

「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件前後で推移しており、高止まりしている。これらの相談は消費者の身体に直接影響を及ぼし、また及ぼす恐れがあることから、その発生状況や傾向について注意喚起に力を入れるべきものである。しかし、実際には集中的に発生するような新卒の相談内容に注目が集まり、注意喚起の機会を逸してしまいがちである。ここで再度「危害・危険」の相談について注目し、消費生活相談における重要事項であるという認識を持つため、直近の傾向について分析する。

「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。

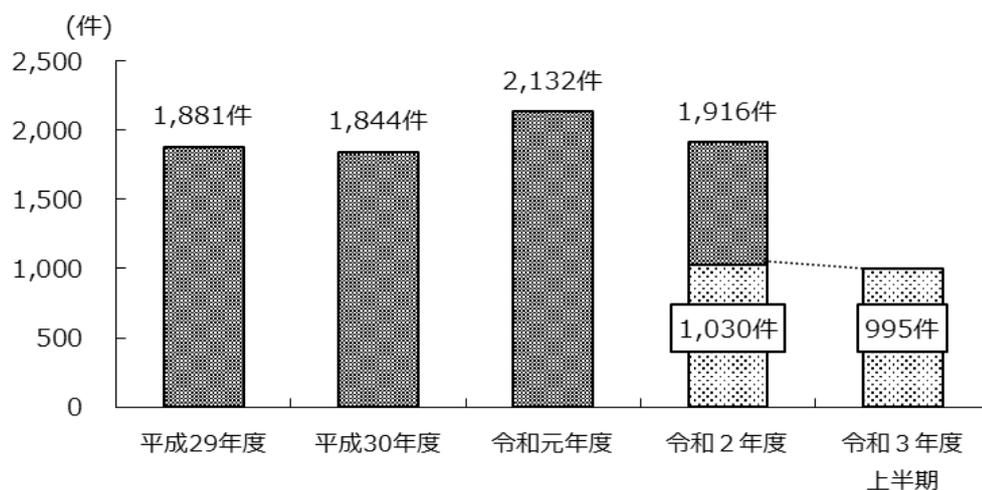
「危害」の相談

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29年度からの相談件数の推移を示したものが「図-1」である。

相談件数は1,800件台で推移していたが、令和元年度は2,000件を超え2,132件となった。令和2年度の相談件数は1,916件と前年度に比べ10.1%の減少となり、令和3年度上半期も相談件数は995件と、前年同期と比較して3.4%の減少となっている。

【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29年4月～令和3年9月受付の相談データ
(令和3年11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3年度上半期における「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。

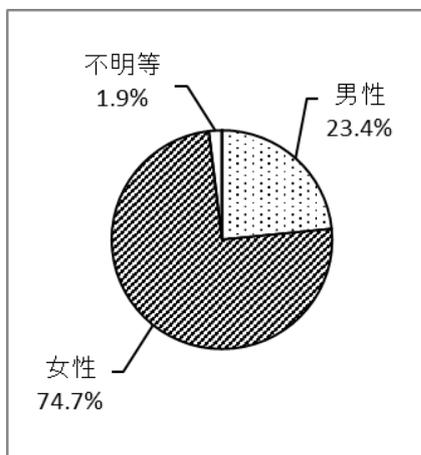
なお、「被害者」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた人のことである。

被害者の性別で見ると、「女性」が7割を超えている。これは「危害」の相談内容が化粧品や美容医療など、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。

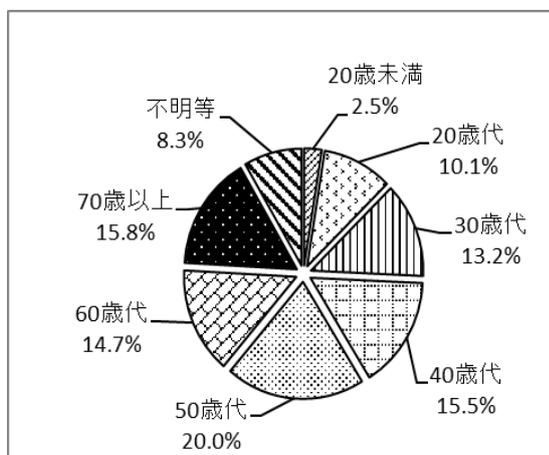
年代別で見ると、いずれの年代にも被害が見られるが、「50歳代」が最も多く、被害者全体の20.0%となっている。「50歳代」が多いのは他の年度でも同様である。次いで「70歳以上」が15.8%となっているが、平成28年度の前回分析時（13.3%）より割合が増加している。

