

「消費者事故対策に関する行政評価・監視—医業類似行為等による事故の対策を中心として—」の結果に基づく勧告に対する改善措置状況（2回目のフォローアップ）の概要

【勧告先】①消費者庁、②厚生労働省

【勧告日】令和2年11月17日

【回答日】1回目：①令和3年11月25日、②令和3年11月26日

2回目：①令和5年3月8日、②令和5年3月15日

（改善状況はそれぞれ回答日現在）

調査の背景・目的

- ◇ 高齢化の進行や健康志向の高まり等を背景に、あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう等の医業類似行為(注)やエステティックサービスなどの利用が増加
(注) 医業類似行為には、「あん摩マッサージ指圧」や「柔道整復」といった国家資格が必要な施術のほか、これら以外の手技、温熱等による療術行為であって人体に危害を及ぼすおそれのあるものが含まれる。
- ◇ 一方、都道府県及び市区町村（以下「都道府県等」という。）の消費者行政担当部局（消費生活センターを含む。）や衛生担当部局（保健所を含む。）には、これらの施術により健康被害が生じたとする相談あり
- ◇ 関係府省及び都道府県等における医業類似行為やエステティックサービスなどによる事故への対応状況の実態は必ずしも明らかとなっていない。

消費者の安全・安心を図る観点から、医業類似行為やエステティックサービスなどによる事故に対する関係府省における被害防止対策の実施状況、都道府県等における取組状況等を調査

ポイント

- 調査結果に基づき、消費者庁及び厚生労働省に対し、消費者事故等の通知制度の実効性を確保するとともに、医業類似行為やエステティックサービスなどによる健康被害等に対する指導を推進するよう、以下の事項を勧告
 - ① 都道府県等に対する通知制度の意義等の周知徹底、制度を的確に運用するための取組方策の検討【消費者庁】
 - ② 都道府県、保健所設置市及び特別区による事業者等への必要な指導の徹底【厚生労働省】
- これを踏まえ、
 - ① 消費者庁が同庁への通知件数が多い都道府県等の工夫例を分析、都道府県等に通知し、107の機関が新たに通知件数の増加につながる方策（周知の徹底、業務マニュアルの工夫等）を導入又は導入予定
 - ② 厚生労働省が指導の徹底を行うよう保健所に通知し、施術者への指導等につながった事例あり

1. 医業類似行為等に係る事故情報の消費者庁への通知状況

制度等

- ◇ 行政機関や都道府県等は、消費者事故等^(注)に関する情報（健康被害情報等を含む苦情等を通じて得られた情報）を把握した場合、消費者庁に通知（都道府県警察及び消防機関が把握した事故情報は、それぞれ警察庁、消防庁に報告され、その上で消費者庁に通知）。消費者庁は、事故情報の概要を定期的に公表して消費者への注意喚起を実施

(注) 消費者による商品・役務等の使用・利用に伴う事故であり、死亡、負傷又は疾病等（1日以上の治療期間）を伴うもの。ただし、その事故に係る商品等又は役務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であるものを除く。なお、いわゆるおそれ事案を含む。

- ◇ 消費者庁は、通知すべき情報の考え方等を示したマニュアルを作成し、行政機関や都道府県等に周知。通知すべき消費者事故等に該当するか否かの判断に迷うものについても幅広く情報提供を要請

主な調査結果と勧告

- ◇ 医業類似行為やエステティックサービスなどによる苦情等を受理しても、通知制度を知らなかった、消費者事故等の該当性を判断できなかった等の理由で、通知（報告）をしていない関係機関あり

調査した
46保健所等のうち34保健所等
19都道府県警察のうち15都道府県警察
20消防本部のうち15消防本部

【勧告】

消費者庁は、厚生労働省、警察庁及び消防庁の協力を得つつ、

- ① 都道府県等に対し、通知制度の意義等について改めて周知徹底すること。
- ② 都道府県等における情報の収集の実情を踏まえ、通知制度を的確に運用するための取組方策について検討すること。

