

# 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(概要)

〔勧告日：令和2年11月17日 勧告先：消費者庁、厚生労働省〕

## 調査の背景

- 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、きゅうといった施術やエステティックサービスなどの利用が増加
- 一方、都道府県等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

## 制度等の概要

- 消費者庁は、消費者安全法に基づき、行政機関の長、地方公共団体の長等から消費者事故等に関する情報の通知を受け、事故情報の概要を定期的に公表(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)消費者事故等に該当するか否かの判断が困難なものについても幅広い連絡を要請これらの情報を活用して消費者への注意喚起を実施
  - 厚生労働省は、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律(以下「あはき法」という。)等に基づき、医業類似行為(注)により健康被害を生じさせた施術者に対して、保健所等が指導を徹底するよう要請  
また、エステティックサロン等で医師法違反又は美容師法違反のおそれのある情報を把握した場合にも、事業者等に対する指導の徹底を要請
- (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。

## 調査の目的

関係機関における医業類似行為等による事故への対応状況の実態を把握し、関係行政の改善を図ること  
【調査対象機関等】消費者庁、厚生労働省、国家公安委員会(警察庁)、総務省、独立行政法人国民生活センター、都道府県(19)、市区町村(28)、民間事業者  
【実施時期】平成30年3月～令和2年11月

## 主な調査結果

### I 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

- 調査対象機関(保健所、警察機関及び消防機関)が受け付けた健康被害情報を含む苦情、相談及び救急搬送を通じて得られた情報が、消費者庁に通知されていない
- 主な理由) ・ 通知制度の不承知  
・ 事実関係の把握や施術と健康被害との因果関係の判断が難しく、消費者事故等の該当性を判断できなかったこと

### II 医業類似行為等に係る健康被害に関する苦情等への対応状況

- 無資格者が、資格が必要な医業類似行為を行ったとする相談については事実確認が行われているが、それ以外の相談に対しては、多くは事実確認を行わず、弁護士等への相談の案内のみ実施
  - エステサロン等における無資格者によるアートメイクに関する相談に対して、多くは事実確認を行わず、警察機関の案内のみ実施
- 主な理由) ・ 事業者に対する指導監督権限がないと認識

## 主な勧告

- 【消費者庁】
- 通知制度の意義等の周知徹底
  - 既存の通知制度の枠組みの見直しを含め、それを的確に運用するための取組方策の検討

- 【厚生労働省】
- 都道府県等に対し、関係法令に基づく指導の権限を示した上で、事業者等に対する必要な指導の徹底を要請

# 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

## 制度等の概要

- 消費者庁は、消費者安全法に基づき、行政機関の長、地方公共団体の長等から消費者事故等(注)に関する情報の通知を受け、事故情報の概要を定期的に公表(都道府県警察及び消防機関が把握した事故情報については、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、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
  - これらの情報を活用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(一日以上の治療期間)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。

## 主な調査結果

結果報告書P16～P28

### 衛生担当部局 (46保健所等を調査)

- 46保健所等のうち34保健所等において、健康被害情報を含む苦情等を計174件受付  
しかし、消費者庁への通知実績なし(平成26～29年度)

- 主な理由
  - ・ 通知制度の不承知(表①)
  - ・ 事実関係の把握や施術と健康被害との因果関係の判断が難しく、消費者事故等の該当性を判断できなかったこと

表① 保健所等における通知制度の認識

(単位：機関、件、%)

区 分	医業類似行為		エステティック			
	医業類似行為担当部署		医療行為担当部署		美容行為担当部署	
	保健所等数	苦情等の受付件数	保健所等数	苦情等の受付件数	保健所等数	苦情等の受付件数
通知制度を承知	3 ( 11.1)	11	0	0	7 ( 36.8)	12
通知制度を不承知	24 ( 88.9)	103	11 (100)	18	12 ( 63.2)	30
合 計	27 (100)	114	11 (100)	18	19 (100)	42

### 警察機関 (19都道府県警察を調査)

- 19都道府県警察のうち15都道府県警察において、健康被害情報を含む苦情等を計45件受付  
しかし、警察庁への報告実績なし(平成26～29年度)

- 主な理由
  - ・ 事実関係の把握や施術と健康被害との因果関係の判断が難しく、消費者事故等の該当性を判断できなかったこと  
(消費安全性の有無の判断には幅広く専門家等への意見聴取が必要であり、警察独自の判断は困難)
  - ・ 重大事故等に該当せず、かつ、被害拡大のおそれなかったこと(表②)

表② 消費者事故等として警察庁に報告しなかった理由

(単位：件、%)

