

消費者安全専門調査会報告書（案）

～事故情報の活用等の在り方について～

平成29年7月31日

消費者委員会消費者安全専門調査会

目次

はじめに	1
第1 行政機関等における事故情報の活用等	2
1 事故情報の収集	2
(1) 消費者安全法に基づく事故情報の収集	2
(2) 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の収集	3
(3) 事故情報データベースにおける事故情報の収集	3
(4) 医療機関ネットワークにおける事故情報の収集	4
2 事故情報の公表及び注意喚起	5
(1) 消費者安全法に基づき通知された消費者事故等の公表	5
(2) 消費生活用製品安全法に基づき報告のあった重大事故等の公表	5
(3) 事故情報データベースにおける公表	5
(4) 注意喚起	6
3 事故原因の調査等	6
(1) 消費者安全調査委員会による事故等原因調査	6
(2) 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等	6
(3) 国民生活センターにおける商品テストの実施	7
コラム 独立行政法人日本スポーツ振興センターにおける事故情報活用の取組	8
4 事業者における事故情報に関する取組	11
コラム TOTO株式会社の取組	11
コラム アイリスオーヤマ株式会社における取組	12
コラム 株式会社バンダイの取組	13
第2 事故の未然防止等のための事故情報の更なる活用に向けた分析	14
1 専門委員における分析	14
(1) 事故情報の流れから見た効果的な仕組みの構築（藤田 和彦）	14
(2) 事故情報データの品質向上に向けて（村田 磨理子）	33
(3) 事故情報の活用等のあり方について 言語解析技術（相澤 彰子）	40
(4) 事故情報データ分析（市瀬 龍太郎）	49
(5) テキストマイニングを用いた事故データ分析の試行と考察（西田 佳史）	56
2 事業者による分析	62
(1) テキストマイニングによる事故内容詳細（自由記述）の分析	62

(2) 事故情報活用等における SNS 活用の可能性	68
(3) テキストマイニング及び SNS を事故情報分析に活用する際の留意点等	68
コラム SNS の特徴.....	70
第3 事故情報の公開について	73
1 行政機関における情報の公開の流れ	73
(1) 個人情報保護法制の改正	73
(2) 官民データ活用推進基本法の成立	73
(3) 事故情報の公開の取組	74
2 事故情報の公開の意義	74
3 事故情報の公開における留意点	75
(1) 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律	75
(2) 消費者に関する情報	76
(3) 事業者に関する情報	77
(4) ローデータの公開	77
(5) 情報の収集・集約段階	78
(6) 事故情報の利用に関するルール	78
(7) 事故情報の公開による責任等	78
4 小括	79
第4 海外における事故に関する情報の活用等	80
1 米国	80
(1) NEISS	80
(2) その他のシステム	82
2 欧州連合	83
(1) 情報の収集	83
(2) 欧州委員会による情報の分析と公表	83
(3) 情報の公開と民間における活用	84
3 小括	84
(1) 日本と欧米の比較	84
(2) 入力事項のコード化の必要性	84
(3) 海外との事故に関する情報の共有	85
第5 事故情報の更なる活用に向けた提言	86
1 事故情報データの品質の向上	87

(1) 入力方法の整理	87
(2) データ入力者のスキルの向上と入力フォーマットの技術的支援	88
(3) 把握が困難と考えられる事故情報の収集	88
(4) 事故情報データベース参画機関の連携・情報交換	88
2 新たなデータ分析の活用	88
(1) 新たなデータ分析技術の活用	88
(2) SNS 上の事故情報の分析	89
(3) 消費者安全専門調査会における分析結果の検討	89
3 事故情報を伝達する新たな仕組みの構築	89
(1) 新しい事故情報の公表	89
(2) 体験と参加を促進する仕組み	91
4 事故に対して講じた施策の効果の評価	91
5 事故情報の公開の促進	91

はじめに

消費生活において生じた生命・身体に係る事故等¹に関する情報（以下「事故情報」という。）は、消費者庁において一元的に集約されている。消費者庁に集約された事故情報は、事故情報データバンクに登録され、平成29年3月末時点で、約20万件の事故に関するデータが蓄積されている。

消費者庁では、これらのデータを踏まえ、消費者に対する注意喚起を行う等、事故情報の活用については一定の取組を行っている。

今般、消費者委員会は、事故の未然防止等につなげていくため、これらのデータの一層の活用を図ることが可能ではないかとの問題意識に立ち、事故情報の分析手法の充実の観点から、分析におけるテキストマイニング²、人工知能（AI）、統計的処理の活用の可能性に着目した。

