

2019 年度（2019 年 4 月～2020 年 3 月）化粧品 P L 相談室活動報告

(1) 相談日 月・水・金（祝日、日本化粧品工業連合会休業日は除く）
2019 年 4 月 1 日～2020 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	0	31	49	6	86
消費生活センター	1	19	14	0	34
その他※1	0	10	0	0	10
合計	1	60	63	6	130

※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13件を含む。

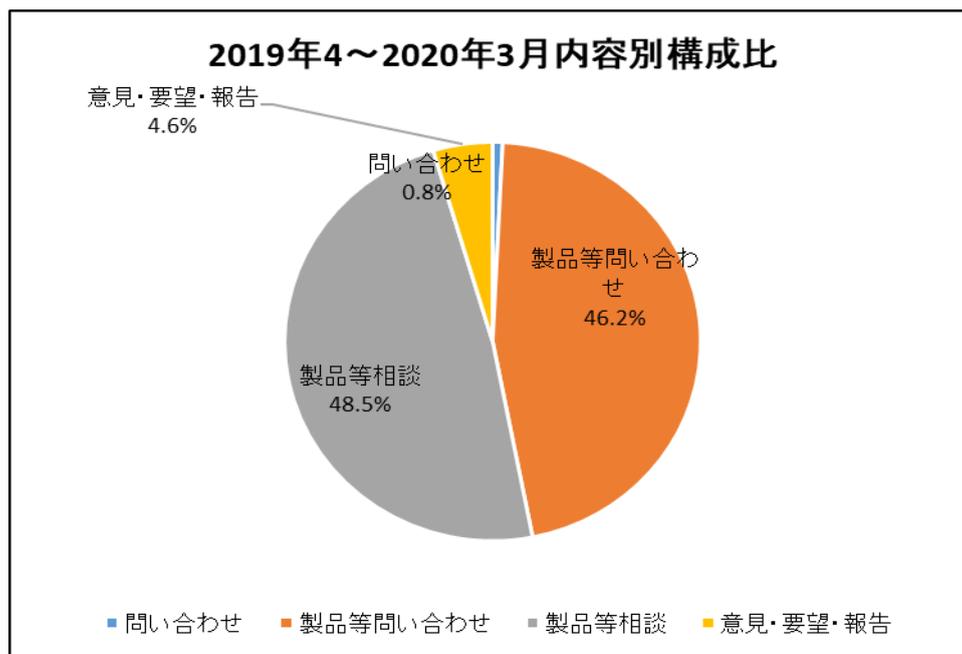
【受付内容区分】※2016 年 4 月改訂

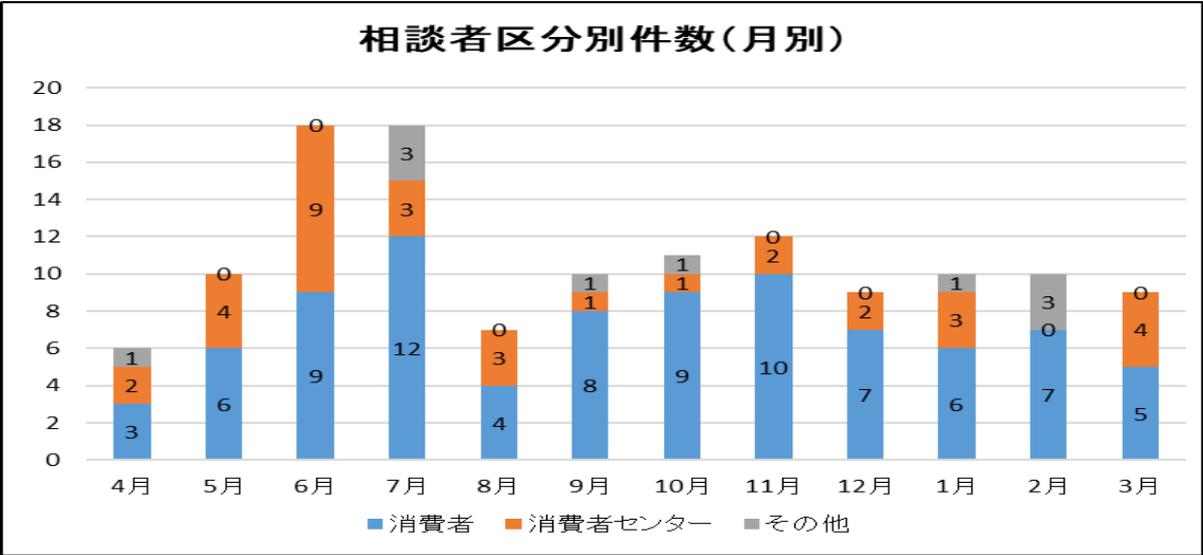
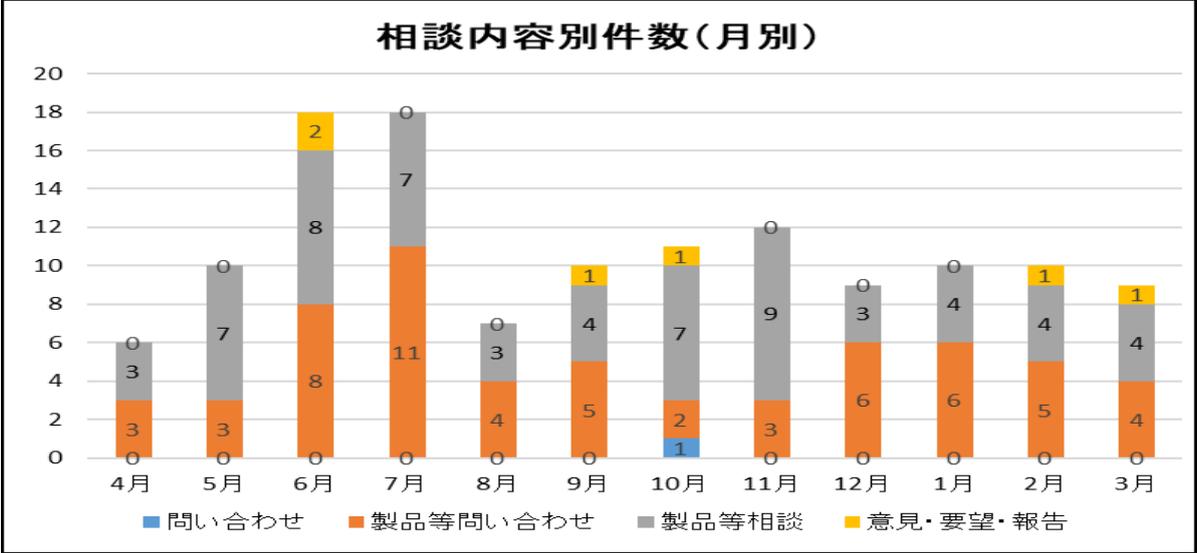
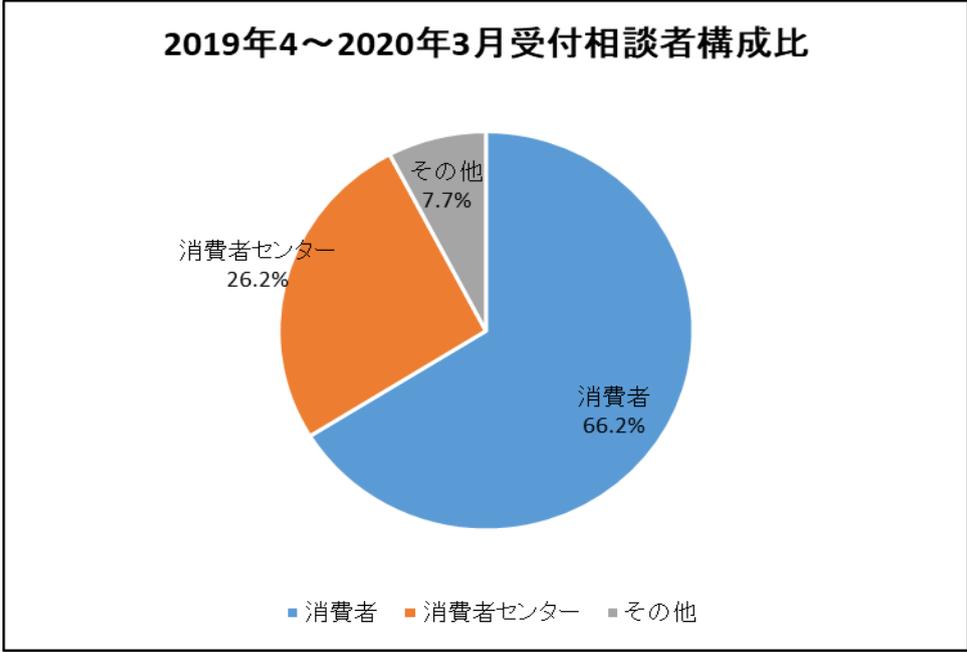
問い合わせ：P L 相談室の相談内容、対象範囲等に関する問い合わせ

