

• 2020年2月18日（火）

消費者に ついて

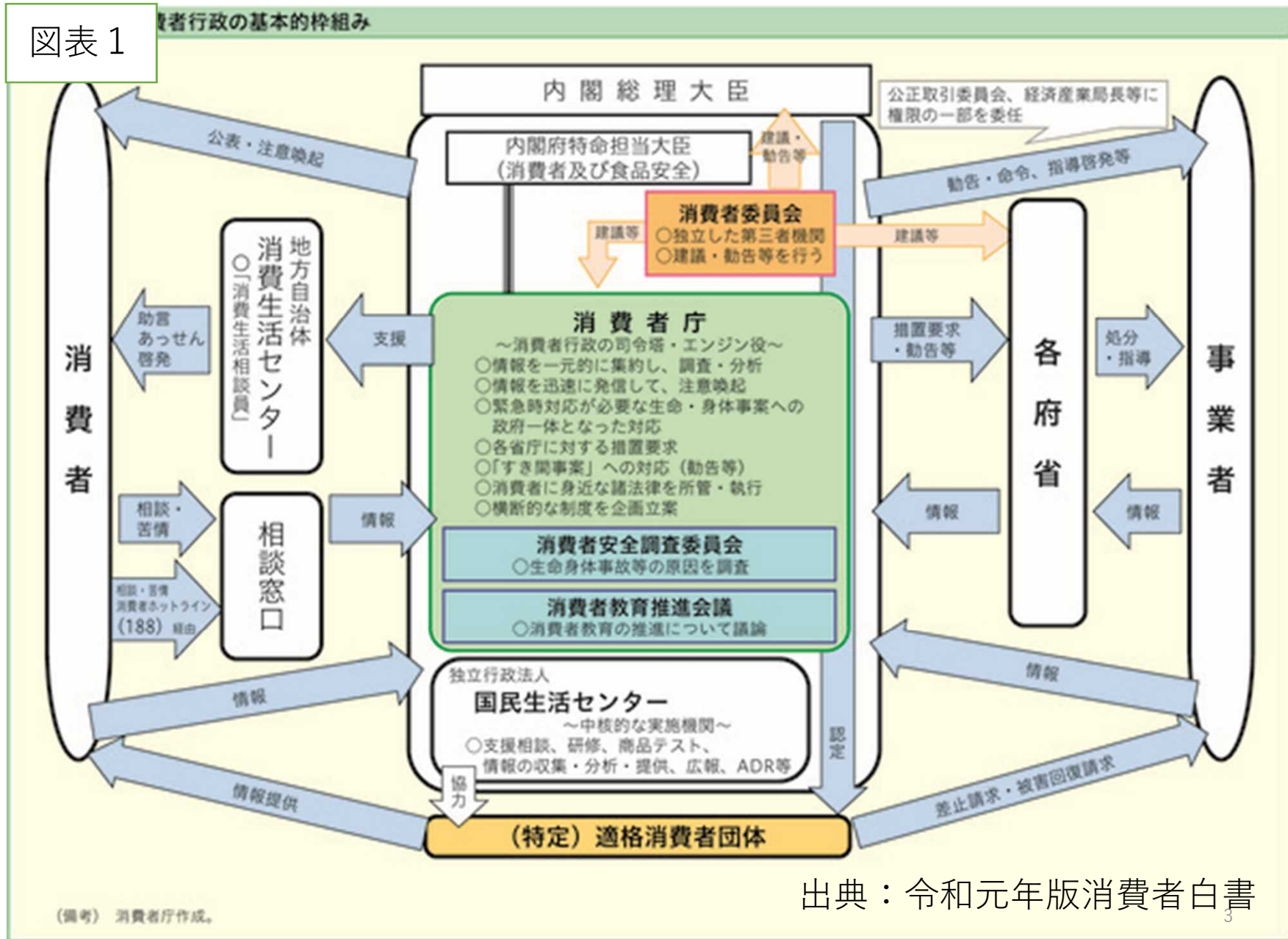
- 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント
相談員協会
- 主任研究員 早野木の美

目次

1. 消費生活センターの役割
2. 世代別 相談事例の特徴
3. 行政以外の解決機関
住宅リフォーム・紛争処理支援センター
民事調停
4. 危害・危険情報に関して

消費者被害・トラブルへの対応を中心とした地方消費者行政の仕組み

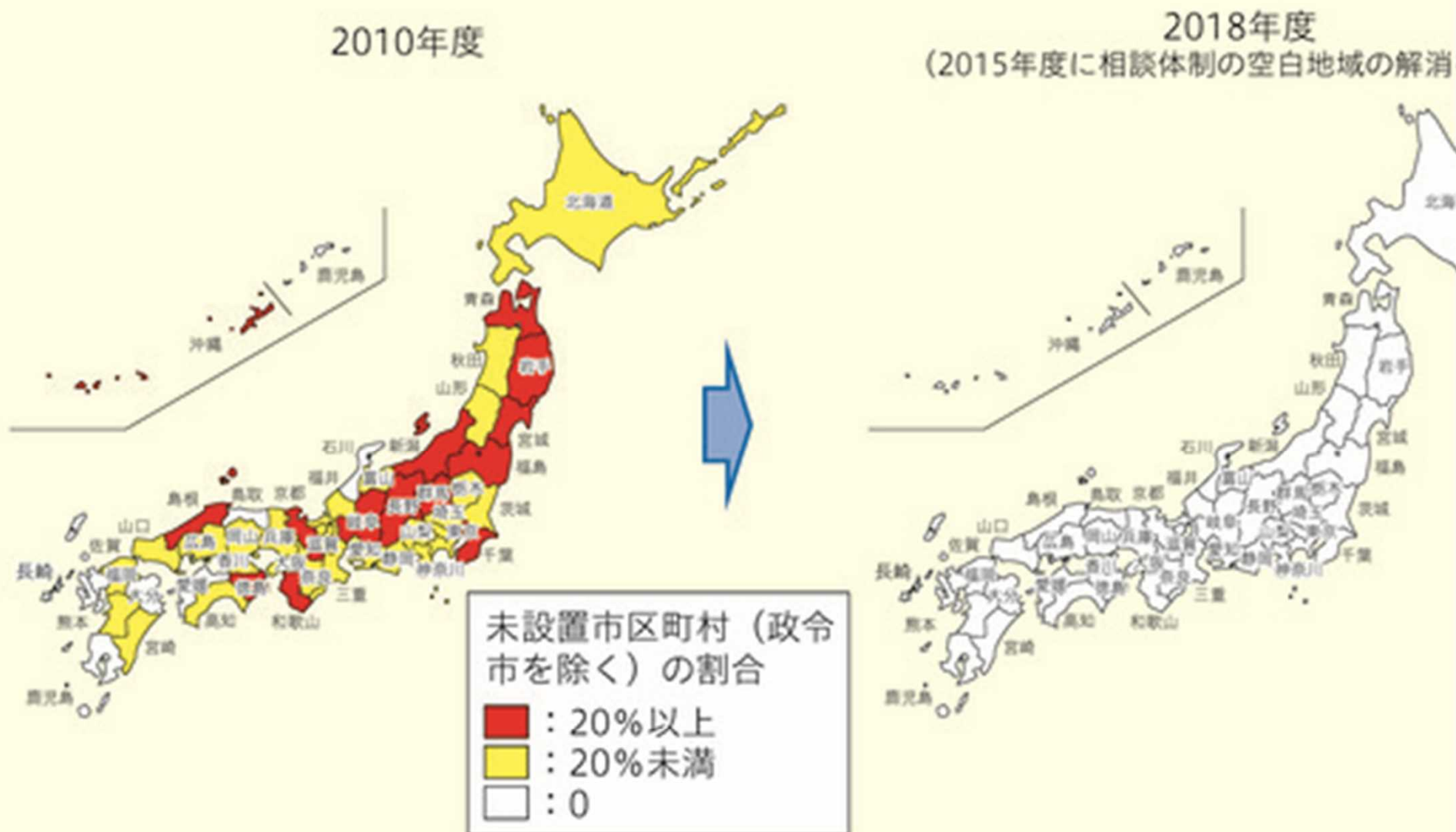
図表 1



出典：令和元年版消費者白書

図表 2

消費生活相談窓口未設置の地方公共団体の状況



(備考) 1. 消費者庁「地方消費者行政の現況調査」により作成。
2. 消費生活相談窓口は消費生活センターを含む。

出典：令和元年版消費者白書

いやや！ 消費者ホットライン **188** 番の御案内

全国には、消費生活センターが829か所（平成29年4月1日現在）あり、そのほか、全ての市区町村に消費生活相談窓口が設置されています。

消費者ホットラインは、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を御案内いたします。

※平成22年1月12日(火)から 0570-064-370番（ナビダイヤルサービス）により全国で実施してきましたが、

平成27年7月1日(水)より、3桁の電話番号 **188** 番からもご案内できるようになりました。

消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方に、お近くの消費生活相談窓口を御案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて、原則毎日御利用いただけます。

契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故等の御相談で、どこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに、消費者ホットライン**188**番を御利用ください。 出典：令和元年版消費者白書

