

消費者安全法のこれまでの施行状況について

平成 27 年 7 月 31 日
消 費 者 庁

施行状況の整理の必要性

消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。）は、「消費者行政推進基本計画」（平成 20 年 6 月 27 日閣議決定）を踏まえ¹、平成 20 年 9 月に国会へ提出された消費者庁関連 3 法の 1 つとして、平成 21 年 5 月 29 日に成立し、同年 9 月 1 日に施行された。

法附則第 3 項において、「政府は、この法律の施行後五年を経過した場合において、前項に定める事項のほか、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。」と規定されているところ、平成 26 年 9 月 1 日をもって、法施行後 5 年を経過したことから、今般、法について何らかの措置を講ずる必要があるか検討するため、法施行の状況について整理し、検討する必要がある。

なお、法附則第 3 項については、「規制改革推進のための 3 か年計画（改定）」（平成 20 年 3 月 25 日閣議決定）において、法律により新たな制度を創設して規制の新設を行うものについては、原則、見直し条項を盛り込むこととされたことを踏まえて規定されたものである。

消費者安全法の目的と位置付け

1. 消費者安全法の目的

平成 21 年の法制定時の目的規定（第 1 条）の規定は、以下のとおりである。

第一条 この法律は、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定めるとともに、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置その他の措置を講ずることにより、関係法律による措置と相まって、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寄与することを目的とする。

整理すると、法は、「消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保す

¹ 「消費者行政推進基本計画」（平成 20 年 6 月 27 日閣議決定）において、「消費者からの苦情相談の受付から法執行に至るまでの行政の対応を規定した新法の成立に向けて取り組む。この新法の中で、国及び地方自治体が、国民生活センター及び消費生活センターに、消費者が何でも相談できる一元的な消費者相談窓口を設置すること及びその窓口が実施する業務、果たすべき機能を規定する。これにより、消費生活センターを法的に位置付ける。また、消費生活センターで受け付けた苦情相談に関する情報を消費者庁に集約すること、重篤情報は消費者庁に緊急通知することを規定するとともに、消費生活センターと保健所等関係機関の地域における連携について規定する。さらに、苦情解決のために必要な法執行を確保するため、消費者庁自らが迅速に対応することはもとより、各府省庁に迅速な法執行を促す勧告等を行うとともに、すき間事案については、自ら対応することを可能にするために、事業者調査及びその結果の公表、その他の措置を採ることを規定する。」こととされている。

る」ことを目的として、以下の3つの事項について定める法律として定められたものといえる。

地方公共団体による消費生活相談等の実施及び消費生活センターの設置
消費者事故等に関する情報の集約等
消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置

これは、法制定の背景として、

- ・ ガス湯沸器による一酸化炭素中毒事故のように、消費者事故等に関する情報の収集や共有が不十分であったため、迅速に行政から消費者にこれら情報が伝わらなかった結果、被害の拡大を防止できなかった問題
- ・ エレベーター事故のように、事故情報の収集について関係省庁間での緊密な連携協力及び情報の共有が不十分であった問題
- ・ こんにやく入りゼリーによる窒息事故のように、各行政機関の所管する既存の法律にはその防止措置がない、いわゆる「隙間事案」に対する行政の対応が遅れた問題 等

を受けたものである。

なお、平成24年改正においては、目的規定(第1条)の改正も行われ、「消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等の実施」が追加されている。

2. 消費者政策における消費者安全法の位置付け

法について何らかの措置を講ずる必要があるか検討するための施行状況の整理・検討に当たっては、消費者政策の中での法の位置付けを踏まえた法の守備範囲を整理しておくことが有益と考えられる。

消費者政策は、消費者の利益の擁護及び増進に関する多様な施策を含むものであるが、平成27年3月24日に閣議決定された第3期(平成27年度から平成31年度まで)の「消費者基本計画」(以下、単に「基本計画」という。)においては、取り組むべき施策を、消費者の安全の確保、表示の充実と信頼の確保、適正な取引の実現、消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成、消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備、国や地方の消費者行政の体制整備、の6つの項目に整理している。