消費者庁が講じた主な改善措置状況

前回

- ・ 通知制度の周知を都道府県等、厚生労働省、警察庁及び消防庁に要請し、当該3省庁は各関係機関に周知
- ・ 各都道府県等内での通知手順の確認・整理を依頼し、その結果を公表

今回

- ・ 消費者庁への消費者事故等の通知の徹底を求めた通知を関係省庁や都道府県等に発出（令和3・4年度）
- ・ 通知件数が多い都道府県等において取り組んでいる手法を把握・分析し、通知件数の増加につながる工夫例を都道府県等に通知
当該通知を受けて、107機関が145方策等（周知の徹底、業務マニュアルの工夫等）を新たに導入又は導入予定

（通知、公表件数の推移）

- ・ 消費者庁への消費者事故等の通知件数は過去最多（令和3年度）
- ・ 生命・身体に被害が生じた消費者事故等の公表件数についても、令和3年度は3,992件であり過去最多、令和4年度上半期の公表件数についても前年度同期と比較し同程度以上
- ・ 医業類似行為等に係る消費者事故等の公表件数は、勧告前の7件（R1. 12～R2. 11）から勧告後には28件（R2. 12～R3. 11）、27件（R3. 12～R4. 11）と推移

2. 医業類似行為等に係る健康被害に関する苦情等への対応状況

制度等

- ◇ 厚生労働省は、
 - ・ あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律（以下「あはき法」という。）等において資格が必要とされる施術について、無資格者の施術により健康被害が生じた場合、あはき法等に規定する禁止処罰の対象となるため、保健所等関係機関と連携した指導の徹底を都道府県、保健所設置市及び特別区に要請。また、有資格者の施術により健康被害が生じた場合であっても、あはき法等の規定に基づき行政指導の対象とすることは可能と認識
 - ・ エステサロン等に対して立入検査や指導を実施する法令上の根拠はないものの、医師免許を有しない者が医療行為を行った場合には、医師法の規定（医師でない者の医業禁止）等に違反するため、事業者等に対する指導等の徹底を都道府県、保健所設置市及び特別区に要請

主な調査結果と勧告

- ◇ 保健所では、資格が必要な医業類似行為を無資格者が行ったとする相談については事実確認が行われているが、有資格者の施術により健康被害が生じたとする相談などの多くに対しては、あはき法等の規定に基づく行政指導の対象になると周知されていなかったため、事実確認が行われず、弁護士等への相談の案内のみ実施
- ◇ また、エステサロン等における無資格者による医療行為に関する相談に対して、多くは事実確認を行わず、警察機関の案内のみ実施

【勧告】

厚生労働省は、都道府県、保健所設置市及び特別区に対し、関係法令に基づく指導の権限を示した上で、事業者等に対する必要な指導の徹底を要請すること。

厚生労働省が講じた主な改善措置状況

前回

以下の事項などを明示した通知を都道府県、保健所設置市及び特別区の衛生担当部局に発出（R3.3）し、事業者に対する指導徹底を要請

- ① 医業類似行為によって健康被害が生じた場合、あはき法等に規定する行政指導の対象となること。
- ② エステサロン等における無資格者による医療行為が医師法違反に該当すること。

今回

- ・ 全国の保健所に上記通知の認知状況等を確認するアンケート調査を実施
 - 回答のあった391保健所のうち370保健所（94.6%）が通知の存在及び記載されている内容について認知
 - 391保健所のうち28保健所が施術者への指導等を実施
 - 上記28保健所のうち、5保健所は上記通知により初めて指導権限を認識
- ・ 引き続き、都道府県担当者会議等の場で通知の内容を周知し、事業者等に対する必要な指導の徹底を要請

