

特定非営利活動法人  
消費者機構日本



CONSUMERS  
ORGANIZATION OF  
JAPAN

ご支援のお願い



お問合せ先

消費者機構日本 事務局

〒102-0085

東京都千代田区六番町15 プラザエフ6階

(電話) 03-5212-3066

(ファックス) 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)

# 消費者団体訴訟制度の担い手！ 消費者機構日本

## ▶ 消費者団体訴訟制度とは

消費者契約トラブルが多発しています。

「契約条項」「勧誘行為」ならびに「公告・表示」について適正なものとし、消費者被害を未然に防止することが必要です。

そのために、内閣総理大臣が認めた消費者団体（適格消費者団体）に、以下のような法律で定められた事業者の不当な行為に対して、差止請求訴訟を提起する権利が認められました。

消費者団体訴訟制度



COJ  
消費者機構日本

### 消費者契約法

- 不当な勧誘行為
- 不当な契約条項

### 景品表示法

- 優良誤認表示
- 有利誤認表示

### 特定商取引法

- 不当な勧誘行為
- 不当な契約条項
- 虚偽・誇大広告

この制度の名称は「消費者団体訴訟制度」ですが、「訴訟」を自己目的化するものではなく、事前の申入れを通じて、約款や勧誘行為の早期是正をはかることが期待される制度です。

消費者団体訴訟制度に関する情報は、  
消費者庁のホームページ(制度課)からご覧いただけます。

<http://www.caa.go.jp/planning/>

# 消費者機構日本の活動



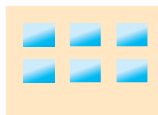
## 消費者被害情報の収集と分析、申入れ活動

会員や消費者の皆様から寄せられた消費者被害情報を分析し、トラブルの発生している大手英会話学校、予備校、不動産会社、通信会社、中古自動車販売会社、歯科医院、美容外科、有料老人ホームなどの事業者等に、設立以来現在まで68件の申入れを行い、年換算で1.1億円を超える被害防止効果をあげ、多数の約款是正や対応改善を実現してきました。

### 是正事例1

#### 有料老人ホーム(A社)の入居申込金と入居一時金に係る契約条項の是正

入居申込金が退居時に一切返還されない規定と、入居一時金の償却率が早期に高率になっており、入居後1年で退居した場合には、その半額が返還されない規定の是正を申し入れたところ、入居申込金制度については廃止され、入居一時金の償却については5年間の償却期間で毎月均等に償却されるよう是正されました。



### 是正事例2

#### 資格取得講座(B社)の中途解約を認めない契約条項の削除

消費者の自己都合による中途解約を一切認めない契約条項の削除を申し入れたところ、その条項は削除され、中途解約時の受講料清算規定が整備されました。



## 公開学習会の開催

消費者や消費生活相談員、消費者団体の皆さんを主な対象とした、消費者運動や消費者政策に関するシンポジウムなどを年間2回程度、単独ないし他の消費者団体との共催で開催しています。



## 消費者志向経営セミナーの開催

消費者志向経営の促進に資するため、事業者の皆さんに時々の消費者政策に関する情報提供を行い、対応方針をともに考える有料のセミナーを年間2回程度、単独ないし関連団体の後援をえて開催しています。



## 消費者政策への提言

制度の具体化検討が進む「集団的消費者被害救済制度」に関する政策提言(パブリック・コメントの提出を含む)や、有料老人ホームの入居一時金に係る要請等、時々の消費者契約問題に係る政策への提言を行なっています。

