

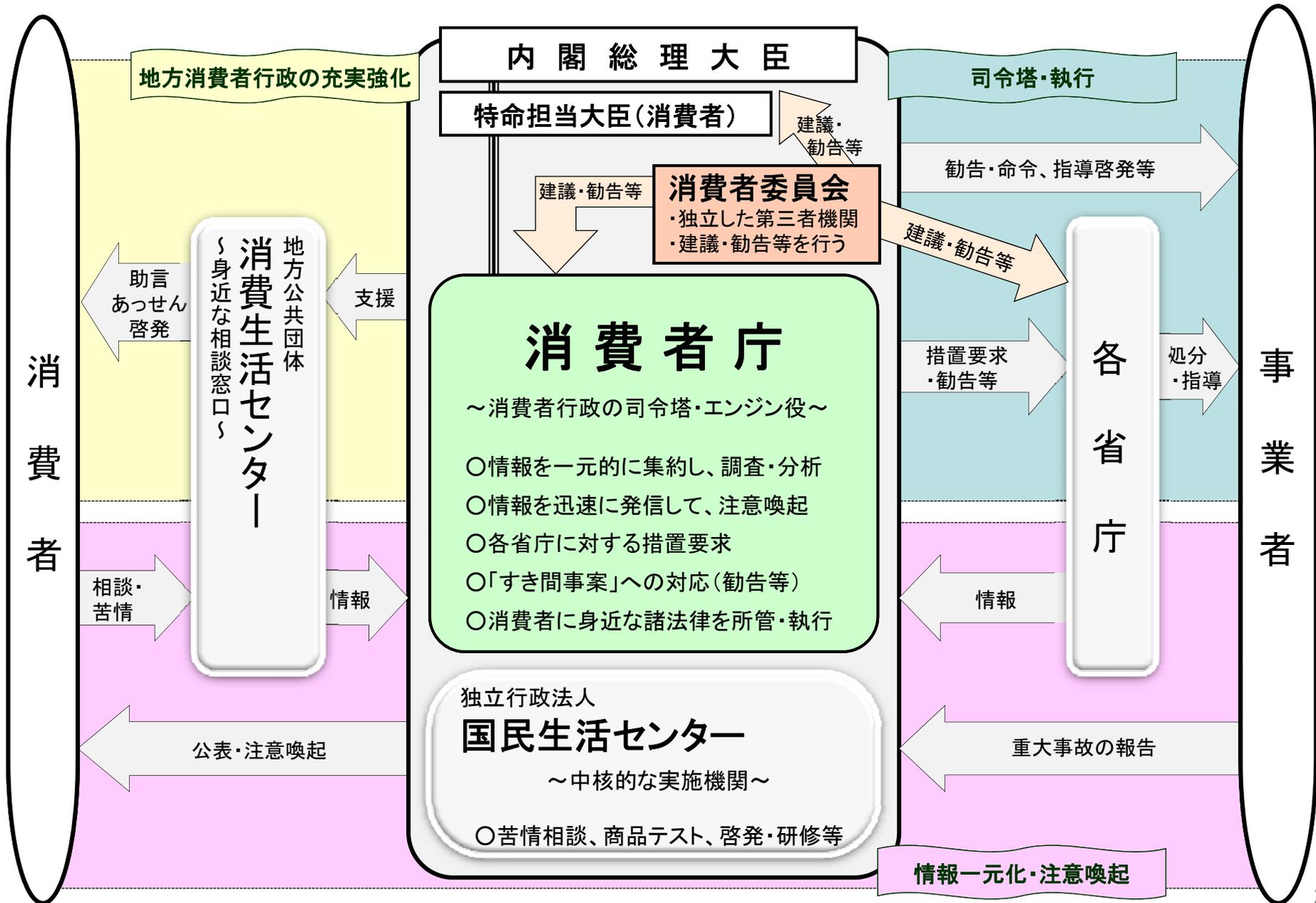
消費者被害の防止・救済に向けた消費者庁の取組み及び預保納付金の使途について

平成22年12月

消費者庁

1. 消費者被害の防止・救済に向けた消費者庁の取組み

消費者庁の機能



最近における個別の措置の例(1)

ワールド・リソースコミュニケーション株式会社の発行する社債に係る注意喚起(平成22年10月29日)

