

# STOP! 2

## ガ泣き寝入り

もう諦めなくてもいいんです!  
消費者被害に遭った場合の新たな解決策  
それが、**集团的消費者被害回復訴訟制度**





# もうだまってへんで!

## 声を出して、つながって、強い消費者へ

ひょうご消費者ネットでは、これまで消費者から情報提供を受け、消費者被害防止のために、事業者に対して申入れや差止請求を行ってきました。

平成28年度からは、このような消費者被害の救済のために、新たに集团的消費者被害回復訴訟制度が施行されます。この制度により、多数の消費者に代わり内閣総理大臣より認定を受けた消費者団体が事業者に対し、消費者が被った損害賠償等金銭的な被害の救済ができるようになります。



### 集团的消費者被害回復訴訟制度とは？

消費者被害は、同種少額の被害が多数の消費者に発生する特徴がありますが、その被害回復には、相応の費用と労力を要しますし、どういった方法をとればいいのかのわからないというのが普通です。このような、消費者被害での泣き寝入りをなくすために、このたび、消費者団体による新しい訴訟制度が創設されました。

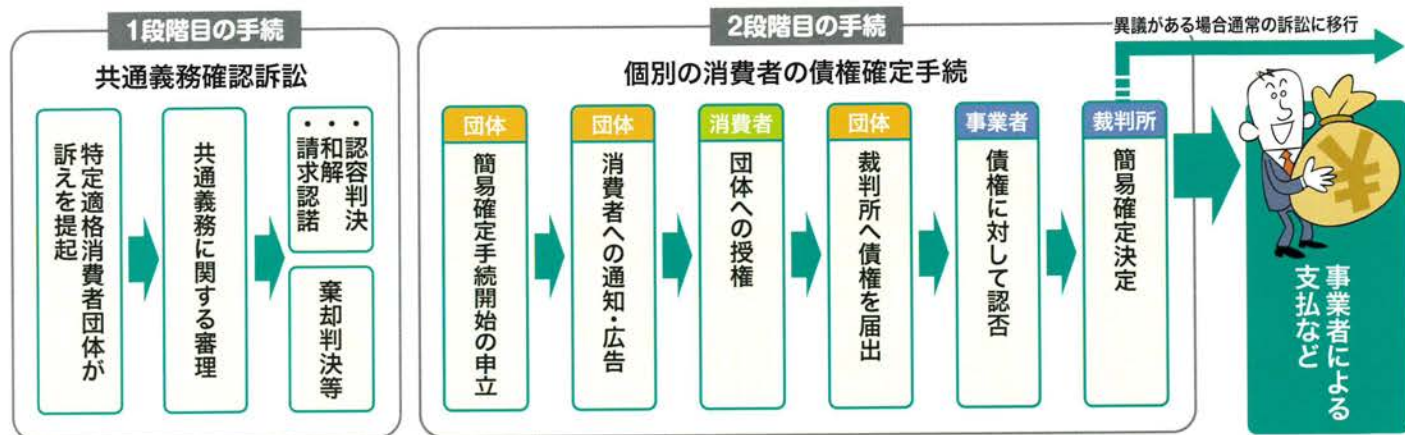
被害回復訴訟では、①相手方事業者に、多数の消費者に生じた財産的被害につき一般的な責任(共通義務)があるか否かを審理する「共通義務確認訴訟」と、②共通義務があることを前提に、個別の消費者に対して相手方事業者が支払わなければならない金銭の額を確定する「債権確定手続」の、二段階の手続が行われます。

共通義務確認訴訟をになうのは、これまで消費者のために差止請求をする権限を認められていた適格消費者団体の中で、より厳格な要件を満たした「特定適格消費者団体」です。

共通義務確認訴訟において、相手方事業者の責任が認められると、特定適格消費者団体は、被害を受けた消費者に、通知・公告をします。被害を受けた消費者は、特定適格消費者団体に依頼して、裁判所への債権届出の手続をしてもらうことになります。これを受けて、裁判所は、簡易迅速な手続で支払金額を確定する手続をとり、相手方事業者に異議がなければ、債権届出をした消費者に支払がなされる仕組みになっています。

この被害回復訴訟制度によって、多数の消費者が受けた被害が、一回の訴訟手続により一括して回復されることが期待されています。

たとえば、入学金・前払授業料の不返還特約が無効であることを理由とした返還請求や、耐震基準を満たさないマンションを購入した場合の修理費用等の損害賠償請求などで、この制度を活用することが考えられます。



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。



## インターネット通信販売事業者に対する差止請求

主に若者向けにダイエット目的等の健康食品または化粧品をインターネットで通信販売している事業者3社に対し、消費者契約法41条1項に基づく請求書(訴訟前の差止請求書面)を送付しました。昨今、スマートフォンの普及に伴い、同販売会社らのホームページURLが拡散し、未成年者やその保護者を巻き込んだ消費者被害が生じています。