このため、消費者安全専門調査会において、データ分析の専門家等である専門委員が、事故情報データバンクに登録されている事故に関するデータを用い、それぞれの専門の見地から、具体的に分析手法の検討等を行った。

本報告書は、これらの検討結果を中心に、取りまとめたものである。

第1では、現在、消費者庁等が行っている事故情報の収集、公表・注意喚起、事故原因の調査について整理した。

また、事業者が、どのように事故情報を収集し、分析・活用しているかについて、紹介する。

第2では、まず、消費者安全専門調査会専門委員による、実際に事故情報データバンクのデータを精査して行った検討・分析結果をまとめた。

さらに、事業者による、テキストマイニングツールを用いて事故情報データバンクのデータやSNSに書き込まれた情報を分析した結果を紹介する。

第3では、事故情報の公開の考え方について整理した。

第4では、海外における事故情報の分析・活用等の方策について、米国を中心に紹介する。

第5では、事故情報の更なる活用に向けて、消費者安全専門調査会としての提言をまとめた。

本専門調査会は、関係行政機関等において、本報告書を参考に、事故情報の更なる活用に向けた、一層の取組が進むことを期待する。

¹ 消費者の生命・身体に被害を生じさせる事故又は当該事故が発生するおそれのある事態をいう。

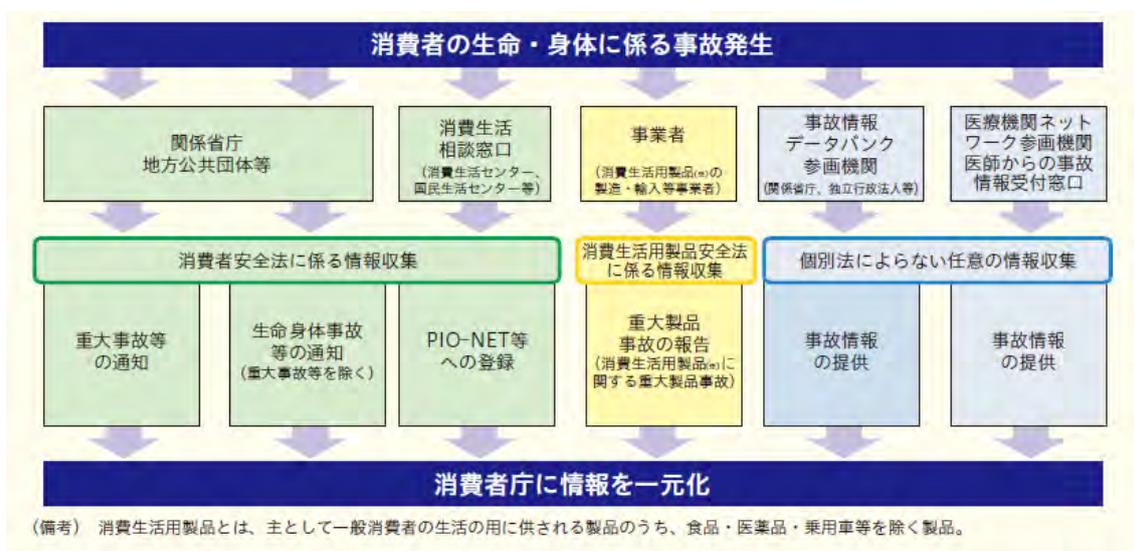
² 自由な形式で記述された文章を単語や文節で区切り、それらの出現の頻度や相関関係、時系列などを解析することで有用な情報を取り出す、テキストデータの分析方法。

第1 行政機関等における事故情報の活用等³

1 事故情報の収集

死亡事故等の重大な事故が発生した場合、被害の拡大や同種・類似の被害の発生を防止することが必要であり、以下のとおり事故情報の収集が行われている（図表1-1）。

【図表1-1】消費者庁における事故情報の一元的な収集



(1) 消費者安全法に基づく事故情報の収集

消費者安全法（平成21年法律第50号）では、重大事故等⁴が発生した旨の情報を得た場合、関係行政機関、地方公共団体等は、それを直ちに消費者庁に通知することとされている。また、重大事故等以外の消費者事故等⁵が発生した旨の情報を得た場合であって、被害が拡大し、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にも消費者庁に通知することとされている。