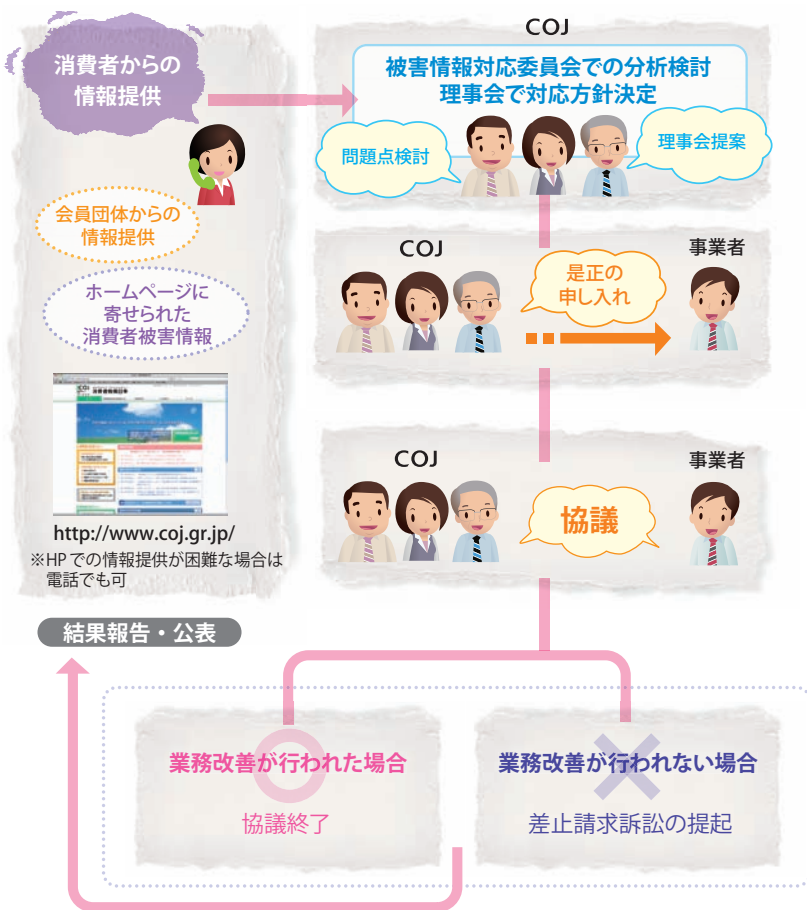


## 事業者の自主ルール等策定のサポート

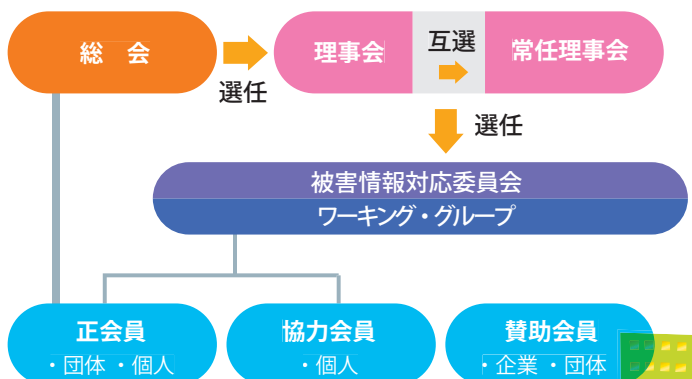
賛助会員の企業・団体を中心に、広告宣伝物の見直し等、勉強会やモニタリングに有償で協力し、事業者の自主ルールづくりをサポートしています。



# 被害情報の収集、分析、申入れのしくみ ※2011年6月現在



# 運営のしくみ ※2011年6月現在



# 消費者の権利確立の一翼を担って!

消費者が安心して穏やかに暮らせる社会。消費者の権利<sup>(注1)</sup>が尊重され、確立される社会。そうした社会を実現するには、消費者・事業者・行政がそれぞれの責務と役割を発揮し、連携することが必要です。消費者自身にも、消費者の権利を活用し、自立した市民として自主的・合理的に行動することが期待されます。一方、消費者は事業者に比べて情報力も交渉力も劣るという現実を踏まえ、消費者の利益の擁護がはかられる必要があります。消費者の権利を確立するには、消費者・事業者・行政がそれぞれの責務と役割を発揮できるよう、総合的な政策展開が必要です。

すべての国民は消費者であり、消費者全体の利益に資することは、健全な事業者の成長と公正な市場の創設を促します。

消費者機構日本は、消費者団体訴訟制度の活用等を通じ、消費者の権利確立の一翼を担ってまいります。

私たちの活動に、是非、多くのご支援をお願いします。



## (注1)消費者基本法と消費者の権利

2004年に抜本改正された消費者基本法は、消費者が権利の主体であることを宣言しつつ、以下の6つの権利を定めました。

- 安全が確保される権利
- 必要な情報が提供される権利
- 意見が反映される権利
- 選択の機会が確保される権利
- 教育の機会が確保される権利
- 被害が救済される権利