

# 店舗、施設等での転倒事故防止義務

和田 真 一\*

## 目 次

- はじめに
- I 判決の概要
- II 責任者と責任根拠
- III 必要な注意義務
- IV 過失相殺による減額
- おわりに

## はじめに

店舗で買い物客が、あるいは様々な施設でその利用者が、通路が滑りやすくなっていたために転倒して損害賠償事件となることがある。多くの場合は、負傷は軽く、損害が大きくないため、訴訟になるようなことはないかもしれないが、そのような場合だけとは限らない。本稿では、公表されている転倒事故に基づく損害賠償事件判決を通じて、誰がどのような根拠で責任追及されるのか、店舗や施設等の責任者<sup>1)</sup>に求められる具体的な注意を検討する。

かつて、安全配慮義務論が論じ始められたころに、ドイツでのデパートの売りに落ちていたバナナの皮で転倒した事件が紹介されていたことがあった<sup>2)</sup>。その後この種の事件についてまとまって問題にされることはなかったように思われるが、現在買い物客や施設利用者も高齢化し、他方、スーパーマーケットなどでは雨天日の買物客を確保しようと「雨の日はお

---

\* わだ・しんいち 立命館大学大学院法務研究科教授

買い物ポイント2倍」等のサービスをしていたりもする。しかし、安全配慮の内容は被害者にも危険回避を期待できる歩行中の事故であるためか、やや漠然としているようにも思える。ここに転倒防止のためのどのような注意が店舗や施設の責任者に求められるのかを検討する意味がある<sup>3)</sup>。

なお、本稿では、公表判決に基づいた結果、店舗、飲食店、スポーツ施設での転倒事故に限られている。転倒危険の高い高齢者などについていえば、病院や福祉施設等での転倒事故が多く問題になると思われるが別の機会に譲りたい<sup>4)</sup>。

## I 判決の概要

### 1 判決年月日順一覧

検討の対象とするのは以下の15判決である。各判決冒頭の○印は賠償責任認容、×印は責任否定を表している。

- ① ○東京地判平成9・2・13判タ953号208頁
- ② ○札幌地判平成11・11・7判時1707号150頁
- ③ ×大阪地判平成12・10・31判時1764号67頁【④の1審】
- ④ ○大阪高判平成13・7・31判時1764号64頁【③の控訴審】
- ⑤ ○東京地判平成13・11・27判時1794号82頁
- ⑥ ×名古屋地岡崎支判平成22・12・22判時2113号119頁
- ⑦ ○盛岡地判平成23・3・4判タ1353号158頁
- ⑧ ○岡山地判平成25・3・14判時2196号99頁
- ⑨ ×東京地判平成25・9・24判時2225号84頁【⑪の1審】
- ⑩ ×名古屋地判平成25・11・29判時2210号84頁
- ⑪ ○東京高判平成26・3・13判時2225号70頁【⑨の控訴審】
- ⑫ ×名古屋地判平成30・11・27<LEX/DB25566689>
- ⑬ ○東京地判令和2・12・8<LEX/DB25571277>【⑮の1審】
- ⑭ ○東京地判令和3・7・28<LEX/DB25600633>

⑮ ×東京高判令和3・8・4判タ1501号90頁【⑬の控訴審】

## 2 責任肯定判決

賠償責任を肯定した9件の判決の概要は以下の通りである。賠償額については、わかりやすくするため万円以下は原則として切り捨てて表記する。また、過失相殺後の金額と弁護士費用、遅延利息についても省略している。なお、以下では、民法の条文を引用するときは法令名を省略する。

① 東京地判平成9・2・13判タ953号208頁

【原告】個人正会員(女性)、【被告】スポーツクラブ経営者

【事故概要】フローリング廊下の水で濡れていたところを素足で歩行して転倒した。その廊下は概ね1時間ごとにふき取り、清掃がされていた。また、プールレッスン終了後には、水のふき取りなどをしていた。原告は、溜まっていた水で左足が右横方向に滑ってしまい、身体を左下にして滑り、左手をコンクリート壁の角に衝突させたために骨折した。

【適用条文】717条、【責任】ふき取る前の時点では、素足、水着の利用者にとって滑りやすい箇所が生じ、そのような廊下の状態に設置保存の瑕疵を認めた。

【賠償額】①治療費、通院交通費2万円、②逸失利益として、左手関節の背屈運動の可動領域が正常可動領域の2分の1であり、後遺障害等級第12級6号(1上肢の3大関節中の1関節の機能に障害を残すもの)相当、年収430万円、可動可能年数5年として260万円、③慰謝料240万円。計502万円。

【過失相殺】利用者も床に水が溜まっていることに気づいていたのだから、足元に十分注意し、水を避けて歩くべき義務があるとして、4割の過失相殺を行った。

【免責特約】スポーツクラブ利用契約に存在する免責特約<sup>5)</sup>の存在が主張されたが、スポーツ活動には危険が伴うから、体調不良の場合に

は参加しないように注意すべきであり、その際、スポーツクラブは故意または重過失のない限り免責されるというもの、あるいは現金や貴重品の持ち込みに関するものであり、スポーツクラブ施設の瑕疵に対する責任を免責するものではないとした。

② 札幌地判平成11・11・7判時1707号150頁

【原告】 レストラン2階で食事をした客（男性）、【被告】 大規模小売店所有者、管理会社

【事故概要】 客が外階段を降りようとしたところ、階段に付着していた氷で滑って転倒し、腰部挫傷、左肩打撲などを負った。

【適用条文】 大規模小売店所有者につき717条、管理会社につき709条。しかし、適用条文にかかわらず、安全を確保して外階段を管理する義務については、被告ら2名に対して同様に判断している。【責任】 着氷は予見可能であり、現に被告らはロードヒーティングを設置していたが、温度管理が十分でなかったため着氷させた注意義務違反が認められる。

