

函 福 推
函 保 予
平成21年10月29日

各社会福祉事業経営者 様
各介護保険事業代表者

函館市福祉部長 岡田 芳樹
市立函館保健所長 山田 隆良
(公印省略)

社会福祉施設等の利用に係る消費者事故等の通知について

このことについて、平成21年9月1日付け事務連絡により消費者庁消費安全課など6課の連名により通知がありましたので、別添のとおり写しを送付します。

同通知に関連する市の通知については、平成21年4月17日付け函福推、函保予「社会福祉施設等における事故等の防止および報告について」(以下、「市通知」という。)により、事故等が発生した場合の市への報告方法等を通知しているところです。

今般、消費者安全法の施行(平成21年9月1日)に伴い、市は、同法第12条の規定により、社会福祉施設等において重大事故等または消費者事故等に該当する事故等の情報を得たときは、国へ通知することが義務付けられたところです。

つきましては、今後、市通知により貴法人・施設等から市に報告された事故等のうち、下記に該当すると認められる事故等については、国へ通知することとなりましたので、ご承知願います。

当該通知を行った場合は、市は文書により貴法人・施設等にその旨通知します。

また、国では、市から通知のあった事故等の情報を公表することがあるとしております。

この場合、国は本市と協議し情報公表を行う予定しておりますので、公表の際は、その内容について貴法人・施設等と協議させていただきたいと考えておりますので、併せて、ご承知願います。

記

1 市が国への通知を要する消費者事故等

次のいずれかに該当する社会福祉施設等の事故等が通知の対象となります。

ただし、「その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。」(消費者安全法第2条第5項)とされており、原則的には入所者処遇に明らかに問題があった場合の事故等が対象となります。

(1) 重大事故等

死亡、治療期間30日以上の負傷・疾病など

(2) 重大事故等を除く消費者事故等

治療期間1日以上の負傷、疾病など（被害の拡大又は同種・類似の事故等が発生するおそれのあるものに限る。）

2 国の通知先

消費者庁および厚生労働省の次の各関係課。

(1) 消費者庁

ア 身体・生命に関する消費者事故等の関係

消費者安全課

イ 財産に関する消費者事故等の関係

消費者情報課

(2) 厚生労働省

ア 児童福祉施設等の関係

雇用均等・児童家庭局総務課

イ 保護施設等の関係

社会・援護局保護課

ウ 障害福祉施設等の関係

社会・援護局障害保健福祉部企画課

エ 介護・老人福祉施設等の関係

老健局総務課

福祉部参事（指導監査担当）

介護高齢福祉課

障害福祉課

子育て支援課

生活支援第1課

市立函館保健所医務薬事課

保健予防課

【機密性2情報】



事務連絡
平成21年9月1日

各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課長殿

各都道府県・政令指定都市・中核市社会福祉施設担当課長殿

消費者庁 消費者安全課
消費者庁 消費者情報課
厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課
厚生労働省社会・援護局福祉基盤課
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課
厚生労働省老健局総務課

社会福祉施設等の利用に係る消費者事故等の通知について

平素より、消費者安全行政の推進に当たっては格別のご理解、ご協力を頂きまして有難うございます。

さて、先般の閣議において平成21年9月1日に消費者庁が発足することが決定され、消費者安全法（平成21年法律第50号）も同日付で施行されることとなりました。

同法においては、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、行政機関、地方公共団体においては、被害の拡大のおそれのある消費者事故等に関する情報を消費者庁長官に通知（生命・身体に関する重大事故等については直ちに通知）することとされています。

つきましては、貴職におかれまして、貴管下における社会福祉施設等の利用（居宅における福祉サービスの利用等を含む。）に係る消費者事故等が発生した旨の情報を得た場合には、担当部署間の連絡を密に図っていただき、消費者安全法第12条に基づき、消費者庁あて通知頂くようお願い申し上げます。通知にあたっては、別添資料をご参照ください。

また、消費者庁へ通知する際は、併せて、厚生労働省にも通知頂くようお願い申し上げます。

なお、消費者事故情報の取扱いについては、日頃から貴管下の社会福祉施設等とも連携し、当該施設等の利用において発生した消費者事故等についても適切な対応に努めていただきますようお願い申し上げます。

【機密性2情報】

<消費者庁の情報通知・問い合わせ先>

(身体・生命に関する消費者事故等について)

消費者庁消費者安全課

TEL : 03-3507-9201 (直通)

FAX : 03-3507-9290 (直通)

E-mail : i.syouhisya.anzen@cao.go.jp (情報通知)
koichi.tsujino@cao.go.jp (問い合わせ)

(財産に関する消費者事故等について)

消費者庁消費者情報課

TEL : 03-3507-9179 (直通)

FAX : 03-3507-9285 (直通)

E-mail : i.syouhisya.zaisan@cao.go.jp (情報通知)
katsuhide.hiura@cao.go.jp (問い合わせ)

<厚生労働省の情報通知先>

・児童福祉施設等について

厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課

TEL : 03-3595-2491 (直通)

FAX : 03-3595-2668 (直通)

E-mail : ootsu-akio@mhlw.go.jp

・保護施設等について

厚生労働省社会・援護局保護課

TEL : 03-3595-2613 (直通)

FAX : 03-3592-5934 (直通)

E-mail : sakurai-takuma@mhlw.go.jp

・隣保館、生活館等について

厚生労働省社会・援護局地域福祉課

TEL : 03-3595-2615 (直通)

FAX : 03-3592-1459 (直通)

E-mail : kobabayashi-kenji@mhlw.go.jp

【機密性2情報】

・障害福祉施設等について

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課

TEL : 03-3595-2389 (直通)

FAX : 03-3502-0892 (直通)

E-mail : agawa-mitsuru@mhlw.go.jp

・介護・老人福祉施設等について

厚生労働省老健局総務課

TEL : 03-3591-0954 (直通)

FAX : 03-3503-2740 (直通)

E-mail : satou-yasuhiko@mhlw.go.jp

<添付資料>

資料1：消費者事故情報の通知の運用マニュアル（案）

資料2：消費者事故情報通知様式

資料3：消費者事故情報通知様式による通知の仕方

資料4：消費者安全法の解釈に関する考え方

資料5：消費者庁創設に係るFAQ

消費者事故等の通知の運用マニュアル（案）

内閣府消費者庁・消費者委員会設立準備室
(消費者情報担当、消費者安全担当)

1. はじめに

このマニュアルは、消費者安全法第12条により行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長に義務が課せられている消費者事故等の消費者庁に対する通知について、「消費者安全法の解釈に関する考え方」の消費者事故等の通知にかかる部分のポイントを示し、その運用に資することを目的とする。

2. 法令に定められている通知義務の概要

※ 詳細は、別添「消費者安全法の解釈に関する考え方」参照

	重大事故等	消費者事故等(重大事故等を除く)
タイミング	<ul style="list-style-type: none">●情報を得たら直ちに (通知すべき情報の整理等のために必要と考えられる数時間以内)●重大事故等に該当する可能性が高いと判断される時点で通知されることが望ましい。	<ul style="list-style-type: none">●事故等の態様、商品・役務の特性などに照らし、被害の発生・拡大のおそれがあると認めるとき (例) 　　態様:通常予見される使用方法による事故か、多数の消費者に被害が生じているか、被害の程度 　　商品・役務の特性:全国的に流通しているか、広く使用されているか、事故原因と同一の原料や部品を使用している商品が多数あるか、問題となる契約条項と同種の条項を含む契約等が広く行われているか、事故発生の危険があることやその危険の回避方法が広く知られているか
方法	<ul style="list-style-type: none">●電話、FAX、電子メール●電話の場合は、速やかに、書面、FAX、電子メール	<ul style="list-style-type: none">●書面、FAX、電子メール、PIO-NET入力
通知事項	<ul style="list-style-type: none">●事故等が発生した日時・場所●情報を得た日時・方法●事故等の態様●商品・役務を特定するために必要な事項(商品名、型番など)●被害の状況	<p>左記に加え、</p> <ul style="list-style-type: none">●関連事項

通知までの基本的な流れ

※ 各概念の詳細は、別添「消費者安全法の解釈に関する考え方」参照

①端緒情報の入手

消費者等からの申出、公益通報、消費者からの苦情相談、職権探知 など

②「消費者事故等」に該当するか(法 2 条 5 項)

安全分野(生命・身体被害)

生命・身体被害
が現実に発生
している事案
(1 号)

通常有すべき安全性
を欠く商品・役務によ
る、いわゆるヒヤリハッ
ト事案(2 号)

財産被害分野

財産被害を発生させるおそれ
がある事案(3 号)
虚偽・誇大表示・広告、不当勧
誘、不当取引 等

③「重大事故等」に該当するか(法 2 条 6 項)

重大事故等

重大事故等には当たらない

直ちに

- 消費者庁消費者安全課へ
電話、FAX、電子メール(電話の
場合、その後速やかに、書面、
FAX、電子メールで
その内容を通知)
- 以下の項目。
 - ・ 事故等が発生した日時・場所
 - ・ 情報を得た日時・方法
 - ・ 事故等の態様
 - ・ 事故原因特定事項(商品名や
型番など)
 - ・ 被害の状況

☆PIO-NETに入力しただけでは通知義務を果た
したことにならない。

消費者庁

代表 : 03-3507-8800

住所 : 100-6178 東京都千代田区永田町 2-11-1
山王パークタワー

消費者情報課(財産被害分野)

TEL: 03-3507-9179

FAX: 03-3507-9285

メール: i.syouhisya.zaisan@cao.go.jp

消費者安全課(安全分野)

TEL: 03-3507-9201

(夜間受付): 03-3507-8805 (平日夜間、土日祝日)

FAX: 03-3507-9290

メール: i.syouhisya.anzen@cao.go.jp

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

おそれあり

おそれなし

速やかに 通知せず

- 安全分野は消費者庁消費者安全
課、財産被害分野は消費者情報
課へ書面、FAX、電子メール、
PIO-NET 入力

● 以下の項目。

- ・ 事故等が発生した日時・場所
- ・ 情報を得た日時・方法
- ・ 事故等の態様
- ・ 事故原因特定事項(商品名や型番
など)
- ・ 被害の状況
- ・ その他関連事項

☆PIO-NETに入力した場合は通知したものとみ
なす。

3. ポイント

(1) 「通知までの基本的な流れ」の各段階におけるポイント

① 端緒情報の入手について

- 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が対象であり、所掌事務に関わらず、職務上職員が知り得た情報について通知が必要（消費者事故等の情報が各省庁所掌事務のすき間に落ちるのを防ぐことが必要）。
 - ✓ 通知主体が調査・検査権などを有しておらず状況を把握するすべがないものであっても、要件を満たすと判断されれば対象。
 - ✓ 通知主体が所管する法令を根拠として把握した情報や、当該法令により直接の監督対象等としている業者等についての情報のみならず、業務遂行上知り得た情報全般が対象。
- 消費者庁への通知にあたって、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。

② 「消費者事故等」に該当するかの判断について

- 通知主体において、消費者事故等の要件に該当するか否かについての判断が必要。但し、重大事故等に該当しない安全分野の消費者事故等および財産被害分野の消費者事故等（以下「重大事故等以外の消費者事故等」）であって、PIO-NET の苦情相談情報として入力されるものについては、後述④参照）
- 消費者事故等の概要は以下のとおり。

【安全分野（生命・身体被害が現実に発生している事案）】

法2条5項1号

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、役務を消費者が使用・利用することに伴って生じた事故であって、

要件2：以下のいずれかの程度の被害が発生したもの

- ・ 死亡事故
- ・ 治療に一日以上かかる負傷・疾病（通常医療施設における治療の必要がない程度のものを除く）
- ・ 一酸化炭素中毒

【安全分野（いわゆるヒヤリハット事案）】

法2条5項2号、政令2条

- ・ 商品等・役務が安全基準に不適合
- ・ 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、加熱・異常音等の異常）が生じた事態
- ・ 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
- ・ 窒息その他生命・身体に著しい危険が生じた事態

【財産被害分野】

法2条5項3号、政令3条、府令3条、4条

- ・ 虚偽・誇大な広告・表示
- ・ 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
 不実告知、事実不告知
 断定的判断の提供
 不退去
 退去妨害
- ・ 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
- ・ 次のいずれかに該当する契約を締結し、または消費者を勧誘する行為
 消費者契約法等によって取消事由となる不当勧誘
 消費者契約法等によって無効とされる不当契約条項
- ・ 契約に基づく債務、又は契約解除・解約に伴う債務の履行拒否・著しい履行遅延
- ・ 景品表示法に違反する景品類の提供
- ・ 契約締結・勧誘時の不招請勧誘、書面交付義務違反、適合性原則違反、説明義務違反など、契約の締結に関する事業者の行為規制違反
- ・ 債務不履行時の損害賠償請求の制限違反、書面交付義務違反など契約の履行に関する事業者の行為規制違反
- ・ 申込撤回・解除・解約時のキャンセル料の制限違反など契約の解除等に関する事業者の行為規制違反