【概要】

ワールド・リソースコミュニケーション(株)(以下「同社」という。)が発行する社債について「元本保証と説明され、社債を購入してしまったが解約してもらえない」、「見知らぬ業者から高値で買い取ると言われ社債を購入したが解約したい」などの相談等が増加。平成22年9月末で相談件数が985件、社債に対して支払われた金額は37億円以上となった。そこで、消費者庁は消費者安全法第15条第1項に基づき、都道府県及び市町村に情報提供を行うとともに、消費者への注意喚起を行った。

【問題点】

①消費者への不適切な説明

「元本は保証する」「価格が〇倍になる」など、本来変動が不確実な価額について断定的判断を提供するような勧誘を行う。

②債務の不履行

既に社債を購入した顧客に対し、社債の利払いが期限までに履行されず、その理由も説明されない。また、当事者間で契約解除・返金の合意がなされたのに、履行が滞り、その理由も説明されない。

③金融商品取引法違反のおそれがある行為

有価証券報告書の届出義務が課せられない範囲で、利率を僅かに変え、社債を複数発行。実質的に同一と考えられる社債を十分な情報開示をせず、不特定多数の者に勧誘・発行しているおそれ。

【消費者庁で行った注意喚起の要旨】(消費者安全法第15条第1項に基づく注意喚起)

- ✓同社の社債の勧誘を受けても、その場で判断せず、近くの消費生活センターに相談すること。
- ✓断っても執拗に勧誘された場合はすぐに相談すること。
- ✓「別の業者」の勧誘や「行政機関の職員」等を名乗る者による情報提供についても十分な注意が必要。

最近における個別の措置の例(2)

株式会社大藤に対する景品表示法に基づく措置命令について(平成22年10月13日)

【概要】

消費者庁は、株式会社大藤が、同社が観光土産品として販売している焼き菓子の取引について、景品表示法第4条第1項の規定により禁止されている同項第1号に規定する不当な表示(優良誤認)を行っていた事実が認められたため、同法第6条の規定に基づき、同社に対し、措置命令を行った。

【問題点】

●商品の内容についての不当表示

焼き菓子について、その商品の包装紙等に、「あきたこまち米使用純米クッキー」、「コシヒカリ純米クッキー」等と記載することにより、あたかも、当該焼き菓子の主原料が米であるかのように表示していたが、実際は、当該焼き菓子の主原料は小麦粉であり、米については、あきたこまち又はこしひかりの粉末が極めて少量しか使用されていないものであった。

【消費者庁で行った措置命令の概要】(景品表示法第6条に基づく措置命令)

- ✓「あきたこまち米使用純米クッキー」、「コシヒカリ純米クッキー」等という表示は、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すものである旨を公示すること。
- ✓再発防止策を講じて、これを役員及び従業員に周知徹底すること。
- ✓今後同様の表示を行わないこと。

最近における個別の措置の例(3)

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する業務停止命令(平成22年8月5日)

【概要】

株式会社グローバルマネジメント(以下「同社」という。)は走行中のトラックから不用品を回収する旨のアナウンスで顧客を誘引し、回収を依頼した顧客に対し、あらかじめ料金を提示することなく、依頼されたもの以外のものまでトラックに積み込み、その後、高額な料金を請求。顧客が回収を断っても執拗に勧誘を続けるなどしていた。

【主な問題点】

●威迫・困惑(特商法第6条第3項)

同社は提示された金額が高額又は依頼した内容と異なるため、回収を断った顧客にたいして、契約を締結させるため、「ふざけんなよ。もう積んだんだよ。俺の手間はどうなるんだよ。」などと暴力的な言葉で顧客を威迫・困惑させていた。

●再勧誘(特商法3条の2第2項)

同社は、回収を断る旨の意思表示をした顧客に対して、引き続き勧誘を行っていた。

●迷惑勧誘(特商法第7条第4号)

同社は、顧客が依頼していないものまで勝手にトラックに積み込んだ後で高額な回収料金を請求し、積み込んだ物品を返すよう顧客が要求しても無視して応じない等、顧客に迷惑を覚えさせるような方法で勧誘していた。

【消費者庁で行った行政処分】

同社に対して、訪問販売に関する業務の一部を6ヶ月間停止するよう命令。

被害救済制度の創設に向けた検討

＜消費者庁及び消費者委員会設置法附則第6項＞

- ✓ 政府は、消費者庁関連三法の施行後三年を目途として、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

＜消費者基本計画＞施策番号110

- ✓ 加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度の活用を含めた幅広い検討を加え、消費者委員会の意見を聞きながら、必要な措置を講じます。

