

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  
平成 28 年 7 月 15 日修正  
平成 31 年 4 月 25 日改正  
令和 元年 5 月 7 日一部修正

## 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	
	(ア) 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
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） .....	32
別表 2-2	財産事案に係る事例集（商品・役務別） .....	41
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。

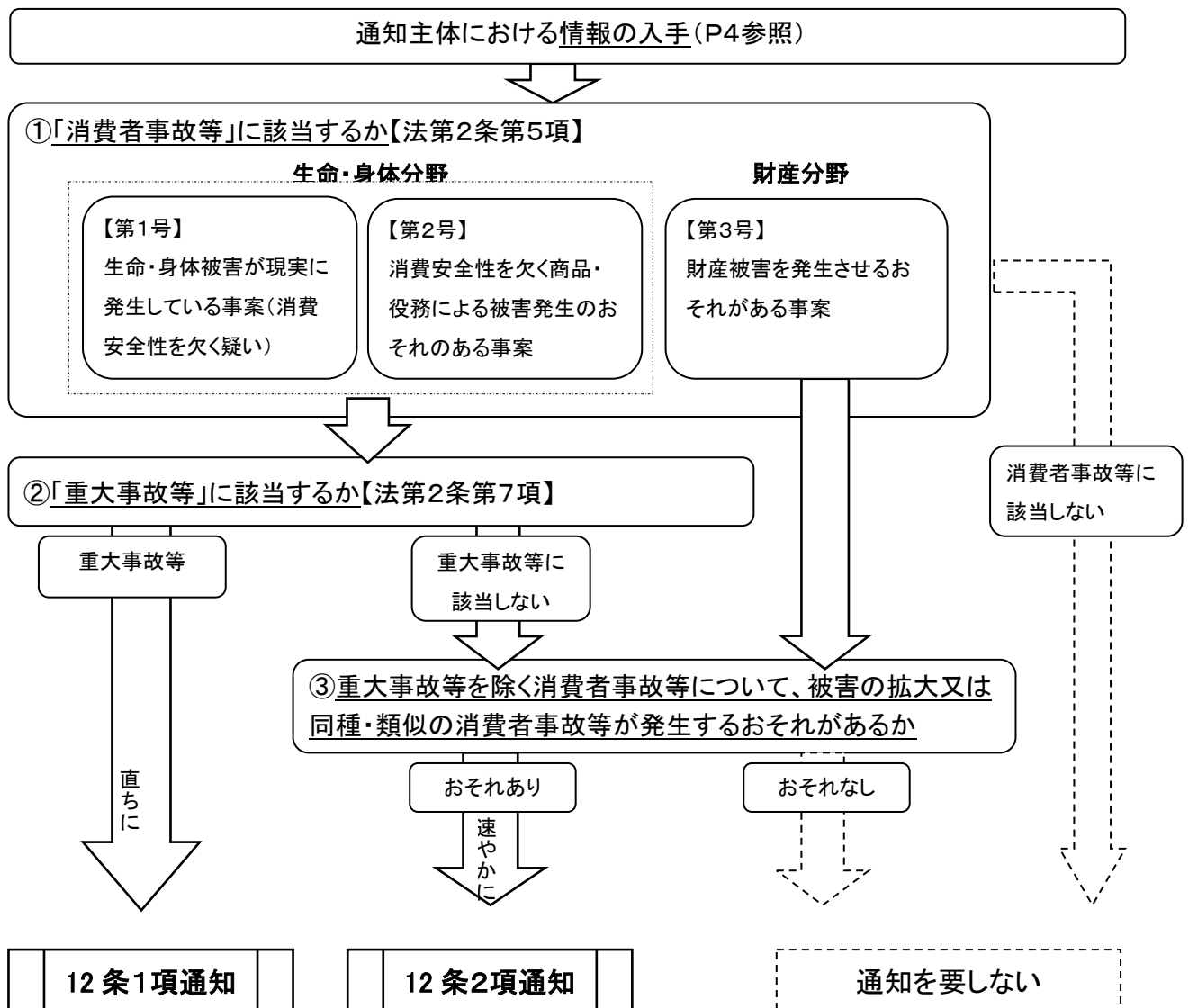
本マニュアルは、通知に当たって通知主体が行うこととなる事務の実施要領を示すとともに、通知内容となる消費者事故等がいかなるものか、具体例を挙げながら通知すべき情報の考え方等を示すことによって、通知主体の円滑かつ適切な通知の取扱いを生じせしめ、もって通知制度の適切な運用に資することを目的とするものである。また、別添1「消費者安全法の解釈に関する考え方」（以下「考え方」という。）においては法における定義など関連事項の詳細を記載しているので事務に当たっては参照されたい。

