

表2 消費者を守るための法律

消費者契約法

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に、さまざまな法律が定められています（表2 参照）。

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。

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、キャッシュセールス、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・オフ通知を発送すれば、相手に届くのが期間を過ぎてもよい。

クーリング・オフできない取引

- ①3,000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。

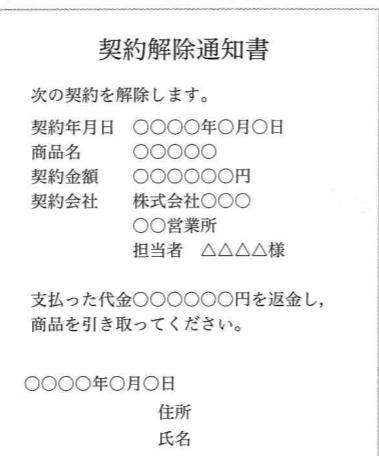


▼ジャドママーク



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



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に、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、キャッシュセールスなどによって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。

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て、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



苦情処理



情報提供



商品テスト

活動 身近な相談機関調べよう

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いましょう。

事例1



事例2



生活に生かそう

図3を参考に、クーリング・オフの通知書を書いてみましょう。