

## 「危害・危険」の消費生活相談の概要

都内の消費生活センターに寄せられる「危害・危険」に関する相談は、毎年2,000件台前半で推移しており、高止まりしている。「危害」とは、商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談である。「危険」とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談である。これらの相談は、消費者の身体に直接影響を及ぼし、最悪死に至るおそれがあるものなので、その発生状況や傾向について着目し、直近の傾向を分析する。

ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた「危害」及び「危険」の相談(※)について、取り上げる。

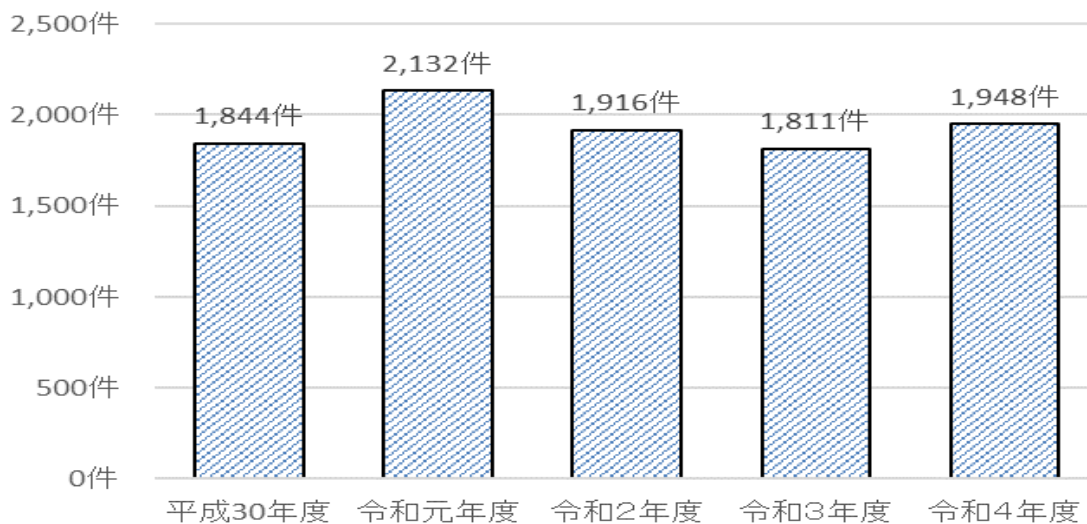
### 「危害」の相談

#### 1 「危害」の相談件数の推移

「危害」に関する相談について、平成30年度からの相談件数の推移を示したものが「図-1」である。

令和4年度の相談件数は1,948件で、対前年度比107.6%と増加した。2,000件を超え2,132件となった令和元年度から令和3年度まで2年連続で減少傾向が続いていたが、令和4年度に増加に転じた。

【図-1】「危害」に関する相談 相談件数の推移



※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PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を用いて分析したもの。

- 分析項目 : 「危害」「危険」の相談
- 分析データ : 平成30年4月～令和5年3月受付の相談データ  
(令和5年6月30日現在の登録データで全期間の分析を行う。なお、データの内容精査等により、今後、集計値が変動する可能性がある。)

## 2 被害者属性

令和4年度における「危害」相談の被害者属性について、性別、年代別、職業別に示したものが「図-2」「図-3」「図-4」である。

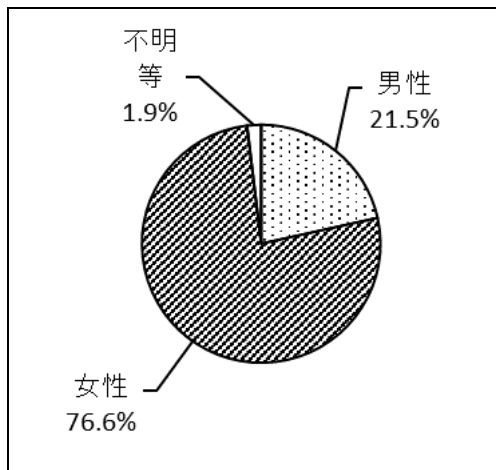
なお、「被害者」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた人のことである。

被害者の性別で見ると、「女性」が76.6%と4分の3を占めている。これは「危害」の相談内容が化粧品や美容医療等、女性の関心が強い商品・サービスに関する相談が多いことが要因である。

