

平成28年1月21日  
独立行政法人国民生活センター

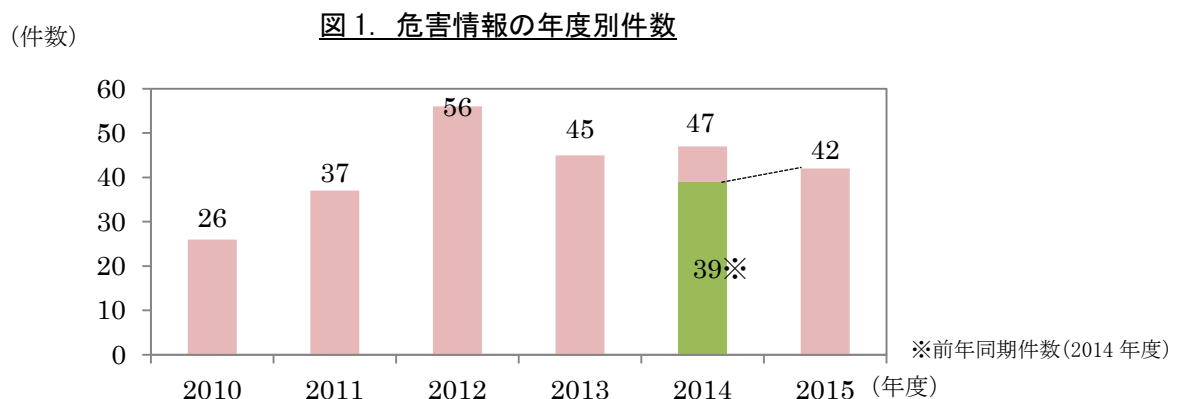
## 家庭用電気マッサージ器による危害 - 体調を改善するつもりが悪化することも！特に高齢者は注意が必要 -

家庭用電気マッサージ器については、ローラー式マッサージ器のローラー部の布カバーを外して使用したこと等により、衣服が機器のローラー部に巻き込まれて窒息死するという事故が過去に5件発生し、厚生労働省が2008年、2012年、2014年と3回、消費者庁も2012年、2014年と2回注意喚起を行っています。

また、PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）<sup>(注1)</sup>には、「電気マッサージ器」に関して、「電器店でマッサージ器を買って3日目に圧迫骨折した」「フットマッサージ器を使用していたところ、太ももが内出血した」といった危害<sup>(注2)</sup>に関する相談が253件<sup>(注3)</sup>寄せられており、増加傾向にあります（図1）。体の疲れを癒すための家庭用電気マッサージ器ですが、時には大きな事故につながる可能性があります。

なお、厚生労働省の薬事工業生産動態調査によると、家庭用電気マッサージ器の国内出荷台数は過去4年間増加し続けており、2013年は約195万台に達しています。

そこで、家庭用電気マッサージ器<sup>(注4)</sup>について、事故の傾向及び消費者の使用実態等の調査を実施し、トラブルの拡大防止のため、消費者に注意を呼び掛けるとともに、業界団体に要望し、関係機関に情報提供を行います。



(注1) PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと

(注2) 危害とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたもの

(注3) 受付年月日：2010年4月1日～2015年11月30日。2015年12月18日現在登録分まで。

(注4) 今回の調査において家庭用電気マッサージ器とは、家庭用に設計された電動のマッサージ器で空気圧による圧迫機能や、もみ機能が備わったもの。なかには医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に

関する法律により定められた条件を満たして、家庭用管理医療機器として家庭用電気マッサージ器や家庭用エアーマッサージ器などの認証を受けた製品を含む。

主に内蔵される装置には、もみ機能の装置や、空気圧による圧迫装置やローラー式突起物による圧迫装置などがあり、1種類の装置のみで構成されている機器だけでなく、複数の種類の各マッサージ装置を組み合わせて構成されている機器もある。

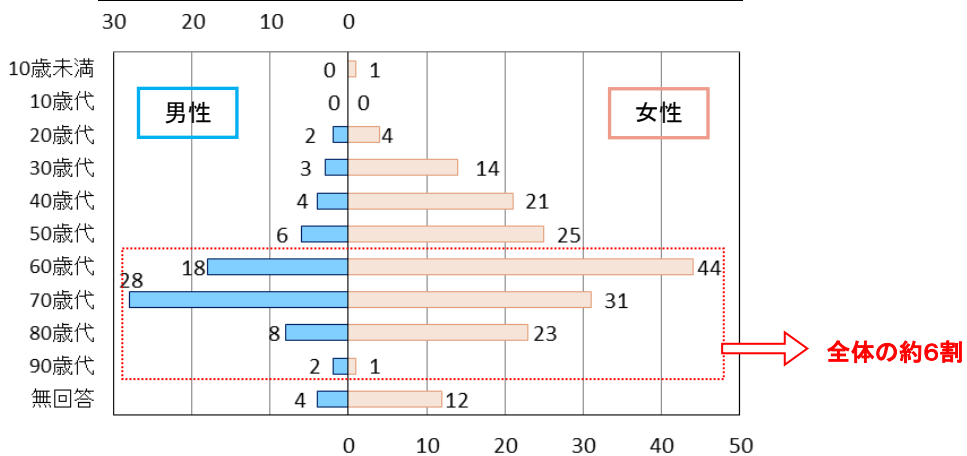
## 1. PI0-NET 危害相談の内容

### (1) 被害者の属性

#### 被害者の6割が60歳以上で女性が多い

女性が7割（176件）、男性3割（75件）と女性が多く、年代を見ると60歳以上が全体のおよそ6割（155件）を占めています（図2）。

図2. 被害者の年齢・性別（性別不明を除く n=251）



### (2) 危害内容

#### 神経・脊髄の損傷や骨折も発生している

「体が痛い」「頭痛や吐き気がする」といった事例や、強く圧迫された部分に内出血や<sup>あざ</sup>腫れがみられた、皮膚がすりむけた等の事例が多くみられますが、なかには「神経・脊髄の損傷」「骨折」など重篤な危害も見受けられます（図3）。

危害事例のうち約52%が医療機関の治療を受けており（図4）、「治療期間1カ月以上」の事例は38件あり、「神経・脊髄の損傷」が10件、「骨折」が6件、「擦過傷・挫傷・打撲傷」が5件、「筋・腱の損傷」が3件となっています。骨折においては、足首、<sup>だいたいこつ</sup>大腿骨、腰部や肩部の骨、<sup>ろっこつ</sup>肋骨などに被害が見られました。

図3. 危害内容と性別（性別不明を除く n=251）

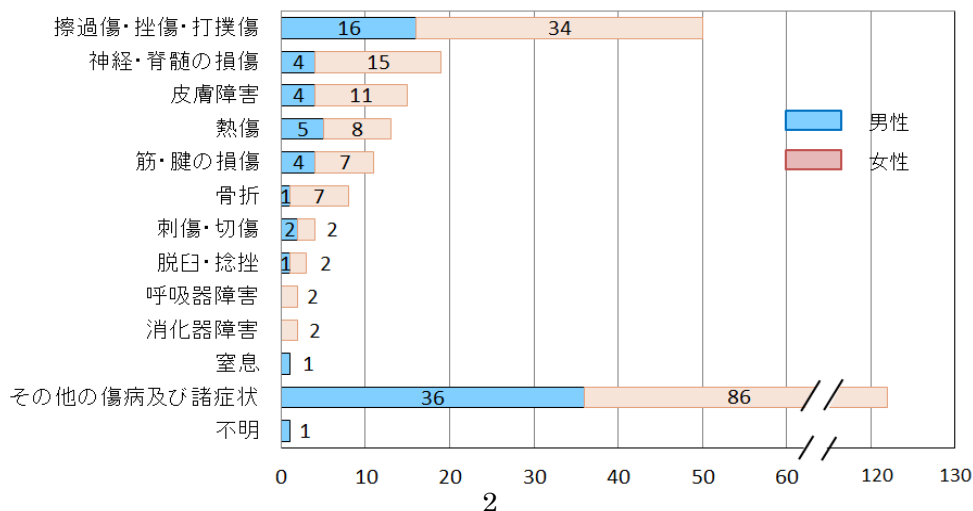
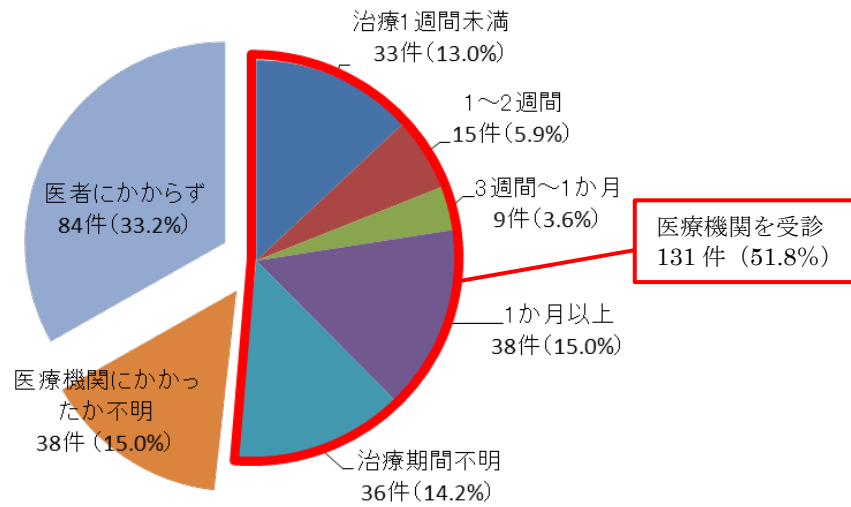


