

消費者安全法に基づく事故情報通知制度等  
に関する意見交換会

平成22年8月2日（月）

## 消費者安全法に基づく事故情報通知制度等に関する意見交換会

1 日 時：平成22年8月2日（月） 16：00～18：00

2 場 所：消費者庁 6階 62会議室

3 出席者：消費者事故情報公表の法的論点に関する研究会メンバー

宇賀 克也	東京大学大学院法学政治学研究科教授
片山 登志子	消費者ネットワーク関西専務理事、弁護士
齋藤 憲道	同志社大学法学部教授
佐伯 彰洋	同志社大学法学部教授
島野 康	元国民生活センター理事
鶴岡 憲一	ジャーナリスト（元読売新聞東京本社編集委員）
手嶋 豊	神戸大学大学院法学研究科教授
藤原 静雄	筑波大学大学院ビジネス科学研究科教授
山本 隆司	東京大学大学院法学政治学研究科教授

：関係団体

菅 美千世	（社）全国消費生活相談員協会理事長
池田 澄子	（社）全国消費生活相談員協会専務理事
阿部 一恵	（社）全国消費生活相談員協会常任理事
青山 理恵子	（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 （NACS）副会長
唯根 妙子	（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 （NACS）常任理事（相談室・ADR委員長）
佐竹 愛子	（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 （NACS）相談室・ADR副委員長

：地方自治体

北澤 克康	旭川市市民生活部 市民協働室長
広谷 芳文	山形県生活環境部危機管理・くらし安心局くらし安心課 課長（兼 山形県消費生活センター所長）
大野 正隆	東京都生活文化局消費生活部 消費者情報総括担当課長
金子 俊一	東京都消費生活総合センター相談課課長
村田 恵美子	神奈川県県民局 くらし文化部 消費生活課 消費生活 相談担当課長

杉本	武生	静岡県くらし・環境部 県民生活課主査
山本	讓	大阪府府民文化部 府民文化総務課課長
幸前	裕之	和歌山県環境生活部 県民局 県民生活課課長
石井	伸	広島市市民局 消費生活センター次長
武政	龍司	高知県文化生活部 県民生活・男女共同参画課課長
三原	博幸	佐賀県くらし環境本部 くらしの安全安心課課長

午後 4時00分 開会

○野村消費者安全課長 ただいまより、消費者安全法に基づく事故情報通知制度等に関する意見交換会を開催させていただきたいと思います。皆様方におかれましては、大変ご多忙の中ご出席をいただきまして、誠にありがとうございます。特に遠路お越しの方々は、本当にありがとうございます。

本日の会合でございますが、当庁の消費者事故情報公表の法的論点に関する研究会で座長をお務めいただいております宇賀先生にお願いいたしたいと思います。よろしく願いいたします。

○宇賀座長 消費者安全法が施行されてから 10 か月が経過いたしまして、事故情報の一元化の現状につきまして点検評価する必要性が指摘されているところですが、本日の会議は同法施行に係わる関係者や有識者のご参加を得まして、通知元である現場のご認識、取組状況や改正を要する点などについてさまざまなお立場から意見交換を行うための会議と承知しております。忌憚のないご意見をいただければと思います。

それでは、早速議事に入りたいと思います。まず配布資料の説明を事務局からお願いします。

○野村消費者安全課長 お手元に資料 2 を配布させていただいてございます。「消費者安全法に基づく事故情報通知制度等について」ということで、通知制度の概要、施行状況、現在の課題や改善案について整理をしてございます。

まず、2 ページ目からでございますけれども、通知制度の概要ということで、今日ご参加の皆様方には改めてのところもでございますけれども、簡単にご説明させていただきたいと思います。消費者安全法に基づきます事故情報の通知制度に係わる条文といたしましては、大きく第 2 条と第 12 条がございます。第 2 条で消費者事故等という、そもそも対象になります事故の概念が定義されております。第 5 号でございますけれども、消費者事故等とは事業者がその事業として供給する商品、製品、事業者がその事業のために提供もしくは利用に供する物品、施設、工作物、または事業者がその事業として、もしくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、政令で定める程度の被害が発生したもの、その事故に係る商品等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な場合を除く、という定義でございます。

ここはポイントとしましては 3 つぐらいあるかと思います。まず、事業に供する等の物品が対象となっているということで、自然現象的なものは対象から除かれるということが 1 つ。

それから、消費者の使用等に伴い生じた事故であるという、消費生活における一定の場面での事故であるということ。それから政令で定める程度の被害、具体的には病院にかかる等の程度で、自宅で治療するというようなものは対象から除かれるというふうに政令で定められております。

それから、消費安全性ということが定義としてございます。消費安全性という言葉は、

この安全法が施行されて新しく登場した概念でありますけれども、これも定義が与えられてございます。第2条第4項であります。消費安全性というものは商品等、または役務の特性、それらの通常予見される使用または利用の形態、その他の商品等に係る事情を考慮して、消費者による使用等が行われるときにおいて、それらの通常有すべき安全性をいうという定義になっております。

こういうふうに定義付けられます消費者事故等に関しまして、第12条の情報の通知ということでもありますけれども、行政機関の長、都道府県知事、市町村長、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、直ちに内閣府令で定めるところにより、その旨及び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となっております。

この条文でありますけれども、直ちに通知しなければならないというのが重大事故等の場合。また、速やかに通知しなければいけないというのが消費者事故等の場合でありますけれども、この直ちにといつた時点の開始される時期は重大事故等が発生した旨の情報を得たときにはと、事故が発生した時点ではなくて、発生した旨の情報を得たという認識に至った段階以降に、直ちに対応していただくという規定となっております。

それから、内閣府令で定める事項を通知しなければいけないということですが、これは6ページのところに一覧表の形にしてありますけれども、事故等が発生した旨及び概要、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、被害の状況等が通知事項として定められているところであります。

この点は後ほども触れさせていただきますけれども、通知事項をすべて情報として取りきれないような場合に、取り扱いとしてどうしたらいいのかという問題を惹起しているというふうに思っておりますけれども、法令上はこういう形で定めがあるというのが昨年9月以降施行されている制度だと理解をしております。

それから、6ページの表の下、注釈のところに小さい字になりますけれども、消費者庁における事故情報収集の仕組みといたしましては、これ以外に消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の通知制度、消費者安全情報総括官制度に基づく重大事故等に関する申し合わせ等があるという状況であります。

6ページの下以降、第2節のところで「事故情報の集約、公表及び分析」ということで施行に係わる実施状況を整理してございます。

7ページのところで通知状況についてということですが、消費者安全法に基づいて生命・身体被害に関する消費者事故等として消費者庁に通知された事案、昨年度中の件数といたしましては1,330件、うち全体の約4分の1が重大事故等ということで通知をいただいているという状況であります。

分野別には7ページの真ん中の表にありますけれども、件数としては食品が一番目立つという状況と、一方で食品の場合は重大事故等に至るケースは必ずしも多くはありません

けれども、件数として比較的少ない施設とか役務の関係は重大事故等になるケース、重大事故等として通知されるケースが多いという特徴があるかと思っております。

これら通知された情報の取り扱いであります。7ページの下段でありますけれども、消費者庁におきましては重大事故等の概要を定期的に公表するとともに、通知元に対して追跡確認を行って、事案の処理状況を確認して、必要な対応を図るという取り扱いをしてございます。具体的にはそこにはございますが、(A) 対策済、(B) 対策検討・実施中、(C) 分析着手、(D) 未進展その他、という形で事案の処理状況を整理して、分析になかなか着手できない、あるいは何らかの理由で進展が見られない事案等の抽出をして、対応を図っていただくような意識づけをしてきているところであります。

8ページ目に消費者事故等の定期的公表ということで概要を説明してございます。原則、毎週1回程度、定期的に通知されている情報の概要を公表してきてございます。

9ページ目でございますが、事故情報の通知あるいは公表を補完するものとしたしまして、事故情報データベースというものを稼働しております。参画いただいている機関は現在のところ9機関、9ページ目にありますような機関でありまして、消費者安全法に基づく通知情報というものも入力されておりますけれども、それに関連するような情報もご提供いただいて、閲覧ができるような仕組みづくりを進めてきているところであります。

更に定期公表とは別に情報分析を加えまして、消費者に対する注意を喚起するような取り組み、また行政機関や事業者に対する働きかけを行うための原因究明、分析を行う事例を10ページ目から11ページ目にかけて紹介してございます。

12ページ目から13ページ目でございますが、ここが今日ご意見あるいは現状に照らしてお考え等をお伺いできればと考えている主たる部分でありますけれども、現在の取り扱いとその課題、及び今後の改善案についてということではありますが、先ほど現行制度の概要はご説明させていただいたとおりですが、まず消費者安全法の第12条は通知元となる機関の側におきまして消費者事故が発生した旨の情報を得たかどうか、あるいは同種・類似の事故が発生する恐れがあると認めるかどうかを判断する仕組みと思っております。消費者庁の側におきましては、基本的に通知元のご判断に従って通知されたものを受け取るという関係になってございます。ただ、通知をいただいた後に、重大事故等については通知元の方へ詳細情報を聞き取らせていただいて、定期的に公表を行うという取り扱いをさせていただいているところであります。

それから第2条の定義におきまして、消費者事故等から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なものは除くというふうになっている点がございます。ここは安全基準に適合しておりますとか、表示・取扱説明書がきちんと整えられていますとか、使用者の側の誤使用と見るべき状況が確認されているとか、こういう場合にその時点において消費者事故という判断ができるかという、定義に当てはめた場合には、ここはなかなか難しいという取り扱いになっていると認識しています。

それから消費者安全法の第12条は、内閣府令で定める事項を通知しなければならない

となっておりまして、施行規則第9条は事故の発生日時・場所、被害程度、商品特定するために必要な情報等をその事項として定めております。この点について、特に自治体さん、消費生活センターさんからお電話、ご連絡などをいただきますときに、消費者相談の現場において、これら事項を全部満たせるかという、なかなか難しい場合が多いというお話を伺います。私どもといたしましては法定事項でありますので、いったん保留させていただいて、何とか確認ができたなら、またお教えいただきたいというようなやりとりになっているというのが現状であります。

以上のような取り扱い、特によくご質問などをいただくところに関しましては、12ページ目、今申させていただいたようなところが特にご質問、ご意見をいただく部分かと思っておりますけれども、私どももちろん法律施行を担当する立場としては、法律に書いてあるとおりにまず仕事をするかとは思っておりますけれども、条文どおりに杓子定規にやることだけを目的に仕事をしているわけではありませんものですから、特にその消費者相談の現場での情報のさばきなり何なりとギャップのあるような場合には、何とかしたいなというふうには考えているのですが、例えばこういうような改善を図ってはいかがかと思っておりますのが13ページ目にあるところでございます。

