

事務連絡  
令和 4 年 6 月 24 日

各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課長 殿  
各都道府県・政令指定都市・中核市社会福祉施設担当課長 殿

消費者庁消費者安全課  
厚生労働省子ども家庭局総務課  
厚生労働省社会・援護局福祉基盤課  
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課  
厚生労働省老健局総務課

### 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）

平素より、消費者安全行政の推進に当たっては格別の御理解、御協力を頂きまして厚くお礼申し上げます。

社会福祉施設等<sup>1</sup>の利用に係る消費者事故等の通知<sup>2</sup>については、平成 21 年 9 月 1 日付けで最初の周知を行い、同 27 年 5 月 29 日付けで再周知を行ったところです。

他方、当該再周知から約 7 年が経過し、消費者事故等の通知（報告）に当たり、御参照いただく通知文書（様式を定めたもの）の改廃や厚生労働省における組織改編が行われたこと等を踏まえ、改めてその通知様式等を整理しましたので、御了知いただきますとともに、今後は下記のとおり御通知（報告）いただきますようお願いいたします。

また、都道府県においては、域内の市町村の消費者行政担当課及び社会福祉施設担当課に本事務連絡を御周知いただきますようお願いいたします。

### 記

<sup>1</sup> 社会福祉施設等とは、生活保護施設、老人福祉（保健）施設、障害者施設、障害者グループホーム、障害者総合支援法に基づく施設、特定教育・保育施設等、児童福祉施設（特定教育・保育施設等であるものを除く）、利用者支援事業、地域子育て支援拠点事業、母子・父子福祉施設、婦人保護施設、精神障害者社会復帰施設、及びその他社会福祉施設をいう。

<sup>2</sup> 地方公共団体の長は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号・平成 21 年 9 月 1 日施行）第 12 条に基づき、消費者事故等に関する情報を得たときは、消費者庁（※庁内の所管は消費者安全課）に通知する必要があるとされている。消費者事故等とは、消費生活において消費者に被害が発生した「事故」や事故を引き起こすような「事態」（例えば、①洗剤等の薬品の使用により室内に有毒ガスが発生したが直ちに換気したことにより利用者に被害が発生しなかったケース、②体育館の天井の一部が落下したが落下地点に利用者がいなかったため被害が発生しなかったケースが該当する。）をいう。なお、「事態」が発生した場合の対応については、「4. その他」を参照すること。

## 1. 消費者事故等の通知（報告）様式

消費者事故等の通知に当たり、次の通知等で定める様式を使用すること。

### (1) 特定教育・保育施設等の場合

「特定教育・保育施設等における事故の報告等について」（平成 29 年 11 月 10 日付け通知）で規定する「4. 報告様式」のとおり。

なお、重大事故等を除く消費者事故等の場合は、「特定教育・保育施設等における事故の報告等について」に基づく国への報告の対象とはならないが、消費者安全法第 12 条第 2 項に基づく国への報告が必要となる場合<sup>3</sup>があるところ、その報告の際には、上記「4. 報告様式」のほか、下記 1. (2) の様式を用いることも可能。

### (2) その他の場合

消費者庁策定「消費者事故等情報通知様式<sup>4</sup>」のほか都道府県や市町村が定めた様式等<sup>5</sup>。

## 2. 消費者事故等の通知（報告）先

### (1) 特定教育・保育施設等の場合

「特定教育・保育施設等における事故の報告等について」で規定する「7. 国の報告先」のとおり<sup>6</sup>。

### (2) その他の場合

#### ① 消費者庁

消費者庁消費者安全課

#### ② 厚生労働省

- ・ 児童福祉施設等（特定教育・保育施設等であるものを除く）、利用者支援事業、地域子育て支援拠点事業について

厚生労働省子ども家庭局総務課

- ・ 保護施設等について

厚生労働省社会・援護局保護課

---

<sup>3</sup> 事業者が提供する役務サービスの利用に伴い生じた事故であり、具体的な事例は、添付資料①「社会福祉施設等に係る消費者事故等の主な公表事例」をご参照いただきたいが、重大事故等との大きな違いは、治療に要する期間（重大事故等を除く消費者事故等の場合は 1 日以上 30 日未満）である。

<sup>4</sup> URL は次のとおり。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/centralization\\_of\\_accident\\_information/pdf/centralization\\_of\\_accident\\_information\\_160715\\_0002.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/centralization_of_accident_information/pdf/centralization_of_accident_information_160715_0002.pdf)

<sup>5</sup> 重大事故等に係る通知は、消費者安全法第 12 条第 1 項・消費者安全法施行規則第 9 条第 2 項、重大事故等以外の消費者事故等に係る通知は、消費者安全法第 12 条第 2 項・消費者安全法施行規則第 9 条第 4 項に規定する通知すべき事項が記載されている既存の資料があれば、それで代替して差し支えない。

