

Q 6 : 消費者事故等に該当するか否かで迷ったことがありますか。ある場合、その具体例をご説明ください。

(具体例)

- ・ 基本的には、基準が抽象的であるため、常に判断に迷っている。  
←通知されている事故情報の具体例として、マニュアルⅣ 4 別紙参照
- ・ 当課は、相談窓口ではないため、通知の是非に係る判断は行わない。庁内関係課・県消費生活センター及び市町担当課情報の集約を行っている。
- ・ 消費者及び県担当部署から事故情報が少ないため迷った事例はないが、公表された事故情報を見ると製品に起因する事故かどうか迷いそうである。  
←マニュアルⅠ、Ⅱ 3 (3)、Ⅳ 4 別紙参照
- ・ 法第 2 条第 5 項第 1 号の括弧書きにより、「消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるもの」は、消費者事故等に該当しないこととなるが、「明らか」といえるかどうかの判断に迷うことがある。※被害者が、事故原因は自らの過失にあると認識していないことが多く、通知時点で「明らか」であるものは殆どないのではないか。  
←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・ 重大事故等以外で、当該事故に係る商品が全国的に流通し、又は、広く使用されているのか  
←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・ リコール情報の出ている商品の故障通報  
←商品自体の故障にとどまる場合は、生命・身体被害に関する消費者事故等に該当しない可能性が高いです。
- ・ 事故が消費者自身の責によるものなのか、製品の欠陥等によるものなのか判断に迷うことがある。  
←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・ 製品に関連した事故などで（身体被害なし）、誤使用が原因と思われるもの。  
←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・ 圧力なべによる火傷の事故に関し、事故の原因が製品の欠陥によるものなのか、または人為的なミスによるものなのか、その判断に迷ったことがある。  
←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・ いわゆるヒヤリハット事案について、重大事故に該当するかどうか迷う事はある。  
←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・ ヒヤリハット事案が重大事故に該当するかどうか（特に食品関係）  
←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・ いわゆるヒヤリハット事案の基準として、消費者事故等情報通知様式による通知の仕方に「消費者が通常有すべき安全性を欠く商品・役務を使用等した場合であって」とあるが、家電製品の電源コードの断線による発火など、それが製品の問題なのか、使用者の使い方によるものなのかを判断することが困難であるため、重大事故等、消費者事故に該当するか迷うことが多い。  
←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・ ヒヤリハット事案について、消費安全性を欠くものであるか、あるいは通常予見される使用とはいえない形態での事故であるのか。  
←マニュアルⅡ 3 (3) 参照

<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全法2条第4項で定める「消費安全性」について、具体的な消費者事故等のケースに当てはめた時に、通知元の自治体と消費者庁で判断に相違が見られる場合がある。</li> </ul>	<p>←通知元からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて改善します。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者の誤使用が主な起因と推定される案件において、消費者の誤使用に起因するものか、商品の「消費安全性」に起因するものかを一次情報のみで即時に判断することが難しい。</li> </ul>	<p>←マニュアルⅡ3(3)参照</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・怪我の程度、「30日」の判断がセンターでは困難な場合がある。</li> </ul>	<p>←マニュアルⅡ3(2)参照</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・量販店から購入した七輪と練炭を、屋内で一晩中煮物用として使用した際、翌朝、七輪を置いた場所の床板が焦げ落ちそうになってという事例報告を受けたが、焦げた原因が七輪の不具合によるものか、屋内でそれも可燃性の物の上で使用したことにより起因するものなのか判断がつかなかった。</li> </ul>	<p>←マニュアルⅡ3(3)参照</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国製のミニバンの3列目シートを引き上げる際、ひもに指をかけた状態で内壁とシートに挟まれ骨折した場合など、当該事故が商品等に起因するものなのか不明な場合。</li> </ul>	<p>←マニュアルⅡ3(3)参照</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・フライパンの柄が取れ、フライパン本体が足元に落ちた。身体等事故にはならなかった。柄が取れた原因がはっきりしないが、重大事故と捉えるのか。</li> </ul>	<p>←重大事故等に該当する可能性は低く、重大事故等以外の消費者事故等のヒヤリハット事案(令第2条第2号)に該当する可能性があると考えます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「はめ合わせ限界標識」を大幅に超えて固定していた自転車のサドルが抜け転倒し怪我をした。</li> </ul>	<p>←そのような使用形態が通常行われているものであるか等にもよりますが、「消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らか」な場合に当たる可能性が高いです。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用者の責任なのか機器の問題なのかの判断が難しい。加湿器で幼児が手を火傷(治療1ヶ月以上)した、製品事故ではないのになぜ報告したのかと担当者から問い合わせがあったが、消費者への注意喚起の意味では事故報告をして消費者へ広く注意喚起すべきと判断し報告した。</li> </ul>	<p>←マニュアルⅡ3(3)参照</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもが遊具で遊んでいた際、子どもの不注意により誤ってけが(骨折等)をしてしまった場合。(例.雲梯から落下して骨折)</li> </ul>	<p>←マニュアルⅡ3(3)参照</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園等の公共施設等で、遊具・設備によるものでなく遊びのなかで生じた事故</li> </ul>	<p>←マニュアルⅡ3(3)参照</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・県が管理する公園内での事故</li> </ul>	<p>←消費者事故等の要件に該当すれば消費者事故等に該当します。 マニュアルⅡ3(3)参照</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・県管理道路に穴が開いていて、そこを通りかかった人がその穴に落ち、大怪我を負った場合</li> </ul>	<p>←マニュアルⅡ3(3)参照</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・温風暖房機の温風吹き出し口の前にあったヘアスプレーが爆発し怪我を</li> </ul>	<p>←「消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らか」な場合に当たる可能性が高いです。</p>