まず1つ目、消費者事故等の定義および通知に係る判断に関してでありますけれども、消費者事故等に該当する可能性のある情報でありましても、その事故の発生に関する情報を得た一定の時点において、事故と製品の因果関係がはっきりしていないとか、はっきりさせようがないとか、あるいは消費安全性を欠いているかどうかははっきりしていないとか、はっきりさせようがないとか、あるいは内閣府令で定められている通知事項を全部書ききることができないとか、そういうケースというのがあると思います。そうしたときに、消費者事故等の定義に当てはめますと、該当しているというふうに解することは困難かと思っておりますけれども、だからといってそういう情報を全くないものにしてしまうのは取り扱いとしていかがかと考えてございまして、これら要件を満たさないような情報でありましても、消費者事故等に該当する可能性のある場合には参考情報として提供いただき、またそれら参考情報について、まだなかなか確認がとれないとか、その後どういう取り扱いにするかというのは難しいところがありますので、取扱自体は慎重にさせていただきつつ、この情報を事故情報データベースの行政向けのサイト上で、関係機関の間で共有できるような仕組みづくりを進めさせていただくということによってどうかということを考えてございます。

この場合にはなかなか消費者相談の現場において、より詳しい情報をとるということは難しい現実があるようにお伺いすることが多いのですが、ただ片や、これはなかなか気になる情報なのでということで、わざわざご連絡をいただくことがあるのですが、そういう情報を関係機関の間で共有することで、情報として要件を満たすには至ってはいないのですけれども、こういう情報が実は隣の県でも起こっていたというようなことが確認できることで、相談員の方なりが少し気になるなど思っていた情報を、その情報自体のレベルを

上げるというのはなかなか難しいかもしれませんが、共有いただくような仕組みを提供させていただくことで、そういう情報を生かしていくような取り組みを連携して図らせていただくということで、双方に取り組みのレベルが上がるような、そういう環境づくりができないかなということでご提案をさせていただこうと考えているものであります。

それからもう1つには、消費者安全法に関する業務が、特に小さい自治体さんなどでは非常にご苦勞があられる状況をお伺いしておりますので、現在は基本的に事故情報のやりとり、特に電話、ファクスをいただく場合以外はP I O - N E T経由で事故情報データバンクに登録いただくようにしておりますけれども、必ずしもP I O - N E Tが設置されていない自治体さん、あるいは消費者行政担当の担当課さんの方には設置されていないケースがありますけれども、自治体の中のイントラネットでありますL G - W A Nに事故情報データバンクを接続することで、できるだけ手間をかけずに情報の通知、集約ができるよいうということも進めていくことで、現在の業務をもう少し効率化できないかと考えております。

それから事故情報データバンクを通知のツールとして用意させていただいておりますけれども、事故情報データバンクには行政向けのサイトと国民向けのサイトを用意している中で、今まで国民向けのサイトの方の充実を先行してやってきたところでもありますけれども、消費者庁に情報を通知して、またその通知情報をしっかり自治体あるいは関係機関の方に還元してほしいというご要請をいろいろいただいておりますので、今後は行政向けの事故情報データバンクのサイトの拡充に労力を割きたいと考えてございます。具体的には重大事故情報のほか、消費者事故あるいは参考情報の閲覧や検索を可能にして利用していただく。また、データバンクに登録されたデータの傾向について、例えば地域別でデータを抽出していただくとか、地域別×製品別×年齢別でデータを抽出していただくとか、簡単な操作で分析をしていただけるような、自治体さんの方での消費者行政の取り組みに役立てていただくような機能の搭載を進めてはどうかと考えているところであります。

そうした形で、より情報の集約をスムーズにしていくという前提でありますけれども、現在は限られた件数、具体的には通知いただいている事故情報のうちの重大事故情報のみを追跡確認して概要を公表するというのをやってきておりますけれども、消費者事故情報に関しましても、これはすべて追跡確認することは困難かとは考えておりますが、詳細情報の確認を経っていない情報であるという注釈を加えた上で、国民向けの事故情報データバンクにおいて開示をしていくということで、より一般の消費者の方々への還元ということも進めていってはどうかと考えております。

特に相談情報を開示していく取り扱いについては、いろいろご意見があられると思いますので、忌憚のないご意見を頂戴できればと思いますが、できる限り一般の消費者の方々にも情報をお伝えしていくという取り組みも、併せて推進していく必要があるのではないかと考えております。

また、消費者安全法第23条に基づく権限委任につきましては、現在いろいろな自治体



さんに同意手続きをお願いしているところでありますが、事故情報を契機とした安全確保のための取り組みが実施しやすくなる環境の整備の一環ということで、引き続き継続的に自治体さんにご協力をいただけるよう、ご相談を進めさせていただければと思っております。資料の説明は以上でございます。

○宇賀座長 ただいま資料2についてご説明いただきました。これに関していろいろご意見はあるかと思いますが、それはまた後にお伺いいたしますので、この段階ではこれに関して質問がございましたら質問を受け付けたいと思います。いかがでしょうか。

○佐賀県 佐賀県です。一番最後の事故情報の利活用の今後の改善の部分で、事故情報データベースの拡充とあります。これは今、9省庁が入っています。省庁が拡大するというのはあるのでしょうか。

○野村消費者安全課長 ございます。今やっております。1つは医薬品の事故の情報、それから学校の事故の情報、こういうものは集められるのではないかというご意見がありますものですから、何とか参画いただけるようにということで、今やっております。

○佐賀県 消防関係はいかがでしょう。

○野村消費者安全課長 消防はデータベースでオンラインでというのは難しいかと思っております。ただ消防の情報は消費者庁の方に日々寄せていただいておりますものですから、私どもの方で手作業で入力をしてということは現在もやっております。これからもきちんとやっていきたいと思っております。

○宇賀座長 よろしいしょうか。ほかはいかがでしょう。

○東京都 東京都の消費生活総合センターの金子と申します。13 ページのところに書いてあります参考情報ということの位置付けでお伺いしたいと思うのですが、従前、重大事故等、消費者事故等ということでP I O-N E T上も区別をしてきたところですが、今回、参考情報というのはそれに加えて新たな位置付け、定義付けということで加えて、例えば今後の改善案で重大事故については公表を、消費者事故等については開示とありますが、それとは別に参考情報としての取り扱いを行うという、いわゆる別の定義付けを何かでつけるという意味なのではないでしょうか。

○野村消費者安全課長 参考情報の性格といたしましては、13 ページ目の冒頭に書かせていただいたような定義といいますか概念といいますか、消費者事故に該当する可能性があるのではないかという、そういう情報ではありながら、情報量が必ずしも通知のフォーマットを書き込むとか、あるいは消費安全性を欠いているか、欠いていないかとか、因果関係はどうかというところの判断ができるだけの情報量がない情報だけれども、該当する可能性があるような情報という、そういうものとして参考情報というものが存在しているのではないかなと思っております。思っておりますというのは、どうでしょうかということでお問い合わせなどをいただくことがありますものですから、そういうものを参考情報というふうには呼ばせていただいております。

そういうものは通知事項等を満たしていないのですが、いただきましたら私どもの方で入力作業をしまして、行政向けの事故情報データバンクで閲覧いただいたり、検索なり利用できるような取り扱いをさせていただければと思っているというところでもあります。

ただ、その取り扱いの後、参考情報に関しまして公表するとか、開示するというのは、おそらく情報のレベルが非常に未成熟なものですから、そこまでの取り扱いをするという考え方はとっておりません。

○東京都 そうすると位置付けとしては消費者事故等の中に参考情報が入るのではなくて、消費者事故等の外に参考情報というものがあるということですか。

○野村消費者安全課長 消費者事故等というふうに呼べるだけの、まだ情報として成熟していないのだけれども、参考になる情報ということかと思います。

○東京都 分かりました。ありがとうございます。

○宇賀座長 ほかいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは実際に消費者安全法に基づく事故情報の通知業務等に携わられている自治体の消費者行政のご担当の方々から現場のご認識、取組状況や工夫、今後の課題や消費者庁への要望等についてご意見をいただければと思います。お時間に限りがございますので、各自治体は恐縮ですが3分ぐらいでお願いできればと存じます。それでは最初に東京都の方からお願いいたします。

○東京都 では東京都の方からお話しさせていただきます。東京都の方からの要望としましては、特に重大事故についての定義付けというのが曖昧なところがございまして、その扱いについて苦慮しているところでございます。

例えばですが、30日以上の疾病ということがありますが、その30日についても東京都としては広くとらえ、回復するまでに30日ということにかかるものについては重大事故ということで消費者庁さんに通知をしているところです。その後の消費者庁さんの担当者さんの判断の中で、例えば入院ではなくて週に1回とかそのぐらいの通院で30日かかって、日常生活に支障がなければ30日の疾病に当たらないでしょうというような判断もあったりということで、消費者事故に当たらないという判断もありますので、どこまでが30日なのかというのが曖昧であったりという、これは具体的な一例ですが、そういうところがあります。あとは消費安全性といったところも社会通念上どこまでが予見できるのかというところがなかなか一般的、客観的判断が難しいところがありまして、センターとしてはどこまで重大事故というところで通報を決めればいいのかというところで苦慮しております。

加えて、やはりそういうふうに重大事故だとか、消費者事故の概念、先ほどありましたが参考情報というのもどういう形で参考情報が扱われるか、まだこれからお話があるかと思いますが、参考情報としてもある程度定義付けみたいなものがあるとすると、いくつもの定義ができてしまって、運用でどこまでを見て、どこまでを見ないのかというところはセンターとしては苦慮することになるのだろうということがございます。その点、もう少し

はっきりしていただけるとよいのかなと思っております。以上です。

○宇賀座長 ありがとうございます。それでは引き続いて山形県の広谷さんからお願いします。

○山形県 山形県です。特に要望ということでもないかと思いますが、我々の現状を申し上げます。消費者事故の通知制度については従来からうちの県で危機管理情報という、危機管理体制というものを危機管理要綱に基づいて、重大な事故事件に関しては情報が集約されるようなシステムを確立していますので、この消費者事故の通知制度についても、その基本は危機管理情報のルートに乗せてやっているというのが現状であります。したがって我々は全体を把握しているわけではないのですが、そういう危機管理の關係に消費者事故の今回新たに加わった消費者事故通知制度についてもプラスしてやりますよという周知は一生懸命やりましたので、ほぼ網羅されているのではないかというふうには思っています。

ただ、従前から各省庁を通じて情報通知がなされることになっているような事故、例えば事例としてあったのは、あるショッピングセンターの中の遊具施設で怪我をした子どもがいたという情報が、そのルートで情報は行ったんですけども、消費者事故という認識が現場にはまだまだなかったために、消費者事故を担当する我々の方にその情報が来るのが若干遅れたというようなケースは若干あったんです。そういう事例を考えると従来からやっている通知のルートは各省庁から消費者庁さんというルールになっているようですけども、各省庁から現場に下りていないので、消費者事故についてはこういうもので、こういうものについては消費者庁にちゃんと通知が行って、必要があれば公表されるのだよという認識がまだまだないのではないかというところが危惧されるということになります。

