

# 消費生活相談にみる安全性の問題

吉田 良子\*

## I はじめに

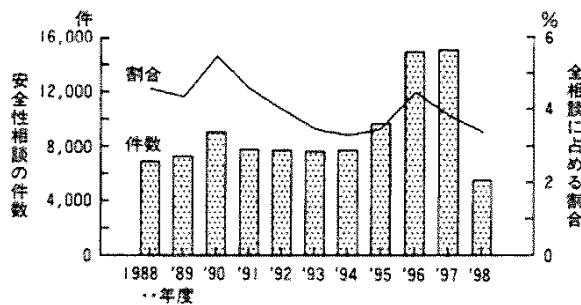
われわれは、食料品をはじめとするさまざまな商品を購入したり、クリーニングや理美容等のサービスを受けたりして暮らしている。その対価として事業者が金銭を支払っているのであるが、国民生活センターや全国の消費生活センターには、このような事業者との取引（消費者取引）から発生する、消費者のさまざまな苦情や疑問などの相談が寄せられている。このような相談は「消費生活相談」と呼ばれるが、その数は年々増加し、1997年度には年間60万件にも及んだ。

国民生活センターはこれら消費生活相談のう

ち、主に「苦情」に分類される相談をコンピュータのオンライン・ネットワークで収集している。消費生活相談の増加に伴って収集件数も増加し、最近では年間40万件程の相談情報が入力される。世の中に発生している消費者問題はこれらの情報に凝縮されているとあってよい。以下は、収集した消費生活相談のうち、安全性に係る相談（以下、安全性相談）の傾向を分析したものである。対象データは、1988年度以降に全国の消費生活センターが受け付け、98年10月19日までに収集した安全性相談99,495件である。

## II 安全性相談の年度別傾向

図1 安全性相談の件数と全相談に占める割合の推移



注 '98は年度途中

図1、表1は、安全性相談の年度別件数と、各年度の全相談件数に占める割合を示したものである。91年度の件数が前年より減少していることを除けば趨勢として相談件数は増加しており、特に96年度、97年度は非常に多くの相談が寄せられている。98年度は年度途中の件数であるためまだ少ないが、前年度同時期と比較すると、割合は0.4ポイント減少しているものの、相談の総件数が増加しているため、このまま推移すれば最終的には18,000件程度になると推測さ

表1 安全性相談の件数と全相談に占める割合の推移

	1988年度	'89	'90	'91	'92	'93	'94	'95	'96	'97	'98
安全性相談の件数 (件)	6 950	7 294	9 099	7 792	7 732	7 630	7 749	9 684	14 944	15 069	5 552
全相談に占める割合 (%)	4.6	4.4	5.5	4.6	4.0	3.5	3.3	3.5	4.3	3.8	3.4

注 '98は年度途中

\* 国民生活センター消費者情報部長

れる。

次に、全相談に占める割合から安全性相談の推移をみると、90年度をピークに下降傾向が続いたが、95年度に上昇に転じ96年度はかなりの高率になった。これは、95年7月に製造物

責任法（PL法）が制定されたのを機に、製品の安全問題がマスコミに幅広く取り上げられたことで、消費者の安全意識が喚起されたための現象と推測される。

### III 商品群別にみた相談件数

図2 商品群別にみた安全性相談件数と安全性相談全体に占める割合（1988～98年度）

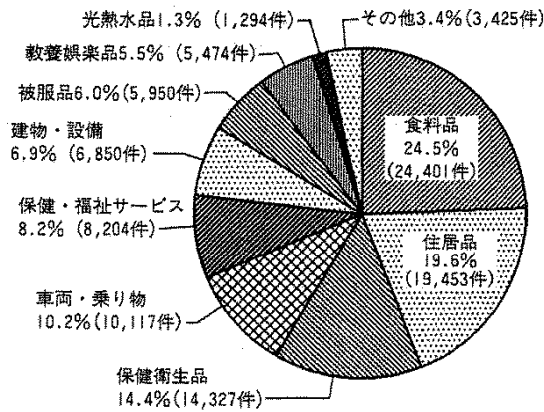


図2は、安全性相談を「その他」を含む10の商品群に分け、各々の件数と安全性相談に占める割合をみたものである。「食料品」が24,401件で最も多く24.5%を占める。以下、「住居品」19,453件(19.6%)、「保健衛生品」14,327件(14.4%)、「車両・乗り物」10,117件(10.2%)と続く。

