

2024 年度（2024 年 4 月～2025 年 3 月）化粧品 P L 相談室活動報告

(1) 相談日 月・水・金（祝日、日本化粧品工業会休業日は除く）
2024年4月1日～2025年3月31日 実働：140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	2	24	32	0	58
消費生活センター	1	10	9	0	20
その他※1	3	5	0	0	8
合計	6	39	41	0	86

※1 その他：事業者、マスコミ等

【受付内容区分】※2016 年 4 月改訂

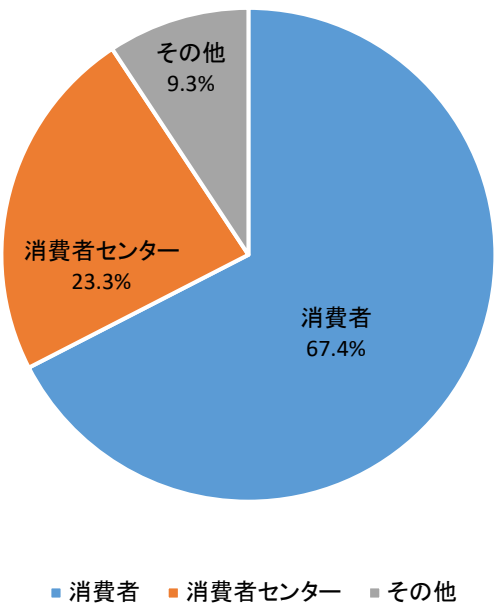
問い合わせ：P L 相談室の相談内容、対象範囲等に関する問い合わせ

製品等問い合わせ：製品、表示、規制等に関する問い合わせ

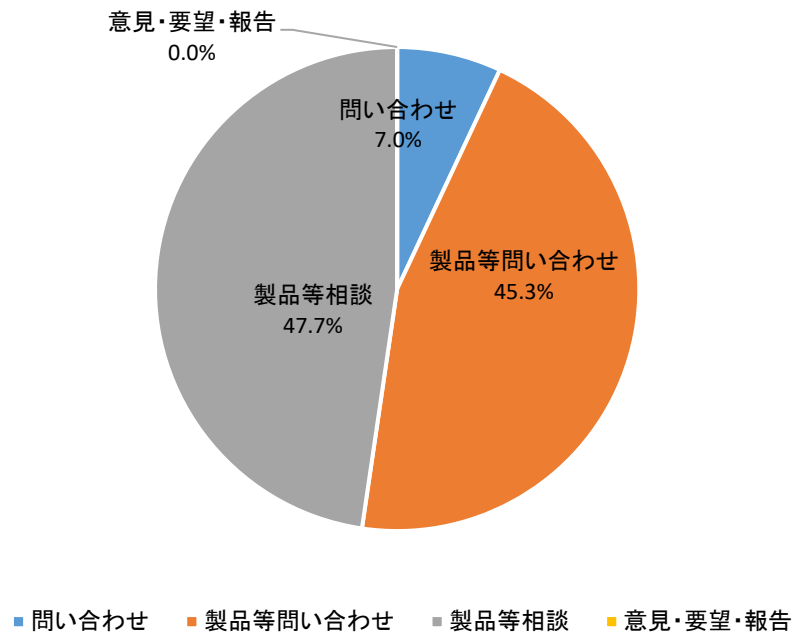
製品等相談：製品を使用したことで起こったトラブルに関する相談