「消費者ホットライン」188番 ご案内の流れ

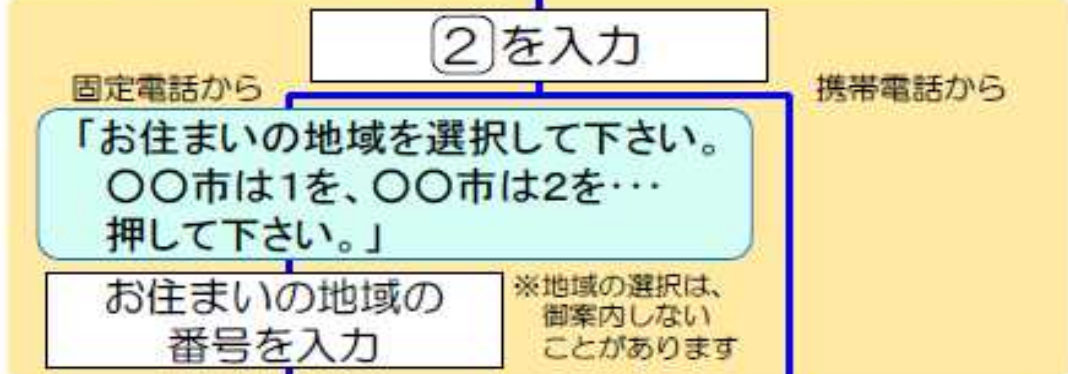
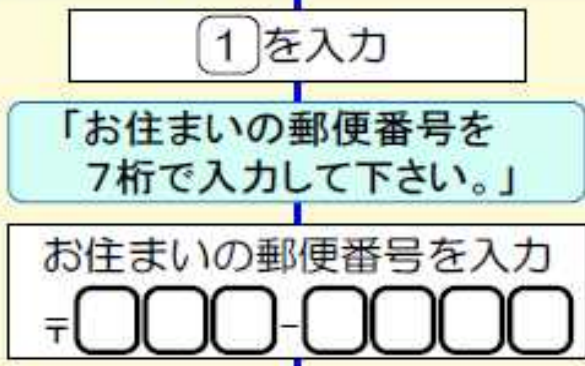
188 (いやや!) 番をダイヤル

のアナウンスが流れます。アナウンスにしたがって、の操作をお願いします。
※ 一部のIP電話、プリペイド式携帯電話等からは、御利用いただくことができません。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号がわかる方は1を、そうでない方は2を押して下さい。」

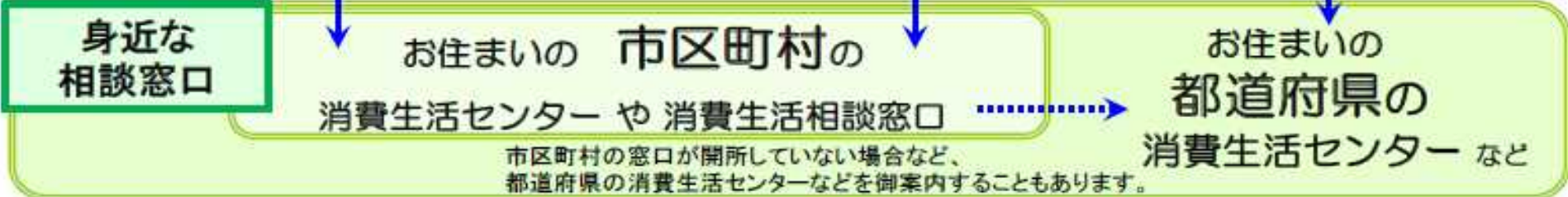
【郵便番号がわかる】

【郵便番号がわからない】



「ナビダイヤルサービスを経由し、消費生活相談窓口へお繋ぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金で御利用いただけます。」[※1]
※ 窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間をご案内します。

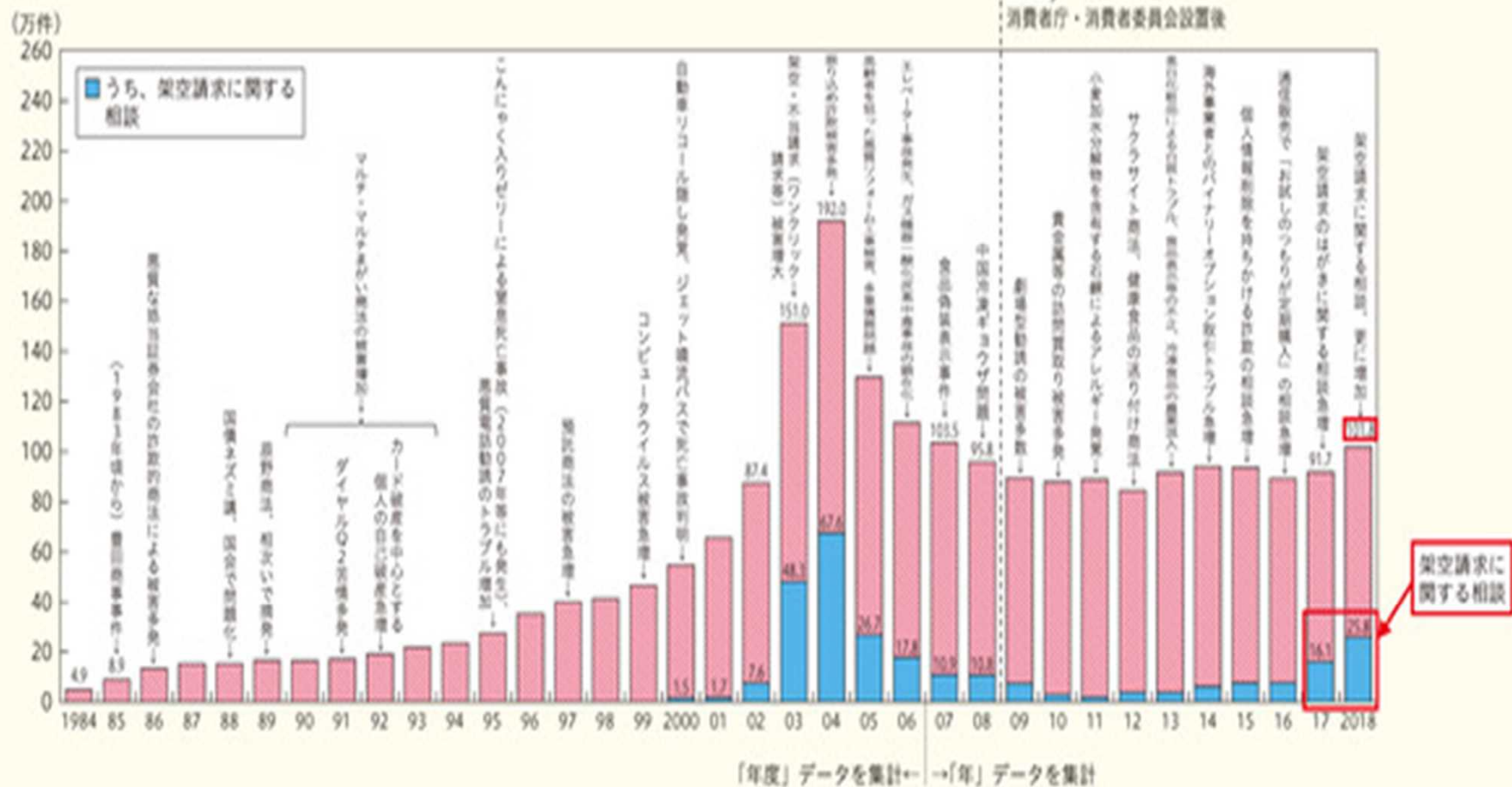
相談窓口へつながった時点から、通話料金のご負担が発生します。



[※1] 都道府県や政令市の消費生活センター等が話中でつながらない場合、国民生活センターの「平日バックアップ相談」の電話番号がアナウンスされます。
電話番号 03-3446-1623 / 受付時間 平日の10～12時/13～16時 [\[詳細\]](#)