詳細は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」2.(3)①に記載のとおり。

③「重大事故等」に該当するか否かの判断とその通知について

- 安全分野については、通知主体において、重大事故等の要件に該当するか否かについての判断が必要。重大事故等に該当するか否かの詳細については、「消費者安全法の解釈に関する考え方」2.(3)②参照。
- 重大事故等の通知時期は、通知主体が、消費者事故等の事実が存在することを認知し、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（一般的に情報入手時から数時間以内）。
- 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。
 - ✓ 情報を得た時点で通知の要件に該当するか不明である場合に、事後的に要件に該当することが確認された場合には、その時点で消費者庁へ通知する。
- 重大事故等については、本法の趣旨にかんがみ、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る時点において迅速に通知することが望ましい。

- 例えば、消費安全性の有無について迷った場合、生命・身体に実際に被害が生じている事案（法2条6項1号）なら直ちに、いわゆるヒヤリハット事案（法2条6項2号）なら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。
- 重大事故等の通知先は消費者庁消費者安全課。通知の方法は、電話、FAX、電子メールによって行わなければならず、PIO-NET 入力しただけでは重大事故等の通知義務を果たしたことにならない。また、第一次的に電話で通知した場合にあっては、その後速やかに、通知した情報を消費者庁消費者安全課に書面、FAX、電子メールで報告しなければならない。

④ 重大事故等を除く消費者事故等の通知について

- 通知主体において、同種・類似被害の発生・拡大のおそれの有無についての判断が必要。但し、PIO-NET 入力される情報とそれ以外の情報について、以下のとおり。
 - ✓ PIO-NET が配備された消費生活センターなどは、通常の業務で行っている PIO-NET への苦情相談情報の入力をもって、通知となる。
 - ✓ 各省庁の消費者相談窓口や PIO-NET 未配備の消費生活センター、地方公共団体の消費生活センター以外の部局などにおいては、同種・類似被害の発生・拡大のおそれの有無を検討し、おそれ有りと判断した場合に消費者庁に通知する。
- 重大事故等を除く消費者事故等の通知時期は、通知主体が、当該消費者事故等の事実が存在することを認知し、同種・類似被害の発生・拡大のおそれがあると認めた時点。
 - ✓ 被害の発生・拡大のおそれを判断するために、調査等が必要不可欠である場合には、かかる調査を行った後に通知の判断を行うことは可。
 - ✓ 被害の発生・拡大のおそれを判断するために、相応の情報蓄積が必要であるならば、情報の増加が認められた時点で複数の情報内容を集約して通知することも可。
- 被害の発生・拡大のおそれを判断するにあたっては以下ののような事項を考慮すべき。

【消費者事故等の態様】

- ・ 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ているか
 - ・ 被害者が特定の年齢層に偏っているか
 - ・ 被害の程度
- など

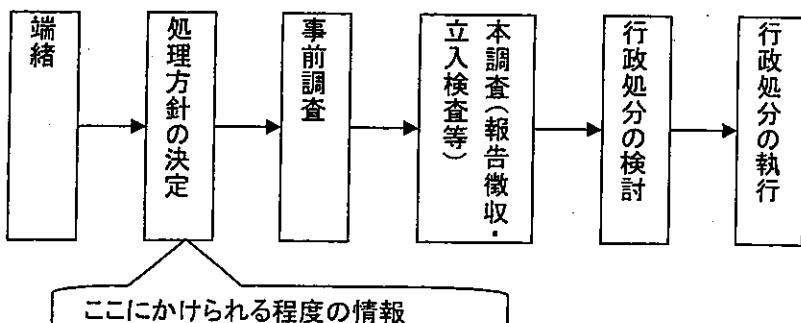
【商品・役務の特性】

- ・ 商品・役務が大量生産されており全国的に流通しているか
- ・ 家庭において現に広く使用されているか
- ・ 同種の役務が広域に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
 - ・同種の契約条項を含む契約締結の勧誘が広く行われているか
 - ・事故原因となった原材料・部品が使用された商品の流通先が補足できているか
 - ・事故発生の危険があることやその回避方法について広く知られているか
- など

詳細は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」4.(2)に記載のとおり。

- ✓ 判断に迷う場合には、前広に、消費者庁（安全分野は消費者安全課、財産被害分野は消費者情報課）に通知すべきか否かを相談。
- 各省庁・地方公共団体の執行部局が通知主体となる場合、通知すべき重大事故等を除く消費者事故等とは、たとえば、端緒情報のうち、ある程度の事件性・違法性を認め、指導・処分等のための調査（事前調査・立入検査など）の必要性を検討する必要があると判断した情報など。
 - ◆ 調査の結果事件性・違法性が認められなかつことなどにより行政処分等の必要がないと判断された情報も含む。
 - ◆ イメージ（あくまでイメージであり、これ以外の時点もり得る。）



- 消費者事故等であって通知義務はかかるないと考えられるものの例
 - ✓ 既に他の主体により行政処分等が行われ、対象行為が是正されている事例
 - ✓ 同種・類似の消費者事故等が発生・拡大するおそれがあるよそないと考えられる個別事情に起因する事例
- 重大事故等以外の消費者事故等のうち安全分野に関する事項の通知先は消費者庁消費者安全課。財産被害分野に関する通知先は消費者庁消費者情報課。

(2) 通知方法

- 書面、FAX、電子メールで通知する場合の様式のひな型は別添「消費者事故情報通知様式」のとおり（重大事故等、重大事故等以外の消費者事故等共通）であるが、必ずこの様式によらなければならないものではない。

- これまでに別の様式により通知を行っていて、それが消費者安全法施行規則（第9条第2項、第4項）の通知事項を満たしている場合には、引き続きその様式を活用いただいて構わない。
- 通知に当たり公文形式を取る必要はない（通知の必要が認められる場合には、形式より迅速性を優先。）。
- 通知すべき事項の全てを把握していない場合には、把握している範囲で通知する（特に重大事故等については迅速性が重要）。
 - ✓ 不明なものがある場合は不明として通知して差し支えない。
 - ✓ 不明事項が判明した場合には、追加して情報提供いただきたい。
- 通知主体において業務上対外秘とする必要がある情報（企業の機密情報など）や公益通報によって知り得た情報など、消費者庁が特に厳重な情報管理をすべき情報については、その旨付記した上で、消費者庁へ通知する（かかる情報であることをもって法律上の通知義務を免れるものではない。）。
 - ✓ 消費者庁においてその旨配慮して事務を行う。
- 事故等が発生した旨やその概要などの事実関係であり、捜査情報の詳細などの通知を義務付けるものではない。

（3）通知先

- 安全分野に関する事案（法2条5項1号及び2号の消費者事故等並びに同条6項1号及び2号の重大事故等）に関しては、消費者安全課へ
- 財産被害（法2条5項3号の消費者事故等）に関しては、消費者情報課へ

（4）通知する時点

- 重大事故等については、直ちに通知
- 重大事故等を除く消費者事故等については、原則、営業日に通知いただければかまわない。緊急を要すると通知主体において判断されるような事案があれば、消費者情報課に電話でその旨連絡いただきたい。

（5）その他

- 地方公共団体から各省庁へなされる情報の通知について、法令に基づくもののほか、実務上確立されているもの（例：消防機関→消防庁、都道府県警察→警察庁）についても、当該各省庁から消費者庁へ通知することでかまわない。

5. 参考資料

消費者安全法・政令・府令
「消費者安全法の解釈に関する考え方」

別添 消費者事故情報通知様式
消費者事故情報通知様式による通知の仕方
消費者事故情報通知様式 用語説明

[Redacted]

消 費 者 庁
消費者事故等情報通知様式

1. 本件の取り扱いについて

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

公益通報

企業機密

行政処分予定

2. 通知者に関する事項

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

① 通知主体
(行政機関名等)



担当者名 :

所属部署 :

電話番号 :

② 通知日時

年 月 日

時 分頃

→ 第 報

3. 事故等の種別

(事故等の種別について、該当するものにチェックまたは○を記入します。別添「用語説明」表1参照。)

安全分野 (生命・身体被害)

重大事故等

重大事故等以外

財産被害分野(表示・取引)

4. 事故等が発生した日時・地域

(事故等が発生した年月日、時間および発生した都道府県・市町村を記入します。)

① 発生日時

年 月 日 時 分頃

② 発生地域 (都道府県等)

(市町村)

5. 事故等が発生した場所

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

施設等の場所

住宅

店舗・
商業施設

学校

病院・福祉
施設

公園

道路

公共施設

海・山・川
等自然環境

車内・機内
・船内

その他 → (_____)

施設内の場所

階段

浴槽・
風呂場

台所

玄関

居室

洗面所

ベランダ

庭

廊下

昇降機
(エレベーター)

エスカレータ

動く歩道

自動ドア

回転扉

その他 → (_____)

6. 情報を得た日時

(本件の情報を得た年月日および時間を記入します。)

情報を得た日時

年 月 日

時 分頃

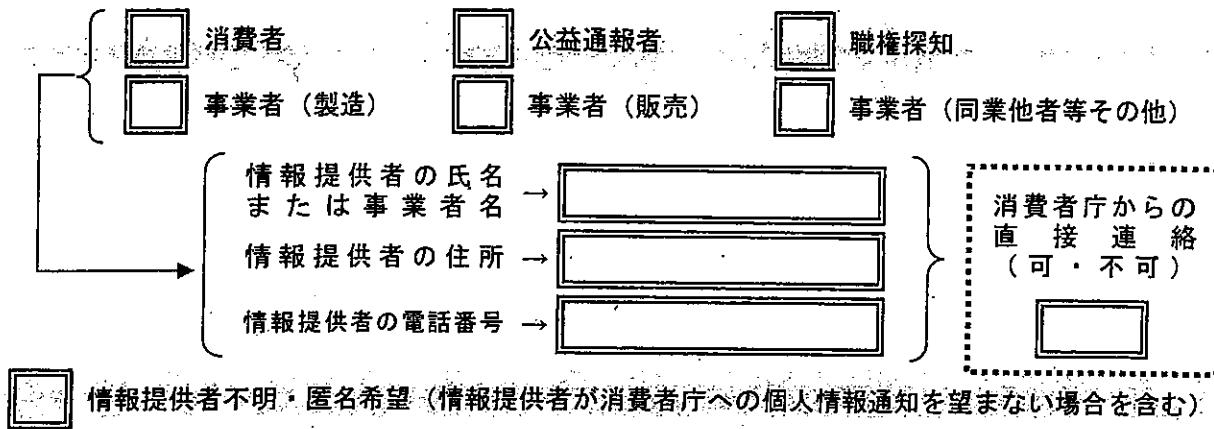
7. 情報を得た方法

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

<input type="checkbox"/> 来所	<input type="checkbox"/> 電話	<input type="checkbox"/> FAX	<input type="checkbox"/> 文書(手紙等含む)
<input type="checkbox"/> 電子メール	<input type="checkbox"/> その他 → (_____)		

8. 情報提供者

(本件の情報提供者について、該当するものにチェックまたは○を記入し、氏名または名称、連絡先を記入します。)



9. 被害者(負傷者・契約当事者等)

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

① 被害者は… 情報提供者自身 情報提供者以外

② 相談者を含めた被害者数 人

性別人数	男性	人	女性	人
年齢別人数	0歳以下	人	1歳以下	人
	10歳代	人	20歳代	人
	50歳代	人	60歳代	人
職業別人数	給与生活者	人	自営業・ 自由業者	人
	中学生	人	小学生	人
	無職	人	その他	人
			不明	人

10. 事故等の原因の特定情報

(①では事故等の原因となった事業者の属性について、該当するものにチェックまたは○を記入し、②③では事故等の原因となった商品・役務名および型番をわかる範囲で記入します。)

- ① 事業者の属性
- 製造業者・輸入業者 → 名称 (_____)
 - 販売業者等
(購入先・契約先) → 名称 (_____)
 - 信用供与者
(信販、クレジット、リース等) → 名称 (_____)
 - 工事業・修理業者 → 名称 (_____)
 - その他 → 名称 (_____)

② 商品・役務名

③ 型式・ロット番号

【安全分野】

11. 安全分野の事故等の種別

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

事故情報

ヒヤリハット情報

12. 安全分野の事故等の種類

(安全分野の事故等の種類について、該当するものにチェックまたは○を記入します。別添「用語説明」表2参照。)

死亡

負傷・疾病

一酸化炭素中毒

安全基準不適合

飲食物の異常

飲食物以外
の異常

窒息等の危険

火災等の
異常な事態

13. 安全分野の事故等の内容

(安全分野の事故等の内容について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものが無い場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その様子を()に記入します。)