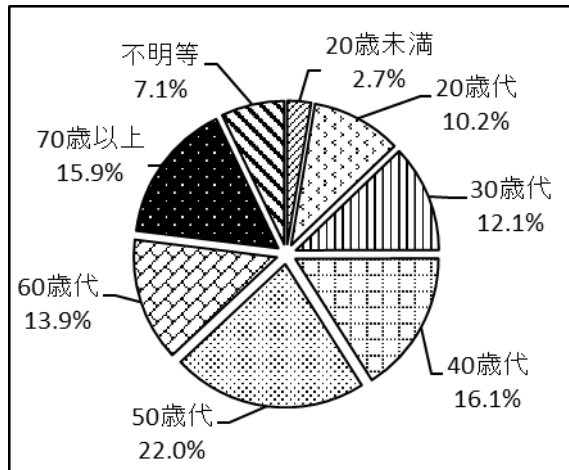
年代別で見ると、いずれの年代にも被害が見られるが、「50歳代」が最も多く、被害者全体の22.0%となっている。次いで「40歳代」が16.1%となっている。

職業別で見ると、「給与生活者」が45.6%と最も多く、次いで「無職」が19.3%、「家事従事者」が14.4%と続いている。

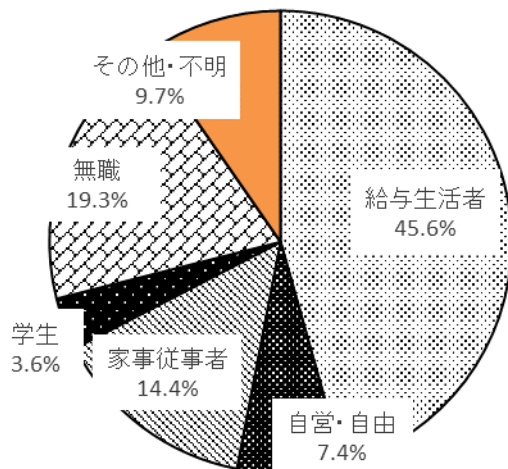
【図-2】被害者性別割合（令和4年度）



【図-3】被害者年代別割合（令和4年度）



【図-4】被害者職業別割合（令和4年度）



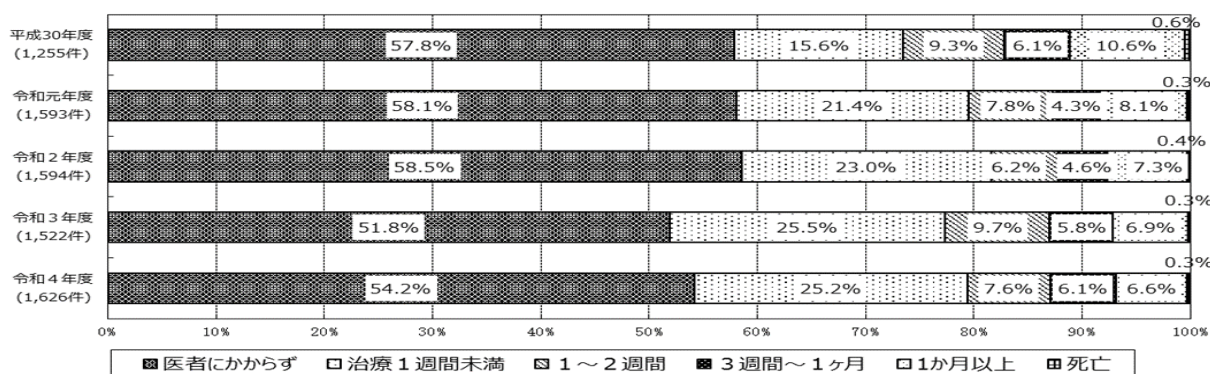
### 3 危害程度

「危害」相談における医師の治療を受けた期間等を表す「危害程度」について、年度別にその割合を示したものが「図—5」である。

いずれの年度も「医師にかからず」の占める割合が最も大きく、5割を超えている。「治療1週間未満」といった比較的危険程度が軽い相談の割合は、令和3年度まで年々増加してきていたが、令和4年度は25.2%でほぼ横ばいであった。治療期間が「1か月以上」の危険程度が重い相談の割合は6.6%で、平成30年度から減り続けている。なお、死亡に至った危害の相談については、その多くが医療行為や介護行為に関わる相談である。

