「理美容」全体の3分の2を占めてい
る。「エステティックサービス」の中では、「脱毛エステ」による危害が最も多く、次いで、「美
顔エステ」、「痩身エステ」と続く。また、「パーマ」による危害も多く、「理美容」による危
害の25.9%を占めている。

危害内容は各年度とも、シミができたや皮膚が赤く腫れ上がった等の「皮膚障害」が最も多
く、次いで「熱傷」が多くなっている。

17年度における「理美容」の危害程度を示したものが「図 - 5」である。「治療1～2週間」
が最も多く約2割を占めている。「治療1ヶ月以上」は19件あり、重傷に繋がった危害情報も
寄せられている。「治療1ヶ月以上」のケースとしては、「脱毛エステで火傷をし、シミになっ
た」等がある。

17年度における「理美容」の被害者の属性について、性別、年代別に示したものが「図 - 6」、「図 - 7」である。性別では「女性」が圧倒的に多く、9割以上を占めている。年代別では、「30歳代」が26.7%と最も高い割合を占めており、次いで「40歳代」が25.0%、「20歳代」が24.1%と続いている。

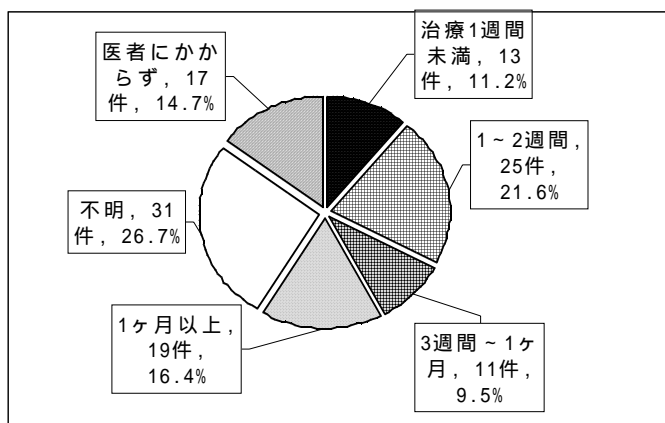
【図 - 4】「理美容」商品役務別内訳（平成17年度）



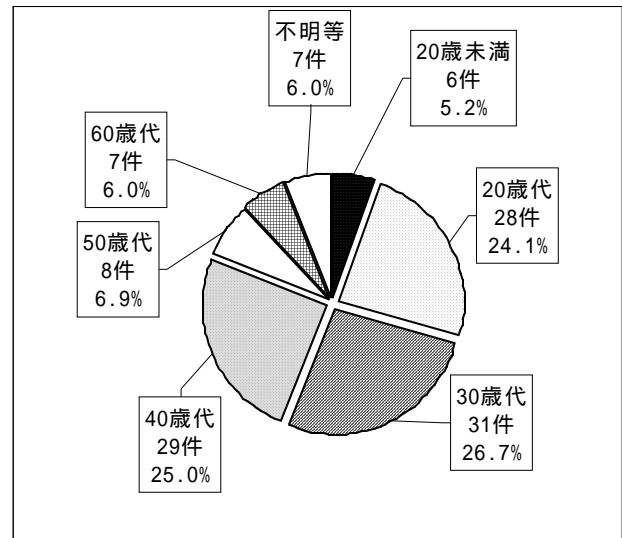
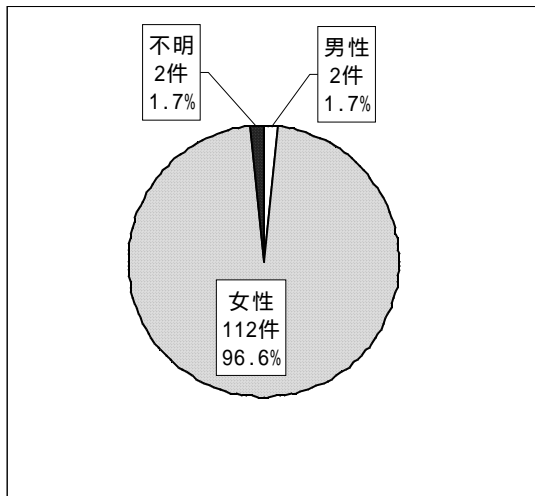
【表 - 4】「理美容」危害内容別相談件数