火災事故

発煙・発火
・過熱

点火・燃焼
・消火不良

破裂

ガス爆発

ガス漏れ

燃料・液漏れ等

化学物質による
危険

漏電・電波
等の障害

製品破損

部品脱落

機能故障

転落・転倒
・不安定

操作・使用性
の欠落

交通事故

誤飲

中毒事故

異物の混入

腐敗・変質

その他 → (_____)

14. 安全分野の事故等の原因

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

製品自体の不良

表示又は取扱説明書の不備

製品自体の不良

表示の不備

経年劣化

業者の設置・施行不良

業者の修理不良

業者輸送中の取扱いの不備

消費者の誤使用

消費者の不注意

消費者の設置・施行不良

消費者の修理不良

製品には起因しない偶発的事故

その他

原因不明

調査中

調査不能

原因調査機関 →

15. 安全分野の事故等の品目

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

食料品

家電製品

住居品

文具・娯楽用品

光熱水品

被服品

保健衛生品

車両・乗り物

建設・設備

保険・福祉サービス

その他 → (_____)

16. 被害の状況

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

骨折

脱臼・捻挫

切断

擦過傷・挫傷
・打撲傷

刺傷・切傷

頭蓋(内)損傷

内臓損傷

神経
・脊髄の損傷

筋・腱の損傷

窒息

熱傷

凍傷

皮膚障害

感電障害

一酸化炭素中毒

食中毒

その他の中毒

感覚機能の
低下

呼吸器障害

消化器障害

その他 → (_____)

17. 安全分野の事故等の態様（事故等の詳細）

(安全分野の事故等の内容、被害の状況について、詳細を記載します。)

【財産被害分野】

18. 財産被害分野の事故等の種類

(財産被害分野の事故等の種類について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その内容を()に記入します。別添「用語説明」表3参照。)

- | | | | |
|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 虚偽・誇大な広告・表示 | <input type="checkbox"/> 不実告知・事実不告知 | <input type="checkbox"/> 断定的判断の提供 | <input type="checkbox"/> 不退去・退去妨害 |
| <input type="checkbox"/> 消費者を欺き、威迫し、困惑させる | <input type="checkbox"/> 事業者の損害賠償責任等を免除する契約条項 | <input type="checkbox"/> 損害賠償請求の制限違反 | <input type="checkbox"/> キャンセル料の制限違反 |
| <input type="checkbox"/> 法によって無効とされる契約条項 | <input type="checkbox"/> その他消費者の利益を一方的に害する契約条項 | <input type="checkbox"/> 履行拒否・履行遅延 | <input type="checkbox"/> 不当景品 |
| <input type="checkbox"/> 不招請勧誘 | <input type="checkbox"/> 適合性原則違反 | <input type="checkbox"/> 書面交付義務違反 | <input type="checkbox"/> 説明義務違反 |
| <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | | |

19. 財産被害分野の事故等の分野

(財産被害分野の事故等の分野について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その内容を()に記入します。別添「用語説明」表4参照。)

- | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 商品 | <input type="checkbox"/> 役務 | <input type="checkbox"/> 先物 | <input type="checkbox"/> 金融・投資 |
| <input type="checkbox"/> 貸貸借 | <input type="checkbox"/> 多重債務 | <input type="checkbox"/> 架空請求 | <input type="checkbox"/> 過量販売 |
| <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | | |

20. 財産被害分野の事故等の態様（販売購入形態）

(財産被害分野の事故等の態様について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その内容を()に記入します。別添「用語説明」表5参照。)

- | | | | |
|--------------------------------------|--|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 店舗購入 | <input type="checkbox"/> 訪問販売 | <input type="checkbox"/> キャッシュセールス | <input type="checkbox"/> アポイントメントセールス |
| <input type="checkbox"/> 通信販売 | <input type="checkbox"/> インターネットショッピング | <input type="checkbox"/> インターネットオークション | <input type="checkbox"/> テレビショッピング |
| <input type="checkbox"/> 電話勧誘販売 | <input type="checkbox"/> マルチ・マルチまがい | <input type="checkbox"/> 業務提供誘因販売 | <input type="checkbox"/> 特定継続的役務提供 |
| <input type="checkbox"/> ネガティブ・オプション | <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | |

21. 財産被害分野の事故等の態様（契約の成否）

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

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

22. 財産被害分野の事故等の態様（信用供与の有無）

(財産被害分野の事故等の態様について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その内容を()に記入します。別添「用語説明」表6参照。)

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

23. 財産被害分野の事故等の態様（被害金額）

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

既払い金額 → 円

商品・役務自体の金額 → 円

申込金 → 円

クレジット等手数料 → 円

その他
 { 円 (_____)
 円 (_____)
 円 (_____)



被害金額は不明

24. 財産被害分野の事故等の態様（事故等の詳細）

(財産分野の事故等の態様について、詳細を記載します。)

25. 通知するとした判断理由（重大事故等以外の消費者事故等のみ記入）

(通知すると判断した理由について、自由に記載します。)

26. 関連事項（重大事故等以外の消費者事故等のみ記入）

(関連する事項があれば、自由に記載します。)

27. その他特記事項

(その他特記すべき事項について、自由に記載します。)

平成21年8月27日
内閣府消費者庁・消費者委員会設立準備室
(消費者情報担当、消費者安全担当)

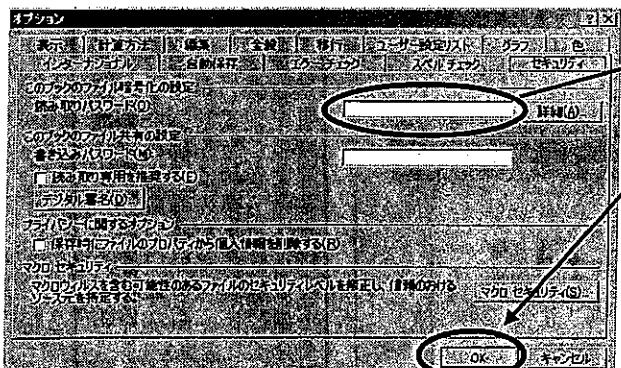
消費者事故等情報通知様式による通知の仕方

- この通知様式は、消費者安全法に基づく通知の様式のひな型として便宜上作成したものであります。通知は必ずこの様式によらなければならないものではありません。
- これまでに別の様式により事故等の報告を行っていて、その様式が消費者安全法施行規則(第9条第2項、第4項)の通知事項を満たしている場合には、引き続きその様式を御活用いただいて構いません。
- 通知事項のすべてが判明していないなくても、その時点で判明している事項を通知し、その後情報が判明した時点で追加して情報提供すれば足ります。特に生命・身体被害に関する重大事故等については、まずは直ちに電話で連絡した上で、様式を送付(書面、FAX、又は電子メールによる)していただきますようお願いいたします。

- 電子メールで通知する場合、エクセルデータを添付して、消費者庁からご連絡したパスワードをかけて、以下の宛先にお送り下さい。
 - (1) 安全分野の通知 … 消費者安全課へ (i.syouhisya.anzen@cao.go.jp)
 - (2) 財産被害分野の通知 … 消費者情報課へ (i.syouhisya.zaisan@cao.go.jp)
 - (3) 双方の情報が含まれている場合や判断に迷った場合は、両方のアドレスにお送り下さい。

※ パスワードのかけ方

- ① Excelのツールバーの【ツール】から【オプション】をクリックする。
- ② 【セキュリティ】タブを選択すると以下のウィンドウが開くので、以下のとおり設定する。



この欄にパスワードを入力し、[OK] をクリックする。

↓
パスワード

パスワードは以下のものとします。

!QAZxsw2

- 注) 1. 大文字と小文字の区別がありますのでご注意下さい。
2. 本パスワードは消費者安全法に基づく通知を行う行政機関の担当者のみにお知らせ下さい。取り扱いにご注意下さい。

- FAXで通知する場合
 - (1) 安全分野の通知 … 消費者安全課へ (03-3507-9290)
 - (2) 財産被害分野の通知 … 消費者情報課へ (03-3507-9285)
 - (3) 双方の情報が含まれている場合や判断に迷った場合は、両方にお送り下さい。
- 電話で通知する場合(安全分野の重大事故等のみ)
消費者安全課へ (03-3507-9201)

注意：記入のない部分も削除せず、7枚すべてをお送りください。

消費者事故等情報通知様式の記入の仕方

◎はじめに

- ①原則として、同一項目について複数回答が可能です。
- ②すべての項目を埋めていただく必要はありません。可能な範囲でご記入ください。
- ③重大事故等は青色(1、2ページ)と赤色(3、4ページ)、重大事故等を除く安全分野の消費者事故等は青色と赤色と黄色(1~4ページ)、財産被害分野の消費者事故等は青色と緑色(5、6ページ)と黄色のシートに記入して下さい。

タイトルが青色のシート(1、2ページ目)は、安全分野、財産被害分野や共通のシートです。すべての通知で記入してください。

消費 者 庁 消費 者 事 故 等 情 報 通 知 様 式 (案)									
1. 本件の取り扱いについて <small>(本情報の機密性について、下記のいずれかに該当する場合のみ、チェックまたは○を記入します。)</small>									
<input type="checkbox"/> 公益通報 <input type="checkbox"/> 企業機密 <input type="checkbox"/> 行政処分予定									
2. 通知者に関する事項 <small>(通知主体の情報を記入します。消費者庁で受領後、担当者に内容を確認することがあります。)</small>									
① 通知主体 <small>(行政機関名等)</small> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">東京都</div>					② 担当者名: 東京太郎 <small>所属部署: 消費生活課 電話番号: 03-0000-0000</small>				
② 通知日時 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">2009 年 9 月 3 日 13 時 00 分頃</div> 第 1 報									
3. 事故等の種別 <small>(事故等の種別について、該当するものにチェックまたは○を記入します。別添「用語説明」表1参照。)</small>									
① 安全分野(生命・身体被害) <input type="checkbox"/> 重大事故等 <input checked="" type="checkbox"/> 重大事故等以外 <input type="checkbox"/> 財産被害分野(表示・取引)									
4. 事故等が発生した日時・地域 <small>(事故等が発生した年月日、時間および発生した都道府県、市町村を記入します。)</small>									
① 発生日時 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">2009 年 9 月 1 日 13 時 00 分頃</div>									
② 発生地域 (都道府県等) <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">東京都</div> (市町村) <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">八王子市</div>									
5. 事故等が発生した場所 <small>(事故等が発生した場所について、「施設等の場所」から該当するものにチェックまたは○を記入し、「施設内の場所」に該当する項目があればチェック等を記入します。それぞれ該当するものが無い場合は「その他」にチェック等を記入し、その内容を()に記入します。)</small>									
施設等の場所 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <input checked="" type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 道路 <input type="checkbox"/> その他 → () </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 店舗・商業施設 <input type="checkbox"/> 公共施設 <input type="checkbox"/> その他 → () </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 海・山・川等自然環境 <input type="checkbox"/> その他 → () </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 病院・福祉施設 <input type="checkbox"/> 車内・機内・船内 <input type="checkbox"/> その他 → () </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 公園 <input type="checkbox"/> 明るい <input type="checkbox"/> その他 → () </div> </div>									
施設内の場所 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 階段 <input type="checkbox"/> 洗面所 <input type="checkbox"/> エスカレータ <input type="checkbox"/> その他 → () </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 浴槽・風呂場 <input type="checkbox"/> ベランダ <input type="checkbox"/> 動く歩道 <input type="checkbox"/> その他 → () </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 台所 <input type="checkbox"/> 庭 <input type="checkbox"/> 自動ドア <input type="checkbox"/> その他 → () </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 玄関 <input type="checkbox"/>廊下 <input type="checkbox"/> 回転扉 <input type="checkbox"/> その他 → () </div> <div style="flex: 1;"> <input type="checkbox"/> 居室 <input type="checkbox"/> 昇降機(エレベーター) <input type="checkbox"/> その他 → () </div> </div>									
6. 情報を得た日時 <small>(本件の情報を得た年月日および時間を記入します。)</small>									
情報を得た日時 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">2009 年 9 月 2 日 13 時 00 分頃</div>									

基本的に各項目の下に括弧書きしてある指示に従い、記入して下さい。

通知済みの事案について、修正事項や新たに判明した事実がある場合は、従前の通知フォーマットに上書き記入し(新たに判明した事実のみでなく)、右側欄に第2報、第3報…等と明記して報告してください。その際、①の情報および②のうち通知日時に関する情報は、絶対に当初の通知時のままでし、変更しないで下さい。変更されたと、同一事案の情報であることの確認ができなくなります。

複数の事故等について集約して通知する場合は、最初に事故が発生した日時、場所を記入し、その後発生した同様の事故等については「17. 安全分野の事故等の態様(事故等の詳細)」または「24. 財産被害分野の事故等の態様(事故等の詳細)」に記入して下さい。