我々としてはそういうことも含めて危機管理の方の連絡調整会議があったり、庁内の連絡会議を持ったりしていますので、そういう中で市町村も含めて周知徹底はしてまいりますけれども、できれば各省庁を通じた消費者事故に対する取り組みのシステムみたいなものが、もうちょっと強く認識されるといいのかなという感じが若干しています。これは現場で担当している人間の話聞いてきた内容ですが、そういうふうには思っています。

あとは、先日、東北・北海道ブロックの所長会議を開いたのですが、この消費者事故通知制度についての意見というものはほとんどなかったようですので、それほど重大な問題を抱えているという感じではないのかなと思っております。以上です。

○宇賀座長 ありがとうございます。次に神奈川県の子田さん、お願いします。

○神奈川県 相談の現場ではそういった現象については確認はできますけれども、原因を究明して、認知したという規定はありますが、消費者庁の方に重大事故等で通知した場合、消費者庁からの確認事項として、これは県が認知したんですねという非常に念押しをされます。具体的にその原因がどこにあるかというところまでの究明は相談現場ではなかなか難しいというふうには判断しております。ですが、認知したということはかなり念押しをさ

れているので、現場では非常に戸惑っております。

以前、重大事故等の情報提供を受けたとしても、調査等の事実確認を行うことができないければ通知をしてはいけないのでしょうかというふうに、消費者庁にお問い合わせはさせていただいているのですが、それに対しての明快な回答はないというのが現状です。

ですから、例えば除湿乾燥機からの出火と言われて、メーカーではコードを引っ張ったりしたことでの断線だと言われますが、消費者の方はそんな使い方はしていないという主張をされます。現場ではそういったことを受けて、事実としては認識はできますが、それが通常有する安全性を欠いているということでの行政としての認知をしているかと念押しをされてしまうと、非常に困ってしまう。原因究明についてのテスト機関等の充実もなかなか難しいところではありますので、そのあたり今回、参考情報ということではありますが、今、東京都さんがおっしゃったようにいろいろな規定があると、どこに通知するかという判断には迷うところではあります。消費者庁からの返しがなかなか厳しいので、センターとしては戸惑っている部分がございます。以上です。

○宇賀座長 ありがとうございます。次に静岡県 of 杉本さん、お願いします。

○静岡県 昨年9月からですか、この事務が始まりまして、正直、試行錯誤しながらやっているというのが本音です。東京都さんからもちょっとありましたが、消費者事故にこれが該当するかどうか。あるいは重大事故に当たるのか。先ほどの消費安全性を明らかに欠いているのか否かというような、正直判断に迷う部分があります。ただ、消費者庁ができたきっかけというのは、そういう隙間事案みたいなものを広く拾いましょうというところでもありますし、社会通念上という考え方も日に日になのか年々なのか変わってくるのが当然あるものですから、基本的なスタンスとしてはある程度実際、本当にすべてについて原因究明ができていない段階であっても、とりあえずは情報を上げて、そういった情報が静岡県レベルでは1件、2件という話であっても、消費者庁まで上がったところ、似たような事例が複数件あって、拡大の恐れがあるという判断がなされるケースもあるであろうと考えまして、正直、消費者事故なり重大事故、法律で規定するところの情報が全部そろっていないとか、その判断の中で法律上見た場合には厳密にはそういうケースではないのかもしれないのですが、基本的には幅広に上げるような方向で本県としては対応しているようなところではあります。

そうした中で改善点というか要望点というか、理想であればそういった消費者安全法の解釈なども先日の説明会で示していただいて、だんだん見えてきたところだと思うのですが、どういったケースが消費者事故に当たるなりというもの、もう少し具体的に整理がされてきたものが示されると自治体としては動きやすいというのは常々思っているところですが、反面そうやって全部が規定できるのであれば、そもそも隙間事案というものが生じないのだろうなと思っている部分もありますので、試行錯誤しながら消費者庁さんにはご迷惑をおかけすると思いますが、自治体としては幅広で上げていく現状の対応をせざるを得ないかなと考えているところではあります。以上です。

○宇賀座長 ありがとうございます。それでは次に大阪府の山本さん、お願いします。  
○大阪府 私どもでは3点について、今日に臨んでいろいろと現場と相談をしてきましたので、意見を述べさせていただきます。

1点目は、今、静岡県さんもおっしゃったんですが、重大事故、消費者事故の定義の問題。何が重大事故あるいは消費者事故に当たるのかを判断するのが大変難しいということです。2点目は、やはり自治体は財政状況が大変厳しい中で能力的にかなり限界があるということです。3点目は、消費者庁に集約された情報が、今は一定のルールの下にフィードバックされているのですが、そのフィードバックのあり方がどうだろうかということです。

1点目の消費者事故の定義の問題ですが、具体的に私ども大阪府も今まで何件か消費者庁に相談あるいは通知をさせていただいておりますが、何がそれに当たるのかという判断がなかなか難しい。2点目の自治体の能力の限界とも関連する話になりますが、例えば、経年劣化によるものかどうかというのを、自治体の消費生活センターの商品テストでそういう原因究明もできるかというのと、先ほどどちらかもおっしゃっていましたが、能力的に我々には限界があるのが現状です。

また、消費者事故の定義の関係では、今こういう形で全国でどんどんと消費者庁に情報が集まってくることによって、情報の洪水になってしまって単に集めるだけの作業になってしまっているようなところはないだろうか。

さらに、消費者事故の判断にあたっては、被害者の方にいろいろ事情を聞いたり、確認させていただくのですが、お聞きすればするほど被害者の方の期待感がだんだん高まってくるんです。どんどん手間をかけてお聞きすることによって、私を個人的に救済してくれるのかというところの期待感がどんどん高まってきます。ところがこの消費者事故の通知制度というのはそういうものではなくて、ある案件があったときに日本全国に被害が広まる可能性を未然に防ぐ、早いうちから発見するというのが目的ですので、必ずしも消費者の方、被害者の方の期待に沿う状況になっていません。この辺りも消費者事故に当たるかどうかの事務を行なうにあたって発生する大変難しい課題だと感じています。

とは言うもののこれらの点については、まだ制度が始まって1年目だということと、制度ができた目的というのは、やはり先ほど申しましたように未然に防ぐ、早めに発見することであれば、しばらくの間は試行錯誤しながら、個々の事案を細かいもので申し訳ないんですが消費者庁に上げさせていただいて、手間をかけながら議論していかざるを得ないと考えています。ただ、そこで形式的な形に陥ることになってはいけないと思っています。

2点目の自治体の能力の限界というところですが、先ほども触れましたけれども、私ども消費生活センターで商品テストという事務は確かにこなしています。ただ、主にクリーニング関係の原因究明とか、その程度のレベルにとどまっているわけです。機材的な面であるとか、専門能力の面とか、やはり物理的に限界がある。もし、社会の中で大変困難事

案となるような案件にぶち当たったときに果たして対応できるかという点、それは機材的な面、経費的な面、マンパワーの面などから多分無理だろうと考えています。また逆から言うと、ひとつの自治体ごとにそういう機能を持って対応するのが果たしていいことなのか。これらのことから自治体の能力には限界があるなということを感じています。

3点目のフィードバックの関係ですが、これは我々行政の自己反省も含めてですが、いろいろな行政機関や省庁から消費者庁に別々のルートで情報が上がることになっています。本来、我々大阪府では消費者行政の本部会議があって、横のつながりがあるのですが、細かい個々の事案について集約ができていないという現実があります。一方で、例えば警察であるとか、消防であるとか、関係省庁を通じて消費者庁に情報が上がったときに、地元である大阪府や大阪府消費生活センターが知らなかったということが、将来的に発生する可能性があるということです。それで果たしてよいのだろうか。ただ、情報をいただいたところで、じゃあ我々自治体として何ができるかということではなかなか難しい問題がありますが、ただ全く知らないというのは危機管理上どうなのだろうかということを考えれば、あなたの県でこういう件が起こっているよというところを迅速にフィードバックしていただけるような、何か緊急対応ツールや仕組みのようなものがあればよいと考えています。もちろん、大阪府の中でも横の連携強化をやっていかなければいけないという反省を込めてでございますけれども。以上3点です。

○宇賀座長 ありがとうございます。それでは和歌山県の幸前さん、お願いします。

○和歌山県 和歌山県では、消費者事故情報の取扱マニュアルというものを昨年10月に策定しまして、県庁の全職員に周知したところです。趣旨としては隙間事案が起こらないように、自分の担当している職務だけではなくて、職務以外でも知り得た情報はどんどん上げてくれ、消費者事故情報を上げてほしいというようなことで周知いたしました。

結果的に見ますと、昨年から今年の3月までで消費者庁で事故情報として扱われたのは7件。県から上がったのはわずか2件でした。あとは事業所関係が3件と教育、消防とそれぞれ上がってきたのが2件というような状況です。消費者庁さんが発表されてから我々が知るという件の方が多かったというのが現状でした。事故自体は少ないかもしれませんが、我々としては判断より情報を先に上げようというふうにやっているので、初期段階はこうでもいいかなと思うのですが、これから制度が成熟してきたときにはもう少し整理した形が必要になってくるかなと思っておりまして、担当者はやはり悩みもあるようです。私はどんどん出せというような指示をしております。

もう1点、今、大阪府さんが言われましたようにフィードバックの問題です。教育関係であるとか福祉関係であるとか、それぞれ省庁で扱われているような問題もありまして、そういったものはそちらのルートで指示が出るんですね。それとは別に消費者庁さんから来るということで、周知が必要だという通知はよろしいのですが、では受け取った方はどういう周知を要求されているのかというのはよく分からないというようなことがあります。これはどちらの県でも庁内の横の連絡というものも作られていると思うので、そういっ

たところで連携をとればいいのでしょうかけれども、もう1つどこまでどう周知するのかというのは、今のところできていないというのが現状です。

○宇賀座長 ありがとうございます。それでは広島市の石井さん、お願いします。

○広島市 冒頭の資料説明の中で消費者安全法を杓子定規に適用されるようなことはよくないという趣旨で説明があったと思うのですが、現場から言うとやはり法の規定に基づいて処理をするという観点が必要だと思います。

解釈上よく分からないなということが3つほどございまして、それでアドバイスをいただければと思います。1つは消費者安全法12条2項の通知義務の適用がない場合について。もう1つは指定の公の施設での事故について。3つ目が通知の適用除外についてです。

