

資 料 編

消費者保護基本法（昭和43年5月30日制定法律第78号）

第 1 章 総 則

（目 的）

第 1 条 この法律は、消費者の利益の擁護及び増進に関し、国、地方公共団体及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともにその施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する対策の総合的推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

（国の責務）

第 2 条 国は、経済社会の発展に即応して、消費者の保護に関する総合的な施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

（地方公共団体の責務）

第 3 条 地方公共団体は、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じ、消費者の保護に関する施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。

（事業者の責務）

第 4 条 事業者は、その供給する商品及び役務について、危害の防止、適正な計量及び表示の実施等必要な措置を講ずるとともに、国又は地方公共団体を実施する消費者の保護に関する施策に協力する責務を有する。

事業者は、常に、その供給する商品及び役務について、品質その他の内容の向上及び消費者からの苦情の適切な処理に努めなければならない。

（消費者の責務）

第 5 条 消費者は、経済社会の発展に即応して、みずからすすんで消費生活に関する必要な知識を習得するとともに、自主的かつ合理的に行動するように努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

(法制上の措置等)

第6条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行わなければならない。

政府は、この法律の目的を達成するため、必要な財政上の措置を講じなければならない。

第 2 章 消費者の保護に関する施策等

(危害の防止)

第7条 国は、国民の消費生活において商品及び役務が国民の生命、身体及び財産に対して及ぼす危害を防止するため、商品及び役務について、必要な危害防止の基準を整備し、その確保を図る等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第8条 国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

(規格の適正化)

第9条 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。

前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行うものとする。

(表示の適正化等)

第10条 国は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、商品及び役務について、品質その他の内容に関する表示制度を整備し、虚偽又は誇大な表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の確保等)

第11条 国は、商品及び役務の価格等について公正かつ自由な競争を不当に制限する行為を規制するために必要な施策を講ずるとともに、国民の消費生活において重要

度の高い商品及び役務の価格等であってその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずるにあたり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第12条 国は、消費者が自主性をもって健全な消費生活を営むことができるようにするため、商品及び役務に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

(意見の反映)

第13条 国は、消費者の保護に関する適正な施策の策定及び実施に資するため、消費者の意見を国の施策に反映させるための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の施設の整備等)

第14条 国は、消費者の保護に関する施策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備するとともに、必要に応じて試験、検査等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

(苦情処理体制の整備等)

第15条 事業者は、消費者との間の取引に関して生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努めなければならない。

市町村(特別区を含む。)は、事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。

国及び都道府県は、事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

第 3 章 行 政 機 関 等

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第16条 国及び地方公共団体は、消費者の保護に関する施策を講ずるにつき、総合的見地に立った行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(消費者の組織化)

第17条 国は、消費者がその消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な組織活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

第 4 章 消費者保護会議等

(消費者保護会議)

第18条 総理府に、消費者保護会議(以下「会議」という。)を置く。

会議は、消費者の保護に関する基本的な施策の企画に関して、審議し、及びその施策の実施を推進する事務をつかさどる。

第19条 会議は、会長及び委員をもって組織する。

会長は、内閣総理大臣をもって充てる。

委員は、関係行政機関の長のうちから、内閣総理大臣が任命する。

会議に、幹事を置く。

幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

会議の庶務は、経済企画庁国民生活局において処理する。

前各項に定めるもののほか、会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(国民生活審議会)

第20条 消費者の保護に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、経済企画庁設置法(昭和27年法律第263号)第8条の定めるところにより、国民生活審議会において行うものとする。

付 則 抄

1. この法律は、公布の日から施行する。

被害にあわないために

1 家の中に入り込ませない

悪質業者は、家の中に入り込むスキをねらっています。うかつにセールスマンを家に入れないようにしましょう。

2 うますぎる話には乗らない

激安の広告などうまい話は、世の中にそんなにあるものではありません。そんなにもうかれば、業者は教えないで、自分でやるはずです。うますぎる話は悪質商法と疑ってかかり、用心する必要があります。

3 毅然とした態度で断る

電話による勧誘などの場合、中途半端な態度優柔不断な対応は、相手につけこまれるスキをつくります。断るなら毅然とした態度と言葉で断ること。断る場合「いいです」とか「結構です」と返事をすると、相手に「OK」の意味に取られ、つけ込まれたり、ますますしつこく勧誘されることになりかねません。