複数の事故等について集約して通知する場合は、最初に情報を得た日時を記入し、その後発生した同様の事故等については「17. 安全分野の事故等の態様(事故等の詳細)」または「24. 財産被害分野の事故等の態様(事故等の詳細)」に記入して下さい。

7. 情報を得た方法

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

<input checked="" type="checkbox"/> 来所	<input type="checkbox"/> 電話	<input type="checkbox"/> FAX	<input type="checkbox"/> 文書(手紙等含む)
<input type="checkbox"/> 電子メール	<input type="checkbox"/> その他 → (_____)		

8. 情報提供者

(本件の情報提供者について、該当するものにチェックまたは○を記入し、氏名または名称、連絡先を記入します。)

<input checked="" type="checkbox"/> 消費者	<input type="checkbox"/> 公益通報者	<input type="checkbox"/> 職権探知
<input type="checkbox"/> 事業者(製造)	<input type="checkbox"/> 事業者(販売)	<input type="checkbox"/> 事業者(同業他者等その他)
情報提供者の氏名 または事業者名 → 八王子花子 情報提供者の住所 → 八王子市××1-1-1 情報提供者の電話番号 → 090-1111-1111		
消費者庁からの直接連絡 (可・不可) 可		

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

9. 被害者(負傷者・契約当事者等)

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

① 被害者は… 情報提供者自身 情報提供者以外

② 相談者を含めた被害者数 **3** 人

性別別人数	男性 2 人	女性 1 人
年齢別人数	0歳以下 <input type="checkbox"/> 人	1歳以下 <input type="checkbox"/> 人
	2歳以上 <input type="checkbox"/> 人	5歳未満 <input type="checkbox"/> 人
	10歳代 <input type="checkbox"/> 人	30歳代 <input type="checkbox"/> 人
	50歳代 <input type="checkbox"/> 人	70歳代 <input type="checkbox"/> 人
職業別人数	給与生活者 <input type="checkbox"/> 人	自営業・ 自由業者 <input type="checkbox"/> 人
	中学生 <input type="checkbox"/> 人	家事従事者 <input type="checkbox"/> 人
	無職 1 人	70歳以上 の学生 <input type="checkbox"/> 人
		高齢者以上 の学生 <input type="checkbox"/> 人
		保育幼稚園児 <input type="checkbox"/> 人
		未就園児 <input type="checkbox"/> 人
		不明 <input type="checkbox"/> 人

10. 事故等の原因の特定情報

(①では事故等の原因となった事業者の属性について、該当するものにチェックまたは○を記入し、②③では事故等の原因となった商品・役務名および型番をわかる範囲で記入します。)

① 事業者の属性	<input type="checkbox"/> 製造業者・輸入業者 → 名称 (_____)
	<input checked="" type="checkbox"/> 販売業者等 (購入先・契約先) → 名称 (Aリフォーム、B工務店)
	<input checked="" type="checkbox"/> 借用供与者 (借販、リジット、リース等) → 名称 (C信販)
	<input type="checkbox"/> 工事業・修理業者 → 名称 (_____)
	<input type="checkbox"/> その他 → 名称 (_____)

② 商品・役務名 **住宅リフォーム工事請負契約**

③ 型式・ロット番号 **_____**

貴機関に対する情報提供者に、消費者庁から直接連絡をしても良いか否かを記入してください。

これらの項目は消費者安全法に基づく通知義務の対象となるものではありませんが、迅速・的確な措置のためには、情報提供者に対する事実確認が重要です。貴機関におかれましては、消費者庁が直接ご連絡させていただけけるよう、できるかぎり情報提供者のご理解を得ていただきります。

なお、これらの項目に記載のない場合又は消費者庁からの直接連絡が「不可」の場合は、消費者庁から「2. 通知者に関する情報」の通知主体の担当者あてに、詳細情報を照会させていただくことがあります。

タイトルが赤色のシート(3、4ページ目)は、安全分野に関する消費者事故情報の通知のためのシートです。安全分野に関する情報がない場合は記入の必要はありません。

【安全分野】

11. 安全分野の事故等の種別

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



事故情報



ヒヤリハット情報

12. 安全分野の事故等の種類

(安全分野の事故等の種類について、該当するものにチェックまたは○を記入します。別添「用語説明」表2参照。)



死亡



負傷・疾病



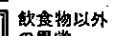
一酸化炭素中毒



安全基準不適合



飲食物の異常



飲食物以外の異常



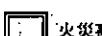
窒息等の危険



火災等の異常な事態

13. 安全分野の事故等の内容

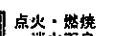
(安全分野の事故等の内容について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものが無い場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その他の記入欄に記入します。)



火災事故



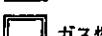
発煙・発火・過熱



点火・燃焼・消火不良



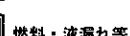
破裂



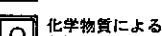
ガス爆発



ガス漏れ



燃料・液漏れ等



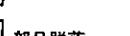
化学物質による危険



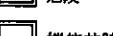
漏電・電波等の障害



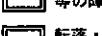
製品破損



部品脱落



機能故障



転落・転倒・不安定



操作・使用性の欠落



交通事故



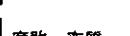
誤飲



中毒事故



異物の混入



腐敗・変質



その他 → (_____)

14. 安全分野の事故の原因

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



製品自体の不良



表示又は取扱説明書の不備



製品自体の不備



表示の不備



経年劣化



業者の設置・施行不良



業者の修理不良



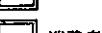
業者輸送中の取扱いの不備



消費者の誤使用



消費者の不注意



消費者の設置・施行不良



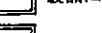
消費者の修理不良



製品には起因しない偶発的事故



その他



原因不明



調査中

原因調査機関 → []

15. 安全分野の事故等の品目

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

- | | | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 食料品 | <input type="checkbox"/> 家電製品 | <input type="checkbox"/> 住居品 | <input type="checkbox"/> 文具・娯楽用品 |
| <input type="checkbox"/> 光熱品 | <input type="checkbox"/> 被服品 | <input type="checkbox"/> 保健衛生品 | <input type="checkbox"/> 車両・乗り物 |
| <input type="checkbox"/> 建設・設備 | <input type="checkbox"/> 保険・福祉サービス | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> その他 → (<u>薬品</u>) | | | |

16. 被害の状況

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

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

17. 安全分野の事故等の概要(事故等の詳細)

(安全分野の事故等の内容、被害の状況について、詳細を記載します。)

妻が契約してシロアリ駆除をしてもらった後、しばらく家中に薬品のような臭いがしていた。その後、夫が1週間ほどどのどが痛くなり、腕がかゆくなった。また、お盆に帰省した孫が、目がしょぼしょぼすると言った。後日、医師の診察を受けたところ、シロアリの防除剤によるシックハウス症候群ではないかと言われ、診断書をもらった。

必ず、記入してください。この項目はチェック項目に付随するものではなく、消費者安全法に基づく通知の主要項目であるとご理解ください。

用語の指定等はありませんので自由に書き込んでいただいて結構です。チェック等の項目で正確に伝えられない事項があった場合もこの欄で補足説明をお願いします。

タイトルが緑色のシート(5、6ページ目)は、財産被害分野に関する消費者事故情報の通知のためのシートです。財産被害分野に関する情報がない場合は記入の必要はありません。

【財産被害分野】

18. 財産被害分野の事故等の種類

(財産被害分野の事故等の種類について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その内容を()に記入します。別添「用語説明」表3参照。)

- | | | | |
|--|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 虐待・誇大な広告・表示 | <input checked="" type="radio"/> 不実告知・事実不告知 | <input type="checkbox"/> 断定的判断の提供 | <input checked="" type="radio"/> 不退去・退去妨害 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 消費者を欺き、威迫し、困惑させる | <input type="checkbox"/> 事業者の損害賠償責任等を免除する契約条項 | <input type="checkbox"/> 損害賠償請求の制限違反 | <input type="checkbox"/> キャンセル料の制限違反 |
| <input type="checkbox"/> 法によって無効とされる契約条項 | <input type="checkbox"/> その他消費者の利益を一方的に害する契約条項 | <input type="checkbox"/> 履行拒否・履行遅延 | <input type="checkbox"/> 不当景品 |
| <input type="checkbox"/> 不招請勧誘 | <input type="checkbox"/> 適合性原則違反 | <input checked="" type="radio"/> 紙面交付義務違反 | <input type="checkbox"/> 説明義務違反 |
| <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | | |

19. 財産被害分野の事故等の分野

(財産被害分野の事故等の分野について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その内容を()に記入します。別添「用語説明」表4参照。)

- | | | | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 商品 | <input checked="" type="radio"/> 役務 | <input type="checkbox"/> 先物 | <input type="checkbox"/> 金融・投資 |
| <input type="checkbox"/> 貸貸借 | <input type="checkbox"/> 多重債務 | <input type="checkbox"/> 架空請求 | <input checked="" type="radio"/> 過量販売 |
| <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | | |

20. 財産被害分野の事故等の態様(販売購入形態)

(財産被害分野の事故等の態様について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その内容を()に記入します。別添「用語説明」表5参照。)

- | | | | |
|--------------------------------------|--|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 店舗購入 | <input checked="" type="radio"/> 訪問販売 | <input type="checkbox"/> キャッシュセールス | <input type="checkbox"/> アポイントメントセールス |
| <input type="checkbox"/> 通信販売 | <input type="checkbox"/> インターネットショッピング | <input type="checkbox"/> インターネットオークション | <input type="checkbox"/> テレビショッピング |
| <input type="checkbox"/> 電話勧誘販売 | <input type="checkbox"/> マルチ・マルチまがい | <input type="checkbox"/> 業務提供誘因販売 | <input type="checkbox"/> 特定継続的役務提供 |
| <input type="checkbox"/> ネガティブ・オプション | <input type="checkbox"/> その他 → (_____) | | |

21. 財産被害分野の事故等の態様(契約の成否)

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

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

22. 財産被害分野の事故等の態様(信用供与の有無)

(財産被害分野の事故等の態様について、該当するものにチェックまたは○を記入します。該当するものがない場合は「その他」にチェックまたは○を記入し、その内容を()に記入します。別添「用語説明」表6参照。)

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

23. 財産被害分野の事故等の態様（被害金額）

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

既払い金額	→	5,500,000 円
商品・役務自体の金額	→	6,000,000 円
申込金	→	_____ 円
クレジット等手数料	→	100,000 円
その他	→	500,000 円 (営業担当者に頼まれて金を貸した。) _____ 円 (_____) _____ 円 (_____)



被害金額は不明

24. 財産被害分野の事故等の態様（事故等の詳細）

(財産分野の事故等の態様について、詳細を記載します。)

2009年6月頃にAリフォームの営業担当者が自宅に来て、「早急に地震対策をしないと震度4程度の地震でも家が倒れかねない。」と言われたため、200万円で耐震工事を依頼し、現金で支払った。耐震工事が始まってすぐに、「耐震金具を取り付けるために床下と天井裏に入ったところ、シロアリと雨漏りが見つかった。早急に対応しないといけんなことになる。本来は屋根の修理だけで300万円かかるところ、耐震工事も契約してもらっているのでシロアリ駆除も含めて300万円でしてあげる。」と言われたので契約し、定期預金を解約して300万円を支払った。Aリフォームの工事が終わって1ヶ月ほどたった7月半ばに、B工務店がやってきて、無料家屋診断をしているというので、この前Aリフォームにいろいろ工事をしてもらったばかりだから不要と何度も断ったが、なかなか帰ってくれず、「実は、ここだけの話だがAリフォームは怪しい。苦情がたくさんでている。無料なんだから是非診断すべき。」と言いましたので、不安になって家屋診断を依頼した。すると、「やはり、Aリフォームの耐震工事は金具も足りていない施工も悪い。ウチが100万円でやり直してあげる。」と言われた。お金がないというと、クレジットを利用できると言われたので、C信販と半年後と1年後に55万円づつ合計110万円を支払う内容のクレジット契約を組んだ。

9月1日になって、B工務店の営業担当者がやってきて、娘の手術代がなくて困っている、なんとか50万円貸してくれないか、と懇願されたのでかわいそうになって貸してあげた。

しかし、どうもおかしいと思うので、AリフォームやB工務店を監督している市役所の方に相談したいということで、市役所窓口に来訪。

必ず、記入してください。この項目はチェック項目に付随するものではなく、消費者安全法に基づく通知の主要項目であるとご理解ください。
用語の指定等はありませんので自由に書き込んでいただいて結構です。
チェック等の項目で正確に伝えられない事項があった場合もこの欄で補足説明をお願いします。

タイトルが黄色のシート(7ページ)のうち、25、26項は、重大事故等以外の安全分野及び財産被害分野の通知の場合に記入してください。
24項は、あらゆる通知について、特記事項があれば記入してください。

25. 通知するとした判断理由（重大事故等以外の消費者事故等のみ記入）
(通知すると判断した理由について、自由に記載します。)

