

表2 消費者を守るための法律

消費者契約法

消費者と事業者が結ぶ全ての契約に適用される。事実と違うことを言われた、契約しないと帰してもらえなかった、などの理由で契約した場合は、契約を取り消すことができる。また、契約書の取り決めのうち、消費者に著しく不利な取り決めは無効になる。

製造物責任法(PL法)

製造物の欠陥(通常あるべき安全性を欠いていること)によって被害を受けた場合、消費者は、製造者の過失の有無にかかわらず、製造者の損害賠償の責任を問うことができる。

特定商取引に関する法律

訪問販売などによるトラブルを防止するため、不当行為の禁止やクーリング・オフ制度などについて定めている。

消費者のための法律や制度

一般的に、消費者は、売り手である事業者に比べて、商品に関する情報量や法律に関する知識などが少なく、トラブルが起きたときに弱い立場にあります。そのような消費者を守るため、さまざまな法律が定められています(表2参照)。

また、契約は、原則として一方的に解除することはできません。ただし、自らの意思で店に出向いたのではなく、キャッチセールスなどのように販売者の意思で始まった取引の場合、一定期間内に書面で通知すれば契約を解除することを認めるクーリング・オフ制度というものがあります(図3参照)。クーリング・オフ制度は購入の仕方や、購入後経過した日数、金額などによって、適用可能なものとそうでないものがあります。

図3 クーリング・オフ制度

リンク p.187 契約自由の原則

期間

訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、電話勧誘販売、特定継続的役務提供(学習塾など継続して受けるサービス)、訪問購入

8日間

マルチ商法、内職やモニターでお金を得ることを目的にした商品の販売

20日間

一定の事項を記載した契約書を受け取った日を1日目として数える。期間内にクーリング・オフ通知を送れば、相手に届くのが期間を過ぎててもよい。

クーリング・オフできない取引

- 1 3,000円未満の商品を現金で買ったとき。
- 2 化粧品や健康食品などの消耗品で使用したもの。
- 3 インターネットショッピングなどの通信販売で買ったとき。

クーリング・オフの方法

口頭や電話ではなく書面で行う。特定記録郵便や簡易書留などで送る。はがきの場合は、書いた内容をコピーしたうえで配達証明郵便を用いて出すなど、必ず通知の証拠を残し、それらを保管する。

どんな場合でもクーリング・オフできるわけではないんだね。



▼ジャドママーク



通常、クーリング・オフは通信販売には適用されないが、自主的に返品条件を規定している業者もある。その際、このマークが1つの目安となる。

▼クーリング・オフの通知の例

契約解除通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○○○年○月○日
 商品名 ○○○○
 契約金額 ○○○○○円
 契約会社 株式会社○○○
 ○○営業所
 担当者 △△△△様

支払った代金○○○○○円を返し、商品を引き取ってください。

○○○○年○月○日
 住所
 氏名

消費者のための相談機関

消費者トラブルに巻き込まれたり、消費に関して困ったことが起こったりした際には、一人で悩まず、すぐに周囲の大人に相談することが重要です。消費者からの相談を受け付けたり、問題の解決を図ったりする身近な公的機関として、消費者庁や国民生活センター、消費生活センターなどがあります。国民生活センターや地域の消費生活センターは、消費者の暮らしを守るために設けられた機関です(図4参照)。

図4 相談機関の主な役割

●消費者庁



消費生活センターに寄せられた情報を集約して調査、分析し、各省庁への指導や勧告を行う。

●国民生活センター、消費生活センター



相談に乗る



情報提供



苦情処理



商品テスト

活動 身近な相談機関を調べよう

国民生活センターや近くの消費生活センターを調べましょう。



名称	
アクセス方法	
電話番号	
受付時間	

※消費者ホットライン(局番なし188番)にかけると、近くの消費者相談窓口を案内してくれる。

活動 消費者トラブルの対応を考えよう

次の漫画は、消費者トラブルの一例です。漫画を読んで、今後の対応について話し合みましょう。

事例1



事例2

