

内閣総理大臣認定

現在の適格消費者団体 現在の特定適格消費者団体

(平成28年12月現在)

※地図上の所在地は、変わる場合がございます。

特定非営利活動法人
ひょうご消費者ネット
電話番号078-361-7201

特定非営利活動法人
消費者ネットおかやま
電話番号086-230-1316

特定非営利活動法人
消費者ネット広島
電話番号082-962-6181

特定非営利活動法人
消費者支援機構福岡
電話番号092-432-2330

特定非営利活動法人
佐賀消費者フォーラム
電話番号0952-37-9839

NPO法人
消費者支援ネットくまもと
電話番号096-356-3110

特定非営利活動法人
大分県消費者問題ネットワーク
電話番号097-521-2206

特定非営利活動法人
消費者支援ネット北海道
電話番号011-221-5884

特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会
電話番号048-844-8972

特定非営利活動法人
消費者機構日本
電話番号03-5212-3066

公益社団法人
全国消費生活相談員協会
電話番号03-5614-0543

特定非営利活動法人
消費者被害防止ネットワーク東海
電話番号052-734-8107

特定非営利活動法人
京都消費者契約ネットワーク
電話番号075-211-5920

特定非営利活動法人
消費者支援機構関西
電話番号06-6945-0729

※  は適格消費者団体、 は特定適格消費者団体を表します。

このパンフレットに関するお問合せは

消費者制度課 TEL:03-3507-8800 (代表) FAX:03-3507-9283

消費者団体訴訟制度に関する情報は、消費者庁のホームページからご覧いただけます。

[http://www.caa.go.jp/policies/policy/
consumer_system/collective_litigation_system/](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/)

被害回復

差止請求

被害回復は
特定適格
消費者団体が行う

差止請求は
適格
消費者団体が行う

守ります。あなたの財産
事業者の不当な行為は消費者団体訴訟制度が
シャットアウト!

南沢奈央

事業者の不当な行為の差止請求ができる消費者団体訴訟制度(差止請求)は、あなたの代わりに  適格消費者団体 が行います。

事業者を受けた被害を回復できる消費者団体訴訟制度(被害回復)は、あなたの代わりに  特定適格消費者団体 が行います。

消費者団体訴訟制度



消費者団体 訴訟制度とは

事業者の不当な行為に対して差止請求ができる
(平成19年6月から実施)

適格消費者団体が行う

不当な事業者に対して被害回復を請求できる
(平成28年10月から実施)

特定適格消費者団体が行う



「適格消費者団体」とは…以下の要件を満たしたうえで、内閣総理大臣によって認定された消費者団体

■適格消費者団体に認定されるための主な要件

- 特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人であること
- 不特定多数の消費者の利益の擁護を図るための活動を主たる目的として、相当期間にわたり継続して適正に行っていること
- 組織体制や業務規程を適切に整備していること
- 消費生活及び法律の専門家を確保していること
- 経理的基礎を有すること など

※現在の適格消費者団体の情報は最後のページをご覧ください。

「特定適格消費者団体」とは…以下の要件を満たしたうえで、内閣総理大臣によって認定された適格消費者団体

■特定適格消費者団体に認定されるための主な要件

- 差止請求関係業務を相当期間にわたり継続して適正に行っていること
- 組織体制や経理的基礎を適切に整備していること
- 理事に弁護士を選任していること など

※現在の特定適格消費者団体の情報は最後のページをご覧ください。

差止請求の流れ

概要について内閣総理大臣又は国民生活センターによる公表

消費者被害の発生

消費者が適格消費者団体へ情報提供

適格消費者団体による裁判外の交渉

事業者による業務改善

裁判外の和解

適格消費者団体による当該事業者に対する書面での事前請求(消費者契約法41条)

■差止めの対象

事業者が不特定かつ多数の消費者に対して消費者契約法等に違反する不当な行為(p.4～p.5参照)を現に行い又は行うおそれがあるとき

■差止めの内容

停止・予防(当該不当勧誘行為をしてはならない、当該不当条項を内容とする契約を締結してはならないなど)停止・予防に必要な措置(勧誘マニュアルの破棄など)

事業者による業務改善

適格消費者団体による訴え提起

●判決 ●裁判上の和解

事業者による業務改善

※御自身の被害回復(救済)は各地の消費生活センターへ相談してください。
(連絡先はこちら—消費者ホットライン—188(いやや!))