典型的な次々リフォーム被害の可能性が高い。業者間で名簿が出回っている可能性もある。

26. 関連事項（重大事故等以外の消費者事故等のみ記入）
(関連する事項があれば、自由に記載します。)

- ①Aリフォームについて、なかなか工事をしてくれないと苦情もある。
②B工務店から突然電話がかかってきたが、なぜ自分の電話番号が知られているのか不安だという問い合わせがあった。

27. その他特記事項

(その他特記すべき事項について、自由に記載します。)

消費者が持参した契約書のコピーがある。

消費者事故等情報通知様式 用語説明

表1 「3. 事故等の種別」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義（概要）	備考
安全分野 (生命・身体被害)	<p>①消費者が、事業者が提供等する商品・役務・施設・工作物等を使用等して、現に、生命または身体に次のいずれかの被害が発生した場合</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 死亡 ii) 治療期間1日以上の負傷、疾病 iii) 一酸化炭素中毒 <p>②消費者が、通常有すべき安全性を欠く商品・役務等を使用等した場合であって、以下のいずれかの事態に該当する場合（いわゆるヒヤリハット事案）</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 安全基準不適合 ii) 飲食物以外の物品に、破損・故障・汚染・変質等の劣化や加熱・異常音等の異常が生じた事態 iii) 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、異物の混入・添加、異臭、容器・包装の破損等の異常が生じた事態 iv) 窒息その他生命・身体に著しい危険が生じた事態 	法2条5項1号、2号 政令1条、2条
重大事故等	<p>①' 上記の①の事故により、次のいずれかの被害が発生した場合</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 死亡 ii) 治療期間30日以上の負傷、疾病、一定程度の後遺障害 iii) 一酸化炭素中毒 <p>②' 消費者が通常有すべき安全性を欠く商品・役務を使用等した場合であって、①' の被害を発生させるおそれがあるものとして、以下のいずれかの事態に該当する場合（いわゆるヒヤリハット事案）</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 安全基準に違反し、かつ飲食物以外の物品等の重要な部分に破損・故障・汚染・変質等の劣化が生じた事態 ii) 安全基準に違反し、飲食物に毒物・劇物等が含有・付着した事態 iii) 窒息その他生命・身体に著しい危険が生じた事態 iv) 火災その他の著しく異常な事態 	法2条6項 政令4条、5条 府令5条、6条
財産被害分野 (表示・取引)	虚偽または誇大な表示や広告、不当勧誘・契約条項など、表示や取引に関するもの。	法2条5項3号 政令3条 府令2条、3条、4条

（備考）詳細な解説は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」を参照。

表2 【安全分野】「12. 安全分野の事故等の種類」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義	備考
死 亡	死亡事故。	
負 傷・疾 病	負傷・疾病事故。	
一 酸 化 炭 素 中 毒	一酸化炭素中毒事故。	
安 全 基 準 不 適 合	法律の規定に基づいて決められた安全基準に適合していない事態。	
飲 食 物 の 异 常	飲食物の腐敗・不潔・病原体による汚染、有毒・有害物質の含有・付着、異物の混入・添加、異臭、容器・包装の破損などをいう。	
飲 食 物 以 外 の 异 常	飲食物以外の物品等の破損・故障・汚染・変質その他の劣化や過熱・異常音等の異常をいう。	
窒 息 等 の 危 険	窒息等の生命・身体に対する危険。	
火 災 等 の 异 常 な 事 態	火災等の事態。	

（備考）詳細な解説は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」を参照。

表3 【財産被害分野】「18. 財産被害分野の事故等の種類」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義（概要）	備考
虚偽・誇大な広告・表示	消費者の判断を迷わすような嘘や大げさな広告または表示。	政令3条1号
不実告知・事実不告知	消費者に対し事実でないことを告げること、または、わざと事実を告げないこと。	政令3条2号イ、同条4号イ
断定的判断の提供	将来どうなるか分からぬ事項について断定的に説明すること。	政令3条2号ロ、同条4号イ
不退去・退去妨害	消費者の自宅や職場に来てなかなか帰ってくれないと、または、店舗等から消費者をなかなか帰らせないと。	政令3条2号ハ、ニ、同条4号イ
消費者を欺き、威迫し、困惑させる	消費者を、騙して誤解させたり、脅して困らせ不安を感じさせること。	政令3条3号
事業者の損害賠償責任等を免除する契約条項	①事業者の損害賠償責任や瑕疵担保責任を全部免除する条項。 ②事業者が、わざともしくは重大なミスで契約違反をしたにもかかわらず損害賠償責任を一部を免除する条項。	政令3条4号
損害賠償請求の制限違反	消費者が代金の支払いを怠った場合に、不当に高い損害賠償金を課す契約条項	政令3条4号ロ、府令4条2号
キャンセル料の制限違反	不当に高いキャンセル料を消費者に課す契約条項	政令3条4号ロ、府令4条3号
法によって無効とされる契約条項	法律の定めに反して消費者に不利な契約条項であって法律によって無効とされるもの。	政令3条4号ロ、府令3条
その他消費者の利益を一方的に害する契約条項	権利を制限し、義務を加重する契約条項。	政令3条4号ロ
履行拒否・履行遅延	契約または契約解除・解約したものを正当な理由なく履行しない、または、履行を遅らせること。	政令3条5号
不当景品	景品表示法に違反する過大な景品を提供すること。	政令3条6号
不招請勧誘	「契約しない」と言っている消費者に対し勧誘を続けること等。	府令4条1号
適合性原則違反	消費者の知識、経験、財産等に照らして不相当な契約を締結すること。	府令4条1号
書面交付義務違反	消費者が契約内容を明確に理解するため、又は消費者が義務を果たしたことを明確にするために一定の要件を満たした書面を交付すべきと法律で定められているにもかかわらず書面交付を怠ること。	府令4条1号、2号
説明義務違反	消費者に説明しなければならない内容をしなかったこと。	府令4条1号
その他	その他	

(備考) 1. 詳細な解説は、「消費者安全法の解釈に関する考え方」を参照。

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

表4 【財産被害分野】「19. 財産被害分野の事故等の分野」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義（概要）	備考
商 品	商品の購入に関する契約の勧誘や解約のトラブル等	
役 务	サービスに関する契約の勧誘や解約のトラブル等	
先 物	いつ、何を、いくらで売買するという未来の取引を約束するものに関するトラブル等。	
金 融・投 資	金融・投資に関する取引に関するトラブル等。	
賃 貸 借	不動産の賃貸借契約に関するトラブル等。	
多 重 債 务	消費者が、到底返しきれないほどの借金を負ってしまうこと。	
架 空 請 求	不特定多数の人に対して支払い根拠のない請求をして、お金を騙し取るもの。	
過 量 販 売	消費者に、到底必要がないと思われる量の商品やサービス等を販売すること。次々販売等。	
そ の 他	その他	

表5 【財産被害分野】「20. 財産被害分野の事故等の態様（販売購入形態）」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義（概要）	備考
店 舗 購 入	消費者が事業者の店舗で商品・サービスを購入すること。	
訪 問 販 売	消費者の家庭を訪問し販売又は販売の勧誘をすること。	
キ ャ ッ チ セ ー ル ス	路上や街頭などで消費者を呼び止め、営業所などの建物に同行させて勧誘を行うこと。	
ア ポ イ ン ト メ ン ト セ ー ル ス	電話やハガキなどで販売目的を告げずに呼び出して、高額な契約を迫る商法。	
通 信 販 売	新聞、雑誌、カタログ等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申し込みを受ける取引。	
イ ン タ ー ネ ッ ト シ ョ ッ ピ ング	インターネット上で商品やサービスを購入する取引。インターネットオークションを除く。	
イ ン タ ー ネ ッ ト オ ー ク シ ョ ン	インターネット上のいわゆるオークションサイト等を利用する取引。	
テ レ ビ シ ョ ッ ピ ング	電話、郵便、インターネットなどの通信手段を用いて商品やサービスを販売すること。	
電 話 勧 誘 販 売	電話で商品やサービスの勧誘をし、消費者から申し込みを受ける取引。電話をいったん切った後に消費者から電話や郵便で申し込みをする場合を含む。	
マ ル チ ・ マ ル チ ま が い	販売組織に加入し、購入した商品などを知人などに売ることによって組織に勧誘し、それぞれがさらに加入者を増やすことによってマージンが入るとうたう商法。	
業 務 提 供 誘 因 販 売	仕事の紹介や、仕事の情報を提供するために必要だと言つて商品やサービス、登録料などの名目で金銭を支払わせるもの（内職商法）。	
特 定 繼 続 的 役 務 提 供	エステティック、外国語会話教室、パソコン教室、学習塾、家庭教師、結婚相手紹介サービス。	
ネ ガ テ ィ ブ ・ オ プ シ ョ ン	商品を一方的に送り付け、消費者が受け取った以上、購入しなければならないと勘違いして支払うことを狙つた商法。	
そ の 他	その他	

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

表6 【財産被害分野】「22. 財産被害分野の事故等の態様（信用供与の有無）」に関する用語の定義等

選択肢の用語	定義（概要）	備考
現 金	現金払い	
自 社 割 賦	販売店等に分割払いの方法で支払うこと。但し2ヶ月以上にわたって3回以上に分割して支払う場合に限る。	
包括信用購入あっせん (クレジットカード)	クレジットカード等を使用して支払う方法。但し、翌月1回払（単なる決済手段としての利用）を除く。	
個別信用購入あっせん	クレジットカード等を使わず、契約ごとに信用調査が行われる信販契約やクレジット契約を利用して支払う方法（分割期間、日数を問わない）。	
借 金	借金	
そ の 他	その他	

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

消費者安全法の解釈に関する考え方

内閣府 大臣官房 消費者庁・消費者委員会設立準備室

目次

1. 目的

2. 定義

(1) 「消費者」・「事業者」(法第2条第1項・第2項)

- ① 「消費者」(法第2条第1項)
- ② 「事業者」(法第2条第2項)

(2) 「消費安全性」(法第2条第4項)

- ① 「商品等」
- ② 「役務」
- ③ 「使用等」
- ④ 「通常有すべき安全性」
 - (i) 商品等又は役務の特性
 - (ii) 通常予見される使用等の形態
 - (iii) 商品等又は役務に係るその他の事情
 - (iv) その他留意すべき事項
 - (ア) 行政上の安全基準との関係
 - (イ) 判断基準時

(3) 「消費者事故等」・「重大事故等」(法第2条第5項・第6項)

① 「消費者事故等」(法第2条第5項)

- (i) 法第2条第5項第1号(生命・身体被害が現実に発生している事案)
 - (ア) 「事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務」
 - (イ) 「消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの」
 - (ウ) 「(その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。)」

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

ものとして内閣府令で定めるものによって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約（政令第3条第4号イ）

- (b) 消費者契約法第8条第1項・第9条・第10条の規定その他の消費者と事業者との間の契約の条項の効力に関する法律の規定であって消費者の利益の保護に係るものとして内閣府令で定めるものによって無効とされる契約の条項を含む契約（政令第3条第4号ロ）
- (才) 消費者との間の契約に基づく債務又は契約の解除・解約によって生ずる債務の全部又は一部の履行を正当な理由なく、拒否し、又は著しく遅延させること（政令第3条第5号）
- (カ) 不当景品類及び不当表示防止法第3条の規定に違反して景品類を提供すること（政令第3条第6号）
- (キ) (ア)から(カ)のほか、消費者との間の契約の締結・履行又は消費者による当該契約の申込みの撤回・解除・解約に係る事業者の行為の規制に関する法律の規定であって、消費者の利益の保護に係るものとして内閣府令で定めるものに違反する行為すること（政令第3条第7号）
- ② 重大事故等（法第2条第6項）
- (i) 法第2条第6項第1号（被害が現実に発生している事案）
- (ii) 法第2条第6項第2号（被害が現実には発生していない事案）

3. 消費生活相談等

- (1) 消費生活相談等の事務の実施（法第8条・第9条）
- ① 都道府県による消費生活相談等の事務（法第8条第1項）
- ② 市町村による消費生活相談等の事務（法第8条第2項）
- (2) 消費生活センターの設置等（法第10条・第11条）
- ① 都道府県による消費生活センターの設置（法第10条第1項）
- ② 市町村による消費生活センターの設置（法第10条第2項）

4. 消費者事故等に関する情報の集約等

- (1) 重大事故等に係る通知（法第12条第1項）
- (2) 重大事故等以外の消費者事故等に係る通知（法第12条第2項）
- ① 消費者事故等の態様
- ② 消費者事故等に係る商品等又は役務の特性
- (3) 消費者事故等に関する情報の集約・分析等（法第13条・第14条）

