

「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件前後で推移している。「危害」とは、商品・役務等により、身体にけがや病気等の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、そのおそれがあるという相談である。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ため、発生状況や傾向に着目し、直近の傾向を分析する。

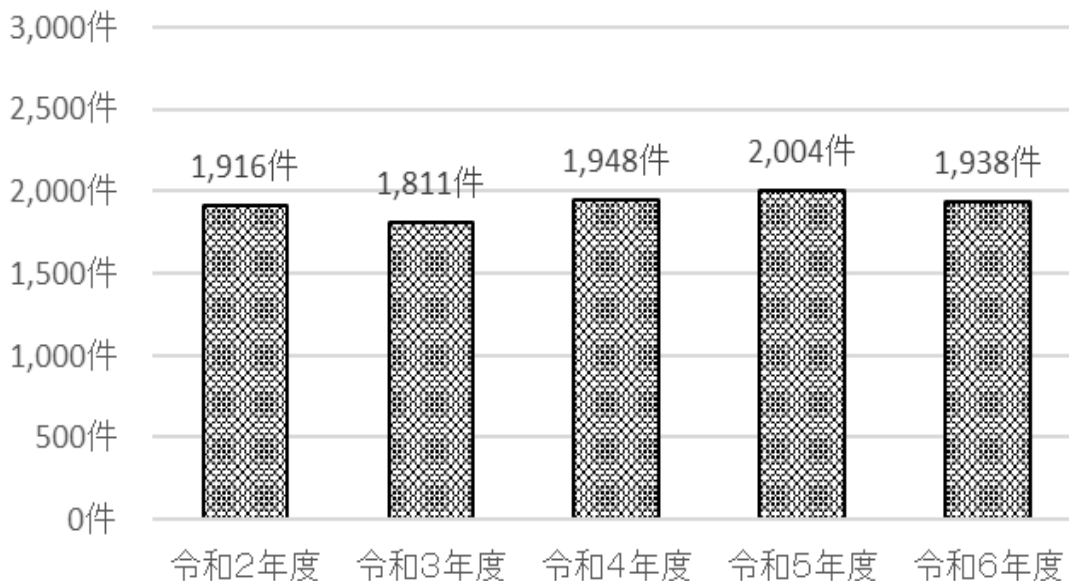
ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた「危害」及び「危険」に関する相談(※)について取り上げる。

「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2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6年度の相談件数は1,938件で、対前年度比96.7%と減少した。令和2年度から2,000件前後で推移している。

【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2年4月～令和7年3月受付の相談データ
(令和7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6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。

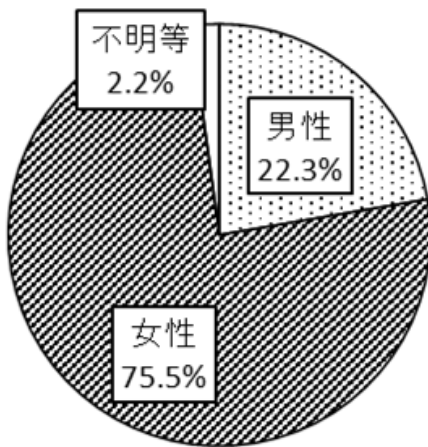
なお、「被害者」とは商品・役務等により、身体にけがや病気等の危害を受けた人のことである。

性別で見ると、「女性」が75.5%と約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ためと考えられる。

年代別で見ると、「70歳以上」が最も多く、全体の20.4%を占めている。次いで「50歳代」が19.3%となっている。

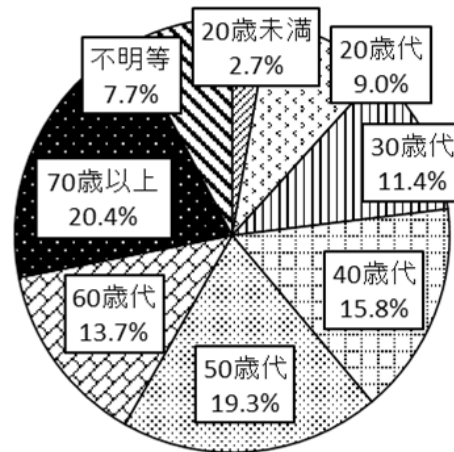
職業別で見ると、「給与生活者」が41.9%と最も多く、次いで「無職」が24.9%、「家事従事者」が11.1%となっている。