消費者事故対策に関する行政評価・監視－医業類似行為等による事故の対策を中心として－ の結果に基づく勧告に対する改善措置状況（2回目のフォローアップ）の概要

【調査の実施時期等】

- 1 実施時期 平成 30 年 3 月～令和 2 年 11 月
- 2 対象機関
調査対象機関 消費者庁、厚生労働省、国家公安委員会（警察庁）、総務省
関連調査等対象機関 独立行政法人国民生活センター、都道府県（12）、都道府県公安委員会（都道府県警察）（19）、市町村（24）、特別区（4）、一部事務組合（1）、事業者（医業類似行為等を業とする民間事業者）（5）

【勧告日及び勧告先】 令和 2 年 11 月 17 日 消費者庁、厚生労働省

【回答年月日】 令和 3 年 11 月 25 日 消費者庁、令和 3 年 11 月 26 日 厚生労働省 ※改善状況はそれぞれ回答日現在

【その後の改善措置状況に係る回答年月日】 令和 5 年 3 月 8 日 消費者庁、令和 5 年 3 月 15 日 厚生労働省
※改善状況はそれぞれ回答日現在

【調査の背景事情】

- 近年の高齢化の進行や健康等に対する意識の高まりを背景に、「あん摩マッサージ指圧」、「柔道整復」等の施術や「エステティック」などが広く利用されている一方、都道府県及び市区町村（以下「都道府県等」という。）には、これらの施術により健康被害が生じたとする相談が寄せられている。
 - 厚生労働省は、医業類似行為(注)による健康被害やエステティックサロン等における無資格者による医療行為又は美容行為について、事業者等に対する指導等の徹底を都道府県、保健所を設置する市及び特別区に要請している。また、消費者庁は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）に基づき、消費者事故等に関する情報を一元的に集約し、消費者への注意喚起を実施することとしている。
 - しかし、医業類似行為等に係る健康被害については、対人サービスであるため個別性が高く、因果関係の判断が困難な場合が多いなどの指摘がされている。こうした中で、医業類似行為等による消費者事故に対する関係行政機関の対応状況の実態は必ずしも明らかとなっていない。
 - この行政評価・監視は、以上のような状況を踏まえ、消費者の安全・安心を図る観点から、医業類似行為等による事故に対する関係府省における被害防止対策の実施状況、都道府県等における取組状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。
- (注) 医業類似行為には、「あん摩マッサージ指圧」や「柔道整復」といった国家資格が必要な施術のほか、これら以外の手技、温熱等による療術行為であって、人体に危害を及ぼすおそれのあるものが含まれる。

