

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

平成 23 年 2 月

総 務 省

## 前 書 き

平成 18 年に明らかになったガス瞬間湯沸器の不具合による一酸化炭素中毒死事故や家庭用シュレッダー事故等では、それまでに同様の事故が発生していることを知っていた製造事業者から行政機関に報告がなかったことから行政機関の対応が遅れが生じ、被害が拡大したとの指摘がなされた。

これを受け、国は平成 18 年に消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号）を改正し、消費生活用製品の製造・輸入事業者の責務として、製品事故に関する情報の収集、当該情報の一般消費者への提供、事故の発生原因に関する調査及び危害の発生・拡大の防止のための措置の実施を規定するとともに、製造・輸入事業者に対して、重大製品事故の主務大臣への報告を義務付けた。

重大製品事故は、上記報告制度が開始された平成 19 年 5 月 14 日から 22 年 3 月 31 日までの間に計 3,774 件報告されている。また、平成 21 年 3 月 31 日までに、製造・輸入事業者等により 103 製品の回収等が行われている。

さらに、国は、これまで産業振興に偏りがちであった行政を消費者目線に立ったものに転換するため、平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁及び消費者委員会を設置し、製品の安全対策を含め、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けての取組を進めているところである。

このように、製品の安全対策については、行政機関や製造・輸入事業者等による取組が進められているが、一方で、関係機関における製品事故の把握が遅い、事故の発生原因の究明に時間を要している、製品事故に関する消費者への情報提供が不十分である、事故製品の回収が進んでいないなどの問題が指摘されている。

この行政評価・監視は、これらの状況を踏まえ、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会を実現するため、消費生活用製品による消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図る観点から、行政機関等における製品安全対策の実施状況を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

## 目 次

1	製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供等	1
(1)	製品事故情報の迅速かつ的確な収集	1
(2)	製品事故の発生原因の迅速な究明	12
(3)	製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供	18
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的確な提供	23
(1)	事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施	23
(2)	事故製品の回収等に関する情報の的確な提供	29

## 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

#### 【制度の概要】

(重大製品事故報告・公表制度)

平成 18 年に社会問題となったガス瞬間湯沸器の不具合による一酸化炭素中毒死事故や家庭用シュレッダー事故等を背景として、同年、消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号。以下「製品安全法」という。）が改正され、19 年 5 月 14 日から施行された。この改正により、「重大製品事故報告・公表制度」が創設された。同制度は、消費生活用製品（注 1）の製造又は輸入の事業を行う者に対して、重大製品事故（注 2）の主務大臣への報告を義務付けること、主務大臣が重大製品事故に係る情報を公表することなどを内容としている。

(注 1) 「消費生活用製品」とは、主として一般消費者の生活の用に供される製品をいい（製品安全法第 2 条第 1 項）、食品、自動車など他の法令で個別に安全規制が図られている製品（製品安全法の別表に掲げるもの）は、除外されている。

(注 2) 「重大製品事故」とは、製品事故のうち、発生し、又は発生するおそれがある危害が重大であるものとして、当該危害の内容又は事故の態様に関し消費生活用製品安全法施行令（昭和 49 年政令第 48 号）第 5 条で定める要件に該当するものをいう（製品安全法第 2 条第 6 項）。同施行令第 5 条で定める重大製品事故の要件は、①一般消費者の生命又は身体に対し、i) 死亡、ii) 30 日以上の治療を要する負傷又は疾病、iii) 消費生活用製品安全法の規定に基づく重大事故報告等に関する内閣府令（平成 21 年内閣府令第 47 号）第 2 条で定める後遺障害、iv) 一酸化炭素中毒のいずれかの危害が発生したこと、②火災が発生したことのいずれかとされている。

その後、平成 21 年に、消費者庁の設置に伴う製品安全法の改正が行われ、重大製品事故の報告先が「主務大臣（経済産業大臣）」から「内閣総理大臣（消費者庁長官）」に変更された。

重大製品事故の報告に係る報告事項については、当該消費生活用製品の①名称及び型式、②事故の内容、③製造又は輸入した数量及び販売した数量とされている（製品安全法第 35 条第 1 項）。また、重大製品事故の報告の期限については、当該事業者が重大製品事故が生じたことを知った日から起算して 10 日以内とされている（消費生活用製品安全法の規定に基づく重大事故報告等に関する内閣府令第 3 条）。

経済産業省は、「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供の要請について」（平成 19 年 4 月 9 日付け平成 19・04・09 商局第 1 号経済産業省大臣官房商務流通審議官通知。以下「19 年審議官通知」という。）に

より、重大製品事故に該当しない事故（以下「非重大製品事故」という。）等に関する情報を独立行政法人製品評価技術基盤機構（以下「機構」という。）に報告するよう関係団体等に対して要請している。平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁が設置されたことに伴い、重大製品事故に関する情報は製品安全法の規定に基づき消費者庁に報告することとされたものの、経済産業省は、「消費生活用製品等による事故等に関する情報提供及び業界における体制整備の要請について」（平成 21 年 9 月 1 日付け平成 21・09・01 商局第 2 号経済産業省大臣官房商務流通審議官通知）により、非重大製品事故に関する情報については引き続き事業者から機構に報告するよう関係団体等に対して要請している。また、機構において収集された非重大製品事故に関する情報は、消費者庁と経済産業省の情報共有と消費者事故情報の一元化の観点を踏まえ、機構から消費者庁及び経済産業省に通知することとしている。

機構は、製品安全法の規定に基づき消費者庁に報告された重大製品事故に関する情報と併せて、収集した全ての非重大製品事故に関する情報について、消費者庁、経済産業省及び機構の三者で定期的に安全対策の検討を行い、製品事故の再発防止、拡大防止及び未然防止に活用するとともに、原因究明を実施し、重大製品事故が発生していない状況であっても、原因究明の結果を踏まえ、技術基準の改正、事業者による製品のリコール（注）に結び付けている。

（注） 経済産業省が平成 19 年 11 月に作成し事業者等に提供している「消費生活用製品のリコールハンドブック 2007」（以下「リコールハンドブック」という。）では、「リコール」とは、消費生活用製品による事故の発生及び拡大の可能性を最小限にするための事業者による対応をいい、具体的には、①消費者に対するリスクについての適切な情報提供、②類似事故未然防止のために必要な使用上の注意等の情報提供を含む消費者への注意喚起、③流通及び販売段階からの回収、④消費者の保有する製品の交換、改修（点検、修理、部品の交換等）又は引取りを実施することをいうとされている。

#### （消費者事故等の発生に関する情報の通知制度）

一方、平成 21 年 9 月 1 日に施行された消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 12 条第 1 項において、行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び独立行政法人国民生活センターの長は、重大事故等（注1）が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣（消費者庁長官）に対し、その旨及び当該重大事故等の概要等を通知しなければならないとされて

