

## 「危害・危険」に関する相談概要

- MECONIS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生活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生活相談窓口で受け付けた平成15年4月～19年3月（4年間）の相談データ

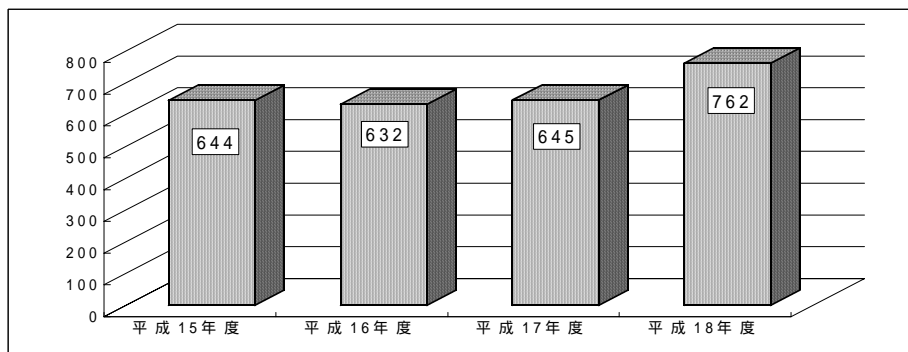
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成18年12月～19年8月受付の相談データから抽出したものである。

### 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、15年度から17年度までの3年間は640件前後で推移していたが、18年度は前年度に比べて117件増（18.1%増）の762件と増加している。（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。18年度の件数をみると、「皮膚障害」に関する件数は177件で、危害に関する相談の23.2%を占めている。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」となっており、いずれも前年度に比べて約1.5倍と増加している。「皮膚障害」では、「化粧品」や「エステティックサービス」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」による危害が多く寄せられている。

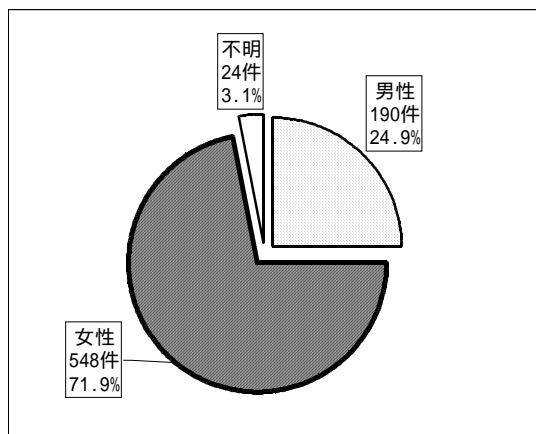
【表 - 1】 危害内容相談件数

	危害内容	15年度	16年度	17年度	18年度
1	皮膚障害	243	186	211	177
2	その他の傷病及び諸症状	80	79	89	142
3	熱傷	70	79	79	118
4	刺傷・切傷	62	87	68	84
5	擦過傷・挫傷・打撲傷	49	52	48	51
6	消化器障害	50	40	45	38
7	骨折	22	21	23	35
8	中毒	14	23	24	30
9	呼吸器障害	19	14	18	18
10	神経・脊髄の損傷	4	6	8	15
11	感覚機能の低下	13	6	14	13
12	脱臼・捻挫	4	13	6	11
13	切断	4	6	1	5
13	窒息	0	1	0	5
15	筋・腱の損傷	2	8	2	4
16	感電障害	0	0	1	1
16	頭蓋損傷	0	0	1	1
16	内臓損傷	0	1	0	1
19	凍傷	2	0	1	0
	不明等	6	10	6	13
	計	644	632	645	762

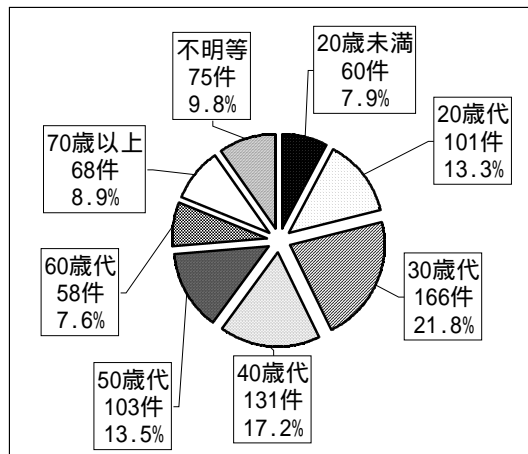
(3) 危害被害者の属性

平成18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30～40歳代が多いが、いずれの年代にも被害が見られる。

