

生命身体事故等に係る消費者事故情報等の公表に関する基本要領

平成21年12月 9 日

平成22年 6 月25日改訂

平成25年10月31日改訂

消費者庁は、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援の基本概念にのっとり、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向けて、消費者の利益の擁護及び増進」を任務として設置された行政機関であり、その任務の一環として、消費者への注意喚起のため積極的に消費者事故等に関する情報の公表を行う必要がある。本要領は、消費者安全法に基づいて通知される生命身体事故等（消費者安全法第2条第6項）に関する情報（以下「消費者事故情報」という。）及び消費生活用製品安全法に基づいて報告される重大製品事故（消費生活用製品安全法第2条第6項）に関する情報（以下「重大製品事故情報」という。）の公表を消費者目線に徹しながら行うための基本的な事項について定めるものである。

I. 基本的な考え方

消費者事故情報及び重大製品事故情報については、それぞれ、消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止するため、あるいは消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図るため、国民に対し、適切に開示・提供することが必要である（消費者安全法第3条第1項及び第4条第3項並びに消費生活用製品安全法第1条参照）。そのため、消費者事故情報及び重大製品事故情報は、毎週定期的に情報を集約して公表する。

また、消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生（以下「消費者被害の発生又は拡大」という。）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られる場合、重大製品事故に係る消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認められる場合等、緊急・重大な事案については、定期的な公表によらず、迅速に公表を行う。

なお、公表により事業者等に不利益が生じることが想定される場合においても、消費者の安全を確保するため、公表により得られる消費者の利益が事業者等の不利益を上回ると考えられる場合には、公表を行う。

II. 定期的な公表

1. 公表の日程

(1) 消費者事故情報

月曜日から日曜日までに通知され受理した情報を集約し、木曜日に公表すること

を原則とする。

(2) 重大製品事故情報

土曜日から水曜日までに報告され受理した情報については金曜日に、木曜日から金曜日までに報告され受理した情報については火曜日に、それぞれ集約した上で公表することを原則とする。

2. 公表の範囲

(1) 消費者事故情報

ア 消費者事故情報のうち重大事故等（消費者安全法第2条第7項）に関するものについては、通知元に通知された事故等内容の確認を求め、以下の項目に該当する場合を除き、公表する。

- a 通知元である行政機関等が情報提供者と連絡を取れないなど事故等の存在が疑われる場合
- b 消費者被害の発生又は拡大が想定されない場合
- c 医療サービス分野等役務分野に係る事故等のうち、個別性のために因果関係（商品等又は役務が消費安全性を欠き、又は欠く可能性があり、これが被害等結果の原因である関係をいう。以下同じ。）の判断が困難な場合

イ 後記3(1)イに基づき、重大事故等に係る製品等の名称・型式、事業者名等の情報（以下「詳細情報」という。）を公表しようとする際には、前記アに加え、当該重大事故等に係る関連事業者に事故等の内容の確認を行うことを原則とする。ただし、通知元である行政機関等が当該事業者に事故等の内容を確認した場合、同一の事故等について消費生活用製品安全法に基づき事業者から報告を受け内容の確認をした場合等には、消費者庁は事業者に対する確認を要さない。

(2) 重大製品事故情報

重大製品事故情報については、報告元である事業者に報告された事故内容の確認を求め、当該重大製品事故に係る製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認められる場合に公表する。

3. 公表の内容

(1) 消費者事故情報

ア 基本情報の公表

消費者事故等については、通知件数を公表するほか、重大事故等については、通知元である行政機関等と調整し、次の各情報（以下「基本情報」という。）を公表する。

- (ア) 事故発生日
- (イ) 通知受理日

(ウ) 製品名等（製品、役務、施設等の種類）

(エ) 被害状況等

(オ) 事故内容

(カ) 事故発生都道府県

(キ) 備考（その他参考情報）

イ 詳細情報の公表

以下の場合に該当する重大事故等については、基本情報に加え、詳細情報を公表する。

(ア) 因果関係があると疑われる場合

(イ) 因果関係があるか否かは不明であるが因果関係がある可能性が払拭されない場合であって、かつ、消費者安全法に定める重大事故等に該当する程度の被害が発生する事故等のうちでも深刻な事故等が発生している、事故等が多く発生しているなど、当該重大事故等の再発防止のために詳細情報の周知が必要と認められる場合

(ウ) 消費生活用製品安全法に基づく報告等により、リコール対象製品のうち、事業者による回収、点検、修理、交換その他のリコールに係る措置がなされていないものに係る事故等であることが明らかであって、リコール情報の周知が必要と認められる場合

(2) 重大製品事故情報

ア 基本情報の公表

消費生活用製品安全法に基づいて報告された重大製品事故については、報告件数を公表するほか、次の基本情報を公表する。なお、その他参考情報として、特に重大な危害が発生している重大製品事故に関する情報、注意喚起に関する情報及びに事業者から報告があった類似の製品事故に関する情報を公表することができる。

