

## 「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13年4月～17年3月（4年間）の相談データ

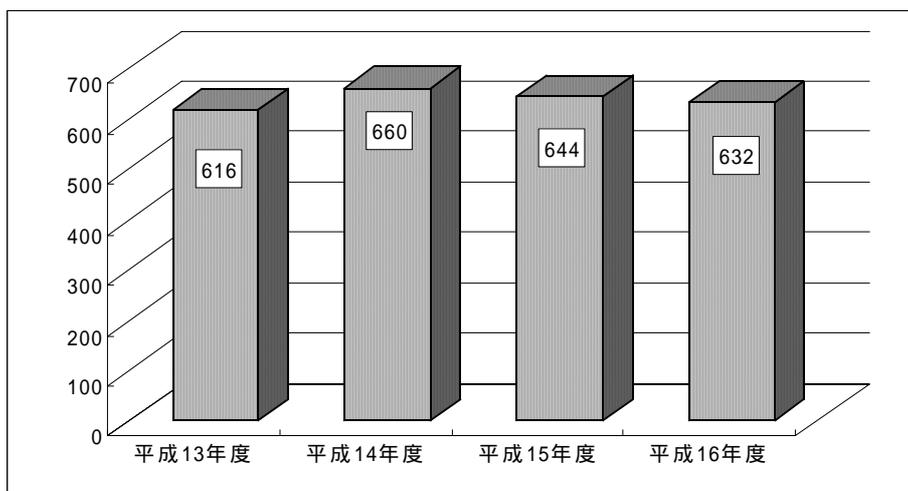
ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成17年1月～17年10月受付の相談データから抽出したものである。

### 1. 「危害」に関する相談

#### (1) 相談件数

「危害」に関する相談件数は、15年度以降若干の減少が見られるものの、600件台で推移しており、この4年間では大きな増減は見られない。

【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「図 - 2」である。各年度とも「皮膚障害」が最も多く、16年度においては全体の約3割を占めている。次いで「刺傷・切傷」、「熱傷」などが多くなっている。

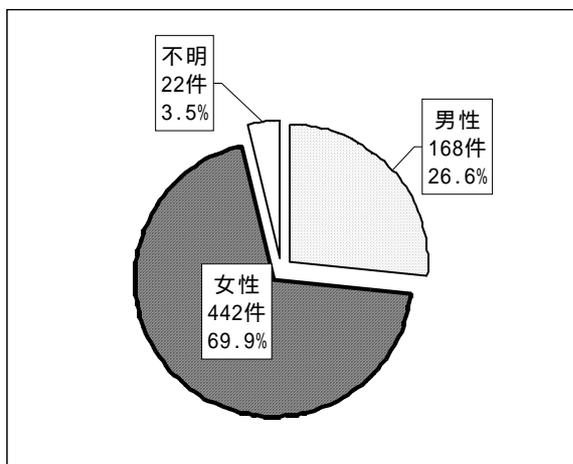
【表 - 1】 危害内容相談件数

危害内容	13年度	14年度	15年度	16年度
1 皮膚障害	218	228	243	186
2 刺傷・切傷	81	61	62	87
3 熱傷	62	85	70	79
4 擦過傷・挫傷・打撲傷	54	52	49	52
5 消化器障害	43	73	50	40
6 中毒	7	13	14	23
7 骨折	20	14	22	21
8 呼吸器障害	12	12	19	14
9 脱臼・捻挫	3	5	4	13
10 筋・腱の損傷	4	2	2	8
11 感覚機能の低下	15	12	13	6
12 切断	2	0	4	6
13 神経・脊髄の損傷	4	7	4	6
14 内臓損傷	1	7	0	1
15 窒息	0	1	0	1
16 凍傷	0	1	2	0
17 頭蓋損傷	1	1	0	0
18 感電障害	7	0	0	0
その他の傷病及び諸症状	73	78	80	79
不明等	9	8	6	10
計	616	660	644	632

