

# 消費者事故情報公表の法的論点の整理

（役務分野に係る生命・身体被害事案に関する  
事故情報の特性を踏まえた留意点について）

平成２２年４月３０日

消費者事故情報公表の法的論点に関するヒアリング結果

## < 目 次 >

1. 役務分野に係る生命・身体被害事案に関する消費者事故情報の特徴を踏まえた検討の必要性 . . . 1
2. 役務分野に係る生命・身体被害事案の類型とその特徴 . . . 1
3. 役務分野に係る生命・身体被害事案に関する消費者事故情報の公表における留意点 . . . 2

## 1. 役務分野に係る生命・身体被害事案に関する消費者事故情報の

### 特徴を踏まえた検討の必要性

消費者庁は、その設置目的に沿って、消費者の生命・身体に対する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が認められる事案については、積極的に情報の公表を行うことが期待されている。既に、消費者事故情報公表の法的論点に関する研究会によって「消費者事故情報公表の法的論点の整理」（平成 21 年 9 月 28 日）が取りまとめられ、これを受けて「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」（以下「基本要領」という。）が公表されており、平成 21 年 9 月以降、この「基本要領」に基づいて生命・身体被害に係る消費者事故情報の公表が実施されてきた。

しかしながら、半年余りの間に消費者安全法に基づいて消費者庁に通知された消費者事故情報の取扱実務を通じて、医療事故情報や介護施設における事故情報などでは、第一報の限りでは消費者事故に該当するか否か疑義があったり、被害の拡大又は同種・類似の事故発生が想定され難い面があり、公表事案として取り扱うにはよりきめこまかな考慮が必要となることが明らかになった。

こうした役務分野に係る事故情報の公表に際しては、「基本要領」で示された考え方に加えて、当該分野の特性を踏まえて考慮すべき留意点等を明らかにする必要が生じている。

このような観点から、役務分野に係る生命・身体被害に関する事故情報について、上記の「消費者事故情報公表の法的論点の整理」を補足するものとして、本整理を行った。本整理を踏まえて、消費者庁において、消費者事故の発生・拡大の防止に資するよりきめこまかな消費者事故情報公表が展開されることを期待したい。

## 2. 役務分野に係る生命・身体被害事案の類型とその特徴

消費者安全法に基づいて通知される消費者事故情報のうち、役務分野に係る生命・身体被害事案として件数の多いものとしては、医療関係事案や、介護サービス関係事案、健康・美容サービス関係事案（エステティックやマッサージ施術等）などがある。

これら役務分野に係る生命・身体被害事案に関する事故情報に共通する特徴

として、製品等に関連する消費者事故情報と比較して、対人サービスであるために、イ) 因果関係の判断が困難な場合が多いことや、ロ) 個別性が高く汎用性が低いことが挙げられる。また役務分野に係る生命・身体被害事案の中でも、特に医療関係事案においては、ハ) その取扱に高度の専門性を要することや、ニ) 消費者にとって自らの生命・身体を維持・回復するために医療サービスを受けるといふ非日常的な条件を伴う場合が多い(役務利用の不可欠性・非日常性)といった特徴がある。

もっともロ)～ニ)に関しては、医療関係事案の中にも、(i) 消費者がその生命・身体を脅かされている疾病・負傷等に係る、不可欠的・非日常的な医療行為に関する事案だけでなく、(ii) 美容整形やレーシック手術のように当該医療行為を受けるか否かを消費者において自由に選択することが可能な医療行為に関する事案や、(iii) 医療機関の衛生管理や患者取り違えのような患者情報の管理に問題があった場合のように、医療行為の専門性とは連関しておらず、消費者にも問題点が比較的容易に理解しうる事案もある。また、(iv) 在宅治療に使用される機器等に問題があった場合のように、その取扱に高度の専門性を要するものの、消費者自身が取扱に関わる事案も存在する。

### 3. 役務分野に係る生命・身体被害事案に関する事故情報の公表 における留意点

#### (1) 公表の目的・範囲・考慮要素と役務関連事故情報の特徴

「基本要領」では、「消費者事故等の発生及び被害拡大の防止」を旨として消費者事故情報の開示に努めなければならないとの基本的考え方に立ちながら、公表の正当性、必要性、相当性を勘案して、定期的な事故概要の公表、消費者安全法 15 条第 1 項に基づく詳細な事故情報の公表、社会的影響等を勘案した詳細な事故情報の公表の 3 つの公表類型を想定し、各々公表に際して考慮すべき要素を指摘している。すなわち、

○ 定期的な公表においては、

- ・ 重大事故等に該当し、または該当する蓋然性が高いか否か
- ・ 被害の拡大や同種・類似事故の発生が考えられ得るか否か
- ・ 消費者事故等に該当するか否かに疑義がないか否か