【図—5】危害程度別割合

※不明を除く



### 4 危害内容

「危害」の相談について、その症状を表す「危害内容」別に上位10位までを示したものが「表—1」である。

いずれの年度も「皮膚障害」が1位となっている。「皮膚障害」では、「化粧品、美容医療、健康食品、エステティックサービス等の利用により、皮膚にかゆみが出た、発疹が出た、肌荒れを起こした」といった相談が寄せられている。「皮膚障害」に次いで件数が多い「その他の傷病及び諸症状」では、「美容医療の施術による顔面変形、痛み、腫れ、内出血」、「歯科治療による腫れ、痛み、かみ合わせのバランスが悪い」といった相談が寄せられている。3位の「消化器障害」では、「サプリメント等の健康食品の摂取により下痢、嘔吐、胃腸の調子が悪い、気分が悪くなった」といった相談内容が多い。

【表—1】危害内容別上位10位

(単位:件)

	30年度 (1,844件)	元年度 (2,132件)	2年度 (1,916件)	3年度 (1,811件)	4年度 (1,948件)
1 皮膚障害	531	皮膚障害 665	皮膚障害 626	皮膚障害 638	皮膚障害 718
2 その他の傷病及び諸症状	450	消化器障害 444	その他の傷病及び諸症状 441	その他の傷病及び諸症状 473	その他の傷病及び諸症状 525
3 消化器障害	261	その他の傷病及び諸症状 438	消化器障害 363	消化器障害 166	消化器障害 155
4 熱傷	122	擦過傷・挫傷・打撲傷 113	擦過傷・挫傷・打撲傷 97	擦過傷・挫傷・打撲傷 114	擦過傷・挫傷・打撲傷 128
5 擦過傷・挫傷・打撲傷	119	熱傷 112	熱傷 93	熱傷 111	熱傷 89
6 刺傷・切傷	90	刺傷・切傷 77	呼吸器障害 64	刺傷・切傷 72	刺傷・切傷 84
7 骨折	58	呼吸器障害 60	刺傷・切傷 51	呼吸器障害 55	呼吸器障害 53
8 呼吸器障害	46	骨折 55	神経・脊髄の損傷 38	骨折 37	骨折 46
9 神経・脊髄の損傷	40	神経・脊髄の損傷 40	骨折 34	神経・脊髄の損傷 33	神経・脊髄の損傷 40
10 筋・腱の損傷	20	感覚機能の低下 30	感覚機能の低下 19	筋・腱の損傷 21	脱臼・捻挫 17

## 5 商品・役務別

### (1) 年度別

「危害」の相談について、商品・役務別に上位10位までを示したものが「表-2」である。

相談件数を見ると、乳液や化粧クリーム等の「基礎化粧品」(214件)が対前年度比140.8%と大きく増加し、令和3年度に続き令和4年度も第1位となった。第2位は「美容医療\*」(186件)で相談件数が年々増えてきており、令和4年度も対前年度比123.2%と大きく増加した。医療脱毛やインプラント等の歯科治療の相談が多い。第3位は「頭髮用化粧品」(134件)で、シャンプーや育毛剤の相談が多い。第4位は「健康食品」(123件)で、ダイエットサプリメント等の相談が多い。第5位の「メイクアップ化粧品」(90件)は対前年度(42件)比214.3%と激増しているが、これは、ファンデーション等の化粧品に関し、体質に合わないといった理由でやめようとしても実は複数回商品を購入しなければならない定期購入だったという相談が激増していることによるものである。

【表-2】商品・役務別上位10位

(単位：件)

