

## 1. 消費者の安全の現状

### (1) 苦情相談の状況

#### ポイント

安全に関するトラブル数は依然多い( 危害情報件数 2001 年度計 5,439 件 )。最近の傾向として苦情相談が多いのは、化粧品、エステティックサービス、医療サービス、健康食品等であり、製品のみではなくサービスにも及ぶ。

アレルギー反応や誤使用によるものなど、適切な表示と情報提供により被害が少なくできるものも見られる。

実際に危害に至っていないが、危険に関する情報として数多く挙げられているのが自動車に係るものである。

#### 参考 1

### ( 危害情報システムに基づく情報件数の推移 )

#### 危害情報システムの概要

##### 目的

危害情報及び危険情報を早期に収集して、これを分析し、消費者被害の拡大防止と未然防止に役立つ情報を提供すること

##### 情報収集先

- ・ 全国の消費生活センターが消費生活相談として受け付けた情報
- ・ 国民生活センターの協力病院 ( 20 ヶ所 ) を訪れた患者が、商品やサービス、設備等により傷病を受けた新患症例

##### 情報の種類

- ・ 危害情報 ; 商品やサービス、設備等により、生命や身体に危害を受けた事例
- ・ 危険情報 ; 危害には至っていないが、そのおそれがある事例

危害情報件数の推移  
 < 商品分類別件数 >

	1990年度	1995年度	1998年度	1999年度	2000年度	2001年度
合計	1724	3677	4756	4990	6094(注1)	5439
商品一般(注2)	-	-	28	49	41	49
食料品	287	832	830	891	1226	1162
住居品	124	362	462	440	585	516
光熱水品	5	22	28	9	19	20
被服品	105	297	249	230	261	258
保健衛生品	790	1087	1219	1217	1425	1154
教養娯楽品		168	187	184	264	257
車両・乗り物		146	159	202	263	200
土地・建物・設備	49	149	143	103	155	152
クリーニング	364	572	31	40	54	29
レンタル・リース・貸借			71	88	96	86
工事・建築・加工			119	121	145	100
修理・補修			9	10	20	12
運輸・通信サービス			18	23	19	18
教養・娯楽サービス			94	95	110	71
保健・福祉サービス			972	1142	1215	1201
他のサービス			128	142	192	151
その他			42	9	4	4

(注1) 2000年度は、食品の異物混入をはじめ、商品回収の社告などが相次ぎ、マスコミ報道の影響、消費者の安全意識等の高まり等を反映してか、件数が大幅に増加した。

(注2) 「商品一般」とは、商品のうち、食料品、住居品等を除いたものである。

< 商品別件数 >

	1999 年度		2000 年度		2001 年度	
	商品名	件数	商品名	件数	商品名	件数
1	化粧品	650	化粧品	699	化粧品	611
2	エステティック サービス	536	エステティック サービス	489	エステティック サービス	493
3	健康食品	426	健康食品	416	医療サービス	435
4	医療サービス	332	医療サービス	377	健康食品	434
5	パーマ	186	パーマ	213	飲料	237
6	外食・食事宅配	116	飲料	189	パーマ	162
7	住宅工事	115	牛乳・乳製品	177	家具	146
8	美顔器	104	外食・食事宅配	169	外食・食事宅配	126
9	飲料	103	家具	141	調理食品	121
10	菓子類	91	住宅工事	139	自動車	98

## 危険情報件数の推移

### < 商品分類別件数 >

	1990年度	1995年度	1998年度	1999年度	2000年度	2001年度
合計	1195	3206	1893	1898	3036(注1)	2477
商品一般(注2)	-	-	2	1	1	1
食料品	179	762	117	219	249	196
住居品	571	1036	528	458	665	529
光熱水品	13	53	42	51	73	96
被服品	32	115	33	44	48	46
保健衛生品	349	86	49	58	313	86
教養娯楽品		92	212	151	305	245
車両・乗り物		889	660	673	1095	1003
土地・建物・設備	34	103	101	82	99	97
クリーニング	17	51	2	2	1	0
レンタル・リース・貸借			27	23	29	18
工事・建築・加工			39	39	39	40
修理・補修			41	43	52	68
運輸・通信サービス			4	4	8	7
教養・娯楽サービス			2	2	2	2
保健・福祉サービス			7	19	17	8
他のサービス			22	23	32	31
その他			19	5	6	8

