

あなたに代わって消費者団体が
訴訟をしてくれます！

資料 2

消費者団体訴訟制度

訴訟ができるのは

内閣総理大臣が認定した

適格消費者団体だけです。

兵庫県にはひょうご消費者ネット

があります。

消費者団
体訴訟制
度って？

P 1

差止請求
の流れ

P 2

不当な
勧誘

P 3

不当な
契約条項

P 4

事例

P 5~9

ひょうご消
費者ネット
の取組み

P 10

適格消費者団体の
活動を支えるには
どうすればいいの？

こんな方法が
あります♪

- ★身近な被害情報の提供
- ★地元の適格消費者団体の会員として参画したり寄付を行う
- ★消費者支援基金(適格消費者団体の活動支援)へ寄付を行う

適格消費者団体は全国に11団体あります。(2013年12月現在)

特定非営利活動法人 消費者機構日本	TEL 03-5212-3066
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西	TEL 06-6945-0729
公益社団法人 全国消費生活相談員協会	TEL 03-5614-0543
特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク	TEL 075-211-5920
特定非営利活動法人 消費者ネット広島	TEL 082-962-6181
特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット	TEL 078-361-7201
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会	TEL 048-844-8971
特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道	TEL 011-221-5884
特定非営利活動法人 消費者被害防止ネットワーク東海	TEL 052-265-9258
特定非営利活動法人 大分県消費者問題ネットワーク	TEL 097-521-2206
特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡	TEL 092-432-2330

このパンフレットに関するお問い合わせ



特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット TEL 078-361-7201
(月・水・金) 13:00~17:00 FAX 078-361-7205

〒650-0011 神戸市中央区下山手通5-7-11 兵庫県母子会館2階C

E-mail office@hyogo-c-net.com ホームページ <http://hyogo-c-net.com/>



特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット

消費者団体訴訟制度って？

直接の被害者ではない消費者団体が、私たち消費者に代わって、事業者の不当な行為をやめさせるように裁判で請求できる制度です。

消費者被害が起きてから、その1件1件を個別に救済していくやり方では限界があります。そこで、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項といった不当な行為をやめさせることで、被害の拡大を防いだり、被害を未然に防いだりすることができます。この制度は消費者契約法により制定され、現在は特定商取引法の不当行為や景品表示法の不当表示も、差止請求をすることができます。

Q：不当な行為ってどういうこと？
P3～P4で説明しています



Q：裁判で請求ってどういうこと？



A：訴訟を起こすという意味で、「差止請求」と言います。「差止請求」ができるのは適格消費者団体だけです。

「差止」とは…ある動作をやめさせる、禁止するという意味です。
「出入り差止め」なんてよく耳にしますよね。

差止請求の流れ

資格試験予備校に1年コースの料金を支払った後、解約を申し出ました。予備校の約款には「一切返金を認めない」と書かれていました。



消費者被害発生!

適格消費者団体である、ひょうご消費者ネットは「一切返金を認めない」という契約条項は消費者契約法に違反するとして、予備校に条項の改善を申し入れました。

ひょうご消費者ネット
申入れ

何度も「申入れ」をしましたが、聞き入れられなかったのでひょうご消費者ネットは「差止請求」を提訴しました。



差止請求

その後、予備校は違反条項を認め、改善したので、裁判上の和解が成立しました。

和解

P5で詳しく説明しています

不当な勧誘

消費者に勘違いさせたり、困惑させたりするような勧誘が不当な勧誘です！

(例)「事故車ではない」と説明され、中古車を購入したが、実際は事故車であった。



(例)電話で勧誘され外国債を購入した。「絶対儲かる。元本割れはない!」と言われたのに、大損した。



不当な契約条項

いかなる理由があっても一切責任を負わない、支払われた代金は一切返金しないなど、一方的に消費者に不利な契約条項のこと!

(例)スポーツジムに通っていたが機械の故障でケガをした。「ジムで発生したケガの責任は一切負いません。」という約款を盾に損害賠償に応じない。



(例)アニメの専門学校に通いたいと思い、入学金、授業料、教材費を支払った。入学前に入学を辞退したが支払い済みの代金は一切返金しないと契約書に書かれていた。



特定商取引法の「不当な行為」についても差止請求をすることができます

【特定商取引法】特定の7つの取引が対象

- 1.訪問販売
- 2.通信販売
- 3.電話勧誘販売
- 4.連鎖販売取引(マルチ)
- 5.特定継続的役務提供(エステなど)
- 6.業務提供誘引販売取引(内職商法)
- 7.訪問購入(自宅に押しかけて、売る気がない指輪などを執拗に買い取る)