いる。また、同条第2項において、消費者事故等（注2）が発生した旨の情報を得た場合であって、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし、当該消費者事故等による被害が拡大し、又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣（消費者庁長官）に対し、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要等を通知するものとされている。

（注1） 「重大事故等」とは、消費者安全法第2条第5項第1号に掲げる、消費者の生命又は身体について被害が発生した事故のうち、その被害が重大であるものとして消費者安全法施行令（平成21年政令第220号）第4条で定める要件（消費者の生命又は身体について①死亡、②30日以上の治療を要する負傷又は疾病、③消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号）第5条で定める後遺障害、④一酸化炭素中毒のいずれかに該当する程度の被害が発生したこと。）に該当するもの等をいう（同法第2条第6項）。

（注2） 「消費者事故等」とは、事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、消費者の生命又は身体について消費者安全法施行令第1条で定める程度の被害（①死亡、②1日以上の治療を要する負傷又は疾病、③一酸化炭素中毒）が発生したもの等をいう（消費者安全法第2条第5項）。

## 【調査結果】

### ア 重大製品事故及び重大事故等の報告状況

重大製品事故報告・公表制度が開始された平成19年5月14日から22年3月31日までの間に、製品安全法の規定に基づき事業者から経済産業省又は消費者庁に報告された重大製品事故は計3,774件であり、これらのうち消費者庁が設置された21年9月1日以降に報告されたものは782件（20.7%）である。

これに対して、消費者安全法が施行された平成21年9月1日から22年3月31日までの間に、同法の規定に基づき関係機関から消費者庁に通知された製品に係る重大事故等は182件であり、同法の施行後間もないこともあり、必ずしも定着したとはいえない状況にある。

製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供を推進するためには、事業者による重大製品事故又は非重大製品事故の報告及び関係機関による製品に係る消費者事故等の発生に関する情報の通知が迅速に行われ、消費者庁が可能な限り迅速に情報を把握することが必要である。

今回、重大製品事故報告・公表制度が開始された平成19年5月14日

から 21 年 6 月 30 日までの間に報告された 2,851 件の重大製品事故のうち、54 事業者の 81 製品に係るもの 316 件を抽出し、事故発生日が確認できなかった 1 件を除く 315 件について、事故発生日から報告日までの期間を調査した結果、事故発生日を含む 10 日以内に報告されているものが 159 件 (50.5%)、11 日以上要しているものが 156 件 (49.5%) みられた。

重大製品事故について、発生から事業者による報告までに要する期間を短縮させ、製品事故情報を可能な限り迅速かつ的確に公表することにより、製品事故の発生を防止する観点から、①重大製品事故の発生から事業者が事故を把握するまでの期間、②事業者が事故を把握してから報告を行うまでの期間をそれぞれ調査した結果、以下のような状況がみられた。

## イ 事業者による重大製品事故の把握状況

今回調査した重大製品事故 316 件のうち、事故発生日又は事故把握日が確認できなかった 2 件を除く 314 件について、事故発生日から事故把握日までの期間を調査した結果、事故発生日を含む 10 日以内に把握されているものが 268 件 (85.4%) ある一方、11 日以上要しているものが 46 件 (14.6%) あった。

また、上記の重大製品事故 314 件のうち、重大製品事故の要件の一つである「火災」(火災による死亡又は重傷を含む。)として報告されているものは 272 件 (86.6%) であり、これらのうち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が 22 件 (7.0%) みられた。

「消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～」では、製品安全法における「火災」とは、消防機関が火災と確認したことを一つの判断基準とするとされている。このため、消防機関において製品事故が疑われる情報を把握した場合、当該情報を消防機関から事業者へ速やかに連絡すれば、事業者から消費者庁に対する重大製品事故の報告の迅速化につながるものと考えられる。

上記の 22 件について、消防機関が当該事故の発生を把握した日を調査した結果、事業者が把握するよりも前に消防機関が把握していたものが

21 件（95.5%）みられた。これらについては、消防機関から事業者に対して当該事故の発生に関する情報を速やかに連絡していれば、事業者から消費者庁に対する報告もより早期に行うことができたものと考えられる。

## ウ 事業者による重大製品事故の報告状況

事業者は、重大製品事故の発生を知った日から起算して 10 日以内に消費者庁に報告しなければならないが、その起算点は、重大製品事故の要件に該当することを認識した時点であり、単に事故の発生の事実を把握した時点ではない。

事業者は、重大製品事故の要件のうち、①「火災」については、消防機関が火災と確認した後、②「30 日以上の治療を要する負傷又は疾病」については、「消費生活用製品安全法に基づく製品事故情報報告・公表制度の解説～事業者用ハンドブック～」において、基本的に被害者の状況は医師の診断によって判断するとされていることから、医師の診断書を確認した後、それぞれ重大製品事故の報告を行うこととしていることが多い。その結果、事故の発生の事実は把握しているものの、重大製品事故の要件に該当するか否かの確認に時間を要するなど、事業者が、事故を把握してから重大製品事故の報告を行うまでに長期間を要する場合がある。

経済産業省は、上記ハンドブック等により、事業者に対し、重大製品事故の要件に該当するか否かの判断が困難な場合においては、幅広く重大製品事故として同省に報告するよう要請しており、また、非重大製品事故については、19 年審議官通知により、機構に報告するよう要請している。

今回調査した重大製品事故 316 件のうち事故把握日が確認できなかった 1 件を除く 315 件について、事故把握日から報告日までの期間を調査した結果、事故把握日を含む 10 日以内に報告されているものが 274 件（87.0%）ある一方、11 日以上要しているものが 41 件（13.0%）あった。これら 41 件のうち 32 件（78.0%）は、事故把握日から起算すると報告



までに 11 日以上要しているものの、事業者が重大製品事故であると認識した日から起算すると 10 日以内に報告されているが、残りの 9 件(22.0%)は、事業者が重大製品事故であると認識した日から起算しても報告までに 11 日以上要している。

また、上記の 32 件のうち、事業者が重大製品事故であると認識する前に事業者から経済産業省又は機構に当該事故が報告されているものは、14 件(43.8%)となっている。これら 14 件について、事業者が事故を把握してから重大製品事故であると認識する前の時点で経済産業省又は機構に当該事故を報告するまでの期間をみると、11 日以上要しているものが 10 件(71.4%)あり、非重大製品事故については、報告期限に係る定めはないものの、事業者は重大製品事故であると認識していないことから、迅速に報告されていない状況がみられた。

なお、事業者が重大製品事故であると認識した日から重大製品事故の報告までに 11 日以上要している 9 件については、事業者が重大製品事故報告・公表制度を承知していないことなどから報告期限を超過していたものであり、また、消費者庁が設置された平成 21 年 9 月 1 日から 22 年 3 月 31 日までの間に報告された重大製品事故 782 件においても、同様の理由から、報告期限を超過しているものが 13 件(1.7%)みられるなど、引き続き事業者に対する重大製品事故報告・公表制度の周知・徹底が必要と考えられる。