<sup>6</sup> 消費者庁以外は、各施設・事業の所管省庁により異なる。

- ・ 隣保館、生活館等について  
厚生労働省社会・援護局地域福祉課
- ・ 障害福祉施設等について  
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課
- ・ 介護・老人福祉施設等について  
厚生労働省老健局総務課

### 3. 消費者事故等の通知（報告）期限

#### (1) 特定教育・保育施設等の場合

「特定教育・保育施設等における事故の報告等について」で規定する「5. 報告期限」のとおり通知（報告）

なお、重大事故等を除く消費者事故等の場合は、下記3.(2)①イ.のとおり。

#### (2) その他の場合

##### ① 消費者庁

##### ア. 重大事故等の場合<sup>7</sup>

消費者安全法第12条第1項に基づき、「事業者の安全配慮が不十分だった可能性はない」と判断される場合を除き、事故の原因調査が行われていない事故を含め、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに通知<sup>8</sup>

##### イ. 重大事故等を除く消費者事故等の場合

消費者安全法第12条第2項に基づき、消費者事故等（重大事故等を除く）が発生した旨の情報を得た場合であって、被害の拡大又は同種・類似の消費者事故等が発生するおそれがある場合は速やかに通知

##### ② 厚生労働省

上記3.(2)①のとおり

### 4. その他

- (1) 消費者庁は、消費者事故等の通知に当たり、「消費者事故等の通知の運用マニュアル<sup>9</sup>」を策定（令和元年5月7日最終改訂）・公表していますので、御参照をお願いします。

<sup>7</sup> 死亡事故や治療に要する期間が30日以上を負傷や疾病を伴う重篤な事故等（意識不明（人工呼吸器を付ける、ICUに入る等）や一酸化炭素中毒の事故を含み、意識不明の事故については、その後の経過にかかわらず、事案が生じた時点で通知（報告）すること。

<sup>8</sup> 「直ちに通知」とは、「特定教育・保育施設等における事故の報告等について」で規定する「5. 報告期限」のとおりに対応で差し支えない。

<sup>9</sup> URLは次のとおり。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/centralization\\_of\\_accident\\_information/assets/consumer\\_safety\\_cms201\\_210105\\_02.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/centralization_of_accident_information/assets/consumer_safety_cms201_210105_02.pdf)

- (2) 消費者庁は、消費者安全法に基づき通知された情報を含め、関係行政機関等から事故情報を集約し、「事故情報データバンクシステム<sup>10</sup>」として公表していますので、事故防止に向けた資料作成等に御参照をお願いします。
- (3) 消費者庁は、消費者事故等について、原則毎週木曜日に公表<sup>11</sup>しておりますので、御参照をお願いします。
- (4) 代表的な消費者事故等の公表事例（社会福祉施設等）は参考資料1のとおりですので、消費者事故等の該当性判断に当たり、御参照をお願いします。
- (5) 消費者事故等の概要について、「消費者安全法の事故情報の通知制度等について」を参考資料2のとおりまとめていますので、御参照をお願いします。
- (6) 消費者安全法第2条第5項第2号に規定する「事態」に該当する可能性がある場合は消費者庁にご相談をお願いします。

#### 【情報通知先等】

通知（報告）に当たっては、可能な限りファクシミリではなく、E-mail をご利用いただくようお願いします。

#### <消費者庁の情報通知先・問い合わせ先>

（生命・身体に関する消費者事故等について）

消費者庁消費者安全課

TEL：03-3507-9201（直通）

FAX：03-3507-9290（直通）

E-mail：[i.syouhisya.anzen@caa.go.jp](mailto:i.syouhisya.anzen@caa.go.jp)

#### <厚生労働省の情報通知先>

- ・特定教育・保育施設等について

「特定教育・保育施設等における事故の報告等について」で規定する「7. 国の報告先」のとおり。

- ・児童福祉施設等（特定教育・保育施設等であるものを除く）、利用者支援事業、地域子育て支援拠点事業について

厚生労働省子ども家庭局総務課

TEL：03-3595-2519（直通）

FAX：03-3595-2668（直通）

---

<sup>10</sup> URL は次のとおり。

<https://www.jikojoho.caa.go.jp/ai-national/>

<sup>11</sup> URL は次のとおり。

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_safety/centralization\\_of\\_accident\\_information/index.html#safety\\_law](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/centralization_of_accident_information/index.html#safety_law)

E-mail : [kodomo-soumu@mhlw.go.jp](mailto:kodomo-soumu@mhlw.go.jp)

・ 保護施設等について

厚生労働省社会・援護局保護課

TEL : 03-3595-2613 (直通)

FAX : 03-3592-5934 (直通)

E-mail : [seihojiritsu@mhlw.go.jp](mailto:seihojiritsu@mhlw.go.jp)