上記3社のウェブページ上の広告には「初回無料」「初回数百円」などといった記載がされており、あたかも、無料または数百円のお試し価格で健康食品等を購入できるかのように表示されています。しかし、実際には、消費者はお試し価格による1回分の購入にとどまらず、2回目以降の購入を継続させられ、合計で1万円以上の支払を強制されるという被害が発生しています。

これらの広告表示は、商品の販売価格について、実際のものよりも「取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示」であって、「不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」(景品表示法5条2号、有利誤認表示)にあたります。

したがって、同販売会社らに対し、「割引率又は割引

額の適用される商品が一部のものに限定されているにもかかわらず、その旨を明示しないで、取り扱う全商品又は特定の商品群を対象とした一括的な割引率又は割引額を強調した表示をしてはならない。」旨の差止めを要請しました。

同様に、このような広告表示は、商品の引渡時期について「著しく事実と相違する表示」をしたものであり、販売価格について実際のものよりも著しく「有利であると人を誤認させるような表示」として(特定商取引法12条)、誇大広告にもあたります。

現在も、相手方と交渉中です。交渉経過につきましては、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(平成28年7月現在)。

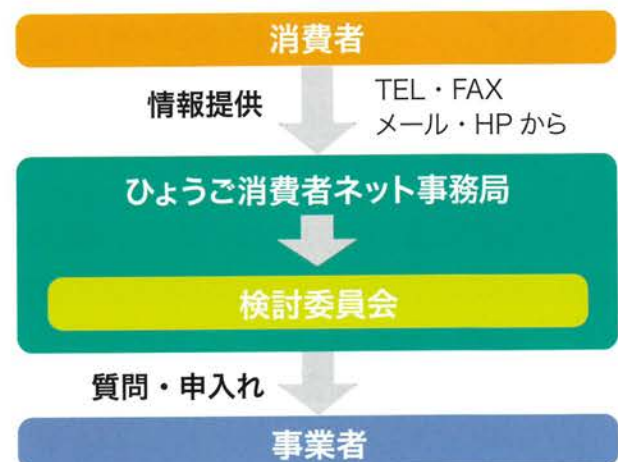


## 消費者トラブルや不当な事業者が疑われる場合は、ひょうご消費者ネットへ情報提供を

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。





# 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



ひょうご消費者ネットでは、「Stop! ザ 泣き寝入り」をテーマに、兵庫県内でさまざまなシンポジウムを行っています。

平成28年度は以下の3つのシンポジウムを開催します。

多くの方のご参加を、お待ちしております。

## テーマ:「Stop! ザ 泣き寝入り2」

もうだまってへんで! 声を出して、つながって、強い消費者へ

平成28年10月1日(土) 13:00~  
相生市文化会館 扶桑電通なぎさホール

〒678-0041  
兵庫県相生市相生6丁目1番地1  
JR相生駅より 神姫バスにて約10分  
「相生港」バス停下車すぐ

基調講演: 弁護士 薬袋 真司先生

平成28年11月5日(土) 13:30~  
三田市ウッディタウン市民センター

〒669-1321  
三田市けやき台1丁目4-1  
ウッディタウン中央駅下車 徒歩約8分  
南ウッディタウン駅下車 徒歩約10分

基調講演: タン ミッシェル氏

平成28年12月3日(土) 13:30~  
兵庫県民会館

〒650-0011  
神戸市中央区下山手通4-16-3  
地下鉄県庁前駅下車 東出口1から右へ50m  
JR・阪神元町駅下車 北へ徒歩約7分

基調講演: 弁護士 野々山 宏先生

## 大好評の〇×クイズ!

シンポジウム参加者と楽しく学べる〇×クイズを実施します。

基本問題から難問奇問まで。わかりやすく、おもしろい解説で、消費者問題について楽しく学ぶことができます。

※イラストはイメージです



もしも、消費者被害に遭ってしまったら…

### 一人で悩まずに、まずは消費者ホットラインへ連絡を

消費者ホットラインは、お近くの消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。消費生活相談窓口では、消費者と事業者との間の契約などに関する問題について個別に相談することができ、問題解決のための助言・あっせんなどを行っています。

消費者被害に遭っても一人で悩まず、まずは消費者ホットラインをご利用ください。

消費者ホットライン(局番なし) **188** い や や ※年末年始(12月29日~1月3日)を除き、土日祝日も対応



## 消費生活専門相談員受験 通学講座&通信講座のご紹介

ひょうご消費者ネットでは、消費生活専門相談員受験のための通学講座と通信講座を行っています。

通信講座は、平成28年度で3回目を迎えます。通学講座も消費生活アドバイザーネットワーク協賛により、今年度から開講しました。

通信講座は通学講座と連動しており、毎春、全国の消費生活センターや消費生活相談窓口ご案内を送付。これまで、北は北海道から南は沖縄まで全国各地からご受講いただき、現相談員の方や意識の高い消費者の方から好評をいただいています。平成28年4月の改正消費者安全法の施行に伴い、消費生活相談員資格が国家資格となりました。今後も、啓発活動の一環として企画していく予定です。

【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 <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@hyogo-c-net.com

平日 13:00~17:00まで対応

平成28年10月発行