

STOP! ザ泣き寝入り3

力を合わせて、消費者被害に立ち向かおう!
適格消費者団体が
あなたの強い**ミカタ**になります



情報提供から差止請求訴訟までの流れ

近年、商品やサービスに関する消費者トラブルが増加し、その内容は多様化・複雑化しています。また、消費者と事業者間の情報格差はますます拡大し、新たな消費者問題も急増しています。これらのトラブルを防止するには、事業者による不当な行為を抑止し、消費者被害を未然に防ぎ、拡大を防止することが重要です。

「ひょうご消費者ネット」では、消費者被害電話110番等により被害情報の収集を行い、その内容を分析して、必要な場合は、それらを是正するよう、事業者に対して申し入れを行っています。私たちが事業者に対してどのような働きかけを行っているのか、その一例をご紹介します。

消費者から寄せられた情報 旅行会社の「同意書」への差止請求事例より



「登山やカヌーなどのアウトドアスポーツをパックツアーとして催行している会社が、旅行参加者に対し、『万が一、私自身の生命・身体または財産に対して被害が生じた場合は、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。』との記載のある同意書に署名をさせているが、不当ではないでしょうか」

1 検討グループの立上げと「申入書」の起案

消費者から提供された情報を「検討委員会」で検討し、さらに情報収集と分析を行うため臨時組織である「検討グループ」を立ち上げ。

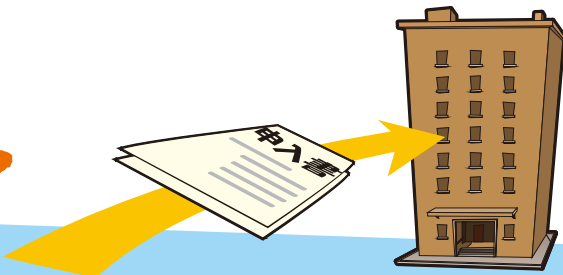
事実関係及び法的な問題点を洗い出し、相手方会社に対し、同意書への署名の取り付けを止めるよう求める「申入書」を起案。



2 申入書・再申入書の発送

申入書案を検討委員会・理事会で承認し、相手方会社に送付。

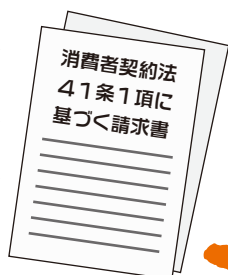
同意書に記載された免責事項の内容を変えると回答があったが、その変更では不十分であるとの結論となり、再申入書を相手方会社に送付。



3 41条書面の送付

何度か申入書を送付してやりとりしたものの、相手方会社は、同意書の取り付けを止める意向を示さなかったため、検討グループで差止訴訟の提起をせざるを得ないと判断。

消費者契約法41条により、訴訟提起の1週間前までに相手方会社に送付が必要とされている「41条書面」を起案し、検討委員会及び理事会の承認を得た上で、発送。



4 差止請求訴訟の提起

41条書面を受け取った相手方会社と、さらに交渉を重ねたが折り合わず、ひょうご消費者ネットの訴訟代理人として裁判を遂行する弁護士を依頼すること及び差止訴訟を提起することについて理事会で承認を受け、差止請求訴訟が提起された。





「ひょうご消費者ネット」による差止請求事例紹介

結婚相談所の「おとり広告」に対する差止請求

新聞等に「体験お見合い：お見合い料5,000円(ほかに費用はいただきません)」という「おとり広告」と思われる広告を掲載し、また、「体験入会コース」では、実際に会う「お見合い」ができないにもかかわらず、できるかのような表示をしていた結婚相談所を営む事業者に対して、これらの広告・表示をやめるように申入れを行いました。

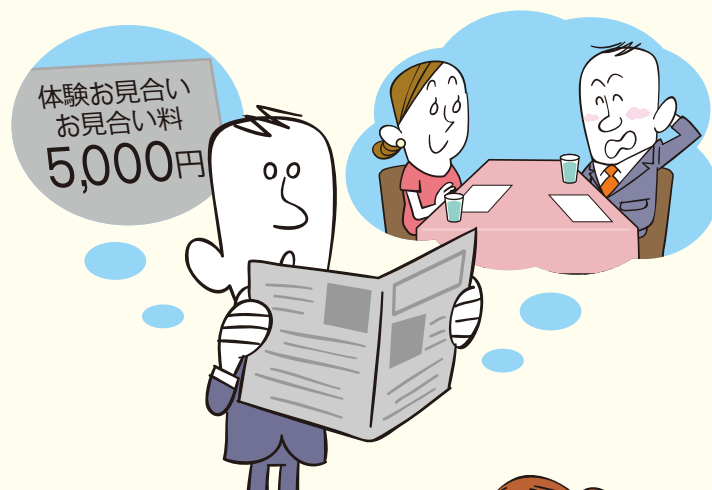
体験お見合いについては、そのシステムが存在するかに疑問をもった当法人が、その実施件数等の実績を質問したところ、事業者は件数について回答しなかったことから、この体験お見合いが実施されているかが疑わしく、この広告は、5,000円でお見合いができることを魅力に感じて店舗にやってきた顧客を他のコースに誘うためのおとり広告(景品表示法5条3号、おとり広告に関する表示1号または4号)であると考えられたことから、この広告をやめるよう申入れを行いました。