【損害額】 ①治療費105万円、②入院雑費・交通費8万円、③慰謝料100万円。計213万円。

【過失相殺】 原告にも雪国で暮らす者としてかなり大きな過失があったとして、5割の過失相殺。

④ 大阪高判平成13・7・31判時1764号64頁 【責任否定③の控訴審】

【原告】 客（女性・22歳）、【被告】 大手コンビニフランチャイザー、フランチャイジー

【事故概要】 コンビニエンスストアがモップで水拭きした後に転倒し、左上腕挫減創の傷害を負った。

【適用条文】 709条、【責任】 コンビニエンスストアは、不特定人が日常用いる服装で、日常用いる靴を履き、ときに急いで買い物すること

が当然予想され、それらを前提として顧客の安全を図る義務がある。フランチャイザーは、フランチャイジーに床の水拭きのあと乾き拭きするよう指導すべき義務があったにもかかわらず、これを怠った過失がある。

**【損害額】** ①治療費5万円、②交通費・雑費5万円、③傷害慰謝料130万円、④左肘癢痕が幅2.5センチ、長さ17センチに及ぶことなどから後遺障害慰謝料70万円。計210万円。

**【過失相殺】** 原告が、靴の底がすり減って滑りやすい靴を履いていたこと、購入商品で両手がふさがっていたことを考慮し、過失相殺5割を行った。

⑤ 東京地判平成13・11・27判時1794号82頁

**【原告】** 客(女性)、**【被告】** 池袋駅商業ビル経営会社

**【事故概要】** 駅ビルの8階で飲食していた客が7階において歩行中、通路の油分などで滑って転倒し、左大腿骨頸部内側骨折の傷害を負った。

**【適用条文】** 717条、**【責任】** 被告は、1日1回以上通路をモップで拭くなどしていたが、当時、6階飲食店の厨房への物品の搬入・搬出によって、通路に油分や水分が付着していたと認められ、被告のビルの保存に瑕疵があった。

**【損害額】** ①治療費91万円、②入院雑費・通院交通費9万円、③介護(通院付き添い)費3万円、④入院慰謝料75万円、⑤左股関節機能全廃の後遺症の慰謝料として770万円、⑥専業主婦の休業損害として75万円、⑦家事労働可能年数10年として逸失利益1037万円。計2060万円。

**【過失相殺】** 転倒場所はトイレへの通路上であり、常に足元や前方に注視して歩かなければならない場所ではないとして、過失相殺を行わなかった。

⑦ 盛岡地判平成23・3・4判タ1353号158頁

【原告】ホテル（債務不存在確認訴訟原告）、【被告】日帰り入浴客

【事故概要】大浴場に2段の階段があり、ジェットバーナー仕上げがされ（ジェットバーナー仕上げとは、機械挽きされた石材の表面を高温のガスバーナーで焼いて凹凸をつけ、滑りにくくする仕上げのこと）、溝もつけられた御影石が使用されていた部分で転倒し、左肋骨を骨折した。

【適用条文】717条、【責任】浴場に階段があること自体は瑕疵とは言えないが、浴場利用者に対する信義則上の義務として、手すりを付けたり、注意喚起するなど転倒を防止するための注意義務を講じていなかった。浴場の他の部分は滑りにくい十和田石（多孔質の石材ですべりにくい）を使っているのに、階段には加工はあるものの御影石を使用していた。

【損害額】①通院慰謝料90万円、②入浴料1000円（入浴料を支払ったが、事故のためほとんど入浴せず風呂を出たとされる）。計90万1000円。

【過失相殺】被告が週に何回も温泉に行くほど温泉通で、転倒の危険を十分認識していたとして、慰謝料につき4割の過失相殺を行った。

⑧ 岡山地判平成25・3・14判時2196号99頁

【原告】客（女性・75歳）、【被告】ショッピングセンター経営会社

【事故概要】アイスクリーム売り場付近で、買い物かごを乗せたショッピングカートを押して歩行中、落ちていたアイスクリームで足を滑らせて転倒し、右大腿骨顆上骨折及び第二腰椎圧迫骨折の傷害を負った。

【適用条文】709条、【責任】転倒は落ちていたアイスクリームに足をとられて生じたものと推認できるとしたうえ、アイスクリームが床に落ちて滑りやすい状態になることは予見され、アイスクリームが落ちたままの状態を生じさせない義務を尽くしていなかった。少なくとも、当日はサーティーワンの日であり、20人くらいが行列を作って混

雑しており<sup>6)</sup>、アイスが落ちることは容易に想定でき、飲食スペースを設けて購入客をそこに誘導したり、清掃委託時間を閉店まで延長したり、従業員による巡回を強化するなどすべきであったのに、そのような措置を講じていない過失がある。

**【損害額】**①治療費12万円、②入院雑費13万円、③入院付添費30万円、④通院付添費28万円、⑤休業損害164万円、⑥後遺障害等級表第12級7号に相当する後遺症による逸失利益217万円、⑦入院慰謝料230万円、⑧後遺障害慰謝料290万円。計984万円。

