

「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（1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令和3年11月25日、②令和3年11月26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、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】を勧告
- この勧告を踏まえ、
 - ① 消費者庁は、**都道府県等、関係省庁に通知制度の周知を依頼（各省庁は関係機関（保健所、警察署、消防署等）に通知制度に基づく適切な対応等を依頼）**するとともに、各都道府県等内での消費者庁への通知手順の確認・整理結果を公表
 - ② 厚生労働省は、**都道府県、保健所設置市及び特別区に対し、事業者等への指導徹底を要請**など、勧告した事項については、現時点で必要な改善措置が講じられている。
- 消費者庁及び厚生労働省の取組については、引き続き改善措置状況を把握予定

詳細は次ページ以降

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

- ◇ 行政機関や地方公共団体は、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、各府省、地方公共団体に周知。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

- ◇ 通知制度の周知を関係機関に依頼

- ・ 都道府県等、厚生労働省、警察庁及び消防庁に制度周知を要請、当該3省庁は各関係機関に周知

厚生労働省： 都道府県等の衛生担当部局に、通知制度の関係法令や運用マニュアル等を示しつつ適切な対応の徹底を依頼

警察 庁： 都道府県警察に、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等を指示

消防 庁： 都道府県消防防災主管部局等に、具体的な報告基準や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適切な運用を依頼

- ・ 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。今後、毎年度、通知手順を改めて調査することにより、通知制度を意識付け

- ◇ 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進

地方公共団体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、その知見や課題を取りまとめ、還元していく予定

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

- ◇ 法令上指導権限を有することを明示した通知を发出
 - ・ 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。
 - ・ 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。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し、事業者に対する指導徹底を要請

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（1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

【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。

勧告事項等	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</p> <p>(勧告要旨)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <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、地方公共団体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を示したマニュアルを作</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)を發出し、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)を發出し、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</p>

勧告事項等	各省庁が講じた改善措置状況
<p>成し、各府省、地方公共団体に周知。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</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>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、「医業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</p>

勧告事項等	各省庁が講じた改善措置状況
	<p>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>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、他の地方公共団体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、地方公共団体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 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; margin: 5px 0;"> <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</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)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。

勧告事項等	各省庁が講じた改善措置状況
<p>摩マツサージ指圧師、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> <p>○ 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</p> <p>○ 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>	<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同通知の紹介を行い、重ねて指導の徹底を図った。</p>