図表 3

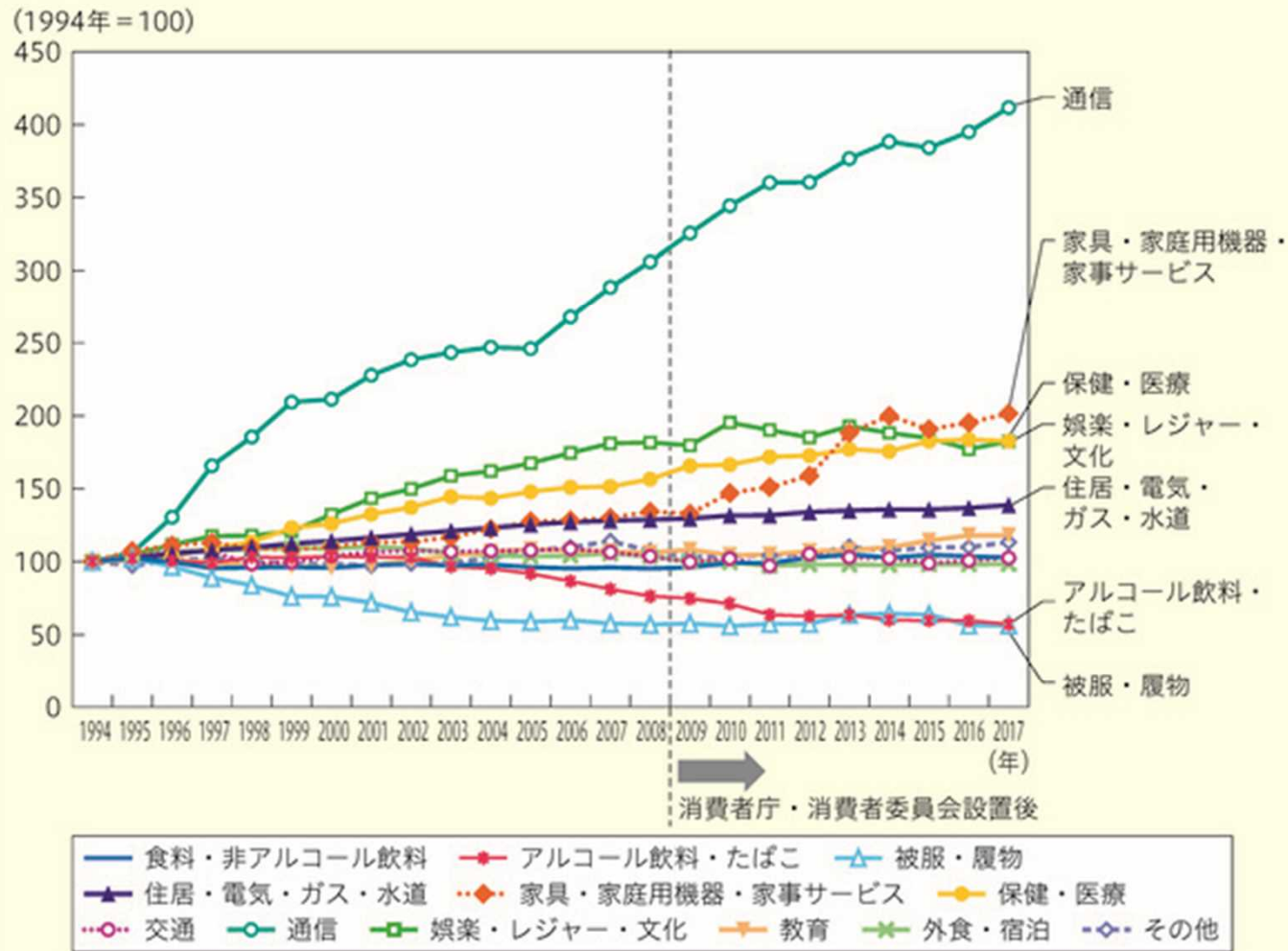
費生活相談件数の推移と消費者問題の変遷



(備考) ・消費生活相談件数については
 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2019年3月31日までの登録分)。
 2. 1984~2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2018」による「年度」データを集計、2007~2018年は「年」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を聞いた相談件数を集計。
 ・消費者問題の変遷については、消費者庁作成、その年に発生した主な消費者問題を示した。

出典：令和元年版消費者白書

図表4 目的分類別家計最終消費支出（実質）の対1994年比の推移



(備考) 1. 内閣府「国民経済計算」により作成。
 2. 1994年の各項目の支出額を100として指数化したもの。

出典：令和元年版消費者白書

図表 5

若者の商品・サービス別上位相談件数 (2018年) 男性

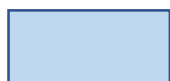
	15～19歳		20～24歳		25～29歳	
	件数	6,276	件数	16,394	件数	15,439
1	アダルト情報サイト	582	賃貸アパート	1,131	賃貸アパート	1,525
2	デジタルコンテンツ	411	フリーローン・サラ金	868	フリーローン・サラ金	968
3	オンラインゲーム	366	デジタルコンテンツ	788	商品一般	658
4	他のデジタルコンテンツ	290	商品一般	747	デジタルコンテンツ(全般)	642
5	商品一般	265	他のデジタルコンテンツ	706	他のデジタルコンテンツ	537



デジタルコンテンツ



一人暮らしがきっかけとなるもの



借金に関するもの

出典：令和元年消費者白書

図表6

若者の商品・サービス別上位相談件数 (2018年) 女性

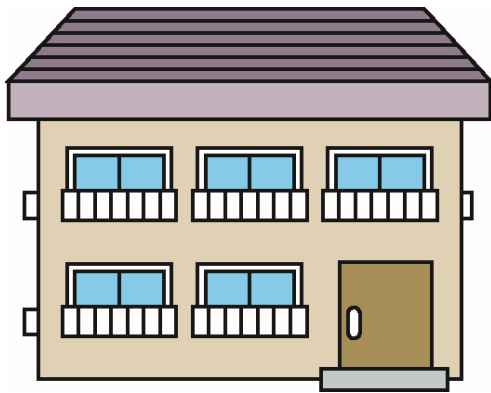
	15～19歳		20～24歳		25～29歳	
	件数	6,285	件数	19,813	件数	17,617
1	他の健康食品	621	賃貸アパート	1,245	賃貸アパート	1,709
2	デジタルコンテンツ (全般)	411	脱毛・エステ	1,174	デジタルコンテン ツ (全般)	885
3	アダルト情報サイト	373	デジタルコンテ ンツ (全般)	1,161	商品一般	818
4	他のデジタルコンテ ンツ	312	出会い系サイト	998	デジタルコンテン ツ (全般)	678
5	商品一般	299	他のデジタルコ ンテンツ	932	出会い系サイト	537

デジタルコンテンツ
 一人暮らしがきっかけとなるもの

借金に関するもの
 美容に関するもの

出典：令和元年
消費者白書¹⁰

若者の相談は賃貸アパート・インターネット利用に関するものが目立つ



- 契約時に返金しないと大家に言われた
- 退去時に合意していない修理費を請求された
- 一人暮らしを始めて間もないことによるトラブルが見受けられる。

図表 7

高齢者の商品・サービス別上位相談件数

	2014年	件数	2016年	件数	2018年	件数
1	商品一般	22,758	商品一般	15,444	商品一般	128,067
2	アダルト情報サイト	12,156	デジタルコンテンツ (全般)	14,951	デジタルコンテンツ (全般)	15,341
3	ファンド型投資商品	10,017	アダルト情報サイト	11,662	光ファイバー	9,667
4	フリーローン・サラ 金	6,210	光ファイバー	9,158	他のデジタルコンテ ンツ	6,783
5	デジタルコンテンツ (全般)	6,203	他のデジタルコンテ ンツ	6,214	ファンド型投資商品	6,194

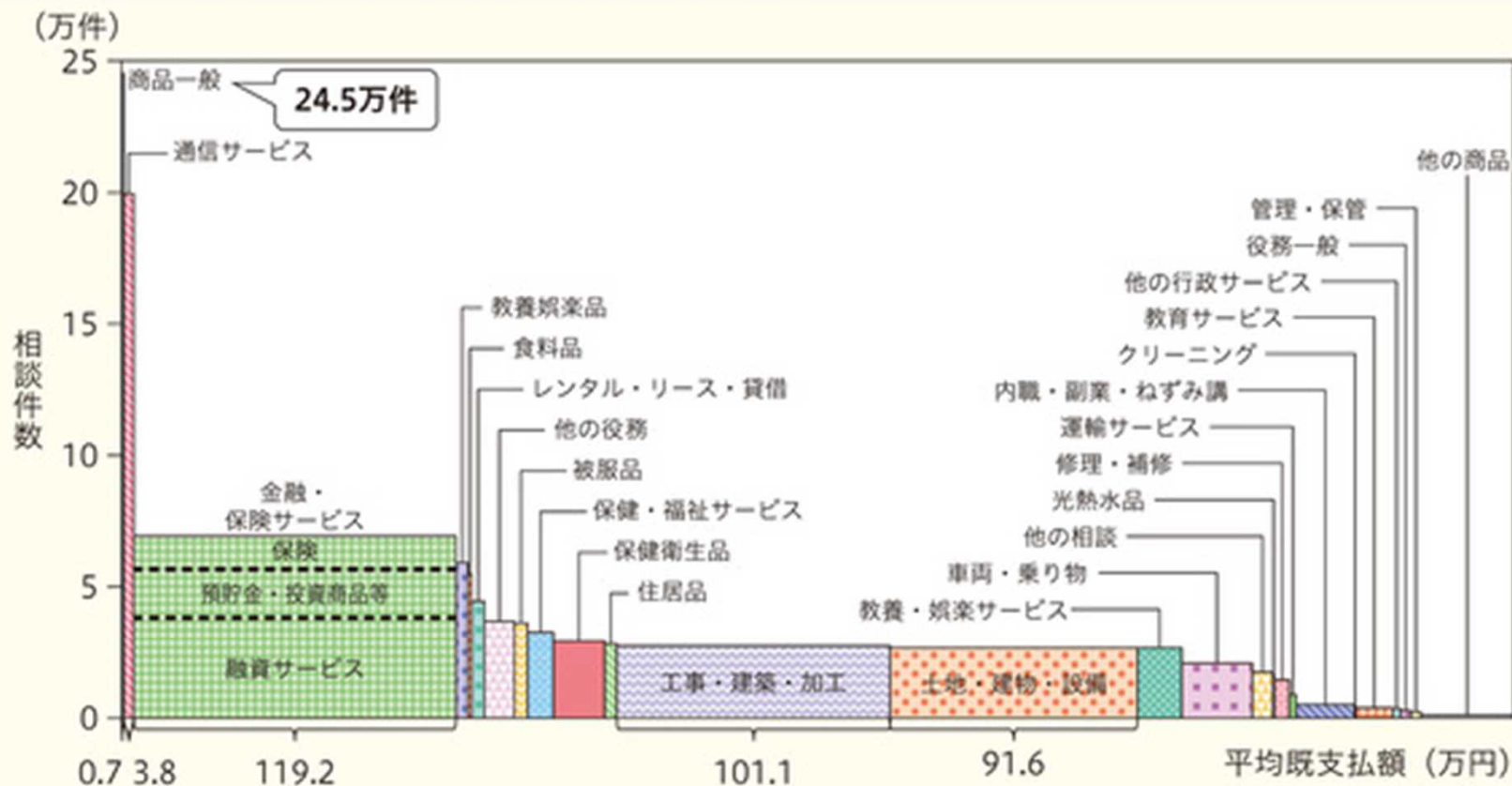
インターネット関連
 投資勧誘トラブル
 借金に関するもの

(備考)