区 分	医業類似行為	エステティック	合 計
消費者事故等に該当するか否かの判断が困難であった	22 (100)	16 ( 69.6)	38 ( 84.4)
事実関係の把握ができなかった	2	9	11
施術と健康被害との因果関係の判断が困難であった	20	7	27
重大事故等に該当せず、かつ、被害拡大のおそれなかった	0 (0.0)	7 ( 30.4)	7 ( 15.6)
合 計	22 (100)	23 (100)	45 (100)

# 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（続き）

## 主な調査結果

### 消防機関（20消防本部を調査）

- 20消防本部のうち15消防本部において、医業類似行為等の施術中又は施術後に健康被害が生じたとみられるものなど98件を救急搬送  
しかし、消防庁への報告実績なし（平成26～29年度）

### ○ 主な理由

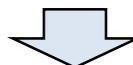
- ・ 通知制度の不承知（表③）
- ・ 施術と健康被害との因果関係の判断や治療に要する期間の把握が難しく、消費者事故等の該当性を判断できなかったこと  
（救急搬送に当たっては、消費者事故等に該当するか否かの判断に必要な情報が得られない）

表③ 消防本部における救急搬送の状況

（単位：件、機関）

区 分	医業類似行為		エステティック		合 計	
	救急搬送件数		救急搬送件数		救急搬送件数	
		施術中又は 施術後		施術中又は 施術後		施術中又は 施術後
通知制度 を承知	166 (10)	51 ( 9)	5 (3)	2 (2)	171 (10)	53 ( 9)
通知制度 を不承知	72 ( 6)	43 ( 6)	2 (2)	2 (2)	74 ( 6)	45 ( 6)
合 計	238 (16)	94 (15)	7 (5)	4 (4)	245 (16)	98 (15)

※（ ）内は消防本部の数を指す。



## 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、通知制度の実効性を確保する観点から、
  - 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、既存の通知制度の枠組みの見直しを含め、それ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

## 2. 医業類似行為等に係る健康被害に関する苦情等への対応状況

### 制度等の概要

- 厚生労働省は、医業類似行為について、有資格者の施術により健康被害が生じた場合、あはき法第8条(施術者に対する都道府県知事の指示)等の規定に基づき行政指導の対象とすることは可能であると認識。また、無資格者による医業類似行為の施術により健康被害が生じた場合、あはき法第12条(あはき以外の医業類似行為の禁止)に規定する禁止処罰の対象となるため、保健所等関係機関と連携した指導の徹底を累次にわたり都道府県等に要請  
健康被害に関する苦情等が保健所に寄せられた場合、地域住民の健康の保持増進の観点から、事実確認を行うことが望ましいと認識
- 医師法第17条(医師でない者の医業の禁止)又は美容師法第6条(無免許営業の禁止)違反のおそれのある情報を把握した場合、事業者に対する指導等の徹底を都道府県等に要請

### 主な調査結果

結果報告書P29～P35

#### 医業類似行為 (32保健所を調査)

- 32保健所のうち、健康被害情報を含む苦情等(事業者への指導を求めており、施術所を特定できたもの)は11保健所で24件受付(平成26～29年度)  
このうち、4保健所の7件については事実確認を行わず、弁護士等への相談を案内(表④)

#### ○ 主な理由

- ・ 健康被害に対して指導監督権限がないと認識していること
- ・ 施術と健康被害との因果関係の判断が難しく、行政指導を行うことが困難であること

- また、厚生労働省がこれまで解釈を示していないため、**有資格者の施術により健康被害が生じた場合に、あはき法第8条等に基づき行政指導の対象になると認識している保健所なし**

表④ 健康被害に関する苦情等に対する保健所の対応状況 (単位：件、%)

区 分	あはき法第12条の適用可能性のあるもの	あはき法第8条第1項等の適用可能性のあるもの	あはき法第1条等の適用可能性のあるもの	合 計
事実確認を行わず、関係機関を案内するなどの教示・助言を実施	4(66.7)	3(75.0)	0(0.0)	7(29.2)
事実確認を実施	2(33.3)	1(25.0)	14(100)	17(70.8)
当該施術の禁止を求める等の具体的な指導を実施	0	0	1	1
具体的な指導には至らず、一般的な注意喚起等を実施	2	1	13	16
合 計	6(100)	4(100)	14(100)	24(100)

※あはき法第1条：医師以外の者で、あん摩、マッサージ若しくは指圧、はり又はきゆうを業としようとする者は、それぞれ、あん摩マッサージ指圧師免許、はり師免許又はきゆう師免許を受けなければならない。

#### エステティック (32保健所を調査)

#### <医療行為>

- 32保健所のうち、健康被害情報を含む苦情等(エステサロン等における医師免許が必要なアートメイクによるもの)は3保健所で4件受付(平成26～29年度)  
このうち、2保健所の3件については事実確認を行わず、警察機関を案内(表⑤)

