

平成 25 年 8 月 6 日  
消費者委員会

## 「消費者事故未然防止のための情報周知徹底に向けた対応策についての建議」実施状況報告において説明願いたい事項

建議事項（平成 25 年 2 月 12 日）	実施状況報告（消費者庁）（平成 25 年 8 月）	説明願いたい事項
<p>(1) <b>行政機関を通じての情報周知の方策</b></p> <p>【建議事項①】</p> <p>消費者庁は、消費者安全法により事故情報が通知、収集される行政機関を通じたルートについて、情報発信のルートとしても活用できるよう、双方向の流れとする体制を整備し、広く多様なルートを活用するための検討を行うこと。</p>	<p>消費者庁では、注意喚起等の情報提供を行う際、地方自治体の消費者行政部署を通じ関係部署等への展開を要請している。また、具体的な製品等に係る情報発信については、それぞれの事案に関連する団体等を通じて、情報が届けられるよう取り組んでいる。今後も事故事案に応じて、適宜その拡大に努める。</p> <p>具体的な取組：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護ベッドに関する事故防止のための注意喚起について、消費者庁が作成した注意 マークを各地方自治体へ配布し、自治体広報紙への掲載を依頼。</li> </ul>	<p>○消費者庁におかれては、関係各省庁、及び地方自治体と恒常的な双方向の体制を構築する検討は進められているか説明願いたい。</p>
<p>【建議事項②】</p> <p>消費者庁は、関係各省庁〈警察庁、総務省消防庁、経済産業省、厚生労働省、国土交通省、農林水産省など〉が独自に持っている情報提供のツールや媒体の把握に努め、消費者の属性に応じて、そのツールに伝えるべき情報の掲載や紹介を積極的に求めること。</p> <p>また、関係各省庁は、独自に持っている情報提供のツールや媒体について、消費者庁からの協力要請に積極的に対応すること。</p> <p>具体例としては、以下のようなことが考えられる。</p> <p>乳幼児の安全：母子健康手帳への記載（消費者庁、厚生労働省）</p> <p>自動車関連：運転免許の更新時の機会を利用した周知、自動車関連の税金納付書送付時を利用した周知（消費者庁、警察庁、国土交通省）</p> <p>福祉機器（介護ベッド等）：福祉・介護関係者（ヘルパー等）を通じた周知（消費者庁、厚生労働省、経済産業省）</p>	<p>消費者庁では、これまで関係省庁へ情報の周知について協力を依頼し、各省庁が独自に持っている情報発信のルートを通じた情報提供に取り組んでいる。引き続き、関係各省庁に協力を依頼し、製品の特性や使用者の属性に応じて、効果的な情報提供となる媒体等を検討し、事故防止に資する情報提供ができるよう、関係省庁との連携に努める。</p> <p>具体的な取組：</p> <p>○子ども向け等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもの歯みがき中の事故防止のポスターを作成し、地方自治体の消費者行政担当部署を通じて保健所、保健センター、幼稚園、保育所に掲示等の協力を依頼。</li> <li>・ 美容医療サービスに関する危害トラブルの防止のため、文部科学省を通じて全国の大学及び高等専門学校等（約 1,200 校）に注意喚起のチラシを配布。また、被害者が 20～30 歳代であることからインターネットによる政府広報（内閣府）や女性雑誌へ特定記事として注意喚起を掲載。</li> <li>・ リコール情報サイトの周知について、文部科学省及び厚生労働省を通じて学校や児童福祉施設等に協力を依頼。</li> </ul> <p>○高齢者向け</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 介護ベッドに関する事故防止のため、厚生労働省から都道府県を通じ</li> </ul>	<p>○各省庁が独自に持っている情報提供のツールや媒体の把握状況について説明願いたい。</p> <p>○関係省庁へ積極的な取り組みを求めるとして、どのような場を使って連携に努めるかについて詳しく説明願いたい。</p>

	<p>て、全国の福祉用具貸与事業者に、介護者への注意内容の伝達を依頼。 また、全国 64 紙の一面の政府広報（内閣府）に注意喚起情報を掲載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リコール情報サイトの周知について、厚生労働省を通じて全国の様々な高齢者施設等に協力を依頼。</li> </ul> <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リコール対象製品による事故防止及びリコール情報サイトの周知のため、消防庁から都道府県の担当部署を通じた市区町村の消防団へチラシ配布について協力を依頼。</li> <li>・ リコールの実効性を高めるための販売事業者のリコール活動への協力の依頼について、経済産業省と連携し、経済産業省のルートを通じた販売業者団体への協力依頼。</li> </ul>	
<p><b>【建議項目③】</b></p> <p>消費者庁は、消費者安全法第 10 条において設置が規定されている消費生活センターを、安全に係る情報伝達を扱う情報提供の拠点とする位置づけを図り、さらに情報の重要度合がわかるように発信する情報内容を検討の上、伝達を行っていくこと。</p> <p>行政機関が既に持っている情報発信、周知を行うルート、消費者に情報を伝えるツールを最大限に活用し、情報発信の強化を図る必要があることから、上記対応を求める。</p>	<p>消費者庁が発信する安全性に関する注意喚起等の公表資料については、消費者庁ウェブサイトのほか、全国の消費生活センターをつなぐオンラインシステムを通じて、速やかな情報共有を図っている。また、事案によっては、その緊急性や重点的な取組方針等に応じて、消費生活センターで行うイベント、講座等で、消費者への啓発のための資料提供等を行っている。引き続き、消費者への情報提供の拠点として消費生活センターを位置付け、重要度等が明確に伝えられる方法を検討しながら、情報伝達を図る。</p> <p>具体的な取組：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者月間に消費生活センターが行うイベント等において、消費者へ情報発信できるチラシの配布を依頼。（美容医療による事故防止関係、リコール対象製品による事故防止関係）</li> <li>・ 消費生活相談員の教育研修の機会を活用し、消費者へ情報発信できるチラシの配布を依頼。（リコール対象製品による事故防止関係）</li> </ul>	<p>○札幌市において取り組んでいる「消費者被害防止ネットワーク事業」のように、消費者生活センター、消費生活相談室を拠点とし、警察、消費者生活相談員、町内会、民生・児童相談員等と連携したネットワークと協力し、事故情報のルートを新たに開拓する必要はないか。</p> <p>また、「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク」を推進している消費者庁消費生活情報課と連携し、上記「消費者被害防止ネットワーク事業」のような仕組みを全国に展開することは考えられないか、説明願いたい。</p> <p>○製品事故による健康危害の度合いに応じて、消費者が情報の重要度等が明確に伝えられる方法(色、文字フォントの大きさ、マークによる識別等)の検討状況について説明願いたい。</p> <p>○消費生活センターから消費者への情報発信としてチラシ配布を依頼しているが、チラシ配布の効果の検証は実施しているか説明願いたい。</p>