1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2019年3月31日までの登録分）
2. 品目は商品キーワード（小分類）
3. 契約当事者が65歳以上の相談

図表 8

消費生活相談の商品・サービス別の件数・平均既支払額（2018年）



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2019年3月31日までの登録分）。
 2. 縦軸は商品別分類の相談件数。横軸の商品別分類の幅の長さは平均既支払額を示している。
 3. 各商品別分類項目は相談件数の多い順に並んでいる。
 4. 平均既支払額は無回答（未入力）を0と仮定して、消費者庁で算出している。
 5. 「運輸・通信サービス」は、「運輸サービス」と「通信サービス」に分けて記載している。
 6. 「金融・保険サービス」の内訳は、融資サービス、預貯金・投資商品等、保険で、その件数の内訳を割合で示しており、平均既支払額の内訳を割合で示したものではない。「金融・保険サービス」の平均既支払額は、融資サービスでは11.5万円、預貯金・投資商品等では391.9万円、保険では47.1万円。

出典：令和元年版消費者白書

見守り新鮮情報

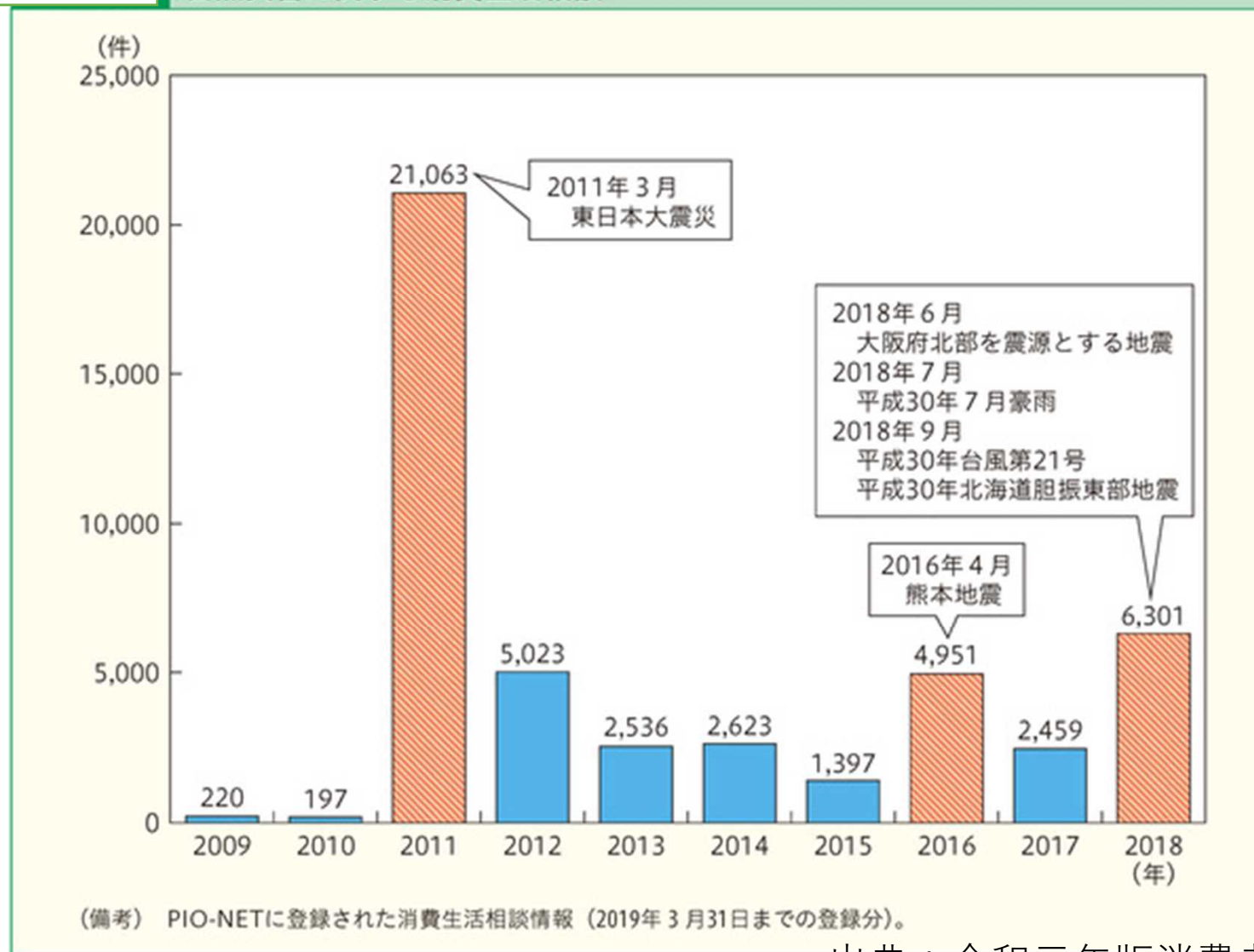
慌てないで！
災害後の住宅修理トラブル



- 台風で屋根が破損し雨漏りがしたので、慌てて手元にあったチラシの事業者に電話して来てもらった。応急処置としてブルーシートを掛けてもらい、屋根のふき替え工事をしてもらうことになったが、約200万円と高額だった。もっと安い屋根材を使うようお願いしたが、「これしか扱っていない」と言われた。雨漏りで困っていたこともあり、契約したが、やはり高額なので解約したい。（70歳代女性）

図表 9

自然災害に関する消費生活相談



出典：令和元年版消費者白書

「保険金の手続きをサポートする」と勧誘する住宅修理に注意

来訪した事業者に「家屋に壊れたところはないか。損害保険で負担なく修理ができる」と言われたので、数年前の大雪でベランダの屋根が歪んだことを話したら「調査員を手配する」と言うので申込書にサインした。

申込書をよく見たら「保険金額が、見積金額より安くて工事が困難な場合は、30%の手数料を払う」と記載されていた。

手数料の話は聞いていないし、不審なので申し込みを止めたい。

(70歳代 女性)



図表10

各府省庁と連携して行った主な取組の例

○食品安全に関する取組

食品安全に関わる行政機関として明確に位置付け（2012年から）等。

○多重債務問題への対応

金融庁と共同で「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を開催（2012年から）等。

○子供の事故防止に関する取組

「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」を設置（2016年）等。

○廃棄食品の不正流通問題への対応

「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」を取りまとめ（2016年）。

○美容医療関係の消費者トラブルへの対応

一定の美容医療契約を特定継続的役務提供として規制対象に追加（2017年）等。

○暗号資産（仮想通貨）をめぐる問題への対応

金融庁、警察庁と共同で注意喚起を実施（2017年・2018年）等。

○サブリース問題への対応

国土交通省、金融庁と共同で注意喚起を実施（2018年）等。

○ギャンブル等依存症対策の推進

ギャンブル等依存症対策推進本部に内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）が副本部長として参画（2018年から）等。

○架空請求対策パッケージの決定

警察庁、金融庁、総務省、法務省、経済産業省、個人情報保護委員会、国民生活センターと連携し、消費者政策会議において架空請求対策パッケージを取りまとめ（2018年）。
等

消費者ホットラインに寄せられた相談事例

【勧誘に関する相談】

- 母に対してアパートの建て替えと一括借り上げをするのでアパートを経営しないかと断ってもしつこく勧誘される。対処法は。
- 不動産会社が高齢の父に相続税対策としてアパートを建てるようしつこく勧誘してくる。断りたい。

【費用負担等の契約に関する相談】

- 10年前建設業者に勧誘されてアパートを建てたことに始まり、一括借り上げ、特約システム等次々に契約や費用負担を強いられる。
- 電話勧誘を受け、首都圏にシェアハウス一棟の建築契約とサブリース契約を締結したが、契約時の約束と異なることがあり不安になっている。

【家賃の減額に関する相談】

- 投資目的でシェアハウス1棟を購入し、事業者とサブリース契約をした。1年過ぎた頃から5年間の家賃保証が守られず困惑

出典：消費者庁

消費者ホットラインに寄せられた相談事例

【家賃の減額に関する相談】

- 自宅の一部を賃貸するサブリース契約をしたが、十分な説明がないまま家賃保証額を下げられ不満だ。サブリース契約をやめたい。
- 15年前に両親が建てた賃貸アパートの賃料をサブリース会社が下げると言っている。ローンの返済も困難になり納得がいかない。