図 4. 危害程度別件数 (n=253)



※一部の件数は本件のために特別に事例を精査したものの。

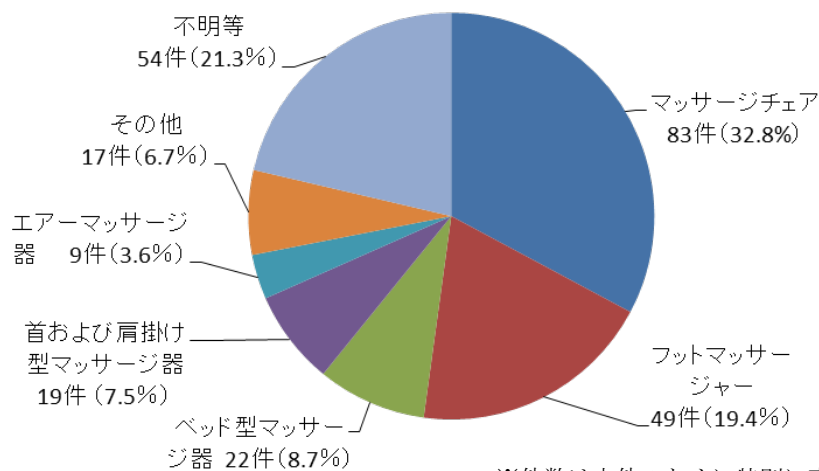
### (3) 機器の形状別にみる危害件数

#### マッサージチェア使用中の危害が最も多い

機器の形状別 (図 6) にみると、最も多かったのがマッサージチェアで 83 件となっており、次にフットマッサージャー 49 件、ベッド型マッサージ器 22 件、首および肩掛け型マッサージ器 19 件となっています (図 5)。マッサージチェアでは「神経・脊髄の損傷」が 7 件、「筋・腱の損傷」5 件、「骨折」4 件となっており、いずれも他のタイプより件数が多くみられました。

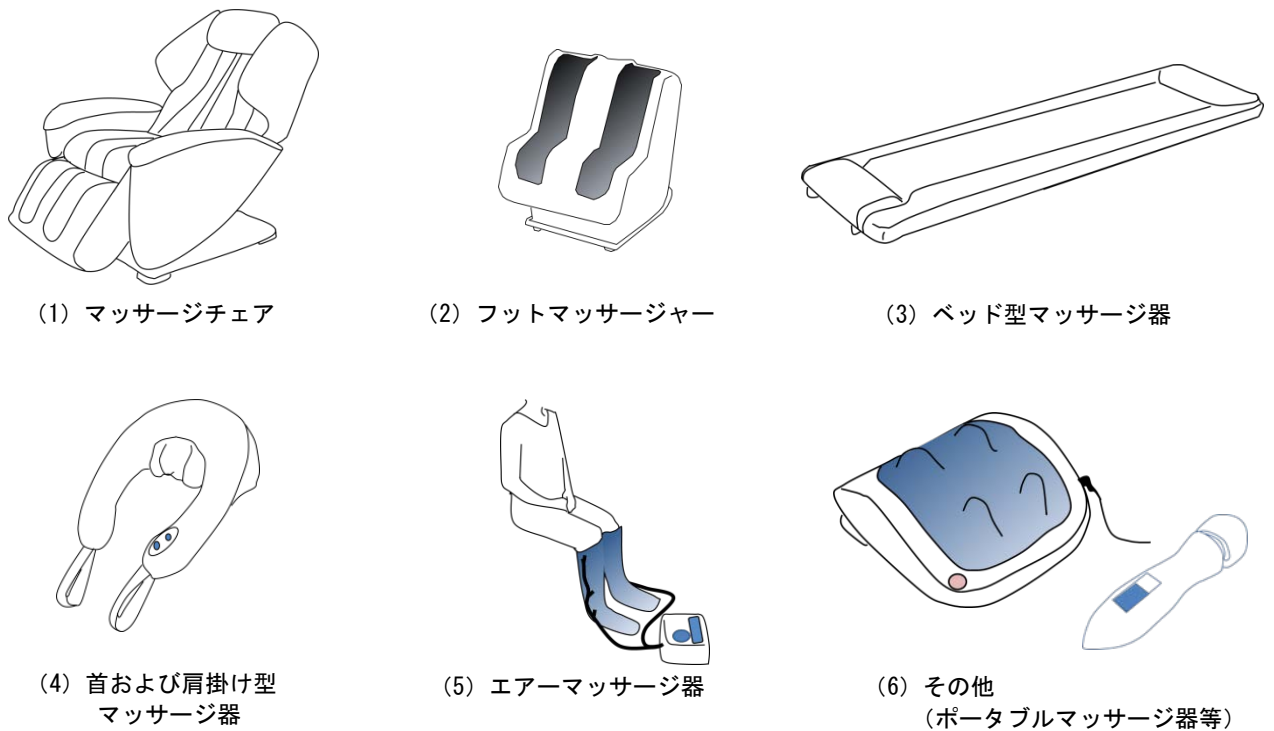
危害部位については、フットマッサージャー、エアーマッサージ器、首および肩掛け式マッサージ器等、それぞれ脚、首、肩など部分的なマッサージを行う機器では施術部位、マッサージチェアやベッド型マッサージ器など全身を施術する機器では、胸、背中、腰、大腿・下腿などの危害が目立ちます。

図 5. 機器の形状別にみる危害件数 (n=253)



※件数は本件のために特別に事例を精査したものの。

図 6. 家庭用電気マッサージ器（例）



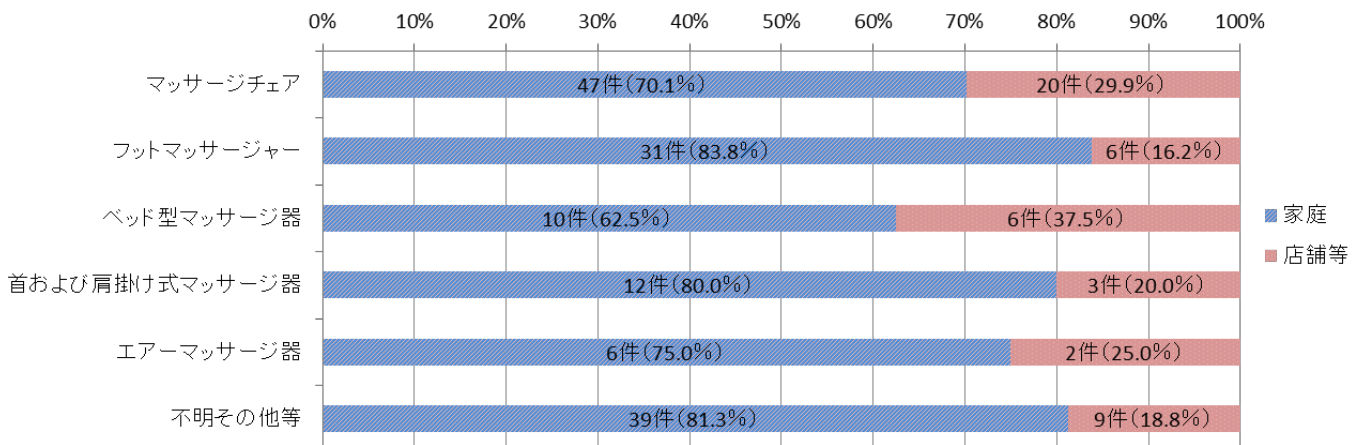
(4) 事故の発生場所

店舗や宿泊施設でも事故が起きている

事故の発生場所が明らかな 191 件について見ると、その大半が家庭において発生していましたが、その一方、約 1/4 にあたる 46 事例が量販店等のフロアにある展示販売の場所や宿泊施設、温泉施設等に設置された機器で起きていました（図 7）。

機器の形状別に見ると、マッサージチェアおよびベッド型マッサージャーで店舗等の危害の割合が高くなっています。なお、量販店など販売店における事故は 46 件中 22 件となっており、なかには販売員がそばにいて、体験者が動作の停止を依頼したにもかかわらず、停止せず事故が発生した事例もみられました。

