

## 「危害」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。

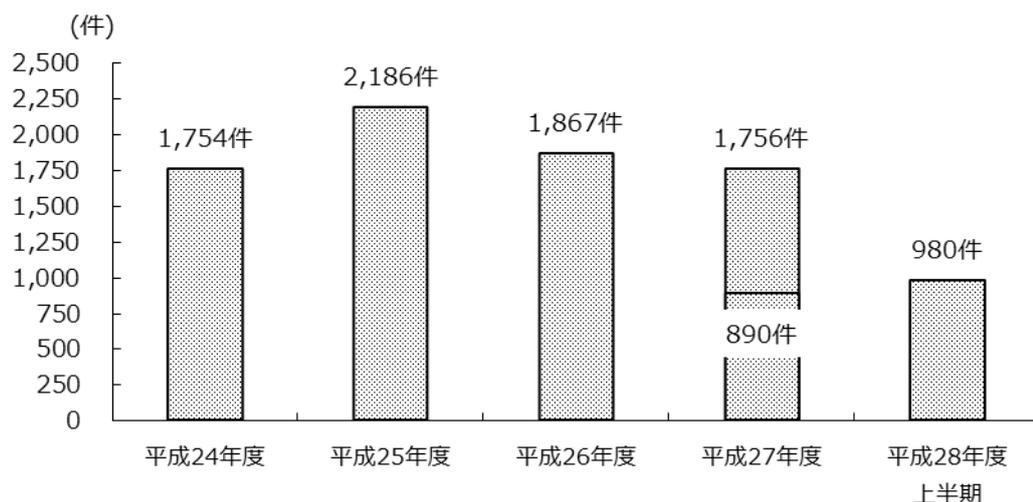
ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた「危害」の相談(※)について、その特徴と傾向を分析する。

### 1 相談件数の推移

「危害」に関する相談について、平成24年度からの相談件数の推移を示したものが「図-1」である。相談は常時1,700件以上寄せられている。平成25年度は2,000件以上の相談が寄せられた。

平成27年度の相談件数は1,756件と、前年度に比べ5.9%の減少となった。平成28年度上半期の相談件数は980件であり、前年同期と比較して10.1%の増加となっている。

【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」の相談
- 分析データ：平成24年4月～平成28年9月受付の相談データ  
(平成29年2月28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、集計値が変動する場合がある。)

### 2 被害者属性

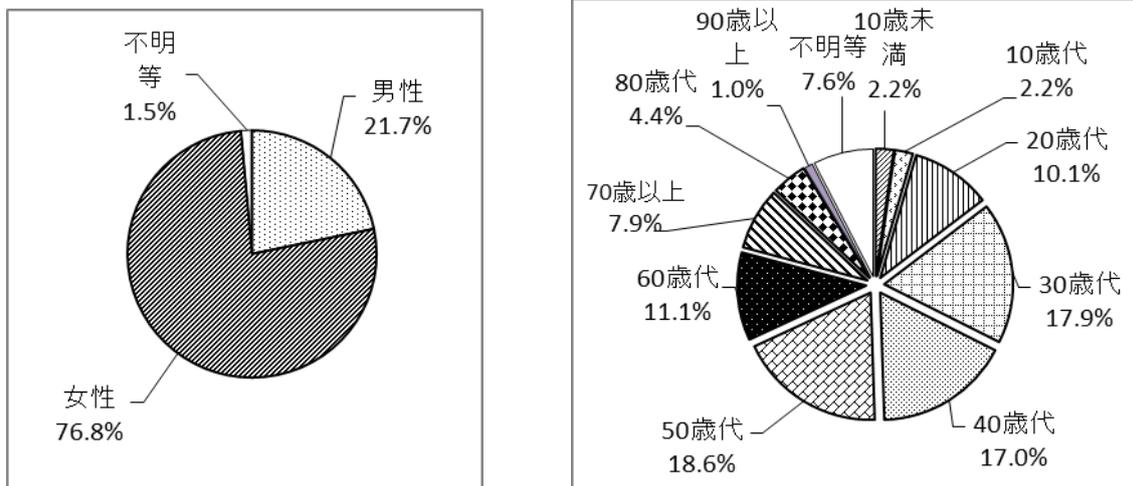
平成28年度上半期における「危害」相談の被害者属性について、性別と年代別に示したものが「図-2」「図-3」である。

