



## 令和2年度 消費者行政ブロック会議資料

# 消費者事故等に関する情報の集約・発信について

～消費者安全法に基づく事故情報の通知・リコール情報の発信を中心に～

消費者庁消費者安全課

# 事故情報の集約・発信

## 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

**消費者安全法に基づく通知**

消費者事故等の通知

消費者相談窓口  
国民生活センター  
消費生活センター等

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  
に基づき報告

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・自動車等)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
- 事故情報データバンク

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

SNS  
子ども安全メール

報告書等の  
公表

消費者

# 消費者安全法における消費者事故等

## 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

### 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

### 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

### 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

# 消費者安全法に基づく通知

## 消費者事故等の通知とは（消費者安全法第12条）

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、共有できるものになっていないという課題の指摘を踏まえ、

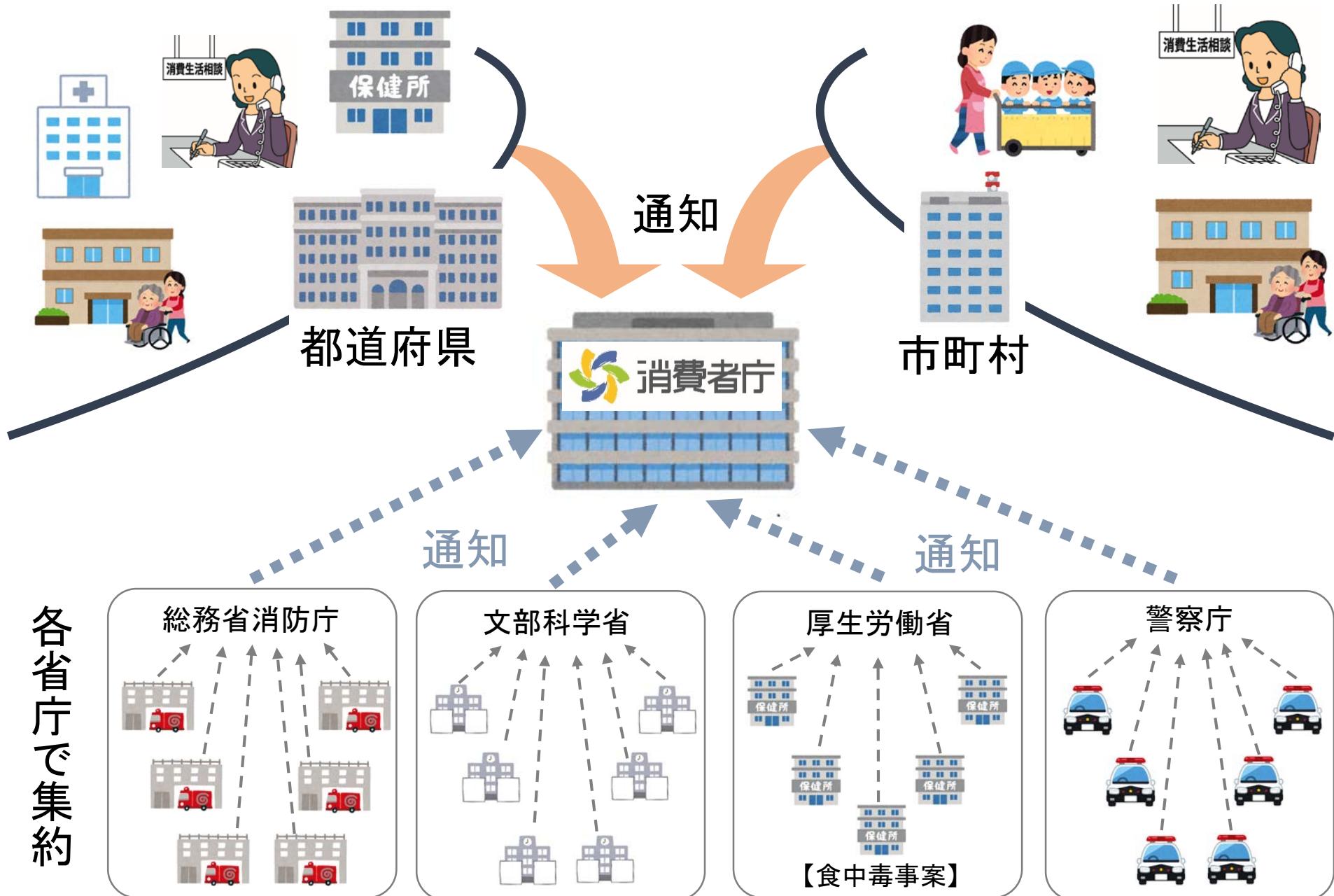
- この課題を克服するため、消費者事故等に関する情報を消費者庁に一元的に集約し、分析する体制を整備
- 消費者事故の重大性や拡がりについて、早期に把握し適切な対応が可能