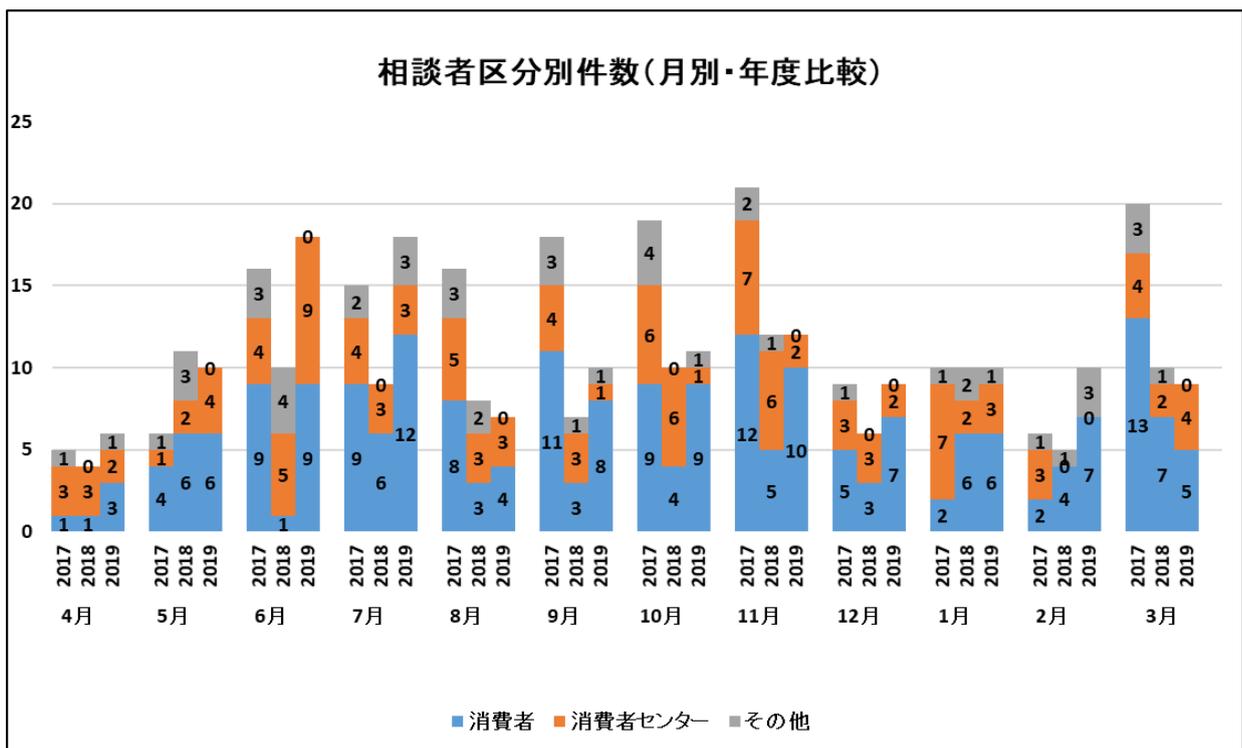
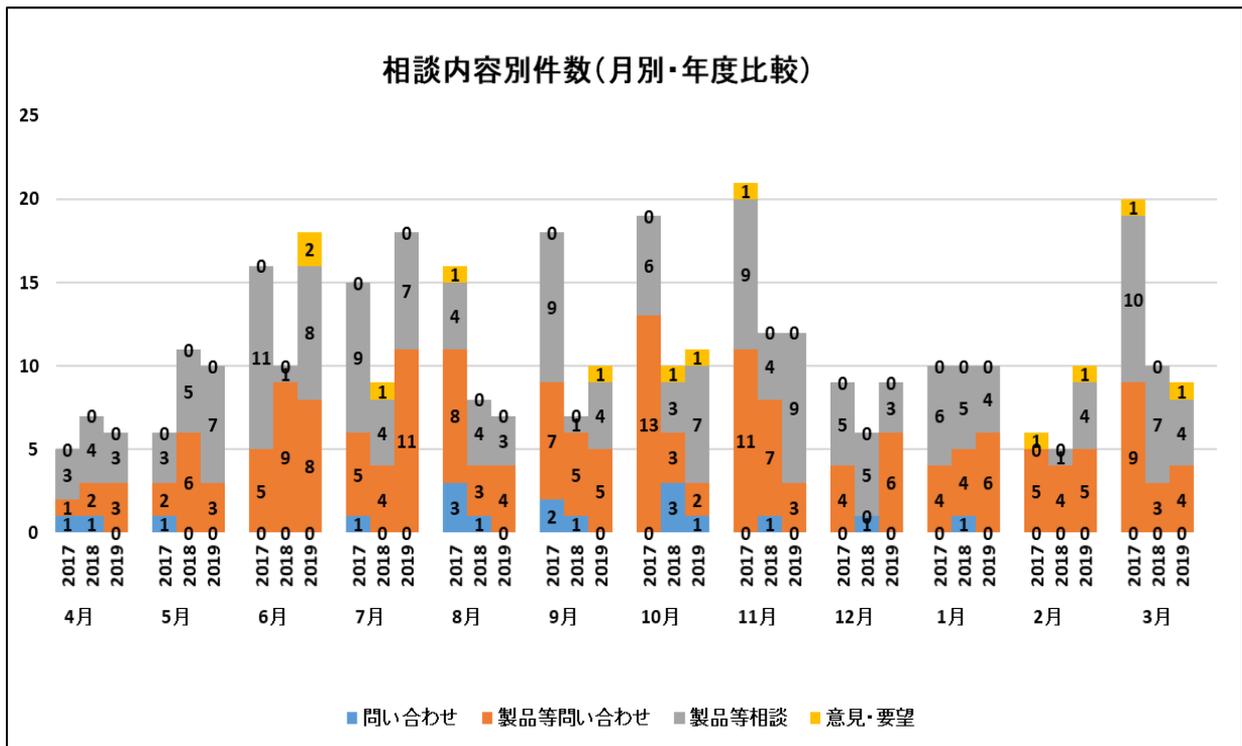
製品等問い合わせ：製品、表示、規制等に関する問い合わせ

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







【参考】2016年度・2017年度・2018年度・2019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
2018年度	140	105
2019年度	140	130

(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）
- ・手元にある製品が、「医薬部外品」かどうかを知りたい。
⇒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。）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、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、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）です。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。
- ・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。
⇒そ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、〇〇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。

【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。まずは専門医を受診し、症状と当該製品との因果関係を明らかにしてはいかがでしょうか。

- ・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かない。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、普通の使い方にあたるかが判断基準になるでしょう。

- ・市販前の化粧品のモニターを引き受け、使用したところ皮膚トラブルが起こった。

⇒企業に対応を求めるのであれば、モニター契約時のトラブルが起きた際の対応内容がひとつの目安となります。

【意見・要望・報告】

- ・化粧品に使用期限を記載してほしい。

- ・昨今、プラスチックの3R（リデュース、リユース、リサイクル）が問題になっているが、化粧品関連の企業は、積極的に取り組んでいないように感じられる。企業は、この問題に真剣に取り組むべきだ。

- ・フリマアプリで使いかけの化粧品を取り扱っているが、衛生面で大変不安がある。