

平成 23 年 2 月 1 日

## 製品の安全対策に関する行政評価・監視

## ＜結果に基づく勧告＞

○ 消費者庁、経済産業省及び総務省（消防庁）に対して、消費者の安心と安全を確保する観点から、

## ① 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供

- ・ 製品事故報告制度の一層の周知の徹底、重大製品事故か否か判断できない場合の運用の明確化等、消防機関に対する事業者への情報提供の協力要請
- ・ （独）製品評価技術基盤機構における原因究明調査の進行管理の定着及び着実な実施の確保、消防機関と機構の連携及び情報共有のより一層の促進
- ・ 原因究明結果の迅速な公表、重大製品事故情報の公表の徹底、事業者による製品事故情報の公表の促進

## ② 事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施及び当該情報の消費者への的確な提供

- ・ 参考事例の充実等事業者による適切な事故製品の回収等の実施を促すための取組の推進
- ・ 事故製品の回収等に関する情報の一元的な収集及び提供の仕組みの構築

等について勧告

※ 「行政評価・監視」は、総務省が行う評価活動の一つで、行政の運営全般を対象として、主として適正性、有効性、効率性等の観点から評価を行い、行政運営の改善を推進するものです。

## [本件連絡先]

総務省行政評価局 財務、経済産業等担当評価監視官室

評価監視官：橋本 裕治

調査官：勝山 寛

上席評価監視調査官：丸山 隆志

電話（直通） 03-5253-5433

FAX 03-5253-5436

※ 結果報告書等は、総務省ホームページに掲載しています。

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/hyouka\\_kansi\\_n/ketsuka.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/ketsuka.html)

# 調査の背景と勧告事項（概要）

## 背景

- ガス瞬間湯沸器の不具合による一酸化炭素中毒死事故等を踏まえ、平成18年12月に消費生活用製品安全法（昭和48年法律第31号）が改正され、19年5月から、
  - ① 重大製品事故（注1）の報告を事業者に義務付け
  - ② 国による重大製品事故情報の公表等を内容とする「重大製品事故報告・公表制度」が開始
- 重大製品事故の報告件数は、制度が開始されてから22年3月までの間に3,774件、重大製品事故を契機として21年度末までに事業者が製品の回収等を実施しているものは103製品
- 平成21年9月、消費者行政の司令塔として消費者庁が設置され、同制度を経済産業省から移管。  
同月、消費者安全法（平成21年法律第50号）が施行され、関係機関から消費者庁への重大事故等（注2）の通知が義務化

## 調査の内容等

- 本行政評価・監視は、消費者の安心と安全を確保する観点から、
  - ① 製品事故情報の収集、原因究明、消費者への提供の実施状況
  - ② 事故製品の回収等の実施状況及び当該情報の提供状況について、総務省行政評価局が平成21年8月から調査を実施
- 重大製品事故報告・公表制度が開始された平成19年5月から22年3月までのデータに基づき調査
- 主な調査対象機関  
消費者庁、経済産業省、総務省（消防庁）、警察庁、独立行政法人製品評価技術基盤機構、独立行政法人国民生活センター、都道府県、市町村、民間事業者等

（注1） 製品事故のうち、死亡、負傷（30日以上 の 要治療）、一酸化炭素中毒、火災等が生じたものをいう。

（注2） 消費者事故等のうち、死亡、負傷（30日以上 の 要治療）、一酸化炭素中毒、火災等が生じたものをいう。

## 主な勧告事項

- 消費者の安心と安全を確保する観点から、
- ① 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供等
  - ② 事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施及び当該情報の消費者への的確な提供
- について勧告

勧告先：消費者庁、経済産業省  
及び総務省（消防庁）

勧告日：平成23年2月1日

# 主な問題点と勧告事項（概要）

## 調査の背景等

■ 消費生活用製品安全法（以下「製品安全法」という。）に基づく製品事故情報の報告・公表制度等の実施状況を調査

○ 同制度は、平成18年の法改正により19年5月から運用開始  
－ 事業者の重大製品事故の国への報告義務  
－ 国による事故情報の収集・分析及び公表  
〔※（独）製品評価技術基盤機構が調査等を実施〕  
－ 事業者の消費者への情報提供、事故原因の調査、必要に応じた事故製品の回収等の努力義務  
－ 国による事業者への体制整備命令、危害防止命令

○ 平成19年5月から21年度末までに  
－ 重大製品事故の報告件数 3,774 件  
〔※ うち、回収等の対象製品による事故 422 件〕  
－ 重大製品事故を受けた製品の回収等 103 製品