職業別で見ると、「給与生活者」が最も多く、被害者全体の41.8%となっている。なお、相談全体の契約当事者職業別割合と比較すると「家事従事者」（全体：10.2%、危害被害者：16.2%）の占める割合が6ポイント高くなっている。これは、危害発生場所として多い「家庭」内で比較的長時間過ごしていることが原因として考えられる。

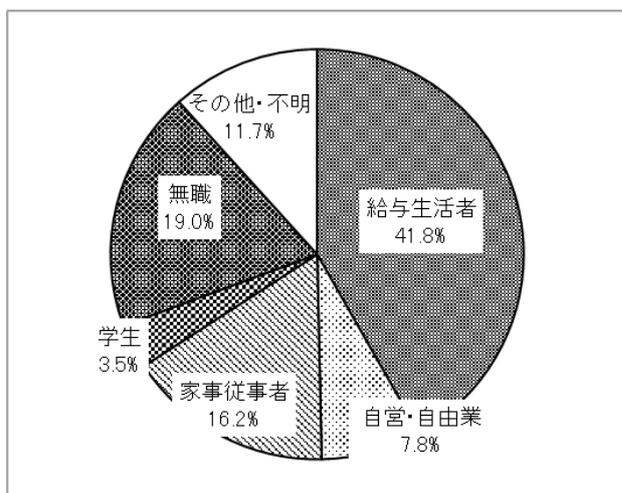
【図-2】被害者性別割合（3年度上半期）



【図-3】被害者年代別割合（3年度上半期）



【図-4】被害者職業別割合（3年度上半期）



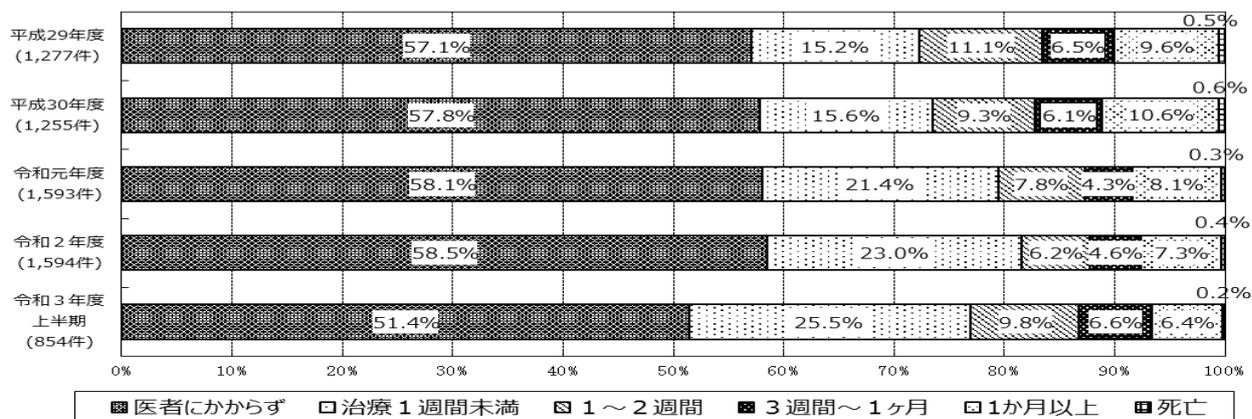
3 危害程度

「危害」相談における医師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-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、どの年度でも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年々増加している。一方、治療期間が「1か月以上」の危険程度が重い相談の割合は下降傾向にある。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、「サプリメントなどの健康食品、化粧品、美容医療、エステティックサービスなどの利用により、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。