二段階型の訴訟制度 : 第一段階 : 事業者の共通義務の確認(注)
第二段階 : 対象消費者の債権を個別に確定

(注) 事業者が、相当多数の消費者に対して、これらの消費者に共通する事実上及び法律上の原因に基づき、金銭を支払う義務を負うべきことの確認

第一段階の手続

共通義務確認訴訟

特定適格消費者団体が
共通義務確認の訴えを提起

共通義務に関する審理

・請求認諾 ・和解 ・認容判決 棄却判決等

※判決に不服があれば上訴

第二段階の手続

個別の消費者の債権確定手続
(誰にいくら支払うか)

【団体】 簡易確定手続開始の申立て

【団体】 消費者へ通知・公告

【消費者】 団体への授權

【団体】 裁判所へ債権を届出

【事業者】 債権に対し認否

(団体) 認否を争う旨の申出

【裁判所】 簡易確定決定

(決定に異議がある場合)
異議後の訴訟

仮差押え: 特定適格消費者団体は、強制執行ができなくなるおそれがある場合などに、対象債権の総額の範囲で、仮差押命令の申立てができる。



①消費者契約法

不当な勧誘や、不当な契約事項は、適格消費者団体が差止請求をすることができます。

不当行為は許さない!



消費者契約法の裁判例を紹介します。

(消費者等が訴えを提起した事案)

お心当たりのある事例がありましたら、適格消費者団体に情報提供してください。

不当な勧誘

不実告知 (4条1項1号)

〈例〉「この機械を付ければ電話代が安くなる」と勧誘し、実際にはそのような効果のない機械を販売。

この機械を付けば電話代が安くなります



不当な契約条項

事業者の損害賠償責任を免除する条項(8条)

〈例〉「いかなる理由があっても、事業者は一切損害賠償責任を負いません」とする等の条項。

一切賠償責任を負わないことになっておりますので



断定的判断の提供 (4条1項2号)

〈例〉将来値上がりすることが確実ではない金融商品を「確実に値上がりする」と説明して販売。

不利益事実の不告知 (4条2項)

〈例〉眺望・日照を阻害する隣接マンションの建設計画を知らなから、そのことを説明せずに「眺望・日照良好」と説明してマンションを販売する行為。

不退去 (4条3項1号)

〈例〉消費者の自宅等において、消費者が帰ってほしい旨を告げているのに長時間にわたり勧誘。

退去妨害 (4条3項2号)

〈例〉事業者の販売店等で、消費者が帰りたい旨を告げているのに長時間にわたり勧誘。

あの手この手の許せない不当行為を防止しましょう!!

消費者契約法について

経緯

- 消費者契約法は平成12年5月成立、平成13年4月施行。
- 消費者団体訴訟制度は、平成18年消費者契約法改正により導入。平成19年6月施行。

消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等 (9条)

〈例〉消費者が解約した場合、事業者が生じる平均的な損害を超えて賠償させる条項。

消費者の利益を一方的に害する条項 (10条)

〈例〉建物賃貸借において、賃料が近隣相場と同程度であるにもかかわらず、高額すぎる敷金を定める条項。

ご存知ですか??

この消費者契約法^(注)に加えて『景品表示法』『特定商取引法』『食品表示法』も消費者団体訴訟制度の対象となっています!

(注)改正消費者契約法の施行後(平成29年6月3日から)には、不当な勧誘の類型に「過量契約」が追加され、「不実告知」の重要事項の範囲が拡大されるとともに、不当な契約条項の類型に「消費者の解除権を放棄させる条項」が追加される

①「断定的判断の提供」(4条1項2号)に当たるとして、代金相当額の返還請求が認容された例

パチンコ攻略情報の購入事案

裁判所の判決

代金相当額の返還請求を認める判決が言い渡されました。



100%簡単な手順で稼ぐことができます!

