

原議保存期間	5年（令和11年3月31日まで）
有効期間	一種（令和11年3月31日まで）

警 視 庁 刑 事 部 長
各 道 府 県 警 察 本 部 長 殿

警 察 庁 丁 捜 一 発 第 2 6 号
令 和 6 年 3 月 1 3 日
警 察 庁 刑 事 局 捜 査 第 一 課 長

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）

警察庁刑事局捜査第一課（以下「捜査第一課」という。）では、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第12条に基づき、捜査第一課主管に係る消費者事故等（法第2条第5項に規定する消費者事故等をいう。）を消費者庁に通知してきたところ、各都道府県警察にあつては、別添「消費者事故等の通知の運用マニュアル」に記載された消費者事故等の該当性基準を参照しつつ、消費者事故等を認知した場合には、即時又は適時適切にその概要等を捜査第一課に報告されたい。

また、消費者庁から警察庁に対し、マッサージ、整体、エステの施術をはじめとした医業類似行為等に係る消費者事故等の周知等の依頼がなされているところ、当該消費者事故等への該当性判断が困難であることに鑑み、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、報告されたい。

「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（令和3年2月19日付け警察庁丁捜一発第17号）」については廃止する。

平成 21 年 10 月 28 日制定
令和 6 年 3 月 12 日最終改正

消費者事故等の通知の運用マニュアル

消 費 者 庁

目 次

1	はじめに	1
	(1) 法第 12 条の規定に基づく通知制度の趣旨	
	(2) 通知の活用	
	(3) 本マニュアルの目的	
2	通知までの流れ	3
3	通知すべき事案の考え方	4
	(1) 通知のために検討する情報	
	(2) 通知主体における情報の入手	
	(3) 「消費者事故等」に該当するかの判断	
	ア 消費者事故等とは	
	(7) 生命・身体被害に係る消費者事故等	
	a 生命・身体被害が現実に発生しているもの	
	b 生命・身体被害が発生するおそれがあるもの	
	c 「重大事故等」に該当するかの判断	
	(a) 重大事故等とは	
	(b) 重大な生命・身体被害が現実に発生しているもの	
	(c) 重大な生命・身体被害を発生させるおそれがあるもの	
	(i) 財産被害に係る消費者事故等	
	イ 消費者事故等には該当しないと考えられる場合	
	(4) 「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」の判断	
4	通知事項等	18
	(1) 通知事項	
	(2) 通知の時期	
	(3) 通知の方法	
	(4) 通知先	
5	通知義務の免除	20
6	みなし通知	21
7	その他	21
別表 1	生命・身体事案に係る事例集	22
別表 2-1	財産事案に係る事例集（行為別）	39
別表 2-2	財産事案に係る事例集（商品・役務別）	50
別添 1	消費者安全法の解釈に関する考え方	

別添 2 消費者事故等情報通知様式、記載例、用語説明

別添 3 生命・身体に係る消費者事故等の該当性判断の流れ

1 はじめに

縦割り行政や産業育成主体の行政の在り方を背景に、従前の消費者行政の問題点として、行政機関間における情報共有の不備、各行政機関の権限のすき間に落ちる事案の存在、権限不行使の問題等が指摘されていた。これらの問題を改善し、消費者・生活者が主役となる社会を実現する国民本位の行政に大きく転換していくため、消費者行政を一元化する新組織として消費者庁が創設された。

消費者庁設立に際して新たに制定された消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。）は、消費者庁設立の趣旨を法律の形で示す実体法であり、国、地方公共団体その他の関係者が一体となって消費者の生命・身体・財産の安全の確保に関する総合的な施策を推進し、国民が安全・安心な消費生活を営むことができる社会を実現していくことが喫緊の課題である中、消費者の被害に関する情報の一元的な集約体制の確立や、当該情報に基づく適確な法執行の確保を図る観点から、消費者庁による情報の集約体制の整備と当該情報の分析・公表・関係各大臣に対する措置要求、法律に基づく措置がない、いわゆるすき間事案の場合には、自ら事業者に対し必要な措置を採ることができること等が規定されたものである。

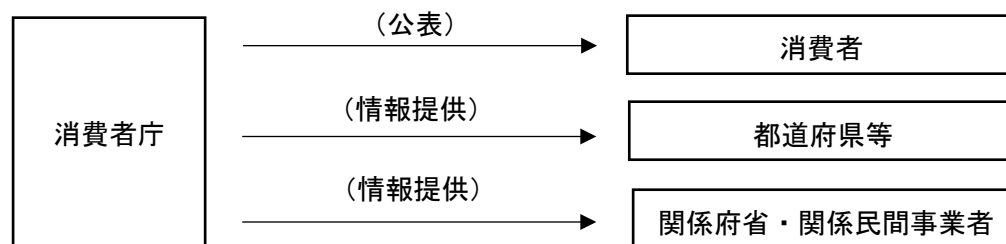
(1) 法第 12 条の規定に基づく通知制度の趣旨

法第 12 条は、消費者の被害に関する情報の消費者庁による一元的な集約体制の確立のため、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（以下「通知主体」という。）に生命・身体に関する重大事故等を始めとする消費者事故等が発生した場合の通知義務が規定されたものである。

(2) 通知の活用

消費者庁に一元的に集約される情報について、消費者庁では、消費者安全の確保を図るため、迅速かつ適確に情報の集約及び分析を行い、以下のとおり活用している。

- ・ 集約・分析した結果を取りまとめ、国会、消費者委員会に報告するとともに、当該報告書は消費者庁ホームページに掲載して公表。
- ・ 消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生の防止を図るため、法に基づく以下の措置を実施。
 - ① 消費者事故等による被害の拡大又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等の発生の防止に資する情報を都道府県等に提供するとともに、これを公表し、消費者の注意を喚起。（法第 38 条第 1 項）
 - ② 上記①の情報を関係府省や関係民間事業者提供。（法第 38 条第 2 項）

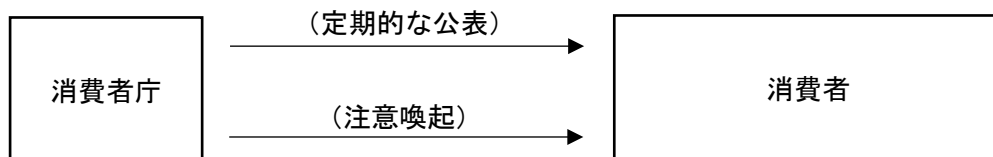


- ③ 消費者に重大な財産被害を生じさせる事態（多数消費者財産被害事態）に該当し、同事態の被害の拡大又は同事態と同種若しくは類似の事態の発生の

防止のために実施し得る他の法律に基づく措置がない場合（いわゆるすき間事案）については、当該事態を発生させた事業者に対して勧告を実施。（法第40条第4項）

- ・ 上記法律に関する取組のほか、消費者安全の確保や通知主体における着眼点の一助となるよう、以下の取組を実施。

- ① 生命・身体分野の情報については、重大事故等として通知された消費者事故等を定期的に公表するとともに、通知された消費者事故等について分析を行い、調査や注意喚起を実施。



- ② 財産分野の情報については、主に案件の新規性、多発可能性及び悪質性の観点から分析を行い、週単位で主要な案件を要注目事案として抽出し、これを関係府省及び国民生活センターに提供。

(3) 本マニュアルの目的

通知義務が定められたことによって、これまで国及び地方公共団体の各部でそれぞれ保有されていた消費者事故等に関する情報が、消費者庁において一元的に集約されることとなった。

しかしながら、消費者庁に対して通知を行うか否かの判断は一義的には通知主体において行われるため、情報の取扱いは通知主体により差異があり、本来通知されるべき消費者事故等の情報が通知されないおそれがあるなど、通知制度の本来的な機能が損なわれることが懸念される。

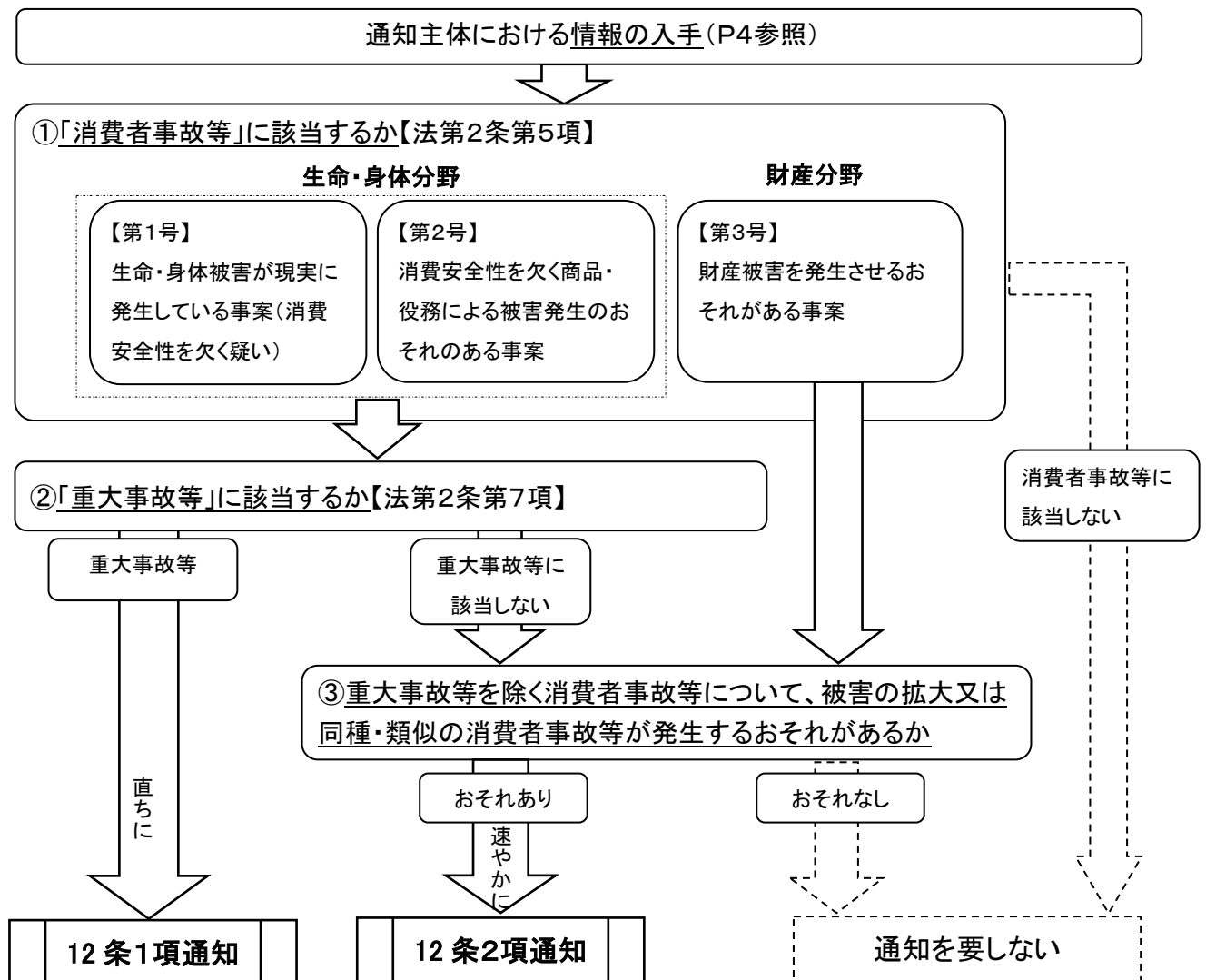
本マニュアルは、通知に当たって通知主体が行うこととなる事務の実施要領を示すとともに、通知内容となる消費者事故等がいかなるものか、具体例を挙げながら通知すべき情報の考え方等を示すことによって、通知主体の円滑かつ適切な通知の取扱いを生じせしめ、もって通知制度の適切な運用に資することを目的とするものである。また、別添1「消費者安全法の解釈に関する考え方」（以下「考え方」という。）においては法における定義など関連事項の詳細を記載しているので事務に当たっては参照されたい。

2 通知までの流れ

通知主体は、消費者からの苦情・相談、消費者等からの申出、公益通報、職権探知等により入手した情報のうち、消費生活に係るものについて、①消費者事故等（法第2条第5項各号）に該当するか、②消費者事故等に該当したもののうち、生命・身体事案については、更に重大事故等に該当するか（法第2条第7項各号）、③重大事故等以外の消費者事故等については、当該消費者事故等による被害が拡大し、又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれ（以下「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」という。）があるかについて判断し、②に該当する場合は、法第12条第1項の規定に基づいて直ちに通知（以下「12条1項通知」という。）を行い、③に該当する場合は、法第12条第2項の規定に基づいて速やかに通知（以下「12条2項通知」という。）を行う必要がある。

なお、12条2項通知については、全国の消費生活センターにおいて広く全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）が導入されていること等を踏まえて、消費生活相談業務等に係る情報をPIO-NET又は事故情報データベースに入力することによって12条2項通知を行ったものとみなすこととなる（法第12条第4項、消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号。以下「府令」という。）第9条第8項）。

通知までの流れは、下図のとおりである。



3 通知すべき事案の考え方

(1) 通知のために検討する情報

通知主体において通知のための検討対象となる情報は、消費者からの苦情・相談、消費者等からの申出、公益通報、職権探知等により入手した情報である。消費者事故等の情報が各省庁所掌事務のすき間に落ちることを防ぐため、国の行政機関や地方公共団体の職務上職員が知り得た情報は全て通知のための検討対象に含まれ、所掌事務に関する情報に限らない。また、県や市の組織として設置された県立・市立病院や指定管理者が管理する公の施設、その他地方公営企業において得た情報についても検討対象に含まれる。

(2) 通知主体における情報の入手

法第 12 条の規定に基づき消費者庁へ通知するものは、「消費者事故等が発生した旨及び消費者事故等の概要その他内閣府令で定める事項」とされているところ、通知事項は、具体的には府令第 9 条にて規定されている（詳細は、後記「4 通知事項等」を参照）。

職務上、職員が知り得た情報について消費者庁への通知のため整理したところ、通知事項の一部が不明で通知する情報としては不完全な情報であるものの、その他は通知のための要件を満たしている場合、消費者庁への通知に当たっては、新たな調査義務・情報収集義務が課せられるものではないので、通知主体において通知事項の補完のための調査等を行うことなく入手したままの情報をもって通知を行えば足りる。

例えば、消費者からの苦情相談の電話に対応したところ、消費者から消費者事故等が発生した日時及び場所については言及しなかったものの、その他の内容を検討した結果、通知の要件を満たすと判断された場合には当該情報の内容をもって通知を行えば足りる。

なお、このような場合には、通知された情報に係る調査・分析の一環として、後日、消費者庁から通知主体に対して、消費者事故等が発生した日時及び場所（例えば、複数の店舗を運営している事業者の場合は、消費者事故等が生じた店舗名）や情報提供者たる消費者に関する情報（例えば、消費者の被害が発生している場合は、被害の確認資料（診断書や医療機関の領収書・診療明細書、薬袋等）の問合せ等を行う可能性がある）ので、通知主体においては相談受付時点で（又は受付後早期に）、可能な限り、通知すべき事項に係る事実関係等（上記のほか、例えば、製品の名称・型番、事業者から受けた説明の内容、保健所等への相談状況等消費者事故等に関する事項）についても聴取を行っておくことが望ましい。

(3) 「消費者事故等」に該当するかの判断

ア 消費者事故等とは

「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のことであり、それらのうち、自然災害や労働災害、公害などは除かれる概念である。（詳細は、法第 2 条第 5 項を参照）

「消費者事故等」は、内容的には消費者の生命・身体に被害を与えるものと財産に被害を与えるものに、また、事象的には被害が発生した事故と事故を引

き起こすような事態に大別されるところ、法第2条第5項においてその定義が規定されるとともに、法第12条においては消費者庁に対して通知する義務のある情報とされている。

消費者事故等の要件とその解説は以下のとおりであり、要件該当性の判断に資するため、生命・身体分野は別表1、財産分野は別表2-1（行為別）及び別表2-2（商品・役務別）にて具体例を示すので参照されたい。

(7) 生命・身体被害に係る消費者事故等

a 生命・身体被害が現実に発生しているもの（法第2条第5項第1号）

法第2条第5項第1号は、生命・身体被害に関する消費者事故等のうち、現実に被害が発生した事故を定義している。

(a) 要件

要件1：事業者が事業として供給する商品・製品、事業のために提供・利用に供する物品・施設・工作物、又は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

要件2：政令^(※1)で定める程度の被害が発生したもの

要件3：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ないもの^(※注)

※注 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な事故については、「消費者事故等」に該当しないこととされている。もっぱら消費者の過失によって事故が発生したことが明らかである場合には、「消費者事故等」には該当しないが、「もっぱら消費者の過失によって事故が生じたか否か」については、安易に消費者の過失によるものと断じるべきではなく、予見し得る誤使用や注意表示の不備の可能性等も含めて総合的に判断すべき。

生命・身体被害が現実に発生している事案については、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場合だけが「消費者事故等」から除外されるのであって、事故の原因となった商品等又は役務が消費安全性を欠くか否かが明らかでない場合や、事故原因は正確には判明していないが、消費安全性を欠くことが疑われるような場合には「消費者事故等」に該当する。

※1 消費者安全法施行令（平成21年政令第220号。以下「政令」という。）第1条

①死亡事故
②治療に一日以上かかる負傷・疾病（通常医療施設における治療の必要がないと認められる軽度のものを除く。）
③一酸化炭素中毒

(b) 解説

用語	解説
商品・製品、物品・施設・工作物	製造物責任法で規定する「製造物」だけでなく、未加工の動産や不動産を含む。事業として無償で提供されたもの、公の営造物を含む。

治療に一日以上かかる 負傷・疾病 (政令第1条第2号)	絆創膏を貼る程度で足りるような軽度の負傷や、単なる気分の悪化、医療施設において検査・診察・診断を行ったが特に治療は必要ないと判断された場合などを除く。
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 でないもの	消費安全性を欠くことが具体的に疑われれば、事故原因はまだ正確には判明していない場合にも、本要件を満たす。消費者の過失によって事故が発生したことが明らかである場合は本要件を満たさないが、予見し得る誤使用や注意表示の不備の可能性等も含めて総合的に判断すべき。

- b 生命・身体被害が発生するおそれがあるもの（法第2条第5項第2号）
 法第2条第5項第2号は、同項第1号と異なり、現に消費者の生命・身体に被害は発生していないが、そのような被害が発生させるおそれのある危険な事態や異常な事態が起きた場合、すなわち被害発生のおそれがあるものとして捉えようとするものである。

(a) 要件

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等が行われた事態

要件2：商品等又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^(※2)で定める要件に該当するもの

※2 政令第2条

①商品等・役務が安全基準に不適合
②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
③飲食物に、腐敗・不潔・病原体による汚染、有毒・有害物質の含有・付着、異物混入・添加、異臭、容器・包装の破損等の異常が生じた事態
④窒息その他生命・身体に著しい危険が生じた事態

(b) 解説

用語	解説
商品等・役務が安全基準に不適合 (政令第2条第1号)	消費者の生命・身体の安全性の確保を直接の目的とするもののほか、寄与するものも含まれる。ただし、望ましい水準等を定めるもの（いわゆる誘導基準）や一定の表示を行う場合に遵守すべき基準は、含まない。
物品、施設、工作物に劣化・異常が生じた事態 (政令第2条第2号)	事故のおそれの外的又は質的な兆候・予兆として、破損、故障、汚染。なお、安全性に関わらない破損等は該当しない。
飲食物の異常 (政令第2条第3号)	ある飲食物に異臭がするなどの異常が認められ、飲食を中止した結果、事故が未然に防がれた場合等が該当

	する。
窒息その他生命・身体に対する著しい危険 (政令第2条第4号)	飲食物が喉に詰まりかけたが吐き出した場合や、洗剤の混ぜ合わせ等により有毒ガスが発生したが直ちに換気したことにより被害が発生しなかったような場合等が該当する。

(詳細は、「考え方」P.8～P.10を参照。)

c 「重大事故等」に該当するかの判断

(a) 重大事故等とは

「重大事故等」とは、生命・身体について被害が生じる事故の中で被害が重大であるもの、又は事故の兆候のある事態のうちそうした重大事故を発生させるおそれがあるものとして政令で定めるものをいう。消費者事故等に包含される概念である。

重大事故等に該当するかどうかの判断を行うに当たり、重大事故等の要件とその解説及び具体例等を以下のとおり示す。

(b) 重大な生命・身体被害が現実発生しているもの(法第2条第7項第1号)

i) 要件

生命・身体に関する被害が現実発生している事故(法第2条第5項第1号)のうち、その被害が重大であるものとして政令^(※3)で定める要件に該当するもの

※3 政令第4条

①死亡
②負傷・疾病であって、治療に要する期間が30日以上であるもの
③負傷・疾病であって、これらが治った(症状固定を含む。)ときに府令で定める程度の身体障害が存するもの
④中毒(一酸化炭素中毒)

ii) 解説

用語	解説
治療に要する期間が30日以上	治療に要する期間が不確定の場合であっても、被害の程度により30日以上となる可能性が高い場合には重大事故等として判断し、直ちに通知する。 基本的には、医師・医療機関の判断を尊重すべきものであるが、医師の判断や診断書等がない場合であっても社会通念に従って客観的に判断すべきである。
府令で定める程度の身体障害	1 次に掲げる視覚障害であって、長期にわたり身体に存するもの イ 両眼の視力(万国式試視力表によって測ったものをいい、屈折異常がある者については、矯正視力に

	<p>ついて測ったものをいう。以下同じ。) がそれぞれ 0.1 以下のもの</p> <p>ロ 一眼の視力が 0.02 以下、他眼の視力が 0.6 以下のもの</p> <p>ハ 両眼の視野がそれぞれ 10 度以内のもの</p> <p>ニ 両眼による視野の二分の一以上が欠けているもの</p> <p>2 次に掲げる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</p> <p>イ 両耳の聴力レベルがそれぞれ 70 デシベル以上のもの</p> <p>ロ 一耳の聴力レベルが 90 デシベル以上、他耳の聴力レベルが 50 デシベル以上のもの</p> <p>ハ 両耳による普通話声の最良の語音明瞭度が 50 パーセント以下のもの</p> <p>ニ 平衡機能の著しい障害</p> <p>3 次に掲げる嗅覚の障害</p> <p>イ 嗅覚の喪失</p> <p>ロ 嗅覚の著しい障害であって、長期にわたり身体に存するもの</p> <p>4 次に掲げる音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害</p> <p>イ 音声機能、言語機能又はそしゃく機能の喪失</p> <p>ロ 音声機能、言語機能又はそしゃく機能の著しい障害であって、長期にわたり身体に存するもの</p> <p>5 次に掲げる肢体不自由</p> <p>イ 一上肢、一下肢又は体幹の機能の著しい障害であって、長期にわたり身体に存するもの</p> <p>ロ 一上肢又は一下肢のいずれかの指を末節骨の一部以上で欠くもの</p> <p>ハ 一上肢若しくは一下肢のおや指の機能の著しい障害又はひとさし指を含めて一上肢の三指以上の機能の著しい障害であって、長期にわたり身体に存するもの</p> <p>ニ イからハまでに掲げるもののほか、その程度がイからハまでに掲げる障害の程度以上であると認められる障害</p> <p>6 循環器、呼吸器、消化器又は泌尿器の機能の障害であって、長期にわたり身体に存し、かつ、日常生活が著しい制限を受ける程度であると認められるもの</p>
--	---

(c) 重大な生命・身体被害を発生させるおそれがあるもの（法第 2 条第 7 項第 2 号）

i) 要件

実際には被害が生じていないが、重大な生命・身体被害が現実^(※4)に発生する事故を発生させるおそれがあるものとして、政令^(※4)で定める要件に該当するもの

※4 政令第5条

<p>①安全基準不適合+重大な異常 〈飲食物以外〉安全基準不適合かつ消費安全性を確保する上で重要な部分の異常 〈飲食物〉安全基準不適合かつ毒物・劇物等の含有又は付着</p> <p>②上記①のほか著しい危険・異常 窒息その他の生命・身体への著しい危険 火災その他の著しい異常</p>
--

ii) 解説

用語	解説
消費安全性を確保する上で重要な部分	一般的には生命・身体被害を防止するための安全装置や、製品構造上安全性を維持・確保するために作られた部品・部分などその部分の安全性が確保されていなければ生命・身体に重大な被害を及ぼす部分をいう。
著しい危険・異常	「著しい」危険又は異常といえるか否かは、生命・身体に及ぼす被害の程度とその可能性によって判断されるものである。

(イ) 財産被害に係る消費者事故等（法第2条第5項第3号）

法第2条第5項第3号は、消費者に財産被害を発生させるおそれのある事態を規定したものであり、法律に例示されている虚偽・誇大広告に起因する不利益にとどまらず、取引に起因するものを中心として財産に関する不利益全般を包含するものである。

a 要件

要件1：消費者の利益を不当に害するおそれがある行為

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がある行為であって

要件2：虚偽の又は誇大な広告など政令^(※5)で定めるものが事業者により行われた事態

(要件2に該当するものは、通常、要件1にも該当すると考えられることから、要件2に着目し、該当するものを通知対象として扱うことが望ましい。)

※5 政令第3条

<p>①虚偽・誇大な広告・表示</p> <p>②消費者との契約締結に際し、消費者が申込みの撤回・解除・解約をすること</p>
--

<p>を妨げる以下のいずれかの行為</p> <p>(2-1) 不実告知、事実不告知</p> <p>(2-2) 断定的判断の提供</p> <p>(2-3) 不退去</p> <p>(2-4) 監禁</p> <p>③契約締結・履行、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者を欺き、威迫して困惑させる行為</p> <p>④不当な契約締結又はその勧誘</p> <p>(4-1) 法律により取消事由となる不当勧誘による契約</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 割賦販売法上の不当勧誘 ・ 特定商取引法によって取消事由となる不当勧誘 ・ 消費者契約法上の不当勧誘 <p>(4-2) 法律が無効とする契約条項を含む契約</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 24 法律が無効とする各種契約条項 <p>⑤債務不履行等</p> <p>⑥違法景品類の提供</p> <p>⑦その他消費者利益の保護に資する行為規制違反行為</p> <p>(7-1) 契約の締結に関する行為規制違反</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法第 17 条（再勧誘の禁止） ・ 貸金業法第 16 条第 3 項（適合性原則違反） ・ 割賦販売法第 4 条第 1 項（書面交付義務違反） ・ 預託法第 14 条第 1 項（販売預託に係る契約の締結等の禁止） <p>(7-2) 契約の履行に関する行為規制違反</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法第 10 条第 2 項（損害賠償請求の制限違反） ・ 貸金業法第 18 条第 1 項（書面交付義務違反） ・ 割賦販売法第 6 条第 2 項（損害賠償請求の制限違反） <p>(7-3) 契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法第 10 条第 1 項（キャンセル料の制限違反） ・ 割賦販売法第 6 条第 1 項（キャンセル料の制限違反）

b 解説

政令で定める行為	行為の解説
①虚偽・誇大な広告・表示	<p>社会通念に照らして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虚偽・誇大な広告・表示をいう。</p> <p>景品表示法とは異なり、「著しく優良であると示す」、「著しく有利であると一般消費者に誤認させる」を要件としない。</p>
②契約締結、申込みの撤回・解除・解約に関して消費者の判断を誤らせる行為	<p>(2-1) 不実告知・事実不告知</p> <p>消費者の当該契約の締結・解除・解約の判断に通常影響を及ぼす事項について、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げることをいう。</p> <p>「故意に事実を告げず」とは、消費者の判断に通常影響を及ぼす事項についてあえて事実を告げなかったことをいう。消費者契約法とは異なり、</p>

		<p>「先行行為として利益となる事実を告げること」を要件としない。</p> <p>「不実のことを告げ」とは、客観的に事実と異なることを告げることを用いる。不実であることについて事業者自身が主観的に認識を有している必要はない。</p> <p>「告げる」方法は、口頭・書面・電磁的方法など方法を問わない。</p>
	②-2 断定的判断 の提供	<p>将来におけるその価額、将来において消費者が受け取る金額、その使用等により将来において生じる効用その他の事項であって将来における変動が不確実なものについて断定的判断を提供することをいう。</p> <p>消費者契約法とは異なり、消費者の財産上の利得に影響するものに限られない。身体への効用・効能や学習効果は様々であるにもかかわらず、誰にでも著しく優れた効用・効能・効果が確実に得られる旨説明して契約の締結を勧誘したような場合も含まれる。</p>
	②-3 不退去	<p>消費者が事業者に対し、消費者の住居若しくは消費者が業務を行っている場所から退去すべき旨の意思表示をしたにもかかわらず、事業者が退去しないことをいう。</p> <p>電話による執拗な勧誘のように、場所的な不退去・監禁が問題とならない場合は、本項に含まれない（威迫困惑の項を参照）。</p>
	②-4 監禁	<p>消費者が事業者に対し、事業者が契約締結の勧誘等を行う場所から消費者を退去したい旨の意思表示をしたにもかかわらず、事業者が退去させないことをいう。</p> <p>電話による執拗な勧誘のように、場所的な不退去・監禁が問題とならない場合は、本項に含まれない（威迫困惑の項を参照）。</p>
③契約締結・履行、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者を欺き、威迫して困惑させる行為		<p>前記「契約締結、申込みの撤回・解除・解約に関して消費者の判断を誤らせる行為」のほか、消費者との契約の締結・履行・解除・解約などに関し、消費者を欺き、又は威迫して困惑させることをいう。</p> <p>「欺き」とは、他人をだまし誤認させることをいう。</p> <p>事業者が消費者を欺いて契約に基づく義務を免れようとしたり、正当な権利がないにもかかわらずあたかも権利があるかのように振る舞い過大な請求をするなどの場合も本項に含まれる。</p> <p>「威迫して」とは他人に対して言語挙動を持って氣勢を示し、不安感を生じさせることをいい、民法上の「強迫」や刑法上の「脅迫」に至らない程度のもも含む。</p> <p>電話による執拗な勧誘や、断り難い状況下で執</p>

		<p>拗に契約の締結を勧誘するような行為も、威迫を伴い消費者を困惑させるものであれば本項に該当する。</p>
④ 不当な契約締結又はその勧誘	④-1 法律により取消事由となる不当勧誘による契約	<p>割賦販売法（第35条の3の13第1項、第35条の3の14第1項、第35条の3の15第1項及び第35条の3の16第1項）上の不当勧誘によって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約をいう。</p> <p>特定商取引に関する法律（第9条の3第1項、第15条の4第1項、第24条の3第1項、第40条の3第1項、第49条の2第1項及び第58条の2第1項）によって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約をいう。</p> <p>消費者契約法（第4条第1項から第4項まで）によって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約をいう。</p>
	④-2 法律が無効とする契約条項を含む契約	<p>消費者と事業者との間の契約の条項の効力に関する法律の規定であって消費者の利益の保護に係るものとして以下の法律により無効とされる契約の条項を含む契約をいう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 農業協同組合法（第11条の19第10項） ・ 水産業協同組合法（第15条の4第10項） ・ 金融商品取引法（第37条の6第5項） ・ 放送法（第150条の3第6項） ・ 宅地建物取引業法（第34条の2第10項、第37条の2第4項、第38条第2項、第39条第3項、第40条第2項及び第42条第2項） ・ 利息制限法（第1条、第4条第1項、第7条第1項、第8条第1項、第2項及び第6項並びに第9条） ・ 国際海上物品運送法（第11条第1項） ・ 割賦販売法（第5条第2項、第18条の5第7項、第27条第2項、第30条の2の4第2項、第30条の4第2項、第35条の2第2項、第35条の3の10第15項、第35条の3の11第15項、第35条の3の12第8項、第35条の3の17第2項、第35条の3の19第2項及び第35条の3の34第2項） ・ 積立式宅地建物販売業法（第36条第2項及び第40条第3項） ・ 特定商取引に関する法律（第9条第8項、第24条第8項、第40条第4項、第40条の2第6項、第48条第8項、第49条第7項、第58条第4項及び第58条の14第6項） ・ 仮登記担保契約に関する法律（第3条第3項） ・ 貸金業法（第42条第1項）

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 預託等取引に関する法律（第 7 条第 5 項、第 8 条第 3 項及び第 17 条第 5 項） ・ 電気通信事業法（第 26 条の 3 第 5 項） ・ 借地借家法（第 9 条、第 16 条、第 21 条、第 30 条、第 37 条及び第 38 条第 8 項） ・ ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律（第 12 条第 4 項） ・ 不動産特定共同事業法（第 26 条第 4 項） ・ 保険業法（第 309 条第 10 項） ・ 住宅の品質確保の促進等に関する法律（第 94 条第 2 項及び第 95 条第 2 項） ・ 消費者契約法（第 8 条第 1 項及び第 3 項並びに第 8 条の 2 から第 10 条まで） ・ 高齢者の居住の安定確保に関する法律（第 60 条） ・ 偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者に保護等に関する法律（第 8 条） ・ 保険法（第 7 条、第 12 条、第 26 条、第 33 条、第 41 条、第 49 条、第 53 条、第 65 条、第 70 条、第 78 条、第 82 条及び第 94 条） ・ 大規模な災害の被災地における借地借家に関する特別措置法（第 6 条）
	⑤債務不履行等	<p>契約締結過程や契約条項に問題はなかったが、契約を締結したこと又は契約を解除等したことによって生じた事業者の債務が適切に履行されないことをいう。</p> <p>正当な理由なく、なかなか契約解除に応じないもの、インターネット取引での商品未着などのうち、特に悪質な履行拒否や著しい債務遅延が該当する。</p>
	⑥違法景品類の提供	<p>不当景品類及び不当表示防止法第 4 条の規定に違反して景品類を提供することをいう。</p>
⑦その他消費者利益の保護に資する行為規制違反	⑦-1 契約の締結に関する行為規制違反	<p>以下に掲げる契約の締結に関する行為規制違反をいう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引に関する法律第 17 条の規定に反して、販売業者又は役務提供事業者が、電話勧誘販売に係る売買又は役務提供契約を締結しない旨の意思の表示をしたものに対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘を行うこと。 ・ 貸金業法第 16 条第 3 項の規定に反して、貸金業者が、資金需要者等の知識、経験、財産の状況及び貸付けの契約の締結の目的に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと。 ・ 割賦販売法第 4 条第 1 項の規定に反して、割賦販売業者が、契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しないこと。

