

令和4年5月31日

若者の除毛剤による皮膚障害に注意！

—顔面には使用しないで！使用方法とともに、契約内容も必ず確認を！—

全国の消費生活センター等に寄せられた情報¹によると、15-19歳男性の除毛剤等²に関する相談が、若者の商品・サービス別相談件数のランキングで、令和元年、2年ともにトップ³になっています。

除毛剤等に関する相談のうち、危害情報⁴については、被害者⁵の年代別で見ると、全年代に占める10歳代、20歳代の割合が、平成29年度の約3割から令和2年度以降は6割を超え、若い世代が中心となってきています。

除毛剤は、化学的作用により手足やわきの下などの体毛を取り除くものであり、人によってはまれに皮膚に炎症を起こすことがあります⁶。

除毛剤を購入・使用する際は以下の点に注意しましょう。

- (1) 除毛剤は医薬部外品です。顔面には使用できないなど用法・用量や使用上の注意をよく確認し、正しく使用しましょう
- (2) まずは1回分を購入し、使用前にテストをして自分の肌に合うかどうか確認してから使用しましょう
- (3) 肌に異常が生じた場合は直ちに使用を中止し、症状がひどい場合などは皮膚科医を受診しましょう
- (4) 特に通信販売で除毛剤を購入する場合は、1回限りか、2回目からはいくらか、解約の方法など契約内容を必ず確認しましょう

なお、特定商取引法の改正により、令和4年6月1日から、通信販売の注文時に内容を確認する際の表示がより明確になりますが、今後も、通信販売の契約内容をよく確認してから購入するようにしましょう。

除毛剤等を使って異常が生じた場合や定期購入の解約など困った場合等は「消費者ホットライン」188（いやや）⁷に電話して相談しましょう。

¹ 全国消費生活情報ネットワークシステム（パイオネット：PIO-NET）へ登録された相談情報。PIO-NETとは国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのことです。消費生活センター等からの経由相談は含まれていません。

² 脚注3の資料では品目名が「脱毛剤」となっていますが、本公表のために特別に精査したところ、クリーム状やスプレータイプの除毛剤に関する相談が多くを占めており、本資料では、除毛剤等と表記します。

³ 令和2年版消費者白書、図表I-1-3-10「若者の商品・サービス別上位相談件数（2019年）」及び令和3年版消費者白書、図表I-1-3-9「若者の商品・サービス別上位相談件数（2020年）」。

⁴ PIO-NETにおける危害情報とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談情報。

⁵ PIO-NETにおける被害者とは、危害を受けた本人のこと。相談者や契約当事者とは異なる場合があります。

⁶ 「化粧品辞典」日本化粧品技術者会 編集（2003年発行） 参考

⁷ 「消費者ホットライン」は、全国共通の電話番号で、188番（局番なし）に電話すると、地方公共団体が設置している最寄りの消費生活相談窓口案内されます。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/

1. 除毛剤等の相談情報

(1) 除毛剤等の相談情報の推移

全国の消費生活センター等に寄せられた情報によると、除毛剤等は、若者の商品・サービス別上位相談件数のうち、15歳から19歳までの男性では令和元年、令和2年はいずれも1位、女性では、それぞれ9位、6位⁸になっています。

表1 若者（15-19歳）の除毛剤等の相談件数と順位

性別	令和元年	令和2年
男性	1,406件（1位）	935件（1位）
女性	184件（9位）	235件（6位）

(2) 危害情報の推移

除毛剤等に関する相談のうち、平成29年度から令和3年度の5年間に寄せられた危害情報⁹は1,325件で、除毛剤等に関する相談（15,234件）の1割弱を占めています。

