

平成 28 年 12 月 7 日

店舗・商業施設で買い物中の転倒事故に注意しましょう ～師走・クリスマス・お正月の買い物は注意して～

消費者庁には、消費者の店舗・商業施設¹での事故情報²が 845 件寄せられています。このうち 7 割以上の 602 件が、買い物中に滑る、つまづく等によって起きた転倒事故です。

消費者の皆様は、買い物中には、濡れた床、段差や凹凸、床に置かれた商品箱等、足元や周囲の状況に注意を払って、転倒事故に遭わないようにしましょう。特にこれからの時期は、クリスマスや年末年始に備えて買い物をする頻度が高くなりますので、要注意です。

転倒事故の 3 割以上の方が骨折など治療期間 1 か月以上のけがを負っています。高齢になるにつれて、足元や周囲に想定外の変化があった時、その対応が遅れがちになります。専門家から転倒予防についてのコメントをいただきましたので、参考にしましょう。

関係業界団体には、消費者が安全に買い物をできるよう、こまめな安全点検や速やかな安全対策、及び、高齢者や障害をお持ちの方の安全への配慮について、協力して取り組んでいただくよう会員への周知をお願いしました。

1. 店舗における転倒事故の状況

(1) 店舗における事故

消費者庁には、店舗・商業施設での消費者の事故情報が 845 件寄せられています。そのうち 7 割以上の 602 件が、濡れた床や駐車場等での滑り又はつまづきによる転倒事故です。(図 1)

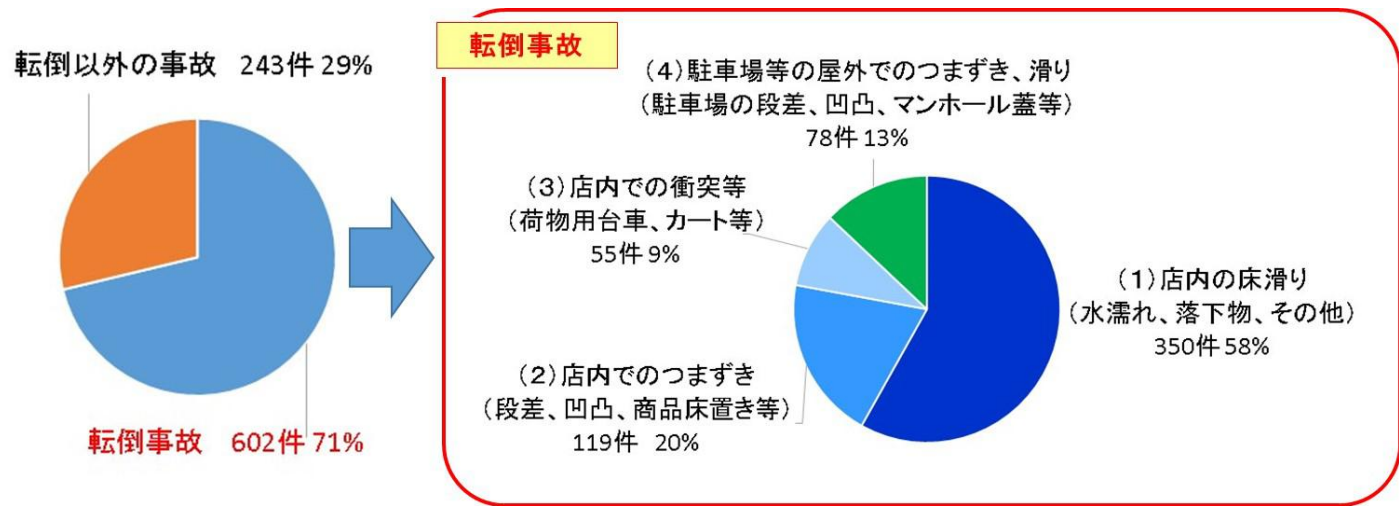
転倒事故は、床面での滑り事故が最も多く、次いで店舗内床面の段差や凹凸によるつまづき、駐車場の路面の段差や凹凸によるつまづき、床に置かれた商品や荷物用台車等でのつまづきの順になっています。また、店員が回収中のショッピングカートや移動中の荷物用台車に衝突されたことによる転倒事故も起きています。

