

公正な消費社会をめざして

消費者契約法、景品表示法等の
法に抵触する事業者の行為を正し、
公正な消費社会めざして



内閣総理大臣認定 適格消費者団体

特定非営利活動法人 **消費者支援かながわ**

内閣総理大臣認定 適格消費者団体

特定非営利活動法人 **消費者支援かながわ**

ご挨拶



いつかは特定適格消費者団体に
大きな目標を持って頑張ります。

理事長 武井 共 夫

神奈川県は都道府県の中で人口は東京都に次いで多い県であるにもかかわらず、それまで県内に適格消費者団体が存在せず、このままではいけないと各方面から適格消費者団体設立に向けた気運が盛り上がり、準備期間を経て2014年12月に適格消費者団体をめざす消費者支援かながわの設立総会を開き、翌2015年3月に特定非営利活動（NPO）法人の認証を受けて4月に特定非営利活動法人消費者支援かながわの設立登記をしてから3年強の活動の後、2018年8月3日に適格消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けました。

消費者支援かながわの特徴は、弁護士・司法書士・消費生活相談員・消費者団体等が協力して活動し、神奈川県・横浜市等行政も物心両面で積極的に応援してくれていることです。

2018年3月の改正で神奈川県消費生活条例には適格消費者団体等への支援に関する規定が新設され、知事は適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、適格消費者団体に対し、契約書、和解書その他の消費生活相談に関する資料の提供その他必要な支援を行うことができる」（同条例25条の2の1項）と定められ、既に具体的な情報交換も始まっています。

消費者支援かながわの事務所は横浜市から消費生活総合センターの元商品テスト室の使用許可を得て設置されており、横浜市とは2018年12月21日に「差止請求業務に係る消費生活情報の提供と利用に関する覚書」を締結し、県と同様の協力を得ることが可能になっています。

弁護士・司法書士の会員も多数なので申入活動はやりやすく、検討委員会で弁護士・司法書士・消費生活相談員で構成される事例検討チームを作って検討し、理事会の議を経て相当数の是正申入活動をして認定前にも認定後にも多くの成果を上げることができました。

さらに消費者支援かながわは、活動委員会を設けて消費者団体としての幅広い活動をしており、たとえば、学習会「リフォームをする前に知っておくこと」学習会「キャッシュレス化と消費税還元」などを行っています。

消費者支援かながわは、これからも申入活動を積極的に行い、特に適切な事案があれば差止請求訴訟を提起すべく、準備しており、いつかは特定適格消費者団体にという大きな目標を持って頑張りますので、よろしくお願いします。



紹介

適格消費者団体

消費者支援かながわ

消費者被害は大量の被害が生じる反面、個々の被害は少額だったり立証が困難な場合が多いなど消費者が個別に訴訟に立ち上がって自ら権利救済を図ることは困難だった為、泣き寝入りが多くありました。そこで、消費者契約法は、消費者全体の利益を擁護するため、一定の消費者団体に事業者の不当な行為に対する差止請求権を認める消費者団体訴権制度を2007年6月からスタートしました。

この差止請求を行う主体が適格消費者団体です。適格消費者団体とは、消費者全体の利益擁護のために、差し止め請求権を行使することができる団体として、内閣総理大臣の認定を受けた団体のことをいいます。

神奈川県においては、適格消費者団体の認証を受けるための受け皿として2015年4月1日に、「特定非営利法人 消費者支援かながわ」が設立されました。「消費者支援かながわ」は、神奈川県内の消費者・消費者団体、生活協同組合をはじめとする諸団体、消費生活相談員、弁護士・司法書士・税理士等が中心となって、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため事業者に対する差し止め請求活動を行うとともに、県民に対する啓発活動や各種の消費者政策に関する提言を行うことを主な目的とした団体です。

法人設立後、3年あまりの間、県内各地における消費者に不利益な契約が結ばされている実態を調査し、事業者に対して不当な契約条項や約款を変更するよう働きかけるなどの地道な活動を行って参りました。