この6つの項目の中で法の担うべき役割(守備範囲)を整理すると、が
関係していると考えられる。

消費者安全法のこれまでの改正

法附則の規定や平成21年の法制定時の附帯決議、法施行後の消費者事故等の状況を踏まえ、これまで2回、法改正が行われた。それらの概要は、以下のとおりである。

平成24年改正

「消費者安全法の一部を改正する法律」(平成24年法律第77号)による改正。
平成24年8月29日に成立、同年10月1日に一部施行、平成25年4月1日

に完全施行。

主な改正内容は、次のとおりである。

- ・ 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等の実施について追加
- ・ 消費者の財産被害に係る「隙間事案」²への行政措置を導入

改正の背景としては、次のようなものがあった。

- ・ 法を含む消費者庁関連3法制定時の附帯決議（参議院）（平成21年5月28日）において、消費者事故等についての独立した調査機関の在り方を含めた検討を行うこととされたこと。
- ・ 法附則第2項において、「政府は、この法律の施行後三年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の財産に対する重大な被害を含め重大事故等の範囲について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。」と規定されていたこと。

平成26年改正

「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律」（平成26年法律第71号）による改正。平成26年6月6日に成立。施行時期は、公布の日（平成26年6月13日）から起算して2年を超えない範囲内において政令で定める日（法第10条の4（都道府県における指定消費生活相談員の指定）については、公布の日から起算して5年を超えない範囲内において政令で定める日）とされている。

主な改正内容は、次のとおりである。

- ・ 消費生活相談員の職を法律上位置付けるとともに、消費生活センターを設置する地方公共団体が当該センターの組織、運営等に関する条例を整備することを規定
- ・ 国及び地方公共団体の機関、地域の関係機関、民間団体等の中で消費者安全確保地域協議会を組織し、高齢者等消費生活上特に配慮を要する消費者を見守る仕組み（個人情報保護法の特例として、必ずしも本人の同意を得なくとも、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供をすることができること等）を創設

改正の背景としては、次のようなものがあった。

- ・ 消費生活相談の質の向上と全国的な水準を確保し、消費生活相談員が専門職であることをより明確にするとともに、その信頼を一層向上させる必要があったこと。
- ・ 高齢者からの消費生活相談が高齢者人口の伸び以上に増加し、高齢者等の消費者被害が深刻化したこと。

法の制定当初の内容とこれまでの改正内容について、法の守備範囲との関係を整理すると、図表1のとおりである。

² 被害の発生・拡大防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がない事案をいう。

施行状況の整理

法の施行状況については、図表1の整理を踏まえ、「消費者事故等に関する情報の集約等」、「消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等」、「消費者被害の発生・拡大の防止のための措置」、「地方公共団体における消費生活相談等の実施」に分けて整理することとする。

なお、法第6条の規定に基づく基本方針は、消費者安全の確保の意義に関する事項、消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項、他の法律の規定に基づく措置の実施についての関係行政機関との連携に関する基本的事項、消費者安全の確保に関する施策の効果の把握及びこれを基礎とする評価に関する基本的事項を定めることとされている。同指針については、平成22年3月30日に策定され、平成25年4月1日に、平成24年改正等を踏まえた改正が行われている。

1. 消費者事故等に関する情報の集約等

(1) 消費者事故等の発生に関する消費者庁への情報の通知（法第12条）

行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、その旨等を通知しなければならないこと等とされている。

<実績>

行政機関の長等から内閣総理大臣に通知された消費者事故等の件数

	H21年度 (9月～)	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度
生命身体事故等 (重大事故等)	318	661	1,390	1,322	1,317	1,248
生命身体事故等 (重大事故等以外)	1,012	1,530	1,499	1,491	2,194	1,658
財産事案	8,821	15,693	12,228	9,916	9,116	9,172
計	10,151	17,884	15,117	12,729	12,627	12,078

