

「危害・危険」に関する相談の概要

- 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」又は「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11年4月～15年3月（4年間）の相談データ

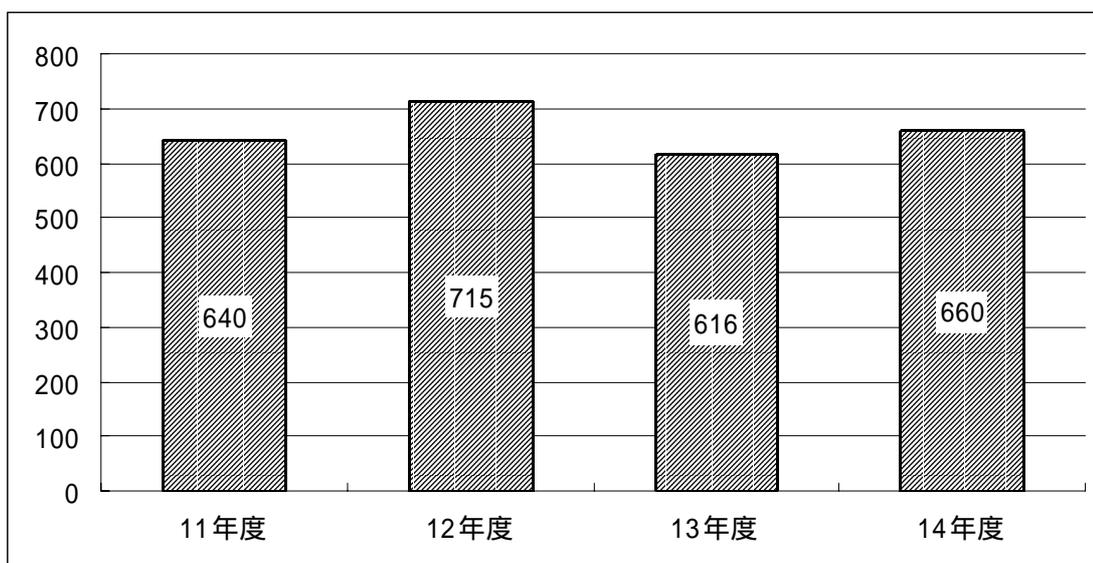
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成15年4月～15年10月受付の相談データから抽出したものである。

1. 「危害」に関する相談

（1）「危害」相談件数の推移

商品や役務（サービス）によって身体に危害が及んだという相談の件数は12年度に対前年度11.7%の増加、13年度には13.8%の減少、14年度には7.1%の増加と推移しているが、この4年間では件数の増減に特徴的なものは見られない。

【図 - 1】危害相談件数



(2) 「危害」商品・役務別相談件数

【表 - 1】商品・役務別危害相談件数

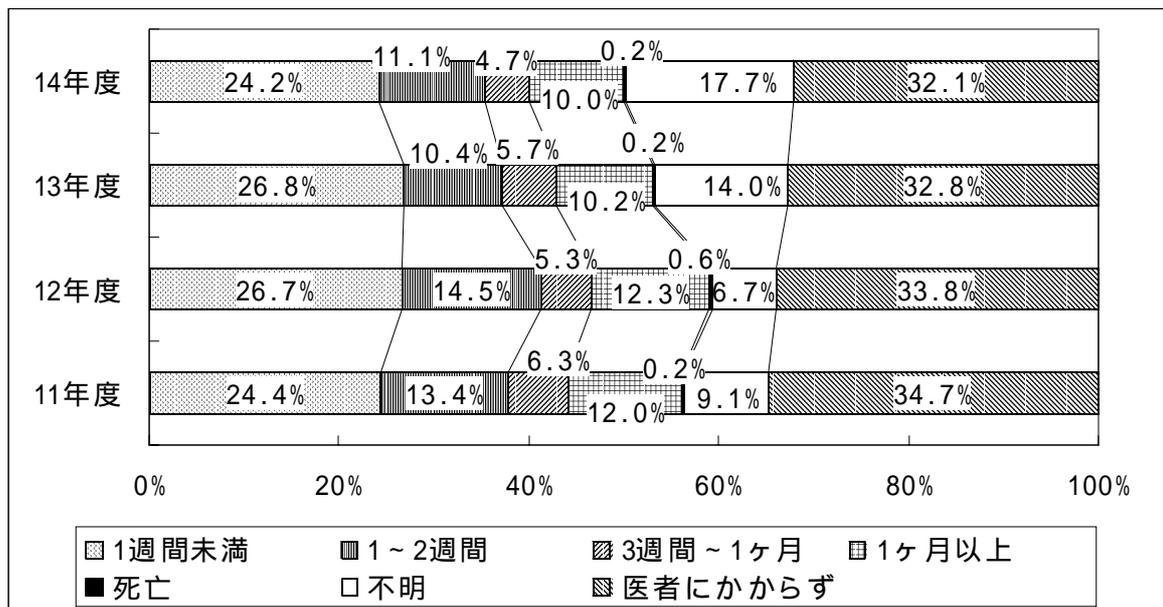
	11年度		12年度		13年度		14年度	
1	理美容	104	理美容	114	理美容	99	理美容	132
2	化粧品	94	化粧品	87	化粧品	80	化粧品	76
3	医療	40	医療用具	35	医療	39	医療	59
4	健康食品	27	外食・食事宅配	30	飲料	22	健康食品	57
5	外食・食事宅配	27	医療用具	27	菓子類	19	外食・食事宅配	21
6	理美容器具・用品	27	家具・寝具	24	理美容器具・用品	19	履物	19
7	家具・寝具	18	理美容器具・用品	23	健康食品	18	飲料	16
8	食器・台所用品	16	健康食品	21	医療用具	16	家具・寝具	16
9	玩具・遊具	14	食器・台所用品	19	履物	15	理美容器具・用品	16
10	自転車・用品	14	医薬品	19	調理食品	14	他の保健衛生品	15

