

Ⅱ「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・役務等により、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、消費者に身体的な被害を及ぼすあるいはその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。

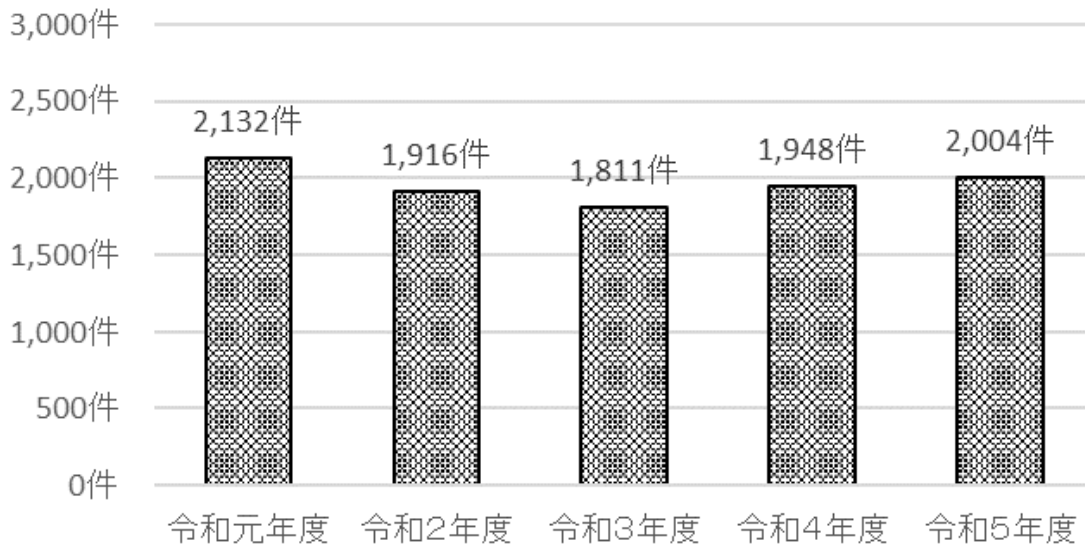
「危害」の相談

1 「危害」の相談件数の推移

「危害」に関する相談について、令和元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5年度の相談件数は2,004件で、対前年度比102.9%と増加した。令和元年度から2,000件前後で推移しており、令和3年度から2年連続で増加傾向である。

【図－1】「危害」に関する相談件数の推移



※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に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：令和元年4月～令和6年3月受付の相談データ
(令和6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 被害者属性別割合

令和5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。

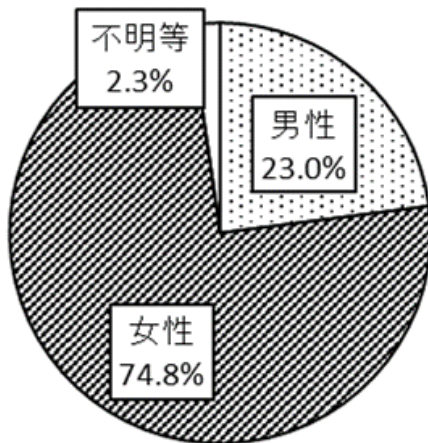
なお、「被害者」とは商品・役務等により、身体に怪我、病気等の疾病（危害）を受けた人のことである。

被害者の性別でみると、「女性」が74.8%とおおよそ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、女性の関心が高い商品・サービスに関する相談が多いことが要因である。

年代別でみると、いずれの年代にも被害がみられるが、「50歳代」が最も多く、被害者全体の21.2%となっている。次いで「70歳以上」が17.1%となっている。

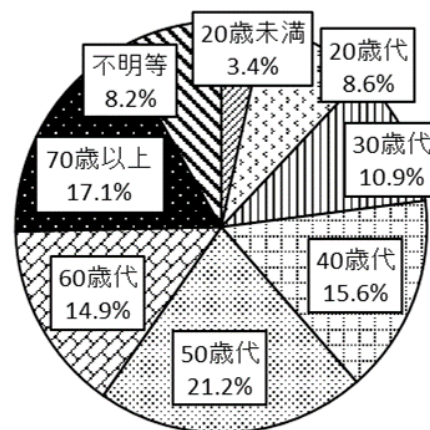
職業別でみると、「給与生活者」が42.0%と最も多く、次いで「無職」が20.3%、「家事従事者」が14.3%と続いている。