(ア) 事故発生日

(イ) 報告受理日

(ウ) 製品名（製品の種類）

(エ) 被害状況

(オ) 事故内容

(カ) 事故発生都道府県

(キ) 備考（その他参考情報）

イ 詳細情報の公表

以下の場合に該当する事故については、基本情報に加え、当該事故に係る消費生活用製品の名称及び型式、事業者名並びに必要な応じ、リコール情報、注意喚起に関する情報等の詳細情報を公表する。

- (ア) 当該事故が消費生活用製品の欠陥によって生じた事故（以下「製品起因の事故」という。）であると疑われる場合
 - (イ) 製品起因の事故であるか否かは不明であるが製品起因の事故である可能性が払拭されない場合であって、かつ、重大製品事故のうちでも特に重大な危害が発生しているなど、当該事故の再発防止のために詳細情報の周知が必要と認められる場合
 - (ウ) リコール対象製品のうち、事業者による回収、点検、修理、交換その他のリコールに係る措置がなされていないものに係る事故であって、リコール情報の周知が必要と認められる場合（なお、事故原因がリコールの事象に該当しない場合及び該当するか否か不明の場合は、その旨を明記するものとする。）
 - (エ) ガス機器・石油機器に係る重大製品事故である場合
- (3) 被害者等の意向への配慮
- 公表にあたっては、当該事故の被害者等の意向に配慮し、公表の内容を限定することがある。
- (4) 事故情報データベースへの登録
- 公表した基本情報及び詳細情報については、事故情報データベースに登録するものとする。
4. 記者発表及びホームページ掲載
- 定期公表に際し、消費者庁記者クラブに資料配布を行う。
- 記者クラブ配布資料は、同日中に消費者庁ホームページに掲載する。

Ⅲ. 消費者安全法第38条第1項の規定に基づく公表

1. 公表に係る判断

消費者安全法第38条第1項の規定に基づく公表を行うか否かの判断に際しては、以下に掲げる「考慮要素」を踏まえつつ、消費者被害の発生又は拡大のおそれの有無及び程度並びに消費者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の有無及び程度を確認するものとする。

その結果、消費者安全法第38条第1項の規定に基づく公表を行い、消費者の注意を喚起する必要があると認められた場合には、直ちに、以下に掲げる「留意要素」を踏まえつつ、消費者被害の発生又は拡大の防止のために公表が必要な情報の範囲を見極め、公表する情報の内容を確定する。

【考慮要素】

- ・被害の重篤性：消費者事故等による被害の程度が大きいかな否か
- ・事故等の発生数：同種・類似の消費者事故等の発生件数、増加傾向
- ・事故等の発生の拡大可能性：同種・類似の消費者事故等が再発する可能性が高いか

否か（偶然性の高い事故等か再発性の高い事故等か）

- ・消費者による認知度：同種・類似の消費者事故等の発生についての消費者の認知度が低いかな否か
- ・消費者の事故等を回避する能力：児童や高齢者など、自ら事故等を回避する能力が一般的・平均的な消費者より必ずしも高くないと考えられる被害者が多いかな否か

【留意要素】

- ・事業者の特定に関する情報：
 - ① 公表対象事案に係る事業者・製品等の信用その他正当な利益の保護
 - ② 同種・類似事業を営む他の事業者・製品等の信用その他正当な利益の保護
- ・個人（被害者等）の識別に関する情報：被害者等のプライバシーその他の権利利益の保護

2. 公表に際しての配慮事項

消費者安全法第 38 条第 1 項の規定に基づく公表を行うに際しては、以下に掲げる「配慮事項」を踏まえつつ、公表を行う。

【配慮事項】

- ・消費者事故等に関する情報は、国民の共有財産であるとの認識に基づき、迅速かつ可能な限り正確な情報の提供に努めるとともに、速報段階以降の追加情報についても丁寧な公表を行うことによって、消費者等に不安や混乱を生じさせるような事態を極力回避する。
- ・公表することを必ずしも前提としていない消費生活相談情報については、個別的に調整を図るなど丁寧な対応を怠らないよう十分に注意を払う。
- ・事業者に特別の損失を生じさせるおそれがある場合等には、公表前に事業者に対して意見陳述の機会又は意見書の提出の機会を付与する。ただし、緊急性が高く止むを得ない場合は例外的な取扱いができる。
- ・公表する情報については、その内容の分かりやすさ、アクセスのしやすさ等に十分に配慮する。

IV. 社会的影響等を勘案した公表

消費者安全法第 38 条第 1 項の規定に該当すると確定できない場合であっても、被害が重大である事案その他社会的影響が大きい事案であって、事案の性質が明らかでない事案や被害拡大防止の方策が明らかでない事案等、緊急に対応措置を講ずべき場合には、定期的な公表によらず、迅速に公表を行っていく。

また、一定の種類の製品等に共通する安全性に関する情報についても、消費者被害の発生又は拡大の防止、重大な危害の発生及び拡大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られる場合、定期的な公表によらず、迅速に公表を行っていく。