図 7. 機器の形状別に見る事故発生場所 (n=191)



※件数は本件のために特別に事例を精査したものを。

## 2. 主な相談事例

### (1) マッサージチェア

#### 【事例1】 マッサージチェアを体験したら腕もみ機能で腕が腫れた

スーパーに展示してあるマッサージチェアを体験中、腕もみの機器に強く圧迫されて左腕に痛みが走った。近くにいた販売員に止めろと言ったが、すぐには止まらなかった。翌日左腕が大きく腫れ仕事が出来なくなり、病院を受診し全治2週間の診断書もらったが、結局完治までには1カ月近くかかった。(2015年1月受付、被害者：70歳代、男性)

#### 【事例2】 8日間連続で使ったところ背骨が摩耗

腰痛持ちで腰によいと宣伝のマッサージチェアを家電量販店で購入した。1日に1、2回、初期設定のまま8日間、全身に使用したところ腰が痛くなり、診察を受けた整形外科で、もともと骨が脆くなっているのにマッサージ器で背骨をぐるぐる擦ったため骨が削れている、逆効果だと言われた。手術もできないため、骨が固まるまで入院して寝たきりとなった。取扱説明書には特に注意事項はないが、別の小さな紙に「腰が痛い場合は気を付けてください。」と書かれていた。年寄りが買いに行っているのに、購入時に何の注意事項もなかった。

(2015年4月受付、被害者：80歳代、女性)

#### 【事例3】 2年間ほぼ毎日使っていたところ、脳脊髄液漏出症に

マッサージチェアを2年前からほぼ毎日15分コースで使用していた。同じように15分使用した後に、頭痛がし吐いた。医師は脳脊髄液漏出症と診断、マッサージチェアが原因だろうと言われた。(2014年11月受付、被害者：20歳代、男性)

#### 【事例4】 挟まれて肋骨骨折

TV通販でマッサージチェアを買い、使用したところ背中を押圧アームが長く、挟まれて逃げることができず、ひどく締め付けられた。医師に診てもらったところ、肋骨3本が折れているとの診断を受け、45日間入院した。

(2011年11月受付、被害者：70歳代、男性)

### (2) フットマッサージャー

#### 【事例5】 危ないと感じて停止ボタンを押したら足が強く挟まれたまま停止した

インターネットの通販サイトを検索し、足の電気マッサージ器を着払いで購入した。昨日商品が届いたので、早速使用したところ、揉む力が強く、きつく締めつけられ足が痛かったので停止ボタンを押したが、すぐには止まらず、きつく締めつけられた状態で止まった。今も足がしびれたような状態だ。痛くて使えないので返品したいがどうしたらいいか。

(2013年1月受付、被害者：30歳代、女性)

#### 【事例6】 高齢者が使用中に痛みを感じたが操作がわからず中止できなかった

通販の最新カタログを見て、85歳の義母へのプレゼントとしてフットマッサージ器を注文した。義母が使用したところ、強く締めつけられて痛みを感じ、途中で止めたいと思ったが、操作方法が分からずそのまま15分間(ワンセット)続けたようだ。義母の脚は病院に

行く程ではないが、赤く腫れ上がり、これ以上の継続使用はできない。

(2011年1月受付、被害者：80歳代、女性)

### (3) ベッド型マッサージ器

【事例7】販売員にマッサージ器を止めてほしいと言ったが聞き入れられなかった

温泉施設でベッド式健康器具の体験をした。寝そべってローラーが動き出した瞬間、背中を金づちでたたかれているような激痛が走る。止めて欲しくて「怖い、怖い」と叫んだが、販売員に真意は伝わらず「面白いことを言う人」と笑うだけで止めてもらえなかった。背骨を痛めたため、直後からまっすぐ立てなくなり、寝返りも打てない状態になっている。

(2014年4月受付、被害者：60歳代、女性)

### (4) 首および肩掛け式マッサージ器

【事例8】高齢の母が使用中に骨折

母に贈ったマッサージ器で母の肩と胸の骨が折れた。店に苦情を言うと商品を引き取りにきたが今後の対応がどのようになるのだろうか。母は骨粗鬆症こつそしょうしょうと言われたことはない。

(2014年6月受付、被害者：80歳代、女性)

### (5) エアーマッサージ器

【事例9】販売時に腰痛がある人は使用禁止と伝えられなかったため症状が悪化

百貨店の催場の健康フェアで、骨盤を矯正シダイエットになる、使えば腰痛が治ると言われエアーマッサージ器を買ったが、1日に15分ほど5～6回使ったら腰が前より痛くなった。整形外科を受診したところ、マッサージ器は使用しない方がよいと言われた。商品は医療機器と記載され、取扱説明書には「腰を左右にひねって痛みのある人は使用禁止」と警告が記載されていた。腰が痛くなるなら買わなかった。アフターフォローをしようと言っていた業者は対応が悪い。返品できるか。

(2011年6月受付、被害者：50歳代、女性)

## 3. 販売店・通信販売事業者に対するアンケート

家庭用電気マッサージ器を販売する量販店および通信販売事業者18社に対し、体験者や購入者の危害を防ぐためにどのような取組を実施しているかアンケート調査を実施したところ、8社から回答を得ることができました。

### (1) 製造販売業者から販売業者への安全な使い方に関する情報提供

アンケートに協力いただいた量販店および通信販売業者が扱っている家庭用電気マッサージ器のほとんどが「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」の規制対象となる家庭用管理医療機器でした。家庭用管理医療機器については同法で、製造販売業者は機器の適正な使い方等について販売事業者等に情報提供を行う努力義務、販売事業者も機器の適正に使い方等について購入者等に情報提供を行う努力義務が定められています。

アンケートの結果、販売事業者は製造販売業者から安全な使い方等に関する情報提供を受け、購入者や体験者に説明するよう伝えられていましたが、使用が禁止される疾病等（血栓症、動脈瘤りゅう、皮膚炎、皮膚感染症など）や、弱い刺激から使用するための操作については説明を受けていないという回答もみられました。

## (2) 体験・購入希望者への説明

販売事業者の多くから商品説明のために自社の従業員を置いていると回答がありました。マッサージチェアについては、大半の販売事業者からは使用が禁止される疾病等や、弱い刺激（弱モード）から使用するための操作についても説明や掲示を行っているとの回答がありました。それ以外の機器については、ほとんど説明されていませんでした。

また、購入申し込みがあった際に使用が禁止される疾病等について説明していないという回答もありました。そのため、購入希望者が購入前に販売員から説明を受けなかったり、注意事項の掲示に気が付かなかった場合に、疾病等で使用が禁止される人などに注意情報が伝わらないおそれがあると考えられました。