【図-2】被害者性別割合



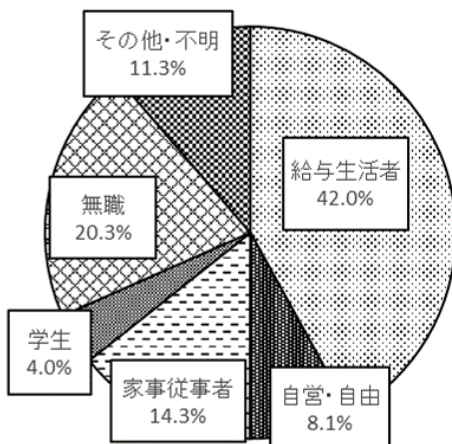
(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【図-3】被害者年代別割合



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【図-4】被害者職業別割合



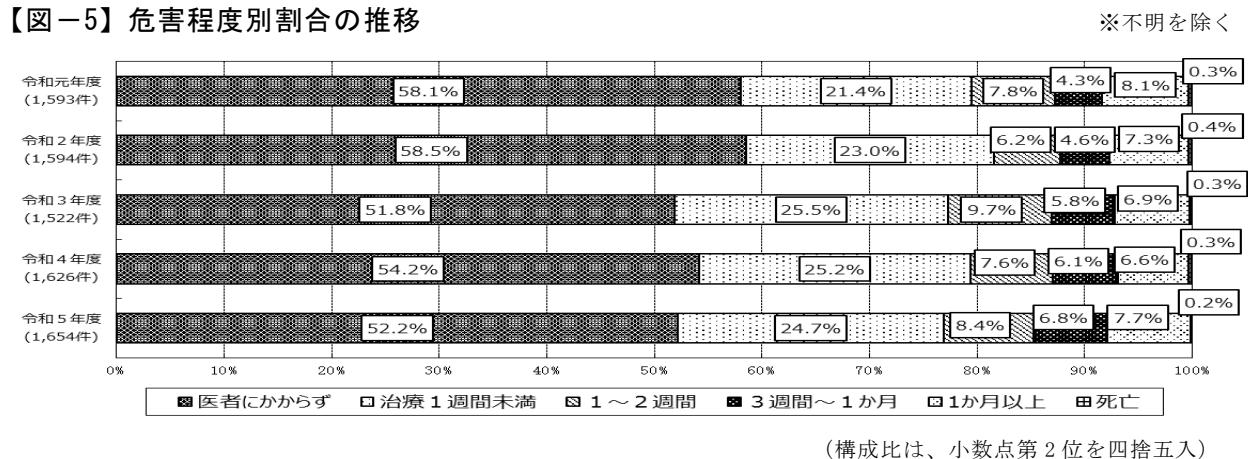
(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

3 危害程度

「危害」相談における医者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「医者にかからず」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」の比較的に危害程度が軽い相談の割合は、令和5年度は24.7%と令和3年度から25%前後で推移している。治療期間が「1か月以上」の危害程度が重い相談の割合は7.7%で、令和4年度から1.1ポイント増加した。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】危害程度別割合の推移



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」が第1位となっている。「皮膚障害」では、養毛剤、乳液等の「化粧品」、医療脱毛、シミ取り等の「美容医療」、痩身サプリ等の「健康食品」、パーマ、エステ等の「理美容」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。次に件数が多い「その他の傷病及び諸症状」では、「美容医療等の施術による患部の痛み、腫れ、内出血」、「歯科治療による腫れ、痛み、かみ合わせが悪い」といった相談が寄せられている。第3位の「消化器障害」では、「サプリメント等の「健康食品」の摂取により気分が悪くなった、胃腸の調子が悪い、下痢をした、嘔吐した」といった相談内容が多い。