【図 - 2】 危害被害者性別割合（平成18年度）



【図 - 3】 危害被害者年代別割合（平成18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位まで示したのが「表 - 2」、18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、各年度とも上位3位を「理美容」、「化粧品」、「医療」が占めているが、18年度には「医療」に関する相談が増加し、前年度と2位と3位が入れ替わっている。

18年度に寄せられた相談を年代別でみると、10歳未満では「玩具・遊具」、「子供洋服」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。10～40歳台では、「理美容」が最も多く、50歳代以上では「医療」による危害の相談が多い。60歳以上では、「健康食品」による危害が上位3位以内に入っている。また70歳以上では、有料老人ホーム内での骨折等、「老人福祉・サービス」による危害が上位に入っている。

ここでは、相談件数の多い上位3商品・役務（理美容・医療・化粧品）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

	15年度		16年度		17年度		18年度	
1	理美容	115	理美容	112	理美容	116	理美容	122
2	化粧品	87	化粧品	57	化粧品	72	医療	89
3	医療	52	医療	51	医療	56	化粧品	59
4	健康食品	39	外食・食事宅配	27	外食・食事宅配	35	外食・食事宅配	40
5	外食・食事宅配	32	健康食品	26	健康食品	34	家具・寝具	27
6	家具・寝具	21	医療用具	21	家具・寝具	24	食器・台所用品	26
7	医療用具	17	家具・寝具	18	自転車・用品	19	健康食品	23
8	穀類	15	菓子類	16	理美容器具・用品	19	医療用具	22
9	調理食品	13	食器・台所用品	16	調理食品	18	商品一般	21
10	履物	13	調理食品	16	医療用具	16	食生活機器	19

【表 - 3】年代別「危害」商品役務上位3位（平成18年度）

年代	1位		2位		3位	
10歳未満	玩具・遊具	9	子供洋服	4	自転車用品	3
10歳代	理美容	4	家具・寝具	3	化粧品	2
20歳代	理美容	30	化粧品	14	医療	11
30歳代	理美容	50	医療	26	外食・食事宅配	11
40歳代	理美容	21	医療	14	化粧品	13
50歳代	医療	12	化粧品	12	医療用具	8
60歳代	医療	7	健康食品	6	理美容	5
70歳以上	医療	9	老人福祉・サービス	8	健康食品	7

#### 理美容（18年度）

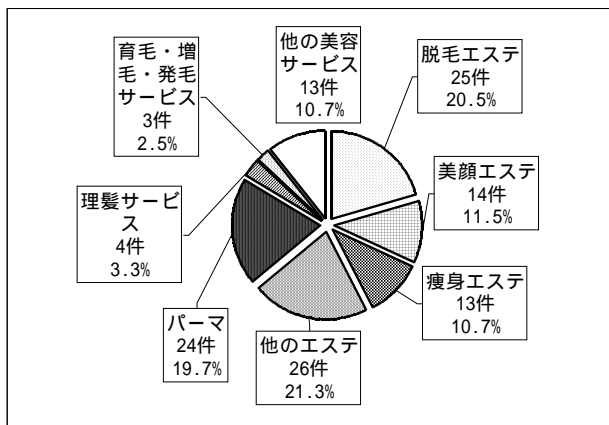
18年度における「理美容」による危害について商品役務別の内訳をみると、「エステティックサービス」による危害が最も多く、「理美容」全体の6割を占めている。「エステティックサービス」の中では、「脱毛エステ」による危害が最も多く、次いで、「美顔エステ」、「痩身エステ」と続く。また「パーマ」による危害も多く、「理美容」による危害の2割を占めている（図 - 4）。

危害内容別では、各年度とも、シミができた、皮膚が赤く腫れ上がった等の「皮膚障害」が最も多い。次いで「熱傷」の相談が多い（表 - 4）。

危害程度別では、「治療1ヶ月以上」が26件と最も多く2割を占めている。「治療1ヶ月以上」のケースとしては、「エステで火傷をし、痕が残った」等の事例がある（図 - 5）。

「理美容」の被害者の属性をみると、性別では「女性」が圧倒的に多く、約9割を占めている。年代別では、「30歳代」が41.0%と最も高い割合を占めており、次いで「20歳代」が24.6%、「40歳代」が17.2%と続いている（図 - 6、図 - 7）。