4 サインは契約書をよく読んでから

悪質業者は、口で言うことと契約書に書いてあることが全然違っていることがあります。サインは契約書をよく読んでからするようにしましょう。

悪質商法の種類

悪質商法とは、嘘、ごまかし、脅かしなどの強引な方法で、商品売りつけたり、金銭を騙し取ったりする商法のことをいいます。

種 類	主な商品・サービス	特 徴
アポイントメントセールス	絵画・宝石・パソコン・割引サービス会員権、ビデオソフト	「景品が当たった」「旅行に安く行ける」などと販売目的を隠して電話で呼び出し、商品やサービスを契約させます。 20歳前後の若者がターゲットになりやすい。
SF商法 (催眠商法)	羽毛ふとん・磁気マットレス・電気治療器・健康食品	「新商品説明会」などと称して人を集め、閉め切った会場で台所用品などを無料で配り、得した気分させ、興奮状態にしておいて、最後に高額な商品売りつけます。主に高齢者が狙われています。
かたり商法	消火器、電話機、表札	消火器や電話など公的機関やそれに近い企業から来たふりをして商品売りつけます。一般家庭には消火器の取り付け義務はありません。
キャッチセールス	化粧品・エステティックサービス・絵画映画鑑賞券	路上で、アンケート調査などと称して呼び止め、喫茶店や営業所に連れて行き、断りきれない雰囲気にして、商品やサービスを契約させます。消耗品は封を切るとクーリング・オフ不可能になるので注意。
資格商法	行政書士や宅地建物取引主任者などの資格取得講座と教材	「受講するだけで資格がとれる」「もうすぐ国家資格になるのでとるなら今がチャンス」などと勧誘し、講座や教材を契約させます。 最近では以前の契約者に対し「資格が取得できるまで契約は終わらない」と嘘をつき、新たに契約をせまる二次被害も出ています。 男性が被害に遭いやすく、会社などにも勧誘電話が来て、曖昧な返事をするとう承諾と見なされ契約してしまう事例もあります。
点検商法	羽毛ふとん・消火器・白アリ駆除・耐震診断・屋根工事	点検に来たと言って来訪し、「ふとんにダニがいる」「工事をしないと危険」などと、事実と異なることを言って新品や別の商品・サービスを契約させます。 点検後、「すぐに工事を」「今だけキャンペーン価格なので」などとその場で契約をせまる業者は疑いましょう。
内職商法	宛名書き・チラシ配り・データ入力・テープおこし	「在宅サイドビジネスで高収入確実」などと広告で勧誘し、材料や高い機械を売りつけたり、講習会と称して多額の受講料を取ったりします。まともに講習を受けられなかったり、ほとんどの場合、収入も得られません。

種 類	主な商品・サービス	特 徴
ネガティブ・オプション (送りつけ商法)	雑誌・ビデオソフト・新聞・単行本	商品を一方的に送りつけ、家族が頼んだものと勘違いしたりして代金を支払うことを狙った商法です。福祉目的をうたい、寄付と勘違いさせて買わせることもあります。 送付元に「引き取ってほしい」と伝えてから7日間、または受け取って14日経過すると自由に処分できます。代金は支払う必要がありません。 代金引換郵便はその場で料金を支払ってしまいがちですが、誰が頼んだものか必ず確認しましょう。
マルチ・マルチまがい商法	健康食品・浄水器・化粧品・ファックスふとん	儲かるからと商品の販売組織に誘い商品を購入させ、友人などをつぎつぎに組織の加入者として増やしていくと、利益が得られるという商法。思うように入会者を増やせず、借金や在庫を抱えることが多い。また、自分も加害者になり、人間関係をこわす場合もあります。
モニター商法	浄水器・ふとん・和服・瘦身エステティックサービス・外壁サイディング	「モニターに選ばれました」などと、商品・サービスを格安で提供すると思わせて、契約させる商法です。
靈感商法	印鑑、仏像、宝塔、表札、数珠、除霊、供養	人の心の不安につけこみ、最終的には「布施」の名目で高価な物品を買わせます。自分が被害者だと言う意識がなく、全財産をつぎ込み、家族や周りを巻き込んで騒ぎになることもあります。