# 消費者安全法に基づく通知等

- 重大事故等※の通知(第12条第1項)(※死亡、30日以上の傷病、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。
- 消費者事故等(重大事故等を除く。)の通知(第12条第2項)  
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つて、(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。
- 定期公表(第4条第3項)  
国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、(略)その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。  
⇒原則として毎週木曜日に公表

# 重大事故等の通知(イメージ)

5



# 消費者事故等の通知に当たって①

## 円滑な公表のために

次の内容について消費者庁より通知元に聞き取りを行うことがあります。

- ・役務や施設の場合はその施設名（屋号など）
- ・被害者の性別や年齢（何歳代）
- ・事故の事実（写真や通知機関の確認）
- ・事故と製品（役務）との因果関係
- ・診断名、治療方法や治療期間（診断書や領収書の有無など）

## 通知に関するFAQ

- ・危害情報としてPIO-NETに入力したので重大事故の通知は不要？  
→ 重大事故等の場合、PIO-NETへの入力は通知とはみなされません。
- ・相談者の個人情報が公開されるのではないか？  
→ 個人情報を公表することはありません。
- ・相談者が通知をしないでほしいと希望しているので通知をしなくてもよいか？  
→ 通知は法律上の義務であり、通知に当たり相談者の同意は必要ありません。
- ・通知後、消費者庁から被害者に直接連絡があることがあるのか？  
→ 通知元への連絡なく、消費者庁から相談者に連絡することはありません。
- ・相談者から通知させることは可能か？  
→ 通知の主体に消費者（相談者）は含まれていません。

# 消費者事故等の通知に当たって②

## 通知先について

次のいずれかの方法で通知をお願いいたします。

- 電話の場合 03-3507-9201

(電話での通知後の書面送付先)

〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1  
中央合同庁舎4号館7階  
消費者庁 消費者安全課 重大事故班 宛て

- FAXの場合 03-3507-9290

- メールの場合 i.syouhisya.anzen@caa.go.jp

※ 通知すべき案件かどうか迷ったり、通知を行うに当たってわからないことは、お気軽に消費者安全課までお尋ねください。

お問合せ先：03-3507-9201 (照会専門員がお答えします。)

# 消費者庁リコール情報サイト①

- 関係機関や地方公共団体、事業者等が情報発信しているリコール(回収)情報を一元的に収集し、消費者に情報提供するため、平成24年4月より運用を開始。
- 関係機関には、国土交通省(自動車)、厚生労働省(医薬品、化粧品、食品衛生等)、経済産業省(家電製品、住居品等)、消費者庁(食品表示)、医薬品医療機器総合機構【PMDA】(医薬品等)、製品評価技術基盤機構【NITE】(製品)などがある。
- 事業者からの掲載依頼にも対応。

## ○リコール情報検索

製品カテゴリー、あるいはキーワードによるリコール情報が検索可能

## ○重要なお知らせ

重大製品事故(死亡、30日以上の治療を要する傷病、一酸化炭素中毒、火災等)が発生しているリコール製品のうち、最新のものから8件表示

## ○新規登録情報

新たに登録されたリコール情報を表示

回収・無償修理等情報を届けます！

このサイトについて 個人情報の取り扱いについて 文字サイズの変更 小 中 大

**消費者庁 リコール情報サイト**

ホーム 重要なお知らせ 新着情報 **高齢者向け** 子ども向け メールサービス

すべてのカテゴリー キーワードを入力してください 検索 検索方法について

**重要なお知らせ**

一覧を見る

コロナ「石油ストーブ等に付属のカートリッジタンク」 電動アシスト自転車 「YAMAHA、BRIDGESTONE」 Noritz、パーパス、Hitachi「石油給湯機 及び石油給湯機付 IM-574・574S / Iwatani(イワタニ)「単機能電子レンジ 及び石油給湯機付 IM-574・574S /