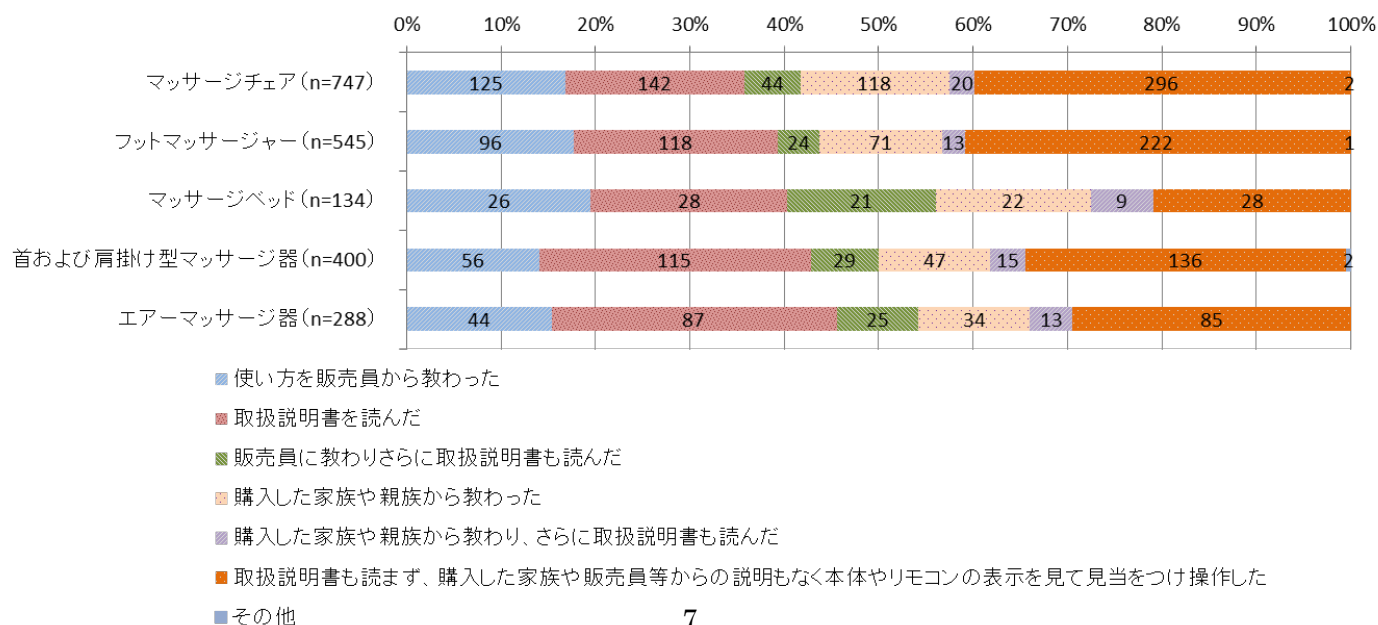
## 4. 消費者に対するアンケート調査

販売店等での注意表示や販売員の説明の有無、どのように操作方法を知ったかなどについて、家庭用電気マッサージ器の購入者 500 名および、購入はしていないが販売店等で体験した者 500 名の計 1000 名に対し、アンケート調査を実施しました。過去 3 年以内に購入もしくは展示販売の場所で体験した家庭用電気マッサージ器についてその形状（マッサージチェア、フットマッサージャー、ベッド型、首および肩掛け式マッサージ器、エアーマッサージ器等）別に集計しました。

### (1) 使い方を知らずに使われていることが多い

機器の使い方については、機器ごとに割合は異なりますが、全体として「取扱説明書も読まず販売員や購入者からも説明を聞かずに使用した」が 4 割程度と最も多く、特に展示販売の場所で体験した場合のみについてみると 6 割強を占めました。次いで「取説を読んで使った」「販売員に説明を受けた」と続きます（図 8）。なお、自ら購入して使用した場合であっても取扱説明書を読んでいたのは 6 割程度でした。

図 8. 電気マッサージ器の使い方をどのように知ったか



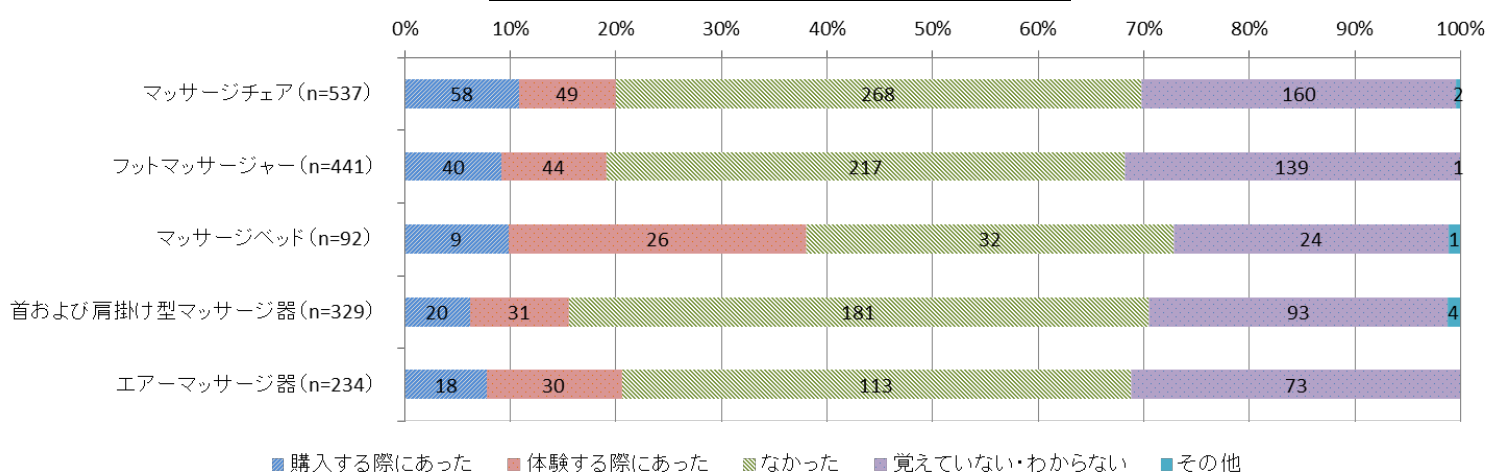


## (2) 使用が禁止される疾病等がある事を説明されていないことが多い

家庭用電気マッサージ器の使用が禁止される疾病等や、使用にあたって医師の判断が必要な疾病があったのに使用したという回答が2割程度みられました。また、姿勢の矯正、関節等の不具合や疾病の改善を期待して使用したという回答が機器にもよりますが1割～3割程度みられましたが、このような目的で使用することについては医師への相談が必要な場合があります。

また、購入時や体験時に販売員等から使用が禁止される疾病等があることや使用上の注意について説明がなかったという回答が半数近くを占めていました。なお、使用上の注意等について説明があったのは2割程度で（図9）、そのうち使用が禁止される疾病等があることについて説明されていたと認識していたのは3割程度でした。

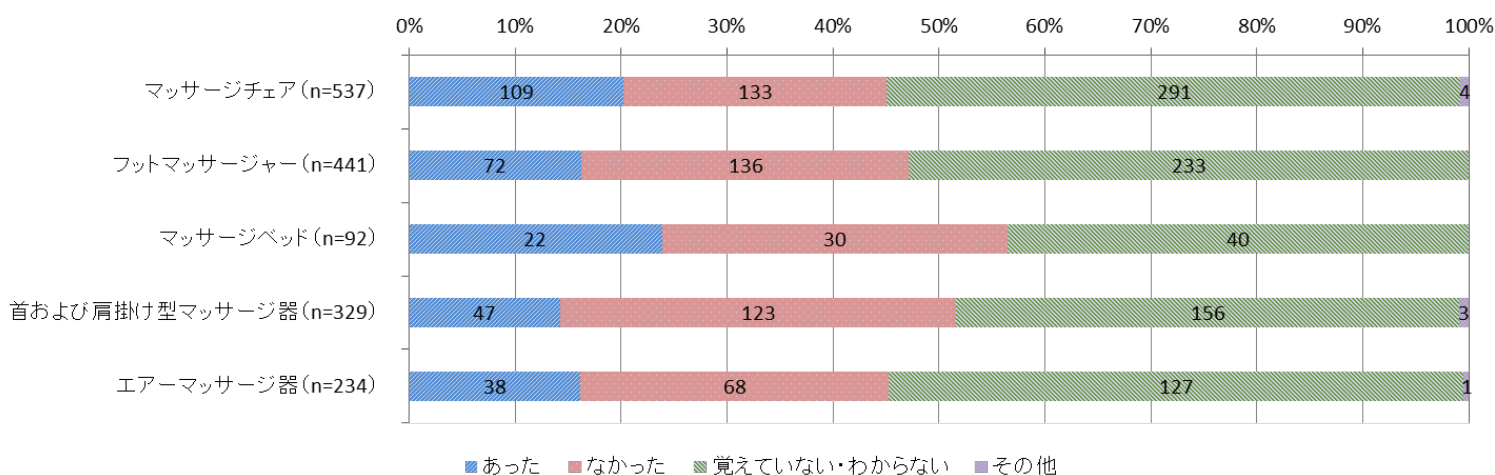
図9. 購入や体験する際に注意説明があったか



## (3) 使用が禁止される疾病等がある事について店頭で掲示されていないことも多い

購入時や体験時に使用が禁止される疾病等や使用上の注意について掲示がなかった、もしくは覚えていない、わからないという回答は8割程度でした（図10）。掲示があったと認識していたのは2割程度で、そのうち使用が禁止される疾病等について掲示があったと認識していたのは4割程度となっています。