その活動が認められ、2018年8月3日、消費者支援かながわは、内閣総理大臣から適格消費者団体に認定されました。認定を受けたことにより、消費者に対して不当な契約をさせるような業者に対して訴訟を提起してこれをやめさせることができるようになりました。同日行われた認定交付式において、武井理事長は、福井照消費者庁担当大臣から、認定証を受領しました。その際、福井大臣からは「今後も消費者被害の防止・救済活動への展開を期待する」との表明があり、消費者支援かながわとしても消費者被害の防止活動をさらに積極的に行う決意を新たにしました。認定を受けた以降も、多くの人たちの支援と協力を得ながら、さらなる活動を続けています。

消費者支援かながわは、不当な消費者契約を結ばせるような事業者にはこれを是正をさせ、消費者がいわれのない被害を被ることがないようにし、ひいては、真面目でまっとうな事業者が消費者によって評価されていく健全な消費者市民社会の育成を目ざして日々頑張っています。

適格消費者団体について

Q 適格消費者団体って何をする団体ですか？

A 消費者にとって一方的に不利だと思われる事業者の契約書の条項や約款、広告表示、事業者の勧誘行為について、法律違反があると考えられる場合にそれらの改善を求める活動をしています。是正されなかった場合は、差止請求権を行使します。

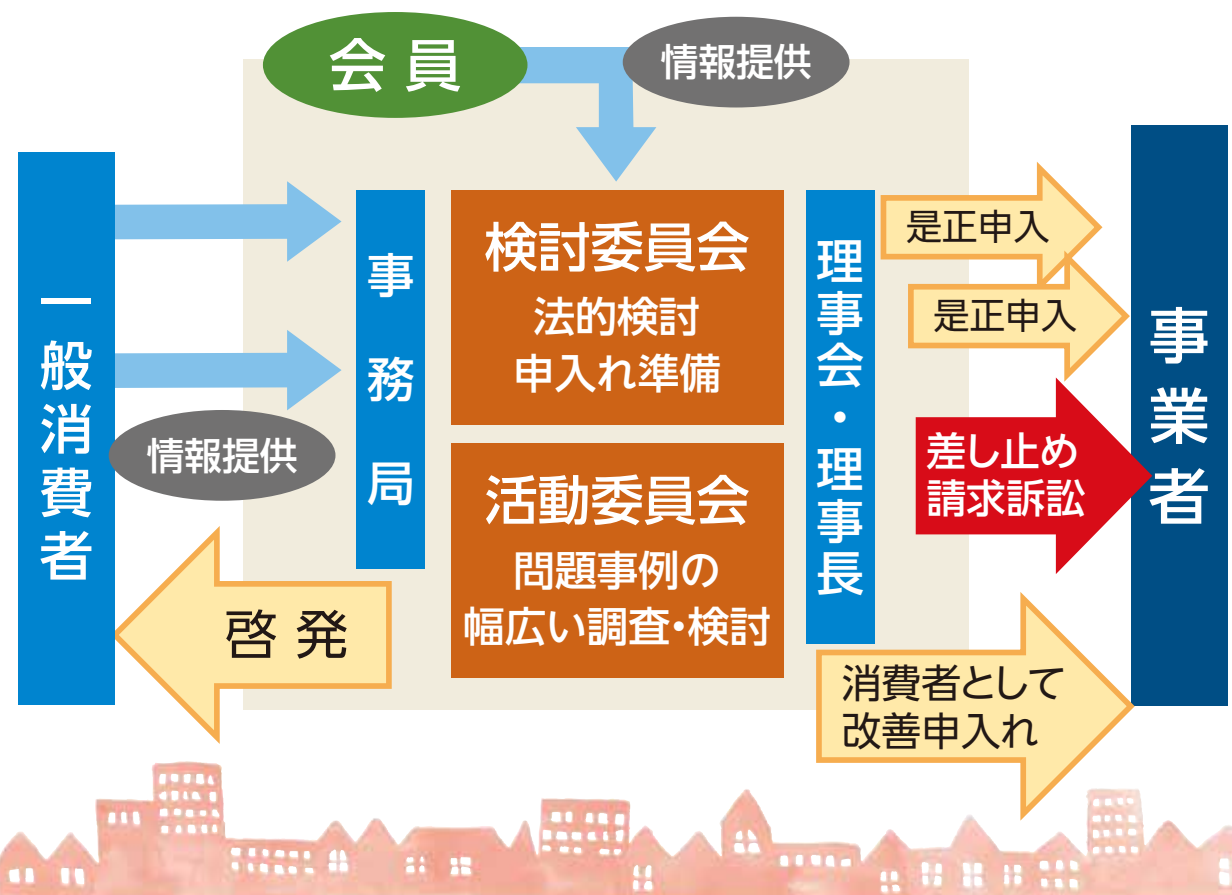
Q 差止請求ってなんですか？

A 事業者と協議を行なっても是正されない場合、法律に違反する契約書の条項や約款、広告表示、勧誘を止めるよう裁判等で求めていくことです。

Q 適格消費者団体は誰でも作れるのですか。

A 差止請求権を行使するために必要な人的・物的組織、財政基盤などを有している適格性のある消費者団体として、内閣総理大臣による認定を受ける必要があります。

消費者支援かながわの組織と活動の体制



差止請求・申し入れ 検討委員会の活動と事例

消費者団体 訴訟制度ってなに？

全国で活動する消費者団体の中から内閣総理大臣が認定した「適格消費者団体」が、事業者が行っている「不当な勧誘」、事業者が作成した約款や契約書に書いてある「不当な契約条項」、事業者が広告やホームページなどで「不当な表示」をしている場合に、こうした事業者の不当な行為を差し止める（やめさせる）ことを求めて裁判を起こすことができる裁判制度です。

どんなことを 差止請求できるか

事業者が不特定かつ多数の消費者に対して消費者契約法、特定商取引法、景品表示法などの法律に違反する不当な行為を行っているか、行うおそれがある場合に、差止請求ができます。

