



多数の消費者に生じた財産的被害を 集団的に回復する制度について

弁護士 藤田 浩晃



1. 何が成立したの？

昨年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の裁判手続きの特例に関する法律」という法律が成立しました。読むと舌をかんでしまいそうなこの法律、成立することで何が変わるのでしょうか。

2. そもそも目的は？

消費者と事業者との契約について、消費者被害を回復するため、特定適格消費者団体と呼ばれる団体が、個々の消費者に代わって当事者として裁判手続を行うことができるようにすることです。



3. 今まではどうなの？

これまでは、業者との間の交渉や訴訟を全て消費者が自力でしなければいけませんでした。事業者と交渉をするとき、交渉力は事業者の方が強いことがほとんどです。このため、訴訟をするのであれば専門的な力や様々な知識が必要になってきます。自分一人だと情報の質や量には限界があることから、十分な立証をすることができず、結局は敗訴したり、あるいは、あきらめて泣き寝入りせざるを得なかったこともありました。

4. 新しい法律だとどうなるの？

特定適格消費者団体と呼ばれる団体が当事者として訴訟を行うこととなります。訴訟の手続きは2段階に分かれています。

1段階目は、特定適格消費者団体が事業者の共通義務を確認する判決等を得るための訴訟です。すなわち、共通する事実上及び法律上の原因に基づき、事業者が多くの消費者に対して金銭を支払うべき義務を負っていることを確認するということです。

2段階目は、対象消費者の債権を個別に確定するための手続です。すなわち、事業者が消費者にいくら払わないといけないかを確定させる手続です。特定適格消費者団体が裁判所に対し、消費者が返還を求めている債権がいくらであるかの届出をします。その届出について、事業者が認否をした上で簡易確定決定というのが下り、消費者の債権額が裁判上確定することになります。





5. どんな請求でもしてもらえるの？

事業者が消費者に対して負う金銭の支払い義務が対象になります。したがって、事業者に対して物の引き渡しを求めるといった請求は対象にはなりません。

また、請求できる範囲にも制限があります。たとえば、きちんとした目的物の提供があれば得ることができたであろう利益(たとえば、転売利益)を得ることができなかったという損害(これを、「逸失利益」という言い方をします。)については、この手続きの対象外です。また、精神的苦痛を受けたことによる慰謝料請求もこの手続きの中ではできません。

6. イメージができないんですが？



一つ例を挙げたいと思います。たとえば、ある製品を100万円で買ったけど、その製品の説明に誤りがあったとします。このような場合、消費者契約法上の不実告知、民法上の錯誤や詐欺というものに該当すれば、契約を取り消した上で、事業者には代金を返還する義務が生じてきます。

このとき、その製品の説明の誤りが不実告知などといったことに該当して契約を取り消すことができるかどうかの審理をするのが1段階目の訴訟です。その上で、取り消すことができるという判断になった場合、「その商品を買った消費者に対して事業者は100万円を払え」という裁判所からの決定を得ることができるかどうかの審理をするのが2段階目の訴訟です。

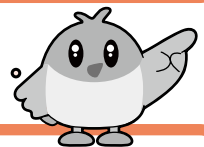
なお、きちんとした商品であれば150万円で転売できたとしても、得ることができなかった転売利益である50万円については、2段階目の訴訟で請求することはできません。



7. この制度は、いつから適用されるの？

この制度は、まだ始まっていません。2016年12月11日までには開始されることになっています。

8. 特定適格消費者団体は県内にあるの？



特定適格消費者団体とは、適格消費者団体※のうち、この法律に基づく要件を満たしていると内閣総理大臣から認定を受けた団体です。今はまだどこにも存在していません。

なお、適格消費者団体は全国で11ありますが、本県にはないため設立が望まれています。

※適格消費者団体とは

消費者の利益保護活動を主たる目的とする、特定非営利活動法人又は公益法人であり、内閣総理大臣の許可を受けた団体です。消費者団体訴訟制度の当事者となります。

9. おわりに



この制度のイメージはついたでしょうか？より細かくこの制度について知りたいという方は県庁県民生活課へお問い合わせいただくか、消費者庁のホームページや関係書籍等を参考にしてみてください。

「遠隔操作」によるプロバイダ契約トラブルに注意！

最近、プロバイダの電話勧誘トラブルに関する相談が多く寄せられ、そのなかでも、遠隔操作（※）によるトラブルが増加しています。

インターネット接続回線等の電気通信事業に関する契約は、消費者にとって、そのしくみがわかりにくいものであるだけでなく、電話で不意打ち的に勧誘され、内容を十分理解できないまま契約してしまい、後にトラブルになってしまったといったケースも見受けられますので、契約にあたっては、慎重に、内容を十分理解したうえで契約するよう注意してください。

（※パソコンの遠隔操作（例））

パソコンの遠隔操作の無料ソフトをダウンロードし、表示されたIDとパスワードを事業者に伝える等することで、自分のパソコンのデスクトップ画面を事業者のパソコンに表示し、事業者が遠隔操作やデータの転送等を行うこと。