消費者安全法の規定に基づき、平成28年度に消費者庁に通知された消費

³ 本項の1～3の記述は、主に「平成29年版 消費者白書」を消費者委員会事務局で要約し、引用している。

<http://www.caa.go.jp/action/whitepaper/>

⁴ 生命身体事故等（脚注5参照）のうち、死亡や30日以上の治療を要するけが等、被害が重大であった事案やそのおそれがあるもの。

⁵ 消費者安全法第2条第5項で定義される事故及び事態。事業者が供給する商品・サービスについて、消費者の使用・利用に伴って生じた生命や身体に影響する事故、虚偽・誇大広告その他の消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するような行為が事業者により行われた事態やそのおそれがあるもの。

者事故等のうち、生命身体事故等⁶は2,905件で、このうち重大事故等は1,286件となっている。

(2) 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の収集

消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）では、消費生活用製品の使用に伴い生じた事故（消費生活用製品の欠陥によって生じたことが明らかでない事故以外のもの）のうち重大なもの（以下「重大製品事故⁷」という。）について、事業者は消費者庁に報告することとされている。

消費生活用製品安全法の規定に基づき、平成28年度に報告された重大製品事故は802件となっている。

(3) 事故情報データベースにおける事故情報の収集

事故情報データベースは、生命・身体に関する事故情報を広く収集し、事故防止に役立てるためのデータ収集・提供システムであり、消費者庁と独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）が連携し、関係機関の協力を得て平成22年4月から運用されている⁸（図表1-2）。

事故情報データベースには、生命身体事故等の通知、PIO-NET⁹データ（「危害情報」¹⁰及び「危険情報」¹¹）、重大製品事故報告、さらに参画機関から寄せられた生命・身体に関する事故情報が登録されている。

平成28年度に事故情報データベースには2万8,284件の事故情報が登録されている。また、平成29年3月31日時点で登録されている情報は累計で19万5,422件となっている。

⁶ 消費者事故等のうち、生命や身体に影響する事故及びそのおそれのあるもの。

⁷ 消費生活用製品の使用に伴い生じた事故の中でも、死亡や30日以上の治療を要するなど被害が重大であった事案や火災等の発生があった事案を指しており、消費生活用製品安全法第2条第6項に規定されている。

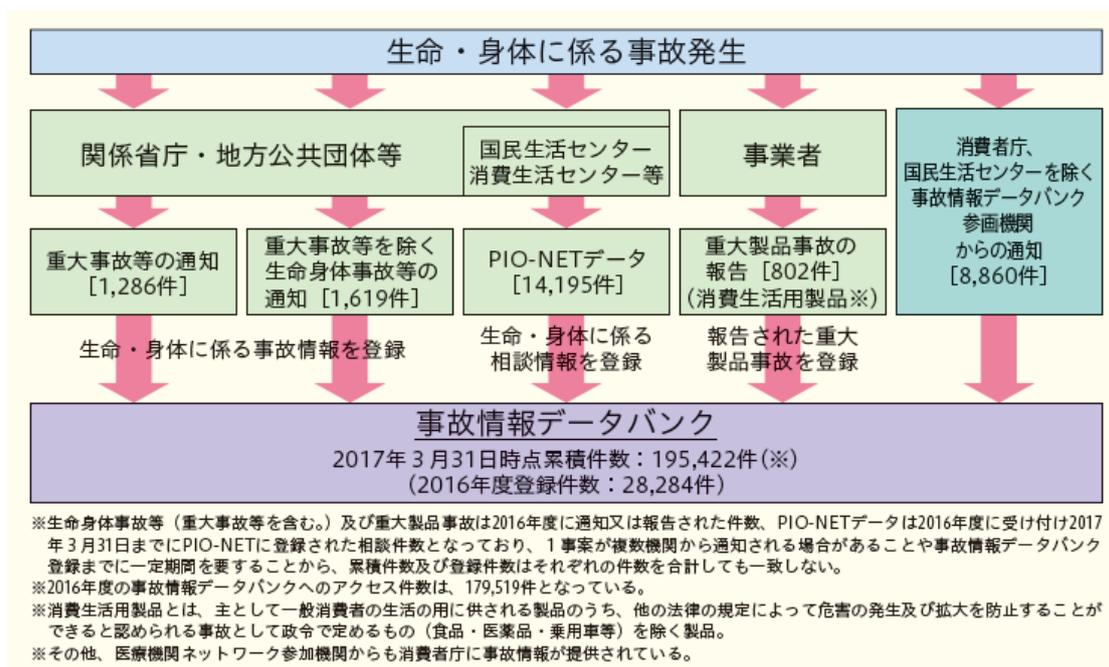
⁸ http://www.jikojocho.go.jp/ai_national/