●将来における変動が不確実な事項について、「100%簡単な手順で稼ぐことができる」等の断定的判断を提供したものであり、消費者は、その断定的判断の内容が確実であると誤認して本件契約を締結した。

②「断定的判断の提供」(4条1項2号)及び「不利益事実の不告知」(4条2項)に当たるとして、代金相当額の返還請求が容認された例

換金が困難な外国通貨の取引事案

裁判所の判決

代金相当額の返還請求を認める判決が言い渡されました。



近々A国通貨の価値が10倍以上値上がりします!

500万円で1000万A国通貨が購入できます!

※1A国通貨=10銭以下(当時)

●「近々A国通貨の価値が10倍以上値上がりする」との不確実な説明をして勧誘することは、断定的判断の提供に当たり、A国通貨の価値が上がるなど、消費者の有利な事実を告げるのみで、通貨価値が下がる可能性や通貨の本当の価値について説明を受けていないことは、不利益事実の不告知に当たるとした。

③消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等が「平均的な損害の額を超えるもの」(9条1号)に当たるとして、予約金相当額の返還請求が認容された例

結婚式場利用契約における取消料条項

裁判所の判決

予約金の返還請求を認める判決が言い渡されました。



キャンセルしても予約金の10万円は返還しません!

●結婚式場利用契約における取消料条項について、解除の日から挙式予定日までの期間や新規予約獲得の可能性、事業者の準備行為の有無等の事情に照らして、消費者契約法第9条第1号により無効とした。

④消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等が「年14.6%の割合を乗じて計算した額を超えるもの」(9条2号)に当たるとして、無効とされた例

信用保証委託契約に基づく遅延損害金

裁判所の判決

年18.25%の遅延損害金の支払い請求について、年14.6%の割合を超える部分の請求を認めないとする判決が言い渡されました。



遅延賠償金として、年18.25%を支払ってください!

●信用保証会社からの遅延損害金支払請求において、契約書の遅延損害金についての定めのうち、消費者契約法第9条第2号所定の年14.6%を超える部分を無効とした。

②景品表示法

商品やサービスの品質・価格等を偽って消費者を誤認させる不当な表示に対して、適格消費者団体が差止請求をすることができます。

優良誤認

(商品や役務の品質、規格などの内容についての不当表示)

(例)医療保険

〈例〉「入院1日目から入院給付金を支給!」との表示であったが、入院後に診断が確定してから給付金しか支払われなかった。



診断が確定する前の分は出ないのか?

(例)食肉

〈例〉国産有名ブランド牛肉であるかのように表示して販売されていたが、実はブランド牛ではない国産牛肉だった。



有利誤認

(商品や役務の数量、価格などの取引条件についての不当表示)

(例)運送業者

〈例〉引っ越しの基本価格を記載せずに「今なら50%OFF!」との表示であったが、実際には50%割引とは認められない料金だった。

(例)家電の保証条件

〈例〉「安心保証5年!」と表示されていたが、全額を保証するのは1年間で、その後は一部の修理が有料になった。

③特定商取引法

対象は全部で7つ!



特定の取引における不当な行為に対して

適格消費者団体が差止請求をすることができます。

(注)不当な行為とは、
●不実告知、故意の事実不告知、威迫・困惑等の不当な勧誘行為
●著しい虚偽表示又は誇大広告等
●クーリング・オフを無効とするような特約又は契約の解除等に伴う損害賠償の制限額を超える額の特約等を含む契約の締結などです。