**新規登録情報**

一覧を見る

2019/12/18 サンデリカ「(1) おむすび(紅鮭切身)、(2) おむすび(北海道炙り辛子明太子)」 - 回収  
食料品

2019/12/18 西友逗子ハイランド店「「イカのまるごと唐揚げ大(20%増量)」と表示された「サクサク衣のカキフ・・・ - 回収  
食料品

2019/12/18 大興物産「生鮮ごぼう」 - 回収  
食料品

2019/12/18 ヤオコー「寄せ鍋セット(スープ入り)」 - 交換/返金  
食料品

2019/12/17 牧野製餡店「マキノ式餡(あめ玉)」 - 回収  
食料品

2019/12/17 エルセルプロダクト「デジャヴュ ラスティングファインE筆ペン リキッド 1」 - 回収  
保健衛生品

2019/12/16 マルハチ「白菜の昆布仕立て(しょうゆ漬(刻み))」 - 回収  
食料品

2019/12/16 ユタカ食品「さけひじき100g 他12品目」 - 回収  
食料品

**リコール関連ニュースリリース**

2019/12/17 消費生活用製品の重大製品事故:リコール製品で負傷事故等(電動アシスト自転車)[PDF:311.1 KB] [\[PDF\]](#)

2019/12/13 消費生活用製品の重大製品事故:ガスこんろ(LPガス用)で火災等[PDF:189.6 KB] [\[PDF\]](#)

2019/12/10 消費生活用製品の重大製品事故:リコール製品で火災等(電子レンジ、エアコン、石油ストーブ(開放式)、石油給湯機、電気ストーブ(カーボンヒーター))[PDF:810.8 KB] [\[PDF\]](#)

2019/12/04 ★12月の製品別特集★石油・ガス暖房器具等 [\[PDF\]](#)

**製品安全に関する相談先など**

▼消費者ホットライン [\[PDF\]](#)  
身近な消費生活相談窓口をご案内します。 188 (いやや!)

◆全国の消費生活センター一覧 [\[PDF\]](#)  
消費者からの相談窓口 (独)国民生活センター ◆外部サイト

## ○対象別ページ

高齢者向け・子ども向け用品(子ども向け用品及び食品のアレルギー物質の表示欠落に関する情報)に関するリコール情報を別途集約

## ○リコールメールサービス

日々更新されるリコール情報をメール配信  
全体版のほか、  
・高齢者向けリコール情報版  
・子ども向けリコール情報版を配信

## ○関連情報

リコール関連のニュースリリースや、製品安全に関する相談先、海外のリコール情報などを表示

# 消費者庁リコール情報サイト②

【チラシでメルマガ登録を呼び掛け】

**メルマガ登録で  
こどもを事故から守りましょう！**

消費者庁では、リコール対象品による事故を防ぐため、新着リコール情報をメールで配信しています。

どんなものがリコールされているの？

- 家庭用品、家電製品
- アレルギー物質表示等にミスのあった食品
- 化粧品、医薬品 他

スマホやケータイで登録してください！

登録はこちらから

※本サービスは、休日は配信しておりません。  
 ※本サービスは無料（通信料金は除く）です。  
 ※迷惑メール対策などで受信制限を行っている場合は、ドメインが「@caa.go.jp」のメールが受信できるよう設定してから登録してください。

消費者庁リコール情報サイト  
<https://www.recall.caa.go.jp/>

リコール情報メールサービス  
<https://www.recall.caa.go.jp/service/register.php>

担当：消費者庁消費者安全課 03-3507-9202

**メルマガ登録で  
賢くリスクを回避しましょう！**

## 消費者庁リコール情報 メールサービス

消費者庁では、リコール対象品による事故を防ぐため、新着リコール情報をメールで配信しています。

どんなものがリコールされているの？

- 家庭用品、家電製品
- アレルギー物質表示等にミスのあった食品
- 化粧品、医薬品 他

注意

※本サービスは、休日は配信しておりません。  
 ※本サービスは無料（通信料金は除く）です。  
 ※迷惑メール対策などで受信制限を行っている場合は、ドメインが「@caa.go.jp」のメールが受信できるよう設定してから登録してください。