1. 目的

この「消費者安全法の解釈に関する考え方」は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」又は「本法」という。）の解釈に関する考え方を明らかにすることにより、国及び地方公共団体等における事務の円滑な実施を図るとともに、消費者及び事業者の予見可能性を高めること等を目的とするものである。なお、この「消費者安全法の解釈に関する考え方」中、具体的な事例を挙げて考え方を説明している部分については、一般的な考え方を示すものにすぎず、個別事案の内容によっては、結論が異なる場合があり得る。

2. 定義

(1) 「消費者」・「事業者」（法第2条第1項・第2項）

① 「消費者」（法第2条第1項）

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

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

である「事業」には含まれない。したがって、労働する（労務を提供する）場合における労働者個人は「消費者」に該当する。

なお、本法は、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保することを目的とするものであるから（法第1条）、工場における施設・機械の故障により当該工場内で就労していた労働者の生命・身体に被害が発生した事故や、工場からの排煙を原因とする大気汚染によって近隣住民の生命・身体に被害が発生した事案のように、消費生活以外の場面において被害が生じた事案は、後述する「消費者事故等」（法第2条第5項）や「重大事故等」（同条第6項）に該当しない。

② 「事業者」（法第2条第2項）

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

(2) 「消費安全性」（法第2条第4項）

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

① 「商品等」

「商品等」とは、事業者が、

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

「事業として」とは、同種の行為を反復継続して行うことをいう。

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

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

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

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

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

② 「役務」

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

③ 「使用等」

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

④ 「通常有すべき安全性」

「通常有すべき安全性」とは、商品等又は役務の特性、それらの通常予見される使用等の形態その他の商品等又は役務に係る事情を考慮して、それらの消費者による使用等が行われる時においてそれらの「通常」有すべき安全性のことをいい、「絶対的な」安全性をいうものではない。商品等又は役務の安全性を高めることは重要であるが、危険性・リスクをゼロにすることは不可能であるか又は著しく困難であることが通常であり、本法においてそのような水準の安全性をすべての商品等又は役務に

要求することは、新製品や役務の開発・供給を萎縮させたり、対価が高額となり多くの消費者にとって当該製品・役務の使用等が行われることにより得られる利便（有用性・効用）を享受することが困難になることなどが考えられることから、通常有すべき安全性の有無をもって、消費安全性の判断基準とするものである。

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

(i) 商品等又は役務の特性

(ii) 商品等又は役務の通常予見される使用等の形態

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

(i) 商品等又は役務の特性

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

(ii) 通常予見される使用等の形態

通常予見される使用等の形態として考慮すべき事項としては、合理的に予期される使用・利用、使用・利用者である消費者による損害発生防止の可能性などが考慮すべき事項として考えられる。より具体的には、商品等又は役務の本来の使用等の形態及びその特性に応じて合理的に予見可能な範囲の誤使用等であるか否か、通常想定される消費者の年齢・知識・資格・技能・経験等にかんがみて、消費者が事故を回避することが合理的に期待できるか否かなどが挙げられる。消費者が、商品等又は役務を誤使用等したことにより事故が生じた場合であっても、たとえば注意喚起のための表示が不十分である場合など、当該商品等又は役務が消費安全性を欠く場合もある。

(iii) 商品等又は役務に係るその他の事情

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

(iv) その他留意すべき事項

(ア) 行政上の安全基準との関係

既存の行政上の安全基準に適合している商品等又は役務であつたとしても消費安全性を欠く場合もある。行政上の安全基準は、消費安全性の有無を判断するにあたって重要な参考資料になるものであるが、行政上の安全基準は、消費者の生命・身体に対する一定の危険からの保護を目的とするものであり、あらゆる危険からの保護を目的とする基準でない場合も少なからずあるところ、そのような場合には、ある行政上の安全基準が、特定の危険からの保護のためには有用な基準であったとしても、あらゆる事故を未然に防ぐために必要かつ十分な基準とは限らないからである。

(イ) 判断基準時

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

(3) 「消費者事故等」・「重大事故等」(法第2条第5項・第6項)

「消費者事故等」とは、消費者庁に対する情報通知義務等の対象となる範囲を示す概念であって、生命・身体に被害を与える事案のみならず、いわゆる財産事案等も含む。一方で、「重大事故等」とは、消費者庁に対して直ちに情報を通知すべき義務を負う対象や、いわゆる「すき間事案」について、本法により内閣総理大臣による措置の対象となる範囲を示す概念であって、「消費者事故等」に包含されるものであり、いわゆる生命・身体事案のうち、被害が重大なものという。

① 「消費者事故等」(法第2条第5項)

(i) 法第2条第5項第1号(生命・身体被害が現実に発生している事案)

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

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

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

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

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

のいずれかに該当する被害と定められている。

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

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

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

(ウ) 「(その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。)」

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

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

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

法第2条第5項第2号は、同項第1号と異なり、現に消費者の生命・身体に被害は発生していないが、そのような被害を発生させるおそれのある危険な事態や異常な事態が起きた場合、すなわちいわゆるヒヤリハット情報などの被害発生の兆候・予兆を「消費者事故等」として捉えようとするものである。なお、それらの事態が生じ

たことが商品等又は役務が消費安全性を欠くことによるものか否か明らかでない場合についてまで行政機関や地方公共団体等に情報通知を義務付けることは、行政コストを大幅に増大化させ、他の業務に支障を及ぼすことになりかねず、かえって通知義務の実効性を欠くことになるおそれ等があることから、そのような事案は、「消費者事故等」には含まれない。

(イ) 「前号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める要件」

政令により、

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

という要件を定めている。

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

準には含まれない。

(b)の「役務の使用等に」における「物品、施設、工作物」とは、事業者が供給又は提供するものではなく、消費者が事業者に引き渡すなどした物品等を対象に事業者が役務を提供する場合を指すものである。たとえば、消費者が所有する衣服をクリーニング店に引き渡して、クリーニング店がクリーニングを行って消費者に当該衣服を返却するような場合などがこれにあたる。

「劣化」は、生命・身体の安全に影響を与える劣化を意味するものであり、それ以外の品質の劣化は含まれない。そもそも、生命・身体の安全に影響を与えないような品質の劣化が生じていたとしても、それだけで法第2条第5項第2号に定める「消費安全性を欠く商品等……の消費者による使用等が行われた事態であって」という要件を満たすものではなく、(3)①(ii) (ア) には該当しない。

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

(c)については、飲食の用に供する物品（以下「飲食物」という。）のみを対象とする規定であるが、飲食物の種類によっては、たとえば納豆、酒、鮒ずしなどのように、腐敗や変敗していたとしても、そのことをもって生命・身体に被害を発生させるおそれが認められないものが存在する。そのようなものについては、そもそも、法第2条第5項第2号に定める「消費安全性を欠く商品等……の消費者による使用等が行われた事態であって」という要件を満たさないので、(3)①(ii) (c)には該当しない。また、異臭がしたり、容器・包装が破損しているなどの生命・身体の安全に影響を与えるおそれのある異常が認められたため、ある飲食物の飲食を途中で中止し事故が未然に防がれる場合があるが、そのような飲食物についても情報集約の対象とし、行政として速やかに対応する必要性が高い事案が少なからず存在すると考えられることから、そのような異常が生じていた事案も「消費者事故等」に含むものとされている。ここでいう「異常」についても、(3)①(ii) (b)のそれと同様に、生命・身体の安全に影響を与える異常を指すものである。

(d)は、消費者が飲食物を飲食した際に窒息したが、すぐに自力で又は他人の力を借りて吐き出したり、洗剤等の薬品を使用したことにより室内に有毒ガスが発生したが直ちに換気したことなどにより、消費者の生命・身体に法令で定める程度の被害が発生しなかったような場合を指すものである。このような事態については、必ずしも

物品等に異常が生じたものとはいえないが、消費者の生命・身体に被害が発生する兆候・予兆ということができ、消費者安全の確保のためには、そのような情報を一元的に集約する必要性が高いと考えられる。

(iii) 法第2条第5項第3号（生命・身体被害以外の事案）

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

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

社会通念に照らして消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある虚偽・誇大な広告・表示をいう。

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

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

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

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

消費者が契約を締結するかどうか又は契約の解除・解約をする

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

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

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

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

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

「将来におけるその価額」、「将来において消費者が受け取る金額」、「その使用等により将来において生ずる効用」は、いずれも「将来における変動が不確実なもの」の例示であり、この变

動が不確実な事項は、消費者の財産上の利得に影響するものに限られるものではない。たとえば、身体への効用・効能や学習効果は様々であるにもかかわらず、誰にでも著しく優れた効用・効能・効果が確実に得られる旨説明して契約の締結を勧誘したような場合も含まれる。

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

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

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

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

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

「欺き」とは、他人をだまし誤認を生じさせることをいう。

「威迫して」とは、他人に対して言語挙動をもって気勢を示し、不安感を生じさせることをいい、民法（明治29年法律第89号）上の「強迫」や刑法（明治40年法律第45号）上の「脅迫」に至らな

い程度のものも含む。電話による執拗な勧誘や、断り難い状況下で執拗に契約の締結を勧誘するような行為も、威迫を伴い消費者を困惑させるものであれば、本号に該当する。

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

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

消費者の利益の保護に係る個別法により、契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができるような不当な契約を締結したり、そのような契約の締結を勧誘することを指すものである。消費者と事業者との間で締結される契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消し得る根拠となる規定として、消費者契約法（平成12年法律第61号）第4条第1項から第3項までの規定があるが、それ以外にも、消費者を含む一方当事者の利益の保護の観点から、一定の意思表示の取消しに関する規定が設けられている場合がある。ただし、そのような規定は、社会・経済情勢の変化等により変更され得るものであるから、個別の規定については、内閣府令において、その対象範囲を明らかにすることとされている。具体的には、府令において、消費者契約法第4条第1項から第3項の規定のほか、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第9条の2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項を定めている（府令第2条）。

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

消費者の利益の保護に係る個別法により、無効となるような不

当な契約条項を含む契約を締結したり、そのような契約の締結を勧誘することを指すものである。消費者と事業者との間で締結される契約の条項のうち、不当な条項を規定する代表的なものとして、消費者契約法第8条第1項・第9条・第10条があるが、それ以外にも、消費者を含む一方当事者の利益の保護の観点から、一定の特約を無効とするなどの不当条項を規制する規定が設けられている場合がある。ただし、そのような規定は、社会・経済情勢の変化等により変更され得るものであるから、個別の規定については、内閣府令において、その対象範囲を明らかにすることとされている。具体的には、府令において、消費者契約法第8条第1項・第9条・第10条のほかに特定商取引に関する法律や割賦販売法（昭和36年法律第159号）など合計21の法律の規定を定めている（府令第3条）。

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

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

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

- (キ) (ア) から (カ) のほか、消費者との間の契約の締結・履行又は消費者による当該契約の申込みの撤回・解除・解約に係る事業者の行為の規制に関する法律の規定であって、消費者の利益の保護に係

るものとして内閣府令で定めるものに違反する行為をすること（政令第3条第7号）

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

- (a) 特定商取引に関する法律第17条、賃金業法（昭和58年法律第32号）第16条第3項、割賦販売法第4条第1項
- (b) 特定商取引に関する法律第10条第2項、賃金業法第18条第1項、割賦販売法第6条第2項
- (c) 特定商取引に関する法律第10条第1項、割賦販売法第6条第1項

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

② 重大事故等（法第2条第6項）

- (i) 法第2条第6項第1号（被害が現実に発生している事案）
 - (ア) 死亡（政令第4条第1号）

- (イ) 負傷・疾病であって、治療に要する期間が 30 日以上であるもの又は内閣府令で定める程度の身体の障害が存するもの（同条第 2 号）
- (ウ) 一酸化炭素その他の内閣府令で定める物質による中毒（同条第 3 号）

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

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

- (ii) 法第 2 条第 6 項第 2 号（被害が現実には発生していない事案）
 - (ア) 政令第 2 条第 1 号に該当し、かつ、次のいずれかに該当すること
 - (a) 商品等又は役務の使用等において、物品（飲食の用に供するものを除く。）・施設・工作物の消費安全性を確保する上で重要な部分に、破損・故障・汚染・変質その他の劣化が生じていたこと（政令第 5 条第 1 号イ）
 - (b) 商品等又は役務の使用等において、物品（飲食の用に供するものに限る。）に、毒物及び劇物取締法第 2 条第 1 項・第 2 項に規定する毒物・劇物、薬事法第 44 条第 1 項・第 2 項に規定する毒薬・劇薬又はこれらと同等の毒性・劇性を有する物質が含まれ又は付着していたこと（政令第 5 条第 1 号ロ）
 - (イ) (ア) のほか、商品等又は役務の使用等において、消費者に窒息その他生命・身体に対する著しい危険が生じ、又は火災その他の著しく異常な事態が生じたこと（政令第 5 条第 2 号）