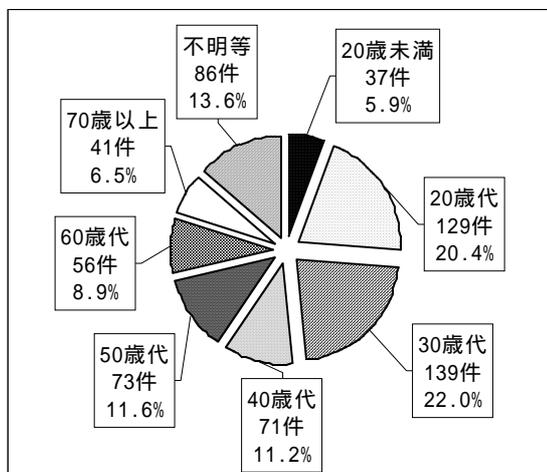
(4) 危害被害者の属性

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。

【図 - 2】 危害被害者性別割合（平成16年度）



【図 - 3】 危害被害者年代別割合（平成16年度）



(3) 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」、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。

【表 - 2】「危害」商品役務別相談件数上位10位

	13年度		14年度		15年度		16年度	
1	理美容	99	理美容	132	理美容	115	理美容	112
2	化粧品	80	化粧品	76	化粧品	87	化粧品	57
3	医療	39	医療	59	医療	52	医療	51
4	飲料	22	健康食品	57	健康食品	39	外食・食事宅配	27
5	菓子類	19	外食・食事宅配	21	外食・食事宅配	32	健康食品	26
6	理美容器具・用品	19	履物	19	家具・寝具	21	医療用具	21
7	健康食品	18	飲料	16	医療用具	17	家具・寝具	18
8	医療用具	16	家具・寝具	16	穀類	15	菓子類	16
9	履物	15	理美容器具・用品	16	調理食品	13	食器・台所用品	16
10	調理食品	14	他の保健衛生品	15	履物	13	調理食品	16

【表 - 3】年代別「危害」商品役務上位3位

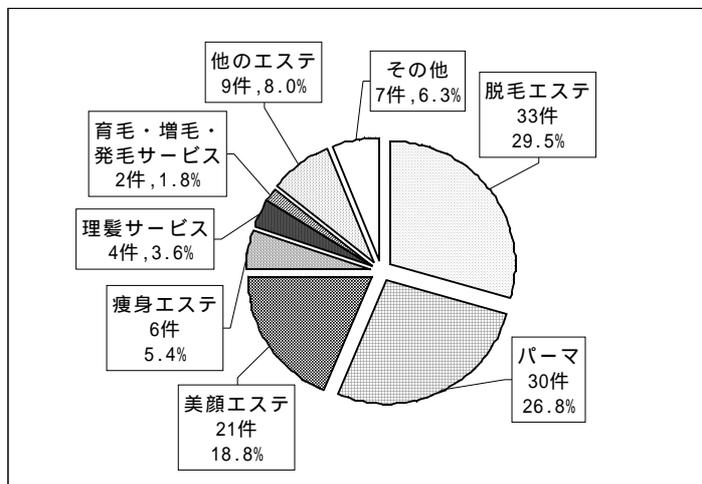
年代	1位	件数	2位	件数	3位	件数
10歳未満	玩具・遊具	6	住宅構成材	3	自転車	2
10歳代	化粧品	3	理美容	2	アクセサリ	1
20歳代	理美容	48	医療	14	化粧品	13
30歳代	理美容	33	化粧品	13	医療	12
40歳代	理美容	12	医療	9	化粧品	9
50歳代	医療	6	調理食品	5	理美容	5
60歳代	健康食品	7	化粧品	6	理美容	5
70歳以上	健康食品	6	医療用具	4	医療	3

各年度とも危害に関する相談全体では「理美容」、「化粧品」、「医療」の順に上位を占めている。年代別でも「10歳未満」と「60歳以上」を除き、「理美容」、「化粧品」、「医療」が1位に挙がっている。これら3つの商品・役務による危害について分析を行う。