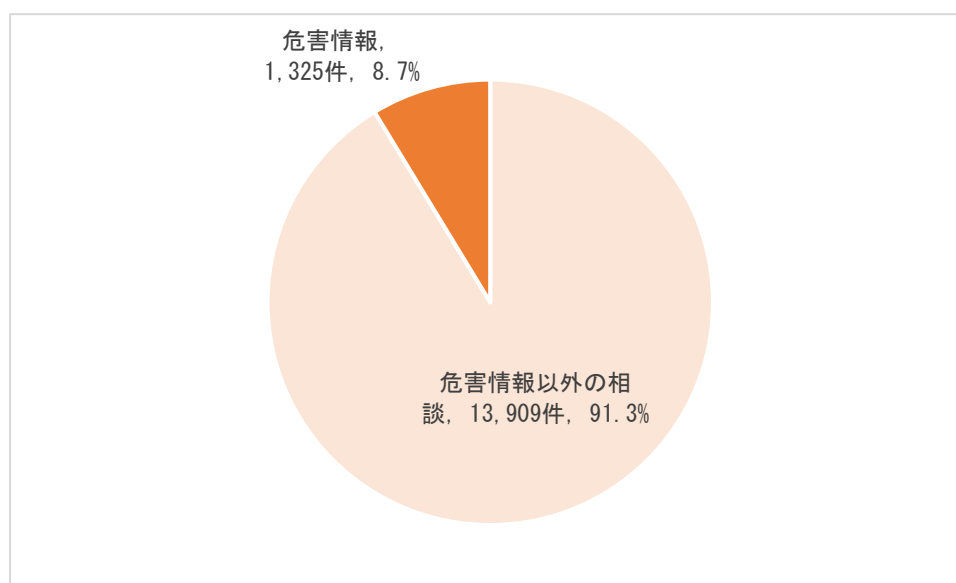


図1 除毛剤等に関する相談件数と割合（n=15,234）

危害情報について、被害者の年代別でみると、危害情報の件数は令和元年度以降、10歳代は50件前後、20歳代は100件前後で推移しており、全年代に占める10歳代、20歳代の割合が、平成29年度の約3割から令和2年度以降は6割を超え、若い世代が中心となってきています。

⁸ 脚注3参照。

⁹ 全国消費生活情報ネットワークシステム（パイオネット：PIO-NET）へ登録された相談情報。平成29年4月1日から令和4年3月31日までに受付された令和4年5月16日までの登録分。