図10. 販売展示場を使用する際の注意事項の掲示はあったか





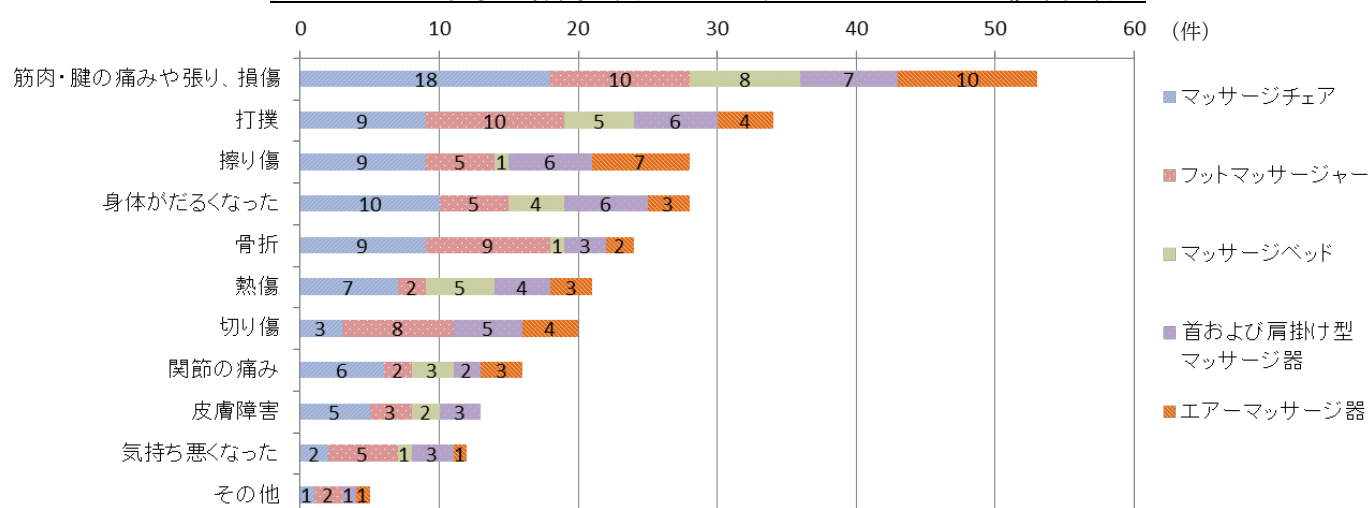
#### (4) 使用により体調に不具合を生じたという回答は1割程度

使用により体調不良を生じたという回答は1割程度（185件）あり、内訳をみると「筋肉・腱の痛みや張り、損傷」が3割程度（53件）と最も多かったほか、骨折したという回答も1割程度（24件）ありました（図11）。

危ないと思ったときの家庭用電気マッサージ器の操作については、「その程度のマッサージの強さはあると思うと受傷した」との回答が最も多く、次いで「危ないと感じて停止できた」、「危ないと感じたが停止操作が間に合わなかった」と続きました。

なお、事故が生じたという回答した人の4割は製造者や販売者に対して事故が生じたことを伝えていませんでした。

図11. 生じた怪我や体調不良はどのようなものだったか（複数回答）



#### (5) マッサージチェアは中程度の刺激以上で運転が始まることも

マッサージチェアについて、電源を入れてそのまま使った場合、どの程度の刺激からマッサージが始まるかについては、「弱」から始まるとの回答は1割程度で、「中」もしくは「強」との回答が5割、「表示されない」「わからない」という回答も4割となっていました。

## 5. 問題点

### (1) 安全な使い方が販売・体験時に消費者に十分提供されていない

一般社団法人日本ホームヘルス機器協会 自主基準「家庭用マッサージ器及び指圧代用器の「禁忌事項」の自主基準」では、取扱説明書もしくは同梱する添付文書に医師からマッサージを禁じられている人に対する警告表示などを表示するよう定めています。また、特定の疾患や、医療機関で治療中の人については医師に相談する旨、注意表示するよう定めています。

また、展示品においても製造販売者等は使用者が確認できる位置に使用が禁止される疾病等があること等について明示し、販売員が接客を行う場合は使用が禁止される疾病等について説明し、確認しなければならないとされています。

しかし、PIO-NETの事例や販売店および購入者や体験者に対するアンケート調査の結果、販

売店で十分に説明や掲示が行われていない、もしくは購入者や体験者に伝わっていないことがわかりました。

#### **(2) 消費者も適正に使うために必要な情報に積極的には触れていない**

消費者に対するアンケートでは「注意表示があったかわからない」「店頭での体験使用時や販売時に知らされなかった」「展示場所には表示がなかった」という回答のほかに、購入者であっても取扱説明書を読んでいないという回答も見られました。

#### **(3) 中程度の刺激から運転が始まったり、挟み込まれたまま止まることもある**

試したらいきなり非常に強い力が加わった、圧力がかかった状態で停止したなど、作動や設定に問題があると思われる事例がみられました。また、消費者に対するアンケートでマッサージチェアの運転が弱い刺激から始まると回答した消費者は1割程度でした。

#### **(4) 危ないと感じても停止が間に合わない**

危ないと思ったが止め方がわからなかった、停止ボタンを押したがすぐには止まらなかったという事例や、消費者に対するアンケートでは止めようと思ったが間に合わなかったという回答が見られました。消費者が操作方法を理解していないケースなども考えられます。

### **6. 消費者へのアドバイス**

#### **(1) 使用が禁止されている疾病等があるので購入や使う前には販売店や医師に確認しましょう**

家庭用電気マッサージ器の使用が禁止されている疾病があります。購入する際や体験する際に使ってはいけない場合があることについて必ずしも表示や説明があるとは限りません。治療中の疾病等がある場合は使用できるかメーカーや販売店、医師に確認しましょう。

#### **(2) 店舗等での体験でも事故が発生しているのでまず機器の操作方法を知りましょう**

いきなり強い刺激から始まったり、とっさに停止したいと思っても操作方法がわからなかったという事例がみられます。購入した場合は必ず取扱説明書を読みましょう。また店舗等の展示販売の場所で体験した際にも事故が起きています。体験する際にも必ず販売員等に尋ねるなどして操作方法を理解してから使いましょう。

#### **(3) 安全のため、使用するにはまず弱の強さから始めましょう**

電源を入れた状態のまま作動させると中程度の刺激で動き始める機器があります。また、購入後、数か月使い慣れた機器でも事故が発生しています。使うときや体験する際にはまず弱い刺激から使いましょう。ベッド型、チェア型、一部のポータブル型のように身体を預けて使う機器などでは、使用中に自分の体重がかかり起き上がりにくいことがあるので、十分注意しましょう。

#### (4) 身体に異常を感じた時には直ちに中止しましょう

家庭用電気マッサージ器の使用中に異常や危険を感じた際に直ちに停止できるよう必ずリモコンを手にもしくは手の届く範囲に置いておきましょう。

#### (5) 利用の前には機器の状態を確認しましょう

駆動部のカバーが外れたため髪が巻き込まれたうえ、首が挟まれた事例もみられます。重大な事故を招く可能性があるため、家庭用電気マッサージ器にカバーの破れやズレなど外観上の異常がないか使用前に必ず点検しましょう。

### 7. 事業者への要望

＜製造販売業者＞一般社団法人日本ホームヘルス機器協会

＜販売事業者等＞公益社団法人日本通信販売協会、大手家電流通協会、日本百貨店協会、一般社団法人日本スーパーマーケット協会、一般社団法人日本ショッピングセンター協会

#### (1) 適正な使用のために正しい情報が伝わるよう要望します

PIO-NET 相談事例には、機器を使用することによって腰痛が悪化したという事例や、店頭で進められるままに使用して、症状を悪化させたり、骨折に至った事例がみられました。家庭用電気マッサージ器は家庭用医療機器認証を受ける際、法令により、その使用にあたって「次の人は使用しない」「医師と相談してから」といった注意表示を取扱説明書に記載するよう求められていますが、店頭での体験使用時や販売時にこれらの注意事項が正しく掲示・表示されていなかったり、販売員から説明が徹底されていないと思われまます。展示販売の場所での体験時や購入検討時に正しい情報が伝わるよう要望します。

#### (2) 販売員の教育の徹底を要望します

医師の判断が必要な疾病がある人に対しても利用を勧められたという事例が見受けられます。販売員に対して適正使用のための教育の徹底を要望します。

#### (3) 販売時に使用者には弱い刺激から使うように指導することを要望します

電源を入れてそのままスタートすると中刺激で開始される家庭用電気マッサージ器があります。安全のため、販売時に使用者には弱い刺激から始めるように指導することを要望します。

#### (4) 展示販売場所を販売事業者に貸す際にも安全に関する説明の徹底を求めるよう要望します

百貨店、スーパーマーケット、ショッピングセンターなどで、展示販売の場所を販売事業者に貸す際には、安全に関する説明を十分に行うことを販売事業者に求めるよう要望します。

＜製造販売業者＞一般社団法人日本ホームヘルス機器協会

#### (1) 弱い刺激からスタートするよう、機器の改善を要望します

マッサージ開始後、いきなり強い力が加わったという事例や、電源を入れて刺激の程度を設定しなかった場合、中程度の刺激でマッサージが始まる場合があることが分かりました。特に

店頭での展示販売の場所では、直前にどのような設定がされたか分からないため、予想に反して急に強い力でマッサージされることもあると考えられます。

使用に際しては弱い刺激から使うよう呼びかけるよう会員に対してチラシを提供するなどされていますが、電源を入れ、特に刺激の程度を設定しない状態では弱い刺激で始まるような商品の開発を要望します。

## (2) 一層安全な機器の開発を要望します

停止ボタンを押したら強い力がかかったまま止まった、力が加えられたまま挟まれたような状態で止まったという事例がみられました。コースの途中で停止した場合は、身体を締め付けることなく終了するような商品の開発を要望します。