¹ 店舗・商業施設には、買い物を主としたスーパー、コンビニエンスストア、ショッピングモール等、百貨店、量販店、ホームセンター、ドラッグストア、ディスカウントショップ、個人商店を含み、飲食店、店内のフードコート及びゲームコーナー、スポーツ施設、ホテル・旅館等、主に買い物以外を目的とする店舗は含まない。

² 消費者庁発足以降、事故情報データベースに寄せられた事故情報。「事故情報データベース」とは、消費者庁が独立行政法人国民生活センターと連携し、関係機関から「事故情報」及び「危険情報」を広く収集し、事故防止に役立てるためのデータ収集・情報システム(平成 22 年 4 月運用開始)であり、事実関係や因果関係が確認されていない事例を含む。件数は、平成 21 年 9 月から平成 28 年 10 月末までの登録分を本件注意喚起のために特別に精査したもの。

転倒以外の事故（243件）では、自動ドアに挟まれた、エレベータに閉じ込められた、トイレの便座で火傷、棚の商品が落下し当たった等の事故が起きています。（図1）

図1 店舗における事故の状況 (n=845)



(2) 転倒事故による年齢別の件数

転倒事故は、女性の転倒事故が7割以上（男性の3倍）を占めています。また、高齢になるにつれて、骨折など治療期間が1か月以上のけがになる割合が高い傾向にあります。（図2、図3）

図2 年代別・性別の転倒件数 (n=602)

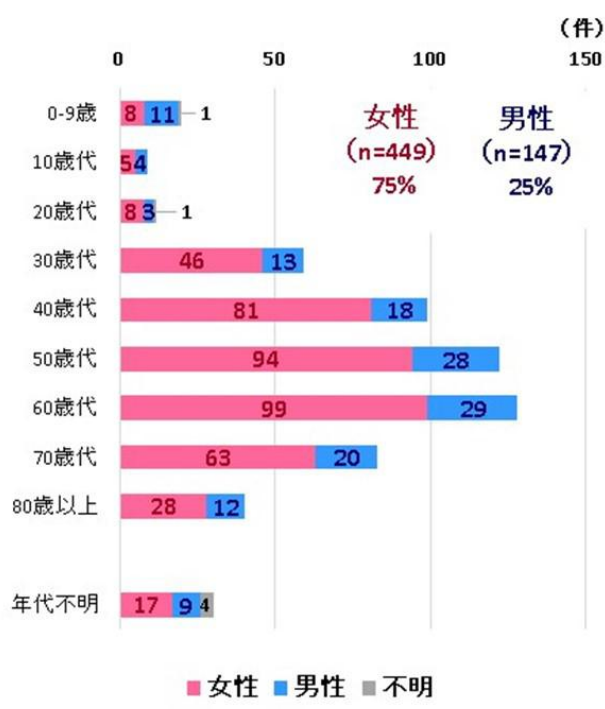
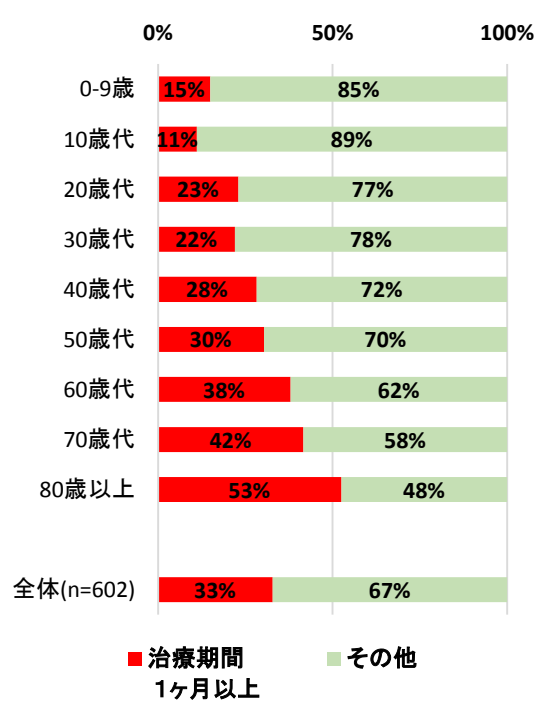