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 預託等取引に関する法律第 14 条第 1 項の規定に反して、預託等取引業者が、内閣総理大臣の確認を受けずに自ら売主となる売買契約（販売しようとする物品又は特定権利を預託等取引契約の対象とする売買契約に限る。）の締結及び自己又は密接関係者が販売しようとする当該物品又は特定権利を対象とする預託等取引契約の締結等を行うこと。
	⑦-2 契約の履行に関する行為規制違反	<p>以下に掲げる契約の履行に関する行為規制違反をいう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 販売業者又は役務提供事業者が、特定商取引に関する法律第 10 条第 2 項に反する額の金銭の支払を商品の購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求すること。 ・ 貸金業者が、貸金業法第 18 条第 1 項に反して、貸付けの契約に基づく債権の全部又は一部の弁済を受けたときに、受取証書を、その都度、当該弁済をした者に交付しないこと。 ・ 割賦販売業者が、割賦販売法第 6 条第 2 項の規定に反する額の金銭の支払を商品の購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求すること。
	⑦-3 契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反	<p>特定商取引に関する法律第 10 条第 1 項、割賦販売法第 6 条第 1 項、その他これらに類する契約の申込みの撤回、解除又は解約に係る規定に反して高いキャンセル料を消費者に請求すること。</p>

（詳細は、「考え方」P. 10～P. 16 を参照。）

c 具体例（詳細は別表 2-1 及び別表 2-2 を参照）

政令で定める行為	事例
①虚偽・誇大な広告・表示	<p>雑誌の広告に「効果がなかったら全額返金」と記載されていた健康食品を購入したが、実際には効果がなく、解約を申し入れたが何かと条件を付けて返金に応じない。</p>
② 契約締結、申込みの撤回・解除・解約に関して消費者の判断を誤らせる行為	<p>【不実告知】 業者から「築 5 年である。」旨の説明を受けて、中古住宅の売買契約を締結したが、実際には築 10 年であることが分かった。</p> <p>【事実不告知】 医療保険に加入していて△△の手術をしたところ、保険金が支払われなかった。事前に手術によっては保険金が出ない場合があるという説明はなかった。</p>
	②-2 断定的判断の提供

	②-3 不退去	自宅訪問した布団販売店の営業マンに何度も布団の購入を勧められ、「布団は不要なので帰ってほしい。」と告げたが、夜中まで長時間居座り勧誘を続けられた。
	②-4 監禁	自宅を訪問した販売員に勧誘されモデルルームを見に行った。朝 10 時に行って部屋を見て説明を聞き、翌日午前 1 時まで勧誘が続いた。「帰りたい。」と告げたが帰してもらえず、帰るために仕方なく購入契約をしてしまった。
③契約締結・履行、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者を欺き、威迫して困惑させる行為		健康食品の電話勧誘の際に「あなたが注文した内容は全部録音してありますから、裁判所に行ってもいいですよ。」と告げられたため、怖くなって購入することにした。
④ 不当な契約締結又はその勧誘	④-1 法律により取消事由となる不当勧誘による契約	【割賦販売法の例】 リフォーム会社の訪問勧誘で、「柱が腐っています。」と説明されたため、この内容を信用し、リフォーム工事を行うためにクレジット会社とクレジット契約（36回払い）を交わした。しかし、後に自宅の柱が腐っている事実はないことが分かった。
		【特定商取引に関する法律の例】 健康食品の電話勧誘で、「この健康食品は、食事制限をしなくても毎日飲み続けるだけで1月5キロは痩せる効果があります。」と説明を受けたため、この内容を信用して契約の申込みを行った。しかし、実際には効果のある成分が含まれていないことが分かった。
		【消費者契約法の例】 住宅建設用の土地の売買の勧誘で、「近くにがけがありますが、この土地なら全く問題ありません。」との説明を受けたため、これを信じてその土地を購入する契約をした。実際には、がけ地に隣接していて計画どおりの住宅を建設できないことが分かった。
	④-2 法律が無効とする契約条項を含む契約	【利息制限法の例】 雑誌の広告に掲載されていた金融業者から 10 万円の融資を申し込み、年 3 万円の利息で契約を結んだ。この利息は利息制限法第 1 条で規定された利率を超えるものだった。
⑤債務不履行等		インターネットの通信販売で、最新機種スマートフォンを購入し代金を指定の銀行口座に振り込んだが、商品到着予定日になっても商品が届かず、メールで連絡しても返信がない。
⑥違法景品類の提供		クレジットカード業者が、発行するクレジットカードを利用して商品等を 1 万円分以上購入した消費者の中から抽選により、15 万円相当の旅行券等を提供していた（提供できる景品類の額：最高額 10 万円）。

⑦ その他消費者利益の保護に資する行為規制違反	⑦-1 契約の締結に関する行為規制違反	【特定商取引に関する法律の例】 金地金販売業者が電話勧誘により、消費者が「お金がない」と断ったにもかかわらず、繰り返し勧誘の電話をかけ、特定商取引に関する法律第17条の規定に違反する行為をしていた。
	⑦-2 契約の履行に関する行為規制違反	【貸金業法の例】 貸金業者から借入れをしたため、預金等口座への払込み以外の方法で弁済を行っているが、貸金業法第18条第1項に基づく書面が交付されていなかった。
	⑦-3 契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反	【割賦販売法の例】 自社割賦で購入した電位治療器の契約を解除して商品を返還したが、業者側から購入した代金に相当する額を違約金として請求された。この額は、割賦販売法第6条第1項の規定に違反するものだった。

イ 消費者事故等には該当しないと考えられる場合

消費者に発生する被害のうち、自然災害や労働災害、公害などは基本的に消費者事故等に該当しない。したがって、以下のような場合は消費者事故等には該当しない。

- ・ 工場における施設・機械の故障により当該工場内で就労していた労働者の生命・身体に被害が発生した事故や公害など、被害が消費生活の場面において生じたものではない場合
- ・ 個人事業主が事業のために購入した商品の使用等に伴って負傷した場合など、事故に遭った者が「消費者」に該当しない場合
- ・ 自家用以外に余った米を近所の人に分け与え、その米の使用等に伴って事故が生じた場合など、事故が事業と何らの関係なく生じた場合
- ・ 街中で入手した違法薬物の吸引によって、吸引者の生命・身体が被害を受けたような場合（そもそも本法によって法的に保護されるべき「消費生活」の一場面には当たらない。）

(4) 「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」の判断

重大事故等以外の消費者事故等については、「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」がある場合に通知義務が生じる。この判断についての解説及び具体例等を以下のとおり示す。

ア 解説

「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」の有無の判断に当たっては、消費者事故等の態様、消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他消費者事故等に関する状況を総合的に考慮する。

【消費者事故等の態様（例）】

- ・ 通常予見される使用方法によって事故が発生しているか
- ・ 多数の消費者に被害が生じるおそれがあるか

【商品等又は役務の特性（例）】

- ・ 商品等が広く流通しているか
- ・ 家庭において広く使用されているか
- ・ 同種の役務が広く展開されているチェーン店で提供されているか
- ・ 事故原因となったものと同じ原料・部品を使用した商品が多数存在しているか

イ 具体例

(ア) 生命・身体分野

	事例
おそれあり	【被害の拡大のおそれ】 事故等の原因となった当該家電製品が、全国的に流通していたり、現在も家庭で広く利用されている場合。 【同種・類似の消費者事故等が発生するおそれ】 エステが原因となった事故について、チェーン店が同種類のエステを提供している場合。
おそれなし	外食店の異物混入事案で、既に同種商品は消費されており、かつ原因が判明して適切な再発防止策が講じられる場合。

(イ) 財産分野

財産分野に係る消費者事故等は、取引に起因するものを中心として消費者の財産被害が発生し、又はそのおそれのある状況が事業者により行われた事態であることから、その被害拡大や同種・類似の消費者事故等の発生のおそれについては、取引等における事業者の行為に留意して、判断する必要がある。

例えば、A事業者がB消費者に対して「必ず儲かる」との勧誘文句（断定的判断の提供）で投機目的の商品や権利（実在・架空を問わない。）を勧誘しているという情報を得た場合、A事業者が、既に、別のC消費者に対しても同様の勧誘を行い、その消費者に財産被害が生じている場合には、被害拡大のおそれがあるものと考えられる。

また、B消費者が勧誘を受けているだけでなく、財産被害も生じている場合には、A事業者の勧誘行為は、特段の事情のない限り、さらに別の消費者に対しても行われる可能性があり、被害拡大のおそれがあるものと考えられる。

投機目的の商品や権利を断定的判断の提供により勧誘する消費者事故等の場合には、株、社債、不動産や権利など投機目的の対象物が複数ある情報が寄せられても、投機目的という括りで消費者事故等を捉え、その名目如何にかかわらず同一事業者が行う場合には類似の消費者事故等を発生させるおそれがあるものと考えることが適当と考えられる。

また、このような投機目的の商品や権利を断定的判断の提供により勧誘する行為が別事業者により行われているとの情報が寄せられた場合には、同種の消費者事故等の発生のおそれがあるものと考えることが適当と考えられる。

このような判断においては、A事業者とB消費者との関係だけでなく他の消費者や事業者の情報との兼ね合いをみないと判断が難しいものもあるが、財産被害の防止の観点からは、その事実確認が十分に取れない段階でも速やかに通知することが望ましい。

	事例
おそれあり	<p>【被害の拡大のおそれ】 A社は「この未公開株を購入すれば、将来必ず儲かる。」と告げて自社の未公開株の勧誘を行っていた。現在も引き続き、同様の勧誘を継続している。</p> <p>【同種の消費者事故等が発生するおそれ】 A社は「この未公開株を購入すれば、将来必ず儲かる。」と告げて自社の未公開株の勧誘を行っている。B社も過去に同様の勧誘を行っていた。</p> <p>【類似の消費者事故等が発生するおそれ】 A社は「この未公開株を購入すれば、将来必ず儲かる。」と告げて自社の未公開株の勧誘を行っている。A社は、過去に「この社債を購入すれば、将来必ず儲かる。」と社債の勧誘を行っていた。</p>
おそれなし	消費者事故等が発生させた事業者が既に廃業している場合。

4 通知事項等

(1) 通知事項

通知事項は、法第12条第1項及び第2項の規定に基づき府令に定められており、下記ア及びイのとおりである。

通知主体においては、消費者等から情報を入手する際には、可能な限り広く通知事項の内容を把握することが必要である。

ア 12条1項通知（府令第9条第2項）

- ・ 重大事故等が発生した日時及び場所
- ・ 当該重大事故等が発生した旨の情報を得た日時及び方法
- ・ 当該重大事故等の態様
- ・ 当該重大事故等の原因となった商品等又は役務を特定するために必要な事項
- ・ 被害の状況（被害が生じた重大事故等の場合に限る。）

イ 12条2項通知（府令第9条第4項）

- ・ 消費者事故等が発生した日時及び場所
- ・ 当該消費者事故等が発生した旨の情報を得た日時及び方法
- ・ 当該消費者事故等の態様
- ・ 当該消費者事故等の原因となった商品等又は役務を特定するために必要な事項
- ・ 被害の状況（被害が生じた消費者事故等の場合に限る。）
- ・ その他当該消費者事故等に関する事項

(2) 通知の時期

ア 12条1項通知

- ・ 重大事故等に該当すると判断（該当すると見込まれると判断したものも含

む。)した時点で直ちに通知(情報入手時から数時間以内)する。

- ・ 事実確認が十分に取れていない段階でも、合理的な範囲で確認できた情報を通知する。また、情報を得た時点で通知要件に該当するか不明である場合でも、事後的に要件に該当することが確認された場合には、その時点で通知する。
- ・ 迅速な情報伝達を最優先とし、要件に該当する可能性が高いと判断されれば、その時点において迅速に通知することが望ましい。消費安全性の有無について迷った場合は、生命・身体に実際に被害が生じている事故(法第2条第7項第1号)であれば直ちに、被害を発生させるおそれのある事態(法第2条第7項第2号)であれば消費安全性を欠く可能性が高いと考えられた時点で、それぞれ通知することが望ましい。

イ 12条2項通知

- ・ 通知主体において消費者事故等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と認められた時点で速やかに通知する。

(3) 通知の方法

ア 12条1項通知

- ・ 通知は、原則、電子メールによって行うものとする。
- ・ 通知様式は、原則として、別添2「消費者事故等情報通知様式」を用いる。ただし、通知事項を満たせば、他の様式による通知を妨げるものではない。
- ・ 電話で通知した場合は、その後速やかに、通知した情報を原則、電子メールで報告するものとする。
- ・ PIO-NET 又は事故情報データベースに入力しただけでは重大事故等を通知したことにならない。

イ 12条2項通知

- ・ 通知は、原則、電子メールによって行うものとする。
- ・ 通知様式は、原則として、別添2「消費者事故等情報通知様式」を用いる。ただし、通知事項を満たせば、他の様式による通知を妨げるものではない。

(4) 通知先

〈生命・身体分野〉

消費者庁 消費者安全課

所在地：〒100-8958

東京都千代田区霞が関 3-1-1 中央合同庁舎 4号館 7階

電話：03-3507-9201(夜間直通 03-3507-8805)

電子メール：i.syouhisya.anzen@caa.go.jp

〈財産分野〉

消費者庁 消費者政策課 財産被害対策室

所在地：同上

電話：03-3507-9176

電子メール：i.syouhisya.zaisan@caa.go.jp

5 通知義務の免除

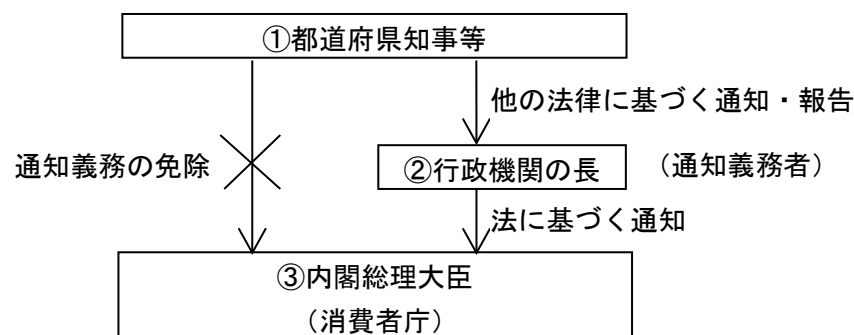
(1) 他の法律に基づく通知・報告の仕組みとの関係（法第12条第3項第1号）

他の法律の規定により各省大臣に対して情報が通知・報告される仕組みになっており、当該大臣を通じて消費者庁に当該情報が通知され得る場合や、同じく他の法律によって市町村長から都道府県に対して情報が通知・報告される仕組みになっており、都道府県知事を通じて消費者庁に情報が通知され得る場合については、通知義務を課さないこととしている。

これは、同一の情報を複数の主体から重複して消費者庁に通知する必要がないことに加え、単一の情報につき、消費者庁と他の省庁等に対する二重の通知を義務付けることで地方公共団体に過大な事務を課すことを避けるためである。

したがって、行政機関の長等は当該通知・報告の仕組みによって得た情報であって、消費者事故等に該当するものは消費者庁に通知する義務があることに留意する。

(例)



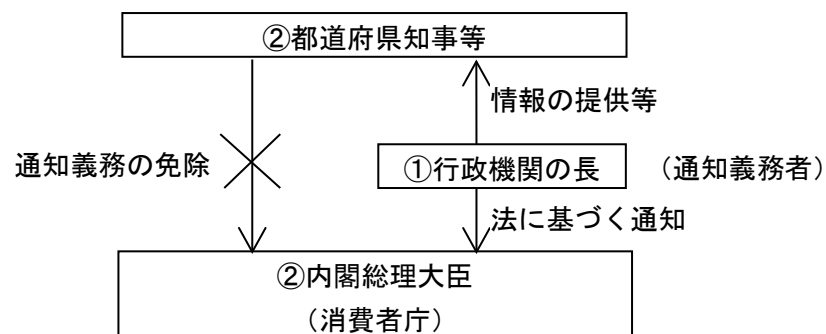
(丸囲み数字は情報の到達する順を示す。)

(2) 他の通知義務者から情報を得た場合（法第12条第3項第2号）

上記と同様の配慮から、通知義務を負う機関から当該消費者事故等の情報を得た機関にも、通知義務を課さないこととしている。

ただし、(1)によって通知義務を免れる機関から他の法律に基づく通知・報告を受ける機関が通知義務を免除されることはない。

(例)



(丸囲み数字は情報の到達する順を示す。)

(3) その他

上記(1)及び(2)に準ずるものとして、行政機関の長等に対して情報が通知・報告される仕組みになっており、当該行政機関の長等を通じて消費者庁に当該情報が通知される場合の当該情報を行政機関の長等に対して通知・報告した機関については、通知義務を課さないこととしている。また、同様に通知義務を負う機関から当該消費者事故等の情報を得た機関についても、通知義務を課さないことと

している。

6 みなし通知

重大事故等以外の消費者事故等については、本法に基づく特段の通知業務を行うことなく、通常の業務を遂行することによって通知をしたものとみなすこととしている。

みなし通知が適用されるのは、重大事故等以外の消費者事故等に限られる。
具体的には、現在、2つの方法が規定されている。

(1) PIO-NET への入力

全国の消費生活センターにおいては、広く PIO-NET が導入されていることを考慮して、消費生活相談業務等に係る情報を PIO-NET に入力することによって、12条2項通知義務を果たしたものとみなしている。ただし、通常の通知と同様に速やかに PIO-NET で消費者庁職員が閲覧可能になるように登録する必要がある。

また、新規性、悪質性が高い財産事案については、早期に集約・分析を行う必要があるため、PIO-NET 入力ではなく、直接通知されることが望ましい。

(2) 事故情報データベースへの入力

事故情報データベースとは、国の行政機関や地方公共団体（消費生活センターを含む。）等から消費者庁に通知された事故情報等や、参加関係機関（データベース）の保有する事故情報等、生命・身体被害に関する情報が登録され、共有されるインターネット上のデータベースである。

生命・身体被害に関する消費者事故等の情報については、事故情報データベースで消費者庁職員が閲覧可能になるように入力することをもって、12条2項通知の義務を果たしたものとみなされる。

7 その他

消費者庁は、生命・身体分野に係る消費者事故等について、「生命身体事故等に係る消費者事故情報等の公表に関する基本要領」（平成 21 年 12 月 9 日策定、平成 25 年 10 月 31 日改訂）に基づき、消費者庁ウェブサイトにて公表を行う。

別表1 生命・身体に係る事例集

消費者事故等は以下に限るものではないが、これまでの消費者事故等の通知から抽出したものである。

※消費者安全法施行令（平成21年8月14日政令第220号）

分類	事例	政令※（消費者事故等の該当要件）
生鮮食品	○露店で販売された冷やしきゅうりを喫食したところ、多数が下痢、血便、腹痛、発熱等の食中毒症状を発生し、うち5名が重症。（溶血性尿毒症症候群）。病因物質は腸管出血性大腸菌O-157。	第4条第2号
	○購入したさばの刺身を喫食したところ、吐き気、腹痛、嘔吐等の症状が現れた。病因物質はアヒサキス。	第1条第2号
	○飲食店で調理提供された弁当を喫食したところ、32名がサルモネラ属菌による食中毒症状を発生し、うち1名が死亡。	第4条第1号
	○ビニール片混入の疑いがある豚ひき肉を販売。	第2条第3号
	○オクラに金属片が混入。	第2条第3号
	○ソーセージに異物（金属）が混入。	第2条第3号
	○ごぼう（皮むきごぼう）が消費期限の誤表示のため自主回収。	第2条第1号
	○巻き寿司でアレルギー表示（卵）が欠落。	第2条第1号
	○とり貝で下痢性貝毒の規制値超過。	第2条第1号
	○バナナからフィプロニルが0.010ppm検出され、成分規格不適合。	第2条第1号
	○特産物販売店が販売した食品にツキヨタケが混入。	第2条第1号
	○購入したフグの刺身を喫食し、口唇や手足にしびれ。	第1条第2号
	○フグの有毒部分を除去せずに販売。	第2条第3号
	○有害部位の混入したフグの切り身を販売。	第2条第3号
	○食品（あずきばっとう）を喫食したところ、眼瞼下垂、言語不明瞭などの症状が現れ、2名が意識不明になる重症。病因物質はボツリヌス菌。	第4条第2号
	○白菜きりづけを喫食したところ、下痢、血便、腹痛、発熱、嘔吐等が現れ、3名が死亡。病因物質は腸管出血性大腸菌O-157。	第4条第1号
	○小魚の鮓がらめの菓子を買って食べていたところ、針金（魚網の一部）が混入しており口内に刺さった。	第4条第2号
	○ドライフルーツを食べたところ、異物が入っていたため、歯を負傷。	第1条第2号
	○テイクアウトしたコーヒー飲料に金属製部品が混入していたことに気付かず、同部品を飲んで歯を負傷。	第1条第2号
	○注文したラーメンに画びょうが混入。	第2条第3号
	○焼き菓子の表面にかびが発生。	第2条第3号
	○焼き菓子のアレルギー表示（卵）が欠落。	第2条第1号
	○惣菜のアレルギー表示（小麦）が欠落。	第2条第1号
○菓子パンのアレルギー表示（落花生）が欠落。	第2条第1号	
○総菜パンに異物（虫ピン）が混入。	第2条第3号	

食料品	嗜好・調理食品	○パンで食品表示が欠落。	第2条第1号
		○ラー油のアレルギー表示（小麦）が欠落。	第2条第1号
		○チョコレートにアレルギー表示（小麦、乳、大豆）が欠落。	第2条第1号
		○菓子（グミ）の原料表示に魚成分がないことを確認し、魚アレルギーの子供が当該食品を食べたところ、アナフィラキシー症状を発症。	第1条第2号
		○佃煮（あみ）から使用基準を超えるソルビン酸が検出されたため、製品回収を命じた。	第2条第1号
		○調味料から指定外添加物を検出。	第2条第1号
		○瓶詰め食品が破裂し、飛び散った瓶の破片で怪我。	第1条第2号
		○味付海苔を喫食したところ、混入した異物（乾燥剤）を噛み、左下6歯牙破折の重傷。なお、当該異物は、製造過程で混入したものと考えられる。	第4条第2号
		○乳児がパン（乳幼児用）を喉に詰まらせ、病院に救急搬送したが、その後死亡が確認された。	第4条第1号
		○知人からもらい受けた食品（個包装でなく白箱に入ってパッケージ、ラッピングされたものに事業者シールあり）に原材料の表示がなく、電話でアレルギーが含まれていないことを確認して、卵白アレルギーのある子供が喫食。アレルギー反応を起こして病院に搬送された。再度確認したところ、卵白が含まれていたことが判明。	第1条第2号
○購入したたい焼きを喫食したところ、粒あんに混入した異物により、上顎左側第2小臼歯歯根破折の重傷。	第4条第2号		
飲料・酒類	○日本酒の一部の商品に、ガラス片が混入。	第2条第3号	
	○缶コーヒーを飲んだところ、異臭を感じ、吐気・嘔吐。	第1条第2号	
	○飲み終わった炭酸飲料水の瓶をコンクリートの上に置いたところ、破裂し、右環指伸筋腱断裂の重傷。	第4条第2号	
	○炭酸飲料水の入った缶が破裂。	第2条第3号	
	○デザート飲料のアレルギー表示（卵）が欠落。	第2条第1号	
	○ラムネの瓶が破裂して右手のひらを切る怪我。	第1条第2号	
	○清涼飲料水からヒ素が検出され、規格基準不適合。	第2条第1号	
○観光地において、観光客（2名）が商店で購入した炭酸飲料（瓶入り）を未開封のまま持ち歩いてたところ、しばらくして当該炭酸飲料（瓶入り）1本が破裂し、当該観光客2名が右太たい部切創や左足擦過傷を負った。	第1条第2号		
健康食品	○健康食品（プロポリス）の和文表示の欠落及び成分規格不適合。	第2条第1号	
	○健康食品を摂取したところ、急性肝炎の診断。	第4条第2号	
	○健康食品の飲用を続けたところ、腕に湿疹が現れ、全身に広がる重症。	第4条第2号	
	○健康食品をダイエット目的で約1か月間服用したところ、急性肝炎と診断。	第4条第2号	
	○健康食品を摂取したところ、湿疹が出た。	第1条第2号	
	○健康食品を摂取したところ、急激な肝障害を発症。	第1条第2号	
	○コレウス・フォルスコリーを含む健康食品を摂取後、かゆみ・発疹を発症。	第1条第2号	
	○プエラリア・ミリフィカを含む健康食品を摂取後、不正性器出血を発症。	第1条第2号	
	○電子レンジを焼損する火災が発生。	第5条第2号	

生活家電	○電子レンジから出火する火災が発生。	第5条第2号
	○食器洗い乾燥機から漏電。	第2条第2号
	○食器洗い乾燥機（ビルトイン式）から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○電気ケトルに水を入れ加熱中、当該製品の下部が破裂。	第2条第2号
	○電気ケトルから出火する火災が発生。	第5条第2号
	○電気炊飯器のスチームキャップ蓋のステンレス部が、接着されている周辺樹脂から剥離して浮き上がり、ステンレス部を取り外したところ、左第二指を負傷。	第1条第2号
	○掃除機の使用時に焦げ臭がし、クリーナーヘッドのモーター部分から発煙。	第2条第2号
	○電気掃除機（充電式、モップ型）から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○照明器具を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○照明器具から白煙。	第2条第2号
	○壁掛け扇風機の首が折れ、コードでぶら下がった状態になった。	第2条第2号
	○扇風機（充電式、携帯型）から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○オイルヒーターを使用中、オイルが噴出。	第2条第2号
	○家具調こたつの脚のボルトが外れて傾き、当該こたつ上に載せていた鍋の中身が右太腿にかかり火傷。	第1条第2号
	○電気こたつを使用中、右脚に低温火傷を負った。	第1条第2号
	○電気ストーブ（パネルヒーター）から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○電気温風機（セラミックファンヒーター）から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○電気温風機（セラミックファンヒーター）を焼損する火災が発生。発火源も含め、現在、原因を調査中。	第4条第2号
	○電気冷蔵庫から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○一般集合住宅において、電気洗濯機を焼損する火災が発生し、一酸化炭素中毒により1名が重症。	第4条第3号
	○電気カーペットから出火する火災が発生。	第5条第2号
	○電気こんろから出火する火災が発生。	第5条第2号
	○除湿機から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○サーキュレーターから出火する火災が発生。	第5条第2号
	○IH調理器から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○コーヒーメーカーを使用中、当該製品からコーヒーが噴出し、左手薬指に火傷の重傷。	第4条第2号
	家電製品 パソコン・ パソコン関 連機器	○ノートパソコンを充電中、当該製品及び周辺を焼損する火災が発生。
○プリンターを焼損する火災が発生。		第5条第2号
○パソコンを使用中、パソコンとACアダプターの接続部から発煙。		第2条第2号
○ACアダプターから出火する火災が発生。		第5条第2号

	○ノートパソコンの電源を入れたところ、 <u>内蔵バッテリーが膨張し、本体も膨れた。</u>	第2条第2号
	○タブレット端末から出火する火災が発生。	第5条第2号
電話機・電話機用品	○携帯電話機（スマートフォン）を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○携帯電話機（スマートフォン）を使おうとしたところ、当該機器が破裂。	第2条第2号
	○携帯電話を充電中に、ACアダプターのコードの被覆の裂け。	第2条第2号
	○リチウム電池内蔵充電器を充電中、当該製品及び周辺を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○リチウム電池内蔵充電器から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○バッグに入れていたモバイルバッテリーから発火し、当該製品及びバッグの中の物に焦げ。	第2条第2号
	○モバイル充電器を充電中、当該製品が発熱し、一部変形。	第2条第2号
	○ポータブル電源（リチウムポリマー）を焼損する火災が発生。発火源も含め、現在、原因を調査中。	第4条第2号
	○ポータブル電源（リチウムイオン）から出火する火災が発生。	第5条第2号
音響・映像機器	○テレビチューナー（地上デジタル用）を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○液晶テレビを焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○液晶テレビを使用中、当該製品から出火する火災が発生した。	第5条第2号
	○携帯型音楽プレーヤーから出火し、当該製品を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○充電中のワイヤレス音楽レシーバーが溶融。	第2条第2号
	○防水テレビのACアダプターの差込み部分に焦げ。	第2条第2号
	○充電中の携帯型音楽プレーヤーが破裂。	第2条第2号
他の家電製品	○漢方煎じ器を使用中、やかんに中身を移そうとしたところ取っ手が外れて中身がかかり、右下たいⅡ度熱傷の重傷。	第4条第2号
	○ワインセラーの冷媒配管が腐食し、アンモニアが漏えい。	第2条第2号
	○スチームクリーナーを使用中、当該製品の持ち手内部が破損して蒸気が漏れ、右手に火傷を負った。	第4条第2号
	○バッテリー（リチウムイオン、電動工具用）を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○電動工具（ドライバー、充電式）及び周辺を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○ウォーターサーバーが破裂し、タンクが天井に突き刺さり、天井を破損。	第2条第2号
	○幼児（1歳）がウォーターサーバーの温水レバーを操作したところ、チャイルドロック機能が効かず、お湯が出て火傷を負った。	第1条第2号
	○加湿器（超音波式）の使用を続けたところ、微熱と咳が出始め徐々に呼吸困難となり、過敏性肺炎にかかる重症。	第4条第2号
	○一般住宅において、発電機を使用していたところ、一酸化炭素中毒の疑いにより2名が死亡。	第4条第1号
	○延長コードから出火する火災が発生。	第5条第2号
	○石油温風暖房機（開放式）を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○石油温風暖房機の給油タンクの口金部分を下に向けたところ、灯油がこぼれた。	第2条第2号

暖房器具	○石油ストーブの緊急消火ボタン及び燃焼調節ダイヤルの不具合。	第2条第2号
	○石油ストーブの消火ボタンが作動せず、燃焼継続。	第2条第2号
	○ガストーブを点火しようとしたところ爆発。	第2条第2号
	○ガスファンヒーターの異常着火により周辺が焦げ。	第2条第2号
	○住宅でガス温風暖房機を使用していたところ、頭痛、足のしびれ等の症状。	第1条第2号
	○ガスファンヒーターのチャイルドロック機能を1歳児が解除。	第2条第2号
	○使用中の湯たんぽ（蓄熱式）の内容物が漏れ、使用者が下肢両側熱傷の重傷。	第4条第2号
	○湯たんぽ（電子レンジ加熱式）を電子レンジで温めた後、取り出そうと扉を開けた際、当該湯たんぽが破裂し、加熱された内容物が顔に掛かり、顔面熱傷の重傷。	第4条第2号
	○電気式床暖房から出火する火災が発生。	第5条第2号
調理用品	○石油こんろを焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○ガスこんろの温度センサーの異常により安全装置が機能不全。	第2条第2号
	○カセットこんろに装着したガスボンベが破裂し、4名が顔や足に火傷等を負った。	第1条第2号
	○カセットこんろに鍋をかけていたところ、五徳の一部が破損して鍋が傾き、沸騰した湯が下半身にかかり、左太たい部等熱傷の重傷。	第4条第2号
	○ガス炊飯器を使用したところ、当該製品の内部に焦げ。	第2条第2号
	○フライパンを使用中、取っ手が抜けて足に落ち、負傷。	第1条第2号
	○電気圧力鍋で湯を保温中に、当該圧力鍋のふたと内釜が天井まで飛んだ。	第2条第2号
給湯器	○一般住宅において、ガス漏えい火災事故が発生した。原因は瞬間湯沸器に接続するホースの接続部から、何らかの要因によりガスが漏えいし、着火したものと推定される。	第5条第2号
	○一般集合住宅で、屋外に設置した給湯器から排ガスが屋内に流入し、1名が軽症を負う一酸化炭素中毒事故が発生。	第4条第3号
	○小型湯沸器の点火操作を行ったところ、当該製品と強化ガスホースの接続部から漏えいしたガスに引火して、小型湯沸器取付板等に焦げ。	第2条第2号
	○一般集合住宅で小型湯沸器（開放型）を使用したところ、軽症を負う一酸化炭素中毒事故が発生。	第4条第3号
	○石油給湯機を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○石油給湯機付ふろがまから出火する火災が発生。	第5条第2号
寝具	○ベッドのマットレスから突き出した金属部分で負傷。	第1条第2号
	○介護用ベッドの手すりに手を掛けて物を取ろうとしたところ、手すりがベッドから抜けて転倒し、脚を負傷。	第1条第2号
	○介護用ベッドのベッドサイド枠に頭部が挟まり軽傷。	第1条第2号
	○二段ベッドの床板が脱落。	第2条第2号
	○乳児をベッドに寝かせていたところ、当該ベッド用落下防止柵とマットレスの隙間に、当該乳児の頭が落ち込んだ状態で発見され、病院に救急搬送されたが、その後死亡が確認された。	第4条第1号
	○脚立を使用中、支柱が折れて、転落し、腰部脊柱管狭窄症等の重傷。	第4条第2号
	○アルミ製脚立を使用中、当該製品が傾いて転落し、頭部縫合及び脊椎骨折。	第4条第2号

