



商業施設における賠償リスク

リスクの現状とリスク管理のポイント

小林 通也 Michinari Kobayashi

リスクエンジニアリング事業本部 リスクエンジニアリング部
主任コンサルタント



はじめに

日本の商業施設は、古くは商店街といった小規模店舗/事務所の集合体から始まって、1980年代には、スーパーやショッピングモール、オフィスビルへの集積化が進み、1990年代後半には、ショッピングモールやオフィスビル、娯楽・観光施設などが一箇所に大規模集積した複合商業施設と呼ばれる施設へと変化してきた。

現在、このような商業施設の集積/大型/複合化は、ビジネスマン、消費者、観光者などさまざまな人々を多数集め地域経済活性化を図るための有効な手段になっており、最近では、丸の内や渋谷など都心部の再開発やアウトレットなどの郊外大型店に関わる新規開発のニュースもよく耳にするようになっている。

しかし、一方でリスクという視点でこうした状況を見ると、施設の大型化により、管理すべき施設の範囲が拡大したり、管理にあいまいな領域が生じてしまったり、また、不特定多数の人々が集まるため施設利用にまつわる注意の伝達が困難になってしまったりするなどの問題が新たに現れてきている。

一般的に複合商業施設に関しては、どうしても「新しさ」や「デザイン性」などに注目が集まってしまうが、こうした問題は、単に来場者の満足度だけではなく事故や賠償といった施設所有/管理者を取り巻くリスクにも大きく影響を及ぼす重要な要素である。

以上のような背景を踏まえ、本レポートでは、商業施設におけるリスクの現状とリスク管理の概要を賠償リスクの観点から紹介していくこととする。

1. 商業施設における事故の現状

商業施設に潜む賠償リスクの要素としては、いくつか挙げられるが、ここでは代表的なリスク要素である「火災事故」「転倒・転落事故」「エレベーター/エスカレーター事故」の現状についてまとめていく。

1.1. 火災事故

商業施設において、まず、想定されるリスク要素として火災が挙げられる。そこで「平成 23 年版消防白書」（総務省消防庁）にある昭和 47 年（1972 年）から平成 21 年（2009 年）にかけて発生した大火災事故事例全 33 件を損害額と件数の視点で整理してみたところ、図 1 のような結果となった。損害額の分布としては、「1～10 億円」の損害が発生した件数が最も多く、「1 億円未満」がそれに続いている。一方で、古い事例であるものの 70 億円もの損害が発生した事例も報告されている。このように、万一、火災事故が発生し、大規模火災に発展すると億円単位の損害が予想されることから、火災事故は施設所有者/管理者にとって、財務的にも大きな負担となり得るリスクであるといえる。

また、33 件の事例を死傷者と件数の視点で整理すると図 2 のような結果となった。この図より 10 人以上の死傷者の発生した件数が、全体のほぼ半分を占めることから、商業施設での火災事故は多くの人身（来場者）を巻き込む恐れのあるリスクであることが改めて確認できる。したがって、万が一、こうしたリスクが顕在化した場合、施設所有者/管理者は、来場者に対する安全配慮義務があることを踏まえると、火災の原因によらず、防火、消火、延焼防止、避難誘導といった項目に関して、日常の管理や非常時の対応の実態が問われる可能性がある。

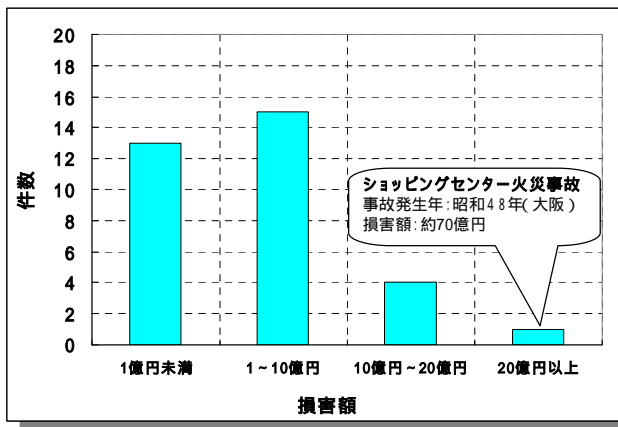


図 1 火災事故による損害額と発生件数¹

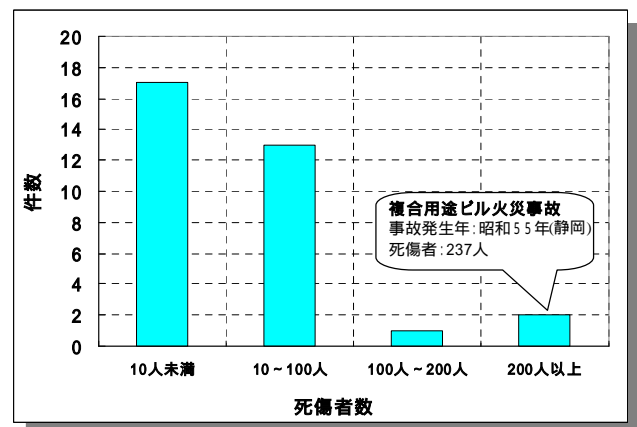


図 2 火災事故による死傷者数と発生件数¹

1.2. 転倒・転落事故

転倒・転落事故は、商業施設以外でも想定されるリスクではあるものの、多数の人々が頻繁に出入りする商業施設では特に発生しやすいリスクといえる。実際に、転倒・転落事故の死者総数は 6000 人弱/年で推移しているが、その中で公共建築物での死者は約 1500 人/年となっている（図 3「公建」参照）。