まず1点目の、消費者安全法12条2項の通知義務の適用がない場合についてでございますが、消費生活センターには消費者だけではなくて、事業者から製品の事故情報がときどき入ってきます。こうした場合、同項の通知義務があるかどうかということですが、消費者庁のご見解だと事業者からの情報は消費者安全法の適用はないと考えておられるのか、消費生活用製品安全法の重大事故の報告義務が課されているときには、重複して報告する義務がないと考えておられるのかよく分からないのですが、結論としては事業者からの情報については消費者庁に連絡しなくていいというようなことで承っていると思います。

条文を文理的に見る限りはどこから得た情報というのは特に色もついていないし、適用除外も明確に書かれていないのに通知しなくていいのか、事務的には通知しなくて済むのですが、もし通知義務があるのに通知していないということだとまずいなと思っております。

2点目の指定管理者制についてですが、消費者庁で出されたQ&Aですと、地方公共団体との責任において通知されるべきというべき論で考えられるようですが、やはり条文から見ると自治体の首長というのが主語になっておりまして、指定管理者まで広げてしまっているのかなということもアドバイスをいただけたらと思います。

3点目の通知の適用除外についてですが、3月の末に消費者庁と消防庁の連名で事故報告の通知が来ました。それを見ていますと、消費者安全法施行規則の中で適用除外としていいとされている消防庁の通知義務、通知をしているものについては重複するから通知しなくていいというふうに、プラスして消防庁に通知してくれというのが載っておりました。消費者安全法だけ見ると、やはりこれは消費者庁に直接通知しなくてはいけない義務がかかっているはずなのに、その通知をもって消費者庁に通知しなくて消防庁に通知すればいいのだという仕組みになっているのですが、順番から言うと法で通知しなくてはいけない部分に通知をもって通知しなくていいというようなシステムになって、消防局の方も混乱をしていたようでございます。

同じく例えば食中毒の事故情報というのはたくさん出ているのですが、それについても除外されているのか。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事項というのが通知対象から除外されているのですが、これからいきますと50人

以上の規模の食中毒の場合は限られているのですが、これより規模が小さい場合は適用除外にならない結果、地方公共団体の長に通知義務が生じているのではないかというふうにも思っております。実際は厚生労働省から情報が提供されて、報告がなくても実害がないのですが、やはり通知義務がかかっているのに通知していないというのは私の目からすれば気持ちが悪いところがあるので、その辺がなぜそういうシステムになっているのか、よく分からないなと思います。

最後に制度的な問題としましては、事故情報の通知先は重大事故とそれ以外の事故では消費者安全課さんと消費者情報課さんに分かれておまして、現場で重大事故かどうかを判断して通知先を決めなくてはいけないという、特に直ちに通知すべき重大事故については、その場その場で判断していかなくてはいけないのに、その時点で条文を読んでどうこうというようなことになりまして、あるいはマニュアルでもそれぞれの課からマニュアルを出されていて、中を見るとかなり重複しているのですが、今、あの分厚いマニュアルを消費生活相談員の方に全部読めと言って渡すのは非常に気が引けるので、また解釈についても同じ 12 条の条文の中で別々に解釈をされているようなのですが、そういった観点からも窓口としては 1 つにさせていただく方がいいと思っております。

○宇賀座長 ありがとうございます。いくつかご質問にわたる部分がありました。これは一渡りご意見を伺った後でお答えいただきたいと思えます。

それでは続いて高知県の武政さん。

○高知県 高知県です。高知県は昨年来より県として通知をしたのが 4 件です。そのうち重大事故は 1 件、あとは消費者事故等ということで 3 件になっています。定義付けで消費者事故に該当するのかが分かりにくい、判断に悩む、というのは当県の消費生活センターに聞きましても、これまで複数の県さんがおっしゃっていましたが同じでして、自身の損害を何とかしてほしいとか、弁償してほしいとかいう自身の被害に関して相談があった人に対して、適切にちゃんと使いましたかとか聴くことは、テクニックの問題があるのですが、なかなか聴き取りに苦慮するといった、定義付けとも絡んで苦慮するといった問題がございます。熱心にやろうというところはそういった苦慮、問題がありますが、その前に思いますのは、和歌山県さんから話がありましたように、当県も庁内のマニュアルを作って、フロー図なども作って、情報伝達のフローをやっていますけれども、では実際にそういった事故の通知というのがきちんと行われているのだろうかということですね。解釈に悩む前に通知するのだよという意識がちゃんと庁内で育っているのかどうか。市町村も育っているのかどうか。

1 つ新聞を見ていまして、公園のブランコに関する事故がありました。その市町村に電話を入れて「国の方に連絡をしましたか」と聞いたら、「エッ、そんなのをしないといけないんですか」という反応で、やはり判断に悩む前にそもそもこれは通知するんだよという意識がまだまだ、お恥ずかしい話ですけどもそういったものが十分育っているのかなという若干反省はあります。そこは繰り返し啓発なりしていかざるを得ないのかなと思っ



ていますし、あるいは事業関係であれば事業元の省庁さんからの、そっちのルートからの意識啓発、そういったものも必要かなと思います。そういった面で判断の前の、まずこういったことがあれば問題意識をもって通知をして情報共有していく、拡大防止を図る、そういった面の方を我々は更にやっていかなければいけないのかなという問題意識を持っております。簡単ですが。

○宇賀座長 ありがとうございます。では、佐賀県の三原さん、お願いします。

○佐賀県 佐賀県は知事には通知しなければならないという義務がありますので、まず県庁内と市、町の連絡会議を作りまして、とにかく発生したときは通知をしようということ。をまず法的な義務を果たすというのが一番かなと思います。その中で消費生活の横の連携という形で、消費生活の副本部長級ですけれども、総括監というのを作りまして、そこに情報をとにかく集中させる。その総括監の下に対応をするというような対応を佐賀県は行っております。ただその情報収集が、とにかく情報がそこに集まるのが一番ですけれども、先ほど質問もしたんですけれども、実は消防関係で老人福祉施設の空気清浄機で火災が、カーテンが焼けるだけでしたが起こりまして、その情報は通常ですと各消防本部から消防庁に行きますので、県の担当課には経由はしないわけです。ということで私たちは何で知ったかという、最終的にはマスコミで知ったという情報です。

その後に消防関係の担当課に、そういうように消防から来るときはあなたたちもきちんと受けてくださいねということをお願いしたのですが、それはあくまでも非公式でございますので。

あと、先ほど言いました遊具関係の事故のときです。警察が出動という事例もございます。そこも警察とは連携はなかなか厳しいというのがあります。

あと病院関係でもいろいろな事故があったとき、病院から直接県の方に連絡がある体制にはなっておりません。ということで、せつかく情報収集をして対応を県がしようとするんですけれども、消防関係、警察関係、病院関係、この情報があとで来るのではなくて、報告された後、同時に県にもきちっと来る、そういうような仕組みというのでしょうか、国の方では多分警察庁とかいろいろなところで協議をされていると思いますが、そういうような協議を地方各庁レベルでもできるように、例えば警察庁さんをお願いをして、各都道府県の警察本部とそういうふうに情報共有をと、そういうような働きかけというのでしょうか、そのようなことをしていただけでないかなというふうに思っています。そうしないと、なかなか県の対応が地方だけではできませんので、なるべく総括監が指示を行うということをしておりますので、そういう情報提供がスムーズに行くようによろしくお願いをしたいなと思っております。以上です。

○宇賀座長 ありがとうございます。それでは旭川市の北澤さんです。

○旭川市 旭川市です。このたび、この意見交換会にお声がかかったのは私どもが今年度、全国の中核市 10 市で構成しておりますけれども、全国中核市消費者行政協議会の幹事を担当しているという関係でのことと存じますが、今回、この会議に当たりまして意見聴取

を行っておりませんので、旭川市の行政としてどうかということの現状、実態などをお話しさせていただきます。

多くの自治体共通の課題であると思いますが、職員数の削減あるいは各分野ごとの業務の複雑、多様化ということで消費者関係窓口の一元化というのがなかなか難しい課題ではないかということで、私どもも実際はそのような統一的な窓口を設けてはおりません。そういうふうなことで消費者事故情報の通知については、当市におきましては該当事案が発生した部局で情報を確認しまして、当該部局から消費者庁の方へ直接通知というふうになっております。

後日の照会に対応するために通知後には報告内容につきまして、速やかに消費生活センターの方に報告を求めるようにしておりますけれども、今のところ報告の実績というようなものはありません。

このような取り扱いにつきましては、ほぼ施行後速やかに全庁、各部局に通知しまして周知を図っているところでありまして、日常的に消費者問題の庁内ネットワーク組織的なものを設けていないというところと、問題意識は各部局で一般化しているかというようなところ、あるいは事故情報通知の対応が、そのような熟知がない中で滞りなく円滑に処理できているかというところは、少々懸念されているところでありまして。

このようなことからお願いでありますけれども、日常的に消費者事故を強く意識することが少ない部局に対しても一様の対応を求めていくためには、私ども消費者行政担当部門が主体的に繰り返し周知を行っていくというようなことは当然ではありますが、不慣れた担当部門へより分かりやすく情報を伝えるための、今もございまして取り扱いのより簡易なマニュアル等の作成をお願いできればというふうに思っております、ご検討いただければと思います。

それと先ほど参考情報の話がございました。消費者事故に該当することが明らかでない情報についても参考情報として提供し、検索も可能にすることがあるということでありました。その情報自体がまだ不正確あるいは不確定ということもございまして、そういうような情報が一人歩きしないように、その取り扱いについての配慮は当然お持ちでしょうが、よろしくお願ひしたいというようなことで、以上でございます。

○宇賀座長 ありがとうございます。今、自治体の方からご意見を伺ったのですが、その中で質問にわたる部分がありましたので、もし今お答えいただける部分がありましたらお願いします。

○野村消費者安全課長 最初に東京都さんからご質問のあった 30 日以上疾病に該当するか否かというところ、どこで線を引くかというところですが、30 日以上治療に要するという治療の意味合いは個々に判断を要するのかなとは思いますが、医療行為によって一定以上の機能を回復しなければいけないような、そういう医療行為の提供を受けているという状況をどこで線を引くかということだと思っております、ある程度、もう大丈夫になった後も安心のために通院されるケースがあるのだらうと思っております。そうします

と、いろいろなケースが相当長期間の治療を要するケースということになってしまうかなとは思いますが。通うように医療機関に行かれるような年配の方もおられます。それは多分30日以上の治療とは違うのかなとは思いますが、個別によく話を伺わせていただいた上でということかと思えますけれども、治療の意味合いを当てはめながら広すぎず、狭すぎずというふうに判断をすることかなと思ってございます。ただ、あくまでそれは1つの事例ということで、いずれにしてもほかの方からもございましたが、消費者事故、重大事故の定義は非常に難しいと。難しいところを、これはもう難しいことなので試行錯誤をしていくしかしょうがないということですのでけれども、なるべく分かりやすいような資料の提供をといるところは、逐条解説書を作成して配布させていただくようにということをやっておりますが、それも第1版ができたから、もうそれで決定版ということでもないかなと思えますものですから、どんどん事例が蓄積されるにつれて、また事例の紹介を書き込んだような第2版、第3版を作っていくような取り組みをしていくということかなと思ってございます。

