

## あなたのご参加をお待ちしています。

### 契約トラブルの情報提供をお願いします。

事業者の不当な勧誘行為や不当条項の使用、誤認表示・虚偽表示・虚偽誇大広告などで、消費者契約・解約等のトラブルに遭った場合には、情報提供をお願いします。

### このような被害に遭った時は、ご連絡をお願いします。

①と②を満たし、③の例のような消費者契約被害については、速やかにご連絡ください。

- ①2016年10月1日以降に締結された消費者契約、または、2016年10月1日以降の事業者の不法行為によるもの。
- ②同じ原因で数十人以上被害が発生していると思われるもの。
- ③次のいずれかに当てはまる請求。  
(事業者が消費者に対して金銭支払義務のあるもの。)  
・事業者が返還すべき金銭を不当に支払わない場合  
(例: ゴルフ会員権の預かり金返還)  
・約款等で使用されている契約条項が無効となる場合  
(例: 学納金返還、語学学校の受講契約の解約時の清算)  
・物に瑕疵がある場合  
(例: 耐震基準を満たさないマンションの売買)  
・詐欺的な悪質商法  
(例: 布団のモニター商法、未公開株取引)

### 個人会員に登録いただき、活動支援をお願いします。

消費者保護、消費者被害拡大を防ぐ活動に賛同し、支援いただける皆様に、活動の度合いに応じて個人会員登録をお願いします。当機構への資金援助や、事案検討、訴訟活動支援などに参加できます(利益相反確認あり。)

月1回のニュースレターのお届け、学習会・セミナー等を優先的にご案内します。

#### ●個人正会員

対象: 活動に協力いただける個人。総会議決権: 1つ有します。  
年会費: 10,000円以上(1口10,000円、1口以上)

#### ●協力会員

対象: 活動に協力いただける個人。総会議決権: なし。  
年会費: 3,000円以上(1口1,000円、3口以上)

### 寄附金による活動支援をお願いします。

当機構の活動を支援するために、ご寄附をお願いします。当機構への寄付金は、寄付金控除(所得控除)または寄附金特別控除額(税額控除)の適用が受けられます。

#### 是正事例 (差止請求)

消費者機構日本が、差止や是正要請を行い、是正が実現した例

事業者業種	是正内容
予備校(公務員試験、資格取得、大学進学等)	・受講契約の中途解約制限条項の是正 ・中途解約時の受講料不返還条項の是正 ・事実と異なる広告表示等の是正
結婚相手紹介サービス業	・中途解約時のサービス料不返還条項の是正 ・中途解約時の違約金水準の改善
建築請負業	・中途解約時の違約金水準の改善 ・住宅瑕疵に対する保証期間の是正(民法等に準じる)
銀行業	・無担保ローンにおける相続時の期限の利益喪失条項の是正

#### 是正事例 (被害回復)

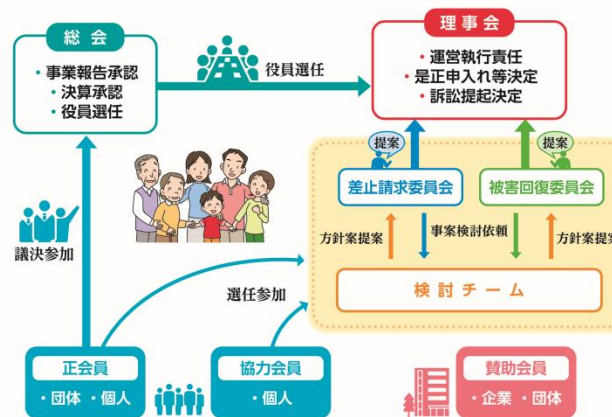
消費者機構日本が、事業者との交渉(裁判外)により、返金を実現した例

事業者業種	請求内容
建築請負業	・建物新築工事の申込金の返金 (建物新築工事で申込金を受領しながら、本契約に至らなかった方への申込金の返金請求)
化粧品製造販売業	・オーガニックシャンプーの代金返金 (成分表示に誤りのあったシャンプーの購入者に対する返金請求)

差止請求や被害回復に係る費用等について、NPO法人消費者スマイル基金が助成事業を行っています。同基金への寄付をお願いします。

NPO法人消費者スマイル基金 <http://www.smile-fund.jp/>

### 消費者機構日本 運営のしくみ



### 問合せ・情報提供先

消費者機構日本  
(略称: COJ コージェイ)

〒102-0085  
東京都千代田区六番町15 プラザエフ6階

TEL : 03-5212-3066

FAX : 03-5216-6077

ホームページ : <http://www.coj.gr.jp>

Eメール : [webmaster@coj.gr.jp](mailto:webmaster@coj.gr.jp)