【返済の融資に関する相談】

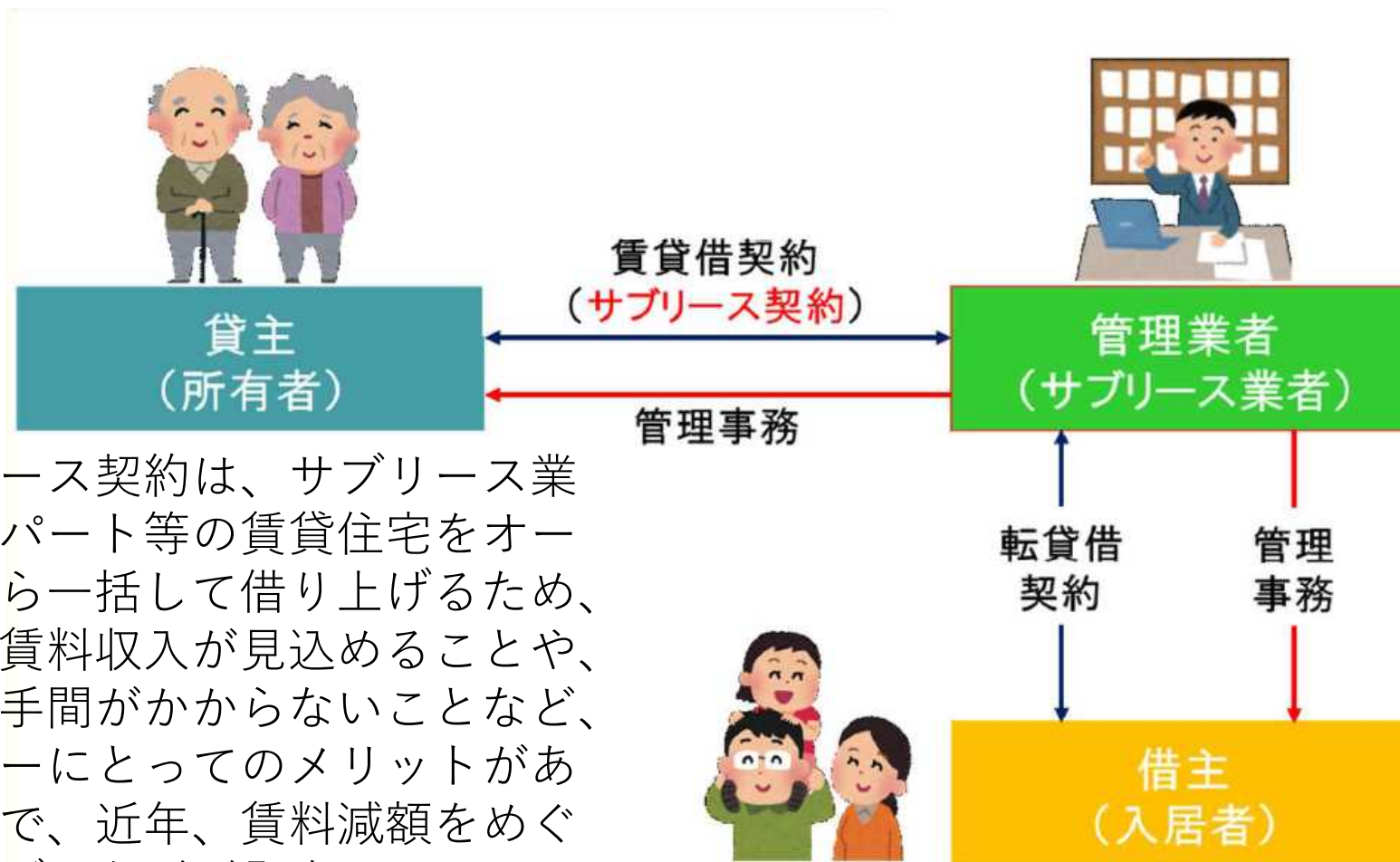
- アパート1棟をシェアハウスとして購入し家賃は管理会社から入金される約束だったが、入金されない。住宅ローンが払えない。
- 勧められてシェアハウスのオーナーとして投資目的で契約。銀行から借り入れしたがサブリース会社が約束を守らず返済が困難になった。

【事業者の対応に関する相談】

- 投資目的でアパート一棟を建てないかと誘われ土地購入と建物建築契約を締結、ローンも実行されたが事業者と連絡が取れなくなった。

出典：消費者庁

アパート等のサブリース契約を検討されている方は契約後のトラブルにご注意ください！



サブリース契約は、サブリース業者がアパート等の賃貸住宅をオーナーから一括して借り上げるため、一定の賃料収入が見込めることや、管理の手間がかからないことなど、オーナーにとってのメリットがある一方で、近年、賃料減額をめぐるトラブルなどが発生している。

出典：平成30年3月27日公表（平成30年10月26日更新）
国土交通省・消費者庁・金融庁

国土交通省
ネガティブ
情報検索サ
イト
(事業者の
過去の行政
処分歴を検
索)

***新しく家をつくる**

- ①設計 ②工事 ③建築検査・確認 ④住宅性能評価

***家や土地を売る・買う**

- ①宅地建物取引業 ②不動産鑑定士・不動(産)鑑定業者
③マンション管理業者 ④登録住宅性能評価機関

***建設工事(公共事業を含む)を行う**

- ①建設業者〈1〉(行政処分工事をします) ②建設業者
〈2〉(国土交通省発注工事の指名停止工事をします)
③測量業者(土地の形状や面積などはかります) ④建設
コンサルタント(工事の調査・計画・設計などを行いま
す) ⑤地質調査業者(地質や地盤の状況を調査します) ⑥
補償コンサルタント(公共工事で必要な土地の取得や家屋
の移転などの補償業務を行います)

***乗り物を使う**

- ①鉄道事業者 ②バス事業者 ③タクシー事業者 ④船舶
運航事業者 ⑤航空運送情報業者

***荷物を運ぶ** ①トラック事業者

- *自動車を買う整備する** ①自動車整備事業者 ②自動車
製作者等

***旅行をする** ①第一種旅行業者

図表 1 1

住宅リフォーム・紛争処理支援センター 住まいるダイヤル0570-016-100

住宅に不具合があるようで心配

事業者の不具合の修理を依頼したが対応してもらえない

契約金額や工期が
契約通りになって
いない→電話相談

契約書や図面を見
ながら弁護士や建
築士と相談したい
→専門家相談

話し合いでは解決
が難しいので、専
門家に解決の手助
けをして欲しい→
住宅紛争の解決

図表 1 2

住宅リフォーム・紛争処理支援センター 住まいるダイヤル0570-016-100

リフォーム工事に不具合があるようで心配

事業者の説明や契約内容と工事が違っている

訪問販売業者とリフォーム工事の契約をしてしまったが解約はできるか
→電話相談

事業者が作成した見積書の工事項目や工事単価の見方を知りたい→電話相談（リフォーム見積チェック）

弁護士や建築士と契約書や見積書を見ながら相談したい→専門家相談

図表13

住宅リフォーム・紛争処理支援センター
住まいるダイヤル0570-016-100

中古住宅に不具合があるようで心配

賃貸住宅の退去時に高額な補修費用等を請求された→電話相談

マンションの建て替えを検討している。専門家と相談したい→専門家相談

安心して中古住宅を購入するための制度を知りたい→中古住宅の取得を支える仕組み

マンションの修繕や改修に役立つ技術情報を知りたい→技術情報提供サイト

図表1 4

住宅リフォーム・紛争処理支援センター
住まいるダイヤル0570-016-100

リフォームのお悩みに、3つの
安心制度があります。

費用が良く分から
ない→

リフォーム見積
チェック（無料）

工事に欠陥があた
らどうしよう→

リフォーム瑕疵
保険

業者とのトラブル
を専門家に相談し
たい→

専門家相談

図表 1 5

住宅紛争処理・相談業務の概要

- 国土交通省の「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度に関する検討会」の2019年10月15日開催配布資料 2 - 1 消費者保護の充実策（現状）

	新築住宅			既存住宅	
	評価住宅	保険付き住宅	その他の住宅	リフォーム	その他
住まいるダイヤル （電話相談）					
専門家相談			対象外		対象外*
住宅紛争処理 （ADR）			対象外	対象外	対象外*

*但し、既存住宅に係る建設住宅性能評価書が交付された住宅は対象となる。

リフォーム専門家相談は、補助事業として実施

出典：国土交通省

簡易裁判所は全国に438か所ある。

- 簡易裁判所は、民事事件については、訴訟の目的となる物の価格が140万円を超えない請求事件について、また、刑事事件については、罰金以下の刑に当る罪及び窃盗、横領などの比較的軽い罪の訴訟事件等について、第一審の裁判権を持っている。
- 簡易裁判所には、身近な民事紛争を話し合いで解決するため調停という制度がある。民事調停は、費用も安く、裁判官又は民事調停官と2人以上の民事調停委員によって構成された調停委員会が当事者の言い分を十分聴いて双方の合意を目指す。調停で合意が成立し、その内容が調書に記載されると、その調書の記載は、裁判所がした確定判決と同じ効力を持つことになる。
- 簡易裁判所に対する民事の訴訟は口頭ですることにもできる。また、紛争の内容によっては、簡単に申立てを行うことができるように、窓口には民事訴訟用及び民事調停用の定型用紙がそれぞれ用意されている。