ーお申込み方法ー 消費者庁リコール情報サイトよりお申込みください

消費者庁リコール情報サイト 検索

QRコード

消費者庁 消費者安全課  
 TEL 03-3507-9202

## 消費者事故等（生命・身体に係る事故）

- 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もの
    - ・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

※ 当該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は除かれる

例 消費者が通常予見される使用・利用方法とは明らかに異なる方法により商品を使用したことにより生じた事故  
→ 「消費安全性」とは：商品や役務が消費者により使用等される時点において、社会通念上有すべき安全性（絶対的な安全性をいうものではないことに留意）

※ 「治療に1日以上かかる負傷、疾病」から除かれるもの

→ 通常医療施設における治療の必要がない程度（例：ばんそうこうを貼れば足りる）のもの  
→ 医療施設において診察・検査を行ったが、特に治療を要さないと判断されたもの

※ 「被害が発生するおそれ」とは

→ 商品等・役務が安全基準に適合しない事態、物品・施設等に破損、故障、汚染等の異常が生じた事態など（消費者安全法施行令第2条参照）  
→ およそ消費者の使用等が行われていない事態である場合は該当しない

## 重大事故等

### ■ 消費者事故等のうち、被害が重大なもの

- ・死亡
- ・治療に30日以上かかる負傷、疾病
- ・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

### ■ 重大な消費者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

#### ※ 30日以上の負傷、疾病とは

- 基本的には医療機関の判断を尊重
- 治療期間が30日以上となる可能性が高い場合は通知（実際に30日経過する必要はない）
- 通知後、消費者庁から治療期間の確認のため、診断書・領収書等の写しを確認することがある。

#### ※ 内閣府令で定める程度の身体障害とは（消費者安全法施行規則第4条）

- 視覚障害、聴覚又は平衡機能の障害であって長期にわたり身体に存するもの など

#### ※ 重大な消費者事故等が発生するおそれとは（消費者安全法施行令第5条）

- 安全基準に適合しない上に、商品等に重大な異常が生じたこと
- 窒息その他生命若しくは身体に対する著しい危険が生じたこと
- 火災その他の著しく異常な事態が生じたこと など

