

2016年度（2016年4月～2017年3月）化粧品PL相談室活動報告

- (1) 相談日（月・水・金（祝日、日本化粧品工業連合会休業日は除く）
2016年4月11日～2017年3月31日 実働：137日

(2) 受付件数

	問い合わせ	製品等 問い合わせ	製品等 相談	意見・要望・ 報告	合計
消費者	1	19	32	5	57
消費生活センター	6	32	23	2	63
その他※1	5	4	3	0	12
合計	12	55	58	7	132

※1 その他：事業者、マスコミ等 ※2 上記の件数に相談日外の受付6件を含む。

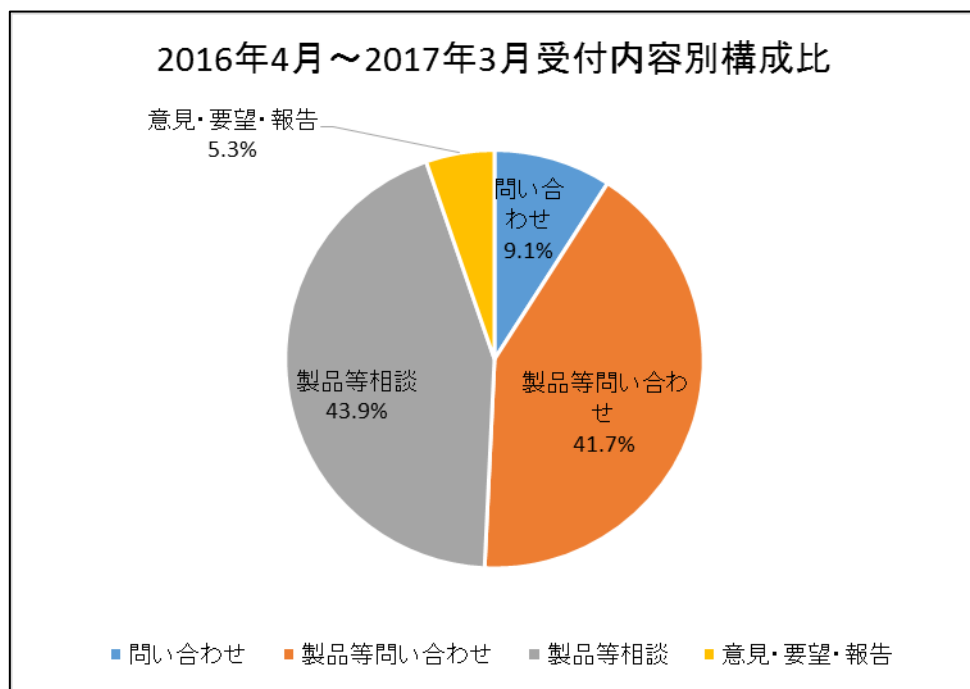
【受付内容区分】※2016年4月改訂

問い合わせ：PL相談室の相談内容、対象範囲等に関する問い合わせ

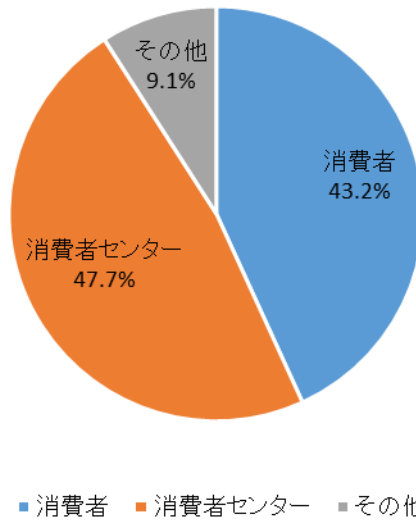
製品等問い合わせ：製品、表示、規制等に関する問い合わせ

製品等相談：製品を使用したことで起こったトラブルに関する相談

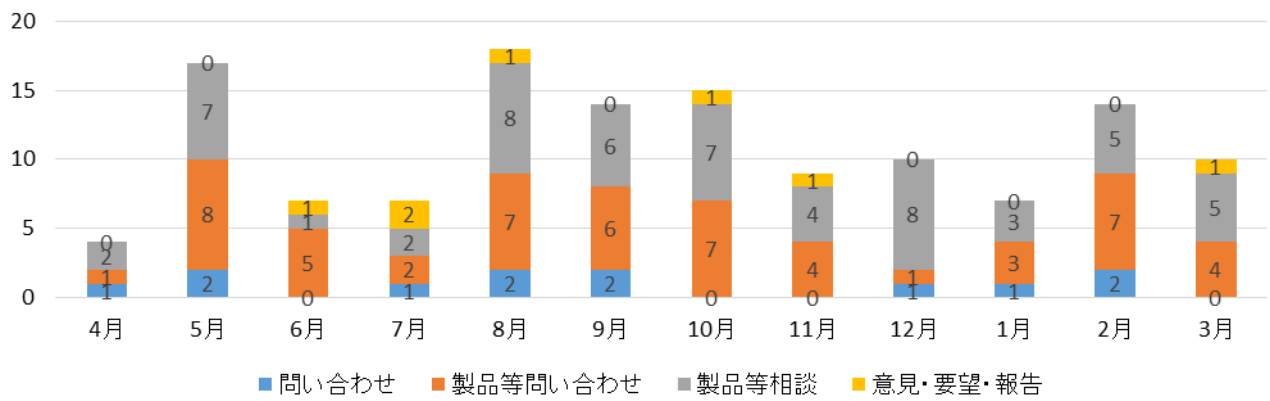
意見・要望・報告：化粧品業界全般に対する意見、要望、事例報告等



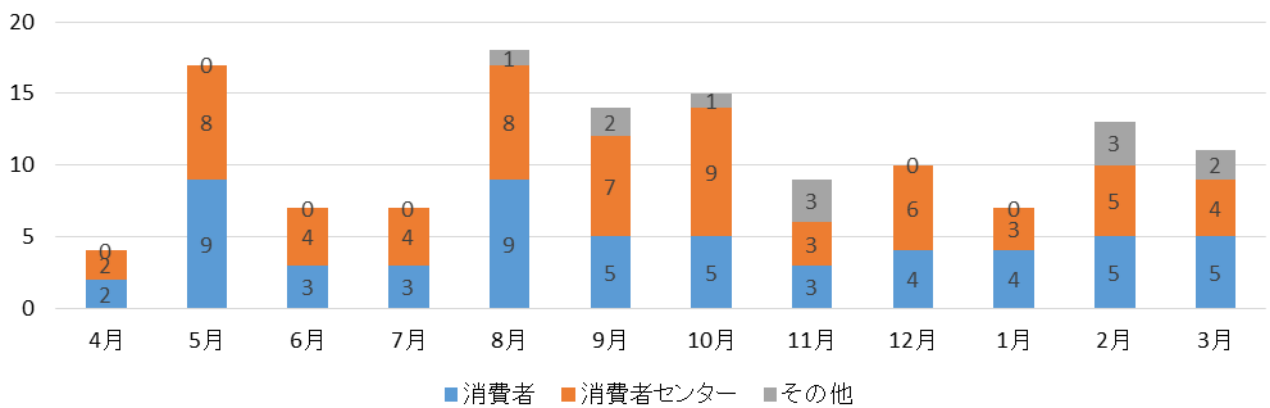