### IV 商品群別の年度推移

図3 安全性相談全体に占める商品群別割合の推移

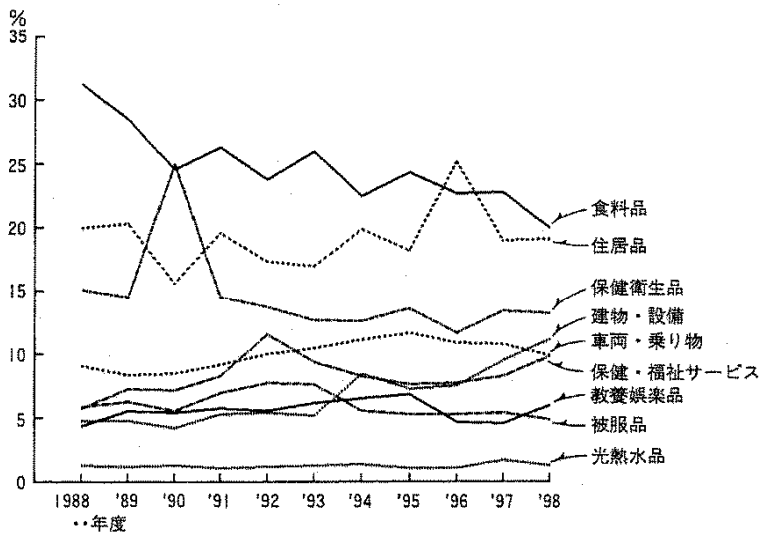


図3、表2は、上記10の商品群のうち「その他」を除く9商品群について、安全性相談に占める割合の年度別推移をみたものである。以下に、分類ごとの傾向をみていく。

①「食料品」は、88年度には31.2%を占め、安全性相談の3件に1件は食料品の相談であったが、以降、趨勢として減少し、98年度には20.0%と5件中1件にまで減少した。

②「住居品」は90年度が15.6%と低く、96年度が25.2%と高率であったほかは毎年20%程度で推移している。96年度に住居品の相談が多かったのは「24時間風呂にレジオネラ菌が繁殖する」という新聞報道をきっかけとして、この年度だけで1,600件近くの同種相談が寄せられたための現象である。

③「保健衛生品」は90年度が25.0%と極端に高率であったほかは10%台前半で

表2 安全性相談全体に占める商品群別割合の推移

(単位 %)	1988年度	'89	'90	'91	'92	'93	'94	'95	'96	'97	'98
食料品	31.2	28.5	24.6	26.3	23.8	26.0	22.5	24.4	22.7	22.8	20.0
住居品	20.0	20.3	15.6	19.6	17.3	17.0	19.9	18.2	25.2	19.0	19.1
保健衛生品	15.1	14.5	25.0	14.5	13.7	12.7	12.6	13.6	11.7	13.4	13.2
建物・設備	4.8	4.8	4.2	5.3	5.4	5.2	8.5	7.3	7.6	9.5	11.2
車両・乗り物	9.1	8.4	8.5	9.2	10.0	10.5	11.2	11.7	10.9	10.8	9.9
保健福祉サービス	5.8	7.3	7.2	8.3	11.6	9.4	8.3	7.7	7.8	8.3	9.8
教養娯楽品	4.4	5.6	5.4	5.8	5.6	6.2	6.6	6.9	4.7	4.6	6.0
被服品	5.9	6.3	5.6	7.0	7.8	7.7	5.6	5.3	5.3	5.4	4.9
光熱水品	1.3	1.2	1.3	1.1	1.2	1.3	1.4	1.1	1.1	1.7	1.3

推移し概ね減少傾向にある。90年度に相談が多かったのは、この年に国民生活センターが「スクラブ入り洗顔料のスクラブが眼に入り危険」という趣旨の公表をしたため、スクラブ入り洗顔料を含む化粧品の相談が集中的に寄せられたことによる。

④「車両・乗り物」は、89年度(8.4%)以降緩やかな増加が続いたが、95年度の11.7%をピークに減少に転じ、98年度まで緩やかな減少傾向が続いている。

⑤「保健・福祉サービス」は、92年度(11.6%)に高かったほかは88年度(5.8%)以降概ね増加しており98年度には9.8%になった。

⑥「建物・設備」は90年度まで4%台、93年度まで5%台と緩やかに増加していたが、94年度以降8.5%、7.3%、7.6%と高水準で推移し、97年度には9.5%、98年度には11.2%にまで上昇した。9商品群中増加傾向が最も著しかったものである。この傾向は、住宅のいわゆるシックハウス症候群に関する相談の増加と一致している。

