

消費者事故等の通知に当たって工夫して取り組んでいる方策等の状況  
(都道府県等の地方公共団体)

消費者庁消費者安全課  
令和4年6月23日

標記については、令和4年3月15日付消安全第102号において、都道府県等の地方公共団体（以下「団体」という。）が消費者事故等の通知に当たり、工夫して取り組んでいる方策等について、アンケートを実施したところです。今回、その回答結果<sup>1</sup>を下記のとおり取りまとめましたので、公表します。

記

1. はじめに

249の団体<sup>2</sup>が、既に工夫して取り組んでいる方策等があると回答しているほか、107の団体が、当庁が例示した方策等<sup>3</sup>を参考として、今後導入する予定の方策等があると回答している（表1、表2参照）。

【表1 249団体の内訳】

都道府県	41
政令指定都市	19
中核市等	38
東京都特別区	21
その他	130
合計	249

【表2 107団体の内訳】

都道府県	15
政令指定都市	8
中核市等	16
東京都特別区	9
その他	59
合計	107

2. 現在工夫して取り組んでいる方策等

回答があった474の方策等の内訳<sup>4</sup>をみると、「関係部局との連携」や「周知の徹底」を実施している団体が多かった（表3参照）。

「関係部局との連携」について、(ア)社会福祉担当部局を始めとする消費者行政に関係する内部部局との日常的な情報共有、(イ)消費者安全確保地域協議会を始めとする庁内外の会議体への参加、(ウ)消防機関、警察機関、衛生機関（保健所）、公営事業及び社会福祉協議会等の庁内外の関係機関との情報共有、(エ)県と市あるいは近隣自治体との情報共有など多様な連携形態が行われていた。また、通知漏れを回避するため、(ア)県から市町村に対して、消費者事故等に該当する可能性がある事案を把握した際の通知の態様、(イ)コンプライ

<sup>1</sup> 全都道府県、全政令指定都市及び全東京都特別区を含む338団体から回答があった。

<sup>2</sup> 中核市等とは、中核市のほか、政令指定都市を除く、保健所設置市を含むものである。

<sup>3</sup> 消費者庁消費者安全課担当者が、訪問ヒアリング等を通じて把握した団体の方策等である。

<sup>4</sup> 「業務マニュアルの工夫」、「周知の徹底」等の区分は団体の回答のとおりである。

## 別紙

アンス担当部署から消費者行政担当部署への連絡を行っている団体も複数あった。

「周知の徹底」について、庁内の職員に対して、会議体、事務連絡及びポータルサイトなど複数のチャンネルを介した周知が行われていた。また、(ア)毎年的人事異動期を始めとする定期的な周知の実施、(イ)消費者事故等の認知度向上を図る観点から、消費者事故等の事例や相談業務について SNS や広報媒体を通じた啓発を行っている団体も複数あった。

【表3 現在工夫して取り組んでいる方策等の分類】

区分	業務マニュアルの工夫	周知の徹底	事業の進捗管理の徹底	関係部局との連携	その他	合計
都道府県	15	37	6	30	4	92
政令指定都市	9	16	7	15	1	48
中核市等	11	20	12	18	7	68
東京都特別区	7	13	8	7	6	41
その他	32	56	31	87	19	225
合計	74	142	64	157	37	474

### 3. 今後導入する予定の方策等

回答があった145の方策等の内訳をみると、「業務マニュアルの工夫」、「周知の徹底」を予定している団体が多かった(表4参照)。

「業務マニュアルの工夫」について、多くの団体で、(ア)消費者事故等が発生した場合の対応フローチャート(実際の消費者事故等の事例の紹介、消費者事故等への該当性判断やどのような庁内経路で消費者庁に通知するか)の策定、(イ)相談時における聞き取り項目の標準化が予定されていた。

また、「周知の徹底」について、多くの団体で、(ア)人事異動期を中心とする毎年の定期的な周知、(イ)庁内ポータルサイトへの消費者事故等に係る関係資料(マニュアルや様式)の掲載が予定されていた。

【表4 今後導入する予定の方策等の分類】

区分	業務マニュアルの工夫	周知の徹底	事業の進捗管理の徹底	関係部局との連携	その他	合計
都道府県	2	14	1	3	0	20
政令指定都市	4	4	1	0	0	9
中核市等	3	8	2	6	0	19
東京都特別区	3	6	0	1	0	10
その他	29	36	4	14	4	87
合計	41	68	8	24	4	145

### 4. 最後に

多くの団体の皆様にアンケートに御協力いただき厚くお礼申し上げます。

消費者庁としても、導入実績・予定が最も多い「周知の徹底」がより効果的に実施されるよう、今後は、毎年度、消費者事故等の受付状況を踏まえた団体宛通知を発出することといたします。(以上)