

消費者行政の取組について

内閣府沖縄総合事務局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おり、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等をご紹介します。

1. 特定商取引法とは //

特定商取引法は、事業者による違法・悪質な勧誘行為などを防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律です。具体的には、訪問販売や通信販売などの消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフなどの消費者を守るルールなどを定めています。

対象となる取引類型

①訪問販売

事業者が消費者の自宅に訪問して、商品や権利の販売又は役務の提供を行う契約をする取引のこと。キャッチセールス、アポインメントセールスを含みます。



②通信販売

事業者が新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引のこと。「電話勧誘販売」に該当するものを除きます。



③電話勧誘販売

事業者が電話で勧誘を行い、申込みを受ける取引のこと。電話をいったん切った後、消費者が郵便や電話等によって申込みを行う場合にも該当します。



④連鎖販売取引

個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせるかたちで、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の取引のことです。



⑤特定継続的役務提供

長期・継続的な役務の提供と、これに対する高額の対価を約する取引のこと。現在、エステティックサロン、語学教室など7つの役務が対象とされています。



⑥業務提供誘引販売取引

「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を誘引し、仕事に必要であるとして、商品等を売って金銭負担を負わせる取引のこと。



⑦訪問購入

事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引のこと。



【行政規制・民事ルール等】

特定商取引法では、事業者に対して、消費者への適正な情報提供などの観点から、各取引類型の特性に応じて、以下の規制を行っています。特定商取引法の違反行為は、業務改善の指示や業務停止命令・業務禁止命令の行政処分、又は罰則の対象となります。

また、消費者と事業者との間のトラブルを防止し、その救済を容易にするなどの機能を強化するため、右記のルールを定めています。

「クーリング・オフ」とは、申込み又は契約の後に、法律で決められた書面を受け取ってから一定の期間(※)内に、無条件で解約することです。

*訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入においては8日間、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引においては20日間。通信販売には、クーリング・オフに関する規定はありません。

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、今一度本当に必要かどうかよく考えましょう。

■行政規制・民事ルールで定められている事項

| 行政規制 | 民事ルール |
|--------------|-------------|
| ○氏名等の明示の義務付け | ○クーリング・オフ |
| ○不当な勧誘行為の禁止 | ○意思表示の取消し |
| ○広告規制 | ○損害賠償等の額の制限 |
| ○書面交付義務 | |



■クーリング・オフ期間

| 取引内容 | 期間 |
|---|------|
| ①訪問販売 ③電話勧誘販売 ⑤特定継続的役務提供 ⑦訪問購入 | 8日間 |
| ④連鎖販売取引 ⑥業務提供誘引販売取引 | 20日間 |



※イラストは、消費者庁イラスト集より

2. 割賦販売法とは //

割賦販売法とは、割賦販売等に係る取引の公正の確保、購入者等が遭う可能性のある損害の防止及びクレジットカード番号等の適切な管理などに必要な措置を講ずることにより、割賦販売等に係る取引の健全な発達を図るとともに、購入者等の利益を保護し、併せて商品等の流通及び役務の提供を円滑にし、もつて国民経済の発展に寄与することを目的としています。

割賦販売等に係る取引には「前払式」と「後払式」の形態があります。

【前払式】

「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に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等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ことによって、消費者の利益保護を図っています。

【後払式】

後払式には、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）、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）とクレジットカード番号等取扱契約締結事業者があり、いずれも割賦販売法で登録が義務付けられています。

なお、平成28年の法改正で、クレジットカード情報の漏えいや不正利用を防止する観点から、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者（加盟店契約締結業務を行う事業者）の登録制度の創設・加盟店調査などの義務付けを行うとともに、決済端末のIC化等の加盟店におけるセキュリティ対策を義務付け、安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するための措置も講じられるなど、消費者の利益保護を図っています。

3. 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、「電気用品安全法」「消費生活用製品安全法」「ガス事業法」「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（LPガス法）」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と製品毎の技術基準を定めるとともに、規制の対象となる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は禁止され、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。

各製品のPSマーク（製品安全マーク）



「電気用品安全法」



「消費生活用製品安全法」



「ガス事業法」



「LPガス法」

● 家庭用品品質表示法について

家庭用品品質表示法は、消費者が日常的に使用する家庭用品の品質に関し、表示すべき事項やその表示方法等を定めて、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っています。

おわりに //

当室では、これまでご説明した法令などの適正な執行を図ることを目的として、消費者相談情報の分析、法違反被疑事業者に対する調査、許可・登録事業者への定期的な立入検査の実施などを通して、法令違反事業者や悪質な取引を行っている事業者に対する指導などを行うとともに、製品安全意識の向上を図るなど、消費者利益の保護と製品安全の確保に努めています。

また、経済産業省所管の商品やサービス、消費者取引に関して、消費者からの相談を受け付ける消費者相談室を設けて、専門の消費者相談員が相談に応じておりますので、消費生活に関する困り事やお悩みの事などありましたら右記までお電話下さい。

【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

（祝祭日・年末年始を除く）

10時～12時 13時～16時