

# メイク落とし洗顔料による 身体被害に係る紛争案件

## 報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成15年12月

東京都生活文化局

## はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関」である東京都消費者被害救済委員会を設置しております。

消費者から、消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があると、その内容から必要と判断された場合には、消費生活相談として処理するのとは別に、知事から東京都消費者被害救済委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は付託を受けると、あっせんや調停等により、紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済すると同時に、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、処理の経過や結果は、消費生活条例に基づき広く都民のかたがたや関係者にお知らせして、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止に活用していただいています。

この報告書は、平成15年3月27日に知事から委員会に解決のための処理を付託した「メイク落とし洗顔料による身体被害に係る紛争」の、委員会における処理の経過と結果について、平成15年12月19日に委員会から知事へ提出された報告を、上記の目的で参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用願えれば幸いです。

平成15年12月

東京都生活文化局

# 目 次

第1	紛争案件の当事者	1
第2	紛争案件の概要	1
第3	当事者の主張	1
第4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取等	3
3	相手方からの事情聴取等	3
4	合意書	4
第5	報告にあたってのコメント	5
1	本件商品の注意表示について	5
2	本件健康被害との因果関係について	5
3	あっせん案について	6
4	今後の検討課題について	6
資料	1 「メイク落とし洗顔料による身体被害に係る紛争案件」処理経緯	
	2 東京都消費者被害救済委員会委員名簿	

## 第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）1名 （20歳代・女性）  
相手方（事業者）1社 （化粧品等の輸出入、販売等を行う事業者）

## 第2 紛争案件の概要

申立人は、相手方の販売員から購入したメイク落としのための洗顔料（アメリカ製化粧品）を初めて使用したところ、洗顔料が目に入ったので、水で目をすすいで就寝した。

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り、救急外来（眼科）を受診した。診察の結果、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。

他社の類似洗顔料では、「目に入れないように」「目に入った場合は、すぐに洗い流すように」などの注意表示があったが、本件商品には、目に関する注意表示がなかった。このため、製造物責任の厳しい国の製品であるのに注意表示がないのは、身体に優しい商品だと思った。

相手方は、本件商品と身体被害との因果関係等について、調査をしているが、確たる結論を得るにはいたっていない、この種の視力低下は、一時的に起きたとしても、間もなく回復する性質のものであると聞いているなどとし、具体的な賠償等について話し合いの進展もみられなかった。

本件は、申立人が、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、消費者被害救済委員会への付託を希望し、知事が必要と認めて本委員会へ付託したものである。

## 第3 当事者の主張

### 1 申立人の主張

- （1）身体被害等に対する正当な補償をしてほしい。
- （2）同じような被害が出ないようにしてほしい。

### 2 相手方の主張

- （1）商品と視力低下との因果関係については、確たる結論を得るにはいたっていない。この種の視力低下は、一時的に起きたとしても、間もなく回復する性質のものであると聞いている。
- （2）申立人からは、全損害を賠償してほしいとの要求があった。具体的な内容については、今後考えていきたい。

## 第4 委員会の処理

### 1 処理の経過と結果

本紛争案件は、平成15年3月27日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、あっせん・調停部会にその処理が委ねられた。

あっせん・調停部会（以下「部会」という。）は、医学（眼科）関係の臨時委員及び薬理学関係の専門員が加わり、平成15年5月20日以降、7回にわたって、部会を開催し、申立人及び相手方からの事情聴取や当事者から提出された関連書類等に基づいて慎重な審議を行い、解決の方向を検討した。

第1回部会では、紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的な考え方等について検討した。

第2回部会においては、申立人から事情聴取を行い、商品購入時の状況、商品使用時や翌朝にかけての状況、受診とその後の状況、事業者の対応、希望する解決内容などを確認した。

