事　務　連　絡
令和８年８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[1]の利用に係る消費者事故等の通知[2]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７年８月８日付けで再周知を行ったところです。

今回、一部通知（報告）先の変更等があったことを踏まえ、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。

---

[1] 社会福祉施設等とは、生活保護施設、老人福祉（保健）施設、障害福祉施設、教育・保育施設等、児童福祉施設（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、女性自立支援施設、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。

[2] 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)教育・保育施設等の場合

「教育・保育施設等における事故の報告等について」（令和８年３月 30 日付け通知）で規定する「４．報告様式」のとおり。

なお、「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「３．報告の対象となる事故の範囲」に該当しない消費者事故等でも、消費者安全法第 12 条第１項又は第２項に基づく国（消費者庁）への通知が必要となる場合[3]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(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[4]」のほか都道府県や市町村が定めた様式等[5]。

２．消費者事故等の通知（報告）先

(1) 教育・保育施設等の場合

「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「３．報告の対象となる事故の範囲」に該当する事故は、「７．国の報告先」のとおり[6]。

(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（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

・女性自立支援施設について

厚生労働省社会・援護局地域福祉課女性支援室

・保護施設等について

厚生労働省社会・援護局保護課

---

[3] 消費者安全法第 12 条第２項に基づく国（消費者庁）への報告が必要となる場合とは、主として、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（このほか、施設の利用や商品等の使用に伴う事故もあることに留意）であり、具体的な事例は、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」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。

[4] URL は次のとおり。
https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.caa.go.jp%2Fpolicies%2Fpolicy%2Fconsumer_safety%2Fcentralization_of_accident_information%2Fassets%2Fcentralization_of_accident_information_240312_04.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK

[5] 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。

[6] 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（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

⑴ 教育・保育施設等の場合

「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「３．報告の対象となる事故の範囲」に該当する事故は、「５．報告期限」のとおり。

なお、「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「３．報告の対象となる事故の範囲」に該当しない消費者事故等でも、消費者安全法第 12 条第１項又は第２項に基づく国（消費者庁）の通知が必要となる場合があるところ、その通知期限は、下記⑵①のとおり。

⑵ その他の場合

① 消費者庁

ア．重大事故等の場合[7]

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始め、当該事故に係る役務サービスや商品等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な場合を除き、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[8]。

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 ⑵①のとおり。

---

[7] 死亡事故や治療に要する期間が 30 日以上の負傷や疾病を伴う重篤な事故等（意識不明（どんな刺激にも反応しない状態に陥ったもの）を含む。）や一酸化炭素中毒の事故を含む。

[8] 「直ちに通知」とは、「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」のとおりの対応で差し支えない。

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[9]」を策定（令和６年３月 12 日最終改正）・公表していますので、御参照をお願いします。

(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、「事故情報データバンクシステム[10]」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[11]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

＜こども家庭庁・厚生労働省の情報通知先＞

・教育・保育施設等について

「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。

---

[9] URL は次のとおり。
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/centralization_of_accident_information/assets/centralization_of_accident_information_240312_01.pdf

[10] URL は次のとおり。
https://www.jikojoho.caa.go.jp/ai-national/

[11] URL は次のとおり。
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/centralization_of_accident_information/index.html#safety_law

・児童福祉施設等（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

・女性自立支援施設について

厚生労働省社会・援護局地域福祉課女性支援室

TEL：０３－６８１２－７８５１（直通）

E-mail：josei-sien01@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

・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：kaizen-minsei@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

・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

・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

【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

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、幼児が園庭に放置されていた箱に入って、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、写真撮影中の職員が持っていたタブレット端末が幼児の目に当たり、瞼を負傷。	重大事故以外
3	認可保育所	保育施設の園庭活動中、幼児が通用門から園外に出て、他児の保護者により発見、保護。当該通用門は施錠されておらず、二重ロックとして併設されていたチェーン錠も緩んでいて幼児がすり抜けられる状態だった。	重大事故以外（事態）
4	認可保育所	保育施設において、幼児を倉庫内で発見・保護。当時、当該倉庫で作業していた職員は、当該幼児が倉庫内にいたことを認識していたが、倉庫内を十分な確認をせずに施錠してしまった。また、当該倉庫には幼児らが隠れてしまう死角となる箇所があった。	重大事故以外（事態）
5	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、当該滑り台の裏側の補修していない突起部分に頭をぶつけ、9針を縫う怪我を負った。	重大事故
6	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を一緒に遊ばせていたところ、対象年齢に合っていない遊具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
7	幼保連携型認定こども園	保育施設において、職員がそばを離れた際に、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
8	幼保連携型認定こども園	保育施設において、片付け忘れたボールで遊んでいた幼児が転倒し、脛骨を骨折。	重大事故以外
9	幼保連携型認定こども園	保育施設において、職員が幼児1名がいないことに気付き探したところ、送迎車両内に当該幼児が置き去りにされているのを発見・保護。事故当時、職員らによる置き去りがいないかの確認手順が守られていなかった。	重大事故以外（事態）
10	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、職員が離床センサーの設定を行っていなかったため、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
11	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、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、裂傷。	重大事故以外
12	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、送迎車が十字路で一時停止を怠ったため、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
13	通所介護（デイサービス）	介護施設への送迎車両において、利用者が乗車中であることに気づかないまま、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
14	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目を離した際に、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