**【過失相殺】**原告は、足元の注意を怠っていた。しかし、ショッピングカートを使用し、前方の確認がしにくかった点を考慮し、2割の過失相殺を行った。

⑪ 東京高判平成26・3・13判時2225号70頁 **【責任否定⑨の控訴審】**

**【原告】**客(女性・57歳)、**【被告】**銀行

**【事故概要】**ATM店舗の出入り口の足ふきマットの裏面が濡れていたため、客がそこに足を乗せたところ、マットもろとも滑り込むような態勢で転倒し、頸椎捻挫、腰部打撲及び捻挫、手の打撲の傷害を負った。

**【適用条文】**709条、**【責任】**出入口に敷設されるマットは、顧客がその上を通常の態様で歩行するにあたって加えられる力により床面上を滑ることがないように整備しておくことが求められるが、本件マットは滑りやすい状態であったから、銀行に注意義務違反がある。

**【損害額】**①休業損害として事故前後の役員報酬の差額60万円、②通院慰謝料80万円。計140万円。

**【過失相殺】**原告は健康な大人であり、多数の荷物を抱えていなければ転倒を回避又は負傷を軽減させる行動をとり得たとして、4割の過失相殺を行った。

⑫ 東京地判令和2・12・8<LEX/DB25571277>【責任否定⑮の原審】

【原告】客（男性・33歳）、【被告】スーパーマーケット経営者

【事故概要】レジ前通路に落ちていたかぼちゃの天ぷらを踏んで転倒し、右膝打撲、右膝後十字靭帯損傷、右膝蓋軟骨挫傷の傷害を負った。

【適用条文】709条、【責任】午後7時台は比較的混雑する時間帯であるものの、手すきの従業員がレジ周りの安全確認を行うことは不可能ではなかったとして責任を認めた。

【損害額】①治療費11万円、②文書料など2万円、③休業損害2日分4万円、④通院慰謝料100万円。計117万円。

【過失相殺】足元に注意を払うべきであった（原告は上下背広を着用し、革靴を履き、両手は買い物ごと通勤カバンでふさがっていた）として、5割の過失相殺を行った。

⑭ 東京地判令和3・7・28<LEX/DB25600633>

【原告】客（男性・57歳）、【被告】小田原百貨店

【事故概要】サニーレタス特設平台で客が取り上げた際に落ちる水滴が床に滞留していたところ、そこに足を踏み入れたため転倒し、左肘頭骨折の傷を負った。

【適用条文】415条、709条、【責任】垂れた水は通常の歩行でも滑りやすい状態であり、被告はその危険性を認識して一定の時間間隔で転倒防止の対応をとっていなかったことからすると、信義則上の安全管理義務違反があった。

【損害額】①治療費85万円、②通院交通費15万円、③入院雑費8万円、④休業損害504万円、⑤入通院慰謝料188万円、⑥文書料2万円、⑦後遺障害等級10級10号（1上肢の3大関節中の1関節の機能に著しい障害を残すもの）に該当する左肘関節の運動障害が遺っているとして後遺障害慰謝料550万円、⑧後遺障害逸失利益1480万円。計2832万円。

【過失相殺】本件以外に転倒した者はおらず、原告も足元に注意すべきであったとして、2割の過失相殺を行った。

### 3 責任否定判決

賠償責任を否定した6件の判決の概要は以下の通りである。

#### ③ 大阪地判平成12・10・31判時1764号67頁【責任肯定④の1審】

【原告】客(女性・22歳)、【被告】大手コンビニフランチャイザー、フランチャイジー

【事故概要】コンビニエンスストアのモップで水拭きしたところで転倒し、左上腕挫減創の傷害を負った。

【適用条文】709条、【責任】店舗の床材は特に滑りやすいものではなく、床材メーカーからもモップでの水拭きが指導されているだけで、滑りやすさを理由とした特別の要請はされていない。原告の履いていた靴底が合成樹脂製で滑りやすくなっており、本件転倒は、原告がいったんバランスを崩したところ、パンと牛乳を持って両手がふさがった状態であったため、バランスを立て直すことも衝撃を少なくすることもできないまま転倒して受傷した自招事故と言わざるを得ない。

#### ⑥ 名古屋地岡崎支判平成22・12・22判時2113号119頁

【原告】客(女性・38歳)、【被告】スーパー経営会社

【事故概要】原告は、豆腐売り場付近の商品棚を見ながら歩行中に転倒した。その後、自転車で帰宅していた。

【適用条文】709条、【責任】床に水分を含んでいたとしても、滑り抵抗が転倒の危険を生じるほど低下していなかった。本件の他に転倒事故も生じておらず、床の管理に関する注意義務違反はなかった。

⑨ 東京地判平成25・9・24判時2225号84頁【責任肯定⑩の1審】

【原告】客（女性・57歳）、【被告】銀行

【事故概要】ATM店舗の出入り口の足ふきマットの裏面が濡れていたため、客がそこに足を乗せたところ、マットもろとも滑り込むような態勢で転倒し、頸椎捻挫、腰部打撲及び捻挫、手の打撲の傷害を負った。

【適用条文】709条、【責任】原告がマットの端に躓いて転倒したことや、マットの手前で体勢を崩しながら足を前方に踏み出したことが事故の原因である可能性も否定できず、本件事故はもっぱら原告の不注意で発生したものである。

⑩ 名古屋地判平成25・11・29判時2210号84頁

【原告】客（男性）、【被告】大手コンビニフランチャイザー

【事故概要】コンビニ店舗内で、折からの降雪によって濡れていた床で転倒した。

【適用条文】709条、【責任】原因は、原告が出入り口のマットで草履に付着した雪を十分拭わなかったことにあり、被告はマットで雪をぬぐうことを信頼してよいから、それ以上の義務はなく、不法行為責任はない。