(ア) (a) については、商品等又は役務の対象となった物品等における生命・身体の安全性を確保するために重要な部分について、劣化が生じている場合をいう。「重要な部分」とは、一般的には生命・身体被害を防止するための安全装置や、製品構造上安全性を維持・確保するために作られた部品・部分などその部分の安全性が確保されていなければ生命・身体に重大な被害を及ぼす部分をいい、その劣化によって生命・身体に重大な被害を及ぼす可能性が高い部分であるか否かによって判断すべきものである。

(ア) (b) は、飲食物に毒物・劇物等が付着等している事態を指す。

(イ) は、生命・身体に重大な被害を発生させるおそれのある著しい危

険又は著しく異常な事態が生じた場合を指すものである。「著しい（く）」危険又は異常といえるか否かは、生命・身体に及ぼす被害の程度とその可能性によって判断されるものである。

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

3. 消費生活相談等

(1) 消費生活相談等の事務の実施（法第8条・第9条）

地域住民に対しその消費者安全の確保を図るための施策を講じていく第一義的責任は、消費者が日々接し、その消費生活を営む場でもある地方公共団体に存する。消費者にとってより身近な存在の行政機関である地方公共団体において適確な施策が講じられていくことが、消費者の利益の擁護・増進という消費者政策の目的を実現する上では必要不可欠なものであり、また、消費者の利便性という観点からみても適当である。都道府県及び市町村（特別区を含む。以下同じ）における苦情相談やあっせん、情報の収集・提供などの事務は、自治事務として行っていることが当然に予定される事務であり、法第8条においても確認的に義務として規定されている。また、国も地方公共団体と一体となって消費者安全の確保のための施策を実施する責務を負っているので、国及び独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）は、都道府県及び市町村に対して、苦情相談やあっせんの実施に関して、情報の提供その他の必要な援助を行うものとされている（法第9条）。

① 都道府県による消費生活相談等の事務（法第8条第1項）

都道府県は、法第8条第1項に基づいて、以下の事務を行うことが義務として規定されている。

- (i) (1)(2)の市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと
- (ii) 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと
（ア）事業者に対する消費者からの苦情に係る相談（以下「消費生

活相談」という。)のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること

- (イ) 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと
- (ウ) 消費者事故等の状況・動向を把握するために必要な調査・分析であって、専門的な知識・技術を必要とするものを行うこと
- (エ) 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、住民に対し提供すること
- (iii) 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること
- (iv) (i)から(iii)の事務に附帯する事務を行うこと

都道府県と市町村との関係をみると、市町村は消費者にとって最も身近な行政機関・地方公共団体であり、都道府県とは一定の役割分担が求められる。消費者基本法(昭和43年法律第78号)においても、都道府県は、市町村との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとするなどと規定されており(同法第19条第1項後段)、各市町村が行う消費者行政の中核的な存在として位置付けられている。本法においても、都道府県に主として広域的な見地を必要とする消費生活相談やあっせんなどを行なうことが規定されているのはそのような位置付けを示すものである。具体的には、都道府県は、あくまで「主として」広域的見地を必要とする消費生活相談・あっせんなどを行なうこととされているのであって、広域的な見地を必要としない消費生活相談やあっせんを行わなくてよいというものではない。すなわち、広域的な見地を要しない苦情に係る消費生活相談・あっせんについても、都道府県による地域の実情に応じた実施が求められるものである。

また、住民に対する情報提供についても同様であり、広域的見地を必要とするもののみを扱えばよいというものではなく、広域的な見地を要しない情報提供についても地域の実情に応じた実施が求められるものである。

なお、これらの事務は、都道府県が行わなければならない最低限の事務を定めたものにすぎず、当然のことながら、法第8条第1項は、それ以外の消費者行政に関する事務を行う必要がないということを意味する

ものではない。各都道府県が創意工夫を凝らして、消費者行政に関する事務を実施することが望まれる。

② 市町村による消費生活相談等の事務（法第8条第2項）

市町村は、法第8条第2項に基づいて、以下の事務を行うことが義務として規定されている。

- (i) 消費者安全の確保に関し、消費生活相談に応じること
- (ii) 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと
- (iii) 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、住民に対し提供すること
- (iv) 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること
- (v) (i)から(iv)の事務に附帯する事務を行うこと

市町村はこれらの事務を行うことが規定されているが、その事務の具体的な実施方法については、各市町村の人口・面積その他の事情に応じて、各市町村の判断に委ねられるものであり、特定の方法での実施が義務付けられているものではない。したがって、消費者にとってより充実した消費生活相談・あっせんを実施するために、複数の市町村による広域的な連携や、事務委託の方式をとることが妨げられるものではない。

なお、これらの事務は、市町村の最低限の事務として定められたものであることは都道府県の事務を定めた法第8条第1項と同様であり、市町村としては、創意工夫を凝らして、消費者行政に関する事務を実施することが望まれる。

(2) 消費生活センターの設置等（法第10条・第11条）

① 都道府県による消費生活センターの設置（法第10条第1項）

都道府県は、法第8条第1項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない（同条第2項）。

- (i) 消費生活相談について専門的な知識及び経験を有する者を、苦情相談及びあっせんに従事させているものであること（同項第1号）
- (ii) 消費生活相談等の事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること（同項第2号）
- (iii) 消費生活相談・あっせんを1週間につき4日以上行うことがで

きるものであること（同項第3号、政令第6条）

(i) は、国民生活センターが付与する消費生活専門相談員、財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザー、財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントのいずれかの資格を有する者又はこれらと同等以上の専門的な知識及び経験を有する者をいう（府令第7条）。「同等以上の専門的な知識及び経験を有する者」にあたるか否かは、個別事案に即した判断が必要となるが、一般には、消費生活相談など消費者行政に精通した行政職員や、消費者団体において相談業務を担ってきた者などが考えられる。

(ii) に該当する設備としては、全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIONEER」という。）システムの端末が挙げられるが、必ずしもそれに限られるものではない。

(iii) については、基本として週4日以上開所していればその要件を満たすものであり、年末年始など例外的に週4日未満の開所日数であったとしても、その要件を満たさないものではない。

都道府県知事は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、同センターの名称、住所、消費生活相談・あっせんを行う日時を公示しなければならない（法第10条第3項、府令第8条）。公示の方法については、地域の消費者に周知されるものであれば足り、特にその方法を限定するものではない。

また、都道府県は、消費生活センターが、消費者安全の確保を図る上で果たす役割の重要性にかんがみ、消費生活センターの事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るように努めるものとする（法第11条）。

② 市町村による消費生活センターの設置（法第10条第2項）

市町村は、法第8条第2項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。

(i) 消費生活相談について専門的な知識及び経験を有する者を、苦情相談及びあっせんに従事させているものであること（同項第1号）

(ii) 消費生活相談等の事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること（同項第2号）

(iii) 消費生活相談・あっせんを1週間につき4日以上行うことができるものであること（同項第3号、政令第7条）

市町村の消費生活センターの設置基準については、都道府県のそれと基

本的には同様である。

4. 消費者事故等に関する情報の集約等

(1) 重大事故等に係る通知（法第12条第1項）

法第12条第1項の規定による重大事故等に係る情報の通知は、消費者庁に対し、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは直ちに行うものとされている。国の行政機関や地方公共団体のそれぞれの所管の範囲内であるか否かにかかわらず、その職員が、業務を遂行する上で、重大事故等が発生した旨の情報を得た場合には、当該職員が所属する行政機関の長等が通知義務を負うものである。県立・市立病院その他地方公営企業において得た情報についても、消費者庁に通知されるべきものである。なお、法第12条第3項第1号に該当する場合を除けば、消費者庁に対する通知義務を負う者から情報を得た場合にまで、重ねて通知する必要があるものではない（同項第2号）。「直ちに」とは、一切の遅延が許されないことを意味するものと解されているところ、一般的には、国の行政機関等が重大事故等が発生した旨の情報を得てから、通知すべき情報の整理等のために必要と考えられる数時間以内に通知されない場合には、「直ちに」通知したものと評価することは困難である。なお、重大事故等に該当するか否かの判断が困難な場合には、それに該当することが判明した後に通知されることとなるてもやむを得ないが、本法の趣旨にかんがみて、重大事故等に該当する可能性が高いと判断される時点において、迅速に通知されることが望ましい。たとえば、消費安全性の有無について判断に迷った場合には、法第2条第6項第1号の重大事故等については、その時点で直ちに通知しなければならない。他方で、同項第2号の重大事故等については、商品等又は役務が消費安全性を欠くことが判明した時点で、直ちに通知しなければならないこととなるものであるが、情報の一元的集約及び迅速な対応という観点から、たとえば原因究明が完了しておらずとも、事故等の発生状況等から考えると、消費安全性を欠く可能性が高いと考えられた時点など、消費安全性を欠くことが合理的に疑われた時点で通知されることが望ましい。

通知方法については、府令において電話又はファクシミリ装置を用いて送信する方法その他消費者庁長官が適当と認める方法によって行うものと定められており（府令第9条第1項本文）、具体的には、書面・FAXのほか、電子メールによって行うことが可能である。ただし、後述する重大事故等以外の消費者事故等に係る情報の通知と異なり、PIONET

への入力をもって義務を果たしたことにはならない。重大事故等の発生に関する情報については、緊急対応が必要な事案も少なくないと考えられるため、時間的なロスなく確実に消費者庁の職員が情報を認知することができる方法に限定する必要があるためである。なお、電話によって通知した場合には、速やかにその内容を書面、ファクシミリ装置を用いて送信する方法その他消費者庁長官が適当と認める方法（電子メール）で提出し、又はP I O—N E T その他の電子情報システムを利用しなければならない（同項ただし書き）。ファクシミリ装置を用いて送信する方法や電子メールによって通知する場合には、遗漏なきよう電話で送信する旨又は送信した旨を連絡することが望ましい。また、具体的な通知のルートとしては、通知義務を負う者から直接通知されなければならないものではなく、必要に応じて、各通知義務が課された各主体の責任において、独立行政法人等を介して通知されることが禁止されているものではない（なお、その場合には、当該独立行政法人等により行われる通知が、関係行政機関の長等に課せられている通知として行われるものであることが、消費者庁に対して明確にされることが必要である）。

通知すべき事項は、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（商品名や型番など）並びに被害の状況（被害が生じた重大事故等の場合に限る。）である（同条第2項）。すべての通知すべき事項が判明していない時点であっても、所定の要件を満たす場合には、通知すべき時点において認識している事項を通知すれば義務を果たしたことになる（不明な事項については、その旨通知すれば足り、その後判明した時点で追加して情報提供すれば足りる。）。

なお、公益通報によって知り得た情報など、消費者庁において特に厳重な情報管理を行う必要がある情報については、その旨を併せて通知すべきである。

(2) 重大事故等以外の消費者事故等に係る通知（法第12条第2項）

法第12条第2項の規定による重大事故等以外の消費者事故等に係る情報の通知は、国の行政機関や地方公共団体のそれぞれの所管の範囲内であるか否かにかかわらず、その職員が、業務を遂行する上で、消費者事故等が発生した旨の情報を得た場合であって、「消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし」、当該消費者事故等による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ときに、当該職員が所属する行政機関の長等に義務付けられているものである。

通知義務の有無を判断するにあたって考慮すべき事項として、

- (i) 「消費者事故等の態様」
- (ii) 「消費者事故等に係る商品等又は役務の特性」

が例示されている。しかし、考慮すべき事項はそれらに限られるものではなく、通知義務の有無は、消費者事故等に関する諸般の状況を総合的に考慮して決められるものである。

① 消費者事故等の態様

消費者事故等の態様として考慮すべき事項としては、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ているか、被害者が特定の年齢層に偏っているか、被害の程度など、事故の発生や被害に関する状況などが挙げられる。

② 消費者事故等に係る商品等又は役務の特性

消費者事故等に係る商品等又は役務の特性として考慮すべき事項としては、事故原因となった商品等が大量生産されており全国的に流通しているか、家庭において現に広く使用等されているか、同種の役務が広域に展開されているチェーン店で提供されているか、事故原因となった原料や部品等と同一の原料や部品等を使用した商品等が多数存在しているか、同種の契約条項を含む契約の締結の勧誘が広く行われているか等の商品等・役務やそれを対象とする取引の特性などに加えて、事故の原因となった原材料や部品がどの商品に使用されているか判明しておりそれらの商品等の流通先が捕捉できているか、事故発生の危険があることやその危険の回避方法について広く知られているか等が挙げられる。

これらの消費者事故等に関する諸般の状況を総合的に勘案した上で、その結果、被害の拡大や同種類似の事故の発生のおそれがあると認める場合には速やかに通知が行われなければならない。

通知方法としては、書面又はファクシミリ装置を用いて送信する方法その他消費者庁長官が適当と認める方法によって行うものとされており（府令第9条第3項本文）、具体的には、書面・FAXのほか、電子メールによって行なうことが可能である。また、重大事故等に関する情報と異なり、PIONEER他の電子情報システムを利用する方法が