【図-2】被害者性別割合



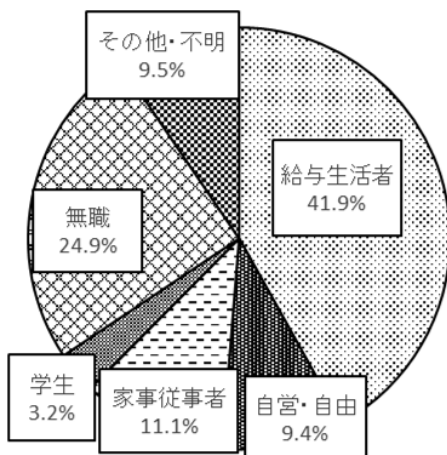
(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

【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



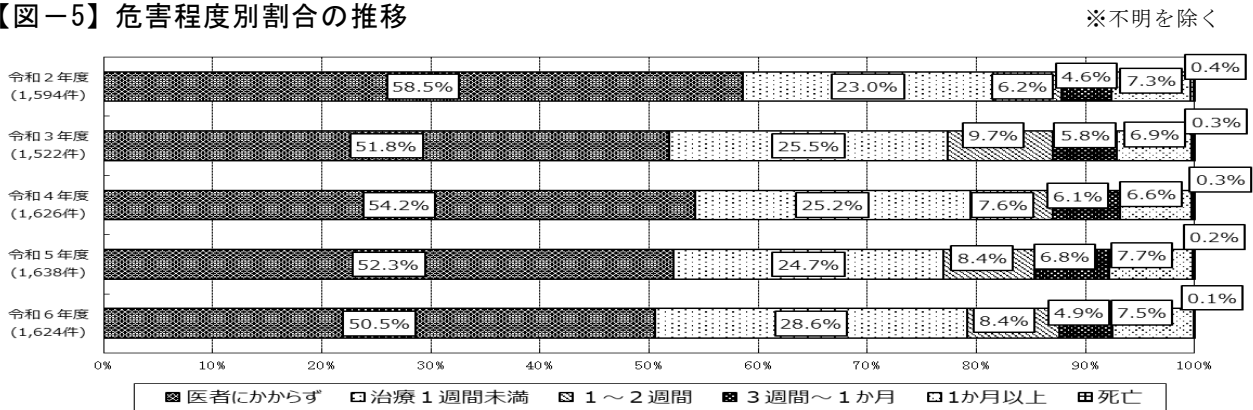
(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

3 危害程度

「危害」の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」が最も大きく、5割を超えている。「治療1週間未満」の比較的軽度な相談は、令和6年度は28.6%となっており、「医者にかからず」と合わせると、79.1%と約8割を占めている。一方、治療期間が「1か月以上」の重度な相談は7.5%となっている。

【図－5】危害程度別割合の推移



(構成比は、小数点第2位を四捨五入)

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。

令和6年度は「その他の傷病及び諸症状」が第1位であり、美容医療等の施術後の患部の腫れ・痛み・内出血、歯科治療によるかみ合わせの悪さ・腫れ・痛み等の相談が寄せられている。第2位の「皮膚障害」では、乳液、化粧クリーム等の「化粧品」、痩身サプリ等の「健康食品」、パーマ、エステ等の「理美容」の利用によるかゆみ・かぶれ・発疹・肌荒れ等の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」の摂取による吐き気・便秘・下痢等の相談が寄せられた。

【表－1】危害内容別相談件数上位10位

(単位：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)	6年度 (1,938件)
1 皮膚障害	626	皮膚障害 638	皮膚障害 718	皮膚障害 612	その他の傷病及び諸症状 588
2 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	皮膚障害 544
3 消化器障害	363	消化器障害 166	消化器障害 155	消化器障害 193	消化器障害 226
4 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	熱傷 129
5 熱傷	93	熱傷 111	熱傷 89	擦過傷・挫傷・打撲傷 113	擦過傷・挫傷・打撲傷 103
6 呼吸器障害	64	刺傷・切傷 72	刺傷・切傷 84	刺傷・切傷 92	刺傷・切傷 100
7 刺傷・切傷	51	呼吸器障害 55	呼吸器障害 53	呼吸器障害 70	呼吸器障害 50
8 神経・脊髄の損傷	38	骨折 37	骨折 46	骨折 50	骨折 36
9 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	神経・脊髄の損傷 34
10 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 34
				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。

令和6年度の相談件数をみると、第1位は「健康食品」(213件)で、痩身サプリ等の相談が多い。第2位は「美容医療*」(210件)で、美容整形や医療脱毛等の相談が多い。第3位は「基礎化粧品」(160件)で美容液や化粧クリーム等の相談が多い。第4位は「頭髪用化粧品」(96件)で、養毛剤やシャンプー等の相談が多い。第5位の「整体」(89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)

