

## NPO法人消費者ネット広島からのメッセージ

消費者ネット広島は、2008年1月29日に、内閣総理大臣から「適格消費者団体」として認定されました。

前身の「消費者契約法を考える市民ネットワーク・広島」(1999年設立)では、消費者契約法について国への意見提出や専門学校の入学金・授業料の約款調査などに取り組みました。

2003年7月に改称し、同年11月12日に「NPO法人消費者ネット広島」の認証を受けました。研修会・講演会等の普及啓発や110番活動、事業者との意見交換会、外国語学校N社に対する不当条項の差し止め、不動産業界や某不動産事業者・貸衣装業者等への不当条項改善の申し入れも行いました。2007年には「適格消費者団体」の認定に向けた膨大な準備作業の傍ら、相談・情報受付を開始しました。

こうした活動の積み重ねが実を結び、新たなステップを踏み出すことになりました。その社会的役割・責任を自覚し、地域に根ざした活動を通じ、より良い消費社会実現のため積極的に活動してまいります。



- ◎ 情報受付：月曜日～金曜日 14:00～17:00 (祝日除く)  
TEL 082-222-9141
- ◎ 住所：〒730-0012 広島市中区上八丁堀7番1号 ハイオス広島312号  
ホームページ <http://www.shohinet-h.or.jp/>

## 適格消費者団体との付き合い方は？

認定団体となったNPO法人消費者ネット広島と、私たちはどう関わればいいのでしょうか。



### (1) 消費者トラブルの情報や不当な勧誘などを行っている事業者の情報を積極的に提供する

- 提供された情報をもとに、適格消費者団体では、事業者への申し入れを検討します。
- ※ 消費者自身のトラブルで困っている場合は、市町や県の消費生活相談窓口にご相談ください。

### (2) 会員になるなど積極的に活動に加わる

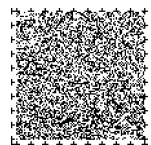
- 活動に賛同したなら、会員になったり、寄附を行ったりして参加することができます。

### (3) 裁判結果を積極的に活用する

- 消費者団体訴訟の判決や和解の情報は、内閣府のホームページ(HP)などで公表されます。今まで泣き寝入りしていた被害を救済できるようになったり、今後の被害を事前に食い止めることができます。

- ★内閣府(消費者の窓) <http://www.consumer.go.jp/index.html>
- ★国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/>

「適格消費者団体」NPO法人消費者ネット広島を消費者が活用し、支えていきましょう。



発行 広島県生活センター  
(環境県民局 総務管理部 消費生活課 消費啓発グループ)

〒730-8511 広島市中区基町10-52(農林庁舎1階) Tel:(082)513-2731

(このリーフレットは、内閣府国民生活局「知っていますか?消費者団体訴訟制度」を参考に作成しました。)

2008年1月、消費者団体訴訟制度  
「適格消費者団体」が広島に誕生!

# 適格消費者団体

# 消費者ネット広島

# いざ発進!



特定非営利活動法人(NPO)消費者ネット広島は、消費者契約法(平成12年法律第61号)第13条第3項の規定により適格消費者団体として全国で5番目、中国・四国・九州地方では初めての認定を受けました。



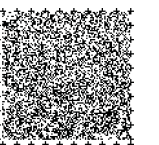
(みはる&まろう)

平成20年5月  
広島県

これが  
音声コードです



活字文書読み上げ装置  
で読み取らせると、音声  
で読み上げます。



## 「消費者団体訴訟制度」って、何？

消費者全体の利益を擁護するため、消費者団体が「消費者契約法」に違反する事業者の不当な行為の差し止めを請求できる「消費者団体訴訟制度」。国による厳格な審査の上、内閣総理大臣に認定された「適格消費者団体」のみが差し止め請求権を行使する資格を持ちます。(平成19年6月7日、改正消費者契約法施行)



### 消費者被害の特徴＝同種の被害が多発！

#### 施行前

- 消費者団体の事業者への改善申し入れは法的裏付けがなく、限界。
- 個々の被害者は契約取消しなどの事後的措置で救済されても、他の被害者は被害を受ける可能性。
- 被害が拡大する前に、事業者の不当な行為を止める必要。

#### 施行後

- 適格消費者団体に差し止め請求を行う資格を法的に裏付け。(消費者契約法12条)
- 適格消費者団体が、不当な行為を行う事業者に対し差し止め請求権を行使することにより、不特定多数の消費者の利益を擁護。※
- 判決によって事業者の不当な行為を差し止め、被害の拡大を防止。※