#### ○ 主な理由

- ・ 医療法に基づく許可又は届出のない施設に対する指導監督権限がないと認識していること

表⑤ 無資格者の医療行為に係る健康被害に関する苦情等に対する保健所の対応状況 (単位：件、%)

区 分	件 数
事実確認を行わず、警察機関を案内	3(75.0)
事実確認を実施	1(25.0)
当該施術の禁止を求める指導を実施	1
合 計	4(100)

## 2. 医業類似行為等に係る健康被害に関する苦情等への対応状況（続き）

### 主な調査結果

エステティック（32保健所を調査）

<美容行為>

- 32保健所のうち、健康被害情報を含む苦情等（エステサロン等における美容師免許が必要なまつ毛エクステンションによるもの）は16保健所で33件受付（平成26～29年度）

これら33件については、いずれも事業者等から事実確認を行い、指導の必要性について検討



### 勧告

- 厚生労働省は、医業類似行為による健康被害及びエステサロン等における無資格者による医療行為に対する指導等を推進する観点から、都道府県等に対し、関係法令に基づく指導の権限を示した上で、事業者等に対する必要な指導の徹底を要請すること

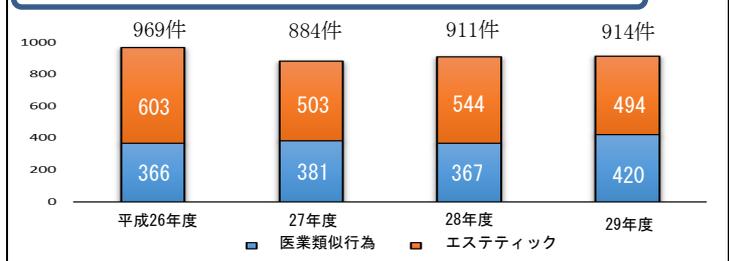
# 医業類似行為及びエステティックによる事故対策をめぐる状況

## 主な調査結果

結果報告書P3～P15

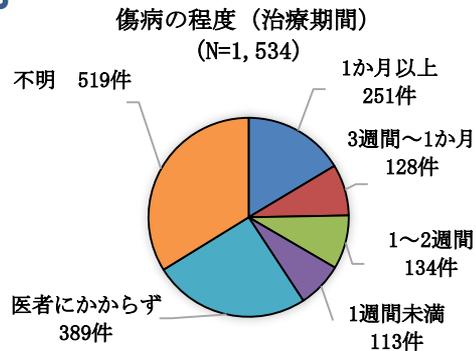
- 平成26年度から29年度までの4年間で、全国の消費生活センター等が受け付けた健康被害に関する苦情等は、医業類似行為に関するものが1,534件、エステティックに関するものが2,144件。年度ごとの受付件数は横ばいで推移(図①)
- 治療期間が1か月以上を要したとするものは、医業類似行為で251件(16.4%)、エステティックで221件(10.3%)(図②、③)

図① 医業類似行為等による事故情報の件数の推移



## 事故情報データベースに登録された事故情報の分析結果

### 図② 医業類似行為



### 治療期間1か月以上の事例

#### 【事例1: マッサージ】

マッサージの施術中にポキッと音がし、その後痛みが増したため、整形外科を受診したところ、「肋軟骨挫傷」と診断された。

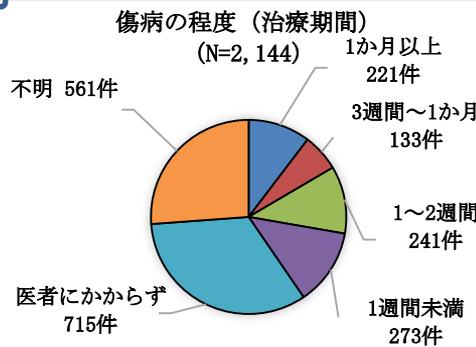
#### 【事例2: カイロプラクティック】

カイロプラクティックの施術中、首をひねられ激痛が走り、後日整形外科を受診したところ、「頸椎損傷」と診断された。

#### 【事例3: リラクゼーション】

肋骨を強く圧迫する施術を受け、痛みを感じたため病院を受診したところ、「肋骨骨折」が判明した。

### 図③ エステティック



#### 【事例4: 脱毛エステ】

エステ店で鼻下の脱毛をしたが、炎症で赤みがとれない。

#### 【事例5: 美顔エステ】

エステ店で美顔エステの施術を受けたところ、エステで使用した薬剤によるアレルギーで皮膚が炎症を起こした。

#### 【事例6: 痩身エステ】

エステ店で超短波機器を用いた痩身エステを受けたところ、大腿部に大やけどを負った。

# 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・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

## 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

○**重大事故等※の通知(第12条第1項)**(※死亡、30日以上<sup>の</sup>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。**