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

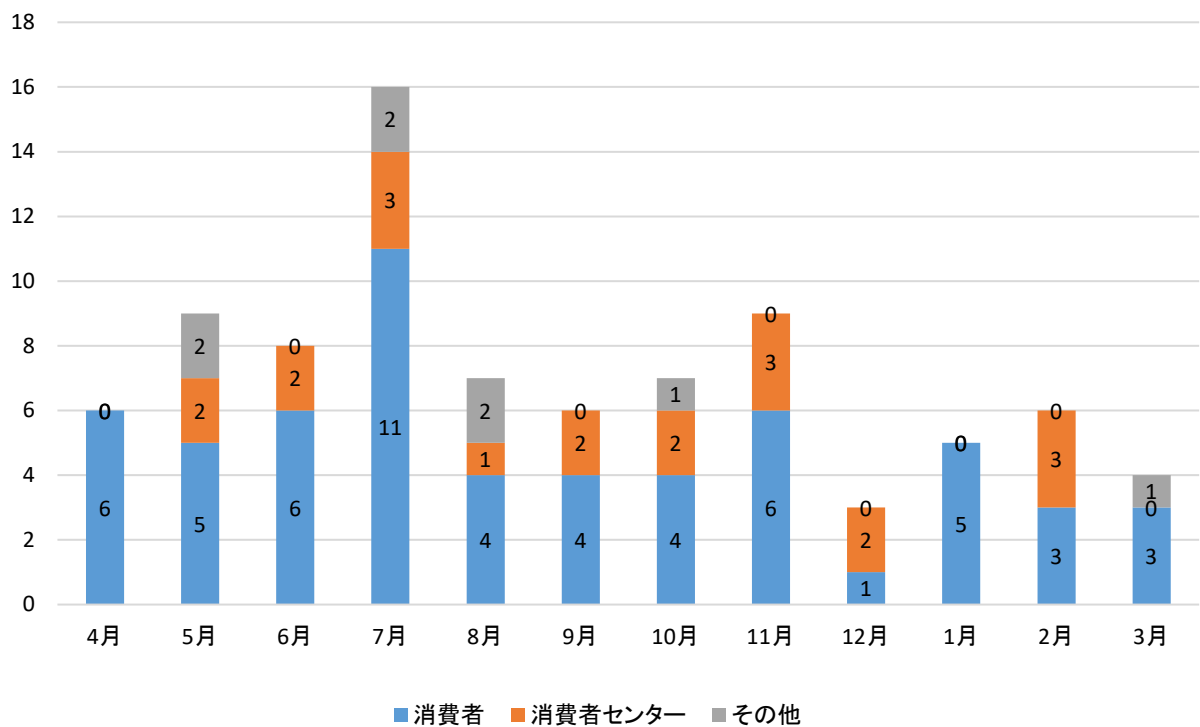
2024年4月～2025年3月受付相談者構成比

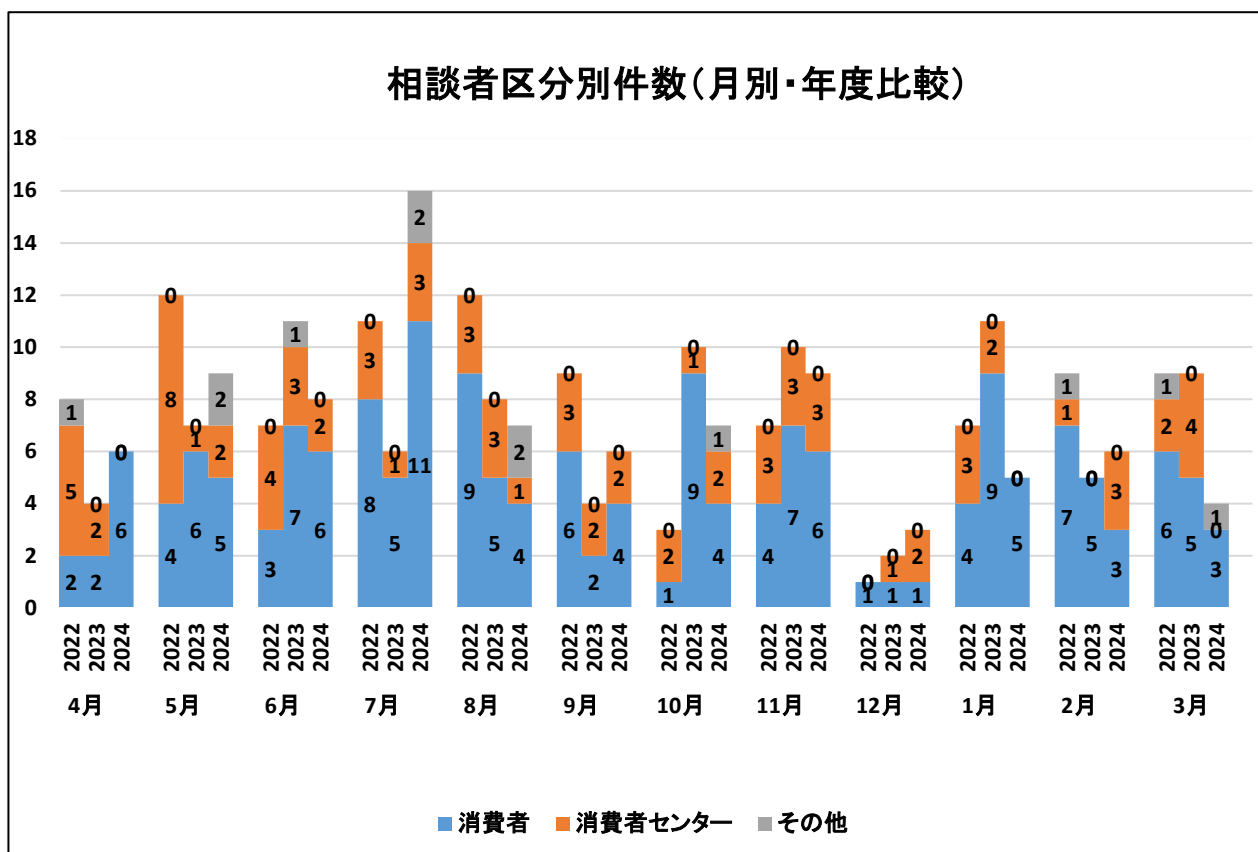
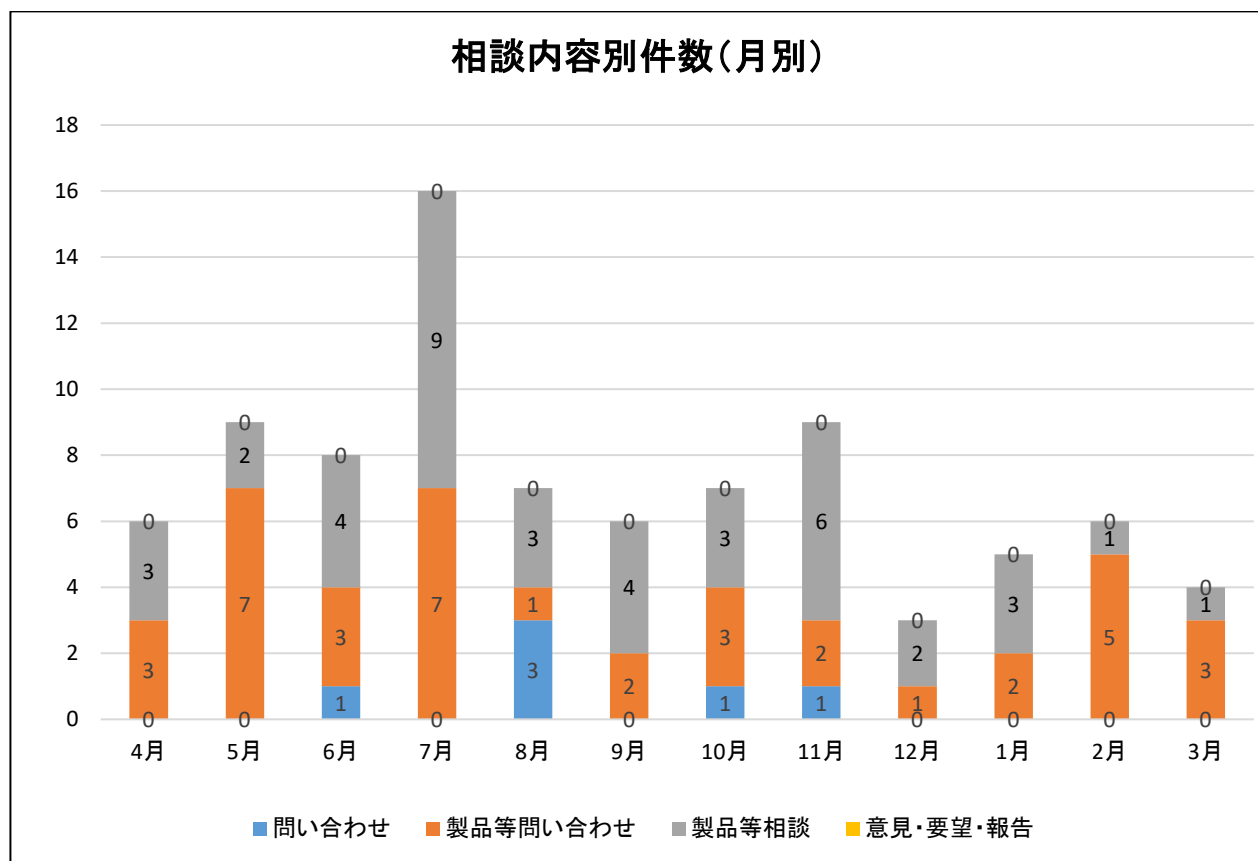