## エ 事業者による非重大製品事故の報告状況

機構は、情報収集した非重大製品事故について、全て原因究明を実施するとともに、消費者庁及び経済産業省と安全対策の検討を行い、必要があると判断されれば、技術基準の改正、事業者による製品のリコールに結び付けており、19 年審議官通知に基づく機構への非重大製品事故の報告は、重大製品事故の報告と同様に、製品事故の再発防止、拡大防止及び未然防止のために重要なものとなっている。

今回調査した、重大製品事故が発生した 54 事業者の 81 製品について、平成 19 年 5 月 14 日から 21 年 6 月 30 日までの間における非重大製品事

故の発生状況及び機構への報告状況について調査した結果、事業者が製品の回収等（注）に着手するまでの間に非重大製品事故が発生していたものが10事業者の11製品みられた。これらのうち、事業者が最初の非重大製品事故の発生を知ってから機構に報告するまでに30日以上要しているものが8事業者の8製品みられた。さらに、これらのうち、7事業者の7製品については、非重大製品事故が発生した都度機構に報告せず、複数の事故を一括して報告している状況がみられた。

（注） 「回収等」とは、回収、交換、改修（点検、修理、部品の交換等）又は引取りをいう。

上記8事業者に対して、非重大製品事故の報告までに30日以上要した理由又は複数の事故を一括して報告した理由を聴取したところ、

- ① 経済産業省からの要請を受けるまで当該報告に対する意識が乏しかったこと（8事業者）
- ② 原因究明中又は原因が不明であったこと（3事業者）
- ③ 製品に起因しない使用者の誤使用等による事故と判断したこと（3事業者）
- ④ 被害の程度が軽微であったこと、人的被害の可能性がないと判断したこと（2事業者）
- ⑤ 非重大製品事故の報告が任意であること（2事業者）

等であった（注）。

（注） 8事業者の中には、複数の理由を挙げている事業者がある。

## オ 事業者から消費者庁への報告状況

消費者庁は、製品安全法の規定に基づく事業者からの重大製品事故の報告事案及び消費者安全法の規定に基づく関係機関からの製品に係る重大事故等の通知事案について、各担当者が同一事案か否かの確認を行っており、消費者安全法の規定に基づく重大事故等の通知を受けているにもかかわらず、製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を受けていない場合、当該事業者に対して事実確認を行い、製品安全法で定める重大製品事故であると確認したときは、報告を行うよう当該事業者を指導している。

消費者庁は、消費者安全法の規定に基づき関係機関から通知された消費者事故等の公表について、平成 21 年 12 月 9 日に「生命・身体被害に係る消費者事故情報等の公表に関する基本要領」（以下「公表要領」という。）を策定、公表している。

今回、公表要領が策定、公表された平成 21 年 12 月 9 日から 22 年 3 月 31 日までの間に公表された消費者安全法の規定に基づく製品に係る重大事故等 65 件について、製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告状況を調査したところ、22 年 6 月 1 日現在、消防機関による原因究明の結果、製品に起因する事故と判断され、消防庁が消費者庁に消費者安全法の規定に基づく通知を行っており、重大製品事故に該当する事案であるにもかかわらず、事業者から消費者庁に製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告が行われていないものが 6 件みられた。

なお、これら 6 件のうち 2 件は、事業者が事故発生日前に倒産しているものと、製造事業者が日本法人ではない上、輸入事業者の特定ができなかったものであり、いずれも消費者庁から事業者に対し製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を求めることは困難であると考えられる。

## カ 関係機関から消費者庁への通知状況

火災、死亡等を伴う製品事故が発生した場合、当該事故の発生現場等で現場検証や消火活動等に当たる警察機関又は消防機関は、把握した事故に関する情報をそれぞれ警察庁又は消防庁に報告し、当該報告を基に警察庁又は消防庁は、消費者安全法の規定に基づき消費者庁への通知を行っている。

### (ア) 警察機関からの通知状況

警察庁は、「消費者被害に係る事案認知時の対応について」（平成 20 年 10 月 7 日付け事務連絡）により、各都道府県警察に対し、消費者被害に係る事案を認知した場合は、直ちに同庁に報告することを求めており、当該報告に係る情報を基に、同庁が消費者安全法の規定に

基づき直ちに消費者庁に通知することとしている。

今回、消費者庁が設置された平成 21 年 9 月 1 日から 22 年 3 月 31 日までの間に発生し、製品安全法の規定に基づき事業者が消費者庁に報告を行った重大製品事故（死亡に係るもの）9 件<sup>(注)</sup>について、警察庁から消費者庁への通知状況を調査した結果、22 年 6 月 1 日現在、消費者庁に通知されていたものはなかった。

これら 9 件は、関係警察機関から警察庁に報告されていなかったものであり、その理由として、同庁では、関係警察機関が製品に起因しない使用者の誤使用等による事故と判断したことを挙げている。

(注) 平成 22 年 6 月 1 日時点において、全て機構で原因究明中の事案である。

#### (4) 消防機関からの通知状況

消防庁は、「製品火災に係る報告について」（平成 21 年 4 月 14 日付け消防予第 154 号・消防技第 16 号・消防特第 67 号消防庁次長通知）及び「消費者事故等の通知について」（平成 22 年 3 月 31 日付け消情報第 82 号・消安全第 78 号・消防総第 239 号消費者庁消費者情報課長・消費者庁消費者安全課長・消防庁総務課長連名通知）により、各都道府県・指定都市に対し、各消防機関が消費者事故等の発生を把握した場合は同庁に速やかに報告することを求めており、消費者庁と協議の上で、当該報告において各消防機関が製品起因と判断したものを消費者安全法の規定に基づき消防庁から消費者庁に通知することとしている。

今回、消費者庁が設置された平成 21 年 9 月 1 日から 22 年 3 月 31 日までの間に発生し、製品安全法の規定に基づき事業者が消費者庁に報告を行った重大製品事故（火災に係るもの）57 件<sup>(注)</sup>について、消防庁から消費者庁への通知状況を調査した結果、22 年 6 月 1 日現在、消費者庁に通知されていないものが 47 件（82.5%）みられた。これら 47 件の内訳は、①各消防機関から消防庁に報告されていないもの 29 件（61.7%）、②各消防機関から消防庁に報告されているものの、原因が特定されていないなどの理由により、消防庁から消費者庁

