

「危害・危険」の消費生活相談の概要

「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。また「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。

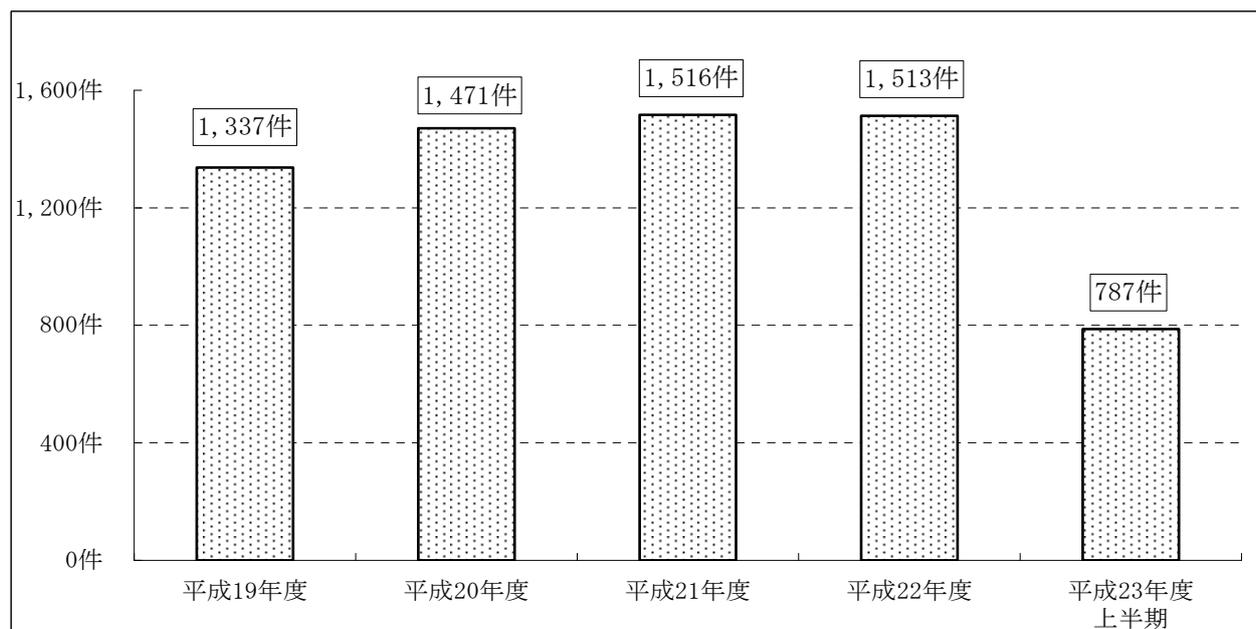
ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた「危害」及び「危険」の相談（※）について、その特徴と傾向を分析する。

「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19年度からの相談件数の推移を示したものが「図-1」である。21年度までは年々増加傾向にあり、22年度は前年度とほぼ同数となったが、23年度上半期の相談件数を見ると787件寄せられ、前年同期（841件）より6.4%減少している。

【図-1】危害の相談件数の推移



※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：平成19年4月～23年9月受付の相談データ

（ただし、平成19年度～22年度のデータは、「平成22年度消費生活相談概要」に掲載された集計値、平成23年度上半期のデータは、平成24年1月1日現在登録された集計値を使用しており、データの内容精査等によって今後変動する可能性がある。）

