

メイク落とし洗顔料による身体被害に係る紛争案件（概要）

1 紛争案件の当事者

- (1) 申立人（消費者） 1名
- (2) 相手方（事業者） 1社（化粧品等の輸出入、販売等）

2 紛争案件の概要

申立人は、メイク落としのための洗顔料を使用し、就寝したところ、翌朝、強い眼痛とともに、両目に霞がかかったような状態となった。救急外来で受診した結果、角膜びらん、結膜炎と診断され、視力も大幅に低下していた。

洗顔料には、他社の類似洗顔料にあるような目に関する注意表示がなかった。

申立人は、視力の低下等の身体被害や雇用面での不利益等への正当な補償を求めるとともに、同じような被害が起こらないようにしてほしいと、東京都消費者被害救済委員会への付託を希望した。

3 解決の内容

あっせん・調停部会（以下「部会」という。）は、(1)相手方は、申立人に、損害賠償等として金250万円を支払う、(2)相手方は、洗顔料の表示の改善等について、関係行政機関と必要な情報交換等を行い、同一又は同種の原因による被害の防止のため適切な措置をとるものとする、とのあっせん案を申立人及び相手方に提示した。当事者は、このあっせん案を受諾し、あっせん解決した。

4 報告にあたってのコメント

(1) 洗顔料の注意表示について

事故当時、洗顔料の本体や外箱に明瞭な注意・警告の表示が記載されていなかったのは、注意表示の方法としては不十分であり、当該洗顔料には、表示・警告上の欠陥があったものといわざるを得ない。

(2) 健康被害との因果関係について

申立人が洗顔料を本体に記載された使用方法に従って使用し、その結果、健康被害（裸眼視力の低下）が発生したものと認められるところから、製造物責任法第3条の「欠陥」があるものと認められ、この欠陥と健康被害との間には相当因果関係が認められる。

(3) あっせん案について

申立人の治療費等の損害、休業等による逸失利益及び慰謝料等について検討し、健康被害の内容、程度等を総合考慮して、損害賠償等として250万円が相当であると考えた。

(4) 今後の検討課題について

相手方は、洗顔料の販売後、ホームページ等により注意喚起情報を掲載し、また部会があっせんを開始した後、速やかに販売中止及び返品等の措置を講じているが、

被害防止の徹底を図るため、関係行政機関と必要な情報交換等を行い、その指導等をふまえ適切な措置をとる必要がある。

事業者は、消費者から被害に関する苦情・申出があった場合、商品の品質面での改善も含め、安全性確保のため速やかな対応をとるべきである。

一方、行政は、被害が発生し、その拡大が予想される場合には、被害調査を行い、必要に応じて使用者への注意喚起や商品販売中止など、速やかな対応を行うことが必要である。