危害内容	14年度	15年度	16年度	17年度
皮膚障害	71	76	58	64
熱傷	30	19	37	34
擦過傷・挫傷・打撲傷	5	4	1	5
その他の傷病及び諸症状	13	8	8	5
刺傷・切傷	6	3	5	3
感覚機能の低下	1	2	1	3
感電障害	0	0	0	1
呼吸器障害	0	0	0	1
その他	6	3	2	0
計	132	115	112	116

【図 - 5】「理美容」危害程度別割合（平成17年度）



【図 - 6】「理美容」危害被害者性別割合（平成17年度）【図 - 7】「理美容」危害被害者年代別割合（平成17年度）



化粧品

17年度における「化粧品」の危害について商品役務別の内訳を示したものが「図 - 8」である。

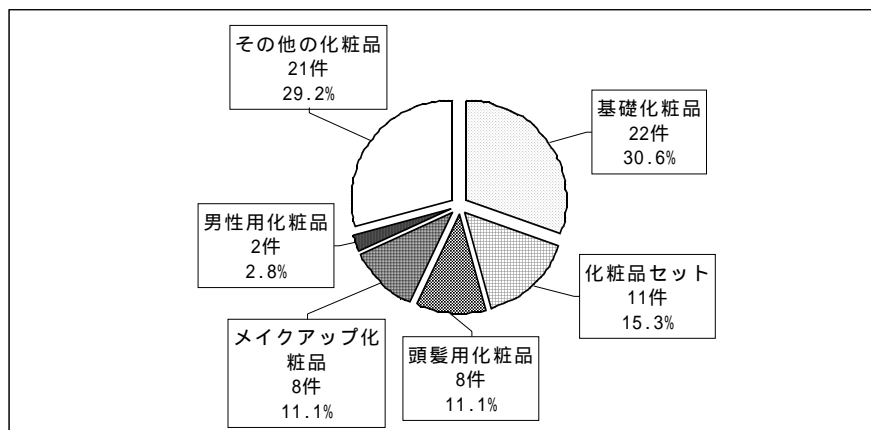
「基礎化粧品」による危害件数が最も多く3割を占めている。

危害の内容としては、化粧品の使用により皮膚がかぶれた、腫れた等の「皮膚障害」が多く、各年度とも1位となっている（表 - 5）。

17年度における危害程度は、「医者にかからず」と「治療1週間未満」の比較的軽症と思われる危害が5割を占めているが、治療期間が「3週間以上」の割合が18.0%と2割近くあり、治療が長期にわたっているケースも見られる（図 - 9）。

17年度における「化粧品」の被害者の属性について、性別、年代別に示したものが「図 - 10」、「図 - 11」である。性別では「女性」が約8割を占め、年代別では「20歳代」、「30歳代」、「40歳代」で約6割を占めている。

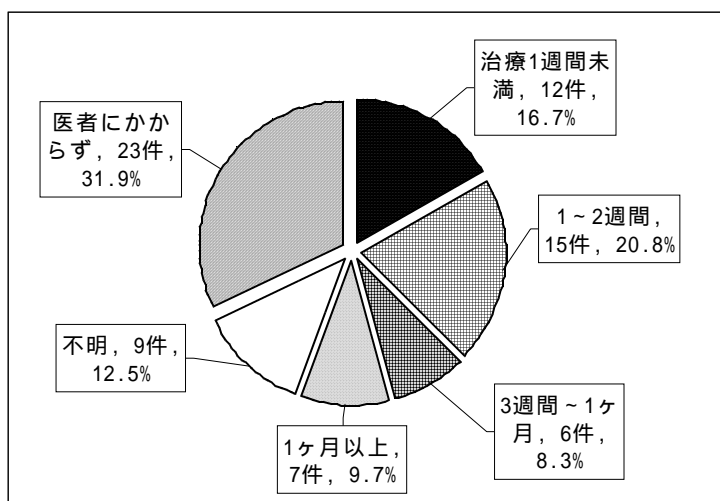
【図 - 8】「化粧品」商品役務別内訳(平成17年度)