各年度とも1位が「理美容」、2位が「化粧品」となっている。「理美容」の多くは「エステティックサービス」や「パーマ」による危害であり、危害内容は「皮膚障害」や「熱傷」が多い。

(3) 危害程度

危害程度を要治療期間別に割合と件数を示したのが「図 - 2」及び「表 - 2」である。

【図 - 2】危害程度別割合の推移



【表 - 2】 危害程度別相談件数

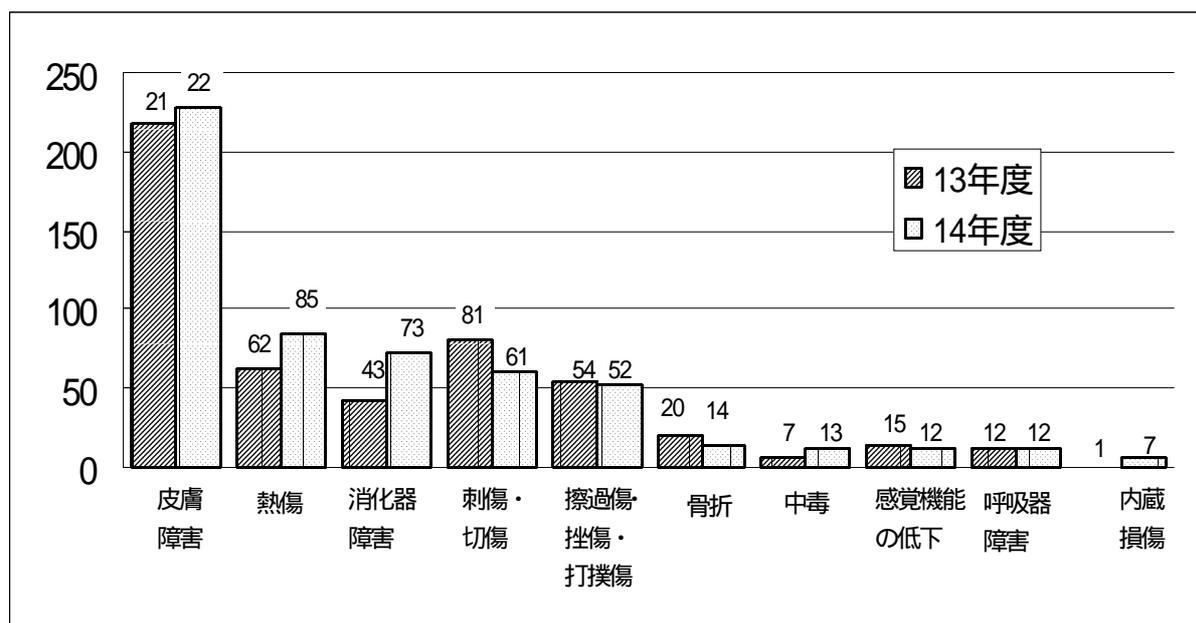
	11年度	12年度	13年度	14年度
1週間未満	156	191	165	160
1～2週間	86	104	64	73
3週間～1ヶ月	40	38	35	31
1ヶ月以上	77	88	63	66
死亡	1	4	1	1
不明	58	48	86	117
医者にかからず	222	242	202	212
計	640	715	616	660

危害程度は、各年度とも「医者にかからず」が最も多く3割を超している。次いで「治療1週間未満」が多くなっており、比較的軽いものが多いが、「治療1ヶ月以上」の重い被害の相談も1割以上を占めている。「死亡」の事例も見られ、深刻な相談が寄せられていることがわかる。14年度の「死亡」の事例は、「家族がガンの治療中、医療ミスで死亡した。司法解剖の結果を見て示談に応じたいが、死亡して1年が経過し、何度も請求しているのに解剖所見を出してくれない。」といったものである。

