

平成 21 年 10 月 28 日制定
(平成 21 年 11 月 1 日より運用)
平成 27 年 3 月 27 日改訂

消費者事故等の通知の運用マニュアル

消 費 者 庁

1	はじめに	1
	(1) 法第 12 条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	
	(ア) 生命・身体被害にかかる消費者事故等	
	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のあるもの	
	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	
	(イ) 財産被害にかかる消費者事故等	
	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
	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）	28
	別表 2-2 財産事案に係る事例集（商品・役務別）	37
	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	

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隙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、いわゆる隙間事案の場合には、自ら事業者に対し必要な措置をと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について

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（いわゆる隙間事案）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所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。

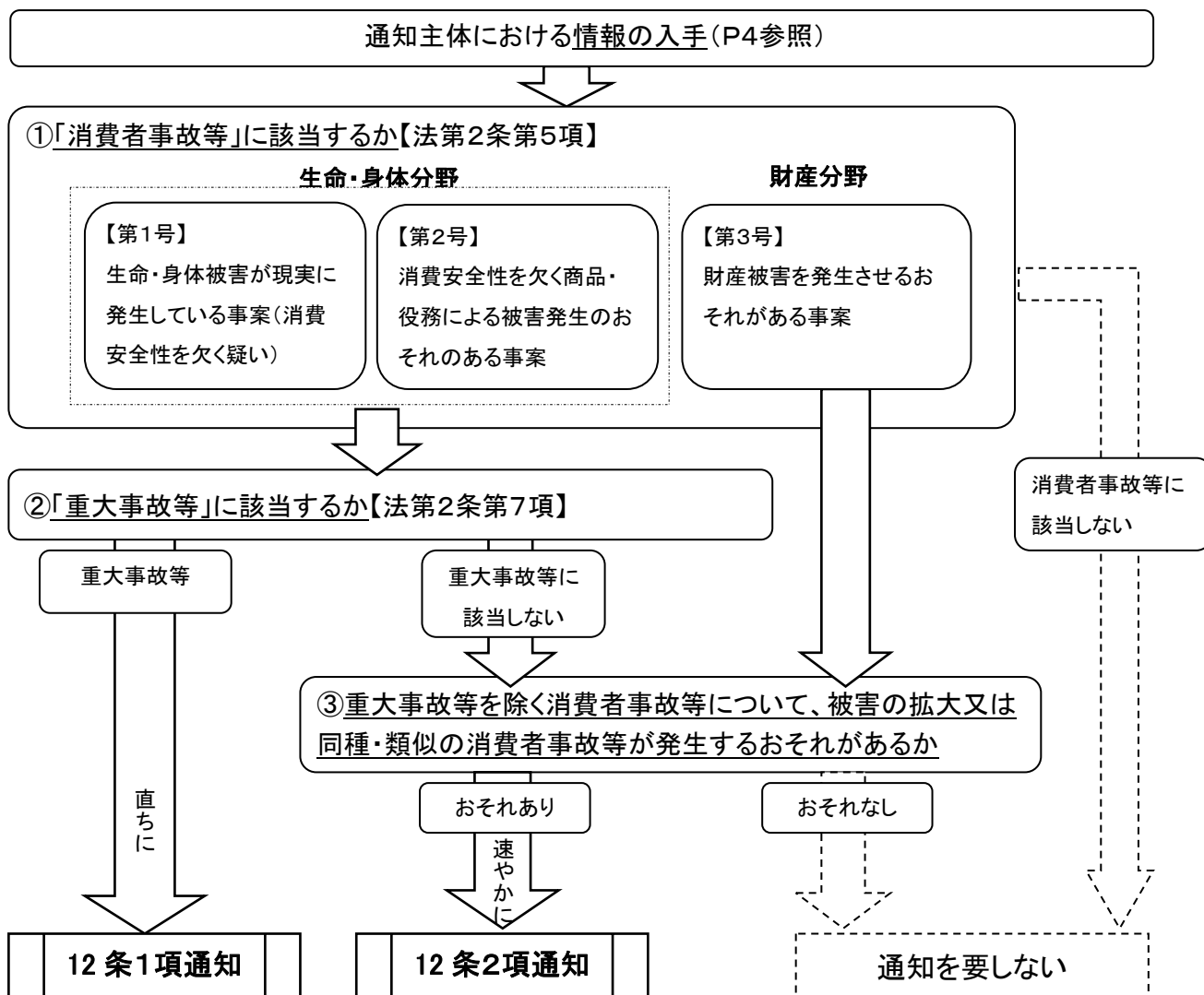
本マニュアルは、通知に当たって通知主体が行うこととなる事務の実施要領を示すとともに、通知内容となる消費者事故等がいかなるものか、具体例を挙げながら通知すべき情報の考え方等を示すことによって、通知主体の円滑かつ適切な通知の取扱いを生じせしめ、もって通知制度の適切な運用に資することを目的とするものである。また、別添1「消費者安全法の解釈に関する考え方」（以下「考え方」という。）においては法における定義など関連事項の詳細を記載しているので事務に当たっては参照されたい。