■ この他、消費者安全法に基づく行政機関等から消費者庁への事故情報の収集・公表制度等の実施状況を調査

## 主な調査結果

### 1 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供等

#### 国による事故情報の収集

- ① 重大製品事故に係る事業者から国への報告の迅速化に余地  
○ 事業者が事故の発生を把握してから国への報告までに長期(11日以上)を要しているもの(13.0%、315件中41件)  
－ 報告制度の不知等により、重大製品事故の報告期限(重大製品事故の発生を知った日から10日以内)を超過(22.0%、41件中9件)  
－ 重大製品事故か否かの確認等に時間を要し、重大製品事故であることを認識するまでに長期を要したもの(78.0%、41件中32件)  
○ 事業者が事故の発生を把握するまで長期(11日以上)を要しているもの(14.6%、314件中46件)  
－ 事業者が把握する以前に消防機関が把握していたもの(45.7%、46件中21件)
- ② 製品安全法に基づく事業者から国への重大製品事故の報告、消費者安全法に基づく警察庁又は消防庁から消費者庁への重大事故等の通知がともに不十分

#### 機構による事故原因の迅速な究明

- 機構の原因究明に長期(91日以上)を要しているもの(82.5%、80件中66件)  
－ 業務の進行管理に迅速化の余地(事業者からの報告書の提出に期限を設定する等)  
－ 原因究明に当たって、機構と消防機関との情報共有が不十分(7.1%、火災42件中3件)

#### 事故情報の公表

- ① 機構から国への原因究明結果の通知(原因不明を含む。)から国による原因究明結果の公表まで長期(11日以上)を要しているもの(27.9%、61件中17件)のうち、公表までの間に事故が再発しているもの(11.8%、17件中2件)
- ② 消費者安全法により取得した情報を活用した重大製品事故情報の公表が不十分(9.2%、65件中6件)
- ③ 事業者自身による事故情報の公表が不十分(74.1%、54事業者中40事業者)

### 2 事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施及び当該情報の消費者への提供

#### 事故製品の回収等の実施

- 事業者が自らの原因究明の終了(原因不明を含む。)から回収等の実施の決定までに長期(31日以上)を要しているもの(13.7%、51製品中7製品)
- 回収等の準備中に事故が再発しているもの等改善の余地があるもの(33.3%、51製品中17製品)

#### 事故製品の回収等に関する情報の提供

国等(経済産業省、機構及び(独)国民生活センター)による事故製品の回収等に関する情報の一元的な提供が不十分

## 主な勧告事項

- ① 製品事故報告制度の一層の周知の徹底、重大か否か判断できない場合の運用の明確化等
- ② 消防機関に対する事業者への情報提供の協力要請
- ③ 警察庁及び消防庁の事故情報の的確な収集及び消費者庁への通知の徹底
- ④ 事業者の重大製品事故の報告の徹底

(消費者庁、経済産業省)

- ① 機構における原因究明調査の進行管理の定着及び着実な実施の確保
- ② 消防機関と機構の連携及び情報共有のより一層の促進

(経済産業省、総務省(消防庁))

- ① 原因究明結果の迅速な公表
- ② 重大製品事故情報の公表の徹底
- ③ 事業者による製品事故情報の公表の促進

(消費者庁)

- ① 参考事例の充実等事業者による適切な事故製品の回収等の実施を促すための取組の推進
- ② 事業者への的確な指導の徹底

(経済産業省)

事故製品の回収等に関する情報の一元的な収集及び提供の仕組みの構築

(消費者庁)

(注) 重大製品事故の報告の受付・公表等については、調査対象期間のうち平成19年5月から21年8月末までは経済産業省、同年9月以降は消費者庁が実施

# 1 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供等

## (1) 製品事故情報の迅速かつ的確な収集

### 制度の仕組み

- **重大製品事故の報告義務**
  - ・ 事業者は、重大製品事故の発生を知った日から、10日以内に内閣総理大臣（消費者庁長官）に報告する。  
（製品安全法第35条第1項）
- **非重大製品事故の報告**
  - ・ 事業者等は、重大製品事故に該当しない製品事故（非重大製品事故）について、機構に報告する。  
（経済産業省通知）
- **重大事故等の通知義務**
  - ・ 行政機関の長等は、重大事故等が発生した旨の情報を得た場合、直ちに内閣総理大臣（消費者庁長官）に通知する。  
（消費者安全法第12条第1項）