● 検討状況

＜集团的消費者被害救済制度研究会（平成21年11月～平成22年8月）＞

座長 三木 浩一 慶應義塾大学大学院法務研究科教授

- ✓ 集团的消費者被害の実態や、現行国内制度諸外国の制度の運用状況等を踏まえ、集合訴訟制度、行政による経済的不利益賦課制度及び財産保全制度について、論点の整理と選択肢の提示を行った。

＜消費者委員会 集团的消費者被害救済制度専門調査会（平成22年10月～）＞

座長 伊藤 眞 早稲田大学大学院法務研究科客員教授

- ✓ 消費者委員会に設置された「集团的消費者被害救済制度専門調査会」において、集合訴訟制度を中心とした被害救済制度の在り方について、調査・審議を行っている。

2. 預保納付金の使途について

預保納付金の使途に関する要望

●消費者被害の予防・救済のための活動を行っている消費者団体（適格消費者団体等）に対する直接又は間接的な支援として活用

適格消費者団体

- 不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使するのに必要な適格性を有する法人である消費者団体（消費者契約法第2条第4項）。
- 法定の要件を満たすものとして内閣総理大臣が認定。
（要件）①不特定多数の消費者の利益擁護のための活動をすることを主たる目的としていること②現にその活動を相当期間にわたり継続的に行っていること③組織体制や業務規程が適切に整備されていること 等
- 認定の有効期間を3年とする「更新制」をとって適格性を維持。
さらに、①業務規程や財務諸表等の閲覧・謄写及びインターネット上の公開などの情報公開措置②改善命令、認定取消し等の監督措置も講ずることとしている。

【参考】適格消費者団体への支援に関する附則及び附帯決議

- <消費者庁及び消費者委員会設置法附則第5項>
- ✓ 政府は、消費者庁関連三法の施行後三年以内に、適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保その他の適格消費者団体に対する支援の在り方について見直しを行い、必要な措置を講ずるものとする。
- <消費者庁及び消費者委員会設置法附帯決議（衆議院）第22項>
- ✓ 消費者被害の情報収集啓発を行う消費者団体に対し、関係する情報を提供するとともに、活動のための施設や資金の確保等の環境整備を図ること。
- <消費者庁及び消費者委員会設置法附帯決議（参議院）第29項>
- ✓ 適格消費者団体を始め、消費者被害の情報収集、消費者への啓発等を行う消費者団体に対し、関係する情報を提供するとともに、活動のための施設や資金の確保等の支援のあり方について検討を行い、必要な措置を講ずること。