## 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又は事業のために供給・提供・利用に供する商品・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<sup>(※1)</sup>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<sup>(※注)</sup>

※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、注意表示の不備の可能性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	消費安全性を欠くことが具体的に疑われれば、事故原

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	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・身体被害が現実には発生しているもの（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は発生している事故（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<sup>(※3)</sup>で定める要件に該当したもの

※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、通知して差し支えない。 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 ロ 一眼の視力が0.02以下、他眼の視力が0.6以下のもの ハ 両眼の視野がそれぞれ10度以内のもの ニ 両眼による視野の二分の一以上が欠けているもの 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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>イ 両耳の聴力レベルがそれぞれ 70 デシベル以上のもの</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>ニ 平衡機能の著しい障害</li> </ul> <p>3 次に掲げる嗅覚の障害</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 嗅覚の喪失</li> <li>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</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>イ 音声機能、言語機能又はそしゃく機能の喪失</li> <li>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</li> </ul> <p>5 次に掲げる肢体不自由</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>ニ イからハマまでに掲げるもののほか、その程度がイからハマまでに掲げる障害の程度以上であると認められる障害</li> </ul> <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<sup>(※4)</sup>で定める要件に該当するもの

※4 政令第 5 条

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

<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<sup>(※5)</sup>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"> <li>・ 割賦販売法上の不当勧誘</li> <li>・ 特定商取引法によって取消事由となる不当勧誘</li> <li>・ 消費者契約法上の不当勧誘</li> </ul> <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"> <li>・ 24 法律が無効とする各種契約条項</li> </ul> <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"> <li>・ 特定商取引法第 17 条（再勧誘の禁止）</li> <li>・ 貸金業法第 16 条第 3 項（適合性原則違反）</li> <li>・ 割賦販売法第 4 条第 1 項（書面交付義務違反）</li> </ul> <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"> <li>・ 特定商取引法第 10 条第 2 項（損害賠償請求の制限違反）</li> <li>・ 貸金業法第 18 条第 1 項（書面交付義務違反）</li> <li>・ 割賦販売法第 6 条第 2 項（損害賠償請求の制限違反）</li> </ul> <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"> <li>・ 特定商取引法第 10 条第 1 項（キャンセル料の制限違反）</li> <li>・ 割賦販売法第 6 条第 1 項（キャンセル料の制限違反）</li> </ul>
---

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、「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>
	②-2

	断定的判断の提供	<p>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</p>

		<p>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"> <li>・ 農業協同組合法（第11条の19第10項）</li> <li>・ 水産業協同組合法（第15条の4第10項）</li> <li>・ 金融商品取引法（第37条の6第5項）</li> <li>・ 放送法（第150条の3第6項）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 国際海上物品運送法（第11条第1項）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 仮登記担保契約に関する法律（第3条第3項）</li> <li>・ 貸金業法（第42条第1項）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 電気通信事業法（第26条の3第5項）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 不動産特定共同事業法（第26条第4項）</li> <li>・ 保険業法（第309条第10項）</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 消費者契約法（第8条第1項及び第8条の2から第10条まで）</li> <li>・ 高齢者の居住の安定確保に関する法律（第60条）</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・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）</li> <li>・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）</li> </ul>
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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	⑦-3 契約の申込撤回・解除・解約に	<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>

	関する行為 規制違反	
--	---------------	--

(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・解約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定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、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】 貸金業者から借り入れをしたため、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、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
- ・ 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
- ・ 「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 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

###### (7) 生命・身体分野

	事例
おそれあり	<b>【被害の拡大のおそれ】</b> 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。 <b>【同種・類似の消費者事故等が発生するおそれ】</b> 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。

###### (1) 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><b>【被害の拡大のおそれ】</b> 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><b>【同種の消費者事故等が発生するおそれ】</b> 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><b>【類似の消費者事故等が発生するおそれ】</b> 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、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）

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：03-3507-9176

F A X：03-3507-7557

電子メール：i.syouhisya.zaisan@caa.go.jp

## 5 通知義務の免除

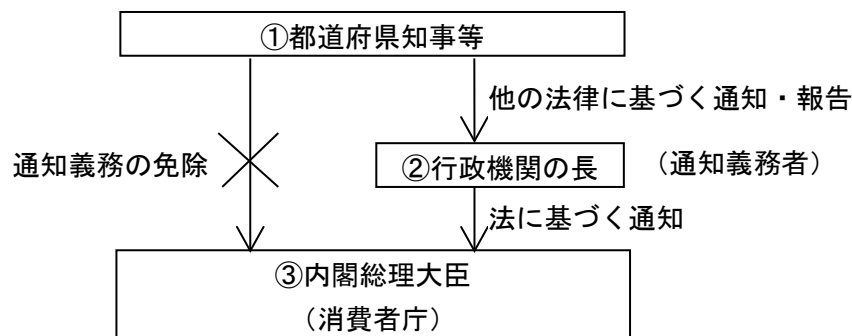
### (1) 他の法律に基づく通知・報告の仕組みとの関係（法第12条第3項第1号）

