

消費者基本法

消費者基本法は、国民の消費生活の安定および向上を確保することを目的とする法律です。消費者の権利の尊重およびその自立の支援等を消費者政策の基本理念とし、国・地方公共団体、事業者、消費者等の責務・努力義務、消費者政策の基本的事項等について定めています。

この法律には、消費者の権利として次のことが明記されています。

- ・消費者の安全が確保されること
- ・商品および役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること
- ・消費者に対し必要な情報および教育の機会が提供されること
- ・消費者の意見が消費者政策に反映されること
- ・消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること

それと同時に、次のような消費者の努力義務も定められています。

- ・自ら進んで消費生活に関する必要な知識の習得・情報を収集するなど、自主的かつ合理的に行動すること
- ・消費生活に関し、環境の保全および知的財産権等の適正な保護に配慮すること

また、消費者団体にも、次の規定があります。

- ・情報の収集・提供・意見の表明、消費者に対する啓発・教育、消費者被害の防止・教育等、消費生活の安定向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めること

一方、国・地方公共団体には、基本理念にのっとり消費者政策を推進する責務が定められており、具体的には次のような施策を講ずべきとされています。

- ・安全の確保
- ・消費者契約の適正化等

- ・計量の適正化
- ・規格の適正化
- ・広告その他の表示の適正化等
- ・公正自由な競争の促進等
- ・啓発活動および教育の推進
- ・意見の反映および透明性の確保
- ・苦情処理および紛争解決の促進
- ・高度情報通信社会の進展への的確な対応
- ・国際的な連携の確保
- ・環境の保全への配慮
- ・試験、検査等の施設の整備等

また、事業者には次のような責務が定められています。

- ・消費者の安全および消費者との取引における公正を確保すること
- ・消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること
- ・消費者との取引に際して、消費者の知識、経験および財産の状況等に配慮すること
- ・消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること
- ・国または地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること

また、事業者団体にも、次の規定があります。

- ・事業者と消費者との間に生じた苦情処理の体制整備をすること
- ・事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成支援をし、その他消費者の信頼を確保するための自主的な活動をすること

消費者が自らの権利を主体的に行使できる社会を実現するために、消費者、国・地方公共団体、事業者、消費者団体、事業者団体等がそれぞれの役割を認識し、お互いの立場を理解しあうことが大切でしょう。

★ 詳しくは…

消費者庁「消費者の窓：消費者基本法」

<http://www.consu.az.mer.go.jp/kankeihourei/kihon/>

消費者庁「消費者の窓：ハンドブック消費者（消費者基本法）」

<http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/2014handbook.pdf>