⑬ 名古屋地判平成30・11・27<LEX/DB25566689>

【原告】客（女性・55歳）、【被告】飲食店経営者

【事故概要】店舗内の濡れた床で転倒した。

【適用条文】709条、【責任】金属製ピッチャーで水を給仕することは、水滴が落ちやすいにしても特に不適切ではなく、被告には常時水が落ちていないか確認する義務はない。水が落ちていることを認識しながら、ふき取らずに放置していたのでない以上、被告に過失があるとは認められない。

⑯ 東京高判令和3・8・4判タ1501号90頁【責任肯定⑬の控訴審】

【原告】客(男性・33歳)、【被告】スーパーマーケット経営者

【事故概要】レジ前通路に落ちていたかぼちゃの天ぷらを踏んで転倒した。

【適用条文】709条、【責任】本件天ぷらは縦13センチ、横10センチの比較的大きなものであり、容易に発見できる物であるが、利用客からの通報はなく、落下から本件事故までは比較的短時間であったと思われる。この時間内に被告には落下物を発見、除去する安全管理義務はなかった。

#### 4 肯定・否定事例の特徴

##### (1) 年代

年代的には、取り上げた判決は平成9年(1997年)から令和3年(2021年)に分散しているが、肯定判決が増えている等の賠償責任の肯定、否定の現れ方に特に傾向は見られない。

##### (2) 転倒場所

転倒事故の発生した施設・設備や原因についても、肯定事例は、①スポーツクラブ(水泳プール)の濡れた通路)、②レストランの外階段の着氷、④コンビニの濡れた床、⑤商業ビル内の汚れた通路、⑦ホテル浴場内の階段、⑧ショッピングセンターのアイスクリーム売り場、⑪銀行 ATMの床マット、⑫スーパーマーケットのレジ付近に落ちていた惣菜の天ぷら、⑭百貨店食料品売り場の濡れた床、である。他方、否定事例は、③コンビニの濡れた床、⑥スーパーの濡れた床、⑨銀行 ATMの床マット、⑩コンビニ内の濡れていた床、⑬飲食店内の濡れた床、⑯スーパーマーケットのレジ付近に落ちていた惣菜の天ぷら、である。いずれもが、通路や床、階段が濡れていたり、油污れがあったり、食品が落ちていることにより、滑りやすい状態となることによって生じた転倒事故である。場所による肯定否定の判断の差はないようである。むしろ、同一事件で原審と控

訴審で判断が分かれる場合が次の(3)で見られるように3件見られる。

### (3) 責任判断の困難性

まず、責任が肯定されるか否定されるかの判断はなかなか微妙であると言える。すなわち、コンビニの濡れた床で客が転倒した事件では、1審③は否定、控訴審④は肯定である。銀行 ATM の床マットで転倒した事件でも、1審⑨は否定、控訴審⑪は肯定である。反対に、飲食店内の濡れた床で転倒した事件では、1審⑬は肯定、控訴審⑮は否定である。被害者の賠償請求を認めなかった事例6件では、転倒は被害者の不注意による自招事故であると考えられている。

つぎに、上記の点と関連して、損害賠償請求を肯定する判決であっても、過失相殺を認めている判決が多いことも特徴的である。肯定判決9件のうち、過失相殺を行わないものは1件（⑤のみ）にとどまる。後の8件は何らかの割合で過失相殺を行っており、2割行うもの2件（⑧⑭）、4割行うもの3件（①⑦⑩）、5割行うもの3件（②④⑫）である。5割を上回るものはなく、ここで取り上げた判決の範囲では、5割を上回る判断も考えられ得る事案は、責任否定の方に帰結したということであろう。

以下では、責任の判断の根拠となる注意義務が、誰に対してどのような根拠で認められるのか、認められないのかを次のⅡで、どのような注意義務が加害者に要求されるのかをⅢで、最後に被害者の行為態様が過失相殺でどのように考慮されるのかをⅣで検討し、若干の問題指摘をしておきたい。

## Ⅱ 責任者と責任根拠

### 1 概 観

店舗などの施設の床が滑りやすい状態になっていることによる転倒事故であるから、責任者としてまず考えられるのは、当該施設を利用して店舗経営を行っている者である。そして、その責任根拠としては、施設の占有者、所有者としての土地工作物責任（717条）、一般の不法行為責任（709条）、

被害者との契約関係に基づく債務不履行責任(415条)が見られる。

しかし以下に見るように、ほとんどが不法行為責任によっている。しかも、事故の生じた店舗や施設の占有者、所有者とはいええないために717条の適用ができない場合に限られず、広く709条が適用されている。

## 2 土地工作物責任(717条)

(1) 責任肯定事例では、①スポーツクラブ経営者、②大型小売店舗内のレストラン経営者、⑤商業ビル経営会社、⑦ホテル経営者である。これらが、717条の施設等の占有者、所有者として責任を問われている。⑤は商業ビル内で食事後の共用部分の通路での転倒事故であり、原告の利用店舗経営者ではなく、ビルの所有者の責任が追及されたからである。

①被害者と加害者のスポーツクラブの経営者、⑦ホテル内浴場利用者とホテル経営者との間には利用契約があると考えられるが、債務不履行責任には依拠していない。②もレストランで食事後の店舗退出時の階段での転倒であるから、債務不履行構成も不可能ではないだろうが、これも債務不履行構成に依拠していない。

(2) 土地工作物責任の成立について争点となるのは、被害者が転倒した床などに「設置保存の瑕疵」が認められるかどうかである。一般的に、瑕疵が認められるには、通常有すべき安全性を欠いていたかどうかが問題となる<sup>7)</sup>。

