

相談員の皆様へ 相談者に情報提供のご依頼をお願いします。

消費者団体訴訟制度について

消費者団体訴訟制度は、消費者契約法、特定商取引法、景品表示法、食品表示法に反する事業者の行為（不当な契約条項の使用、不当な勧誘行為、不当表示）について、適格消費者団体が差止請求訴訟を提起することを認めた制度です。実際には差止請求訴訟に至る前に、裁判外の申入れの段階で事業者の不当な行為が是正されています。（差止請求の対象については、添付の消費者団体訴訟制度パンフレットの抜粋を参照ください。）

東京都内の適格消費者団体

特定非営利活動法人 消費者機構日本
公益社団法人 全国消費生活相談員協会 と
があります。（これらの団体の最近の差止請求の
事例については、裏面を参照ください。）

相談者に適格消費者団体をご紹介します。

消費者から貴センターに寄せられた相談の中で、事業者の行為が、消費者契約法、特定商取引法、景品表示法、食品表示法に照らして不当と思われる事案がございましたら、貴センターでの解決・未解決にかかわらず、相談者に適格消費者団体をご紹介しますようお願いいたします。

消費者からの相談

東京都消費生活総合センター

解決

未解決

消費者契約法・特定商取引法・景品表示法・食品表示法に照らして**契約条項・勧誘・表示が不当**と思われる場合、相談者に適格消費者団体をご紹介します。

相談者に説明して頂きたいこと

- 個別の救済を目指すものではありません。
- 同様の被害の拡大防止の為、情報提供をお願いします。
- 情報提供いただいた事案の経過や検討結果については、申し訳ありませんが、お知らせしていません。
- 差止請求を行った事案は、同種事案の解決に役立てて頂けるよう、各団体のウェブサイトで公表しております。

適格消費者団体での対応が困難な場合

- ・ 相談者が、個別案件の解決のみを求める場合
- ・ 消費者契約法施行以前の契約である場合（冠婚葬祭互助会のケースで多い。）
- ・ 該当する事業者の行為が、現在はずでに行われていない蓋然性が高い場合
- ・ 事業者間の契約である場合

情報提供先（下記団体のいずれかに情報提供してください。）

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
電話 03-5614-0543、FAX 03-5614-0743
週末電話相談（土・日） 03-5614-0189
ウェブサイトでの情報提供受付

情報をお寄せください ⇒ 被害メール便
<http://www.zenso.or.jp/>

特定非営利活動法人 消費者機構日本
電話 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077
（月～金 10時～17時、祝日除く）
ウェブサイトでの情報提供受付

消費者のみなさんへ 情報提供はこちらに
<http://www.coj.gr.jp/>

<参考>都内の適格消費者団体による最近の差止請求事例より

1.公益社団法人 全国消費生活相談員協会

(1) 業種 有料老人ホーム

差止請求の対象となった行為	是正結果
<p>○介護付き有料老人ホームに対し、消費者が契約を解除する際の賠償額について、民法の適用による場合に比して、消費者の義務を過重する条項であると考えられ、削除を求めました。</p> <p>○契約が解除された場合は、入居一時金から初期償却(非返還対象分)を差引いて返還する。初期償却は、通常価格では15%であり、年齢割引プランでは30%と設定する」趣旨の条項</p>	<p>○改定後</p> <p>通常価格の場合は、入居一時金の初期償却を行わない。割引価格の場合は初期償却を5%に設定する。</p>

(2) 業種 養成講座

差止請求の対象となった行為	是正結果
<p>○Web クリエイター養成スクールに対し、消費者が契約を解除する際の賠償額について、平均的な損害の額を超えて定めていると考えられ、削除を求めました。</p> <p>○①既に受領した入学金及び設備・教材費について、「払戻し等は一切行わない」とする条項</p> <p>②解約について、「学習開始に関わらず、受講料の返金は原則お断り致します」とする条項</p>	<p>○改定後</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講料の入金前の解約は、費用をとらない。 ・入金後、学習指導開始までの解約は、事務手数料15,000円を受講料から差引いて払い戻す。 ・学習指導開始日から学習指導カリキュラム終了の間の解約は、入学金は一切返還しないが、授業料、設備・教材費については、全回数の中から未受講回数分を返還する。

2.特定非営利活動法人 消費者機構日本

(1) 業種 資格取得講座（通信教育及び随時入学を認めている講座）

差止請求の対象となった行為	是正結果
<p>○下記条項は、消費者が契約を解除する際の賠償額について、平均的な損害の額を超えて定めていると考えられます。よって、削除を求めます。</p> <p>認定エステティシャン通信教育科 認定セラピスト科</p> <p>(4) 退学に伴う返金は一切ありません。</p>	<p>○下記条項に改定します。</p> <p>認定エステティシャン通信教育科 認定セラピスト科</p> <p>(4) 自己都合によって退学の申し出をされた場合、入学金、使用済みの教材費、履修済み相当分の授業料については、返金できません。</p>

(2) 業種 建築請負

差止請求の対象となった行為	是正結果
<p>○下記条項は、注文者が契約を解除する際の賠償額について、平均的な損害の額を超えて定めていると考えられます。よって、削除を求めます。</p> <p>改定前の第7条(1)</p> <p>甲が、乙に対して解約の申し出があった場合は、違約金として、甲は乙に対して請負金額の20%を支払うものとする。</p>	<p>○下記条項に改定します。</p> <p>改定後の第15条1項</p> <p>甲は、乙の工事完成前において、甲にやむを得ない事由があるときは書面をもって工事を中止し、又はこの契約を解除することができます。但し、これによって生じる請負者の損害を、全て注文者が賠償する責任を負います。</p>