

消費者トラブル事例

【安全・衛生】

令和4年3月

<目次>

01：肌にトラブルが生じた化粧品

02：脱毛エステで火傷（光脱毛）

03：虫が混入していた袋菓子

04：持ち手の先端から火を噴き子どもが火傷した花火

分類	安全・衛生	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	肌トラブルが生じた化粧品		
相談内容	<p>1か月前、電話で「肌に優しい化粧品はどうか。有名タレントも愛用している。販売〇周年でいつもより安く購入できる」などと勧められた。3点セットで4万円だったし、タレントのように綺麗になれるならと化粧品を購入することにした。</p> <p>商品が3日後に届き、代金を振り込んだ。毎日お手入れするよう説明があったので続けていたが、最近顔がかゆくなり、ぶつぶつができてきた。</p> <p>怖くなり使用を中止しているが、返品できるか。3点とも開封し使用した。</p> <p>(30代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>皮膚障害と化粧品の因果関係を立証するには医師の診断書が必要なので、相談者に皮膚科を受診するように助言しました。</p> <p>診断の結果、化粧品のアレルギーとされたので、販売会社の代表者あてに診断書のコピーを付け、経緯を書面にして郵送するよう伝えました。</p> <p>相談者が販売会社に電話で相談し、交渉した結果、化粧品を送り返して返金に応じてもらえたと報告がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	安全・衛生	販売方法	店舗販売等
タイトル	脱毛エステで火傷（光脱毛）		
相談内容	<p>友人に紹介されて、あるエステ店で、両脇とひざ下の光脱毛の施術を受けた。</p> <p>施術中、少し痛みがあったが、我慢して3回の施術を受けた。終了後に赤いポツポツができたが、数日で治った。4回目にひざ下を施術した際、今までより強い痛みを感じた。施術部分の皮膚が茶色になり、水ぶくれができた。医者に見せたところ、火傷と言われた。すぐにエステ店に行き、責任者と話をした。</p> <p>店側は、「治療費は払うので、領収書を持ってきて。施術に問題はない。」と言う。火傷の痛みはなくなったが、今も皮膚が薄茶色に変色している。慰謝料を請求したい。</p> <p>（40代 女性 給与生活者）</p>		
処理結果概要	<p>医師の診断書（火傷をしている証明）をもらうよう助言し、治療費や慰謝料などの損害賠償請求について、弁護士に相談されるよう伝えました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	安全・衛生	販売方法	店舗販売等
タイトル	虫が混入していた袋菓子		
相談内容	<p>今日、スーパーマーケットで買ってきた98円のスナック菓子の袋を開けたら、中にごま粒状の虫が数匹入っていて驚いた。</p> <p>食べる前に気がついて、よかった。そのまま捨てないで、保管している。</p> <p>どこで混入したのか、調べてほしい。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>混入物の虫が分かるように写真を撮ってから、その菓子メーカーのお客室相談室に申し出て、結果報告を書面で求めるようにと助言しました。</p> <p>同時に、最寄りの保健所にも連絡して、混入防止策の改善と衛生管理の徹底等についてメーカーに指導してもらうようにと助言しました。</p> <p>後日、相談者から「菓子メーカーの担当者が、『最後の包装過程において混入したと思われ、大変申し訳ありませんでした。今後は十分気をつけます。』という旨の詫言状と代替品を持参してきた。」と連絡がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	安全・衛生	販売方法	店舗販売等
タイトル	持ち手の先端から火を噴き子どもが火傷した花火		
相談内容	<p>庭で花火をしていたところ、5歳になる子どもが持っていた花火の持ち手の側から、突然、火が噴き出した。</p> <p>花火は、筒状の手持ち式のもので、子どもは、掌と手首を火傷してしまった。すぐに病院に連れて行き治療を受けたところ、幸い火傷の程度は軽く、3日間の通院で済んだ。花火は980円のもので、近くのスーパーマーケットで購入した。</p> <p>治療費を請求したい。(20代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>病院で診断書を取り、事故品を保管し、事故現場や火傷の部分の写真を撮るなど証拠を残した上で、公益社団法人日本煙火協会に連絡するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)