が事故概要の公表の是非を判断する要素とされており、

○ 消費者安全法 15 条第 1 項に基づく公表においては、

- ・被害の重篤性、事故の発生数、拡大可能性、新規性、回避可能性等を考慮しながら
- ・事業者・製品等の信用その他正当な利益や、被害者等のプライバシーその他の権利利益に留意して

迅速な公表の是非や公表内容の範囲を判断するとしている。

- 社会的影響を勘案した公表においては、被害の重大性、社会的影響の大きさ、公表という方法による以外に当面有効な被害拡大防止策が不明である等の事情を考慮要素として、上記に準ずる取扱を判断するとしている。

これら、消費者事故情報の公表の目的・範囲や公表に際しての考慮要素と、前述の役務分野に係る生命・身体被害事案に関する事故情報の特徴との関連性を考えると、イ)の因果関係の判断が困難な場合が多いとの点は消費者事故等に該当するか否かに疑義がないか否かの判断に、ロ)の個別性が高く汎用性が低いとの点は被害の拡大や同種・類似事故の発生が考えられ得るか否かの判断において、いずれも否定的に影響すると考えられる。

また、ハ)その取扱に高度の専門性を要することや、ニ)消費者にとって自らの生命・身体を維持・回復するために医療サービスを受けるという非日常的な条件を伴うといった特徴<sup>1</sup>は、「消費者事故等の発生及び被害拡大の防止」を旨とするという消費者事故情報の公表の目的との関係で、消費者に向けた公表の必要性、正当性の根拠付けを弱める可能性がある。

## (2) 主な考慮事項

消費者庁による消費者事故情報の公表においては、一義的には、迅速を旨として、広く消費者に向けて、事故の発生・拡大の防止に資するわかりやすい情報を提供することが求められる。

ただし、消費者安全法が「消費者事故等に関する情報の開示、その他の必要な措置を講ずることにより、消費者安全の確保に関する施策の推進の過程の透明性を確保するよう努めなければならない」(同法第4条第3項参照)と規定する趣旨に鑑みれば、事故の発生・拡大の防止に資するか否かの判断に厳密性を求め過ぎて結果的に公表を控えるような運用は望ましくない。でき

---

<sup>1</sup> 健康保険法は、「疾病、負傷、死亡又は出産に関して保険給付を行い、もって国民の生活の安定と福祉の向上に寄与することを目的とする」(健康保険法第1条参照)と定めており、この法目的に適合するものが健康保険が利用できる保険診療とされている。保険診療とすることについては、最終的には総合的な判断がなされるものであるが、医療行為として不可欠的・非日常的なものであるか否かを判断する際のひとつの判断基準になりうると考えられる。

る限り公表することを基本としながら、事案に応じて公表可能な範囲・方法等について適切に検討することが期待される。

また、少子高齢化や技術進歩等を背景として医療の重要性がますます増大する中で、患者の自己決定権の承認・拡大が進行していることにも配慮する必要がある<sup>2</sup>。提供される医療サービスを選択して決定するものとして患者の立場を捉えるべきと考える場合には、上述のロ)～ニ)の特徴については、事故情報の公表を控えることとする要因としては限定的に解釈する必要がある。

そうした観点から、上述のような役務分野に係る生命・身体被害事案に関する事故情報に共通する特徴のうち、事故情報の公表について、特に慎重に考慮しなければならない点としては、イ)因果関係の判断が困難な場合が多いことが挙げられる。これは主に、①－a)個々の患者等の受益者の体調、体質等が影響する部分があることに起因しており、更に医療関係事案では、①－b)専門家であっても判断が難しい高度の専門性を要する場合があることによる。

一方、因果関係の判断が比較的容易な場合としては、②－a)役務提供と被害発生結び付きが比較的単純である場合や、②－b)患者取り違えのように、役務提供者が注意を欠き、そのことが医療行為の専門性とは必ずしも連関せず消費者にも比較的容易に理解できるような場合などがある。また、③因果関係の判断の難易に関わらず、被害の再発・拡大防止の観点から、事故概要等を迅速に公表することが望ましい場合もある。例えば、役務提供施設内の衛生管理上の問題（例；レーシック施術に際しての不衛生事案）、同類型の機器等が消費者の手元で使用されている可能性がある場合（例；在宅治療に使用される機器の不具合事案）などである。

その他の考慮事項としては、役務に関連する生命・身体被害事案に関する事故情報の公表の是非及び公表方法を考えるにあたり、関連する既存の諸制度との関係で、特に、匿名性を確保することで構築されている既存制度を経由して通知された情報（医療法上の情報収集制度<sup>3</sup>等）との関係がある。すな

---

<sup>2</sup> 最高裁平成 12 年 2 月 29 日判決（最高裁判所裁判集民事 196 号 991 頁）、最高裁平成 13 年 11 月 27 日判決（同 203 号 887 頁）、最高裁平成 17 年 9 月 8 日判決（同 217 号 681 頁）、最高裁平成 18 年 10 月 27 日判決（同 221 号 705 頁）