⑦「被服品」は、92年度までは漸増していたが、93年度以降減少傾向に転じ、ピーク時の7.8%から98年度には4.9%にまで減少した。

⑧「教養娯楽品」は、94年度まで漸増傾向が続いたが、以降は6%台、4%台と年度によって大きく違っている。

⑨「光熱水品」は、例年1%台で推移しており、大きな変化はみられない。

## V 最近の安全性相談の具体例

次に、上記9商品群について、最近(97年度、98年度の約1年半)の安全性相談の詳細と具体例をみていく。

### (1) 食料品(4,551件)

食料品のなかで最も安全性相談が多いのは健康食品(1,232件)で、食料品の27.1%を占める。健康食品は通常の食品より購入頻度ははるかに低いはずなのに、このように安全性相談が多いのは、もともと消費者相談には健康食品の

苦情が非常に多いためである(健康食品は薬事的効果を強調したり強引な勧誘で販売されることが多く、またマルチ商法で販売されたりするため、販売方法や契約の苦情が多数発生している)。

健康食品に多い安全性の問題は、食べたら「下痢をした」「便秘をする」「発疹ができた」「吐き気がする」といったものが多い。製品自体の食品衛生上の問題ではなく体質に合わなかったり過剰摂取が原因と考えられるトラブルが多い。健康の保持を安易に健康食品に頼る風潮も見直されてよい。

健康食品に次いで多いのが飲料(471件)であり、清涼飲料水、ミネラルウォーター、コーヒー、中国茶、緑茶が主なものである。飲料に共通した苦情内容は「異物が混入していた」というものである。また、日本の食品衛生法では使用を禁止されている成分が入っているとして回収が指示された中国茶(減肥茶)の苦情などもある。

以下、苦情の多いものは、菓子類、魚介類、野菜、果物、パン、米、弁当などである。

#### 〔健康食品の事例〕

訪問販売でダイエット食品を購入したが、食べると下痢が続き食欲が無くなる。業者に未開封分の返品を申し出たが「続けて食べれば治る」と言って解約に応じない。

#### 〔飲料の事例〕

ベビー用ミネラルウォーターをミルクを溶かすのに使用してきたが、販売店から「カビが混入していたので回収し調査する」という連絡がきた。該当品は既に乳児に飲ませてしまったが、大丈夫だろうか。

### (2) 住居品(3,921件)

最も多いのは鍋類(404件)で、変色やはがれに対して「有害なものが溶出しなにか」という相談や、使用中に鍋の取っ手が取れたりして火傷をしたといった苦情が多い。

食器(400件)も同種の相談が多いが、最近プラスチック製の食器からいわゆる環境ホルモンが溶出しなにかと案じる相談が急増している。

24時間風呂(212件)は大半がレジオネラ菌の繁殖を心配する(または発症したという)相談であり、両者ともマスコミ報道が相談のきっかけになっている。

以下、浄水器(199件)は菌の繁殖や浄水器を通した水に沈殿物があったり濁ったりしていることについての不安を訴えるもの、洗剤(188件)は手荒れなどの皮膚障害や「使用中気分が悪くなった」など、ふとん類(162件)はダニなどの発生、冷蔵庫(123件)は冷却機能の故障による食品の腐敗・変質、炊飯器(108件)は蒸気による火傷、電子レンジ(91件)は食品容器の破裂や発煙等が、各々代表的な苦情である。

#### 〔鍋類の事例〕

購入間もないフッ素加工のフライパンから樹脂がはがれて取れる。身体に害はないか。

#### 〔食器の事例〕

ポリカーボネート製の乳幼児用食器から女性ホルモンに似た物質が溶出したという新聞記事を見た。詳しいことを知りたい。

### (3) 保健衛生品(2,753件)

化粧品(988件)の苦情が断然多く保健衛生品の35.9%を占める。苦情内容は大半が皮膚障害を訴えるものである。美顔器(109件)も同様に皮膚障害の苦情が多い。

医薬品(246件)は副作用が出たというもの、電気治療器(203件)は火傷や気分が悪くなったというもので、いずれも病気を治すために使用した商品でかえって具合が悪くなったというものである。そのほか、コンタクトレンズ(121件)は目に障害が起きたというもの、防虫・殺虫剤(99件)、染毛剤(62件)は使用すると気分が悪くなるという苦情が多い。染毛剤にはこのほか眼に入って障害を起こしたというものもある。