第3回部会では、相手方の出席を求め、紛争の経緯、製品の安全性や表示、本紛争の解決についての考え方などについて事情聴取を行った。

第4回部会では、申立人及び相手方から聴取した結果や意向等をふまえて、本紛争の問題点や論点及びあっせん案の基本的な考え方等を検討した。

第5回部会では、あっせん案の基本的な考え方、具体的な解決条件等について検討し、（1）商品と事故との相当因果関係を認める、（2）妥当な損害賠償額等としては、治療費、交通費、休業補償等については、個別積算し、激痛や視力低下等については、慰謝料として一括算定とする、（3）事業者は、商品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、適切な措置をとるものとする、との骨子を固めた。

第6回部会では、申立人及び相手方とのあっせん案の考え方に関する意見交換の結果を踏まえ、（1）相手方は、申立人に、損害賠償等として金2,500,000円を支払う、（2）相手方は、商品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、とするあっせん案を確定した。

部会は、平成15年10月14日付の書面で、あっせん案を申立人及び相手方に提示して、それぞれの承諾を得た。そして、平成15年10月23日付けで、当事者による合意書が取り交わされた。

なお、合意書に定める損害賠償等の支払いは、履行期限（平成15年11月5日）までに履行されたことを、また関係行政機関とは、平成15年11月下旬から情報交換等を行いながら対応していることを事務局において確認している。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、あっせんの成立により解決が得られた。

## 2 申立人からの事情聴取等

平成15年6月23日の第2回部会において、申立人から、本紛争案件を解決するために考慮すべき重要な事情として、以下のとおり商品の購入から事故に至る状況、その後の経緯等を聴き取り、事実の把握等を行った。

- (1) 平成14年11月に、相手方の販売員からメイク落としのための洗顔料である本件化粧品を、「簡単にメイクが落とせるから」と勧められ、購入した。商品には、「目に入ったら洗い流してください」といった注意表示はなかった。
- (2) 当日夜の入浴時に、本件洗顔料を使った。少し目に入ったが、軽く水ですすいで、そのまま就寝した。
- (3) 翌朝、起床すると、目に牛乳の膜のようなものが張ったように真っ白で、また霧がかかったような強い視力低下と激しい痛みにおそわれた。
- (4) 母親に連れられて大学附属病院(救急外来)へ行き、検査や目薬を注してもらうなどしたが、母親が薬を取りに行っている間に激痛で倒れた。意識もなくなり、緊急ベッドで寝ていた。夕方、家に帰り、何種類かの目薬を注した。その後は、11月中に2回受診した(病名は、両・角膜びらん、結膜炎)。
- (5) 裸眼視力は、事故前(平成14年6月)の診断書によると、左右とも0.9であったが、本件事故時の初診時では、右0.1、左0.02、翌日の再診時では、右0.3、左0.1と極端に低下していた。  
(なお、第2回部会後の平成15年8月に、事故の時に受診した大学附属病院で検眼したところ、右0.3(矯正視力1.0)、左0.4(矯正視力1.0)であった。)
- (6) 事故時は、契約社員として派遣会社に勤務していたが、長時間パソコンの画面を見ることができなくなるなどしたため、勤務を継続することができなくなった(当該派遣会社には、平成14年4月から同年12月中旬まで勤務。その後は、平成15年2月下旬から別の派遣会社に勤務した。)
- (7) 同じような事故が起こらないように、表示等を適正にしてほしい。正当な補償をしてほしい。

## 3 相手方からの事情聴取等

平成15年7月1日の第3回部会において、相手方から事情聴取を行い、申立人との紛争の経緯、商品の安全性や表示、本紛争の解決についての考え方等を聴き取り、事実の把握等を行った。

- (1) 本件商品は、洗い流し、ふきとり両用メイク落としとして平成14年7月に販売を開始した。本件商品には、製品本体、外箱、添付説明書等に、目に入った場合の注意や警告は表示していなかった。
- (2) アメリカにおいては、平成14年12月に、本件商品と同一の商品の販売を開始したが、商品本体には、目の中に入れないようにとの注意・警告が表示されていた。また、一部の消費者から苦情を受けたため、平成15年3月に販売を取り止めた。