※裁判に至らなくても、消費者にとって不当な行為について事業者に対し申し入れなどを行い、業務の改善につながる事例もあります。

制度のねらいは、消費者被害の未然防止・拡大防止

つまり、「適格消費者団体」が広島に誕生した意味は大きいのです。

## 事業者による不当な行為の一例



### 不当な勧誘行為

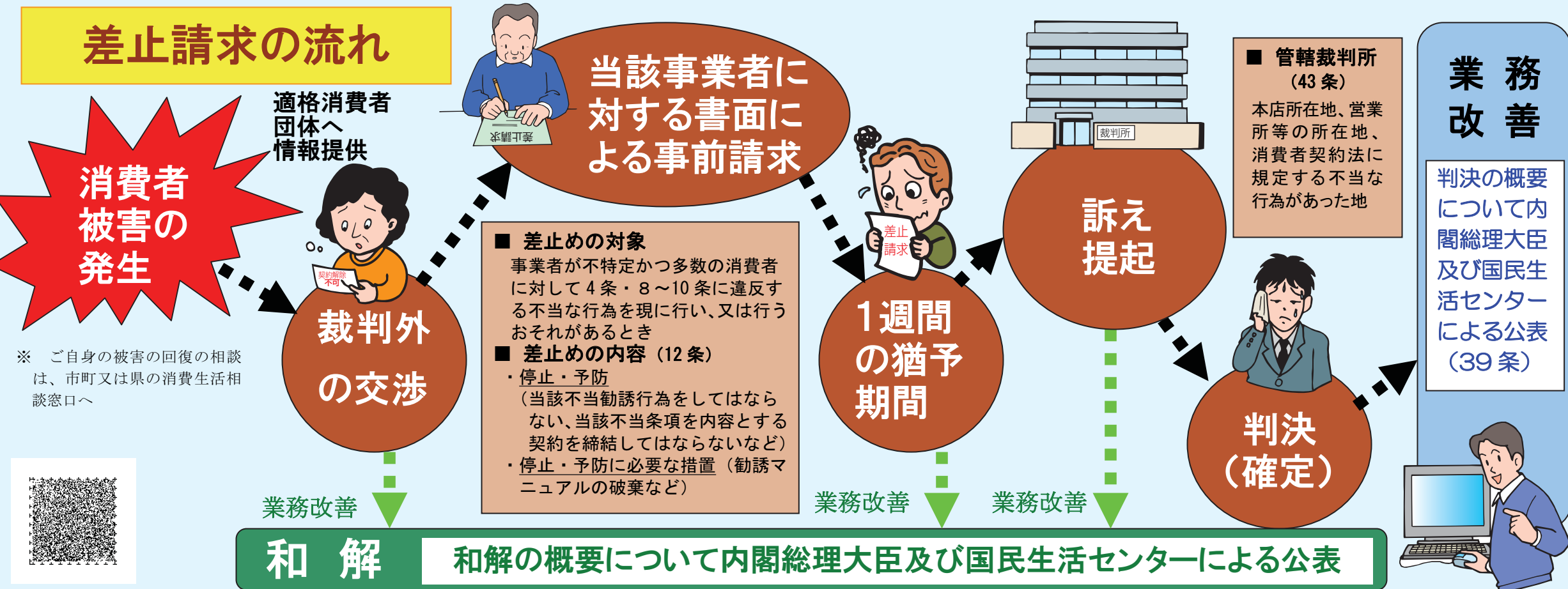
不実告知 (4条1項1号)	断定的判断の提供 (4条1項2号)	不利益事実の不告知 (4条2項)	不退去 (4条3項1号)	監禁 (4条3項2号)
「この機械を付ければ電話代が安くなる」と勧誘し、実際にはそのような効果のない機械を販売。	元本保証のない金融商品を「確実に値上がりする」と説明して販売。	眺望・日照を阻害する隣接マンション建設計画を知らず、「眺望・日照良好」と説明し、建築計画の事実を説明しないで販売。	消費者の自宅等において、消費者が帰ってほしい旨を告げているのに長時間にわたり勧誘。	事業者の販売店等で、消費者が帰りたい旨を告げているのに長時間にわたり勧誘。

### 不当な契約条項の使用

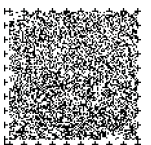
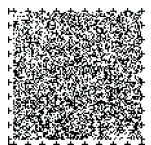
<b>事業者の損害賠償責任を免除する条項 (8条)</b> いかなる理由があっても事業者は一切損害賠償責任を負わないものとする条項。	<b>消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等 (9条)</b> 消費者が解約した場合、支払い済の代金を一切返金しないとする条項。	<b>消費者の利益を一方的に害する条項 (10条)</b> 賃貸借契約において、借主に過重な原状回復義務を課する条項。
---	---	--

※ 「消費者団体訴訟制度」の適用範囲は、現在「消費者契約法」による事業者の不当な行為に限られていますが、今後、訪問販売などを規制する「特定商取引法」や、不当表示などを規制する「景品表示法」へも拡大される見込みです。

## 差し止め請求の流れ



※ ご自身の被害の回復の相談は、市町又は県の消費生活相談窓口へ



## みはる&まもろう (シンボルマーク)

モチーフは、母子のふくろう。愛称は、「みはる&まもろう」。2羽のふくろうがConsumerの頭文字Cの中におさまっており、ママふくろうの片方の羽根が子ふくろうを守っています。ふくろうは、知恵と眼力を持ち、獲物を捕らえるときには勇猛果敢。「消費者ネット広島」の願いも同じです。



このマークは、目が不自由な人などが使う音声コードです