### ○要望先

一般社団法人日本ホームヘルス機器協会	(法人番号 1010005018886)
公益社団法人日本通信販売協会	(法人番号 9010005018680)
大手家電流通協会	(法人番号 なし)
日本百貨店協会	(法人番号 なし)
一般社団法人日本スーパーマーケット協会	(法人番号 5010005023791)
一般社団法人日本ショッピングセンター協会	(法人番号 3010005018488)

### ○情報提供先

消費者庁 消費者安全課	(法人番号 5000012010024)
内閣府 消費者委員会事務局	(法人番号 2000012010019)
厚生労働省 医薬・生活衛生局安全対策課	(法人番号 6000012070001)
厚生労働省 医薬・生活衛生局医療機器・再生医療等製品担当参事官室	(法人番号 6000012070001)
経済産業省 商務情報政策局 商務流通保安グループ 製品安全課	(法人番号 4000012090001)

本件問い合わせ先

商品テスト部：042-758-3165

**量販店向けアンケート**

家電量販店主要 9社に対して、家庭用電気マッサージ器の購入者および体験者への対応に関するアンケートを送り、4社から回答を得た。回答の集計情報は赤字部分。

## &lt;質問項目&gt;

(1) 当アンケートにおいては家庭用電気マッサージ器について下記のような分類を行っています。

過去3年間にお取り扱いのある商品についてお答えください。

貴社で扱われている家庭用電気マッサージ器として医療機器認証を取得している製品の銘柄数の割合はどの程度ですか。下記の分類に則してそれぞれ回答をお願いします

- |  |         |                                 |
|--|---------|---------------------------------|
| ①マッサージチェア                                      | 約 ( ) % | →100%3社、回答無効1社                  |
| ②フットマッサージャー                                    | 約 ( ) % | →100%3社、回答無効1社                  |
| ③マッサージベッド                                      | 約 ( ) % | →取扱なし3社、回答無効1社                  |
| ④首および肩掛け型マッサージ器                                | 約 ( ) % | →100%3社、回答無効1社                  |
| ⑤エアーマッサージ器<br>(複数のエアバッグを筒状に配置して脚や腕のマッサージを行うもの) | 約 ( ) % | →100%2社、「不明」1社、<br>回答無効1社       |
| ⑥その他 (バイブレーターなど)                               | 約 ( ) % | →100%1社、90%1社、<br>「大半」1社、回答無効1社 |

(2) 販売にあたり、製造販売業者から製品を適正に使用するための情報の提供を受けたことがありますか。また、内容はどのようなものですか。(1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。(複数回答可)

- ①安全な使い方 ②効果・機能・効能 ③疾病等で利用できない人があることについて  
④弱い刺激から利用するための操作方法について ⑤受けていない ⑥その他 ( )
- |                  |     |                  |
|------------------|-----|------------------|
| ・マッサージチェア        | ( ) | →①4社、②4社、③3社、④2社 |
| ・フットマッサージャー      | ( ) | →①3社、②4社、③2社、④1社 |
| ・マッサージベッド        | ( ) | →①1社、②1社、取扱なし3社  |
| ・首・肩掛け型マッサージ器    | ( ) | →①3社、②4社、③2社、④1社 |
| ・エアーマッサージ器       | ( ) | →①3社、②4社、③2社、④1社 |
| ・その他 (バイブレーターなど) | ( ) | →①3社、②4社、③2社     |

(3) 展示・販売スペースに体験・購入希望者に対し商品説明や指導を行うスタッフを置いていますか？(1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。

- ①自社の販売員を置いている ②自社の販売員もしくは製造販売業者の社員を置いている  
③製造販売業者の社員を置いている ④いずれもしていない ⑤その他 ( )
- |               |     |             |
|---------------|-----|-------------|
| ・マッサージチェア     | ( ) | →①1社、②3社    |
| ・フットマッサージャー   | ( ) | →①3社、②1社    |
| ・マッサージベッド     | ( ) | →①1社、取扱なし3社 |
| ・首・肩掛け型マッサージ器 | ( ) | →①3社、②1社    |
| ・エアーマッサージ器    | ( ) | →①3社、②1社    |

・その他（バイブレーターなど）（ ） →①3社、②1社

(4) 製造販売会社や卸販売業者から機器の安全性、危険性について展示・販売スペースで何を掲示や説明するよう依頼を受けていますか。(1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。(複数回答可)

①安全な使い方 ②機能・効能 ③疾病等で利用できない人があることについて

④弱い刺激から利用する操作方法について ⑤その他（ ）

- ・マッサージチェア（ ） →①4社、②3社、③3社、④2社
- ・フットマッサージャー（ ） →①2社、②2社、③1社、無回答1社
- ・マッサージベッド（ ） →①1社、②1社、取扱なし3社
- ・首・肩掛け型マッサージ器（ ） →①2社、②2社、③1社、無回答1社
- ・エアーマッサージ器（ ） →①2社、②2社、③1社、無回答1社
- ・その他（バイブレーターなど）（ ） →①2社、②2社、③1社、無回答1社

(5) 機器の安全性、危険性について展示・販売スペースに何を掲示や説明していますか。(1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。(複数回答可)

①安全な使い方 ②効能・機能・効能 ③疾病等で利用できない人があることについて

④弱い刺激から利用する設定方法について ⑤何も表示していない ⑥その他（ ）

- ・マッサージチェア（ ） →①4社、②4社、③3社、④2社
- ・フットマッサージャー（ ） →①2社、②4社、③1社
- ・マッサージベッド（ ） →①1社、②1社、取扱なし3社
- ・首・肩掛け型マッサージ器（ ） →①2社、②4社、③1社
- ・エアーマッサージ器（ ） →①2社、②4社、③1社
- ・その他（バイブレーターなど）（ ） →①2社、②4社、③1社

(6) (3) で①もしくは②を回答された項目についてお伺いします。体験者が利用する場合には初めの設定を弱にするよう伝えて、試してもらっていますか。(1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。

①販売員自ら操作して弱設定にする ②体験者に弱設定から試すよう伝える

③体験者に弱設定から試すための操作方法まで伝える ④注意喚起チラシの掲示のみ

⑤何も伝えていない ⑥その他（ ）

- ・マッサージチェア（ ） →①1社、②1社、③1社、④1社
- ・フットマッサージャー（ ） →②1社、③1社、⑤2社
- ・マッサージベッド（ ） →②1社、取扱なし3社
- ・首・肩掛け型マッサージ器（ ） →②1社、③1社、⑤2社
- ・エアーマッサージ器（ ） →②1社、③1社、⑤2社
- ・その他（バイブレーターなど）（ ） →②1社、③1社、⑤2社



(7) 罹患<sup>りかん</sup>している疾病等によってはマッサージ器を使ってはいけない人がいる旨、購入申込み者に対して伝えていますか。(1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。

①伝えている ②伝えていない

- ・マッサージチェア ( ) →①3社、②1社
- ・フットマッサージャー ( ) →①2社、②2社
- ・マッサージベッド ( ) →①1社、回答無効1社、取扱なし2社
- ・首・肩掛け型マッサージ器 ( ) →①2社、②2社
- ・エアーマッサージ器 ( ) →①2社、②2社
- ・その他 (バイブレーターなど) ( ) →①2社、②2社

(8) (7) で「伝えていない」と回答した商品について、購入者の罹患している疾病により使用できないことが商品開封後に判明した場合、解約に応じていますか。

①応じている ②応じていない

- ・マッサージチェア ( ) →「基本的には応じる」1社、回答不要3社
- ・フットマッサージャー ( ) →「基本的には応じる」1社、①1社、  
回答不要2社
- ・マッサージベッド ( ) →回答無効1社、取扱なし2社、  
回答不要1社
- ・首・肩掛け型マッサージ器 ( ) →「基本的には応じる」1社、①1社、  
回答不要2社
- ・エアーマッサージ器 ( ) →「基本的には応じる」1社、①1社、  
回答不要2社
- ・その他 (バイブレーターなど) ( ) →「基本的には応じる」1社、①1社、  
回答不要2社

