

品質等の保証表示の実施要領

1 適用範囲

〈告示1～71の商品〉

- (1) ここで表示事項等が指定された商品（以下「指定商品」という。）は通常一般家庭で使用されるものをいい、専ら営業用として使用されるものは含まない。
- (2) 指定商品の品質、性能等を保証する旨の表示については、保証表示として対象とし、その保証表示を内容とする文書（以下「保証書等」という。）の名称、形式は問わない。
- (3) 通信販売、訪問販売など販売方法のいかんを問わず、また、商品が新品であるか中古品であるかを問わず、指定商品を販売する際に、保証書等を添付する場合における当該保証書等は対象となる。
- (4) 複合商品で二つ以上の指定商品から構成される場合の保証表示についても対象となり、部分的に指定商品が含まれる場合は、その部分の保証表示について対象となる。
- (5) 販売店が行う保証（有料のものを含む。）に係る保証表示についても、保証の対象商品に指定商品が含まれる場合には、その保証形態により表示することが困難な事項を除き、対象となる。

2 表示すべき事項

- (1) 商品の名称

商品の名称とは、指定商品の品名及び形（型）名をいう。品名とは通常一般的に使用されている「電気洗たく機」、「石油ストーブ」などの呼び名をいい、形（型）名とは、品目ごとに付されている形式名、型番、品番などをいう。

これらの品名、形（型）名が表示されていれば、その前後に社名及び愛称等を付記することはさしつかえない。

なお、指定商品のうち、形（型）名のないものは、これを省略することができる。

- (2) 保証責任者の氏名又は名称、住所及び電話番号

保証責任者とは、保証書等に表示された事項について最終的に責任を負うべき事業者をいい、その事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号を表示すること。

- (3) 保証履行者の氏名又は名称、住所及び電話番号

保証履行者とは、保証書等に表示された保証内容を履行する事業者をいい、その事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号を表示すること。保証履行者が保証責任者と同じ場合には、その旨を表示することができるものとし、保証履行者が保証責任者と同じ場合には販売者の氏名又は名称、住所及び電話番号を表示すること。

- (4) 保証期間の始期及び終期

保証期間とは、事業者が保証書等に定めた保証を行う期間をいい、その始期及び終期を表示すること。

また、保証期間の異なる部分があるときは、その部分の始期及び終期も表示すること。

ただし、ベッドについては、納品書又は領収書の日付をもって始期とすることができる。その場合は、保証書等にその旨を明記すること。

なお、保証履行の回数や金額によって自動的に保証が終了するなど、終期に変更が生じる場合には、その旨をわかりやすく表示すること。

(5) 保証の対象となる部分

当該指定商品の全体について保証しているのか、部分的な保証なのかを明らかにするものであり、全体について保証が行われる場合にはその旨を、部分的な保証であるときはその部分の名称を表示すること。

ただし、対象外となる部分の名称を表示する方が消費者にとってわかりやすい場合は、対象外の部分の名称を個々具体的に表示することができる。

(6) 保証の態様

保証期間内に当該指定商品に故障等が発生した場合、事業者はどのような方法（例えば修理（点検、調整を含む。）、取替え、払戻し等）で保証を行うのか、また、その場合に事業者出張するのか、消費者が販売店等に持参するのかなど保証の方法を表示すること。

なお、保証履行時に消費者から費用の一部を徴収する場合は、その条件、内容、額（額の表示が困難なときはその算定方法）等をわかりやすく表示すること。

(7) 保証の条件

消費者が保証を受けるために必要な一定の手続き等があれば具体的に表示すること。例えば、保証書等の提示を必要とする旨又は転居、贈答等の場合において特に必要な手続き等があればその旨及び内容を表示すること。

(8) 保証の適用除外

消費者が保証書等に表示された保証の履行を受けられない場合があれば、その内容を具体的に列挙して表示すること。

(9) 相談窓口の名称、所在地及び電話番号

相談窓口とは、保証の履行等に関して消費者に疑問が生じた場合、これに対応できる事業者の窓口をいい、その窓口の名称、所在地及び電話番号を表示すること。

(10) 修理内容の記載欄

当該指定商品の修理等の箇所、年月日、修理者名等処理経過を記録するための欄を設けること。ただし、修理伝票等で代替する場合には保証書等にその旨を明記すること。

(11) 法的責任

法的責任とは、事業者が消費者に対して負う法律上の責任（契約により負う責任—瑕疵担保責任・債務の不完全履行責任、契約の有無にかかわらず負う責任—不法行為責任）をいう。