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
<p>1 医業類似行為等に係る事故情報の消費者庁への通知状況 (勧告要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>消費者庁は、厚生労働省、警察庁及び消防庁の協力を得つつ、通知制度の実効性を確保する観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>① 都道府県等に対し、通知制度の意義等について改めて周知徹底すること。その際、衛生担当部局及び消防本部に対し確実に周知が図られるようにすること。</p> <p>② 事故情報の円滑な提供が行われていない現状に鑑み、都道府県等における情報の収集の実情を踏まえ、既存の通知制度の枠組みの見直しを含め、それを的確に運用するための取組方策について検討すること。</p> </div> <p>(説明)</p> <p><制度の概要等></p> <p>○ 消費者庁は、消費者安全法に基づき、行政機関の長、都道府県等の長等から消費者事故等(注)に関する情報の通知を受け、事故情報の概要を定期的に公表(都道府県警察及び消防機関が把握した事故情報については、それぞれ警察庁、消防庁に報告された上で消費者庁に通知)</p> <p>(注) 実際に消費者に生命・身体被害が発生した場合の消費者事故等とは、事業者が提供する商品等や役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、消費者の生命・身体に死亡、負傷又は疾病等(一日以上の治療期間)などの被害が発生したもの。ただし、その事故に係る商品等又は役務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であるものを除く。</p> <p>○ 消費者庁は、通知すべき情報の考え方等を示したマニュアルを作成し、各府省、都道府県等に周知。通知すべき消費者事故等に該当す</p>	<p>→:「回答」時に確認した改善措置状況</p> <p>⇒:「その後の改善措置状況に係る回答」時に確認した改善措置状況</p> <p>(消費者庁)</p> <p>→①について</p> <p>次のとおり厚生労働省等に依頼し、その対応を把握した。</p> <p>(1) 厚生労働省に対して、「消費者事故等に関する情報の通知について(依頼)」(令和2年11月24日付け消安全第406号消費者庁消費者安全課長通知)により、保健所等に対する通知制度の周知を依頼した。厚生労働省は、都道府県等の衛生担当部局に対し、「消費者安全法に基づく消費者事故等に関する情報の通知について(周知)」(令和3年9月30日付け事務連絡)を発出し、通知制度の関係法令や運用マニュアル等を示しつつ、通知制度に基づく、適切な対応の徹底を依頼した。</p> <p>(2) 警察庁に対して、「消費者事故等に関する情報の通知について(依頼)」(令和2年11月24日付け消安全第406号消費者庁消費者安全課長通知)により、警察機関に対する通知制度の周知を依頼した。警察庁は、各都道府県警察に対し、「生活経済分野における消費者事故等の報告について」(令和2年12月3日付け事務連絡)及び「消費者事故等の発生に関する情報を認知した場合の報告について(通達)」(令和3年2月19日付け警察庁丁捜一発第17号)を発出し、医業類似行為等役務分野に係る犯罪被害の相談等を受けた場合において</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
<p>るか否かの判断に迷うものについても幅広く情報提供を要請</p> <p>○ これらの情報を活用して消費者への注意喚起を実施</p> <p><調査結果></p> <p>○ 調査対象機関（保健所、警察機関及び消防機関）が受け付けた健康被害情報を含む苦情、相談及び救急搬送を通じて得られた情報が、通知制度の不承知、事実関係の把握や施術と健康被害との因果関係の判断が難しく消費者事故等の該当性の判断が困難であることなどを理由に消費者庁に通知されていない実態あり</p>	<p>は、消費者事故等に該当するか否かを問わず、警察庁に報告することなどを指示した。</p> <p>(3) 総務省消防庁に対して、「消費者事故等に関する情報の通知について（依頼）」（令和2年11月18日付け消安全第399号消費者庁消費者安全課長通知）により、消費者事故等に関する情報の通知が迅速かつ適切に行われるよう、具体的な改善策の検討を依頼した。総務省消防庁は、各都道府県消防防災主管部局等に対し、消費者庁と連名で、「医薬類似行為等に係る消費者事故等の通知について」（令和3年11月8日付け消安全第346号消防総第664号）を発出し、具体的な報告基準や4種類の具体的な記載例を示すとともに、消防機関に特化した研修資料を提供することにより、消費者事故等の通知の適切な運用を行うよう依頼した。</p> <p>消費者庁は、都道府県及び政令指定都市に対して、「消費者事故等（生命・身体被害分野）の通知手順について（周知・依頼）」（令和2年12月22日付け消安全第434号消費者庁消費者安全課長通知）により、消費者行政担当部局に周知を行うとともに、関係部局（特に衛生担当部局）に対して幅広く通知制度の周知を図るよう依頼した。あわせて、通知手順の確認及び整理を依頼し、その結果を取りまとめ、消費者庁ウェブサイト公表した。</p> <p>また、令和3年度都道府県等消費者行政担当課長会議（令和3年4月23日開催）において、「消費者安全法の事故情報の通知制度等について」（消費者庁消費者安全課）により、通知制度</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>の周知徹底を図った。