特定商取引法の対象となる取引は、全部で7つです。

1.訪問販売

〈例〉「クーリング・オフはできない」と言って、申込みの撤回をみとめない。



2.通信販売

〈例〉インターネット等で商品の性能、品質等について著しく事実と異なる広告をしている。



3.電話勧誘販売

〈例〉電話で商品を勧め、「申し込むまで毎日電話するゾ!」と脅迫めいた勧誘をする。



4.連鎖販売取引

〈例〉ホームパーティーなどと称してその場で商品を勧め、「友人にも紹介すると高額な紹介料が入ります!」などと言ったにもかかわらず、紹介料が入らなかった。



5.特定継続的役務提供

6.業務提供誘引販売取引

7.訪問購入

お心当たりのある事例はありましたか?よりよい社会づくりのために、少しでも気になった事例があれば適格消費者団体にご連絡ください。

消費者の財産的被害の集団的な回復のための 民事の裁判手続の特例に関する法律について

経緯

- 消費者契約法の一部を改正する法律案に対する附帯決議（衆議院・参議院内閣委員会）（平成18年）
「消費者被害の救済の実効性を確保するため、適格消費者団体が損害賠償等を請求する制度について、…、その必要性等を検討すること。」

- 消費者庁及び消費者委員会設置法附則（平成21年6月）
6 政府は、消費者庁関連三法の施行（平成21年9月）後三年を目途として、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をばく奪し、被害者を救済するための制度について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

平成28年10月
から施行



平成25年4月19日、第183回国会提出。同年12月4日可決・成立、同月11日公布（平成25年法律第96号）

目的(1条)

【消費者契約に関して相当多数の消費者に生じた財産的被害】
消費者と事業者との間の **情報の質・量や交渉力の格差** により、消費者が自ら回復を図ることには困難を伴う場合がある。

財産的被害を集団的に回復するための裁判手続を創設 **もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与**

対象となる請求(3条1項)

事業者が消費者に対して負う金銭の支払義務であって、消費者契約に関する以下の請求に係るもの（簡易確定手続で債権の存否・内容を適切・迅速にすることが困難な場合は、訴えを却下できる。）

- 1 契約上の債務の履行の請求（1号）
- 2 不当利得に係る請求（2号）
- 3 契約上の債務の不履行による損害賠償の請求（3号）
- 4 瑕疵担保責任に基づく損害賠償の請求（4号）
- 5 不法行為に基づく民法の規定による損害賠償の請求（5号）