(4) 危害内容

危害内容別に相談件数を示したのが「図 - 3」及び「表 - 3」である。

【図 - 3】 平成14年度危害内容別相談件数上位10位（対前年度比較）



【表 - 3】危害内容別相談件数

	危害内容	11年度	12年度	13年度	14年度
1	皮膚障害	230	238	218	228
2	熱傷	66	80	62	85
3	消化器障害	34	56	43	73
4	刺傷・切傷	63	89	81	61
5	擦過傷・挫傷・打撲傷	40	55	54	52
6	骨折	22	16	20	14
7	中毒	18	14	7	13
8	感覚機能の低下	9	15	15	12
9	呼吸器障害	11	20	12	12
10	内臓損傷	0	3	1	7
11	神経・脊髄の損傷	6	3	4	7
12	脱臼・捻挫	6	14	3	5
13	筋・腱の損傷	7	6	4	2
14	頭蓋損傷	0	3	1	1
15	窒息	2	1	0	1
16	凍傷	0	1	0	1
17	切断	7	9	2	0
18	感電障害	2	4	7	0
	その他の傷病及び諸症状	115	87	73	78
	不明等	2	1	9	8
	計	640	715	616	660

各年度とも「皮膚障害」が圧倒的に多く、3割以上を占めている。14年度において件数の増加が顕著に見られるのは、「熱傷」、「消化器障害」であり、具体的には、「レーザー脱毛の施術を受けたところ、表皮がはげて炎症を起こした」、「美容院でブローしてもらったら頭皮全体がひりひりと痛い」、「健康食品を飲んだらひどい下痢をした」などの事例が見られる。

(5) 主な危害内容別の商品・役務

主な危害内容別の商品・役務は「表 - 4」のとおりである。

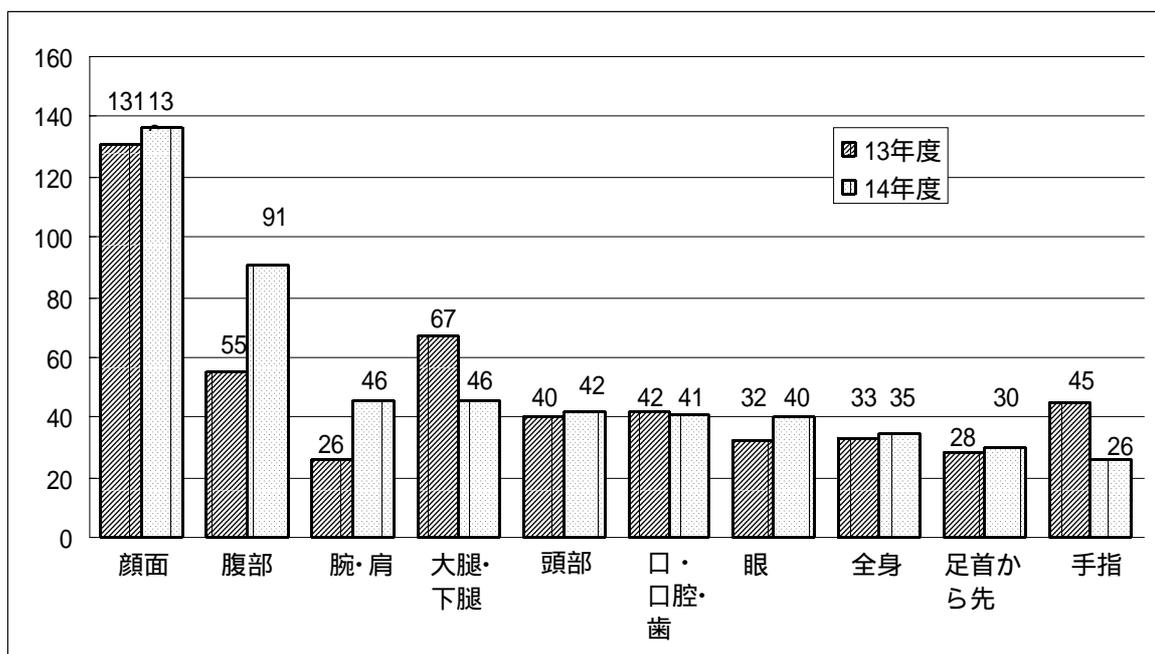
【表 - 4】主な危害内容別商品・役務

危害内容	主な商品・役務
皮膚障害	化粧品 エステティックサービス 医療
熱傷	パーマ エステティックサービス 外食
消化器障害	健康食品 飲料
刺傷・切傷	外食 コンタクトレンズ パーマ
擦過傷・挫傷・打撲傷	自転車 サンダル

(6) 危害部位別相談件数

危害部位別に相談件数を示したのが「図 - 4」及び「表 - 5」である。

【図 - 4】平成14年度危害部位別相談件数上位10位（対前年度比較）



【表 - 5】 危害部位別相談件数

	危害部位	11年度	12年度	13年度	14年度
1	顔面	129	129	131	136
2	腹部	42	77	55	91
3	腕・肩	41	26	26	46
4	大腿・下腿	47	67	67	46
5	頭部	51	53	40	42
6	口・口腔・歯	36	34	42	41
7	眼	41	58	32	40
8	全身	70	47	33	35
9	足首から先	18	36	28	30
10	手指	47	55	45	26
11	胸部・背部	19	22	27	21
12	首	21	17	7	17
13	手掌・手背(手首)	26	33	17	16
14	鼻・咽喉	14	19	15	14
15	腰部・臀部	14	12	11	12
16	耳・平衡器	7	16	14	7
17	気道	4	3	3	4
18	会陰部	3	5	2	3
19	食道	2	2	4	2
	不明	8	4	17	31
	計	640	715	616	660