⁹ 国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を登録しているデータベース。

¹⁰ 商品やサービス、設備等により、生命や身体に危害を受けたという内容の相談。

¹¹ 商品やサービス、設備等により生命や身体に危害を受けるまでには至っていないが、そのおそれがあるという内容の相談。

【図表 1 - 2】 生命・身体に関する事故情報の集約



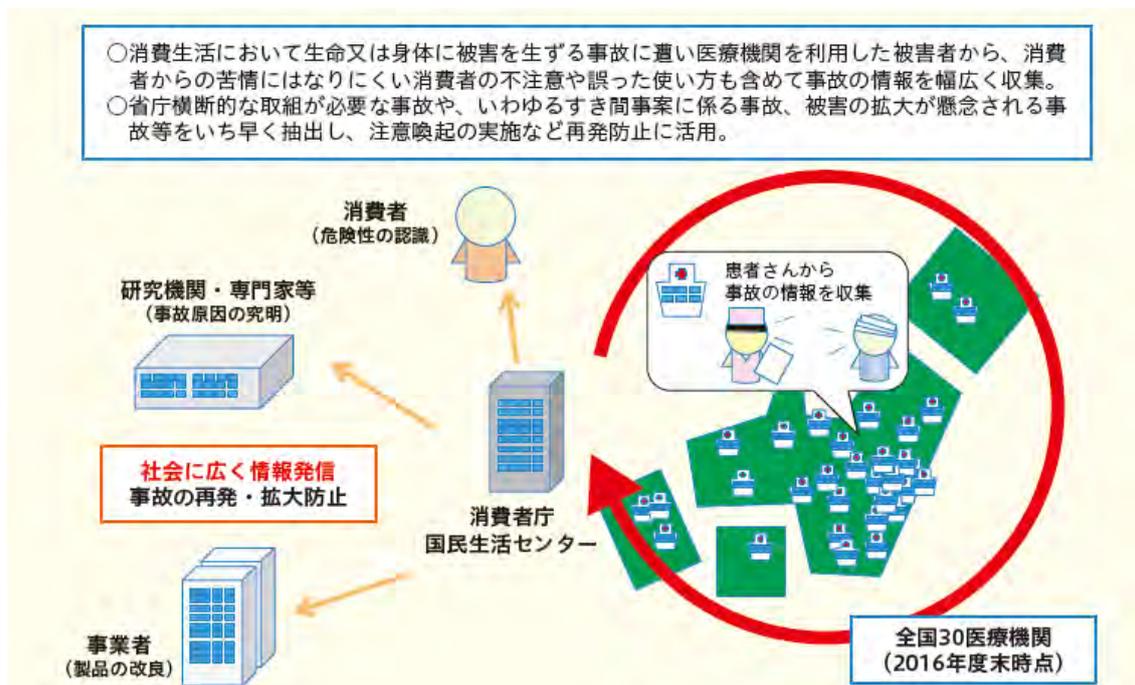
（４） 医療機関ネットワークにおける事故情報の収集

医療機関ネットワークは、消費生活において生命・身体に被害を生ずる事故に遭い医療機関を受診した患者からの事故の詳細情報等を収集し、同種・同類の事故の再発を防止するため、平成22年12月から消費者庁と国民生活センターの共同事業として実施されている（図表 1 - 3）。

平成28年度に医療機関ネットワークで収集された生命・身体に関する事故情報は、8,286件となっている¹²。

¹² 「医療機関ネットワーク」で収集される事故情報は、30の医療機関を受診する原因となった事故のうち、各医療機関が重大性などの観点から選択して収集するものであり、各医療機関を受診する原因となった全ての事故を対象としているものではない。

【図表 1-3 医療機関ネットワーク事業】



2 事故情報の公表及び注意喚起

死亡事故等の重大な事故等の被害の拡大や、同種・類似の被害の発生を防止するためには、収集した事故情報の公表や注意喚起が必要であり、以下の取組が見られる。

(1) 消費者安全法に基づき通知された消費者事故等の公表

消費者安全法に基づき通知された、生命・身体被害に関する消費者事故等について、原則として週1回定期的に公表しており、平成28年度においては、重大事故等1,286件の事故の概要等の公表を行っている。