	2年度(1,916件)		3年度(1,811件)		4年度(1,948件)		5年度(2,004件)		6年度(1,938件)	
1	健康食品	453	基礎化粧品	152	基礎化粧品	214	美容医療*	229	健康食品	213
2	基礎化粧品	150	美容医療*	151	美容医療*	186	健康食品	167	美容医療*	210
3	美容医療*	133	健康食品	147	頭髪用化粧品	134	頭髪用化粧品	162	基礎化粧品	160
4	他の化粧品	85	他の化粧品	122	健康食品	123	基礎化粧品	147	頭髪用化粧品	96
5	エステティックサービス	77	頭髪用化粧品	104	メイクアップ化粧品	90	整体	97	整体	89
6	頭髪用化粧品	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	外食	76
7	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	歯科治療*	72
8	医療サービス*	46	賃貸アパート	68	歯科治療*	75	外食	69	エステティックサービス	63
9	洗濯用洗剤	43	歯科治療*	57	他の化粧品	65	パーマ	56	パーマ	56
10	他の医療	41	パーマ	49	賃貸アパート	62	賃貸アパート	53	他の化粧品	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2年度から令和6年度の相談件数の合算)

「危害」の相談について、令和2年度から令和6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、体験教室で、遊具が頭に当たって出血した等の「スポーツ・健康教室」や宿泊先の施設で転倒してねんざした等の「ホテル・旅館」等の他の年代では上位に入らない商品・役務もみられる。また、10歳代までは、部品の破損によるけが等の「自転車」の相談が多い。10歳代以上からは「他の化粧品」、「基礎化粧品」といった化粧品関連や「美容医療*」、「エステティックサービス」等の美容に関する相談が目立つ。化粧品に関しては、10歳代から70歳代まで上位に入っており、まつげ美容液や除毛クリーム等の「他の化粧品」の使用による腫れ、美容液、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。40歳代以上では「頭髪用化粧品」の相談が多くなっている。「美容医療*」は10歳代から60歳代の幅広い年代で上位に入り、20歳代から40歳代では第1位になっている。ほかには、痩身サプリ等の「健康食品」による体調不良等の相談も、10歳代から70歳以上まで幅広い年代で上位に入っている。70歳以上では「医療サービス*」「医薬ビタミン剤」等の相談が多い。

【表－3】年代別の商品・役務別相談件数（令和2年度から令和6年度相談件数の合算）
上位10位

（単位：件）

	10歳未満(132件)		10歳代(142件)		20歳代(920件)		30歳代(1,157件)	
1	スポーツ・健康教室	11	他の化粧品	21	美容医療*	233	美容医療*	238
1	外食	11	美容医療*	16	エステティックサービス	121	エステティックサービス	90
3	ホテル・旅館	9	健康食品	13	健康食品	50	健康食品	77
4	保健衛生品その他	7	自転車	10	外食	47	賃貸アパート	62
5	自転車	6	パーマ	9	他の美容サービス	43	整体	54
6	医療サービス*	5	エステティックサービス	7	パーマ	42	外食	51
7	机・テーブル類	4	基礎化粧品	6	他の化粧品	41	基礎化粧品	41
8	他の菓子類	3	外食	4	整体	40	歯科治療*	35
8	育児家具類	3	他の飲料	3	賃貸アパート	38	パーマ	34
8	スポーツ施設利用	3	他の美容サービス	3	スポーツ・健康教室	22	他の化粧品	29

	40歳代(1,583件)		50歳代(2,039件)		60歳代(1,353件)		70歳以上(1,633件)	
1	美容医療*	182	健康食品	279	健康食品	218	健康食品	243
2	健康食品	166	基礎化粧品	208	基礎化粧品	210	基礎化粧品	212
3	基礎化粧品	99	頭髮用化粧品	155	頭髮用化粧品	136	頭髮用化粧品	147
4	エステティックサービス	74	美容医療*	144	他の化粧品	61	他の化粧品	70
5	頭髮用化粧品	65	他の化粧品	99	メイクアップ化粧品	61	医療サービス*	67
6	整体	64	整体	69	歯科治療*	48	歯科治療*	55
7	洗濯用洗剤	54	洗濯用洗剤	68	整体	48	整体	52
8	歯科治療*	53	エステティックサービス	67	美容医療*	44	メイクアップ化粧品	30
9	賃貸アパート	50	賃貸アパート	57	洗濯用洗剤	28	医薬ビタミン剤	29
10	パーマ	47	メイクアップ化粧品	57	賃貸アパート	27	保健衛生品その他	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：基礎化粧品／皮膚障害