【表－1】危害内容別相談件数上位10位

(単位：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)	5年度 (2,004件)
1 皮膚障害	665	皮膚障害 626	皮膚障害 638	皮膚障害 718	皮膚障害 612
2 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	その他の傷病及び諸症状 607
3 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	消化器障害 193
4 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	熱傷 116
5 熱傷	112	熱傷 93	熱傷 111	熱傷 89	擦過傷・挫傷・打撲傷 113
6 刺傷・切傷	77	呼吸器障害 64	刺傷・切傷 72	刺傷・切傷 84	刺傷・切傷 92
7 呼吸器障害	60	刺傷・切傷 51	呼吸器障害 55	呼吸器障害 53	呼吸器障害 70
8 骨折	55	神経・脊髄の損傷 38	骨折 37	骨折 46	骨折 50
9 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	神経・脊髄の損傷 41
10 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	筋・腱の損傷 17
					中毒 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、第 1 位は「美容医療*」(229 件)で、相談件数は年々増えてきており、令和 5 年度も対前年度比 123.1%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 2 位は「健康食品」(167 件)で、痩身サプリ等の相談が多い。第 3 位は「頭髮用化粧品」(162 件)で、育毛剤やシャンプー等の相談が多い。第 4 位は「基礎化粧品」(147 件)で美容液や化粧クリーム等の相談が多い。第 5 位の「整体」(97 件)は、マッサージやストレッチ等の相談が多い。

【表-2】商品・役務別相談件数上位 10 位

(単位：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)		5 年度 (2,004件)	
1	健康食品	521	健康食品	453	基礎化粧品	152	基礎化粧品	214	美容医療*	229
2	基礎化粧品	191	基礎化粧品	150	美容医療*	151	美容医療*	186	健康食品	167
3	他の化粧品	129	美容医療*	133	健康食品	147	頭髮用化粧品	134	頭髮用化粧品	162
4	美容医療*	111	他の化粧品	85	他の化粧品	122	健康食品	123	基礎化粧品	147
5	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	整体	97
6	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	エステティックサービス	86
7	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	歯科治療*	71
8	歯科治療*	58	医療サービス*	46	賃貸アパート	68	歯科治療*	75	外食	69
9	パーマ	49	洗濯用洗剤	43	歯科治療*	57	他の化粧品	65	パーマ	56
10	頭髮用化粧品	47	他の医療	41	パーマ	49	賃貸アパート	62	賃貸アパート	53

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（令和元年度から令和 5 年度の相談件数の合算）

「危害」の相談について、令和元年度から令和 5 年度までに寄せられた 5 年分の相談を合算し、被害者の年代別に商品・役務別相談件数の上位 10 位までを示したものが「表-3」である。

10 歳未満では、マスクで擦り傷ができた等の「保健衛生品その他」、宿泊先の施設で転倒して怪我をした等の「ホテル・旅館」、ベビーベッドから落下した等の「育児家具類」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 10 歳代から 60 歳代の幅広い年代で上位に入っており、20 歳代及び 30 歳代では第 1 位になっている。化粧品に関しては、10 歳代～70 歳代まで上位に入っており、まつげ美容液や歯みがき粉等の「他の化粧品」の使用による腫れ、乳液、化粧クリーム等の「基礎化粧品」による肌トラブルといった相談が多い。痩身サプリ等の「健康食品」でおなかをこわした等の相談も、10 歳代～70 歳以上まで幅広い年代で上位に入っている。同じ「化粧品」のなかでも、40 歳代以上では「頭髮用化粧品」の相談が多くなっている。70 歳以上では「医療サービス*」「医薬ビタミン剤」等の医療に関する相談と「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・役務別相談件数（令和元年度～令和５年度相談件数の合算）
上位10位