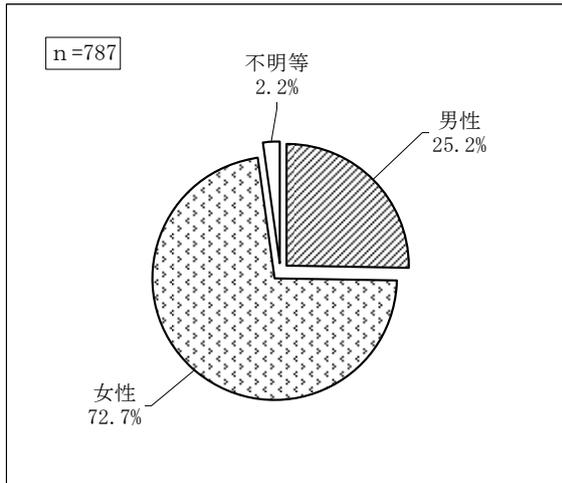
2. 被害者属性

23年度の上半期における「危害」相談の被害者属性について、性別と年代別に示したものが「図-2」「図-3」である。

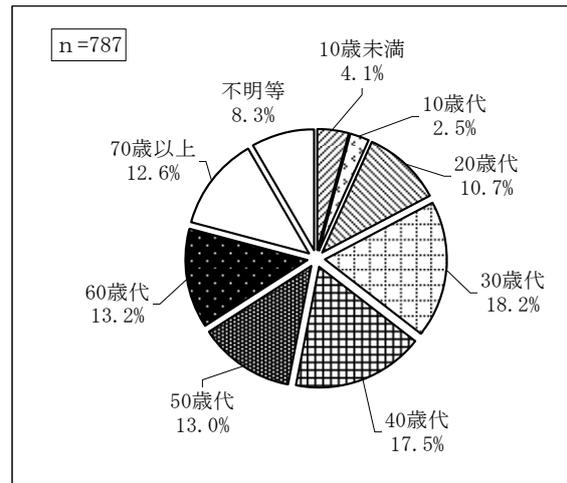
性別では、被害者は「女性」が7割を占める。これは「危害」の相談内容が、理美容や美容医療など、美容に関する相談が多いためである。

年代別では、被害者は30～40歳代が多いが、いずれの年代にも被害が見られる。この傾向は他の年度においても変わらない。

【図-2】被害者性別割合（23年度上半期）



【図-3】被害者年代別割合（23年度上半期）

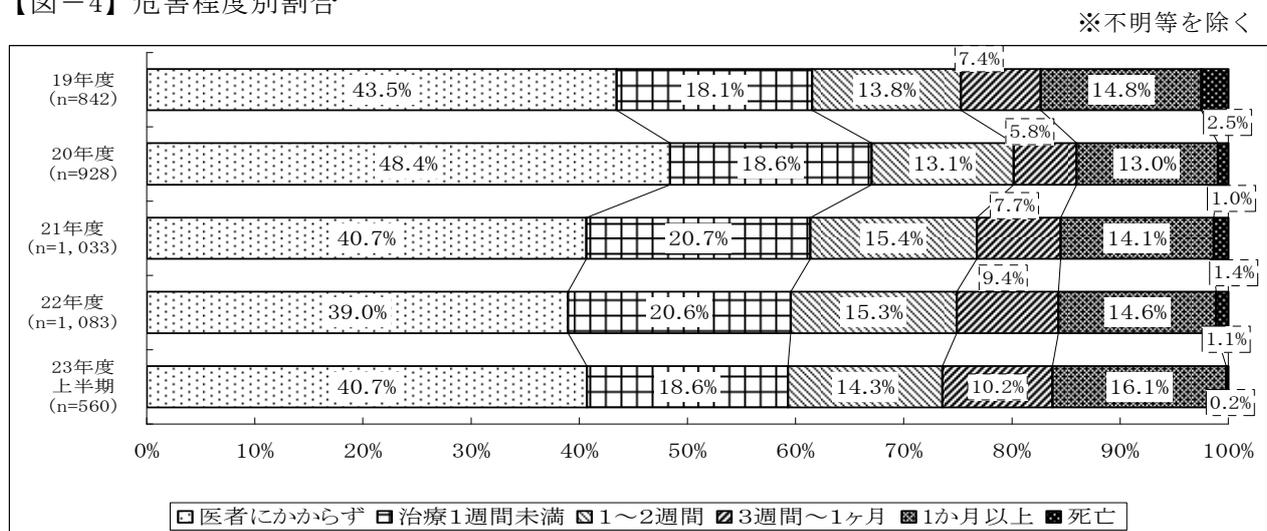


3. 危害程度

「危害」相談における医者の治療を受けた期間などを表す「危害程度」について、年度別にその割合を示したものが「図-4」である。

いずれも「医者にかからず」の占める割合が最も大きい。何らかの期間治療を受けたといった相談は、どの年度でも5割を超える。また、治療機関が1か月以上もしくは死亡となった相談については、各年度とも14～17%寄せられている。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-4】危害程度別割合



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位まで示したものが「表-1」である。いずれの年度も「皮膚障害」が最も多く、医療サービス、エステティックサービス、パーマなどの施術により皮膚が腫れた、発疹が出た、かゆみが出た、などといった相談が多い。