景品表示法の「不当な表示」についても差止請求をすることができます

【景品表示法】消費者を誤認させる不当な表示が対象

- ・優良誤認…内容についての不当表示
(例)加工牛肉をサーロインと表示して販売していた
- ・有利誤認…取引条件についての不当表示
(例)今なら50%OFFと表示されていたが、元の価格を高く設定していた

資格試験予備校の解約規定について

特定商取引法で、語学学校や学習塾などはクーリング・オフや中途解約が認められていますが、司法試験、税理士試験などの資格試験予備校の約款には「一切返金を認めない」「死亡・重大な疾病のみに解約を認める」などの解約制限条項が設けられ、1年や半年のコースにかなりの料金を支払っても、返金されないというトラブルが多く発生していました。これらの条項は消費者契約法10条に違反するとして、資格試験予備校11社に対し申し入れを行いました。

2007年3月2日に第一回の申入書を送付し、各事業者から回答がありました。全てが満足いくものではなく、その後、再申し入れを何回か重ねました。

回答に妥協の余地が見られなかった1社に対し訴訟を起すことにし、差止請求書面を送付。その後、相手方の弁護士も交えて話し合いを重ね、理由を問わず消費者の都合で解約できるという、制限なしの解約に条項が改善されました。そのことを受講者に周知する約束などを取り決めた提訴前の和解が大阪簡易裁判所で成立しました。この結果を踏まえ、残りの改善していなかった事業者と再度交渉。解約条項は同じように改善されました。

その後も返答のなかった1社に対し、差止請求訴訟を提起したうえで、やはり同様の内容で裁判上の和解が成立しました。

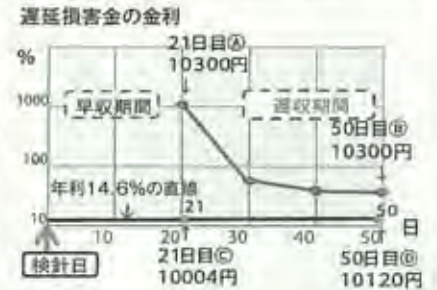
申し入れをした11社は、すべて条項を改善し、自由に解約できるようになるとともに、違約金がかかる場合についても、語学学校等の規定と同じような金額に是正されました。

(※下線赤部分の内容を「差止請求」した結果、下線青の内容になりました)

電力株式会社の電気料金の「遅延損害金」条項改訂について

関西の電力会社の場合、電気料金は、検針日にその月の料金が確定し、約款上の支払い期限は検針日の翌日から50日となっていました。50日を経過すると電気の供給は停止されますが、20日までを「早収期間」、21日以降50日までを「遅収期間」とし、遅収期間には一律3%が加算されていました。

例えば電気料金が10,000円の場合、「早収期間」を1日経過した21日目に支払うと10,300円徴収され利息分として加算された300円は1日分なので年利換算すると $3\% \times 365日 = 1095\%$ ①になります。支払い期限日の50日目に支払っても支払金額は同じで10,300円です



が、年利換算すると $3\% \div 30日 \times 365日 = 36.5\%$ ②です。いずれの場合も、消費者契約法9条2号の遅延損害金を年利14.6%以内に制限する条項に違反するとして、2011年5月11日に関西の電力会社に対し、是正の申し入れをしました。(年利14.6%ではグラフ上21日目が①、50日目では②の金額になる)

何回か質問状を送付し、意見交換を行った結果、加算額を遅延損害金であるとは認めないという主張は変わらなかったが、以下のように条項を改訂すると回答され、ひょうご消費者ネットの主張が取り入れられました。

(※下線赤の内容を「申し入れ」した結果、下記の下線青の内容になりました)

早収料金、遅収料金の区別を廃止し、料金は一種類になる。電気メーター検針日の翌日から30日目を料金支払期日とする。それまでに支払わなかった場合は、支払期日の翌日から支払いの日までの日数に応じて年利10%の延滞利息を請求する。(ただし、支払期日の翌日から10日間は延滞利息を請求しない)

1人ひとりの損害はわずかでも、電力会社全体から見ると大きな金額じゃないかな…



生命保険の クーリング・オフ妨害について

2005年から2006年にかけて、訪問販売の変額保険のトラブルが多発していた背景があり、ひょうご消費者ネットで保険約款を調べたところ、クーリング・オフを妨害する記載がありました。