に通知されていないもの 18 件（38.3%）である。

（注）平成 22 年 6 月 1 日現在、17 件は製品起因の事故であることが確定しており、残り 40 件は機構で原因究明中である。

各消防機関から消防庁に報告されていない 29 件について、関係消防機関にその理由を確認したところ、①消防庁からの上記通知に示されている報告対象に該当しないと各消防機関が判断し報告していないもの 21 件（72.4%）、②同通知に基づく報告対象に該当すると各消防機関は認識していたが、原因究明中であることなどから報告を行っていないもの 8 件（27.6%）となっており、これら 8 件のうち 4 件は、事業者により既に製品の回収等が実施されるとともに、機構等において製品起因の事故であると確定されているものである。

また、各消防機関から消防庁に報告されているものの、消費者庁に通知されていない 18 件のうち 13 件は、製品安全法の規定に基づく事業者からの重大製品事故の報告により、消費者庁が製品に起因する疑いがある事故として公表している。

このように、警察庁又は消防庁から消費者庁に事故の通知が行われていないものがみられるが、これらの事故について、事業者は、製品安全法に定める重大製品事故に該当すると判断し報告を行っている。

## 【所見】

したがって、消費者庁及び経済産業省は、消費者の安心と安全を確保するため、製品事故情報の迅速かつ的確な収集を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 消費者庁及び経済産業省は、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、消費者庁は、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、同庁に迅速に相談するよう運用を明確化し、事業者により周知・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。

② 消費者庁は、消防庁を通じて消防機関に対し、事業者から消費者庁への製品安全法の規定に基づく報告が迅速に行われるよう、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連絡するよう協力要請を行うこと。

③ 消費者庁は、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、消費者庁への消費者安全法の規定に基づく重大事故等の通知が的確に行われるよう、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、消防庁から通知される製品に係る重大事故等については、消費者事故等に該当しないことが明らかな事故以外は、幅広く迅速に通知されるようにすること。

④ 消費者庁は、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。

## (2) 製品事故の発生原因の迅速な究明

### 【制度の概要】

主務大臣（経済産業大臣）は、製品安全法第 36 条第 4 項に基づき、重大製品事故の原因究明のため、消費生活用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とされている。

機構は、重大製品事故報告・公表制度が開始された平成 19 年 5 月 14 日から 22 年 3 月 31 日までの間に、経済産業省からの指示を受け 3,008 件の調査に着手し、22 年 3 月 31 日現在、2,592 件（86.2%）の調査を終了している。

機構は、基本的に、事業者の原因究明の結果に関する報告を求める一方、並行して自ら試験等や事業者との意見交換等を行い、事業者からの報告内容の妥当性を検証するという手順で原因究明を行っており、事業者が廃業した場合、事業者の原因究明のための設備等がなく、外部の試験・検査機関に原因究明を依頼するための資力に乏しい場合等は、機構が単独で原因究明を行うこととなる。

また、事業者は、製品安全法第 38 条第 1 項において、「その製造又は輸入に係る消費生活用製品について製品事故が生じた場合には、当該製品事故が発生した原因に関する調査を行い、危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置をとるよう努めなければならない」とされている。

### 【調査結果】

#### ア 重大製品事故の原因究明に要した期間

事故原因等を含む重大製品事故に関する情報を迅速かつ的確に消費者に提供し、重大製品事故の再発・拡大の防止を図るためには、速やかに当該重大製品事故の原因究明を行い、事故原因を明らかにする必要がある。

機構は、重大製品事故の原因究明に係る標準処理期間等を中期計画等で定めていないが、内部の運用上の目標として、機構が経済産業省から

指示を受けてから原因究明の結果を同省に通知するまでの期間（以下「原因究明実施期間」という。）を90日以下とするとしている。

今回、重大製品事故報告・公表制度が開始された平成19年5月14日から21年6月30日までの間に事業者から経済産業省に報告された重大製品事故のうち、リコールが実施されている製品に係るものであって、同省から指示を受けて機構が原因究明を実施し、その結果を同省に通知した42事業者の47製品に係る重大製品事故80件について、機構における重大製品事故の原因究明の実施状況を調査した。

上記の重大製品事故80件の原因究明実施期間を調査した結果、30日以下のものが2件(2.5%)、31日以上90日以下のものが12件(15.0%)、91日以上180日以下のものが35件(43.8%)、181日以上180日以上のものが31件(38.8%)であり、機構が内部目標としている期間(90日以下)を超えているものが計66件(82.5%)みられた。

なお、当省の調査途上において、機構は、3か月以内に処理する案件の割合を75%以上とし、6か月以内に特例案件を除き全件終了させるとの目標を設定し、当該目標を達成するため、事業者からの報告書の提出期限を最大1か月として事業者に通告し、進捗状況を1、2週間ごとに確認するなどの取組を開始している。また、平成21年度の原因究明実施期間は、平均74日となっている。

上記の66件（火災42件、死亡・重傷24件）について、機構に対し長期間を要した理由を調査したところ、

- ① 事業者から提出された原因究明に必要な資料（図面、材質等）、再現試験等の実施方法や試験データ等を含む報告書の内容の確認など事業者への事実確認に時間を要したもの59件（89.4%）
- ② 原因究明を行っている案件とリコールが実施されている同一事業者の他の型式の製品に係る重大製品事故との関連性の検討や、実施されているリコールが妥当なものかどうかの確認に時間を要したもの6件（9.1%）
- ③ 機構自ら行った試験等に時間を要したもの4件（6.1%）
- ④ 機構と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3



件（4.5%）

- ⑤ 事故品の入手に関し、所有者とのやり取りに時間を要したものの3件（4.5%）

等であった（注）。

（注） 1件の重大製品事故につき複数の理由が該当するものがある。

上記①の事業者への事実確認に時間を要した59件のうち、事業者が原因究明に要した期間を把握することができた20事業者の22製品に係る44件について、当該期間を調査したところ、31日以上要しているものが18件（40.9%）みられた。

また、これら44件について、当該事業者に対し、原因究明に長期間を要した理由を調査したところ、

- ① 再現試験等に時間を要したものの32件（72.7%）
- ② 消防機関や機構との合同調査に時間を要したものの8件（18.2%）
- ③ 海外の工場の対応が遅延したものの2件（4.5%）

等であった（注）。

（注） 1件の重大製品事故につき複数の理由が該当するものがある。

これら44件のうち製品起因か否か不明であるもの等14件を除く30件は、①事業者からの報告書等の提出は飽くまでも協力要請によるものであること、②事業者しか知り得ない機密事項の部分について試験を行う場合等には、事業者に対して原因究明方法等を指示することは困難であること、③多種多様な原因究明方法が考えられること等から、機構が事業者に対して報告書等の提出を依頼する際、目安を含め提出期限が設定されていない。これら30件の中には、事実確認に対する事業者の対応が遅いことから時間を要したとみられるものもあり、機構が事業者から報告書等の提出期限を設定するなど進行管理を着実に実施することや、事業者においても原因究明や報告書等の提出の迅速化を図ることにより、機構と事業者との間における原因究明に係る一連の作業に要する期間の短縮を図ることが可能なものがあると考えられる。