また、21年度までは主に外食などで腹痛をおこした、といった相談の「消化器障害」が多く寄せられているが、22年度からは減少傾向にある。そのほか「擦過傷・挫傷・打撲傷」が年々増加しており、自転車が破損して怪我をした、といった相談が目立つ。「熱傷」については、どの年度も100件を超える相談が寄せられ、さらに「骨折」や「神経・脊髄の損傷」などの重症についても、各年度とも上位に上がっている。

23年度上半期の特徴として、「皮膚障害」「呼吸器障害」が急増しているが、これは小麦由来成分を使用した化粧石鹸を使ってアレルギー症状が出た、といった相談が急増したことが一因である。

【表-1】危害内容別上位10位

(単位:件)

	19年度(1,337件)	20年度(1,471件)	21年度(1,516件)	22年度(1,513件)	23年度上半期(787件)
1	皮膚障害 294	皮膚障害 345	皮膚障害 362	皮膚障害 285	皮膚障害 205
2	消化器障害 175	消化器障害 178	消化器障害 155	熱傷 157	擦過傷・挫傷・打撲傷 67
3	熱傷 149	熱傷 121	擦過傷・挫傷・打撲傷 136	擦過傷・挫傷・打撲傷 156	熱傷 67
4	刺傷・切り傷 97	擦過傷・挫傷・打撲傷 112	熱傷 135	消化器障害 117	消化器障害 64
5	擦過傷・挫傷・打撲傷 95	刺傷・切り傷 110	刺傷・切り傷 130	刺傷・切り傷 115	刺傷・切り傷 55
6	呼吸器障害 40	呼吸器障害 43	骨折 54	骨折 61	呼吸器障害 34
7	骨折 36	骨折 39	神経・脊髄の損傷 39	神経・脊髄の損傷 40	骨折 28
8	神経・脊髄の損傷 29	神経・脊髄の損傷 37	呼吸器障害 29	呼吸器障害 34	神経・脊髄の損傷 23
9	中毒 23	中毒 20	中毒 22	中毒 20	中毒 16
10	感覚機能の低下 19	感覚機能の低下 19	脱臼・捻挫 19	筋・腱の損傷 19	脱臼・捻挫 8

※「その他の傷病及び諸症状」を除く

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位まで示したものが「表-2」である。

脂肪吸引や包茎手術などの美容医療が主な「医療サービス」は年々増加しており、21年度以降は第1位となっている。また、脱毛エステや痩身エステなどの「エステティックサービス」も21年度まで増加傾向であり、その後も高水準で推移している。一方で、「パーマ」「基礎化粧品」は22年度より減少傾向にある。ただし23年度上半期には、小麦由来成分を使用した「化粧石鹸」の相談(58件)がその大半である「他の化粧品」が急増している。

「外食」は22年度までは上位第3位に入っているが、23年度上半期では件数が落ち着いてきている。またインプラント治療などの「歯科治療」は30~40件台で推移しているが、23年度上半期でも引き続き多く寄せられている。

【表-2】商品・役務別上位10位

(単位:件)

	19年度(1,337件)	20年度(1,471件)	21年度(1,516件)	22年度(1,513件)	23年度上半期(787件)
1	エステティックサービス 104	エステティックサービス 119	医療サービス 140	医療サービス 151	医療サービス 67
2	医療サービス 91	医療サービス 97	エステティックサービス 127	エステティックサービス 115	他の化粧品 63
3	外食 66	外食 83	外食 82	外食 81	エステティックサービス 59
4	健康食品 51	健康食品 59	基礎化粧品 68	健康食品 49	外食 36
5	パーマ 49	パーマ 48	パーマ 49	パーマ 37	商品一般 29
6	基礎化粧品 40	基礎化粧品 47	健康食品 48	不動産貸借 31	歯科治療 27
7	歯科治療 34	歯科治療 46	不動産貸借 36	基礎化粧品 30	健康食品 27
8	不動産貸借 24	不動産貸借 40	歯科治療 35	歯科治療 29	パーマ 21
9	弁当 22	商品一般 20	自転車 31	自転車 28	基礎化粧品 16
10	工事・建築 18	他の医療 20	商品一般 31	商品一般 26	不動産貸借 16