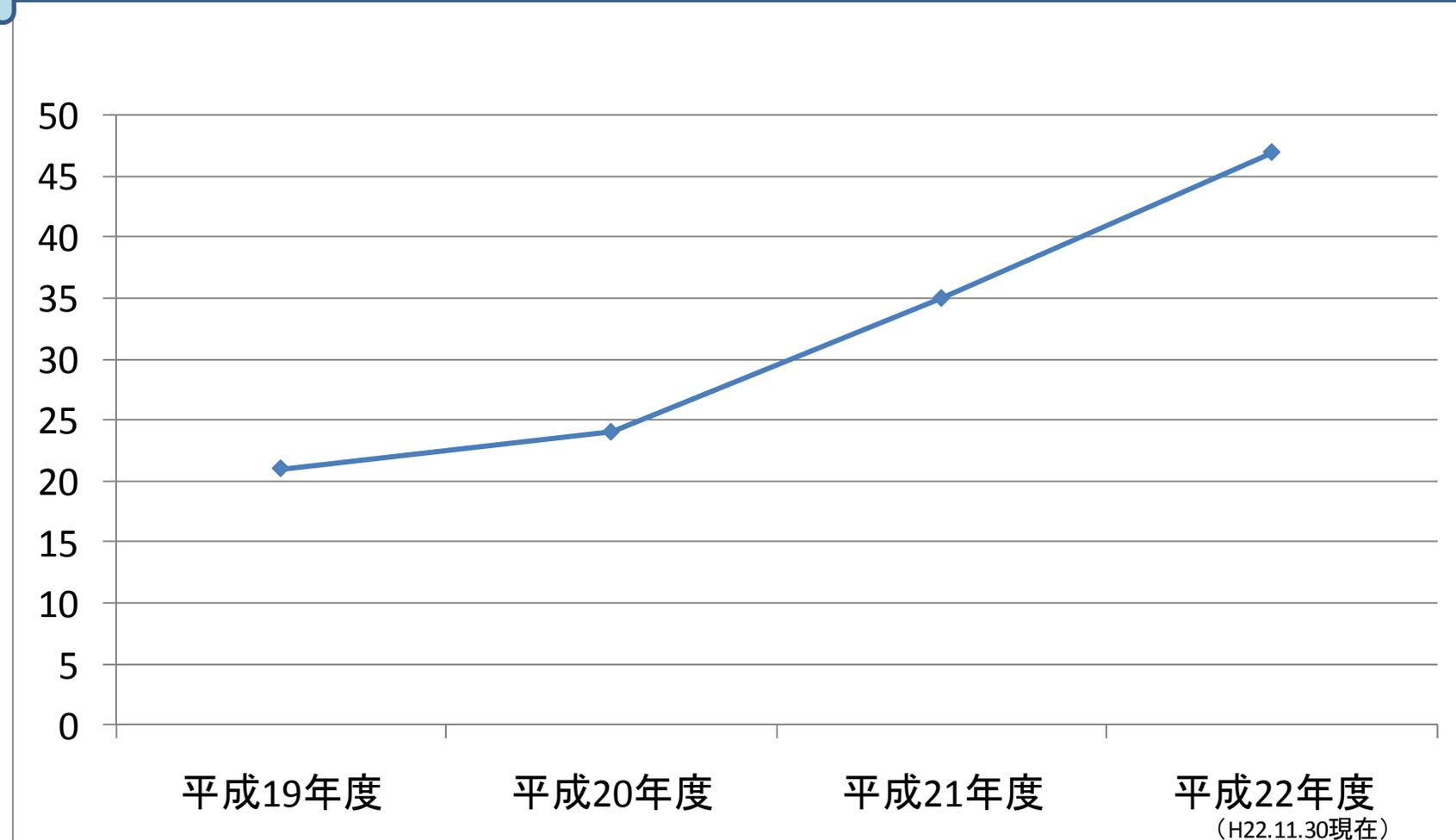
適格消費者団体の状況

●現在、適格消費者団体は全国に9団体。

名称	特定非営利活動法人 消費者機構日本	特定非営利活動法人 消費者支援機構関西	社団法人 全国消費生活 相談員協会	特定非営利活動法人 京都消費者契約 ネットワーク	特定非営利活動法人 消費者ネット広島	特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット	特定非営利活動法人 埼玉消費者被害を なくす会	特定非営利活動法人 消費者支援ネット 北海道	特定非営利活動法人 あいち 消費者被害防止 ネットワーク
認定日	平成19年 8月23日	平成19年 8月23日	平成19年 11月9日	平成19年 12月25日	平成20年 1月29日	平成20年 5月28日	平成21年 3月5日	平成22年 2月25日	平成22年 4月14日
代表者等の氏名	会長 青山 侖 理事長 芳賀 唯史	会長 北川 善太郎 理事長 榎 彰徳	会長 金子 晃 理事長 菅 美千世	理事長 高嶋 英弘	理事長 吉富 啓一郎	理事長 清水 巖	理事長 池本 誠司	理事長 瀬川 信久	理事長 杉浦 市郎
社員数	141名(うち団体会員8名) (平成22年3月31日時点)	113名(うち団体会員14名) (平成22年3月31日時点)	2010名(うち団体会員0名) (平成22年3月31日時点)	103名(うち団体会員3名) (平成22年3月31日時点)	226名(うち団体会員7名) (平成22年3月31日時点)	141名(うち団体会員7名) (平成22年3月31日時点)	128名(うち団体会員17名) (平成22年3月31日時点)	180名(うち団体会員3名) (平成22年3月31日時点)	113名(うち団体会員6名) (平成22年1月14日時点)

●これまでに計120事業者に対して差止請求を行い、うち14件について訴訟を提起するなど、積極的に差止請求権が行使されている(平成22年11月末現在)。

適格消費者団体による差止請求権の行使状況(1)



✓適格消費者団体による事業者への差止請求件数は、制度創設以来上昇傾向で推移している。

✓同一事業者に対する差止請求の場合は1件としてカウント。

適格消費者団体による差止請求権の行使状況(2)

差止請求に関する訴えの提起は以下の14件(平成22年11月30日現在)