商品等別の件数は図表2参照

<補足> 消費者事故等について（法第2条第5項）

- ・生命身体に関する事故等については、事業者が提供する商品等や役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、生命身体に一定の被害が発生したもの（事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。）消費安全性を欠く商品等や役務が使用等された事態であっての事故を発生させるおそれがあるもの、とされている。
- ・財産事案に関する事故等については、消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的選択を阻害するおそれがある行為が事業者により行われた事態とされている。これについては、具体的には、消費者安全法施行令（平成21年政令第220号。以下「令」という。）において、虚偽・誇大な広告・表示（令第3条第1号）、消費者が申込みの撤回・解除・解約をすることを妨げる行為（不実告知・事実不告知、断定的判断の影響、不退去、監禁）（同条第2号）、契約締結・履

行、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者を欺き、威迫し、困惑させる行為（同条第3号）
 不当な契約締結又はその勧誘（同条第4号）等が、さらにその詳細は消費者安全法施行規則（平成
 21年内閣府令第48号）第2条から第4条までに規定されている。

（2）消費者庁による情報の収集及び分析等（法第13条）

法第12条の通知により得た消費者事故等に関する情報が消費者安全の確保を
 図るため有効に活用されるよう、消費者庁は、迅速かつ適確に、当該情報の集約
 及び分析を行い、その結果を取りまとめること等とされている。

<実績>

消費者安全法の重大事故等に係る公表（原則週1回）

	H21 年度 (9月～)	H22 年度	H23 年度	H24 年度	H25 年度	H26 年度
生命身体 事故等	30 回	51 回	51 回	50 回	50 回	50 回

・「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」（いわゆる
 「消費者白書」の一部）として、公表

2. 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

（1）消費者安全調査委員会による消費者事故等の原因調査等（法第15条～第31条）

消費者安全調査委員会（以下「調査委員会」という。）は、原因究明のための事
 故等原因調査（生命身体事故の原因及び生命身体事故等による被害の原因を究明
 するための調査）等を行うこととされている。

（ ）消費者安全調査委員会

【組織】委員7名（非常勤）

【所掌事務】生命身体事故等の原因を究明するための調査等

<実績>

調査委員会の開催状況

月に1回（平成24年10月から平成27年6月までに33回開催）

事故等原因調査等の実施状況

9事案について調査等を実施（うち5事案は調査終了）（平成27年6月末時点）

事案の概要は図表3参照

（2）消費者安全調査委員会による勧告及び意見の陳述（法第32条、第33条）

調査委員会は、必要があると認めるときは、事故等原因調査等の結果に基づき、
 内閣総理大臣に対し、生命身体被害の発生又は拡大の防止のため講ずべき施策又
 は措置について勧告することができることとされている。また、消費者安全の確
 保の見地から必要があると認めるときは、被害の拡大又は同種・類似の生命身体
 事故等の発生の防止のため講ずべき施策又は措置について内閣総理大臣又は関係

行政機関の長に意見を述べることができることとされている。

<実績>

勧告・意見具申の件数

勧告 0件、意見 14件（6事案）

3. 消費者被害の発生・拡大の防止のための措置

(1) 消費者への注意喚起等（法第38条）

内閣総理大臣は、消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、当該消費者事故等による被害の拡大等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るときは、当該消費者事故等の態様等消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を提供するとともに、これを公表すること等とされている。

<実績>

注意喚起の実施状況

	H21年 度 (9月 ~)	H22年 度	H23年 度	H24年 度	H25年 度	H26年 度	H27年 度 (~6 月)
生命身体事故 等	0	0	0	1	0	1	0
財産事案	0	1	7	5	7	10	2
計	0	1	7	6	7	11	2