スマホの広告で、半額で販売されている美容液を見つけた。定期購入であることは認識していたが、「次回発送日の10日前までに連絡すれば解約可能」と記載があり、いつでも解約できると思い申し込んだ。商品が届き、顔に美容液を使用したところ、特に鼻のあたりが赤くかゆくなった。体質に合わないと感じたため、2回目以降の発送を止めて欲しいと電話したが、次回発送日の10日前を1日過ぎていたため、「発送準備中で解約できない」と言われた。2回目の商品が届いたが、使用できないため返品したい。（被害者60歳代／女性）

事例2：美容医療／その他の傷病及び諸症状

知人に紹介されたクリニックで、二重まぶたの美容整形手術を受けた。施術から1か月たった頃、両まぶたから固定していた糸が出てきてしまった。クリニックに電話したところ、抜糸が必要と説明を受けたが、事前にそのような説明はなかった。このクリニックでの再施術は不安なので、解約・返金してもらい別のクリニックで治療を受けたい。（被害者10歳代／女性）

事例3：健康食品／消化器障害

スマホで「お試し価格980円」と表示されたダイエットサプリの広告を見て、試してみようと注文した。1袋を飲み終えたころ、下痢が3日間続いたため、使用を中止し、体質に合わないので継続するつもりはなかったが、1週間前に2回目として大量の商品が届いた。返品したが、再送されてきた。体質に合わないため、返品・解約したい。（被害者70歳代／男性）

事例4：エステティックサービス／その他の傷病及び諸症状

エステ店で痩身エステの2,200円の体験施術を受け、そのまま契約した。1回目の予約の前日になっても、体験施術を受けた太ももの痛みが続いていたため、予約をキャンセルした。このまま痛みが取れなかった場合、解約できるか。（被害者40歳代／女性）

事例5：整体／擦過傷・挫傷・打撲傷

マッサージを受けようと検索サイトで見つけた店舗に行った。施術中に肩と腰に痛みを感じたため、担当者を変更してもらったが、痛みは続いた。店に申し出たところ、「マッサージが原因と診断された場合は、治療費を負担する」と言われたが、不満である。（被害者30歳代／男性）

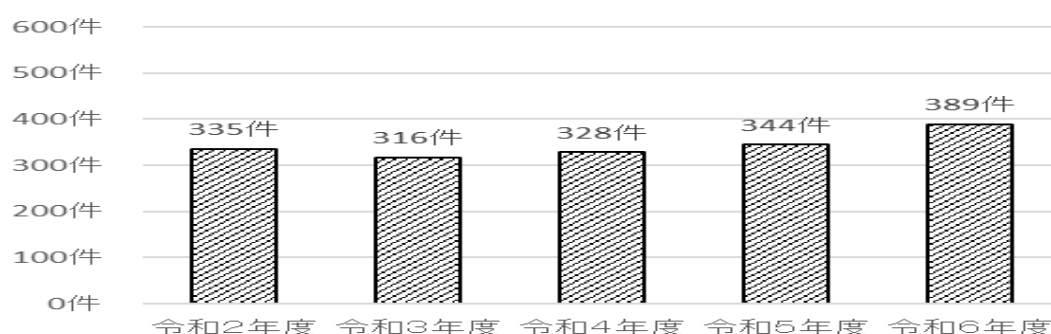
「危険」の相談

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2年度から令和6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6年度の相談件数は389件で、前年度比113.1%と増加した。令和2年度から300件台で推移しており、令和3年度から3年連続で増加傾向にある。

【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」別に上位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」「発煙・火花」「発火・引火」等の火災につながるおそれのある相談が上位に入っている。令和6年度の第1位は「過熱・こげる」(64件)で、「スマホやモバイルバッテリーが使用中にかなり熱くなる」等の相談が多い。第2位「異物の混入」(53件)では、「インターネットで購入した食品を食べたらプラスチック片が入っていた」等の相談が寄せられている。第3位「発煙・火花」(44件)、第4位「発火・引火」(40件)では、「使用中にドライヤーから火花が出た」や「電子レンジで調理中、食品が燃えたので急いで消火した」等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)