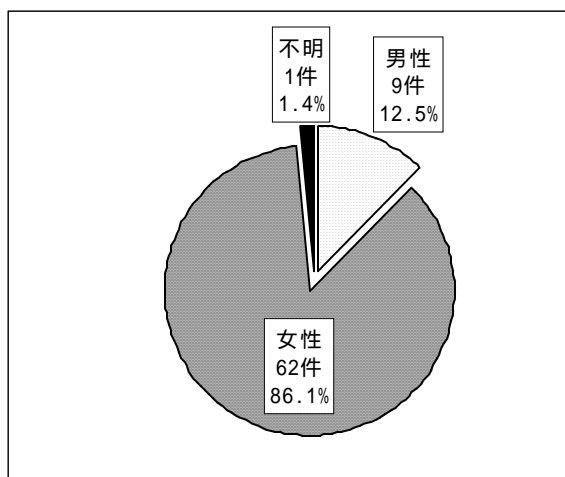
【表 - 5】「化粧品」危害内容別相談件数

危害内容	14年度	15年度	16年度	17年度
皮膚障害	63	80	50	66
その他の傷病及び諸症状	8	4	2	2
呼吸器障害	1	1	1	1
擦過傷・挫傷・打撲傷	1	0	0	1
刺傷・切傷	1	0	2	1
感覚機能の低下	0	0	1	1
その他	2	2	1	0
計	76	87	57	72

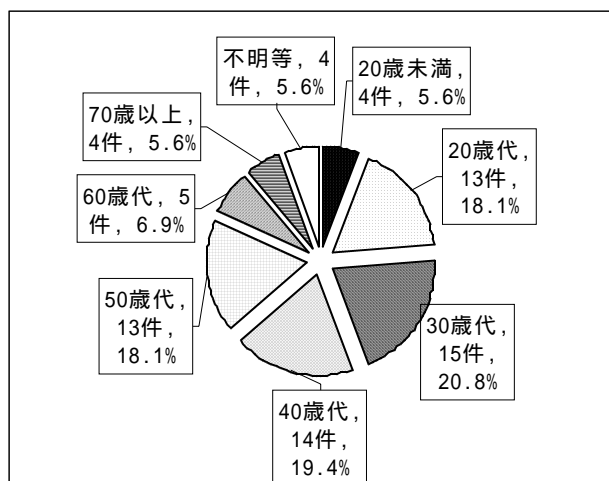
【図 - 9】「化粧品」危害程度別割合（平成17年度）



【図 - 10】「化粧品」被害者性別割合（平成17年度）



【図 - 11】「化粧品」被害者年代別割合（平成17年度）



医療

「医療」による危害について、商品役務別の内訳を示したものが「図 - 12」である。

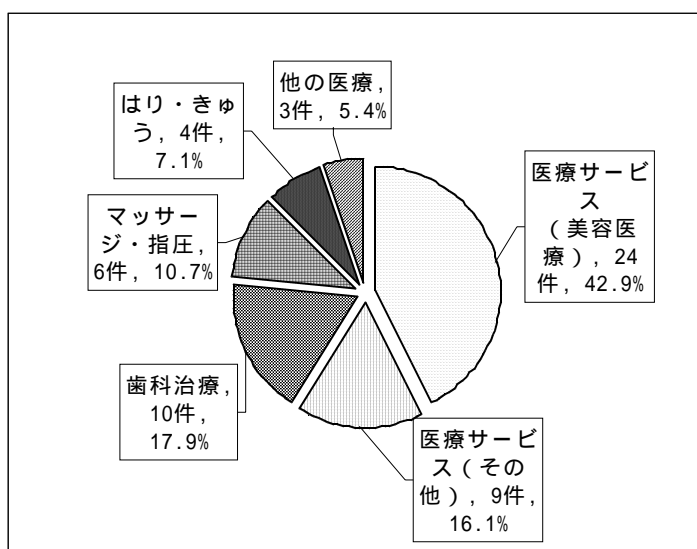
医療で危害に至るケースは、レーザー脱毛や美容整形等の「医療サービス（美容医療）」によるものが約4割を占め、最も多くなっている。