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)



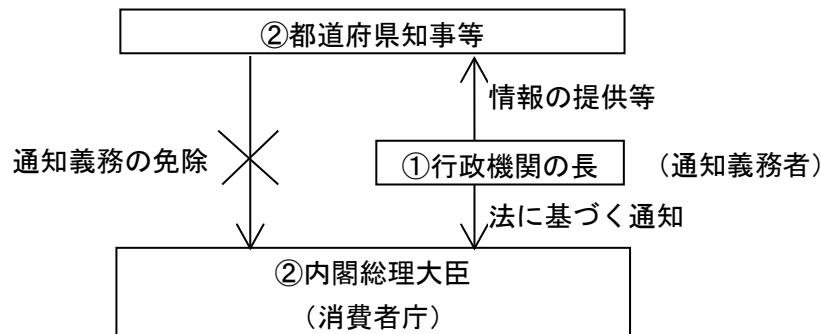
(丸囲み数字は情報の到達する順を示す。)

### (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。

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。病因物質はアニサキス。	第1条第2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
	○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
	○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
	○有害部位の混入したフグの切り身を販売。	第2条第3号
	嗜好・調理食品 食料品	○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。
○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、同部品をかんで歯を負傷。		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
○購入した弁当に入っていた総菜のコーンが粘っていて酸っぱかった。当該コーンと店舗にストックされていたコーンと検査したら、当該コーンの細菌数は2億を超えた。ストック品も億を超えた。弁当に賞味期限のシールがなかった。		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
○ラー油のアレルギー（小麦）表示が欠落。		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	
○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	



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（卵）表示が欠落。	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
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
生活家電	○電子レンジを焼損する火災が発生。	第5条第2号
	○食器洗い乾燥機から漏電。	第2条第2号
	○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
	○電気炊飯器のsteam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
	○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
	○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	
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。	第5条第2号
	○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
	○ノートパソコンの電源を入れたところ、内蔵バッテリーが膨張し、本体も膨れた。	第2条第2号
家電製品 電話機・電	○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、当該ACアダプターのコードの被覆の裂け。	第2条第2号

話機用品	○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
	○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
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
	○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
暖房器具	○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
	○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
	○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
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

住居品 ※家電を除く		○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
	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
	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
	脚立、はしご、踏み台	○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。	第4条第2号
		○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
	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)36 $\mu$ g/mlが検出され、材料別規格不適合。	第2条第1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
○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	
○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	
文具・娯楽用品 ※家電製品、住居品を除く	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	
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、全身けいれんを起こした。	第1条第2号	
		○幼児が球状の磁石の玩具を複数個誤飲し、開腹手術により摘出。	第1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。	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、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。	第4条第2号	
			○ガス埋設管からガスが漏えい。	第2条第2号
			○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。	第2条第2号
	石油	○給油取扱所で、法定規格の品質に適合しない軽油を販売。	第2条第1号	
		○給油取扱所で、水が混入したガソリンを販売。	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エルシニア・エンテロコリチカが発生。	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、ボタン電池が破裂し火傷。	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
被服品	洋服	○洋服を着用したところ、当該製品に虫ピンが残っており、左手人差し指を負傷。	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かぶれ、腫れ等の症状を訴え、1名が重症。	第4条第2号	
		○ズボンを着用したところ、膝から下の皮膚が赤くなりピリピリした。その後水ぶくれになった。	第1条第2号	
	履物	○靴を履いて数時間歩いたところ、接触性皮膚炎の重症。	第1条第2号	
		○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	
	医薬品	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	
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	
		○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	
		○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	