たとえば

- 嘘を言って勧誘している
- 事業者は一切の責任を負わないといった契約条項
- 実際よりも優良であったり有利であるかのような表示などです。

検討委員会の活動

こうした事業者に対する消費者契約法等に基づく差し止め請求の可否を検討するために、検討委員会が設けられています。検討委員会のメンバーは、弁護士・司法書士・消費生活相談員で、各分野1人ずつの3人1組で5つの検討班を作っています。検討班でまず事案の検討をし、申し入れをすべきという場合には、検討委員会で申し入れをすべきかどうかを討議します。1回でOKとなる事案もあれば、検討チームにさらに検討を促す事案もあります。検討委員会で申し入れをすべきであるとなった事案に関しては、理事会の議決を経て申し入れを行っています。

認定前の申し入れと成果

2015年4月にNPO法人を設立して2018年8月に適格消費者団体の認定を受けるまでの間に、12件の申し入れ活動を行いました。申し入れをした事業者は、カルチャークラブ、不動産賃貸業者、コインパーキング運営会社、学校法人（大学）など様々な業種が含まれています。実際には是正がされたのは、カルチャークラブの会則、不動産賃貸会社の賃貸借契約書、コインパーキング運営会社の

利用規約、短期不動産賃貸会社の定期建物賃貸借契約証書、学校法人(大学)のホームページや募集要項の記載、大手カーシェアリング会社の約款などです。

申し入れ第1号事案の成果

第1号は、2015年11月に大手カルチャークラブに対しての申し入れでした。その会則では、①会員及びビジターが自身の荷物や身の安全に対する注意を怠り第三者の加害により生じた損害は原則としてカルチャークラブが一切責任を負わない、②会員が同伴または紹介したビジターの行為の一切につき連帯責任を負う、となっており、この2つの条項が、消費者契約法に違反するので削除訂正を求めるといものでした。①については、一切責任を負わないのではなくカルチャークラブに責任がある場合には責任を負うという趣旨に改められ、②の連帯責任の規定は削除されました。

不動産賃貸業者の例

業者が使用していた賃貸借契約書では、①明渡しの際に賃料1か月相当分の定額補修費を賃借人が支払うよう定められていたり、②賃料を1か月以上怠ったり契約違反等があった場合には直ちに賃貸借契約の解除ができる、とされていました。消費者契約法10条に違反するということで、削除・訂正を申し入れました。①については、賃借人の故意又

