

# 消費者事故等の通知までの基本的な流れ（消費者安全法）

本庁関係課・出先機関

平成21年10月29日改正

①消費者事故等の情報の入手（消費者等からの申出、公益通報、消費者からの苦情相談、業務遂行上など）  
 ※消費者事故等とは、個人の消費生活における商品や役務等の利用に伴い、生命・身体等に被害が生じたもの。  
 ※他法令等により国への通知・報告が義務づけられている次の情報については、消費者安全法に基づく通知対象外。

（通達「学校給食衛生管理基準の施行について（文部科学省）」、通達「火災・災害等即報要領（一部改正）（消防庁）」、  
 通達「製品火災に係る報告について（消防庁）」、事務連絡「消費者被害に係る事案認知時の的確な対応（警察庁）」、  
 事務連絡「消費者事故等の通知について（文部科学省）」に基づいて集約される情報、及び「食品衛生法第58条に基づいて都道府県知事が厚生労働大臣に報告すべき情報」

②「消費者事故等」に該当するか（法第2条第5項）

安全分野（生命・身体被害）

生命・身体被害  
が現実発生し  
ている事案  
（1号）

通常有すべき安  
全性を欠く商品・  
役務による、い  
わゆるヒヤリハ  
ット事案（2号）

財産被害分野

財産被害を発生させるおそれがある事案（3号）  
 虚偽・誇大表示・広告、不当  
 勧誘・不当契約、不当取引等

速やかに通知

③「重大事故等」に該当するか（法第2条第6項）

重大事故等

死亡、30日以上  
の負傷・  
疾病、一酸化炭素中毒等

重大事故等には当たらない

通知と同時に情報提供

通知と同時に情報提供

問い合わせ先

■県民生活・男女共同参画課  
 （平日）  
 088-823-9653  
 （平日夜間、土日祝日）  
 090-3181-4896<大原>

■県立消費生活センター  
 （平日）088-824-0995

情報の集約化

連携

連携

県立消費生活センター

④重大事故等を除く消費者事故等について、被害の拡大又は同種・類似の事故等が発生するおそれがあるか（法第12条第2項）

おそれあり

おそれなし

速やかに通知

通知せず

●消費者庁消費者安全課

電話：03-3507-9201  
 （夜間受付）：03-3507-8805  
 （平日夜間、土日祝日）  
 FAX：03-3507-9290  
 電子メール：i.syouhisya.anzen@caa.go.jp

電話、FAX、電子メール（電話の場合、その後速やかに書面、FAX、電子メールでその内容を通ず）

■高知県危機管理本部  
 （危機管理課）

■高知県警察本部  
 （平日）県庁内線 2767  
 （平日夜間、土日祝日）  
 088-826-0110

■関係課との連携

●安全分野

消費者庁消費者安全課  
 電話：03-3507-9201  
 FAX：03-3507-9290  
 電子メール：i.syouhisya.anzen@caa.go.jp

●財産被害分野

消費者庁消費者情報課  
 電話：03-3507-9179  
 FAX：03-3507-9285  
 電子メール：i.syouhisya.zaisan@caa.go.jp  
 書面、FAX、電子メール、PIO-NET入力