図表 1 6

裁判所で扱う事件



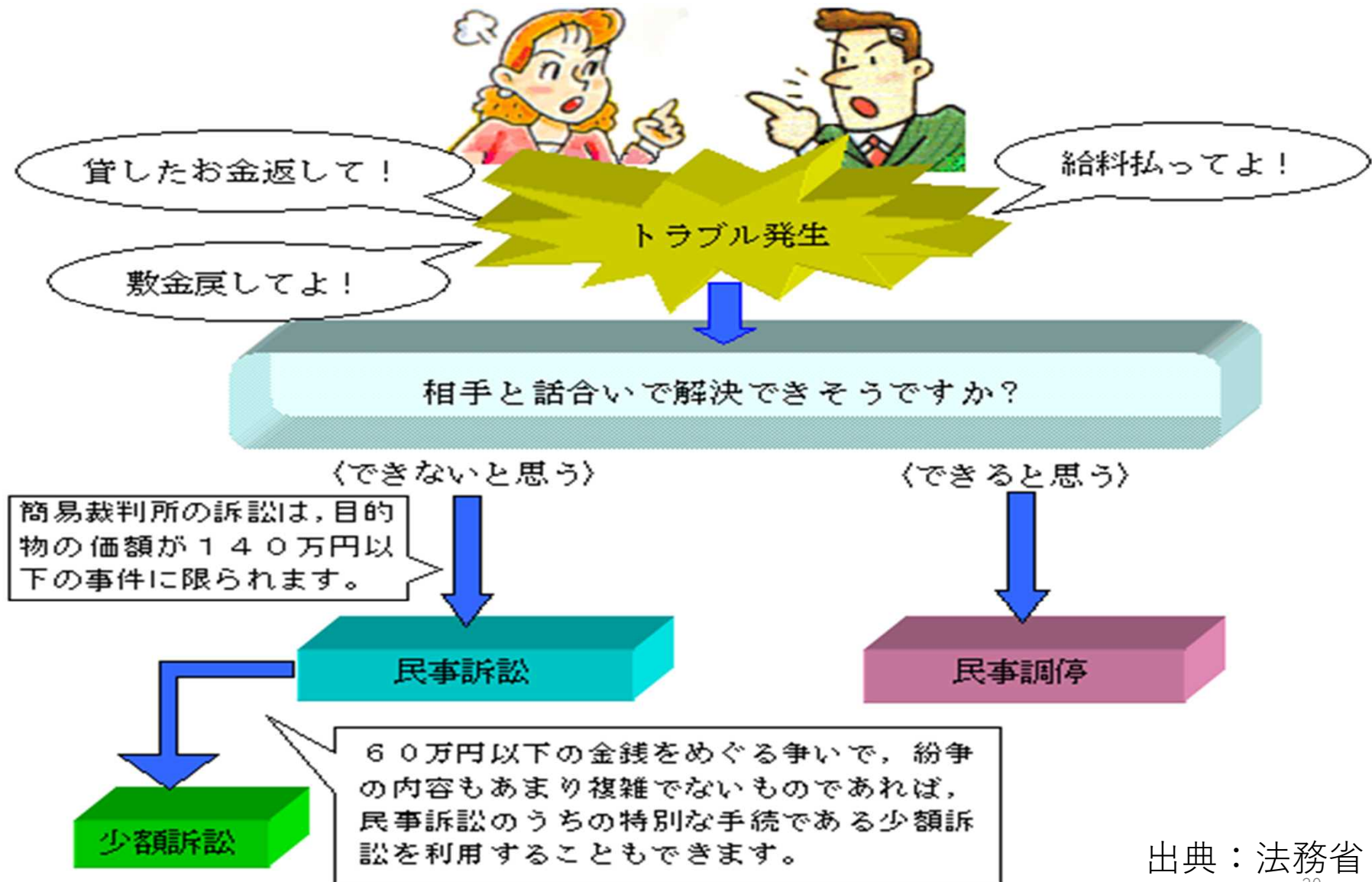
種類		原則規定	特別規定	合意管轄
一般調停事件 (ノ)	下記ユ～特ノに該当しない民事一般に関する紛争	相手方の住所地の簡裁		地裁又は簡裁
宅地建物調停事 (ユ)	宅地・建物の貸借その他利用関係の紛争		紛争の目的物の所在地の簡裁	紛争の目的物の所在地の地裁
農事調停事件 (セ)	農地又は農業経営に付随する土地建物その他の農業用資産の貸借その他の利用関係の紛争		紛争の目的物の所在地の地裁	紛争の目的物の所在地の簡裁
商事調停 (メ)	紛争の内容が商法の適用を受ける事項	相手方の住所地の簡裁		地裁または簡裁
鉦害調停事件 (紘)	鉦業法に定める鉦害の賠償の紛争		損害の発生地 の地裁	なし
交通調停事件 (交)	自動車の運行によって人の生命又は身体が害された場合における損害賠償の紛争	相手方の樹所 地の簡裁	損害賠償を請求 する者の住所地 等の簡裁	地裁又は簡裁
公害等調停事 件(公)	公害または日照・通風当の生活上の利益の侵害により生ずる被害に係る紛争	相手方の住所 地の簡裁	損害の発生地又 は損害が発生す るおそれのある 地の簡裁	地裁又は簡裁
特定調停 (特ノ)	特定債務者の特定債務等の調整に関する事項	相手方の住所 地の簡裁		地裁又は簡裁

簡易裁判所の民事調停 話し合いによるトラブル解決

家賃・地代の不払い
家賃・地代の増額や減額の紛争
更新料の請求
敷金・保証金の返還請求
アパート・借家の立退きトラブル
借地の立退きトラブル
請負契約の争い
日照権をめぐる争い騒音トラブル
悪臭トラブル
ペットのトラブル
境界の争い
通行権の争い
ゴミ集積所に関する争い
その他様々な隣近所のもめごと
新築や購入住宅の欠陥を巡る紛争
その他のさまざまな建築
マンション管理費の不払い
その他のマンション管理に関するトラブル

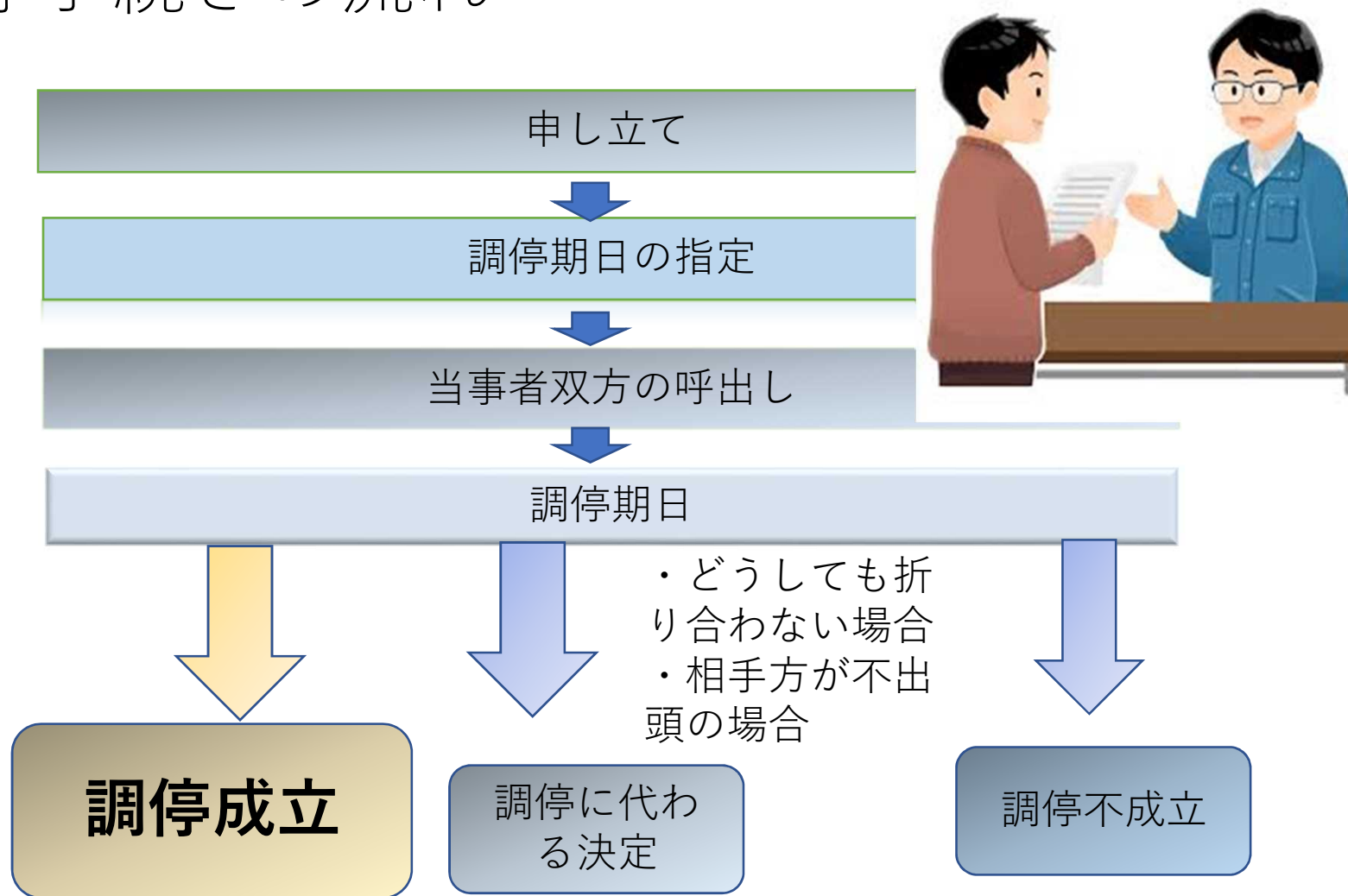


簡易裁判所の民事調停



出典：法務省

調停手続きの流れ



調停に代わる決定：調停の経過や態様によっては、裁判所が調停委員の意見を聴き、当事者の言い分を衡平に考慮し、事件の解決のために必要な決定をします。2週間以内に異議の申立てがなければ、調停が成立したのと同じ効果が得られます。