・ 隣保館、生活館等について

厚生労働省社会・援護局地域福祉課

TEL : 03-3595-2615 (直通)

FAX : 03-3592-1459 (直通)

E-mail : [chiiki-yosan@mhlw.go.jp](mailto:chiiki-yosan@mhlw.go.jp)

・ 障害福祉施設等について

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課

TEL : 03-3595-2389 (直通)

FAX : 03-3502-0892 (直通)

E-mail : [shouki-hourei@mhlw.go.jp](mailto:shouki-hourei@mhlw.go.jp)

・ 介護・老人福祉施設等について

厚生労働省老健局総務課

TEL : 03-3591-0954 (直通)

FAX : 03-3503-2740 (直通)

E-mail : [rouken-soumu@mhlw.go.jp](mailto:rouken-soumu@mhlw.go.jp)

【添付資料】

- ① 社会福祉施設等に係る消費者事故等の主な公表事例
- ② 「消費者安全法の事故情報の通知制度等について」
- ③ 「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）」（平成 27 年 5 月 29 日付け）
- ④ 「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」（平成 21 年 9 月 1 日付け）

## 社会福祉施設等に係る消費者事故等の主な公表事例

No.	事業名	消費者事故等の公表事例（消費者庁）	区分
1	認可保育所	保育施設において、 <u>幼児が園庭に放置されていた箱</u> に入って、滑り台を滑ったところ、着地時に転倒し、左肘骨折等の重傷。	重大事故
2	認可保育所	保育施設において、写真撮影中の <u>職員が持っていたタブレット端末</u> が幼児の目に当たり、 <u>眼を負傷</u> 。	重大事故以外
3	幼稚園	保育施設において、滑り台の下を通り抜けて遊んでいたところ、 <u>当該滑り台の裏側の補修していない突起部分</u> に頭をぶつけ、9針を縫う怪我を負った。	重大事故
4	幼稚園	保育施設の園庭において、職員1名で異年齢クラスの園児と一緒に遊ばせていたところ、 <u>対象年齢に合っていない遊具</u> で遊んでいた幼児が当該遊具から落ち、顔を負傷。	重大事故以外
5	幼保連携型認定こども園	保育施設において、 <u>職員がそばを離れた際に</u> 、椅子に座っていた幼児が、当該椅子で右手親指を挟んだ状態で転倒し、右母指末節骨骨折の重傷。	重大事故
6	幼保連携型認定こども園	保育施設において、 <u>片付け忘れたボール</u> で遊んでいた幼児が転倒し、脛骨を骨折。	重大事故以外
7	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	介護施設において、職員が <u>離床センサーの設定を行っていなかったため</u> 、利用者の離床に気づかないまま、当該利用者が付添い介助なく、単独で移動しようとして転倒し、右上腕肩骨折の重傷。	重大事故
8	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）	介護施設において、入浴後の移乗介助の際、 <u>利用者の左足指がストレッチャーの手すりに引っ掛かり</u> 、裂傷。	重大事故以外
9	通所介護（デイサービス）	介護事業所において、職員が利用者を送迎中、 <u>送迎車が十字路で一時停止を怠ったため</u> 、左側から走行してきた車両と接触し、当該利用者が肋骨骨折の重傷。	重大事故
10	通所介護（デイサービス）	介護施設への送迎車両において、 <u>利用者が乗車中であることに気づかないまま</u> 、運転手がドアを閉めようとしたため、当該利用者の腕が挟まれ、裂傷。	重大事故以外
11	訪問介護（ホームヘルプ）	訪問介護において、入浴介助中に職員が <u>目を離した際に</u> 、利用者がストレッチャーから転落し、病院に救急搬送したが、骨盤骨折による出血により死亡。	重大事故
12	訪問介護（ホームヘルプ）	訪問介護において、移動介助の際、 <u>職員が手を離したため</u> 、利用者が転倒し、頸椎を骨折。	重大事故以外
13	障害福祉サービス事業所	障害者支援施設において、夜間定期巡回後、利用者が <u>未施錠の箇所</u> から施設を抜け出した後、行方不明となり、後日、遺体で発見された。	重大事故
14	障害福祉サービス事業所	障害者支援施設において、 <u>職員が氏名を確認せず</u> に他の利用者の薬を与えてしまい、利用者が薬を誤服用。	重大事故以外（事態）
15	障害福祉施設	障害福祉施設において、ベッドへの移乗介助の際に、 <u>職員が利用者のそばを離れたところ</u> 、ベッドから転落し、左拇趾基節骨骨折等の重傷。	重大事故
16	障害福祉施設	障害福祉施設において、 <u>職員がベッドの柵を上げ忘れたため</u> 、寝返りを打った利用者が転落し、頭頂部裂傷の軽傷。	重大事故以外