し入院した。

- ・LPガスカセットボンベの余ったガス抜きをしようと風呂場でドライバで缶に穴を開けたら火花が飛び残っていたガスに引火し火傷をおった。
- ・客からの通報により、県内の複数のスーパー店舗で、商品バックから縫い針が見つかり、本件について、他に波及する恐れがあり早急な注意喚起の必要性があった。→県警において、偽計業務妨害容疑で調査を開始の報道あり、犯罪であり消費者事故等に該当せずとの貴庁からの回答を得る。
- ・登録外の農薬が使用された農産物が出荷されたという案件。食品衛生法の残留農薬の基準値内ではあるが、農薬取締法では違反となる。健康被害の可能性がないとも断定できず、この商品が消費安全性を欠いており、消費者事故に該当するか。
- ・会食会場で提供された食品を食べて体調を崩した事案（食品衛生法上の問題はない事案）で、同種・類似の事故等が発生するおそれがあるかどうか判断に迷った。
- ・介護施設における誤嚥事故
- ・高齢者が、糸こんにゃくをのどに詰まらせて死亡した例
- ・介護サービスに係る事故など、専門的判断が必要であり、センターにおいて、事故の詳細について確認が困難な場合がある。
- ・福祉施設で通常有すべき安全性が確保されていたと思われるが、発生時の状況や発生原因が不明の肢体不自由児の骨折事故等
- ・病院において、手術（又は治療）した結果、患者に障害が残った場合。
- ・医療機器（半自動除細動器用使い捨て電極パドル）の不具合のため患者が死亡この場合、患者（消費者）が当該医療機器を使用又は利用したと言えるのか。
- ・経年使用に伴い堆積した埃や油汚れなどを原因に、電化製品やガス湯沸かし器等から発火・発煙したものの人的被害には至らない場合など、消費者事故に該当するか否か、火災等異常な事態を引き起こす可能性も完全に否定は出来ないことから重大事故とするか否か（現状では、迷うケースは報告することとしている）。
- ・プールで泳いでいた人に飛び込んできた人がぶつかりけがをしたケースについて、消費者事故に該当するかどうか。

←缶の処理方法については周知されていない可能性もあることから、少なくとも情報共有として情報を集約する価値があると考えます。

←店頭で第三者によって意図的に混入された場合など、商品等・役務が消費安全性を欠くことに起因していない場合は、消費者事故等には該当しません。ただし、製造段階で混入した場合は消費者事故等に該当します。不明な場合は、マニュアルⅡ 3（3）参照

←健康被害の可能性があるのであれば、消費者事故等に該当する可能性が高いです。

←マニュアルⅡ 3（3）参照

←マニュアルⅡ 3（3）参照

←マニュアルⅡ 3（3）参照

←マニュアルⅡ 3（3）参照

←マニュアルⅡ 3（3）参照

←正当な医療行為の結果であるのか否か等によります。

←消費者が利用した医療サービスに使用された物品等に起因する消費者事故等に該当すると考えます。

←マニュアルⅡ 3（3）参照

←もっぱら飛び込んできた人の過失に起因する場合は該当しませんが、プール設備が泳いでいる人を確認しにくい状況であった場合等は消費者事故等に該当する可能性があります。

- ・築年数約 40 年のアパートの共用廊下が崩落した事案 建築当時のコンクリートの生成に海砂を使用したため、その塩分によって腐食が進んだためでは、との専門家の意見等もあったが、詳細な原因は不明。

←消費者事故等に該当する可能性が高いです。なお、消費者事故等に該当することは、必ずしも事業者が責任を問われるべき事案であるとは限りません。
- ・美容院におけるパーマ液によるかぶれ。個人のアレルギーの問題か、製品に起因する問題か不明であった。

←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・相談の中で把握した事故は温泉施設において負った 3 度の火傷であったため、重大事故として認識したが、相談者本人としては、事故そのものについてではなく、あくまでも、その後の保険金支払いに関する保険会社とのトラブルでの相談とのことだったため、重大事故として報告すべきか迷った。

←消費者の一義的な要望が事故情報を役立てることにならない場合は多々あると考えます。消費者の要望に応じた相談業務はもちろん重要ですが、地方公共団体の通知義務は、相談から得た情報か否かによっては左右されません。なお、消費者安全法の意義については、国民への周知を図ってまいります。
- ・洗濯機に指を入れて切断したという事案について、既に年数も相当経過しており、原因となったものを処分されてしまい、現物の確認が取れなかったもの

←マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・財産被害分野：相談の多くは特商法等消費者を保護する法令に触れる内容である。(ネットでの情報商材販売における断定的判断の提供など) また、被害の発生、拡大のおそれについて総合的判断を求められるが、消費者事故に該当する件数が多く煩雑である。(ネット広告、雑誌広告などで問題があった場合、すべておそれがあると判断すべきか など)

←PIO-NET の活用等を検討してください。マニュアルⅡ 1 ②参照
- ・身体被害分野：自動車のヘッドライトを交換した後、初めての夜間走行時にヘッドライト付近から出火。交換時の配線ミスが原因と思われた相談。

←交換サービスを利用した場合や交換方法の説明が不適切な場合等は消費者事故等に該当する可能性があります。なお、マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・身体被害分野：洗顔石けんを 1 ヶ月半使用。湿疹が出たが病院は受診せず。相談を受け付けた段階では肌には問題はない。

←事案を特定するに足る情報がなく、今後も得られる可能性がない場合は、マニュアルⅡ 3 (3) 参照
- ・「ポータブルオーディオプレーヤーの充電中に 25cm ほどの火柱が上がった」という程度で重大事故等と言えるのかどうか。

←火災については、消防の火災認定の有無を参考に判断することが有効です。
- ・中古車として購入後 3 ヶ月の自動車の火災事故において、中古車の消費安全性とはなにか、消費安全性を欠いていたと言えるのかどうか。

←中古車であっても燃焼してよいわけではなく、基本的に新車で購入した場合と判断基準は変わりません。ただし、中古車の場合には製品起因以外に中古販売事業者のメンテナンスサービス等に起因する事故等もあり得ます。
- ・平成 21 年 1 2 月 1 8 日に報告し、同 2 4 日に消費者庁から公表された案件 (管理番号 091218-001) ※特別注文の木製の折りたたみ式梯子を使