体験入会コース(期間3か月、費用30,000円)については、ホームページやパンフレットの説明では、体験入会コースにおける「お見合い料」が「無料」、「お見合いが成立した場合は、正会員コースへの登録が必要です」などと記載されていました。これらの記載は、あたかも、

体験入会コースでもお見合いができるかのように読めるものですが、実際には、体験入会コースではいわゆる「マッチング」ができるのみで、実際に会う「お見合い」に進むには、より高額な正会員コースへの登録が必要でした。これら表示が、景品表示法上の優良誤認表示(同法5条1号)にあたるなどとして、これらの表示をやめるように事業者に対して申入れを行いました。

これに対して、事業者は、体験お見合いについては広告をやめることとし、体験入会コースについては、ホームページやパンフレットの記載を上記読み間違いが生じにくいような表記に改めました。

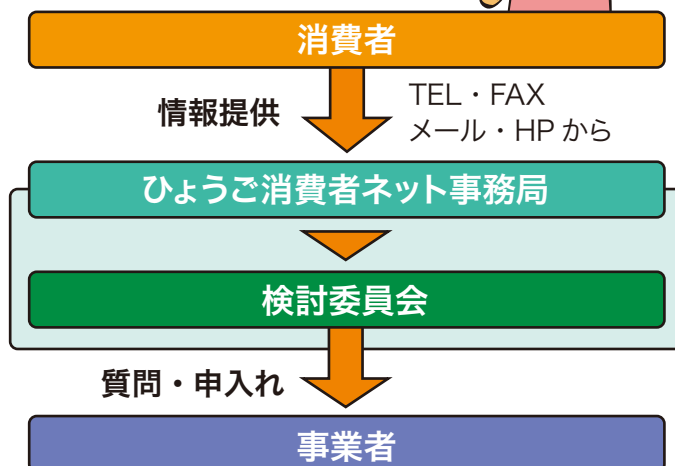
交渉経過の詳細につきましては、ひょうご消費者ネットのホームページをご参照ください。



消費者トラブルや不当な事業者が疑われる場合は、ひょうご消費者ネットへ情報提供を



事例で紹介したような消費者トラブルの情報、また、不当な勧誘などを行っている事業者の情報を、ひょうご消費者ネットまでご提供ください。あなたからの情報提供が、消費者被害の未然防止・拡大防止の力になります。ひょうご消費者ネットの活動は、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、検討などを行い、場合によっては事業者への申し入れなどを行います。なお、寄せられた情報は公開されることはありませんので、ご安心ください。



集団的消費者被害回復訴訟制度スタートで 消費者の被害救済が可能に!