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」の相談内容が美容医療や理美容など、美容に関する相談が多いためである。

年代別で見ると、いずれの年代にも被害が見られるが、30～50歳代が多く、約5割となっている。この傾向は、他の年度でも変わらない。

【図-2】被害者性別割合（28年度上半期） 【図-3】被害者年代別割合（28年度上半期）



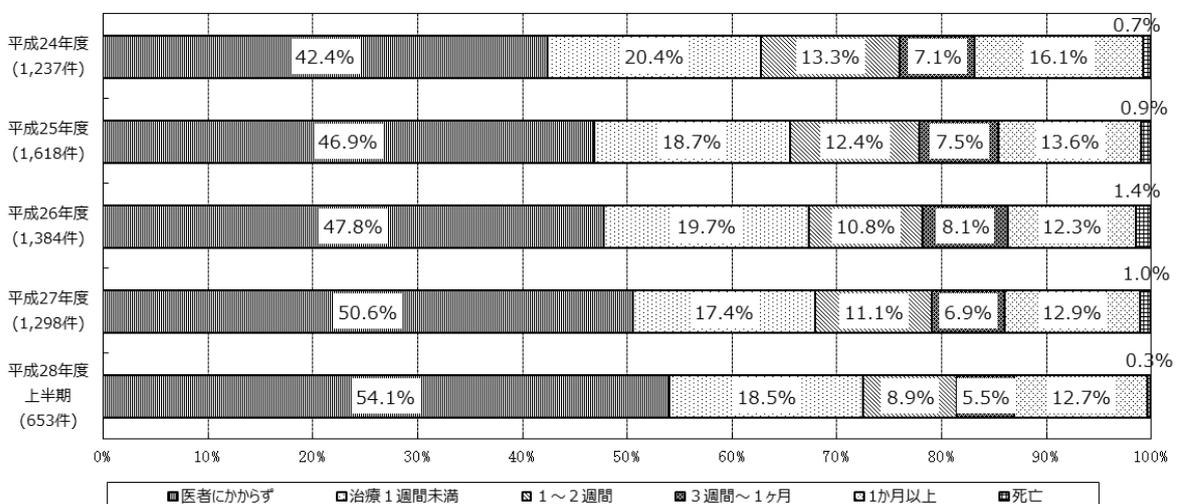
### 3 危害程度

「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-4」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、年々増加傾向にあり、平成28年度上半期は54.1%に達した。また、いずれの年度でも、「何らかの期間治療を受けた」相談のうち、最も多くを占めるのが「治療一週間未満」であり、治療「1か月以上」が次いで多い。

【図-4】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位まで示したものが「表—1」である。

いずれの年度も「その他の傷病及び諸症状」「皮膚障害」が1位、2位を占める。「その他の傷病及び諸症状」では、「美容医療による顔面変形、腫れ、ひきつれ、痛み、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」などの相談が寄せられている。「皮膚障害」では、「美容医療、酵素食品・サプリメントなどの健康食品、化粧品、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」などの相談が寄せられている。平成28年度上半期は、「消化器障害」が大きく増加しているが、「酵素食品・サプリメントなどの健康食品の摂取により下痢した、吐いた、胃腸の調子が悪くなった」との相談が数多く寄せられている。

【表—1】危害内容別上位10位

(単位：件)

	平成24年度 (1,754件)		平成25年度 (2,186件)		平成26年度 (1,867件)		平成27年度 (1,756件)		平成28年度上半期 (980件)	
1	その他の傷病及び諸症状	530	その他の傷病及び諸症状	600	その他の傷病及び諸症状	543	その他の傷病及び諸症状	465	その他の傷病及び諸症状	255
2	皮膚障害	413	皮膚障害	561	皮膚障害	447	皮膚障害	383	皮膚障害	246
3	擦過傷・挫傷・打撲傷	157	消化器障害	233	擦過傷・挫傷・打撲傷	186	擦過傷・挫傷・打撲傷	173	消化器障害	151
4	熱傷	148	擦過傷・挫傷・打撲傷	187	消化器障害	160	消化器障害	173	熱傷	71
5	消化器障害	133	熱傷	151	熱傷	131	刺傷・切傷	124	擦過傷・挫傷・打撲傷	67
6	刺傷・切傷	105	刺傷・切傷	125	刺傷・切傷	110	熱傷	111	刺傷・切傷	41
7	骨折	72	骨折	67	骨折	71	骨折	68	骨折	33
8	呼吸器障害	52	呼吸器障害	60	呼吸器障害	52	神経・脊髄の損傷	62	神経・脊髄の損傷	25
9	神経・脊髄の損傷	45	神経・脊髄の損傷	49	神経・脊髄の損傷	35	呼吸器障害	57	中毒	21
10	中毒	29	中毒	40	中毒	35	不明	36	呼吸器障害	21

