

## 消費者事故情報を一元的に収集・分析・発信するためのシステム構築 について（論点整理案）

### 1. 基本的な考え方

消費者事故情報は、消費者の安全・安心に係る適切な意思決定のための前提となるものであり、広範・多様な主体から幅広く情報を収集し、関係主体が適切に活用することができるシステムを構築することは喫緊の課題である。消費者庁創設に向けた優先的課題の一つとして取り組まれる必要がある。

事故情報一元化のシステムには、消費者の安全・安心確保の目的の下、①被害拡大防止や新たな同種・類似の事故発生防止の観点から、様々な情報を一元的にとらえて諸対応を図るという側面と、②情報の社会的な共有化を図り、情報が多角的に活用される機会を創出するという側面がある。システム構築に際しては、両側面にバランス良く配慮する必要がある。

特に①に関わっては、単に膨大な情報を収集するだけでなく、必要な対応につなげていく判断が後手に回ることがないように、要注意な情報を見極めるしかりとした情報リテラシーの確立が求められる。②に関わっては、情報が関係者に迅速に伝達される仕組みや、一元的に集約される情報に対して誰もが容易にアクセスできる環境を整備することが求められる。

消費者事故情報の一元化は、消費者行政一元化の試金石とも位置づけられる課題であり、関係者においては、消費者庁発足を待つことなく着実に取組を前に進めていくべきである。

### 2. 当面の取組—サブシステムの構築・拡充

これまでの検討、取組を踏まえれば、当面、以下の4つのサブシステムの構築ないし拡充が図られるべきである。

#### （1）一元的な情報集約のためのシステム—事故情報データベースの構築

国民生活審議会において一昨年来提言している、一元的な情報集約のためのインターネット上のシステムである「事故情報データベース」については、システム稼動に向けた取組を加速する<sup>1</sup>。以下の点に留意しながら、システム構築を進める。

- ・ 情報入力フォーマットや入力環境については、広範・多様な主体が情報提供を行いやすいか、被害拡大防止や同種・類似の事故発生防止につながるための情報が把握できているか、情報の正確性は担保されているか、等の観点を踏まえながら設計を進める。
- ・ 情報出力フォーマットや閲覧環境については、広範・多様な主体が自由かつ容

<sup>1</sup> 「国民生活における安全・安心の確保策について（意見）」（平成19年6月4日）、「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて（意見）」（平成20年4月3日）

- 易に閲覧できるか、広範・多様な主体がそれぞれの用途に応じて利用し得るか、等の観点を踏まえながら設計を進める。また、情報公表のルールを明確に示す。
- ・関係機関が保有する事故情報について、可能な限り広範にデータバンクに取り込んでいく。警察情報、消防情報についても、情報総括官制度の枠組みに基づいて、内閣府ないし消費者庁が提供を受けた情報を入力するかたちで取り込んでいく。

## (2) 事故情報の受信力強化のためのシステムー地方の消費生活相談窓口の強化

消費者が発信する情報の受け手として、消費生活センター等の果たす役割は重要であり、以下の点を主眼としながら、事故情報の受信力を強化するための環境整備を進める。

- ・消費生活相談員のレベルアップ  
消費者事故情報を含め、表示・取引・安全の各分野の専門的な知見の向上や実務能力の向上を図るために地方公共団体が実施する研修の支援や、相談員が研修に参加するための支援を行う。
- ・消費生活相談窓口の専門性の向上  
食品安全等も含め、専門的な相談に対応できるよう、消費生活センターにおいて各分野の専門家の活用を図る地方公共団体に対して支援を行う。

## (3) 事故情報の有効活用のためのシステムー事故情報分析ネットワーク

「事故情報データバンク」を核として集約する消費者事故情報のなかから、死亡・重篤な重大事故情報のほか、軽微な事故情報やヒヤリハット情報であっても拡大可能性、多様性や特異性などを勘案して、要注意な情報を抽出し、追跡調査や原因究明を行うことができる体制として、「事故情報分析ネットワーク」を整備する。事故情報分析ネットワークは、以下の二つの階層から構成する。

### i) 要注意情報の抽出

- ・医療機関ネットワーク  
救命救急病院、小児科等、製品や食品に起因する事故情報に頻繁に接している医師、医療機関のなかから、協力者・機関を委嘱し、定期的に要注意情報の提供を受けるとともに、随時、関連する助言を得る。
- ・アドバイザーボード  
医学、衛生学、工学、人間工学等、消費者事故情報に関連する専門分野から協力者を委嘱し、定期的に要注意情報の取扱い（原因究明・追跡調査の必要性や方法等）について助言を得る。

### ii) 原因究明・追跡調査

- ・原因究明機関ネットワーク  
上記プロセスを経て原因究明・追跡調査の必要性を確認したのち、関連する分野の試験研究機関、検査機関等に対して、速やかに原因究明・追跡調査のための協力を得る体制を整備する。