2016年4月～2017年3月受付相談者構成比



相談内容別件数(月別)



相談者区分別件数(月別)



(3) 主な問い合わせ・相談内容

【製品等問い合わせ】製品、表示、規制等に関する問い合わせ

- ・いつもと同じ製品を購入したら、表示が「メイドインジャパン」から「メイドイン〇〇（外国名）」に変わっていた。

⇒化粧品が日本国外で製造された場合、「メイドイン〇〇」、「原産国 〇〇」などと記載されますが、「原産国」がどこであっても、日本国内で販売されている化粧品は、日本の法律により、「製造販売業者」が管理しています。（日本化粧品工業連合会ホームページ「化粧品Q&A」より）

- ・手もとにいつ購入したかわからなくなった化粧品がある。使用期限を知りたい。

手もとにある化粧品が明らかに劣化している。化粧品の使用期限を知りたい。

⇒化粧品は、「未開封の状態、製造又は輸入後適切な保存条件のもとで3年以内に性状及び品質が変化するおそれのあるもの」は、使用期限の表示が必要ですので、それが目安になるでしょう。ただし、いったん開封してしまった化粧品は、早めに使いきるようにしましょう。次のシーズンに再度使用したい場合は、高温多湿や温度変化の大きい場所は避け、日の当たらない場所で保管することをおすすめします。（日本化粧品工業連合会ホームページ「化粧品Q&A」より）