特に、高齢者や障害を持った方々などは、万一、体勢を崩した際の瞬間的な回避能力に不安があることから、バリアフリーという考え方が広がりつつある社会背景もふまえると、施設所有者/管理者側にも安全に関する有効かつ具体的な配慮が求められているといえる。

¹ 「平成 23 年消防白書」（総務省消防庁）の百貨店・複合用途防火対象物における大火災事故データ（昭和 47 年～平成 21 年）に基づき当社作成。

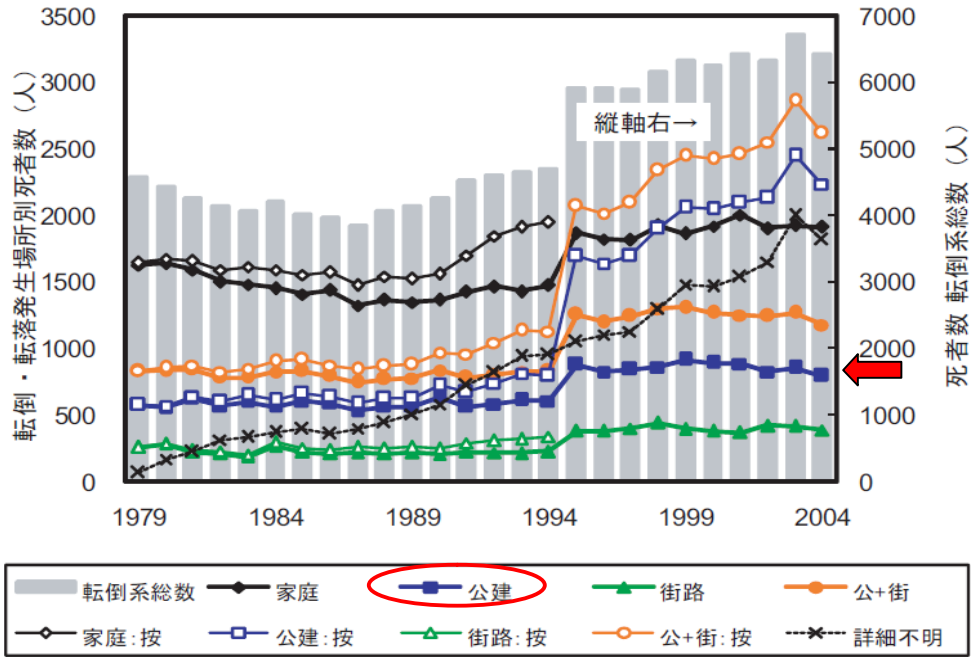


図 3 転倒・転落事故死経年変化²

1.3. エレベーター/エスカレーター事故

エスカレーターやエレベーターは、商業施設における基本的な設備の一つとして挙げられる。一方で、不特定多数の人々が頻繁に出入りする商業施設では、こうした設備にまつわる事故発生のリスクが潜在している。ここで、大阪府が公開している府内で発生した事故情報を整理すると、エスカレーターについては 200 件弱/年で事故が発生しており、近年増加傾向を示している（図 4）。なお、典型的なエスカレーターの事故形態としては、高齢者や障害を持った方々などがつまずいたり、手すりを利用したりしないことによる事故が挙げられている。

また、エレベーターについては約 20 件/年で事故が発生しており扉の開閉時に子供が指を挟むなどの事故が多いとされている。

このような設備にまつわる事故の場合、一般的に設備自体の問題として位置づけられることが多いが、設備管理の範疇の課題として利用者側に危険を認識してもらい利用者自身の危険回避を呼びかけるような対応も求められている。

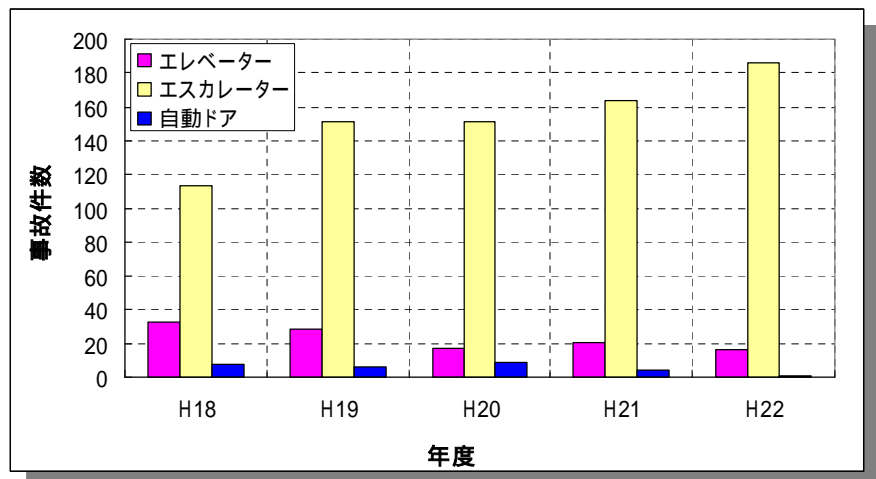


図 4 エレベーター/エスカレーター/自動ドアの事故件数(大阪府内)³

² 国土交通省 国土技術政策総合研究所 河野守「公共的建築空間における転倒・転落事故死者数の経年変化と将来予測」(http://www.tatemonjokoyobo.nilim.go.jp/kjkb/pdf/report/01_1.pdf) (アクセス日：2013年4月1日) に当社にて一部加筆。