	2年度 (335件)	3年度 (316件)	4年度 (328件)	5年度 (344件)	6年度 (389件)
1	発煙・火花 62	異物の混入 46	過熱・こげる 51	発煙・火花 58	過熱・こげる 64
2	過熱・こげる 47	過熱・こげる 45	異物の混入 44	過熱・こげる 47	異物の混入 53
3	異物の混入 47	発煙・火花 41	発火・引火 42	異物の混入 40	発煙・火花 44
4	発火・引火 33	破損・折損 37	発煙・火花 38	破損・折損 39	発火・引火 40
5	破損・折損 29	発火・引火 29	破損・折損 36	機能故障 28	破損・折損 37
6	機能故障 25	機能故障 27	機能故障 25	発火・引火 24	機能故障 36
7	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	部品脱落 16
7	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	破裂 9
9	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	転落・転倒・不安定 9
10	破裂 6	火災 9	火災 6	火災 8	火災 8
		部品脱落 9	燃料・液漏れ等 6	操作・使用性の欠落 8	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。

令和 6 年度の第 1 位は「電動自転車」で、ハンドルが脱落して元に戻らない等の「部品脱落」に関する相談が多い。第 2 位は「普通・小型自動車」で、エンジンやブレーキが、走行中、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。

そのほか、「賃貸アパート」、「電話関連機器機・用品」などが毎年度上位に入っている。「賃貸アパート」の相談の内容としては、共用廊下の屋根の破損・折損などがある。

【表-5】商品・役務別上位 10 位

(単位：件)

	2年度 (335件)		3年度 (316件)		4年度 (331件)		5年度 (344件)		6年度 (389件)	
1	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	電動自転車	17
2	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	普通・小型自動車	14
3	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	賃貸アパート	12
4	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	電子レンジ	10
4	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	電話関連機器・用品	9
6	スマートフォン	7	弁当	8	電子レンジ	8	電動自転車	9	ヘアードライヤー	8
6	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	医療サービス	8
6	電動自転車	7	空気清浄機	7	他の調理食品	6	電池	7	パン類	7
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	他の調理器具	7
10	冷凍調理食品	6	テレビジョン	6	電池	6	外食	7	オートバイ	7
			電動自転車	6	スマートフォン	6			外食	7
					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

1年前に新車を購入し使用していたが、購入して2か月後から警告灯の点滅や画面が消える等の不具合が複数回発生した。そのたびに購入したディーラーで修理をしていたが、その後、運転中にすべてのトラブル表示が点灯し、レッカー車で移動する事態になった。修理されても、今後使用することに不安がある。（相談者 40 歳代／男性）

事例2：モバイルバッテリー／発煙・火花

早朝、就寝中に「ボン」という爆発音で目が覚めた。近くの机の上を見ると、スマホを充電していたモバイルバッテリーから煙と火が出ていた。バッテリー本体は激しく損傷し、机や壁の一部も焦げていた。発生した損害について補償してもらいたい。（相談者 30 歳代／女性）

事例3：賃貸アパート／破損・折損

5年間住んでいる賃貸アパートで、以前から共用廊下の屋根から水漏れがあった。徐々に水の量が増え、勢いよく漏れるようになった。管理会社に修理を依頼したが対応してもらえず、屋根の一部が落下してきた。今後どうしたらよいか。（相談者 40 歳代／女性）

1.1 消費者へのアドバイス

★美容医療等の施術契約は、医師等に十分な説明を求め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、身体に被害を受けるリスクが伴います。契約に当たっては、施術内容、期間、料金、施術に伴うリスク等について書面で十分に確認し、分からないことは納得できるまで事業者の説明を求めましょう。

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する等、慎重な判断が重要です。また、施術後に、身体に異変を感じた場合は、すぐに医療機関を受診し、医師の判断を仰ぎましょう。

★通信販売で化粧品や健康食品等を購入する際は、定期購入等の契約内容や解約条件をしっかりと確認し、使用・服用時は体調の変化に注意を

化粧品や健康食品は、利用者の体質（皮膚が弱い、アレルギーがある等）や体調等によって、体調不良を引き起こす場合があります。一方で、体質に合わず解約・返品を希望しても、「複数回購入が必要」などの条件により、トラブルとなる定期購入の相談が多く寄せられています。

購入前には、アレルギー物質の有無や契約内容、解約条件をしっかりと確認しましょう。使用中に体調の異変を感じた場合はすぐに使用を中止し、医療機関を受診してください。受診時には、医者に化粧品や健康食品の使用状況を正確に伝えることが適切な治療につながります。

★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、消費者の誤解や誤使用等が原因とみられる相談もあります。取扱説明書やパッケージの表示で使用上の注意点等を確認し、正しい使用方法を守りましょう。

★商品・サービス等による危害で被害を受けた場合、事業者等に速やかに連絡を

危害を受けた場合は、できるだけ早く、関係事業者（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予防にな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。