事案の概要は図表4参照

(2) 他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求（法第39条）

内閣総理大臣は、消費者事故等の情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があり、かつ、当該措置が速やかに実施されることが必要であると認めるときは、所掌大臣に対し、当該措置の速やかな実施を求めることができることとされている。

<実績>

実績なし

(3) 重大生命身体被害に係る事業者に対する勧告及び命令（法第40条第1項～第3項）、譲渡等の禁止・制限、回収等の命令（法第41条、第42条）

内閣総理大臣は、商品等や役務が安全性を欠くことによって重大事故等が生じた場合において、重大消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、事業者に対し、必要な点検、修理、改造、安全な使用方法の表示、役務の提供の方法の改善その他の必要な措置をとることを勧告することができること等とされている。また、内閣総理大臣は、重大生命身体被害の発生又は拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、必要な限度において、当該商品

等を事業として又は事業のために譲渡し、引き渡し、又は役務に使用することを禁止し、又は制限することができること、さらに当該禁止又は制限に違反した場合において、商品又は製品の回収を図ること等必要な措置をとるべきことを命ずることができることとされている。

<実績>

事業者に対する勧告・命令の執行件数

実績なし

事業者に対する譲渡等の禁止・制限、回収等の命令の執行件数

実績なし

(4) 多数消費者財産被害事態に係る事業者に対する勧告及び命令（法第40条第4項～第6項）

内閣総理大臣は、多数消費者財産被害事態を発生させた事業者に対して、被害の発生・拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置がない場合、当該被害を発生させた不当な取引の取りやめ等を勧告し、内閣総理大臣は、正当な理由なく当該勧告に従わず特に必要と認める場合には、当該勧告に係る措置をとる旨の命令を行うことができることとされている。

<実績>

	H25年度	H26年度
勧告	2	0
命令	0	0

事案の概要は図表5参照

(5) 消費者委員会の勧告等（法第43条）

消費者委員会は、消費者、事業者等から得た情報を踏まえ必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者被害の発生又は拡大の防止に関し必要な勧告をすることができること等とされている。

<実績>

実績なし

(6) 都道府県知事による要請（法第44条）

都道府県知事は、当該区域内における消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、消費者安全の確保に関し必要な措置の実施を要請することができることとされている。

<実績>

実績なし

(7) 都道府県知事への権限の委任（法第47条）

内閣総理大臣からその権限の一部が消費者庁長官に委任されるとともに、さらに

その権限の事務の一部は令の定めるところにより都道府県知事等に委任することができることとされている。令においては、事業者からの報告徴収、立入検査等の権限の事務の一部が都道府県知事等に委任されている。

<実績>

- ・生命身体事案：37都道府県14政令指定都市
 - ・財産事案：37都道府県15政令指定都市
- 平成27年4月現在

<参考>「平成26年の地方からの提案に関する提案等に関する対応方針」(平成27年1月30日閣議決定)において、

国から地方公共団体への事務・権限の委譲等

- ()希望する都道府県等に権限が付与されている、事業者に対する報告徴収及び立入調査等(施行令9条)については、その対象を当該都道府県等の区域外に所在する事業者にも拡大する。
- ()多数消費者財産被害事態を発生させた事業者に対する勧告(40条4項)及び命令(40条5項)については、現行制度の下で共同調査の実施など国と地方の連携を強化しつつ、希望する都道府県に権限を付与することについて検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。

とされている。

4. 地方公共団体における消費生活相談等の実施

(1) 消費生活相談等の事務の実施(法第8条、第9条)

都道府県及び市町村は、消費者の安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の相談に応じること等の事務を行うこととされている。また、国及び国民生活センターは、都道府県及び市町村に対し、事務の実施に関し、情報の提供、当該事務に従事する人材に対する研修その他の必要な援助を行うこととされている。

<実績>

	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度
消費生活 相談件数	902,213	896,989	883,931	860,676	939,774	943,738