●「インターネット接続回線の電話勧誘トラブル」に関する相談の推移

年度	24												25											
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1		
件数	2	2	3	1	1	3	4	2	1	1	0	5	1	3	4	3	3	9	1	3	6	17		
内、 遠隔操作																		3		1	3	16		

【相談事例1】

大手電話会社のサポートセンターを名乗って電話があり、「今より料金が安くなる」とプロバイダの変更を勧められ承諾し、よくわからないまま指示どおりにパソコンを操作した。不審に思ったため大手電話会社に確認したところ「関係がない」と言われた。そのため解約を申し出たが違約金を請求され納得できない。

【相談事例2】

大手電話会社の光回線名を名乗って電話があり、「2年間使っていただくと今より月額利用料金が安くなる」と勧められ了承したところ、事業者に遠隔操作され、最後に出てきた確認画面を見て初めてプロバイダが変更されていることを知った。そのうえ、勝手に付加サービスに加入させられており、元の料金より高くなっていることがわかったため解約を申し出たところ、違約金を請求され納得できない。

【アドバイス】

○契約内容等を十分に理解して契約すること

事業者の紛らわしいセールストークにより、既に契約している光回線事業者からの勧誘であると勘違いしてしまったり、不意打ち的に電話で勧誘され、契約内容をよく理解しないまま契約してしまったという相談も多く寄せられています。契約前に不明な点は必ず確認し、内容を十分吟味して、理解したうえで契約してください。

○プロバイダ等の契約には、法律上のクーリング・オフ制度がありません

インターネット接続回線（プロバイダ契約を含む）等の契約は、特定商取引法の適用がなく、法律上のクーリング・オフ制度はありません。したがって、原則として、口頭の合意のみで契約は成立し、一方的な解約はできません。また、虚偽説明など問題のある勧誘を受けたことを理由に契約解除を求める場合も、事後に確認しにくく解決が難しいケースが多いため、慎重に判断し、必要がなければきっぱりと断ってください。

○安易に遠隔操作をさせて契約しないこと

事業者に自分のパソコンを遠隔操作させるということは、契約しようとするプロバイダサービスの内容を確認する機会を失うだけでなく、自分のパソコン内の情報を見ることや、自由に操作することを許したことになります。遠隔操作させる際には、どのような操作をするのかきちんと確認し、安易に事業者に遠隔操作をさせて契約しないでください。

○トラブルになった時には、最寄りの消費生活相談窓口にご相談すること

不審に思った時や、トラブルになった時には、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談してください。

買え買え詐欺にご注意！

買え買え詐欺とは？

突然送られてきたパンフレットなどをきっかけに、販売業者とは別の業者が「パンフレットは届いていないか」「代わりに申し込んでほしい」などと言葉巧みに勧誘し買うように仕向けたり過去の被害者を狙って「被害回復をしてあげる」などと救済を強調して新たな契約を迫ったりします。

アドバイス

- 簡単に利益が得られるような甘い話はありません！勧誘の電話がかかってきても相手にせず、すぐに電話を切ってください。
- 過去に投資などの被害にあわれている方は、被害情報などが出回っている可能性があります。相手にしてしまうと新たな勧誘や高額な手数料等をだまし取られるおそれがあります。特に注意してください。
- お金を支払ってしまうと取り返すことは非常に困難です。
- 日頃から留守番電話に設定し、相手を確認してから出るようにすると、被害にあわず安心です。

消費生活川柳募集中!! ~優秀作決定!またのご応募お待ちしております!!~

今回の優秀作品2作が次のとおり決定しました。
ご応募いただいた皆様どうもありがとうございました。

県消費生活センターでは、引き続き、消費者問題への関心を寄せていただくため、消費生活に関する川柳を募集しています。はがき・FAX・メールなどに、「作品」「住所」「氏名」「電話番号」をご記入の上ご応募ください。

優秀作は、次回の「えひめのくらし」誌面にてご紹介します。

【応募先】

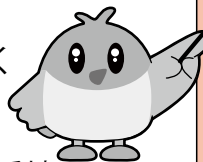
〒791-8014 松山市山越町450番地

愛媛県消費生活センター

FAX：089-946-5539

E-mail:seikatu-center@pref.ehime.jp

※ご応募いただいた作品は、一切の権利を愛媛県が有することとしますので、ご了承ください。



<p>松山市 ペンネーム T・M 作</p> <p>買ったよと 自慢するより 確かめて</p>	<p>松山市 ペンネーム T・N 作</p> <p>近い欲 遠のくお金 投資詐欺</p>	<p>優秀作品 (抜粋)</p>
---	--	----------------------

これまでの作品についてはホームページで紹介しています。ぜひご覧ください。

消費者トラブルで困った時は、一人で悩まず相談しましょう!

消費者ホットライン (お近くの相談窓口につながります)
ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!

☎ 0570-064-370

愛媛県消費生活センター 相談専用電話

☎ 089-925-3700

4月1日から消費生活センターの相談時間に変更になります。

月・火・木・金 ▶ 9:00~17:00 水 ▶ 9:00~19:00 (祝日・年末年始を除く)



発行：愛媛県民環境部管理局県民生活課
〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2
TEL：089-912-2336

愛媛県消費生活センター
〒791-8014 松山市山越町450番地
TEL：089-926-2603