(2) 消費生活用製品安全法に基づき報告のあった重大事故等の公表

消費生活用製品安全法の規定に基づき報告のあった重大事故等について、原則として週2回定期的に公表しており、平成28年度においては、802件の事故の概要等の公表を行っている。

(3) 事故情報データベースにおける公表

事故情報データベースに登録された情報はインターネット上で公表されており、利用者は情報を検索・閲覧することが可能である。

(4) 注意喚起

上記の他、特に消費者が注意すべき事案については、被害の未然防止・再発防止を図るため注意喚起を実施している¹³。

3 事故原因の調査等

死亡事故等の重大な事故等の被害の拡大や、同種・類似の被害の発生を防止するためには、事故原因の調査が必要であり、例えば、以下の調査等が行われている。

(1) 消費者安全調査委員会による事故等原因調査

平成24年に消費者庁に設置された消費者安全調査委員会（以下「消費者事故調」という。）は、生命・身体被害に関する消費者事故等の中から、事故等の発生・拡大の防止及び被害の軽減を図るために原因を究明する必要性が高い事故を選定し、調査を行うこととしており、調査権限を行使するなどして、自ら調査を行うほか、他の行政機関等により調査が行われている場合には、その調査を評価（活用）して原因を究明している。また、必要に応じて、被害の発生・拡大防止のため講ずべき施策・措置について内閣総理大臣や関係行政機関の長に勧告や意見具申を行うこともできる。

消費者事故調はこれまで13件の事案を調査対象として選定し、平成28年度は「ハンドル形電動車椅子を使用中の事故」、「2016年6月3日に東京都内で発生したエレベーター事故」について報告書を決定・公表し、各府省に意見を述べて調査等を終了した。

(2) 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等

経済産業省では、平成28年度に消費生活用製品安全法第35条第1項の規定に基づき、政府に報告された重大製品事故538件について、製品事故の原因究明を行うとともに、その結果について公表し、事故情報の提供と注意喚起を行っている。

また、独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「NITE」という。）による重大製品事故等の原因究明調査の結果に基づき、製造事業者や輸入事業者等に対する再発防止等に向けた対応を順次実施しており、あわせて、消費者に対しても迅速に誤使用・不注意等に関する注意喚起を行っている。

¹³ 消費者庁では、消費者安全法第38条に基づく注意喚起と、同法には基づかない注意喚起も行っている。

(3) 国民生活センターにおける商品テストの実施

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等で受け付けた商品に関する苦情相談の解決のために商品テストを行うとともに、商品群として問題があると考えられる場合は、被害の未然防止・拡大防止のために商品テストを実施し、広く情報提供している。

平成28年度に各地の消費生活センターから依頼のあった商品テスト373件について内容を検討し、168件については過去の同種事例や知見による相談受付を行い、205件をテストとして受け付けるなど、全件に対応している。

また、注意喚起のための商品テストを10件実施し、公表するとともに、関係行政機関・団体に要望・情報提供を行っている。

さらに、NITEとの実務者会議を毎月1回定期に開催し、情報を共有するとともに専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図っている。