³ 「平成 22 年度上半期特定設備事故届出状況報告書」に基づき、当社作成。報告書は「大阪府建築物に附属する特定の設備等の安全確保に関する条例」に基づき府に届出された事故情報をまとめたものである。

2. 近年の特徴的な事故事例

火災や転倒・転落事故、エレベーター/エスカレーター事故は、広く他の施設でも見られる代表的な賠償リスク要素であるが、商業施設にはこの他にもさまざまなリスク要素が潜在している。ここでは、近年、報告された商業施設にまつわる特徴的な事故事例を紹介する。オムツ交換台や廃棄処理設備などは、社会からの要請を受け、近年、設置が進んできているものではあるが、こうした設備も新たなリスク要素として挙げられる。

2.1. ショッピングカート

2歳の女儿をショッピングカートに乗せ、レジのところに来たとき、親がかばんから財布を出すのに気をとられた子どもが、カートから立ち上がり、バランスを失い、そのまま後ろに倒れた。少しの間、気を失い、救急車で病院へ運ばれ、治療を受けた。

スーパーマーケットといった施設にあるショッピングカートから転落、またはショッピングカートが転倒して、子どもがケガをする事故が報告されている。擦過傷・挫傷・打撲傷といった比較的軽いケガで済んでいるケースが多いものの、なかには通院を要したものもあり、そのうち、数件は、頭部骨折、頭部内損傷といった重傷で入院したケースも報告されている。



2.2. オムツ交換台

ショッピングセンター内の多目的トイレに設置されたオムツ交換台に乳児を寝かせ、安全ベルトを付けたうえでオムツを取り替え、その後トイレを使用した際、手を洗うために目を離した際に、乳児が転落、骨折した。

本件については、独立行政法人 国民生活センターが、メーカーの責任はさることながら、問題となったオムツ交換台の設置者にも、洗面台の使用時にオムツ交換台が見えなくなるように設置されていたとして、民法上の責任が問われる可能性を指摘している。



2.3. 廃棄処理設備

生ゴミ処理施設で爆発が起き、十数人が重軽傷を負った事故が発生。原因は、施設内にあった生ゴミ処理機の中で起きた火災で一酸化炭素などの可燃性のガスが発生し、それに何らかの着火源で引火したものとされている。

本件については、メーカー、所有運業者ともに安全性への取組みに改善の余地が残るものだったとしており、所有運業者は「処理速度と処理後の廃棄物の状態を優先していた部分があった（一日に一定量の処理をおこない、処理後の廃棄物を堆肥として業者に受け渡すという状況）」との認識を示したとされている。



3. 商業施設にまつわる訴訟の現状

商業施設において、火災や転倒・転落事故、エスカレーター等の設備にまつわる事故が発生した場合、単純な物的損害だけではなく、被害者からの賠償請求といった形の2次的な損害が生じる恐れがある。

近年、商業施設における事故に起因した訴訟も多く報告されるようになり、社会的にも商業施設の管理に対する目が厳しくなっているといえる。

3.1. 近年の訴訟例

先にも触れた火災事故、転倒・転落事故、エスカレーターやエレベーターの事故に関して、表1のような訴訟が報告されており、多くの場合、施設所有者や施設管理者が被告となっている。訴訟では「経年的な劣化も踏まえたうえでの基本的な安全性」が争点となり、こうした点に関して、実態として、被告側が適切な配慮をおこなっていたか否かが議論される場合が多い。