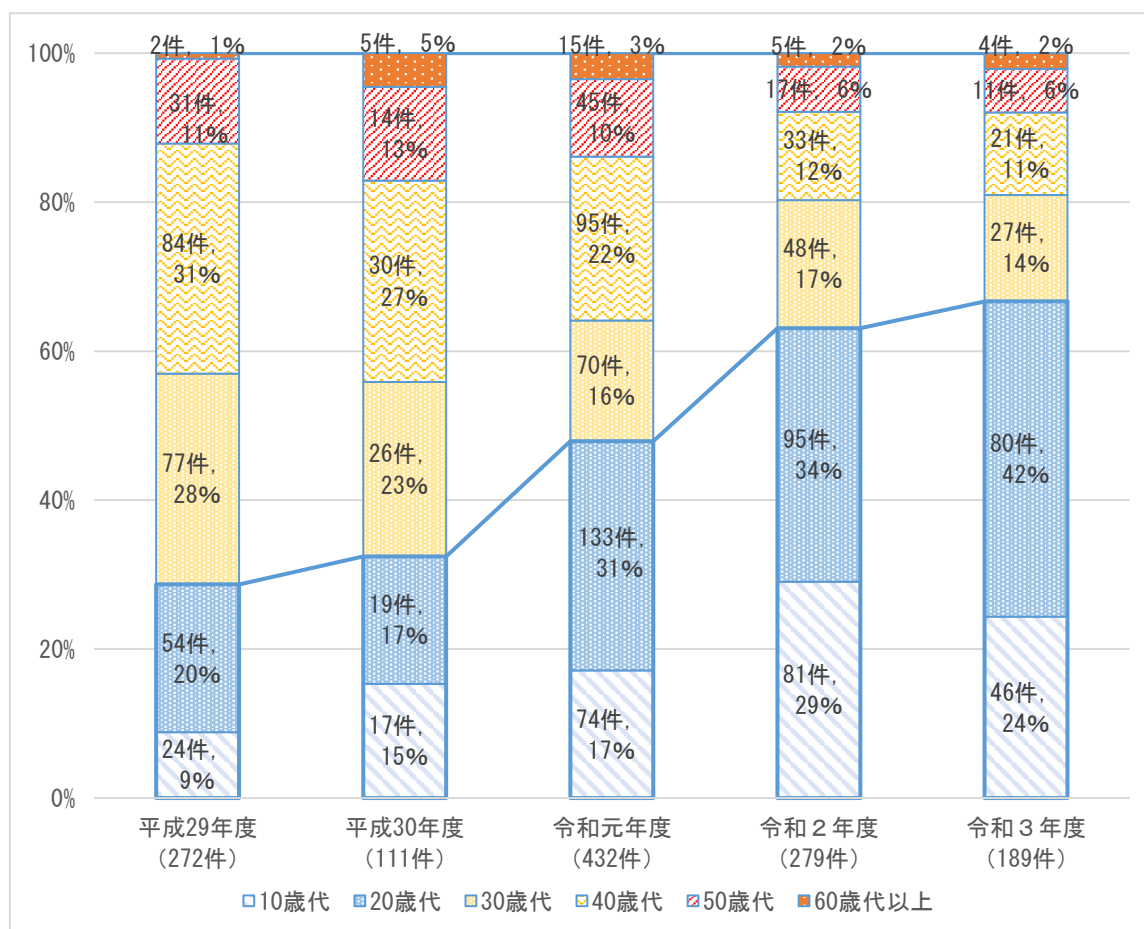


図2 被害者の年代・年度別の危害情報件数と割合
(n=1,283、年代不明の42件を除く)

(参考) 除毛剤について¹⁰

手足やわきの下などの体毛の除去を目的とし、化学的作用によって毛を除去する製品が除毛剤と呼ばれています。除毛剤は医薬品医療機器等法上、医薬部外品に分類されており、毛を構成する成分であるケラチンタンパク質の結合を薬剤により切断し、毛を軟化させて除去します。薬剤の働きを効果的にするため、pHはアルカリ性に設定されている場合が多く、薬剤としてはチオグリコール酸カルシウムなどのチオグリコール酸塩が主に用いられています。塗布のしやすさなどが考慮されてクリーム状、ペースト状、泡状の製品があります。

一方、物理的に毛を除去（脱毛）するワックス状、ジェル状、テープタイプなどの製品は、除毛剤とは異なり医薬品医療機器等法の対象外の雑貨です。毛を毛根から引き抜くため多少の痛みを伴いますが、効果が比較的長続きします。

¹⁰ 脚注6を基に消費者庁で記載。

(3) 10 歳代、20 歳代の危害情報

10 歳代、20 歳代について、平成 29 年度から令和 3 年度までの被害者の性別・年齢別の危害情報は、男性が 327 件、女性が 293 件、不明 3 件であり、20-24 歳男性が 143 件と最も多くなっています。

危害内容については、623 件のうち、皮膚障害が 613 件とほとんどを占めています。危害程度は「医者にかからず」が 457 件で危害程度が不明の 102 件を除く 521 件のうち約 9 割を占めているものの、治療期間が 1 か月以上のものも 1 件ありました。