- ・「地方消費者行政活性化交付金」(平成26年度補正予算からは「地方消費者行政推進交付金」として、平成27年度当初予算までに約411億円を措置し、地方公共団体の取組を支援。
- ・国民生活センターにおいて消費者行政担当職員、消費生活相談員等に向けた研修を実施。

(2) 消費生活センターの設置等(法第10条、第11条)

地方公共団体は、消費生活相談、苦情処理のあっせん、消費者安全の確保のための情報収集及び提供等を行うため、消費生活センターを設置することとされている(都道府県は必置、市町村は努力義務)。また、消費生活相談員の適切な処

遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、消費生活相談員等の人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとされている。

<実績>

	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度
消費生活相談窓口	1,375	1,490	1,580	1,603	1,627	1,717
うち消費生活センター	501	611	684	724	745	763

(注)消費生活センターの数は、各年度4月1日現在の数

平成27年3月末時点において、全ての市町村が相談窓口を設置済。

- ・ 「地方消費者行政活性化交付金」(平成26年度補正予算からは「地方消費者行政推進交付金」として、平成27年度当初予算までに約411億円を措置し、地方公共団体の取組を支援。
- ・ 消費生活相談員のいわゆる「雇止め」の見直しを含む処遇の改善について地方公共団体向けに通知を发出。
- ・ 国民生活センターにおいて研修を実施(消費生活相談員の研修参加率:86.8%(平成26年4月1日現在))。

基本計画を踏まえ、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備するため、平成27年3月に「地方消費者行政強化作戦」が取りまとめられたところである。

「地方消費者行政強化作戦」では、地方公共団体における消費生活相談等の実施について、都道府県ごとに、

相談体制の空白地域の解消(相談窓口未設置の自治体(市町村)を解消)
 相談体制の質の向上(消費生活センターの設立促進、消費生活相談員を管内自治体(市町村)の50%以上に配置、資格保有率を75%以上に引き上げ、研修参加率を100%に引き上げ(各年度))

「見守りネットワーク」の構築(消費者安全確保地域協議会の設置)
 という政策目標を基本計画の対象期間中に達成することを目指し、国は地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援することとしている。(「地方消費者行政強化作戦」の都道府県別進捗状況は図表6参照)

<以下の事項は、平成26年改正により追加されたものであり、未施行>

なお、平成27年3月27日の消費者安全法施行規則の改正により、消費生活センターの条例を制定する際の参酌基準、消費生活上特に配慮を有する消費者に関して提供する情報の範囲、消費生活相談員の試験科目等を定めるとともに、同日、消費者安全確保地域協議会の設立・構成員、消費生活協力団体等の育成・支援等についてガイドラインを策定している。

- (3) 消費者行政職員及び消費生活相談員の確保と資質向上 (法第 1 0 条の 3、第 1 0 条の 4、第 1 1 条の 9 ~ 第 1 1 条の 2 5)

消費生活相談員(1)に係る資格試験について規定し、内閣総理大臣の登録を受けた法人が試験を実施することとされている。さらに、都道府県は、消費生活相談員の中から指定消費生活相談員(2)を指定するよう努めることとされている。

- (1) 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する者
- (2) 市町村の消費生活相談に関し助言、協力、情報の提供等を行う者

- (4) 消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供 (法第 1 1 条の 2)

内閣総理大臣は、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報等で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができることとされている。

- (5) 消費者安全の確保のための協議会等 (法第 1 1 条の 3 ~ 第 1 1 条の 8)

地方公共団体は消費者安全確保地域協議会(1)を設置するとともに、地域で活動する消費生活協力団体や消費生活協力員(2)を育成・確保することとされている。

- (1) 国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により構成され、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を実施。構成機関・構成員が相談等により得られた情報を地域協議会の活動等のために共有するとともに、秘密保持義務規定や情報管理等のルールを整備。
- (2) 地方公共団体の長から委嘱された、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人。