図3 年代別 治療期間1か月以上のけがの割合



2. 転倒事故の内訳

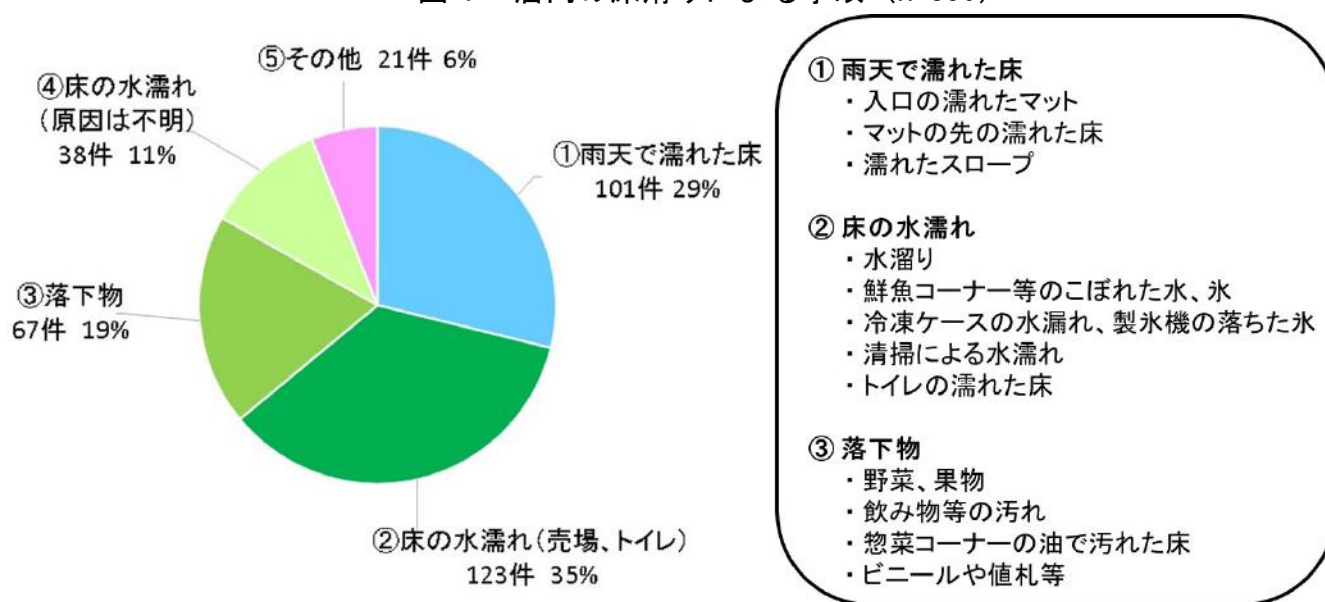
(1) 店内の床滑りによる転倒事故

雨天の日には店舗入口付近の濡れた床での転倒が多く、入口のマットが滑った事例やマットから床に足を踏み入れたときに濡れた床で滑った事例も起きています。

水濡れの床での事故としては、鮮魚コーナー、冷凍ケース、製氷機、ウォーターサービスの周辺で、こぼれた水や氷で足を滑らせた事例が多くあります。また、清掃後の床が十分乾いておらず、足を滑らせた事例もあります。

また、野菜くずや果物、飲み物、その他商品やその一部等の落下物を踏んで足を滑らせています。さらに、ビニールや値札等を踏んで足を滑らせた事例もあります。(図4)

図4 店内の床滑りによる事故 (n=350)



【事例1】雨天の濡れた床で滑った

大雨の日にコンビニの入口で敷物の上で一步右足を踏み出した時、敷物が滑って止まらなかったため左膝をついてしまった。その時バキッと音がして救急車で搬送され翌日手術した。左膝蓋骨骨折の重傷。

(事故発生：平成25年4月 70歳代 女性)

【事例2】売場コーナーの濡れた床で滑った

スーパーの鮮魚コーナー展示冷蔵庫前の床に流れていた水で足を滑らせ転倒し、救急車で病院に運ばれた。打撲等の怪我をし、頭痛や歩行困難の症状が出た。以後治療を受けたが体調がままならない。