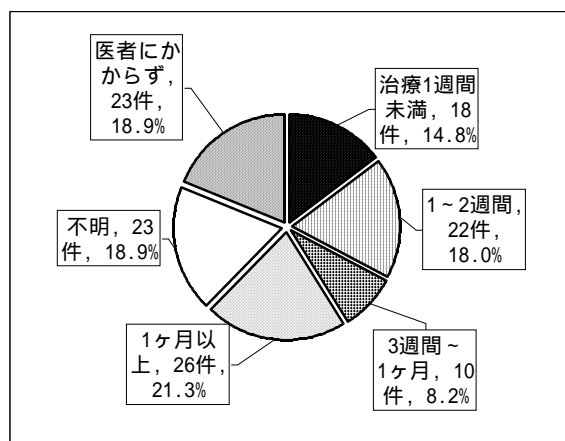
【図 - 4】「理美容」商品役務別内訳（平成18年度）



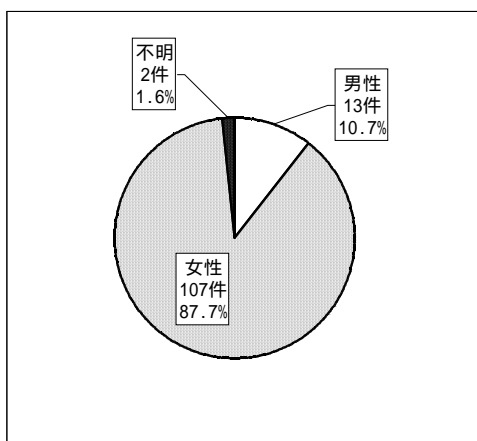
【表 - 4】「理美容」危害内容別相談件数

危害内容	15年度	16年度	17年度	18年度
皮膚障害	76	58	64	49
熱傷	19	37	34	40
その他の傷病及び諸症状	8	8	5	13
刺傷・切傷	3	5	3	10
擦傷・挫傷・打撲傷	4	1	5	3
神経・脊髄の損傷	1	0	0	2
感覚機能の低下	2	1	3	1
呼吸器障害	0	0	1	1
脱臼・捻挫	0	0	0	1
その他	2	2	1	2
計	115	112	116	122

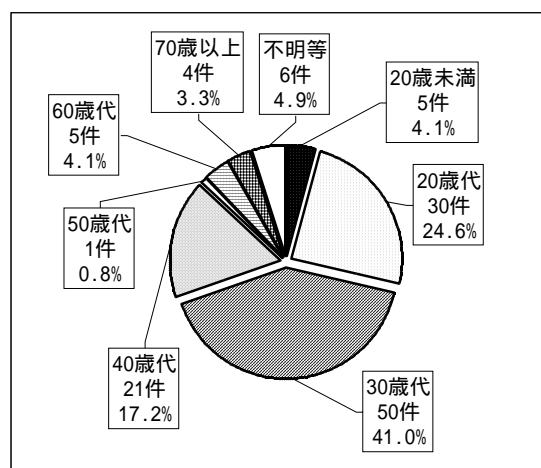
【図 - 5】「理美容」危害程度別割合（平成18年度）



【図 - 6】「理美容」危害被害者性別割合（平成18年度）



【図 - 7】「理美容」危害被害者年代別割合（平成18年度）



医療（18年度）

18年度の「医療」による危害について、商品役務別にみても、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4割を占めて最も多くなっている（図 - 8）。

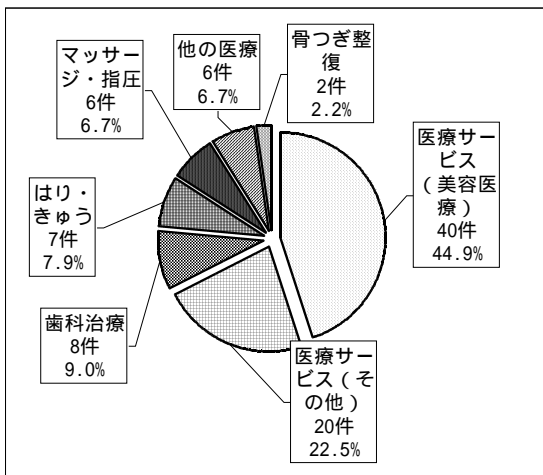
危害内容としては、色素沈着や腫れなどの「その他の傷病及び諸症状」や「熱傷」が多く、美