	30年度 (1,844件)		元年度 (2,132件)		2年度 (1,916件)		3年度 (1,811件)		4年度 (1,948件)	
1	健康食品	252	健康食品	521	健康食品	453	基礎化粧品	152	基礎化粧品	214
2	基礎化粧品	119	基礎化粧品	191	基礎化粧品	150	美容医療*	151	美容医療*	186
3	他の化粧品	112	他の化粧品	129	美容医療*	133	健康食品	147	頭髮用化粧品	134
4	美容医療*	103	美容医療*	111	他の化粧品	85	他の化粧品	122	健康食品	123
5	エステティックサービス	85	エステティックサービス	69	エステティックサービス	77	頭髮用化粧品	104	メイクアップ化粧品	90
6	外食	70	医療サービス*	66	頭髮用化粧品	67	エステティックサービス	86	整体	87
7	医療サービス*	66	外食	63	賃貸アパート	57	整体	69	エステティックサービス	81
8	歯科治療*	49	歯科治療*	58	医療サービス*	46	賃貸アパート	68	歯科治療*	75
9	パーマ	47	パーマ	49	洗濯用洗剤	43	歯科治療*	57	他の化粧品	65
10	スポーツ・健康教室	41	頭髮用化粧品	47	他の医療	41	パーマ	49	賃貸アパート	62
	他の医療	41								

注1) 「美容医療\*」は、「医療サービス」「歯科治療」「人口植毛」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談

注2) 「医療サービス\*」は、「医療サービス」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与されていない相談。

注3) 「歯科治療\*」は、「歯科治療」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与されていない相談

### (2) 年代別

「危害」の相談について、平成30年度から令和4年度までに寄せられた相談を、被害者の年代別に商品・役務別上位10位までを示したものが「表-3」である。

10歳未満では、食物アレルギーの発症等の1位「外食」をはじめ、ベビーベッドからの落下等の「育児家具類」、ウォーターサーバーによる火傷等の「ミネラルウォーター」等、他の年代では上位に入らない商品等もみられる。また、10歳代までは、走行中の故障による怪我等の「自転車」の相談も多くなっている。10歳代以上からは「他の化粧品」や「基礎化粧品」といった化粧品関連や「美容医療\*」等の美容に関する相談が目立つ。「美容医療\*」は幅広い年代で上位に入っているが、20歳代及び30歳代では特に多く1位になっている。化粧品に関しては、10~30歳代は脱毛剤等の「他の化粧品」の相談が多いが、40歳代以上では「基礎化粧品」による肌トラブルといった相談が多く見られる。ダイエットサプリメント等の「健康食品」も10歳代~70歳以上まで幅広い年代で上位に入っている。40歳代~60歳代については、相談の傾向に大きな違いは見られないが、70歳以上では「医療サービス\*」「骨つぎ整復」等の身体の治療に関する相談と「老人ホーム」での怪我等の年齢特有の相談が上位10位に含まれている。

【表－3】年代別の商品・役務別上位10位（平成30年度～令和4年度の件数）

（単位：件）

10歳未満(146件)		10歳代(179件)		20歳代(924件)		30歳代(1,232件)	
1	16	16	38	194	194	191	191
2	10	23	23	127	127	142	142
3	7	12	12	99	99	107	107
3	7	11	11	75	75	59	59
5	6	10	10	40	40	51	51
5	6	8	8	36	36	47	47
7	5	7	7	33	33	39	39
7	5	4	4	32	32	34	34
9	4	4	4	23	23	31	31
9	4	4	4	20	20	31	31

40歳代(1,643件)		50歳代(2,075件)		60歳代(1,311件)		70歳以上(1,445件)	
1	283	414	414	258	258	201	201
2	128	241	241	196	196	177	177
3	112	124	124	83	83	80	80
4	79	117	117	74	74	50	50
5	77	76	76	40	40	43	43
6	55	49	49	38	38	40	40
7	54	49	49	30	30	29	29
8	50	47	47	29	29	29	29
9	48	47	47	27	27	25	25
10	41	46	46	22	22	24	24
						24	24

注1) 「美容医療\*」は、「医療サービス」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談

注2) 「医療サービス\*」は、「医療サービス」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与されていない相談

注3) 「歯科治療\*」は、「歯科治療」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与されていない相談

注4) 年齢不明・無回答を除く

## 6 「危害」の相談事例

### 事例1：基礎化粧品／皮膚障害

スマホの広告で表示された目もと用の美容クリームが、気になって購入した。到着後すぐに2日間使用したところ、目の周りが赤く腫れあがり、物が見づらい状態になった。皮膚科を受診したところ、原因はこの美容クリームの使用である可能性が疑われるとのことだった。医師の見解を事業者に伝えたところ、商品を返品すれば返金すると回答があった。事業者へ治療費等の請求をすることは可能か。（被害者 50歳代／女性）