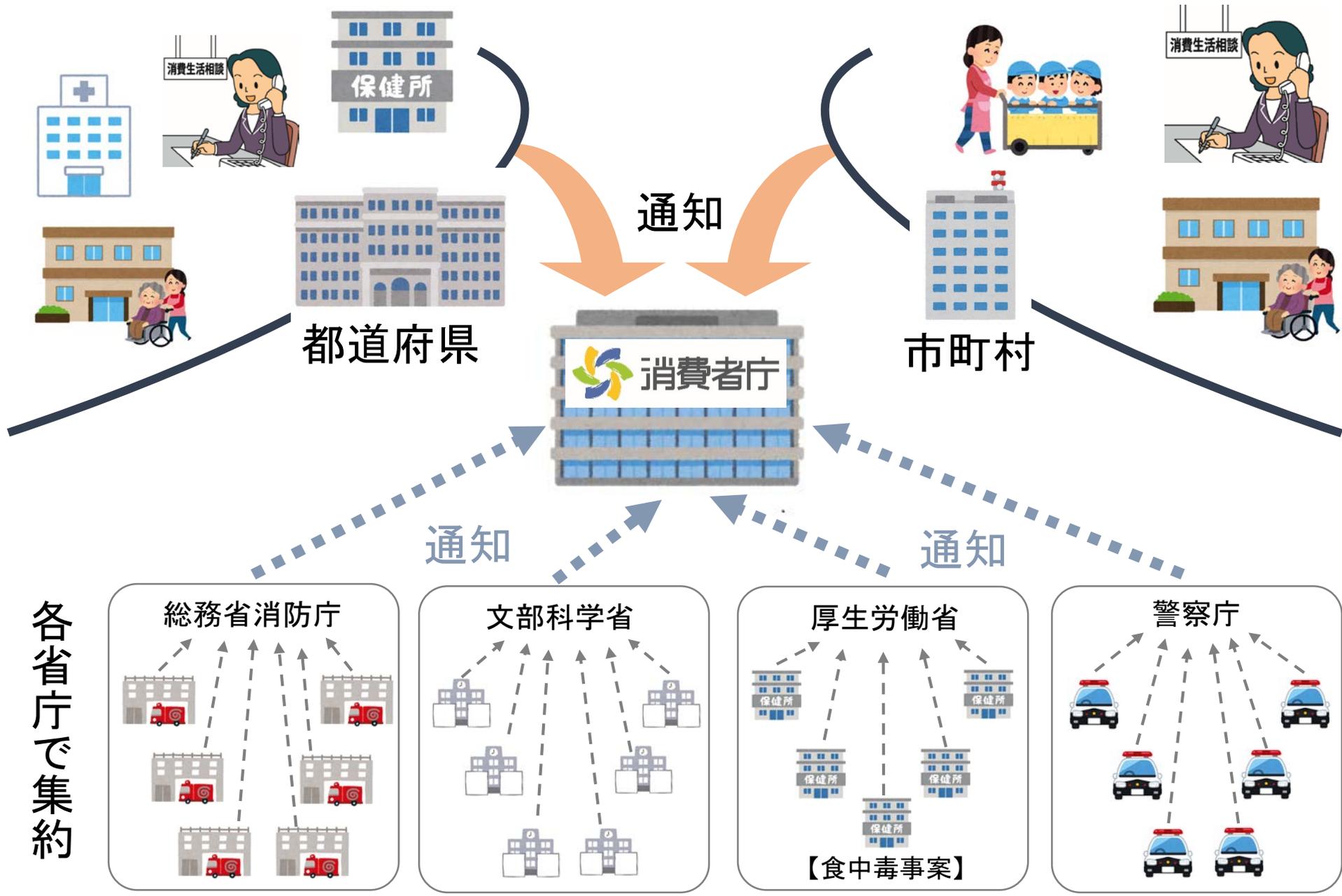
○**消費者事故等(重大事故等を除く。)の通知(第12条第2項)**  
行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、**消費者事故等(重大事故等を除く。)が発生した旨の情報を得た場合であつて、(略)被害が拡大し、又は同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要を通知するものとする。**

○**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)



## 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。
- ・ 相談者の個人情報公開されるのではないかと？  
→ 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と？  
→ 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することがあるのか？  
→ 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と？  
→ 通知の主体に消費者（相談者）は含まれていません。

## 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。)

- 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

## ○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

## 【チラシでメルマガ登録を呼び掛け】

### メルマガ登録で 子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があった食品
- 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があった食品
- 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。

—お申込み方法—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



<https://www.recall.caa.go.jp/>



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、特に治療を要し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日以上を負傷、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）