は過失等による損耗等については賃借人が費用の負担をするように改訂され、②については、「相当の期間を定めて催告のうえ解除ができる」という規定に改められました。

また別の業者が独自に作成使用していた賃貸借契約書に対する訂正削除申し入れに関しては、その業者からは、今後消費者契約法に違反しないように社員全員で確認をし、独自の賃貸借契約書の使用をやめ、宅地建物取引業協会が作成したモデル賃貸借契約書を使用するように改める旨の回答がありました。

学校法人(大学)の事例

大学のウェブサイトや募集要項で、入試の時期によって異なる入学辞退締め切り日(3月31日以前の日付)が定められており、これを過ぎて入学の辞退を申し出た場合には、



入学金を除く授業料及び後援会費が一切返金されないように読み取れる文章となっていました。最高裁判決及び文部科学省の通達の趣旨に反することから、入学辞退締切日を入試時期を問わず一律に3月31日以降とするなどの修正を求めたところ、3月31日までに入学辞退を申し出た場合には、入学金を除く授業料及び後援会費を返金するように改められました。

カーシェアリング会社の事例

大手カーシェアリング会社の約款で、事業者側からの予約取り消しの場合でも利用者に生じた損害について事業者が責任を負わない等の規定について修正を求めました。

事業者に故意または重過失がある場合を除き事業者が責任を負わない旨の規定に改



められました。

認定後の申し入れの例

2019年になってから、大手家電量販店のインターネット通販の約款や利用規約等を検討し、数社に対し申し入れを行っています。

2019年3月5日に株式会社ビッグカメラに対して、①事業者の軽過失による損害賠償責任を免除する旨の条項、②事業者に一方的な解除を認め、消費者にとって不利益となる条項、③返品に関し、民法所定の債務不履行ないし瑕疵担保責任による解除権の行使期間を著しく短く制限する旨の条項の3点につき申し入れました。同社からは、4月22日付で規約を改定したとの回答が4月26日付でなされ、規約改定が確認できました。

また、認定前の2017年10月27日にウォーターサーバーの事業者に対して利用規約の申し入れをしましたが、回答が得られませんでした。しかし、認定を受けたことを通知したところ、2019年6月24日になって回答が送れたことのお詫びと一部修正の回答がありました。この件に関しては、修正が不十分だとして再度申し入れを行っています。

差止請求訴訟

現在のところ、差止請求訴訟はまだ起こしていませんが、今後申し入れに応じない事業者に対しては、差止請求訴訟を提起していく予定です。

活動委員会とは

検討委員会とは別に、消費者が主体となって活動。

消費者支援かながわには、弁護士、司法書士、消費生活相談員から構成される検討委員会とは別に、消費者が主体となって活動している活動委員会があります。

この活動委員会は、消費者支援かながわの中では消費者の皆さまへの啓発活動を担っていて、定期的に行なわれる委員会での情報交換と年数回の学習会の開催が活動の柱となっています。

消費者被害防止の始まりは、一人ひとりの消費者が、世の中の「おかしいこと」に気がつくことだと思います。活動委員会では、「これっておかしい?」、「当たり前だと思って

世の中の「おかしいこと」に気がつくこと。

いたけど、よく考えたらちょっと違うんじゃないか?」ということに気がつく目を養うため、様々な消費者問題を学んだり、調査したりしていますが、肩肘張らずに日々の生活の中の疑問を気軽に話し合える場所、消費者が抱く素朴な疑問を学んでいく場所となることを目指しています。

消費者問題に興味があれば、特別な資格や経験は必要なくどなたでも活動委員会に参加できます。

一緒に活動できる方を随時募集していますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

活動委員会の活動状況

通常の委員会の開催

1～2ヶ月に一回、委員が集まって、日常生活の中での「気づき」や「これっておかしい?」と思ったことを持ち寄って話し合っています。また、アンケート調査、学習会の企画を立てたり、これらの成果を発信していくことも、消費者被害の未然防止のためには重要なことだと考えて活動しています。