理美容

「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」である。

【図 - 4】「理美容」商品役務別内訳



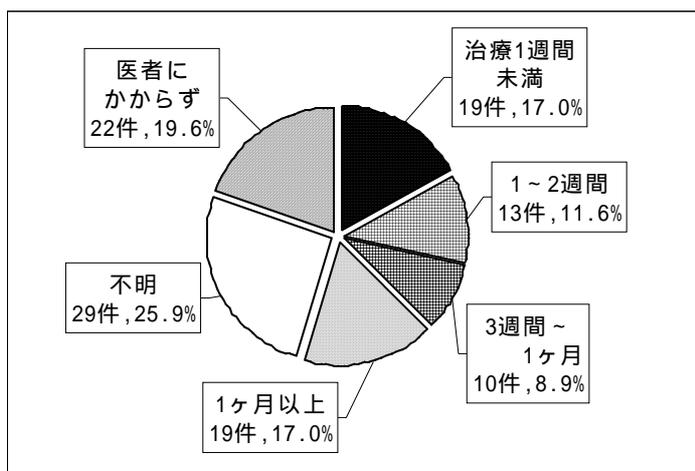
「脱毛エステ」、「美顔エステ」、「痩身エステ」など、エステティックサービスによる危害が全体の6割を占めている。エステティックサービスの中でも「脱毛エステ」による危害が最も多くなっている。次いで「パーマ」による危害が多く見られる。

危害内容は各年度とも「皮膚障害」が最も多く、次いで「熱傷」が多くなっている。(表 - 4)

【表 - 4】「理美容」危害内容別相談件数

危害内容	13年度	14年度	15年度	16年度
皮膚障害	58	71	76	58
熱傷	20	30	19	37
刺傷・切傷	2	6	3	5
擦過傷・挫傷・打撲傷	3	5	4	1
切断	0	0	0	1
その他	16	20	13	10
計	99	132	115	112

【図 - 5】「理美容」危害程度別割合（平成16年度）

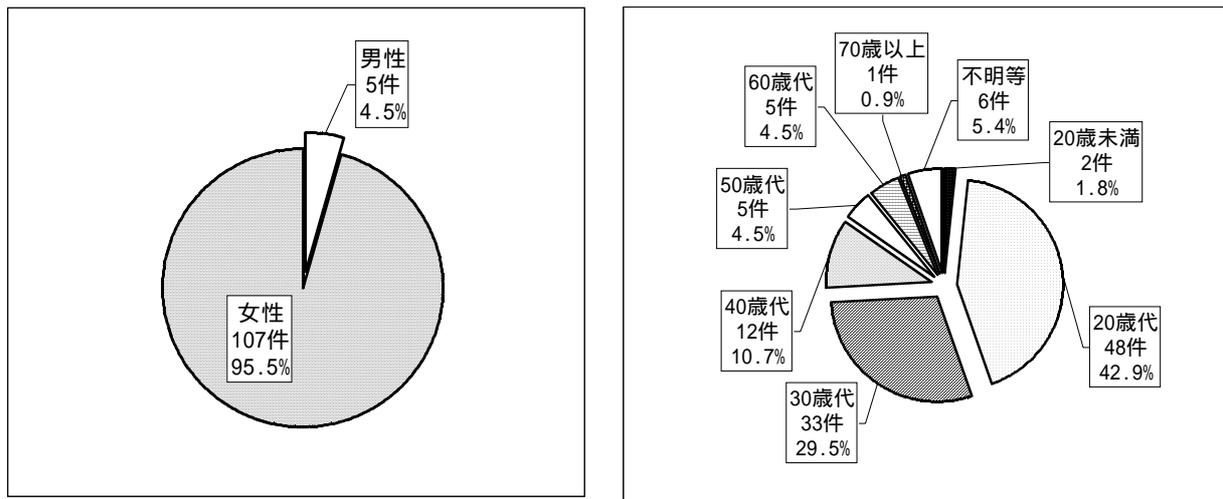


16年度における「理美容」の危害程度を示したものが「図 - 5」である。「医者にかからず」が最も多く、次いで「治療1週間未満」と「治療1ヶ月以上」が同件数となっている。