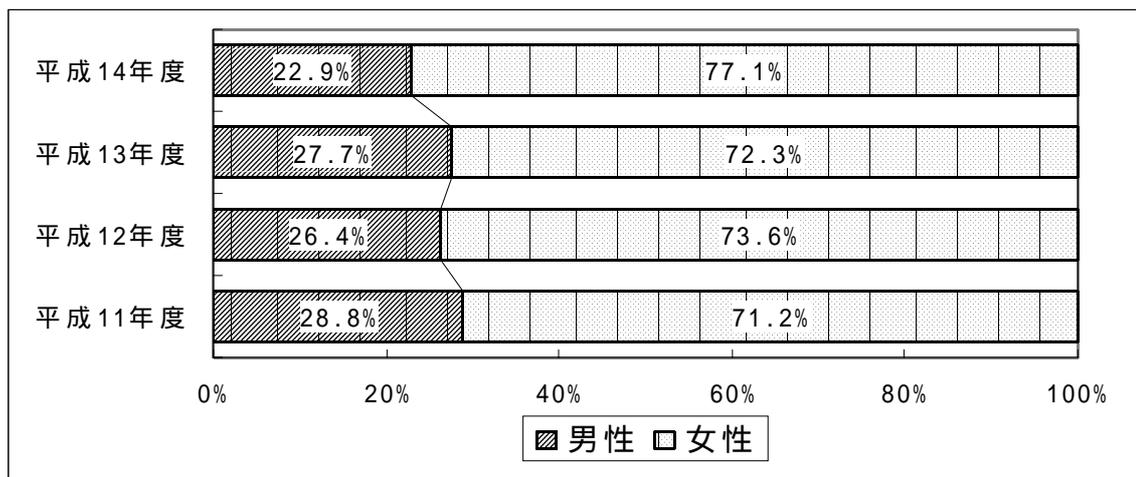
危害部位としては、各年度とも「顔面」が最も多く、約2割を占めている。この多くは、「美顔エステ」や「化粧品」による「皮膚障害」の相談である。

(7) 被害者の属性

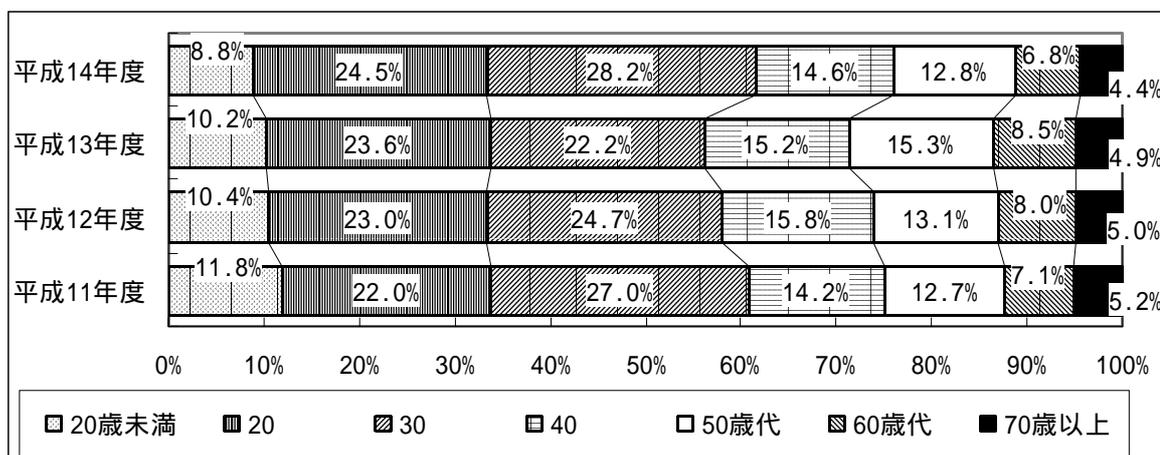
被害者の属性を性別、年代別、職業別に示したのが「図 - 5」、「図 - 6」、「図 - 7」である。

性別では女性が多く、各年度とも7割以上を占めている。年代別では「20歳代」と「30歳代」がそれぞれ2割以上を占めている。職業別では「給与生活者」が最も多く、各年度とも約4割を占め、次いで家事従事者が3割近くを占めている。