※「その他」を除く

(2) 年代別

「危害」の相談について、19年度から23年度上半期までに寄せられた相談を、被害者の年代別に商品・役務別に上位5位まで示したものが「表-3」である。

「医療サービス」は10歳以上のどの年代でも上位にあげられるが、特に20歳以上からは件数が非常に多く、各年代で第1位もしくは2位となっている。また、「エステティックサービス」についても20～50歳代と幅広い年代に見られるが、特に20～40歳代には第1位もしくは2位と、多く寄せられている。

年代別に見ると、10歳未満では、ベビーベッドや幼児用の椅子などの「育児家具類」、おもちゃの刀や光るブレスレットなどの「他の玩具・遊具」、水泳教室などの「スポーツ・健康教室」、「ベビーカー」等、他の年代では上位に入らない商品等が上位に見られ、いずれも怪我をしたといった相談が多い。また10歳代までは「自転車」が多く、走行中に故障を起こして怪我をした、という相談が目立つ。20～40歳代では、「エステティックサービス」「パーマ」「基礎化粧品」等の美容に関する相談が目立つが、50歳代～70歳以上では「健康食品」「歯科治療」など、健康に関する相談が多くなる。特に70歳以上では「健康食品」が第1位となるほか、「デイケアサービス」など介護福祉サービスに関する相談も寄せられている。

【表-3】年代別の商品・役務別上位5位(19年度～23年度上半期の件数：n=6,662) (単位：件)

10歳未満 (267件)		10歳代 (149件)		20歳代 (806件)		30歳代 (1,263件)		40歳代 (1,102件)		50歳代 (835件)		60歳代 (780件)		70歳以上 (724件)	
1	14	14	14	192	163	90	45	48	63	48	48	48	48	48	63
2	12	12	10	113	123	86	39	44	51	39	39	39	39	44	51
3	10	10	9	55	101	66	33	37	26	33	33	33	33	37	26
4	9	9	8	37	46	45	32	27	24	45	32	32	32	27	24
5	8	8	6	24	43	42	31	21	20	42	31	31	31	21	20

※「商品一般」を除く

6. 「危害」の相談事例

事例1：アートメイク／皮膚障害

サロンを開いている知人にアートメイクを施術してもらったところ、後日痛みが出てきて腫れた。時間が経てば治ると対応してくれなかったため、別の皮膚科で受診すると、施術時に消毒をきちんとしなかったことが原因と言われた。眉の形が左右でずれ、形も変わってしまった。施術代を返金してほしい。(被害者 60歳代／女性)

事例2：化粧石鹸／皮膚障害

半年前、急に顔が腫れて身体のいたるところにじんましん状の赤い発疹ができた。大学病院の受診を勧められ、小麦アレルギーが原因だと判明した頃、2年間使用している化粧石鹸のメーカーから手紙が届き、理由がその石鹸にあるとわかった。薬の服用を続けているが痒みも治まらず、小麦を含む食品も食べられず、苦しい思いをしている。メーカーからは返金と治療費支払いの申し出があったが、治療費よりも完治する方法を知りたい。(被害者 40歳代／女性)

事例 3：自転車／擦過傷

中学 2 年生の息子が新品の自転車に乗っていたところ、突然前輪にロックがかかり、投げ出されて手首を負傷した。打ちどころが悪ければ大事になっていたかもしれない。返品もしくは別の商品と交換してほしい。（被害者 10 歳代／男性）

事例 4：健康食品／その他の傷病および諸症状

骨を丈夫にするとの勧誘電話でコラーゲン健康食品を勧められ、最小パックの 9 箱を購入した。1 週間飲み続けたが、眠れないほど腰が痛くなったため、業者に問い合わせたところ、骨が形成されているので傷むのだろうと言われただけだった。不安になりこれ以上飲み続けたくないのに返品したいが、料金は払わなければならないのか。（被害者 60 歳代／女性）