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6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隙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で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や情報提供者たる消費者に関する情報の問合せ等を行う可能性があるため、通知主体においては苦情相談の電話があった時点で、可能な限り、通知すべき事項に係る事実関係等（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・身体被害が現実が発生しているもの（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：事業者が事業のために供給・提供・利用する商品・製品、物品・施設・工作物、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者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

※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者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、注意表示の不備の可能性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のあるもの（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、すなわち被害発生の兆候・予兆を「消費者事故等」として捉えようとするものである。

(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)で定める要件に一つでも該当するもの

※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)	事故のおそれの外形的又は質的な兆候・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せた場合や、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・身体被害が現実に発生しているもの（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に発生している事故（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したもの

※3 政令第4条

<p>①死亡</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>④中毒（一酸化炭素中毒）</p>
--

ii) 解説

用語	解説
治療に要する期間が30日以上	<p>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、通知して差し支えない。</p> <p>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。</p>
府令で定める程度の身体障害	<p>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</p> <p>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</p>

	<p>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・身体被害が現実に発生する事故を発生させるおそれがあるもの（法第2条第5項第2号）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</p> <p>〈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</p> <p>〈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</p> <p>窒息その他の生命・身体への著しい危険</p> <p>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) 退去妨害</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、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) 法律によって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"> ・ 21 法律が無効とする各種契約条項 <p>⑤債務不履行</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） <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 2 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、「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。</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>
	<p>②-2 断定的判断の提供</p> <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</p>

		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。
	②-3 不退去	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。 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）。
	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。 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）。
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		前記「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、他人をだまし誤認させることをいう。 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項に該当する。
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（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。 特定商取引に関する法律（第9条の3第1項、第24条の2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。 消費者契約法（第4条第1項から第3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

		<p>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>④-2 法律が無効とする契約条項を含む契約</p>	<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って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 9 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） ・ 宅地建物取引業法（第 34 条の 2 第 9 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 15 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 条第 2 項、第 35 条第 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） ・ 特定商品等の預託等取引に関する法律（第 8 条第 4 項及び第 9 条第 3 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 6 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、第 9 条及び第 10 条） ・ 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)
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		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をいう。
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。
	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。

(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	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。
② 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	②-1 不実告知・事実不告知 【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。 【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。
	②-2 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りします。」と言われてガソリンの先物取引を勧められた。
	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	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3万円に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。

- ・ 個人事業主が、事業のために商品を購入した場合
- ・ 自家用以外に余った米を近所の人に分け与えるなど、事業によるものではない場合
- ・ 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、消費生活の場面において被害が生じたものではない場合
- ・ 「商品又は役務の使用等に伴う事故」ではないか、又は、商品や役務の使用に伴う事故であったとしても、商品等若しくは役務が消費安全性を欠くことにより生じたものとはいえない事故
- ・ 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される。

【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
- ・ 当該重大等の態様（事故の発生や被害に関する状況など）
- ・ 当該重大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（事故原因となった商品等が大量生産されており全国に流通しているかなど）
- ・ 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（事故原因となった商品等が大量生産されており全国に流通しているかなど）
- ・ 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（当該消費者事故等の原因となった商品の流通経路や状況など）

(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る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、電話、FAX、電子メールによって行う。
- ・ 通知様式は、原則として、別添2「消費者事故情報通知様式」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、通知した情報を書面、FAX、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バンク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、書面、FAX、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：〒100-6178

東京都千代田区永田町 2-11-1 山王パークタワー

電話：03-3507-9201（夜間直通 03-3507-8805）

F A X：03-3507-9290

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：03-3507-9187

F A X：03-3507-9287

電子メール：i.syouhisya.zaisan@caa.go.jp

5 通知義務の免除

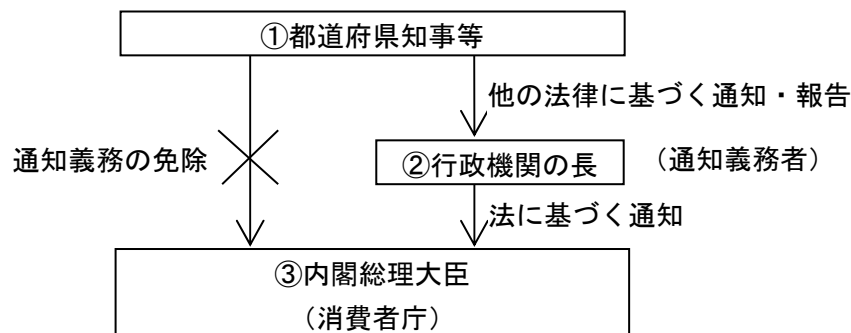
(1) 他の法律に基づく通知・報告の仕組みとの関係（法第12条第3項第1号）

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)