それから広島市さんのご質問の方、12条1項で情報の提供元が事業者であった場合は適用されるか適用されないのかというのは、事業者であった場合は適用されませんということではないと思えます、消費者安全法の場合。詳しくお聞きする必要がもしあればでございますけれども、多分、消費生活用製品安全法ですでに事業者から消費者庁に通知があった場合に、改めてわざわざは結構ですというやりとりがもしかしたらあったのかもしれませんがけれども、情報の出元といいますか、探知する出元はどこからかということは特に限定されていないというご理解はそのとおりにかと思っております。

それから指定管理者の関係は、業務の委託受託関係によってというところがあるかと思えますので、一律的に申し上げるのは注意する必要はあるかもしれませんが、公的な施設なりの利用に伴って事故が起こったとき、自治体において当該施設の利用に伴う事故の情報を知り得る立場にあるのであれば、それは自治体の長には通知義務がかかっているというふうに解すべきではないかと思っております。

それからあと、経由情報が適用除外になるというのは3項ですか、経由情報は通知義務がかからなくなりますというのはそのとおりでありまして、かつ経由情報の根拠は必ずしも法令でなければならないということはありませんものですから、通達事務連絡のベースであっても、例えば自治体の消防本部さんから消防庁の方に上がって、消防庁の方から消費者庁の方に連絡するからという、そういう経路が確立した場合には、その時点で経由情報ということで通知義務は解除されるというふうに解していただいでよろしいかと思っております。そういうことでよろしかったでしょうか。

○宇賀座長 よろしいでしょうか。それでは、これまでのご説明とご発言等を踏まえながら意見交換を進めてまいりたいと思えます。ご自由にご発言いただければと思えますが、いかがでしょうか。

○NACS（青山） 社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、大変長

い名前ですので通称NACSとお呼びいただいております。そこの青山でございます。地方公共団体の方々と同じフィールドでお話をさせていただくというのは、ちょっと違和感があるって違うのかなという気もしないのでもないのですが、少し感じたところをお話しさせていただければというふうに思います。

消費者庁ができて、この安全法ができて約1年というか、11か月といえますか、消費者庁の方でもそれなりに中間総括というような形で、今後の改善案をご提示いただいたというのは私どももそれなりに評価させていただくところで、やはりこの改善案については多分人的にも経済的にも大変な取り組みなのだろうと思うのですが、ぜひこれはおやりいただきたいなと思っております。

実は、先ほど来いろいろ出ていますけれども、消費生活用製品安全法ができたときに、これは製造事業者さんと輸入事業者さんに義務が課せられたわけです。そのときにとにかくメーカーさんたちは何か事故が発生して、それを認知したときには10日以内にとにかく申し出なければいけないのだということで、いろいろな場面できちんと情報というのは当時は経済産業省に集まってきたわけです。私が覚えているのは、農家のお隣の納屋から火が出た。そこにたまたまコンセントを抜いた、使われていない冷蔵庫があった。その冷蔵庫が自分のところのメーカーのものであったとってメーカーさんが届け出たというような、本当に何でも何でも申し出をした、届け出をしたという事案等々があって、それは経済産業省の中で本当に重大事故に当たるのかどうかということをきちんと仕分けをして整理をしていったという経緯があります。

そういうことから考えると、今、地方公共団体の方たちが本当に自分のところで法律上の定義、要件でこれを満たすのかどうかを判断するというのはすごく難しいのではないかなという気がします。そういう意味ではフォーマットに全部入り切らないものであってもやはり投げるといえることが必要ではないかなという気がします。

何のために情報を収集するかという原点に戻るとするならば、これは事故の拡大被害の防止ということ以外にないわけです。もちろん原因究明があってリコールや何かも出さなければいけない部分があるわけですが、まずは拡大被害の防止というところから事故情報を一元化するのだというところが発生したわけですから、そういう意味で私は恣意的な判断はできないというかしないでどんどん出せばいいのではないかな。それで確認、そしてあとは整理をしていくということを消費者庁の方たちはぜひやっていただきたいと思っております。

それからもう1点、これは消費者団体としてのお願いですが、行政向けの事故情報データベース拡充を進めますということがありますけれども、私ども20年3月19日にADR法に基づいて法務大臣認証をいただいた消費者団体です。あるいは適格消費者団体等々もあります。そういうところでもデータベースの拡充の中にぜひ入れ込んでいただきたいと思います。本来、ここは国センはないんですが、PIONER情報や何かもぜひこういうところでは入れていただきたいと思います。そういうことで消費者被害、暮らしの安心安全のために何が必要かということ的前提に考えたならば、そういう意味でいろいろな活動をやっ

ている適格な団体もこういうバンクの中に入れていただきたいと思います。

あとは現場の人間が現場でも困っている点をちょっとお話しさせていただきますので、ごめんなさい、長くなって申し訳ないのですが、つなげさせていただきます。

○NACS（佐竹） 現場と申しますか、自治体の消費生活センターで私は相談員をしているのですが、1週間に1回、重大事故情報がセンター向けに出てきます。これはセンター向けに出てきまして、現場の相談員1人ひとりがすぐ見られるような状況になっていないんです。ですから、重大事故をセンターでペーパー上で流していただくことがあったとしても、現場の相談員は非常に忙しいので、なかなか重大事故がきちっとそれぞれの相談員で確認できないということがあります。P I O-N E Tというのもイントラでなかなか整備が難しいのかもしれませんが、相談員の個々のP I Oの中できちっと重大事故情報が確認できるようにぜひしていただければ、せっかく発信していただく重大事故を相談員もすぐに役立てられるのかなと思っております。ぜひよろしく願いいたします。

○NACS（唯根） やはり現場からですが、最近、新人の相談員さんを即製するというような状況で、窓口が増えて相談員さんも増えているのですが、事故情報をきちっと聞き取れるノウハウを持っている方がまだまだ育成されていません。その辺についてはどんなにマニュアルなどをご用意いただいても、それを見て知って聞き取れるような訓練がやはり必要な状況です。ですからベテランの相談員さんは事故情報が入ってきても結構聞き取ってつなげていけるのですが、新人の方は商品自体が分からないと聞き取りの一步からできないという現状もあると思います。ぜひ相談員の育成というか養成の部分の工夫もしていただけないかと思います。

○宇賀座長 ありがとうございます。

○NACS（青山） どこかの自治体の方もおっしゃっていましたが、安全法がしっかりと周知されていない。つまり関連する、例えば消防庁、警察庁、教育庁、いろいろなところで消費生活センターは分かっているけど、そんなこと通知しなければならないの、こういうことだから情報をくださいというふうに言っても、消防庁だ、警察庁だと言って、警察は別かもしれませんが、原因究明等々があるので。そういう点でなかなか周知されていない。そういう点ではもっともっと消費者庁は汗をかかなければいけないと思います。消費者団体、消費者関連部門だけ集めていないで、もっと関連するここの9つの業態の中でトップレベルの方たちは分かっているけど、現場の方たちが分かっている。そういうところをぜひ汗をかいていただきたいと思います。

○和歌山県 今の件について、消費者庁ができる前の段階で私どもは警察とかに集まってもらって話をしましたが、警察とか消防は出さないんです。そういうルートが出来ているというから、だから消費者庁がトップの段階で、それをきちっと処理すべきです。都道府県の段階ではできないんです。

○NACS（青山） 東京23区のセンターなどでも、センターの情報の中でセンター長がくださいというふうに言ってもなかなか出さない。それはそういうことなんですか。

○和歌山県 はい。

○NACS（青山） とにかく消費者庁が指令をしなければならないですね。

○和歌山県 それは確実に情報が流れる仕組みだと私は理解しています。

○宇賀座長 ほかはいかがでしょうか。

○全相協（菅） 全相協の菅と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。私の方からは相談員さんが情報の一元化、それから安全を重視するという事で隙間事案をなくすとか、そういうことからモチベーションがある程度高まっている中で、こういう相談が来て消費者庁につなぐとき、齟齬もあると思いますけれども、これはちょっと違うと言われてしまった事案が入ってきました。原因というのはガス給湯器、実は後でリコール商品であるということが分かったんですけども、それをアパートの屋外に設置していて、そこから火が出て、背面のところが火事になった。消防も呼ぶような事態になって、それをアパートの主はリコール商品だということも分からなかった。当然、あとで分かっただけですので、消費者はそんな情報をそうそう持ち得ているものではないということ、やはり私たちは認識しなければいけないんですね。そこで消費者目線とは何なのかと。そういうモチベーションが高いときに、それはちょっと考えさせてくださいとか、消防庁の方から来るから、うちは要らないですみたいなことをご回答をなされている例があったんです。そのところはみんなが一緒にやっていかなければいけない。今、情報の蓄積の段階的などころにあるわけで、そこの精査については消費者庁さんの方できちんと精査をして、事後にセンターに報告をしていただければいいのであって、やはり情報提供の段階で梯子を外されてしまうと、私たち相談員も、それに協力していただく相談者もトーンダウンする。自治体の方がおっしゃっていましたが、相談者は個別の救済をまず求めている。その中でうまく聞き取りながら、バックの人たちに被害の未然防止とかでやっているわけですので、そこら辺を今、センターの相談員も習熟はしていない。当然ですので、一緒に育っていくような環境を醸成していただければと。ガス湯沸器の関係で、なぜかどこかでボタンのかけ違いがあったのか、P I O - N E Tには入力しないでくださいと言及されまして。P I O - N E Tと届け出というのは全く別ものであって、相談の段階で入ってきたものすべてP I Oに反映する。多分行き違いだと思うのですが、そういうことがあって、やはり相談員さんは次の情報を拾い集めるという気持ちがトーンダウンしてしまいがちですので、その辺、もう少しお互いに成熟したいなという考えを持っております。以上です。

○全相協（池田） あと1つ現場から。相談員協会の池田と申しますが、お話しさせていただきたい思います。伺った話ですが、相談員に相談が入って、介護施設で高齢者の方が食事をしているとき、のどに詰まらせて亡くなってしまったという事故だったんです。そういう事故情報が入りまして、相談員がまず通報するのかどうかというところで考えたんですが、相談員はいろいろなところから角度を考えて事故を見ます。例えばものを詰まらせて亡くなったのは製品に問題があるのかもしれない。だけれども、それは介護施設で調理したものだったんです。そうすると介護施設のサービスの問題になるかもしれないとい