</p> <p>さらに、「令和3年度地方消費者行政の現況調査」の実施について（依頼）」（令和3年6月2日付け消地協第161号）により、通知手順を新規調査項目として追加するとともに、今後、毎年度の調査により通知手順を把握することで、都道府県等に対して通知制度の意識付けを図ることとする。</p> <p>⇒①について</p> <p>1. 行政機関等に対する消費者事故等の通知に係る周知徹底</p> <p>(1) 厚生労働省、警察庁、総務省消防庁への周知</p> <p>医業類似行為等を中心とする消費者事故等の通知について、周知徹底を図る観点から、次のとおり厚生労働省等に依頼し、その対応を把握した。</p> <p>ア 厚生労働省に対して、「消費者安全法に基づく消費者事故等に関する情報の通知について（依頼）」（令和4年3月9日付け消安全第87号消費者庁消費者安全課長通知）により、事故事例を示しながら、保健所等に対する通知制度の周知を依頼した。厚生労働省は、都道府県等の衛生担当部局に対し、「消費者安全法に基づく消費者事故等に関する情報の通知について（周知）」（令和4年4月1日付け事務連絡）を発出し、事故事例を示し、通知制度の関係法令や消費者庁が策定した事故通知の運用マニュアル等を示しながら、通知制度に基づく、適切な対応の徹底を依頼した。</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>イ 警察庁に対して、「消費者安全法に基づく消費者事故等に関する情報の通知について（依頼）」（令和4年3月9日付け消安全第88号消費者庁消費者安全課長通知）により、事故事例を示しながら、警察機関に対する通知制度の周知を依頼した。警察庁は、各都道府県警察に対し、「生活経済分野における消費者事故等の報告について」（令和4年3月22日付け事務連絡）及び「消費者事故等の発生に関する情報を認知した場合の報告の徹底について」（令和4年3月22日付け事務連絡）を発出し、事故事例を示しながら、医業類似行為等役務分野に係る犯罪被害の相談等を受けた場合においては、消費者事故等に該当するか否かを問わず、警察庁に報告することなどを指示した。</p> <p>ウ 総務省消防庁に対して、「消費者安全法に基づく消費者事故等に関する情報の通知について（依頼）」（令和4年3月9日付け消安全第89号消費者庁消費者安全課長通知）により、事故事例を示しながら、消防機関に対する通知制度の周知を依頼した。総務省消防庁は、各都道府県の消防防災主管部局等に対し、「消費者事故等に関する情報の通知について」（令和4年3月14日付け事務連絡）を発出し、事故事例を示しながら、消費者事故等の通知の適切な運用を行うよう依頼した。</p> <p>また、総務省消防庁は、各都道府県の消防防災主管部局等に対し、消費者庁と連名で、「「消費者事故等の通知について」の一部改正等について」（令和3年11月24日付け</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>消政策第940号消安全第384号消防総第684号) を発出し、医業類似行為等について、「特に通知いただきたい消費者事故等」の例示項目として追加するとともに、全国の消防機関の事務担当者の参考とするために、代表的な消費者事故等の通知様式の記載例を提示した。</p> <p>(2) 都道府県等への周知</p> <p>消費者庁は、消費者事故等全般の通知について、周知徹底を図る観点から、次のとおり対応を実施した。</p> <p>ア 各都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局に対して、「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について(アンケート依頼)」(令和4年3月15日付け消安全第102号消費者庁消費者安全課長通知)により、医業類似行為等に係る事故事例や研修資料を示しつつ、消費者事故等の公表事例について担当部局に共有を図るよう依頼した。</p> <p>さらに、訪問ヒアリング等により把握した都道府県等において工夫して取り組んでいる方策等の分析結果を紹介した上で、都道府県等に対して、方策等の導入状況に係るアンケートを実施した結果、紹介した事例を含む工夫した方策等について既に取り組んでいるものがあるとしたものが249/338団体^(注)みられ、今後導入する予定の工夫事例があるとしたものが107/338団体みられた(当該107団体のうち、総務省への改善措置状況に係る回答時点で既に工夫事例について取り組んでいるものあり)。</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>また、各団体における周知の徹底が効果的に実施されるよう、今後毎年度、消費者事故等の受付状況を踏まえた団体宛て通知を発出することとした。</p> <p>(注) アンケートに対する回答のあった全都道府県、全政令指定都市及び東京都全特別区を含む都道府県等の数を指す。</p> <p>また、既に取り組んでいる工夫事例(249団体)と今後導入する予定の工夫事例(107団体)の両方に該当する都道府県等もある。</p> <p>イ 内閣府を始めとする消費者安全情報総括官会議幹事会構成員に対して、「消費者安全法に基づく消費者事故等に関する情報の通知について(依頼)」(令和4年3月9日付け消安全第90号消費者庁消費者安全課長通知)により、各府省庁が所掌する消費者事故等に関する情報の通知制度に係る再周知を依頼した。これを受けて、内閣府は、厚生労働省や文部科学省と連名で、各都道府県子ども・子育て支援新制度担当部局等に対して、「特定教育・保育施設等における事故の報告等について(再周知)」(令和4年6月24日付け事務連絡)を発出し、事故通知に遺漏がないよう対応を依頼した。