上大岡の会議の様子

活動委員会は、どなたでも参加できます！

学習会等の開催

その時々ホットな話題、新しい制度などについて、学習する機会を設けています。

経済産業省総合資源エネルギー調査会委員
辰巳菊子氏を講師に招いて

●学習会

電力の小売り全面自由化の
消費者からみた問題点

電力の小売り自由化に伴うメリット、デメリット、
選択方法等を学びました。



学習会の様子 2016年9月12日 開催

一般社団法人すまい・カウンセリング協会代表理事
小椋利文氏を講師に招いて

●学習会

リフォームをする前に
知っておくこと

リフォームを依頼する場合に知っておくべきことや
注意点を学習しました。



学習会の様子 2018年12月3日 開催

山本国際コンサルタンツ代表
山本正行氏を講師に招いて

●学習会

キャッシュレス化と
消費税還元

キャッシュレス決済の種類、活用にあたっての
注意点、消費者還元制度について学びました。



学習会の様子 2019年11月20日 開催

活動委員会が企画する学習会には、どなたでも参加できます！

また、一緒に勉強してみたいことを考え、学習会や消費者向け講座等の企画を立てるところから参加していただくことも大歓迎です。多くの方のご参加をお待ちしております！

公正な消費社会の実現をめざす 消費者支援かながわの 将来像

消費社会とは、産業が高度に発達し、生きていくために必要な消費だけでなく、文化的な欲求を満たすための財やサービスの消費が大量に行なわれる社会のことをいいます。消費社会と呼ばれる状況が最初に出現したのが1920年代の米国であり、第一次世界大戦に勝利したことにより、空前の好景気と経済繁栄に沸きました。初期の消費社会は、「隣の人と同じ水準の生活を手に入れて満足できる」ように大量生産によって作られた画一的な製品を、画一的な大衆が受動的に受け取る消費パターンを取っていました。その後、消費文化が高度化するにつれて、消費者は画一的な消費に物足りなくなり、差異、多様性、選択制といった価値を重視し、好みに合う製品を生産者に対して要求する能動的な消費社会へと転換していきます。

日本に消費社会が到来したのは1970年代と言われています。この頃に日本の社会における都市と農村の格差が縮小していきました。農村出身者が数多く都市部に流入し、結果として、農村においても都市においても地域共同体の解体を招き、人は共同体に依存せず、個人として生きていく必要が出てきました。

また、地域だけでなく家族も解体されたため、核家族化が加速し、子育てをするにも年長者の知恵を借りることも困難となり、消費社会の出現の前は地域あるいは家庭の中で解決されていた問題も、行政機関やサービス業などの外部機関に依頼をしなければならないことが多くなっていきます。さらに、消費社会では、商品の購買力により優劣が決まります。少子化により購買力の高まった子供は、もはや子供扱いされておらず、消費社会においては一人前と評価されています。このように、消費社会の到来は、従来の人と子供の関係にも影響を及ぼしているのです。

さて、誰もが同じ商品を手にして満足できた時代から、人とは違う価値観によって商品を選ぶ時代になるにつれて、情報を手に入れる手段を持つか持たないかで、消費社会における格差が生じてきます。日本は高度成長期において急激な社会の変貌を遂げましたが、人が商品を購入したり、サービスの提供を受けたりするのに、正確な情報を得る手段を持てていなかったため、それまであまり表に出ることのなかった消費者問題が顕在化し、社会問題化する事態を招きました。

「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事裁判手続の特定に関する法律」が成立。

これまで泣き寝入りせざるを得なかった消費者被害の回復を可能とする画期的な制度として期待される。

消費者被害の特徴として、①多数の消費者に対して同種の被害が発生すること、②個々の消費者は、事業者と比較して当該当事者が提供する商品又は役務に関する情報に乏しく、事業者との間で交渉力に格差があること、③個々の消費者の被害額は低額になることが多いことなどが挙げられます。そこで、消費者契約法に基づく消費者保護の実効性を確保する手段の一つとして、2006年の消費者契約法改正により導入されたのが「消費者団体訴訟制度（適格消費者団体による不当勧誘及び不当条項の差し止め請求を可能とするもの）」です（2007年6月施行。その後、景品表示法、特定商取引法及び食品表示法にも適用拡大）。