- ・〇〇という化粧品に配合されている〇〇という成分について知りたい。

⇒一般的な内容については、ご回答いたしますが、〇〇がどのような目的で配合されているか等については、各企業へお問い合わせください。

- ・「化粧品」と「医薬部外品」の違いについて知りたい。

⇒「化粧品」と「医薬部外品」では、効能効果の範囲等が異なります。それに伴い、製造等に関する国の許認可、表示の内容等も異なってきます。（日本化粧品工業連合会ホームページ「化粧品用語解説」より）

- ・ある化粧品の購入を検討している。問題ない製品かどうか教えてほしい。

⇒当相談室では、個別の製品に関する情報は持ち合わせておりませんので、判断はいたしかねます。各企業は安全性に考慮しながら、消費者のニーズにお応えすべく、それぞれの成分等の特性を生かした製品を開発し、市場に提供していると考えております。

- ・自宅に使いかけや未使用の香水、マニキュアがある。廃棄方法を知りたい。

⇒各自治体の規則に則って、廃棄してください。量が多く、自身で処理できない場合は、専門の業者等を利用することも可能かとは思いますが、こちらで紹介することはできません。

- ・ある化粧品に表示されている成分の安全性に問題がないか確認したい。

⇒「化粧品」の成分については、①配合自体が禁止されているもの、②配合量等が制限されているものがあります（平成12年9月29日 厚生省告示第331号を参照）が、その他は各企業が安全性に配慮し配合しております。安全性に疑問がある場合は、当該企業にお問い合わせください。

【製品等相談】 製品を使用したことで起こったトラブルに関する相談

- ・化粧品を使用して体調をくずした。自分の症状と関連する製品の情報や成分の情報を教えてほしい。
⇒当相談室では、個人の症状と製品や成分との関連性についての情報は持ち合わせておりません。専門医にご相談ください。
- ・化粧品を使用して、肌に異常があらわれた。原因究明の方法を知りたい。
⇒専門医の受診をおすすめしております。
- ・化粧品を購入して肌があれた。当該企業に申し出たが、対応内容に納得がいかない。
⇒製品でトラブルがあった際の対応は、企業ごとで異なるため、当相談室で対応の内容を決めたり、その妥当性を判断することはできません。ただし、論点を整理して、企業側に伝えることは可能です。
- ・ある化粧品を購入したところ、いつも購入しているものと色が違っていた。安全性に不安があるので、自身で検査がしたい。検査機関を紹介してほしい。
⇒当相談室では、検査機関を持っておらず、また、検査機関の紹介も行っておりません。国民生活センターのホームページで、「商品テストの実施機関」が掲載されておりますので、それらを参考に、ご自身でお探しいただくしかありません。
- ・皮膚トラブル等が起こった。化粧品を返品できるか知りたい。
⇒化粧品を使用してのトラブルは、身体トラブルや汚損、破損等が考えられますが、返品の対象となるか否かは、こちらで明確に判断することはできません。まずは当該企業に状況を説明することから始めてください。場合によっては専門医の診断が必要な場合もあります。
- ・大げさな広告表現を信じて、購入した製品を使用したら、湿しんが出た。返品は可能か。
⇒広告表現に問題があったことで、即、返品が可能になるとは限りませんが、まずはその点も含めて、当該企業に申し出てはいかががでしょうか。

【意見・要望・報告】 化粧品業界全般に対する意見、要望、事例報告等

- ・化粧品に製造年月日や使用期限を記載してほしい。
- ・化粧品会社のお客様相談室の電話をフリーダイヤルにしてほしい。
- ・ある化粧品を使って起きたトラブルについて報告するので、事例として残してほしい。
- ・製品をリニューアルし、配合される成分等が変更される場合は、購入時にわかるように、広告等で周知してほしい。
- ・化粧品を製造する企業は、環境に配慮した原料調達の方法を考えてほしい。また、情報開示はきちんとしてほしい。