健康食品の定期購入トラブルが急増した令和元年度には、主に健康食品の摂取の影響と思われる「消化器障害」も急増したが、令和3年度上半期には大きく減少している。相談は「サプリメントや酵素食品などの健康食品の摂取により下痢、嘔吐、胃腸の調子が悪い」といった内容が多い。

【表-1】危害内容別上位10位

(単位:件)

	29年度 (1,881件)	30年度 (1,844件)	元年度 (2,132件)	2年度 (1,916件)	3年度上半期 (995件)
1 皮膚障害	495	皮膚障害 531	皮膚障害 665	皮膚障害 626	皮膚障害 347
2 その他の傷病及び諸症状	474	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 259
3 消化器障害	282	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 97
4 熱傷	136	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 62
5 擦過傷・挫傷・打撲傷	123	擦過傷・挫傷・打撲傷 119	熱傷 112	熱傷 93	熱傷 52
6 刺傷・切傷	106	刺傷・切傷 90	刺傷・切傷 77	呼吸器障害 64	刺傷・切傷 40
7 呼吸器障害	67	骨折 58	呼吸器障害 60	刺傷・切傷 51	呼吸器障害 29
8 骨折	54	呼吸器障害 46	骨折 55	神経・脊髄の損傷 38	神経・脊髄の損傷 23
9 神経・脊髄の損傷	36	神経・脊髄の損傷 40	神経・脊髄の損傷 40	骨折 34	骨折 22
10 中毒	25	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 12

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。

「健康食品」は令和 2 年度まで 1 位だったが、令和 3 年度上半期には件数が大きく減少し 2 位となった。これは、健康食品の定期購入トラブルに係る相談件数の減少が影響していると考えられる。乳液などの「基礎化粧品」、脱毛剤やまつ毛美容液などの「他の化粧品」は常に上位であるが、令和 3 年度上半期にはまつ毛美容液の定期購入トラブルに係る相談が急増し、「他の化粧品」が 1 位となった。シャンプーなどの「頭髮用化粧品」の相談も例年に比べ増加傾向となっている。令和 2 年度以降、コロナ禍による外出自粛の影響か、「外食」の相談が大きく減少している一方、カビなどによる体調不良といった「賃貸アパート」の相談が増加傾向となっている。

【表-2】商品・役務別上位 10 位

(単位：件)

	29年度 (1,881件)		30年度 (1,844件)		元年度 (2,132件)		2年度 (1,916件)		3年度上半期 (995件)	
1	健康食品	255	健康食品	252	健康食品	521	健康食品	453	他の化粧品	91
2	美容医療*	109	基礎化粧品	119	基礎化粧品	191	基礎化粧品	150	健康食品	88
3	基礎化粧品	97	他の化粧品	112	他の化粧品	129	美容医療*	133	美容医療*	82
4	他の化粧品	93	美容医療*	103	美容医療*	111	他の化粧品	85	基礎化粧品	70
5	エステティックサービス	86	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	54
6	外食	71	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	42
7	医療サービス*	67	医療サービス*	66	外食	63	賃貸アパート	57	賃貸アパート	42
8	歯科治療*	59	歯科治療*	49	歯科治療*	58	医療サービス*	46	整体	36
9	他の医療	48	パーマ	47	パーマ	49	洗濯用洗剤	43	パーマ	31
10	賃貸アパート	43	スポーツ・健康教室	41	頭髮用化粧品	47	他の医療	41	スポーツ・健康教室	24
			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 29 年度から令和 3 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などの「外食」の 1 位をはじめ、ベビーベッドからの落下などの「育児家具類」、ウォーターサーバーによる火傷などの「ミネラルウォーター」など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などの「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*」など美容に関する相談が目立ってくる。「美容医療*」は幅広い年代で上位に入っているが、とりわけ 20 歳代で最も多い件数になっている。「化粧品」に関しては、10~30 歳代は脱毛剤などの「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などの「健康食品」も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」「歯科治療」と身体の治療に関する相談と「老人ホーム」での怪我など年齢特有の相談が上位となっている。

