



# 消費者安全法の事故情報の通知制度等について

～消費者事故対策に関する行政評価・監視の結果に基づく勧告を含む～



消費者庁消費者安全課

## 消費者の生命・身体に係る事故発生

事故情報の相談・通報等

関係省庁・地方公共団体等

消費者相談窓口

国民生活センター  
消費生活センター等

消費者安全法に基づく通知

消費者事故等の通知

PIO-NET情報  
(全国消費生活情報  
ネットワークシステム)

事業者

消費生活用製品安全法  
に基づく報告

重大製品  
事故の報告  
(消費生活用製品※)

事故情報データバ  
ンク参画機関

医療機関ネット  
ワーク参画機関

個別法によらない任意の情報提供

事故情報  
の提供

事故情報  
の提供

※消費生活用製品とは、主として一般消費者の生活の用に供される製品のうち、他の法令で個別に安全規制が設けられ、その規制の対象となっているもの(食品・医薬品・乗用車等)を除く製品。

消費者庁（事故情報を一元的に集約し、分析）→

消費者安全調査委員会  
(生命身体事故等の原因を調査)

事故情報のWeb掲載等

・定期公表  
・事故情報データベース

閲覧

注意喚起情報の公表等

記者発表

周知依頼

対応要請  
周知依頼等

調査の申出

マスメディア

地方公共団体

事業者団体/  
会員企業

SNS

子ども安全メール

報告書等の  
公表

消費者

**国の行政機関**や地方公共団体に対して、消費者事故等の発生の情報を得たときに、内閣総理大臣（消費者庁）への事故の情報について**通知を義務付けるもの**

## 【趣旨】

消費者庁設立前に、消費者事故等に関する情報が、各行政機関に個別に保有され、共有できないものになっていないという課題の指摘を踏まえ、消費者事故等に関する情報を消費者庁に集約し、分析する体制を整備（2009年）し、消費者事故の重大性や拡がりについて、早期に把握し適切な対応につなげる

- **重大事故等※の通知**（※死亡、30日以上 of 傷病、一酸化炭素中毒、火災等）  
**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、その旨及び当該重大事故等の概要を**通知しなければならない**。  
(消費者安全法第12条第1項)
- **消費者事故等(重大事故等を除く。)の通知**  
**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、消費者事故等(重大事故等を除く。)が発生した旨の情報を得た場合であって、(略)被害が拡大し、又は同種若しくは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は、内閣総理大臣に対し、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要を**通知するものとする**。  
(消費者安全法第12条第2項)