(9) 体験中に事故が生じた際、もしくは購入者から製品の使用による事故が発生した旨連絡があった際には、製造販売業者に事故情報を連絡していますか。

①連絡している ②連絡していない →①4社

**通信販売業者向けアンケート**

通信販売業者社9社に対して、家庭用電気マッサージ器の購入者および体験者への対応に関するアンケートを送り、4社から回答を得た。回答の集計情報は赤字部分。

## &lt;質問項目&gt;

(1) 当アンケートにおいては家庭用電気マッサージ器について下記のような分類を行っています。過去3年間にお取り扱いのある商品についてお答えください。

貴社で扱われている家庭用電気マッサージ器として医療機器認証を取得している製品の銘柄数の割合はどの程度ですか。下記の分類に則してそれぞれ回答をお願いします

- |                                  |         |                       |
|----------------------------------|---------|-----------------------|
| ①マッサージチェア                        | 約 ( ) % | →100%2社、取扱なし1社、回答無効1社 |
| ②フットマッサージャー                      | 約 ( ) % | →100%1社、取扱なし2社、回答無効1社 |
| ③マッサージベッド                        | 約 ( ) % | →取扱なし3社、回答無効1社        |
| ④首および肩掛け型マッサージ器                  | 約 ( ) % | →100%1社、取扱なし2社、回答無効1社 |
| ⑤エアーマッサージ器                       | 約 ( ) % | →100%1社、取扱なし2社        |
| (複数のエアバッグを筒状に配置して脚や腕のマッサージを行うもの) |         | 回答無効1社                |
| ⑥その他(バイブレーターなど)                  | 約 ( ) % | →100%2社、取扱なし1社、回答無効1社 |

(2) 販売にあたり、製造販売業者から製品を適正に使用するための情報の提供を受けたことがありますか。また、内容はどのようなものですか。(1)で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。(複数回答可)

- ①安全な使い方 ②効果・機能・効能 ③疾病等で利用できない人があることについて  
④弱い刺激から利用する操作方法について ⑤受けていない ⑥その他 ( )
- |                 |     |   |
|-----------------|-----|---|
| ・マッサージチェア       | ( ) | →①3社、②3社、③3社、④2社、<br>⑥「その他必要な情報」1社、取扱なし1社 |
| ・フットマッサージャー     | ( ) | →①2社、②2社、③2社、④1社<br>⑥「その他必要な情報」1社、取扱なし2社  |
| ・マッサージベッド       | ( ) | →取扱なし4社                                   |
| ・首・肩掛け型マッサージ器   | ( ) | →①2社、②2社、③2社、④1社<br>⑥「その他必要な情報」1社、取扱なし2社  |
| ・エアーマッサージ器      | ( ) | →①2社、②2社、③2社、④1社<br>⑥「その他必要な情報」1社、取扱なし2社  |
| ・その他(バイブレーターなど) | ( ) | →①3社、②3社、③3社、④3社<br>⑥「その他必要な情報」1社、取扱なし1社  |

(3) ウェブ通販やテレビ通販で動画による実演や商品説明をすることがあります。 (1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。

①自社販売員が行う ②自社販売員もしくは製造販売業者の販売員が行う

③製造販売業者の販売員が行う ④いずれもしていない ⑤その他 ( )

- ・マッサージチェア ( ) →①2社、⑤「番組出演者」1社、取扱なし1社
- ・フットマッサージャー ( ) →④1社、取扱なし3社
- ・マッサージベッド ( ) →取扱なし4社
- ・首・肩掛け型マッサージ器 ( ) →④1社、⑤「番組出演者」1社、取扱なし2社
- ・エアーマッサージ器 ( ) →④1社、取扱なし3社
- ・その他 (バイブレーターなど) ( ) →①1社、②1社、取扱なし2社

(4) 製造販売業者や卸販売業者から機器の安全性、危険性について販売時 (商品販売サイトやカタログやテレビショッピング放送時) に何を表示や説明をするよう依頼を受けていますか。

(1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。(複数回答可)

①安全な使い方 ②機能・効能 ③疾病等で利用できない人があることについて

④弱い刺激から利用する操作方法について ⑤受けていない ⑥その他 ( )

- ・マッサージチェア ( ) →①2社、②2社、③2社、④2社、  
⑤1社、取扱なし1社
- ・フットマッサージャー ( ) →①1社、②1社、③1社、④1社、  
⑤1社、取扱なし2社
- ・マッサージベッド ( ) →取扱なし4社
- ・首・肩掛け型マッサージ器 ( ) →①1社、②1社、③1社、④1社、  
⑤1社、取扱なし2社
- ・エアーマッサージ器 ( ) →①1社、②1社、③1社、④1社、  
⑤1社、取扱なし2社
- ・その他 (バイブレーターなど) ( ) →①3社、②3社、③3社、④2社、  
取扱なし1社

(5) 機器の安全性、危険性について販売時 (商品販売サイトやカタログやテレビショッピング放送時) にどのような表示や説明をされていますか。(1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。(複数回答可)

①安全な使い方 ②効能・機能・効能 ③疾病等で利用できない人があることについて

④弱い刺激から利用する設定方法について ⑤何も表示していない ⑥その他 ( )

- ・マッサージチェア ( ) →①2社、②3社、③2社、④1社、取扱なし1社
- ・フットマッサージャー ( ) →①1社、②2社、③1社、取扱なし2社
- ・マッサージベッド ( ) →取扱なし4社
- ・首・肩掛け型マッサージ器 ( ) →①1社、②2社、③1社、取扱なし2社
- ・エアーマッサージ器 ( ) →①1社、②2社、③1社、取扱なし2社
- ・その他 (バイブレーターなど) ( ) →①3社、②3社、③3社、④2社、取扱なし1社

(6) 罹患している疾病等によってはマッサージ器を使ってはいけない人がいる旨、購入申込み者に対して伝えてありますか。(1) で取り扱いがあると回答いただいた商品群につき、それぞれお答えください。

①伝えている ②伝えていない

- ・マッサージチェア ( ) →①1社、②2社、取扱なし1社
- ・フットマッサージャー ( ) →①1社、②1社、取扱なし2社
- ・マッサージベッド ( ) →取扱なし4社
- ・首・肩掛け型マッサージ器 ( ) →①1社、②1社、取扱なし2社
- ・エアーマッサージ器 ( ) →①1社、②1社、取扱なし2社
- ・その他 (バイブレーターなど) ( ) →①2社、②1社、取扱なし1社

(7) (6) で「伝えていない」と回答した商品について、購入者の罹患している疾病により使用できないことが商品開封後に判明した場合、解約に応じていますか。

①応じている ②応じていない

- ・マッサージチェア ( ) →①2社、取扱なし1社、回答不要1社
- ・フットマッサージャー ( ) →①1社、取扱なし2社、回答不要1社
- ・マッサージベッド ( ) →取扱なし4社
- ・首・肩掛け型マッサージ器 ( ) →①1社、取扱なし2社、回答不要1社
- ・エアーマッサージ器 ( ) →①1社、取扱なし2社、回答不要1社
- ・その他 (バイブレーターなど) ( ) →①1社、取扱なし1社、回答不要2社

(8) 購入者から製品の使用による事故が発生した旨連絡があった際には、製造販売業者に事故情報を連絡していますか。

①連絡している ②連絡していない →①2社、「事故の報告はない」2社

### 購入者、体験者を対象としたアンケート調査

実施時期：2015年12月

対象者：購入者500名、および、家庭や販売店での体験者500名

<質問項目>

SC1. あなたの性別・年齢をお答えください。

	n	%
全体	1000	100.0
男性20代	100	10.0
男性30代	100	10.0
男性40代	100	10.0
男性50代	100	10.0
男性60代以上	100	10.0
女性20代	100	10.0
女性30代	100	10.0
女性40代	100	10.0
女性50代	100	10.0
女性60代以上	100	10.0

SC2. あなたの職業をお答えください。

	n	%
全体	1000	100.0
大学生	23	2.3
大学院生	7	0.7
専門学校生	5	0.5
高校生	0	0.0
中学生	1	0.1
会社員	443	44.3
公務員	52	5.2
専業主婦	177	17.7
パート・アルバイト	127	12.7
自営業	79	7.9
無職	72	7.2
その他	14	1.4

SC3. 3年以内に、電動で物理的に揉んだり、叩いたり、振動したりすることでマッサージを行う電気マッサージ器を使用、もしくは販売店等の展示コーナーで体験したことがありますか？どのような電気マッサージ器をどのような状況で使用もしくは体験したか、それぞれ最近の利用についてお答えください。

	n	は使用したことは ない、また	自家用購入した もの	家族もしくは 親戚が購入し た	販売店等の 展示コーナー で体験した こと	温泉や宿泊施 設、ジム、健 康施設がある 設備	その他
1. マッサージチェア	1000	671	211	210	326	183	3
	100.0	6.71	21.1	21.0	32.6	18.3	0.3
2. フットマッサージャー	1000	2851	152	104	289	167	3
	100.0	28.51	15.2	10.4	28.9	16.7	0.3
3. マッサージベッド	1000	7601	34	42	58	91	15
	100.0	76.01	3.4	4.2	5.8	9.1	1.5
4. 首および肩掛け型マッサージ器	1000	5651	169	71	160	34	1
	100.0	56.51	16.9	7.1	16.0	3.4	0.1
5. エアーマッサージ器	1000	6331	105	54	129	73	6
	100.0	63.31	10.5	5.4	12.9	7.3	0.6
6. その他のマッサージ器	1000	4191	145	129	172	131	4
	100.0	41.91	14.5	12.9	17.2	13.1	0.4