## イ 機構と関係機関との連携

### (7) 消防機関との連携状況

上記アの④の「機構と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」3件について、その内容を調査したところ、①両者の間で情報の共有等が行われなかったことなどから機構の原因究明が遅れたと考えられるものが2件、②消防機関から機構や事業者に火災の発生場所、発生現場の状況等の情報が提供されず、事業者が機構からの報告書作成の要請等への対応に苦慮し、結果として、機構の原因究明が遅れたと考えられるものが1件みられた。

一方、機構が原因究明を実施した火災に係る案件の中には、①製品起因の可能性が高いという消防機関の判断などにより、機構に事故品が持ち込まれ、消防機関、機構及び事業者の三者で合同調査を行っているもの、②消防機関が行った原因究明結果等の情報の提供を機構が依頼し、消防機関が回答しているもの、③消防機関による調査の途上で、機構に火災調査書の一部が提供され、事業者への事実確認や事故品の観察調査など機構による実質的な原因究明が27日で終了しているものといった、機構と消防機関との連携が図られている例もみられた。

また、15 消防機関における機構への製品火災に係る情報等の提供状況を調査した結果、以下のとおり、消防機関によって機構への製品火災に係る情報等の提供方針が区々となっている。

- ① 消防機関が単独で原因究明を行う場合における火災の発生場所、発生現場の状況等の情報については、提供するとしているものが12 機関（うち9 機関は個人情報を除いて提供）みられた。9 機関のうち2 機関では、どの段階で何を提供してよいのか明確なルールがないこと等から、個人情報以外であっても、推定にとどまる内容をどこまで提供できるかについては、個々の火災ごとに判断することになっているとしている。
- ② 消防機関が原因究明中の段階での試験結果やその分析結果については、提供するとしているものが9 機関みられた。一方、4 機関

は、推定にとどまる内容や個人情報提供しない、製品に起因すると考えられる場合のみ提供するとして提供する情報を限定している。また、2機関は、消防機関と機構とは異なる法体系の下に原因究明を行っていること等から提供しないとしている。

③ 消防機関の原因究明後における事故品については、被害者の同意を条件に提供するとしているものが9機関みられた。一方、5機関は、被害者とのトラブル防止のため書面を交わして事故品を被害者から預かっているため、機構には提供しないとしている。

④ 原因に関する消防機関の見解については、機構からの要望があれば、火災等事故報告書<sup>(注)</sup>等の文書又は口頭により、個人情報を除いた情報を提供するとしているものが12機関みられた。一方、2機関は、消防機関から機構への情報提供のルールが定められていないこと、火災等事故報告書の内容はほとんどが個人情報であることから提供できないとしている。

(注) 前述の「製品火災に係る報告について」に基づき、各消防機関から消防庁消防大学校消防研究センター火災災害調査部原因調査室に提出される電気用品、燃焼機器及び自動車に係る火災等事故の報告書

消防庁は、消防機関と機構との情報の共有等の連携に関し、機構から情報提供依頼を受けた場合等に、どの段階で、何の情報を、どういった形で提供するか等について、現在のところ通知等の発出による助言又は指導を行っていない。

#### (イ) 警察機関との連携状況

警察庁は、「消費生活用製品に起因する事故の捜査における関係機関との協力について」（平成21年2月19日付け警察庁丁捜一発第14号警察庁刑事局捜査第一課長通知）により、警視庁及び各道府県警察に対し、機構による消費生活用製品の安全性に関する技術上の調査のため、警察が押収等している当該製品について形態、破損状況等の確認の協力を要請された場合には、原則としてこれに応じる旨を示している。

機構が原因究明を実施した案件のうち、機構と警察機関との連携状

況を確認することができた2件についてみると、①機構から事故品の確認依頼を行い、科学捜査研究所において事故品を合同で確認し、事故原因についての見解が一致したもの、②警察機関から機構に事故情報が寄せられ、警察機関主導で機構、事業者との合同調査・事故品の確認が行われており機構による実質的な原因究明が28日で終了しているものとなっており、機構と警察機関との連携に問題はみられなかった。

また、2警察機関における機構への製品事故に関する情報等の提供状況を調査した結果、2機関とも、火災等の発生場所、発生現場の状況等の情報については、事件ごとの判断となるが、捜査上支障のない範囲で提供可能であるとしている。また、事故品については、被害者の同意があった場合、科学捜査研究所等の鑑定が終了すれば提供可能であるとしている。さらに、原因に関する見解については、公判上又は同種事件の捜査上支障のない範囲で提供可能であるとしている。

## 【所見】

したがって、経済産業省は、消費者の安心と安全を確保するため、製品事故の迅速な原因究明に資する観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

また、総務省（消防庁）は、消費者の安心と安全を確保するため、電気用品及び燃焼機器の火災等の事故に係る経済産業省との協力を資する観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 経済産業省は、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。
- ② 総務省（消防庁）及び経済産業省は、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。

### (3) 製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供

#### 【制度の概要】

内閣総理大臣（消費者庁長官）は、製品安全法第 36 条第 1 項に基づき、重大製品事故の報告を受けた場合その他重大製品事故が生じたことを知った場合において、当該重大製品事故に係る消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該重大製品事故に係る消費生活用製品の名称及び型式、事故の内容その他当該消費生活用製品の使用に伴う危険の回避に資する事項を公表するものとされている。

消費者庁は、事業者から重大製品事故の報告を受けた直後における公表について、①ガス・石油機器による重大製品事故については、事業者名及び型式名を含む事故概要を、②ガス・石油機器以外の製品による重大製品事故については、i) 製品起因が疑われる場合には、事業者名及び型式名を含む事故概要を、ii) 製品起因か否か不明な場合及び製品起因による事故ではないと考えられる場合には、事業者名及び型式名を明らかにせず事故概要のみを、それぞれ公表している。

また、消費者庁は、事業者からの重大製品事故の報告を受理してから公表するまでの期間について、法令に規定はないものの、事業者は重大製品事故の発生を知った日から起算して 10 日以内の報告が義務付けられていることなどの製品安全法の趣旨等に鑑み、迅速に公表することとしており、事務手続等も考慮し、事業者からの報告受理後 5 日以内（注）に公表している。

（注） 事業者からの報告を受理した日の翌日（行政機関の休日に当たるときはその翌日）から起算して 5 日以内（行政機関の休日を除く。）。平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁が設置されるまで重大製品事故の発生についての公表に関する事務を所掌していた経済産業省でも、これを公表までの期間の目安としていた。

機構が実施した原因究明の結果については、機構から経済産業省を通じて消費者庁に通知され、同庁では、①製品起因であると判断された場合は、事業者名及び型式名を含む事故概要について、報道発表及びホームページ情報の更新を行い、②製品起因ではないと判断された場合又は原因不明と判断された場合は、公表の妥当性等について「消費者委員会消費者安全専門調査会製品事故情報の公表等に関する調査会及び消費経済審議会製品安