（注1）消費者事故等の公表事例は、消費者庁で公表を行った代表的な事例を抽出したものである。

（注2）下線は役務サービス（消費者事故等）の問題を指す。

# 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



## 消費者の生命・身体に係る事故発生

事故情報の相談・通報等

関係省庁・地方公共団体等

消費者相談窓口

国民生活センター  
消費生活センター等

消費者安全法に基づく通知

消費者事故等の通知

PIO-NET情報  
(全国消費生活情報  
ネットワークシステム)

事業者

消費生活用製品安全法  
に基づく報告

重大製品  
事故の報告  
(消費生活用製品※)

事故情報データバ  
ンク参画機関

医療機関ネット  
ワーク参画機関

個別法によらない任意の情報提供

事故情報  
の提供

事故情報  
の提供

※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のうち、他の法令で個別に安全規制が設けられ、その規制の対象となっているもの(食品・医薬品・乗用車等)を除く製品。

消費者庁（事故情報を一元的に集約し、分析） →

消費者安全調査委員会  
(生命身体事故等の原因を調査)

事故情報のWeb掲載等

・定期公表  
・事故情報データベース

閲覧

注意喚起情報の公表等

記者発表

周知依頼

対応要請  
周知依頼等

調査の申出

マスメディア

地方公共団体

事業者団体/  
会員企業

SNS

子ども安全メール

報告書等の  
公表

消費者



国の行政機関や地方公共団体に対して、消費者事故等の発生の情報を得たときに、内閣総理大臣（消費者庁）への事故の情報について通知を義務付けるもの

## 【趣旨】

消費者庁設立前に、消費者事故等に関する情報が、各行政機関に個別に保有され、共有できるものになっていないという課題の指摘を踏まえ、消費者事故等に関する情報を消費者庁に集約し、分析する体制を整備（2009年）し、消費者事故の重大性や拡がりについて、早期に把握し適切な対応につなげる

- **重大事故等※の通知**（※死亡、30日以上 of 傷病、一酸化炭素中毒、火災等）  
行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは、直ちに、内閣総理大臣に対し、その旨及び当該重大事故等の概要を通知しなければならない。  
(消費者安全法第12条第1項)
- **消費者事故等（重大事故等を除く。）の通知**  
行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、消費者事故等（重大事故等を除く。）が発生した旨の情報を得た場合であって、（略）被害が拡大し、又は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を通知するものとする。  
(消費者安全法第12条第2項)