【表－3】年代別の商品・役務別上位10位（平成29年度～令和3年度上半期の件数）

（単位：件）

10歳未満 (153件)		10歳代 (170件)		20歳代 (810件)		30歳代 (1,160件)	
1	19	35	157	170	150	104	58
2	8	28	100	58	51	42	32
3	7	10	97	51	31	31	31
4	6	9	80	31	31	31	31
5	6	8	33	31	31	31	31
6	5	6	30	31	31	31	31
7	5	5	27	31	31	31	31
8	5	4	26	31	31	31	31
9	5	4	19	31	31	31	31
10	4	4	18	31	31	31	31

40歳代 (1,553件)		50歳代 (1,804件)		60歳代 (1,123件)		70歳以上 (1,257件)	
1	332	423	251	191	130	80	50
2	99	177	132	130	80	50	43
3	98	119	71	80	50	43	40
4	89	67	49	50	43	40	29
5	73	63	29	43	40	29	29
6	48	45	28	29	40	29	29
7	46	42	25	29	40	29	25
8	40	42	24	29	40	29	25
9	37	42	23	29	40	29	25
10	36	41	19	29	40	29	25

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：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回のみのもりで注文した。飲んで30分程で強い腹痛と下痢が起こった。翌日も飲んだら同様の症状がでた。そうこうしているうちに、2回目の商品が届き定期購入であることを知った。身体に合わず続けられない旨を手紙に書き、2回目の商品と一緒に販社に返送したところ、3回購入が条件であるとの電話があった。身体に合わないのに購入し続けなければならないのか。（被害者50歳代／女性）

事例2：基礎化粧品／皮膚障害

化粧品メーカーの店舗に立ち寄り、店員に肌が弱いことを告げたところ、クレンジングオイルを勧められた。肌が弱い場合は、通常ならパッチテストの説明をされるはずだが、その説明はなく「無添加なので大丈夫」と強調され、試供品をもらった。その日に試してみたところ頬に赤い湿疹ができ、皮が剥けた。メーカーに架電し注意喚起すべき旨を伝えたが、同メーカーの保湿クリームを試すよう勧められた。症状が治まらないため皮膚科を受診しようと思うが、受診費をメーカーで補償してくれるだろうか。（被害者50歳代／女性）

事例 3：美容医療／その他の傷病及び諸症状

先月二重瞼埋没法手術を受けた。5日後に糸の結び目が切れて、半分だけが二重瞼になっているようないびつな形になった。また、充血と腫れも出ている。電話で苦情を申し出て、まずは診察してほしいと伝えたが、予約がいっぱいで診察できないと言われた。半永久的に効果が持続すると言われていたが、数日後に糸が外れるようなレベルの手術には納得できず、全額返金してほしい。（被害者 20 歳代／女性）

事例 4：外食／熱傷

子供を連れて飲食店に行った。店員にお茶が欲しいと伝えたところ、大人にはお茶を、子供にはカップに入った飲み物を持ってきた。子供が飲み物を飲んだとたん熱いと大泣きしたので見ると、舌がヤケドで半分白くなっていた。店員に中身を尋ねたところ、白湯を水で薄めたものだというが、店員に確認してもらったら大人でも熱くて飲めないものだった。事業者の本部に電話したが、謝罪もなく診断書があれば対応すると言われた。翌日受診し 5～7 日間の自宅療養を要する旨の診断書と薬を処方してもらった。事業者の本部に診断書を提出したが何の連絡もなく、事業者の対応に不満である。（被害者 10 歳未満／女性）