民事調停の流れ

- 1. 調停申立（調停申し込み）の手續

申立先（簡易裁判所）原則として、申立相手の住所のある地区を受け持つ（管轄）簡易裁判所。

- 用意するもの

印鑑・筆記用具・申立書とその写し・申立期間・主張を裏付ける資料など（申立書は裁判所にも用意されている）

- 2. 呼出状（期日通知書）がくる

- 裁判所から調停日程が、申立人と相手に通知される。出席がどうしても困難な日時の場合は、裁判所の担当書記官に相談

- 3. 調停期日（調停の日）

- 調停期日には、裁判官1名と調停委員2名以上で構成する調停委員会が、申立人の主張をていねいにお聞きする。



民事調停の流れ

- 調停委員には一般市民である、弁護士・有資格者（公認会計士・税理士・不動産鑑定士・建築士・医師・社会保険労務士・ほか）・幅広い知識や社会経験を持つ一般有識者が選ばれている。
- 調停委員会は間に入って、話し合いにより相手の主張との調停を図る。1回目で話し合いがつかないときは、申立人の希望と調停委員会の判断で、数回の調停日を申立て人の都合のつく日に設ける。
- 合意に至ると「調停成立」となり、その内容は「調停調書」に盛り込まれる。正式書面は後日郵送または受け取りに行く方法で入手する。
- 意に反して強制的に取り決めることはしないので、合意に至らなかった場合は、「調停不成立」となり、終了する。

その後、訴訟手続きを進めることが可能。

民事調停のメリット

一人で簡単に手続きができる。

60%以上が自分で手続きをしている。

- 裁判所の受付には、よくあるトラブルに応じた定型申立書が備えてあり、書き方の説明も受けられる。法律的知識がなくても、自由に主張が述べられる。

手数料は裁判より安い

- 申立手数料は裁判より安く、例えば対象額が10万円の場合手数料は500円。30万円の場合は1500円、100万円では5000円ですむ。紛争の対象額に制限はない。

民事調停のメリット

解決までの期間が短い。調停は多くが3回程度で終了
80%以上が3回以内に終了。60%近くが実質的に
解決。（平成30年統計全地方裁判所・簡易裁判所）

裁判の判決と同じ効力がある。双方の意思に基づく
合意は強制執行にも繋がる

相手との直接交渉はしなくてよい。相手と同席した
くなければ、調停委員が個別に対応。非公開のため、
調停委員には守秘義務があるので人に知られない。

令和元年台風第19号による災害に起因する民事に関する紛争について調停の申立てをする場合に 民事調停の申立手数料の納付が免除されます

- 令和元年10月10日（特定非常災害発生日として定められた日）に、災害救助法の適用区域に住所、居所、営所又は事務所を有していた方が、令和4年9月30日までに令和元年台風19号に起因する民事に関する紛争について調停の申立てをする際には、民事調停の申立手数料を納付することは要しません。

1. 対象となる紛争：令和元年台風19号による災害に起因する民事に関する紛争が対象となります。（災害に起因するかどうかは、裁判所において判断されます。）

（紛争の例）

- 災害による生計・経営状態が悪化したことを理由とする債務整理に関する紛争
- 災害による土砂崩れにより不明確となった土地所有権の範囲を巡る紛争
- 災害による土砂崩れや河川の氾濫により終了した賃貸借契約の敷金返還等に関する紛争。
- 災害による事業の閉鎖、経営悪化などを理由とする、解雇、雇い止めに関する紛争

2 対象となる期間：令和元年10月10日から令和4年9月30日までに、裁判所に民事調停の申立てをした方が対象となります。

国民生活センターによる注意喚起情報

リーフレット「くらしの危険」

* 「くらしの危険」は、全国の消費生活センター、医療機関等から収集した「商品やサービス、設備などにかかわる事故情報」をもとに、くらしの中にひそむさまざまな危険をわかりやすいリーフレット形式にしたもの

* ダウンロードして自由に印刷できるようになっている。

リーフレット「見守り情報（高齢者・障がい者・子どものトラブル）」

- いま起きている「高齢者・障がい者」に関わる悪質商法や製品による事故情報、防災・防犯情報、「子ども」に関わる製品の事故情報やリコール情報、子育て世帯を狙った悪質商法などを知らせます。
- イラストを入れたリーフレット版もあり、トラブル防止のため、啓発用資料としての活用を勧めている。



事故防止のポイント

木製ベビーベッドによる乳児の窒息事故を防ぐために

● 扉がロックされているか必ず確認！

収納部分の扉を開け閉めするたびに、扉を手で引っ張るなどして、扉のロックが掛かっていることを必ず確認してください。扉が開かないように、収納部分の上枠と扉をひもで縛るなど、簡単に開かない工夫も有効です。

ロック OK!



● 扉のロックを掛けることを習慣にしましょう。

子どもの月齢が低く、床板を高くしているため収納部分の上枠より敷具が上にある場合でも、子どもが成長していくに連れて床板を下げて使用することもあるので、ロックを習慣にすることが大切です。

● 収納部分の扉のロックが壊れていたら直ちにベビーベッドの使用を中止してください。

ベビーベッドの構造を確認して事故防止のポイントの実践を！！



本内容の情報は、独立行政法人
国民生活センター公式サイトに
掲載しています。
<http://www.kokusen.go.jp/>

くらしの危険 最新号やバックナンバーは
こちらからご覧いただけます。
公式サイト「くらしの危険」コーナー
<http://www.kokusen.go.jp/kiken/index.html>



※「くらしの危険」は、全国の消費生活センター、消費生活センターから収集した情報をもとに、被害や事故の未然防止・拡大防止のために作られています。※特定の商品・サービス等を掲載するものではありません。※商品やサービス、情報によって起きた事故の情報を各都府の消費生活センターにお寄せください。※無償相談はお願いいたします。



独立行政法人

国民生活センター

〒202-0239 東京都千代田区千代田5-1-1 TEL: 060-758-2192 ● 2020年1月発行
イラスト：川崎 美穂

くらしの危険 Number 353

木製ベビーベッド 枠と敷具の間で乳児の窒息事故が発生！

収納部分のある木製のベビーベッドの使用時、収納部分の扉が不意に開いたために、乳児の頭部が敷具と収納部分の上枠の隙間に挟まって窒息し、死亡あるいは重体に陥ったという重大事故等^{※1}が2019年6月及び9月に2件発生しました。

事故が起こったベビーベッドには共通した構造があり、収納部分の扉のロックが不完全であったことで事故が起きたと考えられました。

お使いのベビーベッドの構造を確認し、事故防止のポイントを実践してください。

事故が起こった ベビーベッドの構造

- ① 木製ベビーベッドの下部に収納部分がある
- ② 収納部分には扉が付いている
- ③ 床板の高さを調整できる



※1：消費安全協会「平成29年度消費者被害調査報告書」第2巻 事故・被害事例

出典：令和元年消費者白書

木製ベビーベッドの収納扉による乳児の窒息事故

図1. 事故発生時のイメージ



事故の状況

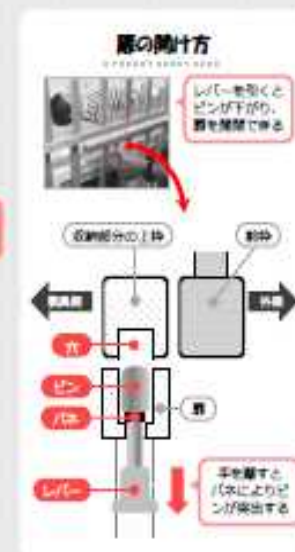
保護者が、当該ベビーベッドに子どもを寝かせて別室に移動後、子どもの様子を見に戻った。保護者が子どもを発見したときには、当該ベビーベッドの収納部分の扉が開いており、数具と収納部分の上枠の隙間から、子どもは足から肩までがベッドの外に出て、頭部はベッド内でうつ伏せで、意識及び呼吸の無い状態だった。

保護者は、事故前には収納部分の扉は閉じていたと認識していた。

事故が起こった木製ベビーベッドの構造

2件の事故は、原因となった木製のベビーベッドの構造が3つの点で類似しており、同様の状況で発生しました。

図2. 構造



木製ベビーベッドを調べました

- 図2のベビーベッドと再構造のものを購入し、外観の観察と、事故から考えられる状況の再現テストを行いました。
 - ▶ テスト対象商品購入：2019年10月
 - ▶ テスト期間：2019年10月