<p style="text-align: center;">建議事項（平成 25 年 2 月 12 日）</p>	<p style="text-align: center;">実施状況報告（消費者庁）（平成 25 年 8 月）</p>	<p style="text-align: center;">説明願いたい事項</p>
<p><b>（3）情報通信技術を活用した情報周知の方策</b></p> <p>【建議事項⑤】</p> <p>消費者庁は、リコール情報サイトについて、情報提供のための基本的な方針を検討し、掲載情報の充実を図ること。</p> <p>具体例としては、以下のようなことが考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者から直接の情報提供が増えるよう働きかけること。</li> <li>・掲載情報が分かりやすくなるよう、リコール対象となった製品の写真や図表等の掲載を検討すること</li> <li>・リコール情報検索機能の強化</li> <li>・「重要なお知らせ」、「高齢者・子ども向け商品など」の掲載件数の増加</li> <li>・「重要なお知らせ」等の一覧表示機能の改善</li> </ul>	<p>現在、事業者へリコール情報サイトへ直接、情報提供するよう積極的に働きかけるに至っていないが、当該サイトは事業者からの要請に応じて掲載が可能となっている。</p> <p>平成 25 年 3 月にシステム改修を行い、リコール対象となった製品の写真や図表を掲載できるようにするとともに、検索機能の強化、「重要なお知らせ」、「高齢者・子ども向け商品など」の掲載件数の増加、一覧表示機能等の改善を行った。</p>	<p>○リコール情報サイトについて、情報提供のための基本的な方針を検討するにあたり、以下に記載した内容について説明願いたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的な方針についての検討状況。</li> <li>・リコール情報サイトの認知度の把握、認知度を上げるための方策の検討状況。</li> <li>・事業者への積極的な働きかけについて、具体化の方策。</li> <li>・どの程度消費者に認知されているかリコール情報サイトのページビュー、セッション数とその解析。</li> </ul> <p>○HPなどの受身型情報提供ツールにおいては、消費者の目に触れる機会が多いことが必要であると思われる。経済産業省、国土交通省、国民生活センター、地方自治体、N I T Eなどリコール情報を掲載しているサイトとの相互リンクはどのようになっているか現状を説明願いたい。</p>
<p>【建議事項⑥】</p> <p>消費者庁は、「リコール情報メールサービス」と「子ども安全メール from 消費者庁」との連動を検討すること。また、他省庁や独立行政法人が行っているメールマガジンとの連携も有効であることから、連携に向けて協議を行うこと。</p> <p>関係各省庁は、消費者庁からの協力要請に積極的に対応すること。</p> <p>平成 24 年 4 月に開設された消費者庁のリコール情報サイトについて、より一層の充実を図り、リコール情報発信の総合窓口として広く認知、活用され、リコール対象製品による事故の未然防止に役立てられるよう、上記の対応を求める。</p>	<p>「リコール情報メールサービス」のうち子ども向け製品のリコール情報や、子どもの事故情報については、従前から必要に応じて「子ども安全メール from 消費者庁」に取り込んできた。引き続き、「子ども安全メール from 消費者庁」との連携に努める。</p> <p>今後は、子ども向け製品のリコール情報について、他省庁等のメールマガジンにも掲載を依頼するよう努める。</p>	<p>○関係各省庁と連携に向けての協議の場を設けているか説明願いたい。</p>

建議事項（平成 25 年 2 月 12 日）	実施状況報告（消費者庁）（平成 25 年 8 月）	説明願いたい事項
<p data-bbox="231 302 937 331"><b>（4）製品安全に係る消費者教育・啓発の充実のための方策</b></p> <p data-bbox="231 344 397 373">【建議事項⑦】</p> <p data-bbox="231 386 1101 457">消費者が自立して、自らの安全のために行動することが重要であることから、上記の対応を求める。</p>	<p data-bbox="1121 386 2000 583">消費者教育の推進に関する基本的な方針（平成 25 年 6 月 28 日閣議決定）において、消費者が自主的にリコール情報を入手し、行動する必要性について消費者教育を行うことが重要である旨が明記されているところであり、今後、消費者に対する消費者教育・啓発の一層の充実を図るよう努める。</p>	<p data-bbox="2030 386 2739 457">○消費者に対する消費者教育・啓発の充実を、今後どのように図っていくのか具体的に説明いただきたい。</p>