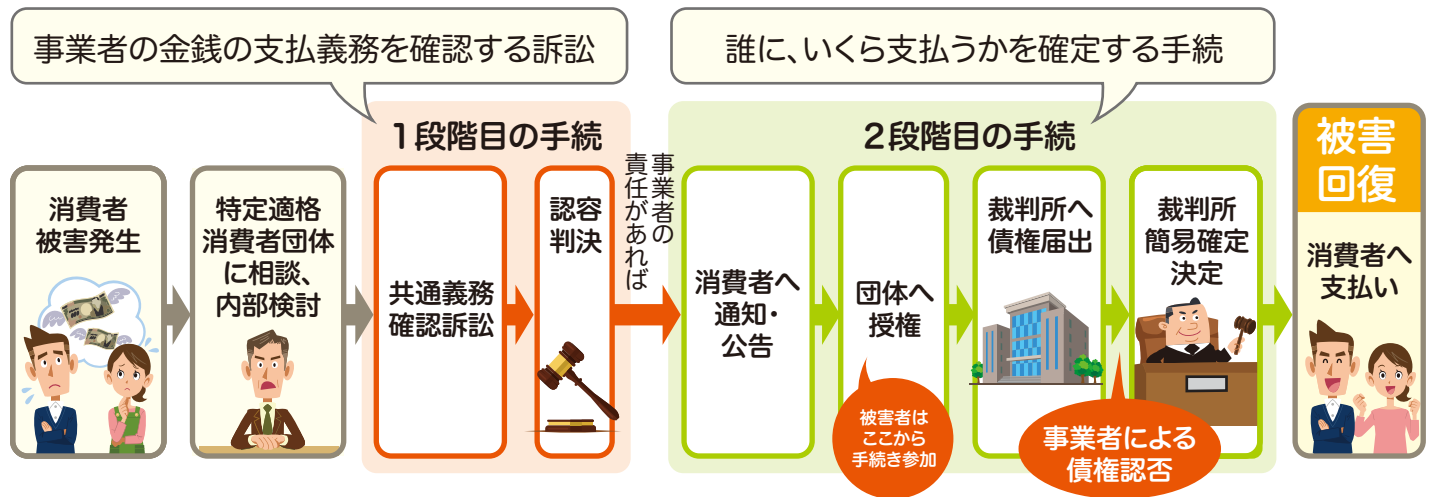
平成28年10月1日、「集団的消費者被害回復訴訟制度」がスタートしました。

この制度は、要件を満たした消費者団体(「特定適格消費者団体」)が、消費者に代わって、消費者の金銭的被害の集団的な回復を求めることができる制度です。それまでは、消費者団体が事業者の不当な行為について差止請求を行うという、被害発生・拡大防止のための制度までしか認められていませんでしたが、この制度により、個々の消費者の被害救済を図ることができるようになりました。たとえば、語学学校の受講契約の解約清算金の支払請求事案や未公開株取引での損害賠償請求事案などで、制度の活用が考えられます。

この制度は、2段階型となっており、1段階目として事業者の共通義務の確認(金銭の支払義務の確認)の訴訟、1段階目で事業者の責任が認められた場合に、2段

階目として対象消費者の債権を個別に確定(誰に、いくら支払うかを確定)、というものになっています。その大まかな流れは下図のとおりです。この手続において被害回復のための支払いを求めたい消費者は、2段階目において特定適格消費者団体に手続の依頼をすることになります。

本手続を行う特定適格消費者団体は、適格消費者団体の中からさらに追加された要件を満たしているとして内閣総理大臣から認定を受けた団体です。特定適格消費者団体は、被害についての情報提供を受けた場合、専門的知識経験を有する専門家等で構成する検討部門において、要件該当性(本制度の対象とできる請求については法律上要件が定められています。)等を検討して、訴訟を提起するかどうかを判断することになります。



ひょうご消費者ネットは、まだ特定適格消費者団体の認定は受けていませんが、今後この認定を得ることを目指しています。

ひょうご消費者ネットは、消費者全体の利益擁護のために差止請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けた「適格消費者団体」です。今のところ、この訴訟を行うことができる「特定適格消費者団体」ではありませんが、今後この認定を得ることを目指しています。



消費者契約法の平成28年改正ポイント(平成29年6月3日施行)

①不実告知取消権の「重要事項」の範囲の拡大

不実告知取消ができるためには、事業者が「重要事項」について事実と異なることを告げたことが必要であり、平成28年改正前の「重要事項」は、①契約に係る物品、サービス等の、②質・用途その他の内容、対価その他の取引条件であって、③消費者の判断に通常影響を及ぼすべきものとされていました。

そのため、例えば、**実際にはシロアリがないのに、「シロアリがいる」と事業者が告げてシロアリ駆除契約をさせる**ような、消費者がその契約を必要とする事情に関する不実告知があった場合に、「重要事項」の中に「契約の締結を必要とする事情」といった文言がないことから、契約を取り消せるかが争いとなっていました。



そこで、平成28年改正で、不実告知取消の対象となる「重要事項」に、「当該消費者契約の目的となるものが当該消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険を回避するために通常必要であると判断される事情」を追加しました。これは、要するに、本当は必要がないはずの商品・サービスを、消費者に損害や危険が及ぶ旨の不実告知をすることにより、消費者に「必要がある」と誤認させて契約させた場合のことです。これにより、例えば、**真実に反して「このままだと2、3年後には必ず肌がボロボロになる」と**言われ、化粧品を購入した事例等が、不実告知による取消の対象となります。



②不当勧誘による取消権の消滅時効期間の伸長

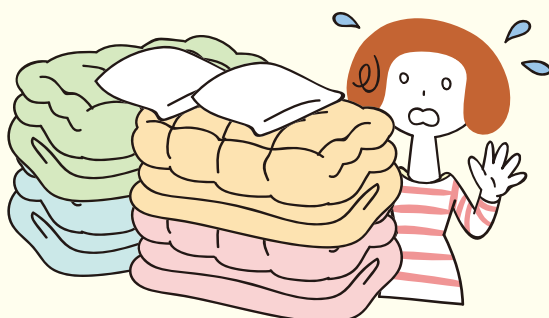
不当勧誘(誤認類型および困惑類型)による取消権については、平成28年改正前は、追認できるときから6ヵ月、契約時から5年のいずれか早い方で消滅時効にかかっていましたが、平成28年改正により、**追認できるときから「6ヵ月」を「1年」に延ばす**ことになりました。