	提訴日	訴えを提起した団体	差止請求の内容	結果
1	平成20年3月	京都消費者契約ネットワーク	定額補修分担金支払特約条項を使用する不動産賃貸業者に対するもの	一部認容判決・ 上告受理申立
2	平成20年4月	消費者支援機構関西	早期完済違約金特約条項を使用する貸金業者に対するもの	一部認容判決・ 上告受理申立
3	平成20年8月	京都消費者契約ネットワーク	敷引特約条項を使用する不動産賃貸業者に対するもの	請求の一部認諾及び残部 につき訴えの却下
4	平成20年8月	消費者支援機構関西	受講契約勧誘の際の不退去、不実告知について英会話学校に対するもの	和解
5	平成20年12月	京都消費者契約ネットワーク	互助契約等の中途解約金条項を使用する冠婚葬祭業者等に対するもの	1審係属中
6	平成21年3月	ひょうご消費者ネット	中途解約の際JAL利用クーポンの返還をしない特約条項を使用する旅行業者に対するもの	1審係属中
7	平成22年3月	京都消費者契約ネットワーク	結婚式場解約金条項を使用する結婚式・披露宴等企画運営会社に対するもの	和解
8	平成22年5月	埼玉消費者被害をなくす会	レンタル契約時のキャンセル条項を使用する呉服小売専門業者に対するもの	和解
9	平成22年6月	京都消費者契約ネットワーク	解約金条項を使用する携帯電話事業者に対するもの	1審係属中
10	平成22年6月	京都消費者契約ネットワーク	解約金条項を使用する携帯電話事業者に対するもの	1審係属中
11	平成22年9月	消費者機構日本	更新料条項、退去遅延の損害賠償条項等を使用する不動産賃貸借業者に対するもの	1審係属中
12	平成22年10月	消費者ネット広島	レンタル契約時のキャンセル料条項を使用する貸衣装事業者に対するもの	1審係属中
13	平成22年10月	京都消費者契約ネットワーク	マンション等の更新料条項を使用する不動産賃貸業者に対するもの	1審係属中
14	平成22年11月	ひょうご消費者ネット	受講申込後の解約制限条項を使用する資格講座等運営事業者に対するもの	1審係属中

適格消費者団体による差止請求権の行使状況(3)

【英会話教室運営事業者に対する差止請求(特定継続的役務提供)】

適格消費者団体である消費者支援機構関西は、特定継続的役務提供を行う英会話教室運営事業者に対し、消費者が退去する意思を表明しているにもかかわらず、勧誘をしている場所から退去させない行為をすることなどについて是正するよう差止請求訴訟を提起し、和解した。

【主な和解内容】

- 事業者の不当な勧誘(帰らせてくれない、事実でないことで勧誘、利益になることだけを言う)の行為を伴って契約した場合は、被害者からの契約の取消に応じ、受け取った金銭がある場合はその全額を返還する。
- 事業者の不当な勧誘(しつこい勧誘や長時間勧誘、人格を非難するような威圧的な言葉、判断力不足を利用して勧誘、収入が乏しい状況にある人に配慮しない勧誘)の方法で契約した場合は、被害者からの解約その他の申出に誠実に対応する など

【行政処分】

- 消費者庁は、当該事業者に対し、特定商取引法に基づき、取引停止命令6ヶ月間、指示(東京都と連携の上、同時に処分)。

【その他悪質業者に対する差止請求権行使の可能性】

【例 投資商法事案】

- 電子マネー形式の擬似通貨、海外事業投資、企業家育成事業、株式投資運用などの名目で高額配当をうたって、出資を募る事案。刑法246条の詐欺罪に問われる可能性があり、また、消費者契約法による不実告知、不利益事実の不告知が問題となり差止請求の対象となり得る。

【直罰規定が設けられている不当な行為に関する差止請求】

- 適格消費者団体による差止請求の対象は、消費者契約法、景品表示法及び特定商取引法上の不当な行為。そのうち、特定商取引法上の差止請求の対象となっている行為の中には、直罰規定が設けられているものもある。

その他の消費者団体に対する支援

適格消費者団体や被害者個人が訴えを提起する上で要する諸費用(弁護士報酬、調査費用(関係記録の閲覧・謄写等)、民事保全・破産手続開始の申立てのための保証金・予納金等)について、支援をする消費者団体に対する支援

例1【消費者支援基金】

消費者団体訴訟制度に係る裁判費用、消費者団体訴訟制度に関する諸活動(主に調査研究、事業者への改善提案、事業者との交渉)を助成対象活動と定め、助成を行うもの。

例2【東京消費者援護センター】

消費者被害を救済するための弁護団の活動資金の無償貸付け等を行うもの。

例3【消費者ネット関西】

訴訟事件(保全事件を含む)の遂行を支援することを目的とし、そのための訴訟費用、弁護士費用、事件関連費及び保全事件の際の保証金の貸与を行っている。具体的には消費者被害を救済するための弁護団の活動資金に関して支援等を行うもの。