

消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告 について

消費者庁

．国会報告の根拠

消費者安全法第 13 条では、内閣総理大臣は、行政機関、地方公共団体等からの通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報の集約及び分析を行い、その結果をとりまとめ、国会に対して報告しなければならないこととしている。

．報告の対象期間

消費者庁は平成 21 年 9 月に創設され、3 月末で 7 ヶ月を経過。

初めてとなる国会報告は、平成 21 年 9 月から平成 22 年 3 月までの情報について集約、分析した結果をとりまとめることとした。

．国会報告の概要

はじめに

消費者安全法施行後 7 ヶ月間の運用を踏まえると、多様な通知元の実情等を反映し、消費者事故等の判断も様々なものとなっている。同法の趣旨に沿った形で通知元から情報が通知されるためには通知元へのきめ細かな対応が必要である。本法の趣旨に沿った通知が実現されているのか、また、現行制度の下で事業者等から必要な情報が関係省庁に的確に集約されているのか、その実情を検証していく。

また、この報告が消費者被害の未然防止、拡大防止のための措置につながるものとなるよう、今後の情報の蓄積を待って、より詳しい分析を行っていく。

1．消費者安全法第 12 条第 1 項に基づき重大事故等として通知された情報

平成 21 年 9 月 1 日から平成 22 年 3 月 31 日までの間に、消費者安全法第 12 条第 1 項に基づき「重大事故等」として通知された事案は 318 件。通知された事故内容別の状況は、火災(114 件)が最も多く、転落・転倒・不安定(95 件)が続いている。またその他、消費者安全総括官会議、事故情報分析タスクフォースについて記載。

(掲載する表)

重大事故等の追跡確認状況、事故内容別分類(例:火災、転落・転倒・不安定)、関係行政機関及び地方公共団体等からの通知、内容別分類と商品別分類(大分類)(例:家電製品、住居品)、内容別分類と通知月別件数、傷病別分類(例:骨折、熱傷)と商品別分類(大分類)、年齢と商品別分類(中分類)、発生施設別分類(例:住宅、車内・機内・船内)、発生地域別分類(例:関東、中部、近畿)

2. 消費者安全法第12条第2項に基づき消費者事故等として通知された情報

平成21年9月1日から平成22年3月31日までに通知された消費者安全法第12条第2項に基づき通知された情報は、9,833件。

(1) 生命・身体事案について(1,012件)

(掲載する表)

事故内容別分類(例:中毒、発煙・発火・過熱)、商品別分類(大分類)(例:他の商品・サービス、食料品)、発生施設別分類(例:店舗・商業施設、住宅)、発生地域別分類(例:関東、近畿、中部)

(2) 財産事案について(8,821件)

(掲載する表)

商品等別分類(例:教養娯楽品、金融・保険サービス)

3. 独立行政法人国民生活センターにて管理運営されているシステムに蓄積された情報

(1) 生命・身体事案(国セン保有のPIO-NET及び危害情報システム)(11,945件)

(掲載する表)

収集件数、商品等別分類(例:食料品、住居品)、危害・危険内容別分類(例:皮膚障害、発煙・火花、打撲傷・挫傷)、年代別危害発生上位商品・役務(上位10位まで)

(2) PIO-NETを通じて収集された事案(473,842件)

(掲載する表)

商品・役務別構成比、商品等別分類(例:教養娯楽品、運輸・通信サービス)、相談内容別分類(例:契約・解約、販売方法)、契約当事者の年代別構成比

4．消費生活用製品安全法に基づき報告された重大製品事故に関する情報等

消費生活用製品安全法に基づき報告された重大製品事故に関する情報(782件の報告)について記載。その他消費者情報ダイヤル(18,266件)についても記載。

5．消費者庁の措置

- (1) 消費者庁による情報提供
- (2) 関係機関等に協力や対応等を要請したもの
- (3) 消費者庁による行政処分

6．今後の取組み

国会報告が消費者安全の確保を一層図るため有効に活用されるよう、以下の改善に取り組むとともに、毎年度に行う消費者基本計画の検証・評価の中で必要な政策的対応を検討する。

消費者安全法の趣旨に沿った情報の集約を進めるため、法施行後の運用の実態を評価した上で、マニュアルの改訂等により通知元と認識の共有を図っていく。

生命・身体事案については、消費者安全法の通知以外に、医療機関等とのネットワーク構築により更なる情報収集に努めるとともに、外部の専門家の知見を活用し関係機関等と連携を図りながら迅速・的確に分析・原因究明を行い、被害の再発・拡大防止に努める。

財産事案については、通知される情報を効率的に処理できる仕組みや効果的な分析のための手法を検討することが必要であり、さらに、消費者問題専門家の知見の一層の活用や分析担当者の資質向上に努める。

以上の改善を進めるにあたり、情報集約・分析の業務運用体制を見直し、国民生活センターと適切な役割分担を行い、通知元への情報のフィードバック等情報共有を進める。