### 事例2：美容医療／その他の傷病及び諸症状

インターネットで見つけたクリニックで、二重瞼埋没手術と瞼の脂肪抽出手術を受けた。手術は簡単に終わると説明を受けていたが、実際は数時間かかったので不安に感じ、医師に聞くとアクシデントはあったが手術自体は失敗していないとのことだった。しかし、瞼等の腫れがひどく数日しても目が開けられない状態だった。クリニックに電話で確認したが診察は不要と言われ、数日程度で腫れは引くので様子を見るように言われた。事前説明では、翌日に車の運転もできる等と言っていたことと術後の状態が違い過ぎる。返金してもらいたい。（被害者 10歳代／女性）

### 事例 3：健康食品／消化器障害

SNSで見つけた広告を見て、初回お試し 500 円のダイエットサプリメントを 1 回のみ購入するつもりで注文した。1 週間ほど飲んだが、ひどい便秘になったので飲むのをやめた。2 回目の商品が届いたが、便秘になりこれ以上飲むことができないという手紙を同封して商品を返送した。すると、業者から 2 回目の商品を再度送るので代金を支払うようメールがあった。購入時の広告ではお試しと言う記載があり、定期購入の契約であることはわからなかった。しかも便秘を起し体調不良になったので、支払をしたくない。（被害者 50 歳代／女性）

### 事例 4：エステティックサービス／熱傷

数日前、エステ店で機器を使用した痩身と小顔エステの施術を受けた。施術後、右頬に数センチある火傷に気づいたが、その日は予定があり、何も言わず帰った。翌日、店に電話をしたところ、店に責任はないと言われた。現在も跡が残り水ぶくれになっているので、皮膚科を受診した。医師に経緯を話すとエステ店が治療費を出すなら自由診療になると言われた。その場で、エステ店に連絡したところ、店の責任は認めないが、その日の分の治療費は負担することによってエステ店担当者が来て病院に治療費を支払った。しかし、治療はまだ終わっていないので、これからの治療費もエステ店に求めたい。（被害者 20 歳代／女性）

### 事例 5：賃貸アパート／呼吸器障害

築古のマンションを借りた。入居から 1 か月ほどで、部屋の天井に黒カビが広がってきた。カビのにおいで呼吸がしづらくなり、医師の診察を受け、「シックハウス症候群」との診断を受けた。貸主に修繕してほしい旨を伝えると、壁に断熱材を入れる工事はしてくれたが、天井の黒カビを取り除く工事はしてくれない。このままだと病気が悪化する。どうしたらよいか。（被害者 50 歳代／男性）

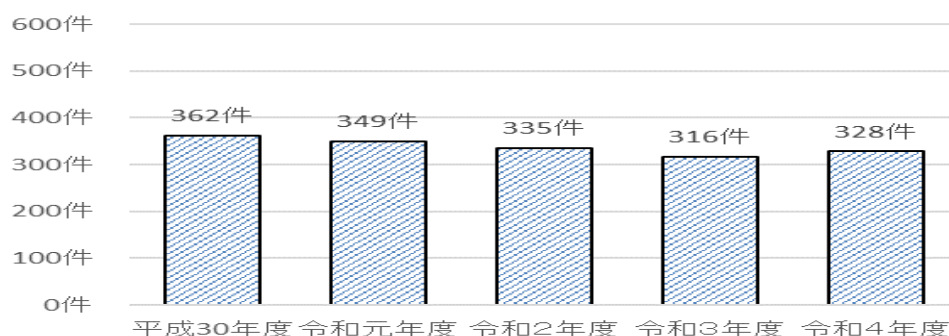
## 「危険」の相談

### 7 「危険」の相談件数の推移

「危険」の相談について、平成30年度から令和4年度までの相談件数の推移を示したものが「図-6」である。

令和4年度の相談件数は328件で、前年度比103.8%と微増している。平成30年度からの5年間、300件台で推移している。

【図-6】「危険」に関する相談 相談件数の推移



### 8 危険内容

「危険」の相談について、「危険内容」別の上位10位までを示したものが「表-4」である。

いずれの年度も、「過熱・こげる」「発火・引火」「発煙・火花」といった、火災を引き起こしかねない相談が上位に入っている。「過熱・こげる」は、少なくとも平成30年度から1位または2位で推移しており、令和4年度も1位となった。「スマートフォンやモバイルバッテリーが触れなくらい熱をもっている」といった相談等が寄せられている。「発火・引火」はモバイルバッテリーや電子レンジ、ヘアードライヤーといった商品の相談が多い。「発煙・火花」は、「ヘアードライヤーや電子オーブンレンジから突然煙が出た」といった相談が寄せられている。

