

報道発表資料

令和2年9月3日
独立行政法人国民生活センター

PI0-NET にみる 2019 年度の危害・危険情報の概要

この概要は、PI0-NET^(注1)により収集した2019年度の「危害・危険情報」^(注2)をまとめたものです。当該情報の詳細については、「消費生活年報2020」にまとめ、2020年10月に国民生活センターホームページ上に掲載する予定です。

2019 年度の傾向と特徴

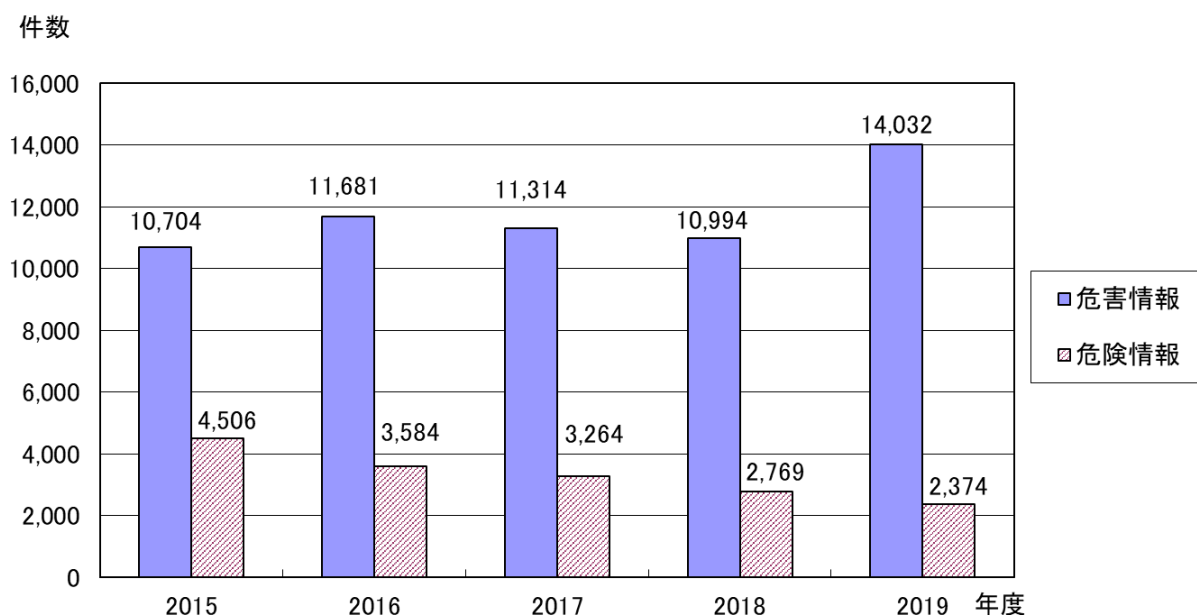
- ・「危害・危険情報」は16,406件で、対前年度比で見ると19.2%増となっています。
- ・「危害情報」は14,032件で、上位3商品・役務等は「健康食品」、「化粧品」、「医療サービス」でした。「危険情報」は2,374件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」、「調理食品」、「自転車」でした。
- ・「危害情報」は、「健康食品」が2,111件、「化粧品」が1,048件、それぞれ大きく増加したため、前年度より3,038件増加しました。
- ・「危険情報」は、「四輪自動車」が30件、「電話関連機器・用品」が28件、「パソコン周辺機器・用品」が23件、それぞれ減少したため、前年度より395件減少しました。
- ・「危害情報」のうち、1位の「健康食品」と2位の「化粧品」は、通信販売での定期購入に関する相談が高い割合を占めています。

被害者の性別はいずれも女性が約8割を占めています。被害者の年代を見ると、「健康食品」では50歳代の1,099件(28.1%)と40歳代の942件(24.1%)が多く、「化粧品」では50歳代の675件(23.4%)と60歳代の560件(19.5%)が多くなっています。

(注1) PI0-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、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

(注2) 「危害・危険情報」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)を受けたという情報(「危害情報」と、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある情報(「危険情報」)をあわせたもの。データは、2020年5月末日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談を除いている。