←重大事故等については被害拡大等のおそれの要件は不要です。なお類似製品が存在する可能性もあります。

ったところ、当該製品が折れ、転落し、かかとの骨を骨折。

- ・消費者が関係している消費者事故か、消費者が関係しない事業所内だけでの事故かについて判断するためには、発生した事故について、事故の内容がある程度判明するまでは判断できない。
- ・ネット広告で購入した中古車で高速道路を走行中、左前輪タイヤボルトが折れてタイヤが外れ、運転不能になり緊急停車したとの相談があった。重大な人身事故になりかねないと判断し、消費者安全法による通知を打診したが、法人として購入された車両であったため、通知対象外との見解であった。
- ・消費者事故と思われるが、商品名や原因となる溶液が特定できないケース。造花の通信講座で造花を染色する溶液を使用し、のどを痛め通院しているが半年以上治らないという相談者が来庁したが、相談者が聞きたいことは講座の解約のことで、症状や溶液について詳しい話をきいても教えてもらえなかった。事故通知の重要性を説明しても協力を得られず、資料を持参されなかったので、講座も溶液も特定できなかった。通院している医者からも溶液との因果関係は不明といわれたが、業者は同種事故があったと相談者に文書を出したそう。しかし、連絡先を聞いても断られ、資料を見せてほしいと言っても断られてしまった。業者のHPを見ても講座が複数あり、特定できなかった。
- ・アイスリンク CO 中毒事故の例  
地方行政庁の職員が業務を遂行するうえで情報を得た段階では、警察・消防がすでに対応済だったことから、消費者安全法第12条第3項に該当している事案として、通知不要としたケース

←マニュアルⅡ3(2)(3)参照

←消費者向け運送サービス等に供しない事業用車両の事故については、基本的に消費者事故等に該当しません。ただし、同種被害の拡大等の可能性がある場合はマニュアルⅡ3(3)参照

←消費者の一義的な要望が事故情報を役立てることにならない場合は多々あると考えます。消費者の要望に応じた相談業務はもちろん重要ですが、地方公共団体の通知義務は、相談から得た情報か否かによっては左右されません。ただし、消費者の協力が得られない場合は地方公共団体としても通知に必要な情報が集取できず、通知ができないことにもなりかねません。したがって消費者庁としては、消費者安全法の意義について国民への周知に努めてまいります。

←マニュアルⅡ1③参照

質問 Q7, Q16, Q17 を中心に寄せられた御質問と御意見について

《消費者安全法全体に関連して》

- ・平成 21 年 8 月 24 日付け府消準発第 111 号の別紙については、案のとれたものを送付いただきたい。併せて、関係法令を所管する省庁より、当該法令を所管する県担当課への通知をお願いしたい。
- ・消費者安全法の逐条解説を早急に作成されたい。
- ・郡部の市町（センター）においては、消費者安全法や地方自治体の報告義務の認識はまだ低い状況にある。消費者事故や被害の未然防止のための消費者安全法の説明会（研修会）を府県単位では是非開催して欲しい。
- ・消費者安全法の逐条解説を作成していただきたい。（経済産業省HPに掲載されている特商法の逐条解説の形式で）
- ・国における消費者事故対応等に関するマニュアルの充実をお願いしたい。
- ・改めてマニュアル等を一通り示して頂きたい。
- ・消費者事故等に該当するか否かをはじめ運用上の指針を策定していただきたい。
- ・法の内容や実務について、国において明確な要領・基準等を作成した上で、都道府県及び市町村担当者に対する研修を実施していただきたい。
- ・消費生活センターの従来の機能の拡充で対応しており、現状では、まだ問題点が浮かび上がってこないため、今後、何らかの不都合が出てきたときに考えていきたい。
- ・自治体から寄せられる解釈についての質問のうち、よくあるものや重要なものの Q & A があれば助かります。

《通知について》

＜消費者事故等関係＞

- ・毎週通知される「消費者安全法の重大事故等に係る公表について」には、バスやタクシーなどが関係するいわゆる「交通事故」についても掲載されているが、この様な事故も消費者事故に該当するのか。役務提供まで含めると、消費者事故の範囲があまりにも広くなりすぎて、どのようなものが消費者事故に該当するのかわからない。逆に食品や薬品事故の