(注1) 2000年度は、食品の異物混入をはじめ、商品回収の社告などが相次ぎ、マスコミ報道の影響、消費者の安全意識等の高まり等を反映してか、件数が大幅に増加した。

(注2) 「商品一般」とは、商品のうち、食料品、住居品等を除いたものである。

< 商品別件数 >

	1999 年度		2000 年度		2001 年度	
1	自動車	527	自動車	900	自動車	826
2	米	67	電気かみそり	201	テレビジョン	78
3	テレビジョン	44	テレビジョン	121	自動車修理・車 検	50
4	家具	37	石油暖房器具	63	菓子類	49
5	自動車修理・車 検	37	室内照明器具	49	パソコン機器 家具	47
6	室内照明器具	35	家具	48		47
7	野菜・海草	32	菓子類	46	アルコール燃料 自動二輪車	41
8	オープン・ 電子レンジ	32	自動車修理・車 検	45		41
9	住宅工事	30	オープン・ 電子レンジ	44	喫煙用ライター 石油暖房器具	32
10	石油暖房器具	29	なべ・かま類	40		住宅工事

## 参考 2

(国民生活センター及び消費生活センターに寄せられた苦情の主なもの)

### <車両・乗り物>

・ 数年前に購入した新車の普通自動車。3月に信号待ちでアイドリングが不安定になり、エンジンが止まりそうになり、後方より異音がしたので、販売店に検査を依頼したが、簡単な点検しかしてくれなかった。7月に高速道路を走行中に突然エンジンが止まり、非常に危険な思いをした。その後の苦情の対応も誠意が感じられず解約したい。

・ 2~3ヶ月前にカー用品店で購入したスプレー缶が爆発し、ダッシュボックスが破損し、スプレー缶の底が抜けた。フロントガラスにもヒビが入った。缶に欠陥があったのではないか。

・ 昨年中古自動車を購入したが、最近ガソリンスタンドでエンジンオイルが少しもれていると言われ、その後エンジンの排気ガスケット交換が必要だといわれた。その後にはスピードメーターが動かなくなった。欠陥の車を売られたと思う。

### <食料品>

・ 薬局で袋入りのニッキあめを買い、1粒なめ終わった。30分後、舌が異常に腫れ、喉を塞いだ状態となり、息ができなくなった。病院で点滴をして治まったが、恐怖感を覚えた。メーカーは、ニッキ特有の刺激成分によるが人体には問題ないとの見解である。納得できない。

(メーカーでは、ニッキ含有割合 3%を 2.4%に削減し、パッケージ表示の刺激性への注意を改良するとした。)

・ 子供用ふりかけに鋭利な大きな魚の骨が入っていた。危ないので注意してほしい。

・ プリンに虫のような異物が混入しており、メーカーが引き取りに来て原因究明すると言ったが、返事が遅い。

・ ドリップ式コーヒーのフィルター部分の接着が悪く、湯を注ぐとカップ内に落ち、手に火傷を負った。使用した4パックのうち2パックに不具合があった。安全性に問題はないか。

- ・ 雑誌の広告に記事がありダイエット食品を申し込んだ。飲んで2日目から手の先にしびれが起きる。返品したい。

- ・ クロレラとエゾウコギを注文して飲んだところ、嘔吐し夜中に入院した。医師は健康食品が原因ではないかと言う。解約したい。

- ・ 半年前に購入したバストアップするという健康食品を飲んだところ、ひどい血尿が出て、病院で膀胱炎と診断されたので、飲用中止した。しばらくして再度飲用したところ、似たような症状が出た。大腸菌が入っているのではないかと心配。

#### < 保健衛生品 >

- ・ 胃薬を服用して2時間後、唇が腫れ、顔半分がしびれ、言語障害となった。病院で点滴、注射をして少し症状が治まったが、全身にじんましんができ、また病院で点滴、注射してもらった。メーカーに電話したが対応が悪い。