危害部位については、男性では足・脚が 97 件、顔面が 75 件、手・腕 49 件、女性では、手・腕が 105 件、足・脚が 77 件となっています。

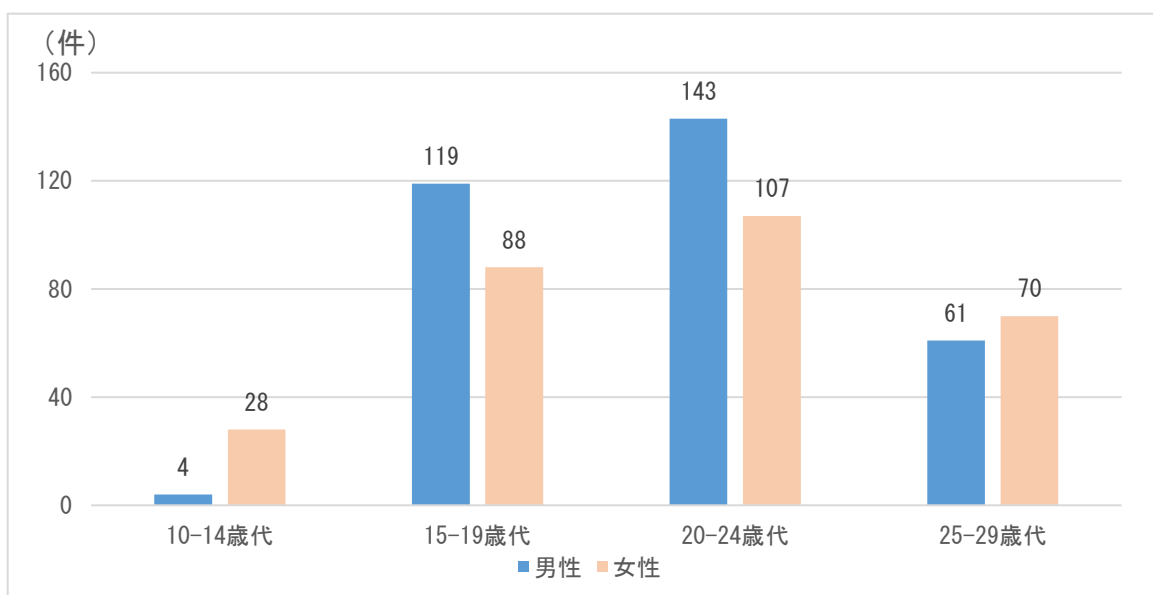


図3 年代・男女別件数（n=620、性別不明の3件を除く）

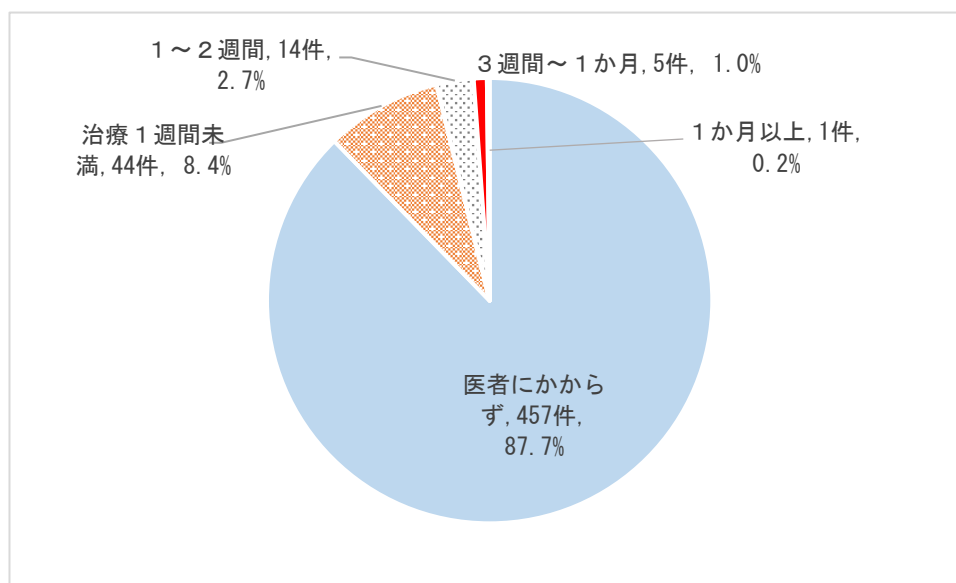


図4 危害程度（n=521、危害程度が不明の102件を除く）

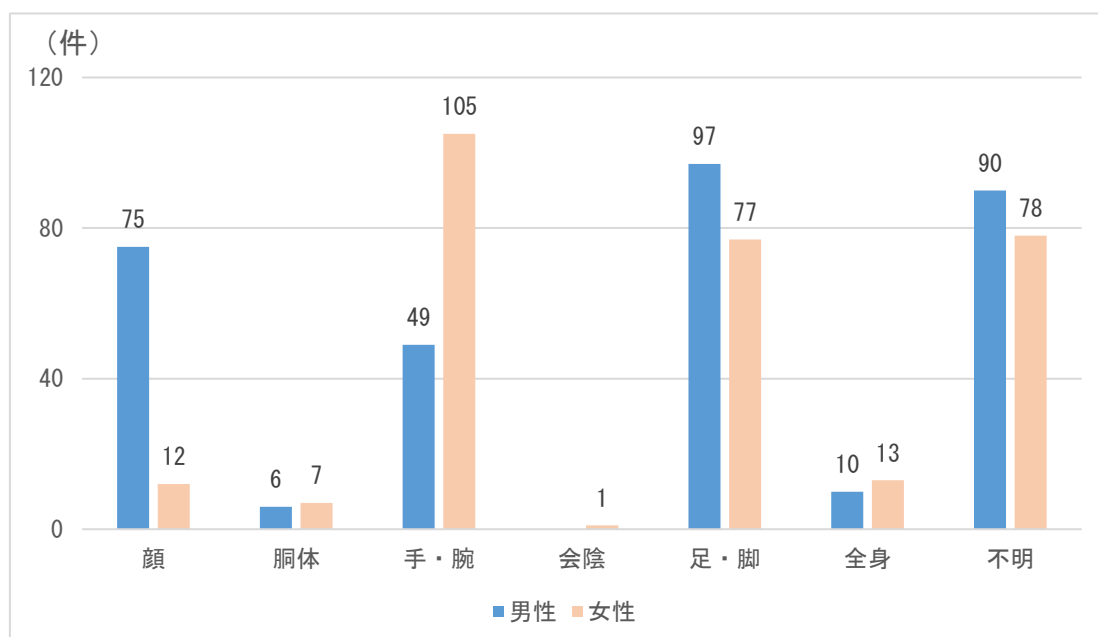


図5 危害部位¹¹別件数（n＝620、性別不明の3件を除く）

購入方法については、危害情報 623 件のうち、通信販売による購入が 619 件とほとんどであり、そのうち定期購入に関する事例が 523 件となっています。

また、誰からの相談であるか確認したところ、被害者本人からの相談は 451 件、被害者以外からの相談は 172 件で、そのうち、親からの相談と判別できた事例¹²は 172 件中 157 件となっています。

¹¹ 顔：頭部、首を含む、胴体：胸部・背部、腹部、臀部、手・腕：肩を含む。

¹² 件数は本公表のために特別に精査したものです。

3. 主な事事故事例（事故情報データバンク¹³より）

【事例1】使ってはいけない顔に使用

5か月前、インターネット通販で購入した除毛クリームを使ったところ、顔や腕に発疹ができた。返品したい。（受付年月：令和3年2月、医者にかからず、20歳代）