保健衛生品		○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
		○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
		○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
	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
		○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
		○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
	車両・乗り物	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。
○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
○普通乗用車が走行中、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、運転者が重傷、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
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。	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
		○原動機付自転車で走行中、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、 <u>タイヤのトレッド</u> 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 <u>一部が破損</u> 。	第2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
		○自転車で走行中、 <u>フロントフォーク</u> 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
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、 <u>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つたため</u> 、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、 <u>フロントキャスターがガイドから抜け落ちたため</u> 、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 <u>下敷き</u> になり、病院に搬送後、 <u>死亡</u> が確認された。	第4条第1号
		○介護施設の浴室内脱衣所で、 <u>歩行車の金属部分に接触して右足のすねを負傷</u> 。	第1条第2号
		○ベビーカーを広げたところ、 <u>幼児が指を挟み、人差し指を切断する重傷</u> 。	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 <u>一部を焼損する火災</u> 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 <u>左エンジンの出力が低下し</u> 、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 <u>変圧器から発煙</u>	第2条第2号
建物・設備	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
	住宅設備	○異音が生じたため確認すると、 <u>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</u> が発生していた。	第5条第2号
		○ガスコンロを使用した際に、 <u>ガス栓の不使用側を誤開放したため</u> 、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、 <u>灯外内管からガスの漏えい</u> を確認。	第2条第2号
		○一般住宅に設置した <u>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</u> 。	第2条第2号
		○集合住宅のベランダの床に設置された <u>避難口の蓋が抜けて</u> 、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 <u>不完全燃焼を起こし</u> 、需要家である住民1名が軽症を負う <u>二酸化炭素中毒事故</u> が発生した。	第4条第3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。	第1条第2号
		○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、 <u>腰椎捻挫及び左下肢打撲傷等の重傷</u> 。	第4条第2号
	公園に設置された遊具	○児童が、公園に設置された <u>回転系遊具（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</u> 。	第2条第2号
		○公園内のブランコで遊んでいたところ、ブランコの <u>支柱が倒れてきたため</u> 、手で支えようとした児童が <u>左手薬指骨折</u> 等。	第4条第2号
		○公園で雲梯を使用中、 <u>握り棒がボルトの緩みにより回転したため</u> 、使用者がバランスを崩して落下し、 <u>右とう骨遠位端骨折</u> 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、 <u>着いた手が滑り落下し</u> 、当該天板部分に腹を打ち、 <u>すい臓損傷</u> 等の重傷。		第4条第2号	
	○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、 <u>死亡</u> 。	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	

レジャー施設等の設備	○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、右手人差し指の爪剥離等の負傷。	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
	○介護施設の浴室で、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	○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
	○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。	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
	○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。	第4条第2号
	○歯医者において、インプラントの人工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
	○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、左大腿骨骨折の重傷。	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
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
整体、カイロプラクティック、マッサージ	○整体院の施術で、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。	第4条第2号
	○ストレッチを行う整体で、脚を強く引っ張られる施術を受けたところ、右膝関節捻挫等の重傷。	第4条第2号

	(無資格)	○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</u> となる重症。	第4条第2号
		○カイロプラクティックの施術で、うつ伏せに寝た状態で肩関節を押されたところ、 <u>ろっ骨を骨折</u> 。	第1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	○鍼灸院で鍼治療を受けたところ、 <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
保育サービス	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 <u>プール</u> を使用中の園児が溺れ、心肺停止の状態で見つかり、搬送先の病院で死亡。	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 <u>ドアが幼児に接触し、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>保育士と園児と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
教育サービス	幼稚園、小学校、中学校等	○幼稚園の <u>工作の時間</u> に、 <u>接着剤</u> を使用していたところ、 <u>異臭</u> 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
		○小学校の理科室で <u>アルコールランプ</u> が転倒し、生徒3名が火傷。	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、 <u>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</u> で生徒3名が救急搬送。	第1条第2号
		○避難訓練終了後、教職員が降りている <u>シャッター</u> 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 <u>砲丸投げ</u> の授業中に、 <u>生徒が投げた砲丸が計測中の生徒に当たり負傷</u> 。	第1条第2号
運輸サービス	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、 <u>左大たい骨骨折</u> 。	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 <u>ダンプカー</u> と衝突し、乗客1名が <u>頭部損傷等の重傷</u> 、他の乗客3名が軽傷。	第4条第2号
		○貸切バスがトンネル内を運行中、 <u>側壁に接触</u> 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
	タクシー	○乗客を乗せて走行中の <u>タクシー</u> 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、 <u>右下たい腓骨骨幹部骨折の重傷</u> 。	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、 <u>破損した客席ガラスで、乗客1名が負傷</u> 。	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、 <u>棧橋に衝突</u> 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、 <u>右折信号を確認せず右折</u> 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、 <u>道路標識柱に衝突</u> し、園児6名が軽傷。	第1条第2号
理美容	○美容施設で <u>毛染めの施術</u> を受けたところ、 <u>頭皮接触皮膚炎</u> の重症。	第4条第2号	
	○介護施設の駐車場において、 <u>移動美容所（専用自動車）</u> 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	
	○エステ店で、 <u>機器を使った痩身の施術</u> を受けたところ、 <u>両下肢に熱傷</u> 。	第1条第2号	