①ではプールに接続するフローリング廊下が濡れていたことについて、1時間ごとにふき取り清掃がされていたものの瑕疵が認められた。②での札幌市の外付け階段の着氷が転倒原因であり、着氷を防止するためにロードヒーティングが行われていたが、温度管理が十分でないとされた。⑤は駅ビルの共用通路部分が油分などで滑りやすくなっていたことについて、1日1回以上モップがけをしていたものの瑕疵が認められた。⑦では、ホテル内の浴場に他の部分には滑りにくい十和田石を使っているのに転倒事故が起きた階段部分には御影石を使用していたのに、階段に手すりを付けな

かったり、注意喚起する等の措置をとっていなかったことに瑕疵を認めている。このように、床が濡れていたり、汚れていたことが転倒の原因と認められるときでも、そのような状態からただちに設置保存の瑕疵が認められるのではなく、施設所有者や占有者の管理義務違反が問われているといえる<sup>8)</sup>。

### 3 不法行為責任（709条）

(1) 責任肯定事例では、②大型小売店舗の管理会社、④コンビニエンスストアのフランチャイザー、フランチャイジー、⑧大型小売店経営会社、⑪銀行、⑫スーパーマーケット経営者、⑭百貨店である。

責任否定事例では、③コンビニエンスストアのフランチャイザー、フランチャイジー〔④の1審〕、⑥スーパー経営者、⑨銀行〔⑪の1審〕、⑩コンビニエンスストアのフランチャイザー、⑬飲食店経営者、⑯スーパーマーケット経営者〔⑬の控訴審〕である。

②では大型小売店舗内の小売店には717条で責任が追及されたのに対し、施設管理会社に対しては709条で責任が追及されている。施設管理会社が所有者、占有者に当たらず、被害者との間には契約関係もないため709条が根拠とされたものであろう。③④のコンビニエンスストアの買い物客は、フランチャイザーに対しては709条責任を追及するほかないだろう。フランチャイジーとの関係では売買契約に基づく安全配慮義務違反という構成も考えられなくはないと思われるが、709条に依拠している。⑧のショッピングセンターのアイスクリーム小売店前に落ちていたアイスクリームによる転倒では、直接売買契約などを締結していないショッピングセンター管理会社の責任を追及するので、709条に拠るしかないと思われる。これに対し、⑨⑪の預金者が銀行のATMで転倒した事例、⑫⑮のレジ付近に落ちていた天ぷらで転倒した事例、⑬の飲食店で食事をしてきた客が濡れた床で転倒した事例では債務不履行構成も考えられるものの、やはり709条のみによる請求である。

(2) 709条により責任判断がされた場合に争点となるのは、責任者の過失である。つまり、床の滑りやすい状態が被害者の転倒の原因と考えられるが、責任者が転倒原因を予見可能であったかどうか、可能であったとしてどのような結果回避義務がとられるべきであったかが問われる<sup>9)</sup>。責任肯定判決はこのような義務への違反があったという判断であり、否定判決は予見可能性や結果回避義務がそもそも認められないか、結果回避義務が適切に履行されていたという判断である。

#### 4 債務不履行責任(415条)

709条とあわせて415条が⑭では主張され、責任が肯定されている。⑭はスーパーマーケットの野菜特設平台付近の床が濡れていたことが原因の転倒事故であるが、今回の15判決の中では債務不履行責任が主張された唯一の例である。債務不履行の内容としては、契約に基づき、そのような転倒を生じさせないようにする債務(安全配慮義務)をスーパーマーケット経営者は顧客に対して負っているかが問題になるから、結局、その判断は709条の過失の判断と内容的に同様となっている。なお、この事件の当時は、不法行為と債務不履行では、人の生命、身体への侵害による損害の賠償について時効期間の違いがあったが、本件は不法行為に基づく請求が消滅時効にかかるため、債務不履行に基づいて請求されたわけではない<sup>10)</sup>。

#### 5 免責特約

免責特約の存在することが主張されたのは債務不履行構成をとった⑭ではなく、土地工作物責任で責任追及された①である。したがって、一般的には免責特約が有効なものと言えるか、有効なものだとして不法行為責任にも適用すべきかが問題になりうる<sup>11)</sup>。もっとも、①での免責約款は、そもそも転倒により発生した損害の賠償義務を免責する規定ではないと認められている。したがって、それ以上の判断は行われていない。

## 6 小 括

以上のように、顧客の転倒事故では、717条の土地工作物の設置保存の瑕疵、709条の過失、415条の債務不履行の有無が争点となっているが、結局は、責任者が転倒を予見可能であったか、結果回避義務違反を尽くしていたかが問われる点は共通であると言ってよいと思われる。そこで次に、具体的にどのような注意義務が店舗、施設の責任者に求められるのかを検討する。

## Ⅲ 必要な注意義務

### 1 概 観

今回取り上げた施設や店舗では、顧客の転倒可能性はその大小はあれどもあり得ることなので、店舗や施設の責任者には、何らかの転倒防止への配慮が認められる。転倒による死亡事例はないが（転倒後プールや浴槽で溺れたり、階段などからの落下の態様等によっては死亡事故もあり得なくはない）、負傷は軽度と思われるものから後遺障害があり、相当額の逸失利益や慰謝料が認められた事例もある。したがって、転倒が頻発するものでもないし、常に深刻な損害を発生させることもない（軽い打撲症程度ですむこともある）からといって、転倒防止に対する注意義務の程度が軽度であってはならないと考えられる。