図. 「危害・危険情報」の収集件数の推移



1. 「危害情報」の概要

2019年度にPIO-NETにより収集した「危害情報」は14,032件でした(2018年度:10,994件)。(図)

(1) 商品別分類別件数

商品別分類別にみると、1位は「食料品」(「健康食品」、「調理食品」、「飲料」など)4,847件(34.5%)で、このうち「健康食品」が3,911件と、約8割を占めています。(表1)

2位は「保健衛生品」(「化粧品」、「医薬品類」、マスクなどを含む「他の保健衛生用品」など)3,463件(24.7%)で、このうち「化粧品」が2,879件と、約8割を占めています。

3位は「保健・福祉サービス」(「医療サービス」、「エステティックサービス」、「歯科治療」など)2,629件(18.7%)でした。

4位は「住居品」(「家具類」、「洗濯用洗剤」、「ふとん類」など)769件(5.5%)、5位は「他のサービス」(「外食」、「他の行政サービス」、「食事・食材宅配」など)441件(3.1%)で、このうち「外食」が362件と、約8割を占めています。

具体的に商品・役務等別にみると、1位は「健康食品」3,911件(27.9%)で、各種サプリメントなどを含む「他の健康食品」が1,565件、「高麗人参茶」が663件、それぞれ増加したため、前年度(2位、1,800件)より2,111件増加しました。(表2)

2位は「化粧品」2,879件(20.5%)で、「乳液」が455件、「脱毛剤」が329件、それぞれ増加したため、前年度(1位、1,831件)より1,048件増加しました。

3位は、美容医療を含む「医療サービス」829件(5.9%)で、前年度(3位、846件)より17件減少しました。

4位は「エステティックサービス」394件(2.8%)、5位は「外食」362件(2.6%)でした。

表1. 「危害情報」の上位5商品別分類の推移

順位	2019年度 14,032 件			2018年度 10,994 件			2017年度 11,314 件		
	商品別分類	件数	割合(%)	商品別分類	件数	割合(%)	商品別分類	件数	割合(%)
1	食料品	4,847	34.5	食料品	2,749	25.0	食料品	3,028	26.8
2	保健衛生品	3,463	24.7	保健・福祉サービス	2,569	23.4	保健・福祉サービス	2,653	23.4
3	保健・福祉サービス	2,629	18.7	保健衛生品	2,437	22.2	保健衛生品	2,235	19.8
4	住居品	769	5.5	住居品	751	6.8	住居品	861	7.6
5	他のサービス	441	3.1	他のサービス	469	4.3	他のサービス	499	4.4

表2. 「危害情報」の上位5商品・役務等の推移

順位	2019年度 14,032 件			2018年度 10,994 件			2017年度 11,314 件		
	商品・役務等	件数	割合(%)	商品・役務等	件数	割合(%)	商品・役務等	件数	割合(%)
1	健康食品	3,911	27.9	化粧品	1,831	16.7	健康食品	1,851	16.4
2	化粧品	2,879	20.5	健康食品	1,800	16.4	化粧品	1,584	14.0
3	医療サービス	829	5.9	医療サービス	846	7.7	医療サービス	811	7.2
4	エステティックサービス	394	2.8	エステティックサービス	409	3.7	エステティックサービス	449	4.0
5	外食	362	2.6	外食	375	3.4	外食	391	3.5

(2) 危害内容

危害内容別にみると、1位は、「皮膚障害」4,690件(33.4%)で、「化粧品」、「健康食品」、「医療サービス」などに関するものが多くなっています。このうち「化粧品」は2,680件と過半数を占め、1,039件増加しました。また、「健康食品」も355件増加したため、前年度(1位、3,220件)より1,470件増加しました。(表3)

2位は、「消化器障害」3,283件(23.4%)で、「健康食品」、「外食」、「調理食品」などに関するものが多くなっています。このうち「健康食品」は2,621件と約8割を占め、1,592件増加したため、前年度(3位、1,726件)より1,557件増加しました。