この消費者団体訴訟制度により、個々の消費者が訴訟提起などを行わなくても、被害が発生又は拡大する前に事業者の不当な行為を差し止めることが可能となり、また、差止請求権を裏付けにした適格消費者団体の事業者との交渉により、事業の見直しが行われるようにもなりました。ただし、この制度は、既に生じた消費者被害を回復できるものではな

く、既に生じた被害の回復を求める手段としては、通常共同訴訟（民事訴訟法38条）、選定当事者制度の利用（同法30条）、少額訴訟制度の利用、ADR（裁判外紛争解決手続）の利用などが考えられますが、いずれの制度の利用によっても、消費者被害の回復をはかる上では限界があります。

そこで、2013年12月に、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事裁判手続の特定に関する法律」が成立しました。日本版クラス・アクション（集団訴訟・集合訴訟）とも呼ばれる本制度は、2016年10月に施行され、これまで泣き寝入りせざるを得なかった消費者被害の回復を可能とする画期的な制度として、その活用が期待されており、現在3つの団体（消費者機構日本、消費者支援機構関西、埼玉消費者被害をなくす会）が認証を受けて活動しています。消費者支援かながわもゆくゆくは特定適格消費者団体の認証を取り、事業者と消費者の間に格差のない公正な消費社会の実現をめざして活動の幅を広げていきたいと考えています。

事業者の皆様へのお願い

5年ほど前、当団体の立ち上げに際して、私たちは設立に携わるすべての人々の思いを込めて、団体の名称を『消費者支援かながわ』といたしました。

消費者契約法は、その第1条に「消費者と事業者の間には情報の質及び量並びに交渉力の格差」が存在することを前提として掲げ、その格差を埋めるための施策の一つとして適格消費者団体の制度を定めています。

その格差があるゆえに、一人一人では声を上げる事のできない多くの消費者に代わって、

世の中の不当な契約条項や不適切な表示などを正していただくよう事業者の方々に申し入れをしていくことが、私たち適格消費者団体の一つの大きな役割です。

しかしながら、それは決して事業者の皆様と対峙することを意味するのではなく、誤りを正すよう要望し、それに真摯に応じていただくという過程を通じて、ともに公正な消費社会を築いていくという共通の目的を達成することを意味し、まさにそれが「消費者支援」なのだと思っています。

幸い、これまで多くの事業者の方々においては、使用されている約款や契約の中で法的問題のある条項の修正をお願いしたところ、これを受け入れ、修正していただくことができております。

日々目まぐるしく変わりゆく社会情勢の中で、それに対応するように法規制もまた次々

改正されていきます。コンプライアンス重視の経営をされている事業者の方々も、時としてこれを見落としたり、法令の解釈を誤ったりすることもあるかと思えます。

ぜひ、私たちの声に真摯に向き合い、ご対応いただくことを望みます。

P.5～は「検討委員会の活動事例」として、これまで私たちが事業者の皆様へ修正を申し入れ、対応いただいた事例をご紹介いたしますが、問題あるとして修正をお願いした具体的な契約条項等を、改めて以下にお示しします。

もし、皆様の使用する約款や契約条項の中に、下記と同様の記載があるようでしたら、見直しをお願いする次第です。なお、私たちの申入れ根拠を含む申入れ内容の詳細は、団体のホームページに、その一部を公開しておりますので、ご参照いただければ幸いです。

URL : <http://www.ss-kanagawa.org/cn2/pg27.html>

消費者契約法に照らし問題があるとして、当団体が修正又は削除を求めた条項

※ ()内は修正等を求める根拠となった消費者契約法の条文示しています。

※ 問題があるとして指摘したポイント部分を●色で表示しています。

※ なお、趣旨を変えない範囲で、原文を省略するなど加工しています。

◆ 不動産賃貸借契約

▶ 明け渡しの際、経年劣化および自然損耗による住宅設備や建具等の修理とクリーニングは、本契約時に貸主が借主から受領した定額補修費にて行うものとする。(第10条)。