容医療によるものが多くみられる（表 - 5）。

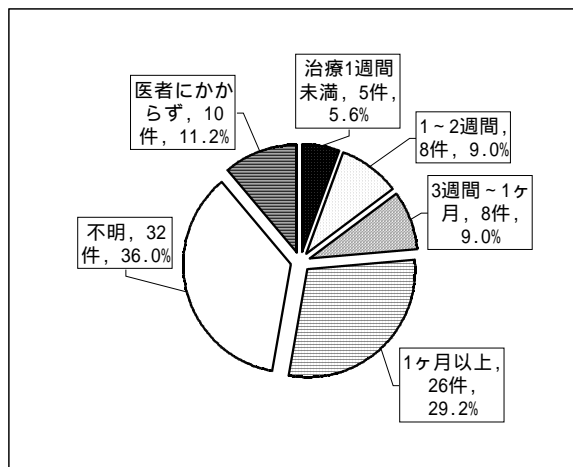
「医療」の危害程度では、「治療1ヶ月以上」が最も多く3割を占めている。「皮膚科でのレーザー脱毛で火傷をおってしまった」、「接骨院でマッサージをうけたら肋骨を骨折した」等の事例が寄せられている（図 - 9）。

「医療」による被害者の属性では、「女性」が8割以上を占めている。年代別では、「30歳代」が最も多いが、各年代から被害が寄せられている（図 - 10、11）。

【図 - 8】「医療」商品役務別内訳（平成18年度）



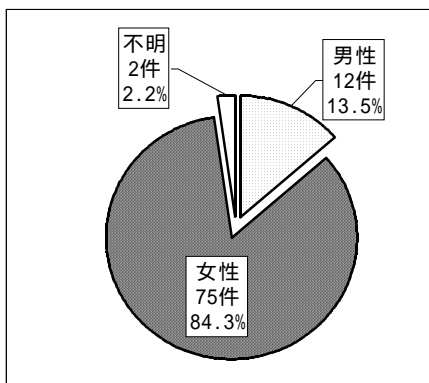
【図 - 9】「医療」危害程度別割合（平成18年度）



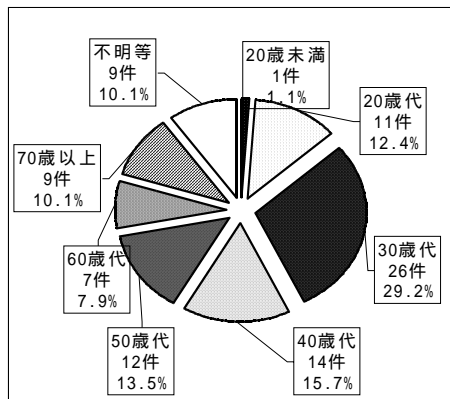
【表 - 5】「医療」危害内容別相談件数

危害内容	15年度	16年度	17年度	18年度
その他の傷病及び諸定状	9	10	11	30
熱傷	7	10	10	17
皮膚障害	20	15	20	13
神経・脊髄の損傷	1	1	2	8
骨折	2	1	5	6
その他	13	14	8	15
計	52	51	56	89

【図 - 10】「医療」被害者性別割合（平成18年度）



【図 - 11】「医療」被害者年代別割合（平成18年度）



化粧品（18年度）

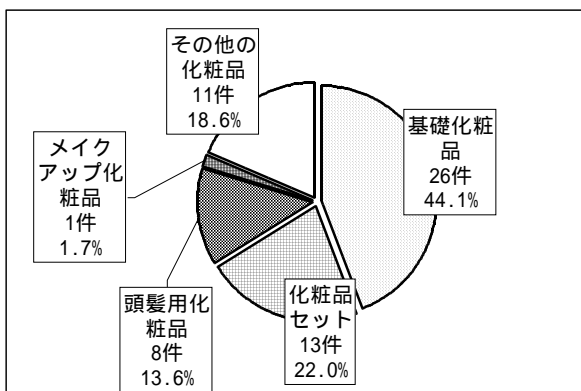
18年度における「化粧品」の危害について商品役務別の内訳を示したものが「図 - 12」である。「基礎化粧品」による危害件数が最も多く4割を占めている。

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」が各年度とも最も多く、化粧品による危害の約9割となっている（表 - 6）。