3位は、「その他の傷病及び諸症状^(注3)」2,745件(19.6%)で、「医療サービス」、「健康食品」、「歯科治療」などに関するものが多くなっています。このうち「医療サービス」が38件減少しましたが、「健康食品」が109件増加したため、前年度(2位、2,667件)より78件増加しました。

4位は、「擦過傷・挫傷・打撲傷」636件(4.5%)で、「自転車」、「エステティックサービス」などに関するものが多くなっていますが、前年度(4位、644件)よりは8件減少しました。

5位は、「熱傷」569件(4.1%)で、「医療サービス」、「エステティックサービス」などに関するものが多くなっていますが、前年度(5位、600件)よりは31件減少しました。

(注3)「その他の傷病及び諸症状」には、脱毛、切れ毛、歯の損傷、頭痛、腰痛、発熱、精神不安定等が該当し、根本的な原因が明らかでないものが含まれる。

表 3. 危害内容別上位 5 位の推移

順位	2019年度		2018年度		2017年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
1	4,690	33.4	3,220	29.3	3,178	28.1
2	3,283	23.4	2,667	24.3	2,780	24.6
3	2,745	19.6	1,726	15.7	1,846	16.3
4	636	4.5	644	5.9	749	6.6
5	569	4.1	600	5.5	634	5.6

(3) 被害者の性別・年代

危害を受けた被害者の性別件数は、女性が 10,322 件 (73.6%)、男性が 3,459 件 (24.7%) で、いずれも前年度に比べて件数が増加しましたが、性別の割合はほぼ変わりませんでした。(表 4)

年代別件数では、50 歳代が 2,929 件 (20.9%) で最も多く、以下、40 歳代 2,639 件 (18.8%)、60 歳代 2,060 件 (14.7%)、70 歳以上 1,976 件 (14.1%)、30 歳代 1,498 件 (10.7%)、20 歳代 1,129 件 (8.0%)、10 歳代 421 件 (3.0%)、10 歳未満 227 件 (1.6%) と続いています。前年度に比べて、10 歳未満を除く各年代で件数が増加しました。

次に、被害者の年代別に危害の最も多い商品・役務等をみると、10 歳未満は「外食」26 件、10 歳代及び 20 歳代は「化粧品」で、10 歳代が 161 件、20 歳代が 258 件となっています。30 歳代以上の各年代は「健康食品」で、30 歳代が 402 件、40 歳代が 942 件、50 歳代が 1,099 件、60 歳代が 603 件、70 歳以上が 378 件となっています(表 5)。

「健康食品」は、各年代で件数が増加し、特に 50 歳代が 676 件、40 歳代が 555 件、それぞれ大きく増加しました。「化粧品」は、10 歳未満を除く各年代で増加し、特に 60 歳代が 221 件、50 歳代が 203 件、それぞれ増加しました。

表 4. 年代別・性別危害件数

年代	男		女		不明・無回答 (未入力)		計	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
10歳未満	112	3.2	85	0.8	30	12.0	227	1.6
10歳代	170	4.9	239	2.3	12	4.8	421	3.0
20歳代	352	10.2	772	7.5	5	2.0	1,129	8.0
30歳代	379	11.0	1,117	10.8	2	0.8	1,498	10.7
40歳代	563	16.3	2,065	20.0	11	4.4	2,639	18.8
50歳代	534	15.4	2,386	23.1	9	3.6	2,929	20.9
60歳代	508	14.7	1,546	15.0	6	2.4	2,060	14.7
70歳以上	545	15.8	1,424	13.8	7	2.8	1,976	14.1
無回答(未入力)	296	8.6	688	6.7	169	67.3	1,153	8.2
合計	3,459	24.7	10,322	73.6	251	1.8	14,032	100.0