事例 5：賃貸アパート／呼吸器障害

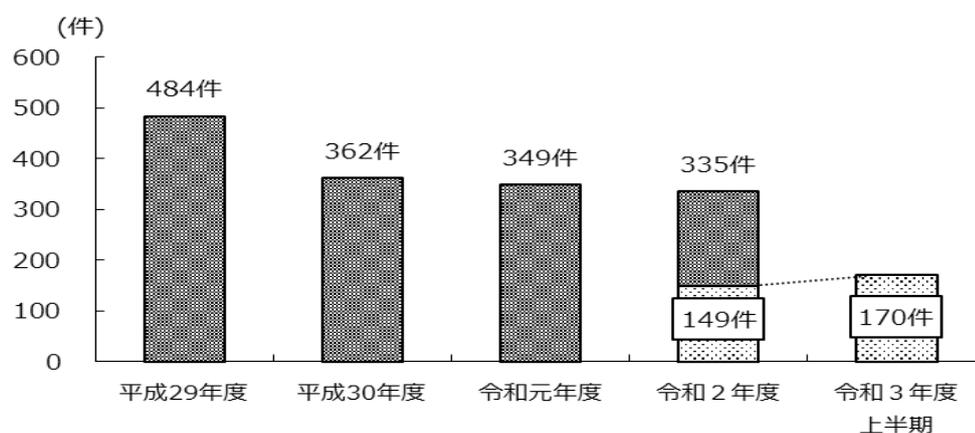
5か月前にマンションを借りた。梅雨前から下駄箱の靴やクローゼットの衣類に大量にカビが発生していることに気付いた。頭皮の湿疹、目の痒み、鼻炎の症状があり、耳鼻科ではカビによるアレルギー性症状との診断も出た。管理会社の現地調査では、換気が悪い、他の戸では発生していないなどと言われ、カビは重曹で落ちるからと責任を認めなかった。カビの発生が収まらないため、引越しを検討しているが、入居時にかかった初期費用やカビの影響により処分した物の費用を補償してほしい。（被害者 30 歳代／女性）

「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29年度からの相談件数の推移を示したものが「図-6」である。平成29年度には484件の相談が寄せられたが、年々減少し300件台で推移している。令和3年度上半期については170件の相談が寄せられ、前年同期（149件）と比較して14.1%増加した。

【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」「発煙・火花」「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」は令和元年度までは1位となっており、「スマートフォンやノートパソコンが触れないくらい熱をもっている」といった相談が寄せられている。「発煙・火花」は令和2年度及び3年度上半期に1位となり、「電子レンジやテレビ、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。「発火・引火」はモバイルバッテリーやオープンレンジ、電気ストーブといった商品が多い。

その他、「異物の混入」は「外食時に食べ物に金属片が混入していた」などの相談が多く、「破損・折損」では自転車（電動自転車含む）やベビーカーなど、「機能故障」では普通・小型自動車やオートバイなどの商品が目立っている。

【表-4】危険内容別上位10位

(単位：件)

	29年度 (484件)		30年度 (362件)		元年度 (349件)		2年度 (335件)		3年度上半期 (170件)	
1	過熱・こげる	68	過熱・こげる	62	過熱・こげる	56	発煙・火花	62	発煙・火花	24
2	破損・折損	61	発煙・火花	61	発煙・火花	42	過熱・こげる	47	過熱・こげる	22
3	異物の混入	57	異物の混入	45	破損・折損	41	異物の混入	47	異物の混入	22
4	発煙・火花	56	破損・折損	42	異物の混入	38	発火・引火	33	破損・折損	18
5	発火・引火	50	機能故障	33	発火・引火	32	破損・折損	29	機能故障	18
6	機能故障	38	発火・引火	25	機能故障	31	機能故障	25	発火・引火	13
7	破裂	24	操作・使用性の欠落	15	部品脱落	18	燃料・液漏れ等	11	部品脱落	8
8	操作・使用性の欠落	17	部品脱落	13	操作・使用性の欠落	15	部品脱落	11	転落・転倒・不安定	7
9	部品脱落	14	燃料・液漏れ等	8	破裂	10	転落・転倒・不安定	7	操作・使用性の欠落	6
10	転落・転倒・不安定	11	破裂	7	化学物質による危険	8	破裂	6	火災	5
									破裂	5

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「電動自転車」の「破損・折損」も令和 2 年度までは上位に入っている。

モバイルバッテリーや充電器などの「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各年度で多く、「発煙・火花」「過熱・こげる」「発火・引火」などの相談が寄せられている。

令和 2 年度には、報道等の影響からか「敷物類」（アスベストが含有していたとされる珪藻土バスマット）の相談が急増している。令和 3 年度上半期には「電球類」の「発煙・火花」などに関する相談が多く寄せられている。

【表-5】商品・役務別上位 10 位

(単位：件)