表1 商業施設等における訴訟例⁴

CASE1	床	CASE4	エレベーター
事件概要	衣料品量販店の入口自動ドア付近に置いてあった傘袋スタンド近くで転倒、右太ももを骨折し、人工の骨で補強する手術を受けたものの、後遺障害で右股関節が動かしにくくなった。	事件概要	病院のエレベーターに乗り2階で降りようとした際、廊下とエレベーターの間にできたすき間に左足先が挟まった。エレベーターは上昇を続け扉が閉まり始めたため、男性は左足を引き抜こうと、廊下に飛び出した勢いでストレッチャーに衝突。男性はこの事故により左足に高度のまひが残り、移動には車いすを使用しなければならなくなった。
原告	転倒した女性	原告	事故にあった男性
被告	衣料品量販店	被告	病院を管理する町
原告主張	転倒したのは床が雨水でぬれていたため、傘袋スタンド付近に滑止め用マットを敷く等の事故防止策を怠った。	原告主張	事故が原因で歩けなくなった
原告請求額	1,771万円	原告請求額	3,000万円
判決日等	2011/11/28	判決日等	2008/6/14(提訴日)
裁判所	福岡地裁小倉支部	裁判所	宮崎地裁
裁判所判断等	「滑らかな床面で、滑りやすくなっていたことは原告も容易に推察できた」として過失割合は原告65%、被告35%と判断。約572万円の支払命令。	裁判所判断等	-
CASE2	回転扉	CASE5	エスカレーター
事件概要	大型複合ビルで、子供が閉まりかけた自動回転扉内に入り、扉に頭を挟まれ死亡した。	事件概要	宿泊先の都内のホテルで、故障で右側の手すりベルトが動かないエスカレーターに乗った際、バランスを崩し転倒。左肩を折るなどし、後遺症が残った。
原告	死亡した子供の遺族	原告	事故にあった女性
被告	ビル管理運営会社	被告	ホテル経営会社など3社
原告主張	同様の事故が相次いでいたにもかかわらず、仮設の安全さくを置くなどの措置しか講じられていなかった。	原告主張	エスカレーターでけがをしたのは、故障したまま動かしていたホテルの責任である。
原告請求額	7,000万円(示談成立額)	原告請求額	3,200万円
判決日等	2004/10(示談月)	判決日等	1995/4/27
裁判所	-	裁判所	仙台地裁
裁判所判断等	-	裁判所判断等	「ホテル側の過失は明らかだが、故障を知らせる張り紙を見落とした女性にも若干の過失があった」と判断。1100万円の支払命令。
CASE3	火災	CASE6	階段
事件概要	東京の多目的ビルのエレベーターホール付近から出火。3階の各テナントのお客や従業員、計44人が一酸化炭素中毒などで死亡した。	事件概要	ビルの内階段で、掃除中で洗剤が塗られた踊り場に足を踏み入れ、滑って転倒。けいずい損傷などと診断され、首の痛みや吐き気、意欲低下などの後遺症を負った。
原告	死者44人のうち33人の遺族	原告	転倒した男性
被告	ビル管理会社	被告	ビル管理会社
原告主張	防火管理を怠り、階段にロッカーや看板を置いて避難通路をふさぐなどしたため、火災が広がり44人を死亡させた。	原告主張	清掃時に通行止めや注意喚起するなどの措置を怠った。
原告請求額	26億円	原告請求額	3,700万円
判決日等	2006/4/18(和解日)	判決日等	2008/11/27
裁判所	東京地裁	裁判所	仙台地裁
裁判所判断等	被害者1人当たり約2400万円、総計約8億円の支払いで和解。	裁判所判断等	「洗剤を塗れば足元が滑りやすくなることは見えてきた」と指摘。「通行止めの措置や注意を促す掲示をせず、漫然と作業をした」と判断。1050万円の支払命令。

⁴ 各種新聞記事等に基づき、当社作成。

4. 商業施設事故にまつわる基本的な法理と責任

4.1. 基本的な法理

商業施設における事故では、次の三つの法理を中心として、被害者から賠償責任を問われるケースが多い。

4.1.1. 工作物責任（民法 717 条）

建物といった工作物の瑕疵（通常有すべき安全性欠如）に起因して事故が発生した場合、その瑕疵と事故損害との間に因果関係があれば、建物所有者・占有者は賠償責任を負うというものである。なお、ここでの責任は無過失責任であり、建物の設置管理等に過失が無い場合でも責任を負う可能性がある。

4.1.2. 一般不法行為責任（民法 709 条）

建物所有者が、建物の安全性に配慮すべき義務（安全配慮義務）を怠るという過失に起因して損害が生じた場合、一般不法行為として、建物所有者は賠償責任を負うというものである。

4.1.3. 債務不履行責任（民法 415 条）

建物所有者との間に契約関係にある者に損害が発生し、契約関係で建物所有者が負う安全配慮義務に反したことに起因することが認められれば、建物所有者は賠償責任を負うというものである。

4.2. 法理のポイントから見たリスク管理の必要性

基本的に法的責任問題を判断する中で争点となるのは、単に既存の法規制に適合していたか否かではなく実態として個別建物に対し、適切なリスク管理がされていたか否かという部分である。したがって、施設の目的・特徴・利用者の特性・時代によって変化する社会的な要請を十分踏まえながら、「通常有すべき安全性」や「安全への配慮」を継続的に確保していくことを目的としたリスク管理が重要となってくる。

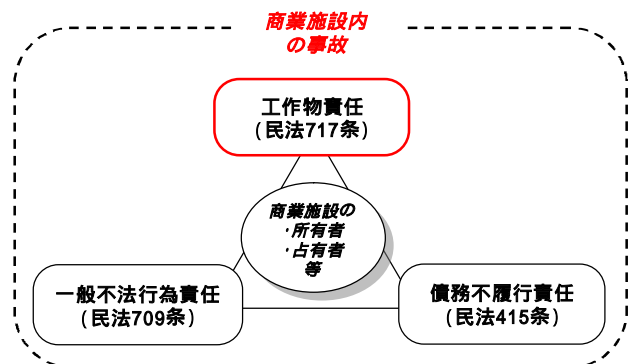


図 5 商業施設事故にまつわる基本的な法理と責任⁵

4.2.1. 工作物責任（民法 717 条）における「瑕疵」とは

建築物内で発生した事故の場合、建物に関する瑕疵（通常有すべき安全性の欠如）の有無が法的責任を考えるうえで大きなポイントとなる。こうした瑕疵の有無の判断には、絶対的な基準があるわけではなく、個別のケースごとに異なり、建物の構造・用途目的・環境・利用状況といった個別の諸事情を総合的に勘案しながら判断されているのが現状である。

4.2.2. 一般不法行為責任（民法 709 条）における安全配慮義務とは

建物内で事故が発生した場合、安全配慮義務の範囲と対応状況が法的責任を考えるうえで大きなポイントとなる。安全配慮義務については、個別事故に対し予見可能性があったか否か、あったのであれば、結果（事故）に回避可能性があったか否かという流れで判断されているのが現状である。