うようなことで、消費者庁さんの方に本来はただ通報するようなものであったにしても、実はいろいろと説明を伺っていたものですから消費者安全課さんの方に直接お電話をして、どなたかとお話をさせていただいた。そうしましたら、こういうことはどうですか、ああいうことはどうですかと、いろいろ会話がなかったので、もう一度相談員が事故情報を提供してきたところに細かく聞いて、今回は事故情報にするのはやめましょうという話になったんです。基本は事故情報があると、すぐに通報しようということで通報するんです。ところが、先ほどもいろいろご意見が出ていましたけれども、マニュアルにきちっと合っていない、そこでもうこれは要りませんというような話をときどき聞きます。やはりそうではなくて、1つ起こった事故、それは例えば関東で起こった事故で、たった1つかもしれないけれども、北海道があったり、九州があったりということもあるわけです。それが今回のデータバンクということであるので、やはり通報があったら、私たちは大事に1つひとつ丁寧に拾い上げていただきたい。そのときには緊急でないものであったとしても、何かあったときに同じような事故と照らし合わせて、またフィードバックできるような形をきちっととっていただく、そういうような形での事故情報の収集というものを、お願いしたいと思っております。よろしく申し上げます。

○宇賀座長 ありがとうございます。

○全相協（阿部） 私も現場の相談員ですが、私どもの区民からではないのですが、大変な事故が起きたという相談を私どものセンターで受けました。受けたところが通報しなければいけないということで、所長にどうしますかと聞くと、所長がマニュアルを出してきて、消費者庁に電話を入れたんです。ママチャリと言われる自転車で、今ちょっとグレードの高いものがあります。私もとても危ないと思っているんですが、それに3歳の子どもを乗せてひっくり返ってしまったときに、ここがえぐれるぐらい怪我をした。歯も全部神経がマヒしたという話だったんです。そのときに消費者庁から所長がいろいろと聞かれ、誤使用ではないか、母親の監督不行き届きではないかということでいろいろ質問された。うちの所長は気が短いもので、「やめた」と言ったんです。「面倒くさい」って。こんなことを聞かれて受け付けてもらえないのではたまったものではないということで、「所長、待ってください」ということで、私どもで国センに電話をしたり、いろいろな形で処理をしたんです。現場の声としてそれがとても大切だなというので、「所長怒らないでください」ということでお願いした経緯があって、いまだにそれを覚えているんです。本当に重大な事故でした。母親もとても若い母親で、その辺のところに問題もあったのかもしれないけれども、あの自転車は今でも私どもはとても危険だと思っています。今も売られています。素敵なんです。見てくれがよくて。でも、とても安全性に問題があるのではないかと今でも思っておりますので。

そういう体験があったということをお伝えしたいと思います。以上です。

○宇賀座長 ありがとうございます。ご意見はいかがでしょうか。

○佐伯教授 改善策のところでは参考情報、先ほど現場の方からいろいろなご意見をお聞き

しまして、消費者事故等の定義付けというのがはっきりしないというお話が多かったのですが、参考情報として提供する必要性ということですが、参考情報とは何なのかということで逆に悩んでしまう。どんな事故なら消費者庁に連絡しないといけないのかということでの混乱が生じないかということ。

それと先ほども相談員の方の教育の話が出ておりました。通知義務があつて、通知事項が決まっていると、相談員がそこで通知事項を確認しようと一生懸命に努力する。ところが通知事項に該当しなくても通報してもかまわないということになると、そういう努力をしなくてもかまわないのではないか。そういうようなことも懸念をしています。

そのあたりで現場の担当者の認識として、やはり参考情報というカテゴリーを作ってもらった方がありがたいのか、逆に混乱して、何でもかんでも消費者庁に連絡しないといけない、それによって情報の洪水が起きる可能性も心配しているのか。そのあたりのところを現場の方のご意見を聞かせていただければと思っています。

○宇賀座長 どうぞ。

○東京都 東京都のセンターの金子です。先ほどのお話の参考情報の扱いですが、新しいカテゴリーを作るのは厳しいなと思っています。といいますのは、現状の消費者事故や重大事故でも定義付けがなかなか分かりづらいという中で、うちの相談員もどこまでが重大事故なのか、消費者事故なのかというのに苦慮しております。都のセンターには40人の相談員がいますが、やはり40人いますと社会通念上の消費安全性の考え方がそれぞれ違ったりということで、どこまでやるのかというのは統一的に対応ができていないというのがある中で、更に参考情報ということになって、どこまでが可能、恐れがある、はっきりしていないのを定義付けるかというのは難しいかと思えます。

ただ、そうは言っても広く東京都としては情報を上げていきたいというのがありますので、例えば消費者事故等ということの範囲をもう少し広げて、参考情報も含めて、先ほどの参考情報は消費者情報の外の話ですかとお伺いしたのは、外ではなくて例えば消費者事故等の中の概念をもっと広くしていただいて、まずは第一報を消費者庁に上げるのだというふうな姿勢になってもらった方がいいのかなと思います。

相談員さんの負担からしても、例えば重大事故なのか、消費者事故なのか、更に消費者事故の参考情報なのか、それともそれには当たらない一般の情報なのかと判断するとき、今、重大事故であれば別様式で消費者庁に通報しております。消費者事故等で生命・身体に危険・危害ということでチェックを入れているのですが、その判断もやはりバラバラになるところが正直あります。更に参考情報として、その提供する仕組みについて消費者庁が今どんなふう考えていらっしゃるのか分からないのですが、例えばそれに対してP I O-N E Tの中で新しいチェックボックスを入れて参考情報扱いにするというのですと、かなり負担になります。更に参考情報についてP I O-N E T以外の新たな情報を聞き取って教えてくださいとなりますと、相談員さんの負担としては対応できる範囲を超えているかなと思っています。



○藤原教授 私も今、いろいろな方のお話を聞いていて、参考情報というのが今日の1つの共通のキーワードなのかなと思ったので、一言だけ申し上げます。先ほどのご説明では参考情報というのは重大事故、製品事故の外というお話でしたが、話を伺っているとそうではなくて、東京都さんのおっしゃるように参考情報というけれども、ひょっとするとそれは通知の定義にかかわっているだけで、ほかのカテゴリーに当たる可能性があるものだという、そういうものを多分含めて参考情報とっておられるのだなと私は思ったんです。

そこでこの法律は通知のところはかなり厳格に書かれていて、その当てはめ、運用に困っておられるというのが共通の話題みたいですね。であるとすると、おそらくそんなに先ほどの課長のご説明と実際の方々のお話は食い違っているわけではなくて、この厳格な要件で各自治体の方々が何か言うと認知するんですかと聞かれたら、ますます萎縮するのではないかというところがあるので、おそらくはそういうところを離れて、この要件に準ずるようなものもどんどん上げろというご趣旨と考えて、新たなカテゴリーと考えなければ、これは私の見解ですがいいのかなと。

そして情報を上げること、その情報をもらって、もう1回シャッフルするのは多分消費者庁側の仕事であると思うので、とにかく情報を充実させようというお話と考えれば、負担感というのもそんなにないのかなというふうに伺っていたんですけども。ですから、多分新しいカテゴリーを作れという話ではないのかなとも思ったんです。

それから様式を拝見できなかつたので、どの程度の様式で書かせているのかが分からないんですけども、自治体の方々が使い勝手のいい様式にして、かつある意味で先ほど能力の限界というお話も出ましたけれども、静岡の方がおっしゃったようにそもそも隙間から何かをくみ取る、危険性をくみ取るというところがあるのだからということであれば、この参考情報を堅く考えないで柔軟に解釈していくことでいいのかなという、そういう印象を受けたということだけ申し上げておきます。

○宇賀座長 どうぞ。

○鶴岡氏 やはり参考情報についてなんですが、現場に携わっておられる皆さんが取り扱いたい情報をできるだけ広くというお気持ちを持たれているということは、本当に心強く思います。ただし、悩みとしてどこまで広げたらいいのかということでも悩んでおられる。ここで新たに参考情報という概念が登場してくることについて戸惑いを感じられるのはもっともだと思いますが、私としてはこの参考情報の範囲を若干狭めることになるかもしれませんが、かっちりとした要件に該当しなくても感覚として同じようなケースが続発する感じがある、そういった程度のところでも判断基準にされて、上げられるようにしたらいいかなというふうに、皆さんのご意見を伺って感じた次第です。

○藤原教授 一言だけ。私が参考情報を柔軟にと申し上げたのはちょっと違う意味もありました。この法律が12条でしたか、内閣府令、政令でという形で通知事項のところを、要件を書き込んで、だから様式と申し上げたのですが、いろいろなことについて検証を求めているような書きぶりになっているので、そのところが重いのであれば、そこを軽く

する運用という程度の意味でやればいいのかということ。上げていただく方は柔軟に。検証はきちんと消費者庁の方でやるという仕組みもあるのではないかと意味で、狭めるとかそういうことではなくて、柔軟というのはこの要件が結構負担になっているのかなという印象を受けたという、そういう意味です。

○鶴岡氏 その点は皆さんもおそらくその要件に該当するかどうかというところでもかなり困るというか、そういうことになると思うのですが、再発する可能性がありそうかどうか。その程度の判断基準でも通報の対象に含める。そういう考え方、だからやはり運用の改善が必要かと思うのですが、そういう方向でいかがかなという感じです。

○片山弁護士 私も参考情報を集めていくということには賛成です。今日お話を聞いて、やはり現場は重大事故だとか、消費者事故に当たるかどうかの判断で大変困っておられるというのはひしひしと分かりましたし、それは本当にそのとおりだと思います。特に先ほどご紹介があった誤使用事案ですね。因果関係が分からないとか、誤使用ではないかという事案については、同種事故の情報が集まって初めて因果関係が明確になるというところがあるので、それを最初の段階でシャットアウトしてしまうと意味がなくなってしまいます。そういう意味でもあまり個々の自治体の現場で悩んで抱え込んでしまわないで、とりあえず情報を集めるためのきっかけとして、参考情報として出していくというのが非常に重要だと思っています。

参考情報として上がってきて、消費者庁の方で検証する中で消費者事故として扱われるというふうに生成発展していくといえますか、情報というのは動いていくものだと思うので、その仕組みをきちっと作っていただくことが大事。そういう意味では行政向けのデータバンクサイトに集めていくというのが非常に効果的かなと思います。

ただ、もう1つは今日お聞きしていて、とりあえず参考情報で上げてしまうと、どんどん消費者庁から問い合わせがきて、現場はまたその負担が大変。消費者庁の方も多分要件を満たしているかどうかのチェックのために聞き取りをしないといけない、それも大変な作業だと思うので、その辺でぎくしゃくしないようにいいシステムを考えていただく必要があると思います。そこが一番の課題だとは思いますが、少なくとも一度やってみていただきたいというふうには思います。