「治療1ヶ月以上」のケースとしては、「脱毛エステでやけどをし、シミになった」等が見られる。

16年度における「理美容」の危害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、95%以上を占めている。年代別では、「20歳代」が約4割と最も高い割合を占めており、次いで「30歳代」が約3割、「40歳代」が約1割と続いている。

【図 - 6】「理美容」危害被害者性別割合（平成16年度）【図 - 7】「理美容」危害被害者年代別割合（平成16年度）



### 化粧品

「化粧品」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 - 8」である。

【図 - 8】「化粧品」商品役務別内訳(平成16年度)

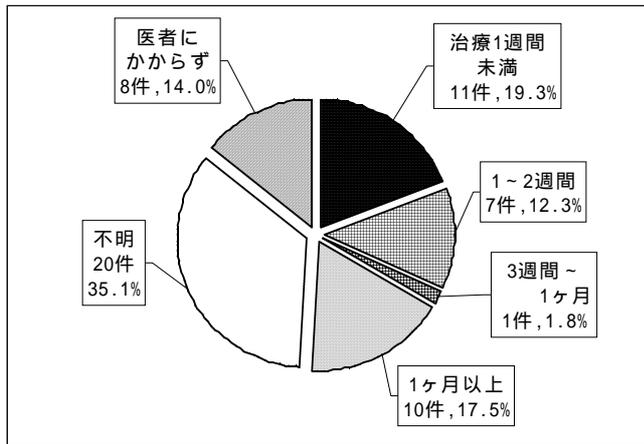
危害内容	13年度	14年度	15年度	16年度
皮膚障害	72	80	80	50
刺傷・切傷	1	0	0	2
呼吸器障害	0	1	1	1
その他	7	6	6	4
計	80	87	87	57

基礎化粧品による危害件数が最も多く4割以上を占めている。

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、各年度とも約9割を占めている。

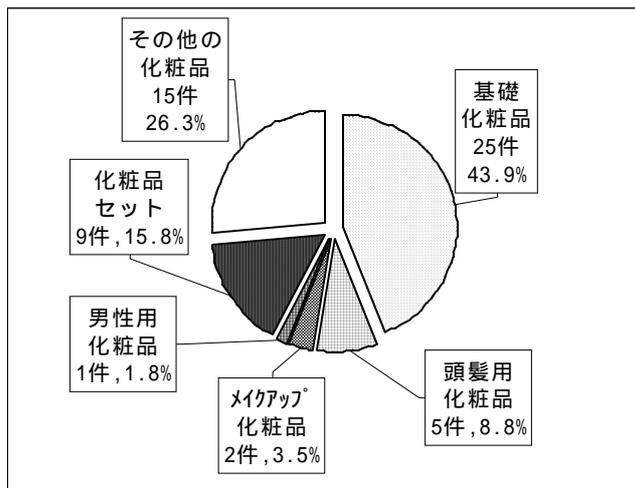
危害の内容としては、

(表 - 5)