←マニュアルⅡ 1 ③参照

←作成の方向で準備中

←地方公共団体から講演等のご要望がある場合は前向きに対応します。都道府県には、会場手配や域内市町村への呼びかけ等についてご協力頂けると幸いです。

←作成の方向で準備中

←マニュアルⅡ 3、Ⅲ 1、2 等参照

←逐条解説の作成等と併せて検討いたします。

←マニュアルⅠ、Ⅳ 3～7 参照

←法の解説等作成の方向で準備中。

地方公共団体から講演等のご要望がある場合は前向きに対応します。都道府県には、会場手配や域内市町村への呼びかけ等についてご協力頂けると幸いです。

←これまでのお問い合わせを踏まえて、解説等を作成していきます。

←運輸サービスに起因する可能性があるものは消費者事故等に該当する可能性があります。

役務に関する生命・身体被害の消費者事故等の取扱等についてはご意見を踏まえて検討していきます。

- 場合には、緊急を要するものが少なくないことから、情報の取扱いを画一的にすべきではないと考える。
- ・消費安全性の解釈が難しく、担当者によって捉え方が変わってしまう。  
←通知元からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて、改善に努めます。
  - ・重大事故以外の場合、被害の拡大または同種・類似の事故等の発生するおそれの有無の判断が難しい。  
←マニュアルⅠ、Ⅳ 4別紙等参照
  - ・消費者事故の範囲はどこまでなのか、非常にわかりにくい。具体例を付した解説書のようなものを作成し、ご提供願いたい。なお、具体例はなるべく豊富にいただき、同じようなケースでも条件によっては通知する場合と通知を要しない場合があれば、そのような事例の解説もあると一層理解しやすい。  
←マニュアルⅠ、Ⅳ 4別紙参照
  - ・消費者事故として報告する事案の基準等を示していただきたい。  
←通知元からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて、改善に努めます。ご要望に応じて説明会等にも対応します。
  - ・消費者行政を扱う機関（消費生活相談センターも含む）でさえもその判断に迷うところであり、末端の他機関であればさらに混乱し、情報自体が収集できない可能性が大いにあると思われる。  
←医療機器の事故は、消費者向け医療サービスに使用される物品等に起因する消費者事故等に該当する可能性があります。マニュアルⅠ、Ⅳ 4別紙参照
  - ・医療機器の事故等、消費者が直接使用していないものについても消費者事故とされていることから、消費者事故の判断基準について具体事例とともに示されたい。  
←消費者に危害が及ぶ可能性のある事故であれば消費者事故等に該当しますが、そうでなければ消費者事故等に該当しません。ただし、同種事故が消費者の使用にともなって生じうと思われる場合は、情報共有として消費者庁に情報を集約していただくことが有益と考えます。
  - ・業務で使用しているパソコン等の事務機器における事故について、事故情報に該当するか。  
←マニュアルⅡ 1 ② iii) 参照。同種・類似被害拡大等のおそれありと判断された事情を把握するためにも必要。
  - ・重大事故以外の通知様式において、「通知するとした判断理由」の項目があるが記載する必要があるだろうか。  
←通知元からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて、改善に努めます。
  - ・個人からの欠陥住宅等についての相談などは、どこまでを消費者事故として扱うのかなど、通知すべき消費者事故の基準が曖昧なままとなっている  
←通知元からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて、改善に努めます。
  - ・通知の基準が抽象的であるため、全国で統一的な運用がなされているのか疑問である。  
←運輸サービスに起因する可能性があるものは消費者事故等に該当する可能性があります。
  - ・消費者庁が公表を行っている消費者安全法の重大事故等の中に、乗合バスでの乗客の転倒による骨折事案が数多く含まれているが、この種の事

故について、消費者安全法で規定されている消費者事故等に該当することについて、疑問を感じている。

- ・財産分野で、消費者事故等について被害の拡大又は同種・類似の事故等が発生する恐れのある場合 PIO-NET 等で通知することになっているが、相談があった時点では被害の拡大の予想がつかない。何件程度の相談あれば、被害の拡大があったと考えればよいか。
- ・消費者事故となるかの判断が難しいため、市町村間や、県庁内担当課で取扱が異なる恐れがある。消費者事故となるかの判断が容易となるような対応（マニュアル等）が必要であると思われる。
- ・情報の速報性と正確性のバランスをどのようにとればよいか、判断が難しい。
- ・消費生活相談に寄せられる事案においては、消費者事故等に該当すると思われる場合でも、相談者が自己の被害回復（補償）以上を求めないことも多い。こうした場合、別途、相談と切り離して、事故情報を収集することになるが、相談者及び事業者の協力が得にくい状況もあり、情報収集が不十分になることも想定されるが、通知内容として問題はないか。
- ・通知を要する消費者事故等の具体例（PIO-NET への入力で通知とみなされるもの、消費者庁への早期通知が必要なもの）を示してほしい。

- ・PIO-NETに入力された事案の中から、消費者事故等として消費者庁が選別する際の基準があれば教えていただきたい。
- ・1 通知すべき消費者事故について見直しの予定はあるか。 2 他省庁から、地方公共団体への通知の有無及びその内容の把握はなされているか。 3 地方公共団体は、警察、消防、病院との連携を図る必要があるか(法第4条第5項)。他機関であるため、調整が困難であるが、国ではいつまでに、どのような形で連携を図らせると考えているか。

- ・公の施設の指定管理者には消費者安全法第12条の通知義務はありますか。

- ・消費者庁に通知された重大事故以外の消費者事故にはどのようなものが

←マニュアルⅡ1②i) 参照

←マニュアル参照。解説等の作成にも取り組みます。

←マニュアルⅡ2(2)(3) 参照

←通知元には、可能な範囲での積極的なご協力をお願いします。マニュアルⅡ2 参照。

←マニュアルⅡ1 参照。PIO-NET への入力で通知とみなされる重大事故等以外の消費者事故等について、別途の通知は不要です。

←マニュアルⅣ5、6 参照

←1 について：消費者安全法附則において、施行後3年以内に重大事故等の範囲について検討を加え必要な措置を講ずるものとされています。

2 について：マニュアルⅡ1③列挙分及び平成21年9月1日付厚生労働省・消費者庁事務連絡について把握

3 について：マニュアルⅡ2 参照

←地方公共団体が施設管理等において指定管理者制を採用している場合については、指定管理者である民間職員が認知した消費者事故等についても、情報の一元的集約という本法の目的に照らして、地方公共団体等の責任において通知されるべきと考えます。