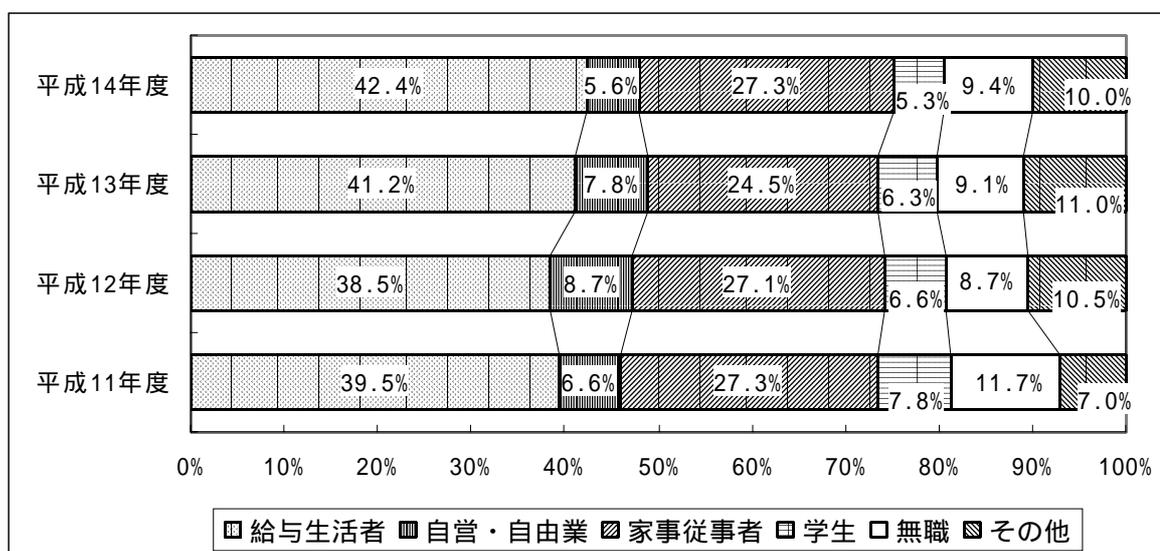
【図 - 5】被害者性別相談件数の割合



【図 - 6】被害者年代別相談件数の割合



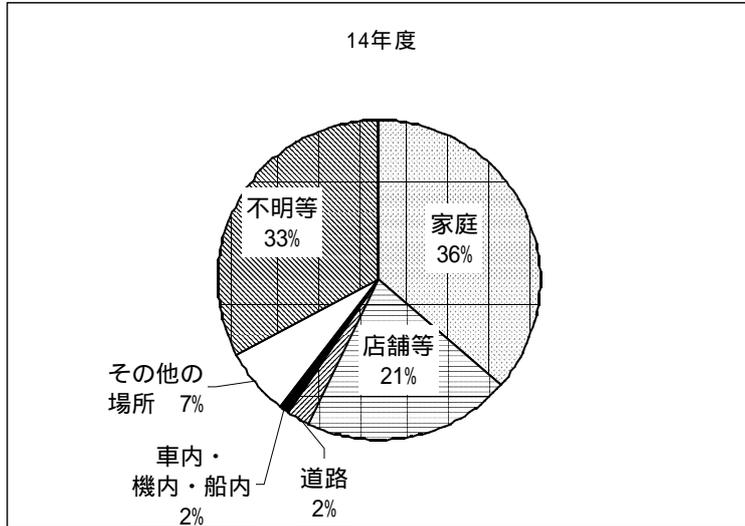
【図 - 7】被害者職業別相談件数の割合



(8) 事故発生場所

事故発生場所別に割合と件数を示したのが「図 - 8」及び「表 - 6」である。

【図 - 8】平成14年度危害事故発生場所の割合

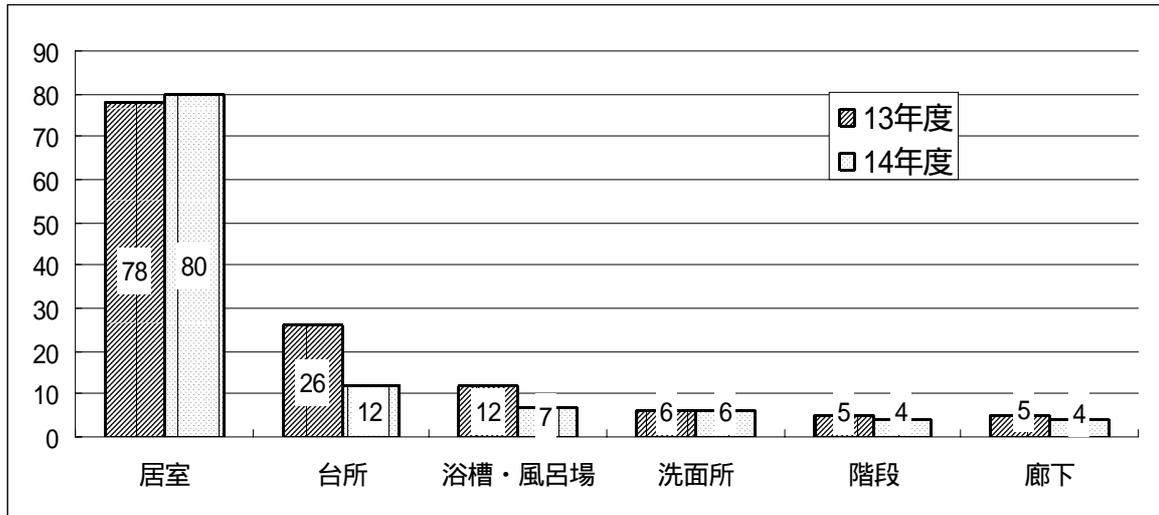


【表 - 6】事故発生場所別危害相談件数

事故発生場所	11年度	12年度	13年度	14年度
家庭	258	305	264	241
店舗等	123	160	114	137
道路	26	34	30	14
車内・機内・船内	5	9	3	7
公園	3	2	1	3
公共施設	4	2	9	2
海・山・川等自然環境	5	7	4	2
学校	3	3	4	1
その他	33	31	41	36
不明等	180	162	146	217
計	640	715	616	660

事故発生場所は各年度とも「家庭」が最も多く、4割前後を占めている。次いで「店舗等」が2割と続く。「家庭」の中の事故発生場所で最も多いのは「居室」であり、次いで「台所」、「浴槽・風呂場」となっている。(図 - 9)

【図 - 9】事故発生場所詳細



(9) 危害事例

皮膚障害

・美顔エステ

美顔エステの契約をしたが、説明がないままピーリングをされ、痛いと言ったが施術を続けられた。その後、顔が炎症で腫れ、仕事を休んで治療を受けた。治療費や休業の補償をしてほしい。

・痩身エステ

痩身エステの施術を受けたところ、あざができた。販売会社に申し出たら通常あざになる、あざにならないと効果はないと言われた。行く度にあざができるのは傷害罪ではないか。解約して医療費を請求したい。

・パーマ

美容院でストレートパーマをかけたら、髪の毛が痛み、ひどい状態になった。パーマ代は返金されたが、傷んだ髪を切りトリートメントすると言う。短い髪の毛は嫌だし、頭皮もピリピリする。損害賠償は請求できるか。

・化粧品