※割合は、小数点第 2 位を四捨五入しており、内訳の数値の合計は 100.0%にはなりません。

表 5. 危害情報における年代別の上位 5 商品・役務等

年代 \ 順位	1位	2位	3位	4位	5位
10歳未満	外食 26	家具類 13	遊園地・レジャーランド 12	玩具・遊具その他 10	賃貸アパート・マンション 10
10歳代	化粧品 161	健康食品 92	自転車 28	医療サービス 11	エステティックサービス、家具類、美容院 9
20歳代	化粧品 258	健康食品 227	エステティックサービス 140	医療サービス 128	外食 48
30歳代	健康食品 402	化粧品 225	医療サービス 111	エステティックサービス 85	賃貸アパート・マンション 57
40歳代	健康食品 942	化粧品 502	医療サービス 144	外食 73	エステティックサービス 71
50歳代	健康食品 1,099	化粧品 675	医療サービス 108	歯科治療 62	エステティックサービス 52
60歳代	健康食品 603	化粧品 560	医療サービス 86	歯科治療 62	調理食品 41
70歳以上	健康食品 378	化粧品 340	医療サービス 149	歯科治療 73	医薬品類 53
無回答(未入力)	健康食品 165	化粧品 156	医療サービス 83	外食 53	歯科治療 39

2. 「危険情報」の概要

2019年度に収集した「危険情報」は2,374件でした（2018年度：2,769件）。（図）

（1）商品別分類別件数

商品別分類別にみると、1位は「住居品」（「電子レンジ類」、「家具類」、「電気掃除機類」など）661件（27.8%）、2位は「車両・乗り物」（「四輪自動車」、「自転車」、「自動二輪車」など）516件（21.7%）、3位は「教養娯楽品」（「電話関連機器・用品」、「パソコン」、「携帯電話」など）331件（13.9%）、4位は「食料品」（「調理食品」、「菓子類」、「飲料」など）315件（13.3%）、5位は「保健衛生品」（「ヘアケア用具」、マスクや湯たんぽなどを含む「他の保健衛生用品」、「家庭用電気治療器具」など）が92件（3.9%）でした。（表6）

具体的に商品・役務等別にみると、1位は「四輪自動車」346件（14.6%）、2位は「調理食品」93件（3.9%）、3位は「自転車」59件（2.5%）、4位は「電子レンジ類」と「電話関連機器・用品」がともに52件（2.2%）でした。（表7）

表6. 「危険情報」の上位5商品別分類の推移

順位	2019年度 2,374 件			2018年度 2,769 件			2017年度 3,264 件		
	商品別分類	件数	割合(%)	商品別分類	件数	割合(%)	商品別分類	件数	割合(%)
1	住居品	661	27.8	住居品	808	29.2	住居品	926	28.4
2	車両・乗り物	516	21.7	車両・乗り物	558	20.2	車両・乗り物	725	22.2
3	教養娯楽品	331	13.9	教養娯楽品	386	13.9	食料品	489	15.0
4	食料品	315	13.3	食料品	365	13.2	教養娯楽品	420	12.9
5	保健衛生品	92	3.9	保健衛生品	108	3.9	保健衛生品	144	4.4

表7. 「危険情報」の上位5商品・役務等の推移

順位	2019年度 2,374 件			2018年度 2,769 件			2017年度 3,264 件		
	商品・役務等	件数	割合(%)	商品・役務等	件数	割合(%)	商品・役務等	件数	割合(%)
1	四輪自動車	346	14.6	四輪自動車	376	13.6	四輪自動車	461	14.1
2	調理食品	93	3.9	調理食品	102	3.7	調理食品	158	4.8
3	自転車	59	2.5	電話関連機器・用品	80	2.9	自転車	122	3.7
4	電子レンジ類※	52	2.2	電子レンジ類	68	2.5	菓子類	100	3.1
5	電話関連機器・用品※	52	2.2	菓子類	65	2.3	電子レンジ類	88	2.7

※同件数のためいずれも4位。

（2）危険内容

危険内容別でみると、1位は、「過熱・こげる」333件（14.0%）で、「携帯電話」、「パソコン」、「電話関連機器・用品」などに関するものが多くなっていますが、前年度（1位、399件）よりは66件減少しました。（表8）

2位は、「機能故障」326件（13.7%）で、「四輪自動車」、「自動二輪車」、「修理サービス」などに関するものが多くなっていますが、前年度（4位、347件）よりは21件減少しました。