←マニュアルⅣ4別紙、消費者庁ホームページにおける毎週の定期公表等参照。

あるのか。

- ・消費者事故等情報の通知について、現在消費者庁はかなり幅広く情報を集めているが、もう少し具体例を挙げるなど、通知すべき消費者事故等をしばっていただきたい。
- ・消費者庁に通知すべき消費者事故等の具体例を載せたマニュアルを作成していただきたい。
- ・消費者庁設立後、4ヶ月程度が経過し、事故情報も一定程度蓄積されたと思われるので、それを踏まえた事故情報通知事務に関するガイドラインを作成してほしい。
- ・消費者事故等の通知を自治体の判断に任せることは、自治体間の認識の違いにより、通知されたりされなかったりといった問題が生じる。これまでの事例の積み重ねをもとに、消費者事故等と判断し、通知すべきかどうかのノウハウの提供を希望している。
- ・消費者安全法に基づく通知する場合の事故情報等の基準が曖昧で、真に必要な情報とそうでないものの判断が難しく、中には、クレームに近い相談も多く対応に苦慮している。消費者庁の説明によれば、クレームに近い相談であっても、原因等がはっきりしないものについては、前広に通知する必要があるとのことであるが、より具体的な基準（解釈）を示していただくなど、実効性のある法運用をお願いしたい。
- ・消費者事故等に該当するか、迷った場合は幅広く通知することとされていたが、消費者事故等の通知の運用が変わっているのであれば、運用マニュアルを改訂して頂きたい。通知する必要があるか等について、これまでに問い合わせを受けた事例を挙げて、具体的に説明して頂きたい。
- ・消費者安全法には、「(その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことによる生じたものでないことが明らかであるものを除く)」、「通常予見される使用等」、など判断のわかる部分もあり、客観的な判断の参考になる例示などの情報の蓄積と提供、原因究明できる機関の設置や拡充等を要望する。
- ・「消費者安全法の解釈に対する考え方」のなかで、法第2条第5項第2号（生命、身体被害が現実には発生していない事案）の政令（a）～（d）第3号（生命身体被害以外の事案）等について、具体的な事例で解説して欲しい。（報告すべきかどうか判断に迷うケースがある。）

#### <重大事故等関係>

- ・重大事故等についての範囲が不明確のため、通知にあたっての判断基準について提示願いたい。特に法第2条第6項第2号に該当するケースについて、具体的にどのような場合が該当すると想定しているか例示をお

←ヒヤリハット情報も含め消費者被害に関する情報を幅広く一元的に集約し分析する必要性についてご理解をお願いいたします。

←マニュアルⅣ4別紙等参照。解説の作成等を進めます。

←マニュアル参照。解説の作成等を進めます。

←通知元からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて、改善に努めます。

←ヒヤリハット情報も含め消費者被害に関する情報を幅広く一元的に集約し分析する必要性についてご理解をお願いいたします。解説の作成等を進めます。

←マニュアルⅡ1、3（2）（3）参照

←マニュアルⅡ3（3）、Ⅲ参照

←解説の作成等を進めます。

←マニュアルⅡ、Ⅳ4別紙参照

願いたい。(例えば「死亡事故につながるレベルの事故の場合に限る」など)

- ・現実に30日以上を負傷・疾病が発生している場合、「消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く」と規定されているにもかかわらず、実際の運用では、「消費安全性を欠くことにより生じたものか否か」を各消費生活センターで判断するよう求められ、その基準が明確でないため、判断に苦慮している。具体的な事例を示すなど、判断がしやすくなる「消費安全性」の基準を示してほしい。
- ・重大事故の要件である全治1ヶ月では、単純骨折等社会的に軽微と考えられる事案が多く含まれることになり、真に危険な重大事故の存在が見えなくなってしまう恐れがある。食品衛生法上「直ちに」と「速やかに」と時間的即時性に違いがあったり、50人以上かどうかで報告方法が異なるようなので、食中毒の拡大過程で適用関係が変わるのではないかと考えています。”
- ・「介護施設の中で高齢者が転倒して骨折をした」などの例のように、役務の利用に伴う事故については、消費者事故の範囲が不明である。また、消費者事故(重大事故)であっても、個々のサービスの中の事故であり、拡大性する可能性が低いので、消費者庁に通知する必要はないのではないか。
- ・消費者安全法においては、重大事故等については、直ちに消費者庁へ通知する必要があるが、消費者庁の公表資料を見ると、事故発生日と報告受理日に乖離が見られるケースがあるが、実務的には止むを得ないものと解してよいか。また、重大事故情報については、警察・消防・病院からの通報があればほとんどのケースを網羅するのではないかと。30日以上の上の加療を要する事故が発生した場合、救急車を呼ぶか、警察に通報するか、少なくとも病院に行くのではないかとと思われる。
- ・重大事故等については、地方から国への現在の報告手順では、迅速性を最優先にしているため、情報を得た場合は直ちに報告することになるが、こういったものを報告すべきかの判断が、現在の基準ではあいまいだと感じる。
- ・消費者から情報提供があっても、その段階の聞き取りでは不明な点が多く、明らかに消費安全性を欠くものかどうか判断がつかない場合がほとんどだが、迅速性を尊重させているため、ほぼ全てのものを報告することになってしまう。迅速性が大事なのは理解できるが、もう少し明確に判断できる基準を設けて欲しい。
- ・所掌事務に関係なく、第一報を受け取ったものが、消費者庁へ報告することになっているが、「所掌事務に関係なく」という点に関して、他部署からの理解がなかなか得られない。この点について、他部署との連携が

←通知元からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて、改善に努めます。

←消費者安全法附則において、施行後3年以内に重大事故等の範囲について検討を加え必要な措置を講ずるものとされているところ、ご意見を参考にさせていただきます。

←役務に関する生命・身体被害の消費者事故等の取扱いについてはご意見を踏まえて検討いたします。

←「直ちに」の起算点は事故発生日ではなく、通知元が情報の認知した時であるため、通知元が事故発生後消費者等から情報を得るまでに既に時間が経過している場合があります。

←マニュアルIV 4別紙、消費者庁ホームページにおける毎週の定期公表等参照。

←マニュアルII 3(2)(3)参照

←地方公共団体から講演等のご要望がある場合は前向きに対応しています。解説の作成等を進めていきます。

円滑にアップが欲しい。なるような、国のバックアップが欲しい。

<12条3項>

- ・消費者安全法第12条第3項等に基づき、都道府県知事・市町村長から消費者庁長官への通知を要しない情報として、5項目のみ挙げられている。しかしながら、上記以外でも、県関係機関→所管省庁のルートが従来確立している場合があることから、このような場合については、県関係機関→所管省庁→消費者庁のルートで報告するよう整理していただきたい。
- ・「法第12条第3項に基づき、知事、市町村長から消費者庁への通知を要しない情報」について、平成21年8月24日付の案しかない。最近の情報を県、市町村に提供されたい。
- ・消費者安全法第12条第3項に適用除外になるかどうかについて、よく食中毒の通知がされて1ますが、同項の適用除外とならずに同条第1項又は第項の通知対象となるケースはあるのでしょうか。
- ・法第12条第3項に該当しない事案で他法等の規定により国に報告するもの(福祉施設における事故など)については消費者庁への報告義務は無くして欲しい。

