

消費者事故等の情報収集の強化①

(通知の運用マニュアルの改訂について)

消費者安全法に基づく消費者事故等の通知制度とは

○ 消費者安全法では、消費者の被害に関する情報を一元的に集約し、消費者安全の確保、消費者被害の拡大防止等のために活用するよう、消費者事故等が発生した旨の情報を得た行政機関の長等は当該情報を消費者庁に通知することとされている。

○ 消費者庁における活用

1. 通知された情報を集約・分析し、その結果を国会、関係行政機関、国民生活センター等へ報告、公表
2. 消費者への注意喚起や事業者への勧告などに活用

通知までの流れ

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

①「消費者事故等」に該当するもの

生命・身体分野

財産分野

生命・身体被害が発生している事案

消費安全性を欠く商品・
役務による被害発生のおそれのある事案

財産被害を発生させるおそれがある事案

②「重大事故等」(死亡、30日以上の治療期間を要する負傷又は疾病など)に

該当する場合

該当しない場合

直ちに通知

速やかに通知

速やかに通知

消費者庁

消費者事故等の情報収集の強化②

(通知の運用マニュアルの改訂について)

総務省の「消費者取引に関する政策評価」 平成26年4月18日公表

◎評価結果

通知元の取扱いに大きなばらつきがある。
(関係省庁・自治体へのヒアリング結果)

1. 制度自体を理解していない
2. 消費者庁の活用状況が分からない
3. 通知すべき事案や通知の基準が分からない

◎主な勧告内容

- マニュアル改訂等による通知すべき事項の明確化
- 明確化を図った事項の周知徹底と、当該事項を踏まえた運用の要請

「消費者事故等の通知の運用マニュアル」 の主な改正点

マニュアルを改訂し、通知事項を明確化

1. 消費者安全法に基づく通知制度の概要を記載
2. 消費者庁における情報の活用状況を記載
3. 生命・身体分野、財産分野の別に、

① 消費者事故等の具体的な事例

- 例1 一般住宅で給湯器を使用中、住民が一酸化炭素中毒により病院に搬送される事故が発生
- 2 老人ホーム運営会社の社債購入に関するパンフレットが送付されて社債を購入したが、実際にはその事業者が運営する老人ホームは存在しなかった

② 通知の判断基準の解説 について記載

※ 平成28年7月 所要の修正を行い、消費者庁webに掲載
(http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/centralization_of_accident_information/index.html#safety_law)

現状と今後について

1. 平成27年4月から改訂マニュアルに基づき運用中
2. 消費者事故等の情報収集の強化には、関係省庁等との連携が不可欠
関係省庁等内における通知制度の周知徹底と改訂マニュアルに基づいた的確な通知を期待
3. 消費者庁においては、当該情報を元に消費者安全の確保、消費者被害の拡大防止等について引き続き取組を実施