住居品
※家電を
除く

脚立、は踏 しご、 み台	○伸縮梯子を使用中、両側の支柱が一箇所ずつ折れ使用者が落下し右手首と左足首を骨折。	第4条第2号	
	○踏み台を使用中、当該製品が傾いて転倒し、手のじん帯を損傷。転倒後確認すると、当該製品の一本の脚が折れ曲がっていた。	第4条第2号	
	○はしご（伸縮式、アルミニウム合金製）を使用中、当該製品が破損し、転落、負傷した。現在、原因を調査中。	第4条第2号	
	他の住居品	○アイロン台の上に使用後のアイロンを置いたところ、当該製品の台座と脚を留めるビスが欠落していたため、脚が内側に折り畳まれ、滑り落ちたアイロンで足に火傷。	第1条第2号
		○ガス衣類乾燥機を焼損する火災が発生。	第5条第2号
		○メラミン製カップから蒸発残留物(4%酢酸)36μg/mlが検出され、材料別規格不適合。	第2条第1号
		○湯呑にお茶を入れて使用したところ、当該湯呑の底が抜け、お茶が膝下から足首にかかり、Ⅱ度の熱傷。	第1条第2号
		○椅子に腰掛けたところ、背もたれ下部の溶接部分が折れて転倒し、頸椎捻挫等の重傷。	第4条第2号
		○乳児が乳幼児用リクライニング椅子を使用中、心肺停止の状態で見送られ、病院に搬送後、入院中に死亡した。	第4条第1号
		○ランドセルに取り付けてあった防犯ブザーの内蔵電池が破裂。	第2条第2号
		○エアゾール式簡易消火具が破裂。	第2条第2号
		○加圧式消火器が使用中に破裂。	第2条第2号
		○チェーンソーを使用中、当該製品から燃料漏れ。	第2条第2号
○屋外で防水スプレーを使用したところ、呼吸困難等になり、化学性肺炎にかかる重症。		第4条第2号	
○幼児がロール網戸のひも（ポールチェーン）を首に引っ掛けた状態で発見され、病院に救急搬送したが、死亡が確認された。		第4条第1号	
○ロールカーテンのひもが幼児の首に引っ掛かった状態で発見され、病院に救急搬送された。その後、搬送先の病院で死亡した。	第4条第1号		
○ブラインドのひもが幼児の首に引っ掛かった状態で発見され、心肺停止の状態でも病院に救急搬送されたが、後日、死亡が確認された。	第4条第1号		
文具・事務 用品	○シュレッダーを焼損する火災が発生。	第5条第2号	
	○使用中のシュレッダーから発煙。	第2条第2号	
	○ダストブロワー（スプレー式）を使用中、缶が破裂し、指等を負傷。	第1条第2号	
	○折り紙から指定外の着色料が検出。	第2条第2号	
	○学校で筆箱の蓋を開けようとしたところ、蓋の窓部分に左親指の先が入り込み、左親指先が欠損等の重傷。	第4条第2号	
書籍・印刷 物	○雑誌付録のマニキュアを手指の爪に塗ったところ、塗った指の爪が剥離。	第1条第2号	
スポーツ用 品	○男児用水着の内側のメッシュ部分に、陰茎の皮膚が挟まって抜けなくなり、負傷。	第1条第2号	
	○登山用給水バッグで給水した際に、吸い込んだ勢いで先端のキャップが外れて誤飲。	第2条第2号	
健康器具	○トレーニング機器を使用中、スプリングとワイヤーが飛び出した。	第2条第2号	
	○腹筋ベルトを使用中、絶縁シールが剥がれ、腹部に熱傷。	第1条第2号	
	○ルームランナーを使用していたところ、急に速度が上がったため後方に転倒し、左上腕骨遠位端骨折。	第4条第2号	
	○磁気ネックレスを1日装着したら、首のまわりがかぶれて湿疹が発生。	第1条第2号	
	○運動器具（ローラー型）を使用中、当該製品の部品が外れ、使用者の身体が床に落下。救急搬送されたが、頸椎症性脊髄症の重傷。	第4条第2号	

文具・娯
楽用品
※家電製
品、住居
品を除く

		○自宅において、利用者が <u>運動器具（バイク）</u> を設置し、当該製品を使用中、 <u>突然サドルが折れ、後方へ転倒し、頸椎捻挫等の重傷。</u>	第4条第2号
玩具・遊具		○ラジオコントロール玩具を充電中、当該製品を焼損し、周辺を汚損する火災が発生。	第5条第2号
		○児童が、自宅の居間で、叩くと光るおもちゃの光（点滅）を見ていたところ、 <u>全身けいれん</u> を起こした。	第1条第2号
		○幼児が球状の <u>磁石の玩具</u> を複数個誤飲し、開腹手術により摘出。	第1条第2号
		○乳児が玩具（ネオジム磁石）を複数個誤飲し、受診。 <u>小腸穿孔が複数箇所生じ、手術等により当該玩具を体内から摘出。</u>	第1条第2号
		○玩具において、基準値を上回るフタル酸を検出。	第2条第1号
		○幼児に <u>浮き輪（乳幼児用）</u> を装着して入浴させていたところ、当該浮き輪から <u>抜け落ちて溺れ、救急搬送。</u>	第1条第2号
		○玩具花火で遊んでいたところ、そのうちの1本が着火せず、 <u>突然爆発し、離れていた場所にいた幼児の右足首に火薬の塊が当たり、右踵部Ⅱ度熱傷の重傷。</u>	第4条第2号
		○自宅において、乳児が嘔吐したため、病院を受診したところ、 <u>硬膜下出血の重傷。</u> なお、当該乳児には外傷はなく、ゆさぶられ症候群が疑われたため、確認したところ、数か月前から室内遊具で遊んでいた。	第4条第2号
		○乳児が高吸水性ポリマー素材の玩具を複数個誤飲したところ、 <u>腹部で停滞し、腸閉塞となったため、小開腹手術により摘出。</u>	第4条第2号
光熱水品	電気	○スマートメーターから、当該製品の一部を焼損する火災が発生。メーター内部の保護回路の抵抗部に <u>想定以上の電流が流れ、抵抗部及び基板の一部（直径7mm程度）が焼損。</u>	第5条第2号
	ガス	○集会所において、消費者が不要となったLPガス容器を廃棄処分するため、未接続の容器の残ガスを放出した後、家庭用こんろと接続されていた1本を当該こんろの燃焼口を使って残ガスを放出しようとして、 <u>こんろの点火つまみを回したところ、爆発し、消費者1名が重傷を負った。</u>	第4条第2号
		○ <u>ガス埋設管からガスが漏えい。</u>	第2条第2号
		○ <u>ガスメーターを交換した際、供給管との接続部にパッキンを付け忘れたために、ガスが漏えい。</u>	第2条第2号
		○ <u>ガスストーチから出火する火災が発生。</u>	第5条第2号
		○ <u>ガス給湯器から出火する火災が発生。</u>	第5条第2号
		○ <u>屋外式（RF式）ガス給湯器付ろがま（LPガス用）を焼損する火災が発生。発火源も含め、現在、原因を調査中。</u>	第5条第2号
	石油	○給油取扱所で、 <u>法定規格の品質に適合しない軽油を販売。</u>	第2条第1号
		○ <u>灯油の試買、分析をしたところ、灯油の引火点が法定規格に達していないことが判明。</u>	第2条第1号
		○給油取扱所で、 <u>水が混入したガソリンを販売。</u>	第2条第2号
	水道	○水道水の塩素消毒が適切に行われなかったことから、水源排水区分の世帯から <u>エルシニア・エンテロコリチカ</u> が発生。	第2条第3号
	他の光熱水品	○居室のテーブルに放置していた使用後のアルカリ電池が破裂。	第2条第2号
		○カプセル入り玩具のボタン電池を取り出そうとしたところ、 <u>ボタン電池が破裂し火傷。</u>	第1条第2号
○アルカリ乾電池4本を懐中電灯に装填していたところ、当該製品から液漏れが発生し、子供が火傷を負った。		第1条第2号	
洋服	○洋服を着用したところ、当該製品に <u>虫ピンが残っており、左手人差し指を負傷。</u>	第1条第2号	
	○マリンスポーツの大会において、主催者が配布したTシャツを着た選手等の複数名が <u>かぶれ、腫れ等の症状を訴え、1名が重症。</u>	第4条第2号	
	○ <u>ズボン</u> を着用したところ、膝から下の皮膚が赤くなりピリピリした。 <u>その後水ぶくれになった。</u>	第1条第2号	
履物	○靴を履いて数時間歩いたところ、 <u>接触性皮膚炎の重症。</u>	第1条第2号	

被服品		○雨天時にスニーカーを履いて歩行中、店舗の入口付近で滑って転倒し、背中を負傷した。	第1条第2号
	装飾品	○ブレスレットをしたまま就寝したところ、密着していた右手首の部分に炎症が発生。	第1条第2号
		○ピアスを長期間着けたところ、耳たぶがかぶれ、接触皮膚炎と診断。	第1条第2号
	その他	○抱っこひもを使用して乳児（3か月）を抱っこしていたところ、何らかの理由で乳児が落下し、頭部を負傷。	第1条第2号
		○ショルダーバッグのベルト部分をつかんで持ち上げようとしたところ、フックが外れ、右眼に当たって負傷。	第1条第2号
保健衛生品	医薬品	○にきび治療薬を顔に塗ったところ、その部分が化学火傷。	第1条第2号
		○ステロイドを含まないとして処方された漢方クリームにステロイドが含まれていたため、長期使用による副作用から、酒さ様皮膚炎となる重症。	第4条第2号
		○薬局において、処方箋の数倍量の内服薬を処方され、長期間服用したところ、体調不良となり入院。	第4条第2号
		○軟膏を顔のほくろに塗布したところ、赤く腫れるなどの症状が出たため、病院を受診したところ、化学損傷による皮膚潰瘍の重傷。	第4条第2号
	無承認無許可医薬品	○ダイエット食品と称する製品（製品名：Detoxeretゼリー及びDETOXERET Chokolade）を摂取したところ、アレルギー症状（両腕全体に赤み、一部水ぶくれ、腫れ）が生じた。なお、当該製品から医薬品成分（シフトラミン）及びフェノールフタレインが検出されている。	第1条第2号
		○花粉症に効くと称する健康茶を摂取したところ、副腎皮質ホルモン等の検査値が低下した。同銘柄の別個体を通知元が検査した結果、医薬品成分が検出されている。	第1条第2号
	医療機器	○マッサージチェアから出火し、当該製品を焼損する火災が発生。	第5条第2号
		○マッサージ器を使用中、当該マッサージ器の電源を切ろうとしたところ、電源が切れず、数分後に当該マッサージ器から白煙と異臭が発生。	第2条第2号
		○使い捨てコンタクトレンズが使用中に破損し、眼球に傷。	第1条第2号
		○コンタクトレンズ用消毒剤を使用後、コンタクトレンズを装着したところ、両角膜上皮びらん、両角膜部分混濁を発症。	第2条第2号
		○義足を装着して歩行中、ベルトを固定するボルトが取れたことから、ベルトが外れて転倒し、肩関節腱板損傷の重傷。	第4条第2号
		○植込み型除細動器の誤作動により、めまい。	第1条第2号
		○水素・酸素混合ガス吸入器を使用後、同機器を持ち上げたところ、爆音を発して蓋が飛び、耳鳴りの症状。	第1条第2号
	化粧品類	○化粧品を使用したところ、使用部分である顔と首に白斑が出現。	第4条第2号
		○化粧品（クリーム）を使用したところ、塗布した顔面及び手背に、尋常性白斑を発症。	第4条第2号
		○美容施設において勧められ、購入した化粧品類を使用したところ、顔面等に湿疹を発症。	第4条第2号
		○化粧品（美容液）を使用したところ、額、鼻等に腫れ、発疹が生じ、受診。顔面接触皮膚炎と診断。	第2条第2号
		○保湿液にカビが混入しており、使用したところ、顔がかぶれる重症。	第4条第2号
		○クレンジングジェルを使用したところ、アナフィラキシーを発症。	第1条第2号
	理美容器具・用品	○宿泊施設でヘアドライヤーを使用中、当該製品を焼損する火災が発生した。	第5条第2号
		○ヘアドライヤーから出火する火災が発生。	第5条第2号
		○炭酸美容器を使用後、しばらくして、当該製品のホース部が破裂し、負傷した。	第1条第2号
		○小顔になるという美容用品を顔に装着したところ、顔全体に湿疹、かゆみが発症。	第1条第2号
○バリカンを使用中、当該製品が破損。		第2条第2号	
○脱毛器（光脱毛）を使用したところ、背中等複数の箇所に軽度の火傷。		第1条第2号	

		○電気脱毛器を下たい部等に使用したところ、右下たい部にⅡ度の熱傷。	第4条第2号	
他の保健衛生品		○使用者（80歳代）がポータブルトイレに着座したところ、転倒し、腰を負傷した。	第1条第2号	
		○石けんを使用し続けたところ、全身の蕁麻疹及び呼吸困難等の症状が出現し、小麦アレルギーと診断。	第4条第2号	
		○化粧石けんを使用したところ、顔が赤くなり腫れた。	第1条第2号	
		○乳児が歯ブラシを使用していたところ、歯ブラシの一部で歯茎を裂傷。	第1条第2号	
		○シャンプーを使用したところ、首の後ろから湿疹が現れ、全身に広がる重症。	第4条第2号	
		○全身シャンプーを使用したところ、腕及び胸の広範囲に白斑が生じ、薬剤性白斑疑いと診断。	第1条第2号	
		○除菌剤（プレート型）を首から下げて幼児を抱っこしていたところ、幼児の胸部が接触性皮膚炎の重症。	第4条第2号	
		○足の角質が剥がれ落ちる効果があるとされるフットケア用品を使用したところ、接触性皮膚炎となる重症。	第4条第2号	
		○電気足温器から出火する火災が発生。	第5条第2号	
	自動車		○普通乗用自動車で行中、何らかの理由により炎上し、ガードレールに接触して停止し、当該普通乗用自動車の運転手が死亡。	第4条第1号
		○軽自動車で行中、ブレーキが掛からず、そのまま道路を横断して電柱に衝突し、頸椎硬膜外出血の重傷。	第4条第2号	
		○普通乗用自動車で行中、エンジンから爆音がして車両が急制動し、身体が前後に屈曲して頸椎捻挫等の重傷。	第4条第2号	
		○普通乗用自動車を運転中、クラッチペダルが戻らず。	第2条第2号	
		○右手中指がアームレストとシートの隙間に入り、アームレストの取付部に指の先端が挟まれ切断する重傷。	第4条第2号	
		○普通乗用自動車で行中、何らかの理由により対向車線に進出したため、対向車線を走行していた車両2台と衝突し、運転手が重傷、同乗者1名が死亡。	第4条第1号	
		○普通乗用自動車内で、乗員1名が一酸化炭素中毒で死亡。	第4条第1号	
		○普通乗用自動車が、何らかの原因により急発進して海面に転落し、当該普通乗用自動車の運転手及び同乗者が死亡。	第4条第1号	
自動二輪車			○自動二輪車を焼損する火災が発生。	第5条第2号
			○原動機付自転車で行中に、前輪を支える軸が折れ、路上に投げ出されて打撲。	第1条第2号
			○自動二輪車で走行中、制御不能となり、エンジンをストップに至って転倒し、使用者が左鎖骨骨折等の重傷。	第4条第2号
			○原動機付自転車で行中に、アクセルレバーが戻らずブレーキも利かなかったため下り坂を降り切ったところのカーブで転倒し、左腕鎖骨及び左側肋骨を骨折。	第4条第2号
			○自動二輪車で走行中、当該製品の冷却装置（クーラントジョイント）が破裂し、冷却液が運転手の左大たい部にかかり、左下肢Ⅱ度熱傷の重傷。	第4条第2号
自動車用品			○空気圧縮機を使用後、電源を入れたままにしたところ、当該製品及び周辺を焼損する火災が発生。	第5条第2号
			○ジャンプスターターから出火し、当該製品を焼損する火災が発生。	第5条第2号
		○ドライブレコーダーを焼損する火災が発生。	第5条第2号	
		○ライトからスパークが発生し、当該ライトが一部溶解。	第2条第2号	
		○ホイールが収れん現象を起こし、周辺が焦げ。	第2条第2号	
		○高速道路を走行中、タイヤのトレッドが剥離。	第2条第2号	
		○カーナビゲーションのリチウム電池が膨らみ、製品の一部分が破損。	第2条第2号	

車両・乗り物

	○車両に取り付けたカーナビゲーション及び周辺を焼損する火災が発生した。	第5条第2号
自転車・自転車用品	○電動アシスト自転車のバッテリーを充電中、当該製品の充電器を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○電動アシスト自転車を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○自転車で走行中、フロントフォークが破断し、転倒、負傷。	第1条第2号
	○自転車で走行中に前輪がロックし転倒して、額等を負傷。	第1条第2号
	○折りたたみ自転車で走行中、折りたたみフレーム接続部が破断し、顔面から転倒し、顔面挫創及び歯冠破折する等の重傷。	第4条第2号
移動・運搬用品	○電動車椅子（ハンドル形）を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○車椅子に乗って、介助により階段を降りる際、車椅子に装着していた電動階段昇降車のブレーキが利かなかったため、車椅子ごと階段を転落し、顔面を打撲する重傷。	第4条第2号
	○レンタル車椅子に乗り、立ち上がったところ、フロントキャスターがガイドから抜け落ちたため、車椅子ごと転倒し、頭部等を負傷。	第1条第2号
	○使用者が除雪機（歩行型）を使用中、当該製品の下敷きになり、病院に搬送後、死亡が確認された。	第4条第1号
	○使用者が除雪機（歩行型）を使用中、近くにいた1名が当該製品の回転部（オーガ）に巻き込まれ、病院に搬送後、死亡が確認された。	第4条第1号
	○介護施設の浴室内脱衣所で、歩行車の金属部分に接触して右足のすねを負傷。	第1条第2号
	○ベビーカーを広げたところ、幼児が指を挟み、人差し指を切断する重傷。	第4条第2号
他の乗り物	○電動立ち乗り二輪車を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○小型船舶の座席下部で爆発が生じ、当該製品の一部を焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○旅客機が離陸直後に何らかの原因により左エンジンの出力が低下し、滑走路に緊急着陸した。	第2条第2号
	○電車の2両目と4両目の変圧器から発煙。	第2条第2号
建物	○マンション9階の外壁タイルが敷地内の駐車場付近に落下。	第2条第2号
	○異音が生じたため確認すると、太陽電池モジュール（太陽光発電システム用）及び周辺を焼損する火災が発生していた。	第5条第2号
	○太陽電池モジュール（太陽光発電システム用）から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○ガスこんろ（都市ガス用）から出火する火災が発生。	第5条第2号
	○ガスこんろを使用した際に、ガス栓の不使用側を誤開放したため、漏えいしたガスに引火し、周辺の壁等に焦げ。	第2条第2号
	○一般住宅でガス臭との通報があり調査したところ、灯外内管からガスの漏えいを確認。	第2条第2号
	○一般住宅に設置した自然冷媒ヒートポンプ給湯機が脚部の腐食により傾いて当該製品及び水道管等を破損。	第2条第2号
	○集合住宅のベランダの床に設置された避難口の蓋が抜けて、階下のベランダに転落し、右上腕部複雑骨折の重傷。	第4条第2号
	○一般集合住宅において、屋外に設置した給湯器が何らかの要因により不完全燃焼を起こし、需要家である住民1名が軽症を負う二酸化炭素中毒事故が発生した。	第4条第3号
	○集合住宅の修繕工事において、当該集合住宅の玄関付近の塗装工事の際に暴露した塗料（ペンキ）により、体調不良で病院を受診したところ、化学物質過敏症と診断。	第4条第2号
	エレベーター	○施設のエレベーターが停止し、見学に来ていた小学生22名が閉じ込められ、そのうち4名が体調不良で救急搬送。
○マンションのエレベーターが床より高く止まって扉が開き、その段差に気付かず降りて転倒し、腰椎捻挫及び左下肢打撲傷等の重傷。		第4条第2号
	○児童が、公園に設置された回転動系遊具（回転ジャングルジム）にぶら下がって遊んでいたところ、支柱が折れた。	第2条第2号

建物・設備	公園に設置された遊具	○公園内のブランコで遊んでいたところ、ブランコの支柱が倒れてきたため、手で支えようとした児童が左手薬指骨折等。	第4条第2号
		○公園で雲梯を使用中、握り棒がボルトの緩みにより回転したため、使用者がバランスを崩して落下し、右とう骨遠位端骨折の重傷。	第4条第2号
		○公園内のジャングルジムで遊んでいた児童が、当該遊具のデッキから、斜め下の鋼鉄柱天板部に手を着いて下に降りようとした際、着いた手が滑り落下し、当該天板部分に腹を打ち、正しい臓損傷等の重傷。	第4条第2号
		○公園において、利用者が複合遊具の鉄棒を使用中、握り棒が固定金具からはずれ、当該利用者が落下し、重傷。	第4条第2号
		○公園に設置されたあずまや(公園施設)に着座中、当該あずまやが倒壊し足を挟まれ、右足等骨折の重傷。	第4条第2号
		○児童が公園の滑走系遊具(ターザンロープ)で遊んでいたところ、当該遊具のワイヤーと滑車ケースの間に指を挟みこみ、左手指を切断。	第1条第2号
	レジャー施設等の設備	○ジェットコースターの運転中に、高さ7~8mのカーブ地点で乗客が座席から転落し、死亡。	第4条第1号
		○遊戯施設の乗り物(コースター)が走行中に安全バンドが外れ、利用者の体が客席部から出て、側面のレールに背中が当たり、擦り傷、摩擦による火傷を負った。	第1条第2号
		○遊戯施設において、利用者がアスレチックで遊戯中に転落し、左上腕を骨折する重傷。なお、当該利用者はハーネス(安全帯)を付けていたが、地面転落の際に、命綱の機能が作用しなかったことから、スタッフによる装着ミスの可能性を含めて、現在原因を調査中。	第4条第2号
		○ゴンドラ型遊戯施設に乗車する際、乗降口の扉と側壁の間に乗客の足が挟まり、右足骨折の重傷。	第4条第2号
		○遊戯施設の屋外プールの滑り台を児童が使用中、壁面の亀裂に足が引っ掛かるなどして、前歯欠損等の負傷。	第1条第2号
		○スーパー銭湯の露天風呂の雨よけの屋根が崩落し、利用者1名が死亡。	第4条第1号
		○温泉施設で、幼児がカプセル自販機のダイヤルを回したところ、コイン投入口の溝に指を挟んで、右手人指し指の爪剥離等の負傷。	第1条第2号
	○高速道路のサービスエリアにおいて、通路の天井板が落下し、1名が軽傷。	第1条第2号	
	他の建物・設備	○中学校の教室内の一口ガス栓からガスが漏えい。	第2条第2号
		○高校の体育館の照明器具が落下。	第2条第2号
		○公共施設(体育館)において、施設利用中に当該天井パネルが落下。	第5条第1号
		○体育館において、バレーボールの試合中に床に滑り込んだ際に、剥離した床材の一部が左太ももに刺さり、16針を縫合。	第4条第2号
○体育館において、バスケットボールの練習中に床に滑り込んだ際に剥離した床材の一部が右膝に刺さり、13針を縫合。		第1条第2号	
○介護施設の浴室内で、介護者がユニットバスの手すりをつかみながら被介護者の介助をしていたところ、手すりが外れて両者が転倒し、被介護者が尾骨を骨折。		第4条第2号	
○店舗の開店時、半開きのシャッターを全開にするため、スイッチを押したところ、2メートル程上昇後突然落下し、シャッターの下に置かれたベンチに座っていた利用客に当たり負傷。		第4条第2号	
○商業施設の東側出入口に通じる通路を歩いていたところ、非常用階段上部のコンクリートが爆裂し、階段手すりに落下した後、被害者の首筋に落下したことにより、中心性けい椎損傷の重傷を負った。		第4条第2号	
○機械式駐車場(昇降横行式)において、利用者が自動車の出庫操作を行ったところ、当該設備が作動中に、当該自動車を載せたパレットを支えるワイヤーが破断し、当該自動車が落下。		第2条第2号	
○サーカス会場で、観客席の結合部分が外れたため、観客4人が転落して軽傷。		第1条第2号	
	○医療機器を使用した医療中に、当該機器の一部が折れて体内に残置。	第1条第2号	
	○右膝前十字靭帯損傷手術後、成型型副木を装着していたところ、右腓骨神経麻痺が起こる重症。	第4条第2号	
	○医療計画書の取り違えにより、抗がん剤の投与量を誤り、その後死亡。	第4条第1号	
	○レーシック手術を受けたところ、緑内障、視野欠損等の症状が出現。	第4条第2号	

医療	○美容整形を受けたところ、感染症にかかり、鼻が腫んで痛む等の重症。	第4条第2号	
	○豊胸バッグを入れ替える手術を受けたところ、痛み等の症状が現れ、強皮症となる重症。	第4条第2号	
	○美容外科において、脱毛の施術を受けたところ、両下肢等に熱傷。	第4条第2号	
	○皮膚科において、医療脱毛の施術を受けたところ、腕に熱傷を負った。	第1条第2号	
	○美容外科において、顔の脂肪吸引の施術の翌日、利用者が体調不良により病院を受診したが、その後、自宅において、気道閉塞を原因とする窒息による死亡が確認された。	第4条第1号	
	○美容外科において、豊胸手術の施術後、痛みと発熱が生じたため、吸引処置等を受けたところ、帰宅後、高熱と激痛で救急搬送され、左乳腺膿瘍等の重症。	第4条第2号	
	○病院にて大動脈基部再建術を行った際、体内にガーゼを遺残した。その後、ガーゼを取り巻く組織の増殖による腫瘍（異物性肉芽腫）が確認され、手術により遺残したガーゼ及び異物性肉芽腫を摘出。	第4条第2号	
	○整形外科において、右膝靭帯の手術後に実施した定期検査の際に、右膝内に当該手術における遺残の金属製の異物（約2mm程度）が認められたため、後日、当該異物を摘出。	第4条第2号	
	○歯医者において、インプラントの人口歯根を取り付けた際、人工歯根が鼻まで達し、重傷。	第4条第2号	
福祉・介護サービス	○介護施設において、職員が目を離した際に、歩行介助が必要な利用者が転倒し、座骨骨折等の重傷。	第4条第2号	
	○介護施設において、職員が移乗機械を用いて、利用者をベッドから車椅子に移乗しようとしたところ、当該職員が誤って触れたバックルが外れ、当該利用者が転落し、救急搬送されたが、死亡が確認された。	第4条第1号	
	○介護施設において、入浴介助の際、職員が利用者の腕の位置を確認せずに、ストレッチャーを動かしたため、当該利用者の右腕が、入浴機器の横の濡れたカーテンに引っ掛かり、右上腕骨外顆亀裂骨折の重傷。	第4条第2号	
	○事業者が組み立てた介護ベッドに利用者が座ったところ、当該介護ベッドのベース部が落下し、背中及び臀部を打撲。当該事業者が当該介護ベッドを組み立てた際に、当該介護ベッドを固定する部品を付け忘れていた。	第1条第2号	
	○高齢者施設で、介護職員が水と間違えて消毒用の溶液を提供したため、誤飲した入所者が胃部等に不快感。	第1条第2号	
	○高齢者施設の職員が、入所者に対し医療機関から処方された医薬品の服用頻度を誤って配薬したため、容態が悪化して入院し、その後死亡。	第4条第1号	
	○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、左太たい骨骨折の重傷。	第4条第2号	
	○介護施設において、レジオネラ菌に汚染された加湿器を利用した入所者3名がレジオネラ症を発症し、うち1名が死亡。	第4条第1号	
	○障害者支援施設の入浴介助において、職員が利用者をシャワーチェアからベッドに移乗する際に、フットレストから当該利用者の足を下ろそうとしたところ、当該利用者がバランスを崩し転倒し、頭部打撲及び右太たい骨頭頸部骨折の重傷。なお、当該シャワーチェアのアームレストは、足をフットレストから下ろした後に外すべきところ、先に外してしまい、介助の手順に誤りがあった。	第4条第2号	
	○重度訪問介護サービスにおいて、職員による相互確認及び利用者への確認をせずに皮膚用の液薬を利用者の右眼に誤って点眼し、当該右眼に充血及び痛み等が生じた。	第1条第2号	
保険・福祉サービス	○療養介護施設において、職員が利用者に他利用者の薬を誤投薬したところ、当該利用者が嘔吐し、その後病院へ転棟となり、誤嚥性肺炎による敗血症性ショックにて3日後に死亡。	第4条第1号	
	○児童施設において、児童2人が2階の柵のない天窓付近で遊んでいたところ、当該天窓が割れて転落し、当該児童1名が腰椎骨折等の重傷、他1名が両足太たい部等裂傷の重傷。	第4条第2号	
	整骨・マッサージ	○整骨院で施術を受けたところ、右膝内側半月板変性断裂の重傷。	第4条第2号
		○肉離れの治療のため、整骨院でアイシングの施術を受けたところ、患部が凍傷になった。	第1条第2号
		○整骨院で、エアマッサージ器を使って脚部の施術を受けたところ、右足甲の骨挫傷。	第1条第2号
		○整骨院でマッサージの施術を受けたところ、腕神経そう損傷の重傷。	第4条第2号
○整骨院において、肩甲骨付近及び臀部付近に整体やカイロプラクティックの施術を受けた後、肩甲骨付近が痛くなり、翌日激痛が生じたため、病院を受診したところ、頸椎椎間板ヘルニアの重傷。		第4条第2号	

	○接骨院において、 <u>猫背矯正の施術</u> を受けた際に、痛みを感じ、病院を受診したところ、 <u>圧迫骨折の重傷</u> 。	第4条第2号
	○整骨院において、 <u>電気治療器を用いた施術</u> の際に、職員のパッドの貼り方が悪かったため、 <u>腹部にⅢ度の熱傷</u> 。	第4条第2号
	○マッサージの施術を受けたところ、 <u>嘔吐及びめまいが生じたため、救急搬送</u> 。	第1条第2号
整体、カイロプラクティック、マッサージ（無資格）	○整体院の施術で、 <u>うつ伏せに寝た状態で右腕を背中側に引っ張られたところ、右肘のじん帯を損傷</u> 。	第4条第2号
	○整体院において、 <u>肩の施術</u> を受けた後、痛みがみられたため、病院を受診したところ、 <u>第三肋骨骨折の重傷</u> 。	第4条第2号
	○店舗において、 <u>太たい部にマッサージの施術</u> を受け、その翌日に歩くことができなくなったため、病院を受診したところ、 <u>変形性腰椎症等の重傷</u> 。	第4条第2号
	○ストレッチを行う整体で、 <u>脚を強く引っ張られる施術</u> を受けたところ、 <u>右膝関節捻挫等の重傷</u> 。	第4条第2号
	○カイロプラクティック店で施術を受けたところ、 <u>ろっ骨を骨折し、血気胸となる重症</u> 。	第4条第2号
	○カイロプラクティックの施術で、 <u>うつ伏せに寝た状態で肩関節を押されたところ、ろっ骨を骨折</u> 。	第1条第2号
	○温泉施設内のカイロプラクティック店で施術を受けたところ、 <u>左肩けん板断裂の重傷</u> 。	第4条第2号
	○マッサージ店において、 <u>施術を受けたところ、右足小指の骨折の重傷</u> 。	第4条第2号
鍼灸	○鍼灸院で <u>鍼治療</u> を受けたところ、 <u>左気胸</u> となった。	第4条第2号
	○鍼灸院で足首等にお灸の施術を受けたところ、 <u>火傷</u> 。	第1条第2号
	○鍼灸院において、 <u>よもぎ蒸しの施術</u> を受けたところ、 <u>左右臀部にⅡ度の熱傷</u> 。	第4条第2号
	○鍼の施術を受けたところ、 <u>施術した鍼が抜けなくなり、救急搬送</u> 。	第1条第2号
	○鍼の施術を受けたところ、 <u>背部痛及び呼吸苦を発症</u> 。帰宅後、症状が改善せず、救急搬送。	第1条第2号
保育園、認可外保育施設等	○保育施設において、職員が <u>足元に寝転んでいた幼児の上に転倒し、幼児が大たい骨転子下部骨折の重傷</u> 。	第4条第2号
	○保育施設のプールを使用中の園児が <u>溺れ、心肺停止の状態</u> で発見。搬送先の病院で <u>死亡</u> 。	第4条第1号
	○保育施設において、職員がカウンター横のドアを開閉した際、当該ドアが幼児に接触し、 <u>右母指末節骨若木骨折の重傷</u> 。	第4条第2号
	○保育施設において、職員が <u>おんぶひも</u> を使用して乳児をおんぶしようとしたところ、 <u>おんぶひもから当該乳児が落下し、左膝上部大たい骨骨折の重傷</u> 。	第4条第2号
	○保育園で、2人組で一つの用具を持ち合って走るリレーの練習中、 <u>保育士と園児が一緒に走っていたところ、保育士のスピードが速すぎたため園児が転倒し、左上腕骨外顆骨折等</u> 。	第4条第2号
	○保育施設において、 <u>幼児が遊具（雲梯）から落下し、左上腕骨顆上骨折の重傷</u> 。なお、当該幼児の年齢に応じたルールに基づいた落下防止策が事故当時は実施されていなかった。	第4条第2号
	○保育施設の園外保育中、 <u>幼児が公園の複合遊具の梯子を昇ろうとしたところ、左脚脛を打ち付け、当該左脚脛を骨折する重傷</u> 。なお、当該幼児は当該遊具の対象年齢に達していなかった。	第4条第2号
	○保育施設において、 <u>乳児に離乳食（小さく刻んだりんご）を与えたところ、当該乳児が呼吸困難となり、心肺停止状態</u> で病院に救急搬送された。	第4条第2号
	○保育施設において、給食を食べた幼児が <u>アナフィラキシーを発症し、救急搬送</u> 。当該幼児用としてアレルギー除去食を用意していたが、職員の確認不足で、アレルギーが除去されていない給食が与えられていた。	第1条第2号
放課後児童クラブ	○放課後児童クラブの <u>プール活動中</u> 、児童が溺れて浮いているところを発見され、病院に救急搬送されたが、その後 <u>死亡</u> が確認された。	第4条第1号
	○放課後児童クラブにおいて、窓の縁に座った児童が当該窓の網戸に寄り掛かったところ、 <u>当該網戸が外れて屋外の地面に落下し、右腕骨折の重傷</u> 。なお、当該窓は当該児童が腰かけることができる高さにあるが、転落防止柵を取り付ける等の安全対策が取られていなかった。	第4条第2号
	○放課後児童クラブにおいて、職員が <u>卵アレルギーがある児童におやつ</u> の代替食を渡し忘れたため、当該アレルギーを含むおやつを食べた児童が <u>アナフィラキシーを発症し入院</u> 。	第1条第2号