## 重大事故の一例（被害が発生した事故）

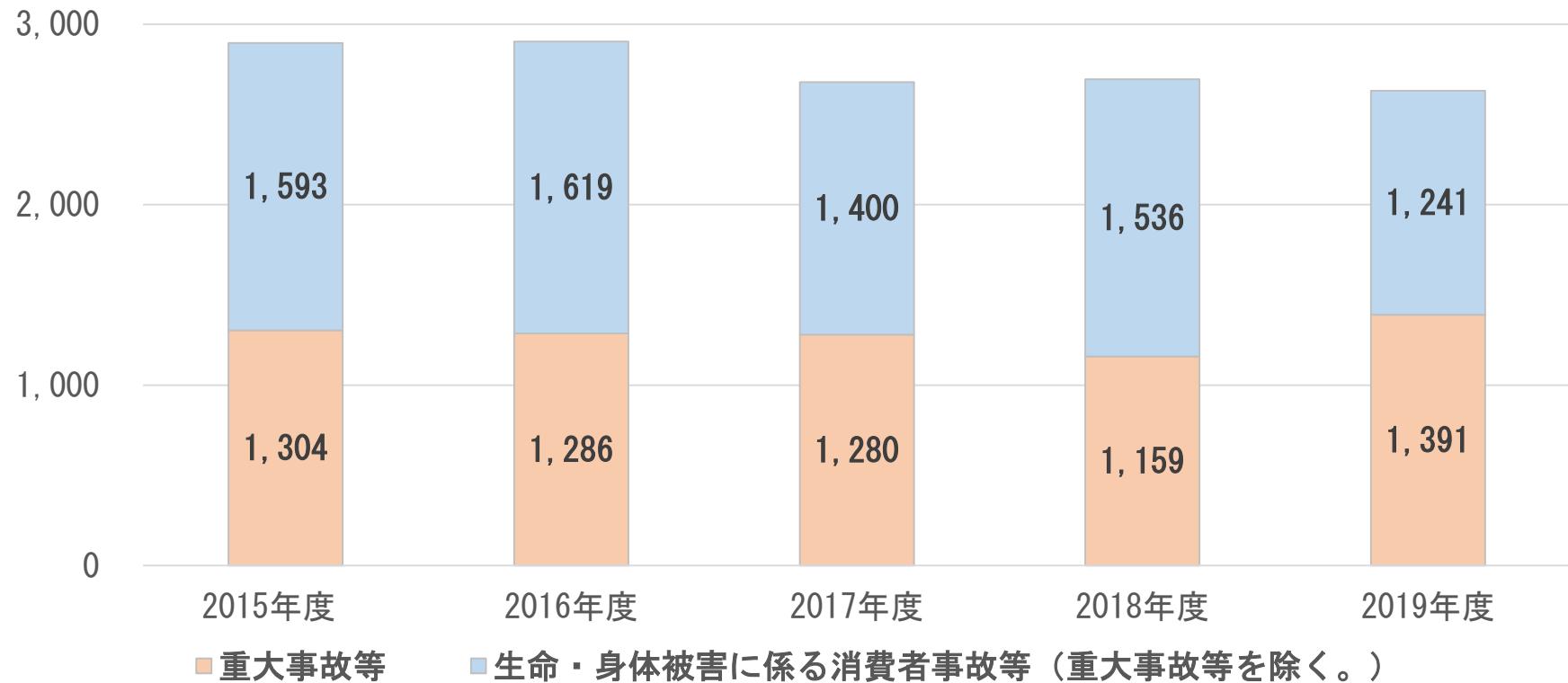
### 【商品等】

- ・電気ケトルの本体接合部が破損し、湯がかかり火傷
- ・乳アレルギー表示が欠落した菓子を、乳アレルギーの子どもが食べたところ、アナフィラキシーショックを発症
- ・住宅で、屋外に設置した給湯器から排ガスが屋内に流入し、1名が一酸化炭素中毒
- ・幼児が小さい磁石の玩具を複数個誤飲し、開腹手術で摘出
- ・公園内のブランコで遊んでいたところ、ブランコの支柱が倒れてきたため、手で支えようとした児童が左手薬指を骨折

### 【役務】

- ・介護施設で職員が入浴介助の際、利用者が頭部を負傷
- ・エステ店で、機器を使った痩身の施術を受けたところ、両下肢に熱傷
- ・マッサージ店において、施術を受けたところ、右足小指の骨折の重傷
- ・商業施設内に設置されたエア遊具(すべり台)が横転し、転落した幼児1名、児童3名が軽傷
- ・タクシーで走行中、運転者がハンドル操作を誤り、道路標識の鉄柱に衝突し、乗客2名が重傷