また、厚生労働省は、各都道府県・政令指定都市・中核市社会福祉施設担当課長等に対して、消費者庁と連名で、「社会福祉施設等の利用に係る消費者事故等の通知について(再周知)」(令和4年6月24日付け事務連絡)を発出し、具体的な通知基準や主な事故事例を示すとともに、消費者事故等に係る研修資料を提供し、消費者事</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>故等の通知の適切な運用を行うよう依頼した。</p> <p>ウ 各都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局に対して、「国立大学法人附属幼稚園又は特別支援学校幼稚部で発生した消費者事故等について（周知）」（令和4年1月26日付け消安全第28号消費者庁消費者安全課長通知）により、附属幼稚園等における事故発生時の通知について依頼した。その際、文部科学省と連名で発出した、附属幼稚園又は特別支援学校幼稚園部を置く各国立大学法人に対する、「附属幼稚園又は特別支援学校幼稚園部における事故の報告等及び節分の豆等の食品による子どもの窒息事故の予防に向けた注意喚起について」（令和4年1月25日付け事務連絡）も添付した。</p> <p>さらに、消費者事故等の通知の実効性が確保されるよう、次のとおり対応を実施した。</p> <p>エ 各都道府県等の消費者行政担当部局に対して、「令和4年度地方消費者行政の現況調査」の実施について（依頼）」（令和4年6月1日付け消地協第138号）を発出し、都道府県等の各部局における消費者事故等に関する消費者庁への通知手順に係る調査を実施することにより、改めて通知手順の確認・把握を行うよう促し、通知制度の意識付けを図った。</p> <p>また当該調査結果については「令和4年度都道府県等における消費者事故等（生命・身体被害分野）の通知手順の状況について」として、令和4年11月8日付けで消費者</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>庁ウェブサイトに掲載するとともに、各都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局に対して、「令和４年度都道府県等における消費者事故等（生命・身体被害分野）の通知手順の状況について（依頼）」（令和４年１１月８日付け消安全第４１３号）を発出することにより、都道府県等における更なる通知体制の構築を促している。</p> <p>オ 各都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局に対して、「保健所等が把握した消費者事故等に関する情報の通知について（周知）」（令和３年１２月３日付け消安全第３９７号）を発出し、保健所等を設置している都道府県等の衛生部局における通知制度の実効性確保（研修の実施やマニュアルの作成）について、再確認を依頼した。</p> <p>さらに、保健所等との更なる連携等を図る観点から、各都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当部局に対して、「医業類似行為等に係る消費者事故等の情報提供について（依頼）」（令和４年８月２２日付け消安全第３０２号）を発出し、警察機関や消防機関（両機関は消費者事故等を本省庁で集約して消費者庁に通知している）から通知された医業類似行為等に関する消費者事故等について、消費者庁から保健所等を設置している都道府県等の衛生部局に情報共有する仕組みを導入した。これは、消費者庁が収集した消費者事故等の情報については、これまで、消費者安全情報総括官制度を活用し、関係省庁に共有してきたところ、追加的に導入したものである。</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>(3) 担当者会議での周知</p> <p>くわえて、令和4年度都道府県等消費者行政担当課長会議（令和4年4月22日開催）において、「消費者安全法の事故情報の通知制度等について」（消費者庁消費者安全課）、また、令和4年度消費者行政ブロック会議・消費生活センター所長会議（令和4年11月7日開催）において、「消費者事故等に関する情報の集約・発信について」（消費者庁消費者安全課）、さらに、令和4年度消費者政策担当課長会議（令和4年11月25日開催）において、「消費者安全法の事故情報の通知制度について」（消費者庁消費者安全課）と題した説明を実施することにより、消費者庁が実施した上記対応の更なる徹底を図った。</p> <p>（通知、公表件数の状況）</p> <p>医業類似行為等に係る消費者事故等の公表件数は、勧告の前後1年間（令和元年12月から2年11月、2年12月から3年11月）を比較すると、7件から28件（4倍）と増加している。また、その後の1年間（令和3年12月から4年11月）の公表件数も昨年同期比で同程度（27件）となっており、警察や消防、保健所等の各機関から受け付けて、公表につながった消費者事故等の件数は勧告前と比較して増加している。</p> <p>また、このように繰り返し周知徹底を図った結果、令和3年度は、医業類似行為等を含む、消費者事故等の全体の通知件数が過去最多となり、その公表件数も3,992件と過去最多となっているほか、令和4年度上半期（4月～9月）の通知件数や公表件数は昨年同期比で同程度以上となっている。</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>2. 