- (3) 本件商品に対する問い合わせ等に対応するため、平成14年8月から、ホームページに、目に入らないように使用する等の注意・警告を掲載した。
- (4) 平成14年10月及び平成15年4月から6月にかけて、購入者等に対して郵送等により、上記(3)と同趣旨の注意・警告に加え、目のまわりには、使用しないように、症状が改善されない場合は必ず眼科医の診療を受けるように等の注意・警告を行うなどして、通知した。また、これらの注意・警告を外箱に記載したのは、平成15年3月、本体に貼付したのは、同年5月である。
- (5) 本件商品の一部の利用者から、メイク落としの際に誤って目にはいってしまい、眼に痛みが生じたり、眼がぼやけた等の意見・指摘を受けたため、平成15年7月をもって本件商品を販売中止することとし、返品に応じることとした。
- (6) 本件商品の使用と身体被害との因果関係は、明確ではない。また、申立人は、全損害を賠償するように求めているが、その具体的な内容が不明である。

#### 4 合意書

両当事者の受諾を得た合意書の内容は、下記のとおりである。

#### 記

- 1 相手方は、申立人に対して、損害賠償等として、金2,500,000円を支払う。支払いの方法は、申立人の指定する口座に、平成15年11月5日までに1回払いにより振込むものとし、振込みに係る手数料は、相手方の負担とする。
- 2 相手方は、商品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。
- 3 申立人と相手方との間には、本あっせん案に示した事項以外には、本件紛争に関して何らの債権債務が存在しないことを相互に確認する。
- 4 あっせん案については、東京都消費者被害救済委員会事務局がその履行を確認する。

## 第5 報告にあたってのコメント

### 1 本件商品の注意表示について

本件商品の本体には、その特徴として、洗い流し、ふきとり両用メイク落としであることが表示され、また、その使用方法として、手のひらに適量を取り、顔全体にのぼし、メイクアップとなじませたあと、やさしくふきとるか、ぬるま湯でやさしく洗い流す旨が表示されており、便利さとスピーディなメイク落としであることが、強調されていた。

本件商品は、わが国においては、平成14年7月から販売が開始されたが、本件商品の本体や外箱には、お肌に異常があるとき、またはお肌に合わないときは、ご使用をおやめください、化粧用途以外の目的でご使用にならないでください等の注意表示があるのみで、目に入った場合の注意や警告、目に入れないようにとの注意や警告は全く表示されていなかった。

相手方は、同年8月から、そのホームページに、目にはいらないよう使用する等の注意・警告を掲載したが、商品の外箱に、このような注意・警告が記載されたのは、平成15年3月以降のことである。

ところが、平成14年12月に、本件商品と同一の商品の販売を開始したアメリカにおいては、販売当初から、商品本体に、目の中に入れないようにとの注意・警告を表示していたが、消費者からの苦情を受け、わずか3カ月後の平成15年3月に、商品の販売を中止している。

したがって、アメリカにおける消費者への対応と比較しても、本件事故当時、本件商品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、本件商品には、表示・警告上の欠陥があったものといわざるを得ない。

### 2 本件健康被害との因果関係について

申立人は、入浴時に、アイメイクを落とすために本件商品を使用したか、そのとき、たまたま目に入ったため、シャンプーが目に入った場合と同様に水で目をすすいただけで就寝した。翌朝、起床すると目に霞がかかったような状態で、強い視力低下と痛みもあったので、大学附属病院で受診し、両眼とも、角膜びらん・結膜炎と診断された。しかし、会計手続中に、目の激痛のため失神し、同病院の緊急治療室で治療を受け、夕方になって、薄目ではあるが目が開くようになって帰宅した。

その後、同大学病院に1週間通院して角膜びらん等は治癒したものの、裸眼視力は、本件事故前（平成14年6月）には、両眼とも、0.9であったものが、事故時の初診時には、右0.1、左0.02と、極端に低下していた。そして、平成15年8月においても、視力は、右0.3、左0.4であり、事故前より著しく低下したことが認められる（以下「本件健康被害」という。）。