## 消費者事故等（第2条）

### 生命身体事故等（第5項第1・2号）

※ 消費者による商品・製品・施設・役務（サービス）の使用又は利用において次の事案が該当

- 消費者の生命・身体について一定程度の被害が発生した事案
  - ・死亡
  - ・治療に1日以上かかる負傷、疾病
  - ・一酸化炭素中毒

※ 消費安全性を欠く商品又は役務等の消費者による使用等が行われた事態であって、上記のような被害が発生するおそれのあるもの

### 財産に関する事態（第5項第3号）

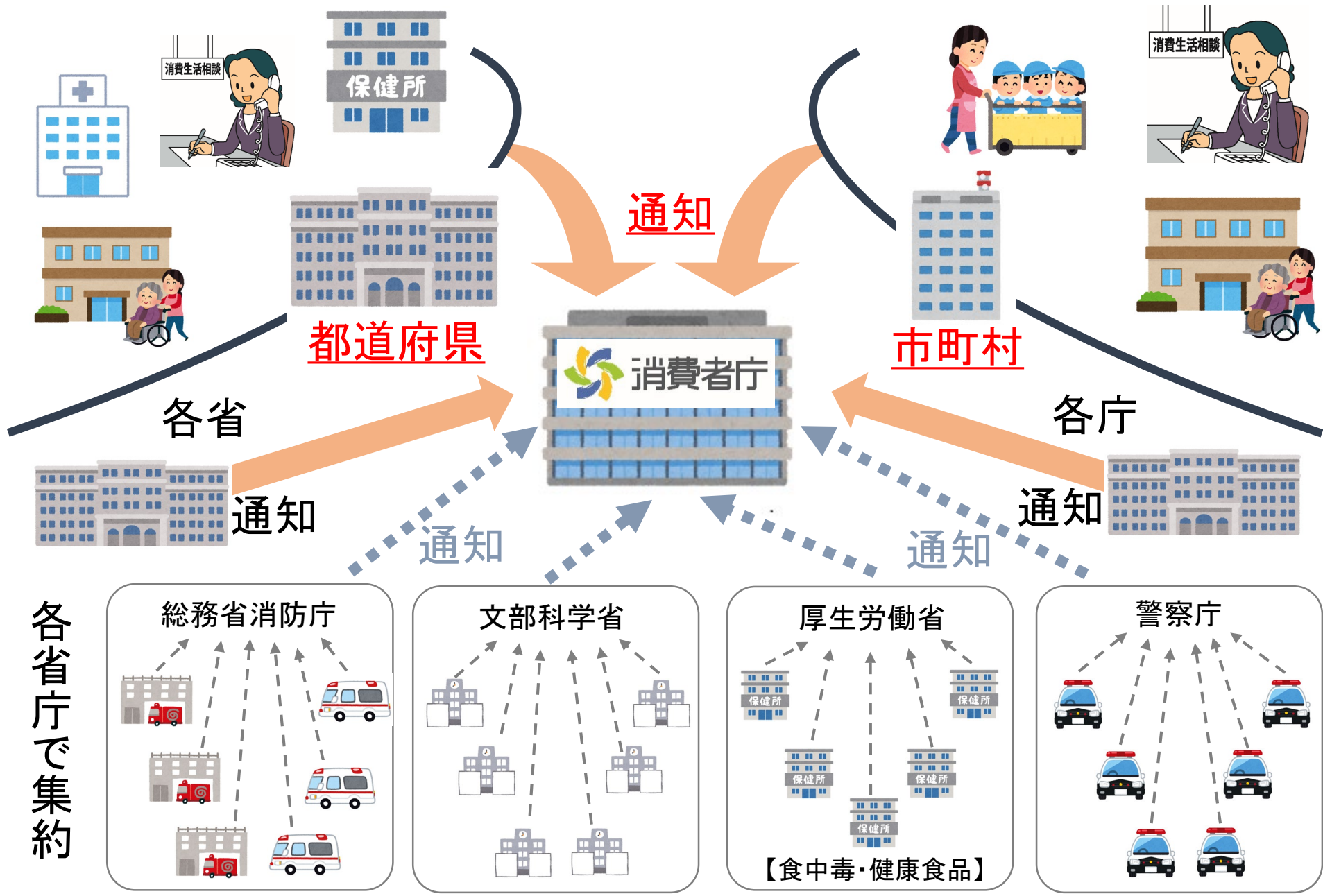
※ 虚偽又は誇大な広告等消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為が事業者により行われた事態

### 重大事故等（第7項）

- 生命身体事故等のうち、被害が重大なもの
  - ・死亡
  - ・治療に30日以上かかる負傷
  - ・内閣府令で定める程度の身体障害が残る負傷、疾病
  - ・一酸化炭素中毒
- 重大な生命身体事故等が発生するおそれのあるもの
  - ・製品、役務の使用等における火災、窒息等の発生

### 多数消費者財産被害事態（第8項）

※ 財産に関する事態のうち、一定の行為が事業者によって行われることにより、多数の消費者の財産に被害を生じ又は生じさせるおそれのあるもの



各地方自治体は、通知手順（①どの部署が消費者庁に通知するか、②出先機関を含めてどのようなレポーティングラインで消費者事故等に係る情報を集約するか）を定め、消費者庁に報告しております。消費者庁への消費者事故等の通知に当たっては、その手順をご確認いただきますようお願いいたします。

## 別紙

令和3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

消費者庁消費者安全課  
令和3年11月18日

標記について、「令和3年度 地方消費者行政の現況調査」（調査時点は令和3年4月1日）による都道府県等における通知手順の調査結果を取りまとめましたので、以下のとおり公表します。

### 記

通知手順	回答数	
	都道府県	政令市
(1) 消費者事故等の情報を得た部局がそれぞれ消費者庁に通知する。	31	15
(2) 消費者事故等の情報を一旦消費者行政担当部局（消費者行政担当課や消費生活センター等）に集約した上で、消費者庁に通知する。	12	4
(3) 消費者事故等の情報のうち、重大事故等の通知については、消費者事故等の情報を得た部局において消費者庁に通知し、重大事故等を除く消費者事故等の通知については、消費者行政担当部局（消費者行政担当課や消費生活センター等）に集約した上で消費者庁に通知する。	3	1
(4) その他	1	0
合計	47	20