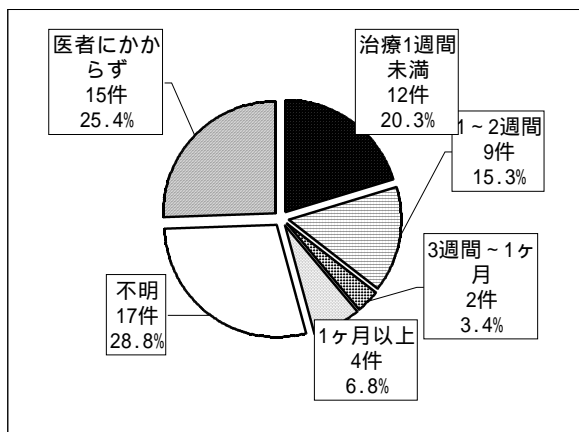
危害程度は、「医者にかからず」と「治療1週間未満」の比較的軽症と思われる危害が5割近くを占めている（図 - 13）。

「化粧品」の被害者の属性についてみると、性別では「女性」が9割を占め、年代別では20～40歳代で6割を占めている（図 - 14、図 - 15）。

【図 - 12】「化粧品」商品役務別内訳(平成18年度)



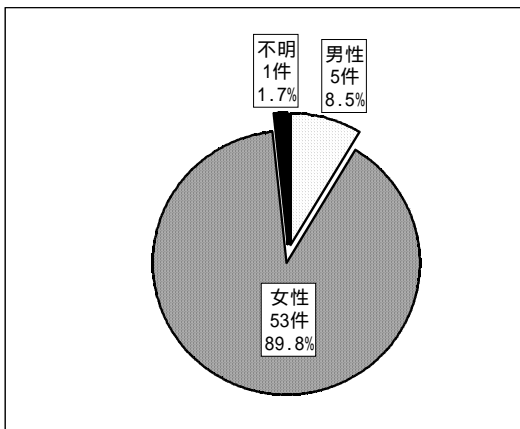
【図 - 13】「化粧品」危害程度別割合（平成18年度）



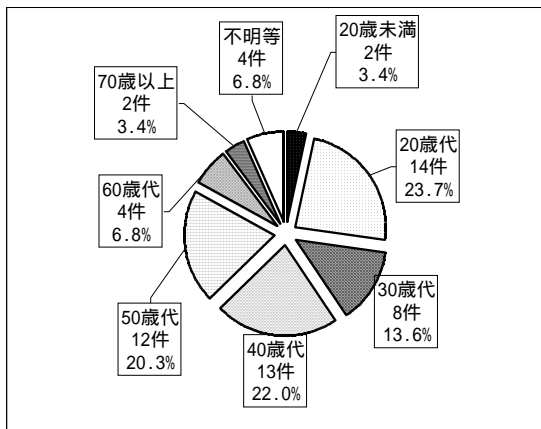
【表 - 6】「化粧品」危害内容別相談件数

危害内容	15年度	16年度	17年度	18年度
皮膚障害	80	50	66	52
その他の傷病及び諸症状	4	2	2	5
刺傷・切傷	0	2	1	1
熱傷	0	1	0	1
その他	3	2	3	0
計	87	57	72	59

【図 - 14】「化粧品」被害者性別割合（平成18年度）



【図 - 15】「化粧品」被害者年代別割合（平成18年度）



(3)相談事例 ( )内は、危害程度 / 被害者の年代 / 性別)

理美容

脱毛エステの5回コースを契約し、1回目の施術後に火傷をした。すぐには気づかず、しばらくたってから膝の裏の水ぶくれに気がついた。事業者は最初、指定する病院に行かないと治療費は補償しないと言っていたが、その後自分で選んだところでも良いことになり、病院を受診した。エステ代金5万円全額の返金と、1回分だけの治療費は払ってもらえる事になったが、病院では全治3か月と診断されている。1回分の治療費だけでは納得できない。(治療1か月以上 / 20歳代 / 女性)

医療

未成年の娘が、医療機関で脂肪溶解注射を勧められてクレジットで契約をした。医師から簡単な説明を受け注射を打つことになった。注射は1カ所だけと思っていたが、腕に10カ所打たれ、その後具合が悪くなり、病院で休んで帰宅した。帰宅後、娘が施術に不安を感じて親に相談してきた。腕には内出血が出来ている。(治療1週間未満 / 10歳代 / 女性)