コラム 独立行政法人日本スポーツ振興センターにおける事故情報活用の取組

1 独立行政法人日本スポーツ振興センターの業務

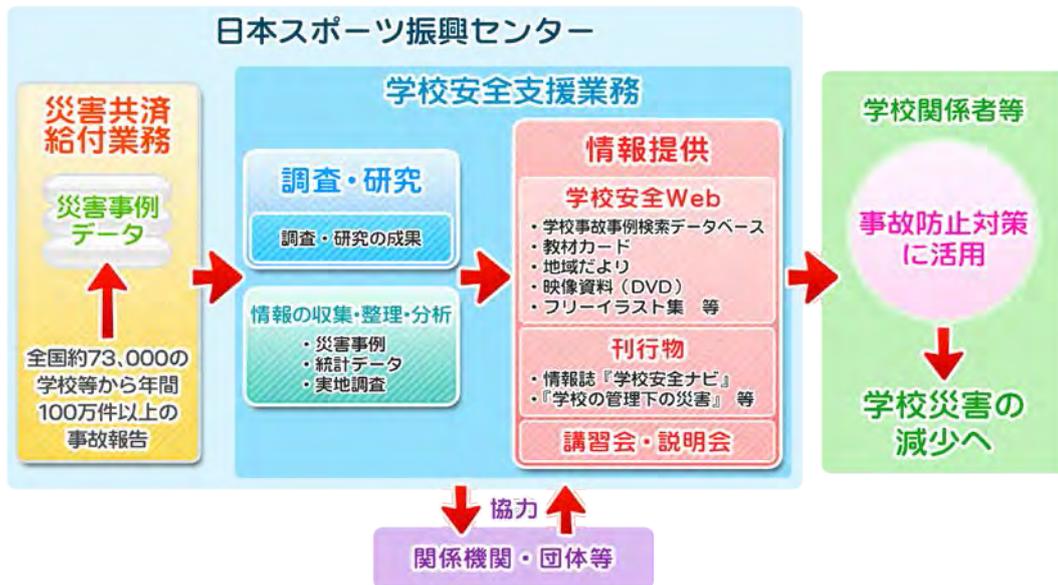
(1) 災害共済給付に関する業務

独立行政法人日本スポーツ振興センター（以下「JSC」という。）と学校の設置者との契約（災害共済給付契約）により、学校の管理下における児童生徒等の災害（負傷、疾病、障害又は死亡）に対して災害共済給付（医療費、障害見舞金又は死亡見舞金の支給）を行っています。

(2) 学校安全支援に関する業務

災害共済給付業務の実施によって得られる、災害事故情報を活用して、事例・統計データの整理、分析及び調査・研究を行い、その成果を学校関係者等に分かりやすく提供することにより、学校における事故防止のための取組を支援しています（図表 1-4）。

【図表 1-4】学校安全支援の仕組み



ア 学校災害事故防止に関する調査研究

JSCでは、外部有識者からなる「学校災害防止調査研究委員会」を組織し、選定した課題の調査研究を実施し、その結果を報告書等にまとめ、情報の提供を行っています。

また、調査研究を行う際には、災害共済給付業務の実施によって得ら

れたデータを活用しています。

平成28年度は、平成26年度及び27年度に実施した「スポーツ事故防止対策推進事業」を踏まえ、体育活動中に発生した重大事故等について、同様の事故が生じないように、発生原因・背景、防止のための留意点などについて現地調査などを行い、分析・研究しました。さらに、それらを関係者間で共有し、効率的かつ安全な体育活動の実現に向けた取組を行いました。

また、「災害共済給付で得られるデータの活用についての検討」として、学校事故の減少のため、災害共済給付から得られた災害事故情報のさらなる活用について、分析手法等について調査・研究を行いました。

イ 情報の収集・整理・分析

災害共済給付業務によって得られた災害事例及び統計データを整理・分析し、刊行物（「学校の管理下の災害」JSC）にまとめて提供しています（学校安全Web（後述）からダウンロード可能）。また、学校生活における事故防止の留意点を学校種別に掲載しています。

ウ 情報提供

学校安全Web（<http://www.jpnsport.go.jp/anzen/>）に、学校の管理下における災害防止のための情報、調査研究の成果、各地域に密着した情報を掲載しています。また、すぐに教材として使用していただける資料も提供しています。

さらに、同サイトに設けた「学校事故事例検索データベース」では、平成17年度から平成27年度に災害共済給付がなされた約6,000件の死亡・障害事例も掲載しています（図表1-5）。

なお、事例の掲載に当たっては、個人情報保護に配慮しています。

また、同サイトの他、学校における災害防止のための情報を提供し、学校安全の普及充実に寄与するため、広報誌「学校安全ナビ」を、各教育委員会をはじめ、全ての学校、保育所等に配布し活用されています。