※地方公共団体別の通知手順は別紙参照

以上

## 都道府県・政令指定都市別回答一覧

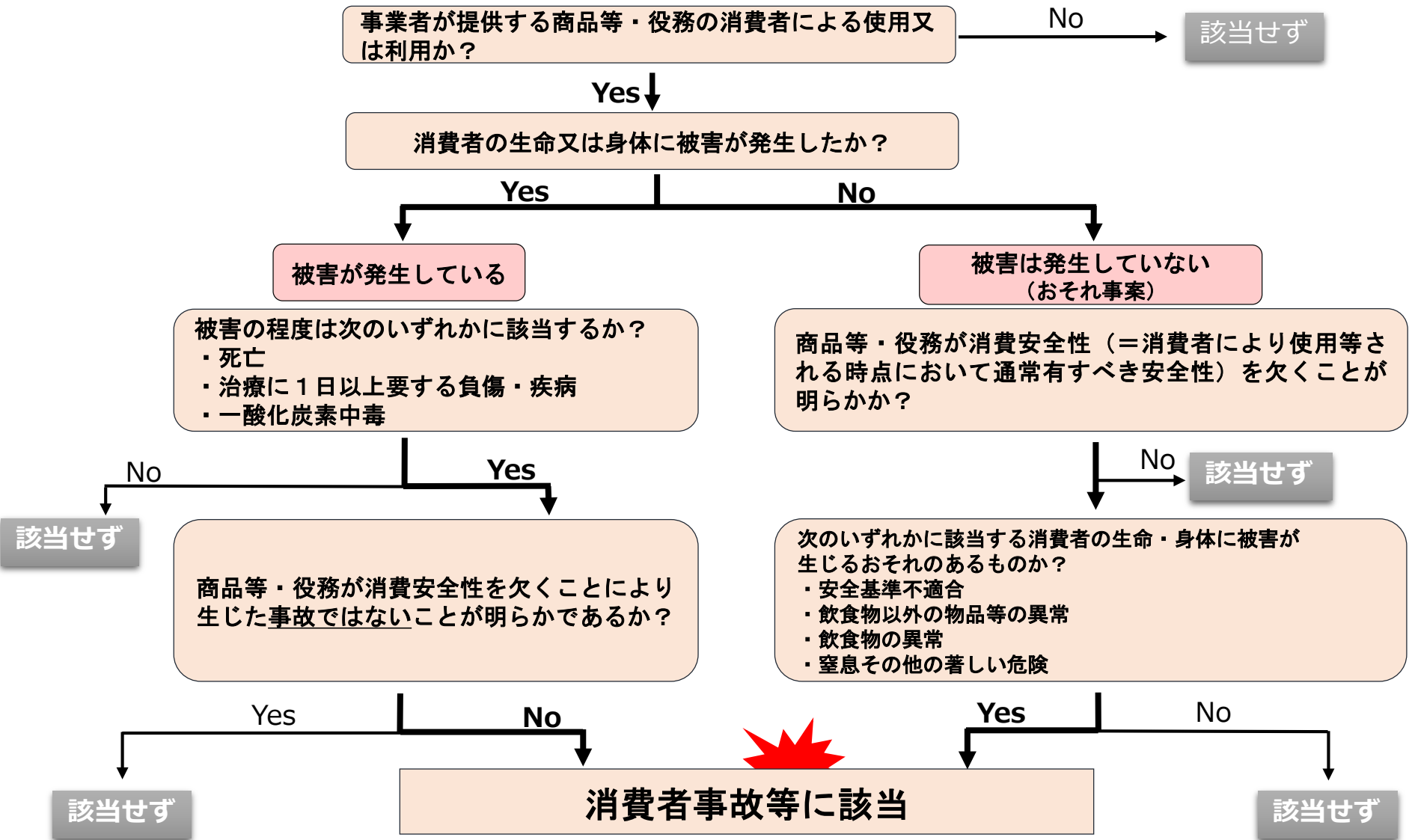
都道府県名	回答	都道府県名	回答	政令指定都市名	回答
北海道	(2)	滋賀県	(2)	札幌市	(1)
青森県	(1)	京都府	(1)	仙台市	(2)
岩手県	(1)	大阪府	(1)	さいたま市	(3)
宮城県	(1)	兵庫県	(1)	千葉市	(1)
秋田県	(1)	奈良県	(1)	横浜市	(1)
山形県	(2)	和歌山県	(1)	川崎市	(1)
福島県	(1)	鳥取県	(1)	相模原市	(1)
茨城県	(1)	島根県	(2)	新潟市	(2)
栃木県	(1)	岡山県	(1)	静岡市	(1)
群馬県	(1)	広島県	(1)	浜松市	(1)
埼玉県	(1)	山口県	(1)	名古屋市	(2)
千葉県	(1)	徳島県	(2)	京都市	(1)
東京都	(3)	香川県	(1)	大阪市	(1)
神奈川県	(1)	愛媛県	(1)	堺市	(1)
新潟県	(4)	高知県	(2)	神戸市	(1)
富山県	(3)	福岡県	(1)	岡山市	(2)
石川県	(1)	佐賀県	(1)	広島市	(1)
福井県	(1)	長崎県	(3)	北九州市	(1)
山梨県	(2)	熊本県	(1)	福岡市	(1)
長野県	(2)	大分県	(2)	熊本市	(1)
岐阜県	(1)	宮崎県	(1)		
静岡県	(1)	鹿児島県	(2)		
愛知県	(2)	沖縄県	(2)		
三重県	(1)				