教育サービス	幼稚園、小学校、中学校等	○幼稚園の工作の時間に、接着剤を使用していたところ、異臭がして、園児及び保護者等40名がめまいや吐き気などを訴え、そのうち園児9名及び保護者等14名が救急搬送。	第1条第2号		
		○幼稚園において、並べた大型積み木の上を幼児が歩いて遊んでいたところ、当該幼児がバランスを崩した際に手を下につき、左腕を骨折。当該積み木は使用後も片付けられておられず、置かれたままだった。	第1条第2号		
		○教育施設において、幼児が保育室で遊んでいたところ、他児が当該保育室に立てかけて置かれていた絨毯に接触した際に、当該絨毯が倒れ、当該幼児に当たり、左上腕骨外顆骨折の重傷。なお、当該絨毯の保管場所や方法が適切ではなかった。	第4条第2号		
		○職員が体育館に設置された電動式舞台装置を収納する際に、ボタンを固定したままそばを離れたところ、壁と当該製品の間で児童の頸部が挟まり、救急搬送され、低酸素脳症（疑い）による重傷。	第4条第2号		
		○小学校の理科室でアルコールランプが転倒し、生徒3名が火傷。	第1条第2号		
		○小学校の校庭に設置されていた防球ネットで児童が遊んでいたところ、2本の木製支柱のうち1本が根本から折れ、児童2名に直撃した。病院に搬送されたが、1名が死亡、1名が重傷。	第4条第1号		
		○小学校の遊具（滑り台）において、児童が遊んでいる際に、何らかの原因により、当該遊具の手すり部分に首が挟まった状態で発見され、病院に救急搬送したが、蘇生後脳症の重症。	第4条第2号		
		○小学校の校庭において、児童が遊んでいたところ、地表面にあった釘によって転倒し、左膝に裂傷を負った。当該釘は、ラインマーカーとして地面に打ち込まれた後、そのまま放置されたと考えられ、また、当該小学校は定期的に安全点検を行っていたが、目視による点検を行っていたため当該釘を発見できなかった。	第1条第2号		
		○中学校の理科の授業で、実験をしていたところ、何らかの拍子にガスの元栓が開き、ガスの臭気により、体調不良で生徒3名が救急搬送。	第1条第2号		
		○中学校の体育館で、部活動（バスケットボール部）中の生徒が、床の水濡れ箇所を滑らせて転倒し、右足大たい骨骨折の重傷。なお、当該水濡れは、当該体育館の空調施設の不具合による漏水で生じたものだった。	第4条第2号		
		○中学校の理科の授業で、水素を発生させる実験中にフラスコが爆発し、生徒4名が軽傷。	第1条第2号		
		○避難訓練終了後、教職員が降りているシャッターを上げようとハンドル操作をしたところ、隣の開いているシャッターが突然落下して下にいた児童の背中に当たり、骨折する重傷。	第4条第2号		
		○高校の体育の砲丸投げの授業中に、生徒が投げた砲丸が計測中の生徒に当たり負傷。	第1条第2号		
		バス	バス	○乗合バスが発進した際に、着席しようとした乗客が車内で転倒し、左大たい骨骨折。	第4条第2号
				○乗合バスが信号機のない交差点を直進中、左から進入してきたダンプカーと衝突し、乗客1名が頭部損傷等の重傷、他の乗客3名が軽傷。	第4条第2号
○乗合バスが運行中、バス停において、乗客が降車中にもかかわらず扉を閉めたため、当該乗客に扉が当たって、車外に転倒し、胸椎骨折の重傷。	第4条第2号				
○乗合バスが運行中、バス停で乗客の降車中に扉を閉めたため、降車中の乗客1名が路上に転倒して重傷。	第4条第2号				
○貸切バスがトンネル内を運行中、側壁に接触する事故が発生し、乗客1名が重傷、他の乗客5名が軽傷。	第4条第2号				
○貸切バスが乗客を乗せて高速道路を走行中、エンジン付近から発煙・発火する火災が発生。	第5条第2号				
○貸切バスが運行中、カーブを曲がる際、路肩を踏み外し横転し、乗客30名のうち、10名が負傷し救急搬送され、1名が骨折する重傷、残り9名が軽傷。	第4条第2号				
タクシー	○乗客を乗せて走行中のタクシーのボンネット付近から発煙する火災が発生。		第5条第2号		
	○タクシーが運行中、運転者がハンドル操作を誤り、道路標識の鉄柱に衝突し、乗客2名が重傷。		第4条第2号		
	○タクシーが運行中、乗客が降車している際に車両が動いたため転倒し、右下たい腓骨骨幹部骨折の重傷。		第4条第2号		

運輸サービス		○タクシーが運行中、乗客が降車しようとしていた際に、運転手がドアを誤って閉めたところ、そばにいた当該乗客が当該ドアに押され転倒し、股関節骨折の重傷。	第4条第2号
	鉄道	○電車が走行中、線路内に崩土により倒れていた電柱に衝突し、破損した客席ガラスで、乗客1名が負傷。	第1条第2号
		○列車が乗客を乗せて運行中、軌道敷地内の電柱と接触し、停止。当該列車の乗客のうち3名が負傷し、救急搬送された。また、当該事故に伴い、別の列車の乗客15名が体調不良となり、8名が救急搬送された。	第1条第2号
	船舶	○遊覧船が運航中、追加の乗客対応のため出航場所へ戻ったところ、棧橋に衝突した。その衝撃で船内の乗客3名が負傷し、うち2名が骨折。	第4条第2号
	その他送迎車両等	○福祉有償運送車両（自動車）が運行中、交差点において、信号が赤に変わり、前方の車両が急停止した際、当該車両が急ブレーキを掛けたため、乗客が車椅子に膝を打ちつけるなどして、重傷。	第4条第2号
		○福祉施設の送迎車に利用者2名を乗せて運行中、交差点において、右折信号を確認せず右折したため、直進車と衝突し、当該利用者1名が右腕鎖骨骨折等、1名が創傷の重傷。	第4条第2号
		○高校のスクールバスが河川敷に転落し、生徒3名が軽傷。	第1条第2号
		○幼稚園のスクールバスが走行中に歩道に乗り上げ、道路標識柱に衝突し、園児6名が軽傷。	第1条第2号
		○児童1名を乗せて下校中のスクールバスが、運転士がわき見をしたため道路外に逸脱し、当該道路下の河原に転落。当該児童は右手小指を若木骨折。	第1条第2号
		○放課後等デイサービスにおいて、職員が児童3名を車両で自宅へ送迎中、職員がハンドル操作を誤り、電柱を支えるコンクリートに衝突し、乗車していた当該児童3名のうち、1名が軽傷、ほか2名が右大腿骨骨折等の重傷。	第4条第2号
理美容等	○美容施設で毛染めの施術を受けたところ、頭皮接触皮膚炎の重症。	第4条第2号	
	○介護施設の駐車場において、移動美容所（専用自動車）に乗り込む際、車椅子の入所者が車椅子ごとリフトから転落して頭部を地面に打ち付け、病院に搬送され、後日死亡した。	第4条第1号	
	○美容室において、ヘアアイロンが額に当たり、火傷。	第4条第2号	
	○美容院において、利用者が頭皮が弱いのでヘアマニキュアの施術を依頼したところ、店員がヘアカラーを施術し、頭部に接触性皮膚炎の重傷。	第4条第2号	
	○ネイルサロン店において、右足の爪を機器等で削られた際に、第2、3、4趾爪根部発赤の重傷。	第4条第2号	
	○店舗において、まつ毛エクステンションの施術を受けたところ、目に痛みが生じ、受診。結膜創傷等を発症。	第1条第2号	
	○眉毛サロンで眉毛パーマ等の施術を受けたところ、両上眼瞼に化学性皮膚炎を発症。	第1条第2号	
	エステ	○エステ店で、機器を使った瘦身の施術を受けたところ、両下肢に熱傷。	第1条第2号
		○店舗で美顔器を使用したところ、顔の半分にかゆみ・腫れ等の症状。	第1条第2号
		○小顔に矯正するという美容サービスを受けたところ、頸椎捻挫等の重傷。	第4条第2号
○店舗において、HIFU（ハイフ）を用いた施術を受けたところ、右顔面神経麻痺の重傷。		第4条第2号	
○店舗において、HIFU（ハイフ）を用いた施術を受けたところ、脇部分に痛みと皮膚潰瘍が生じた。		第1条第2号	
○エステ店において、全身リンパマッサージの施術を受けたところ、リンパ節炎等の重傷。		第4条第2号	
○店舗において機器を用いた瘦身の施術を受けたところ、腹部を負傷。		第4条第2号	
○店舗において、機器を用いた瘦身の施術を受けたところ、Ⅱ度の火傷を負った。なお、店員が利用者の腹部に施術機器を当てる際に、衣服の金属ボタンの位置確認が不十分であった。		第4条第2号	
	○店舗において、脱毛機器を用いた施術を受けたところ、Ⅰ度からⅡ度の熱傷。当該施術は、医師ではない当該店舗の施術者が行い、また当該機器に減光フィルターを装着せずに施術を行った。	第1条第2号	
	○飲食店において、一般客1名が軽傷を負うガス漏えい火災事故が発生。	第5条第2号	
	○飲食店で、業務用こんろの器具栓の誤開放により、漏えいしたガスに、何らかの要因で引火爆発。	第2条第2号	

外食	○飲食店の業務用めんゆで器からガスが漏えい。	第2条第2号
	○飲食店で漂白剤が混ざった飲み物を提供し、飲んだ客が嘔吐。	第1条第2号
	○セルフサービスの飲食店で、機器本体に触れて感電。	第1条第2号
	○飲食店で食事中、店内につるさされていたメニューボードが頭部へ落下し、頸椎捻挫等の重傷。	第4条第2号
	○飲食店で食事中、テーブル上部に持ち上げられる仕切り用の板が落下し、頭に当たり重傷。	第4条第2号
	○飲食店のドリンクバーで、受皿に急須を置いて湯を注いだところ、受皿が変形していたため、急須から湯がこぼれて手に火傷。	第1条第2号
	○飲食店の敷地に設置された滑り台で、児童1名が出発部から落下し、意識不明の重体。	第4条第2号
	○飲食店において、飲食中にいろりの炭火により、客8名が一酸化炭素中毒。	第4条第3号
	○飲食店の個室において、炭を用いた火鍋を喫食中、客が体調不良となり、救急搬送されたが、客4名が一酸化炭素中毒の重症。なお、店内の換気が不十分であったと考えられる。	第4条第3号
	○飲食店で焼き鳥を喫食したところ、下痢、腹痛等の症状が現れた。病因物質はカンピロバクター。	第1条第2号
	○飲食店で注文した中華料理に、陶器片が混入。	第2条第2号
	○飲食店で提供されるデザートに乳成分が入っていないことを口頭で確認し、乳アレルギーの生徒が当該食品を食べたところ、乳成分が入っていたためアナフィラキシーを発症。	第1条第2号
	○飲食店において、乳製品が入っていない飲料を注文したところ、店員が誤って牛乳を入れてしまい、当該飲料を飲んだ児童が体調不良となり、救急搬送されたが、アナフィラキシーショックの重症。	第4条第2号
	○温泉施設の 레스토랑で、店員が、運んでたハーブティのポットとカップをひっくり返し、座っていた子供が足にⅡ度の火傷。	第4条第2号
	その他のサービス	○飲食店において、店員がフランベをしたところ、当該店員が手順を誤り、酒に引火。利用客2名がⅡ度の火傷。
○飲食店において、水たばこを利用した客が、店舗を出たところで意識不明となり転倒し、救急搬送されたが、一酸化炭素中毒と診断された。		第4条第3号
○飲食店において、調理室に火を付け、その蓋を開放した状態で換気扇が停止したため、店舗内に一酸化炭素が充満し、当該店舗の上階の住民が救急搬送され、一酸化炭素中毒の疑い。		第4条第3号
○クリーニング店において、温水ボイラの点火操作を行うも着火しなかったため、繰り返し点火操作を行ったところ、異常着火が発生し、排気筒の一部が破損。		第2条第2号
○クリーニングに出した衣類を着たところ、残留した溶剤により、肘から手首まで火傷を負う重傷。		第4条第2号
○花火大会で打揚花火が地上で開発し、7名が軽度の火傷を負い、うち1名が病院へ搬送。		第1条第2号
○打揚花火を実施中、保安距離を超えた地点の空地の雑草を焼損する火災が発生。		第5条第2号
○レジャー施設のエアーマットを使用していたところ、エアーマットを支えている鉄パイプにかかとを強打し、骨折の重傷。		第4条第2号
○スポーツジムで、インストラクターの操作で背中に圧力をかけるトレーニング機器を使用していたところ、腰椎圧迫骨折の重傷。		第4条第2号
○スポーツジムにおいて、職員の指導により、前屈位の状態で重量のあるバーベルを上げる上トレーニングを行ったところ、腰椎骨折等の重傷。		第4条第2号
○イベント会場において、エアー滑り台が風にあおられ横転したため、利用中の児童1名が転落し、左鎖骨骨折及び鼻骨骨折の重傷。		第4条第2号
○入浴施設を利用した58名がレジオネラ症を発症し、うち1名が死亡。		第4条第1号
○公共施設において、料理教室の参加者3名が一酸化炭素中毒。		第4条第3号
○コインランドリー内の業務用ガス衣類乾燥機から発火し、当該製品及び衣類等の一部に焦げ。		第2条第2号
○店舗の店先の棚に陳列されていた殺虫剤のスプレー缶が破裂し、客1名が顔に負傷。		第1条第2号

その他の役 務等	○事業者が設置したエアコンが落下し、左足首の骨挫傷の重傷。	第4条第2号
	○宿泊施設において、乳児が室内の備品である長いすのねじを飲み、病院に搬送され、死亡が確認された。	第4条第1号
	○店舗で試着室の扉の枠に利用者が右手を付けていたところ、店員が扉を閉めたため、右手親指が扉に挟まり、右手親指骨折の重傷。	第4条第2号
	○遊戯施設において、スラックラインで遊戯中、利用者がバランスを崩して落下した際に、安全ベルトと補助ラインを繋ぐ金具フック（施設の備品）が当該利用者の左臀部を貫通し、救急搬送されたが、陰囊及び会陰挫創の重傷。	第4条第2号
	○遊園地において、遊戯施設（立体迷路）の3階の床の一部が抜け落ち、利用客7名が2階に転落し、当該利用客のうち2名が腰椎圧迫骨折等の重傷、4名が顔面打撲等の軽傷。	第4条第2号
	○遊園地において、遊戯施設（コースター）の稼働時に、ループ付近で前傾姿勢から後ろに戻されて、頸椎骨折等の重傷。	第4条第2号
	○遊園地に設置された遊戯施設（コースター）において、乗客のうち2名が、演出等の水の飛沫により、濡れた手擦りで手を滑らせ、安全バーで胸部を圧迫し、胸骨骨折の重傷。	第4条第2号
	○プール内に設置しているエア遊具の下に、児童が入り込んでいる状態で発見され、搬送先の病院で死亡。	第4条第1号
	○屋外造波プールで、幼児が沈んでいる状態で発見され、搬送先の病院で死亡した。	第4条第1号
	○専門学校主催のバーベキュー大会において、火が弱くなったため、職員が炭等を追加する際にアルコールを注いだところ、燃焼が進み、近くにいた学生4名が火傷を負い、救急搬送され、3名が軽傷、他1名が後日死亡。	第4条第1号
	○イベント会場において、体験運転中のゴーカートが何らかの理由において、コース外に逸脱し、観客に衝突。観客のうち1名が死亡、2名が軽傷。	第4条第1号
	○葬儀場において、ドライアイスを敷き詰めた棺桶の小窓を開けたそばで、意識不明の状態で発見され、搬送先の病院で死亡した。	第4条第1号
	○町内会の花火イベントにおいて、打ち揚げ花火（玩具花火）に点火したところ、打上げ土台が回転したため花火の打上げ向きが変わり、当該花火が観客1名に当たり、病院に救急搬送されたが、左眼を負傷する重傷。なお、当該打上げ花火は、当該土台を固定せずに点火していた。	第4条第2号
	○スイミングスクールにおいて、幼児が講師から腰に浮き具を装着してもらいプールに入ったところ、何らかの原因により当該浮き具が外れて溺れ、心肺停止状態で救急搬送されたが、その後死亡が確認された。	第4条第1号
	○コンサート会場において、演出のため仕掛煙火を使用したところ、火薬を入れた鉄管が破裂・飛散し、観客4名が負傷し、うち3名が頭蓋骨開放性嵌没骨折等の重傷。なお、当該鉄管の長期使用により強度が低下したこと及び当該鉄管に適した火薬を使用していなかったことが原因と推測される。	第4条第2号
	○祭りの会場において、仕掛煙火が破裂し、当該煙火を囲んでいた板の破片が飛び、観客1名が左上腕擦過創を負う。	第4条第2号
	○当該スポーツクラブのイベントで訪れた湖において、引率された児童らが遊んでいたが、点呼時に児童1名の行方が分からなくなり、その後、当該湖水中で発見された。当該児童は、意識不明の状態で救急搬送されたが、その後、病院で死亡が確認された。	第4条第1号
	○キャンプ場において、テント内にいた利用者2名が倒れた木の下敷きになり、救急搬送されたが、1名が死亡、他1名が重傷。	第4条第1号
	○遊戯施設において、トランポリン横に設置されていた高台より、児童2名で同時に当該トランポリンに飛び込んだところ、当該児童のうち1名の上にもう1名が落下し、右上腕骨顆上骨折の重傷。	第4条第1号
	○遊戯施設のトランポリンで遊んでいたところ、着地した際に右肩を負傷し、救急搬送。右肩関節部脱臼。	第1条第2号
○店舗において、幼児が展示しているミキサーに触れたところ、刃が回転して、左手の指等を不全切断の重傷。	第4条第2号	
○ヨガ教室において、職員が利用者の首を横に回したところ、頸椎捻挫の重傷。	第4条第2号	
○入浴施設において、入浴中の児童が排水溝に足が挟まり溺水し、救急搬送。	第1条第2号	

別表2-1 財産事案に係る事例集（行為別）

行為	解説	商品・役務別	具体例
①虚偽・誇大な広告・表示	<p>社会通念に照らして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虚偽・誇大な広告・表示をいう。</p> <p>景品表示法とは異なり、「著しく優良であると示す」、「著しく有利であると一般消費者に誤認される」を要件としない。</p>	食料品	・雑誌の広告に「効果がなかったら全額返金」と記載されていた健康食品を購入したが、実際には効果がなく、解約を申し入れたが何かと条件を付けて返金に応じない。
		食料品	・食品売り場で販売していた松茸のパッケージに「国産松茸」と表示されていたが、実際には中国産のマツタケだった。
		住居品	・ある洗剤のテレビ広告で「どんな汚れでも落ちる」という表示を見てその洗剤を購入したが、実際に使用したところ落ちない汚れがあった。
		被服品	・洋服のインターネット通販広告に「カシミア100%」と表示してあったが、実際はカシミアの割合が低かった。
		被服品	・インターネット通信販売でブランド品の婦人用バッグと表示されたバッグを購入したが、実際は偽物だった。
		保健衛生品	・冷湿布のインターネット広告に「体にシートを貼るだけでダイエットができる」と表示されていたが、実際はまったく効果がなかった。
		保健衛生品	・スマートフォンで、いつでも解約出来る定期購入だと表示されていた化粧品の購入を申し込んだが、解約条件は分かりにくい箇所小さい文字で記載されていた。
		教養娯楽品	・仏壇の広告に「本ケヤキ」を材料としている旨が記載されていたにもかかわらず、実際に店舗で当該陳列品を確認したところ、扉の一部分にケヤキを使っているだけで、大部分はほかの木材だった。
		土地・建物・設備	・売り地の広告に、「将来宅地化と実用性のある分譲地」と記載し、その土地が近い将来市街化区域となることが確実であるかのように表示していたが、実際は市街化調整区域であり、利用制限を受けていた。
		修理・補修	・自動車のバッテリーが上がっており、スマートフォンで検索して、バッテリー上がりの基本料金を数千円と表示していた事業者を呼んだところ、エンジンは始動したが数万円の費用を請求された。
修理・補修	・自宅のトイレが詰まったので、ネット上の数百円～で修理できるとの広告を見て自宅への来訪を要請した。作業を次々に行い詰まりは取れたが、数十万円の費用を請求された。		
金融・保険サービス	・貸金業者の広告に「どなたでも即日融資」、「お断りすることはありません」と無条件で借入れ可能との誤解を招く表示をしていた。		

運輸・通信サービス	・高速バスの広告に、追加料金を払うと可動枕・スリッパ・コンセント付きのシートが予約できると記載されていたためこれを申し込んだが、実際に乗車したバスのシートには可動枕等が付いていなかった。
運輸・通信サービス	・携帯電話を購入したところ、基本料金以外にも別途各種利用料金が発生したが、広告には月額基本料のみで利用できるかのように表示されていた。
教育サービス	・学習塾の折り込みチラシに「講師陣は国公立大学出身98%」と表示していたが、実際には国公立大学出身の講師は数%に過ぎなかった。
保健・福祉サービス	・美容整形の広告に、何ら根拠がないにもかかわらず「小顔矯正」と記載されており、あたかも美容整形を受ければ小顔になり、それが維持できるかのように示していた。
保健・福祉サービス	・自宅にゴキブリが出た。害虫駆除業者とのSNSのやりとりで5千円程になると言われたため自宅への来訪を要請したが、害虫の駆除以外の作業も行い、10万円を超える費用を請求された。
他の役務	・料理メニューに「車えびの〇〇」と表示されていたが、実際はブラックタイガーを使用していた。
内職・副業・ねずみ講	・ウェブサイトにおいて、自社が紹介する副業により月収100万円を稼ぐこともできるかのように表示していたが、実際の副業の内容は稼げるものではないなど、ウェブサイトの説明と全く異なるものだった。

②契約締結、申込みの撤回・解除・解約に関する消費者の誤断を誤らせる為	②-1 不実告知 不告知	<p>消費者の当該契約の締結・解除・解約の判断に通常影響を及ぼす事項について、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げ「故意に事実を告げず」とは、消費者の判断に通常影響を及ぼす事項について告げなかったことをいう。消費者契約法とは異なり、「先行行為として利益となる事実を告げること」を要件としない。「不実のことを告げ」とは、客観的に事実と異なることを告げることをいう。不実であることについて事業者自身が主観的に認識を有している必要はない。「告げる」方法は、口頭・書面・電磁的方法など方法を問わない。</p>	食料品	・ミネラルウォーター販売の勧誘で、「近眼、花粉症、アトピー等に効果がある」と告げられて商品を購入したが、実際にはこのような効果はなかった。
			被服品	・開運ブレスレットの勧誘で、「有名な祈祷師から祈祷されたものです。」と告げられてそのブレスレットを購入したが、実際には、そのような祈祷師は存在しなかった。
			教養娯楽品	・英会話教材の勧誘で、「当校の教材で勉強した人は、全員TOEIC 800点を取得しています。」と告げられて教材を購入したが、実際にはそのような事実はなかった。
			教養娯楽品	・ペットショップで子犬を購入したところ、ウィルスに感染しておりすぐに死亡してしまった。販売店からは事前に健康状態に関する説明がなかった。
			車両・乗り物	・中古車販売店で「事故車ではありません。」と言われて中古車を購入したが、実際は事故車であることが分かった。
			土地・建物・設備	・戸建住宅の売買契約を締結したところ、後に借地権付きの土地であることが分かった。事前に当該借地権の内容についての説明がなかった。
			土地・建物・設備	・業者から「築5年である。」旨の説明を受けて、中古住宅の売買契約を締結したが、実際には築10年であることが分かった。
			工事・建築・加工	・住居の補修・修理の勧誘で、「屋根から雨がにじみ出ている。」と告げられたため屋根修理を依頼したが、実際には屋根は破損していなかった。
			金融・保険サービス	・医療保険に加入していて△△の手術をしたところ、保険金が支払われなかった。事前に手術によっては保険金が出ない場合があるという説明はなかった。
金融・保険サービス	・老人ホーム運営会社の社債購入に関するパンフレットが送付されて社債を購入したが、実際にはその事業者が運営する老人ホームは存在しなかった。			
金融・保険サービス	・インターネットのFX（外国通貨証拠金取引）自動売買システムを介してFX取引の出金を依頼したところ、「システムは複数の投資家が同時に利用しているため、他の投資家が使用中だと停止できない」と言われ、出金ができなかった。契約時には「1週間で出金できる。」と言われていた。			

金融・保険サービス	・インターネット広告に出ていた消費者金融業者に融資の申込みをしたところ、「10万円融資するから手数料5万円を振り込んでほしい。」と言われて5万円を振り込んだ。しかし、その後の融資は受けられず、業者とも連絡が取れなくなった。後に無登録業者であることが分かった。
運輸・通信サービス	・携帯電話販売店で家族通話が無料となるプランを契約し、家族間は通話し放題と思ってすぐに利用した。翌月約10万円の請求があったため、調べてみると無料となるのは翌月からだった。販売店から事前にその説明はなかった。
運輸・通信サービス	・自宅を訪問した業者から、IP電話を利用すれば全て通話料は無料になると説明されてこれを契約したが、翌月2万円の請求書が届いた。業者に問い合わせたところ、「全ての通話が無料になるわけではない。無料になるのは同じIP電話会社同士の通話の場合である。」等と言われた。事前にそのような説明はなかった。
運輸・通信サービス	・現在利用中のプロバイダの会社を名乗る者から「プランを変更すれば料金が安くなる。」と契約変更の勧誘があり、遠隔操作で設定してもらった。後日、この通信料を請求されたが、利用中のプロバイダの会社ではなく、全く知らない会社からの請求であり、料金が安くなっているわけでもなかった。
運輸・通信サービス	・CS放送の勧誘で、いつでもやめられるという説明を受けたため受信契約を交わしたが、後に4年以内は解約できないことが分かった。
教養・娯楽サービス	・旅行会社からオーシャンビューの部屋を確実に手配すると勧誘されたためツアー旅行の申込みをし、契約書面にもその旨の記載があったが、実際にホテルに宿泊したところ、窓からは市街の景色しか見えなかった。
保健・福祉サービス	・雑誌の広告に「フェイスリフト手術12万円」との記載があったため、その金額で手術ができると思ってクリニックに出向いたところ、「12万円では効果がない、60万円の施術が必要。」、「60万円の施術なら効果は半永久的に継続する。」と言われた。60万円の施術を受け、手術から数か月が経過したが効果があったとは思えない。
保健・福祉サービス	・配水管洗浄の勧誘で「特別安くします。」と告げていたが、実際は、全ての消費者に対して同様の値引きをして施工していた。

		内職・副業・ ねずみ講	・エステの覆面モニター募集で「指定されたエステ店の施術を受けたら代金と謝礼1,000円が受け取れます。」と告げられて登録したが、指定された店でサービスを受けても代金や謝礼は支払われなかった。
②-2 断定的判断の提供	将来におけるその価額、将来において消費者が受け取る金額、その使用等により将来において生じる効用その他の事項であって将来における変動が不確実なものについて断定的判断を提供することをいう。 消費者契約法とは異なり、消費者の財産上の利得に影響するものに限られない。身体への効用・効能や学習効果は様々であるにもかかわらず、誰にでも著しく優れた効用・効能・効果が確実に得られる旨説明して契約の締結を勧誘したような場合も含まれる。	食料品	・健康食品の勧誘に際し、将来の減量の成否は不確実であるにもかかわらず、「絶対に1か月で5キロ痩せられる。」と告げられた。
		保健衛生品	・電位治療器の勧誘に際し、実際には将来の効用が不確実であるにもかかわらず「機械が病気を100%見つける。免疫力が上がり、がんも再発しない」などと告げられた。
		土地・建物・ 設備	・土地購入の勧誘に際し、将来の土地の価格は不確実であるにもかかわらず、「この土地は700万円まで地価が上がります。」と告げられた。
		土地・建物・ 設備	・土地購入の勧誘に際し、将来の周辺の土地の利用見込みは不確実であるにもかかわらず、「将来、南側に5階建て以上の建物が立つ予定は全くありません。」「この近くに国道が2～3年後に必ず開通します。」と告げられた。
		金融・保険 サービス	・金融業者からの未公開株の勧誘で、将来の相場の変動は不確実であるにもかかわらず「A社の株式が上場間近です。公開後は必ず値上がります。」と告げられた。
		金融・保険 サービス	・商品先物取引の勧誘で、将来の相場の変動は不確実であるにもかかわらず、「イラクの石油パイプが爆破されたので必ず値上りします。」と言われてガソリンの先物取引を勧められた。
		教養・娯楽 サービス	・パチスロ攻略情報の提供契約の勧誘に際し、将来の利益は不確実であるにもかかわらず、「攻略情報に従えば必ず利益が上がります。」「より高額な契約を締結すれば確実に利益を得られます。」と告げられた。
		内職・副業・ ねずみ講	・副業に関する有料のサポート契約の勧誘に際し、副業によって得られる収益の見込みは不確実であるにもかかわらず、有料のサポートを受ければ、想定収益金額は必ず達成できると告げられた。

②-3 不退出	消費者が事業者に対し、消費者の住居若しくは消費者が業務を行って居る場所から退去すべき旨の意思表示をしたにもかかわらず、事業者が退去しないことをいう。	住居品	・ 自宅訪問した布団販売店の営業マンに何度も布団の購入を勧められ、「布団は不要なので帰ってほしい。」と告げたが、夜中まで長時間居座り勧誘を続けられた。
		金融・保険サービス	・ 商品先物取引の勧誘で、職場への電話で強く会うことを求められたため自宅で会うことを承諾したら、断っているのに朝まで12時間近く契約を迫られて契約してしまった。
②-4 監禁	消費者が事業者に対し、事業者が契約締結の勧誘等を行う場所から消費者を退去したい旨の意思表示をしたにもかかわらず、事業者が退去させないことをいう。	教養娯楽品	・ 事務所で高額なパソコンの購入を勧められ、「パソコンは買えない。帰してほしい。」と告げたが、長時間、数人に囲まれて勧誘が続き、帰してもらえなかった。
		土地・建物・設備	・ 自宅を訪問した販売員に勧誘されモデルルームを見に行った。朝10時に行って部屋を見て説明を聞き、翌日午前1時まで勧誘が続いた。「帰りたい。」と告げたが帰してもらえず、帰るために仕方なく購入契約をしてしまった。
		保健・福祉サービス	・ 包茎手術のカウンセリングを受けたところ、医師に「カントン包茎である。」と診断された。緊急性がないにもかかわらず「このままでは危ない。」と言われた。「今日は帰りたい。」と告げたが、手術台の上で6時間にわたって下半身裸の状態で包茎手術の勧誘を受けた。
		保健・福祉サービス	・ エステサロンで、学生が脱毛などの施術の勧誘を受けた際、「家に帰って親に相談したい。」と言ったが、「学割がきいて、この価格は今だけです。」などと言って帰らせてもらえず、強引に契約をさせられた。

<p>③ 契約締結・履行、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者を欺き、威迫して困惑させる</p> <p>「契約締結、申込みの撤回・解除に関して消費者の判断を誤らせる行為」のほか、消費者との契約の締結・履行・解除・解約などに関し、消費者を欺き、又は威迫して困惑させることをいう。「欺き」とは、他人をだまし誤らせることをいう。事業者が消費者を欺いて契約に基づく義務を免れようとしたり、正当な権利がないにもかかわらずあたかも権利があるかのように振る舞い過大な請求をするなどの場合も本項に含まれる。「威迫して」とは他人に対して言語挙動を持って氣勢を示し、不安感を生じさせることをいい、民法上の「強迫」や刑法上の「脅迫」に至らない程度のもを含む。電話による執拗な勧誘や、断り難い状況下で執拗に契約の締結を勧誘するような行為も、威迫を伴い消費者を困惑させるものであれば本項に該当する。</p>	食料品	・健康食品の電話勧誘の際に「あなたが注文した内容は全部録音してありますから、裁判所に行ってもいいですよ。」と告げられたため、怖くなって購入することにした。
	食料品	・注文した覚えのない海産物が代引きで送付され、2度目は受取拒否したところ、「受取拒否をしても何度でも電話するぞ。」と脅された。
	住居品	・表札販売業者から、玄関に表札がないことを指摘され、「表札のない玄関から出入りしていたら、家族が病気になりますよ。」と告げられたため、不安になって高額の表札を購入した。
	被服品	・通信販売による開運ブレスレットの購入契約の解約を申し出たところ、「解約するなら残金の8万5千円を払え。」と告げられたため、怖くなって残金を支払った。
	被服品	・自宅のポストにチラシが入っていた買取業者に、趣味で集めていたものを売ろうと自宅に来てもらった。自宅に来た買取業者は、「貴金属はないか。」と言出し、売る予定がなかったものまで強引に買い取られた。
	土地・建物・設備	・利殖目的の新築分譲マンションの勧誘電話を受けてこれを断ったところ、その後もしつこく勧誘があり、「購入しないと車でひき殺す。」などと脅された。
	金融・保険サービス	・大豆の先物取引の勧誘電話があり、担当者とお話したところ、「ここまできたら契約しろ。断ったら会社にいられなくしてやる。」と言われ、怖くなって契約してしまった。
	金融・保険サービス	・借入れをしている貸金業者への返済が滞っていると、業者から事務所に呼び出され、「別の店から借りて来い。さもないとひどい目にあうぞ。」と強い口調で告げられて返済を要求された。
教養・娯楽サービス	・利用した覚えがないアダルトサイトの情報料5万円を請求するメールが届き、業者からあたかも正当な権利があるかのように振る舞われ、過大な料金を請求された。	

④ 不当な契約締結又はその勧誘	④-1 法律により取り消事由となる不当勧誘による契約	割賦販売法上の不当勧誘によって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約をいう。	工事・建築・加工	【割賦販売法の例】 ・リフォーム会社の訪問勧誘で、「柱が腐っています。」と説明されたため、この内容を信用し、リフォーム工事を行うためにクレジット会社とクレジット契約（36回払い）を交わした。しかし、後に自宅の柱が腐っている事実はないことが分かった。
		特定商取引に関する法律によって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約をいう。	食料品	【特定商取引に関する法律の例】 ・健康食品の電話勧誘で、「この健康食品は、食事制限をしなくても毎日飲み続けるだけで1月5キロは痩せる効果があります。」と説明を受けたため、この内容を信用して契約の申込みを行った。しかし、実際には効果のある成分が含まれていないことが分かった。
		消費者契約法によって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約をいう。	土地・建物・設備	【消費者契約法の例】 ・住宅建設用の土地の売買の勧誘で、「近くにがけがありますが、この土地なら全く問題ありません。」との説明を受けたため、これを信じてその土地を購入する契約をした。実際には、がけ地に隣接して計画どおりの住宅を建設できないことが分かった。
	④-2 法律が無効とする契約条項を含む契約	消費者と事業者との間の契約の条項の効力に関する法律の規定であって消費者の利益の保護に係るものとして法律によって無効とされる契約の条項を含む契約をいう。	金融・保険サービス	【金融商品取引法の例】 ・投資顧問契約において、クーリング・オフをしても契約金とほぼ同額の損害賠償を請求される特約が付されていた。これは金融商品取引法第37条の6第5項の規定で無効とされる契約の条項を含むものだった。
			土地・建物・設備	【宅地建物取引業法の例】 ・建物の売買契約において、その建物の瑕疵を担保すべき責任の期間に関し、引渡しの日から1年とする特約が付されていた。これは宅地建物取引業法第40条第2項の規定で無効とされる契約の条項を含むものだった。
			金融・保険サービス	【利息制限法の例】 ・雑誌の広告に掲載されていた金融業者から10万円の融資を申し込み、年3万円の利息で契約を結んだ。この利息は利息制限法第1条で規定された利率を超えるものだった。
			住居品	【特定商取引に関する法律の例】 ・訪問販売で購入した鍋のセット商品の契約書に「セット商品なので、一部でも使用したら全部返品できません。」と特定商取引に関する法律第9条第8項の規定で無効とされる特約が記載されていた。
			土地・建物・設備	【借地借家法の例】 ・借地契約の際、将来の更新請求の拒絶を無条件に認めるという借地借家法第9条の規定で無効とされる特約が付されていた。