(事故発生：平成23年7月 80歳代 女性)

【事例3】野菜くず・果物等の落下物で滑った

スーパー店内に落ちていたぶどうの粒を踏んで転倒した。救急の外来で肩の腱が2本切れていることが分かった。

(事故発生：平成26年7月 50歳代 男性)

(2) 店内でのつまずきによる転倒事故

店の入口付近の段差、トイレ前の床段差、マットの縁、放置された荷物用台車、狭い通路の棚、床置きの商品箱につまずいて多くの人が転倒しています。(表1)

表1 店内でのつまずきによる転倒事故 (n=119)

内容	件数
床の段差、凹凸、隙間	36
入口に敷かれたマットの縁	16
放置された台車やカート	16
陳列台や棚の商品の突き出し、角、脚	15
床置きされた商品箱	14
床に施設された配線カバー	7
その他	15

【事例4】床に置かれた台車の車輪を踏みつけ転倒

売り場の通路に放置された商品の補充に使われる高さ約10センチの空の台車の車輪を踏んで、転倒して打撲。救急車で運ばれた。腕を骨折していた。

(事故発生：平成26年7月 60歳代 女性)

(3) 店内で衝突され転倒した事故

店員の不注意により回収中の荷物用台車等に衝突されたことによる転倒事故も起きています。

【事例5】従業員の台車で衝突され転倒

カートを使用してスーパーの店内を歩いていた際に、従業員が押していた台車にぶつかり、台車に押されて投げ飛ばされ、床に打ちつけられた。頭を4針縫い、肋骨を1本骨折、右肩を打撲した。

(事故発生：平成27年8月 80歳代 女性)

(4) 駐車場等の屋外でのつまずき、滑りによる転倒事故

駐車場の凍結した路面や濡れたスロープで滑る、路面の凹凸や車止め等に気付かずつまずくなどして多くの人が転倒しています。また、側溝やマンホールの蓋が開いていて、つまずいたり転落したりした事例もあります。(表2)

表2 駐車場等の屋外でのつまずき、滑りによる転倒事故 (n=78)

内容	件数
駐車場の路面の凹凸、くぼみ等でのつまずき	22
駐車場の車止めでつまずき	12
側溝、マンホール蓋等でのつまずき又は転落	12
凍結した路面、濡れたスロープで滑り	11
駐車場の段差でのつまずき	10
出入口の段差	2
その他	9

【事例6】駐車場の車止めにつまずき転倒

夜7時頃、スーパーでの買い物後に薄暗い駐車場に向かった際に車止めにつまずいて転倒した。翌日病院で膝蓋骨骨折と判明した。

(事故発生：平成24年12月 60歳代 女性)

3. 消費者へのアドバイス

店舗での転倒事故は、店舗のフローアや駐車場等の状態（水濡れ、凹凸等）だけが原因ではなく、消費者自身が注意を十分に払っていないことも関係しています。買い物中は商品に気を取られがちですが、自らも足元や周囲に注意を払い、事故に遭わないよう買い物をしましょう。もし、危険だと感じた時は、お店の方に申し出て、安全策をとってもらいましょう。

<買い物中、こんなところは注意！（別紙1の図を参照。）>

（1）床の水濡れや野菜等の落下物に注意

- 雨や雪の日の店舗入口は床が濡れています。マットから濡れた床に移る際に滑ることが多く、特に注意が必要です。
- 鮮魚コーナー、冷凍ケース、製氷機等の周囲の床では、濡れている場合や氷が落ちたりしている場合があります、滑りやすくなっています。
- 惣菜コーナーの前の床は、調理の油で汚れ滑りやすくなっている場合があります。
- 青果コーナーでは、野菜くずなどが床に落ちている場合があります、踏みつけたときに滑ることがあります。

（2）足元の段差や床に置かれた商品や台車に注意

- 店の入口付近の路面やトイレ個室の入口が段差になっている場合があります。
- 入口や売り場コーナーに敷かれたマットの縁につまずくことがあります。
- 狭い通路では、棚から突き出た商品や床に置かれた商品箱に注意が必要です。