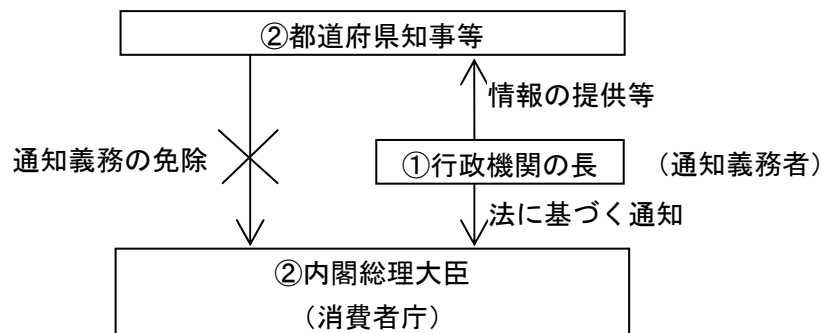
(丸囲み数字は情報の到達する順を示す。)

(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かかる情報を 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。

別表1 生命・身体事案に係る事例集

商品分類	事例		
食料品	食中毒	<ul style="list-style-type: none"> ・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O157。 ・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症し、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O157。 ・食品(あずきぱっとう)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。 ・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。 ・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。病因物質はアニサキス。 	
	アレルギー表示誤表示・欠落	<ul style="list-style-type: none"> ・焼き菓子のアレルギー表示(卵)が欠落。 ・惣菜のアレルギー表示(小麦)が欠落。 ・菓子パンのアレルギー表示(落花生)が欠落。 	
	異物混入	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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、同部品をかんで歯を負傷。 ・注文したラーメンに画びょうが混入。 	
	化学物質、農薬等の規格基準違反	<ul style="list-style-type: none"> ・生鮮ブルーベリーが規格基準不適合。(ブプロフェジンを基準値以上検出) ・はちみつが規格基準不適合。(クマホスを基準値以上検出) ・清涼飲料水が規格基準不適合。(ヒ素を検出) 	
	雑菌等の成分規格違反、カビ	<ul style="list-style-type: none"> ・牛乳が成分規格不適合。(大腸菌群陽性) ・アイスクリームが成分規格不適合。(大腸菌群陽性) ・生食用かきが成分規格不適合。(E.coliを基準値以上検出) 	
	消費・賞味期限の誤表示・欠落	<ul style="list-style-type: none"> ・惣菜及び弁当の消費期限の誤表示。 ・洋菓子の消費期限の誤表示。 ・魚肉練り製品の賞味期限の表示欠落。 	
	健康被害	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・健康食品(粉末青汁)を飲んだところ、定期健診で薬剤性肝障害の疑いと診断。 ・サプリメントを飲んだところ、じんましんが発生。 	
	異臭、味覚の変異、嘔吐	<ul style="list-style-type: none"> ・冷凍食品を食べたところ、下痢、嘔吐。 ・冷凍食品を食べたところ、異味を感じた ・缶コーヒーを飲んだところ、異臭を感じ、吐気・嘔吐。 	
	容器の破裂による怪我	<ul style="list-style-type: none"> ・ラムネのびんが破裂して右手の平を切る怪我。 ・瓶詰め食品が破裂し、飛び散った瓶の破片で怪我。 ・パンの缶詰が破裂し、中のパンが飛散。 	
	毒キノコ、ふぐ等の販売	<ul style="list-style-type: none"> ・特産物販売店が販売した食品にツキヨタケが混入。 ・給食施設でスイセンを含む食事を提供。 ・購入したフグの刺身を喫食し、口唇や手足にしびれ。 	
	住居品、光熱	冷暖房機器具	<ul style="list-style-type: none"> ・湯たんぼ(蓄熱式)をベッドの上に置いて充電中、両手を当該製品の上に置いていたところ、当該製品が破裂して、内部の液体で右手背にⅡ度の熱傷の重傷。 ・電気足温器に足を入れて30分位うたた寝をしたところ、右足親指等に火傷を負う重傷。 ・エアコン室外機を焼損する火災が発生。 ・電気式床暖房を焼損する火災が発生。 ・山小屋で石油ストーブを使用後、体調が悪くなり入院し、一酸化炭素中毒と診断。
		調理器具	<ul style="list-style-type: none"> ・圧力鍋で調理中、蓋を触ると突然、内容物が飛び出し、顔、首、胸等にⅡ度熱傷の重傷。 ・片手鍋で湯を沸かし、片手で持ち上げたところ取っ手が折れて、湯が手にかかり火傷。 ・スライサーを使用中、力の加減により刃と台座の隙間が大きくなるため、右手指を負傷。 ・IH調理器を焼損する火災が発生。