（単位：件）

	10歳未満(131件)		10歳代(164件)		20歳代(963件)		30歳代(1,204件)	
1	外食	13	他の化粧品	29	美容医療*	227	美容医療*	217
2	スポーツ・健康教室	8	健康食品	23	エステティックサービス	128	健康食品	122
3	保健衛生品その他	7	美容医療*	14	健康食品	80	エステティックサービス	95
3	自転車	7	自転車	11	他の化粧品	74	賃貸アパート	62
5	ホテル・旅館	6	パーマ	9	外食	44	基礎化粧品	47
6	育児家具類	5	基礎化粧品	8	賃貸アパート	38	他の化粧品	45
7	他の菓子類	4	エステティックサービス	6	他の美容サービス	37	外食	44
7	医療サービス*	4	外食	6	パーマ	36	整体	39
9	賃貸アパート	3	医療サービス*	3	整体	30	歯科治療*	31
9	机・テーブル類	3	歯科治療*	3	スポーツ・健康教室	19	スポーツ・健康教室	29
9	他の玩具・遊具	3	他の飲料	3				
9	スポーツ施設利用	3	他の美容サービス	3				

	40歳代(1,645件)		50歳代(2,131件)		60歳代(1,353件)		70歳以上(1,445件)	
1	健康食品	265	健康食品	401	健康食品	245	健康食品	210
2	美容医療*	160	基礎化粧品	232	基礎化粧品	213	基礎化粧品	204
3	基礎化粧品	105	頭髮用化粧品	145	頭髮用化粧品	128	頭髮用化粧品	120
4	エステティックサービス	76	美容医療*	108	他の化粧品	71	医療サービス*	70
5	頭髮用化粧品	67	他の化粧品	106	メイクアップ化粧品	53	歯科治療*	60
6	他の化粧品	57	洗濯用洗剤	66	歯科治療*	46	他の化粧品	56
7	歯科治療*	52	歯科治療*	59	整体	37	整体	38
8	洗濯用洗剤	51	エステティックサービス	59	美容医療*	36	医薬ビタミン剤	28
9	パーマ	49	メイクアップ化粧品	58	賃貸アパート	26	パーマ	28
10	整体	46	整体	54	医療サービス*	24	老人ホーム	28

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：美容医療／その他の傷病及び諸症状

ネットでシミ取りの美容クリニックを探し、カウンセリングを受け契約をした。施術と塗り薬の合計で 10 万円を支払った。シミ取りのレーザー治療を受け、帰宅後、薬を塗ったところ、翌日から皮膚に赤みと水泡ができた。クリニックに電話したところ、特段、異常ではないと言われ、治らなければ薬を塗るのをやめるようにと言われた。薬をやめたが治らないので、別の病院を受診したところ、塗り薬によるアレルギー反応と診断された。その医者で別の塗り薬をもらい使用したところ治った。クリニックの対応や説明不足で起きた事態だと考えるので、契約金の返金と治療費を請求したい。（被害者 30 歳代／女性）

事例 2：健康食品／消化器障害

先月、SNS でお試し価格 500 円と表示されているダイエットサプリの広告を見て、お試し 1 回だけを購入するつもりで注文した。定期コースの選択肢も別にあったが、自分はお試しコースを申し込んだ。1 週間ほど飲んだところ、下痢をおこしたので使用をやめた。その後、定期コースでないのに 2 回目の商品が届き、不審に思ったが、下痢をおこしたので 2 回目以降は不要と苦情のメールをした。業者から、契約は定期コースになっているので、2 回目の代金は支払って欲しいとメールで返信があった。申込最終確認画面や注文後の確認メールにも定期購入コースの記載はなかったので 2 回目以降を解約したい。（被害者 50 歳代／女性）

