

消費者事故等の通知の運用マニュアル（案）

内閣府消費者庁・消費者委員会設立準備室
（消費者情報担当、消費者安全担当）

1. はじめに

このマニュアルは、消費者安全法第12条により行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長に義務が課せられている消費者事故等の消費者庁に対する通知について、「消費者安全法の解釈に関する考え方」の消費者事故等の通知にかかる部分のポイントを示し、その運用に資することを目的とする。

2. 法令に定められている通知義務の概要

※ 詳細は、別添「消費者安全法の解釈に関する考え方」参照

	重大事故等	消費者事故等(重大事故等を除く)
タイミング	●情報を得たら直ちに (通知すべき情報の整理等のために必要と考えられる数時間以内) ●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。	●事故等の態様、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とき (例) - 態様: 通常予見される使用方法による事故か、多数の消費者に被害が生じているか、被害の程度 - 商品・役務の特性: 全国的に流通しているか、広く使用されているか、事故原因と同一の原料や部品を使用している商品が多数あるか、問題となる契約条項と同種の条項を含む契約等が広く行われているか、事故発生の危険があることやその危険の回避方法が広く知られているか
方法	●電話、FAX、電子メール ●電話の場合は、速やかに、書面、FAX、電子メール	●書面、FAX、電子メール、PIO-NET入力
通知事項	●事故等が発生した日時・場所 ●情報を得た日時・方法 ●事故等の態様 ●商品・役務を特定するために必要な事項(商品名、型番など) ●被害の状況	- 左記に加え、 ●関連事項

通知までの基本的な流れ

※ 各概念の詳細は、別添「消費者安全法の解釈に関する考え方」参照

①端緒情報の入手

消費者等からの申出、公益通報、消費者からの苦情相談、職権探知 など

②「消費者事故等」に該当するか(法2条5項)

安全分野(生命・身体被害)

生命・身体被害
が現実が発生
している事案
(1号)

通常有すべき安全性
を欠く商品・役務によ
る、いわゆるヒヤリハッ
ト事案(2号)

財産被害分野

財産被害を発生させるおそれ
がある事案(3号)
虚偽・誇大表示・広告、不当勧
誘、不当取引 等

③「重大事故等」に該当するか(法2条6項)

重大事故等

重大事故等には当たらない

直ちに

- 消費者庁消費者安全課へ
電話、FAX、電子メール(電話の
場合、その後速やかに、書面、
FAX、電子メールで
その内容を通知)

● 以下の項目。

- ・ 事故等が発生した日時・場所
- ・ 情報を得た日時・方法
- ・ 事故等の態様
- ・ 事故原因特定事項(商品名や
型番など)
- ・ 被害の状況

☆PIO-NETに入力しただけでは通知義務を果た
したことになる。

④重大事故等を除く消費者事故等につ いて、被害の拡大又は同種・類似の 事故等が発生するおそれがあるか(法 12条2項)

おそれあり

おそれなし

速やかに

通知せず

- 安全分野は消費者庁消費者安全
課、財産被害分野は消費者情報
課へ**書面、FAX、電子メール、
PIO-NET入力**

● 以下の項目。

- ・ 事故等が発生した日時・場所
- ・ 情報を得た日時・方法
- ・ 事故等の態様
- ・ 事故原因特定事項(商品名や型番
など)
- ・ 被害の状況
- ・ その他関連事項

☆PIO-NETに入力した場合は通知したものとし
ます。

消費者庁

代表：03-3507-8800

住所：100-6178 東京都千代田区永田町 2-11-1
山王パークタワー

消費者情報課(財産被害分野)

TEL:03-3507-9179

FAX:03-3507-9285

メール:i.syuhisya.zaisan@cao.go.jp

消費者安全課(安全分野)

TEL:03-3507-9201

(夜間受付):03-3507-8805(平日夜間、土日祝日)