⁵ 当社作成

5. 商業施設におけるリスク管理のポイント

5.1. リスク管理の柱

前述のとおり、商業施設には火災などのリスクが潜在しており、万が一、こうしたリスクが顕在した場合財務的、社会的に大きなインパクトを受ける可能性がある。

一般的に、こうしたリスクに対しては、保険などによるリスクヘッジ手法に目がいきがちだが、リスクのすべてを移転できる訳ではないため、施設の所有者/管理者が主体的にリスク低減を図ることも非常に重要といえる。

したがって、商業施設におけるリスク管理では「保険等によるリスクヘッジ」と「主体的な現場管理運営強化によるリスク低減」はいずれも欠かせない両輪であると位置づけられる。



図 6 商業施設におけるリスク管理の柱⁶

5.2. 現場における管理運営強化

管理運営強化のためには、PDCA サイクル(図7)を自社内で確立する必要がある。このサイクルを確立するためには自社内の体制整備もさることながら、現状の確認(初期のリスク評価: Check)を如何に実施するのが重要になってくる。

特に、この部分では、潜在するリスクの洗い出しが求められるため、自社内での洗い出しと、あわせて第三者の視点を導入することも非常に有効な手段といえる。これは、自社内でのさまざまな状況・環境から、独立したゼロベースでの洗い出しが期待できるためである。

現状の確認(初期のリスク評価: Check)が終了した後は、課題に対する改善案を策定し、改善実行計画を踏まえたうえで、実行に移していくことになる。そして、一定期間後、その効果測定としての位置づけで、改善実行計画が確実に実施されているかも含め、2回目以降のリスク評価: Checkをおこない、継続的なPDCAサイクルを回していくことになる。

なお、PDCAサイクルを回していくにあたり、注意しておきたいポイントとしては、PDCAサイクル実施の記録化が挙げられる。企業活動において、情報整理の観点から、極力、文書をはじめとした各種記録は少なくしていきたいという事情は当然でてくるものの、「リスク管理における過去の振り返り」や「訴訟時における適切な管理を主張するための証拠」を念頭におくと、やはり記録は残しておきたいところである。

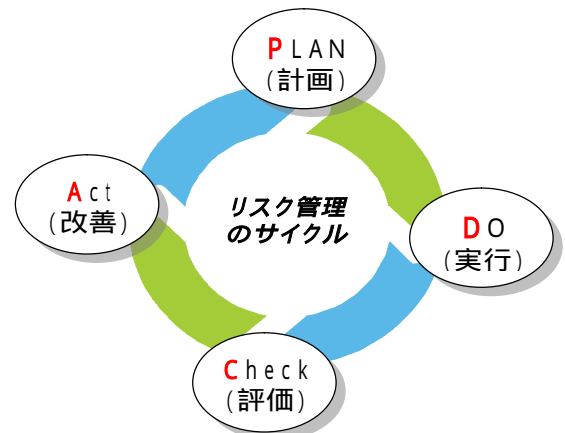


図 7 リスク管理のサイクル⁷

⁶ 当社作成

⁷ 当社作成

5.2.1. Check (評価) のポイント：リスクの洗い出し

商業施設のリスクを Check (評価) するには、主に二つのステップがある。まず、最初のステップでは現状の把握という位置づけで、現時点で施設内にある危険源 (危険な部分、設備、場所等) を探し出し、そこで想定されるリスクを整理していく。

こうした作業の中で重要となってくるのは「如何に漏れなくおこなうか」という点であり、このために商業施設における基本的な構成要素を事前に整理しておき、作業の際にリスク洗い出しの観点 (図8) を念頭においておく必要がある。

一般的に、商業施設における基本的な構成要素の整理には、建物図面や配置図といった資料の利用が有効であり、リスク洗い出しの観点を把握するためには、過去の事故やクレーム情報、ヒヤリハット事例の利用が有効といえる。

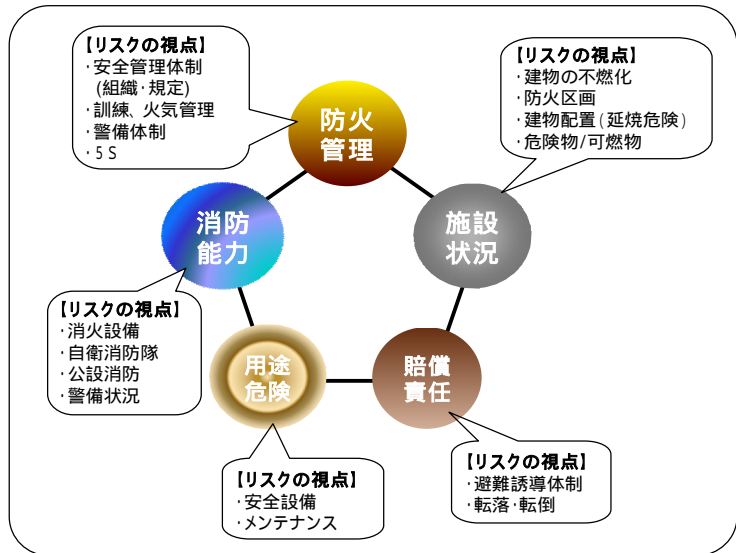


図8 一般的なリスク洗い出しの観点⁸

5.2.2. Check (評価) のポイント：洗い出したリスクの評価

「リスクの洗い出し」の終了後は、次のステップとして、洗い出された各リスクに対して「発生頻度」と「重大性」の観点から評価をおこなっていく。具体的な評価手法としては「発生頻度」と「重大性」を軸とするリスクマトリックスに落とし込む手法が適しているといえる (労働安全衛生マネジメントシステム：OSHMS に準拠した手法)。