<p>⑤債務不履行等</p> <p>契約締結過程や契約条項に問題はなかったが、契約を締結したこと又は契約を解除等したことによって生じた事業者の債務が適切に履行されないことをいう。正当な理由なく、なかなか契約解除に応じないものの、インターネット取引での商品未着などのうち、特に悪質な履行拒否や著しい債務遅延が該当する。</p>	<p>被服品</p>	<p>・電話勧誘販売で購入した開運ブレスレットの契約について、クーリング・オフを通知して返金を求めたにもかかわらず、「クーリング・オフには応じられない。」と言って契約の解除に伴う返金に応じてくれない。</p>
	<p>教養娯楽品</p>	<p>・インターネットの通信販売で、最新機種スマートフォンを購入し代金を指定の銀行口座に振り込んだが、商品到着予定日になっても商品が届かず、メールで連絡しても返信がない。</p>
	<p>土地・建物・設備</p>	<p>・売主業者とマンションの売買契約を結び、代金を支払ったが、期日になっても引渡しが行われず、引渡日を3か月後に変更したにもかかわらず、変更後の期日になっても履行されなかった。</p>
	<p>クリーニング</p>	<p>・インターネットで見つけたクリーニング業者に着物3点のクリーニングを依頼して宅配便で送った。納期が2週間の約束だったのに、2か月経っても届かない。電話もつながらなくなった。</p>
	<p>金融・保険サービス</p>	<p>・小麦の先物取引を始めたが、相場が下がりがそうだったので「全て清算して返金してください。」と書面で通知したものの、業者がこれに応じてくれず、そのまま取引が続いて追加証拠金を求められた。</p>
	<p>金融・保険サービス</p>	<p>・業者に対し、FX（外国通貨証拠金取引）の解約を申し出ているのに、「これから儲かりますから大丈夫です。」と説明され、理由もなく解約に応じてくれない。</p>
	<p>教養・娯楽サービス</p>	<p>・旅行会社との海外旅行の契約で、△△島から□□島への移動は豪華クルーザーを利用すると約されていたが、事前に何の説明もなく、一方的に小型水上飛行機に変更された。</p>
	<p>内職・副業・ねずみ講</p>	<p>・美容用品の連鎖販売契約を締結したが、勧誘に必要な経費が支給されることになっていたものの、支給予定日を経過した現在も支払われていない。</p>

⑥違法景品類の提供		不当景品類及び不当表示防止法第4条の規定に違反して景品類を提供することをいう。	土地・建物・設備	・事業者は、住宅の購入申込みをした一般消費者を対象に、抽選により、住宅購入金額から1000万円の値引きを1名に、300万円の値引きを3名に、200万円の値引きを6名に、100万円の値引きを9名に、それぞれ提供することを企画し、これを実施した。当該企画により提供できる景品類の限度額は10万円であるところ、前記景品類の価額は、いずれもこれを超えるものであった。
			金融・保険サービス	・クレジットカード業者が、発行するクレジットカードを利用して商品等を1万円分以上購入した消費者の中から抽選により、15万円相当の旅行券等を提供していた（提供できる景品類の額：最高額10万円）。
			運輸・通信サービス	・事業者は、インターネット通信サービス及びプロバイダのセット契約の提供に関して、同セット契約に申込みをした加入者全員（2年契約に係る最低取引価額92,000円）に対し、26,725円から55,399円相当の景品類のいずれかを提供する企画を実施した。これは、当該企画により提供できる景品類の限度額18,400円を超えるものであった。
⑦その他消費者利益の保護に資する行為規制違反	⑦-1 契約の締結に関する行為規制違反	以下に掲げる契約の締結に関する行為規制違反をいう。 ・特定商取引に関する法律第17条の規定に反して勧誘を行うこと。 ・貸金業法第16条第3項の規定に反して勧誘を行うこと。 ・割賦販売法第4条第1項の規定に反して書面を交付しないこと。 ・預託等取引に関する法律第14条第1項の規定に反して販売預託に係る契約の締結等をすること。	他の商品	【特定商取引に関する法律の例】（再勧誘の禁止） ・金地金販売業者が電話勧誘により、消費者が「お金がない」と断ったにもかかわらず、繰り返し勧誘の電話をかけ、特定商取引に関する法律第17条の規定に違反する行為をしていた。
			金融・保険サービス	【貸金業法の例】（適合性原則違反） ・貸金業者が年金で生計を立てている消費者に貸付を行う際、収入を偽らせて高額な貸付を行い、貸金業法第16条第3項の規定に違反する行為をしていた。
			住居品	【割賦販売法の例】（書面交付義務違反） ・訪問販売で敷布団を購入する際に支払方法を自社割賦にしたが、契約時の書面に契約の解除に関する事項が明らかにされておらず、割賦販売法第4条第1項に規定する事項が記載されていなかった。
			内職・副業・ねずみ講	【預託法の例】（確認を受けない販売預託契約の禁止違反） ・消費者に自動販売機を販売し、事業者がそれを預かって運用した利益を消費者に配当する内容の販売預託の契約について、内閣総理大臣の確認を受けずに、「自動販売機のオーナーにならないか」、「高利率・元本保証でお金が儲かる」などと称して勧誘し、契約を締結をしていた。

⑦-2 契約の履行に関する行為規制違反	以下に掲げる契約の履行に関する行為規制違反をいう。 ・特定商取引に関する法律第10条第2項の規定に反する額の金銭の支払を請求すること。 ・貸金業法第18条第1項の規定に反して、受取証書を交付しないこと。 ・割賦販売法第6条第2項の規定に反する額の金銭の支払を請求すること。	工事・建築・加工	【特定商取引に関する法律の例】（損害賠償請求の制限違反） ・訪問販売で契約したリフォームの代金を支払えなくなると、業者側から購入代金の2倍に相当する額の違約金を請求された。遅延損害金を加算しても、特定商取引に関する法律第10条第2項の規定に違反する額の請求だった。
		金融・保険サービス	【貸金業法の例】（書面交付義務違反） ・貸金業者から借入れをしたため、預金等口座への払込み以外の方法で弁済を行っているが、貸金業法第18条第1項に基づく書面が交付されていなかった。
		教養娯楽品	【割賦販売法の例】（損害賠償請求の制限違反） ・学習教材を分割払いで購入したところ、支払を遅延したときの損害賠償額が法定利率を大きく上回る額の契約条項があった。この額は、割賦販売法第6条第2項の規定に違反するものだった。
⑦-3契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反	特定商取引に関する法律第10条第1項、割賦販売法第6条第1項、その他これらに類する契約の申込みの撤回、解除又は解約に係る規定に反して高いキャンセル料を消費者に請求すること。	被服品	【特定商取引に関する法律の例】 ・訪問販売で購入した指輪の代金を支払えなくなったため、契約を解除して商品を返還したところ、業者側から購入した代金に相当する額の違約金を請求された。この額は、特定商取引に関する法律第10条第1項の規定に違反するものだった。
		保健衛生品	【割賦販売法の例】 ・自社割賦で購入した電位治療器の契約を解除して商品を返還したが、業者側から購入した代金に相当する額を違約金として請求された。この額は、割賦販売法第6条第1項の規定に違反するものだった。

別表 2-2 財産事案に係る事例集（商品・役務別）

商品・役務別	行為	具体例
食料品	虚偽・誇大な 広告・表示	・雑誌の広告に「効果がなかったら全額返金」と記載されていた健康食品を購入したが、実際には効果がなく、解約を申し入れたが何かと条件を付けて返金に応じない。
	虚偽・誇大な 広告・表示	・食品売り場で販売していた松茸のパッケージに「国産松茸」と表示されていたが、実際には中国産のマツタケだった。
	不実告知・事 実不告知	・ミネラルウォーター販売の勧誘で、「近眼、花粉症、アトピー等に効果がある」と告げられて商品を購入したが、実際にはこのような効果はなかった。
	断定的判断の 提供	・健康食品の勧誘に際し、将来の減量の成否は不確実であるにもかかわらず、「絶対に1か月で5キロ痩せられる。」と告げられた。
	消費者を欺 き、威迫して 困惑させる	・健康食品の電話勧誘の際に「あなたが注文した内容は全部録音してありますから、裁判所に行ってもいいですよ。」と告げられたため、怖くなって購入することにした。
	消費者を欺 き、威迫して 困惑させる	・注文した覚えのない海産物が代引きで送付され、2度目は受取拒否したところ、「受取拒否をしても何度でも電話するぞ。」と脅された。
	不当な契約締 結又はその勧 誘	【特定商取引に関する法律の例】 ・健康食品の電話勧誘で、「この健康食品は、食事制限をしなくても毎日飲み続けるだけで1月5キロは痩せる効果があります。」と説明を受けたため、この内容を信用して契約の申込みを行った。しかし、実際には効果のある成分が含まれていないことが分かった。
住居品	虚偽・誇大な 広告・表示	・ある洗剤のテレビ広告で「どんな汚れでも落ちる」という表示を見てその洗剤を購入したが、実際に使用したところ落ちない汚れがあった。
	不退去	・自宅訪問した布団販売店の営業マンに何度も布団の購入を勧められ、「布団は不要なので帰ってほしい。」と告げたが、夜中まで長時間居座り勧誘を続けられた。
	消費者を欺 き、威迫して 困惑させる	・表札販売業者から、玄関に表札がないことを指摘され、「表札のない玄関から出入りしていたら、家族が病気になりますよ。」と告げられたため、不安になって高額の表札を購入した。
	不当な契約締 結又はその勧 誘	【特定商取引に関する法律の例】 ・訪問販売で購入した鍋のセット商品の契約書に「セット商品なので、一部でも使用したら全部返品できません。」と特定商取引に関する法律第9条第8項の規定で無効とされる特約が記載されていた。
	契約の締結に 関する行為規 制違反	【割賦販売法の例】（書面交付義務違反） ・訪問販売で敷布団を購入する際に支払方法を自社割賦にしたが、契約時の書面に契約の解除に関する事項が明らかにされておらず、割賦販売法第4条第1項に規定する事項が記載されていなかった。
被服品	虚偽・誇大な 広告・表示	・洋服のインターネット通販広告に「カシミア100%」と表示してあったが、実際はカシミアの割合が低かった。
	虚偽・誇大な 広告・表示	・インターネット通信販売でブランド品の婦人用バッグと表示されたバッグを購入したが、実際は偽物だった。
	不実告知・事 実不告知	・開運プレスレットの勧誘で、「有名な祈禱師から祈禱されたものです。」と告げられてそのプレスレットを購入したが、実際には、そのような祈禱師は存在しなかった。

	消費者を欺き、威迫して困惑させる	・通信販売による開運ブレスレットの購入契約の解約を申し出たところ、「解約するなら残金の8万5千円を払え。」と告げられたため、怖くなって残金を支払った。
	消費者を欺き、威迫して困惑させる	・自宅のポストにチラシが入っていた買取業者に、趣味で集めていたものを売ろうと自宅に来てもらった。自宅に来た買取業者は、「貴金属はないか。」と言い出し、売る予定がなかったものまで強引に買い取られた。
	債務不履行等	・電話勧誘販売で購入した開運ブレスレットの契約について、クーリング・オフを通知して返金を求めたにもかかわらず、「クーリング・オフには応じられない。」と言って契約の解除に伴う返金に応じてくれない。
	契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反	【特定商取引に関する法律の例】 ・訪問販売で購入した指輪の代金を支払えなくなったため、契約を解除して商品を返還したところ、業者側から購入した代金に相当する額の違約金を請求された。この額は、特定商取引に関する法律第10条第1項の規定に違反するものだった。
保健衛生品	虚偽・誇大な広告・表示	・冷湿布のインターネット広告に「体にシートを貼るだけでダイエットができる」と表示されていたが、実際はまったく効果がなかった。
	虚偽・誇大な広告・表示	・スマートフォンで、いつでも解約出来る定期購入だと表示されていた化粧品の購入を申し込んだが、解約条件は分かりにくい箇所に小さい文字で記載されていた。
	断定的判断の提供	・電位治療器の勧誘に際し、実際には将来の効用が不確実であるにもかかわらず「機械が病気を100%見つける。免疫力が上がり、がんも再発しない」などと告げられた。
	契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反	【割賦販売法の例】 ・自社割賦で購入した電位治療器の契約を解除して商品を返還したが、業者側から購入した代金に相当する額を違約金として請求された。この額は、割賦販売法第6条第1項の規定に違反するものだった。
教養娯楽品	虚偽・誇大な広告・表示	・仏壇の広告に「本ケヤキ」を材料としている旨が記載されていたにもかかわらず、実際に店舗で当該陳列品を確認したところ、扉の一部分にケヤキを使っているだけで、大部分はほかの木材だった。
	不実告知・事実不告知	・英会話教材の勧誘で、「当校の教材で勉強した人は、全員TOEIC800点を取得しています。」と告げられて教材を購入したが、実際にはそのような事実はなかった。
	不実告知・事実不告知	・ペットショップで子犬を購入したところ、ウイルスに感染しておりすぐに死亡してしまった。販売店からは事前に健康状態に関する説明がなかった。
	監禁	・事務所で高額なパソコンの購入を勧められ、「パソコンは買えない。帰してほしい。」と告げたが、長時間、数人に囲まれて勧誘が続き、帰してもらえなかった。
	債務不履行等	・インターネットの通信販売で、最新機種スマートフォンを購入し代金を指定の銀行口座に振り込んだが、商品到着予定日になっても商品が届かず、メールで連絡しても返信がない。
	契約の履行に関する行為規制違反	【割賦販売法の例】（損害賠償請求の制限違反） ・学習教材を分割払いで購入したところ、支払を遅延したときの損害賠償額が法定利率を大きく上回る額の契約条項があった。この額は、割賦販売法第6条第2項の規定に違反するものだった。
車両・乗り物	不実告知・事実不告知	・中古車販売店で「事故車ではありません。」と言われて中古車を購入したが、実際は事故車であることが分かった。

土地・建物・設備	虚偽・誇大な広告・表示	・売り地の広告に、「将来宅地化と実用性のある分譲地」と記載し、その土地が近い将来市街化区域となることが確実であるかのように表示していたが、実際は市街化調整区域であり、利用制限を受けていた。
	不実告知・事実不告知	・戸建住宅の売買契約を締結したところ、後に借地権付きの土地であることが分かった。事前に当該借地権の内容についての説明がなかった。
	不実告知・事実不告知	・業者から「築5年である。」旨の説明を受けて、中古住宅の売買契約を締結したが、実際には築10年であることが分かった。
	断定的判断の提供	・土地購入の勧誘に際し、将来の土地の価格は不確実であるにもかかわらず、「この土地は700万円まで地価が上がります。」と告げられた。
	断定的判断の提供	・土地購入の勧誘に際し、将来の周辺の土地の利用見込みは不確実であるにもかかわらず、「将来、南側に5階建て以上の建物が立つ予定は全くありません。」「この近くに国道が2～3年後に必ず開通します。」と告げられた。
	監禁	・自宅を訪問した販売員に勧誘されモデルルームを見に行った。朝10時に行って部屋を見て説明を聞き、翌日午前1時まで勧誘が続いた。「帰りたい。」と告げたが帰してもらえず、帰るために仕方なく購入契約をしてしまった。
	消費者を欺き、威迫して困惑させる	・利殖目的の新築分譲マンションの勧誘電話を受けてこれを断ったところ、その後もしつこく勧誘があり、「購入しないと車でひき殺す。」などと脅された。
	法律により取消事由となる不当勧誘による契約	【消費者契約法の例】 ・住宅建設用の土地の売上の勧誘で、「近くにがけがありますが、この土地なら全く問題ありません。」との説明を受けたため、これを信じてその土地を購入する契約をした。実際には、がけ地に隣接していて計画どおりの住宅を建設できないことが分かった。
	法律が無効とする契約条項を含む契約	【宅地建物取引業法の例】 ・建物の売買契約において、その建物の瑕疵を担保すべき責任の期間に関し、引渡しの日から1年とする特約が付されていた。これは宅地建物取引業法第40条第2項の規定で無効とされる契約の条項を含むものだった。
	法律が無効とする契約条項を含む契約	【借地借家法の例】 ・借地契約の際、将来の更新請求の拒絶を無条件に認めるという借地借家法第9条の規定で無効とされる特約が付されていた。
債務不履行等	・売主業者とマンションの売買契約を結び、代金を支払ったが、期日になっても引渡しが行われず、引渡日を3か月後に変更したにもかかわらず、変更後の期日に至っても履行されなかった。	
違法景品類の提供	・事業者は、住宅の購入申込みをした一般消費者を対象に、抽選により、住宅購入金額から1000万円の値引きを1名に、300万円の値引きを3名に、200万円の値引きを6名に、100万円の値引きを9名に、それぞれ提供することを企画し、これを実施した。当該企画により提供できる景品類の限度額は10万円であるところ、前記景品類の価額は、いずれもこれを超えるものであった。	
他の商品	契約の締結に関する行為規制違反 【特定商取引に関する法律の例】（再勧誘の禁止） ・金地金販売業者が電話勧誘により、消費者が「お金がない」と断ったにもかかわらず、繰り返し勧誘の電話をかけ、特定商取引に関する法律第17条の規定に違反する行為をしていた。	
クリーニング	債務不履行等 ・インターネットで見つけたクリーニング業者に着物3点のクリーニングを依頼して宅配便で送った。納期が2週間の約束だったのに、2か月経っても届かない。電話もつながらなくなった。	

工事・建築・加工	不実告知・事実不告知	・住居の補修・修理の勧誘で、「屋根から雨がにじみ出ている。」と告げられたため屋根修理を依頼したが、実際には屋根は破損していなかった。
	不当な契約締結又はその勧誘	【割賦販売法の例】 ・リフォーム会社の訪問勧誘で、「柱が腐っています。」と説明されたため、この内容を信用し、リフォーム工事を行うためにクレジット会社とクレジット契約（36回払い）を交わした。しかし、後に自宅の柱が腐っている事実はないことが分かった。
	契約の履行に関する行為規制違反	【特定商取引に関する法律の例】（損害賠償請求の制限違反） ・訪問販売で契約したリフォームの代金を支払えなくなると、業者側から購入代金の2倍に相当する額の違約金を請求された。遅延損害金を加算しても、特定商取引に関する法律第10条第2項の規定に違反する額の請求だった。
修理・補修	虚偽・誇大な広告・表示	・自動車のバッテリーが上がっており、スマートフォンで検索して、バッテリー上がりの基本料金を数千円と表示していた事業者を呼んだところ、エンジンは始動したが数万円の費用を請求された。
	虚偽・誇大な広告・表示	・自宅のトイレが詰まったので、ネット上の数百円～で修理できるとの広告を見て自宅への来訪を要請した。作業を次々に行い詰まりは取れたが、数十万円の費用を請求された。
金融・保険サービス（保険）	不実告知・事実不告知	・医療保険に加入していて△△の手術をしたところ、保険金が支払われなかった。事前に手術によっては保険金が出ない場合があるという説明はなかった。
金融・保険サービス（証券・デリバティブ取引等）	不実告知・事実不告知	・老人ホーム運営会社の社債購入に関するパンフレットが送付されて社債を購入したが、実際にはその事業者が運営する老人ホームは存在しなかった。
	不実告知・事実不告知	・インターネットのFX（外国通貨証拠金取引）自動売買システムを介してFX取引の出金を依頼したところ、「システムは複数の投資家が同時に利用しているため、他の投資家が使用中だと停止できない」と言われ、出金ができなかった。契約時には「1週間で出金できる。」と言われていた。
	断定的判断の提供	・金融業者からの未公開株の勧誘で、将来の相場の変動は不確実であるにもかかわらず「A社の株式が上場間近です。公開後は必ず値上がります。」と告げられた。
	断定的判断の提供	・商品先物取引の勧誘で、将来の相場の変動は不確実であるにもかかわらず、「イラクの石油パイプが爆破されたので必ず値上がりします。」と言われてガソリンの先物取引を勧められた。
	不退去	・商品先物取引の勧誘で、職場への電話で強く会うことを求められたため自宅で会うことを承諾したら、断っているのに朝まで12時間近く契約を迫られて契約してしまった。
	消費者を欺き、威迫して困惑させる	・大豆の先物取引の勧誘電話があり、担当者与会ったところ、「ここまできたら契約しろ。断ったら会社にいられなくしてやる。」と言われ、怖くなって契約してしまった。
	債務不履行等	・小麦の先物取引を始めたが、相場が下がりそうだったので「全て清算して返金してください。」と書面で通知したものの、業者がこれに応じず、そのまま取引が続いて追加証拠金を求められた。
	債務不履行等	・業者に対し、FX（外国通貨証拠金取引）の解約を申し出ているのに、「これから儲かりますから大丈夫です。」と説明され、理由もなく解約に応じられない。

	法律が無効とする契約条項を含む契約	【金融商品取引法の例】 ・投資顧問契約において、クーリング・オフをしても契約金とほぼ同額の損害賠償を請求される特約が付されていた。これは金融商品取引法第37条の6第5項の規定で無効とされる契約の条項を含むものだった。
金融・保険サービス (融資)	虚偽・誇大な広告・表示	・貸金業者の広告に「どなたでも即日融資」、「お断りすることはありません」と無条件で借入れ可能との誤解を招く表示をしていた。
	不実告知・事実不告知	・インターネット広告に出ていた消費者金融業者に融資の申込みをしたところ、「10万円融資するから手数料5万円を振り込んでほしい。」と言われて5万円を振り込んだ。しかし、その後の融資は受けられず、業者とも連絡が取れなくなった。後に無登録業者であることが分かった。
	消費者を欺き、威迫して困惑させる	・借入れをしている貸金業者への返済が滞っていると、業者から事務所に呼び出され、「別の店から借りて来い。さもないとひどい目にあうぞ。」と強い口調で告げられて返済を要求された。
	法律が無効とする契約条項を含む契約	【利息制限法の例】 ・雑誌の広告に掲載されていた金融業者から10万円の融資を申し込み、年3万円の利息で契約を結んだ。この利息は利息制限法第1条で規定された利率を超えるものだった。
	契約の締結に関する行為規制違反	【貸金業法の例】（適合性原則違反） ・貸金業者が年金で生計を立てている消費者に貸付を行う際、収入を偽らせて高額な貸付を行い、貸金業法第16条第3項の規定に違反する行為をしていた。
契約の履行に関する行為規制違反	【貸金業法の例】（書面交付義務違反） ・貸金業者から借入れをしたため、預金等口座への払込み以外の方法で弁済を行っているが、貸金業法第18条第1項に基づく書面が交付されていなかった。	
金融・保険サービス (販売信用)	違法景品類の提供	クレジットカード業者が、発行するクレジットカードを利用して商品等を1万円分以上購入した消費者の中から抽選により、15万円相当の旅行券等を提供していた（提供できる景品類の額：最高額10万円）。
運輸・通信サービス (運輸・運送)	虚偽・誇大な広告・表示	・高速バスの広告に、追加料金を払うと可動枕・スリッパ・コンセント付きのシートが予約できると記載されていたためこれを申し込んだが、実際に乗車したバスのシートには可動枕等が付いていなかった。
運輸・通信サービス (放送・通信)	虚偽・誇大な広告・表示	・携帯電話を購入したところ、基本料金以外にも別途各種利用料金が発生したが、広告には月額基本料のみで利用できるかのように表示されていた。
	不実告知・事実不告知	・携帯電話販売店で家族通話が無料となるプランを契約し、家族間は通話し放題と思ってすぐに利用した。翌月約10万円の請求があったため、調べてみると無料となるのは翌月からだった。販売店から事前にその説明はなかった。
	不実告知・事実不告知	・自宅を訪問した業者から、IP電話を利用すれば全て通話料は無料になると説明されてこれを契約したが、翌月2万円の請求書が届いた。業者に問い合わせたところ、「全ての通話が無料になるわけではない。無料になるのは同じIP電話会社同士の通話の場合である。」等と言われた。事前にそのような説明はなかった。
	不実告知・事実不告知	・現在利用中のプロバイダの会社を名乗る者から「プランを変更すれば料金が安くなる。」と契約変更の勧誘があり、遠隔操作で設定してもらった。後日、この通信料を請求されたが、利用中のプロバイダの会社ではなく、全く知らない会社からの請求であり、料金が安くなっているわけでもなかった。
	不実告知・事実不告知	・CS放送の勧誘で、いつでもやめられるという説明を受けたため受信契約を交わしたが、後に4年以内は解約できないことが分かった。

	違法景品類の提供	・事業者は、インターネット通信サービス及びプロバイダのセット契約の提供に関して、同セット契約に申込みをした加入者全員（2年契約に係る最低取引価額92,000円）に対し、26,725円から55,399円相当の景品類のいずれかを提供する企画を実施した。これは、当該企画により提供できる景品類の限度額18,400円を超えるものであった。
教育サービス	虚偽・誇大な広告・表示	・学習塾の折り込みチラシに「講師陣は国公立大学出身98%」と表示していたが、実際には国公立大学出身の講師は数%に過ぎなかった。
教養・娯楽サービス	不実告知・事実不告知	・旅行会社からオーシャンビューの部屋を確実に手配すると勧誘されたためツアー旅行の申込みをし、契約書面にもその旨の記載があったが、実際にホテルに宿泊したところ、窓からは市街の景色しか見えなかった。
	断定的判断の提供	・パチスロ攻略情報の提供契約の勧誘に際し、将来の利益は不確実であるにもかかわらず、「攻略情報に従えば必ず利益が上がります。」「より高額な契約を締結すれば確実に利益を得られます。」と告げられた。
	消費者を欺き、威迫して困惑させる	・利用した覚えがないアダルトサイトの情報料5万円を請求するメールが届き、業者からあたかも正当な権利があるかのように振る舞われ、過大な料金を請求された。
	債務不履行等	・旅行会社との海外旅行の契約で、△△島から□□島への移動は豪華クルーザーを利用すると約されていたが、事前に何の説明もなく、一方的に小型水上飛行機に変更された。
保健・福祉サービス	虚偽・誇大な広告・表示	・美容整形の広告に、何ら根拠がないにもかかわらず「小顔矯正」と記載されており、あたかも美容整形を受ければ小顔になり、それが維持できるかのように示していた。 ・自宅にゴキブリが出た。害虫駆除業者とのSNSのやりとりで5千円程になると言われたため自宅への来訪を要請したが、害虫の駆除以外の作業も行い、10万円を超える費用を請求された。
	不実告知・事実不告知	・雑誌の広告に「フェイスリフト手術12万円」との記載があったため、その金額で手術ができると思ってクリニックに出向いたところ、「12万円では効果がない、60万円の施術が必要。」「60万円の施術なら効果は半永久的に継続する。」と言われた。60万円の施術を受け、手術から数か月が経過したが効果があったとは思えない。
	不実告知・事実不告知	・配水管洗浄の勧誘で「特別安くします。」と告げていたが、実際は、全ての消費者に対して同様の値引きをして施工していた。
	監禁	・包茎手術のカウンセリングを受けたところ、医師に「カントン包茎である。」と診断された。緊急性がないにもかかわらず「このままでは危ない。」と言われた。「今日は帰りたい。」と告げたが、手術台の上で6時間にわたって下半身裸の状態で包茎手術の勧誘を受けた。
	監禁	・エステサロンで、学生が脱毛などの施術の勧誘を受けた際、「家に帰って親に相談したい。」と言ったが、「学割がきいて、この価格は今だけです。」などと言って帰らせてもらえず、強引に契約をさせられた。
	他の役務	虚偽・誇大な広告・表示
内職・副業・ねずみ講	虚偽・誇大な広告・表示	・ウェブサイトにおいて、自社が紹介する副業により月収100万円を稼ぐこともできるかのように表示していたが、実際の副業の内容は稼げるものではないなど、ウェブサイトの説明と全く異なるものだった。
	不実告知・事実不告知	・エステの覆面モニター募集で「指定されたエステ店の施術を受けたら代金と謝礼1,000円が受け取れます。」と告げられて登録したが、指定された店でサービスを受けても代金や謝礼は支払われなかった。

断定的判断の提供	・副業に関する有料のサポート契約の勧誘に際し、副業によって得られる収益の見込みは不確実であるにもかかわらず、有料のサポートを受ければ、想定収益金額は必ず達成できると告げられた。
債務不履行等	・美容用品の連鎖販売契約を締結したが、勧誘に必要な経費が支給されることになっていたものの、支給予定日を経過した現在も支払われていない。
契約の締結に関する行為規制違反	【預託法の例】（確認を受けない販売預託契約の禁止違反） ・消費者に自動販売機を販売し、事業者がそれを預かって運用した利益を消費者に配当する内容の販売預託の契約について、内閣総理大臣の確認を受けずに、「自動販売機のオーナーにならないか」、「高利率・元本保証でお金が儲かる」などと称して勧誘し、契約を締結をしていた。

消費者安全法の解釈に関する考え方

消費者庁 消費者安全課

目次

1. 目的	1
2. 定義	1
(1) 「消費者」・「事業者」(法第2条第1項・第2項)	1
ア 「消費者」(法第2条第1項)	1
イ 「事業者」(法第2条第2項)	2
(2) 「消費者安全の確保」・「消費安全性」(法第2条第3項・第4項)	2
ア 「商品等」	3
イ 「役務」	3
ウ 「使用等」	3
エ 「通常有すべき安全性」	4
(ア) 商品等又は役務の特性	4
(イ) 通常予見される使用等の形態	4
(ウ) 商品等又は役務に係るその他の事情	5
(エ) その他留意すべき事項	5
a 行政上の安全基準との関係	
b 判断基準時	
(3) 「消費者事故等」・「生命身体事故等」・「重大事故等」・「多数消費者財産被害事態」(法第2条第5項・第6項・第7項・第8項)	6
ア 「消費者事故等」(法第2条第5項)	6
(ア) 法第2条第5項第1号(生命・身体被害が現実に発生している事案)	6
a 「事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務」	
b 「消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの」	
c 「(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。)」	

- (イ) 法第2条第5項第2号（生命・身体被害が現実には発生していない事案）…………… 8
 - a 「消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であつて」
 - b 「前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要件」
- (ロ) 法第2条第5項第3号（生命・身体被害以外の事案）…………… 10
 - a 商品等又は役務について、虚偽・誇大な広告・表示をすること（政令第3条第1号）
 - b 消費者との間の契約（事業として締結するものに限る。）に関し、その締結について消費者を勧誘するに際して、又は消費者による当該契約の申込みの撤回・解除・解約を妨げるため、事業者が次のいずれかに該当する行為をすること（政令第3条第2号）
 - (a) 契約に関する事項であつて、消費者の契約を締結するかどうか又は契約の解除・解約をすることについての判断に通常影響を及ぼすべきものについて、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げること（政令第3条第2号イ）
 - (b) 契約の目的となる商品・製品・役務・権利その他のものに関し、将来におけるその価額、将来において生ずる効用その他の事項であつて将来における変動が不確実なものについて断定的判断を提供すること（同号ロ）
 - (c) 消費者が事業者に対し、消費者の住居又は消費者が業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと（同号ハ）
 - (d) 消費者が事業者に対し、契約の締結について勧誘し、又は消費者が契約の申込みの撤回・解除・解約をしようとしている場所から退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から消費者を退去させないこと（同号ニ）
 - c 消費者との間の契約の締結・履行又は消費者による契約の申込みの撤回・解除・解約に関し、消費者を欺き、又は威迫して困惑させること（政令第3条第3号）
 - d 次のいずれかに該当する契約を締結し、又は契約の締結について消費者を勧誘すること（政令第3条第4号）
 - (a) 消費者契約法第4条第1項から第3項までの規定その他の消費者と事業者との間の契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消しに関する法律の規定であつて消費者の利益の保護に係るものとして内閣府令で定めるものによって消費者が当該

契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約（政令第3条第4号イ）

(b) 消費者契約法第8条第1項・第9条・第10条の規定その他の消費者と事業者との間の契約の条項の効力に関する法律の規定であつて消費者の利益の保護に係るものとして内閣府令で定めるものによつて無効とされる契約の条項を含む契約（政令第3条第4号ロ）

e 消費者との間の契約に基づく債務又は契約の解除・解約によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を正当な理由なく、拒否し、又は著しく遅延させること（政令第3条第5号）

f 不当景品類及び不当表示防止法第3条の規定に違反して景品類を提供すること（政令第3条第6号）

g (7)から(カ)のほか、消費者との間の契約の締結・履行又は消費者による当該契約の申込みの撤回・解除・解約に係る事業者の行為の規制に関する法律の規定であつて、消費者の利益の保護に係るものとして内閣府令で定めるものに違反する行為をすること（政令第3条第7号）

イ 「生命身体事故等」（法第2条第6項）	16
法第2条第5項第1号（生命・身体被害が現実に発生している事案）に掲げる事故及び法第2条第5項第2号（生命・身体被害が現実には発生していない事案）に掲げる事態	
ウ 「重大事故等」（法第2条第7項）	16
(7) 法第2条第7項第1号（被害が現実に発生している事案）	16
(イ) 法第2条第7項第2号（被害が現実には発生していない事案）	16
エ 「多数消費者財産被害事態」（法第2条第8項）	17
(7) 「第5項第3号に掲げる事態のうち」	18
(イ) 「同号に定める行為に係る取引」	18
(ウ) 「次の各号のいずれかに該当するもの」	18
a 「消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引」	
b 事業者が消費者に対して示す取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のもものと著しく異なるもの（法第2条第8項第1号）	
c 前号に掲げる取引のほか、政令で定めるもの（法第2条第8項第2号）	
(イ) 「事業者により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」	20

1. 目的

この「消費者安全法の解釈に関する考え方」は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。以下「法」又は「本法」という。）の解釈に関する考え方を明らかにすることにより、国及び地方公共団体等における事務の円滑な実施を図るとともに、消費者及び事業者の予見可能性を高めること等を目的とするものである。

なお、この「消費者安全法の解釈に関する考え方」中、具体的な事例を挙げて考え方を説明している部分については、一般的な考え方を示すものによらず、個別事案の内容によっては、結論が異なる場合があり得る。

