

## 重大な消費者事故情報の収集のあり方について

2008年10月20日

委員 原 早苗

## 1. 検討の方向性

○消費者被害の防止を図る行政を、縦割りの体制に阻まれることなく着実に進めていくためには、消費者からの相談・苦情を通じて消費生活センターに寄せられた情報のほか、保健所、警察、消防、病院などが有する消費者被害に関わる情報を確実に一元的集約・分析することが重要である。

○さらに大切なことは、重要情報を膨大な量の情報のなかから適切に取り出すこと。そのためには、できる限り現場に近いところで得られた情報を手がかりとすることが必要である。収集する際には、個人情報の扱いについて十分な配慮が必要である。

## 2. 重点的な課題

○各種の事故による消費者被害の防止を図るために、情報を一元的に集約するうえで、三つの課題があると思われる。

(1) 今まで必ずしも十分に集められてこなかったが、今後は積極的に収集に取り組むべき情報がある。とくに、被害の現場に近いところで得られた情報の収集を進めるべきではないか。

(2) これまで関係行政機関にばらばらに収集されていたが、一元化されてこなかったために消費者被害が拡大した事例があることを踏まえると、一元的な集約・分析を確実に進めるべき情報があるのではないか。

(3) いわゆるヒヤリハット情報が、事故の未然防止・拡大防止に役立つことがあるが、今後こうした情報をどのように収集していくか。

## 3. 今後の取り組みに向けて－(1)と(3)について－

## (1) について

・重症事例に関わる情報は、保健所、警察、消防や病院などが保有すると考えられる

①保健所－食品被害の防止を図るためには、保健所が保有する、食品に起因する事例についての情報を、迅速・確実に集約すべきではないか。

- ②警察 ー犯罪としての事件性が疑われる場合をのぞいて、食品・製品・施設設備等に起因する消費者事故に係る、警察の保有する現場検証データのうち基本的な情報について、関係機関のあいだで共有を進めることができないか。
- ③消防 ー地方自治体の消防主管部局が保有する消費者事故情報（救急医療機関への傷病者の搬送に係る情報）のうち、基本的な情報について、関係機関のあいだで共有を進めることができないか。
- ④病院 ー重症事例を中心に、より広く病院等の医療機関に協力を求めることができないか。その際には、医療現場（とくに、看護従事者）に過大な負担となることがないように配慮すべきではないか。

【参考】重症事例に焦点をあてた病院情報の収集の仕方について

- ・医療関係者、看護従事者が聞き取る方式を中心とする（患者側が記入する方式では、情報の質・量にバラツキを生じる可能性が大きい）。
- ・入院事例については、受診時は聞き取りのみとし、入院後、病状が落ち着いてから問い合わせるなどして情報の質・量を向上させる。
- ・病院からの自発的な提供を促すため、簡単な聞き取りを可能とするような共通フォームを作成・提供する。技術的には電子カルテから取り出すやり方も検討課題。

### (3) について

- ヒヤリハット情報は、重大な事故の拡大可能性だけでなく、軽微な事故の拡大可能性を推測するうえで有用と考えられる。こうした情報の収集にあたっては、収集の仕方のほかに、情報の整理・分析の仕方、他の情報との関連をどのように考えていくかなどについて、検討を進めておくべきである。

## 4. その他

- 情報収集・分析力の強化が必要である。そのためには、どこにどのような人材を配置すべきか。さらに、消費生活センターの窓口も含め、資質の確保が必要である。（研修の充実、商品テストの充実、原因究明機関との連携など）