事例 3：頭髮用化粧品／皮膚障害

スマホで広告を見て、初回が安いシャンプーとトリートメントの定期購入の契約を申し込んだ。初回分が届き使用したところ、かゆみが出たので使用を中止し、2 回目の発送を止めて欲しいとメールしたが、既に発送していると返信があり、数日後、2 回目の商品が届いてしまった。電話で返品を申し出ると、返品は受け付けないと言われた。3 回目以降は解約できたが、2 回目の分も未開封なので返品したい。（被害者 70 歳代／男性）

事例 4：エステティックサービス／皮膚障害

先月、エステ店で美顔エステの施術を受けた。直後に、右の目元が内出血して赤くなったため、苦情を言ったところ、よくあることとして取り合ってもらえなかった。帰宅後、鏡を見ると赤くまだらになって顔全体がヒリヒリした。その後様子を見てみると、2 週間後には黒いシミになった。未施術分の返金を求めたい。（被害者 50 歳代／女性）

事例 5：賃貸アパート／呼吸器障害

一年前の夏から借りているアパートで、備え付けのエアコンから水漏れしカビが発生した。エアコンは備え付けで大家が直してくれたが、回りの壁紙の交換はすぐには対応してもらえなかった。数か月過ぎた年末になって壁紙の交換を行ってくれたが、壁紙をはがしたときに見えたのは壁に張り付いた大量のカビだった。その後、咳が出るようになり、医者に診てもらうとカビアレルギーとのことだった。大家に治療費と転居費用を求めたい。（被害者 20 歳代／女性）

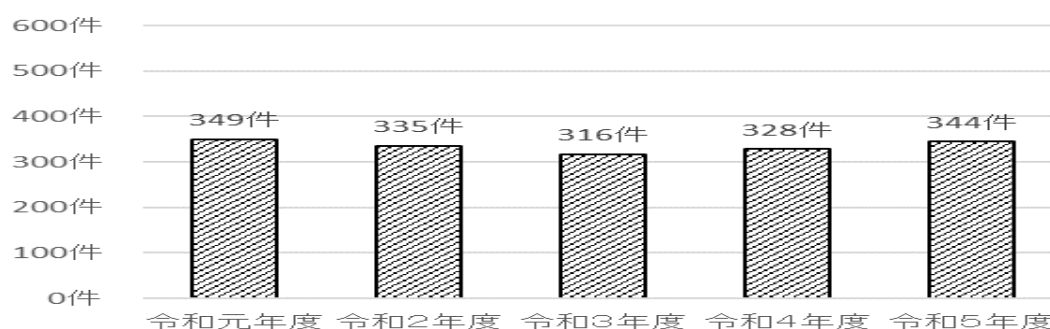
「危険」の相談

7 「危険」の相談件数の推移

「危険」に関する相談について、令和元年度から令和5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5年度の相談件数は344件で、前年度比104.9%と増加した。令和元年度から、300件台で推移しており、令和3年度からは2年連続で増加傾向である。

【図－6】「危険」に関する相談件数の推移



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、「発煙・火花」「過熱・こげる」「発火・引火」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、少なくとも令和元年度から第1位または第2位で推移しており、令和5年度も第2位であった。「家電・電化製品等が触れない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。「発煙・火花」は、「ヘアードライヤーやワイヤレスイヤホンから突然煙が出た」といった相談が寄せられている。「発火・引火」は、「電化製品の充電器やヘアードライヤーから火花が出た」といった商品の相談が多い。

その他、「異物の混入」は「買ってきた食品を食べたら金属片が入っていた」や「外出時の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「賃貸アパートのベランダの柵や外階段の踏み段がはずれかかっている」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】危険内容別相談件数上位10位

(単位：件)