## 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。

「美容医療\*」は平成25年度以降、常時1位～2位であり続けている。

「健康食品」は平成27年度上半期55件だった相談が、平成28年度上半期158件と急増した。

「エステティックサービス」は平成25年度以降、常時3位である。

【表—2】商品・役務別上位10位

(単位：件)

	平成24年度 (1,754件)		平成25年度 (2,186件)		平成26年度 (1,867件)		平成27年度 (1,756件)		平成28年度上半期 (980件)	
1	エステティックサービス	106	基礎化粧品	190	美容医療*	172	健康食品	130	健康食品	158
2	外食	90	美容医療*	133	外食	106	美容医療*	114	美容医療*	65
3	美容医療*	86	エステティックサービス	119	エステティックサービス	102	エステティックサービス	107	エステティックサービス	54
4	医療サービス*	77	冷凍調理食品	104	医療サービス*	79	外食	74	外食	47
5	基礎化粧品	77	外食	103	基礎化粧品	78	基礎化粧品	68	基礎化粧品	39
6	歯科治療*	67	医療サービス*	89	歯科治療*	55	パーマ	60	医療サービス*	32
7	健康食品	63	健康食品	75	健康食品	52	医療サービス*	55	歯科治療*	27
8	パーマ	58	洗濯用洗剤	54	パーマ	50	歯科治療*	42	商品一般	16
9	他の化粧品	54	パーマ	49	賃貸アパート	38	賃貸アパート	39	他の美容サービス	16
10	賃貸アパート	43	頭髪用化粧品	41	商品一般	35	他の化粧品	33	賃貸アパート	14
									洗濯用洗剤	14
									頭髪用化粧品	14

注1) 「美容医療\*」は、「医療サービス」「歯科治療」「人工植毛」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24年度から平成28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10位まで示したものが「表-3」である。

「美容医療\*」は10～70歳代の幅広い年代で上位に入っている。特に20～40歳代で第1位もしくは2位と多く寄せられている。

「美容医療\*」は他の商品・役務と比べて重篤な危害相談の事例が突出して多く、かつ危害が生じた場合の治療の方針・体制に業界一律の基準がない。

しかしながら、20歳代の危害相談では「美容医療\*」の相談が153件と最も多く寄せられており、とりわけ若い身体に多くの危害が生じている現状がある。

年代別にみると、10歳未満では「外食」「冷凍調理食品」「ミネラルウォーター」の順に相談が多く、10歳代では「冷凍調理食品」「自転車」「外食」の順に相談が多い。20歳代から40歳代では「美容医療\*」「エステティックサービス」の相談が多く、50歳代から70歳代では「健康食品」「基礎化粧品」の相談が多い。80歳代では「医療サービス\*」「健康食品」「老人ホーム」の順に相談が多く、90歳以上では「老人ホーム」「デイケアサービス」「医療サービス\*」の順に相談が多い。

