



特集

消費者行政の取り組みについて

政府は、毎年5月を「消費者月間」と定めて消費者問題に関する国民への啓発を集中的に行うこととしています。

経済産業部消費経済室では、特定商取引法、割賦販売法、消費生活用製品安全法などの製品安全関連法に基づき、消費者利益の保護と製品安全の確保などの消費者行政に取り組んでいます。今回は、消費者利益の保護と製品安全の確保のための各法律の概要などを紹介します。

特定商取引法とは

特定商取引法とは、事業者による違法・悪質な勧誘行為等を規制し、消費者の利益を守るため、訪問販売や通信販売など、消費者トラブル発生懸念がある7つの取引類型について、事業者が遵守すべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を保護するルールを定めた法律です。

【対象となる取引類型】

①訪問販売

消費者宅での「訪問販売取引」のほか、路上等で呼び止めた上で営業所等に行きつけて契約させる「キャッチセールス」や、電話等で販売目的を告知せずに営業所等へ呼び出す「アポイントメントセールス」もこれに該当します。

②通信販売

新聞、雑誌、インターネットなどの媒体で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引です。「インターネット・オークション」も通信販売に含まれます。（ただし次の「電話勧誘販売」に該当するものは除かれます。）

③電話勧誘販売

電話で勧誘し、申込みを受ける取引です。電話をいったん切った後で消費者が郵便や電話などによって申し込みを行う場合も電話勧誘取引に該当します。

④連鎖販売取引

個人を販売員として勧誘し、その販売員が次の販売員を勧誘する形態で販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務（サービス）の取引です。

⑤特定継続的役務提供

長期かつ継続的な役務（サービス）の提供に対して対価を約する取引のことで、「エステティックサロン」、「語学教室」、「家庭教師」、「学習塾」、「結婚相手紹介サービス」及び「パソコン教室」の6つの役務について規制対象となる期間や金額が定められています。

⑥業務提供誘引販売取引

「高額な収入が得られる簡単な仕事があります。」などと消費者を誘引し、業務の受託に必要であるとして、商品などの購入を求めて

金銭負担を強いる取引です。

⑦訪問購入

物品購入事業者が店舗等以外の場所（一般消費者の自宅など）を訪問して物品の購入を行う取引です。

「行政規制・民事ルール等」

特定商取引法は、事業者の悪質な行為を規制しており、法に違反した場合には、業務改善指示や業務停止命令の行政処分または罰則が科されあるいは併科されます。

また、消費者と事業者とのトラブルを未然に防止し、トラブルが生じた場合の解決を円滑にするため、以下のルールを定めています。

行政規制	民事ルール
●氏名等の明示の義務づけ ●不当な勧誘行為の禁止 ●広告規制 ●書面交付義務	●クーリング・オフ ●意思表示の取消 ●損害賠償等の額の制限
クーリング・オフ 頭を冷やす	
8日間	訪問販売 電話勧誘販売 特定継続的役務提供
20日間	訪問購入 連鎖販売 業務提供誘引販売取引

「クーリング・オフ」とは、訪問販売など法律で定められた特定の取引について、一旦契約した場合でも、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。各取

引におけるクーリング・オフ期間
は契約書面を受領した日から起算
して前表のとおりとなつていま
す。なお、通信販売は消費者が事前
に考えて契約できるものであるこ
とからクーリング・オフ制度はあ
りません。

悪質商法の被害に遭わないため
にも契約する際には事前に家族や
友人に相談して、本当に必要かど
うか今一度よく考えましょう。

※イラストは、消費者庁イラスト集より

割賦販売法とは

割賦販売法は、①購入者等の利
益の保護、②割賦販売法に係る取
引の公正化、③商品等の流通、役
務の提供の円滑化を図ることを目
的としており、商品や役務の対価
を消費者が分割で支払う取引等を
対象に事業者が遵守すべきルール
を定めており、この取引には「前払
式」と「後払式」があります。

●前払式について

「友の会」や「冠婚葬祭互助会」な
どの前払式の取引においては、消
費者が代金を支払った後に商品又
は役務の提供を受けるため、商品
の引渡し又は役務の提供を受ける
までの間に事業者が倒産などがあ
った場合、消費者に不測の損害を

与えるおそれがあります。

このため、これらの事業を割賦
販売法では前払式特定取引業など
として許可制を導入しており、営
業保証金及び消費者から預かった
会費の一部に保全義務を課すること
によって、消費者の利益保護を図
っています。

●後払式について

後払式には、商品又は役務を特
定しない包括信用購入あっせん業
（いわゆる「クレジットカード」事
業者）と商品又は役務を特定する
個別信用購入あっせん業（自動車
ローン事業者など）の二つがあり、
いずれも割賦販売法で登録が義務
付けられています。

後払式は前払式とは異なり、商
品又は役務提供を受けた後に代金
を支払うため、前払式のように事
業者の倒産などにより消費者が不
測の損害を被るおそれは少ないも
の、消費者に過剰な与信（支払い
が可能であるとして過剰に商品や
役務提供契約を行う）を与えるこ
とにより消費者が債務過多の状況
を招いてしまうなどの不利益を被
る場合があります。

そのため、後払式の取引におい
ては、事業者に対して消費者の支
払能力に関する調査を義務づける

など消費者の利益保護を図ってい
ます。

製品安全に関する法律及び 家庭用品品質表示法とは

●製品安全に関する法律について

製品安全に関する法律には、「消
費者生活用製品安全法」、「電気用品
安全法」、「ガス事業法」及び「液化
石油ガスの保安の確保及び取引の
適正化に関する法律」の4つがあ
ります。

それぞれの法律では、規制の対
象となる製品を指定し、指定した
製品毎の技術基準を定めるとも
に、指定した製品を販売する場合
の製品へのPSマーク（製品安全
マーク）の貼付を義務づけており、
技術基準に適合しない製品の販売
を禁止し、これに違反した事業者
には厳正に対処するなど製品の安
全の確保に努めています。

●家庭用品品質表示法とは

消費者が購入に際し品質を識別
する必要があると認められる家庭
用品を指定し、指定した家庭用品
の品質に関し、表示すべき事項や
その表示方法などを定めて、それ
らの品目の品質表示（成分、性能、
用途、取扱い上の注意など）を適正
で分かりやすくすることにより消
費者利益の保護を図るものです。

～おわりに～

以上、消費者利益の保護と製品
安全の確保に関連する法律の概要
をご説明しましたが、当室では、消
費者相談情報の分析あるいは定期
報告書の確認や立入検査の実施な
どにより消費者利益を保護するた
めの措置をとる必要があると判断
された場合には、事業者に対する
行政処分や行政指導を行うなど関
連する法律の執行を通して消費者
利益の保護と製品安全の確保に努
めております。

また、消費者相談室では経済産
業省所管の商品やサービスの取引
などに関して消費者の皆様からの
ご相談を専門の消費者相談員が対
応しておりますので消費生活に関
する困り事やお悩み事等ありまし
たらお電話下さい。

消費者相談室

（経済産業部消費経済室内）

電話（直通）

098-862-4373

受付時間

平日10時～12時

13時～16時

（土日・祝祭日・年末年始を除く）