#### (4) 緊急時対応のためのシステムー消費者安全情報総括官制度の活用

昨年初来、消費者安全に関する緊急時対応を図るため、関係府省庁間の申合せに基づいて取り組まれている「消費者安全情報総括官制度」については、消費者庁発足後、緊急時対応をとることとされている「緊急対策本部」につながるものとして明確に位置づけて、一層の連携強化、活用を図っていく。

### 3. 留意事項 / 更なる検討課題

#### (消費者事故情報の範囲)

消費者事故情報とは、消費者の生命又は身体に被害が発生し、又は発生するおそれがある事態に関する情報であって、消費者の安全・安心確保の観点から取り扱われるべきものととらえる。

結果的に、消費生活における被害とはいえない場合、被害発生のおそれがあるとはとはいえない場合等であったとしても、当初から早計に消費者事故情報に該当しないものとして扱われるべきではない。

また、消費者の安全・安心確保のために、専門的な対応が用意されている分野については、適切な役割分担と連携協力に基づいた対応を図ることが望ましい。

#### (医療機関、消防、警察との情報共有)

消費者が発信する情報だけでなく、被害現場に関わった第三者が発信する情報が加わることによって、情報の質・量が増し、迅速・的確な対応につながりやすくなることが考えられる。また、消費者は様々な理由から、被害に遭ってもその情報を発信しない場合がある。しかしそれらは、新たな同種・類似の事故発生防止等のための貴重な情報源である可能性がある。

こうした意味で、被害発生の実態や被害の態様に関する情報を保有する医療機関、消防、警察と消費者行政部局との間の情報共有は重要である。当面、上記2.のような取組を進めながら、さらに情報共有の緊密化を図っていくべきである。

#### (潜在的な事故情報の受信)

被害拡大防止や新たな事故発生防止のために有用な情報が社会的に顕在化していない場合がある。消費者が事故情報を顕在化させない場合としては、被害に遭ったのは主として自らに責任があると感じている場合、情報発信するコストに比して得られるメリットが小さいと感じている場合、事故情報の社会的な有用性が意識されていない場合、どこに情報を持ち込めばよいかわからない場合などが考えられる。

こうした潜在的な事故情報については、上述の医療機関等と消費者行政部局との間の情報共有に取り組むほか、事故情報を顕在化させることにメリットが感ぜられるような仕組みづくり (cf. 事故情報データベースに書き込みを行うと相談窓口に関する情報が得られる等) について検討を進めるべきである。

また、消費者が発信する情報の受け手として、消費生活センター等の果たす役割は重要であり、事故情報の受信力を強化するための環境整備について、現場の声を汲みとりながら、一段と拡充していくことが望ましい。

#### **（事故情報の活用のあり方）**

一元的に集約される事故情報は、第一には、事故の拡大防止、再発防止のために役立てられるべきものであり、消費者庁や関係機関等において、常時、迅速な情報伝達・共有・発信やその他の必要な対応が図られる体制の整備を進める必要がある。その際、重大事故への対応が優先されるべきであるが、それにとどまらず、多発性や特異性などにも着目して適切な対応が図られるべきである。

第二には、きめこまやかな追跡調査や原因分析によって、事業者や行政機関等において必要な改善措置に関する情報を抽出し、事故の未然防止につなげていく取組を拡充すべきである。

第三には、単に公表するだけでなく、わかりやすい情報発信のあり方を工夫するとともに、消費者教育やリスクコミュニケーションへの活用について具体的に検討を進めるべきである。

#### **（事故情報の公表のあり方）**

事故情報の公表のあり方については、事故原因が当該製品等に起因していることが明らかになった段階で、被害拡大防止等の観点から、当該製品等に関する情報の詳細を公表することとする一方、事故原因が当該製品等に起因しているかどうか明らかでない段階では、事故情報の概要のみ公表する、あるいは当該製品等に関する情報は公表しない、という考え方がある。これに対して、事故原因が明らかになっていない段階であっても、事故の重大性等によっては、迅速な公表が望ましいという考え方がある。

また、被害発生のおそれがある段階において、消費者の安心確保の観点から、できるだけ広範に関連する情報を公表することが望ましいという考え方がある。これに関わっては、行政機関等が不確実性のある情報を公表した場合に、それによって風評被害を発生させた責任があるとされた判例等にも留意する必要がある。