ふろ、給湯	<ul style="list-style-type: none"> ・一般住宅で、給湯器を使用中、住民が一酸化炭素中毒により病院に搬送される事故が発生。 ・浴槽の湯張りをしたところ、入浴後に気分が悪くなり、一酸化炭素中毒と診断。 ・石油給湯器付きふろがまを焼損する火災が発生。 	
照明器具	<ul style="list-style-type: none"> ・照明器具が焼損し、2名が死亡する火災が発生。 ・照明器具のスイッチを入れたところ、異音がして出火し、当該照明器具が落下。 ・照明器具から発煙し、内部が溶融。 	
消火器、消火具	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外駐車場において、子供が消火器を触っていたところ、消火器が破裂し頭部を直撃し重症。 ・消火器格納箱から消火器を取り出そうとしたところ、右手の甲、薬指の付け根を裂傷。 ・エアゾール式簡易消火具が破裂。 	
充電器	<ul style="list-style-type: none"> ・ソーラー充電器(モバイル端末用)を焼損する火災が発生。 ・充電器で電気シェーバーを充電中、当該充電器及び周辺を焼損する火災が発生。 ・充電器(携帯電話機用)を焼損する火災が発生。 	
バッテリー	<ul style="list-style-type: none"> ・バッテリー(電動アシスト自転車用)を充電中、当該バッテリー及び周辺が焼損する火災が発生し、1名が負傷。 ・バッテリー(エアガン用)を焼損する火災が発生。 ・ラジコン用充電器でバッテリーを充電中、バッテリーが膨張し、発煙。 	
家具・寝具	<ul style="list-style-type: none"> ・介護ベッド用手すりをベッドに設置して使用していたところ、使用者が、当該製品自体の隙間に頭部が入った状態で発見され、死亡を確認。 ・子供がシステムベッドから降りようとした際、左足首がヘッドボード(頭側板)と床板の隙間に挟まり、左脚を負傷。 ・ベッドに敷いた電気毛布をあらかじめ温めておき、スイッチを切ってから就寝したが、右足親指にⅡ度の熱傷の重傷。 	
レジャー用品	<ul style="list-style-type: none"> ・レジャー用の折りたたみ椅子に腰掛けたところ、座面の生地が破れ、転倒し、腰を負傷。 ・スキー用ビンディングを使用して滑走中、転倒して右膝前十字靭帯損傷等の重傷。 	
脚立、はしご、踏み台	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・アルミ製脚立を梯子様に広げ使用中、当該製品が傾いて転落し、頭部縫合及び脊椎骨折。 ・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。 ・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。 	
洗剤、芳香剤	<ul style="list-style-type: none"> ・洗濯用洗剤(ボール状)を飲んだ幼児が、急性薬物中毒の重症。 ・洗濯用粉末洗剤で洗濯した衣類に着替えたところ、全身の皮膚に湿疹を発症。 ・芳香剤を使用した衣類を着用したところ、発疹及び水疱が出現。 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・マグカップで温めた牛乳を飲もうとしたところ、カップの底が抜けて牛乳が腹部にかかり、Ⅱ度の熱傷の重傷。 ・服をハンガーにかけたまま使用できるアイロンを持ち上げた際、熱湯が飛び散り胸・腹に火傷。 ・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。 	
被服品	衣類	<ul style="list-style-type: none"> ・脂肪燃焼を目的とした下着を着用していたところ、腹部に湿疹が発生し、接触皮膚炎となる重傷。 ・保温機能を有する靴下を着用して寝たところ、足首に低温火傷の重傷。 ・購入したばかりの洋服を着用したところ、虫ピンが残っており、指を負傷。
	靴	<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニング効果を目的とした靴を履いて歩行中、転倒し、足首を骨折する重傷。 ・サンダルを履いていたところ、アッパーとソールのつなぎ目が破れ、転倒し、左足骨折の重傷。 ・スニーカーを履いたところ、甲にかゆみ、赤み等が発症。

