

Ⅱ 消費者事故等の通知・公表

1 消費者庁への通知

ここでは、消費生活センター等において、生命・身体被害等の情報を受けた際の消費者庁への連絡方法について説明します。なお、生命・身体被害等に関する情報の通知は、消費者庁では消費者安全課が一元的に受け付けています。

消費生活センター等から消費者庁への通知の方法や内容等については、法及び規則では次のようになっています。なお、各規定の解釈の詳細については、「消費者安全法の解釈に関する考え方」（消費者庁消費者安全課）を御参照ください。

①重大事故等に関する情報（法第12条第1項）

i) 通知のタイミング

重大事故等が発生した旨の情報を得たら直ちに通知することが必要です（法第12条第1項）。

（留意点）

- ・ 「直ちに」について、一般的には、通知すべき情報の整理等のために必要と考えられる数時間以内に通知されない場合は、「直ちに」通知したものと評価することは困難です。
- ・ 重大事故等に該当するか否かの判断が困難な場合には、該当することが判明した時点で通知されることとなってもやむを得ませんが、法律の趣旨を踏まえ、重大事故等に該当する可能性が高いと判断される時点において、迅速に通知されることが望まれます。
- ・ 地方公共団体等の所管の範囲内であるか否かにかかわらず、職員が業務遂行上得た情報について通知が必要です。指定管理者が管理する公の施設において、指定を受けた管理者の従業員が得た情報についても同様です。

ii) 通知の方法（規則第9条第1項）

電話、ファックス、その他消費者庁長官が適当と認める方法（現在のところ電子メールによる方法）によります。

ただし、電話の場合は、その後速やかにその内容を書面、ファックス、その他消費者庁長官が適当と認める方法（同上）により提出

等する必要があります。

(留意点)

- ・ 重大事故等の通知の場合は、②（重大事故等以外の消費者事故等）の場合とは異なり、PIO-NET や事故情報データベースを活用することはできません。これは、重大事故等の発生に関する情報については、緊急対応が必要な事案も少なくないと考えられるため、時間的なロスなく確実に消費者庁の職員が情報を認知することができる方法に限定する必要があるからです。

iii) 通知する事項（規則第9条第2項）

以下の事項を通知する必要があります。

- ・ 事故等が発生した旨及び概要
- ・ 事故等が発生した日時及び場所
- ・ 事故等が発生した旨の情報を得た日時及び方法
- ・ 事故等の態様
- ・ 事故等の原因となった商品等又は役務を特定するために必要な事項（商品名や型番など）
- ・ 被害の状況（被害が生じた事故等の場合に限る。）

(留意点)

- ・ 通知事項のすべてが判明していなくても、その時点で判明している事項を通知すれば結構です（不明な事項はその旨通知し、その後情報が判明した時点で追加して情報提供すれば足ります）。

②重大事故等以外の消費者事故等に関する情報（法第12条第2項）

i) 通知のタイミング

消費者事故等が発生した旨の情報を得た場合であって、事故等の態様、商品等又は役務の特性その他事故等に関する状況に照らし、被害の拡大や同種・類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、通知が必要です（法第12条第2項）。ただし、消費生活センター等において全相談事例をPIO-NETに入力している場合は、法第12条4項、規則第9条第6項によって、消費者事故等の通知をしたものとみなされることになっていますので（みなし通知）、実質的に「おそれ」の判断は不用になります。

(留意点)

- ・ 「おそれ」の判断に際して、「事故等の態様」として考慮すべき事項としては、通常予見される使用方法によって事故が発生しているか、多数の消費者に被害が生じているか、被害者が特定の年齢層に偏っているか、被害の程度など、事故の発生や被害に関する状況などが挙げられます。
- ・ 「おそれ」の判断に際して、「商品等又は役務の特性」として考慮すべき事項としては、事故原因となった商品等が大量生産されており全国的に流通しているか、家庭において現に広く使用等されているか、同種の役務が広域に展開されているチェーン店で提供されているか、事故原因となった原料や部品等と同一の原料や部品等を使用した商品等が多数存在しているか、同種の契約条項を含む契約の締結の勧誘が広く行われているか等の商品等・役務やそれを対象とする取引の特性などに加えて、事故の原因となった原材料や部品がどの商品に使用されているか判明しておりそれらの商品等の流通先が捕捉できているか、事故発生の危険があることやその危険の回避方法について広く知られているか等が挙げられます。
- ・ 通知義務の有無の判断は、上記例示事項のみならず、消費者事故等に関する諸般の状況を総合的に考慮して行う必要があります。

ii) 通知の方法

書面、ファックス、その他消費者庁長官が適当と認める方法（電子メールによる方法）によるか、又はPIO-NETや事故情報データベースへの入力によります（規則第9条第3項、第6項）。

規則第6項は、平成21年11月27日付で改正され、みなし通知のための措置に事故情報データベースが加えられました。

(留意点)

- ・ ①（重大事故等）の場合とは異なり、PIO-NET、事故情報データベースへの入力により通知義務が果たされます。

iii) 通知する事項（規則第9条第4項）

①（重大事故等）の場合に加え、下記の事項が必要です。

- ・ その他当該消費者事故等に関する事項

これは、重大事故等以外の消費者事故等の場合は、直ちに通知することが義務付けられていない一方で、関連事項（例：商品の流通経路、流通状況）も含めたより詳細な通知が期待されるためです。