《通知後の取り扱いについて、原因究明、フォローアップについて》

- ・通知した案件について、処理結果は返送されないが、消費者庁でどのように処理しているのか。
- ・情報発信するのみで、メーカー等への事情聴取や商品テストなど、原因究明を消費者庁自ら実施はされているのか。
- ・通知後の消費者庁の対応状況が不明な場合があり、連絡、連携を密にしていく必要があるのではないか。
- ・公表では必要ないが、どの関係機関・部署から報告されたものか知りたい。
- ・自治体から消費者庁に通知された事故情報の取扱いについて、法施行から4月経過したことを踏まえ、標準的な事務処理がどうであったか、どのような対応がなされているかをフィードバックしていただきたいこと。
- ・他省庁における事故情報への対応方法などについて、消費者庁から消費者行政担当部局に情報提供いただきたいこと。(自治体においては、今後の事故への対応の参考にすることができる。)
- ・消費者相談窓口からの通知の場合、消費者からの相談をもとにして行うものであり、一方の主張による情報の提供になる。速やかな情報提供を

←マニュアルⅡ1③参照

←マニュアルⅡ1③参照

←マニュアルⅡ1③参照

判断に迷った具体例等があればお問い合わせをお願いします。

←マニュアルⅡ1③参照

消費者庁への消費者被害情報の一元化の必要性についてご理解をお願いします。

←マニュアルⅡ3、Ⅲ1、2、Ⅳ3～7参照

←マニュアルⅢ1、2、Ⅳ5～7参照

←通知元からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて、改善に努めます。

←マニュアルⅡ3参照

←マニュアルⅡ3、Ⅲ1、2、Ⅳ3～7参照

←消費者庁で進めた分析・原因究明結果の公表等を進めていきます。

←マニュアルⅡ3(2)(3)参照

求められる中、原因が製品自体に問題があるか、使用方法に問題があるかを特定することなどは困難であり、また、相談のあった苦情自体があっせん解決した場合、それ以上、原因究明等を行うことは難しい。国において明確かつ詳細な情報の提供基準を示していただきたい。

- ・消費者庁においては、一報として消費者安全法の重大事故等について公表していると思われるが、その後の原因究明の結果についても、地方公共団体に対し、提供してもらいたい。
- ・ 1 情報の集約、公表だけでなく、原因分析、注意喚起のための情報提供についても更に積極的に支援していただきたい。 2 原因調査機関がどのようなものがあるのか。どの製品分野はどの原因調査機関が対応してもらえるのか、明確に地方自治体に周知徹底してほしい。 3 各消費生活センター商品テスト担当者（原因調査担当者）と消費者庁製品安全部門担当者との意思統一、情報共有の機会を設けて欲しい。

#### 《定期的な公表について》

- ・自動車エンジントラブルを重大事故情報として、消費者庁に報告したが公表事案には該当しないとのことであった。しかし、その理由についての説明がないため、今後の事故報告の判断に迷い生じている。
- ・貴庁の消費者事故等（特に重大事故）として公表基準が分かりづらく、通知してよいものか迷うことがある。
- ・公表されている内容では、単なる交通事故に該当すると思われる内容も含まれており、本来の公表の趣旨とは異なると考えている。
- ・公表を行う重大事故等の判断基準について教示願いたい。また、公表される事故内容について、その状況がわかるようより具体的に記載願いたい。
- ・(Q9 関連) 地方公共団体から通知された事故情報がどのように処理され、どのような手続きを経て、どの項目（事業者名、製品名等）が公表されるのか、個々の事案の公表に関する取扱指針を示してほしい。

#### 《消費者庁からの情報提供》

- ・現在、毎週各都道府県に対し消費者庁に通知された事故情報が「御参考」として通知されてくるが、このスタイルは今後も継続されていくのか。また、地方公共団体に通知する意図（どのようなものが消費者事故に該当するかを知る参考情報なのか、積極的に一般消費者に周知してほしいという意味なのか等）を明確に示していただきたい。
  - ・提供する情報の地方における取扱を示してほしい。
- 例) ①自治体のHP掲載など積極的に一般消費者に公表すべき情報、②消費者行政担当者限りの非公表事項、③消費者からの照会に対して回答す

←マニュアルⅢ 1, 2, IV 5～7 参照

←1 について：マニュアルⅢ 1, 2, IV 5～7 参照

2 について：マニュアルⅢ 3, 4 参照

3 について：消費生活センター等からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて、対応を行っていきます。

←通知元からの相談等を通じた意見交換や説明会等、マニュアルの改訂等を通じて、改善に努めます。

←マニュアルⅡ 3, IV 3 参照

←運輸サービスに起因する可能性があるものは消費者事故等に該当し得ます。

←マニュアルⅡ 3, IV 3 参照

←マニュアルⅡ 3, IV 3 参照

←当面継続していく予定です。なお、ご指摘のものはあくまで参考情報の提供です。緊急対応等を要する場合は、別途ご連絡させていただく予定です。

←ご意見を踏まえて検討いたします。

べき項目、④情報開示請求と個人情報保護の関係 等々

- ・①消費者事故等として判断する「商品や役務」、「通常有すべき安全性」、「被害拡大のおそれ」などについて、これまで消費者庁に集約されたすべての消費者事故等の情報を基に、具体的な例示等の情報提供していただきたい。
- ・②集約された消費者事故等の情報の活用について、対応の方向性、考え方などすべての都道府県に情報提供し、自治体との積極的な情報共有の仕組みを構築する必要がある。情報の共有がなされれば、類似の重大事故等への対応、消費者への注意喚起等が迅速に図られることとなる。
- ・現在の対応は、生命身体被害分野への対応が主となっているが、財産被害分野における被害額の大きいものなどを、重大事故等のようにとりあげ特別な扱いをする必要があるのではないか。
- ・消費者庁として集められた情報を分析した上で、地方自治体や報道等へ情報提供を行っていただきたい。
- ・地方公共団体向けに、消費者安全法の事故情報の通知関係を中心にわかりやすいパンフレットを作成してほしい。(庁内への法律の周知等に活用。)