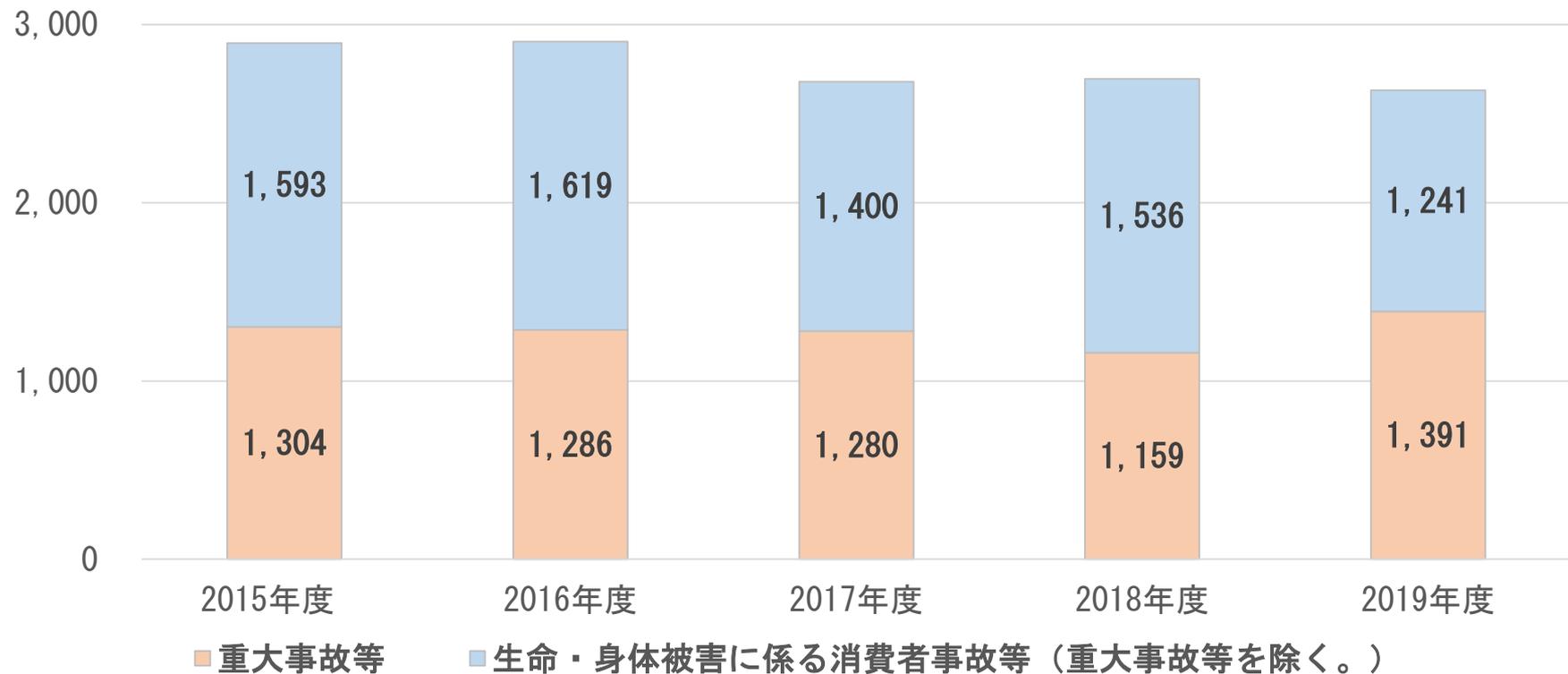
### 【商品等】

- 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】

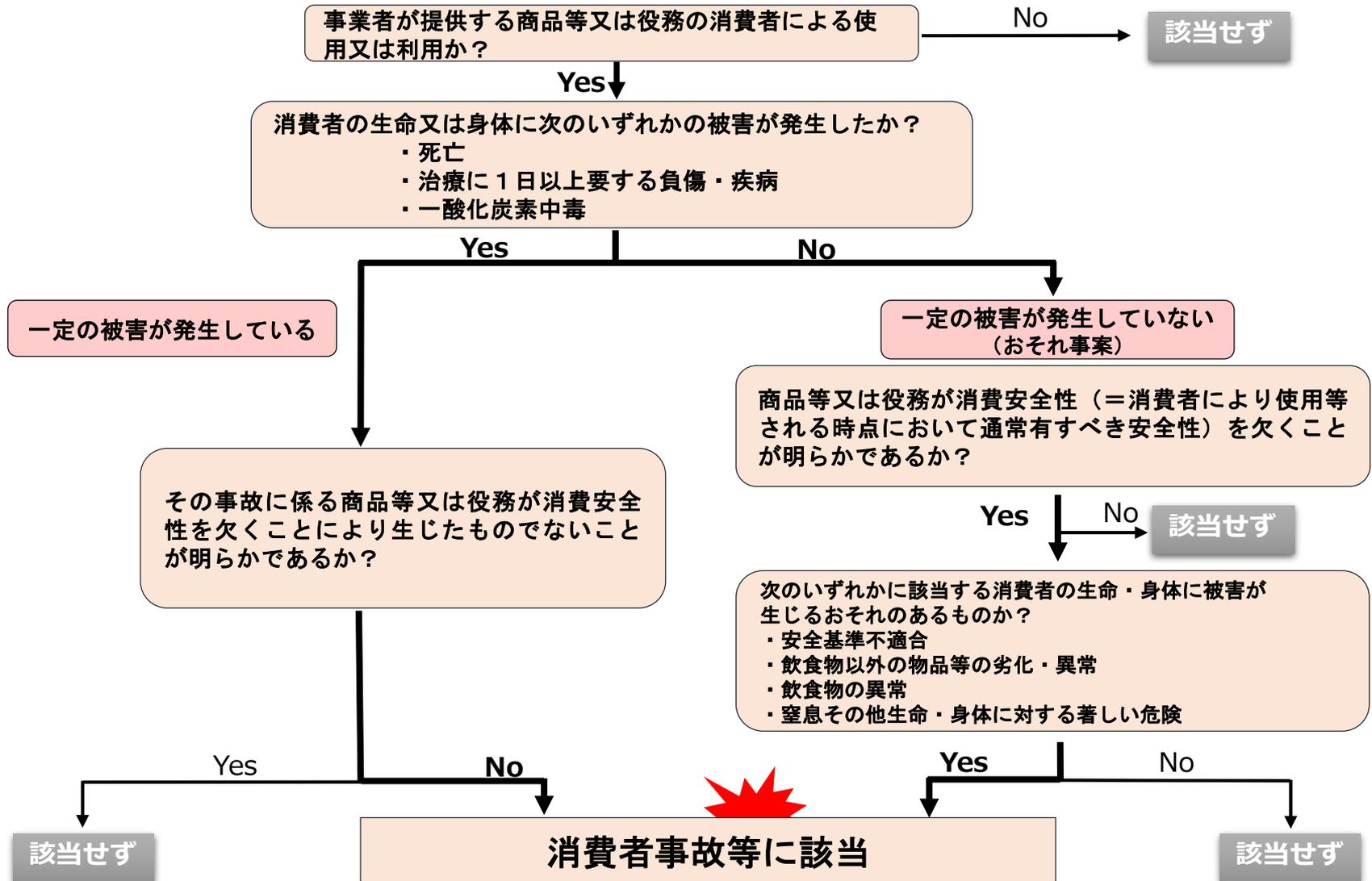
- 介護施設で職員が入浴介助の際、利用者が頭部を負傷
- エステ店で、機器を使った痩身の施術を受けたところ、両下肢に熱傷
- マッサージ店において、施術を受けたところ、右足小指の骨折の重傷
- 商業施設内に設置されたエア遊具(すべり台)が横転し、転落した幼児1名、児童3名が軽傷
- タクシーで走行中、運転者がハンドル操作を誤り、道路標識の鉄柱に衝突し、乗客2名が重傷

## 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

## 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	<p>○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）</p> <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>	<p>○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）</p>
通知の方法	<p>○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）</p>	<p>○書面、FAX、電子メールのほか、PI0-NETへの入力、事故情報データベースへの入力が認められている。</p>
通知事項	<p>○重大事故等が発生した旨及び概要</p> <p>○重大事故等が発生した日時・場所</p> <p>○当該重大事故等が発生した旨の情報を得た日時・方法</p> <p>○当該重大事故等の態様</p> <p>○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）</p> <p>○被害の状況（治療方法や治療期間）</p> <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> <p>○関連事項</p>

※ 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ではありませんが、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）。

※ 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ベース登録について」



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。

- 消費者事故等として通知された事案（51件）
  - 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）
  - 地方公共団体等より4件（食品-1件、製品-2件、役務-1件）
  - 消費者安全調査委員会（消費者庁）より0件
- 重大事故等として通知された事案（28件）
  - 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）
  - 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。

  - 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、右太たい骨骨折の重傷。	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、交差点から発進したところ、座席を移動していた乗客が転倒し、右太たい骨骨折の重傷。	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と同一事故
G1200923-03	令和2年7月24日	令和2年9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	

## 消費者事故等（生命・身体被害分野）の通知手順に関する Q &amp; A

## 1. 今回の事務連絡について

問 1 今回の通知手順の報告の経緯について。

答 総務省の行政評価・監視において、通知制度の的確な運用のための取組が求められたことから、通知制度の再周知並びに都道府県及び市区町村における通知方法の明確化（消費者行政担当部局及び関係部局から消費者庁に対する通知手順の再整理）の依頼を行うものです。