他方、店舗や施設の責任者側からは、転倒しやすい状態となっていることを予見できない、あるいは、予見できても施設の性質上回避できない、常時除去できるわけではないといった反論が考えられる。責任者に、どれだけの人的手配、施設への投資等を要求できるのかが問題である。

以下に具体的な注意義務を検討するが、責任者が転倒の原因を認識していたか、どの程度予見可能であったかによって求められる注意義務は異なってくるように思われる。

## 2 具体的な注意義務

### (1) 責任者が転倒の原因を作った場合

従業員や出入り業者などが濡れや汚れを作ったときには、その都度ただちにふき取りをすべきである。③は、コンビニエンスストアでモップで水拭きした後の濡れた床で客が転倒した場合に、床材が特に滑りやすいものではなかったこと、床材メーカーからもモップでの水拭きが指示されているだけで、滑りやすさを理由とした要請はないことを指摘し、他方、原告はパンと牛乳を持って両手がふさがった状態であり、いったんバランスを崩せば体勢を立て直すことも、衝撃を緩和することもできずに転倒して受傷したものだとしてコンビニエンスストアのフランチャイザー、フランチャイジーの過失を否定した。しかし、控訴審の④は、適時の水分のふき取りが行われていなかったため、そのことにフランチャイジーの過失が認められ、ふき取りの指導をしていなかったとしてフランチャイザーにも過失を認めている。⑤は、駅ビルで飲食後、厨房への物品の搬入などによって生じた共用部分の油分や水分で利用客が滑った事例で、1日1回以上のふき取りが行われていたが、ビル通路の保存の瑕疵を認めたのも適切である。後遺症の慰謝料、逸失利益を含む損害賠償額も2060万円と高額であり、かつ、責任肯定事例で過失相殺を行わなかった唯一のケースでもある。

### (2) 施設の性質上転倒の危険が大きい場合

プールや浴場のように、通路や床が濡れていて転倒しやすいのが常態である場合には、責任者は施設に相応の安全性を確保するための注意義務が求められる。

①は、スポーツクラブのプールレッスン終了後に水で濡れた廊下を素足で歩いていて転倒した事例である。クラブでは1時間ごとに拭き取り清掃がなされていたとされるが、拭き取る前の時点では滑りやすい状態を生じていたとして瑕疵が認められた。常時滑りにくい状態を保とうとすれば、床材を選ぶかマットなどを敷設して構造的に滑らないようにする必要がある。⑦は、ホテル内の大浴場内の階段部分での転倒で、浴場の他の部分

では滑りにくい十和田石が使われていたのに、階段部分は御影石だったこと、手すりを付けたり、注意喚起をするなどの防止措置をとっていなかったことに瑕疵を認めた。また、防止措置を行っていても、管理が不十分であったために、必要な安全を確保できなかった時にも義務違反が認められる。②は、札幌市内の雪のシーズンで、外付け階段の着氷で滑った事故であり、ヒーティング装置があったが温度管理を怠り着氷を防げなかった点に保存の瑕疵、管理会社に過失が認められた。

### （3）通路や床の水濡れ、落下物による転倒

これに対して判断が分かれ易いのは、(2)以外の床や通路の水濡れの場合と、落下物による転倒の場合である。

まず比較的(2)のケースに近いのは、食品売場で、商品の陳列や買い物客が商品を手に取る際に水滴が落下するなどして、水濡れを生じさせる場合である。程度はともかく水濡れが生じることまでは容易に予見できる。⑭は、百貨店食品売り場のサニーレタス特設平台付近で客が商品を取り上げる際に落ちる水滴で濡れていたため転倒した事例で、危険性を認識して一定間隔でふき取りを行っていたが、十分ではないとして安全配慮義務違反を認めた。このケースも後遺症による逸失利益を含む認容賠償額は2832万円と高額ケースに属する。その反面、水濡れの程度、転倒の危険性の小さいことによると思われるが、過失が否定されることもある。⑥は、豆腐売り場付近の濡れた床で、商品棚を見て回っていた客が転倒した事例で、床が濡れていたとしても転倒の危険を生じるほど滑り抵抗が低下していたとは言えないし、現に他に転倒事故も生じていないとして、スーパーマーケットの過失を認めなかった。また⑬も、金属製ピッチャーを使用して水の給仕をしていたため床が濡れていた事例で、店側には常時水が落ちていないか確認する義務はなく、水が落ちていることを認識しながら放置したのではない限り過失はないとして、頻繁な水濡れの確認義務は否定した<sup>12)</sup>。

床の水濡れ、転倒防止のための対策として床マットを敷かれることは多いと思われる。このマットが敷設されているにも関わらず、客が履物に付

着した雪を落とさずにコンビニエンスストア内に入ったため転倒したとされる⑩では店は客がマットで雪をぬぐい取ることを信頼してよいから、責任者に義務違反はないとされた。⑨は、銀行 ATM でマットの裏面が濡れていたため、利用者がマットもろとも滑るようにして転倒した事故であるが、原告がマットの手前で体勢を崩してマット上に足を踏み出したことが原因で発生したことも否定できないとして、もっぱら原告の不注意で生じた転倒であるとした。もっとも、その控訴審⑪は、銀行の過失を認めた。マットを敷いていたとはいえ、マット自体が滑りやすい状態であったため、管理の不十分さが問われたものと言える。