生命保険協会が、2006年3月付で公表した「注意喚起情報作成ガイドライン」には、「預金の口座に保険料をお支払いいただいた場合、お客様が十分に検討のうえ、お申し込みされるとともに保険料を送金されたものとみなし、保険料送金後はご契約のお申し込みを撤回することはできません」と記されていました。契約直後に保険料を口座振込みしたらクーリング・オフを認めない内容になっており、各社がこれに従っていました。

しかし、保険のクーリング・オフの根拠となる保険業法を素直に解釈すると、保険料を口座振込で支払ってもクーリング・オフが不可能になるとはされていないので、このルールを設けることは法律違反であるとして、生命保険協会のガイドラインからの削除と、生命保険会社各社の契約書を訂正するように求めました。金融庁にも要望を出しました。

文書でのやり取り、協議を経て、金融庁は、業界が解釈を誤る余地がないように保険業法施行令と保険業法施行規則を改正しました。これを受けて、生命保険協会のガイドラインが是正され生命保険会社各社の契約書のクーリング・オフの記載も改善され、実務もクーリング・オフを受けることになりました。

(※下線赤の内容を「申入れ」した結果、下線青の内容になりました)

冠婚葬祭事業者の解約金について

冠婚葬祭互助会は、毎月一定額を長期にわたって積立て、冠婚葬祭の費用に充てるというもので、割賦販売法で規制がされています。これとは別に、互助会の系列会社2社が、一括前払いで数十万円のお金を預かり、いずれ冠婚葬祭をする際の費用に充てるという契約を行っていました。

この契約は、一括払いであるために割賦販売法の規制を受けず、経済産業省の許可、前払い金の保全措置も必要なく、消費者にとってリスクが大きい契約です。また、冠婚葬祭をする前、何のサービスも受けていない状況で、解約をして払い戻しを求めたときに解約料を50%取るという条項があり、これは消費者契約法9条1号に違反するものであることから、約款の改正を求めて両社に申入れをしました。

その結果、1社は50%の解約料を一律5万円に是正しました。他の1社は解約料を20%に是正しました。この会社は、解約、払い戻しできる場合を引越・死亡等に制限する条項を設けていましたが、自由に解約、払い戻しができる条項に改め、一定の結果が得られました。

(※下線赤部分の内容を「申入れ」した結果、下線青の内容になりました)

「航空会社のマイルで支払った旅行代金が返還されない」について

「航空会社のマイルをクーポン券に交換し、旅行代金の支払いにあてた。旅行をキャンセルしたところ、クーポン券は全額没収され、返還されなかった」という相談がひょうご消費者ネットに入りました。詳細を聞いてみると、この相談者は、10万円のツアー旅行を航空会社系列の旅行会社と契約。4万円を、マイルと交換したクーポン券で支払いました。旅行日から18日前にキャンセルしたところ、4万円のクーポン券は返還されず、没収となったとのことです。標準旅行業約款では、ツアー旅行のキャンセル規定があり、18日前の場合は、旅行代金の20%、つまり、2万円が取消料の上限です。ところが、この旅行会社の規約には、クーポン券で支払った旅行代金は、一切変更、返金は出来ないとの条項がありました。

この条項は不当であり、クーポンは無償のおまけに過ぎず、事業者側がいかようにも処分できるとする考えは、消費者の権利を侵害するものとして、改めるよう申入れをしました。しかし、改善が見られず、申入れを繰り返したのち、2009年3月「差止請求」の提訴に踏み切りました。最高裁まで行きましたが、ひょうご消費者ネットの主張は認められず、残念ながら敗訴しました。

しかし、ひょうご消費者ネットが訴えてきたクーポンの権利性については、最高裁も何の判断もされておらず、否定したというわけではないので、今後の課題として残されています。

(※下線部の内容を「差止請求」しましたが、裁判結果は下線部のような内容でした)

ひょうご消費者ネットの取り組み

ひょうご消費者ネットは2006年に特定非営利活動法人化し、2008年5月に内閣総理大臣から **適格消費者団体** の認定を受けました。これにより、差止請求訴訟を提起する権限が付与され、これまで申入れを行っても、応じようとしなかった事業者の対応が変わり、条項の改定にも応じるようになりました。

専門家の委員で構成する差止請求検討委員会を設置し、会員や一般消費者から寄せられた、不当な約款や勧誘行為などの被害者情報の検討をしています。是正が必要と判断された場合は、事案ごとに詳細な調査検討を行い、事業者や事業者団体に対して、是正を求める申入書送付、訴訟を踏まえた書面の送付、事業者との話し合いなど、積極的な活動をしています。

2013年までの8年間に、24の事業者団体および、事業者に対し、申入れ等のアクションを起こしました。