【表-3】年代別の商品・役務別上位10位（24年度～28年度上半期の件数）

（単位：件）

10歳未満(300件)		10歳代(186件)		20歳代(803件)		30歳代(1,239件)		40歳代(1,542件)	
1 外食	27	冷凍調理食品	18	美容医療*	153	エステティックサービス	146	美容医療*	122
2 冷凍調理食品	24	自転車	18	エステティックサービス	129	美容医療*	134	エステティックサービス	111
3 ミネラルウォーター	10	外食	18	外食	58	外食	87	健康食品	97
4 子守用被服品	7	基礎化粧品	7	パーマ	40	健康食品	61	基礎化粧品	76
5 遊園地・レジャーランド*	7	パーマ	7	他の美容サービス	30	基礎化粧品	50	外食	69
6 育児家具類	6	弁当	6	健康食品	27	賃貸アパート	38	パーマ	55
7 ベビーカー	6	頭髪用具	5	基礎化粧品	22	パーマ	34	歯科治療*	41
8 医療サービス*	6	健康食品	5	賃貸アパート	21	他の美容サービス	32	洗濯用洗剤	37
9 商品一般	5	美容医療*	4	医療サービス*	17	医療サービス*	29	医療サービス*	34
10 乳製品	5	椅子類	4	自転車	15	歯科治療*	26	他の医療	27
他の調理食品	5	他の化粧品	4						
椅子類	5	エステティックサービス	4						
防虫・殺虫用品	5								
自転車	5								
無認可保育園	5								

50歳代(1,328件)		60歳代(1,045件)		70歳代(806件)		80歳代(367件)		90歳以上(50件)	
1 健康食品	94	基礎化粧品	83	基礎化粧品	81	医療サービス*	33	老人ホーム	11
2 基礎化粧品	93	健康食品	67	健康食品	69	健康食品	33	デイケアサービス	10
3 美容医療*	79	医療サービス*	45	医療サービス*	59	老人ホーム	32	医療サービス*	6
4 外食	50	頭髪用化粧品	45	歯科治療*	34	基礎化粧品	17	在宅介護サービス	3
5 エステティックサービス	46	外食	40	頭髪用化粧品	25	デイケアサービス	17	※5位以下は件数が1件であるため割愛。	
6 医療サービス*	44	歯科治療*	38	他の化粧品	25	頭髪用化粧品	9		
7 歯科治療*	42	美容医療*	33	パーマ	18	歯科治療*	7		
8 賃貸アパート	29	商品一般	26	家庭用電気治療器具	16	家庭用電気治療器具	7		
9 洗濯用洗剤	29	パーマ	24	美容医療*	15	はり・きゅう	7		
10 パーマ	29	他の化粧品	23	商品一般	14	他の化粧品	6		
						バスサービス	6		
						骨つぎ整復	6		

注1) 「美容医療\*」は、「医療サービス」「歯科治療」「人工植毛」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

注4) 年齢不明・無回答を除く

## 6 危害相談 商品・役務別上位 10 位（平成 28 年度上半期）の内容

「危害」の相談の商品・役務別上位 10 位について、「危害相談が占める割合」、「危害程度」、「危害内容」、「重篤な危害が生じた相談事例」を、各商品・役務ごとに記載する。

### （1）健康食品

危害相談が占める割合		危害程度		危害内容	
上記相談のうち 危害相談件数	158	医者にかからず	82 (51.9%)	1 消化器障害	85 (53.8%)
上記相談の件数	1,811	治療 1 週間未満	21 (13.3%)	2 皮膚障害	46 (29.1%)
上記相談に占める 危害相談の割合	8.7%	1～2 週間	4 (2.5%)	3 その他の傷病及び諸症状	26 (16.5%)
		3 週間～1 ヶ月	6 (3.8%)	4 呼吸器障害	1 (0.6%)
		1か月以上	2 (1.3%)	不明	0 (0.0%)
		死亡	0 (0.0%)	無回答（未入力）	0 (0.0%)
		不明	43 (27.2%)		
		無回答（未入力）	0 (0.0%)	計	158 (100.0%)
		計	158 (100.0%)		

#### ◆相談事例（[危害程度] 1 か月以上／[危害内容] 消化器障害）

友人から目に良いという機能性表示食品をもらい、朝と晩、半月ほど食用した。ところが、オレンジ色の尿が出たり、全身のかゆみ、全身のだるさとめまいの症状が出たので、内科医院で血液検査を受けると、肝臓検査値が異常に高いと言われた。「急性肝炎の疑い」と診断され、別の病院に緊急入院した。担当医の所見は薬物性肝炎とのことだった。