《15条1項》

- ・消費者庁から公表されている、重大事故等として通知された事案のうち被害拡大のおそれがあり得ると考えられ対応を検討中という事案について、消費者安全法第15条第1項に基づく公表に至ったものは、これまでのところ1件もないが、公表内容から見る限りでは同種・類似の事故(バス内での転倒事故など)が多数公表されている。そのような事案について、消費者庁としてはどのように評価しているのか。
- ・消費者安全法第15条第1項の規定に基づく都道府県および市町村への情報提供の流れ(市町村へは都道府県を経由して提供するのか、伝達手段は何か等)はどのようになるのか。

《14条》

- ・消費者事故等発生時に、国は、地方公共団体に対して、資料提供や原因究明のための調査・分析・検査の実施等の協力を求めるとあるが、具体的にどのようなことを、どのような段階で求めるのかご教示願いたい。

《22条～24条》

- ・法第22条～24条について、消費者安全法に基づき消費者庁(都道府県)が報告徴収・立入検査ができるとあるが、
  1. いわゆる財産被害分野の事案についても、その行使は可能か。

←マニュアルIV 4別紙等参照

←ご意見を踏まえて検討いたします。

消費者安全法附則において、施行後3年以内に重大事故等の範囲について検討を加え必要な措置を講ずるものとされているところ、ご意見を参考にさせていただきます。

←マニュアルIII 1, 2, IV 4～7参照

←ご意見を踏まえて検討します。

←マニュアルIV 4別紙参照

←現在、検討中です。

←マニュアルII 3(2)(4)、法第14条等参照

←1について：現時点では、生命・身体被害に関する重大事故のすき間事案を中心に検討しています。

2について：現時点では都道府県及び政令市への委任を検討しています。

2. どのような場合に都道府県等に委任されるのか。	
・法23条第2項により県が報告徴収、立入調査等ができるのは、県内に事務所等がある事業者のみであり、その他事業者については、消費者庁が直接執行するのでしょうか。	←委任手続を経た事業者所在地の都道府県等もしくは消費者庁が必要に応じて対応予定です。
・報告徴収、立入調査等の県や市町への委任の時期はいつ頃かご教示いただきたい。	←平成21年度内目処
・Q16との関連で、消費者安全法に基づく法執行の体制について示すとともに、受任後に県、市町村の職員を対象にした研修会を実施してもらいたい。	←本説明会を通じて、地方公共団体のご意見を伺いそれらを踏まえて検討します。
・事業者に対する報告徴収・立入調査等の権限の一部委任については、都道府県・市町村と十分な調整を行っていただきたい。突発的に、短期間で多くの事業者に対する報告徴収・立入調査の実施の要請を行うことのないようご配慮願いたい。	←本説明会をはじめ、実際の執行の場面においても適宜連絡・調整をさせていただきます。
《事故情報データベース》	
・消費生活センターは「事故情報データベース」にどのようにかかわることになるのか。	←マニュアルI2、本説明会資料等参照
・事故情報データベースの現時点での情報を提供してほしい。	←マニュアルI2、本説明会資料等参照
・事故情報データベースについて説明して頂きたい。	←マニュアルI2、本説明会資料等参照
《その他》	
・以前、消費者庁に消費者事故について連絡したところ、PIO-NETへの入力とともに、製品評価技術基盤機構(NITE)へ情報提供するよう指示があったが、あくまで消費者事故等について集約し、一元管理する立場にあるのは消費者庁であることから、こうした対応について改善を図ってもらいたい。	←マニュアルI2(3)、本説明会資料等参照
・製品の発火事故など消費生活用品製品安全法では重大事故に該当しない案件について、消費者庁は積極的に、事業者等に原因究明を指示していただきたい。	←ご意見を踏まえて検討していきます。
・都道府県、市町村はそれぞれ消費者安全法に基づく通知義務を負うが、都道府県と市町村との連携について、消費者庁はどのように考えているか。	←法第12条第3項、「消費者安全法の解釈に関する考え方」参照 具体的な課題があれば、情報提供をお願いいたします。
・消費者安全法第8条第1項の2イでは、「消費者からの苦情に係る相談のうち、市区町村区域を超えた広域的な見地を必要とするもの」、同ロでは、「消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、市区町村区域を超えた広域的な見地を必要とするもの」とありますが、「広域的な見地」とは具体的にどのようなものを想定していますか。	←I1(2)、「消費者安全法の解釈に関する考え方」参照
・市町村において、設置努力義務となっている消費生活センターを、都道	←現時点で市町村への消費生活センター設置義務化の予定はありません。

府県と同様に設置を義務化するかどうか。義務化を行うのであれば、その時期等について

- ・市町村調査等において県の負担が課題とならないよう、配慮いただきたい。

←善処してまいります。

Q12：貴団体の区域内における生命・身体被害に関する消費者安全の確保のために、消費者庁から、地方公共団体にどのような種類、方法の情報発信があるとよいと思われますか。

(回答)