したがって、申立人が本件商品を本体に記載された使用方法に従って使用し、その結果、本件健康被害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、この欠陥と本件健康被害との間には相当因果関係が認められる（なお、相手方も、最終的には本件商品の使用と本件健康被害との間の因果関係の存在を認めているところである。）。

### 3 あっせん案について

相手方は、当初、本件商品の使用と身体被害との因果関係は、明確ではない、申立人は、全損害を賠償するように求めているが、その具体的な内容が不明であるとしていた。

そのため、あっせん案提示に当たっては、本件商品の注意表示の問題点、本件商品の使用と本件健康被害との間の相当因果関係の有無、及び申立人の損害額について検討し、その結果、前記1及び2のとおり、本件商品の注意表示が不十分であり、本件商品の使用と本件健康被害との間に相当因果関係があるとの結論に達し、相手方も、これらの点を認めるに至った。

そこで、当部会は、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、本件健康被害の内容、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、これを双方に提示したところ、申立人、相手方も、これに同意したものである。

### 4 今後の検討課題について

相手方は、本件商品の販売後、ホームページ等により注意喚起情報を掲載し、また本部会があっせんで開始した後、速やかに本件商品の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て適切な措置をとる必要がある。また、商品の注意表示は、商品を安全に使用するため、消費者にとって唯一の情報源である。そのため、本件事業者だけでなく、同種・類似の商品を扱う事業者は、注意表示を徹底すべきである。ただし、注意表示がされていたとしても、通常想定されるような使用によって生じた被害について、事業者は、すべての責任を免責される訳ではない。

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、都は、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、必要に応じて利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。

## 資料1

## 「メイク落とし洗顔料による身体被害に係る紛争案件」処理経緯

開催年月日	会議名	内 容
平成15年3月27日	総会	紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託、部会の設置
平成15年5月20日	第1回 あっせん・調停部会	紛争内容の確認、処理方針の検討
平成15年6月23日	第2回 あっせん・調停部会	申立人からの事情聴取
平成15年7月1日	第3回 あっせん・調停部会	相手方からの事情聴取
平成15年7月28日	第4回 あっせん・調停部会	問題点及びあっせん案等の基本的な考え方等の検討
平成15年9月11日	第5回 あっせん・調停部会	あっせん案の基本的な考え方等の骨子を決定
平成15年9月24日		相手方へあっせん案の考え方を示し、意見交換
平成15年9月26日		申立人へあっせん案の考え方を示し、意見交換
平成15年9月29日	第6回 あっせん・調停部会	あっせん案の確定 報告書の検討
平成15年10月14日		あっせん案を提示 双方受諾
平成15年11月10日	第7回 あっせん・調停部会	報告書の検討・決定
平成15年12月19日		知事への報告

## 資料2

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

氏名	現職	備考
学識経験者委員 12名 (50音順)		
淡路 剛久	立教大学法学部教授	会長、あっせん・調停部会長
織田 博子	駿河台大学法学部教授	
金岡 昭	弁護士	あっせん・調停部会委員
北河 隆之	弁護士、明海大学不動産学部教授	
後藤 巻則	早稲田大学法学部教授	
桜井 健夫	弁護士	
高野 真人	弁護士	
野澤 正充	立教大学法学部教授	
升田 純	聖心女子大学教授、弁護士	あっせん・調停部会委員
松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長代理
山本 豊	上智大学法学部教授	
米川 長平	弁護士	
消費者委員 4名		
奥 利江	主婦連合会 常任委員	
矢野 洋子	東京都生活協同組合連合会 常務理事	あっせん・調停部会委員
飛田 恵理子	特定非営利法人 東京都地域婦人団体 連盟 生活環境部副部長	
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
事業者委員 4名		
渡邊 順彦	東京商工会議所 議員	
牧 祥平	東京都中小企業団体中央会 副会長	あっせん・調停部会委員
島野 清	東京都商工会連合会 副会長	
遠藤 貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	
臨時委員		
澤 充	日本大学医学部眼科学教室教授	臨時委員
専門員		
徳永 裕司	国立医薬品食品衛生研究所環境衛生化学部第2室長	専門員