3位は、「異物の混入」301件（12.7%）で、「調理食品」、「菓子類」、「外食」などに関するものが多くなっていますが、前年度（3位、363件）よりは62件減少しました。

4位は、「発煙・火花」282件（11.9%）で、「四輪自動車」、「テレビ」、「ヘアケア用具」などに関するものが多くなっていますが、前年度（2位、380件）よりは98件減少しました。

5位は、「破損・折損」243件（10.2%）で、「四輪自動車」、「家具類」、「自転車」などに関するものが多くなっていますが、前年度（5位、346件）よりは103件減少しました。

表 8. 危険内容別上位 5 位の推移

順位	2019年度 2,374 件			2018年度 2,769 件			2017年度 3,264 件		
	危険内容	件数	割合 (%)	危険内容	件数	割合 (%)	危険内容	件数	割合 (%)
1	過熱・こげる	333	14.0	過熱・こげる	399	14.4	異物の混入	464	14.2
2	機能故障	326	13.7	発煙・火花	380	13.7	発煙・火花	450	13.8
3	異物の混入	301	12.7	異物の混入	363	13.1	過熱・こげる	393	12.0
4	発煙・火花	282	11.9	機能故障	347	12.5	機能故障	380	11.6
5	破損・折損	243	10.2	破損・折損	346	12.5	破損・折損	328	10.0

○情報提供先

消費者庁 地方協力課

(法人番号 5000012010024)

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)

(本件問い合わせ先)

商品テスト部：042-758-3165

別添

<参考資料 2019年度の「危害情報」「危険情報」における上位3商品・役務等の概要>

1. 「危害情報」

①健康食品 (3,911件)

「健康食品」は3,911件で、危害情報全体に占める割合は27.9%となっています。「健康食品」の内訳をみると、各種サプリメントなどを含む「他の健康食品」2,596件(66.4%)、「高麗人参茶」676件(17.3%)、「酵素食品」396件(10.1%)の順でした。「他の健康食品」が1,565件、「高麗人参茶」が663件、それぞれ大きく増加したため、前年度(2位、1,800件)より2,111件増加しました。

性別では、女性が3,140件と約8割を占めています。

年代別では、50歳代が1,099件(28.1%)で最も多く、次いで40歳代942件(24.1%)、60歳代603件(15.4%)の順となっています。

危害内容は、「消化器障害」が2,621件と全体の約7割を占め、次いで「皮膚障害」852件(21.8%)、「その他の傷病及び諸症状」330件(8.4%)の順となっています。

<事例>

- ・スマートフォンで動画広告を見て500円程度の筋肉増強サプリメントを申し込んだ。飲むと湿疹が出てかゆくなったので解約を申し出たら、定期購入なので初回分を定価で支払えば解約できると言われた。(50歳代・男性)
- ・インターネット上の広告を見て100円のダイエットサプリメントのモニターを申し込んだが、後で高額な請求があり定期購入だとわかった。飲むと下痢をするので解約したい。(60歳代・女性)

②化粧品 (2,879件)

「化粧品」は2,879件で、危害情報全体に占める割合は20.5%となっています。「化粧品」の内訳をみると、「乳液」717件(24.9%)、「脱毛剤」445件(15.5%)、まつ毛美容液などを含む「化粧品その他」342件(11.9%)、「化粧クリーム」335件(11.6%)の順でした。「乳液」が455件、「脱毛剤」が329件、それぞれ大きく増加したため、前年度(1位、1,831件)より1,048件増加しました。

性別では、女性が2,284件と約8割を占めています。

年代別では、50歳代が675件(23.4%)で最も多く、次いで、60歳代560件(19.5%)、40歳代502件(17.4%)の順となっています。

危害内容は、「皮膚障害」が2,680件と9割以上を占め、次いで「その他の傷病及び諸症状」141件(4.9%)の順となっています。

<事例>

- ・定期購入で目元美容液を購入したが塗ると腫れたため、かかりつけ医を受診すると使用を止められた。解約条件として病院の診断書か領収書が必要と言われ、領収書の送付で解約してほしいと申し出たが、解約の判断は書類を見て決めると言われた。(50歳代・女性)
- ・スマートフォンで980円の除毛クリームを1回だけ購入するつもりで注文した。商品を使用し