洗顔クリームを使ったら顔に発疹ができた。メーカーが治療費を払うと言うので医者に行ったら、因果関係を証明する診断書を送れと態度を変えた。医者は出せないと言う。

熱傷

・スチーム掃除機

通販でスチーム掃除機を購入。使用中ジョイント部分が折れ、蒸気が出て手をやけどした。

・美顔器

テレビショッピングで美顔器を購入。2週間で5~6回使用したら皮膚やけどをした。直径2~3mmで15箇所をやけど跡ができた。皮膚科・形成外科で受診したら治らないと言われた。メーカーは基準量のレーザー使用でやけどはありえないと言う。このような商品が出回っていることは問題だ。

消化器障害

・ダイエット食品

新聞の折込広告を見て、痩せなかったら全額返金するというダイエット食品を購入した。食べたなら腹痛、下痢などの症状が出たが全く効果はなかった。返金を申し出たがなかなか応じてくれない。

・貝類

スーパーで買った生食の貝を食べたら食中毒になり入院してしまった。補償してほしいが、病院では因果関係についての診断はされず、保健所でも法的に難しいと言われた。不満。全部食べたので品物は残っていない。

刺傷・切傷

・外食

レストランで食べたスパゲティーの貝で口を切った。治療費等は補償されたが、慰謝料については、現在無職であると言ったところ算定基準が見つからないので支払いができないと言われた。

・理美容

美容室でのサービス中、ピアスがタオルに引っかかり耳が切れた。店側は医療費を負担すると言っているが、耳は今も化膿していて医療費だけでは納得できないが、非常識な要求をするつもりはないので基準があれば知りたい。

擦過傷・挫傷・打撲傷

・自転車

ディスカウント店で購入した自転車に乗ったらペダルが外れてけがをした。ブレーキもよくかからず、横転して身体中に擦り傷を負った。治療費と自転車の代金は負担してもらえたが、慰謝料を求めることはできないか。

・婦人靴

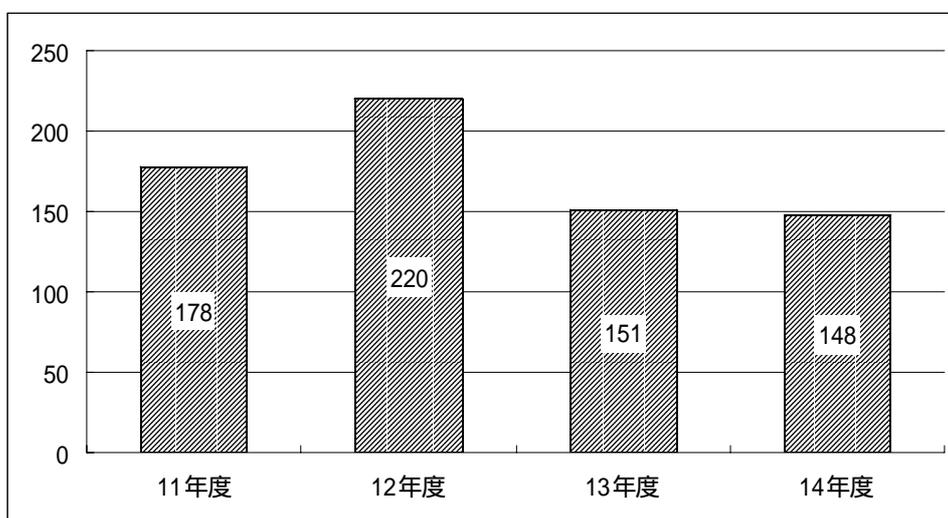
妻が厚底靴を履いて走行中、転倒した。5～6センチの厚底な上、靴底がつま先部分まで平らなためつまづくのは無理ないと思う。店に苦情を言ったが、不良品ではないとのこと。同様の苦情がたくさんあるのではないか。安全性を欠いているのではないか。調べてほしい。