2. 定義

(1) 「消費者」・「事業者」（法第 2 条第 1 項・第 2 項）

ア 「消費者」（法第 2 条第 1 項）

「消費者」とは、個人をいう。ただし、商業、工業、金融業その他の事業を行う場合における個人は、「消費者」に該当しない。

すなわち、事業を行っていない個人は、本法において当然に「消費者」に該当することになるが、いわゆる個人事業主については、「事業を行う」場面か否かにより「消費者」に該当するか、後述する「事業者」（法第 2 条第 2 項）に該当するかが決まる。例えば、個人事業主である個人が、日常生活のために食料品・衣服を購入する場合や調理・洗濯をする場合における当該個人は、「消費者」に当たるが、自己が経営する商店の商品の仕入れとして食料品・衣服を購入する場合や自己が経営する飲食店において調理した飲食物を客に提供したり、自己が経営するクリーニング店において客から受け取った衣服を洗濯したりする場合における当該個人は、「消費者」に当たらず、「事業者」に該当することになる。

「消費者」に該当しないこととなる個人が行う「商業、工業、金融業」とは、「事業」の例示であり、それら以外の事業を行う場合における個人も「消費者」には該当しない。ここでいう「事業」とは、一定の目的をもってなされる同種の行為の反復継続的遂行をいい、営利目的をもってなされるか否か、経済的利益の供給に対応し反対給付を受けるものであるか否か、公益性があるか否かは問わない。一定の行為の反復継続的遂行が事業としてされたかどうかは、社会通念上それが事業の遂行とみられる程度の社会的地位を形成するかどうかによって決まる。また、労働契約に基づく労働は、自己の危険と計算によらず他人の指揮命令に服す

るものであるから、自己の危険と計算とにおいて独立的に行われるものである「事業」には含まれない。したがって、労働する（労務を提供する）場合における労働者個人は「消費者」に該当する。

なお、本法は、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ことを目的とするものであるから（法第1条）、工場における施設・機械の故障により当該工場内で就労していた労働者の生命・身体に被害が発生した事故や、工場からの排煙を原因とする大気汚染によって近隣住民の生命・身体に被害が発生した事案のように、消費生活以外の場面において被害が生じた事案は、後述する「消費者事故等」（法第2条第5項）や「重大事故等」（同条第7項）に該当しない。

イ 「事業者」（法第2条第2項）

「事業者」とは、商業、工業、金融業その他の事業を行う者をいう。ただし、個人については、事業を行う場合におけるものに限られる。「事業」の意義は、(1)アで示したそれと同義である。法人その他の団体が事業を行わないことは一般的には想定されないので、法人その他の団体は「事業者」に該当することが多いと考えられる。「事業」は、営利目的や公益性の有無を問わないので、社会福祉事業や慈善事業、宗教活動なども本法における「事業」に当たり得るし、国、地方公共団体、独立行政法人、公益法人、特定非営利活動法人（NPO）なども「事業者」に該当する。

(2) 「消費者安全の確保」・「消費安全性」（法第2条第3項・第4項）

「消費者安全の確保」とは、消費者安全法の下で国等に求められている役割を端的に示す用語である。被害の発生を防止して確保されるべき安全は、広く消費生活の安全、いわば暮らしの安全であるから、生命・身体の安全のみならず財産の安全も含まれる。

「消費安全性」とは、商品等又は役務の特性、それらの通常予見される使用等の形態その他の商品等又は役務に係る事情を考慮して、それらの消費者による使用等が行われる時においてそれらの通常有すべき安全性をいう。すなわち、商品等又は役務が、消費者により使用等される時点において、社会通念上、通常有すべき安全性を有していることを意味する。具体的には、以下のとおり。

ア 「商品等」

「商品等」とは、事業者が、

- (ア) その事業として供給する商品・製品、
- (イ) その事業のために提供し又は利用に供する物品・施設・工作物、
- (ウ) その事業として提供する役務に使用する物品・施設・工作物、
- (エ) その事業のために提供する役務に使用する物品・施設・工作物をいう。

「事業として」とは、同種の行為を反復継続して行うことをいう。

「事業のために」とは、事業として行うのではなく、事業の用に供するために行うことをいう。例えば、一回限りのキャンペーンにおいて景品として提供するために作製された物品や、スーパーマーケットの店舗内に設置されたエスカレーターなどが「事業のために」提供する物品や施設に当たる。

(ア)としては、製造業者や小売業者のような営利法人が販売する商品だけでなく、例えば、環境保全活動を行っているNPOが事業として頒布するエコバッグのように、非営利団体が事業として供給する製品も該当する。ここでいう「商品」、「製品」には、製造物責任法（平成6年法律第85号）第2条第1項に規定する「製造物」のみならず、不動産や未加工の動産も含まれる。

(イ)としては、一回限りのキャンペーンにおいて景品として提供するために作製された物品や、電車の駅構内に設置されたエレベーターなどが該当する。

(ウ)としては、エステティックサービスにおいて使用された美容器具や、プール、遊園地に設置されたジェットコースターなどが該当する。

(エ)としては、一回限りのキャンペーンにおいて景品として提供するサービスにおいて使用された物品などが該当する。

イ 「役務」

「役務」とは、いわゆるサービスのことをいい、その内容によって限定されるものではない。

ウ 「使用等」

「使用等」とは、商品等又は役務を使用（飲食を含む。）又は利用することをいう。

エ 「通常有すべき安全性」

「通常有すべき安全性」とは、商品等又は役務の特性、それらの通常予見される使用等の形態その他の商品等又は役務に係る事情を考慮して、

それらの消費者による使用等が行われる時においてそれらの「通常」有すべき安全性のことをいい、「絶対的な」安全性をいうものではない。商品等又は役務の安全性を高めることは重要であるが、危険性・リスクをゼロにすることは不可能であるか又は著しく困難であることが通常であり、本法においてそのような水準の安全性を全ての商品等又は役務に要求することは、新製品や役務の開発・供給を萎縮させたり、対価が高額となり多くの消費者にとって当該製品・役務の使用等が行われることにより得られる利便（有用性・効用）を享受することが困難になることなどが考えられることから、通常有すべき安全性の有無をもって、消費安全性の判断基準とするものである。

通常有すべき安全性の有無を判断するに当たって考慮すべき商品等又は役務に係る事情として、

(7) 商品等又は役務の特性

(イ) 商品等又は役務の通常予見される使用等の形態

が例示されている。しかし、考慮すべき事情はそれらに限られるものではなく、通常有すべき安全性を備えているか否かは、商品等又は役務に係る諸般の事情を総合的に考慮した上で、社会通念に従って判断すべきものである。

(7) 商品等又は役務の特性

商品等又は役務の特性として考慮すべき事項としては、表示や説明、効用・有用性、価格対効果、被害発生の蓋然性とその程度、通常の使用期間・耐用期間などが挙げられる。例えば、医薬品については、その性質上、一定の副作用が発現することは不可避であり、またその旨も添付文書において明記されているのであるから、副作用が発現したことをもって直ちに消費安全性を欠くことにはならない。

(イ) 通常予見される使用等の形態

通常予見される使用等の形態として考慮すべき事項としては、合理的に予期される使用・利用、使用・利用者である消費者による損害発生防止の可能性などが考慮すべき事項として考えられる。より具体的には、商品等又は役務の本来の使用等の形態及びその特性に応じて合理的に予見可能な範囲の誤使用等であるか否か、通常想定される消費者の年齢・知識・資格・技能・経験等に鑑みて、消費者が事故を回避することが合理的に期待できるか否かなどが挙げられる。消費者が、商品等又は役務を誤使用等したことにより事故が生じた場合であっ

ても、例えば、注意喚起のための表示が不十分である場合など、当該商品等又は役務が消費安全性を欠く場合もある。

(ウ) 商品等又は役務に係るその他の事情

商品等又は役務に係るその他の事情として考慮すべき事項としては、商品等又は役務の有用性・効用を失わせない範囲での技術的代替性・実現可能性、危険の明白さ、商品等のばらつきの状況などが挙げられる。

(エ) その他留意すべき事項

a 行政上の安全基準との関係

既存の行政上の安全基準に適合している商品等又は役務であったとしても消費安全性を欠く場合もある。行政上の安全基準は、消費安全性の有無を判断するに当たって重要な参考資料になるものであるが、特定の危険からの保護のためには有用な基準であったとしても、あらゆる事故の未然防止を念頭に置いた「通常有すべき安全性」を確保するための基準ではないからである。

b 判断基準時

消費安全性の有無の判断の基準時は、「消費者による使用等が行われる時」であり、商品等の生産時・出荷時や消費者に対する引渡時ではない。したがって、生産時・出荷時・引渡時の知見や技術的水準からすれば、被害の発生を防止することが困難であったとしても、その商品等が実際に消費者によって使用等されている時点において、当該商品等が通常有すべき安全性を欠いている場合には、消費安全性を欠くこととなる。

(3) 「消費者事故等」・「生命身体事故等」・「重大事故等」・「多数消費者財産被害事態」（法第2条第5項・第6項・第7項・第8項）

「消費者事故等」とは、消費者庁に対する情報通知義務等の対象となる範囲を示す概念であって、生命・身体に被害を与える事案のみならず、いわゆる財産事案も含む。「生命身体事故等」とは、消費者事故等のうち、生命・身体に関する事故及び事態をいう。「重大事故等」とは、消費者庁に対して直ちに情報を通知すべき義務を負う対象や、いわゆる「すき間事案」について、本法により内閣総理大臣による措置の対象となる範囲を示す概

念であって、「消費者事故等」に包含されるものであり、いわゆる生命・身体事案のうち、被害が重大なものをいう。

ア 「消費者事故等」（法第2条第5項）

(7) 法第2条第5項第1号（生命・身体被害が現実に発生している事案）

- a 「事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務」

本法は、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ことを目的とするものであるから（法第1条）、ここでいう「商品」には、製造物責任法第2条第1項に規定する「製造物」だけでなく、未加工の動産や不動産を含む。一方で、工場における施設・機械の故障により当該工場内で就労していた労働者の生命・身体に被害が発生した事故など、消費生活の場面において被害が生じたものではない事故は、「消費者事故等」に該当しない。

- b 「消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの」

消費者事故等に該当することとなる被害の程度は、消費者安全法施行令（平成21年政令第220号。以下「政令」という。）において、

- (a) 死亡（政令第1条第1号）
(b) 負傷・疾病であって、治療に要する期間が1日以上であるもの（通常医療施設における治療の必要がないと認められる軽度のものを除く）（同条第2号）
(c) 一酸化炭素その他の内閣府令で定める物質による中毒（同条第3号）

のいずれかに該当する被害と定められている。

(b)については、絆創膏を貼ったり、家庭用外傷消毒液を塗れば足りるような、通常は医療施設における治療を要しない程度の負傷や、単なる気分の悪化、医療施設において検査・診察・診断を行ったが特に治療は必要ないと判断された場合など、比較的軽微な事案を法第2条第5項第1号の「消費者事故等」から除外するものである（ただし、後述する同項第2号により「消費者事故等」に該当する場合はある。）。治療の必要がないと認められる軽度のものであるか否か

は、基本的には医師・医療機関の判断を尊重すべきものであるが、医師の判断や診断書等がない場合であっても、社会通念に従って客観的に判断すべきものである。

(c)については、消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号。以下「府令」という。）において、一酸化炭素中毒を定めている（府令第1条）。

- c 「(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。)」

消費者の生命・身体に被害を生じさせる事故が発生した場合であっても、それが、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等又は役務が使用等されたことにより生じたものである場合など、商品等又は役務が通常有すべき安全性を欠くことにより事故が発生したとはいえないことが明らかである場合には、そのような事故の発生に関する情報を行政としてコストをかけて収集し、行政による措置の執行等に活用する必要性は乏しい。そこで、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な事故については、「消費者事故等」に該当しないこととされている。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」場合だけが「消費者事故等」から除外されるのであって、事故の原因となった商品等や役務が、消費安全性を欠くか否かが明らかでない場合、すなわち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には、「消費者事故等」に該当する。

- (4) 法第2条第5項第2号（生命・身体被害が現実には発生していない事案）

- a 「消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であって」

法第2条第5項第2号は、同項第1号と異なり、現に消費者の生命・身体に被害は発生していないが、そのような被害を発生させるおそれのある危険な事態や異常な事態が起きた場合に、被害発生の兆候・予兆を「消費者事故等」として捉えようとするものである。

なお、それらの事態が生じたことが商品等又は役務が消費安全性を欠くことによるものか否か明らかでない場合についてまで行政機

関や地方公共団体等に情報通知を義務付けることは、行政コストを大幅に増大化させ、他の業務に支障を及ぼすことになりかねず、かえって通知義務の実効性を欠くことになるおそれ等があることから、そのような事案は、「消費者事故等」には含まれない。

b 「前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要件」

政令により、

- (a) 商品等・役務が法律（これに基づく命令を含む。）の規定に基づき事業者が商品等又は役務をこれに適合するものとしなければならないこととされている消費者の生命又は身体の安全の確保のための商品等又は役務に関する基準に適合していなかったこと（政令第2条第1号）
- (b) (a)のほか、商品等・役務の使用等において、物品（飲食の用に供するものを除く。）・施設・工作物に、破損・故障・汚染・変質その他の劣化又は過熱・異常音その他の異常が生じていたこと（同条第2号）
- (c) (a)のほか、商品等・役務の使用等において、物品（飲食の用に供するものに限る。）が腐敗・変敗し、不潔となり、病原体により汚染されており、又は物品（飲食の用に供するものに限る。）に有毒・有害な物質が含まれ・付着し、異物が混入・添加され、異臭、その容器・包装の破損その他の異常が生じていたこと（同条第3号）
- (d) (a)から(c)のほか、商品等・役務の使用等において、消費者に窒息その他生命・身体に対する著しい危険が生じたこと（同条第4号）

という要件を定めている。

(a)の基準とは、いわゆる安全基準をいい、消費者の生命・身体の安全の確保をその直接の目的とするもののみならず、例えば、それに資するものも含まれる。なお、法律の規定による基準の中には、望ましい水準（いわゆる誘導基準）等を定めるものや、一定の表示を行う場合に遵守すべき基準も存在するが、それらは基準に適合していないからといって、直ちに消費者の生命・身体に被害を与える事故を発生させるおそれがあるとはいえないので、本号の基準には含まれない。

(b)の「役務の使用等に」における「物品、施設、工作物」とは、事

業者が供給又は提供するものではなく、消費者が事業者に引き渡すなどした物品等を対象に事業者が役務を提供する場合を指すものである。例えば、消費者が所有する衣服をクリーニング店に引き渡して、クリーニング店がクリーニングを行って消費者に当該衣服を返却するような場合などがこれに当たる。

「劣化」は、生命・身体の安全に影響を与える劣化を意味するものであり、それ以外の品質の劣化は含まない。そもそも、生命・身体の安全に影響を与えないような品質の劣化が生じていたとしても、それだけで法第2条第5項第2号に定める「消費安全性を欠く商品等……の消費者による使用等が行われた事態であって」という要件を満たすものではなく、(3)ア(イ)aには該当しない。

「異常」についても同様であり、消費者の生命・身体に影響を与えないような異常は、本号に規定する「異常」には含まれない。

(c)については、飲食の用に供する物品（以下「飲食物」という。）のみを対象とする規定であるが、飲食物の種類によっては、例えば納豆、酒、鮎ずしなどのように、腐敗（発酵）していたとしても、そのことをもって生命・身体に被害を発生させるおそれが認められないものが存在する。そのようなものについては、そもそも、法第2条第5項第2号に定める「消費安全性を欠く商品等……の消費者による使用等が行われた事態であって」という要件を満たさないので、(3)ア(イ)b(c)には該当しない。また、異臭がしたり、容器・包装が破損しているなどの生命・身体の安全に影響を与えるおそれのある異常が認められたため、ある飲食物の飲食を途中で中止して事故が未然に防がれる場合があるが、そのような飲食物についても情報集約の対象として、行政として速やかに対応する必要性が高い事案が少なからず存在すると考えられることから、そのような異常が生じていた事案も「消費者事故等」に含むものとされている。ここでいう「異常」についても、(3)ア(イ)b(b)のそれと同様に、生命・身体の安全に影響を与える異常を指すものである。

(d)は、消費者が飲食物を飲食した際に窒息したが、すぐに自力で又は他人の力を借りて吐き出したり、洗剤等の薬品を使用したことにより室内に有毒ガスが発生したが直ちに換気したりしたため、消費者の生命・身体に政令で定める程度の被害が発生しなかったような場合を指すものである。このような事態については、必ずしも物品等に異常が生じたものとはいえないが、消費者の生命・身体に被害が発生する兆候・予兆ということができ、消費者安全の確保のため

めには、そのような情報を一元的に集約する必要性が高いと考えられる。

(ウ) 法第2条第5項第3号（生命・身体被害以外の事案）

法第2条第5項第3号は、消費者に財産被害を発生させるおそれのある事態を規定したものであり、法律に例示されている虚偽・誇大広告に起因する不利益にとどまらず、取引に起因するものを中心として財産に関する不利益全般を包含するものである。具体的には政令で以下のとおり定めている。

a 商品等又は役務について、虚偽・誇大な広告・表示をすること（政令第3条第1号）

社会通念に照らして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虚偽・誇大な広告・表示をいう。

b 消費者との間の契約（事業として締結するものに限る。）に関し、その締結について消費者を勧誘するに際して、又は消費者による当該契約の申込みの撤回・解除・解約を妨げるため、事業者が次のいずれかに該当する行為をすること（政令第3条第2号）

契約の締結の勧誘とは、消費者の契約締結の意思の形成に影響を与える程度の勧め方をいう。広告・チラシの配布など不特定多数の消費者に向けて、個別の契約の締結の意思の形成に直接影響を与えているとは考えられないような場合は「勧誘」に含まない。契約の申込みの撤回・解除・解約とは、契約による拘束力からの解消を図る消費者の法律行為を指すもので、いわゆるクーリング・オフを含む。

事業として締結する契約に限定されるので、労働契約など事業のために締結する契約については、本号は適用されない。

(a) 契約に関する事項であって、消費者の契約を締結するかどうか又は契約の解除・解約をするかどうかについての判断に通常影響を及ぼすべきものについて、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げること（政令第3条第2号イ）

消費者が契約を締結するかどうか又は契約の解除・解約をするかどうかについての判断に通常影響を及ぼすべき事項であるか否かは、原則として、それらの行為を行う時点における社会通念に

照らして、それらの意思表示を行おうとする一般平均的な消費者にとって、その判断を左右すると客観的に考えられるような事項であるか否かによって判断されるもので、これには契約締結の動機に係る事項も含まれ得る。特別の事情がない限り、一般平均的な消費者を基準として判断すれば足りるが、例えば、一般平均的な消費者にとっては必ずしも重要でない事実であっても、ある消費者がそれを重要と考えている旨を事業者に明確に告げているような場合における事実不告知や不実告知は消費者の利益を不当に害する行為であると考えられるため、そのような場合には、当該事実も消費者の判断に通常影響を及ぼすべきものに当たる。また、「消費者の当該契約を締結するかどうか」には、契約の申込みの撤回を行うかどうかも含まれる。

「故意に事実を告げず」とは、消費者が、契約を締結するかどうか又は契約の解除・解約をするかどうかについての判断に通常影響を及ぼすべきある事実を認識していないことを知りながら、告げるべきであるにもかかわらずあえて事実を告げなかったことをいい、先行行為として利益となる事実を告げることを要するものでない。

「不実のことを告げ」とは、客観的に事実と異なることをいい、不実であることについて事業者が主観的認識を有している必要はない。したがって、主観的な評価であって、客観的な事実により真実性を判断することができない事項については、「不実のことを告げ」と評価することはできない。

いずれも「告げる」方法としては、口頭・書面・電子的方法などその方法を問わない。

- (b) 契約の目的となる商品・製品・役務・権利その他のものに関し、将来におけるその価額、将来において消費者が受け取る金額、その使用等により将来において生ずる効用その他の事項であって将来における変動が不確実なものについて断定的判断を提供すること（同号ロ）

「将来におけるその価額」、「将来において消費者が受け取る金額」、「その使用等により将来において生ずる効用」は、いずれも「将来における変動が不確実なもの」の例示であり、この変動が不確実な事項は、消費者の財産上の利得に影響するものに限られるものではない。例えば、身体への効用・効能や学習効果は様々

であるにもかかわらず、誰にでも著しく優れた効用・効能・効果が確実に得られる旨説明して契約の締結を勧誘したような場合も含まれる。

(c) 消費者が事業者に対し、消費者の住居又は消費者が業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと（同号ハ）

(d) 消費者が事業者に対し、契約の締結について勧誘し、又は消費者が契約の申込みの撤回・解除・解約をしようとしている場所から退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から消費者を退去させないこと（同号ニ）

(c) 及び(d)は、場所的な不退去・監禁を指すものである。電話による執拗な勧誘のように、場所的な不退去や監禁が問題とならないものは、各号には含まれない。

c 消費者との間の契約の締結・履行又は消費者による契約の申込みの撤回・解除・解約に関し、消費者を欺き、又は威迫して困惑させること（政令第3条第3号）

「契約の履行」とは、契約に基づく義務の履行のことをいい、事業者による履行と消費者による履行の別を問わない。したがって、事業者が消費者を欺いて事業者の契約に基づく義務を免れようとするような行為のみならず、例えば、貸金業者による金銭消費貸借契約に基づく貸金返還請求権の行使（債権回収・取立て）のように消費者による契約に基づく義務の履行の一場面において、事業者が威迫するような言動を用いて消費者を困惑させたり、または正当な権利がないにもかかわらずあたかも権利があるかのように振る舞い過大な請求をするなどした場合も本号に該当する。また、契約に基づくものであれば、明文によるものと信義則等によって生じるものの別を問わない。

「欺き」とは、他人をだまし誤認を生じさせることをいう。

「威迫して」とは、他人に対して言語挙動をもって氣勢を示し、不安感を生じさせることをいい、民法（明治29年法律第89号）上の「強迫」や刑法（明治40年法律第45号）上の「脅迫」に至らない程度のもも含む。電話による執拗な勧誘や、断り難い状況下で執拗に契約の締結を勧誘するような行為も、威迫を伴い消費者を困

惑させるものであれば、本号に該当する。

d 次のいずれかに該当する契約を締結し、又は契約の締結について消費者を勧誘すること（政令第3条第4号）

(a) 消費者契約法（平成12年法律第61号）第4条第1項から第4項までの規定その他の消費者と事業者との間の契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消しに関する法律の規定であって消費者の利益の保護に係るものとして内閣府令で定めるものによって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約（政令第3条第4号イ）

消費者の利益の保護に係る個別法により、契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができるような不当な契約を締結したり、そのような契約の締結を勧誘することを指すものである。消費者と事業者との間で締結される契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消し得る根拠となる規定として、消費者契約法第4条第1項から第4項までの規定があるが、それ以外にも、消費者を含む一方当事者の利益の保護の観点から、一定の意思表示の取消しに関する規定が設けられている場合がある。ただし、そのような規定は、社会・経済情勢の変化等により変更され得るものであるから、個別の規定については、内閣府令において、その対象範囲を明らかにすることとされている。具体的には、府令において、消費者契約法第4条第1項から第4項の規定のほか、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第9条の3第1項、第15条の4第1項、第24条の3第1項、第40条の3第1項、第49条の2第1項及び第58条の2第1項並びに割賦販売法（昭和36年法律第159号）第35条の3の13第1項、第35条の3の14第1項、第35条の3の15第1項及び第35条の3の16第1項を定めている（府令第2条）。

(b) 消費者契約法第8条第1項、第3項、第8条の2から第10条までの規定その他の消費者と事業者との間の契約の条項の効力に関する法律の規定であって消費者の利益の保護に係るものとして内閣府令で定めるものによって無効とされる契約の条項を含む契約（政令第3条第4号ロ）

消費者の利益の保護に係る個別法により、無効となるような不

当な契約条項を含む契約を締結したり、そのような契約の締結を勧誘することを指すものである。消費者と事業者との間で締結される契約の条項のうち、不当な条項を規定する代表的なものとして、消費者契約法第8条第1項、第9条、第10条の規定があるが、それ以外にも、消費者を含む一方当事者の利益の保護の観点から、一定の特約を無効とするなどの不当条項を規制する規定が設けられている場合がある。ただし、そのような規定は、社会・経済情勢の変化等により変更され得るものであるから、個別の規定については、内閣府令において、その対象範囲を明らかにすることとされている。具体的には、府令において、消費者契約法第8条第1項、第9条、第10条の規定のほかに特定商取引に関する法律や割賦販売法など合計24の法律の規定を定めている(府令第3条)。

- e 消費者との間の契約に基づく債務又は契約の解除・解約によって生ずる債務の全部又は一部の履行を正当な理由なく、拒否し、又は著しく遅延させること(政令第3条第5号)

契約締結過程や契約条項に関する問題はなかったものの、契約を締結したこと又は契約を解除等したことによって生じた事業者の債務が適切に履行されない場合もある。本号は、そのような事態のうち、特に悪質であり、消費者の利益を害することとなる正当な理由のない履行拒否及び履行の著しい遅延という事態を捉えるものである。どの程度の遅延をもって「著しく遅延させる」といえるかは、契約の目的その他の個別事情によって異なるので、一概に日数が決まるものではないが、一般的には、履行遅滞に陥ったことをもって直ちに「著しく遅延させる」とまでいうことはできないが、履行期が到来して、履行の催促を受け、さらに履行をするために必要な合理的な期間を経過したことが明らかであるにもかかわらず、なお履行されないような場合には、「著しく遅延させる」に当たる。

- f 不当景品類及び不当表示防止法(昭和37年法律第134号)第4条の規定に違反して景品類を提供すること(政令第3条第6号)

- g aからfのほか、消費者との間の契約の締結・履行又は消費者による当該契約の申込みの撤回・解除・解約に係る事業者の行為の規制に関する法律の規定であって、消費者の利益の保護に係るものとして内閣府令で定めるものに違反する行為をすること(政令第3条

第7号)

aからfのいずれにも該当しない行為であっても、個別法において消費者の利益の保護に資する事業者の行為規制が定められている場合があり、本号はそれを捉えるものである。ただし、そのような事業者の行為規制に関する規定は、社会・経済情勢の変化等により変更され得るものであるから、個別の規定については、内閣府令において、その対象範囲を明らかにすることとされている。具体的には、府令において、

(a) 特定商取引に関する法律第17条、貸金業法（昭和58年法律第32号）第16条第3項、割賦販売法第4条第1項、預託等取引に関する法律第14条第1項

(b) 特定商取引に関する法律第10条第2項、貸金業法第18条第1項、割賦販売法第6条第2項

(c) 特定商取引に関する法律第10条第1項、割賦販売法第6条第1項

などの規定に加えて、これらに類する規定を含めることとされている（府令第4条）。(a)については契約の締結又はその勧誘の場面における不招請勧誘、書面交付義務、説明義務など、(b)については債務不履行に基づく損害賠償請求の制限や書面交付義務など、(c)については契約の申込みの撤回・解除・解約の場面における過剰請求の禁止などを定めた規定が含まれる。府令第4条各号は、幾つかの法律の規定を例示列挙しているが、これは、消費者保護を主たる目的としている法律の規定に限ったり、法律の目的によって判断するものではなく、幅広く消費者の利益の保護に資する規定を含む趣旨である。例えば、事業者間の契約においても適用される規定であったとしても、消費者と事業者との間の契約においても適用されるものであって、一方当事者たる消費者の利益の保護に資するものであれば含まれ得るし、また、規定の文言が「販売」や「譲渡」などを禁止・制限するようなものであったとしても、それは契約の締結を伴うことが通常であると考えられるため、「契約の締結に係る規定」に含まれることとなる。

イ 「生命身体事故等」（法第2条第6項）

「法第2条第5項第1号（生命・身体被害が現実には発生している事案）に掲げる事故及び同項第2号（生命・身体被害が現実には発生していない事案）に掲げる事態」

生命身体事故等とは、消費者の生命・身体について被害が生じる事故又は、事故の兆候のある事態をいう。消費者事故等に包含される概念であり、消費者事故等から財産被害に関する事態を除いたものである。

ウ 「重大事故等」（法第 2 条第 7 項）

(7) 法第 2 条第 7 項第 1 号（被害が現実には発生している事案）

a 死亡（政令第 4 条第 1 号）

b 負傷・疾病であつて、治療に要する期間が 30 日以上であるもの又は内閣府令で定める程度の身体の障害が存するもの（同条第 2 号）

c 一酸化炭素その他の内閣府令で定める物質による中毒（同条第 3 号）

b については、視覚障害や聴覚障害などについて、府令で詳細な規定を定めている（府令第 5 条）。より具体的な解釈については、「身体障害者障害程度等級表の解説（身体障害認定基準）について」（平成 15 年 1 月 10 日厚生労働省障発第 0110001 号）等に準ずるものとする。

c については、府令において、一酸化炭素中毒を定めている（府令第 6 条）。

(1) 法第 2 条第 7 項第 2 号（被害が現実には発生していない事案）

a 政令第 2 条第 1 号に該当し、かつ、次のいずれかに該当すること

(a) 商品等又は役務の使用等において、物品（飲食の用に供するものを除く。）・施設・工作物の消費安全性を確保する上で重要な部分に、破損・故障・汚染・変質その他の劣化が生じていたこと（政令第 5 条第 1 号イ）

(b) 商品等又は役務の使用等において、物品（飲食の用に供するものに限る。）に、毒物及び劇物取締法第 2 条第 1 項・第 2 項に規定する毒物・劇物、薬事法第 44 条第 1 項・第 2 項に規定する毒薬・劇薬又はこれらと同等の毒性・劇性を有する物質が含まれ又は付着していたこと（政令第 5 条第 1 号ロ）

b a のほか、商品等又は役務の使用等において、消費者に窒息その他の生命・身体に対する著しい危険が生じ、又は火災その他の著しく異常な事態が生じたこと（政令第 5 条第 2 号）

a (a) については、商品等又は役務の対象となった物品等における生命・身体の安全性を確保するために重要な部分について、劣化が生じ

ている場合をいう。「重要な部分」とは、一般的には生命・身体被害を防止するための安全装置や、製品構造上安全性を維持・確保するために作られた部品・部分などその部分の安全性が確保されていなければ生命・身体に重大な被害を及ぼす部分をいい、その劣化によって生命・身体に重大な被害を及ぼす可能性が高い部分であるか否かによって判断すべきものである。

a (b)は、飲食物に毒物・劇物等が付着等している事態を指す。

bは、生命・身体に重大な被害を発生させるおそれのある著しい危険又は著しく異常な事態が生じた場合を指すものである。「著しい(く)」危険又は異常といえるか否かは、生命・身体に及ぼす被害の程度とその可能性によって判断されるものである。

例示されている商品等又は役務の使用等における「火災」に該当するか否かは、基本的には、消防によって判断されるものであるところ、「火災報告取扱要領」(平成6年4月21日消防災第100号消防庁長官通知)において、「火災」とは、人の意図に反して発生し若しくは拡大し、又は放火により発生して消火の必要がある燃焼現象であって、これを消火するために消火施設又は同程度の効果のあるものの利用を必要とするもの、又は人の意図に反して発生し若しくは拡大した爆発現象をいうと定められている。

エ 「多数消費者財産被害事態」(法第2条第8項)

多数消費者財産被害事態とは、消費者に財産被害を発生させるおそれのある事態の中で、本法及び政令で定める一定の要件に該当するものをいう。財産に関する消費者事故等に包含される概念であり、生命・身体事案に関する行政措置の対象として定義されている「重大事故等」に相当するものである。「すき間事案」である場合、消費者庁(内閣総理大臣)による勧告等の対象となる。

(ア) 「第5項第3号に掲げる事態のうち」

「重大事故等」は、生命・身体に関する「消費者事故等」のうち「その被害が重大であるもの」(法第2条第7項第1号)、「(政令で定める)要件に該当するもの」(同項第2号)とされており、「消費者事故等」に対し、重大性やその他の要件を付加したものとなっている。

「多数消費者財産被害事態」については、情報集約を含めた消費者安全法の体系を踏まえ、財産に関する「消費者事故等」に包含されるものである必要があることから、財産に関する「消費者事故等」(法第2条第5項第3号)に対して、一定の要件を付加したものとして規定さ

れている。

(イ) 「同号に定める行為に係る取引」

財産に関する「消費者事故等」は、虚偽・誇大な広告等の「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がある」行為であり、財産的被害を生じさせかねない事業者の行為(が行われた事態)を定めている。しかし、当該行為が行われたことだけをもって、直ちに消費者に直接的な財産被害が生じ、又はそのおそれがあるとはいえない。消費者の財産被害を生じさせる「取引」を対象とし、また、それは、財産に関する消費者事故等に包含される必要があることから、財産に関する消費者事故等に定める行為に係る取引と規定されている(「多数消費者財産被害事態」においては、消費者事故等を生じさせる不実告知等の事業者の「行為」を対象とするのではなく、その不実告知等に係る事業者の「取引」そのものを対象とするものである。)

(ウ) 「次の各号のいずれかに該当するもの」

a 「消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引」

財産に関する消費者事故等に付加する要件として、消費者に財産被害を生じさせる取引であることを表すため、「消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引」であることが定められている。この要件は、法第2条第8項第1号及び同項第2号に共通である。財産に関する消費者事故等は、「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がある」行為であり、消費者に財産被害を生じさせるおそれのある事業者の行為(が行われた事態)を定めている。しかし、当該行為が行われたことだけをもって、直ちに消費者に直接的な財産被害が生じ、又はそのおそれがあるとはいえない。他方、当該行為に加え、その取引の対象が消費者にとって何ら意味のないものであるような場合には、当該取引における消費者は、誰であっても(個々の消費者の属性にかかわらず)、自主的・合理的な選択を阻害等されただけでなく、取引の対象(商品・役務等)から便益を受けることはない。

このような取引における消費者は、支払った金額に相当する財産被害を受ける(財産上の利益を侵害される)こととなる。そして、このような「消費者の財産上の利益を侵害することとなる」取引は、「不当な取引」とされるものであり、「不当な取引」の文言はそのことを確認的に明らかにしたものである。そのような取引に不当なものとしてないものがあるわけではない。

- b 事業者が消費者に対して示す取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のもものと著しく異なるもの(法第2条第8項第1号)

消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引の内容として、事業者が消費者に対して示す取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のもものと著しく異なるものを定めている。

本号は、多数の消費者に財産被害を生じた具体的事案(立法事実)として、事業者が消費者に示す取引の対象がそもそも存在しない事案(架空の「鉱業権」、「温泉付有料老人ホーム利用権」等の取引勧誘事案)や、事業者が消費者に示す取引の対象が実際のもものと著しく異なる事案(国内で換金困難な外国通貨の取引勧誘事案)が発生したことを踏まえたものである。これらの取引においては、当該取引における消費者は、誰であっても(個々の消費者の属性にかかわらず)、事業者が提供する取引の対象からほとんど便益を受けることはなく、財産上の利益を侵害されることとなる。また、このような取引の事業者による勧誘等は、不当な取引と評価されるものであるから、これらを行政措置の対象とすることが取引自由の原則に反するものではない。