	29年度(484件)		30年度(362件)		元年度(349件)		2年度(335件)		3年度上半期(170件)	
1	普通・小型自動車	35	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	10
2	スマートフォン	18	電話関連機器・用品	15	外食	10	敷物類	12	電球類	6
3	電動自転車	15	室内照明器具	9	電話関連機器・用品	9	ヘッドライヤー	10	賃貸アパート	6
4	一般用自転車	14	電動自転車	8	電動自転車	9	テレビジョン	8	スマートフォン	5
5	ガステーブル	13	賃貸アパート	8	ヘッドライヤー	8	賃貸アパート	8	電話関連機器・用品	5
6	電話関連機器・用品	10	他の調理食品	7	賃貸アパート	8	スマートフォン	7	テレビジョン	5
7	ルームエアコン	9	電気ストーブ	7	電子レンジ	7	電話関連機器・用品	7	弁当	4
8	賃貸アパート	9	ヘッドライヤー	7	電気ストーブ	6	電動自転車	7	空気清浄機	4
9	弁当	7	スマートフォン	7	電球類	6	食事宅配	7	外食	4
10	電気オープンレンジ	7	ノートパソコン	6	他の調理食品	5	冷凍調理食品	6	パン類	3

10 「危険」の相談事例

事例 1：普通・小型自動車／機能故障

10 か月前に外車を新車で買った。納車後まもなく、高速道路走行中にアクセルが反応しなくなり危険な目にあった。2 か月以上修理に出しシステムを交換してもらった。システム交換後に出かけたら交差点で停車中にアクセルが反応しなくなり、ハザードランプも点灯せず危険だった。問題のある車なので乗りたくないが、返金してもらえるだろうか。(相談者 30 歳代／男性)

事例 2：電話関連機器・用品／発煙・火花

インターネットでスマホ用のモバイルバッテリーを購入した。配達員から受け取った時点で封筒の一部が焦げており、煙が出ていた。火も少し見えたので、すぐに水の中に入れ火を消した。販売店に電話し状況を伝えたところ、代金を返金するので返品してほしいと言われたので返品するが、危険なので情報提供したい。(相談者 40 歳代／女性)

事例 3：電球類／過熱・こげる

リビング用に LED ライトを 2 個購入した。リモコンの反応が悪く暗いため、掃除をしようと思い電球を取り外したところ、1 個が焼け焦げていた。購入店に状況を伝えたら、持参すれば交換してくれると言うが、商品自体に問題があるのであれば交換だけでは危険だと思う。今後の対処方法を知りたい。(相談者 40 歳代／女性)

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、年度により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件強寄せられている。危害・危険に関する相談内容は、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など多岐にわたっている。

危害・危険の相談をみると、明らかに事業者側に落ち度があるという事例も多少は見受けられるものの、多くの場合は因果関係の特定は困難である。消費者側の使用・利用方法に問題があったり、消費者の体質や体調により危害が生じたり、生じなかったりする。

身体的な被害である危害は、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。そのため、消費者は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。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ほしい。

商品・サービスに起因すると思われる危害に遭った場合は、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する必要がある。今後の被害防止にもつながる情報の提供という観点からも重要である。

また、危害・危険に関するトラブルの解決のためには、最寄りの消費生活センターに早めに相談し助言を受けることが有効である。

1 2 消費者へのアドバイス

★通信販売で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

健康食品や化粧品などは、利用者の体質（皮膚が弱い、アレルギーがあるなど）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、令和元年度以降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、受診時には健康食品や化粧品を利用していることを伝えましょう。

★美容医療など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

自分の身体に施術を行う美容医療やエステティックサービスは、身体に危害を受けるリスクが伴います。広告に記載された効果が誰にでも常に得られるわけではないことなどをよく認識し、施術内容、期間、料金、施術に伴うリスク等について、事業者から十分な説明を受け、納得してから施術を受けるようにしましょう。少しでも不安がある場合は、即日の契約や施術は避け、慎重に判断することが重要です。また、施術後にトラブルが発生した場合は、そのままにせず、速やかに医療機関を受診しましょう。

★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。