FAX:03-3507-9290

メール:i.syuhisya.anzen@cao.go.jp

3. ポイント

(1)「通知までの基本的な流れ」の各段階におけるポイント

①端緒情報の入手について

- 消費者からの苦情相談、消費者等からの申出、公益通報、職権探知等により入手した情報が対象であり、所掌事務に関わらず、職務上職員が知り得た情報について通知が必要（消費者事故等の情報が各省庁所掌事務のすき間に落ちるのを防ぐことが必要）。
 - ✓ 通知主体が調査・捜査権などを有しておらず状況を把握するすべがないものであっても、要件を満たすと判断されれば対象。
 - ✓ 通知主体が所管する法令を根拠として把握した情報や、当該法令により直接の監督対象等としている業者等についての情報のみならず、業務遂行上知り得た情報全般が対象。
- 消費者庁への通知にあたって、新たな調査義務・情報収集義務が課せられるものではない。

②「消費者事故等」に該当するかの判断について

- 通知主体において、消費者事故等の要件に該当するか否かについての判断が必要。但し、重大事故等に該当しない安全分野の消費者事故等および財産被害分野の消費者事故等（以下「重大事故等以外の消費者事故等」）であって、PIO-NETの苦情相談情報として入力されるものについては、後述④参照）
- 消費者事故等の概要は以下のとおり。

【安全分野（生命・身体被害が現実には発生している事案）】

法2条5項1号

要件1：事業者が事業のために供給・提供・利用する商品・製品、物品・施設・工作物、役務を消費者が使用・利用することに伴って生じた事故であって、

要件2：以下のいずれかの程度の被害が発生したもの

- ・ 死亡事故
- ・ 治療に一日以上かかる負傷・疾病（通常医療施設における治療の必要がない程度のもを除く）
- ・ 一酸化炭素中毒

【安全分野（いわゆるヒヤリハット事案）】

法2条5項2号、政令2条

- ・ 商品等・役務が安全基準に不適合
- ・ 飲食物以外の物品・施設・工作物に、破損・故障・汚染・変質等の劣化や、加熱・異常音等の異常が生じた事態
- ・ 飲食物に、腐敗・不潔・病原体による汚染、有毒・有害物質の含有・付着、異物混入・添加、異臭、容器・包装の破損等の異常が生じた事態
- ・ 窒息その他生命・身体に著しい危険が生じた事態

【財産被害分野】

法2条5項3号、政令3条、府令3条、4条

- ・ 虚偽・誇大な広告・表示
- ・ 消費者との契約締結に際し、消費者が申込みの撤回・解除・解約をすることを妨げる以下のいずれかの行為
 - 不実告知、事実不告知
 - 断定的判断の提供
 - 不退去
 - 退去妨害
- ・ 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
- ・ 次のいずれかに該当する契約を締結し、または消費者を勧誘する行為
 - 消費者契約法等によって取消事由となる不当勧誘
 - 消費者契約法等によって無効とされる不当契約条項
- ・ 契約に基づく債務、又は契約解除・解約に伴う債務の履行拒否・著しい履行遅延
- ・ 景品表示法に違反する景品類の提供
- ・ 契約締結・勧誘時の不招請勧誘、書面交付義務違反、適合性原則違反、説明義務違反など、契約の締結に関する事業者の行為規制違反
- ・ 債務不履行時の損害賠償請求の制限違反、書面交付義務違反など契約の履行に関する事業者の行為規制違反
- ・ 申込撤回・解除・解約時のキャンセル料の制限違反など契約の解除等に関する事業者の行為規制違反

詳細は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」2.（3）①に記載のとおり。

③「重大事故等」に該当するか否かの判断とその通知について

- 安全分野については、通知主体において、重大事故等の要件に該当するか否かについての判断が必要。重大事故等に該当するか否かの詳細については、「消費者安全法の解釈に関する考え方」2.（3）②参照。
- 重大事故等の通知時期は、通知主体が、消費者事故等の事実が存在することを認知し、重大事故等に該当すると判断（該当すると見込まれると判断したものも含む。）した時点で直ちに通知（一般的に情報入手時から数時間以内）。
- 事実確認が十分に取れていない段階でも、合理的な範囲で確認できた情報を通知。
 - ✓ 情報を得た時点で通知の要件に該当するか不明である場合に、事後的に要件に該当することが確認された場合には、その時点で消費者庁へ通知する。
- 重大事故等については、本法の趣旨にかんがみ、迅速な情報伝達を最優