扉の構造による問題点

収納部分の扉は、ロックが不完全でも一見するとロックされているように見えてしまうことが分かりました。

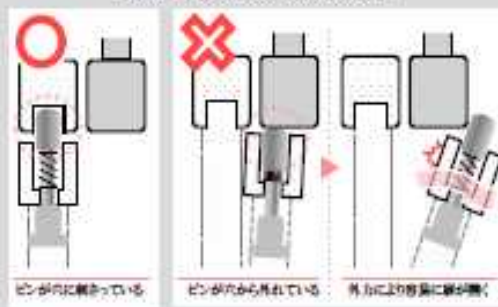
○ロックされている



×ロックが不完全



ロックが不完全で起こることとは？



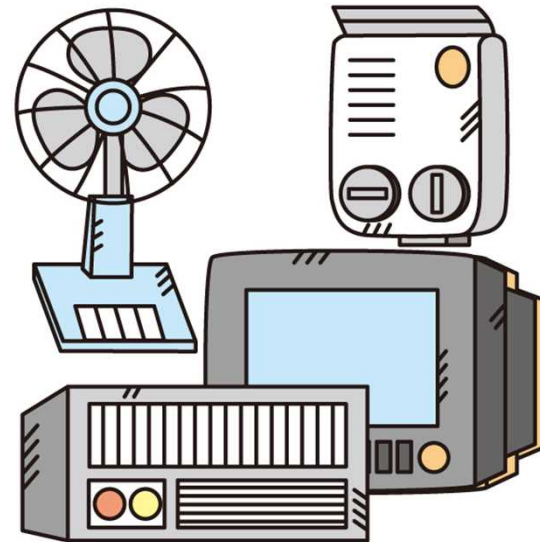
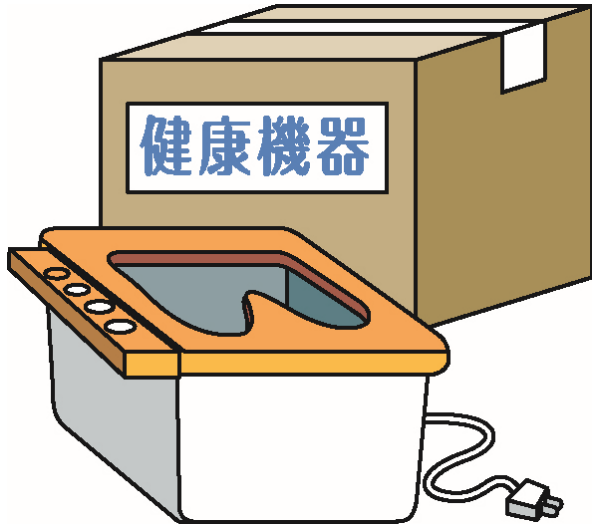
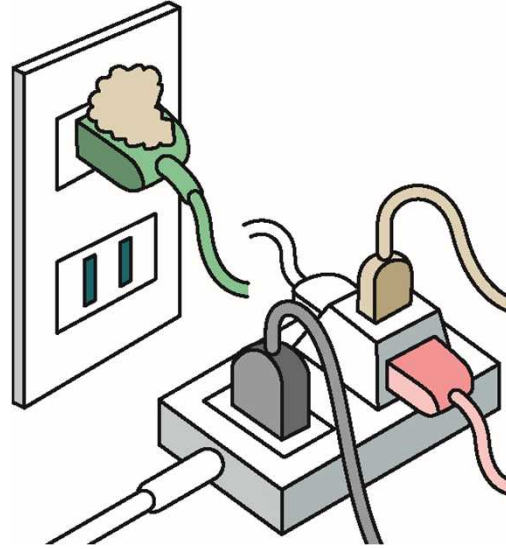
事故の再現テスト

8～9カ月相当の乳児ダミー人形（身長約66cm、体重約8kg、頭囲45cm、胸囲44cm）を使い、ロックが不完全であったと仮定して再現テストを行いました。



PSC、JIS、SGマークが貼付された製品でも、扉のロックが不完全だと事故が起こる可能性があります

● この調査の詳細は、独立行政法人国民生活センター 公式ウェブサイトの発表情報「木製ベビーベッドの収納扉が不意に開き乳児が窒息する事故が複数発生している」をご覧ください。



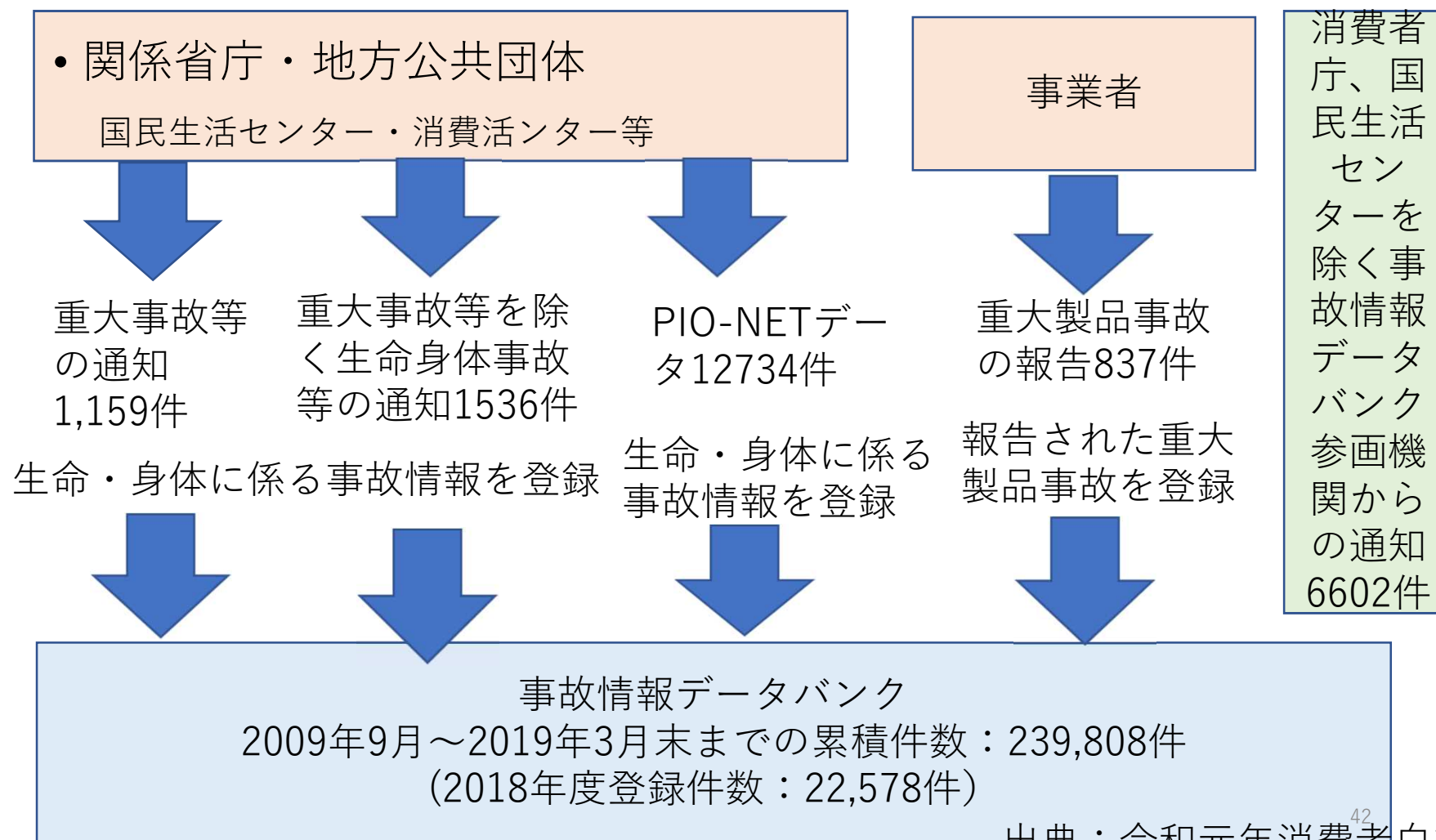
図表 17

消費者事故調案件一覧（2019年3月末時点）

	案件
調査等を終了した事案	ガス湯沸器事故（東京都内）
	幼稚園で発生したプール事故（神奈川県内）
	機械式立体駐車場事故
	家庭用ヒートポンプ給湯器の事案
	エスカレーター事故（東京都内）
	毛染めによる皮膚障害
	子どもによる医薬品誤飲事故
	ハンドル型電動車椅子を使用中の事故
	エレベーター事故（東京都内）
	体育館の床板の剥離による負傷事故
	玩具による乳幼児の気道閉塞事故
	家庭用コージェネレーションシステムの事案
	電動シャッター動作時の事故
	住宅用太陽光発電システムから発生した火災事故等
調査中の事案	歩行型ロータリ除雪機による事故
	幼児同乗中の電動アシスト自転車の事故

生命・身体に関する事故情報の集約

生命・身体に係る事故発生



ご清聴いただきまして
ありがとうございました。