（被害者 40 歳代／男性）

### （2）美容医療\*

危害相談が占める割合		危害程度		危害内容	
上記相談のうち 危害相談件数	65	医者にかからず	9 (13.8%)	1 その他の傷病及び諸症状	26 (40.0%)
上記相談の件数	313	治療 1 週間未満	2 (3.1%)	2 皮膚障害	22 (33.8%)
上記相談に占める 危害相談の割合	20.8%	1～2 週間	4 (6.2%)	3 熱傷	12 (18.5%)
		3 週間～1 ヶ月	4 (6.2%)	4 擦過傷・挫傷・打撲傷	1 (1.5%)
		1か月以上	10 (15.4%)	5 刺傷・切傷	1 (1.5%)
		死亡	0 (0.0%)	6 神経・脊髄の損傷	1 (1.5%)
		不明	36 (55.4%)	7 消化器障害	1 (1.5%)
		無回答（未入力）	0 (0.0%)	不明	1 (1.5%)
		計	65 (100.0%)	無回答（未入力）	0 (0.0%)
				計	65 (100.0%)

#### ◆相談事例（[危害程度] 1 か月以上／[危害内容] その他の傷病及び諸症状）

インターネット広告を見て美容外科でカウンセリングを受けた後に、二重瞼の整形手術と豊胸手術を同じ日に行った。豊胸手術の内容はよくわからないが、シリコンではない何かを注入した。費用は約 100 万円。手術から 3 週間後、左胸が腫れて痛みを伴ったので、手術を受けた美容外科へ行った。医師から「胸に血液が溜まっている」と言われ、血液を抜いてもらった。「1 年くらいで落ち着く。様子を見るように」と言われた。しかし、痛みは治まらず、左胸の乳首の下が腫れてきた。左右の大きさは明らかに違い、釣ったような痛みがある。

（被害者 50 歳代／女性）

### (3) エステティックサービス

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	54
上記相談の件数	658
上記相談に占める 危害相談の割合	8.2%

危害程度		
医者にかからず	17	(31.5%)
治療1週間未満	9	(16.7%)
1～2週間	7	(13.0%)
3週間～1ヶ月	0	(0.0%)
1か月以上	5	(9.3%)
死亡	0	(0.0%)
不明	16	(29.6%)
無回答(未入力)	0	(0.0%)
計	54	(100.0%)

危害内容		
1	皮膚障害	19 (35.2%)
2	熱傷	12 (22.2%)
3	その他の傷病及び諸症状	7 (13.0%)
4	擦過傷・挫傷・打撲傷	4 (7.4%)
5	筋・腱の損傷	3 (5.6%)
6	刺傷・切傷	2 (3.7%)
7	神経・脊髄の損傷	2 (3.7%)
8	凍傷	2 (3.7%)
9	消化器障害	2 (3.7%)
10	骨折	1 (1.9%)
	不明	0 (0.0%)
	無回答(未入力)	0 (0.0%)
	計	54 (100.0%)

#### ◆相談事例（[危害程度]1か月以上/[危害内容]熱傷）

「脱毛のお試しができる」というインターネット上の広告を見て、予約を入れた。予約日に行くとお試しはできないまま、契約の話になって契約した。3回目の施術を行ったところで、翌朝かゆみが出てきて、その後しばらくして4か所細長い長方形に火傷のような跡が残っているのに気づいた。しばらく様子を見ていたが治らないので不安になり、サロンに連絡したら、皮膚科に行くように言われた。皮膚科で診察を受けたところ、「30日以上の治療」が必要とのことだった。

（被害者 20歳代／女性）

### (4) 外食

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	47
上記相談の件数	429
上記相談に占める 危害相談の割合	11.0%

危害程度		
医者にかからず	17	(36.2%)
治療1週間未満	8	(17.0%)
1～2週間	5	(10.6%)
3週間～1ヶ月	2	(4.3%)
1か月以上	1	(2.1%)
死亡	0	(0.0%)
不明	14	(29.8%)
無回答(未入力)	0	(0.0%)
計	47	(100.0%)

危害内容		
1	中毒	13 (27.7%)
2	消化器障害	12 (25.5%)
3	熱傷	7 (14.9%)
4	刺傷・切傷	5 (10.6%)
5	その他の傷病及び諸症状	5 (10.6%)
6	擦過傷・挫傷・打撲傷	3 (6.4%)
7	骨折	1 (2.1%)
8	皮膚障害	1 (2.1%)
	不明	0 (0.0%)
	無回答(未入力)	0 (0.0%)
	計	47 (100.0%)