③過量契約取消権の新設

消費者が合理的な判断ができない状況を利用して事業者が契約に至らせたいわゆるつけ込み型勧誘のうち、①過量な内容の消費者契約について、②事業者が過量性を認識しな

がら勧誘し、③その勧誘と意思表示との因果関係がある場合の取消権が新設されました。

事業者の過量性の認識要件については、事業者が、過量を「基礎づける事実」を認識していれば、主観的な評価として「多いとは思わなかった」としても取消はできます。なお、この認識要件は、消費者契約法の過量契約取消権が、消費者が合理的な判断ができない状況に事業者がつけ込んだことを根拠に認められていることから必要とされているもので、特定商取引法の訪問販売や電話勧誘販売における過量販売解除権とは、要件が異なっています。



④不作為*による意思表示擬制条項の10条前段への例示

消費者契約法10条前段では、民法等の「任意規定」の適用と比べて、消費者の権利を制限し、または義務を加重する条項が不当条項とされるための要件の一つとされているところ、この前段要件を充たす条項として、「消費者の不作為をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項」(不作為による意思表示擬制条項)が例示されることになりました。これには、例えば、**有料サービスへの自動移行特約や一定の期間を定めた雑誌購読契約の自動更新条項等**が該当することになります。

もっとも、これは、あくまでも10条「前段」要件の例示なので、10条「後段」要件、すなわち、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するかどうかについては個別事案で別途判断され、不作為による意思表示擬制条項が10条違反で当然に無効になるわけではありません。

※不作為とは、事業者に対して意思表示など何もしないこと

⑤法定解除権排除条項の不当条項リストへの追加

事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させる条項や、有償の消費者契約における隠れた瑕疵(請負契約の場合は仕事の目的物の瑕疵)により生じた消費者の解除権を放棄させる条項については、元々、10条の不当条項として無効となると考えられていましたが、これを新たに条文で明記し、免責条項等と並ぶ不当条項リストの一つとして加えました。

今年もやります!

ひょうご消費者ネット主催 兵庫県内シンポジウムのご案内

テーマ:「ストップ! ザ 泣き寝入り3」

力を合わせて、消費者被害に立ち向かおう!
適格消費者団体があなたの強いミカタになります。

淡路市
日時 2017年11月18日(土) 13時~16時
会場 淡路市ふるさとセンター(淡路市多賀197番地)
内容 基調講演:カライスコス アントニオス先生「不招請勧誘規制の重要性や他の先進国における取組など」
 寸劇:アドコン座による寸劇

丹波市
日時 2017年12月17日(日) 13時~16時
会場 丹波の森公苑(丹波市柏原町柏原5600)
内容 基調講演:長野 浩三弁護士
 「クロレラ差止請求と裁判のお話、適格消費者団体の活動など」
 パネルディスカッション:長野先生、丹波消費生活センター相談員さんなど

神戸市
日時 2018年1月20日(土) 13時半~16時半
会場 兵庫県私学会館(神戸市中央区北長狭通4丁目3-13)
内容 基調講演:兵庫県警サイバー担当 犯罪対策課 課員
 「ネット社会の歩き方、注意すべき最新情報、事例紹介など」
 パネルディスカッション:若者を中心に



各会場、大好評の○×クイズ&ひょうご消費者ネットの活動紹介もあります!
多くの方のご参加を、お待ちしております。

※本事業は兵庫県の助成金事業の一環です。

消費生活相談員資格試験受験 通信講座のご紹介

消費生活相談員資格試験受験のための通信講座を行っています。弁護士・有資格者による講義で、法律の基礎知識などを体系的に学習し、出題科目に即した消費者関連法規などを詳しく講義します。また、過去問題の解説、論文演習や添削指導などにより、効果的な受験対策を行います。CDで繰り返し聞くことができ、理解しやすくなります。

内容:レジュメ・CD・資料・論文添削1回

お申込み・お問い合わせは、ひょうご消費者ネット事務局まで



ひょうご消費者ネット入会のご案内

ひょうご消費者ネットの活動経費は、会費と寄附でまかなわれています。趣旨にご賛同いただける多くの方のご入会をお待ちしています。入会、寄附による支援をしていただける方は、下記事務局までご連絡いただくか、ホームページの入会案内をご確認ください。

個人正会員 入会金:2,000円/年会費:3,000円
 団体正会員 入会金:3,000円/年会費:10,000円
 賛助会員(個人・団体) ... 年会費:2,000円

困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」188に相談を

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

いやや泣き寝入り
(局番なし) **188** と覚えてね

※年末年始(12月29日~1月3日)を除き、土日祝日も対応

【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 <http://hyogo-c-net.com/>

事務局 〒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 E-mail:office-tekikaku2008@hyogo-c-net.com

平日 13:00~17:00まで受付

平成29年10月発行