- ・ 肩こり、腰、筋肉の痛みによく効くという塗り薬を右手の手首から肘に塗ったところ、皮膚が赤くなり水ぶくれのようになった。

- ・ 薬局で購入した綿棒で耳掃除をしたら綿球が耳の中で取れてしまった。綿球が耳の中に残るのは安全面から考えて不安。10本に1~2本同様の現象あり。

- ・ テレビショッピングで化粧品セットを購入。パラベンアレルギーがあるので注文の際入っていないことを確認した。一度使用したところ、目の周りを中心に顔が赤くなり、湿疹も出た。病院ではパラベンが原因との診断。化粧品には全成分の表示はなかった。

#### < 住居品 >

- ・ プラスチック製の湯たんぽをタオルで巻き、付属の袋に入れて使ったところ、右足首に丸い水ぶくれができ、大きくふくれた。やけどの丸い形がポリプロピレン製のふたの上面と同じ大きさであったことから、寝ている間ふたが右足首の上にあったものと思われる。SGマークが付いていて対人賠償保険とある。賠償してほしい。

- ・ クリップで止めるタイプの扇風機を洗面化粧台の棚に止めて使っていたら、棚板が割れて落ちた。注意書にはクリップで止める対象物の厚さについては詳しく書いてあるが、材質については何も書いていない。洗面化粧台の棚はしつ

かりしているように見えたため、1年半ほど使用していた。注意表示が不十分と  
いうことで扇風機のメーカーに責任を求めたい。

- ・ 飲食中にガラスのコップが突然割れ、口の中が切れて救急車で運ばれた。体  
の中にガラスの破片が入った可能性がある。本社に電話したら対応が非常に悪  
い。すぐ割れるようなコップは製造物責任も問えるのでは。

< 保健・福祉サービス >

- ・ 日焼けサロンへ行ったら 1 枚パネルがはずれており、両足に火傷を負った。  
店は責任を認めない。

- ・ 美顔エステ施術後、顔面に吹出物が出た。「必ず出るもの」という業者の説  
明を信じていたが、1 ヶ月後になっても跡が残っている。治療費を支払ってほし  
い。

- ・ しみ取りの美顔エステ（ピーリング）のコースとまぶたのアートメイクを契  
約した。2 回行ったが、目が腫れ、すぐメイクが取れた。目のそばなのに話をし  
ながら施術するので怖い。ピーリングでも鼻やあごの皮がむけた。解約した  
い。

- ・ 脱毛エステをやったら火傷し発疹が出た。医者で針脱毛による火傷と診断さ  
れた。施術料を全額返してほしい。

- ・ ストレートパーマをかけたが、脱毛、切れ毛がひどい。専門医はパーマによ  
る皮膚炎との診断。新しい薬を使ってみると言われ、施術は見習いの助手が行  
った。液は頭皮についてはいけないのに、押し付けるような感じだった。店  
は関係ないと責任逃れをする。

- ・ まぶたの整形手術を受けた直後から両目とも内出血し、外出できない状態。  
時間をかければ治るようだが、苦情を言ったら、皮膚の薄い人は時々炎症を起  
こすこともあると言い、きちんとした謝罪も治療費負担の申し出もない。

- ・ 指圧マッサージを受けた翌日足が紫色になり、病院に行ったら皮下出血して  
いるが大したことはないと言われた。業者は「放っておけば治る」と言い一言  
の謝罪もない。支払った分を返してほしい。

< 被服品 >

・ ナイロン製の子供用ジャケットを脱水していたら、洗濯機の内槽が飛び出し、家具も傷つき、洗濯機が壊れた。ジャケットの表示は家庭洗濯可とある。脱水・乾燥の表示はない。洗濯機の取扱説明書には小さく注意表示があった。壊れた洗濯機と家具の破損の賠償をしてほしい。

< その他 >

・ 折りたたみ式の携帯電話を充電器に差し込み、枕元に置いて就寝。明朝やけどに気がつき受診した。電撃症と診断があり、跡が残る可能性があると言われている。充電器から携帯電話がはずれやすく問題である。

・ 船上で米国製のバッテリーを持って歩いていたら突然爆発した。バッテリー液が顔面にかかり右目が痛い。ズボンと靴はドロドロに溶けた。迷惑料を請求したい。

・ 靴用カイロを表示通り使用したのに低温火傷をした。メーカーに書面で商品の発売禁止と回収を願う要望書を郵送し、その後メーカー担当者と面会したが、態度が悪かった。PL法にのっとり対処すべき。