	装飾品	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・プッシュボタン式の傘を開いた際に、傘の骨の部分で左手を切る重傷。 ・抱っこひもに乳児を入れ、別の幼児を持ち上げようとしたところ、抱っこひもの隙間から乳児が落下し、頭部を負傷。 	
保健衛生品	医薬品	<ul style="list-style-type: none"> ・インフルエンザに罹患したため、医薬品を服用したところ、呼吸停止の状態になり、搬送先の病院で死亡。 ・にきび治療薬を顔に塗ったところ、その部分が化学火傷。 ・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。 	
	医療器具	<ul style="list-style-type: none"> ・植込み型除細動器の誤作動により、めまい。 ・AED(自動体外式除細動器)の基板不良により回収。 ・手術中、カテーテル先端部が離断。 	
	化粧品	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・石鹸を使用し続けたところ、全身のじんましん及び呼吸困難等の症状が出現し、小麦アレルギーと診断。 ・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。 ・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、かゆみが発生。 ・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。 ・店舗でマッサージ機を体験したところ、足を負傷する重傷。 	
	車両・乗り物	普通乗用自動車	<ul style="list-style-type: none"> ・高速道路を走行中の普通乗用自動車のボンネットから出火する火災が発生。 ・普通乗用自動車で行中、エンジンが高回転となり、ブレーキを踏むも制動せず、電柱に衝突し運転者が死亡。 ・普通乗用自動車の後部座席の電動スライドドアが閉まる際に、同乗者の右腕が挟まり骨折する重傷。
		軽自動車	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車中の軽自動車のマフラー付近から発煙し、当該軽自動車を全焼する火災が発生。 ・右手中指がアームレストとシートの隙間に入り、アームレストの取り付け部に指の先端が挟まれ切断する重傷。
自動二輪車		<ul style="list-style-type: none"> ・信号待ちをしていた自動二輪車のバッテリー付近から発煙・発火する火災が発生。 ・自動二輪車の後部座席に人を乗せ走行中、直進安定性が不安定になったため、バランスを崩しながらも減速したが、停止寸前のところで転倒し、運転者が右手骨折の重傷。転倒後に確認すると、後輪タイヤがホイールより離脱。 ・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、左鎖骨骨折等の重傷。 	
原動機付自転車		<ul style="list-style-type: none"> ・原動機付自転車で走行中、ヘッドライト付近から発煙する火災が発生。 ・原動機付自転車で走行中に、前輪を支える軸が折れ、路上に投げ出されて打撲。 ・原動機付自転車のエンジンを掛けたところ、急に走り出したため転倒し、右手首骨折の重傷。 	
バス		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
タクシー		<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	
鉄道		<ul style="list-style-type: none"> ・乗客を乗せて運行中の列車のエンジン付近から出火。 	
船舶		<ul style="list-style-type: none"> ・遊覧船が乗客を乗せて運行中、火災が発生。 	
自転車		<ul style="list-style-type: none"> ・自転車で走行中、フレームが折れて転倒し、右膝骨折の重傷。 ・電動アシスト自転車で坂道を下っていたところ、ブレーキが効かなくなり、塀に衝突し、頭部挫創の重傷。 	

		<ul style="list-style-type: none"> ・自転車で走行中、段差を通過する際、シートポストが破損し、転倒、負傷。 ・折りたたみ自転車で走行中、フロントフォークが破断し、転倒、負傷。 ・自転車で走行中、ハンドルが折れ、前方に投げ出されて、頭部等の打撲の重傷。 ・自転車で走行中、幼児の足が車輪に巻き込まれ、負傷。
	車椅子・シルバーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・車いすに移るときに、車いすのブレーキの効きが悪く転倒し、床にお尻をついてしまい、大たい骨骨折の重傷。 ・ジョイスティック型の電動車いすに乗車中、当該製品の前輪キャストが破損後、壁にぶつかり負傷。 ・介護者を乗せて車いすを押していたところ、当該製品の右側後輪が外れたため、介助者が傾いた当該製品を支えた際、バランスを崩して転倒し、負傷。 ・シルバーカーで歩行中、突然ストッパーが外れ、折りたたんだ形状になり、転倒し、腰の骨を折る重傷。
	ベビーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	カー用品	<ul style="list-style-type: none"> ・普通乗用自動車にパワーアップ効果のある車両用部品を取り付けて走行中、発煙・発火する火災が発生。 ・カー用品店で購入したLEDライト(車用)から出火し、普通乗用自動車を焼損する火災が発生。 ・車に空気を入れるための空気圧縮機から出火する火災が発生。 ・カーナビゲーションから出火し、普通乗用自動車を焼損する火災が発生。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・キックスケーターを使用中、転倒し、ハンドルの金属部が口に当たり負傷。 ・一輪車を使用中、ペダルが脱落し、バランスを崩したため、転倒し肘を骨折する重傷。 ・乗客を乗せて運行中の旅客機のバッテリー付近から出火。
建物・設備	エレベーター	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターに乗ったところ、扉が開いたままの状態でもがき、乗降口の上枠と籠の床部分の間に挟まれ死亡。 ・エレベーターで下降中、通常の停止位置より下がった状態で急停止したため転倒し、腰椎骨折の重傷。 ・点検業者が、稼働中のエレベーターの電源を落としたため、利用者が転倒し、右足骨折の重傷。
	エスカレーター	<ul style="list-style-type: none"> ・エスカレーターの安全装置が作動して停止したところ、利用者1名が転倒し、右中指骨折等の重傷。 ・店舗の下りエスカレーターに乗っていた際、手すり下のガラス側面と金属製支柱の間に手を挟まれ、右橈骨骨折の重傷。 ・エスカレーターの下部収納部付近に乗客の足が巻き込まれ、負傷。
	店舗	<ul style="list-style-type: none"> ・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、2m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。 ・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、頭に当たり負傷。
	遊園地に設置された遊戯施設	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・地上から約6mの高さに張られたワイヤーに付けられた滑車に吊られて滑走中、地上に転落し、腰骨骨折の重傷。 ・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。
	公園に設置された遊具	<ul style="list-style-type: none"> ・複合系遊具(丸太渡り)で遊んでいたところ、丸太から足を踏み外して転倒し、丸太表面から突起していたボルトに頭部を打ち、頭蓋骨骨折の重傷。 ・ブランコを使用中、座板を吊り下げるチェーンが切れて落下し、左手首骨折の重傷。 ・シーソーを使用中、着座部の一部が老朽化により割れたため、地面に落ち、右上腕骨折の重傷。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・機械式立体駐車場で、車を載せる回転式の駐車台(パレット)と1階の床の間に挟まれ、死亡。 ・高速道路のトンネル内で天井板が落下し、9名が死亡。 ・人工草スキー場で、利用者がプラスチック製ソリに乗って滑走していたところ、停止位置の盛土を越えて正面に設置してあるベンチに衝突し、負傷。