こうした評価に基づき、複数潜在しているリスクをランク分けすることで、各リスクへの対応優先順位を明確にし、次の「ACT (改善)」「PLAN (計画)」につなげていくことになる。また、このリスクマトリックスによる評価により、複数施設間の比較が可能になり、各施設に潜在する共通リスクの横展開と管理ポイントの共有化も可能となる。ともすれば、施設ごとの対応に陥ってしまいがちなリスク管理であるが、この手法は、包括的なリスク管理を進めるうえで非常に有効であるといえる。

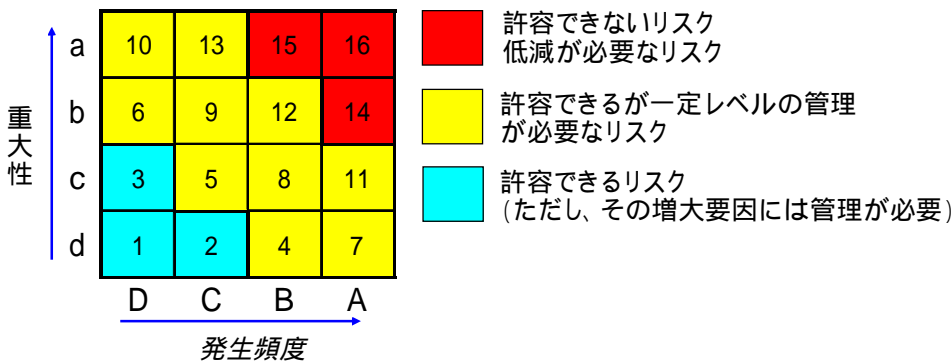


図9 リスクマトリックスの一例⁹

⁸ 当社作成

⁹ 当社作成

5.2.3. ACT (改善) のポイント

Check (評価) 結果に基づき、重大かつ頻度が高い項目から優先的に ACT (改善案の策定) をおこなっていくことになる。ACT の際には「一つの項目に対して複数案を用意する」「具体的な打ち手をイメージしながら、極力、実行可能なものとなることを意識する」ことがポイントになってくる。

また、単に動き方を変えたり、注意力を向上させたりといった人間側の回避を前提とした改善案ではなく、本質的に危険源を除去するような改善案になるよう心がける必要もある。

ともすれば、人間の個別回避能力に大きく期待した改善のみに終始してしまいがちだが、リスク管理に当たっては“リスクは「人間」だけではなく「物」や「周辺状況」も大きく影響してくる”というリスクマネジメントの基本的な思想をあらためて意識しておきたい。


賠償事故防止対策の強化	
Check (評価)	ACT (改善)
<p><危険源> 床面の起伏や陳列用のハンガー設置がみられる。起伏は、つまづきを誘発しやすく、転倒が予想される方向にハンガー式陳列がなされている。</p> <p><リスク> 転倒やつまづきをきっかけとして、顧客の衣服が引っかけたり、顧客が目を出して重大なケガをするおそれがある。</p>	<p>床面の起伏 スロープ化 商品陳列用ハンガー別の陳列棚への取替え 陳列場所変更 ハンガー取付位置・向き変更</p>
	

図 10 ACT (改善) の一例¹⁰

5.2.4. PLAN (計画) のポイント

立案した改善策を実現するために、費用やデメリットも一定整理しながら実行するための必要な計画を策定していく。「リスク管理の必要性」や「リスク管理の位置づけを変質させない」という点を社内に明示するという視点では、社外専門家の利用も有効といえる。

また、計画を策定するに当たっては、管理部門のみで完結するのではなく、事前に現場部門にヒアリング等をおこない「実行可能なものであるか」「現場の負荷をいわずらに増やすものではないか」といった視点を入れ込むことも重要になってくる。

5.2.5. DO (実行) のポイント

リスク管理はマイナス要素の潰し込みともいえる。したがって、リスク管理の PDCA サイクルの中で「Do (実行)」は、現場部門との調整・両立が難しいという特徴があるゆえに、ともすれば形式的なものに終始してしまう恐れがある。

こうしたことを防ぐために、PLAN (計画) 時に現場部門と密にコミュニケーションを図り、“より良くする”という考え方を共有し、リスク管理への理解を得ることにより、自然な形で「Do (実行)」を実施していくことが望まれる。

6. 商業施設を取り巻く特徴的なリスク環境

これまで、商業施設にまつわる「事故の状況」「訴訟の状況」「法理から見た責任」「リスク管理のポイント」について触れてきたが、ここでは、商業施設を取り巻く特徴的なリスク環境についても触れてみたい。

¹⁰ 当社作成

6.1. 運営体系に紐付くリスク環境

一般的に、商業施設は、運営管理主体のタイプの観点から「直営タイプ」「一括賃貸タイプ」「運営委託タイプ」の3種類に大別される。これらのタイプには、それぞれに事業主体（多くは施設所有者）から見たメリットとデメリットがあるが、デメリットを見ると一般的に下記のような特徴があるとされている。こうしたデメリットを念頭に置くと、被害者から賠償責任を求められる可能性のある事業主体が、リスク管理の適切性の判断に不慣れだったり、一定の判断はできても、リスク管理自体には関与しにくかったりといったリスク環境が懸念される。

【直営タイプ】

テナントの営業管理業務などに大きな力が割かれる傾向にあり、過去に一定の運営経験がない場合、リスク管理も含め、体制が整い、運営ノウハウを習得、事業主体として、適切な判断ができるに至るまでには時間を要する。