化粧品

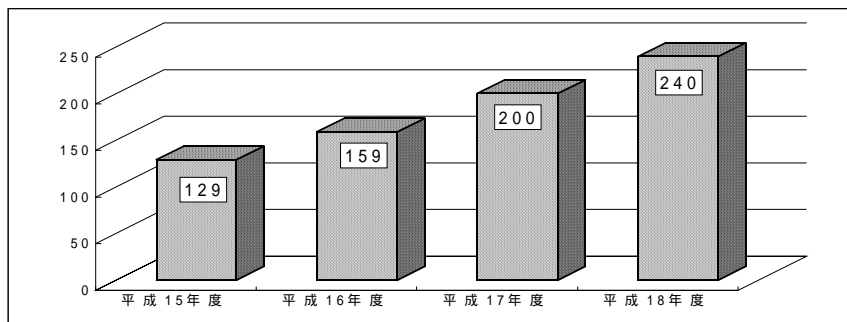
美容院で購入したクレンジングオイルでマスカラを落とし、洗顔をした。洗顔後目がかすみ膜がはった感じがした。就寝中に痛くて目が開かなくなり救急で受診。目が開かないので入院を勧められたが通院にした。医者に当該品の成分表をみせたら強いものが入っているので、今後は使用しないようにと言われた。治療費等求められるか。(治療3週間~1か月 / 30歳代 / 女性)

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。18年度は240件で、対前年度比20.0%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。

18年度では「発煙・火花」が最も多くなっており、「電気暖房機器」や「テレビ」等に関する相談が多い。次いで、ライターや自動車等による「発火・引火」、携帯電話や電気ストーブ等の

「過熱・こげる」が多くなっている。

【表 - 7】危険内容別相談件数

	危険内容	15年度	16年度	17年度	18年度
1	発煙・火花	15	20	26	49
2	発火・引火	22	24	36	34
3	過熱・こげる	16	14	19	22
4	異物の混入	10	20	11	19
5	破裂	14	6	14	17
6	破損・折損	11	13	26	15
7	機能故障	4	14	12	10
8	部品脱落	3	9	9	8
9	火災	9	8	8	8
10	点火・燃焼・消化不良	2	1	2	8
11	化学物質による危険	5	0	4	6
12	燃料・液漏れ等	1	3	1	6
13	転落・転倒・不安定	4	3	8	5
14	漏電・電波等の障害	1	0	5	4
15	異物の侵入	1	2	2	4
16	腐敗・変質	1	3	0	4
17	操作・使用性の欠落	5	8	5	3
18	ガス漏れ	0	1	0	2
19	ガス爆発	1	0	0	2
20	バリ・鋭利	0	2	0	1
	その他・不明等	4	8	12	13
	計	129	159	200	240

(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、「空調・冷暖房機器」、「自動車」に関する相談が多い。18年度においては、電子レンジや電気オープンレンジ等の「食生活機器」、鍋等の「食器・台所用品」、テレビ等の「音響・映像製品」に関する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

	15年度		16年度		17年度		18年度	
1	空調・冷暖房機器	19	自動車	26	空調・冷暖房機器	29	空調・冷暖房機器	39
2	自動車	9	食生活機器	14	自動車	26	自動車	26
3	食器・台所用品	9	空調・冷暖房機器	12	食生活機器	24	食生活機器	25
4	文具・事務用品	9	食器・台所用品	9	食器・台所用品	10	食器・台所用品	16
5	家具・寝具	8	調理食品	9	自転車・用品	7	音響・映像製品	10

(4)相談事例 ( ( )内は危険内容 / 契約者の年代 / 性別 )

空調・冷暖房機器

子供部屋で使用しているオイルヒーター。スイッチを入れて、しばらくしてから部屋に行くと部屋中に煙が充満し、スイッチ付近から火花がでていた。販売店に電話したが対応が悪く不愉快だった。上司と思われる人が駆けつけて状況の大変さに気づいたようだったが、その後連絡がない。メーカーや販売店の対応に不満 (発煙・火花 / 30歳代 / 女性)。

自動車

2年前に買った中古の外車が運転中に炎上した。幸い怪我はなかったが、リコール車と判明し



た。消防署で出火原因の調査をし、原因はリコール部分の不具合であった。メーカーからはリコール箇所は修理済みであり、前の持ち主が悪い配線をしたのが原因として対応してくれない。購入後ディーラーで何度か違う箇所を修理しているので、その際に念のためリコール部分の点検をしていれば、事故は防げたはず。車が炎上し、ローンだけが残ったのに対応されず納得がいかない。(発火・引火/20歳代/男性)

### 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。

最近では、ガス湯沸かし器やエレベーター等による死亡・重篤事故が相次ぎ、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。