先とし、要件に該当する可能性が高いと判断される時点において迅速に通知することが望ましい。

- 例えば、消費安全性の有無について迷った場合、生命・身体に実際に被害が生じている事案（法２条６項１号）なら直ちに、いわゆるヒヤリハット事案（法２条６項２号）なら消費安全性を欠く可能性が高いと考えられた時点で、それぞれ通知することが望ましい。
- 重大事故等の通知先は消費者庁消費者安全課。通知の方法は、電話、FAX、電子メールによって行わなければならない。PIO-NET 入力しただけでは重大事故等の通知義務を果たしたことになる。また、第一次的に電話で通知した場合にあっては、その後速やかに、通知した情報を消費者庁消費者安全課に書面、FAX、電子メールで報告しなければならない。

④ 重大事故等を除く消費者事故等の通知について

- 通知主体において、同種・類似被害の発生・拡大のおそれの有無についての判断が必要。但し、PIO-NET 入力される情報とそれ以外の情報について、以下のとおり。
 - ✓ PIO-NET が配備された消費生活センターなどは、通常の業務で行っている PIO-NET への苦情相談情報の入力をもって、通知となる。
 - ✓ 各省庁の消費者相談窓口や PIO-NET 未配備の消費生活センター、地方公共団体の消費生活センター以外の部局などにおいては、同種・類似被害の発生・拡大のおそれの有無を検討し、おそれ有りと判断した場合に消費者庁に通知する。
- 重大事故等を除く消費者事故等の通知時期は、通知主体が、当該消費者事故等の事実が存在することを認知し、同種・類似被害の発生・拡大のおそれがあると認めた時点。
 - ✓ 被害の発生・拡大のおそれを判断するために、調査等が必要不可欠である場合には、かかる調査を行った後に通知の判断を行うことは可。
 - ✓ 被害の発生・拡大のおそれを判断するために、相応の情報蓄積が必要であるならば、情報の増加が認められた時点で複数の情報内容を集約して通知することも可。
- 被害の発生・拡大のおそれを判断するにあたっては以下のような事項を考慮すべき。

【消費者事故等の態様】

- ・ 通常予見される使用方法によって事故が発生しているか
 - ・ 多数の消費者に被害が生じているか
 - ・ 被害者が特定の年齢層に偏っているか
 - ・ 被害の程度
- など

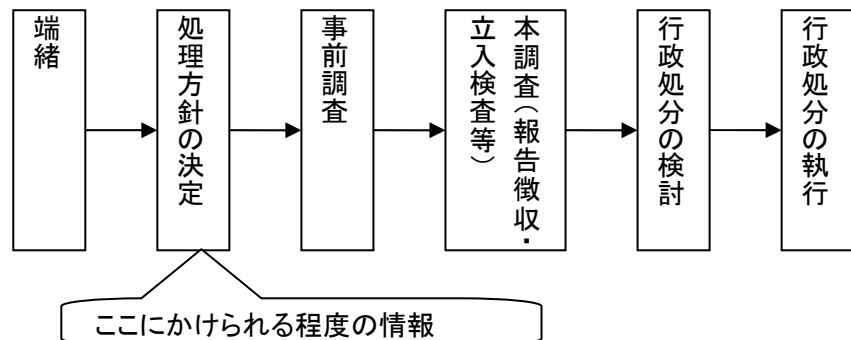
【商品・役務の特性】

- ・ 商品・役務が大量生産されており全国的に流通しているか
- ・ 家庭において現に広く使用されているか
- ・ 同種の役務が広域に展開されているチェーン店で提供されているか

