

2017年度（2017年4月～2018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）
2017年4月1日～2018年3月31日 実働：142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	37	49	3	91
消費生活センター	1	20	24	1	46
その他※1	9	12	3	0	24
合計	12	69	76	4	161

※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5件を含む。

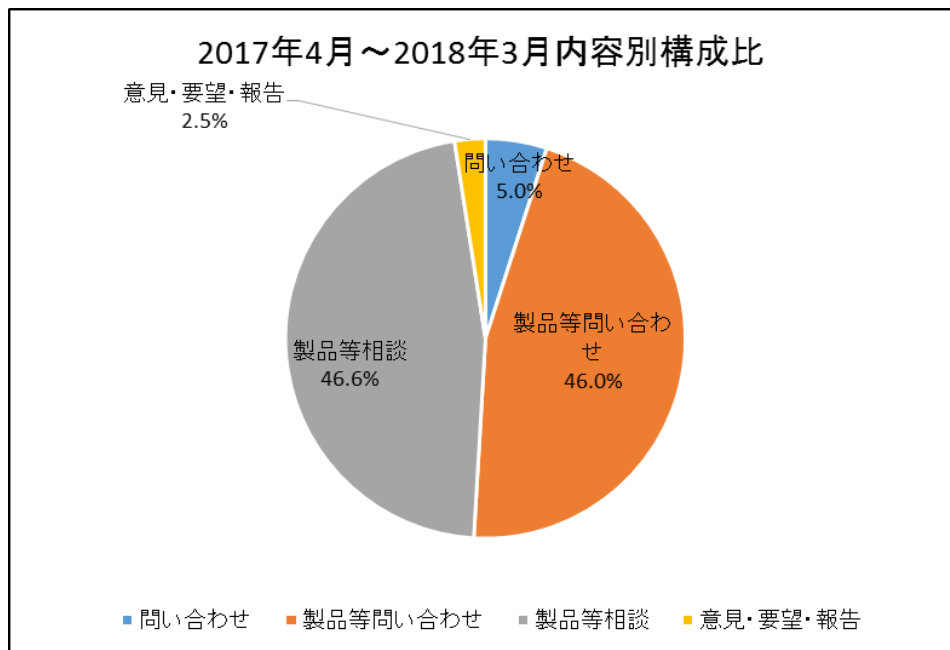
【受付内容区分】※2016年4月改訂

