

# 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）

(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）

(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をすること（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（被害が現実には発生している事案）

(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、自己が経営する商店の商品の仕入れとして食料品・衣服を購入する場合や自己が経営する飲食店において調理した飲食物を客に提供したり、自己が経営するクリーニング店において客から受け取った衣服を洗濯する場合における当該個人は、「消費者」にあらず、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ったとしても消費安全性を欠く場合もある。行政上の安全基準は、消費安全性の有無を判断するに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、被害が重大なものをいう。



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・身体被害が現実には発生している事案)

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

のいずれかに該当する被害と定められている。

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

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

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

(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ので、本号の基

準には含まれない。

(b)の「役務の使用等に」における「物品、施設、工作物」とは、事業者が供給又は提供するものではなく、消費者が事業者に引き渡すなどした物品等を対象に事業者が役務を提供する場合を指すものである。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、鮎ずしなどのように、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もので、(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・身体に政令で定める程度の被害が発生しなかったような場合を指すものである。このような事態については、必ずしも

物品等に異常が生じたものとはいえないが、消費者の生命・身体に被害が発生する兆候・予兆ということができ、消費者安全の確保のためには、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ているとは考えられないような場合は「勧誘」に含まない。契約の申込みの撤回・解除・解約とは、契約による拘束力からの解消を図る消費者の法律行為を指すもので、いわゆるクーリング・オフを含む。

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

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

消費者が契約を締結するかどうか又は契約の解除・解約をする

かどうかについての判断に通常影響を及ぼすべき事項であるか否かは、原則として、それらの行為を行う時点における社会通念に照らして、それらの意思表示を行おうとする一般平均的な消費者にとって、その判断を左右すると客観的に考えられるような事項であるか否かによって判断されるもので、これには契約締結の動機に係る事項も含まれ得る。特別の事情がない限り、一般平均的な消費者を基準として判断すれば足りるが、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当たる。また、「消費者の当該契約を締結するかどうか」には、契約の申込みの撤回を行うかどうかとも含まれる。

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

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

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

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

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

動が不確実な事項は、消費者の財産上の利得に影響するものに限られるものではない。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らないものは、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氣勢を示し、不安感を生じさせることをいい、民法（明治29年法律第89号）上の「強迫」や刑法（明治40年法律第45号）上の「脅迫」に至らな

い程度のものも含む。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」とまでいうことはできないが、履行期が到来して、履行の催促を受け、さらに履行をするために必要な合理的な期間を経過したことが明らかであるにもかかわらず、なお履行されないような場合には、「著しく遅延させる」にあたる。

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

などの規定に加えて、これらに類する規定を含めることとされている（府令第4条）。(a)については契約の締結又はその勧誘の場面における不招請勧誘、書面交付義務、説明義務など、(b)については債務不履行に基づく損害賠償請求の制限や書面交付義務など、(c)については契約の申込みの撤回・解除・解約の場面における過剰請求の禁止などを定めた規定が含まれる。府令第4条各号は、幾つかの法律の規定を例示列挙しているが、これは、消費者保護を主たる目的としている法律の規定に限ったり、法律の目的によって判断するものではなく、幅広く消費者の利益の保護に資する規定を含む趣旨である。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（被害が現実が発生している事案）

#### （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の生命・身体に対する著しい危険が生じ、又は火災その他の著しく異常な事態が生じたこと（政令第 5 条第 2 号）

(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

陰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依ること

(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)の事務に附随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」広域の見地を必要とする消費生活相談・あっせんなどを行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、広域の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) の事務に附随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・あっせんに 1 週間に付き 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「P I O - N E T」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・あっせんに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っ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、P I O - N E T



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、遺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、P I O - N E Tその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重要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