運輸サービス	乗合バス	<ul style="list-style-type: none"> 乗合バスが降車扱い中、最後に降車した乗客が、まだ扉に手を掛けていたところでドアを閉めたため、当該乗客が転倒し、左大腿骨骨折の重傷。 乗合バスがバス停に差し掛かった際に降車ブザーが押されたため、強めの制動で停車したところ、車内を移動中の乗客1名が転倒し、胸椎骨折の重傷。 乗合バスが乗客の着席を確認せずに発車したため、まだ着席していなかった乗客が転倒し、肋骨骨折の重傷。 	
	貸切バス	<ul style="list-style-type: none"> 貸切バスが高速道路を走行中、中央分離帯に接触し、横転して乗客2名が重傷。 貸切バスが高速道路を走行中、前を走る大型貨物に追突し、乗客2名が肋骨骨折の重傷。 貸切バスが運行中、道路上の継ぎ目部を通過する際に車体がバウンドし、乗客1名が頸椎骨折の重傷。 	
	タクシー	<ul style="list-style-type: none"> タクシーがアクセルとブレーキを踏み間違え、対向車線の大型ダンプに衝突し、乗客1名が大腿骨骨折の重傷。 タクシーが交差点を右折しようとしたところ、左側から直進してきた乗用車と出会い頭に衝突し、乗客1名が肋骨骨折の重傷。 タクシーが高速道路を運行中、分離帯に衝突し、乗客1名が腰椎骨折の重傷。 	
	自家用有償旅客運送	<ul style="list-style-type: none"> 自家用有償旅客運送自動車カーブを曲がりきれず、道路脇の空き地に転落し、要介護の乗客1名が胸椎圧迫骨折の重傷。 自家用有償旅客運送自動車走行中、停車していた大型トラックに追突し、乗客1名が死亡。 自家用有償旅客運送自動車が乗客を移送中、後ろから貨物自動車が追突したため、乗客1名が死亡。 	
	随伴用自動車	<ul style="list-style-type: none"> 随伴用自動車が走行中、対向車と衝突し、同乗利用者1名が死亡。 	
	列車	<ul style="list-style-type: none"> 列車走行中に運転士が異音を感じ、列車を停止させて確認したところ、1両目の前台車全2軸が脱線していた。 列車が走行中、運転席にある戸閉め表示灯が消灯したため、非常ブレーキで列車を停止させたところ、1両目のドア1箇所が開いていた。 駅のホームを過走し停車していた先行列車に、後続列車が衝突した。 	
	船舶	<ul style="list-style-type: none"> 鵜飼舟が遊覧船に衝突し、その衝撃で鵜飼舟前方のかがり火が遊覧船内に落下し、乗客が火傷。 運行中の川下り船が転覆し、川に投げ出された旅客が死亡。 	
	その他	<ul style="list-style-type: none"> 旅客機の着陸時に荷物入れが開き、中の荷物が落ちて乗客に当たり、頭部を負傷。 ヘリコプターによる遊覧飛行中に墜落し、乗客が死亡。 	
	教育サービス	幼稚園、小学校、中学校等	<ul style="list-style-type: none"> 幼稚園の屋上で保育中、園児1名が立て掛けてあった子ども用プールによじ登ったところ、プールが倒れ、頭部を強打して死亡。 体育の授業でサッカーの試合中、クロスバーにぶら下がっていた生徒がゴールとともに転倒し、ゴールの下敷きとなり、搬送先の病院で死亡。 小学校の給食で、児童1名が配膳されたプラムを食べている際、種を喉に詰まらせて呼吸困難となり、搬送先の病院で死亡が確認。
		保育園、認可外保育施設等	<ul style="list-style-type: none"> 保育施設のプールを使用中の園児が溺れ、心肺停止の状態で見発。 保育園園外行事で、いかだ川遊び中、いかだが転覆し、川に流された園児1名が死亡。 保育園の給食で、アレルギー対応用ではないミルクを飲ませ、じんましんが発症。
スポーツ		<ul style="list-style-type: none"> 乗馬クラブでスタッフによるレッスンを受けていたところ、馬が尻を跳ね上げる動作をしたため落馬し、腰椎骨折等の重傷。 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。 	
教養・娯楽サービス	レジャー	<ul style="list-style-type: none"> 宿泊施設の温泉を利用したところ、硫化水素ガス中毒による意識不明の重体。 入浴施設を利用したところ、レジオネラ感染症で死亡。 	
	趣味・娯楽品	<ul style="list-style-type: none"> 料理教室を受講中、換気不足のため一酸化炭素が充満し、中毒症状。 ボールプールを利用中、落下防止網の隙間から転落し、腕を骨折する重傷。 商業施設に設置されたエア遊具の送風機内に指を入れ、人差し指を切断する重傷。 	