全部会製品事故判定第三者委員会合同会議」の調査審議を経て、i) 製品起因ではないときは、事業者名及び型式名を明らかにせず事故概要のみについて、ii) 原因不明のときは、事業者名及び型式名を含む事故概要について、ホームページ情報の更新を行っている。

なお、機構から原因不明として経済産業省を通じて消費者庁に通知された事案のうち、依然として製品起因の疑いがあると判断されたものについては、上記の合同会議には付議せず、引き続き調査を行い、原因が確定し次第、報道発表及びホームページ情報の更新を行っている。

また、消費者庁では、消費者安全法の規定に基づき関係機関から通知された消費者事故等について、公表要領に基づき当該通知を行った関係機関と調整の上、通知件数、通知機関別内訳等を原則毎週水曜日に報道発表を行っており、重大事故等については、製品名、事故概要等を含め公表している。

## 【調査結果】

重大製品事故報告・公表制度が開始された平成19年5月14日から22年3月31日までの間に、製品安全法の規定に基づき事業者から報告された重大製品事故は計3,774件あり、これらのうち消費者庁又は経済産業省が公表したものは3,718件である。

### ア 原因究明結果の公表状況

今回、重大製品事故報告・公表制度が開始された平成19年5月14日から21年6月30日までの間に報告された2,851件の重大製品事故のうち、54事業者の81製品に係る重大製品事故316件を抽出し、経済産業省が重大製品事故の報告を受けてから当該情報を公表するまでの期間を調査した結果、目安としている5日を超過しているものはみられなかった。

一方、上記の316件のうち、機構が原因究明を行い、その結果を経済産業省に通知した61件について、同省における原因究明結果の公表状況を調査した結果、通知を受けてから公表するまで11日以上要しているものが17件(27.9%)みられた。

これらのうち、消費経済審議会製品安全部会製品事故判定第三者委員会に付議されたことにより時間を要している6件を除く11件は、機構から原因不明と通知されたものの、経済産業省が製品起因が疑われると判断し、調査を継続したことにより、公表までに時間を要しているものである。

また、これら11件のうち6件は、事業者からの報告を受けた直後に経済産業省が行った公表では、事業者名及び型式名が明らかにされておらず、うち2件は、機構から原因不明との通知を受けてから事故原因を公表するまでの間に、重大製品事故が再発している。このうち1件は、過去に同様の重大製品事故が複数発生しており、経済産業省は、これらの事故のときは、機構が原因不明としたものの、製品起因が疑われると判断し、事故原因は特定できていないが引き続き調査中である旨を事業者名及び型式名を明らかにして迅速に公表していた。

このように、消費者に対し注意喚起を行う観点から、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も、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が重要であると考えられる。

## イ 重大事故等の公表状況

消費者庁は、公表要領において、消費者安全法第12条第1項及び第2項に基づき通知された消費者事故等について、重大事故等に該当し、又は該当する蓋然性が高いと認められる場合であって、被害の拡大や同種・類似事故の発生が考えられ得る場合には、事実関係の詳細について未確認であっても、通知機関等と調整した上で、製品安全法の運用に合わせて、事故の概要を公表することとしている。

しかし、消費者庁は、製品に係る重大事故等について、事業者から重大製品事故の報告があり、既に事業者名及び型式名が公表されている場合に限り事業者名及び型式名を含む事故概要の公表を行っており、それ以外の場合は事業者名及び型式名の公表を行っていない。

また、消費者庁は、製品に係る重大事故等の通知を受けた場合には、

当該製品に係る事業者からの重大製品事故の報告状況を調査し、報告が行われていない場合には、事業者に対し事実確認を行うとともに、報告を行うよう指導している。

今回、公表要領が策定、公表された平成 21 年 12 月 9 日から 22 年 3 月 31 日までの間における消費者安全法に基づく製品に係る重大事故等の公表状況を調査した結果、当該期間に公表された製品に係る重大事故等 65 件のうち、消防機関による原因究明の結果、製品に起因する事故と判断され、消防庁から消費者庁に通知が行われているものの、事業者からの重大製品事故の報告が行われていないものが 6 件 (9.2%) みられた。これら 6 件は、消防機関による原因究明の結果、製品に起因する事故と判断されていることなどから消費者に対して適切に注意喚起が行われるべき事案であるが、事業者からの重大製品事故の報告が行われていないため、消費者庁は事業者名及び型式名を公表していない。

## ウ 事業者による製品事故情報の公表状況

消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、製品安全法第 34 条第 1 項に基づき、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について生じた製品事故に関する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならないとされている。経済産業省は、事業者や業界団体が製品安全自主行動計画を策定、実践することを通じて、製品安全を事業活動における重要な価値とする「製品安全文化」の定着を図ることを目的として、平成 19 年 3 月 2 日に「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン（製品安全自主行動指針）」を策定、公表している。同ガイドラインにおいては、製品事故等の情報について、「消費者、販売事業者等の社外の関係者に対する開示体制を整備すること」、「消費者の安全・安心を第一として消費者に対して迅速かつ適切に開示すること」等の取組が示されている。

今回、前述の 54 事業者における製品事故情報の公表状況を調査した結果、製品安全法の規定に基づき報告した重大製品事故について、自社のホームページ上で消費者等に対して公表している事業者は 14 事業者



(25.9%)にとどまり、40事業者(74.1%)は公表していなかった。

これら40事業者に対し、製品事故情報の公表を行っていない理由を確認した結果、消費者庁に報告した重大製品事故に関する情報は同庁において公表が行われているため自社で公表する必要がないことなどを挙げており、上記ガイドラインで示されている製品事故情報の消費者等への開示の趣旨が徹底されていない状況がみられた。

## 【所見】

したがって、消費者庁は、消費者の安心と安全を確保するため、製品事故情報の迅速かつ的確な消費者への提供を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- 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。

## 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的確な提供

### (1) 事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施

#### 【制度の概要】

消費生活用製品の製造又は輸入の事業を行う者は、製品安全法第38条第1項に基づき、その製造又は輸入に係る消費生活用製品について製品事故が生じた場合には、当該製品事故が発生した原因に関する調査を行い、危害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該消費生活用製品の回収その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置を採るよう努めなければならないとされている。

また、主務大臣（経済産業大臣）は、製品安全法第39条第1項に基づき、消費生活用製品の欠陥により、重大製品事故が生じた場合その他一般消費者の生命又は身体について重大な危害が発生し、又は発生する急迫した危険がある場合において、当該危害の発生及び拡大を防止するため特に必要があると認めるときは、必要な限度において、その製品の製造又は輸入の事業を行う者に対し、その製造又は輸入に係る当該消費生活用製品の回収を図ることその他当該消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する重大な危害の発生及び拡大を防止するために必要な措置を採るべきことを命ずることができるとされている。

