

特集

2

消費者団体訴訟制度 スタートから10年を経て



阿南 久 Anan Hisa NPO 法人消費者スマイル基金理事長

長年にわたり生活協同組合で消費者運動に参加。全国消費者団体連絡会事務局長、消費者庁長官を歴任、現在は「消費者市民社会をつくる会」代表理事などを務めている。



消費者団体訴訟制度の創設

消費者団体訴訟制度は、2001年に施行された消費者契約法(以下、消契法)の2006年改正時に創設されました*1。

私は当時、生活協同組合で消費者運動に参加していましたが、この制度の創設を求める運動を推進していました。地域の委員会で学習会を開催したり、全国消費者団体連絡会が開催したシンポジウムや集会に参加したり、国会議員や地方議会への要請活動を行ったりしました。より多くの人に制度を理解してもらうために、「寸劇」や「ダンス」を作り、学習会等で披露したことを覚えています。このような運動の高まりを背景に制度は創設されました。

消契法の第1条(目的)には、「(前部分省略)消費者の被害の発生又は拡大を防止するため適格消費者団体が事業者等に対し差止請求をすることができることとすることにより、(以下省略)」と盛り込まれ、2007年6月より運用されています。そして、同年8月、特定非営利活動法人消費者機構日本(COJ)と特定非営利活動法人消費者支援機構関西(KC's)が認定されたのを皮切りに続々と適格消費者団体が誕生し、2018年3月現在で17団体となっています*2。

その後、2008年の法改正により、制度の対

象が景品表示法と特定商取引法に、また2013年の法改正により食品表示法に拡大されました。さらに、2016年には、長らく実現を望んでいた「消費者裁判手続特例法」が施行され、特定適格消費者団体による集団的消費者被害の回復も可能となりました。2018年4月現在、3つの特定適格消費者団体が認定されています。

適格消費者団体の活動

適格消費者団体とは、次の要件を満たし、差止請求を行うために必要な適格性があるとして内閣総理大臣が認定した消費者団体です。

- * 特定非営利活動法人、一般社団法人、一般財団法人であること。
- * 不特定多数の消費者の利益の擁護を図るための活動を主たる目的として、現にその活動を相当期間にわたり継続して適正に行っていること。
- * 差止請求のための組織体制や業務規程を適切に整備していること。
- * 消費生活および法律の専門家を確保していること。
- * 経理的基礎を有すること。 など

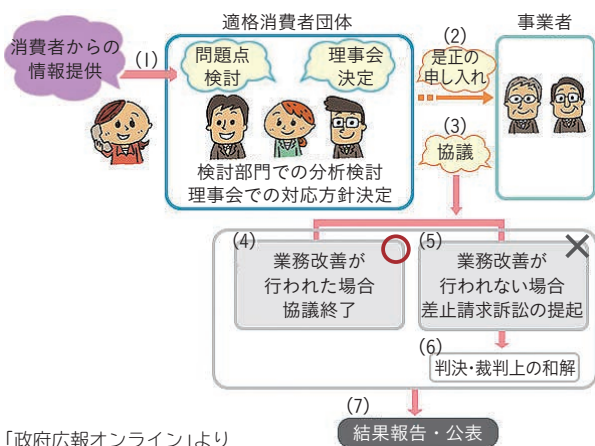
適格消費者団体が行う差止請求は、消契法などに基づき、事業者の「不当な行為」をやめるように求めることができる制度です(図1)。

例えば、契約時に必ず消費者に説明し、納得してもらわなければならない重要事項について事実と違うことを言ったり(不実告知)、利益に

* 1 政府広報オンライン 不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったら「消費者団体訴訟制度」の活用を!
<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201401/3.html>

* 2 消費者庁 全国の適格消費者団体一覧
http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_qualified_consumer_organization/list/

図1 差止請求の流れ



なることだけを伝え、重要事項について不利益なことはわざと教えなかったり(不利益事実の不告知)、訪問販売に来て、帰ってほしいと言ったのに帰らなかったり(不退去)などが「不当な勧誘」に当たります。

また、いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わないという条項などが「不当な契約条項」に当たるほか、ダイエット食品の広告に、効能の実証データも根拠もない利用者の体験談をねつ造して「食べてもやせられる!」といった表示や販売の用に供する食品の名称、消費期限または原産地などについて著しく事実に相違する食品の表示などが「不当な表示」に当たります。

2017年12月までに約450件の申し入れが行われ、そのうち約50件は差止請求訴訟として提起されています。

このことは、是正の申し入れによって事業者側が改善する例が多いということを示しています。

特定適格消費者団体の活動

特定適格消費者団体は、差止関係請求業務を相当期間にわたり継続して適切に行っている、被害回復裁判手続を適切に行うことができる、などの要件を満たすとして、内閣総理大臣によって認定された適格消費者団体です。