たら肌に合わず、かゆくなったり痛くなったりした。2回目の商品が届き定期購入だとわかったが解約したい。(20歳代・男性)

③医療サービス (829件)

「医療サービス」は829件で、危害情報全体に占める割合は5.9%となっています。「医療サービス」の内訳をみると、美容医療に関する相談が446件と半数以上を占めています。前年度(3位、846件)より17件減少しました。

性別では、女性が616件と、7割以上を占めています。

年代別では、70歳以上が149件(18.0%)で最も多く、次いで40歳代が144件(17.4%)、20歳代128件(15.4%)の順となっています。

危害内容は、「その他の傷病及び諸症状」が379件(45.7%)と最も多く、次いで「皮膚障害」194件(23.4%)、「熱傷」85件(10.3%)の順となっています。

<事例>

- ・インターネットで探した医院で、包茎はがんになりやすいと言われ、包茎手術と永久に効果が続くヒアルロン酸注入を受けたところ、数日後に局所が化膿した。(20歳代・男性)
- ・知人からの口コミで、内科でシミ取りのレーザー治療ができると聞き施術を受けたが、これまで以上にシミが増えてしまった。皮膚科で相談すると、レーザーを照射したことにより色素沈着が起きており、これ以上レーザーを当ててはいけないと言われた。(60歳代・女性)

2. 「危険情報」

①四輪自動車 (346件)

「四輪自動車」は346件で、危険情報全体に占める割合は14.6%となっています。「四輪自動車」の内訳をみると、「普通・小型自動車」242件(69.9%)が最も多く、次いで「軽自動車」80件(23.1%)の順でした。前年度(1位、376件)より30件減少しました。

危険内容は、「機能故障」210件(60.7%)が最も多く、次いで「破損・折損」26件(7.5%)、「発煙・火花」24件(6.9%)の順となっています。

<事例>

- ・ディーラーで新車を購入したが自動制御システムに不具合があり、何度も修理をしているが原因不明で解消されない。高速道路運転中に急にブレーキがかかるなど不安だ。
- ・新車を購入したが、ハンドル調整の不備がまっすぐにバックしない。ディーラーは対応を検討すると言うが回答がない。まっすぐにバックしない車には安心して乗れない。

②調理食品 (93件)

「調理食品」は93件で、危険情報全体に占める割合は3.9%となっています。「調理食品」の内訳をみると、「冷凍調理食品」24件(25.8%)が最も多く、次いで焼き鳥、餃子などを含む「他の調理食品」23件(24.7%)、「弁当」18件(19.4%)の順でした。前年度(2位、102件)より9件減少しました。

危険内容は「異物の混入」が72件と7割以上を占めました。

<事例>

- ・子どもが食べた冷凍餃子に、複数の使用前のステープラーの針が混入していた。医療機関で検査した結果、飲み込んだものはなく様子を見ることになったが、メーカーの対応が事務的だ。
- ・腎臓の病気があり、食品の塩分量には気をつけているが、スーパーで購入した弁当の塩分量が一桁少ない誤表記だった。

③自転車（59件）

「自転車」は59件で、危険情報全体に占める割合は、2.5%となっています。「自転車」の内訳をみると、「電動自転車」29件（49.2%）、「一般用自転車」24件（40.7%）の順でした。前年度（10位、48件）より11件増加しました。

危険内容は、「破損・折損」19件（32.2%）、「その他」13件（22.0%）、「機能故障」11件（18.6%）の順となっています。

<事例>

- ・自転車が購入して2カ月で走行中いきなりハンドルがぐらぐらになった。数カ月後また同じ不具合が発生。怖くて乗ることができないので返金返品してほしい。
- ・6年前に購入した電動アシスト自転車の車輪のリムが頻繁に折れる故障を繰り返して危険だ。メーカーへ苦情を言ったが対応しない。