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

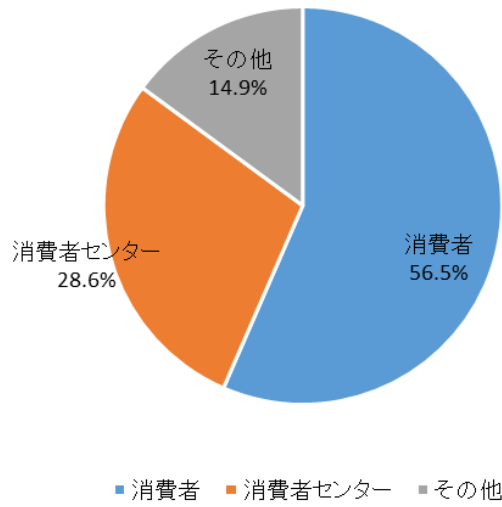
製品等問い合わせ：製品、表示、規制等に関する問い合わせ

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

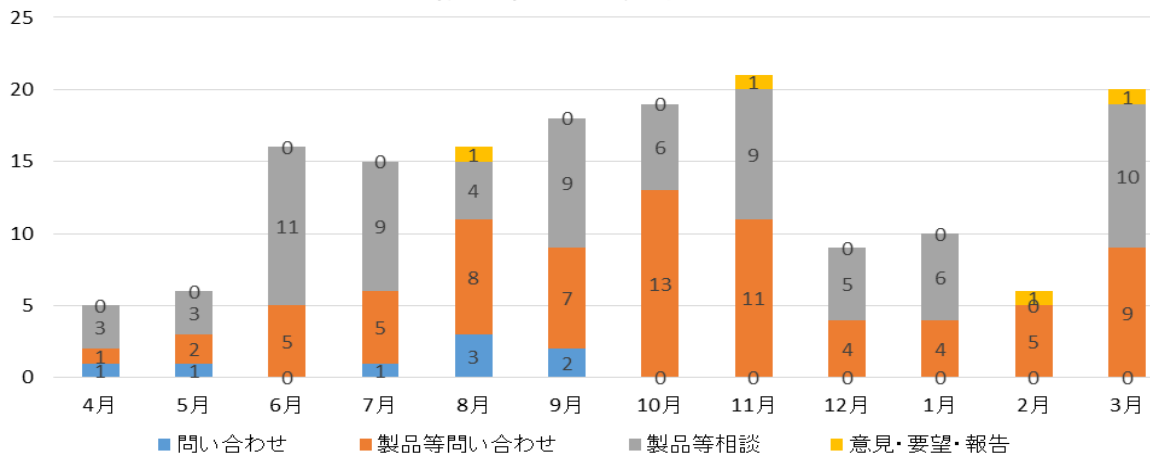
意見・要望・報告：化粧品業界全般に対する意見、要望、事例報告等



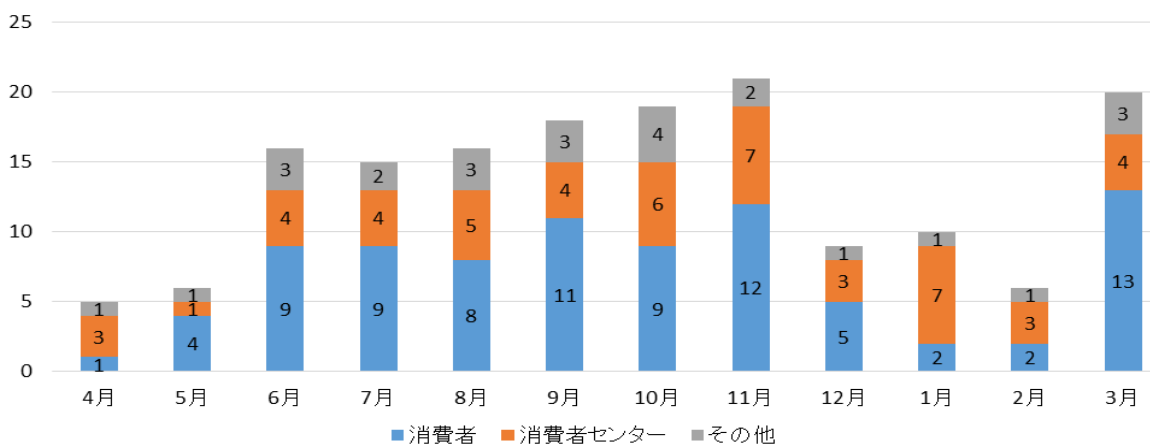
2017年4～2018年3月受付相談者構成比



相談内容別件数(月別)