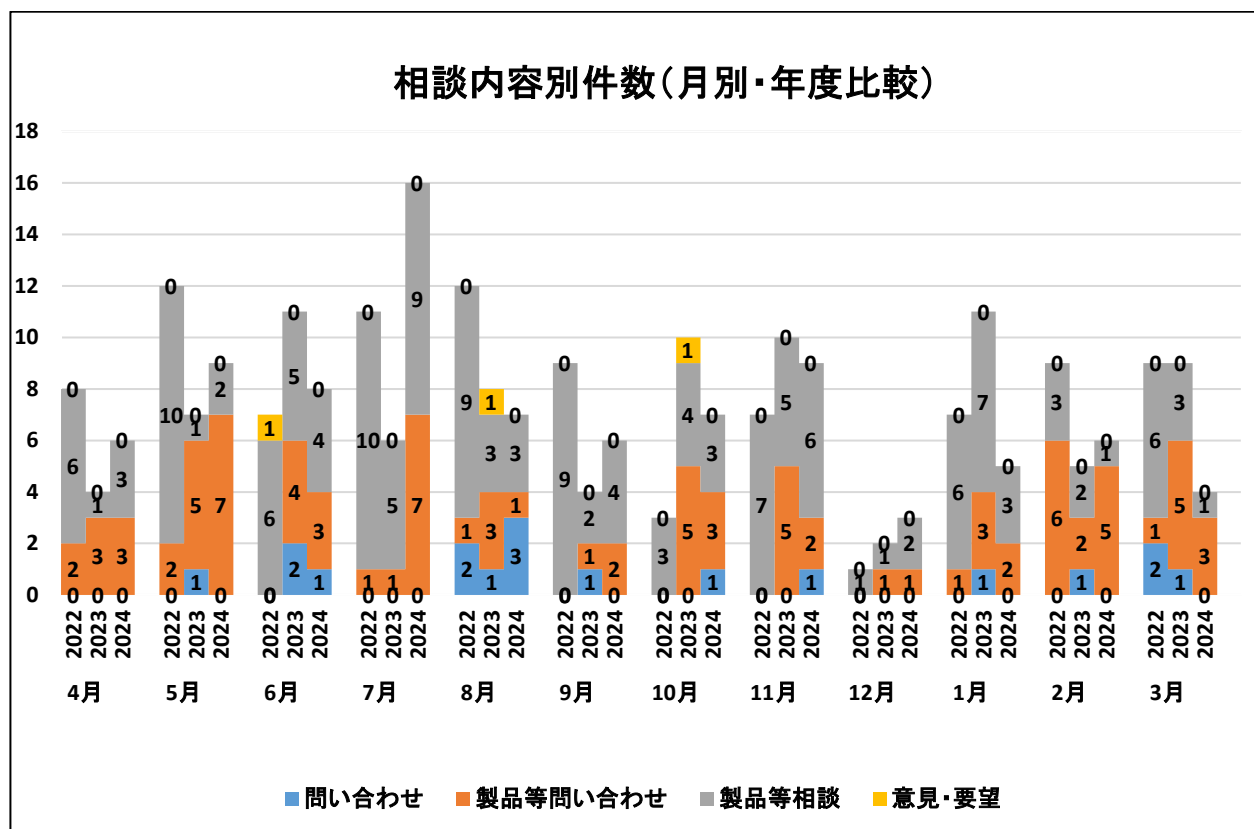
2024年4月～2025年3月内容別構成比



相談者区分別件数(月別)







【参考】2019年度～2024年度受付件数比較

	実働日数 (日)	受付件数 (件)		実働日数 (日)	受付件数 (件)
2019 年度	140	130	2022 年度	146	95
2020年度	111	80	2023 年度	141	87
2021 年度	134	92	2024 年度	140	86

(3) 主な問い合わせ・相談内容

【製品等問い合わせ】

- ・「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。医薬部外品には、おだやかな薬理作用が認められた成分が配合されており、「有効成分」としてその成分名や効果効能を表示することができますが、製造販売にあたっては、品目ごとに厚生労働大臣の承認が必要となります。（承認権限が医薬部外品製造販売業許可の所在地の都道府県知事に委任されている場合もあります。）
(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)
- ・手元にある製品が、「医薬部外品」かどうかを知りたい。
⇒お手元にある製品が、「医薬部外品」の場合は、必ず製品に「医薬部外品」もしくは「薬用〇〇」の表示がされています。
- ・化粧品に記載すべき表示内容について知りたい。
⇒化粧品には購入された方に分かりやすいように販売名や製造販売業者、ロット番号など製品に関する情報の表示が必要です。
医薬品医療機器等法第 61 条により、原則として、その表示は化粧品が直接入っているビンや箱（直接の容器又は直接の被包）に行わなければなりません。また、その他に、化粧品の表示に関する公正競争規約等で、記載すべきとされているものもあります。
- ・手もとにある化粧品の使用期限を知りたい。
⇒化粧品は、「未開封の状態で、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。来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）