【表 - 5】「化粧品」危害内容別相談件数

【図 - 9】「化粧品」危害程度別割合（平成16年度）

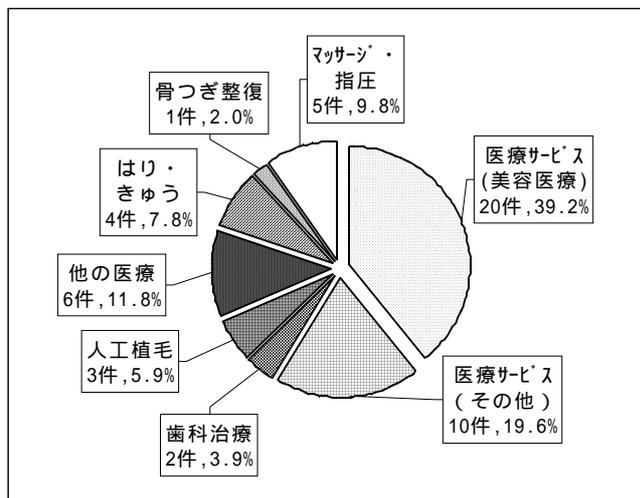


危害程度は、「医者にかからず」と「治療1週間未満」の比較的軽症と思われる危害が3割以上を占めているが、「治療1ヶ月以上」も2割近くを占めており、治療が長期にわたっているケースも見られる。(図 - 9)

「化粧品」の危害被害者の属性について、性別、年代別に示したものが「図 - 10」、「図 - 11」である。性別では「女性」が約9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。

「化粧品」の危害被害者の属性について、

【図 - 10】「化粧品」被害者性別割合（平成16年度） 【図 - 11】「化粧品」被害者年代別割合（平成16年度）



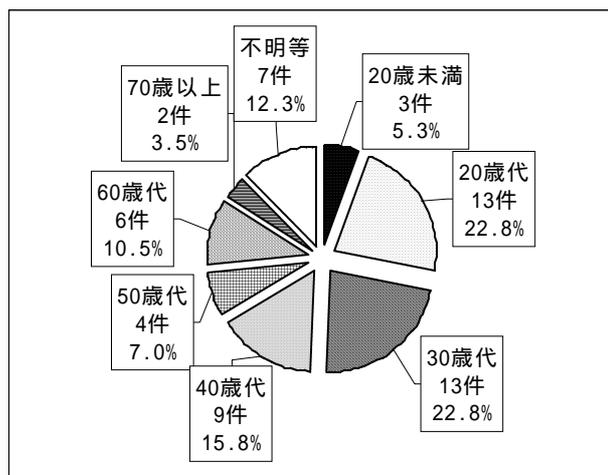
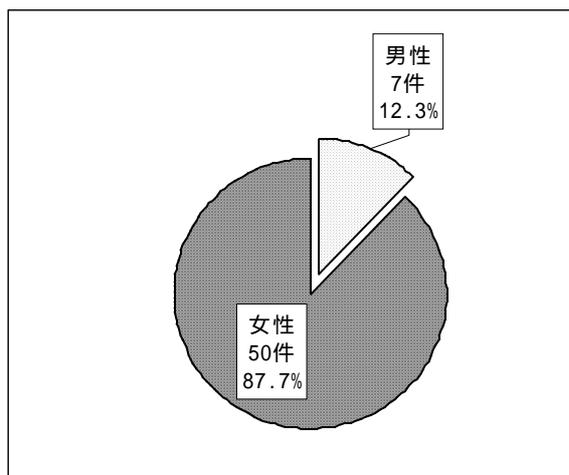
医療

「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。

【図 - 12】「医療」商品役務別内訳（平成16年度）

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「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、「皮膚障害」、「熱傷」が多くなっており、いずれも美容医療によるものが



多く見られる。(表

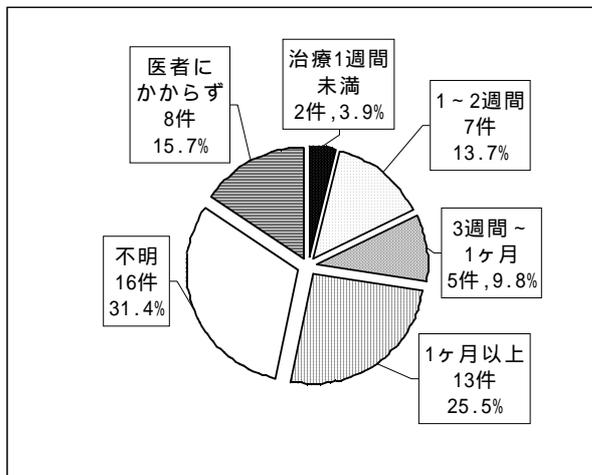
【表 - 8】「医療」危害内容別相談件数

【図 - 13】「医療」危害程度別割合

危害程度を見ると、「治療1ヶ月以上」が25%を占めており、美容医療によるやけど等の皮膚障害等により治療が長期にわたっているケースが多く見られる。(図 - 13)