- ・ 事故原因となったものと同じ原料・部品を使用した商品が多数存在しているか
- ・ 同種の契約条項を含む契約締結の勧誘が広く行われているか
- ・ 事故原因となった原材料・部品が使用された商品の流通先が補足できているか
- ・ 事故発生の危険があることやその回避方法について広く知られているか など

詳細は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」4.（2）に記載のとおり。

- ✓ 判断に迷う場合には、前広に、消費者庁（安全分野は消費者安全課、財産被害分野は消費者情報課）に通知すべきか否かを相談。
- 各省庁・地方公共団体の執行部局が通知主体となる場合、通知すべき重大事故等を除く消費者事故等とは、たとえば、端緒情報のうち、ある程度の事件性・違法性を認め、指導・処分等のための調査（事前調査・立入検査など）の必要性を検討する必要があると判断した情報など。
 - ◇ 調査の結果事件性・違法性が認められなかったことなどにより行政処分等の必要がないと判断された情報も含む。
 - ◇ イメージ（あくまでイメージであり、これ以外の時点もあり得る。）



- 消費者事故等であって通知義務はかからないと考えられるものの例
 - ✓ 既に他の主体により行政処分等が行われ、対象行為が是正されている事例
 - ✓ 同種・類似の消費者事故等が発生・拡大するおそれがおよそないと考えられる個別事情に起因する事例 など
- 重大事故等以外の消費者事故等のうち安全分野に関する事項の通知先は消費者庁消費者安全課。財産被害分野に関する通知先は消費者庁消費者情報課。

（2）通知方法

- 書面、FAX、電子メールで通知する場合の様式のひな型は別添「消費者事故情報通知様式」のとおり（重大事故等、重大事故等以外の消費者事故等共通）であるが、必ずこの様式によらなければならないものではない。

- これまでに別の様式により通知を行っていて、それが消費者安全法施行規則（第9条第2項、第4項）の通知事項を満たしている場合には、引き続きその様式を活用いただいて構わない。
- 通知に当たり公文形式を取る必要はない（通知の必要が認められる場合には、形式より迅速性を優先。）。
- 通知すべき事項の全てを把握していない場合には、把握している範囲で通知する（特に重大事故等については迅速性が重要）。
 - ✓ 不明なものがある場合は不明として通知して差し支えない。
 - ✓ 不明事項が判明した場合には、追加して情報提供いただきたい。
- 通知主体において業務上対外秘とする必要がある情報（企業の機密情報など）や公益通報によって知り得た情報など、消費者庁が特に厳重な情報管理をすべき情報については、その旨付記した上で、消費者庁へ通知する（かかる情報であることをもって法律上の通知義務を免れるものではない。）。
 - ✓ 消費者庁においてその旨配慮して事務を行う。
- 事故等が発生した旨やその概要などの事実関係であり、捜査情報の詳細などの通知を義務付けるものではない。

（３）通知先

- 安全分野に関する事案（法2条5項1号及び2号の消費者事故等並びに同条6項1号及び2号の重大事故等）に関しては、消費者安全課へ
- 財産被害（法2条5項3号の消費者事故等）に関しては、消費者情報課へ

（４）通知する時点

- 重大事故等については、直ちに通知
- 重大事故等を除く消費者事故等については、原則、営業日に通知いただければかまわない。緊急を要すると通知主体において判断されるような事案があれば、消費者情報課に電話でその旨連絡いただきたい。

（５）その他

- 地方公共団体から各省庁へなされる情報の通知について、法令に基づくもののほか、実務上確立されているもの（例：消防機関→消防庁、都道府県警察→警察庁）についても、当該各省庁から消費者庁へ通知することにかまわない。

5. 参考資料

消費者安全法・政令・府令

「消費者安全法の解釈に関する考え方」

別添 消費者事故情報通知様式
消費者事故情報通知様式による通知の仕方
消費者事故情報通知様式 用語説明