- ・化粧品に記載されている「製造販売業者」について知りたい。
⇒日本国内で、化粧品や医薬部外品を流通させるためには、「製造販売業」の許可が必要になります。製造販売業者とは、その業許可を取得した企業（もしくは個人）を指し、各製品には、その名称と住所が「製造販売元」として記載されており、製品の品質、有効性や安全性の確保を行うことが義務づけられています。
- ・フリマアプリで購入した化粧品に日本語の表示がなかった。出品者は海外で購入した製品をフリマアプリで出品したと思われる。外国製品がPL法の対象になるか知りたい。
⇒PL法の対象となるのは、国内の市場に置かれた製品です。外国で購入した製品には、適用されません。また個人輸入の外国製品も対象とはなりません。
- ・〇〇という化粧品に配合されている□□という成分について知りたい。
⇒化粧品の成分についての一般的な概要については、ご回答いたしますが、その成分がどのような目的で配合されているか、どのように安全性を担保しているかどうか等の個別の情報については、各企業へお問い合わせください。
- ・以前、ある手術を受け、市販の化粧品を使用することに不安がある。どのような化粧品を使用してよいか知りたい。
⇒当相談室では、特定の製品、メーカー等の推奨や紹介を行っておりません。主治医に相談することが望ましいと思います。

- ・中身が残っている香水の瓶の廃棄方法について教えてほしい。
⇒原則として中身を出し切り、廃棄していただくことになると思いますが、廃棄ルールは、地域によって異なりますので、詳細はお住まいの地域の清掃局等にお問い合わせください。
- ・エステティックサロンや美容院で、施術を受けた際のトラブルについての対応方法を知りたい。
⇒当相談室では、エステシャンや美容師の施術に関するトラブルについては対応できかねます。
- ・企業が「回収」した製品の情報を知りたい。
⇒企業が回収した製品の情報は、独立行政法人医薬品医療機器総合機構（PMDA）の回収情報（医薬部外品・化粧品）で閲覧することが可能です。
<https://www.pmda.go.jp/safety/info-services/qdrugs-cosmetics/0002.html>
また、各企業のホームページ等で自社製品の回収情報が公開されることもあります。