### 【参考・回答集計】

	(1)	(2)	(3)	(4)	計
都道府県	31	12	3	1	47
政令指定都市	15	4	1	0	20
市区町村*	927	579	56	167	1,729
計	973	595	60	168	1,796

\*市区町村には、消費行政を推進している特別地方公共団体（広域連合、一部事務組合）を含みます。

消費者事故等該当性の判断について (イメージ)



事 務 連 絡  
平成 27 年 5 月 29 日

各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課長殿

各都道府県・政令指定都市・中核市社会福祉施設担当課長殿

消 費 者 庁 消 費 者 安 全 課  
消 費 者 庁 消 費 者 政 策 課  
厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課  
厚生労働省社会・援護局福祉基盤課  
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課  
厚生労働省老健局総務課

#### 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）

平素より、消費者安全行政の推進に当たっては格別の御理解、御協力を頂きましてありがとうございます。

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）において、地方公共団体の長は消費者事故等に関する情報を得たときは、消費者庁長官に対して通知しなければならないこととされており、同日付の事務連絡において御連絡しているとおおり、社会福祉施設等における役務・施設に係る消費者事故等も通知の対象となります。

今般、消費者庁において、平成 27 年 3 月 27 日付けで「消費者事故等の通知の運用マニュアル」を改訂し、記載を充実いたしました。各地方公共団体においては、通知すべき範囲について改訂マニュアルを参照し、消費者事故等の情報を漏れなく消費者庁に通知するようお願いいたします。

また、消費者庁へ通知する際は、併せて、厚生労働省にも通知頂くようお願い申し上げます。

特に、生命・身体分野の重大事故等については、事故の原因調査が行われていない事故を含め、直ちに通知しなければならないものです。具体的には、社会福祉施設等における事故により、死亡・重症（30 日以上の治療が必要）等を伴う事故となったものについては、「事業者の安全配慮が不十分だった可能性はない」と判断される場合を除き、消費者庁に直ちに通知するようお願いいたします。

なお、児童福祉施設等の事故通知については、引き続き「参考 1：児童福祉施設等における事故の報告等に関する過去の依頼文書」に基づいて、通知いただきます

ようお願いいたします。また、介護施設等における消費者事故等の事例については「参考2：介護施設等における消費者事故等の事例」を参照してください。

消費者庁では、消費者安全法に基づき通知された情報を含め、関係行政機関等から事故情報を集約し、「事故情報データバンクシステム」として公表しています。地方公共団体等において、事故防止に向けた資料を作成する際等に活用ください。

また、都道府県においては、域内の市町村の消費者行政担当課及び社会福祉施設担当課に本件を周知いただきますようお願いいたします。

(参考1) 児童福祉施設等における事故の報告等に関する過去の依頼文書

- ・「特定教育・保育施設等における事故の報告等について」(平成27年2月16日)
- ・「子育て援助活動支援事業(ファミリー・サポート・センター事業)における事故の報告等について」(平成27年3月27日)
- ・「子育て短期支援事業における事故の報告等について」(平成27年3月27日)
- ・「放課後児童健全育成事業(放課後児童クラブ)における事故の報告等について」(平成27年3月27日)

(参考2) 介護施設等における消費者事故等の事例

<役務提供者の安全配慮が不十分だった疑い>

- ・被介護者が介護者の介助で自宅のベッドから車椅子へ移動する際に、転倒して左大腿骨骨折の重傷。
- ・被介護者がヘルパーと散歩中バランスを崩して転倒し、右腕骨折の重傷。
- ・被介護者が食品の誤嚥により窒息死(被介護者は嚥下障害があったが、介護施設は食材の配慮、食事中の見守り、食後の救急救命措置が不十分だった可能性)。

<製品の安全性が不十分だった疑い>

- ・被介護者が、ポータブルトイレの近くで死亡(転倒した際に、ポータブルトイレの背もたれと肘掛けの間の隙間に頸部を挟まれた可能性)
- ・被介護者が、介護ベッドの手すりのすき間に挟まれた状態で死亡が確認

<消費者庁の情報通知・問い合わせ先>

(生命・身体に関する消費者事故等について)

消費者庁消費者安全課

TEL : 03-3507-9201 (直通)

FAX : 03-3507-9290 (直通)

(財産に関する消費者事故等について)

消費者庁消費者政策課

TEL : 03-3507-9187 (直通)

FAX : 03-3507-9287 (直通)

<厚生労働省の情報通知先>

・児童福祉施設等について

厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課

TEL : 03-3595-2491 (直通)

FAX : 03-3595-2668 (直通)

・保護施設等について

厚生労働省社会・援護局保護課

TEL : 03-3595-2613 (直通)

FAX : 03-3592-5934 (直通)

・隣保館、生活館等について

厚生労働省社会・援護局地域福祉課

TEL : 03-3595-2615 (直通)