2. 「危険」に関する相談

(1) 「危険」に関する相談件数

「危険」に関する相談とは、身体に危害を受けたわけではないが、そのおそれのあるものであり、12年度に件数の増加が顕著である。この中で目立つのは「自動車」の「機能故障」についての相談である。

【図 - 10】「危険」相談件数



(2) 「危険」商品別相談件数

「危険」に関する相談を商品・役務別に上位5位まで示したのが「表 - 7」である。

【表 - 7】「危険」商品別相談件数上位5位

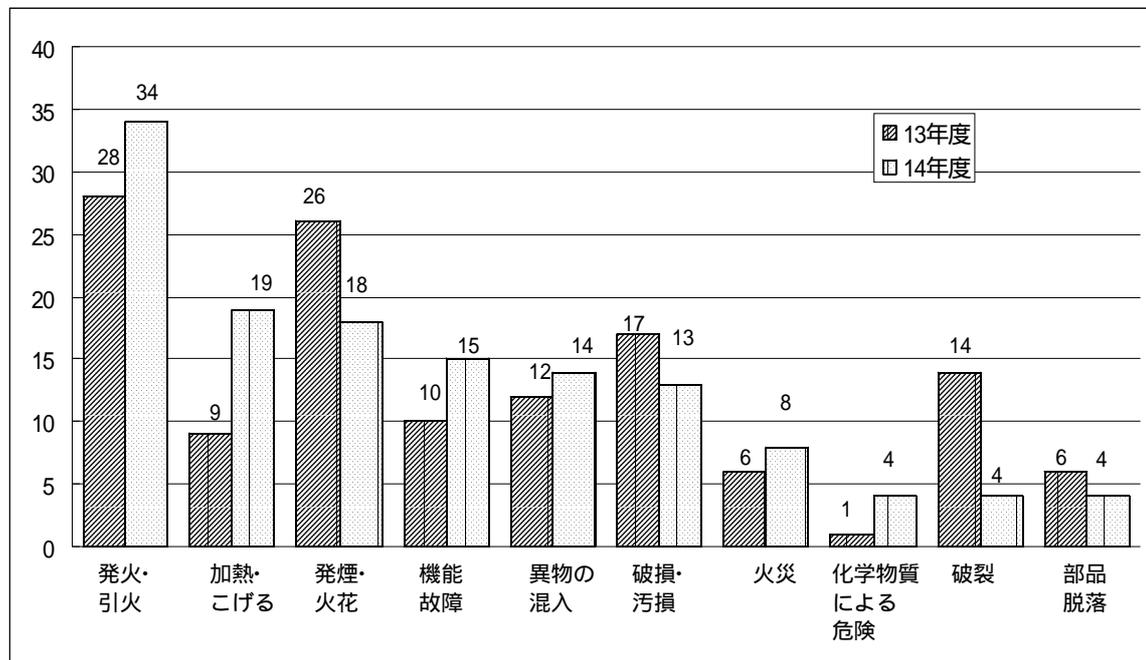
	11年度		12年度		13年度		14年度	
1	自動車	28	自動車	30	自動車	24	自動車	30
2	食生活機器	14	食生活機器	19	食生活機器	11	空調・冷暖房機	14
3	空調・冷暖房機	10	音響映像製品	18	調理食品	9	家具・寝具類	9
4	照明器具	9	空調・冷暖房機	13	空調・冷暖房機	9	食生活機器	8
5	音響映像製品	9	照明器具	12	音響映像製品	9	食器・台所用品	7

各年度とも最も多いのは「自動車」に関する相談であり、「機能故障」や「発火・引火」などの相談が多くある。その他「食生活機器」や「空調・冷暖房機」などの家電製品についての相談が上位に入っているが、件数の大きな増減は見られない。これはPL法施行後、メーカー側の相談窓口などが整備され、一定の対応がなされていることによるとと思われる。

