

COJ 設立後、初めての 110 番に参加して

2007 年に消費者団体訴訟制度が施行され、消費者機構日本 (COJ) は、適格消費者団体の第 1 号として認定を受けました。

この認定前の活動として、広く消費者から、契約トラブルに関する情報を収集する目的で、2005 年 6 月 25 日、26 日の二日間で、「各種学校・塾・予備校等の契約トラブル 110 番」を実施して、消費生活相談員として、電話相談を受けました。

110 番の様子はテレビ局の取材もあり、その効果もあったのか、62 件の相談 (情報提供) が寄せられました。

電話相談を担当したのは、全て自治体の消費生活相談員であるため、寄せられる相談を傾聴しながら、今後 COJ が適格消費者団体の認定を受けた後、差し止め請求に繋がる情報となることを願いながら、問題点を整理しながら聴き取りに努めました。

相談は、主に、各種学校や学習塾、家庭教師、予備校、専門学校等の、契約・解約に関する苦情相談でした。これらの契約は、全て継続的にサービスを受ける契約であり、事業者側の勧誘や、説明の問題だけでなく、消費者側にも、予期せぬ事情で続けることができないこともある契約です。しかし、解約の申し出に対して、一切返金できない、また納得できない高額な解約料を請求された等の相談が、大半を占めていました。消費契約法第 9 条や第 10 条で是正が求められるのではないかと、相談員としても感じました。2005 年当時は、まだ適格消費者団体として、差し止め請求できるのは、消費者契約法だけでしたが、寄せられた各種の相談を整理すると、消費者契約法だけでなく、特定商取引法や景品表示法の問題等も確認出来ました。この 110 番に寄せられた情報が、事業者への裁判外の申し入れ、改善要請等に繋がったのだと思います。

110 番はその後も数回開催されましたが、現在は適格消費者団が多く消費者に知られるようになり、また、ホームページで情報提供を受けるようになったことから、110 番は開催されていません。しかし、消費者契約法、特定商取引法の不当条項や不当勧誘を相談の中からキャッチするという熱い思いで、110 番を実施したことは、意義がある活動だったと思います。(2026 年 2 月)



日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント・相談員協会
佐竹 愛子