## 消費者事故等（第2条）

### 生命身体事故等（第5項第1・2号）

※ 消費者による商品・製品・施設・役務（サービス）の使用又は利用において次の事案が該当

- 消費者の生命・身体について一定程度の被害が発生した事案
  - ・死亡
  - ・治療に1日以上かかる負傷、疾病
  - ・一酸化炭素中毒

※ 消費安全性を欠く商品又は役務等の消費者による使用等が行われた事態であって、上記のような被害が発生するおそれのあるもの

### 財産に関する事態（第5項第3号）

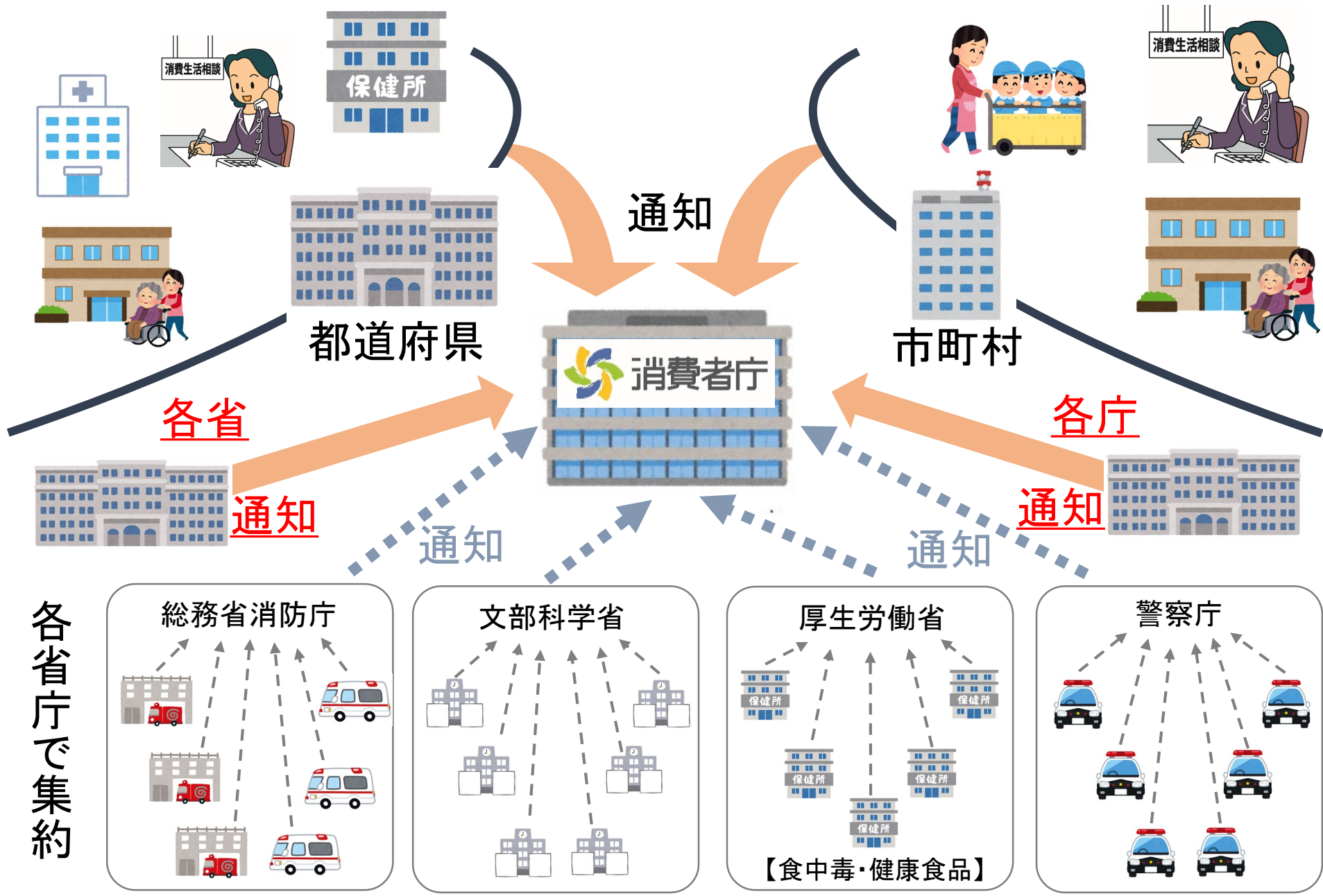
※ 虚偽又は誇大な広告等消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為が事業者により行われた事態

### 重大事故等（第7項）

- 生命身体事故等のうち、被害が重大なもの
  - ・死亡
  - ・治療に30日以上かかる負傷
  - ・内閣府令で定める程度の身体障害が残る負傷、疾病
  - ・一酸化炭素中毒
- 重大な生命身体事故等が発生するおそれのあるもの
  - ・製品、役務の使用等における火災、窒息等の発生

### 多数消費者財産被害事態（第8項）

※ 財産に関する事態のうち、一定の行為が事業者によって行われることにより、多数の消費者の財産に被害を生じ又は生じさせるおそれのあるもの



## 【商品等】

- リチウム電池内蔵充電器を焼損する火災が発生
- ウェアラブル端末(リストバンド型、充電式)を装着して就寝していたところ、発火し、手首に火傷
- 使用者が除雪機(歩行型)の回転部(オーガ)に巻き込まれた状態で発見され、死亡を確認
- 乳児を1人でベビーバウンサー(乳児用の揺りかご椅子)に寝かせていたところ、当該製品の幌(ほろ)が当該乳児の顔を覆い、死亡
- 調理中にスプレー缶(食用オリーブオイル)を使用したところ、ガスこんろの火が引火し、周辺を焼損する火災が発生し、1名が火傷
- 健康食品を摂取したところ、じんましんを発症

## 【役務】

- 海上アスレチックのエア遊具において、床マットに飛び降りたところ、右大腿骨頸部骨折の重傷
- 中学校の校舎に取り付けた縦どいが外壁から外れ、落下した一部が通行中の生徒に当たり右足の指を骨折
- 遊園地において、施設従業員が利用者への命綱の装着を忘れたため、当該利用者が遊戯施設から落下し、搬送先の病院で死亡
- エステ店において、脱毛の施術を受けたところ、機器の部品が利用者の胸元に落ち、Ⅱ度の火傷
- 介護施設において、職員がベッドの角度を上げる際に、利用者の右手首を柵とベッドの間に挟み、右前腕部骨折の重傷
- 保育施設において、職員がおむつ台の上に幼児を立たせ、目を離した際に台から転倒し、右眼窩上縁骨折の重傷

※ いずれの事例も通知の時点において調査等により事実関係が確認されたものではなく、消費者庁として事故原因等を確定したものではない。

## 「消費者事故対策に関する行政評価・監視—医業類似行為等による事故の対策を中心として—」の結果に基づく勧告に対する改善措置状況（1回目のフォローアップ）の概要



令和3年12月10日

【勧告先】①消費者庁、②厚生労働省【勧告日】令和2年11月17日【回答日】①令和3年11月25日、②令和3年11月26日  
 （改善状況はそれぞれ回答日現在）

### 調査の背景・目的

- ◇ 高齢化の進行や健康志向の高まり等を背景に、あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう等の医業類似行為(注)やエステティックサービスなどの利用が増加  
 (注) 医業類似行為には、「あん摩マッサージ指圧」や「柔道整復」といった国家資格が必要な施術のほか、これら以外の手技、温熱等による療術行為であって人体に危害を及ぼすおそれのあるものが含まれる。
- ◇ 一方、都道府県及び市区町村（以下「都道府県等」という。）の消費者行政担当部局（消費生活センターを含む。）や衛生担当部局（保健所を含む。）には、これらの施術により健康被害が生じたとする相談あり
- ◇ 関係府省及び都道府県等における医業類似行為やエステティックサービスなどによる事故への対応状況の実態は必ずしも明らかとなっていない。



