

# Stop!

# ザ泣き寝入り

消費者団体訴訟制度を使って、事業者の不当な行為をやめさせることができます。

あきらめないで!

悪いのは、  
あなたじゃないわ!

これっておかしい!!  
でも、あきらめるしかないの?

ダメされた私が  
悪かったのかしら...



**適格消費者団体**は、あなたに代わって事業者に差止請求を行うことができる唯一の団体です。全国に12団体が設立・認定されています。

兵庫県には、**ひょうご消費者ネット**があります。

内閣総理大臣認定  
適格消費者団体

特定非営利活動法人 **ひょうご消費者ネット**



## どんなことが不当な行為にあたるの？

### 不当な勧誘

- ・「必ずもうかる」と言って金融商品を勧める。
- ・自宅に押しかけて、しつこく勧誘。帰ってくれない。
- ・消費者に不利な情報は出さない。



### 不当な契約条項

- ・いかなる理由でも事業者は一切責任を負わない。
- ・支払済の代金については一切返金に応じない。

### 不当な表示

- ・加工肉をサーロインと表示して販売。
- ・「今なら 50%オフ」としながら元の価格を高く設定。



## 差止請求ってなに？

消費者被害が起きてから、その1件1件を個別に救済する方法では限界があります。そこで、事業者の不当な行為をやめさせることで、被害を未然に防いだり、被害の拡大をくい止めることができます。

事業者の不当な行為をやめさせるように裁判で請求することを差止請求といいます。

・・・こんなことがありました。

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」とあり、料金返還はあきらめるしかありませんでした。

消費者被害の発生！

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、予備校に対し条項を改善するよう「申入れ」を行いました。

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

その後、予備校は違反条項を認め、約款を改定しました。

裁判上の  
和解成立！



## ダイエット目的のトレーニングジム「30日間全額返金保証」の広告について

印象的なCMで有名なトレーニングジム運営会社（R社）は、TVCMやホームページ等で「30日間全額返金保証制度」を謳っていました。「30日間全額返金保証制度」というのは、「プログラム開始後30日までの間は30日間全額返金保証制度の期間とさせていただきます、内容にご納得いただけない場合、喜んで全額を返金させていただきます。」（R社の広告の一部より）という制度です。

しかし、R社の会則では「全額返金保証制度」ではなく「全額返金制度」と記載されており、「会員から返金の申し出があった場合…R社が承認した場合には、会員に対して…全額を返還します。（以下省略）」と定められていました。また、「会員の転勤、引越し等の場合」「R社の都合により、トレーナーの担当変更が生じた場合」「食事の報告を行わなかった日が合計3日以上ある場合」のときも、「R社は返金をしない」と定められており、とうてい全額返金を「保証」しているものとはいえませんでした。

このような広告の方法は、景表法（※1）4条の「有利誤認表示」や特商法（※2）12条の「誇大広告」に当たるもので、禁止されています。そこで、当法人は、R社に対して、**広告の「30日間全額返金保証制度」の記載を削除するよう求めました。**

これに対して、R社は、**会則の「R社が承認した場合」という条件を削除し、様々な返金制限を完全撤廃しました。**実質的に当法人の請求に答えたのでした。（平成27年9月現在）



※1 景表法…不当景品類及び不当表示防止法

※2 特商法…特定商取引に関する法律

## 旅行業者の「全て自己責任」同意書について



登山やダイビング等の野外活動に参加する際に、主催者から「万一事故が生じて、貴社に対する責任追及は放棄し、全て自己責任とすることに同意します」などと記載された同意書に署名を求められることがあります。内容がよくわからないまま、参加の直前に署名を求められて、やむを得ず署名してしまう方も少なくないでしょう。しかし、当法人では、このような同意書に署名をさせる行為には消費者契約法上の問題点があると考えて、登山ツアーを催行するB旅行会社に対して改めるように申入れました。

申入れの理由は、同意書に記載された契約条項の内容の不当性です。旅行業者には、旅行者の生命・身体の安全を確保すべき契約上の義務（安全確保義務）があり、同意書に署名をさせたからといってその責任が免除されるものではありません。よって、旅行会社への責任追及を放棄させる契約条項は消費者契約法8条並びに10条に該当しますし、同意書に署名してしまった参加者に、責任追及はできないものと誤解させ、責任追及を断念させてしまう恐れもあります。

また、参加者は、B旅行会社から、野外活動の参加に際して、同意書への署名が必要なことを、事前に知らされておらず、不意打ちになっていました。

そこで、**同意書に記載された契約条項の使用及び同意書に署名を求める行為そのものをやめるよう申入れを行ったものです。**これに対して、B旅行会社では同意書の文言の修正には応じましたが、同意書に署名を求める行為自体は続けたい意向のようであり、現在、交渉を重ねています。（平成27年9月現在）

# 消費者被害に遭ってしまったら・・・

お住まいの県・市町の消費生活相談窓口にご相談ください。

## ◎県の消費生活相談窓口

県立健康生活科学研究所 生活科学総合センター	TEL:078-303-0999
東播磨消費生活センター	TEL:079-424-0999
中播磨消費生活創造センター	TEL:079-281-0993
西播磨消費生活センター	TEL:0791-58-0993
但馬消費生活センター	TEL:0796-23-0999
丹波消費生活センター	TEL:0795-72-0999
淡路消費生活センター	TEL:0799-23-0993

消費者被害に遭った場合に、  
新たな解決策ができました。

## 集团的消費者被害回復制度

(平成28年中に施行)

多数の消費者が事業者から金銭的な被害を受けた時、特定適格消費者団体が消費者に代わって、その事業者に対する損害賠償請求などにより、失った金銭を取り戻します。

ひょうご消費者ネットは、  
特定適格消費者団体を目指します。

消費者ホットライン (局番なし) **い や や 188**

全国共通の電話番号からお近くの消費生活相談窓口等をご案内します。

## ◎適格消費者団体 ひょうご消費者ネットへ 情報提供をお願いします。

消費者トラブルの情報や不当な勧誘などを行っている事業者の情報を提供ください。

あなたからの情報提供が消費者被害の未然防止・拡大防止のチカラになります。



寄せられた情報は公開されることはありません。  
情報の収集を目的としていますので、個々の情報にお答えすることはできませんが、寄せられた情報に基づいて、分析・検討等を行い、場合によっては事業者への申し入れ等を行います。

### ※ 会員募集中 ※

当団体の活動に賛同されたら、会員になる、寄付を行う等で、参加することができます。活動経費は、会費と寄付で賄われています。

編集・発行

適格消費者団体 特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット



〒650-0011 神戸市中央区下山手通5丁目7-11 兵庫県母子会館2階C

TEL: 078-361-7201 FAX: 078-361-7205

平日 13:00~17:00

Eメール: [office@hyogo-c-net.com](mailto:office@hyogo-c-net.com)

HP アドレス: <http://hyogo-c-net.com/>