【事例2】敏感肌用だが肌に合わない

「敏感肌用」と書かれた除毛クリームを使用したら赤い発疹が広がり、腫れてしまった。どうしたらいいか。（受付年月：令和3年7月、医者にかからず、20歳代）

【事例3】お試しのつもりで

お試しの除毛スプレーを購入し、足などに使ったら、肌が赤くなり皮膚が剥がれた。販売店は定期購入と言うが2回目以降は解約希望。（受付年月：平成29年6月、医者にかからず、20歳代）

【事例4】差額を請求された

動画サイトの広告で除毛剤のお試し980円を注文。定期購入だった。肌荒れし解約希望だが2回目の差額請求された。仕方ないか。（受付年月：令和2年9月、医者にかからず、20歳代）

【事例5】医師から除毛剤が原因と言われたが解約できない

通販で除毛クリームを購入し背中に塗ったら発疹が出た。医師から除毛剤が原因と言われ販社に伝えたが解約に応じず送付が続き不満。（受付年月：令和2年6月、治療1週間未満、20歳代）

【事例6】電話が繋がらない

中学生の息子がスマホで除毛クリームを申し込んだら定期購入だった。使用後かぶれたので解約をしたいが電話が繋がらない。（受付年月：平成30年9月、傷病の程度不明、10歳代）

【事例7】縛りのある契約

SNSを見て買った除毛クリームが定期購入だった。使用すると発疹が出るので解約を申し出ると、5回購入が条件だと断られ不満。（受付年月：令和3年5月、医者にかからず、20歳代）