【一括賃貸タイプ/運営委託タイプ】

他業者が間に入るため、運営管理のノウハウ蓄積が出来ず、リスク管理も含め、主体的な運営体制の構築・コントロール・判断が難しくなる傾向がある。

また、一般的に他業者が間に入ることにより、それだけで「賠償リスクが切り離されるのではないか」という感覚に陥りがちで、リスク管理そのものをなおざりにしてしまう可能性がある。

しかし、前述の「法理から見た責任」を踏まえると、必ずしも賠償リスクが切れるものではないことから主体的なリスク管理は厳然として必要といえる。

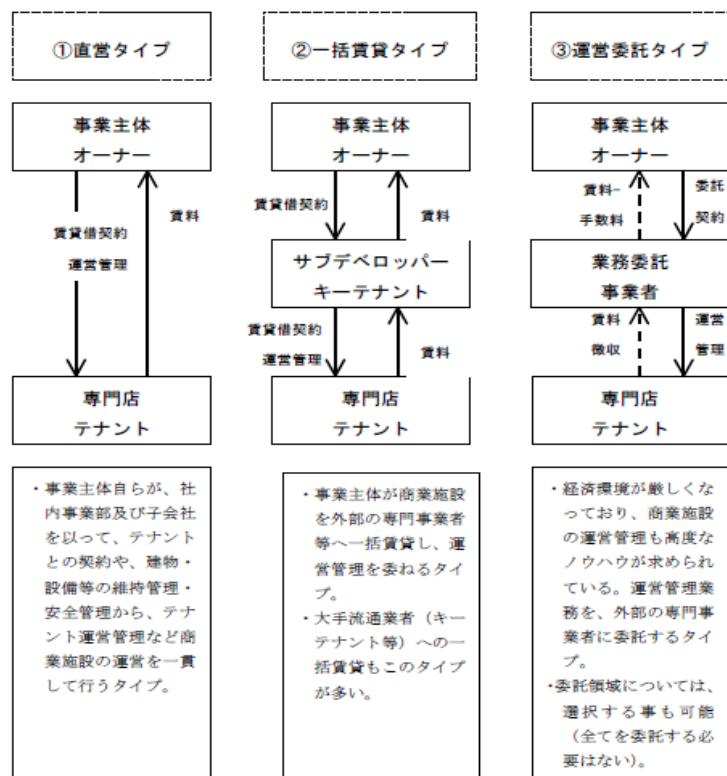


図 11 商業施設の運営管理タイプ¹¹

6.2. 施設構造に紐付くリスク環境

商業施設の中には、規模が大きだけでなく、さまざまな目的をもった施設が、かなり複雑に複合化したものも出てきている。例えば、最近のターミナル駅では、従来の駅機能に加え、百貨店機能、イベント会場機能など、機能面での複合化はもちろんのこと、施設構造面でも、「地下空間を多用した立体化」や「周辺

¹¹ 経済産業省 平成 14 年度創業・起業促進型人材育成システム開発等事業（大型閉鎖店舗再生等対策の総合プロデュース人材育成事業）報告書 2004 における商業系テキスト「商業施設のマネジメント（管理・運営）」
（http://www.meti.go.jp/report/downloadfiles/ji04_10_19.pdf）（アクセス日：2013年4月16日）

施設と各種通路で行き来できる連接化」が進み、非常に難解になっている場合がある。もちろん、こうした構造は、火災といったリスク顕在化時に、被害の拡大要因となりえることは想像に難しくなく、実際にあわやというような事故も報告されている（表2）。

このような背景のもと、ターミナル駅については、施設構造に紐付くリスク環境について指摘されており、東京消防庁では「複合化するターミナル施設の防火安全対策のあり方」と題した答申において、火災に注目したリスク環境に関し、現況を取りまとめている。

もちろん、一般的な商業施設と比較すると、ターミナル駅は複合化の最も進んだ施設といえることから、すべての商業施設がターミナル駅と同等のリスク環境にあるというわけではない。しかし、商業施設の複合化に潜むリスク環境を端的に認識するためには、よいベンチマークであるといえる。

表2 ターミナル駅（複合商業施設）における事故事例¹²

事故発生月	事故概要
2013年5月	JR渋谷駅の地下1階にあるパン販売店舗から出火。天井裏と換気口が焼け、換気口から山手線構内に煙が広がった。この事故により、構内にいた客は一時的に避難。山手線や埼京線などに約1時間の遅れが発生した。
2013年4月	JR札幌駅ビル(服飾店・映画館・レストラン等が入居する地上9階地下1階の複合商業施設)6階から出火。施設内の焼き肉店の排気ダクトの一部が焼失した。けが人はいなかったものの、消防車両18台、消防隊員約60人が出動。施設内には大勢の買い物客がおり、警報が響く中、一時騒然となったとされている。
2011年11月	JR鹿児島中央駅に直結する商業施設(地上6階地下1階の複合商業施設)に入居する靴修理店から出火、壁の一部を焼失した。けが人はいなかったものの、白煙が立ち込め、施設内の客が全員避難する騒ぎとなった。
2011年5月	新横浜駅ビルの商業施設で火災報知機が作動。警察によると、施設内にある家電量販店の配電盤から煙が出たとされている。けが人はいなかったものの、消防車や救急車が出動、約1300人が避難した。