### 調査結果

- 事業者（注1）の重大製品事故報告316件を調査（注2）した結果、
  - ① **事業者が事故の発生を把握してから、重大製品事故報告までに11日以上要しているもの13.0%**（315件中41件）
    - うち、制度を承知していないことなどによるもの22.0%（9件）。また、重大製品事故か否かの確認等に時間を要し、その間に事故報告がされていないもの43.9%（18件）。
  - ② **事業者が事故の発生を把握するまでに11日以上要しているもの14.6%**（314件中46件）
    - うち、消防機関から迅速な連絡があれば把握までの期間が短縮できたとみられるもの45.7%（21件）
- 事業者の非重大製品事故の報告状況を調査した結果、**発生から30日以上を要しているもの14.8%**（54事業者中8事業者）
- 事業者からの重大製品事故の報告及び警察庁・消防庁等からの重大事故等の通知状況を調査した結果、
  - ① 警察庁・消防庁等は通知しているが、**製品安全法に基づく事業者の報告がないもの9.2%**（65件中6件）
  - ② 事業者は報告しているが、**消費者安全法に基づく警察庁・消防庁の通知がないもの84.8%**（66件中56件）

（注1） 本調査では、消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者を対象とした。

（注2） 平成19年5月14日から21年6月30日までの間に経済産業省が報告を受けた重大製品事故について調査した。

報告書P2～35

### 勧告要旨

- ① 重大製品事故については消費者庁に、また、非重大製品事故については機構に迅速かつ的確に報告するよう事業者に対し周知・徹底することに関してより一層取組の充実を図ること。  
さらに、事業者が重大製品事故に該当するか否かの判断ができない案件については、消費者庁に迅速に相談するよう運用を明確化し、事業者に周知・徹底を図るとともに、相談があった案件の内容に応じて適切な事後措置を講ずること。  
**（消費者庁及び経済産業省）**
- ② 消防庁を通じて消防機関に対し、製品事故が疑われる情報を把握した場合には、当該情報を迅速に事業者に連絡するよう協力要請を行うこと。  
**（消費者庁）**
- ③ 警察庁及び消防庁を通じて警察機関及び消防機関に対し、製品事故が疑われる情報を把握した場合には、幅広く迅速に警察庁又は消防庁に報告するよう協力要請を行うこと。また、消防庁から消費者庁に通知される製品に係る重大事故等については、幅広く迅速に通知されるようにすること。  
**（消費者庁）**
- ④ 関係機関からの消費者安全法の規定に基づく重大事故等の通知を踏まえ、製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を行っていない事業者に対して適切な報告を指導すること。  
**（消費者庁）**



## (2) 製品事故の発生原因の迅速な究明

### 制度の仕組み

#### ○ 安全性に関する調査

- ・ 内閣総理大臣（消費者庁長官）及び主務大臣（経済産業大臣）は、必要と認めるときは製品の安全性に関する調査を共同して実施する。  
(製品安全法第36条第3項)

#### ○ 技術上の調査の指示

- ・ 主務大臣（経済産業大臣）は、重大製品事故が発生した製品の安全性に関する技術上の調査を機構に行わせることができる。  
(製品安全法第36条第4項)

#### ○ 事業者の原因調査の努力義務

- ・ 事業者は、製品事故が発生した原因を調査する。  
(製品安全法第38条第1項)

### 調査結果

- 重大製品事故80件（火災50件、死亡・重傷30件）の原因究明実施期間（注1）を調査した結果、**91日以上要しているもの82.5%**（80件中66件（火災42件、死亡・重傷24件））、**これらのうち181日以上要しているもの38.8%**（80件中31件（火災25件、死亡・重傷6件））（注2）
- **機構が原因究明に91日以上要している原因を調査した結果、**
  - ① **調査の進行管理が不十分**
    - 機構が原因究明に必要な報告書等の提出を事業者に依頼する際、**提出期限を設けていなかったことや、事業者の対応が遅かったことなどから時間を要したとみられるもの45.5%**（66件中30件（火災24件、死亡・重傷6件））
  - ② **消防機関との連携が不十分**
    - **機構が製品火災の原因究明に当たり、消防機関との連携が図られていなかったと考えられるもの7.1%**（火災42件中3件）

報告書P36～55

(注1) 機構が経済産業省から技術上の調査の指示を受けて原因究明を実施し、その結果を同省に通知するまでの期間

(注2) 平成21年度の原因究明実施期間の平均は74日

### 勧告要旨

- ① 機構に対し、事業者への報告書等の提出依頼に当たって、提出期限を設けて進行管理を行うという取組を定着させ着実に実施させること。また、事業者における原因究明の実施、機構への報告書等の提出等について、迅速な取組を促進させること。  
(経済産業省)
- ② 機構が経済産業省からの指示を受けて行う調査において、消防機関が把握している製品火災の情報や原因究明結果等が迅速かつ有効に活用されるよう、消防機関と機構との連携及び情報共有をより一層促進させること。