許容されている（府令第9条第3項・第6項）。

通知すべき事項は、重大事故等と同様の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並びに被害の状況（被害が生じた消費者事故等の場合に限る。）に加えて、その他当該消費者事故等に関する事項である（同条第4項）。重大事故等と異なり、直ちに通知することが義務付けられていない一方で、関連事項についても通知することが義務付けられている。「その他当該消費者事故等に関する事項」としては、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が挙げられる。

なお、公益通報によって知り得た情報など、消費者庁において特に厳重な情報管理を行う必要がある情報については、その旨を併せて通知すべきである。

(3) 消費者事故等に関する情報の集約・分析等（法第13条・第14条）

消費者庁長官は、迅速かつ適確に、消費者事故等に関する情報を集約・分析し、その結果を取りまとめるが（法第13条第1項）、そのために必要があると認めるときは、関係行政機関の長、関係地方公共団体の長、国民生活センターの長その他の関係者に対し、資料の提供、意見の表明、原因究明のために必要な調査、分析又は検査の実施その他必要な協力を求めることができる（法第14条第1項。ただし、国務大臣に対する協力の求めについては内閣総理大臣が行う。（政令第8条））。また、消費者事故等の発生又は消費者事故等による被害の拡大の防止を図るために必要があると認めるときは、関係都道府県知事又は関係市町村長に対し、消費者事故等に関して必要な報告を求めることができる（法第14条第2項）。これらの必要な協力や報告を求められた者は、それに協力し、または報告すべき地位に置かれるものである。

情報の集約・分析の取りまとめ結果については、消費者庁長官が、関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターに提供し、消費者委員会に報告し、国民に対して公表するとともに（法第13条第2項）、内閣総理大臣が、国会に報告する（同条第4項）。個別事案に関する注意喚起情報の公表は、法第15条に基づいて行われるものであり、ここでいう公表等の対象となるものは、消費者事故等の発生状況に関する傾向など、いわゆる年報・月報的な情報である（ただし、個別事案に関する情報を排除するものではない。）。

以上

消費者庁創設に係るFAQ

(1) 消費生活センターの公示関係	
① (質問)	(回答) 消費生活センターの公示（消費者安全法第10条第3項）の方法については、広報誌やホームページへの掲載で足りるのか。
②	公示にあたっては、「消費生活センター」という名称に統一しなければならないのか。
③	公示について、期限はあるのか。
④	既に公示を行っている場合であって、名称や開設時間等に変更が無い場合においても、改めて公示しなければならないのか。
⑤	消費生活センターの公示は義務規定か。
⑥	消費生活センターの設置 자체が努力義務である市町村も消費生活センターの公示義務は課せられるのか。
⑦	消費生活センターの公示義務は、消費生活センター設置の阻害要因と考えるが、センター設置によるメリット措置はあるのか。
(2) 消費生活センターの設置基準関係	
①	消費者安全法第10条第1項第1号・第2項第1号の「専門的知識及び経験を有する者」の判断権限は自治体にあるのか。
②	新たに消費生活相談員を採用する際は、「専門的知識及び経験を有する者は、「消費生活センターは、「消費生活相談について専門的な知識及び経験を有す

	識及び経験を有する者」を雇い入れなければならない者」のみで構成されていなければならぬない訳ではない。
③	消費生活センターの基準として、消費生活相談等の「事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているもの」とあるが(消費者安全法第10条第1項第2号・第2項第2号)、これはPI0-NETに限られるのか。
(3)	立入検査(法定受託事務)関係
①	法定受託事務としての消費者安全法に基づく立入調査としては、どのような内容・頻度を想定しているのか(消費者安全法第23条第2項・第24条)。
②	食品衛生法に基づく収去は無償で行えるが、消費者安全法に基づく集取は時価によつてその対価を支払うこととなる(消費者安全法第22条第1項ただし書)。これらとの関係はどう考えるべきか。
③	消費者安全法第22条の立入調査等について、消費者センターを設置する市が積極的に権限を行使することも可能なのか。
(4)	情報の通知関係
①	消費者安全法に基づく情報の通知義務が発生するのは、実際に地方公共団体の長が消費者事故等の情報を得たときか。首長に情報があがるまで通知義務は負わないと考えてよいか(消費者安全法第12条第1項・第2項)。
②	消費者安全法上は「重大事故等(又は消費者事故等)が発生した旨の情報を得た場合」に情報を通知しなければならないとされているが、通常は情報の真否について事実確認が必要になる。この場合に迅
	すき間事案についての事故品の写真撮影や事業者への質問などを想定しているが、必ずしも自治体に多数の案件をお願いすることは想定していない。
	取去・集取が有償か無償かについては、どの法律に基づき物品を死去・収集したかによつて決まるもの。
	自治体による積極的な権限利用も不可能ではない。消費者安全法に基づく自治体による立入調査等の権限行使については、法定受託事務なので、個別事案ごとに緊密な連携を図った上で実施していく必要があると考えている。
	地方公共団体の職員が、業務を遂行する上で消費者事故等の発生した旨の情報を得たときは、実際に地方公共団体の長がその情報を知り得ていなくとも通知して頂く必要がある。
	情報については相当の真実性があるかどうかを判断していただいて、蓋然性があるという心証を得たら通知していただくこととなるが、確認が得られるまで通知をしないという運用よりは、できるだけ迅速に情報共有を図つていただくという対応をとつて頂くのが立法趣旨には合致しているものと考える。

速性と情報の精度という、相反するものについて、 基本的な考え方を優先させるということですか。	「消費者事故等」に関する通知について、個別の 不具合かどうかの判断がつかない場合においても通 知する必要があるのか（消費者安全法第12条第2 項）。	単品不良の場合には被害拡大のおそれがある場合が多いので、 その場合通知義務は無い。ただし、迷った場合には前もって幅広に通知いただき、また相談いただきたい。
市町村から県の消費生活センターに相談があつた 場合には、県に通知義務が生じるのか。	公立学校、公立公園、公立文化施設、あるいは行 政施設や公営住宅などで事故が起きた際には当該自 治体に情報の通知義務が発生するのか。	消費者安全法第12条第3項第2号では、情報の法律上の通知義務者から情 報を得た者には通知義務を課していないので、この場合、都道府県は通知義務 を負うものではないが、運用として適確に情報通知がなされるのであれば、都 道府県から通知してもらうことは妨げない。
重大消費者事故等が発生した場合、通常、警察や 消防部局が対応し情報を通知することになるので、 消費生活部局より連絡する必要ないのではないか。	P10-NET が配備されていない消費生活センターや 一マットを作成する予定はあるのか。	消費者安全法はどの部局から情報を通知しなければならないとは定めてい ないので、重大事故等が発生した場合、警察・消防部局より通知があれば消費 者安全法上は自治体としての通知義務を履行したことになる。ただし、実際に は被害の拡大防止のため、内閣府令に定められることとなる重大事故等の概要 等について、消費生活センターに照会をかけ情報提供をください等の対応をお願 いすることになるので、それを踏まえて対応いただきたい。
関係行政部局からの情報通知のため、統一的なフォ ーマットを作成する必要があるのか。	消費者庁内の複数の課室にまたがる事案につい て、関係課室全てに通知する必要があるのか。	フォーマットの案は本日示させて頂いたところ。ただし、通知事項が網羅さ れていれば通知様式は基本的に自由である。
P10-NET が配備されていない消費生活センターや 一マットを作成する予定はあるのか。	消費者庁内の情報の共有体制は整備するので、必ず全ての課室に通知頂く必 要はない。	消費者庁内の情報の共有体制は整備するので、必ず全ての課室に通知頂く必 要はない。
介護施設側が注意を怠つて誤飲食事故が発生した場 合も、介護施設は生活の場を提供するというサービス を行っているという点では「消費者事故等」に該 当する。	介護サービスという役務の利用に伴う事故であるから、消費者事故等に該 当する。	介護施設側が注意を怠つて誤飲食事故が発生した場 合も、介護施設は生活の場を提供するというサービス を行っているという点では「消費者事故等」に該 当する。

	当するのか。	
⑩	消費者安全法第12条第3項によれば、消費者全法以外の規定等に基づき他の行政機関の長等に対して情報の通知・報告がなされる場合には消費者全法上の通知義務を免れることとなるが、どのような場合がそれにあてはまるのか、情報の通知経路に関する整理を早急に示して頂きたい。	まだ案の段階ではあるが、本日配布したものをお参考にして頂きたい。
⑪	消費者安全法第2条第5項の「施設」には学校や福祉施設も含まれると考えるが、現状において事故情報の通知制度はない。文科省や厚労省に対して、そのような情報については消費者庁ではなく、当該各省に対する通知するよう当該各省から依頼を出すことを想定しているのか。	特に情報共有の必要性が高いと思われる分野について洗い出しを行い、本日案を配布したところ。文科省や厚労省とも連名で通知や通達を出すことについては、相談を進めているところ。
⑫	消費者安全法に基づき、地方公共団体（消費者センター）には死亡・重篤事故について消費者庁への即時通知義務が課されるが、これまで国民生活センターに対して行ってきた死亡・重篤事故に係る危害情報の早期登録（3日以内のPIO-NET登録又はFAX送付）は重複するので不要ではないか。	消費者庁への即時通知義務の対象となる重大事故情報については、消費者庁と国民生活センターで共有できるため、国民生活センターに改めて連絡していただく必要はない。ただし、PIO-NETが刷新された後の扱いについては改めて御相談させていただきたい。 なお、重大事故以外の事故情報については、従来どおりPIO-NETを活用した登録をお願いしているが、その際、危害情報についてではなくべく早期の登録にご協力いただきたい。
(5) 案例と消費者安全法の関係		
①	条例において、「他の法律に基づく定めがある場合を除く」とは限定がついているものの、不当な勧誘等が行われた場合の知事による立入検査や公表の規定を持つているが、消費者安全法が優先すると、条例に基づく立入検査などができなくなってしまうのではないか。	最終的には条例の解釈になるが、消費者安全法は消費者安全法の確保のための最低限の内容を定めたものにすぎず、全ての条例に優先するわけではなく、消費者安全法上の「消費者事故等」に該当しないからといって自治体の注意喚起情報の発信を妨げる趣旨ではない。
(6) 365日24時間対応（ナビダイヤル等）関係		

① 消費者庁は24時間365日体制で消費者情報に 対応するが、各自治体でも同様の対応を迫られるこ とになるのか。	消費者庁は24時間・365日体制で警察や消防とタイアップするが、自治体の消費者部局に同様の体制を要請することは考えていない。
② 保健所では24時間365日体制で食中毒情報に 対応している。消費者庁にナビダイヤルが導入され、何でも相談できる窓口であると報道されており、地域住民が食中毒に関する重大な情報を、ナビダイヤルにかけてくる可能性があるが、休日や時間外であれば案内がアナウンスされて終わってしまう恐がある。住民の混乱を防ぐため、窓口が適切に周知されるよう注意が必要ではないか。	ナビダイヤルは、国民の間で消費生活センターの認知度が決して高くはないことから、入口として設置する。本来保健所や消防に通報されるべき情報がナビダイヤルにまわってこないよう、その性格について注意して広報を行いたい。
(7) 自治体における連携方策、窓口開設	
① 都道府県レベルでも部局をこえて連絡体制がとれるよう、食品表示連絡協議会のようなものが必要だと考えるが、国として何らかの措置を検討しているのか。	自治事務ということもあり、消費者庁と対になる組織をつくるようにとは要請できない。なお、昨年より国レベルでは情報総括官会議を開催しており、関係省庁間の連携の枠組みは作っているところ。消費者庁発足後にある程度の実績が備わった段階で地方においても同様の枠組みを作ることを例示として示すことは検討していく。
② 消費者行政の司令塔になるような部署を都道府県においても作る必要があると考えるが、然るべきタイミングで窓口を決めるよう照会があるのか。また、今後の消費者庁とのやりとりでの連絡先としてどこ の部局を考えているのか。	基本的には、今般の説明会の案内を連絡させて頂いた消費者行政担当部局を最初の窓口としては考えている。
(8) その他	
① 都道府県や市町村からの情報について、集約がなされた後に各自治体へのフィードバックはなされるのか。	消費者庁において注意喚起情報を公表する際には、消費者安全法第15条でも都道府県及び市町村に提供することとされているため、情報の流れは一方向だけではなく、また、他のルートから入ってきた情報もお示しすることになる。また、集約・分析の取りまとめ結果についても、消費者安全法第13条第2項に基づき関係地方公共団体に提供される。

	また、事故情報データバンクに登録された情報は閲覧することができる。 なお、事故情報データバンクに参画いただければ、その都度入つくる情報 は共有されることになる。
②	米穀等の取引等に係る情報の記録及び产地情報の 伝達に関する法律（米トレーサビリティ法）は消 費者庁も共管となるのか。