通信販売・商品先物取引のトラブル

通信販売や商品先物取引自体は、悪質商法ではありませんが、その販売方法や勧誘のしかたに問題がある場合がみられます。

種 類	主な商品・サービス	特 徴
通信販売	健康機器、美容用具 パソコン、自動車など多数	通信販売は、商品を実際に確かめる事ができないので、トラブルが発生することがあり、特に前払いと代金引換の場合には、クレームをつけようと思っても連絡が取れないこともあります。インターネットや携帯電話の急激な普及により増加傾向にあります。また、クーリング・オフの対象外です。
商品先物取引	砂糖、大豆、コーヒ ー、とうもろこし、 小豆、金銀、プラチ ナ	「先物取引」とは、ある商品を、将来の一定の期日に、現時点で取り決めた価格で取引するという契約のことで、素人には仕組みがわかりにくく、プロの投資家や機関投資家向けの投機的取引です。「必ず儲かる」などと素人をだまし、取引に誘い込まれる場合があります。取引金額が大きく、数千円円の被害の相談例もあります。

ヤミ金融

ヤミ金融とは、無登録、または、不当に高い金利を取る貸金業者のことです。延滞すると、借金をした本人だけではなく、家族や職場、隣人などを脅迫する場合があります。

全国的にも相談件数が急増していて、自殺者がでるなど社会問題にもなっています。

種 類	特 徴
押し貸し	勝手に他人の口座に数万円振り込み、気付かないでいたり、どこへ返しているかわからずにいると、数日後に遅延金も含め、振り込まれた額の何倍もの金額を返せと脅迫されます。借金の申し込みをしていないのだから、利息や延滞金を支払う必要は一切ありません。また、逆に支払ってしまうと、再度勝手に振り込まれ、いつまでたっても関係が断ち切れなくなります。
カラ貸し	ありもしない架空の請求をでっち上げ、返済がないときは、法的手続きを取るとか、職場や自宅に押しかけると脅し、お金を振り込ませようとしています。借りたことがなければ、返済する必要は全くなく、また、不用意に業者に連絡をすると業者側に個人情報を知られ、新たな請求がはじまる危険性があります。
借金整理屋	多重債務者に対し、借金を一本化しないかと架空の融資を持ちかけ、了承すると、信用をみたいからと、数万から数十万円の振込みを請求し、騙し取ります。支払いのために、さらに借金をしてしまったり、何度も振込みさせられる事例もあります。ほとんど、証拠も残らないため、一度振り込んだお金を取り戻すのは非常に困難です。
紹介屋	多重債務者などでこれ以上お金を借りることが困難な人に、金融会社を紹介し、法外な紹介料を要求してきます。紹介する会社は紹介者とはまったく関係がなく、紹介されても借りられない場合もあります。
チケット金融	金券ショップなどで割引購入したチケットを定価で売りつけ、後日代金を支払う契約をする手口です。見た目にはチケット販売と同じですが、チケットの割引分が利息と同じなので法外な利息を取っていることとなります。
アダルト情報料の請求	携帯電話のアダルトサイトの利用料が支払われていないと、延滞料を含め法外な金額を請求し、支払わない場合は自宅や勤務先に取りに行く、その場合はさらに高額な支払い義務が生じるなどと脅します。以前、使用したことがある場合はもちろん、全く利用したことがない人まで請求されることがあります。

クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、訪問販売等で商品や役務、権利を購入した場合、それが本当に必要かどうか「頭を冷やして考え直す」期間を設け、この期間内であれば無条件で解約できる制度です。

クーリング・オフ期間

- (1) 訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務取引、割賦販売、クレジット契約、宅地建物取引、保険契約等は 8 日間以内。
- (2) 現物まがい商法、海外先物取引は 14 日間以内。
- (3) マルチ商法、内職・モニター商法は 20 日間以内。

クーリング・オフが適用されない場合

- (1) 総額が 3 千円未満の現金取引の場合
- (2) 消耗品を使用してしまった場合
- (3) 購入商品が乗用車の場合

未成年者がした契約は、親の同意がない場合は、取り消しできます。

解約通知を作成し、業者に郵便で送らなければなりません。はがき（簡易書留）でもできますが、内容証明郵便が確実です。

苦情を申し出る場合に用意するもの

- (1) 現物を持参する。
- (2) 領収書・ラベル・契約書等の関係書類をすべて持参する。
- (3) 購入年月日・品名・内容・住所・氏名・職業・連絡先（電話）をはっきりとする。
- (4) トラブルの経過を客観的に説明する。
- (5) どのような解決方法を望んでいるかをはっきりさせる。

消費生活に関する相談や苦情はお気軽にどうぞ・・・

八戸市市民生活部生活・交通安全課

八戸市内丸一丁目 1 - 1

(電話) 0178-43-2111 内線 225