この法律上の責任は、他の事業者が保証書等を発行することによっても軽減又は消滅するものではないので、このことを消費者にわかりやすく、誤認されないような適切な文言で表示すること。

《表示例1 製造者による保証の場合》

「この保証書による保証のほかに、販売者は、消費者に対して瑕疵担保責任などの法律上の責任を負っています。本保証書の発行によって、こうした販売店の責任を軽減したり免除したりといった影響を及ぼすものではありません。」など

《表示例2 販売店による保証の場合》

「この保証書による保証のほかに、製造者は、消費者に対して製造物責任などの法律上の責任を負っています。本保証書の発行によって、こうした製造者の責任を軽減したり免除したりといった影響を及ぼすものではありません。」など

《表示例3 携帯電話の通信事業者による保証の場合》

「この保証書による保証のほかに、消費者に対して、製造者は製造物責任など、販売者は瑕疵担保責任などの法律上の責任をそれぞれ負っています。本保証書の発行によって、こうした製造者や販売者の責任を軽減したり免除したりといった影響を及ぼすものではありません。」
など

3 表示の方法その他表示に際し事業者が守るべき事項

(1) 表示に用いる文字

〈告示 1～57 の商品〉

表示に用いる文字は、日本産業規格 Z8305（活字の基準寸法）に規定する 7.5 ポイント（6号又は写真植字 11 級）の活字以上の大きさで地色と対照的な色とすること。

ただし、保証責任者と保証履行者が異なる場合の保証責任の住所及び電話番号については 5.5 ポイント（7号又は写真植字 8 級）の活字以上の大きさとすることができる。

〈告示 58～71 の商品〉

表示に用いる文字は、日本産業規格 Z8305（活字の基準寸法）に規定する 8 ポイント（写真植字 12 級）の活字以上の大きさで地色と対照的な色とすること。

ただし、保証責任者と保証履行者が異なる場合の保証責任の住所及び電話番号については 5.5 ポイント（7号又は写真植字 8 級）の活字以上の大きさとすることができる。

〈高齢者にも読みやすい文字〉

表示に用いる文字については、上記に定めるほか、日本産業規格 S0032（高齢者・障害者配慮設計指針－視覚表示物－日本語文字の最小可読文字サイズ推定方法）の趣旨に則り、高齢者にも読みやすい文字等を用いるように努めること。具体的には、可能な限り大きな文字を用いるほか、字間や字体を工夫することにより、消費者にとって重要な情報を強調して表示することなどが望ましい。

(2) 保証書等の様式及び表示すべき事項の表現は、消費者にとってわかりやすく、読みやすいものとする。例えば、表示すべき事項名を見出しとして表示することが望ましい。

(3) 販売に当たっては、消費者に対し保証書等を事前に提示するとともに必要に応じて説明を行うこと。

事前の提示とは、消費者が指定商品を選択する際に保証書等の表示内容を見ることができるようしておくことをいい、例えば、保証書等を商品とともに展示するなど各販売店の実情にあった方法により実施すること。

(4) 表示すべき事項は、保証書等に一括して表示すること。ただし、次の場合については、取扱説明書又はその他の資料に表示して、これを添付することができる。その場合は、保証書等にその旨を明記すること。

ア 2-(6)保証の態様における額の算定方法を保証書に表示することが困難なとき。

イ 2-(9)相談窓口において、メーカー等が多くのサービスステーション、営業所等を有し、これらが相談窓口となる場合で、それらを保証書に表示することが困難なとき。

(5) 販売に当たっては、保証書等に所定事項を記入し押印等を行うこと。

(6) 保証履行者は、修理後、修理箇所等の必須事項を修理内容の記載欄に記入すること。

ただし、修理伝票等を発行する場合は、この限りではない。