保健・福祉サービス	医療	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・美容整形を受けたところ、感染症にかかり、鼻が膿んで痛む等の重症。 ・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瘤（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。 	
	美容	<ul style="list-style-type: none"> ・小顔に矯正するという美容サービスを受けたところ、頰骨捻挫等の重傷。 ・エステ店でアートメイクの施術を受けたところ、両角膜アルカリ化学熱傷等の重症。 ・美容院でヘアカラーを受けたところ、頭皮接触皮膚炎等の重症。 	
	福祉・介護	<ul style="list-style-type: none"> ・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、左大腿骨骨折の重傷。 ・介護サービスの利用者がヘルパーと散歩中、バランスを崩して転倒し、右腕骨折の重傷。 ・理学療法士の付き添いによる歩行訓練で転倒し、大腿骨骨折の重傷。 	
	整骨・マッサージ	<ul style="list-style-type: none"> ・整骨院で、施術者が背中に膝を当てて、頭を持ち上げ後ろに反らしたところ、頰骨捻挫等の重傷。 ・整骨院でマッサージの施術を受けたところ、腕神経叢損傷の重傷。 ・鍼灸院で耳つぼマッサージの施術中、左耳に棒が入り、鼓膜等を負傷。 	
	鍼灸	<ul style="list-style-type: none"> ・鍼灸院にて、首こりの治療で肩にお灸の施術を受けた後、左肩に第三度熱傷の重傷。 	
	その他サービス	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・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、腕に火傷を負う重傷。 ・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。 ・店舗売場の通路に台車が放置されていたため、台車の車輪を踏んで転倒し、腕骨折の重傷。 ・店内の床に油がこぼれていたため、足を滑らせ転倒し、膝を骨折する重傷。

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せる」を要件としない。</p>	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。
		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。
		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。
		教養娯楽品	・音楽CDを通信販売で申し込んだところ、注文時には「送料無料」となっていたが、注文後「広告の送料無料はメール便を想定している。代引の場合は普通の宅配便になるので送料を払ってほしい。」とのメールがきた。事前に代引購入の送料負担については表示されていなかった。
		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。
		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。

			<p>保健・福祉サービス</p> <p>・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。</p>
			<p>他の役務</p> <p>・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。</p>
<p>②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</p>	<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。「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、「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>	<p>食料品</p> <p>・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。</p>
			<p>被服品</p> <p>・開運プ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。」と告げられてそのプ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。</p>
			<p>教養娯楽品</p> <p>・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。</p>
			<p>教養娯楽品</p> <p>・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。</p>
			<p>車両・乗り物</p> <p>・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。</p>
			<p>土地・建物・設備</p> <p>・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。</p>
			<p>土地・建物・設備</p> <p>・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>工事・建築・加工</p> <p>・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。</p>
			<p>金融・保険サービス</p> <p>・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無かった。</p>
			<p>金融・保険サービス</p> <p>・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。</p>
<p>金融・保険サービス</p> <p>・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。</p>			

金融・保険サービス	・「天然ガス施設運用権」の購入を勧めるA社のパンフレットが自宅に届けられ、その後、B社から「天然ガス施設運用権50万円分を購入してくれれば100万円で買い取る。」という電話があった。この権利を購入したが、A社は所在地に存在せず、天然ガス施設を保有していないことが分かり、B社とともに連絡が取れなくなった。
金融・保険サービス	・うなぎ養殖事業への出資を勧めるパンフレットが自宅に届けられ、電話でも出資の勧誘を受けた。うなぎ養殖事業に関して「〇〇市にある養殖施設で事業を行っている。」「水産庁から補助金を受けている。」と説明されたため、同社を信用してこの事業に出資したが、実際は水産庁から補助金を受けている事実はなく、養殖施設も存在しなかった。
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わかった。
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、調べてみると定額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	・土地売買の勧誘に際し、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。「収入がない。」と断ったが、絶対儲かるというので契約した。
		金融・保険サービス	・海外のレアアース鉱山を採掘している事業者に対する投資の勧誘に際し、将来の利益は不確実であるにもかかわらず、「3年後には必ず利益が出ます。」と告げられた。
		金融・保険サービス	・貸金業者から変動金利の貸付けに際し、将来の金利の変動は不確実であるにもかかわらず、「今後金利は必ず上昇するから今借りた方が良い。」と告げられた。

		運輸・通信サービス	・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。
②-3 不除去	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	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。
②-3 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時に行き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に包茎手術の勧誘を受けた。
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	「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、他人をだまし誤認させることをいう。 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。	食料品	・自宅に購入した覚えの無い健康食品が届けられたため、業者に電話したところ、「先日の電話であなたは注文していますよ。全部録音してありますから、裁判を起こしてもいいですよ。」と脅かされた。
		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。
		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。