その他、「異物の混入」は「外出時に食べ物に何かの破片が混入していた」等の相談が多く、「破損・折損」では「賃貸アパートの外階段の踏み段がはずれている」等、「機能故障」では普通・小型自動車やオートバイ等についての相談が寄せられている。

【表-4】危険内容別上位10位

(単位：件)

	30年度 (362件)	元年度 (349件)	2年度 (335件)	3年度 (316件)	4年度 (328件)
1	過熱・こげる 62	過熱・こげる 56	発煙・火花 62	異物の混入 46	過熱・こげる 51
2	発煙・火花 61	発煙・火花 42	過熱・こげる 47	過熱・こげる 45	異物の混入 44
3	異物の混入 45	破損・折損 41	異物の混入 47	発煙・火花 41	発火・引火 42
4	破損・折損 42	異物の混入 38	発火・引火 33	破損・折損 37	発煙・火花 38
5	機能故障 33	発火・引火 32	破損・折損 29	発火・引火 29	破損・折損 36
6	発火・引火 25	機能故障 31	機能故障 25	機能故障 27	機能故障 25
7	操作・使用性の欠落 15	部品脱落 18	燃料・液漏れ等 11	転落・転倒・不安定 12	転落・転倒・不安定 14
8	部品脱落 13	操作・使用性の欠落 15	部品脱落 11	操作・使用性の欠落 11	部品脱落 12
9	燃料・液漏れ等 8	破裂 10	転落・転倒・不安定 7	燃料・液漏れ等 10	操作・使用性の欠落 9
10	破裂 7	化学物質による危険 8	破裂 6	火災 9	火災 6
				部品脱落 9	燃料・液漏れ等 6

## 9 商品・役務別

「危険」の相談について、商品・役務別に上位 10 位までを示したものが「表-5」である。

いずれの年度も、「普通・小型自動車」が最も多く、自動車のエンジンやブレーキが突然故障したといった「機能故障」に関する相談が寄せられている。また電動アシスト自転車を含む「電動自転車」の「破損・折損」も、毎年上位に入っている。

携帯電話機用充電器やモバイルバッテリー等の「電話関連機器・用品」や「スマートフォン」といった携帯電話関連の商品についても、例年上位に入っており、「過熱・こげる」「発火・引火」等の相談が寄せられている。

その他に、「賃貸アパート」の相談も毎年多く、相談内容は、天井や備品の破損・折損、風呂給湯器や電源コンセントの機能故障等、多岐にわたっている。

【表-5】商品・役務別上位 10 位

(単位：件)

	30年度 (362件)		元年度 (349件)		2年度 (335件)		3年度 (316件)		4年度 (331件)	
1	普通・小型自動車	24	普通・小型自動車	22	普通・小型自動車	18	普通・小型自動車	17	普通・小型自動車	16
2	電話関連機器・用品	15	外食	10	敷物類	12	スマートフォン	12	電話関連機器・用品	12
3	室内照明器具	9	電話関連機器・用品	9	ヘアードライヤー	10	電球類	9	賃貸アパート	11
4	電動自転車	8	電動自転車	9	テレビジョン	8	賃貸アパート	9	電動自転車	10
5	賃貸アパート	8	ヘアードライヤー	8	賃貸アパート	8	外食	9	ヘアードライヤー	9
6	他の調理食品	7	賃貸アパート	8	スマートフォン	7	弁当	8	電子レンジ	8
7	電気ストーブ	7	電子レンジ	7	電話関連機器・用品	7	電話関連機器・用品	8	保健衛生品その他	8
8	ヘアードライヤー	7	電気ストーブ	6	電動自転車	7	空気清浄機	7	他の調理食品	6
9	スマートフォン	7	電球類	6	食事宅配	7	ヘアードライヤー	6	電気掃除機	6
10	ノートパソコン	6	他の調理食品	5	冷凍調理食品	6	テレビジョン	6	電池	6
							電動自転車	6	スマートフォン	6
									音響・映像機器付属品	6
									オートバイ	6
									外食	6