【図表 1 - 5】学校事故事例検索データベース

学校事故事例検索データベース

開始年度 終了年度
 ■ 給付年度：平成 17 ~ 平成 27

■ 死亡・障害：障害 ■ 死亡障害種：指定なし

■ 被災学校種：指定なし ■ 被災学年：指定なし ■ 性別：指定なし

■ 場合別 1：指定なし ■ 場合別 2：指定なし ■ 競技種目：指定なし ■ 通学方法：指定なし

■ 発生場所 1：指定なし ■ 発生場所 2：指定なし ■ 遊具等：指定なし

災害発生時の状況：

検索条件： AND OR 件ずつ表示する
※1~500件の間で指定してください。

検索

<「平成17年度～平成27年度」、「障害」で検索>

検索結果

4,849 件

記号	死亡・障害	死亡障害種	発生年	学校種	被災学年	性別	場合 1	場合 2	競技種目	通学方法	発生場所 1	発生場所 2	遊具等	発生状況
17 障 1	障害	外貌・露出部分の醜状障害	小	4	男	各教科等	理科				学校内・校舎外（園内・園舎外）	運動場・校庭（園庭）		理科の授業中、運動場で熱気球を飛ばす実験をしていた。黒いビニール袋に針金を通して熱気球を作り、皿に入れた脱脂綿にアルコールを浸し、火をつけ熱気球を飛ばした後、皿の中の脱脂綿が燃えるのを確認して、新しいアルコールを注ごうとしたところ、アルコールの缶に何らかの火種が引火して爆発し、その熱風を受けて全身に火傷を負った。
17 障 2	障害	外貌・露出部分の醜状障害	小	5	女	各教科等	理科				学校内・校舎内（園内・園舎内）	実習実験室		理科の実験中、他の児童が砂糖を溶かした容器が熱くて持ちきれなくなり、手を離れた際、それが右手甲にかかり火傷した。

(以下、略)

2 今後に向けて

JSCには、災害共済給付業務によって得られた膨大な情報が有ります。

JSCでは引き続き、これらの情報をより有効に活用していくとともに、JSCが提供する情報について、学校現場への効果的な伝達方法等についても検討を行うこととしております。

また、学校における事故防止の取組を効果的に支援するため、関係者への周知により一層力を入れていきたいとしています。

4 事業者における事故情報に関する取組

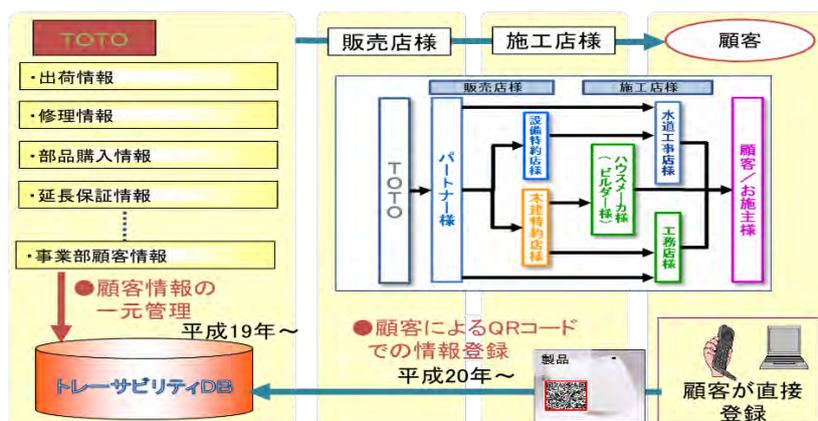
事故情報について、事業者においても、自社製品の長期的・一元的な管理、顧客宅を訪れての情報収集、経営陣を含む会議における情報の共有など、事故の再発防止などに活用する取組が見られる。

コラム TOTO株式会社の取組

1 製品情報の管理に注力

TOTO株式会社の主な製品は、一度使用を始めると長期間に渡って継続的に使用されるという特徴があるため、使用者の情報は数十年という長期で一元的に管理されています。さらに、商品の販売は同社のパートナーである販売店で、顧客宅への設置はハウスメーカーや工務店といった建設業者となり、製品が顧客に届くまでの商流が長くなっています。

そのため、販売や修理に関する履歴情報を残すトレーサビリティデータベースを構築し、適宜必要な情報が参照できるような管理をしています。



2 顧客宅を訪問し情報収集

同社の製品は住宅に設置されるものであるため、故障等不具合があった場合には修理技術者が顧客宅に伺って、状況の確認や修理が必要となります。そのため、実際に顧客と接して話をする場面が多く、その際には、ご意見等顧客の生の声を聞くとともに、商品知識や注意喚起情報などを伝える啓発活動も行っています。あわせて、リコール製品の使用の有無などの確認も行っています。

また、同社のリコール情報と併せて連携する他社のリコール情報も一目で分かるようなパンフレットを社員が携帯し、当該企業のリコール製品が使用されている場合には情報を提供するなど、他社との連携も積極的に推進しています。