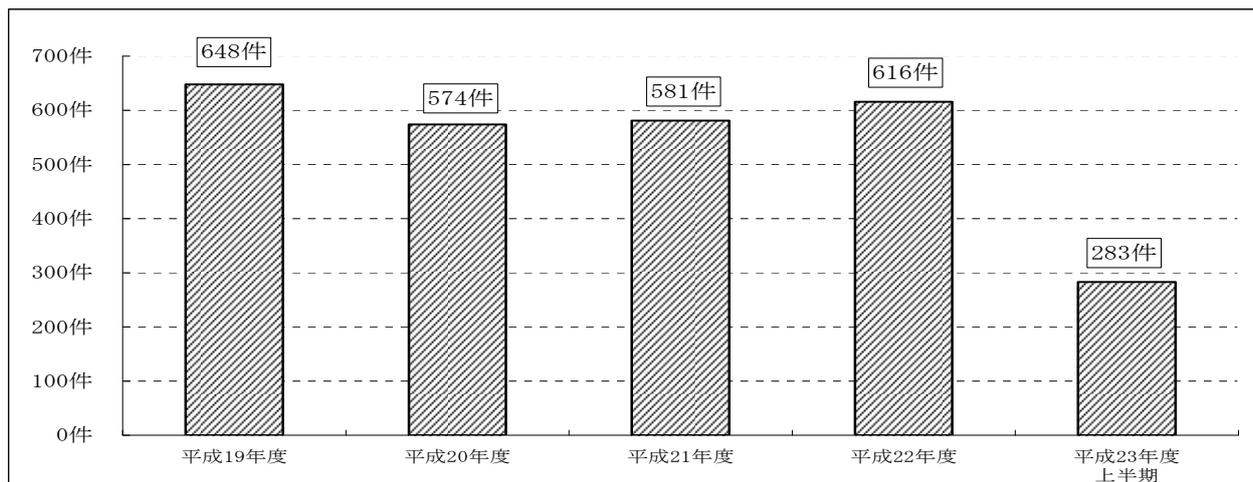
「危険」の相談

1. 「危険」の相談件数の推移

「危険」の相談について、件数の推移を示したものが「図-5」である。平成19年度には650件近く寄せられたが20年度以降は600件前後で推移している。

23年度上半期については283件寄せられ、前年同期(327件)と比較して13.5%減少している。

【図-5】危険の相談件数の推移



2. 危険内容

「危険」の相談において、各年度ごとに危険内容の上位10位を示したものが「表-4」である。各年度とも、「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5位までに入っている。中でも「発煙・火花」は22年度までは最も多く寄せられており、テレビやヘアードライヤーから突然煙が出た、といった相談が目立つ。「過熱・こげる」はエアコンなどの冷暖房機器などのほか、携帯電話やパソコンに関する相談も寄せられている。

「発火・引火」についても電気ストーブや扇風機などの冷暖房機器のほか、電子レンジなどが目立つ。また、「火災」そのものが付与された相談も、22年度以外は上位10位以内に入っている。

その他、「破損・欠損」では自転車や普通・小型自動車、鍋・釜類、コンタクトレンズなどが、「機能故障」では普通・小型自動車やオートバイなどが目立っている。

【表-4】危険内容別上位10位

(単位：件)

	19年度(648件)	20年度(574件)	21年度(581件)	22年度(616件)	23年度上半期(283件)
1	発煙・火花 94	発煙・火花 93	発煙・火花 85	発煙・火花 87	破損・欠損 36
2	過熱・こげる 87	過熱・こげる 78	過熱・こげる 73	機能故障 83	発煙・火花 35
3	破損・折損 81	破損・折損 70	破損・折損 68	過熱・こげる 77	機能故障 27
4	機能故障 76	異物の混入 54	発火・引火 67	破損・折損 77	過熱・こげる 26
5	発火・引火 74	発火・引火 51	機能故障 64	発火・引火 57	発火・引火 23
6	異物の混入 40	機能故障 45	異物の混入 50	破裂 38	異物の混入 17
7	破裂 35	破裂 38	破裂 28	異物の混入 32	破裂 13
8	部品脱落 22	部品脱落 21	火災 25	部品脱落 31	操作・使用性の欠落 13
9	燃料・液漏れ等 21	火災 16	部品脱落 23	操作・使用性の欠落 20	部品脱落 13
10	火災 12	操作・使用性の欠落 16	転落・転倒・不安定 14	点火・燃焼・消火不良 14	火災 6

3. 商品・役務別

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

どの年度においても、「普通・小型自動車」が最も多く、自動車が突然故障した、といった「機能故障」に関する相談が寄せられている。また電気ストーブ、ハロゲンヒーター、パネルヒーター、ルームエアコン等の電気冷暖房機器についての相談が、どの年度にも多く寄せられている。そのほとんどは「過熱・こげる」「発火・引火」といった状況が目立つ。