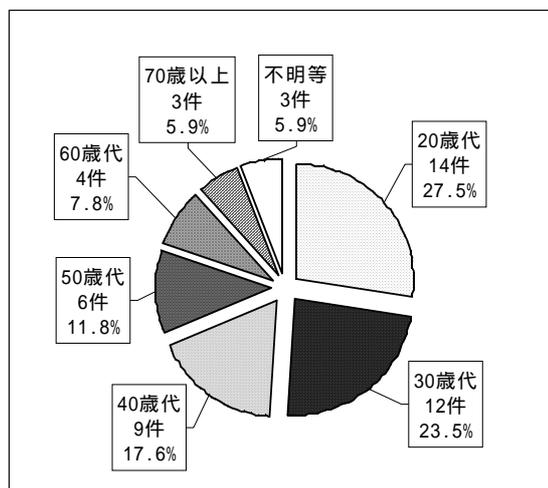
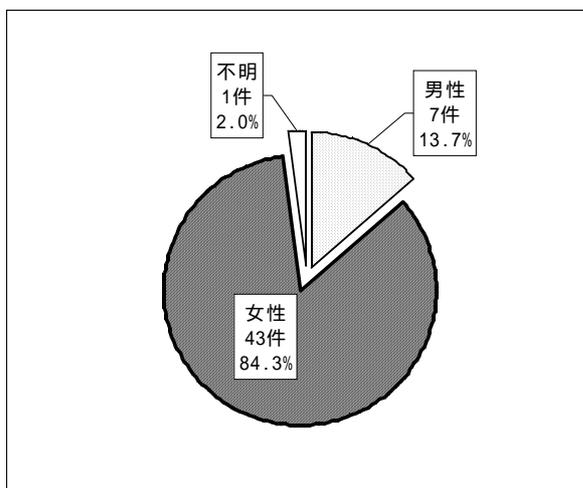
危害内容	13年度	14年度	15年度	16年度
皮膚障害	12	18	20	15
熱傷	9	18	7	10
刺傷・切傷	6	0	5	4
脱臼・捻挫	0	0	1	3
筋・腱の損傷	0	1	0	2
その他	12	22	19	17
計	39	59	52	51

「医療」による危害被害者の属性は、性別では「女性」が8割以上を占め、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 - 14・15)



【図 - 14】「医療」被害者性別割合（平成16年度）

【図 - 15】「医療」被害者年代別割合（平成16年度）



3) 相談

事例

脱毛エステ

左足のひざ下にレーザー照射後、赤くはれ上がり、医師の診断を受けるとやけどのことだった。現在病院に通院中。店は治療費は全額負担すると言うが、勤務できず仕事を休んでいるので休業補償費、慰謝料などは請求できるか。  
(治療1~2週間 / 30歳代 / 女性)

まつげパーマ

まつ毛パーマをかけたら眼にパーマ液がしみて痛かった。眼科では異常ないと言われたが、他にその店でまつ毛パーマをかけた人も痛いと言っている。店は何かあっても責任は持たないという姿勢で対応が非常に悪い。資格のある事業者なのか知りたい。  
(治療1週間未満 / 60歳代 / 女性)

美顔エステ

エステ無料体験を受けた。施術前にアミノ酸フィルムを使うが皮膚と同じなので安全と言われた。しかし顔が熱くなりかゆみも出た。医者に行くと、皮膚がただれていると言われ、塗り薬と飲み薬をもらった。眼の充血もあり、眼科にもかかった。治療費は店が負担してくれたが、慰謝料は請求できるか。  
(治療1~2週間 / 20歳代 / 女性)