○宇賀座長 ありがとうございます。どうぞ。

○島野氏 国民生活センターに勤めていた者としてお話ししますと、この消費者安全法の提案理由というのは、1つは消費者庁による一元的な集約体制の確立です。もう1つは集めた情報を的確に法執行その他に有効に利用するという目的で本法ができた。ただ、消費生活センターだとか相談員の方々というのは、もう1つ前に我々がやっていた危害情報システムというのがあるんです。それは欠陥品追放網でも何でもないので、事故があったら情報をくださいよ。そんなに因果関係がギジギジ、ノンリケツト（証明不能）みたいな場合だっていっぱいあるわけですから…。そういうものについて誤使用やら因果関係、蓋然性云々とやられたら、提供できませんとなる。経年劣化にしても、今30年、40年み

たいなものもありますが、そういうものも何でも事故があったら出してくださいよということで同じ事故を防ごうというのが、消費生活センターには醸成されているんです。

ところが若干、藤原先生その他がおっしゃった、あるいは参考情報の話で、そうするとこういう要件みたいなものがややこしいことになる。今日のテーマは消費者安全法についてです。この前、我々が先生たちと研究会をやったのは消費者事故情報の公表だから、もっと広い意味だったわけです。ところが、今の消費者安全法についてどうこうするというと、かなり枠が狭まるのは致し方がない部分もあるのではないかと私は思うんです。その辺で現場であまり混乱しないようにしつつ、あの法律をどういうふうによく執行していくかという部分で、その辺はとても難しいところは難しいところだと思いますが、私らは現場の方の感覚がまだ強いものだから、何かあった事案はまず出して、取った方、インタビューした（その情報に最初に接した）人の方がどういうふうに判断するか。そのときに神奈川の村田さんではないけれども、あまりどうこう追及されちゃうと、次にこれ出すのをやめましょうということにもなります。都の方もいますが、1か月とたったって化粧品の事故なんていうと毎日毎日通院する必要はないわけです。

それから誤使用論というのは一番難しいと思います。本当にこれが誤使用だったかどうかというのは、裁判になったって一審と二審でひっくり返るのはいくらでもあるわけです。そういう部分で何かもうちょっと消費者安全法は要件なりが決まっているのですけれども、やはり隙間事案とかそういうものに対して消費者事故というのを起こすのをやめましょうという、消費者庁は原点に戻って、先程は枠が狭まるのは致し方ないと言ったのですが、もう少し受けたところとか、情報を知ったところが情報提供しやすいように、そういう仕組みにやるべきだと思います。

もう1点、皆さんがどういうふうに感じているかは分かりませんが、私は若干、消費者安全課に關与して思うのは、消安法と両方言ってもいいのではないかと思います。消費生活用製品安全法と消費者安全法、あるいはPL法があったりする。だけど特に消費者安全法と消費生活用製品安全法は同じ課で担当されているわけです。同じ課で。そうすると情報がフィードバックされたときにずいぶん感じが違います。法律そのものが違いますから、事業者名がきちっと出ていたり何だりとか、いろいろな面で。混乱がかなりそういう面で現場とか自治体にあるのではないかと。だから、その辺のどういうふうにしたら、法律を一緒にしろとか、そういう主張ではとりあえずないですが、その辺の現場の混乱みたいなものが若干あるような気がします。それをクリアする方向にしないといけないのではないかと考えます。

○宇賀座長 ありがとうございます。

○齋藤教授 皆さんが述べられたのとかぶるのですが、3つほどコメントしたいと思います。1つは、先ほどから第三のジャンルを作るのかという議論がありますが、私はこうとらえています。白か黒かと言うと分かりやすいけれども、その中間にグレーのところがある。グレーがどういうグレーなのか、解釈がかなり違うことがあるのではないのでしょうか。

それは情報を使う目的によって違うと思われるのですが、私の考えではグレーゾーンはできるだけ少ない方がいい。白か黒かに区別できるのがいい。時とともにだんだん事故情報の例が蓄積されてくるにつれて、従来のグレーゾーンというのはおそらく幅がずっと狭くなる。それが白だ、黒だというのが大体ははっきりしてくると思われます。何年かかるかわかりませんが、そういうふうになっていかないと情報を集めている価値はない。

問題は、新しい商品や役務が次から次に出てきます。そうするとまた新しいグレーゾーンが出来てくる。これについて何とか消費者庁を中心に、白か黒か、誤使用も含めて白黒の定義をしていく。この努力がおそらく永遠に要るのだと思います。これが継続されて、従来のグレーゾーンはどんどん幅が狭くなるのだけれども、新しいグレーゾーンがまた生まれてくる。その情報をみんなで情報を共有し、新しい社会に対応していこうではないか、そのために必要な発信をしていく、ということが必要なのだろうと思います。

第2点目ですが、それは行政として保証できるのかとか、認識しているのかという、先ほど自治体の方のコメントがあった点です。確かに難しいところだと思います。聞いている情報は事故の被害を受けた方の情報だけです。もう片方の、事故の基になった役務・製品を提供・製造した者の意見は聞かずに、それが白か黒かというジャッジをするのは、私は無謀だと思います。それを行政が行うのはいかなものかと思ひます。デュープロセスと堅苦しくは言わないけれども、そうして得た情報をどのように使うのか。これなら大丈夫だというコンセンサスができていないと、行政の方もそれが白か黒か確認できているかと問われると困る。最後は、全案件について裁判所に行ってくれとなってしまふように思ひます。

ただ、そのような案件というのは何でもかんでもではなくて、こういう分野に多いとか、何か特徴があるのではないかという感じがします。その辺はいかがでしょうか。現場の人の声を伺いたい。

3点目です。先ほど、法律を読むと情報の伝達の方法はこうなっている、報告先はこうなっているけれども、実務運用上はそうなっていないので分かりにくいという説明がございました。私も法律を読んで、この情報は誰に報告する、という図を描き始めたときに、先ほどの方の説明と同じような場面に遭遇しました。そのときに経由情報とか実務上の取り扱いがあることを知ったわけです。二重行政は無駄なことなのでやめなければいけないと思ひますが、分かりやすい説明パンフレットのようなものがあると、現場の人にも分かるのではないかと思ひ、同感した次第です。

○宇賀座長 ありがとうございます。どうぞ。

○手嶋教授 行政の方たちのお話を伺っていて、具体的な制度の運用について、各自治体の運用がうまく本指針に適合しているかどうかについて判断しかねる場面が多々あって、悩んでおられるということがよく分かりました。ただ、これはある意味制度が動き出して、まだ時間が経っていないことによる慣れていない側面というのが多分あるのだろうと思ひます。齋藤先生がおっしゃったように、ある程度実績を踏まえることで、ある種の明確に

出てくるが多々あるのではないかとこのころで、困難があっても進めていかなければいけないのだろうと思って伺っていました。

その上で先ほど来ずいぶん議論が出ていますが、参考情報ということがございますが、この参考情報というのは先ほどのご説明ですと事故情報と違うカテゴリーではある。ただ、参考情報がある程度集積することで逆に参考情報から消費者事故に格上げされる部分も多々あるのではないだろうか。そういったものを集約することで、あるいはより重大な事故が起こる前の対応もあるいは考慮し得る余地もあるだろう。

それと単に負担が増えるというようなレベルの問題ではなくて、むしろそれを積極的に使っていくような方策も考えられてしかるべきなのではないかということをお話を伺っていて思いました。そういう意味では現場の方々というのはご苦勞が大変多いものがあるとは思いますが、ぜひ前向きに対応していただきたいということを話を伺って感じた次第です。

○宇賀座長 ありがとうございます。どうぞ。

○山本教授 私もほとんど重複になりますのであまりくどくどとは申しませんが、参考情報に関して、今日お配りいただいた資料の5ページに消費者安全法の12条が出ております。これはある一定の情報については行政機関の長、都道府県知事、市町村長等が通知をしなくてはならないという、要するに義務付けをしているという条文かと思えます。それではこの情報に当たらない情報、あるいはここに定められた情報に当たるかどうか分からないものをどのように扱うべきかということは、直接にはこの法律の中には書かれていないのではないかと。それをどういうふうに応用するかということについては、裁量的など申しますか、政策的に決められる部分があるのではないかと。そのところが今までは今日の資料でいうと12ページのところで、要するに通知元となる機関の側、要するに各自治体の方は通知義務のある情報に当たるのかどうかきちんと判断をして、これに当たるものだけを上げてください、そのところの判断をしてくださいと言ってきたのかと思えます。ただ、それは先ほどのご意見にもありましたように、おそらくそれぞれの自治体でバラバラに判断するというのは実際上無理だろう、あるいは非効率であろうというので、それで今回、参考情報というふうに言われているものは、要するにグレーの部分についてもそれぞれの自治体で責任を持って全部判断してくださいというわけではなくて、それは消費者庁に上げてください、13ページの頭のところにあるのははっきりしないもの、グレーの部分についてもそれは上げてくださいということではないかと。そうだとすれば、それは望ましい方向かなというふうには思います。

ただ、問題は上がった後にどうするかということころで、逆にそれでは消費者庁が自分で全部それをさばき切れるか。それも非常に難しいだろうと思えますので、その後のところの体制をどういうふうにするかということをおきちんと考えなくてはならないのではないかと。あるいは各自治体さんで今、商品テストの部門というのは非常に厳しいという話でした。あるいはそれを国の政策としても何とか拡充するような方策をとって、あるいはその自治

体さんの方に少し分析等の分担をしてもらうような体制を作るとか、あるいは更に研究機関等、いろいろあると思いますので、そういうところでテストするような体制を作るとか、いろいろなやり方があるかと思いますが、その後の分析の部分をしっかりと考えていかないと、これから情報を上げていってもさばき切れないという状態になる可能性があるのではないかと思います。

もう1つは全然違う話、しかも、この場で話が出たものではないのですが、事故情報データベースのことにに関して、消費者庁の方と話をしていたときに事故情報データベースを特に東京都が非常に活用されようとしているということを伺ったんです。私は事故情報データベースというのは国民生活審議会の時代に構想が出たときから割と関心を持っておりまして、東京都さんの方でこれをどういうふうによく活用されようとしているのか、興味があって伺いたいです。

○東京都（大野） 特段の検討を始めたという経緯は申し訳ございません、東京都としては承知しておりませんので。仮にそういった動きがあるとしても、まだまだ公の段階には至っていないというふうに思っております。

○宇賀座長 どうぞ。

○片山弁護士 先ほどの参考情報の取り扱いで、上がってきたものを誰が責任を持ってどう検証するシステムを作るかということと関連するのですが、これは消費者庁が経由情報についても参考情報的なものを上げてもらうようにするんですか。経由情報の実情というのがよく分からないのですが。

○野村消費者安全課長 経由情報というのは12条3項で法令等で定めがありまして、国の行政機関に通知をされるルートが確立されているものに関しては、改めて消費者庁の方に自治体の長から通知を要さないということでもあります。

○片山弁護士 それは結局法令等で上がってくるルートが決まっていて、要件も決まっているわけですね。

○野村消費者安全課長 はい。

○片山弁護士 経由で上がってくる情報については、こういう参考情報はもう上がってこなくなるのでしょうか？ 上がることは予定されていないわけですか。

○野村消費者安全課長 これはもっぱら消費者事故に該当するものとしての取り扱いを、通知義務を発生させないということ以上のことは意味しておりませんので、経由情報をより膨らみをつけるとか、凹みをつけるとかいうタイプの機能は発生しないということです。