危害内容としては、色素沈着や腫れなどの「皮膚障害」や「熱傷」が多く、いずれも美容医療によるものが多い（表 - 6）。

17年度における「医療」の危害程度を示したものが「図 - 13」である。危害程度を見ると、「治療1ヶ月以上」が最も多く、23.2%を占めている。美容クリニックで美肌の施術を受けたところ顔面に火傷をおってしまったなど美容医療による皮膚障害、火傷等により治療が長期にわたっているケースが見られる（図 - 13）。

「医療」による被害者の属性は、性別では「女性」が8割以上を占め、年代別では、「40歳代」が約3割と最も多いが、20～60歳代の各年代から被害が寄せられている（図 - 14、15）。

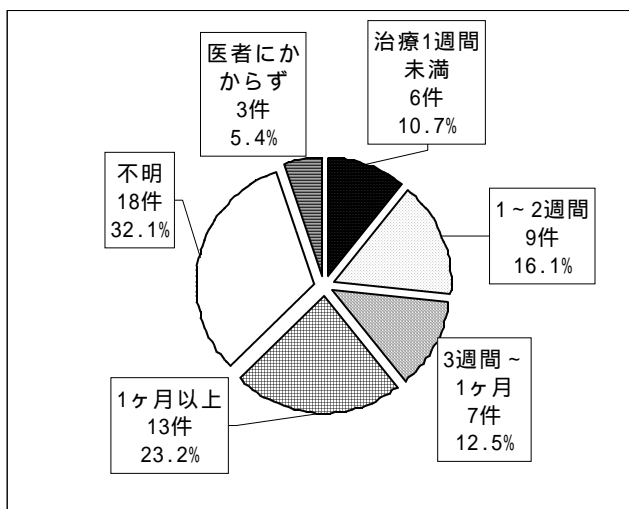
【図 - 12】「医療」商品役務別内訳（平成17年度）



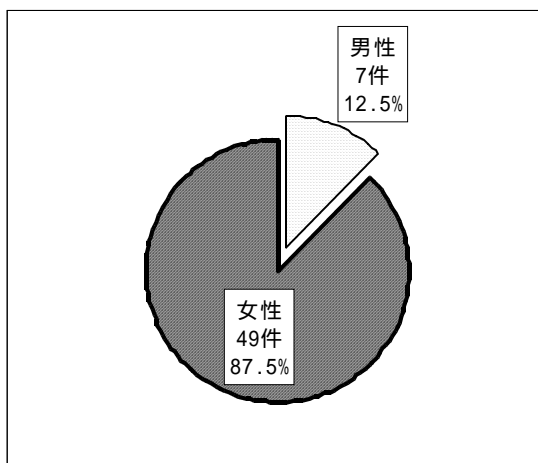
【表 - 6】「医療」危害内容別相談件数

危害内容	14年度	15年度	16年度	17年度
皮膚障害	18	20	15	20
その他の傷病及び諸症状	11	9	10	11
熱傷	18	7	10	10
骨折	3	2	1	5
刺傷・切傷	0	5	4	4
神経・脊髄の損傷	4	1	1	2
その他	5	8	10	4
計	59	52	51	56