通知制度に係る認識の定着</p> <p>上記1のとおり、繰り返し周知徹底を図りつつ、総務省行政評価局が調査の対象とした機関の中から、8 消防機関、10 衛生機関を抽出し、「消費者安全法に基づく消費者事故等の通知に関する体制調査について（依頼）」（令和4年4月14日付け消安全第152号・第153号消費者庁消費者安全課長通知）により、消費者事故等の要件の把握状況や判断が難しい場合における確認体制の構築状況を調査した。</p> <p>その結果、当該18機関では消費者事故等の要件が把握できており、また、判断が難しい場合における消費者行政担当部局や消費者庁等への確認体制を構築しているとの回答を得た。</p> <p>また、当該調査を行う過程において、消費生活センターが衛生機関から消費者事故等に係る事前相談を幅広く受けている事例が確認された。くわえて、当該18機関のうち1機関からの通知を契機に、消費者庁による消費者事故等の公表につながった事例が確認された。</p> <p>→②について</p> <p>令和3年度都道府県等消費者行政担当課長会議において、他の都道府県等の参考となり得る取組事例（新潟県、和歌山県、仙台市）を紹介した。</p> <p>今後、都道府県等への訪問ヒアリング等を通じて、工夫して取り組んでいる方策等を調査し、例えば会議やウェブサイト等</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>を通じて、その知見や課題を取りまとめ還元することで、事故情報の円滑な提供により、通知制度が的確に運用できる体制構築を促すこととする。</p> <p>⇒②について</p> <p>都道府県等における消費者事故等の情報の円滑な収集や通知に資するため、消費者事故等の公表に係る業務フローを新規に策定し消費者庁ウェブサイトでの公表を行った。</p> <p>また、従前、消費者庁への通知件数が多かった機関等 10 機関（4 都道府県、2 政令指定都市、2 東京都特別区、2 その他市町村）に対して訪問ヒアリング等を実施した。</p> <p>訪問ヒアリング等により把握した都道府県等において工夫して取り組んでいる方策等を分析した結果、「業務マニュアルの工夫」、「周知の徹底」、「事案の進捗管理の徹底」、「関係部局との連携」が事故情報の円滑な通知に貢献していることを確認した。</p> <p>こうした取組を実施した上で、「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について（アンケート依頼）」により、アンケート対象とした 10 機関の都道府県等において工夫して取り組んでいる方策等の分析結果を紹介し、都道府県等に対して、新たな方策等の導入について促した。</p> <p>その結果、新たに 107 機関（15 都道府県、8 政令指定都市、16 中核市等、9 東京都特別区、59 その他市町村）において、新たに 145 方策等（業務マニュアルの工夫 41 機関、周知の徹底</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
	68 機関、事案の進捗管理の徹底 8 機関、関係部局との連携 24 機関、その他 4 機関)を導入することとなった。
<p>2 医業類似行為等に係る健康被害に関する苦情等への対応状況 (勧告要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>厚生労働省は、医業類似行為による健康被害及びエステサロン等における無資格者による医療行為に対する指導等を推進する観点から、次の措置を講ずる必要がある。</p> <p>医業類似行為による健康被害及びエステサロン等における無資格者による医療行為について、都道府県、保健所を設置する市及び特別区に対し、関係法令に基づく指導の権限を示した上で、事業者等に対する必要な指導の徹底を要請すること。</p> </div> <p>(説明)</p> <p><制度の概要等></p> <p>○ 厚生労働省は、無資格者の施術により健康被害が生じた場合、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律（昭和 22 年法律第 217 号。以下「あはき法」という。）等に規定する禁止処罰の対象となるため、保健所等関係機関と連携した指導の徹底を都道府県、保健所を設置する市及び特別区に要請。また、有資格者の施術により健康被害が生じた場合であっても、あはき法等の規定に基づき行政指導の対象とすることは可能であると認識</p> <p>○ また、エステサロン等に対して立入検査や指導を実施する法令上の根拠はないものの、医師法（昭和 23 年法律第 201 号）の規定（医師でない者の医業禁止）等違反のおそれのある情報を把握した場合</p>	<p>(厚生労働省)</p> <p>→ 医業類似行為による健康被害及びエステサロン等における無資格者による医療行為については、都道府県、保健所を設置する市及び特別区の衛生担当部局に対し、「医業類似行為等に関する指導について」（令和 3 年 3 月 15 日付け医政医発 0315 第 1 号厚生労働省医政局医事課長通知。以下「指導通知」という。）により、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医業類似行為によって健康被害が生じた場合、あはき法や柔道整復師法（昭和 45 年法律第 19 号）に規定する行政指導の対象となること。 ・ エステサロン等における無資格者による医療行為が、医師法違反に該当すること。 <p>などを示し、法令上指導権限を有することを明示し、事業者に対する指導の徹底を図った。</p> <p>さらに、同月、都道府県担当者会議の場で指導通知の紹介を行い、重ねて指導の徹底を図った。</p> <p>⇒ 指導通知の発出後の各保健所における、指導通知の認知状況等に関するアンケート調査を令和 4 年 10 月から 12 月にかけて</p>