施行状況の評価

1 . 消費者事故等に関する情報の集約等

法の規定に基づき消費者庁に通知された消費者事故等の情報等は、平成 2 6 年度で約 1 万 2,000 件であるが、消費者事故等の情報の消費者庁への一元的な集約が徹底されるためには、関係行政機関等の理解・協力が不可欠である。消費者事故の拡大及び再発の防止の観点からは、平成 2 3 年 7 月 2 2 日に消費者委員会から「消費者安全行政の抜本的強化に向けた対応策についての建議」が出され、消費者安全法における重大事故等の通知義務について、関係省庁によって十分に遵守されていたとは言い難いこと、事故の発生場所によっては、重大事故等の通知に遅れや漏れが生じていることを指摘され、消費者庁においては、法に基づく通知義務が励行されるよう督励するほか、関係省庁間で定期的な協議の場を設けて改善を図ること等が求められた。しかしながら、教育・保育施設における事故情報の収集及び活用は不十分であったことから、平成 2 6 年 1 1 月 4 日に消費者委員会から「教育・保育施

設等における事故情報の収集及び活用に関する建議」が出され、消費者事故等が発生した場合、被害の拡大と再発の防止を図るため、政府全体として事故の発生状況を的確に把握し、また、収集した消費者事故等の情報について、確実に活用されるよう、消費者庁及び関係省庁は密接に連携し対応すること等が指摘された。当建議を踏まえ、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）（平成27年5月29日）、内閣府特命担当大臣（少子化対策）（同年5月27日）、文部科学大臣（同年5月29日）及び厚生労働大臣（同年6月3日）から消費者委員会委員長宛てに、都道府県等宛ての通知の発出等その実施状況が報告されたところである。

また、総務省の「消費者取引に関する政策評価」（平成26年4月18日公表）において、財産被害に係る消費者事故等の消費者庁への通知について、府省によって取扱いにばらつきがあり、制度を承知していないとする都道府県もあるとの指摘（併せて、通知に関するマニュアルの改訂の勧告）があるなど、法の規定に基づく通知制度について、関係行政機関等への周知が十分でない面があった。

このため、消費者庁においては、平成27年3月27日に「消費者事故等の通知の運用マニュアル」を改訂し、消費者事故等の具体的な事例について記載するなど、通知要件及び通知事項の明確化を図るとともに、改訂マニュアルに基づいた的確な通知がなされるよう、各種会議等の様々な機会を捉えて関係行政機関等に周知徹底を図っているところである。消費者庁はこれらの周知活動を更に推進し、法の趣旨にのっとり、消費者事故等の消費者庁への情報の一元的な集約が徹底されるよう努める必要がある。

2．消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

調査委員会は、以下の事案について調査等を行っているところである。

- ・ 平成24年度において、ガス瞬間湯沸器による一酸化炭素中毒事故（平成17年に東京都内で発生）、プール事故（平成23年に神奈川県内の幼稚園で発生）、エスカレーター事故（平成21年に東京都内で発生）、エレベーター事故（平成18年に東京都内で発生）や家庭用ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動により不眠等の健康症状が発生したとの申出事案
- ・ 平成25年度において、機械式立体駐車場事故や子供による医薬品誤飲事故
- ・ 平成26年度において、染毛による皮膚障害やハンドル形電動車椅子を使用中の事故

今後、その体制を強化し、原因究明が必要な生命身体事故等について、的確かつ迅速に事故の調査を行い、その結果に基づき再発防止策を提言するとともに、その実施状況についてフォローアップすることが必要である。

3．消費者被害の発生・拡大の防止のための措置

生命身体分野については、消費者事故等の情報を活用し、消費者被害の発生・拡大を防止するために様々な取組を実施してきたところである。具体的には、消費者事故等の情報を原則として毎週報道発表するとともに、平成22年4月から事故情