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
15	訪問介護（ホームヘルプ）	訪問介護において、移動介助の際、職員が手を離したため、利用者が転倒し、頸椎を骨折。	重大事故以外
16	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、利用者が未施錠の箇所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
17	障害福祉サービス事業所	障害者支援施設において、職員が氏名を確認せず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）
18	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、職員が利用者のそばを離れたところ、ベッドから転落し、左拇趾基節骨骨折等の重傷。	重大事故
19	障害福祉施設	障害福祉施設において、職員がベッドの柵を上げ忘れたため、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①（消費者事故等の定義）

参考資料②

教育機関等（学校、社会体育施設等）の施設を利用中に「事故」が発生した場合、要件２・要件３を御確認ください。

消費者事故等は、「事故」と「事態」をいい、そのうち、「事故」とは、生命・身体被害が現実に発生している事案（消費者安全法第２条第５項第１号）をいいます。

要件１：　事業者が（注：営利目的や公共性の有無は問わない。国、地方公共団体、独立行政法人等を含む）
- 事業として供給する商品・製品
- 事業のために提供し若しくは利用に供する物品・施設・工作物
- 事業として若しくは事業のために提供する役務

を消費者が使用・利用することに伴って生じた事故であって、

要件２：　政令で定める以下のいずれかの程度の被害が発生したもの
- 死亡事故
- 治療に一日以上を要する負傷・疾病
  - *通常医療施設における治療の必要がない程度（例：絆創膏を貼れば足りる程度）のものを除く
  - *医療施設において検査、診療を行ったが、特に治療は必要ないと判断された場合は除く
- 一酸化炭素中毒

要件３：　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
- *消費者が通常予見される使用・利用方法とは明らかに異なる方法により商品を使用したことで生じた場合
  →消費者事故には該当しない
- *事故原因はまだ正確には判明していないが、消費安全性を欠くことが具体的に疑われるような場合
  →消費者事故に該当する

消費者安全法の事故情報の通知制度等について②（消費者事故等の定義）

教育機関等（学校、社会体育施設等）の施設を利用中に「事態」が発生した場合、要件２を御確認ください。

消費者事故等は、「事故」と「事態」をいい、「事態」とは、生命・身体被害が現実には発生していない事案（消費者安全法第２条第５項第２号）をいいます。

要件１：　消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用・利用が行われた事態であって、

*およそ消費者による使用・利用が行われていない場合（事業者の倉庫内で腐敗）は消費者事故に該当しない

要件２：　商品または役務の使用等において、第1号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める以下の要件のいずれかに該当するもの

・商品等・役務が安全基準に不適合

*例えば、医薬品医療機器等法に基づく基準、住宅におけるﾎﾙﾑｱﾙﾃﾞﾋﾄﾞの使用基準が該当

・＜飲食物以外の＞物品・施設・工作物に、破損・故障・汚染・変質等の劣化や、過熱・異常音等の異常が生じた事態

*例えば、使用中の遊具の支柱が折れた場合が該当

・＜飲食物に＞腐敗・変敗・不潔・病原体による汚染、有毒・有害物質の含有・付着、異物の混入・添加、異臭、容器・包装の破損等の異常が生じた事態

*例えば、ガラス片が飲料に混入していた場合が該当

・窒息その他生命・身体に対する著しい危険が生じた事態

*例えば、洗剤等の薬品を使用により有毒ガスが発生したが直ちに換気し被害が未発生の場合が該当

消費者安全法の事故情報の通知制度等について③（消費者事故等の定義）

事故や事態のうち重大なものは、「重大事故等」として、消費者事故等の中で区分されます。

消費者事故等のうち重大事故等は、次に掲げる「事故」、「事態」（消費者安全法第２条第７項第１号、第２号）をいいます。

○「事故」のうち、被害が重大であるものとして政令で定めるもの

- 死亡
- 治療に30日以上を要する負傷・疾病（＊１）
- 内閣府令で定める程度の身体障害（＊２）が残る負傷・疾病
- 一酸化炭素中毒

＊１　治療に30日以上を要する負傷・疾病とは・・・
→　基本的には医療機関の判断を尊重
→　治療期間が30日以上となる可能性が高い場合は要通知（実際に30日を経過する必要はない）

＊２　内閣府令で定める程度の身体障害とは・・・
→　視覚障害、聴覚又は平衡機能の障害であって長期にわたり身体に存するもの　など

○「事態」のうち、重大な生命・身体事故等が発生するおそれのあるものとして政令で定めるもの

- 安全基準不適合かつ、（飲食物以外の）物品・施設・工作物の消費安全性を確保する上で重要な部分に劣化が生じたこと
- 安全基準不適合かつ、飲食物に毒物・劇物等の含有・付着
- 窒息その他生命若しくは身体に対する著しい危険が生じたこと
- 火災その他の著しく異常な事態が生じたこと

消費者安全法の事故情報の通知制度等について④（消費者事故等の通知）

消費者事故等については、重大事故等に該当する場合、「直ちに通知」する必要があります。

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）への事故情報の通知を義務付けるものです。

【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が指摘されたことを踏まえ、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

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等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等を通知するものとする。

（消費者安全法第12条第２項）