被害回復の対象は、消費者と事業者の間で締結される契約で、例えば、詐欺的な未公開株取引や、耐震偽装のマンション購入、中途解約し

ても返金されない英会話教室といった被害を受けた消費者から事業者に対して一定の金銭支払い請求権が生じるものです。つまり、消費者に代わって特定適格消費者団体が被害回復裁判手続を行い、事業者から被害金額を取り戻すという画期的な制度ですが、2018年2月現在まで、この「手続」を行った例はまだありません。

制度を担う消費者団体を支える「基金」の誕生

以上のように適格消費者団体は積極的な活動を進め、消費者被害の未然防止、健全な経済市場の形成に役割を果たしてきていますが、活動を進めるうえで最大の問題は資金難であることです。消費者庁等からの公的支援も十分でないなか、少ない会費収入と寄付をやりくりし、弁護士などの“ボランティア”に支えられながら活動を進めているのが現実です。

こうした状況を踏まえ、2017年4月、個人や団体の方から寄付を集め、それをもとに適格消費者団体に助成することを目的に「消費者スマイル基金」が結成され、同年7月にはNPO法人の認可を受けました(図2)。

創設に当たっては消費者団体や弁護士、司法書士など多くの方々の応援をいただきました。おかげで、2018年4月1日現在、正会員には

図2 消費者スマイル基金の概要



25団体、85名の個人、準会員には38の企業・団体にご参加いただいています。

そして2017年11月には、多くの個人や団体からいただいた寄付金をもとに、第1回助成事業として、表1のとおり応募いただいた6つの適格消費者団体に25万円ずつ助成することを決めました。本基金の助成対象事業は、表2のとおり4つの事業を対象としていますが、今回は、設立後間もなく、寄付金額が150万円だったということもあり、助成対象を「本年(2017年)10月時点で差止請求訴訟を係争中である適格消費者団体が行う差止請求関係業務」としました。

表1 第1回助成事業の助成団体

NO	助成先団体	提訴日	係争相手方の事業種別
1	消費者支援機構福岡(福岡市博多区)	2015年10月30日	パソコン等販売・保守・サポートサービス業
2	ひょうご消費者ネット(神戸市中央区)	2016年9月1日	旅行業(募集型企画旅行)
3	消費者支援ネットくまもと(熊本市中央区)	2016年9月16日	自動車販売業
4	消費者支援機構関西(大阪市中央区)	2016年10月24日	家賃債務保証業
5	埼玉消費者被害をなくす会(さいたま市浦和区)	2017年1月25日	通信業
6	消費者支援ネット北海道(札幌市中央区)	2017年8月9日	不動産賃貸業

表2 消費者スマイル基金の助成事業内容

1.消費者被害の拡大防止のために、適格消費者団体が行う不当な約款・不当な勧誘行為等の差止請求訴訟に係(かか)る助成
2.消費者被害の回復・防止のために、特定適格消費者団体が行う被害回復訴訟(消費者裁判手続特例法の行使)に係る助成
3.消費生活の専門家が関与する、法人格を有する消費者団体が自主的に営む消費者相談事業に係る助成
4.消費者団体による裁判外紛争解決手続(ADR・法務省認証)の運営に係る助成

消費者団体訴訟制度の成果を今後の発展につなげていくために

適格消費者団体は、10年以上にわたり「英会話教室の受講契約における不当勧誘行為」や「貸

衣装レンタル契約における不当条項」「有料老人ホーム入居契約における不当条項」をはじめとする数多くの差止請求に取り組んできました*3。

その結果、多くの事業者が不当な勧誘行為を改めたり、不当な契約条項を見直し変更したりしています。例えば、ある予備校の契約条項には「受講生は、本受講契約の全部またはその一部を解約することはできず、また、未払いの受講料の支払いを拒んだり、既払いの受講料の返金請求をすることはできません」といった一方的に消費者に不利益をもたらすような条項がありましたが、適格消費者団体の申し入れにより改められました。このように消費者にとって不利な契約条項が改められると、中途解約せざるを得なくなった消費者や、新たに契約する消費者の被害を未然に防止することになり、消費者に大きなメリットをもたらすことになります。

また同時に、事業者にとっても、^{しんし}真摯な対応が消費者の信頼を得ることにつながり、事業を継続・発展させていくというメリットになります。

まさにこの制度は、市場の主役である消費者自身が事業者と“対話”しながら、ともに「健全な市場」をつくっていくという「消費者市民社会」の姿を表しているといえます。そして、“対話”の仲立ちをしているのが適格消費者団体であり、こうした活動は、変化する現代社会においてますます重要性を増しています。「被害回復」の活動はこれからが本番です。

何よりも重要なのは個々の消費者の参画です。日々の消費生活の中で不当な契約条項や表示を見つけた時は適格消費者団体に情報提供するなどして制度を活用していただきたいと思います。

「NPO法人消費者スマイル基金」は、少しでも適格消費者団体の役に立つことができるよう、さまざまな場で理解を広げ、寄付を訴えていきたいと思っています。

*3 消費者庁 消費者団体訴訟制度「差止請求事例集」
http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_system/case_examples_of_injunction/