

資 料 編

消費者基本法

消費者保護基本法（公布時）
消費者基本法（平成16年法律第70号で改題）
公布：昭和43年5月30日法律第78号
施行：昭和43年5月30日
改正：昭和58年12月2日法律第78号
施行：昭和59年7月1日
改正：平成11年7月16日法律第102号
施行：平成13年1月6日
改正：平成16年6月2日法律第70号
施行：平成16年6月2日

目次

第1章 総則（第1条 - 第10条）

第2章 基本的施策（第11条 - 第23条）

第3章 行政機関等（第24条 - 第26条）

第4章 消費者政策会議等（第27条 - 第29条）

消費者保護基本法の一部を改正する法律（平成16年法律第70号） 附則

第1章 総則

（目的）

第1条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等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総合的な施策の推進を図り、もつ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。

（基本理念）

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。

5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(国の責務)

第3条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

(地方公共団体の責務)

第4条 地方公共団体は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、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、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

(事業者の責務等)

第5条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。

二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

四 消費者との間に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、当該苦情を適切に処理すること。

五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第7条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第8条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者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活動に努めるものとする。

(消費者基本計画)

第9条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を定めなければならない。

2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。

5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(法制上の措置等)

第10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。

2 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 基本的施策

(安全の確保)

第11条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者契約の適正化等)

第12条 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第13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14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。

- 2 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なうものとする。

(広告その他の表示の適正化等)

第15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、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

第16条 国は、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。

- 2 国は、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つ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当たり、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17条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたつて消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて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。

- 2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状况に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

(意見の反映及び透明性の確保)

第18条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保す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。

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村(特別区を含む)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つせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

- 2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策(都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。)を講ずるよう努めなければならない。

- 3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的

知見に基づいて適切かつ迅速に解決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。

(高度情報通信社会の進展への的確な対応)

第20条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

(国際的な連携の確保)

第21条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第22条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するために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23条 国は、消費者政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し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

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24条 国及び地方公共団体は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立つ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。

(国民生活センターの役割)

第25条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第26条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な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 消費者政策会議等

(消費者政策会議)

第27条 内閣府に、消費者政策会議(以下「会議」という。)を置く。

2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 消費者基本計画の案を作成すること。

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。

3 会議は、消費者基本計画の案を作成しようとするときは、国民生活審議会の意見を聴かなければならない。

第28条 会議は、会長及び委員をもつて組織する。

2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。

3 委員は、内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第九条第一項に規定する特命担当大臣のうちから、内閣総理大臣が任命する。

4 会議に、幹事を置く。

5 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。

6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。

7 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29条 消費者政策の推進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、内閣府設置法第三十八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。

消費者保護基本法の一部を改正する法律（平成16年法律第70号） 附則

（施行期日）

1 この法律は、公布の日から施行する。

（検討）

2 消費者政策の在り方については、この法律の施行後五年を目途として検討が加えられ、その結果に基づいて必要な措置が講ぜられるものとする。

3 （抄）

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、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。
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、喫茶店などに連れて行き、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なく、家族や職場、隣人などを脅迫する場合があります。

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、どこへ返していい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、新たな請求が始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になります。
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。

架空請求への対処方法

ここ数年、利用した覚えがない有料番組の利用料、情報料、債権などを電話、電子メールやはがきで請求するいわゆる架空請求の相談が急増しています。

相談件数は平成16年度で、2,490件、対前年度比59.0%増と全相談件数3,779件の3分の2を占めています。

(1) 利用していなければ払わない

利用した覚えがなければ、何らかの名簿を入手した悪質事業者が、その名簿を使用して根拠のない請求書を送付したものとされます。

請求書には「自宅へ出向く」、「差押え」、「強制執行」、「信用情報機関に登録」などの不安をあおる脅し文句が書いてあり、請求された人の中には、過去に自分が使った別の業者の請求や家族が使ったと勘違いしたり、関わりになりたくないからと支払ってしまう人もいますので気を付ける必要があります。

一度支払ってしまうと、業者に目をつけられて次々と請求がエスカレートして行く事例もありますので、絶対に払ってはいけません。

こういった架空請求に対しては、支払わずに放置することが一番の対処方法です。

(2) 市民生活センター等へ相談する

請求された内容について不明な点があったり、不安を持った場合には、相手に連絡・料金を支払う前にセンターに相談しましょう。

裁判所からの支払督促や少額訴訟の書類と思われる場合は、真偽の判断はむずかしいので、所管の裁判所にも確認する必要があります。

(3) これ以上の個人情報知らせない

郵送の場合は、業者に名前と住所が知られています。また、電子メールの場合ではメールアドレスを知られていることになります。

しかし、業者は案外これ以外の情報を持っていないことの方が多いのです。

これ以上、個人情報を知られてしまうと、今度は別の手段で請求してくることが予想されますので、業者から求められても一切答えずに毅然と断わることが大切です。

特に、電話番号、勤務先などの情報を知らせることは絶対に避けて下さい。

(4) 警察へ届け出する

家族や職場に嫌がらせしたり、夜中まで何度も請求の電話をするなどの悪質な取り立てに遭った場合は、警察にも届ける。

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。

相談する前の準備

- (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

ホームページ



<http://www.city.hachinohe.aomori.jp/kurashi/shiminseikatsu/index.html>