#### 〔医薬品の事例〕

近くの薬局で風邪薬を買い飲んだら全身にじんましんが出て5日間入院し点滴を受けた。医師は「風邪薬のせいだろう」と言う。

#### 〔染毛剤の事例〕

パッチテストを1回した後、3回にわたり髪を染めたところ気分が悪くなり、毛髪が抜けて

4分の1くらいに減ってしまった。

### (4) 車両・乗り物(2,173件)

車両・乗り物の73.1%は自動車(1,588件)の相談であるが、自動車はその性格上、車両トラブルが即身の危険につながるため苦情が多いのは当然といえる。しかし、実際に人身事故になった場合は交通事故として警察が処理するため、消費生活センターへの相談になるケースはそれほど多くなく、苦情内容は「危険だ」というにとどまっているものが多い。自動二輪車(51件)、原付自動車(13件)にも同様のことがいえる。

自転車(137件)は自動車同様戸外で、かつスピードを伴って使用するものであるため、いったん事故にあうと重症の怪我になりやすい。相談の多くは、走行中転倒し骨折等のけがをしたというものである。転倒の原因はさまざまであるが、最近の自転車は軽量化が進んでいることもひとつの原因と考えられる。

このほか、ベビーカー(21件)には赤ちゃんの転落や支柱と座席の隙間などに指を挟んだための怪我、チャイルドシート(14件)にはベルトが首に巻きついたための事故などがあるなど、車両・乗り物に分類される安全性問題は深刻な身体被害が多い。

#### 〔自転車の事例〕

自転車で走行中、突然前輪がロック状態になり体が前方に投げ出された。顔面を強打し、あごの骨を折り、1ヵ月入院した。

#### 〔チャイルドシートの事例〕

1歳9ヵ月の幼児の首にチャイルドシートのベルトがからまり圧迫されて死亡した。チャイルドシートに乗せたまま保護者が車から降りた後、幼児が腕を外してベルトを付けたまま横に移動しようとしたときベルトがクロスして首に巻きついたらしい。

### (5) 建物・設備(2,062件)

住宅には、浴室や廊下などでの転倒事故、階段からの転落事故、玄関ドアへの指の挟み込み事故などさまざまな事故が発生しているが、最

近急増しているのは、いわゆるシックハウス症候群と呼ばれる化学物質による身体被害の訴えである。原因物質は住宅材料に使用されているホルムアルデヒドであることが多い。シックハウス症候群が急増している背景には、住宅の高機密化が進んでいること、住宅内に家具等の生活物資があふれ換気を阻害していること、アレルギー体質の人が増加しその改善のために使用した防ダニ処理資材やフローリングが新たな被害を招いていることなどがあげられるが、社会全体に清潔志向が進み賃貸住宅でも改装してから入居する人が増えていることも拍車をかけているといえる。住宅を入手する前に建材を選ぶこと、建築後、日を置いてから入居すること、暖房をたく冬でも換気を十分にすることなどの方策はある程度被害の防止に役立つが、いずれも実行には困難を伴い、シックハウス症候群の防止策は今後の大きな課題といえる。

#### 〔玄関ドアの事例〕

4歳の男児が外へ出ようとして玄関のドアを開けたとき、ドアクローザが調整不良だったためドアが急に閉まり、右手を挟まれ人指し指を切断した。

#### 〔シックハウス症候群の事例〕

15カ月前に新築賃貸アパートに入居したが、家族5人の体調が悪く悩んでいる。特に生後6カ月の子供は誕生直後から具合が悪く、気管支炎で入退院を繰り返している。

#### (6) 保健・福祉サービス (1,797件)

エステティック (711件) は皮膚障害や施術による火傷など、パーマ (236件) はパーマ液などによる火傷、脱毛、切れ毛、眼の障害などが多い。製品やサービス技術に原因するものもあるが、施術を受ける人の体質や体調に原因がある場合も多く、解決の難しい分野といえる。いずれにしろ食料品や住宅の場合と異なり、必ずしも生活必需サービスとはいえず、消費者の側も自分の体質・体調をよく知った上でサービスを受けるか否かを決める必要がある。

歯科治療を含む医療 (502件) はいわゆる医療過誤の問題であり、消費生活センターが解決で

きる問題ではない。この種の苦情を気楽に申し出ることのできる、消費生活センターのような相談機関の設置が必要かもしれない。

#### 〔エステティックの事例〕

エステティックサロンで美顔サービスを受けていたとき、スチームの熱湯が胸にこぼれて鎖骨の下に中度の火傷をした。半年以上通院したが、医者は「跡が残る」という。

#### 〔医療の事例〕

軽い脳梗塞で入院したが、検査の際、造影剤が漏れて左半身が麻痺状態になった。病院は「もともと糖尿病があるため、脳梗塞で合併症を起こした」というが、糖尿病のことは事前に告げてあり、納得できない。

