

国民生活センター紛争解決委員会が取り扱った事例

独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会事務局

国民生活センター紛争解決委員会が取り扱った製品事故関係の事例を紹介します。
事例の詳細は国民生活センターホームページに掲載されています*。

事案 1

サウナでのやけどに関する紛争

1. 事案の概要

入浴施設にあるサウナを利用中に寝てしまい、気がついたときには救急搬送されていた。自分の不注意だと思っていたが、飲酒や眠くなるような薬の服用はなく、事故後、友人らに大事故だと言われ、相談しようと思った。右半身にⅡ度のやけどを負い、入院と通院で8カ月を要した。治療費等の約372万円を負担してほしい。

2. 手続の経過と結果

サウナ室で寝てしまった申請人(消費者)の過失の程度、相手方(事業者)の安全配慮義務上の問題点の有無、申請人が支払った治療費等の金額とその必要性などの論点を踏まえ、仲介委員から相手方が申請人に対し、一定額を支払う和解案を提示したところ、相手方が「本事案については法律上の賠償責任はないと考えるが、当初から見舞金を支払うと言っていたのでこれを支払うこととした」と述べ、申請人もこれに合意したため、和解が成立した。

事案 2

生活空間の除菌・消臭剤による皮膚炎に関する紛争

1. 事案の概要

相手方(事業者)が製造・販売する、首から下げられるタイプの除菌商品(以下、本件商品)を小学校登校前に、子どもに渡し、使用させた。首から下げた状態では事故の危険もあるので、トレーナーと下着の間に本件商品を入れた。汗をかく体育時は外しており、帰宅後に外した。夜、子どもが入浴時に胸の辺りが痒いと言うので見てみると、胸から腹まで赤く小さな発疹が出ていた。背中には出ていなかった。薬などは塗らず、時間が経つと痒みも治まった。

後日、病院を受診したところ、本件商品から出る二酸化塩素が原因の可能性があるが、パッチテストできない成分と言われた。本件商品の代金や診察代、交通費などの合計7,350円を支払ってほしい。

2. 手続の経過と結果

仲介委員から相手方に対して、申請人(消費者)から診断書が提出されている以上、因果関係があることは明確になっているのであるから、因果関係が不明確だと主張するのであれば、因果関係がないことを相手方が立証する必要があること、説明書には服と下着の間に入れて使用してはいけないと注意書きがなされていなかったことなどを伝え、申請人に対する金銭の支払いおよび本件商品の注意書きの表示の変更を検討すべきではないかと指摘した。

相手方から金銭の支払いはできないことおよびホームページ上で既に注意書きの表示を加筆した旨が報告されたが、仲介委員から、申請人の請求額に対して譲歩して和解することはできないのかとただしたところ、改めて検討することになった。

そこで、仲介委員から両当事者に対して、請求額から本件商品代を差し引いた5,610円を和解金として相手方が申請人に支払う内容の和解案を提示し、和解が成立した。

* 「国民生活センター紛争解決委員会によるADRの結果の概要」 http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/kekka_gaiyou.html