（3）搬送中のショッピングカートや荷物用台車の動きに注意

- 店員が荷物用台車や商品を搬送中に衝突される場合があります。

（4）駐車場の路面やマンホールや側溝の蓋に注意

- 駐車場の路面には凹凸がある場合があります。また、マンホールや側溝の蓋がずれている場合もあります。特に夜は気付きにくいこともあります。

<危険だと感じたらお店の方に声掛けしましょう>

○ひどく濡れた床や落下物があり滑りそう。

○搬送中の荷物用台車が近づいて来たら、大きな声で「人がいます」と叫びましょう。

高齢になるにつれて、足元や周囲に想定外の変化があった時、その対応が遅れがちになります。専門家から転倒予防についてのコメントをいただきましたので、参考にしましょう。(参考1)

4. 関係業界団体への要請

消費者の買い物中の転倒事故について、事業者は、店舗・商業施設における安全性を再点検するとともに、売場のスタッフが、定期点検だけでなく、こまめに安全点検を行い、不具合を見つけた場合には迅速に処置することが重要です。また、高齢者や障害をお持ちの方も、子どもや妊娠中の方も安全に買い物ができるよう、周囲の状況や消費者の動きに気配りし、必要なときに声掛けすることで、未然に事故を防ぐことも可能です。

消費者庁では、年末年始の買い物をする機会が増えるこの時期に合わせ、関係業界団体に、会員各位に対して、店舗における安全性向上への取組について周知を図っていただくよう要請しました。

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者安全課 岡崎、葦塚

TEL : 03(3507)9137 (直通)

FAX : 03(3507)9290

消費者庁ウェブサイト : <http://www.caa.go.jp/>

参考 1：専門家のコメント 「転倒予防について」

日本転倒予防学会 理事長（日体大総合研究所所長／スポーツ医）

武藤 芳照氏

寿命が長くなるに従い、高齢者の転倒に伴う骨折や頭部外傷などが、健康な生活を著しく損なうことが知られるようになってきました。

実際、介護が必要になった理由として、一番が脳卒中などの脳血管障害、次いで認知症、高齢による衰弱、そして四番目が転倒・骨折となっています。女性について言えば、転倒・骨折は認知症に次いで二番目の理由なのです（厚生労働省平成 25 年国民生活基礎調査から）。骨折の原因の大部分は転倒によるものです。また、一度骨折をするとまた転倒するのではないかという不安などから、家に閉じ籠もりがちになって更に運動機能が衰えて、要介護状態に陥りやすくなります。転倒や、転倒に伴う骨折を予防することは、健康寿命を伸ばすために重要な事なのです。

転倒を予防するためには、ハード面（住まいや施設などの構造・防止対策など）とともに、ソフト面として「転びやすい危険な場所や状況を知ること」、「転ばない健康な体づくり」が非常に大切です。「何が危険か」を知り、普段の生活の中で転ばないように注意をする、日頃からしっかり意識して体を動かすようにしましょう。

店舗での転倒で、最も気を付けなければいけないのは「床の水濡れ」です。特に雨の日は、傘から垂れる水滴で出入口や売場の床が濡れて、通常より滑って転びやすくなっています。また、売り場で買い物に夢中になっていると、床に落ちた商品や野菜くず、水や油などの濡れに足をとられて転ぶこともあります。さらに、階段や段差での転落も注意が必要です。階段の場合、下りの一番下の段での踏み外しが最も多くなっています。

施設の管理者や従業員、消費者が互いに「危険箇所」や「事故内容」を知り、各々で安全対策に気を配ることが大切なのです。

転ばないためにする運動は、特別なトレーニングやハードなスポーツではありません。歩く、またぐ、昇って降りる、立ち上がるなどの日常的な動作に注目して、「普段の暮らしが自然な訓練」という意識を持ってみてください。

日頃からこまめに体を動かすことで自分の体調を知ることができます。それと同時に、自分の体調を知りながらこまめに体を動かすことが大切なのです。

転ばないことは、健やかな生活を送っていくための第一歩、自分にできることから取り組んでいきましょう。

転倒事故に気をつけて！ 買い物中はこんなところで「滑る・つまづく」