#### (7) 被服品 (1,087件)

被服品で最も多い安全性問題は、被服品自体ではなくクリーニング (339件) である。クリーニングから戻った洋服などを着て皮膚障害をおこしたり、中には処理溶剤で化学火傷を起こすなどの事故が多発している。繊維や種類や加工方法が多様化しクリーニング技術が追いつかないという実情があると思われるが、製品は制作、販売という観点だけでなく、使用、メンテナンス、廃棄までの製品寿命全般に配慮して設計する必要がある。

婦人下着 (233件) のトラブルは、主としてボディスーツ、ブラジャー、コルセットなどの補正下着によるものである。「着るだけで痩せられる」といって高額な補整下着を過量に強引に販売する悪質業者の営業活動が被害を増やしているという側面もある。実際のサイズより小さな下着を無理に着て、過剰な圧迫から皮膚に染みを作ったり、気分が悪くなったり、なかには骨にヒビが入ったという嘘のような苦情もある。「痩せる」と言えば何でも売れるといわれる時代である。消費者の側にも冷静で賢い判断を求めたいものである。

#### 〔クリーニングの事例〕

ズボンをはじめてクリーニングに出し、仕上がり後4日目に着用して外出した。5時間くらして帰宅し脱いだら両足全体が真っ赤に腫れ火

傷状態になった。

〔補整下着の例〕

友人からマルチ取引で補整下着セットを購入した。半年程着たが肩こりが増し、肩ひもの当たる部分の皮膚が黒ずみ、着用をやめて3カ月たっても黒ずみがとれない。

(8) 教養娯楽品 (1,025件)

教養娯楽品には実に多くの質の異なる商品が含まれるが、苦情の内容も商品によってさまざまである。最も多いテレビ(180件)とパソコン(64件)、オーディオ機器(24件)の大半は発煙・発火事故、携帯電話機(36件)は電波が人体に与える影響の不安、ペットフード(30件)は容器の缶による指などのけが、喫煙用ライター(29件)は炎が消えなかったための火傷、花火(26件)は逆噴射などによる火傷、腕時計(25件)はベルトによる皮膚障害、電子ゲーム機(23件)は使用中気分が悪くなる、スキー用品(23件)はビンディングのはずれ等による転倒事故が、代表的苦情内容である。

〔携帯電話機の事例〕

PHSのアンテナを屋上に立てさせてくれと頼まれたが、妊娠中なので電磁波等の影響が心配である。大丈夫だろうか。

〔電子ゲーム機の実例〕

ゲームソフトを買ったが使うと眼がちらついて車酔いのような症状になる。製品に問題があるのではないか。

(9) 光熱水品 (333件)

半数近くは電池(115件)であるが、電池の事故は、液漏れ、破裂等電池自体のトラブルと、乳幼児の誤飲事故に大別される。水道(82件)は水道水の濁りや消毒剤の安全性、灯油(30件)は匂いによる不快感、眼の異常等が主な苦情例である。

〔電池の破裂・液漏れの事例〕

携帯ラジオに入れてあった単I電池が破裂し、手の甲に火傷を負った。メーカーは「6個の電

池のうち1個だけプラスとマイナスが逆に装填されていたため、残りの5個の電池により充電され、破裂・液漏れした」と言うが、そのようなことがあるのか。

〔電池の誤飲の事例〕

生後7カ月の女兒がカメラのボタン電池を飲み込んで、37度の熱を出し、咳が出るようになった。電池は全身麻酔で食道から摘出された。

## VI おわりに

消費者問題は大きく「安全性を含む商品やサービスの質」の問題と「商品やサービスの販売方法や契約」の問題に分けることができる。ここ20年程の傾向をみると、前者は減少、後者は増加の傾向が続いており、最近では概ね前者が2割、後者が8割の割合である。

しかし、消費者問題の深刻さを被害件数の多少だけで判断するわけにはいかない。消費者被害の深刻さを「質」で判断したとき、悪質業者によってもたらされた多数の経済的被害より、製品の欠陥によるただ1件の身体的被害の方がはるかに深刻であるという例は多々ある。安全性の問題は「質」としての深刻さが大きい種類の消費者問題といえる。

本稿に紹介したように商品やサービスによる安全性の問題は暮らしのあらゆる場面で発生している。単に安全性の欠如という問題にとどまらず、深刻な身体被害をもたらしているケースも多い。このような被害を防ぐためには、事業者(メーカーや販売業者など)の十分な配慮が必要であることはいままでもないが、それを使用する消費者の側にも危険についての認識と十分な注意が必要である。

時代は種々の規則を緩和する方向に動いている。規制緩和は消費者にとっても多くの利益をもたらすものと期待されるが、「安全を守る」ための規制が安易に緩和されることのないよう社会的な監視が必要といえる。