

10月は**消費者月間**です 「消費者基本法」が施行されました。

基本理念の新設...消費者の8つの権利の明記

- ・消費生活の基本的需要が満たされること。
- ・健全な生活環境が確保されること。
- ・消費者の安全が確保されること。
- ・商品やサービスについて、自主的・合理的な選択の機会が確保されること。
- ・必要な情報を得る機会が提供されること。
- ・必要な教育の機会が提供されること。
- ・意見が消費者政策に反映されること。
- ・被害が適切・迅速に救済されること。

基本理念の新設
従来の保護基本法には、基本理念の明示がなく、今回基本理念を明記することで、消費者政策の推進として、消費者の権利の尊重およびその自立の支援を基本として政策を行わなければならないとされています。

このような状況の中で、昭和43年に制定された「消費者保護基本法」が36年ぶりに改正され、「消費者基本法」として6月2日に施行されました。

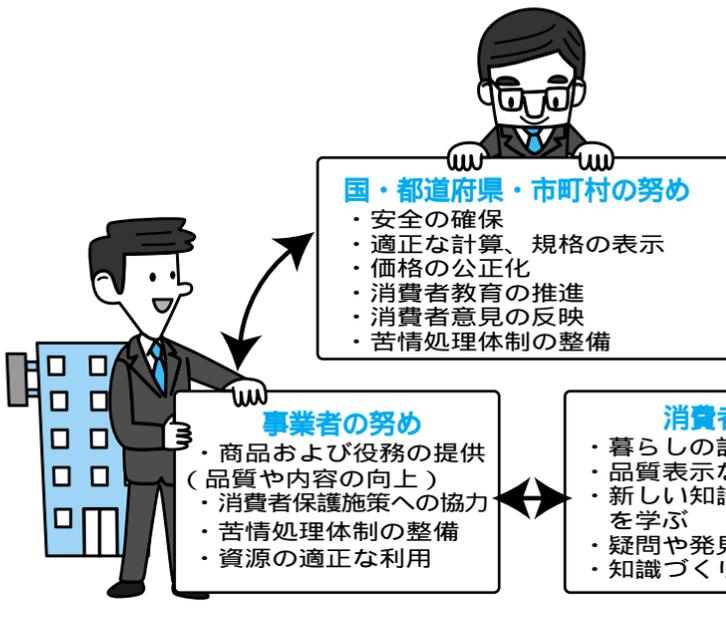
私たちの暮らしの中で、商品やサービスが多様化し、海外からの商品が増えると共に消費者トラブルも増加しています。平成15年度の都内全域の消費者相談件数は、対前年比を40%以上増加し、16万件を超えました。三鷹市でも同様に約2千100件に達し、過去最高の相談がありました。

消費者の権利

- ・安全の確保
- ・自主的かつ合理的な選択機会の確保
- ・必要な情報、教育の機会の確保
- ・消費者の意見が消費者政策に反映される
- ・被害の適切かつ迅速な救済が明記されました。

事業者などの責務

事業者に対しては、従来の責務規定に加え、消費者への情報提供や消費者の知識、経験および財産の状況に配慮する（適合性原則）などを責務とする旨の規定が設けられました。



消費者について

消費者については、進んで消費生活に関する知識を修得し、情報を収集するなど、自主的かつ合理的に行動するよう努めるように規定されました。

たことは、消費者にとって大きな前進と言えます。

また、事業者団体についても苦情の適切な処理、自主行動基準等の策定、消費者の信頼を確保するための自主的活動に努める旨の規定がなされました。

基本的施策の充実・強化

36年前に「消費者保護法」が公布・施行されて以来、これまでに製造物責任法・消費者契約法などが施行され、独占禁止法も改正されましたが、消費者被害は増加する一方で、内容も複雑化し、多種多様、広範囲に広がる傾向にあります。このため今回の法改正では、消費者契約の適正化や消費者教育について国などが講ずべき基本施策に関する規定が強化・充実しました。

消費者行政の推進体制の強化

保護基本法で、市町村が消費者被害の苦情処理のあつせんに努め、都道府県はこれに必要な施策を講ずると定めていました。

改正された「基本法」では、都道府県が自らの特性・広域性に配慮し、苦情相談処理のあつせんなどを行う責務があることを規定しました。この規定により地方自治体の消費者行政（相談業務）充実に向けての方向性が示されました。

さらに独立行政法人「国民生活センター」の機能・機能として

の役割が新設され、国民生活センターは、国およ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収集・提供・商品テスト・調査研究、また、消費者への啓発・教育を行う中核的な機関として、新たに明記されました。

規制を強化！ 特定商取引法

11月11日から、「特定商取引法」が改正され、対象とする取引類型の規制が強化されます。この取引類型は、通常の店舗販売とは異なる販売方法で、近年の悪質な販売トラブルの増加を踏まえての改正です。

点検商法

「無料で水質調査に来ました」と言って家庭を訪問し、点検をした後、嘘の調査結果を見せられ、高額な浄水器を買ってしまった。

最後に「消費者保護基本法」から「保護」という言葉が取れ、「消費者基本法」に改められました。これは、「保護される立場」から「自立した主体」へと転換されることが基本方針として掲げられています。

アポイントメント商法

資格を修得するための教材を契約し、5日目に解約を申し出たが、営業担当者がいない理由に解約を受け付けられないと断られた。

事業者が嘘を言ったり、脅かしたりして、クーリング・オフを妨害した場合は、消費者はいつでもクーリング・オフが可能になります。

や特定商取引法の改正などや公益通報者保護法、団体訴訟権の導入等の議論がされ、より自立した消費者のための環境整備も徐々に整えられてきています。

マルチ商法

ネットワーキングビジネスに参加したが、思うように商品が売れず、大量の在庫を抱えたまま、会社は返品・返金に応じない。連鎖販売組織に入会して、1年未満の消費者が退会する場合は、引き渡しを受けてから90日未満の未使用の商品であれば、商品を返品し適正な額の返金を受けることが可能になります。

以上のように消費者救済のための民事ルールが強化され、事業者への規制や法執行手続きも強化されます。

消費者トラブル防止のためのルールが定められ、事業者の不正な勧誘行為などを取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法改正の動きが活発になってきています。

「特定商取引法」の改正に伴う、具体的なクーリング・オフの発信方法などについては、消費者相談室にご相談ください。

なお、法改正前の契約などについてもあきらめず、消費者相談室に、まず電話でご相談ください。

強引な勧誘による訪問販売や電話による勧誘で困ったり、トラブルに巻き込まれたら一人で悩まず、まず電話を

三鷹市消費者相談窓口

☎47 9042

月～金曜日(土・日曜日、祝日を除く)
午前10時～午後4時
下連雀3 22 7
消費者活動センター内