エステ	○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、 <u>頸椎捻挫等の重傷</u> 。	第4条第2号
その他のサービス	○飲食店において、一般客1名が軽傷を負う <u>ガス漏えい火災事故</u> 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、 <u>漏えいしたガス</u> に、何らかの要因で <u>引火爆発</u> 。	第2条第2号
	○飲食店の業務用めんゆで器から <u>ガスが漏えい</u> 。	第2条第2号
	○飲食店で <u>漂白剤が混ざった飲み物</u> を提供し、飲んだ客が <u>嘔吐</u> 。	第1条第2号
	○セルフサービスの飲食店で、 <u>機器本体に触れて感電</u> 。	第1条第2号
	○飲食店で食事中、店内につるされていた <u>メニューボードが頭部へ落下し、頸椎捻挫等の重傷</u> 。	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 <u>仕切り用の板が落下し、頭に当たり重傷</u> 。	第4条第2号
	○飲食店のドリンクバーで、 <u>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</u> 。	第1条第2号
	○飲食店の敷地に設置された <u>滑り台</u> で、児童1名が <u>出発部から落下し、意識不明の重体</u> 。	第4条第2号
	○飲食店において、 <u>飲食中にいろいろの炭火</u> により、客8名が <u>一酸化炭素中毒</u> 。	第4条第3号
	○飲食店で <u>焼き鳥を喫食したところ、下痢、腹痛等の症状が現れた</u> 。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 <u>中華料理</u> に、 <u>陶器片が混入</u> 。	第2条第2号
	○飲食店で提供されるデザートに <u>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</u> 。	第1条第2号
	○温泉施設のレストランで、 <u>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</u> 。	第4条第2号
その他の役務等	○クリーニング店において、 <u>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</u> 。	第2条第2号
	○クリーニングに出した衣類を着たところ、 <u>残留した溶剤により、肘から手首まで火傷を負う重傷</u> 。	第4条第2号
	○花火大会で <u>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</u> 。	第1条第2号
	○打揚花火を実施中、 <u>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</u> 。	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、 <u>エアーマットを支えている鉄パイプにかかとを強打し、骨挫傷の重傷</u> 。	第4条第2号
	○スポーツジムで、 <u>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</u> 。	第4条第2号
	○イベント会場において、 <u>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</u> 。	第4条第2号
	○入浴施設を利用した58名が <u>レジオネラ症</u> を発症し、うち1名が <u>死亡</u> 。	第4条第1号
	○公共施設において、 <u>料理教室の参加者3名が一酸化炭素中毒</u> 。	第4条第3号
	○コインランドリー内の業務用 <u>ガス衣類乾燥機</u> から <u>発火し、当該製品及び衣類等の一部に焦げ</u> 。	第2条第2号
	○店舗の店先の棚に陳列されていた <u>殺虫剤のスプレー缶が破裂し、客1名が顔に負傷</u> 。	第1条第2号
	○事業者が設置した <u>エアコンが落下し、左足首の骨挫傷の重傷</u> 。	第4条第2号
	○宿泊施設において、 <u>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</u> 。	第4条第1号
	○店舗で試着室の扉の枠に利用者が <u>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</u> 。	第4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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>他の役務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
<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>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>被服品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>教養娯楽品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>教養娯楽品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>車両・乗り物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>土地・建物・設備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>土地・建物・設備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>工事・建築・加工</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>金融・保険サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
			<p>金融・保険サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
<p>金融・保険サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>			

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。

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。	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。
		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、家族が病気になるですよ。」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>・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>金融・保険サービス</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>金融・保険サービス</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>【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>土地・建物・設備</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。
		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。
			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。
		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。	工事・建築・加工
			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わかった。
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、不安になって高額な表札を購入した。
	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い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、「有名な祈禱師から祈禱されたものです。」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。
	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、実際はまったく効果がなかった。

	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わかった。
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年であることがわかった。
	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、これを信じて住宅建設用の土地を契約した。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、引渡し日を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。電話も繋がらなくなった。
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わかった。
	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お話を承諾したら、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わかり、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わかった。
	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ほうが良い。」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「損害金がかかるから次回から返済額が上がるぞ」、「払えないなら保証人をつけろ」、「別の店から借りて来い」と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） ・貸金業者から借り入れをしたため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電話を利用すればすべ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、「すべ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	・ツアー旅行の申込みの際、旅行代理店からハーバービュー・ルームを手配すると説明されたが、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。