<sup>3</sup> 医療法施行規則第 12 条「特定機能病院及び事故等報告病院の管理者は、事故等事案が発生した場合には、当該事故等事案に係る事故等報告書を当該事故等事案が発生した日から原則として二週間以内に、事故等分析事業（事故等事案に関する情報又は資料を収集し、及び分析し、その他事故等事案に関する科学的な調査研究を行うとともに、当該分析の結果又は当該調査研究の成果を提供する事業をいう。以下同じ。）を行う者であって、厚生労働大臣の登録を受けたもの（以下「登録分析機関」という。）に提出しなければならない。」

わち、このような情報をあえて顕名で公表するとした場合は、既存の制度の維持に多大な影響を与えることになる。したがって、できる限り公表することを基本とするとしても、消費者庁による消費者事故情報の公表によって得られる効果と既存制度による効果の間での比較衡量が必要になる。

### (3) まとめ

(1)(2)の視点を踏まえて、役務分野に係る生命・身体被害事案の類型ごとの公表のあり方に関する考え方を整理すると、以下のとおりである。

まず、介護サービス関係事案、健康・美容サービス関係事案においては、役務サービスと事故等との間の因果関係が想定し難い場合であるとか、個別性の要素が明らかに強く、同種・類似の消費者事故等が想定し難いような場合を除いて、「基本要領」に則って公表されるべきである。

これに対して、医療関係事案の中で、①-a)第一報以降の追加報告を踏まえても個々の患者の体調・体質等が影響しており、因果関係の判断が困難な事案については、その旨を事後的に明らかにすることで足りよう。医療関係事案の中で①-b)専門家であっても判断が難しい高度の専門性を要する場合には、消費者庁が広く消費者に向けて情報を公表することによって消費者事故等の発生及び被害拡大の防止という目的を達成できる可能性は他の役務分野に比して低い。他方、この分野においては、高度な専門性を有する医療従事者に対して、専門的かつ詳細な情報を提供し、それを専門家がその知見に基づいて活用することによって事故の発生・拡大防止に寄与するところが大きいと考えられる<sup>4</sup>。そうした専門分野における情報提供制度が機能していることを踏まえれば、消費者庁としては、事故が発生した事実についての情報は明らかにしつつ、既存の情報提供制度に明示的に結び付けていくような、クリアリングハウスのような公表のあり方も考えられる。

他方、同じく医療関係事案であっても、②-a)役務提供と被害発生の結び付きが比較的単純である場合や②-b)患者取り違えのように、役務提供者が注意を欠き、そのことが医療行為の専門性とは必ずしも連関せず消費者にも比較的容易に理解できるような場合などであって、因果関係の判断が比較的容易な場合、③役務提供施設内の衛生管理上の問題や同類型の機器等が消費者の手元で使用されている可能性がある場合のように因果関係の判断の難易

<sup>4</sup> 財団法人日本医療機能評価機構による医療事故情報収集等事業は、一定範囲の医療機関等から事故情報やヒヤリ・ハット情報を収集し、専門家による分析を経て改善方策等を含めた情報を公表している。公表情報の特徴は専門性が高く、主として医療従事者による活用が想定されている。医療機関の匿名性を保つことで医療機関から詳細な情報を収集することを実現している点、収集対象が比較的大規模な医療機関に限定されている点に特徴がある。HPは <http://jcqhc.or.jp/html/>

に関わらず、被害の再発・拡大防止の観点から事故概要等を迅速に公表することが望ましい場合については、消費者事故情報を積極的に公表することで、消費者が情報に基づいて適切に判断する機会を提供することとなり、それによって消費者事故の発生・拡大の防止に寄与する可能性が高い。これらの類型の医療関係事案については、「基本要領」に則って公表されることが望ましい。

最後に、役務分野に係る生命・身体被害事案に関する事故情報の公表は、きめこまかな考慮が必要となる難しい課題であるがゆえに、消費者庁による公表のあり方の基本姿勢が問われるリトマス紙的な課題ともいえることを指摘したい。当該課題に対する取扱状況について、外部の専門家等による点検・評価が定期的に行われていくことを期待したい。

以 上



消費者事故情報公表の法的論点に関する有識者ヒアリング名簿

宇賀 克也 東京大学大学院法学政治学研究科教授

片山 登志子 消費者ネット関西専務理事、弁護士

齋藤 憲道 同志社大学法学部教授  
(元パナソニック(株)法務本部顧問)

佐伯 彰洋 同志社大学法学部教授

島野 康 元国民生活センター理事

鶴岡 憲一 ジャーナリスト  
(元読売新聞東京本社編集委員)

手嶋 豊 神戸大学大学院法学研究科教授

藤原 静雄 筑波大学大学院ビジネス科学研究科教授

山本 隆司 東京大学大学院法学政治学研究科教授

(５０音順，肩書はヒアリング結果作成時点)