<内容>

- ・現状のような情報発信では、あまりに情報量が多すぎて、かえって何に注意すれば良いのかわからなくなってしまう。今後は情報提供の目的や具体的な情報の活用方法（自治体のHPへの掲載、消費者から問い合わせがあった場合の事業者名・商品名等公表の可否、当該製品の購入を控えることを県民（消費者）に周知するなど）について明確に指示していただきたい。
- ・特に重要かつ緊急性の高い情報については、その旨を記載して通常の枠組みとは別に公表を行ってほしい。（それに基づき、地方公共団体で、地元メディアにプレスリリースすることができる。現在の情報では、どの情報が重要か分かりにくいいため、地元メディアへのリリースが難しい。）また、広報（市政だより等）に掲載できるような内容、防災無線等で放送できるような内容に調製し、「依頼」していただきたい。
- ・すき間事案と思われるような案件については、積極的に情報発信してほしい。
- ・①より具体的な事故内容と製品情報（ただし消費者事故の「事実」としての確度が高いもの）②原因分析結果の公表と被害拡大可能性やリコール等対応措置など、その後の追跡調査結果③事故情報データベースの早期運用開始。また、本庁部門からのアクセスを可能にしてほしい。
- ・事故発生の原因となった商品の流通状況
- ・これまでに消費者庁等が講じた措置の内容
- ・消費者に注意喚起する際の消費者のとりべき行動内容
- ・商品の安全性に関する情報や、全国で同種・類似の被害のおそれがある重大事故等があれば、迅速に電子メールで配信する。
- ・製品使用に関する安全情報であれば、「〇〇社の製造する□□製品を△△のような使い方をした時に××のような事故が起きる可能性がある」といった具体的な情報の提供が欲しい。"
- ・事故の原因や対処法についても、情報提供があればありがたい。
- ・消費者の誤使用等が原因であった事故の詳細についても、情報提供があれば執務の参考になると思われます。
- ・消費者安全法の通知内容にとどまらない住民への注意喚起や対処方法な

消費者庁から地方公共団体への情報発信のあり方については、効率的かつ有益なものとなるよう、ご意見を踏まえて検討していきます。

どの具体的内容の情報提供。

- ・過去に発生した、リンナイ、パロマ、各種ファンヒーター等全国的に販売され、市民の生命・身体に被害がおよびかねない製品に関する情報があればよいと思う。
- ・明らかに被害拡大の恐れがある内容で広報が必要だと判断されるような事案については、個別事案ごとに情報提供するのがよいと思う。
- ・消費者庁で情報を解析した結果、被害の発生・拡大のおそれがあると判断したものについて、原因、消費者の注意点、行政の対応、事業者の連絡先等を含む詳細な情報を迅速に発信して頂きたい。

#### 《手段》

- ・速報性として電子情報は有効であるが、住民の1人一人への周知を考えた場合、ペーパーによる周知も欠かせないので、リーフレット作成による定期的な情報発信をお願いしたい。
- ・消費者被害の再発・拡大のおそれのある事故情報（例えば多くの消費者が日常的に使用していると思われる製品についての事故が発生したような場合）について注意喚起を含め、ファクス・電子メールでの通知、ホームページへの掲載（掲載した場合は電子メールでその旨を通知）で発信していただくとよいと思う。
- ・都道府県、政令市へのメール発信だけでなく、メルマガ等により市町村等に対しても広く情報提供するとよいと思う。
- ・早急な対策が必要で、県民に周知すべき事故情報については、緊急情報として電子メールによる配信をお願いしたい。
- ・緊急情報を、瞬時にもれなく伝達するシステムの構築が必要。

#### 《フォローアップ》

- ・消費者安全法に基づき通報された事案の処理を消費者庁として、どう対応したのか、直ちに対応困難なものについてはどう対応しているのか情報提供を望みたい。
- ・公表された事故情報について、その後の顛末が見えない。例えば、調査した結果、消費者事故等に該当しなかったもの、あるいは、類似の事案が多いものに対する消費者庁としての対応状況（途中経過でも可）等の情報があれば、制度への理解が深まるのではないかと。（※第一報だけの公表では、通知した内容がどのように活かされているのかわからない。）
- ・消費者被害が拡大する恐れのある情報 ・現在、公表されている消費者事故の中には、単なる交通事故、個人の不注意によると思われる情報等

←マニュアルⅡ 3、Ⅲ 1、2、Ⅳ 3～7 参照

←マニュアルⅢ 1、2、Ⅳ 5～7等参照  
ご意見を踏まえて対応を検討していきます。

←運輸サービスに起因する可能性のあるものは消費者事故等に該当し得ます。事業者や利用者への啓発活動等につなげられています（マニュアルⅣ 4別紙1参照）。

も多く含まれているように見受けられる。こうしたことから、内容を精査し、公表したものについては、原因等の追跡情報を提供していただくことで、情報がより有効に活用できる。

《その他》

- ・区域内で発生し、行政機関や他の地方公共団体から通知された重大事故等について、公表前に詳細情報を提供いただきたい。
- ・同種の相談に係る報告が複数の地方公共団体等からあがった場合、その内容を相談窓口が共有できるように消費者庁から提供願いたい。
- ・本県の域内において、特に頻発している事故情報等については、協力して調査等を行い、分析した結果や改善等についての意見をいただきたい。
- ・公表される前に、地方公共団体に対し、発生市町村、事業者名、概要を教示していただきたい。
- ・現在、県の担当課に直接、メールで情報をいただいております。特段の支障は感じていないが、本県に関する事故があった場合には事前に個別に連絡をいただくと、内容等に疑問があった際に速やかに対応できるので、可能であれば検討していただきたい。
- ・消費者安全の確保のために、ある自治体ではこんな取り組みを行っているという事例等を、ホームページにアップする、あるいはメール等で、定期的に情報発信していただくとよいのではないかと思います。

←毎週の公表に際しては通知元と確認作業等調整を行っているため、その作業終了前に他機関に提供することは困難です。

←分析・原因究明結果の公表等を通じて対応していきます。

←ご相談には適宜対応します。

←毎週の公表に際しては通知元と確認作業等調整を行っているところ、その作業終了前に他機関に提供することは困難です。但し、通知元とは公表前に確認作業等調整を実施しています。

←毎週の公表に際しては通知元と確認作業等調整を行っているため、その作業終了前に他機関に提供することは困難です。

←マニュアルⅡ 4、Ⅳ 2、地方消費者行政の活性化に取り組む「先導的な取り組み事例集」等参照