問 2 行政評価・監視の内容について。

答 今回の行政評価・監視は、総務省において医業類似行為等を中心として、消費者事故等の通知状況等について取りまとめられたものです。

消費者庁に対しては、通知制度の実効性を確保する観点から、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既存の通知制度の枠組みの見直しを含め、それ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等の勧告がなされました。

問 3 どのような部局が消費者事故等の通知をする必要があるのか。

答 地方公共団体の各部局のそれぞれの所管の範囲内であるか否かにかかわらず、その職員が、業務を遂行する上で、消費者事故等が発生した旨の情報を得た場合には、当該職員が所属する行政機関の長等が通知義務を負います。そのため、消費者事故等に関する情報を入手しうる全ての部局に対して本事務連絡で依頼している通知制度の周知及び通知の手順の確認を行ってください。なお、消費者事故等の具体例については、「生命・身体に係る事例集」（「消費者事故等の通知の運用マニュアル」22 頁以下）を御参照ください。

（[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/centralization\\_of\\_accident\\_information/index.html#safety\\_law](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/centralization_of_accident_information/index.html#safety_law)）

問 4 消費者安全法以外の法律や事務連絡等に基づいて所管府省庁に事故発生を報告をしているものも、今回の通知手順の報告対象となるのか。

答 警察、消防等のように国の行政機関への情報集約システムが確立されている場合には、地方公共団体から消費者庁への通知は必要ありませんので、今回の通知手順の報告の対象外です。具体的には以下の 8 例です。

① （各都道府県教育委員会等から文部科学省経由で消費者庁へ）

通知「学校給食衛生管理基準の施行について」（平成 21 年 4 月 1 日付け）に基づいて集約される情報

- ② (各都道府県知事等から厚生労働省経由で消費者庁へ)  
食品衛生法第 58 条に基づいて都道府県知事が厚生労働大臣に報告すべき情報
- ③ (各都道府県下の各消防本部等から消防庁経由で消費者庁へ)  
通知「火災・災害等即報要領の一部改正について」(平成 20 年 9 月 9 日付け)に基づいて集約される情報
- ④ (各都道府県下の各消防本部等から消防庁経由で消費者庁へ)  
通知「製品火災に係る報告について」(平成 21 年 4 月 14 日付け)に基づいて集約される電気用品、燃焼機器及び自動車に係る火災事故の情報
- ⑤ (各都道府県警察から警察庁経由で消費者庁へ)  
通達「消費者安全法の施行について」(平成 21 年 8 月 26 日付け)に基づいて集約される情報
- ⑥ (各都道府県教育委員会等から文部科学省経由で消費者庁へ)  
事務連絡「消費者事故等の通知について」(平成 21 年 9 月 1 日付け)に基づいて集約される情報
- ⑦ (消防機関(消防団を除く。))から消防庁経由で消費者庁へ)  
通知「消費者事故等の通知について」(平成 22 年 3 月 31 日付け)に基づいて集約される情報
- ⑧ (消防機関(消防団を除く。))から消防庁経由で消費者庁へ)  
通知「消防用設備等及び消防関係製品に関する不具合・事故等に係る情報の消防庁への報告について」(平成 22 年 3 月 31 日付け)に基づいて集約される情報

問 5 重大事故等以外の消費者事故等も消費者庁に直接通知することが必要なのか。

答 重大事故等以外の消費者事故等については、原則として、被害の拡大又は同種・類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認める時点で速やかに通知することとされています(消費者安全法第 12 条第 2 項)。また、PIO-NET への入力を行うことによって通知をしたものとみなされますので、この入力を行った場合には、消費者安全法に基づく特段の通知をする必要はありません(消費者安全法第 12 条第 4 項)。

問 6 通知手順を決める場合の考え方にはどのようなものがあるか。

答 消費者事故等の情報を得た場合、当該情報を得た部局から直接消費者庁に通知されても、消費者行政担当部局に集約した上で消費者庁に通知されても構いません。また、普通地方公共団体相互間の協力(共同設置、協議会、事務の委託、職員の派遣等)、特別地方公共団体としての地方公共団体の組合(広域連合、一部事務組合等)で得た情報を、当該情報を得た団体から直接消費者庁へ通知されても構いません。当該地方公共団体の実情に応じて、迅速な情報集約(特に重大事故等については、発生した旨の情報を得たら直ちに通知しなければならないとしていること。)という法目的にかなった方法で対