¹³「事故情報データバンク」は、関係機関から「事故情報」、「危険情報」を広く収集し、事故防止に役立てるために、消費者庁が独立行政法人国民生活センターと提携して運用しているデータ収集・提供システム（平成22年4月運用開始）です。事実関係及び因果関係が確認されていない事例も含みます。

4. 注意ポイント

(1) 除毛剤は医薬部外品です。顔面には使用できないことなど用法・用量や使用上の注意をよく確認し、正しく使用しましょう

男性では、髭などの除毛を目的に顔面に使用し、皮膚に炎症を起こしたという相談が多く寄せられています。除毛剤は、医薬品医療機器等法で、医薬部外品に分類されており、顔面のほか、傷がある部位、腫物、湿疹、ただれなど炎症を起こしている部位には使用しない旨等を「使用上の注意」に記載するよう厚生労働省から通知¹⁴が出されています。記載内容をよく確認し、正しく使用するようにしましょう。

(2) まずは1回分を購入し、使用前にテストをして自分の肌に合うかどうか確認してから使用しましょう

除毛剤は人によってはまれに皮膚に炎症を起こす可能性があるため、まずは1回分を購入し、自分の肌に合うかどうか、あらかじめ除毛しようとする部位に少量を塗り、かぶれ、かゆみ、赤みなどが生じないか確認してから使用するようにしましょう。

「敏感肌用」、「肌に優しい」等の記載があっても、自分の肌に合わない可能性も考え、購入するかどうか慎重に検討するようにしましょう。

(3) 肌に異常が生じた場合は直ちに使用を中止し、症状がひどい場合などは皮膚科医を受診しましょう

使用中や使用後に、かぶれ、かゆみ、赤みなど異常が生じた場合は、直ちに使用を中止し、症状がひどい場合などは皮膚科医を受診しましょう。その際は、使用していた除毛剤を持参するようにしてください。

(4) 特に通信販売で除毛剤を購入する場合は、1回限りか、2回目からはいくらか、解約の方法など契約内容を必ず確認しましょう

相談内容のほとんどは、通信販売で定期購入した事例でした。定期購入の場合は、1回目の購入金額は、未成年でも小遣い程度で購入できる安価に設定されていることがほとんどですが、中途解約が難しい場合や追加支払を請求される場合もあります。

インターネットで、動画サイトやSNSを見ていて出てきた広告の「お試し」という文言で定期購入だと思わず契約してしまう、返金保証やいつでも解約可能であるといったうたい文句につられ、契約してしまった事例もあります。

特定商取引法の改正により、令和4年6月1日から、通信販売の注文時に内容を確認する際の表示がより明確になりますが、今後も、通信販売の契約内容をよく確認してから購入するようにしましょう。

¹⁴ 「除毛剤の使用上の注意等について」（薬生薬審発 1219 第7号、薬生安発 1219 第1号 令和元年12月19日付 厚生労働省医薬・生活衛生局医薬品審査管理課長、医薬・生活衛生局医薬安全対策課長通知）

また、除毛剤等を使って異常が生じた場合や定期購入の解約など困った場合等には「消費者ホットライン」(188)に電話して相談するようにしましょう。被害者本人だけでなく、親などの保護者からの相談も可能です。



5. 参考

国民生活センター 除毛剤の使用による顔などの皮膚障害に注意！－使用部位を確認し、1回分を購入して肌に合うか試してから使いましょう－（令和元年12月19日）

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191219_2.html

消費者庁 インターネット通販の定期購入トラブルには御注意を！ 令和4年6月1日から、通販の注文時に内容を確認する際の表示がより明確になります。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/amendment/2021/notice03/

消費者庁 令和4年度消費者月間 保護者向け消費者被害防止セミナー 「18歳から大人」ってどういうこと？－菊間弁護士に聞いてみよう－【全編】（動画）

<https://www.youtube.com/watch?v=quVoiFj0rvA>

＜本件に関する問合せ先＞

消費者庁消費者安全課

TEL : 03 (3507) 9137 (直通)

FAX : 03 (3507) 9290

URL : <https://www.caa.go.jp/>

(参考) チラシ「ちょっと待って!!そのネット注文 “定期購入”ですよ!」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/assets/consumer_transaction_cms202_220209_10.pdf

「お試し」「初回限定●%オフ」「解約可能!」などとお得感を強調した
サプリメント、美容・化粧品、健康食品などのネット注文は

注文を確定

を押してしまう前に 必ず確認!