## 消費者庁に通知された重大事故等の推移

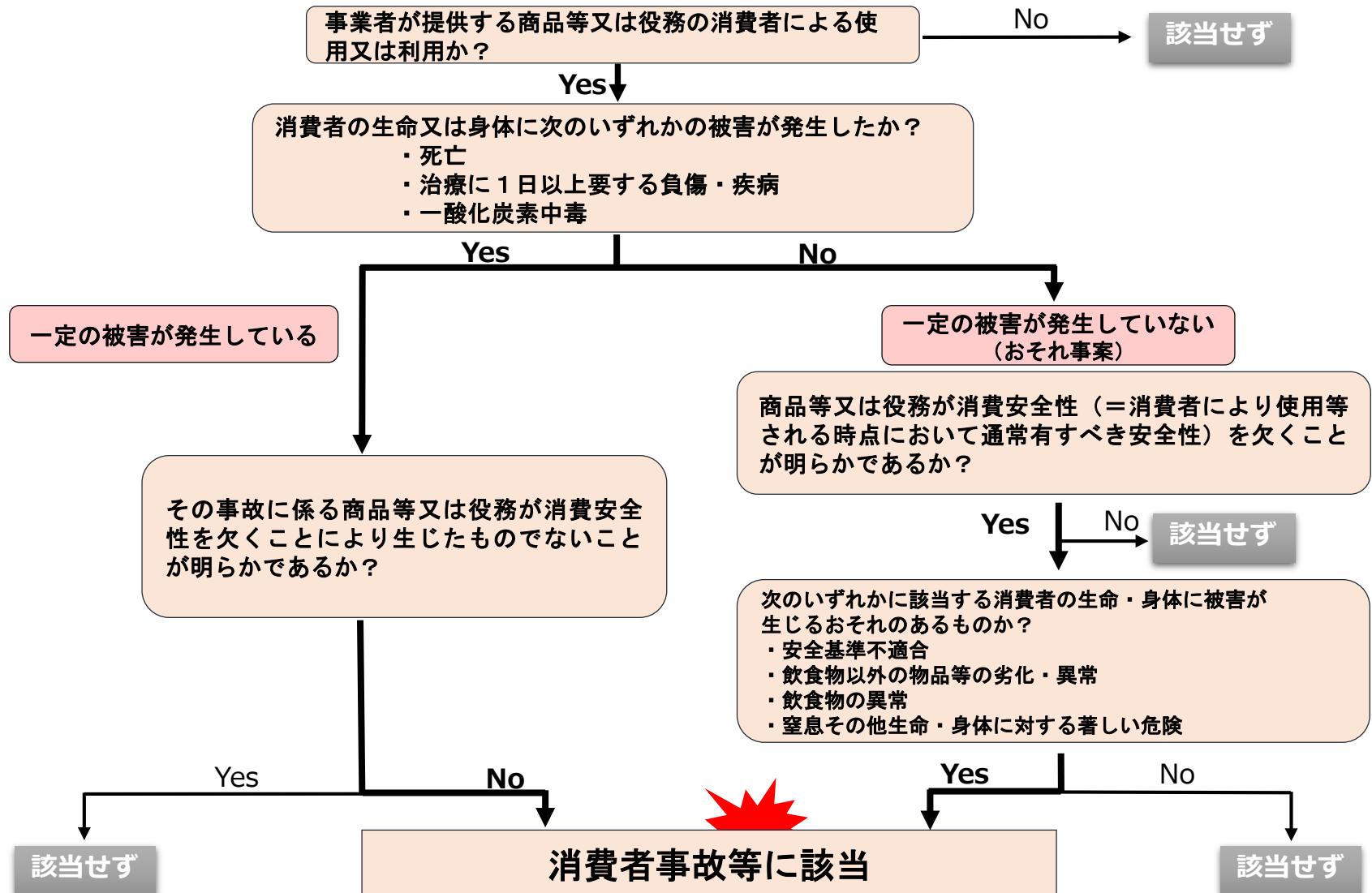


※ 令和2年版「消費者白書」を元に作成



# 【参考】消費者事故等⑤

## 消費者事故等該当性の判断について（イメージ）



## 通知の要否等のイメージ

消費者事故等に  
該当しない相談事例  
(危害・危険なし)

↓  
通知不要

消費者事故等  
(重大事故等を除く。)に  
該当する相談事例  
↓  
速やかに通知(第2項)  
(みなし通知規定あり)

重大事故等に  
該当する相談事例  
↓  
直ちに通知(第1項)  
(みなし通知規定なし)

他の法律に基  
づく通知がある  
場合等  
↓  
通知不要  
(第3項第1号)

他の通知義  
務者から情報  
を得た場合  
↓  
通知不要  
(第3項第2号)