本号の「事業者が消費者に対して示す」とは、事業者が消費者に対して行う表示、広告及び勧誘等あらゆる「示す」行為をいう。

また、「実際のもの」とは、物理的な対象の存在を前提にそれとの対比で著しく異なるものであることの立証を要するものではない。すなわち、取引の対象が、役務や権利のように物理的に存在しない場合であっても、事業者が消費者に示す内容や態様等から、当該取引における一般平均的な消費者がそれを「実際のもの」と認識すれば足りる。

さらに、「取引の対象となるものの内容又は取引条件が実際のもものと著しく異なるもの」との要件については、一般平均的な消費者が、それが実際のもものと異なることを知っていたら、当該取引をすることはなかったか否かの観点から判断されるものである。

- c 前号に掲げる取引のほか、政令で定めるもの(法第2条第8項第2号)

本項第1号に定める取引は、具体的な立法事実を踏まえた、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引の典型例である。一方で、今後、新たな手口等により、消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引が行われ、それがすき間事案となってしまうことも考えられる。かかる事案に対しても本法に基づき機動的

に対応できるようにするため、当該取引の類型を追加的に政令で定めることができるようにしている（令和6年2月末時点において、同項第2号により政令で定める取引はない。）。

(イ) 「事業者により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」

多数の消費者の財産被害の発生又はその蓋然性について定めるものである。ここでいう「多数」とは、相当数を意味するもので、具体的な数値基準で判断されるものではない。「消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引」が事業者に行われることにより発生する事態であり、当該取引は、その性質上当然に消費者の財産被害を生じさせるものであることから、当該取引は、必然的に「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」ものである。実際の被害が少数であっても、また、現に実際の被害が生じていなくても、当該取引が「消費者の財産上の利益を侵害することとなる不当な取引」と認められる限り、被害の拡大可能性（多数の消費者の財産に被害を生じさせるおそれ）が認められるものであり、本要件を満たす。

実際に勧告等を講ずべき事案かどうかは、同種の取引に係る消費生活相談の件数や急増度・地域的な広がり等も考慮して、「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」ものかどうかを個別事案ごとに判断することになるものと考えられる。

以上

消費者庁 消費者事故等情報通知様式

【安全分野・財産分野共通】

1. 本件の取り扱いについて

(本情報の機密性について、下記のいずれかに該当する場合のみ、チェック又は○を記入します。)

公益通報
(公益通報者保護法第2条第1項に該当)

不開示情報を含む
(行政機関情報公開法第5条第2号に該当)

2. 通知者に関する事項

(通知主体の情報を記入します。消費者庁で受領後、担当者に内容を確認することがあります。)

① 通知主体
(行政機関名等)



担当者名:

所属部署:

電話番号:

② 通知日時

(西暦)

年

月

日

時

分頃

→

第

報

3. 事故等の種別

(事故等の種別について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

安全分野(生命・身体)

重大事故等

重大事故等以外

財産分野(表示・取引)

4. 事故等が発生した日時・地域

(事故等が発生した年月日、時間及び発生した都道府県・市区町村を記入します。)

① 発生日時

(西暦)

年

月

日

時

分頃

② 発生地域

(都道府県等)

(市区町村)

5. 事故等が発生した場所

(事故等が発生した場所について、「施設等の場所」から該当するものにチェック又は○を記入し、「施設内の場所」に該当する項目があればチェック等を記入します。それぞれ該当するものがない場合は「その他」にチェック等を記入し、その内容を()に記入します。)

施設等の場所

住宅

店舗・
商業施設

学校

医療・福祉
施設

公園

道路

公共施設

海・山・川
等自然環境

車内・機内
・船内

その他 →

()

施設内の場所

階段

浴槽・
風呂場

台所

玄関

居室

洗面所

ベランダ

庭

廊下

エレベーター

エスカレーター

動く歩道

自動ドア

回転扉

その他 →

()

6. 情報を得た日時

(本件の情報を得た年月日及び時間を記入します。)

情報を得た日時

(西暦)

年

月

日

時

分頃

7. 情報を得た方法

(本件の情報を得た方法について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その方法を()に記入します。)

来所 電話 F A X 文書 (手紙等含む。)

電子メール その他 → (_____)

8. 情報提供者

(本件の情報提供者について、該当するものにチェック又は○を記入します。財産分野は、氏名又は名称等を記入します。)

消費者 公益通報者 職権探知

事業者 (製造) 事業者 (販売) 事業者 (同業他者等その他)

財産分野

情報提供者の氏名 または事業者名 →	<input style="width: 95%;" type="text"/>	} 消費者庁からの 直接連絡 (可・不可)	
情報提供者の住所 →	<input style="width: 95%;" type="text"/>		
情報提供者の電話番号 →	<input style="width: 95%;" type="text"/>		<input style="width: 50%;" type="text"/>

情報提供者不明・匿名希望 (情報提供者が消費者庁への個人情報通知を望まない場合を含む。)

9. 被害者 (負傷者・契約当事者等)

(①では、被害者が「情報提供者自身」であるのか「情報提供者以外」であるのか、該当するもの全てにチェック又は○を記入します。②では、被害者の各属性別の人数を記入します。)

① 被害者は… 情報提供者自身 情報提供者以外

② 情報提供者を含めた被害者数 人

性別人数	男性	<input type="checkbox"/> 人	女性	<input type="checkbox"/> 人				
年齢別人数	1歳未満	<input type="checkbox"/> 人	1歳以上 2歳未満	<input type="checkbox"/> 人	2歳以上 5歳未満	<input type="checkbox"/> 人	5歳以上 10歳未満	<input type="checkbox"/> 人
	10歳代	<input type="checkbox"/> 人	20歳代	<input type="checkbox"/> 人	30歳代	<input type="checkbox"/> 人	40歳代	<input type="checkbox"/> 人
	50歳代	<input type="checkbox"/> 人	60歳代	<input type="checkbox"/> 人	70歳代	<input type="checkbox"/> 人	80歳以上	<input type="checkbox"/> 人
	(注: 90歳以上の方がいる場合、90歳代、100歳以上で分けて記入 ⇒ 90歳代 人 100歳以上 人)							
職業別人数	給与生活者	<input type="checkbox"/> 人	自営業・ 自由業者	<input type="checkbox"/> 人	家事従事者	<input type="checkbox"/> 人	大学生・ 大学院生	<input type="checkbox"/> 人
	高校生	<input type="checkbox"/> 人	中学生	<input type="checkbox"/> 人	小学生	<input type="checkbox"/> 人	保育・ 幼稚園児	<input type="checkbox"/> 人
	未就園児	<input type="checkbox"/> 人	無職	<input type="checkbox"/> 人	その他	<input type="checkbox"/> 人	不明	<input type="checkbox"/> 人

10. 事故等の原因の特定情報

(①では事故等の原因となった事業者の属性について、該当するものにチェック又は○を記入します。②③では事故等の原因となった商品・役務名及び 型番・ロット番号、④では利用した取引デジタルプラットフォーム名を記入します。)

① 事業者の属性

製造事業者 → 名称 (_____)

輸入事業者 → 名称 (_____)

役務提供事業者 → 名称 (_____)

信用供与者
(信販、クレジット、リース等) → 名称 (_____)

販売事業者
(購入先・契約先) → 名称 (_____)

その他 → 名称 (_____)

② 商品・役務名 ③ 型番・ロット番号

④ 取引デジタルプラットフォーム名

【安全分野】

11. 安全分野の事故等の種別

(安全分野の事故等の種別について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

 事故情報 事態情報

12. 安全分野の事故等の種類

(安全分野の事故等の種類について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

 死亡 負傷・疾病 一酸化炭素中毒 安全基準不適合 飲食物の異常 飲食物以外の異常 窒息等の危険 火災等の異常な事態

13. 安全分野の事故等の内容

(安全分野の事故等の内容について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その態様を()に記入します。)

 火災事故 発煙・発火・過熱 点火・燃焼・消火不良 破裂 ガス爆発 ガス漏れ 燃料・液漏れ等 化学物質による危険 漏電・電波等の障害 製品破損 部品脱落 機能故障 転落・転倒・不安定 操作・使用性の欠落 交通事故 誤飲 中毒事故 異物の混入 腐敗・変質 役務事故 その他 → (_____)

14. 安全分野の事故等の原因

(安全分野の事故等の原因について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

 製品自体の不良 表示の不備 役務自体の不良 取扱説明書の不備 経年劣化 業者の設置・施工不良 業者の修理不良 業者輸送中の取扱いの不備 消費者の誤使用 消費者の不注意 消費者の設置・施工不良 消費者の修理不良 製品には起因しない偶発的事故 その他 原因不明 調査中 調査不能

原因調査機関 →

15. 安全分野の事故等の品目

(安全分野の事故等の品目について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 食料品 | <input type="checkbox"/> 家電製品 | <input type="checkbox"/> 住居品 | <input type="checkbox"/> 文具・娯楽用品 |
| <input type="checkbox"/> 光熱水品 | <input type="checkbox"/> 被服品 | <input type="checkbox"/> 保健衛生品 | <input type="checkbox"/> 車両・乗り物 |
| <input type="checkbox"/> 建物・設備 | <input type="checkbox"/> 保健・福祉サービス | | |
| <input type="checkbox"/> 他の商品・サービス | → (_____) | | |

16. 安全分野の事故等の被害の状況

(安全分野の事故等の被害の状況について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その被害の状況を () に記入します。)

- | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 骨折 | <input type="checkbox"/> 脱臼・捻挫 | <input type="checkbox"/> 切断 | <input type="checkbox"/> 擦過傷・挫傷・打撲傷 |
| <input type="checkbox"/> 刺傷・切傷 | <input type="checkbox"/> 頭蓋(内)損傷 | <input type="checkbox"/> 内臓損傷 | <input type="checkbox"/> 神経・脊髄の損傷 |
| <input type="checkbox"/> 筋・腱の損傷 | <input type="checkbox"/> 窒息 | <input type="checkbox"/> 熱傷 | <input type="checkbox"/> 凍傷 |
| <input type="checkbox"/> 皮膚障害 | <input type="checkbox"/> 感電障害 | <input type="checkbox"/> 一酸化炭素中毒 | <input type="checkbox"/> 食中毒 |
| <input type="checkbox"/> その他の中毒 | <input type="checkbox"/> 感覚機能の低下 | <input type="checkbox"/> 呼吸器障害 | <input type="checkbox"/> 消化器障害 |
| <input type="checkbox"/> その他 | → (_____) | | |

17. 安全分野の事故等の態様 (事故等の詳細)

(安全分野の事故等の内容、被害の状況について、詳細を記載します。)

【財産分野】

18. 財産分野の取引の対象となった商品・役務等

(財産分野の取引の対象となった商品・役務等について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものが不明の場合は「その他」にチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 商品一般 | <input type="checkbox"/> 食料品 | <input type="checkbox"/> 住居品 | <input type="checkbox"/> 光熱水品 |
| <input type="checkbox"/> 被服品 | <input type="checkbox"/> 保健衛生品 | <input type="checkbox"/> 教養娯楽品 | <input type="checkbox"/> 車両・乗り物 |
| <input type="checkbox"/> 土地・建物・設備 | <input type="checkbox"/> 他の商品 | <input type="checkbox"/> クリーニング | <input type="checkbox"/> レンタル・リース・貸借 |
| <input type="checkbox"/> 工事・建築・加工 | <input type="checkbox"/> 修理・補修 | <input type="checkbox"/> 管理・保管 | <input type="checkbox"/> 役務一般 |
| <input type="checkbox"/> 金融・保険サービス | <input type="checkbox"/> 運輸・通信サービス | <input type="checkbox"/> 教育サービス | <input type="checkbox"/> 教養・娯楽サービス |
| <input type="checkbox"/> 保健・福祉サービス | <input type="checkbox"/> 他の役務 | <input type="checkbox"/> 内職・副業・ねずみ講 | <input type="checkbox"/> その他 |

19. 財産分野の事故等の態様（事業者の行為）

(財産分野の事故等の種類について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 虚偽・誇大な広告・表示 | <input type="checkbox"/> 不実告知・事実不告知 | <input type="checkbox"/> 断定的判断の提供 | <input type="checkbox"/> 不退去 |
| <input type="checkbox"/> 監禁 | <input type="checkbox"/> 消費者を欺き、威迫して困惑させる | <input type="checkbox"/> 法律により取消事由となる不当勧誘による契約 | <input type="checkbox"/> 法律が無効とする契約条項を含む契約 |
| <input type="checkbox"/> 債務不履行等 | <input type="checkbox"/> 違法景品類の提供 | <input type="checkbox"/> 契約の締結に関する行為規制違反 | <input type="checkbox"/> 契約の履行に関する行為規制違反 |
| <input type="checkbox"/> 契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反 | | | |

20. 財産分野の事故等の態様（販売購入形態）

(財産分野の事故等の態様について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その内容を（ ）に記入します。)

- | | | | |
|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 店舗販売 | <input type="checkbox"/> 訪問販売 | <input type="checkbox"/> 訪問購入 | <input type="checkbox"/> 通信販売 |
| <input type="checkbox"/> 電話勧誘販売 | <input type="checkbox"/> マルチ商法
マルチまがい商
法 | | |
| <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | <input type="checkbox"/> 不明 | |

21. 財産分野の事故等の態様（契約の成否）

(財産分野の事故等の契約の成否について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 既に契約・申込した | <input type="checkbox"/> まだ契約・申込していない | <input type="checkbox"/> 不明 |
|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|

22. 財産分野の事故等の態様（信用供与の有無）

(財産分野の事故等の態様について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その内容を（ ）に記入します。)

- | | | | |
|-----------------------------|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 現金 | <input type="checkbox"/> 自社割賦 | <input type="checkbox"/> 包括信用購入
あっせん(クレ
ジットカード) | <input type="checkbox"/> 個別信用購入
あっせん |
| <input type="checkbox"/> 借金 | <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | |

23. 財産分野の事故等の態様（被害金額）

（財産分野の事故等で被害に遭った、又は、被害に遭いそうになった金額を記入します。該当するものがない場合は「その他」に金額を記入し、その内容を（ ）内に記入します。）

既払い金額	→	<input type="text"/>	円
商品・役務自体の金額	→	<input type="text"/>	円
申込金	→	<input type="text"/>	円
クレジット等手数料	→	<input type="text"/>	円
その他	}	<input type="text"/>	円（ _____ ）
		<input type="text"/>	円（ _____ ）
		<input type="text"/>	円（ _____ ）

被害金額は不明

24. 財産分野の事故等の態様（事故等の詳細）

（財産分野の事故等の態様について、詳細を記載します。）

【重大事故等以外の安全分野・財産分野】

25. 通知するとした判断理由

(通知すると判断した理由について、自由に記載します。)

--

26. 関連事項

(関連する事項があれば、自由に記載します。)

--

【安全分野・財産分野共通】

27. その他特記事項

(その他特記すべき事項について、自由に記載します。)

--

消 費 者 庁
消 費 者 事 故 等 情 報 通 知 様 式

【安全分野・財産分野共通】

1. 本件の取り扱いについて

(本情報の機密性について、下記のいずれかに該当する場合のみ、チェック又は○を記入します。)

公益通報 (公益通報者保護法第2条第1項に該当) 不開示情報を含む (行政機関情報公開法第5条第2号に該当)

2. 通知者に関する事項

(通知主体の情報を記入します。消費者庁で受領後、担当者に内容を確認することがあります。)

① 通知主体 (行政機関名等) △△県 担当者名: ◇◇太郎
 所属部署: △△県消費生活センター
 電話番号: ●●●●-●●●●-●●●●

② 通知日時 (西暦) 202● 年 ● 月 ● 日 ● 時 ● 分頃 → 第 1 報

3. 事故等の種別

(事故等の種別について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

「安全分野(生命・身体)」
 重大事故等 重大事故等以外 財産分野(表示・取引)

4. 事故等が発生した日時・地域

(事故等が発生した年月日、時間及び発生した都道府県・市区町村を記入します。)

① 発生日時 (西暦) 202● 年 ◇ 月 ◇ 日 ◇ 時 ◇ 分頃

② 発生日時 (都道府県等) △△県 (市区町村) ◇◇市

5. 事故等が発生した場所

(事故等が発生した場所について、「施設等の場所」から該当するものにチェック又は○を記入し、「施設内の場所」に該当する項目があればチェック等を記入します。それぞれ該当するものがない場合は「その他」にチェック等を記入し、その内容を()に記入します。)

施設等の場所

<input type="checkbox"/> 住宅	<input checked="" type="checkbox"/> 店舗・商業施設	<input type="checkbox"/> 学校	<input type="checkbox"/> 医療・福祉施設	<input type="checkbox"/> 公園
<input type="checkbox"/> 道路	<input type="checkbox"/> 公共施設	<input type="checkbox"/> 海・山・川等自然環境	<input type="checkbox"/> 車内・機内・船内	
<input type="checkbox"/> その他 → ()				

施設内の場所

<input type="checkbox"/> 階段	<input type="checkbox"/> 浴槽・風呂場	<input type="checkbox"/> 台所	<input type="checkbox"/> 玄関	<input type="checkbox"/> 居室
<input type="checkbox"/> 洗面所	<input type="checkbox"/> ベランダ	<input type="checkbox"/> 庭	<input type="checkbox"/> 廊下	<input type="checkbox"/> エレベーター
<input type="checkbox"/> エスカレーター	<input type="checkbox"/> 動く歩道	<input type="checkbox"/> 自動ドア	<input type="checkbox"/> 回転扉	
<input type="checkbox"/> その他 → ()				

6. 情報を得た日時

(本件の情報を得た年月日及び時間を記入します。)

情報を得た日時 (西暦) 202● 年 ■ 月 ■ 日 ■ 時 ■ 分頃

7. 情報を得た方法

(本件の情報を得た方法について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その方法を()に記入します。)

来所 電話 F A X 文書 (手紙等含む。)
 電子メール その他 → (_____)

8. 情報提供者

(本件の情報提供者について、該当するものにチェック又は○を記入します。財産分野は、氏名又は名称等を記入します。)

消費者 公益通報者 職権探知
 事業者 (製造) 事業者 (販売) 事業者 (同業他者等その他)

財産分野

情報提供者の氏名
 または事業者名 → _____
 情報提供者の住所 → _____
 情報提供者の電話番号 → _____

消費者庁からの
 直接連絡
 (可・不可)

情報提供者不明・匿名希望 (情報提供者が消費者庁への個人情報通知を望まない場合を含む。)

9. 被害者 (負傷者・契約当事者 等)

(①では、被害者が「情報提供者自身」であるのか「情報提供者以外」であるのか、該当するもの全てにチェック又は○を記入します。②では、被害者の各属性別の人数を記入します。)

① 被害者は… 情報提供者自身 情報提供者以外

② 情報提供者を含めた被害者数 人

性別人数 男性 人 女性 人
 年齢別人数 1歳未満 人 1歳以上2歳未満 人 2歳以上5歳未満 人 5歳以上10歳未満 人
 10歳代 人 20歳代 人 30歳代 人 40歳代 人
 50歳代 人 60歳代 人 70歳代 人 80歳以上 人
 (注：90歳以上の方がいる場合、90歳代、100歳以上で分けて記入 ⇒ 90歳代 _____ 人 100歳以上 _____ 人)
 職業別人数 給与生活者 人 自営業・自由業者 人 家事従事者 人 大学生・大学院生 人
 高校生 人 中学生 人 小学生 人 保育・幼稚園児 人
 未就園児 人 無職 人 その他 人 不明 人

10. 事故等の原因の特定情報

(①では事故等の原因となった事業者の属性について、該当するものにチェック又は○を記入します。②③では事故等の原因となった商品・役務名及び 型番・ロット番号、④では利用した取引デジタルプラットフォーム名を記入します。)

① 事業者の属性 製造事業者 → 名称 (_____)
 輸入事業者 → 名称 (_____)
 役務提供事業者 → 名称 (〇〇ビューティ△△支店)
 信用供与者
 (信販、クレジット、リース等) → 名称 (_____)
 販売事業者
 (購入先・契約先) → 名称 (_____)
 その他 → 名称 (_____)

② 商品・役務名 ③ 型番・ロット番号

④ 取引デジタルプラットフォーム名

【安全分野】

11. 安全分野の事故等の種別

(安全分野の事故等の種別について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

事故情報

事態情報

12. 安全分野の事故等の種類

(安全分野の事故等の種類について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

死亡

負傷・疾病

一酸化炭素中毒

安全基準不適合

飲食物の異常

飲食物以外の異常

窒息等の危険

火災等の異常な事態

13. 安全分野の事故等の内容

(安全分野の事故等の内容について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その態様を()に記入します。)

火災事故

発煙・発火・過熱

点火・燃焼・消火不良

破裂

ガス爆発

ガス漏れ

燃料・液漏れ等

化学物質による危険

漏電・電波等の障害

製品破損

部品脱落

機能故障

転落・転倒・不安定

操作・使用性の欠落

交通事故

誤飲

中毒事故

異物の混入

腐敗・変質

役務事故

その他 → ()

14. 安全分野の事故等の原因

(安全分野の事故等の原因について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

製品自体の不良

表示の不備

役務自体の不良

取扱説明書の不備

経年劣化

業者の設置・施工不良

業者の修理不良

業者輸送中の取扱いの不備

消費者の誤使用

消費者の不注意

消費者の設置・施工不良

消費者の修理不良

製品には起因しない偶発的事故

その他

原因不明

調査中

調査不能

原因調査機関 →

15. 安全分野の事故等の品目

(安全分野の事故等の品目について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 食料品 | <input type="checkbox"/> 家電製品 | <input type="checkbox"/> 住居品 | <input type="checkbox"/> 文具・娯楽用品 |
| <input type="checkbox"/> 光熱水品 | <input type="checkbox"/> 被服品 | <input type="checkbox"/> 保健衛生品 | <input type="checkbox"/> 車両・乗り物 |
| <input type="checkbox"/> 建物・設備 | <input type="checkbox"/> 保健・福祉サービス | | |
| <input type="checkbox"/> 他の商品・サービス | → (<u>エステサービス (痩身)</u>) | | |

16. 安全分野の事故等の被害の状況

(安全分野の事故等の被害の状況について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その被害の状況を () に記入します。)

- | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 骨折 | <input type="checkbox"/> 脱臼・捻挫 | <input type="checkbox"/> 切断 | <input type="checkbox"/> 擦過傷・挫傷・打撲傷 |
| <input type="checkbox"/> 刺傷・切傷 | <input type="checkbox"/> 頭蓋(内)損傷 | <input type="checkbox"/> 内臓損傷 | <input type="checkbox"/> 神経・脊髄の損傷 |
| <input type="checkbox"/> 筋・腱の損傷 | <input type="checkbox"/> 窒息 | <input checked="" type="checkbox"/> 熱傷 | <input type="checkbox"/> 凍傷 |
| <input type="checkbox"/> 皮膚障害 | <input type="checkbox"/> 感電障害 | <input type="checkbox"/> 一酸化炭素中毒 | <input type="checkbox"/> 食中毒 |
| <input type="checkbox"/> その他の中毒 | <input type="checkbox"/> 感覚機能の低下 | <input type="checkbox"/> 呼吸器障害 | <input type="checkbox"/> 消化器障害 |
| <input type="checkbox"/> その他 | → () | | |

17. 安全分野の事故等の態様 (事故等の詳細)

(安全分野の事故等の内容、被害の状況について、詳細を記載します。)

・202●年◆月◆日に、SNSの広告を見て気になっていた、○○ビューティ△△支店で痩身コース(60分)の施術を受けた。

・セラピストAは、施術中、腕、太もも及び腹の順に電磁パルス機器を当てていった。

・途中までは、筋肉がピクピクする感じがしていたが、下腹部に機器を当てられた際に急に痛みを感じた。

・施術が終わりしばらくすると、痛みを感じた箇所が水ぶくれのようになっていたので、慌てて、病院(皮膚科)で診察を受けたところ、「Ⅱ度の火傷。全治2か月」との診断を受けた。

・翌日(◆月◆日)に、○○ビューティ△△支店に行き、「施術の結果、Ⅱ度の火傷」になったことを店長に説明した。店長はセラピストAを呼んで説明を求めたところ、相談者に対して、「電磁パルス機器は金属に反応する。下腹部に火傷があるとすると、ズボンの金属に当たったと思う。申し訳ない。」と施術時の不備を認めた。

・○○ビューティ□□□□部門は、△△支店からの報告を受け、◆月◆日に、相談者に対して、施術料の返還、火傷の治療費の負担を含む解決案を提示し、両者で合意した。

(注) 診断書は、□□皮膚科で入手しており、▽▽▽▽と▽▽▽▽が処方されている。

(注) 本欄では次の3点を記載します。なお、調査中の場合、第2報以降で記載します。

①消費者による使用(飲食を含む。)又は利用の状況

②消費者の被害の程度の状況

③消費安全性を欠いている状況(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(例えば、事業者側が役務サービス提供上のミスを認めている、事業者側が商品の購入代金金額の返金を申し出たなどの場合を想定)に該当する。)

(注) 事態の場合は、事故が発生するおそれがあるものとして、消費者安全法施行令第2条又は第5条で定める要件への該当性を記載します。

【財産分野】

18. 財産分野の取引の対象となった商品・役務等

(財産分野の取引の対象となった商品・役務等について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものが不明の場合は「その他」にチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 商品一般 | <input type="checkbox"/> 食料品 | <input type="checkbox"/> 住居品 | <input type="checkbox"/> 光熱水品 |
| <input type="checkbox"/> 被服品 | <input type="checkbox"/> 保健衛生品 | <input type="checkbox"/> 教養娯楽品 | <input type="checkbox"/> 車両・乗り物 |
| <input type="checkbox"/> 土地・建物・設備 | <input type="checkbox"/> 他の商品 | <input type="checkbox"/> クリーニング | <input type="checkbox"/> レンタル・リース・貸借 |
| <input type="checkbox"/> 工事・建築・加工 | <input type="checkbox"/> 修理・補修 | <input type="checkbox"/> 管理・保管 | <input type="checkbox"/> 役務一般 |
| <input type="checkbox"/> 金融・保険サービス | <input type="checkbox"/> 運輸・通信サービス | <input type="checkbox"/> 教育サービス | <input type="checkbox"/> 教養・娯楽サービス |
| <input type="checkbox"/> 保健・福祉サービス | <input type="checkbox"/> 他の役務 | <input type="checkbox"/> 内職・副業・ねずみ講 | <input type="checkbox"/> その他 |

19. 財産分野の事故等の態様（事業者の行為）

(財産分野の事故等の種類について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 虚偽・誇大な広告・表示 | <input type="checkbox"/> 不実告知・事実不告知 | <input type="checkbox"/> 断定的判断の提供 | <input type="checkbox"/> 不退去 |
| <input type="checkbox"/> 監禁 | <input type="checkbox"/> 消費者を欺き、威迫して困惑させる | <input type="checkbox"/> 法律により取消事由となる不当勧誘による契約 | <input type="checkbox"/> 法律が無効とする契約条項を含む契約 |
| <input type="checkbox"/> 債務不履行等 | <input type="checkbox"/> 違法景品類の提供 | <input type="checkbox"/> 契約の締結に関する行為規制違反 | <input type="checkbox"/> 契約の履行に関する行為規制違反 |
| <input type="checkbox"/> 契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反 | | | |

20. 財産分野の事故等の態様（販売購入形態）

(財産分野の事故等の態様について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その内容を（ ）に記入します。)

- | | | | |
|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 店舗販売 | <input type="checkbox"/> 訪問販売 | <input type="checkbox"/> 訪問購入 | <input type="checkbox"/> 通信販売 |
| <input type="checkbox"/> 電話勧誘販売 | <input type="checkbox"/> マルチ商法
マルチまがい商
法 | | |
| <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | <input type="checkbox"/> 不明 | |

21. 財産分野の事故等の態様（契約の成否）

(財産分野の事故等の契約の成否について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 既に契約・申込した | <input type="checkbox"/> まだ契約・申込していない | <input type="checkbox"/> 不明 |
|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|

22. 財産分野の事故等の態様（信用供与の有無）

(財産分野の事故等の態様について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その内容を（ ）に記入します。)

- | | | | |
|-----------------------------|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 現金 | <input type="checkbox"/> 自社割賦 | <input type="checkbox"/> 包括信用購入
あっせん(クレ
ジットカード) | <input type="checkbox"/> 個別信用購入
あっせん |
| <input type="checkbox"/> 借金 | <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | |

23. 財産分野の事故等の態様（被害金額）

（財産分野の事故等で被害に遭った、又は、被害に遭いそうになった金額を記入します。該当するものがない場合は「その他」に金額を記入し、その内容を（ ）内に記入します。）

既払い金額	→	<input type="text"/>	円
商品・役務自体の金額	→	<input type="text"/>	円
申込金	→	<input type="text"/>	円
クレジット等手数料	→	<input type="text"/>	円
その他	}	<input type="text"/>	円（ _____ ）
		<input type="text"/>	円（ _____ ）
		<input type="text"/>	円（ _____ ）

被害金額は不明

24. 財産分野の事故等の態様（事故等の詳細）

（財産分野の事故等の態様について、詳細を記載します。）

【重大事故等以外の安全分野・財産分野】

25. 通知するとした判断理由

(通知すると判断した理由について、自由に記載します。)

26. 関連事項

(関連する事項があれば、自由に記載します。)

【安全分野・財産分野共通】

27. その他特記事項

(その他特記すべき事項について、自由に記載します。)

・ 診断書は、消費生活センターにおいて、写しを保管している。

消 費 者 庁
消 費 者 事 故 等 情 報 通 知 様 式

【安全分野・財産分野共通】

1. 本件の取り扱いについて

(本情報の機密性について、下記のいずれかに該当する場合のみ、チェック又は○を記入します。)

- 公益通報 (公益通報者保護法第2条第1項に該当) 不開示情報を含む (行政機関情報公開法第5条第2号に該当)

2. 通知者に関する事項

(通知主体の情報を記入します。消費者庁で受領後、担当者に内容を確認することがあります。)

- ① 通知主体 (行政機関名等) △△県 担当者名: ◇◇太郎
 所属部署: △△県消費生活センター
 電話番号: ●●●●-●●●●-●●●●

- ② 通知日時 (西暦) 202● 年 ● 月 ● 日 ● 時 ● 分頃 → 第 1 報

3. 事故等の種別

(事故等の種別について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- 「安全分野(生命・身体)」
 重大事故等 重大事故等以外 財産分野(表示・取引)

4. 事故等が発生した日時・地域

(事故等が発生した年月日、時間及び発生した都道府県・市区町村を記入します。)

- ① 発生日時 (西暦) 202● 年 ◇ 月 ◇ 日 ◇ 時 ◇ 分頃

- ② 発生日域 (都道府県等) △△県 (市区町村) ◇◇市

5. 事故等が発生した場所

(事故等が発生した場所について、「施設等の場所」から該当するものにチェック又は○を記入し、「施設内の場所」に該当する項目があればチェック等を記入します。それぞれ該当するものがない場合は「その他」にチェック等を記入し、その内容を()に記入します。)

- 施設等の場所
- | | | | | |
|--|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 住宅 | <input type="checkbox"/> 店舗・商業施設 | <input type="checkbox"/> 学校 | <input type="checkbox"/> 医療・福祉施設 | <input type="checkbox"/> 公園 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 道路 | <input type="checkbox"/> 公共施設 | <input type="checkbox"/> 海・山・川等自然環境 | <input type="checkbox"/> 車内・機内・船内 | |
| <input type="checkbox"/> その他 → () | | | | |
- 施設内の場所
- | | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 階段 | <input type="checkbox"/> 浴槽・風呂場 | <input type="checkbox"/> 台所 | <input type="checkbox"/> 玄関 | <input type="checkbox"/> 居室 |
| <input type="checkbox"/> 洗面所 | <input type="checkbox"/> ベランダ | <input type="checkbox"/> 庭 | <input type="checkbox"/> 廊下 | <input type="checkbox"/> エレベーター |
| <input type="checkbox"/> エスカレーター | <input type="checkbox"/> 動く歩道 | <input type="checkbox"/> 自動ドア | <input type="checkbox"/> 回転扉 | |
| <input type="checkbox"/> その他 → () | | | | |

6. 情報を得た日時

(本件の情報を得た年月日及び時間を記入します。)

- 情報を得た日時 (西暦) 202● 年 ■ 月 ■ 日 ■ 時 ■ 分頃

7. 情報を得た方法

(本件の情報を得た方法について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その方法を()に記入します。)

来所 電話 F A X 文書 (手紙等含む。)

電子メール その他 → (_____)

8. 情報提供者

(本件の情報提供者について、該当するものにチェック又は○を記入します。財産分野は、氏名又は名称等を記入します。)

消費者 公益通報者 職権探知

事業者 (製造) 事業者 (販売) 事業者 (同業他者等その他)

情報提供者不明・匿名希望 (情報提供者が消費者庁への個人情報通知を望まない場合を含む。)

財産分野 →

情報提供者の氏名 または事業者名 →	
情報提供者の住所 →	
情報提供者の電話番号 →	

消費者庁からの
直接連絡
(可・不可)

9. 被害者 (負傷者・契約当事者 等)

(①では、被害者が「情報提供者自身」であるのか「情報提供者以外」であるのか、該当するもの全てにチェック又は○を記入します。②では、被害者の各属性別の人数を記入します。)

① 被害者は… 情報提供者自身 情報提供者以外

② 情報提供者を含めた被害者数 人

{	性別人数	男性	<input type="checkbox"/> 人	女性	<input checked="" type="checkbox"/> 1 人			
	年齢別人数	1歳未満	<input type="checkbox"/> 人	1歳以上 2歳未満	<input type="checkbox"/> 人			
		2歳以上 5歳未満	<input type="checkbox"/> 人	5歳以上 10歳未満	<input type="checkbox"/> 人			
		10歳代	<input type="checkbox"/> 人	20歳代	<input type="checkbox"/> 人	30歳代	<input checked="" type="checkbox"/> 1 人	40歳代
	50歳代	<input type="checkbox"/> 人	60歳代	<input type="checkbox"/> 人	70歳代	<input type="checkbox"/> 人	80歳以上	<input type="checkbox"/> 人
(注：90歳以上の方がいる場合、90歳代、100歳以上で分けて記入 ⇒ 90歳代 人 100歳以上 人)								
職業別人数	給与生活者	<input checked="" type="checkbox"/> 1 人	自営業・ 自由業者	<input type="checkbox"/> 人	家事従事者	<input type="checkbox"/> 人	大学生・ 大学院生	<input type="checkbox"/> 人
	高校生	<input type="checkbox"/> 人	中学生	<input type="checkbox"/> 人	小学生	<input type="checkbox"/> 人	保育・ 幼稚園児	<input type="checkbox"/> 人
	未就園児	<input type="checkbox"/> 人	無職	<input type="checkbox"/> 人	その他	<input type="checkbox"/> 人	不明	<input type="checkbox"/> 人