(総務省（消防庁）、経済産業省)

### (3) 製品事故等に関する情報の消費者への提供

#### 制度の仕組み

- **重大製品事故情報の公表**
  - ・ 内閣総理大臣(消費者庁長官)は、重大製品事故に係る製品の名称・型式、事故の内容等を公表する。  
(製品安全法第36条第1項)
- **事業者の事故情報の提供の努力義務**
  - ・ 事業者は、製品事故の情報を収集し、適切にこれを提供する。  
(製品安全法第34条第1項)
- **重大事故等情報の公表**
  - ・ 内閣総理大臣(消費者庁長官)は、行政機関等からの通知件数、通知機関別内訳等、重大事故等に係る製品名、事故概要等を公表する。  
(消費者安全法第4条第3項)

#### 調査結果

- 国による重大製品事故情報の公表状況を調査(注)した結果、
  - ① **機構からの原因究明結果(原因不明を含む)の報告を受けてから事故原因を公表するまで11日以上要しているもの27.9%**(61件中17件)のうち、**事業者名及び型式名が未公表のまま事故が再発しているもの2件**  
→ 機構からの究明結果(原因不明とするもの)を受理後、国において調査を継続していたもの
  - ② **消費者安全法に基づき消防庁から「製品起因による火災事故」と通知があり、重大製品事故に該当すると判明していたにもかかわらず、事業者名・型式名の公表がされていないもの9.2%**(65件中6件)
- **事業者が国へ報告した重大製品事故情報を自社のホームページで公表していないもの74.1%**(54事業者中40事業者)

(注) 平成19年5月14日から21年6月30日までの間に経済産業省が公表した重大製品事故について調査した。

報告書P56～64

#### 勧告要旨

- ① 機構から原因不明の通知を受けた重大製品事故について、なお製品起因の疑いがあるものとして、又は合同会議に付議するなどにより、事業者名及び型式名を含む事故概要を迅速に公表すること。
- ② 消費者安全法の規定に基づく関係機関からの通知を端緒として、製品安全法の規定に基づく重大製品事故の発生を知った場合には、同法の規定に基づき事業者名及び型式名を含む事故概要の公表を迅速かつ適切に行うこと。
- ③ 事業者が製品事故情報を公表する取組を促進させること。

(消費者庁)

## 2 事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施及び当該情報の消費者への的確な提供

### 制度の仕組み

- **事業者の製品の回収等に係る努力義務**
  - ・ 事業者は、事故が発生した製品の回収等危害の発生・拡大の防止措置を講じる。  
(製品安全法第38条第1項)
- **危害防止命令**
  - ・ 主務大臣（経済産業大臣）は、事業者に対し、特に必要があると認めるとき、重大な危害の発生・拡大を防止するための措置を命じる。  
(製品安全法第39条)
- **事故製品の回収等に関する情報の提供**
  - ・ 国は、事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品に関する情報の提供等必要な施策を実施する。  
(消費者基本計画)

### 調査結果

- 事故製品の回収等（注）を実施した事業者・製品について、回収等の開始までの状況を調査した結果、
  - ① **事業者が自らの原因究明（原因不明を含む）の終了から回収等の実施の決定までに31日以上要しているもの13.7%**（51製品中7製品）
  - ② **事業者が回収等の準備をしている間に重大製品事故が再発しているもの13.7%**（同7製品）
  - ③ **回収等の決定から告知までに31日以上要しているもの27.5%**（同14製品）
- 事故製品の回収等に関する情報については、経済産業省、機構及び国民生活センターそれぞれ独自にホームページに掲載し、**機関間の情報共有が十分行われていない。**

報告書P65～85

報告書P86～113

(注) 事業者が行う回収、交換、改修（点検、修理、部品の交換等）又は引取りをいう。

### 勧告要旨

- ① 事業者が、事故の多発可能性や拡大可能性がある場合に、自ら回収等の実施や暫定対応としての注意喚起等の実施について迅速かつ的確に判断できるよう、リコールハンドブック等において実例をより多く典型的に示すなどの取組を推進すること。 **(経済産業省)**
- ② 事業者における原因究明の結果、再発防止対策の検討・着手の状況等についての的確に把握した上で、その迅速な実施を指導するなどによって、迅速かつ的確な再発防止対策の実施を確保すること。 **(経済産業省)**
- ③ リコール情報を一元的に収集し、事故の重大性に応じて分かりやすく提供する仕組みを設け、これを消費者に対して周知すること。 **(消費者庁)**