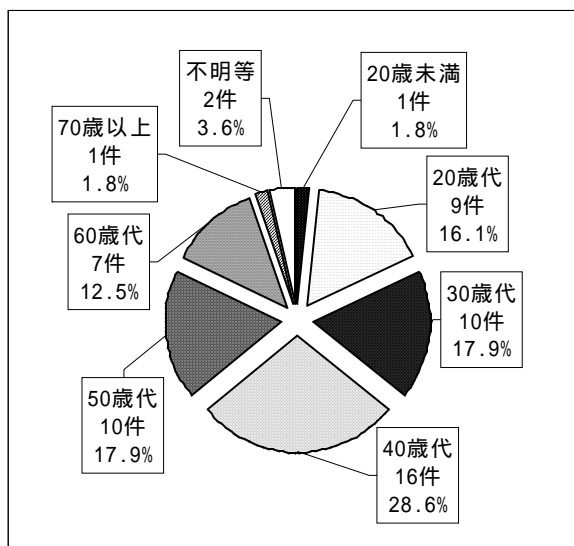
【図 - 13】「医療」危害程度別割合（平成17年度）



【図 - 14】「医療」被害者性別割合（平成17年度）



【図 - 15】「医療」被害者年代別割合（平成17年度）



(3)相談事例

理美容

友人に紹介され光レーザーで毛根を焼く脱毛エステを受けた。ワキとひざ下の施術を受け、3回目までひざ下の毛穴が赤くなり、現在火傷で通院している。色素沈着の可能性もあると言われた。補償を求めたい。（治療1～2週間 / 40歳代 / 女性）

化粧品

街頭でアンケートをとりたと言われて、ビルの5階の店舗に連れていかれた。「肌の状態が悪く、今は見えないがシミになる、有名メーカーのものは発ガン剤が入っている、アトピーのため病院で処方された薬はシミの元、この化粧品を使えばアトピーが出ないうえに、5歳は若返る」などと2時間にわたって勧誘された。「クーリングオフはしないよね」と念を押されて契約したが、使ってみたら湿疹がひどくなり、もう使えないので解約したい。（治療1週間未満 / 20歳代 / 女性）

医療

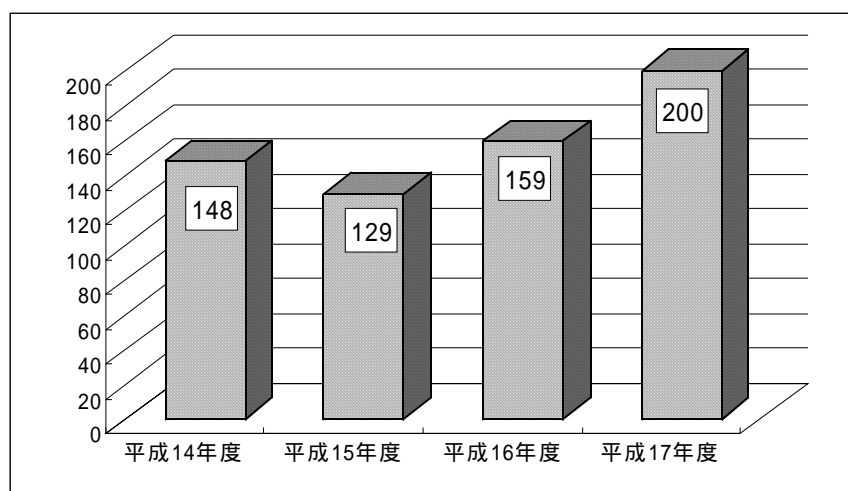
美容外科のクリニックでフォトフェイシャルを契約。5回の契約で6万7千円の契約。1回目の施術中に激痛があり応急処置をした。当日水疱になったので、再度クリニックに行き薬と痛み止めをもらった。また来るように言われたが、もうそこでは治療を受けたくないと思い、他の皮膚科にかかったところ1～2度の火傷と診断された。だんだん色も濃くなり外にも出られない。返金、治療費、交通費、慰謝料を請求したい。(治療1ヶ月以上/20歳代/女性)

2. 「危険」に関する相談

(1) 相談件数

「危険」に関する相談件数を示したものが「図 - 16」である。15年度以降相談件数は急増している。17年度には対前年度比25.8%の増加である。

【図 - 16】「危険」相談件数



(2) 危険内容

危険内容別に相談件数を示したものが「表 - 7」である。

各年度とも「発火・引火」が最も多くなっており、「石油温風ヒーターの吹き出し口から発火」、「喫煙用の使い捨てライターをホットカーペットに置いていたら、ガスが出て火がつきカーペットが焼けこげた」等の事例が見られる。次いで、17年度においては「発煙・火花」、「破損・汚損」が多くなっている。