## 10 「危険」の相談事例

### 事例 1：普通・小型自動車／機能故障

外国産の新車を購入したが、納車後まもなくブレーキがきかなくなった。画面表示に「ブレーキが正常ではないので停車するように」という指示が出た。事故にはならなかったが、販売業者に点検・修理を依頼した。電子制御システムの不具合との報告を受け修理してもらったが、いつか事故を起こすのではないかと恐怖を感じる。返品するので返金できるか。(相談者 40 歳代／男性)

### 事例 2：電話関連機器・用品／過熱・こげる

数か月前に、スマホのショップでモバイルバッテリーを購入した。使用しようとカバンから出したところ、ケーブルの差込口が焦げ臭いことに気づいた。差込口が溶けて変形しているように見える。今は、同じショップでもう一つ、違うモバイルバッテリーを購入し、使用している。変形はないが焦げ臭い。どうしたらよいか。(相談者 50 歳代／女性)



### 事例 3：賃貸アパート／破損・折損

数年住んでいる賃貸アパートの外階段が老朽化しており危険を感じる。入居当初は問題なかったが、最近、階段の踏み段がはずれているところを見つけ、大家に修理を申し込んでいるが、なかなか修理してもらえない。（相談者 20 歳代／男性）

## 1 1 「危害・危険」の相談について

都内の消費生活センターに寄せられる「危害」に関する相談は、多少の増減はあるものの、年間2,000件前後の相談が寄せられている。また、「危険」に関する相談は年間300件以上寄せられている。

相談内容を見ると、危害・危険に関する原因は、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、消費者の体質に合わないもの等多岐にわたっている。

まずは、事故にあわないため、商品等の取扱説明書や表示を事前によく確認し、正しい使用・利用に努めることが大切である。一方、危害を被ってしまった場合、身体的な被害は、非常に深刻な状況に陥ることや、その後の生活の質に悪影響が残ることもある。商品・サービス等により体調を崩した疑いがある時は、速やかに使用・利用を止めた上で、医療機関を受診していただきたい。

商品・サービスに起因する危害で被害にあった場合は、販売事業者、製造事業者、サービス提供事業者に速やかに申入れを行っていただきたい。事業者への情報提供を行うことにより、今後の同様のケースにおける被害防止等につながる可能性がある。

また、危害・危険に関するトラブルで困った場合は、早めに最寄りの消費生活センターにご相談いただきたい。

## 1 2 消費者へのアドバイス

### ★美容医療等の施術を伴う契約は、医師等から十分な説明を受けた上で慎重に判断を

美容医療やエステティックサービスは、施術により身体に危害を受けるリスクが伴います。ホームページ等の記載だけで判断せず、書面等でも契約内容を確認し、施術内容、期間、料金、施術に伴うリスク等について、納得できるまで事業者から説明を受けましょう。不安や疑問が残る場合は、その場で契約せず、いったん持ち帰ってよく検討して、後日契約する等、慎重に判断し行動することが大切です。また、施術後、体に異常がある場合は速やかに医療機関を受診しましょう。

### ★通信販売で化粧品や健康食品等を購入する際は、契約内容や解約条件等をしっかり確認し、使用時は体調の変化に注意を

化粧品や健康食品等は、利用者の体質（皮膚が弱い、アレルギーがある等）や体調等により、危害が生じる場合があります。一方、使用したところ、体質に合わず解約・返品したくても、複数回購入が条件で解約できないといった定期購入トラブルが多く寄せられています。購入前には契約内容や解約条件を確認するとともに、使用していて体調不良を感じた場合は、速やかに使用を止めて、医療機関に相談しましょう。よりの確な診断・治療のため、受診時には化粧品や健康食品を利用していることを医師に正確に伝えましょう。

### ★事前に使用上の注意点を確認

危害・危険にかかる相談の中には、消費者の商品の誤使用等が原因と考えられる相談も見受けられます。必ず事前に取扱説明書やパッケージの表示を見て使用上の注意点等を確認し、正しい使用を心掛けましょう。

### ★困ったときには消費生活センターにご相談ください！

商品やサービスの利用による危害・危険でお困りの際は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。