10. 事故等の原因の特定情報

(①では事故等の原因となった事業者の属性について、該当するものにチェック又は○を記入します。②③では事故等の原因となった商品・役務名及び 型番・ロット番号、④では利用した取引デジタルプラットフォーム名を記入します。)

① 事業者の属性

製造事業者 → 名称 (○○自転車製造株式会社)

輸入事業者 → 名称 (_____)

役務提供事業者 → 名称 (_____)

信用供与者
(信販、クレジット、リース
等) → 名称 (_____)

販売事業者
(購入先・契約先) → 名称 (△△販売株式会社)

その他 → 名称 (_____)

② 商品・役務名 ③ 型番・ロット番号

④ 取引デジタルプラットフォーム名

【安全分野】

11. 安全分野の事故等の種別

(安全分野の事故等の種別について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

事故情報

事態情報

12. 安全分野の事故等の種類

(安全分野の事故等の種類について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

死亡

負傷・疾病

一酸化炭素中毒

安全基準不適合

飲食物の異常

飲食物以外の異常

窒息等の危険

火災等の異常な事態

13. 安全分野の事故等の内容

(安全分野の事故等の内容について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その態様を()に記入します。)

火災事故

発煙・発火・過熱

点火・燃焼・消火不良

破裂

ガス爆発

ガス漏れ

燃料・液漏れ等

化学物質による危険

漏電・電波等の障害

製品破損

部品脱落

機能故障

転落・転倒・不安定

操作・使用性の欠落

交通事故

誤飲

中毒事故

異物の混入

腐敗・変質

役務事故

その他 → ()

14. 安全分野の事故等の原因

(安全分野の事故等の原因について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

製品自体の不良

表示の不備

役務自体の不良

取扱説明書の不備

経年劣化

業者の設置・施工不良

業者の修理不良

業者輸送中の取扱いの不備

消費者の誤使用

消費者の不注意

消費者の設置・施工不良

消費者の修理不良

製品には起因しない偶発的事故

その他

原因不明

調査中

調査不能

原因調査機関 →

15. 安全分野の事故等の品目

(安全分野の事故等の品目について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 食料品 | <input type="checkbox"/> 家電製品 | <input type="checkbox"/> 住居品 | <input type="checkbox"/> 文具・娯楽用品 |
| <input type="checkbox"/> 光熱水品 | <input type="checkbox"/> 被服品 | <input type="checkbox"/> 保健衛生品 | <input checked="" type="checkbox"/> 車両・乗り物 |
| <input type="checkbox"/> 建物・設備 | <input type="checkbox"/> 保健・福祉サービス | | |
| <input type="checkbox"/> 他の商品・サービス | → (_____) | | |

16. 安全分野の事故等の被害の状況

(安全分野の事故等の被害の状況について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その被害の状況を () に記入します。)

- | | | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 骨折 | <input type="checkbox"/> 脱臼・捻挫 | <input type="checkbox"/> 切断 | <input type="checkbox"/> 擦過傷・挫傷・打撲傷 |
| <input type="checkbox"/> 刺傷・切傷 | <input type="checkbox"/> 頭蓋(内)損傷 | <input type="checkbox"/> 内臓損傷 | <input type="checkbox"/> 神経・脊髄の損傷 |
| <input type="checkbox"/> 筋・腱の損傷 | <input type="checkbox"/> 窒息 | <input type="checkbox"/> 熱傷 | <input type="checkbox"/> 凍傷 |
| <input type="checkbox"/> 皮膚障害 | <input type="checkbox"/> 感電障害 | <input type="checkbox"/> 一酸化炭素中毒 | <input type="checkbox"/> 食中毒 |
| <input type="checkbox"/> その他の中毒 | <input type="checkbox"/> 感覚機能の低下 | <input type="checkbox"/> 呼吸器障害 | <input type="checkbox"/> 消化器障害 |
| <input type="checkbox"/> その他 | → (_____) | | |

17. 安全分野の事故等の態様 (事故等の詳細)

(安全分野の事故等の内容、被害の状況について、詳細を記載します。)

・202●年◆月◆日に、取引デジタルプラットフォームである○○○○(△△販売株式会社、ショップ名：△△オンラインショップ)から、本商品を購入した。

・購入以降、毎週のスーパーへの買物に当該電動アシスト自転車を使用しており、これまでの走行距離は●●キロである。

・事故発生日(◆月◆日)も、いつもと変わらず運転していたが、走行中、急にフレームが破断して、地面に投げ出された。

・顔面を打ったことから、△△病院(外科)で診察を受けたところ、頭部を●針縫う処置を受け、炎症を防止するための薬である△△△△を処方された。

・翌日(◆月◆日)に、販売事業者と連絡すると、その翌日(◆月◆日)に製造事業者の□□□□部門から「事故があった電動アシスト自転車を調査したい」との連絡があり、◆月◆日、同部門の社員に事故があった電動アシスト自転車を引き渡した。

・◆月◆日に、相談者に対して、製造事業者の調査部門から調査結果報告書が届いた。その中に、フレームの接合不備が認められたとの記載があった。

(注)本欄では次の3点を記載します。なお、調査中の場合、第2報以降で記載します。

①消費者による使用(飲食を含む。)又は利用の状況

②消費者の被害の程度の状況

③消費安全性を欠いている状況(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(例えば、事業者側が役務サービス提供上のミスを認めている、事業者側が商品の購入代金金額の返金を申し出たなどの場合を想定)に該当する。)

(注)事態の場合は、事故が発生するおそれがあるものとして、消費者安全法施行令第2条又は第5条で定める要件への該当性を記載します。

【財産分野】

18. 財産分野の取引の対象となった商品・役務等

(財産分野の取引の対象となった商品・役務等について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものが不明の場合は「その他」にチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 商品一般 | <input type="checkbox"/> 食料品 | <input type="checkbox"/> 住居品 | <input type="checkbox"/> 光熱水品 |
| <input type="checkbox"/> 被服品 | <input type="checkbox"/> 保健衛生品 | <input type="checkbox"/> 教養娯楽品 | <input type="checkbox"/> 車両・乗り物 |
| <input type="checkbox"/> 土地・建物・設備 | <input type="checkbox"/> 他の商品 | <input type="checkbox"/> クリーニング | <input type="checkbox"/> レンタル・リース・貸借 |
| <input type="checkbox"/> 工事・建築・加工 | <input type="checkbox"/> 修理・補修 | <input type="checkbox"/> 管理・保管 | <input type="checkbox"/> 役務一般 |
| <input type="checkbox"/> 金融・保険サービス | <input type="checkbox"/> 運輸・通信サービス | <input type="checkbox"/> 教育サービス | <input type="checkbox"/> 教養・娯楽サービス |
| <input type="checkbox"/> 保健・福祉サービス | <input type="checkbox"/> 他の役務 | <input type="checkbox"/> 内職・副業・ねずみ講 | <input type="checkbox"/> その他 |

19. 財産分野の事故等の態様（事業者の行為）

(財産分野の事故等の種類について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 虚偽・誇大な広告・表示 | <input type="checkbox"/> 不実告知・事実不告知 | <input type="checkbox"/> 断定的判断の提供 | <input type="checkbox"/> 不退去 |
| <input type="checkbox"/> 監禁 | <input type="checkbox"/> 消費者を欺き、威迫して困惑させる | <input type="checkbox"/> 法律により取消事由となる不当勧誘による契約 | <input type="checkbox"/> 法律が無効とする契約条項を含む契約 |
| <input type="checkbox"/> 債務不履行等 | <input type="checkbox"/> 違法景品類の提供 | <input type="checkbox"/> 契約の締結に関する行為規制違反 | <input type="checkbox"/> 契約の履行に関する行為規制違反 |
| <input type="checkbox"/> 契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反 | | | |

20. 財産分野の事故等の態様（販売購入形態）

(財産分野の事故等の態様について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その内容を（ ）に記入します。)

- | | | | |
|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 店舗販売 | <input type="checkbox"/> 訪問販売 | <input type="checkbox"/> 訪問購入 | <input type="checkbox"/> 通信販売 |
| <input type="checkbox"/> 電話勧誘販売 | <input type="checkbox"/> マルチ商法
マルチまがい商
法 | | |
| <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | <input type="checkbox"/> 不明 | |

21. 財産分野の事故等の態様（契約の成否）

(財産分野の事故等の契約の成否について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 既に契約・申込した | <input type="checkbox"/> まだ契約・申込していない | <input type="checkbox"/> 不明 |
|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|

22. 財産分野の事故等の態様（信用供与の有無）

(財産分野の事故等の態様について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その内容を（ ）に記入します。)

- | | | | |
|-----------------------------|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 現金 | <input type="checkbox"/> 自社割賦 | <input type="checkbox"/> 包括信用購入
あっせん(クレ
ジットカード) | <input type="checkbox"/> 個別信用購入
あっせん |
| <input type="checkbox"/> 借金 | <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | |

23. 財産分野の事故等の態様（被害金額）

（財産分野の事故等で被害に遭った、又は、被害に遭いそうになった金額を記入します。該当するものがない場合は「その他」に金額を記入し、その内容を（ ）内に記入します。）

既払い金額	→	<input type="text"/>	円
商品・役務自体の金額	→	<input type="text"/>	円
申込金	→	<input type="text"/>	円
クレジット等手数料	→	<input type="text"/>	円
その他	}	<input type="text"/>	円（ _____ ）
		<input type="text"/>	円（ _____ ）
		<input type="text"/>	円（ _____ ）

被害金額は不明

24. 財産分野の事故等の態様（事故等の詳細）

（財産分野の事故等の態様について、詳細を記載します。）

【重大事故等以外の安全分野・財産分野】

25. 通知するとした判断理由

(通知すると判断した理由について、自由に記載します。)

・事故が発生した商品は、後述するとおり、デジタルプラットフォームで広く販売されているほか、製造事業者がSNS上で積極的にPRしていることからすると、消費者安全法第12条第2項に規定する、「被害の拡大、同種の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるとき」に該当すると考えられることから、通知を行うものである。

26. 関連事項

(関連する事項があれば、自由に記載します。)

・事故が発生した商品は、デジタルプラットフォームである〇〇〇〇（ショップ名：△△オンラインショップ）で購入した製品であるが、同一の商品が他のデジタルプラットフォームでも販売されている。

【安全分野・財産分野共通】

27. その他特記事項

(その他特記すべき事項について、自由に記載します。)

- ・病院の領収書やお薬手帳は消費生活センターにおいて、写しを保管している。
- ・調査結果報告書は相談者が保管している。
- ・製造事業者に対しては、消費生活センターから事故が発生している旨を連絡済みである。

消費者庁 消費者事故等情報通知様式

【安全分野・財産分野共通】

1. 本件の取り扱いについて

(本情報の機密性について、下記のいずれかに該当する場合のみ、チェック又は○を記入します。)

- 公益通報 (公益通報者保護法第2条第1項に該当) 不開示情報を含む (行政機関情報公開法第5条第2号に該当)

2. 通知者に関する事項

(通知主体の情報を記入します。消費者庁で受領後、担当者に内容を確認することがあります。)

- ① 通知主体
-
- (行政機関名等)



担当者名: ◇◇太郎
 所属部署: △△県消費生活センター
 電話番号: ●●●●-●●●●-●●●●

- ② 通知日時

(西暦) 202●年 ●月 ●日 ●時 ●分頃 ➔ 第 1 報

3. 事故等の種別

(事故等の種別について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

安全分野(生命・身体)

- 重大事故等 重大事故等以外 財産分野(表示・取引)

4. 事故等が発生した日時・地域

(事故等が発生した年月日、時間及び発生した都道府県・市区町村を記入します。)

- ① 発生日時

(西暦) 202●年 ◇◇月 ◇◇日 ◇◇時 ◇◇分頃

- ② 発生地域

(都道府県等) △△県 (市区町村) ◇◇市

5. 事故等が発生した場所

(事故等が発生した場所について、「施設等の場所」から該当するものにチェック又は○を記入し、「施設内の場所」に該当する項目があればチェック等を記入します。それぞれ該当するものがない場合は「その他」にチェック等を記入し、その内容を()に記入します。)

施設等の場所	<input checked="" type="checkbox"/> 住宅	<input type="checkbox"/> 店舗・商業施設	<input type="checkbox"/> 学校	<input type="checkbox"/> 医療・福祉施設	<input type="checkbox"/> 公園
	<input type="checkbox"/> 道路	<input type="checkbox"/> 公共施設	<input type="checkbox"/> 海・山・川等自然環境	<input type="checkbox"/> 車内・機内・船内	
	<input type="checkbox"/> その他 → ()				
施設内の場所	<input type="checkbox"/> 階段	<input type="checkbox"/> 浴槽・風呂場	<input type="checkbox"/> 台所	<input type="checkbox"/> 玄関	<input type="checkbox"/> 居室
	<input type="checkbox"/> 洗面所	<input type="checkbox"/> ベランダ	<input type="checkbox"/> 庭	<input type="checkbox"/> 廊下	<input type="checkbox"/> エレベーター
	<input type="checkbox"/> エスカレーター	<input type="checkbox"/> 動く歩道	<input type="checkbox"/> 自動ドア	<input type="checkbox"/> 回転扉	
	<input type="checkbox"/> その他 → ()				

6. 情報を得た日時

(本件の情報を得た年月日及び時間を記入します。)

(西暦) 情報を得た日時 202●年 ■月 ■日 ■時 ■分頃

7. 情報を得た方法

(本件の情報を得た方法について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その方法を()に記入します。)

来所 電話 F A X 文書(手紙等含む。)

電子メール その他 → (_____)

8. 情報提供者

(本件の情報提供者について、該当するものにチェック又は○を記入します。財産分野は、氏名又は名称等を記入します。)

消費者 公益通報者 職権探知

事業者(製造) 事業者(販売) 事業者(同業他者等その他)

情報提供者不明・匿名希望(情報提供者が消費者庁への個人情報通知を望まない場合を含む。)

財産分野 →

情報提供者の氏名 または事業者名 →	◎◎ ◎◎	消費者庁からの 直接連絡 (可・不可)
情報提供者の住所 →	△△県◆◆市	
情報提供者の電話番号 →	△△△△-△△△△-△△△△	

可

9. 被害者(負傷者・契約当事者等)

(①では、被害者が「情報提供者自身」であるのか「情報提供者以外」であるのか、該当するもの全てにチェック又は○を記入します。②では、被害者の各属性別の人数を記入します。)

① 被害者は… 情報提供者自身 情報提供者以外

② 情報提供者を含めた被害者数 人

性別人数	男性	<input type="checkbox"/> 人	女性	<input checked="" type="checkbox"/> 1 人
年齢別人数	1歳未満	<input type="checkbox"/> 人	1歳以上 2歳未満	<input type="checkbox"/> 人
	10歳代	<input type="checkbox"/> 人	20歳代	<input type="checkbox"/> 人
	30歳代	<input checked="" type="checkbox"/> 1 人	40歳代	<input type="checkbox"/> 人
	50歳代	<input type="checkbox"/> 人	60歳代	<input type="checkbox"/> 人
			70歳代	<input type="checkbox"/> 人
			80歳以上	<input type="checkbox"/> 人

(注: 90歳以上の方がいる場合、90歳代、100歳以上で分けて記入 ⇒ 90歳代 人 100歳以上 人)

職業別人数	給与生活者	<input checked="" type="checkbox"/> 1 人	自営業・ 自由業者	<input type="checkbox"/> 人	家事従事者	<input type="checkbox"/> 人	大学生・ 大学院生	<input type="checkbox"/> 人
	高校生	<input type="checkbox"/> 人	中学生	<input type="checkbox"/> 人	小学生	<input type="checkbox"/> 人	保育・ 幼稚園児	<input type="checkbox"/> 人
	未就園児	<input type="checkbox"/> 人	無職	<input type="checkbox"/> 人	その他	<input type="checkbox"/> 人	不明	<input type="checkbox"/> 人

10. 事故等の原因の特定情報

(①では事故等の原因となった事業者の属性について、該当するものにチェック又は○を記入します。②③では事故等の原因となった商品・役務名及び 型番・ロット番号、④では利用した取引デジタルプラットフォーム名を記入します。)

① 事業者の属性

製造事業者 → 名称 (_____)

輸入事業者 → 名称 (_____)

役務提供事業者 → 名称 (_____)

信用供与者
(信販、クレジット、リース等) → 名称 (_____)

販売事業者
(購入先・契約先) → 名称 (■■株式会社)

その他 → 名称 (_____)

② 商品・役務名 ③ 型番・ロット番号

④ 取引デジタルプラットフォーム名

【安全分野】

11. 安全分野の事故等の種別

(安全分野の事故等の種別について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

 事故情報 事態情報

12. 安全分野の事故等の種類

(安全分野の事故等の種類について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

 死亡 負傷・疾病 一酸化炭素中毒 安全基準不適合 飲食物の異常 飲食物以外の異常 窒息等の危険 火災等の異常な事態

13. 安全分野の事故等の内容

(安全分野の事故等の内容について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その態様を()に記入します。)

 火災事故 発煙・発火・過熱 点火・燃焼・消火不良 破裂 ガス爆発 ガス漏れ 燃料・液漏れ等 化学物質による危険 漏電・電波等の障害 製品破損 部品脱落 機能故障 転落・転倒・不安定 操作・使用性の欠落 交通事故 誤飲 中毒事故 異物の混入 腐敗・変質 役務事故 その他 → (_____)

14. 安全分野の事故等の原因

(安全分野の事故等の原因について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

 製品自体の不良 表示の不備 役務自体の不良 取扱説明書の不備 経年劣化 業者の設置・施工不良 業者の修理不良 業者輸送中の取扱いの不備 消費者の誤使用 消費者の不注意 消費者の設置・施工不良 消費者の修理不良 製品には起因しない偶発的事故 その他 原因不明 調査中 調査不能

原因調査機関 →

15. 安全分野の事故等の品目

(安全分野の事故等の品目について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 食料品 | <input type="checkbox"/> 家電製品 | <input type="checkbox"/> 住居品 | <input type="checkbox"/> 文具・娯楽用品 |
| <input type="checkbox"/> 光熱水品 | <input type="checkbox"/> 被服品 | <input type="checkbox"/> 保健衛生品 | <input type="checkbox"/> 車両・乗り物 |
| <input type="checkbox"/> 建物・設備 | <input type="checkbox"/> 保健・福祉サービス | | |
| <input type="checkbox"/> 他の商品・サービス | → (_____) | | |

16. 安全分野の事故等の被害の状況

(安全分野の事故等の被害の状況について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その被害の状況を () に記入します。)

- | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 骨折 | <input type="checkbox"/> 脱臼・捻挫 | <input type="checkbox"/> 切断 | <input type="checkbox"/> 擦過傷・挫傷・打撲傷 |
| <input type="checkbox"/> 刺傷・切傷 | <input type="checkbox"/> 頭蓋(内)損傷 | <input type="checkbox"/> 内臓損傷 | <input type="checkbox"/> 神経・脊髄の損傷 |
| <input type="checkbox"/> 筋・腱の損傷 | <input type="checkbox"/> 窒息 | <input type="checkbox"/> 熱傷 | <input type="checkbox"/> 凍傷 |
| <input type="checkbox"/> 皮膚障害 | <input type="checkbox"/> 感電障害 | <input type="checkbox"/> 一酸化炭素中毒 | <input type="checkbox"/> 食中毒 |
| <input type="checkbox"/> その他の中毒 | <input type="checkbox"/> 感覚機能の低下 | <input type="checkbox"/> 呼吸器障害 | <input type="checkbox"/> 消化器障害 |
| <input type="checkbox"/> その他 | → (_____) | | |

17. 安全分野の事故等の態様(事故等の詳細)

(安全分野の事故等の内容、被害の状況について、詳細を記載します。)

【財産分野】

18. 財産分野の取引の対象となった商品・役務等

(財産分野の取引の対象となった商品・役務等について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものが不明の場合は「その他」にチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 商品一般 | <input type="checkbox"/> 食料品 | <input type="checkbox"/> 住居品 | <input type="checkbox"/> 光熱水品 |
| <input type="checkbox"/> 被服品 | <input type="checkbox"/> 保健衛生品 | <input type="checkbox"/> 教養娯楽品 | <input type="checkbox"/> 車両・乗り物 |
| <input type="checkbox"/> 土地・建物・設備 | <input type="checkbox"/> 他の商品 | <input type="checkbox"/> クリーニング | <input type="checkbox"/> レンタル・リース・貸借 |
| <input type="checkbox"/> 工事・建築・加工 | <input type="checkbox"/> 修理・補修 | <input type="checkbox"/> 管理・保管 | <input type="checkbox"/> 役務一般 |
| <input type="checkbox"/> 金融・保険サービス | <input type="checkbox"/> 運輸・通信サービス | <input type="checkbox"/> 教育サービス | <input type="checkbox"/> 教養・娯楽サービス |
| <input type="checkbox"/> 保健・福祉サービス | <input type="checkbox"/> 他の役務 | <input checked="" type="checkbox"/> 内職・副業・ねずみ講 | <input type="checkbox"/> その他 |

19. 財産分野の事故等の態様（事業者の行為）

(財産分野の事故等の種類について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | | |
|--|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 虚偽・誇大な広告・表示 | <input type="checkbox"/> 不実告知・事実不告知 | <input checked="" type="checkbox"/> 断定的判断の提供 | <input type="checkbox"/> 不退去 |
| <input type="checkbox"/> 監禁 | <input type="checkbox"/> 消費者を欺き、威迫して困惑させる | <input type="checkbox"/> 法律により取消事由となる不当勧誘による契約 | <input type="checkbox"/> 法律が無効とする契約条項を含む契約 |
| <input type="checkbox"/> 債務不履行等 | <input type="checkbox"/> 違法景品類の提供 | <input type="checkbox"/> 契約の締結に関する行為規制違反 | <input type="checkbox"/> 契約の履行に関する行為規制違反 |
| <input type="checkbox"/> 契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反 | | | |

20. 財産分野の事故等の態様（販売購入形態）

(財産分野の事故等の態様について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その内容を（ ）に記入します。)

- | | | | |
|--|--|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 店舗販売 | <input type="checkbox"/> 訪問販売 | <input type="checkbox"/> 訪問購入 | <input checked="" type="checkbox"/> 通信販売 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 電話勧誘販売 | <input type="checkbox"/> マルチ商法
マルチまがい商
法 | | |
| <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | <input type="checkbox"/> 不明 | |

21. 財産分野の事故等の態様（契約の成否）

(財産分野の事故等の契約の成否について、該当するものにチェック又は○を記入します。)

- | | | |
|---|---------------------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 既に契約・申込した | <input type="checkbox"/> まだ契約・申込していない | <input type="checkbox"/> 不明 |
|---|---------------------------------------|-----------------------------|

22. 財産分野の事故等の態様（信用供与の有無）

(財産分野の事故等の態様について、該当するものにチェック又は○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェック又は○を記入し、その内容を（ ）に記入します。)

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> 現金 | <input type="checkbox"/> 自社割賦 | <input checked="" type="checkbox"/> 包括信用購入
あっせん(クレ
ジットカード) | <input type="checkbox"/> 個別信用購入
あっせん |
| <input checked="" type="checkbox"/> 借金 | <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | |

23. 財産分野の事故等の態様（被害金額）

(財産分野の事故等で被害に遭った、又は、被害に遭いそうになった金額を記入します。該当するものがない場合は「その他」に金額を記入し、その内容を（ ）内に記入します。)

既払い金額	→	<input type="text" value="×××,×××"/>	円
商品・役務自体の金額	→	<input type="text" value="〇〇〇,〇〇〇"/>	円
申込金	→	<input type="text" value="◇◇,◇◇◇"/>	円
クレジット等手数料	→	<input type="text"/>	円
その他	{	<input type="text"/>	円 (_____)
		<input type="text"/>	円 (_____)
		<input type="text"/>	円 (_____)

被害金額は不明

24. 財産分野の事故等の態様（事故等の詳細）

(財産分野の事故等の態様について、詳細を記載します。)

・【日時】202●年◆月◆日に、スマホで簡単にできる副業がないかを検索した。

・【きっかけなど】副業のランキングサイトが出てきたところ、最も上位にあった「□□副業」に関心を持った。「□□副業」のサイトにアクセスして、△△（SNSの名称）で連絡した。

・【消費者事故等の内容①】202●年◆月◆日、△△（SNSの名称）で、●●と名乗るアカウントから、簡単に儲かる副業であると説明を受け、◇万円の申込金を支払ったところ、「スマホだけで簡単に月収●万円」、「●●すれば報酬が発生する」などとうたう「□□副業」のマニュアルを送付してきた。マニュアルには、■株式会社という名称が書かれている。

・【消費者事故等の内容②】●●から紹介された◇◇から、電話により、副業の内容の説明を受け、「□□副業」で儲けるために必要であるとして高額なサポートプランを契約させられた。

・【支払った金額、支払方法など】①の「□□副業」の申込金については、◇万円をクレジットカードで支払い、②の「□□副業」のサポートプランについては、〇〇万円のうち××万円を消費者金融から借金して支払った。

・【支払後の状況】②の「□□副業」のサポートプランの金額の一部を支払った後、「□□副業」をやってみたが全く儲からないことを不審に思い、△△県の消費生活センターに相談した。

【重大事故等以外の安全分野・財産分野】

25. 通知するとした判断理由

(通知すると判断した理由について、自由に記載します。)

・「□□副業」は、副業のランキングサイトで、スマホだけの簡単な作業で儲かる旨を広告しているが、実際には消費者には難しい内容で儲からない副業である。にもかかわらず、関心を持った消費者を△△(SNSの名称)や電話で引き続き勧誘していることからすると、消費者安全法第12条第2項に規定する、「被害の拡大、同種の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるとき」に該当すると考えられることから、通知を行うものである。

26. 関連事項

(関連する事項があれば、自由に記載します。)

・「□□副業」と同様の副業が、「◎◎ランキング」等の他の副業ランキングサイトで紹介されている。これらの副業も「□□副業」と同様の手口で消費者を勧誘しているおそれがある。

【安全分野・財産分野共通】

27. その他特記事項

(その他特記すべき事項について、自由に記載します。)

・消費者から、■■、※※といった資料の提供を受け、写しを保管している。

消費者事故等情報通知様式 用語説明

表1 「3. 事故等の種別」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義（概要）	備考
安全分野 (生命・身体)	① 消費者が、事業者が提供等する商品・役務・施設・工作物等を使用等して、現に、生命又は身体に次のいずれかの被害が発生した場合。 i) 死亡 ii) 治療期間1日以上を負傷・疾病 iii) 一酸化炭素中毒 ② 消費者が、通常有すべき安全性を欠く商品等又は役務を使用等した場合であって、①の被害を発生させるおそれがあるものとして、以下のいずれかの事態に該当する場合。 i) 安全基準不適合 ii) 飲食物以外の物品に、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 iii) 飲食物に、腐敗・変質・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 iv) 窒息その他生命・身体に著しい危険が生じた事態	法2条5項1号、2号 政令1条、2条 府令1条
重大事故等	①' 上記の①の事故により、次のいずれかの被害が発生した場合。 i) 死亡 ii) 治療期間30日以上を負傷・疾病、一定程度の後遺障害 iii) 一酸化炭素中毒 ②' 消費者が、通常有すべき安全性を欠く商品等又は役務を使用等した場合であって、①'の被害を発生させるおそれがあるものとして、以下のいずれかの事態に該当する場合。 i) 安全基準に適合せず、かつ、飲食物以外の物品等の重要な部分に破損・故障・汚染・変質等の劣化が生じた事態 ii) 安全基準に適合せず、かつ、飲食物に毒物・劇物等が含有・付着した事態 iii) 窒息その他生命・身体に著しい危険が生じた事態 iv) 火災その他の著しく異常な事態	法2条7項 政令4条、5条 府令5条、6条
財産分野 (表示・取引)	虚偽又は誇大な広告や表示、不当勧誘・契約条項など、表示や取引に関するもの。	法2条5項3号 政令3条 府令2条、3条、4条

(備考) 詳細な解説は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」を参照。

表2 【安全分野】「12. 安全分野の事故等の種類」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義	備考
死亡	死亡事故。	
負傷・疾病	負傷・疾病事故。	
一酸化炭素中毒	一酸化炭素中毒事故。	
安全基準不適合	法律の規定に基づいて決められた安全基準に適合していないこと。	
飲食物の異常	飲食物の腐敗・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。	
飲食物以外の異常	飲食物以外の物品等の破損・故障・汚染・変質その他の劣化や過熱・異常音等の異常。	
窒息等の危険	窒息等の生命・身体に対する危険。	
火災等の異常な事態	火災等の事態。	

(備考) 詳細な解説は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」を参照。

表3 【財産分野】「19. 財産分野の事故等の態様（事業者の行為）」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義（概要）	備考
虚偽・誇大な広告・表示	消費者の判断を迷わすような嘘や大げさな広告又は表示。	政令3条1号
不実告知・事実不告知	消費者に対し事実でないことを告げること、又は、わざと事実を告げないこと。	政令3条2号イ
断定的判断の提供	将来どうなるか分からない事項について断定的に説明すること。	政令3条2号ロ
不退去	消費者の自宅や職場に来てなかなか帰ってくれないこと。	政令3条2号ハ
監禁	店舗等から消費者をなかなか帰らせないこと。	政令3条2号ニ
消費者を欺き、威迫して困惑させる	消費者を、騙して誤解させたり、脅して困らせ不安を感じさせること。	政令3条3号
法律により取消事由となる不当勧誘による契約	割賦販売法、特定商取引に関する法律又は消費者契約法によって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約のこと。	政令3条4号イ、府令2条
法律が無効とする契約条項を含む契約	消費者と事業者との間の契約の条項の効力に関する法律の規定であって消費者の利益の保護に係るものとして法律によって無効とされる契約のこと。	政令3条4号ロ、府令3条
債務不履行等	契約又は契約解除・解約したものを正当な理由なく履行しない、又は、履行を遅らせること。	政令3条5号
違法景品類の提供	景品表示法に違反する過大な景品を提供すること。	政令3条6号
契約の締結に関する行為規制違反	契約の締結又はその勧誘の場面における不招請勧誘、書面交付義務、説明義務違反など。	政令3条7号、府令4条
契約の履行に関する行為規制違反	債務不履行に基づく損害賠償請求の制限や書面交付義務違反など。	政令3条7号、府令4条
契約の申込みの撤回・解除・解約に関する行為規制違反	契約の申込みの撤回・解除・解約の場面における過剰請求の禁止など。	政令3条7号、府令4条

（備考）1. 詳細な解説は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」を参照。

2. 消費者事故等に該当する可能性のある情報について、法律の専門的知識を有しない者にも分かりやすい目安を示すものであって、消費者安全法等の厳密な法解釈を示すものではない。

表4 【財産分野】「20. 財産分野の事故等の態様（販売購入形態）」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義（概要）	備考
店舗販売	消費者が事業者の店舗で商品・サービスを購入すること。	
訪問販売	消費者の家庭を訪問し販売又は販売の勧誘をすること。	
訪問購入	消費者の自宅等を訪問し物品の購入をすること。	
通信販売	インターネット、新聞、雑誌、カタログ等で広告し、インターネット、郵便、電話等の通信手段により申し込みを受ける取引。	
電話勧誘販売	電話で商品やサービスの勧誘をし、消費者から申し込みを受ける取引。電話をいったん切った後に消費者から電話、郵便、インターネット等で申し込みをする場合を含む。	
マルチ商法 マルチまがい商法	販売組織に加入し、購入した商品などを知人などに売ることによって組織に勧誘し、それぞれがさらに加入者を増やすことによってマージンが入ると言う商法。	

（備考）消費者事故等に該当する可能性のある情報について、法律の専門的知識を有しない者にも分かりやすい目安を示すものであって、特定商取引に関する法律等の厳密な法解釈を示すものではない。

表5 【財産分野】「22. 財産分野の事故等の態様（信用供与の有無）」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義（概要）	備考
現金	現金の手渡し、銀行振込みなどにより支払った場合。	
自社割賦	販売店等に分割払いの方法で支払うこと。但し2ヶ月以上にわたって3回以上に分割して支払う場合に限る。	
包括信用購入あっせん （クレジットカード）	クレジットカード等を使用して支払う方法。但し、翌月1回払（単なる決済手段としての利用）を除く。	
個別信用購入あっせん	クレジットカード等を使わず、契約ごとに信用調査が行われる信販契約やクレジット契約を利用して支払う方法（分割期間、日数を問わない）。	
借金	金融機関等から借金をして支払った場合。	

（備考）消費者事故等に該当する可能性のある情報について、法律の専門的知識を有しない者にも分かりやすい目安を示すものであって、割賦販売法等の厳密な法解釈を示すものではない。

生命・身体に係る消費者事故等の該当性判断の流れ

(注) 死亡、治療に1日以上要する負傷・疾病、一酸化炭素中毒に該当しない消費者の被害が発生した場合（絆創膏で足りるような場合）でも、※④～※⑥の該当性を改めて確認する必要がある。

事業者が提供する商品等・役務の消費者による使用又は利用がなされたか。

No

該当せず

Yes ↓ ①

消費者の生命又は身体に次のいずれかの被害が発生したか。

- ・ 死亡
- ・ 治療に1日以上要する負傷・疾病
- ・ 一酸化炭素中毒

Yes

No

②

※④

商品等・役務が消費安全性を欠くことにより生じた事故でないことが明らかであるか。

該当せず

Yes

商品等・役務が消費安全性（つまり、消費者により使用等が行われる時点において通常有すべき安全性）を欠くことが明らかか。

Yes
※⑤

No

該当せず

次のいずれかに該当する消費者の生命・身体に被害が生じるおそれのあるものか？

- ・ 安全基準不適合
- ・ 飲食物以外の物品等の異常（施設や工作物を含む）
- ・ 飲食物の異常 ・ 窒息その他の著しい危険

Yes
※⑥

No

該当せず

No ③

消費者事故等に該当

さらに、消費者事故等に該当するもののうち、次に該当する場合は重大事故等に該当する。

①被害が発生している場合 死亡、治療に30日以上要する負傷・疾病、一酸化炭素中毒 等

②被害が発生していない場合 安全基準不適合かつ消費安全性を確保する上で重要な部分の異常、火災 等