【製品等相談】

- ・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、個人の症状と個別の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。まずは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。化粧品の安全性に疑問がある。原因究明の方法を知りたい。
⇒化粧品の製品に関する検査や試験を個人で行うことは非常に困難です。まずは、皮膚科等の専門医に相談してはいかがでしょうか。当該製品を持参し、状況を説明するとよいでしょう。
- ・化粧品を使用して肌が荒れた。当該企業に申し出たが、対応内容に納得がいけない。PL相談室が間に入って交渉してほしい。
⇒当相談室では、所謂、あっせんや調停を行っておりません。また、製品でトラブルがあった際の対応は、各企業の判断になるため、当相談室で企業の対応を決定したり、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。
- ・大げさな広告表現を信じて、購入した製品を使用したら、肌が荒れた。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でしょうか。
- ・化粧水のびんを床に落とし、容器が割れた。欠陥製品ではないか。
⇒PL法上の「欠陥」とは、ごく普通の使い方をしたのに、「身体や財産に被害をもたらすような製品の安全性にかかわる不具合」です。この場合、「びんを床に落とす」という行為が、“普通の使い方”をしていて起きたことかどうか判断基準になるでしょう。
- ・インターネット広告で「初回限定〇〇円（2回目の金額よりかなりの低価格）」を見て、ある化粧品の定期購入を申し込んだ。使用したところ肌がひりひりしたため「肌に合わない」と感じ、次回以降の化粧品の購入を断るつもりで当該企業に連絡をすると、「定期購入」で申し込み、初回を限定価格で購入した場合、途中で解約するには一定の条件

があり、容易には解約できないと言われた。

⇒通信販売にはクーリング・オフの制度がなく、契約が成立すると解約が容易にできないことがあります。購入の申し込みをする際に必ず返品・解約の条件を確認しましょう。

- ・いつも店舗で購入している化粧品を今回初めてインターネットで購入した。使用してみるといつも使っているものと違う感覚があった。品質に問題がないか知りたい。

⇒化粧品を規制する医薬品医療機器等法では、製品の品質や安全性について「製造販売業者」が責任をもって管理することになっています。製品に記載されている連絡先に問い合わせてみてはいかがでしょうか。

- ・インターネットを検索していると、愛用している化粧品が通常の価格より安く販売されていたので、購入した。届いた商品を手元にあるものと比較してみると、外箱の表示や中身が違ような気がする。当該製品が模倣品であるか調べてほしい。

⇒当相談室では、製品の真贋について判断はできません。まずは購入店に商品の入手ルートを問い合わせてください。最近の模倣品（コピー商品）のパッケージは非常に精巧にできており、見た目だけで真贋を判断することはとても難しくなっています。各メーカーの公式サイトなども確認し、化粧品は信頼のできるところで購入するようにしましょう。

昨今の模倣品被害の増加を受けて、日本化粧品工業会では以下の啓発チラシを作成しました。 [化粧品の模倣品に気を付けて！](#)

【意見・要望・報告】

- ・化粧品に使用期限を記載してほしい。
- ・子ども用や赤ちゃん用の製品に、使用できる対象年齢等を記載してほしい。
- ・化粧品が誰でも蓋を開けられる状態で店頭に陳列（販売）されていた。安全性や衛生面で非常に気になった。
- ・化粧品の包装（特にフィルム）は過剰だと思う。昨今のプラスチックごみ削減の時流に逆行しているのではないか。
- ・化粧品に表示されている成分名は、一般の化粧品ユーザーにはわかりにくい。配合されている成分の表示は、化粧品を購入する際に非常に重要な情報なので、わかりやすい表示にしてほしい。