

# 消費者庁に寄せられる生命・身体被害情報の適切な処理及びそれに基づく対応の実施

平成23年12月27日  
消費者庁

## 1. 背景

- 小麦加水分解物を含有する石けんに由来するアレルギー症例に係る情報提供があったものの、適切に処理・活用されなかった事例が発生。

## 2. 問題の所在

- 消費者庁に寄せられるすべての情報(年間約16,000件)について、漏れなく集約した上で、判断する仕組みがない。
- 消費者目線での迅速・的確な対応、専門的見地からのチェックが不十分

## 3. 改善取組の基本方針

- 今回の事例の反省を踏まえ、国民の生命・身体を危うくする重大な消費者事故に、時機を失せずに対応する。
- 責任ラインの明確化、恒常的に専門家から意見を聴取する。

## 4. 改善の内容

- 消費者庁内外から寄せられる情報について、法令による情報以外のものも含め、適切に受理し、「入手情報点検チーム」に集約する。
- 寄せられた膨大な件数の情報から、消費者に向けて注意喚起を効果的に行うべき事案について基準を設けて抽出し、詳細な情報を収集等し、措置を実施する。
- 複数人による確認により、情報の処理や措置の実施に漏れや遅滞を生じないようにする。
- チーム内、各班・グループ及び個々の職員の役割・責任の明確化・専門家の知見の活用

## 5. 改善による効果

- 見落とし、未対応、対応遅れを防止し、速やかに消費者への情報提供等を行い、被害の拡大を防止。

## 改善の具体的な内容(各工程)

### 入手した情報を「入手情報点検チーム」に集約

- 1年間で約16,000件 ※概算、一部推計含む(医薬品等副作用報告 約48,000件を除く)
  - ・法令による情報 約3,300件(消費者安全法、消費生活用製品安全法)
  - ・それ以外の情報 約12,700件(NITE事故情報、医療機関ネットワーク収集情報、照会案件等)

### 対応を開始する事案の抽出

(入手情報点検チーム)

- 死亡など重大な被害を含む事案
- 子ども、高齢者など社会的弱者に被害が多発している事案
- 広く認知されていないアレルギー、食中毒など急速かつ重大な被害の拡大の可能性を示す事案
- 上記以外の事案のうち、類似の事案の件数が多い事案

### 詳細な情報の収集等

(消費者安全課各班・グループ)

- 関係省庁、事業者等に詳細な情報を求める(消費者安全法第14条を含む。)
- 法令に基づく通知等を、事業者、関係機関等に求める。
- NITE 及び(独)国民生活センター等と連携して原因究明を行う。(平成24年10月以降は、「消費者安全調査委員会(仮称)」との協力も重要)

### 対応の実施

(消費者安全課各班・グループ)

- 消費者安全法の重大事故等、消費生活用製品安全法の重大製品事故 → **事故情報の定期的公表**
- 被害の拡大のおそれ大きい場合  
(例: 電動車いすの転落、パワーウィンドによる指挟み 等) → **消費者への注意喚起**  
(消費者安全法第15条を含む。)
- 上記2.のうち製品等に原因があると考えられる場合又は深刻な被害が発生している場合  
(例: 自転車用幼児座席の破損による負傷、ベビーカーによる指挟み、介護ベッド用手すりのすき間への身体挟みこみ 等) → **事業者や関係省庁への確認・要請等**  
(消費者安全法第16条を含む。)

## 実施体制

### 新たに「入手情報点検チーム」を設置

#### チームの体制

- ①主査  
審議官(企画調整担当)
- ②副主査  
消費者安全課長事務代理
- ③メンバー  
消費者安全課課長補佐  
クラス以上の職員

計12名

#### チームの取り組み内容

- ①入手した全ての情報を集約
- ②基準に基づき、対応の開始を判断

※チーム内、各班・グループ及び個々の職員の役割・責任を明確化して実施

※専門家から定期的に意見聴取し、的確な対応を制度的に担保