カウントダウン表示に惑わされずに落ち着いて

確認するポイント

① 1 回限りの購入ですか?

☞ 「〇カ月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば
2 回目以降も届きます



② 2 回目からはいくらですか?

☞ 「初回」価格と「2 回目以降」の価格は違います

③ 解約の方法は?

☞ 1 回限りで・簡単に・無料で解約できますか?

! 上記①～③の内容については、改正特定商取引法により、最終確認画面で明確に表示しなければいけません。令和4年6月1日以降、誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。個別被害の御相談は「188」へお問い合わせください。



政府広報

上記①～③の契約内容が
分かりづらい通販サイトの
利用時には 入念なご確認を

悪質な通販サイトでの
落とし穴を解説します

困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」へ御相談ください

消費者ホットライン
(局番なし) **188**

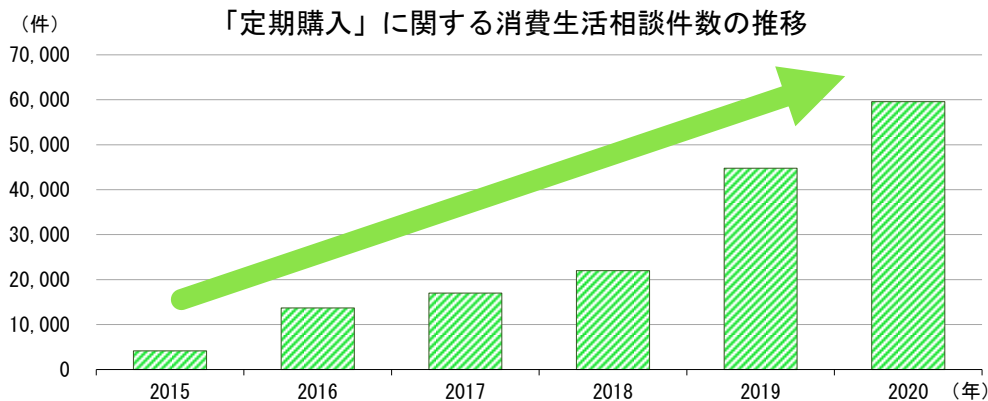


消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

“定期購入”に関して知っておきたいこと



▶ トラブルはこんなに増えています！



※PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2021年12月31日までの登録分）

※「定期購入」の相談件数は、通信販売で「お試し価格」、「初回無料」などをうたった飲料、健康食品、化粧品の定期購入に関する相談を集計したもの

▶ こんなトラブル事例があります

「お試し実質無料！」

「初回限定●%オフ」

このような化粧品や健康食品などのWEB広告を見て「なら初回注文だけで」との気持ちで商品を“おトクにお試し”感覚で注文したつもりでも…

- ▶ 実際には、複数回の商品購入が条件となる“定期購入契約”を結んでしまっていたとの事例が急増しています

動画サイト上の広告からダイエットサプリメントをお試し特別価格で1回限りのつもりで注文したが、実際には、複数回購入することが条件の定期購入契約だった

(♂10代女性 / ♂30代男性)

「いつでも解約できます」

そのような広告を見て「解約保証があれば安心」との考えで気軽に注文したものの…

- ▶ いざ解約をしようとする、連絡が取れないケースや、追加支払を求められる事例も…

解約手続きを行いたいのに、事業者へ電話が繋がらず解約できない (♂50代女性)

解約保証の条件として、別途1か月分の商品代金を通常価格で支払う必要があった (♂20代女性)

特別価格での購入締切のカウントダウン表示に焦って注文したら、5回目までは解約不可な定期購入契約になっており解約を断られた (♂50代女性)

▶ トラブル回避のために…

- ✓ 証拠を残すため、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう
- ✓ 成年年齢引下げにより、2022年4月から一人で契約ができるようになる18歳・19歳の皆さんは、特に慎重に契約内容を確認しましょう！