

事務連絡  
令和5年4月28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  
こども家庭庁成育局安全対策課  
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、令和4年6月24日付けで再周知を行ったところです。

今回、こども家庭庁が設置されたことを踏まえ、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

### 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。

<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) 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」（令和5年4月1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 こども家庭庁・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  
こども家庭庁成育局安全対策課
- ・ 婦人保護施設について  
厚生労働省社会・援護局総務課女性支援室
- ・ 保護施設等について  
厚生労働省社会・援護局保護課
- ・ 隣保館、生活館等について

<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」を御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。

- 厚生労働省社会・援護局地域福祉課
- ・ 障害福祉施設等（うち障害児福祉施設等）について  
こども家庭庁成育局安全対策課
- ・ 障害福祉施設等（うち障害児福祉施設等を除く）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 こども家庭庁・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

<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)

照をお願いします。

- (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、「事故情報データベース<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御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、E-mail を御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）

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

##### <こども家庭庁・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

こども家庭庁成育局安全対策課

TEL：03-6858-0183（直通）

E-mail：[anzentaisaku.jikotaiou@cfa.go.jp](mailto:anzentaisaku.jikotaiou@cfa.go.jp)

---

<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)

- ・ 婦人保護施設について  
厚生労働省社会・援護局総務課女性支援室  
TEL : 03-6812-7851 (直通)  
E-mail : [josei-hogo@mhlw.go.jp](mailto:josei-hogo@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)  
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)  
E-mail : [chiiki-yosan@mhlw.go.jp](mailto:chiiki-yosan@mhlw.go.jp)
  
- ・ 障害福祉施設等（うち障害児福祉施設等）について  
こども家庭庁成育局安全対策課  
TEL : 03-6858-0183 (直通)  
E-mail : [anzentaisaku.jikotaiou@cfa.go.jp](mailto:anzentaisaku.jikotaiou@cfa.go.jp)
  
- ・ 障害福祉施設等（うち障害児福祉施設等を除く）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)  
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)  
E-mail : [rouken-soumu@mhlw.go.jp](mailto:rouken-soumu@mhlw.go.jp)

#### 【参考資料】

- 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）」（令和4年6月24日付け）