(3) 危険内容別相談件数

危険内容別に相談件数を示したのが「図 - 11」, 「表 - 8」である。

【図 - 11】平成14年度危険内容別上位10位（対前年度比較）



【表 - 8】危険内容別相談件数

	危険内容	11年度	12年度	13年度	14年度
1	発火・引火	18	34	28	34
2	過熱・こげる	18	20	9	19
3	発煙・火花	28	39	26	18
4	機能故障	11	22	10	15
5	異物の混入	29	25	12	14
6	破損・折損	13	28	17	13
7	火災	3	7	6	8
8	化学物質による危険	3	2	1	4
9	破裂	15	11	14	4
10	部品脱落	10	7	6	4
11	腐敗・変質	1	5	1	4
12	燃料・液漏れ等	9	3	6	3
13	転落・転倒・不安定	3	1	7	2
14	操作・使用性の欠落	1	2	0	2
15	ガス爆発	2	1	0	1
16	ガス漏れ	2	0	1	0
17	点火・燃焼・消化不良	1	0	0	0
18	漏電・電波等の障害	2	3	1	0
19	バリ・鋭利	0	3	3	0
20	異物の侵入	2	3	1	0
	その他	6	4	2	3
	不明等	1	0	0	0
	計	178	220	151	148

危険内容の相談で最も多いものは、14年度及び13年度は「発火・引火」、12年度は「発煙・火花」、11年度は「異物の混入」と様々な相談が寄せられている。「火災」等の非常に危険な相談も寄せられており、14年度の相談としては「アロマ用ろうそくが原因で出火し、置いていた机の周辺が燃えた」、「電子ゲーム機の電源を入れた状態で外出中に出火した」などがある。

(4) 主な危険内容別商品・役務

主な危険内容別に商品・役務を示したのが、「表 - 9」である。

【表 - 9】主な危険内容別商品・役務

危険内容	主な商品・役務
発火・引火	自動車 電気暖房機器 テレビ
過熱・こげる	ガスコンロ テレビ 小型コンピューター
発煙・火花	自動車 テレビ 小型コンピューター
機能故障	自動車 バイク 自転車
異物の混入	調理食品 菓子類 穀類

(5) 「危険」事例

発火・引火

・自動車

2年前に新車で購入した車から走行中に火が出た。無料修理してもらったが、納車の翌日また火が出た。同じ症状なのでディーラーに文句を言ったが対応が悪い。

・テレビ

10年ほど前に購入したテレビ。スイッチを入れたらすぐ消えてしまい、再度スイッチを入れたがつかず、テレビの後方が明るくなり変なおいがして燃え出した。急いで消火して大事には至らなかったがどこに苦情を言えばいいか。

過熱・こげる

・ドライヤー

ドライヤーを使用していると温風が異常に高温になった。見てみたらドライヤーのノズル先端が溶けて変形していた。危険ではないだろうか。

・加湿器

加湿器から煙が出て床がこげてしまった。メーカーに電話したところ、欠陥商品なので改良した商品と交換する、前のものは処分してと言われた。床についても責任を取ってもらうことはできないか。また同じメーカーの商品を使用することに不安を感じる。

発煙・火花

・テレビ

子どもがテレビを見ていたら画面が消え、後ろから発煙した。メーカーはすぐ修理に来て無料で部品交換をしたが、原因については詳しい説明をしてくれなかった。わかるように説明してほしい。新しいテレビと交換はしてもらえないのか。

・パソコンのモニター

自分で組み立てたパソコンを使用中、モニターから白煙が上り、画面がゆがんで変な音がした。本体に原因がある可能性も考えられるので点検に出したが異常はなかった。モニターの異常とは思えないが、メーカーは有償修理以外扱わないと強気である。メーカーの責任を問えないか。

機能故障

・自動車

軽自動車を運転中に事故にあったが、エアバッグが開かなかった。メーカーに申し出たが対応が不満である。

・電気ポット

4年前買った湯沸しポット。カップラーメンにお湯を注ごうとして給湯ボタンを押し、給湯後、指を離すと止まるはずが、この時は止まらず、お湯があふれて手にかかった。

異物の混入

・クレンジングクリーム

クレンジングオイルを誤って目に入れたら、翌朝、視界がぼやけ目が腫れて開かなくなった。救急車で病院に行ったらアルカリ反応が出た。目に入る可能性があるものなのに危険ではないか。

・調理パン

コーヒーショップでサンドイッチを食べたら中にガラスが入っていた。小さい破片を飲み込んだ可能性があるため病院に行った。交通費と治療費はもらったが、ガラス混入の経路については不明と言われ、対応に不満である。

3．危害・危険に関する相談の問題点

危害・危険に関する相談には、商品に欠陥があると思われるものや消費者の誤った使用方法や不注意によるものなど、いろいろなケースがある。商品やサービスの事故は、時には重大な危害・危険を引き起こす可能性があり、これを未然に防止するためには、事業者が常に十分な情報提供を行い、安全性の向上に努めることが必要不可欠である。

消費者も商品の使用にあたっては注意事項に留意し、適切な方法で使用方法が重要である。またエステティックや化粧品等のように、使用者の体質によっても事故が起こる可能性があるものについては、事業者に対して十分な説明を求めたり、情報収集をすることを心がけてほしい。