消費者の安全・安心を図る観点から、医業類似行為やエステティックサービスなどによる事故に対する関係府省における被害防止対策の実施状況、都道府県等における取組状況等を調査

### ポイント

- 調査結果に基づき、消費者庁及び厚生労働省に対し、消費者事故等の通知制度の実効性を確保するとともに、医業類似行為やエステティックサービスなどによる健康被害等に対する指導を推進するよう、①都道府県等に対する通知制度の意義等の周知徹底、制度を的確に運用するための取組方策の検討【消費者庁】、②都道府県、保健所設置市及び特別区による事業者等への必要な指導の徹底【厚生労働省】を勧告
- この勧告を踏まえ、
  - ① 消費者庁は、都道府県等、関係省庁に通知制度の周知を依頼（各省庁は関係機関（保健所、警察署、消防署等）に通知制度に基づく適切な対応等を依頼）するとともに、各都道府県等内での消費者庁への通知手順の確認・整理結果を公表
  - ② 厚生労働省は、都道府県、保健所設置市及び特別区に対し、事業者等への指導徹底を要請など、勧告した事項については、現時点で必要な改善措置が講じられている。
- 消費者庁及び厚生労働省の取組については、引き続き改善措置状況を把握予定

詳細は次ページ以降

## 1. 医業類似行為等に係る事故情報の消費者庁への通知状況

### 制度等

- ◇ 行政機関や地方公共団体は、消費者事故等(注)に関する情報(健康被害情報等を含む苦情等を通じて得られた情報)を把握した場合、消費者庁に通知(都道府県警察及び消防機関が把握した事故情報は、それぞれ警察庁、消防庁に報告され、その上で消費者庁に通知)。消費者庁は、事故情報の概要を定期的に公表して消費者への注意喚起を実施  
 (注) 消費者による商品・役務等の使用・利用に伴う事故であり、死亡、負傷又は疾病等(1日以上の治療期間)を伴うもの。ただし、そ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。なお、いわゆるおそれ事案を含む。
- ◇ 消費者庁は、通知すべき情報の考え方等を示したマニュアルを作成し、各府省、地方公共団体に周知。通知すべき消費者事故等に該当するか否かの判断に迷うものについても幅広く情報提供を要請

### 主な調査結果と勧告

- ◇ 医業類似行為やエステティックサービスなどによる苦情等を受理しても、通知制度を知らなかった、消費者事故等の該当性を判断できなかった等の理由で、通知(報告)をしていない関係機関あり

調査した  
 46保健所等のうち34保健所等  
 19都道府県警察のうち15都道府県警察  
 20消防本部のうち15消防本部



### 消費者庁が講じた主な改善措置状況

- ◇ 通知制度の周知を関係機関に依頼
  - ・ 都道府県等、厚生労働省、警察庁及び消防庁に制度周知を要請、当該3省庁は各関係機関に周知
    - 厚生労働省： 都道府県等の衛生担当部局に、通知制度の関係法令や運用マニュアル等を示しつつ適切な対応の徹底を依頼
    - 警察庁： 都道府県警察に、医業類似行為等役務分野に係る犯罪被害の相談等を受けた場合には消費者事故等に該当するか否かを問わず警察庁に報告すること等を指示
    - 消防庁： 都道府県消防防災主管部局等に、具体的な報告基準や具体的な記載例を示すとともに、消防機関に特化した研修資料を提供することにより適切な運用を依頼
  - ・ 各都道府県等内での通知手順の確認・整理を依頼し、その結果を公表。今後、毎年度、通知手順を改めて調査することにより、通知制度を意識付け
- ◇ 事故情報の円滑な提供により通知制度が的確に運用できる体制構築を促進
  - 地方公共団体への訪問ヒアリング等を通じて、工夫して取り組んでいる方策等を調査し、その知見や課題を取りまとめ、還元していく予定

#### 【勧告】

消費者庁は、厚生労働省、警察庁及び消防庁の協力を得つつ、

- ① 都道府県等に対し、通知制度の意義等について改めて周知徹底すること。
- ② 都道府県等における情報の収集の実情を踏まえ、通知制度を的確に運用するための取組方策について検討すること。



# 【参考】消費者事故等の該当性判断(担当者向け)

## 消費者事故等該当性の判断について (イメージ)