また、電子レンジ、電気オープンレンジといった電子レンジ類についても各年度で多く、「発煙・火花」「発火・引火」等の相談が寄せられている。

23 年度上半期には、扇風機（「発煙・発火」「過熱・こげる」等）や、化粧石鹸（「その他」）の相談が急増している。また、消火器（「破裂」等）は 22 年度に急増しており、23 年度上半期にも引き続き多く寄せられている。一方で、テレビジョン（「発煙・火花」「発火・引火」「機能故障」等）は 22 年度までは上位に入っていたが、23 年度上半期には落ち着きが見られる。

【表-5】商品・役務別上位 10 位

（単位：件）

	19年度 (648件)		20年度 (574件)		21年度 (581件)		22年度 (616件)		23年度上半期 (283件)	
1	普通・小型自動車	63	普通・小型自動車	37	普通・小型自動車	41	普通・小型自動車	55	普通・小型自動車	24
2	電気ストーブ	22	電気ストーブ	21	オートバイ	16	消火器	17	扇風機	8
3	一般用自転車	20	電子レンジ	18	ハロゲンヒーター	16	テレビジョン	16	ルームエアコン	7
4	テレビジョン	19	ベビーカー	17	一般用自転車	15	一般用自転車	16	オートバイ	6
5	電子レンジ	18	テレビジョン	14	電気ストーブ	13	ハロゲンヒーター	12	ドラム式洗濯乾燥機	6
6	修理サービス	16	携帯電話機	14	ノートパソコン	11	ヘアードライヤー	11	化粧石鹸	6
7	消火器	15	オートバイ	13	修理サービス	11	電気オープンレンジ	10	携帯型音響映像機器	6
8	ヘアードライヤー	14	パネルヒーター	12	電気掃除機	11	電気掃除機	10	消火器	6
9	電池	10	他の電気洗濯機	10	テレビジョン	10	喫煙用ライター	10	賃貸アパート	6
10	鍋	10	修理サービス	9	ヘアードライヤー	10	オートバイ	10	パネルヒーター	5
			消火器	9	電子レンジ	10			外食	5
			鍋	9					電気オープンレンジ	5

4. 相談事例

事例 1：普通・小型自動車／機能故障

6 年前に新車で購入した自家用車が、何の前触れもなく走行中にスピードが落ち、停止してしまっ。修理を依頼したが、原因はコンピューターの不具合で、このような場合はたまにあるとのこと。リコール対象ではないとのことだが、予兆もなく急停車するのは危険だと思う。

事例 2：扇風機／過熱・こげる

量販店で購入した扇風機が、購入後 1 週間目から調子が悪く、回線がショートしているような感じでスイッチを入れても動いたり動かなかったりしていた。1 か月後、プラグをコンセントに入れただけでモーター部分が触れないほど熱くなってしまい、危険な状態となった。これから販売店に修理を依頼しようと思うが、注意点があれば教えてほしい。

事例3：ルームエアコン／破裂

引越しのため、ルームエアコンの取り外しをネットで探した業者に依頼した。室内機を外そうとしたら、突然大きな音がして室外機が破裂した。形をとどめずバラバラになって焦げており、破片の当たったベランダの窓ガラスにもひびが入った。幸い近くに人がいなかったので怪我はなかったが、原因を知りたい。

「危険・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」や「危険」に関する相談は、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、消費者の体質にあわないものなど、多岐にわたっている。

危害・危険の相談は、財産被害と異なり、身体的な被害のため回復が困難であり、非常に深刻な状況に陥る場合がある。例えば、エステティックサービスや脂肪吸引などの美容施術、包茎手術などの美容医療等で、身体に深刻な危害を受けたという相談が多く寄せられている。また、最近では小麦由来成分を使用した化粧石鹸によるアレルギー発症についても多くの相談が寄せられるなど、大きな社会問題になるものもある。

商品・サービスによる事故の未然・拡大防止のためには、危害・危険情報の早期の収集が特に重要である。危害・危険に至った場合は、各メーカーの相談室やPLセンター、最寄の消費生活センター等に早めに相談してほしい。