# 消費者機構日本は、 消費者被害の未然防止・拡大防止、 集団的被害回復を進めます。

消費者機構日本は、(一財)日本消費者協会、(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、日本生活協同組合連合会の3団体が、弁護士・司法書士等の専門家、学識者、消費者団体関係者に呼びかけて2004年9月に設立した、特定非営利活動法人の消費者団体です。

2007年の消費者団体訴訟制度の施行に伴い、消費者契約法にもとづき不当な契約条項や勧誘行為について差止請求権を有する、「適格消費者団体」の第1号として、同年8月に内閣総理大臣の認定を受けました。そして、2016年10月の消費者裁判手続特例法施行に伴い、消費者被害回復訴訟を提起できる「特定適格消費者団体」の認定申請を行い、同年12月に第1号「特定適格消費者団体」として、内閣総理大臣の認定を受けています。

## 消費者団体 訴訟制度とは

消費者契約法などに違反する事業者の不当な行為(不当な勧誘行為、不当な契約条項の使用、誤認表示等)に対して、差止請求をすることができる制度(差止請求)と、消費者の財産的被害を集団的に回復するための裁判手続を進行することができる制度(被害回復)を総称したものです。

それぞれ、消費者団体(適格消費者団体・特定適格消費者団体)に訴訟を提起する権利が認められています。

### 適格消費者団体

内閣総理大臣が申請に基づき認定をした消費者団体で、「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、事業者の不当な行為(不当な勧誘行為、不当な契約条項の使用、誤認表示等)について、差止請求の訴訟を起こす権利を持つ団体。

### 特定適格消費者団体

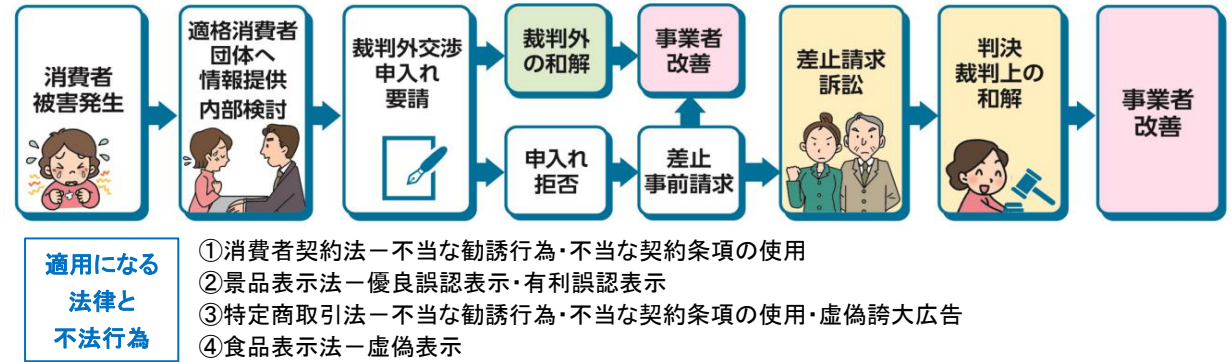
適格消費者団体からの申請に対し、内閣総理大臣が認定をした団体。事業者の不当な行為により、同じ原因で数十人以上の消費者が被害を受けた場合に、事業者に対して、被害回復の訴訟を行うことができる。

## 活動内容

### 1

#### 差止請求 ⇒ 過去の是正事例は裏面をご覧ください。

差止請求とは、「適格消費者団体」が事業者の不当な勧誘行為、不当な契約条項の使用、誤認表示等に対し、是正または差止を求める申入れを、事業者に対して裁判または裁判外で行い、消費者被害の未然防止、拡大防止を図るものです。下記の図は、差止請求の流れです。



### 2

#### 被害回復 ⇒ 2016年10月1日以降に締結された消費者契約、事業者の不法行為によるものが対象です。

被害回復とは、「特定適格消費者団体」が消費者裁判手続特例法に則り、事業者の不当な行為により、同じ原因で数十人以上の消費者が被害を受けた場合に、事業者に対して、消費者のために訴訟および裁判手続(二段階目の手続)を行うことで直接的に消費者の被害回復を請求できるものです。下記の図は、被害回復の流れです。



### 3

#### 公開学習会の開催

消費者、消費生活相談員や消費者団体の皆様を主な対象とした、消費者運動や消費者政策に関する「公開学習会」を、年間2回程度開催しています。

### 4

#### 消費者志向経営セミナーの開催

消費者志向の経営を促進するため、事業者の皆様へ消費者政策に関する情報提供を行う「消費者志向経営セミナー」を、年間2回程度開催しています。

### 5

#### 消費者政策への提言

消費者契約法や景品表示法等の改正に関する政策提言(パブリックコメントの提出を含む)など、時々の消費者問題に係る政策への提言を行っています。