経済産業省は、製品事故が起きた場合に事業者が危害の発生及び拡大を防止するための迅速かつ適切な措置を講ずるための指針として、平成19年11月にリコールハンドブックを作成し、事業者等に提供している（22年5月に改定）。

#### 【調査結果】

##### ア 事故製品の回収等の実施状況

事業者により製品の回収等の告知や注意喚起が開始された件数（再社告を含む。）は、平成17年度の104件から20年度の203件へと年々増加したが、21年度については、製品事故の発生件数が減少したことに伴い143件であった。また、重大製品事故報告・公表制度が開始された平成19年5月14日から22年3月31日までの間に、重大製品事故の発生を受けて回収等が行

われた製品は、計103製品（19年度37製品、20年度45製品及び21年度21製品）である。

今回、平成19年度から21年度までの間に製品の回収等が開始された42事業者の51製品のうち、製品の回収等を行う契機となった事故の発生から回収等の開始までの期間を正確に把握できた38事業者の47製品について、当該期間を調査した結果、30日以内のものが5製品（10.6%）、31日以上120日以内のものが22製品（46.8%）、121日以上120日以内のものが20製品（42.6%）であり、平均約120日間要している。

また、上記の47製品から、事業者が原因究明を実施していないもの等9製品を除く38製品のうち、事業者が製品の回収等を行う契機となった事故の原因究明（原因の特定に至らなかったものを含む。）の終了から回収等の開始までの期間（以下「準備期間」という。）を正確に把握できた34製品について、当該期間を調査した結果、30日以内のものが10製品（29.4%）、31日以上60日以内のものが13製品（38.2%）、61日以上120日以内のものが5製品（14.7%）、121日以上120日以内のものが6製品（17.6%）であり、平均約57日間要している。

なお、上記の51製品については、準備期間において23件の製品事故が再発しており、これらのうち17件が準備期間に31日以上要している製品において発生していることから、製品事故の再発防止に有効な情報（危険性、消費者が取るべき対応策等）を可能な限り迅速に消費者に提供するとともに、準備期間を可能な限り短縮することが必要と考えられる。

## イ 事業者における事故製品の回収等の実施の判断状況

経済産業省は、事業者から製品に起因することが疑われる事故が報告された場合や、事業者又は同省が原因を究明した結果、製品に起因することが疑われる事故であることが判明した場合においては、その再発防止措置の内容について事業者を確認するとともに、リコールハンドブックに即して製品事故の再発・拡大の可能性等を考慮しつつ、当該製品の回収等の実施等について事業者に助言している。

今回調査した42事業者の51製品について、製品の回収等を決定するまでの期間等をみると、①原因究明（原因の特定に至らなかったものを含む。）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（7事業者の7製品）、②複数の火災事故等が再発していたが、経済産業省からの助言を受けるまで回収等の意思決定を行っていなかったとしているもの（4事業者の4製品）がみられた（①と②の双方に該当するものは1事業者の1製品）。

準備期間を可能な限り短縮し、製品事故の発生を防止するためには、経済産業省が助言するまでもなく、事業者において原因究明を行い、これを終了した時点から速やかに自らの判断により製品の回収等を実施することが求められるが、上記の事業者では、製品事故の発生初期において、深刻な人身事故が発生することはない、事故の多発性はない、消費者の使い方にも問題があるなどとして自主的な回収等は必要ないと判断していた。

この背景には、多額の費用を要する製品の回収等の実施等に消極的な事業者の姿勢の問題もあるものの、リコールハンドブックにおいて、事業者が製品の回収等の実施等を自ら意思決定する際の判断要素、手順等が示されているが、事業者に対しまだ十分に周知されていないことも一因となっているとみられる。また、同ハンドブックにおいて、「リコールを実施するか否かの対応例」として「リコールを実施したケース」が8例示されているが、同ハンドブックは多種多様な製品を対象としたものであることを踏まえても、事業者にとって参考となる具体的な実例をより多く掲載し、事業者が自ら迅速に製品の回収等の実施を決断するよう促す余地もみられる。

## ウ 消費者への注意喚起等の実施状況

今回調査した42事業者の51製品について、製品の回収等の告知までの期間を短縮する余地を調査したところ、「流通事業者に対する協力要請、コールセンターの設置等、回収等の受付態勢の整備に時間を要することから、これ以上の迅速化は難しい。」、「消費者からの集中的な問合せ等に

的確に対応するための態勢の整備が必要不可欠である。」など、製品の回収等の告知を行うまでに一定の期間が必要とする意見が聴かれた。

リコールハンドブックでは、交換用部品の入手に時間が掛かるなどの場合であっても、事故の多発可能性や拡大可能性がある場合は、速やかに暫定対応を実施する必要があること、暫定対応には製造、流通及び販売の一時停止、社告等による使用の停止の呼び掛け、注意喚起等の情報提供等があるとされている。

しかしながら、上記の42事業者の51製品のうち32事業者の41製品では、無償交換や無償改修等の作業に即応できる態勢がある程度整った時点で回収等を告知すると同時に注意喚起も開始しており、リコールハンドブックによる暫定対応としての注意喚起等を行っていない。これらの中には、①準備期間中に重大製品事故が再発しているもの（5事業者の7製品）、②代替品や改修のための部品の調達等に長期間を要したことにより、回収等の決定から告知までに31日以上要したもの（14事業者の14製品）がみられた（①と②の双方に該当するものは4事業者の4製品）。これらの事業者に対して、暫定対応としての注意喚起等を行わなかった理由を聴取したところ、問合せや回収等に対応できる態勢が整う前にリコールの実施予定を公表することになり、かえって顧客対応に混乱を来すことになると考えた、重大な人身事故の再発や事故の多発性が予想される場合には暫定対応としての注意喚起を行うべきであるが、今回はそのような事例に該当しなかったといった理由を挙げている。

一方、上記の42事業者の51製品のうち暫定対応としての注意喚起等を行った8事業者の8製品では、①製品事故の発生を受けて、原因究明の結果を待たずに当該製品の使用を中止するよう注意喚起を行っているもの（3事業者の3製品）、②原因究明の終了後速やかに製品の回収等の開始予定を消費者に対して事前に告知したもの（6事業者の6製品）がみられた（①と②の双方に該当するものは1事業者の1製品）。これら8事業者のうち7事業者では、事前に製品の回収等に関する情報等を告知したことによる特段の支障はなかったとしている。

このように、暫定対応としての注意喚起等の実施に対する考え方が事業者によって区々となっており、注意喚起等の実施が低調となっているが、これは、リコールハンドブックが事業者に対しまだ十分に周知されていないことなどによるものと考えられる。

