

消費者庁消費者安全課・事故調査室と国民生活センター商品テスト部との連携について

平成 25 年 10 月 21 日

消費者庁 消費者安全課

国民生活センター 商品テスト部

1. 背景

(1) 各部署の業務の特徴

①消費者庁消費者安全課本課(※)(以下、安全課本課)の業務の特徴

- ・安全課本課は、生命・身体被害の消費者事故に係る消費者行政の司令塔としての業務を実施している。消費者安全法、消費生活用製品安全法等に基づき、情報の収集、分析、注意喚起、措置要求等の法執行を行う。

(※) 消費者庁消費者安全課のうち、事故調査室を除く通称

②消費者庁消費者安全課事故調査室(以下、事故調査室)の業務の特徴

- ・事故調査室は、24年10月に設置された消費者安全調査委員会(以下、調査委員会)の事務をサポートしている。調査委員会は、生命・身体被害に係る消費者事故等の原因を究明するための調査を行い、被害の発生又は拡大の防止を図ることを目的としている。具体的には、事故等原因調査(自ら調査)や他の行政機関等の調査等の結果の評価を行い、勧告・意見具申等を行う。

③国民生活センター商品テスト部(以下、商品テスト部)の業務の特徴

- ・全国の消費生活センター等で受け付けた商品等にかかわる苦情相談の解決のための商品テスト等を実施する。また、PIO-NET等の事故情報を抽出・分析し、人の生命・身体等に重大な影響を及ぼす商品や品質・表示等に問題がある商品につき消費者被害の救済や未然防止・拡大防止のための商品テストを実施する。テストの結果等を踏まえ、注意喚起等の他、業界への改善要望、関係省庁への規格・基準の見直し等を要望する。

(2) 連携の重要性

- 各部署は以上のように基本的役割が異なるものの、各部署がそれぞれの特徴に応じて業務に当たる際に、その目的の1つとして生命・身体被害の消費者事故の収集・分析・再発防止等を目的に業務を実施するという点では、関連する部分も大きい。
- このため、各部署における機能を相互に補完し、より効果的な取組を実施していくため、安全課本課、事故調査室、商品テスト部が相互に連携していくことが重要である。

2. 連携の基本的な考え方

(1) 各部署の強みの発揮

連携に当たっては、各部署で強みを有する分野が異なっており、それぞれの強みを生かすことが重要である。各部署における情報収集や情報分析等に関する強みについては、例えば以下の点があげられる。

①安全課本課

- ・法律に基づく各省からの通知や事業者からの報告、事故情報データベース等に基づき、様々な機関から事故情報を収集
- ・権限を背景にした事業者への指導や各省との調整
- ・再発防止等に向けた迅速な消費者への注意喚起・情報提供

②事故調査室（調査委員会）

- ・事故等原因調査等の申出の受付
- ・多数の有識者からなる調査委員会による専門的かつ詳細な原因究明
- ・法に基づく調査権限の行使、再発防止等に向けた提言が可能

③商品テスト部

- ・PIO-NETの詳細な情報収集・分析に強み
- ・商品テストを独自の判断で実施する能力及び実績
- ・消費生活センターに対して、依頼された商品テストを実施する、技術相談を行う等の支援を実施

（2）事故情報及び対応方針の意見交換・情報共有

○安全課本課、事故調査室、商品テスト部は、毎週定例（現在は原則水曜日）でテレビ会議を開催し、事故情報及び対応方針の共有をはかっている。本会議は、今後とも取組を継続する。

○一部署のみが持つ情報（事案）を相互に提供し、各部署の間で共有をはかる。具体的には、安全課本課が関係省庁等から入手した事案、事故調査室が事故調査の申出を受けた事案、商品テスト部が消費生活センターからの商品テストの依頼を受けた事案について、可能な範囲で共有をはかる。

○各部署において何らかの対応が必要であると考えた事案について、対応方針（どの部署が対応するか、注意喚起／事故調査（調査委員会への提案）／商品テストの実施等のどのような対応を行うか）について検討、意見交換を行う。その際、各部署の強みが発揮されるように検討を行うとともに、決定した対応方針は各部署で共有をはかる。

3. 個別事案に関する具体的な連携方策の検討

個別事案に係る具体的な対応方策、連携方策については、各事案の特性に応じて、各部署の強みを生かすことができるように検討する。各部署の強みやこれまでの連携実績等を踏まえると、例えば以下のような連携方策を検討することが考えられる。

（1）注意喚起における連携（安全課本課と商品テスト部）

○安全課本課が、法に基づき関係省庁からの通知等によって入手した情報について分析を行うとともに、安全課本課が商品テスト部に依頼して商品テストを実施する。以上の結果を注意喚起にまとめて、両者が連携して公表を行う。

＜注意喚起におけるこれまでの連携（例）＞

○空中スライダーに関する注意喚起

- ・安全課本課は、関係省庁から空中スライダーに関する事故情報を入手・分析
- ・空中スライダーに関し、安全課本課からの依頼に基づき、商品テスト部が商品テストを実施
- ・以上の結果に基づき、安全課本課が注意喚起を公表（平成 25 年 7 月）

（2）関係省庁等への働きかけにおける連携（安全課本課と商品テスト部）

○商品テスト部による商品テストと併せて、安全課本課からの法的権限を背景にした各省庁への働きかけを併せて実施する。

＜関係省庁への働きかけにおけるこれまでの連携（例）＞

○首から下げるタイプの除菌用品に係る働きかけ（平成 25 年）

- ・消費者庁は関係省庁と連携し、製品の回収・改善等を具体的に働きかけ。
- ・商品テスト部が、商品テスト結果に基づき注意喚起を実施するとともに、製品の改善等に関して、業界・事業者、行政向けに要望書を提出
- ・消費者庁における働きかけに加え、商品テスト部が客観的な商品テストと要望を行うという連携の事例

（3）事故等原因調査等に係る調査又は研究に関する連携（事故調査室と商品テスト部）

○調査委員会が選定した事故について、案件の特性に応じ、原因究明のために必要な事故品の分析や再現実験を、必要に応じて、事故調査室から商品テスト部に委託する。

（4）調査委員会の活動に資する知見の提供（事故調査室と商品テスト部）

○調査委員会が事故等原因調査等の対象として選定すべきか否かを検討するに当たり、事故調査室が収集すべき情報等に関して商品テスト部が知見を提供する。また、調査委員会における原因究明の必要性を検討するための予備的な分析や商品テストを商品テスト部が実施する。