FAX : 03-3592-1459 (直通)



・ 障害福祉施設等について

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課

TEL : 03-3595-2389 (直通)

FAX : 03-3502-0892 (直通)

・ 介護・老人福祉施設等について

厚生労働省老健局総務課

TEL : 03-3591-0954 (直通)

FAX : 03-3503-2740 (直通)

<添付資料>

資料1 : 消費者事故情報の通知の運用マニュアル (平成27年3月27日改訂)

資料2 : 消費者事故情報通知様式

資料3 : 消費者事故情報通知様式による通知の仕方

資料4 : 消費者庁事故情報データベースについて

事 務 連 絡  
平成21年9月1日

各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課長殿  
各都道府県・政令指定都市・中核市社会福祉施設担当課長殿

消 費 者 庁 消 費 者 安 全 課  
消 費 者 庁 消 費 者 情 報 課  
厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課  
厚生労働省社会・援護局福祉基盤課  
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課  
厚生労働省老健局総務課

#### 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

平素より、消費者安全行政の推進に当たっては格別のご理解、ご協力を頂きまして有難うございます。

さて、先般の閣議において平成21年9月1日に消費者庁が発足することが決定され、消費者安全法（平成21年法律第50号）も同日付で施行されることとなりました。

同法においては、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、行政機関、地方公共団体においては、被害の拡大のおそれのある消費者事故等に関する情報を消費者庁長官に通知（生命・身体に関する重大事故等については直ちに通知）することとされています。

つきましては、貴職におかれまして、貴管下における社会福祉施設等の利用（住宅における福祉サービスの利用等を含む。）に係る消費者事故等が発生した旨の情報を得た場合には、担当部署間の連絡を密に図っていただき、消費者安全法第12条に基づき、消費者庁あて通知頂くようお願い申し上げます。通知にあたっては、別添資料をご参照ください。

また、消費者庁へ通知する際は、併せて、厚生労働省にも通知頂くようお願い申し上げます。

なお、消費者事故情報の取扱いについては、日頃から貴管下の社会福祉施設等とも連携し、当該施設等の利用において発生した消費者事故等についても適切な対応に努めていただきますようお願い申し上げます。

<消費者庁の情報通知・問い合わせ先>

(身体・生命に関する消費者事故等について)

消費者庁消費者安全課

TEL : 03-3507-9201 (直通)

FAX : 03-3507-9290 (直通)

E-mail : [i.syouhisya.anzen@cao.go.jp](mailto:i.syouhisya.anzen@cao.go.jp) (情報通知)

[koichi.tsujino@cao.go.jp](mailto:koichi.tsujino@cao.go.jp) (問い合わせ)

(財産に関する消費者事故等について)

消費者庁消費者情報課

TEL : 03-3507-9179 (直通)

FAX : 03-3507-9285 (直通)

E-mail : [i.syouhisya.zaisan@cao.go.jp](mailto:i.syouhisya.zaisan@cao.go.jp) (情報通知)

[katsuhide.hiura@cao.go.jp](mailto:katsuhide.hiura@cao.go.jp) (問い合わせ)

<厚生労働省の情報通知先>

・児童福祉施設等について

厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課

TEL : 03-3595-2491 (直通)

FAX : 03-3595-2668 (直通)

E-mail : [ootsu-akio@mhlw.go.jp](mailto:ootsu-akio@mhlw.go.jp)

・保護施設等について

厚生労働省社会・援護局保護課

TEL : 03-3595-2613 (直通)

FAX : 03-3592-5934 (直通)

E-mail : [sakurai-takuma@mhlw.go.jp](mailto:sakurai-takuma@mhlw.go.jp)

・隣保館、生活館等について

厚生労働省社会・援護局地域福祉課

TEL : 03-3595-2615 (直通)

FAX : 03-3592-1459 (直通)

E-mail : [kobabayashi-kenji@mhlw.go.jp](mailto:kobabayashi-kenji@mhlw.go.jp)

・ 障害福祉施設等について

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課

TEL : 03-3595-2389 (直通)

FAX : 03-3502-0892 (直通)

E-mail : [agawa-mitsuru@mhlw.go.jp](mailto:agawa-mitsuru@mhlw.go.jp)

・ 介護・老人福祉施設等について

厚生労働省老健局総務課

TEL : 03-3591-0954 (直通)

FAX : 03-3503-2740 (直通)

E-mail : [satou-yasuhiko@mhlw.go.jp](mailto:satou-yasuhiko@mhlw.go.jp)

< 添付資料 >

資料1 : 消費者事故情報の通知の運用マニュアル (案)

資料2 : 消費者事故情報通知様式

資料3 : 消費者事故情報通知様式による通知の仕方

資料4 : 消費者安全法の解釈に関する考え方

資料5 : 消費者庁創設に係るFAQ