③通知経路の整理（法第12条第3項、規則第9条第5項）

重大事故情報、消費者事故情報の通知が重複的に行われることを避けるための規定が設けられています（法第12条第3項）。法律の規定に基づき、あるいは法令に基づかないものの、地方から国への情報集約システムとして確立しており、地方公共団体から消費者庁への通知を要しない情報の例として以下のものがあります。

- i) 通達「学校給食衛生管理基準の施行について」（平成21年4月1日付）に基づいて集約される情報
（各都道府県教育委員会等から文部科学省経由で消費者庁へ）
- ii) 食品衛生法第58条に基づいて都道府県知事が厚生労働大臣に報告すべき情報
（各都道府県知事等から厚生労働省経由で消費者庁へ）
- iii) 通達「火災・災害等即報要領（一部改正）」（平成20年9月9日付）に基づいて集約される情報
（各都道府県下の各消防本部等から消防庁経由で消費者庁へ）
- iv) 通達「製品火災に係る報告について」（平成21年4月14日付）に基づいて集約される電気用品、燃焼機器及び自動車に係る火災事故の情報
（各都道府県下の各消防本部等から消防庁経由で消費者庁へ）
- v) 事務連絡「消費者被害に係る事案認知時の的確な対応」（平成20年10月7日付）に基づいて集約される情報
（各都道府県警察から警察庁経由で消費者庁へ）
- vi) 事務連絡「消費者事故等の通知について」（平成21年9月1日付）に基づいて集約される情報
（各都道府県教育委員会等から文部科学省経由で消費者庁へ）

消費者事故等の通知方法について、概要をまとめると次表のようになります。

(表)

	重大事故等	消費者事故等(重大事故等以外)
タイミング	●情報を得たら直ちに (注)通知すべき情報の整理等のために必要と考えられる数時間以内に通知されない場合は、「直ちに」通知したものと評価することは困難。 ●重大事故等に該当する可能性が高いと判断される時点で、迅速に通知されることが望ましい。	●情報を得た場合であって、事故等の様態、商品等又は役務の特性その他事故等に関する状況に照らし、被害の拡大や同種・類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるとき、速やかに。
方法	●①電話、②FAX、③その他消費者庁長官が適当と認める方法(電子メール)による。 ●電話の場合は、速やかに、①書面、②FAX、③その他消費者庁長官が適当と認める方法(電子メール)により提出等する。	●①書面、②FAX、③その他消費者庁長官が適当と認める方法(電子メール)によるか、又は④PIO-NET・事故情報データベースへの入力による。
通知事項	●事故等が発生した旨及び概要 ●事故等が発生した日時及び場所 ●情報を得た日時及び方法 ●事故等の態様 ●原因となった商品等又は役務を特定するために必要な事項 (例)商品名、型番 ●被害の状況	左記に加え ●その他事故等に関連する事項

2 関係機関との連携・連絡（警察、消防、保健所、病院、福祉施設、保育園等）

消費生活センターが事案を処理していく中では、様々な関係機関と連携を図る必要があります。ここでは、連携をとる機会が多いと考えられる諸機関について、消費者庁への通知等との関係で簡潔に説明します。

警察や消防は、事故情報等を一次的に把握する機関として、連絡をとる機会の多い機関であると考えられます。これらの機関は都道府県の機関の一部ではありますが、事故情報等を把握した場合は、実務上は警察庁又は消防庁に情報が集約され、これが消費者庁に通知されることとなります。また、保健所で得た食中毒に関する情報も同様に、実務上は厚生労働省を通じて消費者庁に通知がなされることとなります。消費生活センターとこれらの機関が情報を共有した場合には、いずれかのルートで消費者庁へ情報が集約されることとなります。

病院で把握した事故情報等については、地方公共団体の組織として設置された公立病院の場合は地方公共団体から通知すべき対象となりますが、私立病院の場合は地方公共団体が事故等を把握していなければ通知されません。その他、福祉施設や保育所等で把握した事故情報等についても、地方公共団体が設置する公立の場合は地方公共団体で情報を集約し、消費者庁に通知すべきこととなりますが、私立の場合は地方公共団体が把握していなければ通知されません。しかしながら、消費者安全法の趣旨は、消費者事故情報等をできる限り集約することにありますので、消費生活センターを初め地域の機関が連携して情報を把握し、適切に通知を行うことが期待されます。

3 消費者庁に通知された情報の公表・追跡確認

消費者安全法に基づいて消費者庁に通知される消費者事故等に関する情報については、消費者庁は、消費者事故等の発生及び被害拡大の防止を旨として、施策推進過程の透明性確保の観点も踏まえて、その開示に努めるものとしています（参考3「生命・身体被害に係る消費者事故情報等の公表に関する基本要領」参照）。

そのため、週一回程度を目途として、定期的に情報を集約して公表を行っています。また、被害の拡大又は同種・類似の消費者事故等の発生の防止を図るために法第15条に基づいて消費者に注意喚起を行うほか、注意喚起の要件に該当すると確定できない場合であっても、緊急に対応措置を講じるべき場合には、定期的な公表によらず、迅速に情報の公表を行っていくものとしています。

なお、国の関係行政機関からの通知については、次表のとおり管理番号の冒頭の番号において分類表記しています。

表

頭番号	省庁	分類
A1	文部科学省	学校給食
A2		学校内事故
B1	厚生労働省	食品
B2		医療
B3		医薬品等
B4		家庭用品
B5		福祉
B6		その他
C1	農林水産省	食品
D1	経済産業省	消費生活製品
D2		ガス事故など
E1	国土交通省	建築物等
E2		公園施設
E3		運輸
F1	警察庁	全般
G1	消防庁	全般