勧告事項	各省庁が講じた改善措置状況
<p>には、事業者等に対する指導等の徹底を都道府県、保健所を設置する市及び特別区に要請</p> <p><調査結果></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 資格が必要な医業類似行為を無資格者が行ったとする相談については事実確認が行われているが、有資格者の施術により健康被害が生じたとする相談などの多くに対しては、あはき法等の規定に基づく行政指導の対象になると周知されていなかったため、事実確認を行わず、弁護士等への相談の案内のみ実施 ○ エステサロン等における無資格者によるアートメイク（医療行為）に関する相談に対して、多くは事実確認を行わず、警察機関の案内のみ実施 	<p>実施したところ、391 保健所から回答があり、うち 94.6%の 370 保健所において指導通知の存在及び記載されている内容について認知されていることが確認できた。</p> <p>指導通知の発出後、回答のあった 391 保健所の中では、施術による健康被害の相談等を受け、事実関係を確認し、施術者への指導等を実施した事例が 28 保健所において確認できた。</p> <p>うち 5 保健所においては、指導通知によって初めて指導権限を認識し、事実関係の確認や施術者への指導等を実施したものである。</p> <p>引き続き、都道府県担当者会議等の場で指導通知を紹介するなどして、事業者等に対する必要な指導の徹底を要請する。</p>