化粧品

化粧品店で日焼け止めクリームを買って使用したら人相が変わるほど顔が腫れた。病院に行  
って治療を受けた。今は湿疹が顔に出始めている。仕事にならず外出もできない。メーカーに  
商品代、治療費などを請求したい。 (治療1ヶ月以上 / 30歳代 / 女性)

### 美容医療

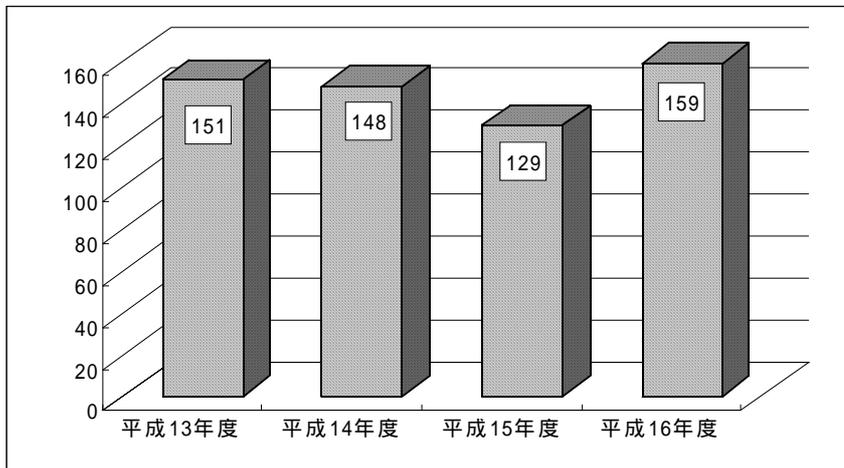
美容クリニックで、ニキビ顔をきれいにするというフォトフェイシャルを契約した。3回目の  
施術で顔面全体がやけど状態になってしまった。医師はミスを認め、口頭で謝罪があったが、  
治療のために別の病院に通っている。弁護士を立てて交渉中だが、損害賠償については交渉が  
困難な状況が続いている。情報提供したい。 (治療1ヶ月以上 / 20歳代 / 女性)

## 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年度までは徐々に相談件数の  
減少が見られたが、16年度には対前年度23.3%の急激な増加が見られ、この4年間では最も多い  
件数となった。

【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 - 9」である。

【表 - 9】危険内容別相談件数

	危険内容	13年度	14年度	15年度	16年度
1	発火・引火	28	34	22	24
2	発煙・火花	26	18	15	20
3	異物の混入	12	14	10	20
4	過熱・こげる	9	19	16	14
5	機能故障	10	15	4	14
6	破損・折損	17	13	11	13
7	部品脱落	6	4	3	9
8	火災	6	8	9	8
9	操作・使用性の欠落	0	2	5	8
10	破裂	14	4	14	6
11	転落・転倒・不安定	7	2	4	3
12	燃料・液漏れ等	6	3	1	3
13	腐敗・変質	1	4	1	3
14	異物の侵入	1	0	1	2
15	バリ・鋭利	3	0	0	2
16	点火・燃焼・消化不良	0	0	2	1
17	ガス漏れ	1	0	0	1
18	化学物質による危険	1	4	5	0
19	ガス爆発	0	1	1	0
20	漏電・電波等の障害	1	0	1	0
	その他	2	3	4	8
	計	151	148	129	159

各年度とも「発火・引火」が最も多くなっており、相談事例の中には、「車の走行中に突然エンジンから発火した」、「扇風機が突然火を噴いた」等の非常に危険な事例が見られる。次いで16年度においては「発煙・火花」、「異物の混入」が多くなっている。