#### ◆相談事例（[危害程度]1～2週間/[危害内容]中毒）

弟が焼き鳥店で食事をした3日後に具合が悪くなった。3日間は自宅で我慢をしていたが下痢が酷くて、救急車で緊急入院した。食中毒と診断され、6日間入院した。

（被害者 20歳代／男性）

## (5) 基礎化粧品

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	39
上記相談の件数	355
上記相談に占める 危害相談の割合	11.0%

危害程度		
医者にかからず	12	(30.8%)
治療1週間未満	8	(20.5%)
1～2週間	1	(2.6%)
3週間～1ヶ月	2	(5.1%)
1か月以上	1	(2.6%)
死亡	0	(0.0%)
不明	15	(38.5%)
無回答(未入力)	0	(0.0%)
計	39	(100.0%)

危害内容		
1	皮膚障害	37 (94.9%)
2	刺傷・切傷	1 (2.6%)
3	不明	1 (2.6%)
	不明	0 (0.0%)
	無回答(未入力)	0 (0.0%)
	計	39 (100.0%)

### ◆相談事例〔[危害程度]1か月以上/[危害内容]皮膚障害〕

以前から同じブランドの化粧品を使用している。昨年秋頃、両目の下あたりに1cm強の大きさの白斑ができていくことに気付いた。2～3年前からこのブランドの美白美容液を時々使用していたので、それが原因だと思う。2か月前、皮膚科を受診。受診後、販売店にこの件を申し出たが、使用を中止するように言われただけである。そこでメーカー本社お客様相談室にも電話したが、他の人には白斑は出ていないなどと言われた。

(被害者 60歳代/女性)

## (6) 医療サービス\*

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	32
上記相談の件数	386
上記相談に占める 危害相談の割合	8.3%

危害程度		
医者にかからず	1	(3.1%)
治療1週間未満	2	(6.3%)
1～2週間	1	(3.1%)
3週間～1ヶ月	1	(3.1%)
1か月以上	6	(18.8%)
死亡	2	(6.3%)
不明	19	(59.4%)
無回答(未入力)	0	(0.0%)
計	32	(100.0%)

危害内容		
1	その他の傷病及び諸症状	14 (43.8%)
2	皮膚障害	4 (12.5%)
3	感覚機能の低下	3 (9.4%)
4	脱臼・捻挫	1 (3.1%)
5	擦過傷・挫傷・打撲傷	1 (3.1%)
6	刺傷・切傷	1 (3.1%)
7	熱傷	1 (3.1%)
8	消化器障害	1 (3.1%)
	不明	6 (18.8%)
	無回答(未入力)	0 (0.0%)
	計	32 (100.0%)

### ◆相談事例〔[危害程度]1か月以上/[危害内容]その他の傷病〕

1年前に転倒して大腿骨を骨折した。手術をして人工骨を入れたが、いまだに足がはれあがっている。治療に問題があったと思う。

(被害者 60歳代/女性)

### (7) 歯科治療\*

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	27
上記相談の件数	265
上記相談に占める 危害相談の割合	10.2%

危害程度		
医者にかからず	5	(18.5%)
治療1週間未満	0	(0.0%)
1～2週間	4	(14.8%)
3週間～1ヶ月	0	(0.0%)
1か月以上	0	(0.0%)
死亡	0	(0.0%)
不明	18	(66.7%)
無回答(未入力)	0	(0.0%)
計	27	(100.0%)

危害内容		
1	その他の傷病及び諸症状	19 (70.4%)
2	擦過傷・挫傷・打撲傷	2 (7.4%)
3	熱傷	2 (7.4%)
4	刺傷・切傷	1 (3.7%)
5	窒息	1 (3.7%)
6	皮膚障害	1 (3.7%)
	不明	1 (3.7%)
	無回答(未入力)	0 (0.0%)
計	27	(100.0%)

#### ◆相談事例（[危害程度]1～2週間/[危害内容]窒息）

夫が歯科治療で、歯型をとられる際に、上の歯にシリコンを貼り付けられたが、診察台が横になったままで仰向けの姿勢だったため、はがれたシリコンが気管に詰まったという。夫は「苦しかったが、なかなか気づいてもらえなかった」という。