	元年度 (349件)	2年度 (335件)	3年度 (316件)	4年度 (328件)	5年度 (344件)
1	過熱・こげる 56	発煙・火花 62	異物の混入 46	過熱・こげる 51	発煙・火花 58
2	発煙・火花 42	過熱・こげる 47	過熱・こげる 45	異物の混入 44	過熱・こげる 47
3	破損・折損 41	異物の混入 47	発煙・火花 41	発火・引火 42	異物の混入 40
4	異物の混入 38	発火・引火 33	破損・折損 37	発煙・火花 38	破損・折損 39
5	発火・引火 32	破損・折損 29	発火・引火 29	破損・折損 36	機能故障 28
6	機能故障 31	機能故障 25	機能故障 27	機能故障 25	発火・引火 24
7	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	破裂 16
8	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	化学物質による危険 12
9	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	部品脱落 9
10	化学物質による危険 8	破裂 6	火災 9	火災 6	火災 8
		部品脱落 6	9	燃料・液漏れ等 6	操作・使用性の欠落 8

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、毎年度上位に入っている。

そのほか、「ヘアードライヤー」といった美容家電関連の商品やスマホ用充電器・モバイルバッテリー等の「電話関連機器・用品」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。「賃貸アパート」の相談も毎年度上位に入っており、相談の内容としては、外階段等の破損・折損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)

元年度（349件）			2年度（335件）		3年度（316件）		4年度（331件）		5年度（344件）	
1	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	普通・小型自動車	23
2	外食	10	敷物類	12	スマートフォン	12	電話関連機器・用品	12	健康食品	14
3	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	ヘアードライヤー	13
4	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	室内照明器具	9
5	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	電話関連機器・用品	9
6	賃貸アパート	8	スマートフォン	7	弁当	8	電子レンジ	8	電動自転車	9
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	電気掃除機	8
8	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	電池	7
9	電球類	6	食事宅配	7	ヘアードライヤー	6	電気掃除機	6	賃貸アパート	7
10	他の調理食品	5	冷凍調理食品	6	テレビジョン	6	電池	6	外食	7
					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

半年前に新車を購入し使用していたが、駐車場から車を出そうとしたところ、急にハンドルがきかなくなかった。販売業者で検査したところ、電気系統の不具合とのことだった。昨今の検査不正等の報道もあって、自動車そのものを信用できない部分もあり、修理されても使用することに不安がある。（相談者 50 歳代／男性）

事例2：ヘアードライヤー／発煙・火花

数年前に購入したドライヤーを使用していたところ、大きな音がするとともに煙が出て使えなくなった。けがはなかったが、ドライヤーを見ると一部に亀裂が入っていて、振るとカラカラと音がする。普通に使っていたのに、危険な目にあったのでメーカーに電話しているがつかまらない。（相談者 40 歳代／女性）

事例3：賃貸アパート／破損・折損

賃貸アパートに入居したが、外階段のすべり止めが外れており、通行時に足が引っかかるので危険だと感じた。管理会社に苦情を申し入れたが、なかなか対応してもらえず困っている。（相談者 30 歳代／男性）

1 1 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、施術により身体に被害を受けるリスクが伴います。契約内容については、ホームページ等の記載だけで判断せず、書面等で内容を確認し、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、いったん持ち帰りよく検討してから判断する等、慎重に行動することが大切です。また、施術後、身体に異常がある場合はすぐ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の使用は、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、体調不良をおこす場合があります。一方で、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。

購入前にアレルギー物質の有無とともに契約内容や解約条件もよく確認しましょう。使用中に体調不良を感じた場合は速やかに使用中止し、医療機関に相談しましょう。適切な治療を受けるため、受診時には化粧品や健康食品の使用状況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・危険に関する相談の中には、商品の誤使用等が原因とみられる相談もあります。必ず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使用方法を守りましょう。

★商品・サービス等に起因する危害で被害を受けた場合、事業者等に速やかに連絡を

速やかに、事業者等（販売事業者、製造事業者、サービス提供事業者等）へ情報提供していただくことで今後の消費者被害の防止につながる可能性があります。

★困ったときには消費生活センターにご相談ください！

商品やサービスの使用による危害・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。