なお、今回調査した18消費者団体のうち15消費者団体では、製品事故の発生を防止するため、製品の回収等の実施に関する情報を事前に公表すべきとの意見を有している。また、全国的な規模を有する3事業者団体においては、深刻な人的被害の再発が予想される製品であれば、製品事故の発生直後に注意喚起を行うことも検討すべきとしている。

## エ 事業者による再発防止対策の実施状況

今回調査した42事業者の51製品について、製品の回収等の開始までの間における製品事故の発生状況を調査したところ、16事業者の18製品では、事業者は製品の回収等の開始前に重大製品事故が複数発生していることを把握し、国に報告していた。

これらの16事業者の18製品について、経済産業省では、事業者における原因究明の結果、再発防止対策の実施内容等を把握するとともに、迅速かつ的確な再発防止対策の実施に向けて、必要に応じて指導を行っている状況がみられ、事業者から、事故原因は不明である、再発防止対策の実施は要しないなどの報告があった場合であっても、消費者の安心と安全を確保する観点から、事故の発生状況に鑑み、製品の回収等の実施を促しているなどの状況がみられるが、過去に複数発生していた火災事故について、事業者が実施した原因究明の結果（原因の特定に至らなかったもの）が同省に通知されるまでに2か月以上要しており、より迅速な回収等の実施を促す余地があると考えられるもの（1製品）がみられた。

## 【所見】

したがって、経済産業省は、消費者の安心と安全を確保するため、事故製品の回収等の迅速かつ的確な実施を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- 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。
- ② 重大製品事故が再発し、又は再発する急迫した危険がある場合において、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。

## (2) 事故製品の回収等に関する情報の的確な提供

### 【制度の概要】

政府は、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第9条第1項に基づき、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならないとされている。また、同法第11条に基づき、国は、国民の消費生活における安全を確保するため、安全を害するおそれがある商品の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収集及び提供等必要な施策を講ずるものとされている。

### 【調査結果】

#### ア 事故製品の回収等の実施前における事故再発状況

重大製品事故報告・公表制度が開始された平成19年5月14日から22年3月31日までの間に、事業者が製品の回収等の受付を開始した後、その情報が消費者に適切に届いていなかったなどの理由により、回収等が行われていなかった製品において、422件の重大製品事故（当該期間中の総数3,774件の11.2%）が再発している。

今回、当省が調査した平成21年8月時点で製品の回収等が行われていた54事業者の72製品について、21年8月から同年11月までの間における回収等の実施状況を調査した結果、当該製品の製造販売数に占める回収等の実施数の割合（以下「回収率」という。）は、10%未満が15製品、10%以上30%未満が11製品、30%以上50%未満が12製品、50%以上70%未満が14製品、70%以上が16製品となっており（回収率が不明の4製品を除く。）、68製品の回収率の平均値は43.6%であった。

上記の54事業者における回収率を向上させるための取組の実施状況を調査したところ、自社のホームページへの回収等に関する情報の掲載、当該製品の所有者へのダイレクトメール等の発送、新聞紙面による社告の掲載等を実施しており、何らの対応も講じていない事業者は認められなかった。大企業の中には、所在不明の製品の回収率をより一層向上させるために新聞折り込み広告等を大々的に活用するなど効果的な取組を行い、回収



率を大きく改善させたものがみられる一方で、中小企業の中には、資力との兼ね合いから大々的な告知は難しいとしているものもみられる。このため、製品の回収等を行う事業者のみならず、国においても、製品の回収等に関する情報を消費者に対し効果的に提供することが、回収率のより一層の向上を図る上で有力な取組であると考えられる。

## イ 国によるリコール情報の提供状況

事故製品の回収等に関する情報を含む消費生活用製品に係るリコール情報については、現在、経済産業省、機構及び独立行政法人国民生活センターの各機関がそれぞれ情報を収集し、自らのホームページに掲載しているが、その掲載内容を調査したところ、機関によって情報源や掲載基準が異なること、機関間の情報共有が十分行われていないことなどから、①各機関のホームページの掲載内容が区々となっている、②重大製品事故を契機としてリコールを開始した製品や立入検査を契機としてリコールの実施を指導した製品に関する情報がいずれの機関のホームページにも掲載されていないなどの状況がみられた。

「消費者基本計画」（平成22年3月30日閣議決定）においては、リコール情報を一元的に収集し、消費者へ分かりやすく情報提供することとされており、これを受けて、消費者庁では、平成22年度に、国内外におけるリコール制度とリコール情報の公表の在り方等の検証・調査に着手しているとしている。

なお、リコール情報の提供の在り方について、事業者、事業者団体及び消費者団体から以下のような意見があった。

- ① 国からのリコール情報の提供を更に充実すべき（8事業者、4事業者団体及び5消費者団体）。
- ② 国は、リコール情報を一元的に収集し、提供すべき（5事業者、1事業者団体及び1消費者団体）。
- ③ 国は、リコール情報を提供するに当たっては、事故の重大性に応じて分かりやすく提供すべき（2事業者、1事業者団体及び1消費者団体）。

## ウ 特定保守製品に係る所有者情報の登録状況

### 【制度の概要】

平成19年の製品安全法の改正により、消費生活用製品のうち、長期間の使用に伴い生ずる劣化（以下「経年劣化」という。）により安全上支障が生じ、一般消費者の生命又は身体に対して特に重大な危害を及ぼすおそれが多い、屋内式ガス瞬間湯沸器等9品目（特定保守製品）について、経年劣化による危害の発生を防止するための点検を行う「長期使用製品安全点検制度」が創設され、21年4月1日から開始された。同点検制度において、特定保守製品の所有者は、特定保守製品の製造又は輸入の事業を行う者に対して、所有者票の送付その他の方法により、所有者情報を提供するものとされている（製品安全法第32条の8第1項）。このため、仮に、今後、特定保守製品について回収等の必要が生じた場合には、事業者に登録されている所有者情報を活用することにより、回収等が円滑に行われることが期待される。

### 【調査結果】

特定保守製品に係る所有者情報の登録状況をみると、平成22年3月31日現在、特定保守製品9品目の製造及び輸入台数2,332千台に対して、所有者情報の登録件数は615千件である（登録率は26.4%）。

このことについて、経済産業省は、当省の調査において、「これまで所有者情報の登録状況を把握するため、事業者製品の出荷台数及び所有者情報の登録件数を報告させており、登録率が比較的低調である事業者がみられる原因等についても把握している」とし、登録率を向上させるための対応策について検討していくこととしている。

### 【所見】

したがって、消費者庁及び経済産業省は、消費者の安心と安全を確保するため、事故製品の回収等に関する情報の消費者への的確な提供を図る観点から、以下の措置を講ずる必要がある。

- ① 消費者庁は、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。
- ② 経済産業省は、特定保守製品に係る所有者情報の登録について、登録率を向上させるための対応策を講ずること。