		<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>	<p>運輸・通信サービス</p> <p>金融・保険サービス</p> <p>金融・保険サービス</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・大豆の先物取引の勧誘電話があり、担当者と会ったところ、「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。</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>工事・建築・加工</p>	<p>【割賦販売法の例】</p> <p>・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。</p>
		<p>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。</p>	<p>食料品</p>	<p>【特定商取引に関する法律の例】</p> <p>・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。</p>
		<p>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。</p>	<p>土地・建物・設備</p>	<p>【消費者契約法の例】</p> <p>・住宅建設用の土地の売買の勧誘に際して、「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、がけ地に隣接してそのままでは計画どおりの住宅を建設できないことが分かった。</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。</p>	<p>金融・保険サービス</p> <p>土地・建物・設備</p>	<p>【金融商品取引法の例】</p> <p>・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。</p> <p>【宅地建物取引業法の例】</p> <p>・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。</p>

		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3万円に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。
⑤債務不履行等	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。	被服品	・電話勧誘販売で購入した開運プ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。
		教養娯楽品	・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。
		土地・建物・設備	・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。
		クリーニング	・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。
		金融・保険サービス	・20年前に契約した保険が満期となったが、契約時に説明があった満期時の受取金額が満額支払われない。
		金融・保険サービス	・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、業者がこれに応じしてくれず、そのまま取引が続いて追加証拠金を求められた。
		金融・保険サービス	・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。
		教養・娯楽サービス	・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、事前又は事後に何の説明もなく、一方的に小型水上飛行機に変更された。
		内職・副業・ねずみ講	・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。

⑥違法景品類の提供		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。
			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3項の規定に反して勧誘を行うこと。 ・割賦販売法第4条1項の規定に反して書面を交付しないこと。	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。
			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。
			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。
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項に反して、受取証書を交付しないこと。 ・割賦販売法第6条2項の規定に反する額の金銭の支払を請求すること。	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	・自宅に購入した覚えの無い健康食品が届けられたため、業者に電話したところ、「先日の電話であなたは注文していますよ。全部録音してありますから、裁判を起こしてもいいですよ。」と脅かされた。
	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。
	不実告知・事 実不告知	・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。
	その他消費者 利益の保護に 資する行為規 制制違反	【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。
	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。
	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。
	その他消費者 利益の保護に 資する行為規 制制違反	【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、実際は全く効果がなかった。

	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。
	その他消費者利益の保護に資する行為規制制違反	【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	・音楽CDを通信販売で申し込んだところ、注文時には「送料無料」となっていたが、注文後「広告の送料無料はメール便を想定している。代引の場合は普通の宅配便になるので送料を払ってほしい。」とのメールがきた。事前に代引購入の送料負担については表示されていなかった。
	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。
	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、ウィルスに感染して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。
	その他消費者の利益を一方的に害する契約条項	【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わかった。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	・土地売買の勧誘に際し、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ら。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買の勧誘に際して、「近くにがけがありますが、この土地ならまったく問題ありません。」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もそのままでは計画どおりの住宅を建設できないことがわかった。
	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。
	その他消費者利益の保護に資する行為規制違反	【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。
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無かった。
	債務不履行等	・20年前に契約した保険が満期となったが、契約時に説明があった満期時の受取金額が満額支払われない。
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。
	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。
	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	・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。「収入がない。」と断ったが、絶対儲かるというので契約した。
	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なくしてやる。」と言われ、怖くなって契約してしまった。
	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。
	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、業者がこれに応じしてくれず、そのまま取引が続いて追加証拠金を求められた。
	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してくれない。
	不実告知・事実不告知	・「天然ガス施設運用権」の購入を勧めるA社のパンフレットが自宅に届けられ、その後、B社から「天然ガス施設運用権50万円分を購入してくれれば100万円で買い取る。」という電話があった。この権利を購入したが、A社は所在地に存在せず、天然ガス施設を保有していないことが分かり、B社とともに連絡が取れなくなった。
	不実告知・事実不告知	・うなぎ養殖事業への出資を勧めるパンフレットが自宅に届けられ、電話でも出資の勧誘を受けた。うなぎ養殖事業に関して「〇〇市にある養殖施設で事業を行っている。」「水産庁から補助金を受けている。」と説明されたため、同社を信用してこの事業に出資したが、実際は水産庁から補助金を受けている事実はなく、養殖施設も存在しなかった。
	断定的判断の提供	・海外のレアアース鉱山を採掘している事業者に対する投資の勧誘に際し、将来の利益は不確実であるにもかかわらず、「3年後には必ず利益が出ます。」と告げられた。
	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。
	断定的判断の提供	・貸金業者から変動金利の貸付けに際し、将来の金利の変動は不確実であるにもかかわらず、「今後金利は必ず上昇するから今借りた方がよい。」と告げられた。
	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3万円に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。
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、調べてみると定額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。
	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。
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。
	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、事前又は事後に何の説明もなく、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。
	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。
他の役務	虚偽・誇大な 広告・表示	・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	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。

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よう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。