買い物客による落下物による転倒事故の場合は、さらに施設の瑕疵、責任者の過失の判断は微妙となる。⑧は、ショッピングセンターのアイスクリーム売り場前に落ちていたアイスクリームによる転倒で、当日は「サーターワンの日」で混雑しており、アイスクリームが落ちないように飲食スペースを設けて顧客を誘導したり、清掃委託を閉店時間まで延長したり、従業員の巡回を強化すべきであったとしてショッピングセンター経営会社の過失を認めた。

これに対し、通常は落下物があることの少ない場所（売り場ではなくレジ前）では、責任者がどの程度落下物のあることを予見して、それを発見し、除去に努めなければならないか、判断の分かれるところとなる。⑫は、レジ付近に落ちていた天ぶらで転倒した事例で、レジ付近に商品の惣菜が落ちることは多くないものの、手すきの従業員により巡回などにより発見し、除去すべきであったとして店舗経営者の過失を認めた。これに対し、控訴審の⑬は、天ぶらは容易に発見できる大きさであったが、利用者から通報はなく、落下から転倒事故までの時間が短かったと考えられることから、この時間内に落下物を発見して除去する安全管理義務はなかったとする。

### 3 小 括

水濡れや油污れを、管理者の掃除の後始末の悪さによって、あるいは商品の搬送作業中に生じたのであれば、責任者は速やかにそれを除去すべきである。

プールや浴場も水濡れして滑りやすいのが常態であるから、責任者は相応の滑りにくい設備とすること、注意の喚起、プールに通じる通路の頻繁な監視とふき取り作業が求められる。水濡れの生じやすい食品売場の通路や床についても、責任者はそのことを予見しているから、相応のふき取り義務が認められる。しかし、水濡れの程度が転倒を生じさせる可能性が小さければ、過失は否定されている。

転倒防止のための床マットが使用されている場合、利用客が適切にこのマットを使用していれば転倒は防げたと思われる場合には責任者には過失はない。しかし、マット自体が滑って動きやすい状態などであれば、管理の過失が問われる。

客の落下物によって、他の客が転倒した場合には、落下物と落下場所に関して責任者の予見可能性、落下から店頭までの時間的間隔から責任者に落下物の発見と除去を求めることができたかが問題となる。

責任肯定判例の中には、コンビニエンスストアに様々な服装や履物の客が、場合によっては急ぎの買物をすることがあるのだから、それを前提とした安全配慮が必要（④）とするものがある。その反面、責任否定判決では、原告の履いていた靴の底が滑りやすく、購入商品で両手がふさがったことによって転倒が起きた（③）、多数の荷物を抱えて体勢を崩して ATM のマットに踏み込んだことが転倒の原因（⑨）などと、被害者の利用態様が招いた自招事故との判断に至るケースがある。しかし、本来は、このような態様での利用は想定でき、許容されているものと思われる。責任否定ではなく、せいぜい過失相殺による減額事由にとどまるべきものではないだろうか。そこで、次に過失相殺についても見ておきたい。

#### IV 過失相殺による減額

店舗等での転倒は、利用者の歩行中の事故であり、利用者にも転倒を回避するよう一定の注意が要求することができる。しかしそれだけに、事故の発生の際には、その発生や損害の拡大に利用者の態様が寄与したと考えられやすいため、注意が必要である。

責任者が水濡れなどの直接の原因を作った事例では先述のように責任は肯定される傾向である。③ではコンビニエンスストアの客の不注意による自招事故とされたが、④では責任者の過失を認めつつ、5割の過失相殺を行った。もっとも、コンビニエンスストアでは買い物かごを使わないのが通常であろうし、商品でまたは商品と支払準備等のために両手がふさがっており、しかもそれが歩きながら行われることもあることも常態であるが、客の側にも相応の注意は求められる。これに対し、⑤は屋内の通路で特に被害者が注意を払うべき状況でなかったとして、過失相殺を行っていない。

施設自体に危険性があり、責任者に相当高度の安全管理が求められる場合には、被害者にもそのような施設の利用者として相応の注意を求められることになる。①のプールの通路の水濡れでの転倒と⑦のホテルの浴場内での転倒では4割、②の外付け階段に付着した雪での転倒では5割の過失相殺が行われている。

⑥は豆腐売り場での転倒について他に転倒事故はないなどとして自招事故扱いとしたが、⑭はサニーレタス売り場での転倒について、他に転倒の事故はないとしつつも責任は肯定し、2割の過失相殺を行った。銀行 ATM のマットが滑ったことによる転倒でも、⑨は利用者が荷物を抱えていたなどの不注意による自招事故としたが、控訴審の⑪はその不注意を過失相殺で考慮して4割減額とした。

他の客が落とした物での転倒では、レジ付近の天ぶらでの転倒の⑫では

買い物かごと通勤かばんで両手がふさがっていたことを理由に5割の過失相殺をした。控訴審の⑯が責任者の過失を否定したことは前述の通りである。アイスクリームで転倒した⑧では、被害者がショッピングカートを利用して前方足元の確認が難しかったとして2割の過失相殺にとどめている。

過失相殺をしない⑤は、特に注意をしながら通行すべき通路でなかったとしており、浴場やプールなど滑りやすい状態であることが普通の場所では、それ相応の注意が利用者にも求められて、過失相殺の対象となり得る。商品で両手がふさがっていた、滑りやすい履物であったことなどを理由に、責任を否定した判決と、責任を肯定しつつ過失相殺事由にとどめた判決との違いは、そのような態様での利用は全面的に客のリスクと考えるか、リスクは店が負うがその際にはそうではない利用者よりは本人にも注意が求められると考えるかどうかによると思われる<sup>13)</sup>。

