

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

平成 21 年 12 月 9 日

平成 22 年 6 月 25 日改訂

消費者庁は、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援の基本概念にのっとり、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者の利益の擁護及び増進」を任務として設置された新たな行政機関であり、その任務の一環として、消費者の注意喚起のため積極的に消費者事故情報の公表を行っていくことが期待されている。本要領は、消費者事故情報公表を消費者目線に撤しながら行うための基本的な事項について定めるものである（実務の定着等に応じて随時見直しを図る。）。

I. 基本的な考え方

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、「消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止すること」を旨として、その開示に努めなければならない（同法第 3 条第 1 項、第 4 条第 3 項）。そのため、週 1 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く。

また、消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生（以下「消費者被害の発生又は拡大」という。）の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認められる場合等、緊急・重大な事案については、定期的な公表によらず、迅速に公表を行っていく。

II. 定期的な公表

1. 公表のタイミング

原則週 1 回、月曜日から翌週日曜日までの情報を集約し、通知機関等と調整のうえで、翌週水曜日に公表を行う。

2. 公表の内容

消費者安全法第 12 条第 1 項及び第 2 項に基づく通知件数、通知機関別内訳等を示す。また、重大事故等に該当し、又は該当する蓋然性が高いと認められる場合であって、消費者被害の発生又は拡大が考えられ得る場合には、事実関係の詳細について未確認であっても、通知機関等と調整したうえで、事故の概要等を公表する。この際、消費生活用製品安全法等の運用に合わせて、因果関係（商品等又は役務が消費安全性を欠き、又は欠く可能性があり、これが被害等結果の原因である関係をいう。以下同じ。）があると強く疑われる場合には詳細な内容を公表し、

因果関係の有無は未だ不明であるがその可能性が払拭されない場合には概要のみを公表する。

一方、「消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止すること」を旨とする基本理念に照らしながら、第一報の限りでは消費者事故等に該当するか否か疑義があるもの、個別的な事案であって既に対応措置が講じられているなどの事情により、消費者被害の発生又は拡大が想定され難いもの等については、対象外と整理する。ただし、追加情報を踏まえて、適時必要に応じて見直しを行う。

個別性の強い役務分野に係る事故情報については、因果関係の判断が困難な場合が多いという特徴があるが、Ⅰ．基本的な考え方に基づいてできる限り公表することを基本としながら、追加情報を踏まえて因果関係等に関する検討を行い、公表の要否、公表の内容及び方法等を適切に判断する。

3. 記者発表及びホームページ掲載

毎週水曜日 15 時に消費者庁記者クラブに資料配布を行う。記者から内容確認等の問い合わせがある場合には、速やかに事実関係の詳細等の説明に当たる。

記者クラブ配布資料は、同日中に消費者庁ホームページに掲載する。

ホームページ掲載資料は、掲載後、対応措置が講じられるなどの状況の変化により、消費者被害の発生又は拡大の防止の観点からそのまま掲載し続ける必要性が低下したときは適切に修正する。その場合は、脚注などで修正理由を施す。食品衛生関連事故情報については、通常、食品衛生法に基づいて地方公共団体が営業停止処分等を行い、改善が図られれば、ホームページ上から削除されていることから、できるだけ過去の事故情報の履歴を残しつつ、地方公共団体の実務に合わせた取扱いとする。

Ⅲ. 消費者安全法第 15 条第 1 項に基づく公表

1. 公表に係る判断

消費者安全法第 15 条第 1 項に基づく公表を行うか否かの判断に際しては、以下に掲げる「考慮要素」を踏まえつつ、消費者被害の発生又は拡大のおそれの有無及び程度並びに消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要性の有無及び程度を検討するものとする。

その結果、消費者安全法第 15 条第 1 項に基づく公表を行い、消費者の注意を喚起する必要があると認められた場合には、直ちに、下記の「留意要素」に留意しつつ、消費者被害の発生又は拡大の防止のために公表が必要な情報の範囲を見極め、公表する情報の内容を確定する。

(考慮要素)

- ・被害の重篤性：消費者事故等による被害の程度

- ・事故の発生数：同種・類似の消費者事故等の発生件数、増加傾向
- ・事故の発生の拡大可能性：同種・類似の消費者事故等が再発する可能性が高いか否か（偶然性の高い事故か再発性の高い事故か）
- ・事故の新奇性：通常予見される使用形態における通常有すべき安全性について広く知られているか否か
- ・事故の回避可能性：児童や高齢者など、自ら事故を回避する能力が一般的・平均的な消費者より必ずしも高くないと考えられる被害者が多いか否か

（留意要素）

- ・事業者の特定に関する情報：
 - ① 公表対象事案に係る事業者・製品等の信用その他正当な利益
 - ② 同種・類似事業を営む他の事業者・製品等の信用その他正当な利益
- ・個人（被害者等）の識別に関する情報：被害者等のプライバシーその他の権利利益の保護

2. 公表に際しての配慮事項

消費者事故等に関する情報は、国民の共有財産であるとの認識に基づき、迅速かつ可能な限り正確な情報の提供に努めるとともに、速報段階以降の追加情報についても丁寧な公表を行うことによって、消費者等に不安や混乱を生じさるような事態を極力回避する。

公表することを必ずしも前提としていない消費生活相談情報については、個別的に調整を図るなど丁寧な対応を怠らないよう十分に注意を払う。

事業者特別な損失を生じさせるおそれがある場合等には、公表前に事業者に対して意見陳述の機会又は意見書の提出の機会を付与する。ただし、緊急性の高い事案の場合等には、例外的な取扱いを検討する。

公表する情報については、その内容の分かりやすさ、アクセスのしやすさ等に十分に配慮する。

IV. 社会的影響等を勘案した公表

消費者安全法第15条第1項に該当すると確定できない場合であっても、被害が重大である事案その他社会的影響が大きい事案であって、事案の性質が明らかでない事案や被害拡大防止の方策が明らかでない事案等、緊急に対応措置を講ずべき場合には、定期的な公表によらず、迅速に公表を行っていく。

また、一定の種類の製品等に共通する安全性に関する情報についても、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認められる場合、定期的な公表によらず、迅速に公表を行っていく。