【表 - 7】危険内容別相談件数

	危険内容	14年度	15年度	16年度	17年度
1	発火・引火	34	22	24	36
2	発煙・火花	18	15	20	26
3	破損・折損	13	11	13	26
4	過熱・こげる	19	16	14	19
5	破裂	4	14	6	14
6	機能故障	15	4	14	12
7	異物の混入	14	10	20	11
8	部品脱落	4	3	9	9
9	火災	8	9	8	8
10	転落・転倒・不安定	2	4	3	8
11	操作・使用性の欠落	2	5	8	5
12	漏電・電波等の障害	0	1	0	5
13	化学物質による危険	4	5	0	4
14	異物の侵入	0	1	2	2
15	点火・燃焼・消化不良	0	2	1	2
16	燃料・液漏れ等	3	1	3	1
17	ガス爆発	1	1	0	0
18	腐敗・変質	4	1	3	0
19	バリ・鋭利	0	0	2	0
20	ガス漏れ	0	0	1	0
	その他	3	4	8	12
	計	148	129	159	200

(3)商品・役務

「危険」に関する相談について商品・役務別に上位5位までを示したものが「表 - 8」である。

各年度とも、「自動車」、「空調・冷暖房機器」に関する相談が多い。17年度においては、その他、電子レンジや食器洗い乾燥機等の「食生活機器」、鍋等の「食器・台所用品」での相談が多く見られる。

【表 - 8】「危険」商品役務別相談件数上位5位

14年度		15年度		16年度		17年度	
1	自動車 30	空調・冷暖房機器 19	自動車 26	空調・冷暖房機器 29			
2	空調・冷暖房機器 14	自動車 9	食生活機器 14	自動車 26			
3	家具・寝具 9	食器・台所用品 9	空調・冷暖房機器 12	食生活機器 24			
4	食生活機器 8	文具・事務用品 9	食器・台所用品 9	食器・台所用品 10			
5	食器・台所用品 7	家具・寝具 8	調理食品 9	自転車・用品 7			

(4)相談事例

空調・冷暖房機器

4年ほど前に購入したハロゲンヒーターを台所で使用していたところ、破裂してクッションフロアの一部がこげた。こげた部分の修理費用を請求しているが、販売会社の対応が悪く不満。(過熱・こげる / 50歳代 / 男性)

自動車

昨年購入した車から出火。警察や消防の現場検証を受けた。消防署はバッテリーの配線から出火したとの見解。これは車の欠陥だと思うのでメーカーに無償での修理を求めたい。どうすればよいか。(火災/20歳代/男性)

食生活機器

全自動食器洗い乾燥機をかけて外出し、帰宅後10分くらいたって突然発火した。消防署の説明では発火原因は腐食したファンに無理な力が加わったため。在宅していなければ家は全焼したかもしれない。メーカーから2人が来訪し焼けこげた機械を調査のため持ち帰った。返金に応じると約束したが対応が遅く、不満。(発火・引火/70歳代/女性)

3. 危害・危険に関する相談について

センターに寄せられる「危害」や「危険」に関する相談は、商品・サービスに明らかに欠陥があるもの、事業者の説明や表示が不十分なもの、消費者の使用方法に問題があるもの、消費者の体質にあわないものなど多岐に渡っている。

「危害」に関する相談では、ここ数年、レーザー脱毛や美肌の施術等、「エステティックサービス」や「美容医療」による危害が多くなっている。また、まつげのエクステンションによる皮膚障害や岩盤浴による低温火傷など目新しいサービスによる危害も寄せられている。これらは、個人の体質などによってもトラブルが起こる可能性があるため、事業者等は、消費者に対し事前にリスクを含めた十分な説明を行うことが必要である。危険に関する相談では、「電池を入れ、充電して暖める電気ベストが充電中に発火した」、「食器棚の中に入れておいた小型の消火器が突然爆発」など一歩間違えば重大な事故に至ったと思われるケースも見られた。

最近では、ガス湯沸かし器やシュレッダーによる重大事故が大きな社会問題になっている。商品・サービスによる事故の未然・拡大防止のためには、危害危険情報の早期の収集が特に重要である。危害・危険に至った場合は、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欲しい。