（注）被告となるのは、消費者契約の相手方である事業者
（⑥は、債務の履行をする事業者、勧誘をする・させる・助長する事業者も被告となり得る。）

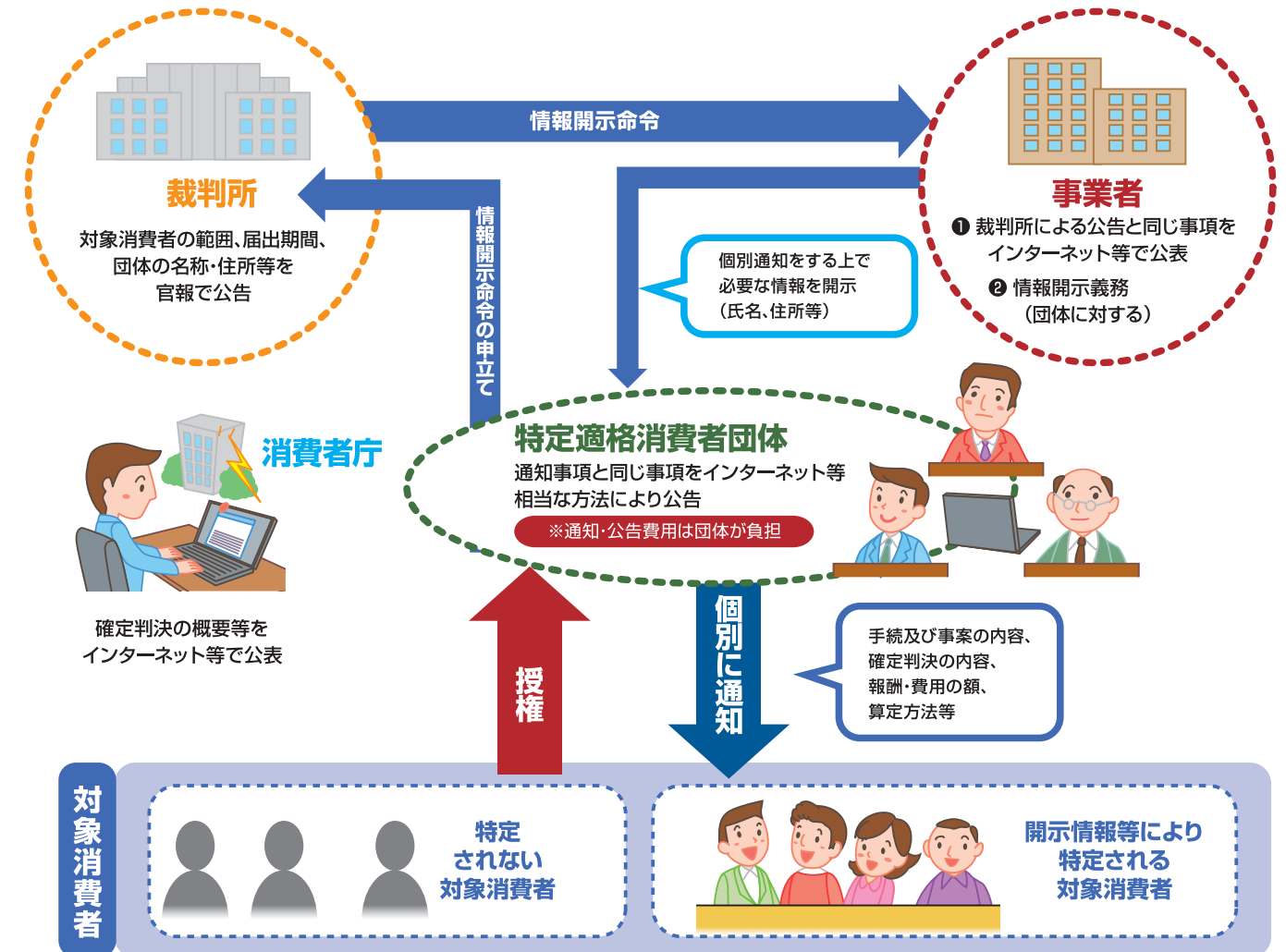
施行前の請求は
対象外



対象外の損害(3条2項)

- **いわゆる拡大損害**（消費者契約の目的となるもの以外の財産が滅失・損傷したことによる損害）（1・3号）
- **逸失利益**（消費者契約の目的物の提供があれば得るはずであった利益を喪失したことによる損害）（2・4号）
- **人身損害**（人の生命又は身体を害されたことによる損害）（5号）
- **慰謝料**（精神上の苦痛を受けたことによる損害）（6号）

第二段階の手続に消費者の加入を促す仕組み



濫訴を防止するために講じている措置について

1 手続追行主体を限定し、厳格な行政監督を講ずる

- ・ 主体は、適格消費者団体の中から、厳格な要件（適格消費者団体としての活動実績、団体の受け取る報酬・費用の定めが消費者の利益の擁護の見地から不当なものでないこと等）を満たすものとして新たに特定認定を受けた特定適格消費者団体に限定。
- ・ 内閣総理大臣が特定適格消費者団体を監督。濫訴禁止等の行為規制等を設けて規律。

2 団体は多数性の要件を満たすことを立証する必要

訴訟の対象となる事案を「相当多数の消費者に生じた財産的被害」に関するものに限定し、この要件を満たさない場合は共通義務確認の訴えが却下される。

3 対象となる請求を限定

- ・ 訴訟の対象となる請求を消費者契約に関する一定の請求に限定。
- ・ 損害賠償請求は、拡大損害、逸失利益、人身損害、慰謝料に係るものを除外。

4 紛争の蒸返しを防止

第一段階の判決の効力は、当事者のほか、他の特定適格消費者団体にも及ぶ。