### (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 - 10」である。

【表 - 10】「危険」商品役務別相談件数上位5位

13年度		14年度		15年度		16年度		
1	自動車	24	自動車	30	空調・冷暖房機器	19	自動車	26
2	食生活機器	11	空調・冷暖房機器	14	食器・台所用品	9	食生活機器	14
3	調理食品	9	家具・寝具類	9	文具・事務用品	9	空調・冷暖房機器	12
4	空調・冷暖房機器	9	食生活機器	8	他の教養娯楽品	9	食器・台所用品	9
5	音響映像製品	9	食器・台所用品	7	家具・寝具	8	調理食品	9

15年度を除く各年度で「自動車」が最も多くなっている。「ブレーキが作動しない」、「ボンネットから煙が出た」等の重大な事故につながるような相談も見られる。次いで電子レンジやガステーブル等の「食生活機器」、エアコンやヒーター等の「空調・冷暖房機器」での危険事例が多く見られる。

#### (4)相談事例

##### 自動車

4年ほど前に友人から輸入中古車を購入した。その後半年後ごとに整備に出しており、今年2月の修理で前輪のサスペンションを交換した。5月に走行中、突然左の前輪が外れてしまった。奇跡的に自損だけでけが人はなかった。なぜ事故が起きたのか修理業者や輸入業者に調査回答を求めているが納得できる回答がない。どう対処したらよいか。 (機能故障 / 30歳代 / 男性)

##### 衣類乾燥機

ガス衣類乾燥機から発火し、中の衣類も燃えた。本体のプラスチックも溶けるほどだった。家にいたから延焼を免れたが、いなければ大変な事故になった。この製品の事故例はあるか。 (発火・引火 / 40歳代 / 男性)

##### 電子レンジ

冷凍した米飯を電子レンジで温めていたら、2、3分後に煙が出始めたので取り消しボタンを何度か押して作動を止めた。米飯は炭化し、覆っていたラップが燃え、壁紙も茶色に変色した。メーカーに連絡したところ使用方法が悪いと言わんばかりの対応だった。点検に来ると言うがどんな点に注意したらよいか。 (発煙・火花 / 30歳代 / 女性)

##### パソコン

昨年購入したパソコン後部から煙が出て部屋に充満し、パソコンが止まってしまった。購入以来2、3か月おきに不調になり、今回で4回目。メーカーは修理すると言うが、購入後8か月で4回も故障し、発煙するような危険な商品は使いたくないので返品したい。 (発煙・火花 / 40歳代 / 男性)

##### 調理食品

スーパーでマカロニサラダを購入したらマカロニから4センチの金属片が出てきた。店に申し出たら、マカロニの中に入っていたのであれば店で混入したものでないと言うので店からマカロニのメーカーにどのような検査をしているか問い合わせてもらった。粉は外国からの輸入品で、出てきた金属片は磁気反応がないため検査でわからなかったのではないかと。けが等はなかったため補償を求めたいわけではない。そのような検査でよいのか知りたい。

(異物の混入 / 60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最近の危害に関する相談の中で、エステティックサービスや美容医療等による危害が多くなっている。レーザー脱毛やピーリングなどの危害が目立つが、本来医療行為であるこれらの施術が、必ずしも医師の監督下で行われていない実情があり、施術についての事前の説明が不十分と思われるケースも多い。エステや美容医療等は、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、事業者や医療機関は、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。消費者が施術の契約をする際は、広告等でうたわれているメリットや低価格に惑わされず、十分に情報収集し、慎重に判断してほしい。

危険に関する相談では、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。メーカー等の事業者は、製品に対し十分な安全対策を講じることはもちろんであるが、事故があった場合には原因を究明し、改善を図らなくてはならない。消費者が注意すべき点としては、使用方法や耐用年数などを守って製品を使用することが挙げられる。

危害や危険に関するトラブルの未然防止、拡大防止のためには、事業者が法令を順守した適正な営業活動を行うことはもちろん、製品やサービスに瑕疵があった場合には迅速な情報開示が必要である。消費者は、製品やサービスの安全性等について不安になった時、また危害事故等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ほしい。