

消費者のための「消費者団体訴訟制度」について教えて！

消費者団体訴訟制度って、普通の裁判とどう違うの？



普通の裁判は、例えば、買ったバッグが偽ブランド品だったとき、購入者が自分で販売店に対し解約・返金を求めたけれど、応じないときに起こす裁判だよ。

消費者団体訴訟制度は、消費者に代わって消費者団体が起こす裁判で、「**適格消費者団体による差止請求**」と、「**特定適格消費者団体による集団的被害回復**」の2つがあるんだ。



「差止請求」って、どんな手続きなの？

例えば、偽物を本物だと偽るような広告、消費者を一方的に不利に扱う契約内容や勧誘行為などを続けている事業者がいたとき、適格消費者団体が、まずはその事業者に対して、それらの行為をやめるよう申入書を送るんだ。

それでもやめないときは、裁判所に訴えて、事業者の問題のある広告や契約内容の差止めを命令してもらおう制度だよ。

消費者からの情報提供をもとにそれぞれの団体が検討するんだよ

- 偽物を本物だとだますような広告
- 消費者にとって、とても不利な内容の契約内容など

事業者に対してやめるよう申入れ

事業者が自主的に改善して終了

改善されないとき差止請求訴訟を起こす

POINT

消費者が直接事業者と交渉するのは難しいよね。「差止請求」は適格消費者団体が消費者に代わって、問題のある広告や契約などをやめるように求めてくれる制度なんだね！



「差止請求」を活用した事例ってどんなものがあるの？

ある芸能事務所のファンクラブの会員規約の中に、「会員が条件を満たしている場合でも、退会処分とする場合があります」「退会処分とされた会員は、損害賠償等の一切の権利を行使できません」という、会員を一方的に不利に扱う内容があったんだよ。



それで適格消費者団体に情報提供したんだね！それでどうなったの？

適格消費者団体がファンクラブに、「明確な理由もないのに退会処分ができる」と読めるような契約条項は、不当条項に当たるから改善してほしい」と申し入れたんだ。すると、ファンクラブ側が退会処分は「規約違反行為があったとき」に限定する内容に自主的に改善したんだ。

他にはどんな事例があるの？

「病気と闘う免疫力を整える」とか「半年ほど飲み続けたら高血圧が改善した」などの体験談が書かれた広告を見て商品を買ったけど、効果がないというクレームがたくさんあったんだ。でも、個人で裁判を起こすのは難しく、何年も販売され続けた結果、多くの消費者がこの商品を買っていたんだ。



適格消費者団体が裁判を起こしたら、どうなったの？

医薬品の認可を得ないで、薬のような効果を表示するのは「誇大広告」に当たると、広告の中止を求めたら、判決で誇大広告に当たるとされ、事業者が広告を中止したんだよ。

1人の消費者では難しいことも、適格消費者団体に情報提供することで被害を防ぐことにつながるんだね！





「集団的被害回復」ってどんな手続なの？

事業者の問題のある販売方法で**多くの消費者に同じようなトラブル**が起きて、金銭的な被害が発生したとき、特定適格消費者団体が、その事業者を裁判所に訴えて、事業者が代金を返還する義務があることを確認する判決を求めるんだ。そして、事業者に責任があることが認められたら、次に消費者から被害届を出して裁判に参加してもらい、まとめて金銭的な被害の回復を図る制度なんだよ。



お金を返してもらえる見通しが分かってから参加できるのは安心だね。

消費者トラブルの被害は、1人当たりの被害が比較的少額で、泣き寝入りしてしまうことが多かったんだ。

同じような被害を受けた消費者が多数いることが分かった

第1段階の裁判で事業者に支払い義務があるかどうかを確認

第2段階の裁判で被害にあった消費者が参加

返金



この制度では、裁判で多くの消費者への返金を決めることができるんだ。



個人で裁判を起こすのは、時間も費用も多くかかって負担も大きい！
集団的被害回復があることで多くの消費者が被害回復を期待できるんだね



集団的被害回復を活用した事例ってどんなものがあるの？

ある大学の医学部の入学試験で、事前に知らせずに、女性の受験者は得点を20%引いて採点するという取り扱いをしていたことが分かり、不当な差別ではないかという批判が起きたんだ。



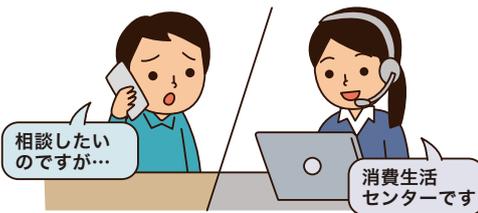
それはひどいね。受験料を返せと請求できないの？

受験料は5～6万円程度なので、弁護士費用等をかけて裁判を起こすのは、なかなかハードルが高いよね。そこで、特定適格消費者団体は、女性に不利な取り扱いをすることを事前に公表しないで実行したことは不当な差別に当たり、それが分かっていたら多くの女性は受験しなかったはずだという理由で、集団的被害回復訴訟を起こしたんだ。

裁判所は不利な扱いを受けた受験生には受験料を返ささいという判決を出し、被害の申出をした受験生に受験料が返金されたんだ。



消費者団体訴訟制度を活用すれば、消費者も助かるね。
私たち消費者がトラブルにあったとき、まずはどうすればよいの？



最寄りの消費生活センターに相談しよう。

局番なしの188に電話をかけると、最寄りの消費生活センターにつながって、個々の消費者トラブルについて解決の助言をしてくれるよ。差止請求や集団的被害回復につながりが必要な場合は、消費生活センターで適格消費者団体への情報提供を勧められることもあるんだよ。



消費者も制度のことをよく知る必要があるね！
より詳しく解説した動画もあるよ

消費者団体訴訟制度を知ろう Part 1～3
<https://www.kokusen.go.jp/danso/index.html>