▶ 借主が次の各号のいずれかに該当したときは、貸主は、何らの催告を要せず当然に本契約を解除できるものとする。

(7) 後見開始、保佐開始もしくは補助開始の審判を受けたとき(第10条)

※なお、本条項については、その後の平成30年改正消費者契約法の第8条の3にて明文で無効とされるに至りました

▶ 借主が賃料未払いのまま行方不明(失踪)、または無断不在が30日以上に及び何らの連絡もない場合、(略)……貸主は一方的に本契約を解除することができる。(第10条)

▶ (上記の場合) 貸主は、随時に室内遺留品一切を任意の場所に保管し、……相当期間を経過しても連絡ない場合、貸主はその遺留品を任意償却することができる。(第10条)

◆ コインパーキング利用規約

▶ 入出庫の際は、プレートが下降していることを必ず確認してください。……(略)
……万一車両が破損しても、一切責任は負いません。(第8条第1項)

◆ カルチャークラブ利用規約

▶ ○○(事業者名)は会員ビジターが、施設利用中に生じた盗難、障害等の事故については一切責任を負いません。但し、○○に故意または重過失があった場合はこの限りではありません。

(第8条第1項)

▶ 会員は、同伴又は紹介したビジターの施設内における行為及び○○に対する支払い並びに事故等の一切につき連帯責任を負うものとします。(第10条)

◆ 大学学生募集要項(4月入学)

▶ 学納金の返還について
入学辞退締切日(平成●年度) ①前期2月17日 ②中期3月3日 ③後期3月31日 ①～③の各締切日までに入学辞を申し出た場合入学金を除く学納金を返還いたします。(第9条第1項)

消費者を守る法律

悪質商法により望まない契約をしてしまった消費者を助ける！
広告や表示をきちんとさせて、安心して買い物ができるようにする！



適格消費者団体は、これらの法律に違反する行為を止めさせる役割を担っています！

入会・賛助金・寄附金のお願い

消費者支援かながわは、差止請求活動により公正な消費社会の実現に向けて、消費者被害の発生、拡大防止に努めています。この活動は、一部公的な支援もいただいておりますが、その大部分は、同じ願いを持つ有志の方々からの会費、寄附金により成り立っています。今後さらに活動を充実していくために、一緒に活動してくれる仲間への入会、賛同してくれる方からの支援をお願いしております。

また、当法人の活動に賛同いただける企業、団体に財政面での支援をお願いする賛助会員制度を設けております。当法人が消費者団体訴訟制度を活用して、不当な約款や勧誘行為の是正を図るためには、調査や訴訟の費用

が必要になります。このような公益的活動は、本来、広く社会全体で支えていく必要があると考えますが、なにぶんにも行政からの支援は極めて限定されており、個人の資力では限界があります。そこで、社会的責任（CSR）経営や消費者志向経営を進めている企業・団体などの皆様による、ご支援を賜りたくお願い申し上げます。

当法人へのご支援は、事業者の悪質な行為の排除や消費者との契約締結履行の適正化を進め、健全な事業者の成長と公正な消費社会の実現を促します。当法人の活動の趣旨をご理解いただき、賛助会員へのご加入・ご寄付をご検討願います。

あなたも **消費者支援かながわ** の会員になって、ともに活動しませんか

	年会費 それぞれ1口以上	役 割	総会での 議決権
正会員	個人1口 3,000円 団体1口 10,000円	積極的に 関与し 活動を推進	あり 1人1議決権 1団体1議決権
賛助会員	個人1口 3,000円 団体1口 10,000円	目的に 賛同し 活動を支援	なし

お問い合わせ

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人

消費者支援かながわ

〒233-0002 神奈川県横浜市港南区上大岡1-6-1
ゆめおおおかオフィスタワー5階

[E-mail] infosien@ss-kanagawa.org
[U R L] <http://www.ss-kanagawa.org>

TEL 045-349-9729
FAX 045-349-9267