SC3 で使用もしくは体験したとお答えいただいた電気マッサージ器についてそれぞれお伺いします。

Q1. 電気マッサージ器の使い方をどのように知りましたか？

	n	使い方を販売員から教わった	取扱説明書を読んだ	販売員に教わりさらに取扱説明書も読んだ	購入した家族や親族から教わった	購入した家族や親族から教わり、さらに取扱説明書も読んだ	販売員等からの説明もなく本体やリモコンの表示を見て見当をつけ操作した	取扱説明書も読まず、購入した家族や	その他
1. マッサージチェア	747	125	142	44	118	20	296	2	
	100.0	16.7	19.0	5.9	15.8	2.7	39.6	0.3	
2. フットマッサージャー	545	96	118	24	71	13	222	1	
	100.0	17.6	21.7	4.4	13.0	2.4	40.7	0.2	
3. マッサージベッド	134	26	28	21	22	9	28	0	
	100.0	19.4	20.9	15.7	16.4	6.7	20.9	0.0	
4. 首および肩掛け型マッサージ器	400	56	115	29	47	15	136	2	
	100.0	14.0	28.8	7.3	11.8	3.8	34.0	0.5	
5. エアーマッサージ器	288	44	87	25	34	13	85	0	
	100.0	15.3	30.2	8.7	11.8	4.5	29.5	0.0	

Q2. 使ったものは医療機器でしたか？（本体に医療機器認証番号の表示がありましたか？）

	n	はい	いいえ	わからない
1. マッサージチェア	747	154	150	443
	100.0	20.6	20.1	59.3
2. フットマッサージャー	545	82	122	341
	100.0	15.0	22.4	62.6
3. マッサージベッド	134	32	41	61
	100.0	23.9	30.6	45.5
4. 首および肩掛け型マッサージ器	400	60	109	231
	100.0	15.0	27.3	57.8
5. エアーマッサージ器	288	54	73	161
	100.0	18.8	25.3	55.9

Q3. 電気マッサージ器にどのような効果・期待をして購入、体験しましたか？（複数回答可）

	n	リラックス	疲労の回復	コリの解消	姿勢の矯正	改善	関節等の不具合の	良の改善	疾病による体調不	まの代用	マッサージ・あん	と期待して	リハビリになるか	ありそうだから	身体にいい効果が	興味があったから	その他
1. マッサージチェア	747	412	421	442	54	26	20	229	81	101	120	0					
	100.0	55.2	56.4	59.2	7.2	3.5	2.7	30.7	11.1	13.5	16.1	0.0					
2. フットマッサージャー	545	228	311	169	19	15	13	112	12	61	102	2					
	100.0	41.8	57.1	31.0	3.5	2.8	2.4	20.6	2.2	11.2	18.7	0.4					
3. マッサージベッド	134	49	61	51	17	12	7	20	5	16	13	1					
	100.0	36.6	45.5	38.1	12.7	9.0	5.2	14.9	3.7	11.9	9.7	0.7					
4. 首および肩掛け型マッサージ器	400	127	168	252	22	18	9	92	7	37	59	2					
	100.0	31.8	42.0	63.0	5.5	4.5	2.3	23.0	1.8	9.3	14.8	0.5					
5. エアーマッサージ器	288	119	164	79	18	13	6	60	7	33	54	7					
	100.0	41.3	56.9	27.4	6.3	4.5	2.1	20.8	2.4	11.5	18.8	2.4					







	さ お 破 使 こ 機 ジ 使 へ し マ 止 使 ジ を お に が マ 施 左 脊 そ 覚	お 子 れ 用 ろ 器 す は の し マ 止 使 ジ を お に が マ 施 左 脊 そ 覚	子 様 等 が な い か 確 認 す る よ う に 使 用 し ま す か	破 損 が な い か 確 認 す る よ う に 使 用 し ま す か	使 用 前 に 本 体 カ バ ー の 布 地 な ど に 損 傷 が な い か 確 認 す る よ う に 使 用 し ま す か	こ ろ に 保 管 す る よ う に 使 用 し ま す か	機 器 等 は 次 回 の 使 用 に 支 障 が な い か 確 認 す る よ う に 使 用 し ま す か	ジ ス は 弱 い 刺 激 で マ ッ サ ー ジ の 使 用 に 支 障 が な い か 確 認 す る よ う に 使 用 し ま す か	へ の 使 用 は 5 分 位 に す る よ う に 使 用 し ま す か	し な い よ う に 。ま た 、 同 一 の 箇 所 を 連 続 し て 使 用 し ま す か	マ ッ サ ー ジ の 使 用 に 支 障 が な い か 確 認 す る よ う に 使 用 し ま す か	止 む よ う に 。ま た 、 同 一 の 箇 所 を 連 続 し て 使 用 し ま す か	使 用 中 に 身 体 に 異 常 が あ ら わ れ た こ と が あ る か	ジ ン の 使 用 に 支 障 が な い か 確 認 す る よ う に 使 用 し ま す か	を 使 用 し ま す か	お 子 様 を 抱 え て マ ッ サ ー ジ の 使 用 し ま す か	に お 子 様 を 抱 え て マ ッ サ ー ジ の 使 用 し ま す か	が い な い か 確 認 す る よ う に 使 用 し ま す か	マ ッ サ ー ジ の 使 用 に 支 障 が な い か 確 認 す る よ う に 使 用 し ま す か	施 療 す る 機 器 に 限 る か	左 右 に 曲 が っ て い る 人 ま た は 背 骨 が 痛 い か	脊 椎 に 異 常 が あ る か	そ の 他	覚 え て い な い
1. マッサージチェア	26	13	8	6	11	22	9	10	3	2	23	23.9	11.9	7.3	5.5	10.1	20.2	8.3	9.2	2.8	1.8	21.1		
2. フットマッサージャー	9	3	4	4	4	12	2	0	0	2	16	12.5	4.2	5.6	5.6	16.7	2.8	0.0	0.0	2.8	22.2			
3. マッサージベッド	6	1	2	1	2	4	2	1	0	0	2	27.3	4.5	9.1	4.5	18.2	9.1	4.5	0.0	0.0	9.1			
4. 首および肩掛け型マッサージ器	7	2	2	2	4	6	0	1	0	0	8	14.9	4.3	4.3	4.3	8.5	12.8	0.0	2.1	0.0	0.0	17.0		
5. エアーマッサージ器	8	2	1	5	4	6	2	1	0	0	8	21.1	5.3	2.6	13.2	10.5	15.8	5.3	2.6	0.0	0.0	21.1		

SC3 で使用もしくは体験したとお答えいただいた電気マッサージ器についてそれぞれお伺いします。

Q9. 電気マッサージ器の体験中や、使用中や使用後に怪我や体調不良を生じたことはありますか？

	n	あ る	な い
1. マッサージチェア	747	52	695
	100.0	7.0	93.0
2. フットマッサージャー	545	46	499
	100.0	8.4	91.6
3. マッサージベッド	134	22	112
	100.0	16.4	83.6
4. 首および肩掛け型マッサージ器	400	36	364
	100.0	9.0	91.0
5. エアーマッサージ器	288	29	259
	100.0	10.1	89.9

Q9 で「ある」と回答した電気マッサージ器それぞれについてお答えください。

Q10. その際に生じた怪我や体調不良はどのようなものでしたか？（複数回答可）

	n	打 撲	骨 折	張 筋 肉 ・ 腱 の 痛 み や 損 傷	擦 り 傷	切 り 傷	熱 傷	皮 膚 障 害	た 身 体 が だ る く な っ た	関 節 の 痛 み	気 持 ち 悪 く な っ た	そ の 他
1. マッサージチェア	52	9	9	18	9	3	7	5	10	6	2	1
	100.0	17.3	17.3	34.6	17.3	5.8	13.5	9.6	19.2	11.5	3.8	1.9
2. フットマッサージャー	46	10	9	10	5	8	2	3	5	2	5	2
	100.0	21.7	19.6	21.7	10.9	17.4	4.3	6.5	10.9	4.3	10.9	4.3
3. マッサージベッド	22	5	1	8	1	0	5	2	4	3	1	0
	100.0	22.7	4.5	36.4	4.5	0.0	22.7	9.1	18.2	13.6	4.5	0.0
4. 首および肩掛け型マッサージ器	36	6	3	7	6	5	4	3	6	2	3	1
	100.0	16.7	8.3	19.4	16.7	13.9	11.1	8.3	16.7	5.6	8.3	2.8
5. エアーマッサージ器	29	4	2	10	7	4	3	0	3	3	1	1
	100.0	13.8	6.9	34.5	24.1	13.8	10.3	0.0	10.3	10.3	3.4	3.4