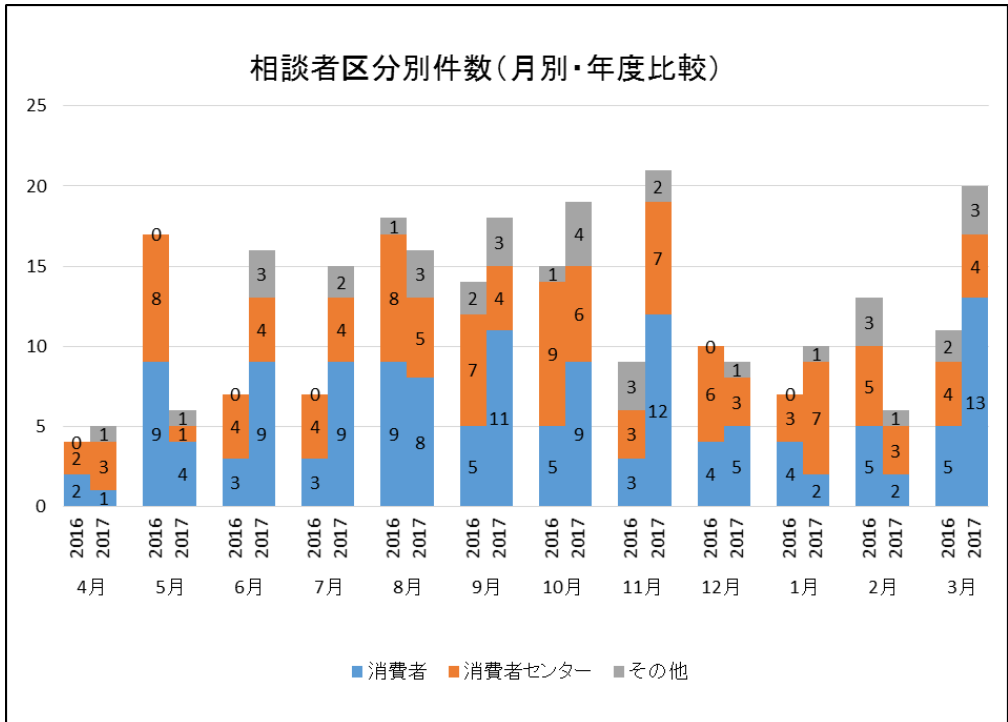
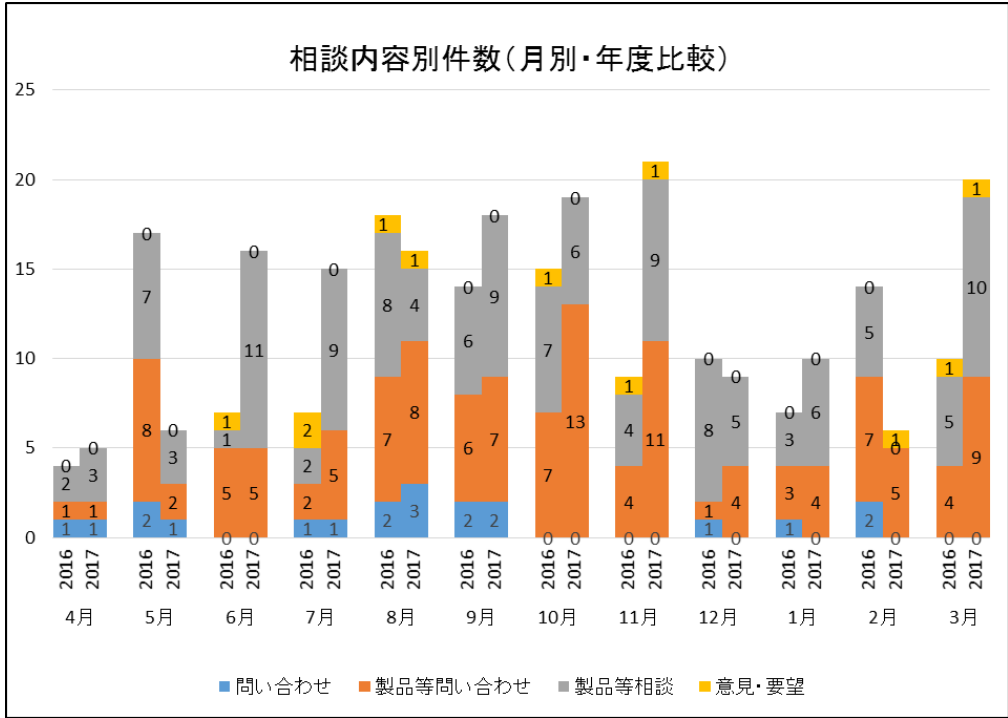


相談者区分別件数(月別)



【参考】2016年度・2017年度受付件数比較

	実働日数（日）	受付件数（件）
2016年度	137	132
2017年度	142	161



(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。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）
- ・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では第 61 条に定められており、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。
 - ⇒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）
- ・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等については、各企業へお問い合わせください。
- ・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。
- ・オーガニック化粧品の定義について知りたい。
 - ⇒現在のところ、オーガニック化粧品を定義している日本国内の法律や規制はありません。各企業で民間等の認証制度や推奨制度を活用し、その制度等を根拠にオーガニック化粧品として販売しているようです。
- ・購入した化粧品に日本語の表示がなかった。問題がないのか知りたい。
 - ⇒たとえ、海外で製造された化粧品であっても、日本国内でその製品を流通させるためには、製造販売元が、日本語表記のシールを貼付する等の方法で、規定されている日本語の表示をしなければなりません。ただし、輸入代行業者等が販売している海外製品や、インターネットオークションで取引されている出品者が海外で購入した製品については、この日本語の表示がないことがあります。

【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、かなり隙間があり、記載されている量が入っていないようだ。容量を測りたいが、どうしたらよいか。
⇒容量を計測することは、相応の技術を要すると思われれます。まずは、その隙間のある状態が、通常の状態であるかを企業側に確認してはいかがでしょうか。
保管時の体積の膨張による容器の破損を防ぐために、一定の空間を残して中身が詰められている場合もあります。
また、検査機関等を活用する場合は、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てください。
- ・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。

【意見・要望・報告】

- ・化粧品に関わる企業は、化粧品を販売する時だけで丁寧に対応するのではなく、正しいメイクの落とし方等の使用中のトラブルを回避するための方法もきちんと教えてほしい。
- ・テレビ番組で紹介していた化粧品を購入しようと思い、当該企業のコールセンターに使用している原料について問い合わせたところ、番組内で話していた内容と異なっていた。誤解されるような発言は控えてほしい。
- ・アレルギーを持っている人のために、食品で義務付けられているアレルギー物質の表示を化粧品にも表示してほしい。