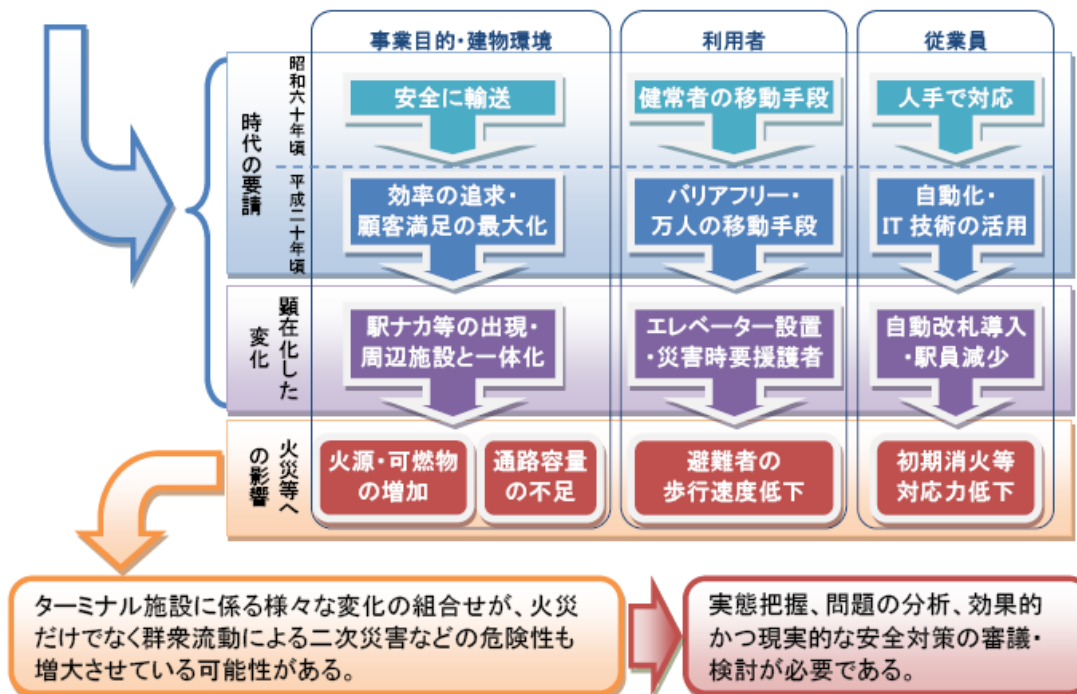


図 12 ターミナル施設の火災危険に係る要因の変化¹³

¹² 各種新聞記事等に基づき、当社作成

¹³ 東京消防庁 火災予防審議会人命安全対策部会答申書（第19期）複合化するターミナル施設の防火安全対策のあり方（平成21年6月25日）（http://www.tfd.metro.tokyo.jp/hp-yobouka/fukugouterminalanzen/2303_2.pdf）（アクセス日：2013年4月4日）

7. おわりに

今回、商業施設におけるリスクについて、その現状とリスク管理のポイントを整理した。リスク管理は“将来の利益を直接生む活動”ではないことから、一般的に、企業活動の中で後回しにされてしまう傾向にある。しかし、リスク管理は“現在のブランド価値を含め、今ある利益を守る活動”さらに言えば“社会的な企業価値をより高める活動”として、非常に重要なものであることは間違いない。くしくも、最近、エレベーター事故にまつわる訴訟やエスカレーターの事故などもニュースで話題に挙がっており、企業の社会的責任として、ますます、リスク管理が大きくクローズアップされつつある状況にある。リスク管理に対し、経営層の理解や現場の協力を得ながら、持続的に取り組むことは決して容易なことではないが、ぜひ意味ある活動として位置づけていただきたいと願っている。

参考文献

- ・国土交通省 国土技術政策総合研究所「建物事故予防ナレッジベース」
- ・国土交通省 国土技術政策総合研究所「公共的建築空間における転倒転落事故死者数の経年変化と将来予測」河野守 著
- ・総務省消防庁 平成 23 年版消防白書
- ・大阪府 平成 22 年度上半期特定設備事故届出状況報告書
- ・独立行政法人 国民生活センターHP (<http://www.kokusen.go.jp/>)
- ・経済産業省 平成 14 年度創業・起業促進型人材育成システム開発等事業（大型閉鎖店舗再生等対策の総合プロデュース人材育成事業）報告書 2004
- ・東京消防庁 火災予防審議会人命安全対策部会答申書（第 19 期）複合化するターミナル施設の防火安全対策のあり方

執筆者紹介

小林 通也 Michinari Kobayashi

リスクエンジニアリング事業本部 リスクエンジニアリング部
主任コンサルタント
専門は製造物責任を中心とした企業賠償責任、製品安全

損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントについて

損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社は、株式会社損害保険ジャパンと日本興亜損害保険株式会社を中核会社とする NKSJ グループのリスクコンサルティング会社です。全社的リスクマネジメント（ERM）、事業継続（BCM・BCP）、火災・爆発事故、自然災害、CSR・環境、セキュリティ、製造物責任（PL）、労働災害、医療・介護安全および自動車事故防止などに関するコンサルティング・サービスを提供しています。

詳しくは、損保ジャパン日本興亜リスクマネジメントのウェブサイト（<http://www.nksj-rm.co.jp/>）をご覧ください。

本レポートに関するお問い合わせ先

損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社
リスクエンジニアリング事業本部 リスクエンジニアリング部
〒160-0023 東京都新宿区西新宿 1-24-1 エステック情報ビル
TEL：03-3349-4309（直通）