## 消費者事故等の通知に関する事項

	重大事故等	消費者事故等(重大事故等を除く。)
通知の時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>○発生した旨の情報を得たら直ちに（通知すべき情報の整理等に必要と考えられる数時間以内）</li> </ul> <p>※ 重大事故等に該当する可能性が高いと判断される時点で通知されることが望ましい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事故の態様、商品・役務の特性などに照らし、被害の発生・拡大のおそれがあると認める場合には速やかに（数日以内）</li> </ul>
通知の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電話、FAX、電子メール（電話の場合は、速やかにその内容を書面、FAX、電子メールで提出）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○書面、FAX、電子メールのほか、PIO-NETへの入力、事故情報データバンクへの入力が認められている。</li> </ul>
通知事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>○重大事故等が発生した旨及び概要</li> <li>○重大事故等が発生した日時・場所</li> <li>○当該重大事故等が発生した旨の情報を得た日時・方法</li> <li>○当該重大事故等の態様</li> <li>○当該重大事故等の原因となった商品又は役務を特定するために必要な事項（商品名や型番など）</li> <li>○被害の状況（治療方法や治療期間）</li> </ul> <p>※ ただし、通知すべき事項が全て判明していない場合であっても、判明している情報の範囲で通知を行われることが望ましい。</p>	<p>(左記に加えて)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○関連事項</li> </ul>

※ 通知の様式は通知事項が網羅されていれば特に決まったものはありませんが、消費者庁では、通知事項の抜けを防ぐために、「消費者事故等情報通知様式」を作成し、ウェブサイト上に掲載。ダウンロードして利用可能（Excel・PDF形式）。

# 【参考】重大事故等の定期公表

※ 消費者安全法に基づき、関係行政機関等から生命・身体被害に関する消費者事故等として通知された事案を原則木曜に消費者庁ウェブサイトにて公表

・重大事故等に関する公表：「消費者安全法の重大事故等に係る公表について」

・重大事故等以外に関する公表：「消費者安全法に基づく重大事故等以外の消費者事故等の事故情報データバンク登録について」



## News Release

令和2年10月1日

### 消費者安全法の重大事故等に係る公表について

消費者安全法に基づき、関係行政機関等から生命・身体被害に関する消費者事故等として通知された事案は51件、うち重大事故等として通知された事案は28件でした。

概要について、以下のとおり公表します。

#### 1. 消費者事故等として通知された事案（51件）

(1) 関係行政機関より47件（食品-15件、製品-29件、運輸-2件、役務-1件）

(2) 地方公共団体等より4件（食品-1件、製品-2件、役務-1件）

(3) 消費者安全調査委員会（消費者庁）より0件

#### 2. 重大事故等として通知された事案（28件）

(1) 関係行政機関（27件）

- 経済産業省に報告のあった役務事故情報（1件）
- 国土交通省に報告のあった運輸事故情報（2件）
- 警察庁に報告のあった製品事故情報（1件）
- 総務省消防庁に報告のあった製品事故情報（23件）

(2) 地方公共団体等（1件）

- 役務による事故情報（1件）

注：(1)及び(2)の事案については、被害拡大のおそれがあり得ると考えられることから、通知元等に対して対応状況を確認し、その結果を踏まえ、今後の対応を検討する予定。

(3) 消費者安全調査委員会（消費者庁）（0件）

## 別紙

### 関係行政機関及び地方公共団体等からの通知

#### ■関係行政機関からの通知

管理番号	事故発生日	通知受理日	製品名等	被害状況等	事故内容	事故発生 都道府県	備考
E3200923-01	令和2年9月23日	令和2年9月23日	運輸サービス（乗合バス）	重傷1名(90歳代)	乗合バスが運行中、停留所でブレーキをかけたところ、立ち上がった乗客が転倒し、右大たい骨骨折の重傷。	東京都	
E3200923-02	令和2年9月23日	令和2年9月23日	運輸サービス（乗合バス）	重傷1名(80歳代)	乗合バスが運行中、交差点から発車したところ、座席を移動していた乗客が転倒し、右大たい骨骨折の重傷。	大分県	
G1200923-01	令和2年8月23日	令和2年9月23日	照明器具	火災	当該照明器具から出火する火災が発生。	兵庫県	G1200703-02同一事故
G1200923-03	令和2年7月24日	令和2年8月23日	エアコン	火災 軽傷1名	当該エアコン及び周辺を焼損する火災が発生し、1名が火傷を負った。当該製品に起因するのか、他の要因かも含め、現在、原因を調査中。	大阪府	令和2年8月14日に消費生活用製品の重大製品事故として公表済
G1200923-05	令和2年8月31日	令和2年9月23日	普通乗用自動車	火災	当該普通乗用自動車から出火する火災が発生。	静岡県	