## おわりに

通常濡れていたりして滑りやすい状態でない通路であれば、利用者は通常の通路を歩くときの注意を要求されるだけである。まして、濡れや汚れの原因を責任者自身が作った時には、利用者が滑ることは予見可能であり、ただちにふき取るなどの対応が求められる。

プールや浴場、雨や雪にさらされる外階段では、利用者が滑って転倒しやすい状態が必然的に生じるから、責任者にはそれを前提としたふき取りや滑りにくいマットや設備の設置、適切な管理が求められる。しかし、利用者にも施設の危険性は承知のことであり、また相応の注意によって転倒を防止、転倒しても損害の軽減が可能であれば、過失相殺の対象にはなり得よう。

スーパーマーケットやコンビニエンスストアの売り場やレジでの転倒については、判断の分かれやすいところである。こういった場では、服装や

履物に特に注意は要求されない。さらに、売り場は通常の通路とは異なり、商品を手に取って見て回ったり、買い物メモやスマホを確認しながらであったり、さらには、他の客の動きも複雑な中で移動するのが常態である。歩くことに集中できない、しながら歩行が通常なのであり、責任者にはこれを前提とした注意が求められる。その上で、利用者にも床や通路の状態、両手がふさがっている等の利用態様に応じた注意は求められ、過失相殺の対象にはなり得ると考えられる。

- 1) IIで責任主体と責任根拠についてみるが、709条による場合と717条による場合がほとんどである。損害賠償責任を負う者を、本稿では便宜的に店舗や施設などの責任者と通称することとする。
- 2) BGH1961.9.26NJW1962.31。下森定編『安全配慮義務法理の形成と展開』（1988年・日本評論社）47頁など。
- 3) 独立行政法人国民生活センターは2024年6月6日付メールマガジンで「買い物中の転倒事故に注意！」を公表した。買い物中の転倒事故に注意！（見守り情報）国民生活センター（[https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj\\_mailmag/mj-shinsen273.html](https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen273.html)）
- 4) 例えば、長沼健一郎『介護事故の法政策と保険政策』（2011年・法律文化社）113頁以下、古笛恵子編著『介護事故の裁判と実務』（2024年・ぎょうせい）170頁以下参照。また、損害賠償事件研究会編『事例に学ぶ損害賠償事件入門』（2018年・民法法研究会）150頁以下に、高齢者の老人ホームでの転倒事故への弁護士の対応モデルが紹介されている。
- 5) スポーツクラブ会則25条1項「本クラブ利用に際して、会員本人または第三者に生じた人的・物的事故については、会社側に重過失ある場合を除き、会社は一切の損害賠償の責を負わないものとする。」この会則は入会契約にあたり原告にも交付されていた。不法行為や債務不履行に基づく損害賠償責任の制限と解する余地はあるが、合理的に解釈すれば本文のような意味と認めるべきとする。なお、現在では、このような免責特約は消費者契約法8条1項により無効となる可能性もあろう。
- 6) 事故は平成21年10月31日に発生した。アイスクリームの製造販売会社の名称サーティワンにちなんで31日に通常価格より31%割引などのサービスが行われ、とくに混雑していたと思われる。
- 7) 潮見佳男『基本講義債権各論II不法行為法〔第4版〕』（2021年・新世社）163頁以下、吉村良一『不法行為法〔第6版〕』（2022年・有斐閣）243頁以下、米村滋人<大塚直編集>『新注釈民法（16）』（2022年・有斐閣）242頁以下など。
- 8) 設置保存の瑕疵の解釈については、客観説と義務違反説が対立したが、近時はその対立も止揚傾向にあるように思われる。施設の設置保存の瑕疵と施設利用者に対する安全配慮義務との関係も、このような一局面を示すものと言えるかもしれない。しかし、本稿の目

## 店舗、施設等での転倒事故防止義務（和田）

的に照らし、この問題には立ち入らない。なお、近時の議論状況については米村・前掲注(4)237頁以下参照。

- 9) 潮見・前掲注(7)27頁、吉村・前掲注(7)71頁以下、橋本佳幸<窪田充見編集>『新注釈民法(15)』(2017年・有斐閣)338頁以下など。
- 10) 従来、不法行為による場合と債務不履行による場合の一番の違いは損害賠償請求権の消滅時効であった。しかし、2017年の民法改正により、不法行為による場合(724条、724条の2)と債務不履行による場合(166条、167条)とで人の生命や身体への侵害による損害賠償については消滅時効が同じにそろえられたため、消滅時効の点から債務不履行構成による意義はなくなったと言える(小粥太郎<磯村保編集>『新注釈民法(8)』(2022年・有斐閣)491頁以下)。
- 11) 判例は債務不履行責任と不法行為責任の単純競合説を採るとされるが、一定の場合に、契約における免責特約の効果が不法行為責任に及ぶ場合も認めている(最判平成10・4・30判時1646号162頁)。
- 12) 水滴が落ちないように布やタオルを併用することは考えられるし、水滴が落ちることは予見可能であるが、ピッチャーの外側から落ちる水滴程度では転倒の危険が高まるわけではないだろう。
- 13) 中学2年の男子生徒が、校舎内壁面の結露により滑りやすくなっていた床で、同級生に手を引っ張られた際に転倒して視力に後遺障害が残り、4567万円の損害賠償が認められた事件では(市立中学であったため被告は市で、責任根拠は国家賠償法2条に拠る)、中学生の多様な行動を踏まえた転倒防止対策が施されておらず、通常有すべき安全性を備えていたとは言えないとし、かつ過失相殺も行わなかった例がある(福岡高判平成25・12・5判時2217号45頁)。