

【消費者庁発足】

(平成21年9月)

○消費者安全法、消費生活用製品安全法に基づく通知・報告については、消費者安全課内各担当により、処理・対応を実施

○法に基づかない情報に係る具体的な処理・対応方法についてはルール化されていない

発生した問題

小麦加水分解物を含有する石けんに由来する重篤なアレルギー症例に係る情報提供に対して、適切に処理・活用されなかった事例が発生



改善すべき点

・消費者庁に寄せられるすべての情報について、漏れなく集約し、判断をする仕組みがない。

・消費者目線での迅速・的確な対応、専門的見地からのチェックが不十分。

【生命・身体被害情報の適切な処理及び対応の実行程を明確化】

(平成23年11月)

○新たに「入手情報点検チーム」を設置
○消費者庁に寄せられる生命・身体被害情報(法令による情報以外のものも含む)を「入手情報点検チーム」に集約。



○入手情報点検チームにて、消費者に向けた注意喚起等の対応を行うべき事案の抽出

- ・死亡など重大な被害を含む事案
- ・子ども、高齢者など社会的弱者に被害が多発している事案
- ・広く認知されていないアレルギー、食中毒など急速かつ重大な被害の拡大の可能性を示す事案
- ・上記以外の事案のうち、類似の事案の件数が多い事案



○詳細な情報の収集等(消費者安全課各班)



○対応の実施

1. 消費者安全法の重大事故等、消費生活用製品安全法の重大製品事故
2. 被害の拡大のおそれ大きい場合
3. 上記2.のうち製品等に原因があると考えられる場合又は深刻な被害が発生している場合

事故情報の定期的公表

消費者への注意喚起

事業者や関係省庁への確認・要請等

状況の変化

1. 消費者安全調査委員会の発足

2. 入手情報の増加
年間約16,000件
↓
年間約27,000件



改善すべき点

1. 消費者安全課、消費者安全調査委員会及び国民生活センターの対応と連携が必要
2. 限られた人員の中で、事案の抽出の効率化を図ることが必要

【消費者安全調査委員会発足後の生命・身体被害情報の処理及び対応の体制の見直し】

(平成24年11月)

<具体的な見直し内容>

- 1) 消費者庁及び国民生活センターによる情報共有打ち合わせの実施
- 2) 消費者安全課、消費者安全調査委員会、国民生活センターで実施する対応とその連携
- 3) 入手情報点検チーム内でのスクリーニングの導入による点検業務の効率化
- 4) 入手情報点検チームの構成メンバーの変更など



<具体的な対応の仕方>

事故情報の定期公表、注意喚起、事業者・関係省庁への確認・要請等

自ら調査、他機関の調査結果の評価等

商品テスト等の実施、注意喚起、事業者・関係省庁への要望等

※事案によって複数の機関で対応することもあり得る

消費者庁
消費者安全課

消費者安全
調査委員会

(独)国民生活
センター