（被害者 年齢不明/男性）

### (8) 商品一般

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	16
上記相談の件数	2,177
上記相談に占める 危害相談の割合	0.7%

危害程度		
医者にかからず	1	(6.3%)
治療1週間未満	1	(6.3%)
1～2週間	0	(0.0%)
3週間～1ヶ月	4	(25.0%)
1か月以上	6	(37.5%)
死亡	0	(0.0%)
不明	4	(25.0%)
無回答(未入力)	0	(0.0%)
計	16	(100.0%)

危害内容		
1	骨折	6 (37.5%)
2	擦過傷・挫傷・打撲傷	4 (25.0%)
3	刺傷・切傷	2 (12.5%)
4	その他の傷病及び諸症状	2 (12.5%)
5	脱臼・捻挫	1 (6.3%)
6	呼吸器障害	1 (6.3%)
	不明	0 (0.0%)
	無回答(未入力)	0 (0.0%)
計	16	(100.0%)

#### ◆相談事例（[危害程度]1か月以上/[危害内容]骨折）

商業施設のエスカレーターで手すりと床の間の隙間に子どもの腕が巻き込まれ、骨折した。叫び声を聞き、見た時には腕が入っており抜けられない状態で、助けに向かっている途中で子どもが自分で腕を抜くことができた。病院に連れていくと「左手首の骨が折れ、全治3か月以上。」と言われた。

（被害者 10歳未満/男性）

## (9) 他の美容サービス

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	16
上記相談の件数	44
上記相談に占める 危害相談の割合	36.4%

危害程度	
医者にかからず	7 (43.8%)
治療1週間未満	2 (12.5%)
1～2週間	3 (18.8%)
3週間～1ヶ月	0 (0.0%)
1か月以上	1 (6.3%)
死亡	0 (0.0%)
不明	3 (18.8%)
無回答(未入力)	0 (0.0%)
計	16 (100.0%)

危害内容	
1 皮膚障害	7 (43.8%)
2 その他の傷病及び諸症状	7 (43.8%)
3 擦過傷・挫傷・打撲傷	1 (6.3%)
4 熱傷	1 (6.3%)
不明	0 (0.0%)
無回答(未入力)	0 (0.0%)
計	16 (100.0%)

### ◆相談事例（[危害程度]1か月以上/[危害内容]皮膚障害）

初めてのサロンでジェルネイルを契約。今つけているネイルを取るため、除光液が出る機械に手を差し込んだ。数分後、店員がヤスリで数回爪の表面を削った。痛みを感じてがまんしていたが、みるまに手が赤くなり、爪が薄くボロボロになっていった。デザインはせず代金を払って帰宅したが、痛くてシャンプーや皿洗いも辛い状態だった。2週間しても痛む。親に相談し、病院に行った。

（被害者 20歳代/女性）

## (10) 賃貸アパート

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	14
上記相談の件数	3,313
上記相談に占める 危害相談の割合	0.4%

危害程度	
医者にかからず	5 (35.7%)
治療1週間未満	1 (7.1%)
1～2週間	0 (0.0%)
3週間～1ヶ月	0 (0.0%)
1か月以上	1 (7.1%)
死亡	0 (0.0%)
不明	7 (50.0%)
無回答(未入力)	0 (0.0%)
計	14 (100.0%)

危害内容	
1 その他の傷病及び諸症状	5 (35.7%)
2 皮膚障害	3 (21.4%)
3 呼吸器障害	2 (14.3%)
4 消化器障害	2 (14.3%)
5 骨折	1 (7.1%)
6 神経・脊髄の損傷	1 (7.1%)
不明	0 (0.0%)
無回答(未入力)	0 (0.0%)
計	14 (100.0%)

### ◆相談事例（[危害程度]1か月以上/[危害内容]神経・脊髄の損傷）

住んでいる賃貸住宅の壁に設置されている換気扇が突然落下した。その際、換気扇のカバーが妻の首に当たって、妻はむち打ち症になった。また、子どもの顔を掠ったが、それは軽傷だった。管理会社が見に来たが、前の住人が換気扇を交換しており、壁に設置しているビスがその穴に合致しておらず、カバーの4か所のビスの内、1か所しか止まっていなかったことが事故の原因だという。