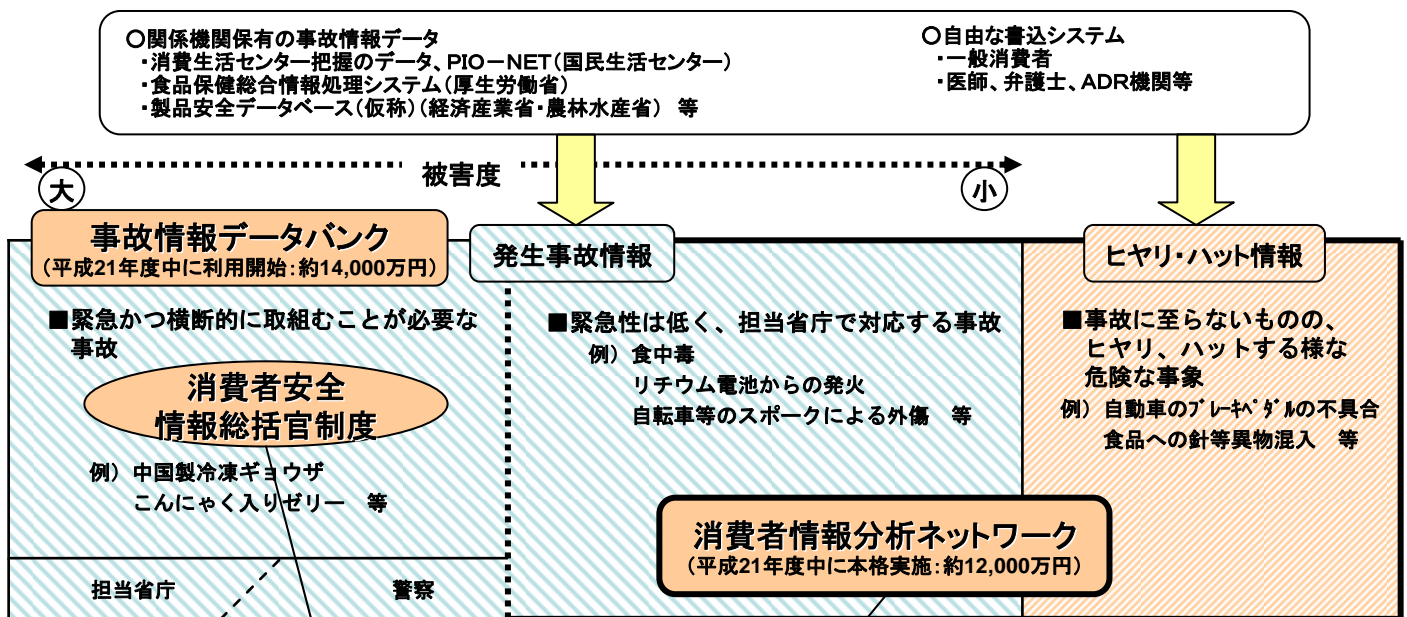
事故情報の公表のあり方については、関連する他の制度等とのバランスをも勘案しながら、消費者にとっても事業者にとっても、わかりやすいルールを設定するための検討を進めるべきである。

#### **（国際的な情報共有）**

製品や食品がグローバルに流通している現状に鑑み、製品や食品の安全性に関する情報の共有を国際的に図っていくための取組の重要性はますます増大している。消費者庁や関係機関等において、海外の専門機関との間で情報共有を図るための枠組み等について具体的に検討を進めるべきである。

# 消費者事故情報一元化システムの全体像

- ◎関係機関のデータベースや、消費者からの事故情報収集のため「**事故情報データバンク**」を構築
- ◎収集された消費者事故情報のうち、緊急に政府全体として幅広く取り組むことが必要な事故については「**消費者安全情報総括官制度**」で緊急対応
- ◎それ以外の事故情報や重大事故につながるおそれを有するヒヤリ・ハット情報については、「**事故情報分析ネットワーク**」により、医療機関や専門家からの協力を得ながら「**要注意情報**」を確実に抽出、必要に応じ関連分野の試験研究機関等を活用し、速やかに原因究明・追跡調査を実施



消費者庁が緊急時に主宰することと定められている「緊急対策本部」に係る機能と位置づけ

重大事故情報のほか、軽微な事故やヒヤリ・ハット情報であっても拡大可能性、多様性や特異性などを勘案して未然防止のための要注意情報の抽出

要注意情報抽出イメージ

概要	収集データ			医療機関ネットワーク	アドバイザーボード	抽出情報
	優先度	重篤性	件数報告			
...	f(w1,x1)	w1	x1			
...	f(w2,x2)	w2	x2	レ	レ	①
・	・	・	・	・	・	
...	f(w9,x9)	w9	x9		レ	
...	f(w10,x10)	w10	x10	レ		
...	---	---	---	レ	レ	②

## 要注意情報の抽出(第一次分析)

- 医師、医療機関のなかから、協力者・機関を委嘱し、定期的に要注意情報の提供を受ける(医療機関ネットワーク:25人程度)
- 人間工学、衛生学等の関連専門分野から、協力者を委嘱し、要注意情報の取扱について助言を得る(アドバイザーボード:20人程度)

## 原因の究明・分析(第二次分析)

必要な改善を図るため、(独)製品評価技術基盤機構や(独)国立健康・栄養研究所等の関連試験研究機関等に委嘱(原因究明機関ネットワーク:30件/年)