○片山弁護士 発生しないんですか。先ほどから経由情報、消防などから通知される経由情報については、消費者行政担当の皆さんのところには逆に情報が来ないという話がありました。経由ルートがある情報で参考情報的なグレーなものについての扱いというのはどうなっていくのか、今イメージができないのですが。そこはどうなりますか。

むしろ自治体の中で経由情報もすべて消費者行政関連の部署・担当者のところに報告が上がってくれば、そのところで参考情報的なグレーのものも消費者行政担当の皆さんの

感覚で上がってくる可能性はあるのかもしれませんが、経由情報が自治体内で共有されていないければ、参考情報は落ちてしまうところがやはり出てくるのではないかと今ふっと思ったんです。

○野村消費者安全課長　そうですね。そのとおりだと思います。ですから、その問題は今日自治体さんとの間でやりとりをさせていただいていますけれども、むしろ関係省庁の関係です。例えば警察なり消防本部なりから警察庁なり消防庁なりに情報が上がりますと、明確に定義に当てはめて、その範囲で自治体の方からもらっているから、これは消費者庁に渡すよというやりとりをしていますけれども、厳密に定義に当てはめるものだけを渡してもらうのではなくて、少し関連しそうなという可能性のものもくれませんかということ警察庁本庁なり消防庁本庁なりで、そういうやりとりができるかどうかというご指摘だと思います。そこは当然、そうやってどこまでなんですかというやりとりをクリアできるかどうかということだと思いますが、それは本日の宿題として少し。

○片山弁護士　お願いします。

○宇賀座長　どうぞ。

○鶴岡氏　この機会にお尋ねしたいと思っていたのですが、消費者庁が発足する以前の段階で、情報の通知先として軽微な情報については経産省の関連組織のN I T Eにというふうな話があって、消費生活センターの方々が収集の一元化ということに反するのではないかとか、あるいは複数のところに情報を通知しなければならない負担の重さとか、そういうことを感じているという情報を伺ったことがあります。その後の実態はいかがなのかなということで、どなたかご存じの方があれば教えていただければと思います。

要するに事故情報収集、消費者行政の一元化というのは、情報の一元化というのが機軸になると思います。これはやはり隙間をなくすと同時に効率的に安全対策をやっていくということにつながっていくはずなんです、その通知の段階で負担が大きくなってしまいうことは、また別の問題につながってくるのではないかと感じるものですから、お伺いしたいと思います、いかがでしょうか。

共管法が多いので、複数の官庁、消費者庁以外のところにも通知しなければならないというケースが起こり得るかとは思いますが。

○全相協（菅）　N I T Eはテストを依頼するときですよね。

○N A C S（青山）　重大事故でない場合にはN I T Eの方で収集して、分析をするものはして、啓発に使っていらっしゃるということですよね。

○神奈川県　センターが個別には言わなくても、メーカーが通知するからということで少し情報は整理されているというふうに思っています。

○全相協（菅）　やはりN I T Eさんの方からも積極的に出してくださいというシートはいただいています。すると危害情報と3つになるわけです、事案によっては、3か所になります。

○鶴岡氏　N I T Eと同時に消費者庁にも通報するという形ですか。

○山形県 P I Oでやる以外にですか。

○全相協（菅） P I Oで普通の事務処理で、危害情報のところ。

○山形県 それ以外にN I T E用に措置をするという。

○全相協（菅） N I T Eさんが一生懸命やっています。

○鶴岡氏 特に負担になっているということではないですね。

○全相協（阿部） 現場では多分テストをしていただきたい、割と時間をかけないでご回答をいただけるので、実は現場では国民生活センターに出そうか、N I T Eに出そうか、そういう形でとても迷っている形です。ですから、なかなか私どもでその辺のところではこれは一元化なのか、すみ分けなのか。現実問題どうなのかという思いではおります。

○全相協（池田） ただ、消費者が非常に疑念を持ってセンターに来るわけですから、そんなときにやはり、ここでこういうような調査をしますということを私たちは消費者に説明せざるを得ないわけです。そうしますと、こう言うは何ですけれども、国民生活センターできちっとこういう調査をしてもらいますという言い方をすると、消費者はやはり納得はしやすいです。

それと報告書、少し短くなったようですが、上がってきた報告書を消費者にきちっとお見せすると納得されるということは、非常に丁寧な調査であれば、非常に納得はされる。それは逆に事業者さんに、お宅の製品でこういう事故があったと言って、最初はそんなの消耗品だからしょうがないと言っていたものが、こういう調査で、こんなふうにされましたよということを伝えますと、すみません、温度差がありましたねということでお話をきちっと受け止めてくださるといことはよくあります。

○N A C S（佐竹） N I T Eは今、製品の事故が起こったときにしかテストしていただけないのですが、国民生活センターの方は事故が起こらない以前のヒヤリハット情報といえますか、こういうのは事故につながるのではないかとということでテストしていただきたいというのも含めて受け入れていただきますので、そのあたりはちょっと違うのかな。私たち現場では製品の事故の相談も多いですが、それと同等、それ以上にヒヤリハット情報というような相談がたくさん入ってきますので、この時点で情報が皆さんのところに行き届けば被害を未然に防止できることにもつながるのかなと思いますので、今日は参考情報のところに入れていただけるといいなと密かに思っていたのですが、そこまで言うとなんとも思いますが、ヒヤリハット情報のようなものをぜひデータとしていただければなというふうに今後のこととして思いますので、よろしく願いいたします。

○宇賀座長 ありがとうございます。ほかはいかがでしょうか。どうぞ。

○東京都 東京都のセンターの金子ですが、実務的なところで恐縮ですが消費者庁さんにお伺いしたいのですが、今回の参考情報を提供する仕組みというのはどういった形で、これからいろいろ検討される場所もあると思いますが、お考えになっているのかというところを今のところの段階でお話しいただければと思います。と申しますのは、参考情報ということで新しいカテゴリーなのかどうかというところがございまして、東京都としても



参考情報も含めて広く消費者庁さんには情報提供したいと考えていますが、そのやり方として消費者事故等の概念を広げて、参考情報的なものも含めて従前の消費者事故の中で通報するということでしたらできると思いますが、懸念されるのはそうではなくて別の参考情報、恐れがあるというものについてのカテゴリーを作って、それについてもまた別の通知ということになりますと、おそらく相談員さんによっては、東京都でも消費者事故等の中でも因果関係とか、消費安全性を欠いているかどうかというのが明確になっているもの以外もかなりその中に入っていることがあります。そういったものについては参考情報ですよというカテゴリーを作りますと、かなり参考情報として行って、逆に言うと消費者事故で扱う分野というのが基本的に小さくなっていくということもあるのかなと思っております。東京都としては消費者事故等の範囲を広げて、従前の消費者事故等の中で通知していくという形をとっていただければありがたいなと思っていますが、現段階で参考情報の提供の仕方を、消費者庁の方ではどうやって考えていらっしゃるのかをお伺いできればと思います。

○野村消費者安全課長 ありがとうございます。今日のお話をいろいろ参考にさせていただきまして、また今後検討したいと思っておりますけれども、この会議は何か結論を出すための会議ということではないのでありますが、参考情報的な形で広く情報を集めるということ自体は、概ねそういう取り組みは努力をした方がいいのではないかなというご意見をいただいたのかなとは思っておりますけれども。

ただ、片や行政での業務ということですので、基準なり何なり明確にということは必要なのかな、現場を動かすためには必要なのかなというふうには思います。

それで消費者事故等の解釈を柔軟にということは、今、私の考えておりますのは消費者事故等というのはどうしても施行規則を含めて、かなりカチツとした形で定義がありまして、あと消費者事故の概念もどういうものを消費者事故と考えるかとか、どういうものを消費安全性と考えるかということが、かなりいろいろな議論の中できちっとしたものがありますものですから、あるいはそれを行政上の通知届出制度にならう形で通知事項、通知様式もカチツと政令レベルで固まっておりますものですから、法律の施行事務ということではそれに則ってやっていくというのが行政としてはやはりそうでなければいけないのかなと。そこが曖昧化するとかえって仕事がしづらいといえますか、そこは立ち上がりの時期だったものですから、そこをきちっとやるということを徹底していたがためにきちんと判断していただきましたかとか、どう考えてもその製品に安全性を欠いていたと言えないように思いますけれども大丈夫ですかとか、そういうやりとりで不愉快なことが発生したことが事例としてご紹介がありました。そういったことがありましたら、そこは私どもも責めを負わないといけないところだと思いますし、今後、なるべくスムーズなやりとりができるようにとは思っています。ただ、法律の施行事務としてはあまりブレといえますか、そういうものはないように明確にきちんとやっていく。また、そこはきちんとコンメンタールなり手引書なり、きちんと周知をしていくということかなと思っております。

参考情報というのは消費者事故等には該当していないものということだと思っておりますが、該当していないものというのを何か新カテゴリーを作って、またそのための基準を作るようなことだと現場の負担、混乱というお話だと思いますので、その説明の仕方をどういうふうにするかご理解、ご協力が得られるのかなというのはもう少し考えたいと思っておりますが、別のカテゴリーというよりは消費者事故として法施行事務として取り扱うことは難しいけれども、それに準ずるような情報を幅広くご協力をいただくという、例えば通知様式にしましても別の通知様式を作る、1から書いていただくということではなくて、消費者事故の通知様式をお使いいただきつつ、6割しか埋まっていないのですけれどもねということで、なぜ6割しか埋まっていないのですかということでご伺わさせていただくのではなくて、それはそれとして受け取らせていただく。参考情報も上げてくださいというよりは、消費者事故に準ずるものとして上げていただいたものを、参考情報として取り扱わせていただくというようなことをご理解がいただける。もちろん、また改めて文書なりで事務連絡を流させていただきます、特段ご意見があれば頂戴しながらと思っております。

今日のご議論を踏まえさせていただきますと、そんな形でのご協力をいただけるようであれば、ありがたいなと思っております。

○宇賀座長 ほかはよろしいでしょうか。

どうもありがとうございました。皆様から非常に率直にご意見、ご発言をいただきまして、有意義な意見交換会になったのではないかと思います。

最後に事務局から連絡事項等がございますらお願いいたします。

○野村消費者安全課長 本日の会議でございますけれども、会議のやりとりを差し支えなければ議事概要ということでまとめさせていただきます、公表させていただくような取り扱いを考えてございますので、また後日確認のためのご連絡をとらせていただければと思います。お手数をおかけしますが、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

○宇賀座長 以上をもちまして本日の会合を終了させていただきます。どうもありがとうございました。

午後 6時06分 閉会