報を検索・閲覧できる「事故情報データベース」の運用を開始した。また、平成21年9月から平成27年3月末までの間に、事故情報を基に消費者に注意喚起を促す報道発表を101回実施している。また、隙間事案での重大生命身体被害に関する勧告・命令等の実績はないが、消費者庁は隙間事案であるか否かに関わらず、機動的に事業者及び事業者団体に安全対策等を要請してきたところである。

財産分野については、多数消費者財産被害事態に係る事業者に対するこれまでの実績は勧告2件（平成25年度）である。

生命身体分野・財産分野のいずれにおいても、消費者被害の発生・拡大を防止することは極めて重要な課題であり、今後とも引き続き、積極的に消費者被害の発生・拡大の防止のための措置を講じる必要がある。

4．地方公共団体における消費生活相談等の実施

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談は、平成21年度から平成24年度までは減少していたものの、平成25年度には再び増加し、平成26年度においても前年度を上回るなど、2年連続して増加している。

消費生活相談が近年増加している要因の1つとして、インターネットなど情報通信に関する相談が増加していることが挙げられるが、これは情報化が高齢層も含めて浸透していることが関係している。このように高齢者の相談が依然として多い状況が、相談件数全体の増加に寄与していると考えられる。

高齢者の相談が多い中で、特に周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談も増加傾向にある。認知症等の高齢者に関する相談では、相談が本人以外から寄せられることも多いため、トラブルの未然防止や拡大防止には、周囲の気付きが不可欠である。このため、家族のみならず、病院、行政等が協力して、見守りを強化していくことが重要である。

消費生活相談員のいわゆる「雇止め」の見直しを含む処遇の改善については、実際に雇止めの見直しを実施した地方公共団体がある等一定の成果が表れているものの、引き続き、「雇止め」の見直し及び処遇の確保に取り組む必要がある。

また、依然として、地方における体制整備については、都道府県によってばらつきがある。このため、「地方消費者行政強化作戦」が推進されているところである。

「相談体制の空白地域の解消」については、平成27年3月末時点において達成したが、「相談体制の質の向上」及び「見守りネットワーク」の構築については、平成26年改正の内容と関係するものであり、平成26年改正の施行に向けた準備という観点からも、同作戦を推進する必要がある。

結論

1．消費者事故等の情報収集、原因調査、被害の発生・拡大防止措置について

消費者事故等の情報収集（消費者庁への一元的集約）については、平成21年の法制定時から規定が整備されており、被害の発生・拡大防止措置についても、平成24年改正で「多数消費者財産被害事態」に対する勧告・命令の規定が整備された

ことで、生命身体、財産のいずれの被害についても「隙間事案」への措置が可能となった。また、平成24年改正では、調査委員会による生命身体事故の原因調査の規定も整備された。

これらから、消費者事故等への対応については、法律上のスキームは十分に整備されたと考えられ、今後は、整備された法律上のスキームを実効性のあるものにするための運用面の一層の充実・強化に取り組むことが必要である。

2. 地方公共団体における消費生活相談等の実施について

現在、高齢化が進行する中で、高齢者の消費者被害が増加しており、その防止・救済が重要な課題となっているが、そのためには、実際に消費が行われ、問題が発生する現場である地域における取組が果たす役割が極めて大きい。

地域における高齢者の消費者被害の防止・救済のための取組として、平成26年改正により、地域における見守りネットワークの運営体である消費者安全確保地域協議会の設置について規定が整備された。

また、同じく平成26年改正により法律上位置付けられた消費生活相談員の資格制度を適切に運用することは、地域において質の高い消費生活相談を受けられる体制の整備のため重要である。特に、消費生活相談員の専門性に鑑み、適切な人材の確保及び処遇の改善が図られるよう、引き続き地方公共団体に働き掛けることが重要である。

現在、これらの規定の平成28年度の施行に向けた各種準備を進めているところであり、まずはそれを着実に実施することが必要である。

(以上)