応されるべきであることを考慮して、通知手順を御検討ください。

## 2. 消費者事故等について

問7 生命・身体被害が現実発生している場合の消費者事故等で、因果関係が分からない場合や判定が困難な場合はどうすればいいか。

答 政令で定める程度の生命・身体被害が発生している場合には、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場合だけが「消費者事故等」から除外されます。事故の原因となった商品等又は役務が消費安全性を欠くか否かが明らかでない場合や、事故原因は正確には判明していないが、消費安全性を欠くことが疑われるような場合には「消費者事故等」に該当します。消費者事故等に該当するかどうか迷う場合には、消費者安全課重大事故班までお問い合わせください。

問8 治療に要する期間はどのように判断すればいいか。

答 治療に要する期間の判断は、基本的には医師・医療機関の判断を尊重すべきですが、診断書がない場合には、医療機関を受診した際の領収書等により判断しているケースもあります。

なお、絆創膏を貼ったり、家庭用外傷消毒液を塗れば足りるような通常は医療施設における治療を要しない程度の負傷は、「消費者事故等」から除外されています（ただし、消費者安全法第2条第5項第2号によるおそれ事案の「消費者事故等」に該当する場合はあります。）。

## 3. 消費者事故等の通知について

問9 消費者事故等の通知先はどこか。

答 消費者事故等の通知は、以下の連絡先までお願いします。

消費者庁 消費者安全課

電話：03-3507-9201

FAX：03-3507-9290

電子メール：i.syouhisya.anzen@caa.go.jp

問10 消費者事故等の情報の一部が不明な場合にはどうすればいいか。

答 通知に関して迷うことやわからないことがあれば、消費者安全課重大事故班までお問い合わせください。なお、考え方としては、通知事項の一部が不明で通知する情報としては不完全な情報であるものの、その他は通知のための要件を満たしている場合、消費者庁への通知に当たっては、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ので、通知主体において通知事項の補完のための調査等を行うことなく入手したままの情報をもって通知を行えば足りる。

問 11 PIO-NETに入力した場合には重大事故等の通知は不要か。

答 重大事故等の場合、PIO-NET への入力は通知したことにはなりません。重大事故等の通知は、電話、FAX 又は電子メールによって行うこととされています。電話で通知した場合は、その後速やかに、通知した情報を電子メール等で御報告ください。

問 12 相談者等が通知をしないしてほしいと希望しているので通知をしなくてもよいか。

答 通知は法律上の義務であり、通知に当たり相談者等の同意は必要ありません。

問 13 消費者事故等及び通知制度についての詳細な資料はないか。

答 本事務連絡の参考2の他、「消費者安全法の解釈に関する考え方」及び「消費者事故等の通知の運用マニュアル」を消費者庁ウェブサイトに掲載しておりますので、御活用ください。

( [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/centralization\\_of\\_accident\\_information/index.html#safety\\_law](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/centralization_of_accident_information/index.html#safety_law))

問 14 消費者事故等に該当するかどうか、通知すべき事案かどうかの判断が難しい場合はどうすればいいか。

答 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がありましたら、消費者安全課重大事故班（03-3507-9201）までお問い合わせください。

## 【参照条文】

### 消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）

（消費者事故等の発生に関する情報の通知）

第十二条 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、内閣府令で定めるところにより、その旨及び当該重大事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知しなければならない。

2 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、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし、当該消費者事故等による被害が拡大し、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、内閣府令で定めるところにより、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その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。

3 前二項の規定は、その通知をすべき者が次の各号のいずれかに該当するときは、適用しない。

一 次のイからニまでに掲げる者であつて、それぞれイからニまでに定める者に対し、他の法律の規定により、当該消費者事故等の発生について通知し、又は報告しなければならないこととされているもの

イ 行政機関の長 内閣総理大臣

ロ 都道府県知事 行政機関の長

ハ 市町村長 行政機関の長又は都道府県知事

ニ 国民生活センターの長 行政機関の長

二 前二項の規定により内閣総理大臣に対し消費者事故等の発生に係る通知をしなければならないこととされている他の者から当該消費者事故等の発生に関する情報を得た者（前号に該当する者を除く。）

三 前二号に掲げる者に準ずるものとして内閣府令で定める者（前二号に該当する者を除く。）

4 第一項又は第二項の場合において、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が、これらの規定による通知に代えて、全国消費生活情報ネットワークシステム（行政機関の長、地方公共団体の機関、国民生活センターその他内閣府令で定める者の使用に係る電子計算機を相互に電気通信回線で接続した電子情報処理組織であつて、消費生活に関する情報を蓄積し、及び利用するために、内閣府令で定めるところにより国民生活センターが設置し、及び管理するものをいう。）への入力その他内閣総理大臣及び当該通知をしなければならないこととされている者が電磁的方法を利用し

て同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であって内閣府令で定めるものを講じたときは、当該通知をしたものとみなす。

- 5 国及び国民生活センターは、地方公共団体に対し、第一項及び第二項の規定による通知の円滑かつ確実な実施に関し、助言その他の必要な援助を行うものとする。