（被害者 年齢不明/女性）

### (11) 洗濯用洗剤

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	14
上記相談の件数	45
上記相談に占める 危害相談の割合	31.1%

危害程度	
医者にかからず	6 (42.9%)
治療1週間未満	0 (0.0%)
1～2週間	0 (0.0%)
3週間～1ヶ月	1 (7.1%)
1か月以上	1 (7.1%)
死亡	0 (0.0%)
不明	6 (42.9%)
無回答(未入力)	0 (0.0%)
計	14 (100.0%)

危害内容		
1	その他の傷病及び諸症状	11 (78.6%)
2	呼吸器障害	3 (21.4%)
	不明	0 (0.0%)
	無回答(未入力)	0 (0.0%)
	計	14 (100.0%)

#### ◆相談事例（[危害程度]3週間～1か月/[危害内容]頭痛）

引っ越してきた隣家が使用する柔軟剤の臭いがきつく、頭痛や眼やのどの痛みの症状が出た。夫は自分より症状が軽いが、咳が出始めている。ネットでいろいろ調べたら、柔軟剤に含まれる化学物質によるものようだ。近所の医療機関を受診し、痛み止め等を処方された  
(被害者 50歳代/女性)

### (12) 頭髪用化粧品

危害相談が占める割合	
上記相談のうち 危害相談件数	14
上記相談の件数	91
上記相談に占める 危害相談の割合	15.4%

危害程度	
医者にかからず	7 (50.0%)
治療1週間未満	2 (14.3%)
1～2週間	0 (0.0%)
3週間～1ヶ月	0 (0.0%)
1か月以上	2 (14.3%)
死亡	0 (0.0%)
不明	3 (21.4%)
無回答(未入力)	0 (0.0%)
計	14 (100.0%)

危害内容		
1	皮膚障害	11 (78.6%)
2	擦過傷・挫傷・打撲傷	1 (7.1%)
3	感覚機能の低下	1 (7.1%)
4	その他の傷病及び諸症状	1 (7.1%)
	不明	0 (0.0%)
	無回答(未入力)	0 (0.0%)
	計	14 (100.0%)

#### ◆相談事例（[危害程度]1か月以上/[危害内容]皮膚障害）

友人から「植物で毛染めをしないか」と誘われ、一緒にサロンへ出向いた。サロンで粉末染料を購入した。当該染料を使うのは初めてなので、パッチテストを勧められたが、「結果がわかるまで2日かかる」と聞いたので受けなかった。塗布後、40分間放置して洗髪後に別の染料を塗ってもらった。翌日の夜、洗髪するとお湯が茶色く染まり、その後顔が赤くほてりだし、その翌朝には顔が真っ赤に腫れあがった。皮膚科で塗り薬と抗生物質を処方され、医師から「血液検査の結果、植物アレルギーがあることがわかった。植物性の染料は使わない方がよい」と言われた。

(被害者 80歳代/女性)

## 7 消費者へのアドバイス

### ★健康食品等を利用する際は、体調の変化に注意

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。使用していて体調不良を感じた場合は、速やかに使用等を止めて、医療機関に相談しましょう。よりの確な治療のため、受診時には健康食品や

化粧品の利用について告げましょう。

**★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、速やかに医療機関に相談しましょう。

**★事前に使用上の注意点を確認**

危害にかかる相談の中には、消費者の誤使用等が原因と考えられる相談も見受けられます。商品等を使用する場合は、必ず事前に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険や危害でお困りの際は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

## 8 危害の相談について

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2千件程度に上っている。身体的な被害である危害は、生命の危機に至る、非常に深刻な状況に陥る場合がある。また、被害からの回復に長期間を要したり、その後の生活の質に悪影響が残ったりする場合がある。

商品、役務等により体調を崩した疑いがある時は、速やかに使用・利用等を止めた上で、医療機関を受診してほしい。

危害の原因について、消費生活センターには立証を行う機能はなく、消費者の申立に基づき記録を行っている。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る場合も少なくない。また、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場合もある。とりわけ健康食品や化粧品ではそうした事例が多い。

それらを踏まえて、消費者は商品等の取り扱い説明書や表示を事前によく確認し、正しい使用・利用に努める必要がある。また、自分に合わないと思ったら、速やかに使用・利用を止める勇気も重要である。

商品、役務等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、役務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。