

わたしは消費者

季刊
No.149
平成29年9月1日

トピック 消費者団体訴訟制度

- 消費者団体訴訟制度について 1～3P
 - 第1 はじめに
 - 第2 消費者団体訴訟制度成立の経緯等
 - 第3 消費者団体訴訟制度の概要
 - 第4 さいごに ～消費者の役割～
- 特別支援学校高等部における知的障害のある生徒のための消費者教育教材… 4～6P
 - 1. 障害者と消費者教育
 - 2. 障害者の消費者問題
 - 3. Web版読本の作成
 - 4. 地域の「見守り」とつながるために
- 「出前寄席」を学校で活用した事例紹介 7～8P

平成28年度 東京都立第四商業高等学校「日本の伝統文化学年行事」実施報告

 - 1. 実施の概要
 - 2. 内容
 - 3. 受講された生徒の感想
 - 4. 学校の感想
 - 5. さいごに

消費者団体訴訟制度について

弁護士 島 幸明

第1 はじめに

消費者団体訴訟制度とは、事業者の不当な行為によって消費者が被害を受けた場合に、直接の被害者ではない消費者団体が、一般の消費者に代わって、差止めや被害回復を裁判で請求するという制度です。

今回は、この「消費者団体訴訟制度」について、ご紹介したいと思います。

第2 消費者団体訴訟制度成立の経緯等

1. 経緯と目的

(1) いわゆる団体訴訟制度(クラス・アクション)については、以前から導入すべきという意見が出ていましたが、経済界からの反対論も強く、なかなか実現していませんでした。

(2) しかし、平成12年に消費者契約法が制定された頃から、消費者契約に関する団体訴訟の必要性が指摘されるようになりました。*

※衆参両院における附帯決議(平成12年4月)、司法制度改革推進計画(同14年3月閣議決定)等で検討の必要性が指摘されてきた。

多くの消費者が被害になる消費者被害においては、1人1人の被害が少額で、個別に裁判することは難しいことが多いです。他方で、このような被害では事情が共通しているので、誰かが代表して裁判をすることができれば、被害の救済に役立ちます。そういう理由から、消費者契約の分野で、団体訴訟制度が検討されることになったのです。

(3) 具体的には、平成19年6月施行の消費者契約法の改正で、まず差止請求の制度がスタートしました。

その後、平成21年9月に設置された消費者庁や、内閣府の消費者委員会で検討が続けられ、平成28年10月1日から、新たに被害回復の制度が始まりました。

2. 根拠となる法律

差止請求については、消費者契約法の12条以下が、誰が差止請求をできるか、どのような手続で行うかなどを定めています。どのような事実があれば差止めができるか(差止請求の対象)については、①消費者契約法のほか、②景品表示法(30

条1項)、③特定商取引法(58条の18から24まで)、
④食品表示法(11条)で定められています。

被害回復については、平成28年10月1日に施行された「消費者裁判手続特例法」がその手続などを定めています。

第3 消費者団体訴訟制度の概要

1. 差止請求の制度

差止請求とは、事業者の不当な行為に対して、内閣総理大臣が認定した「適格消費者団体」が、不特定多数の消費者の利益を擁護するために、その行為の差止めを求めるという制度です。

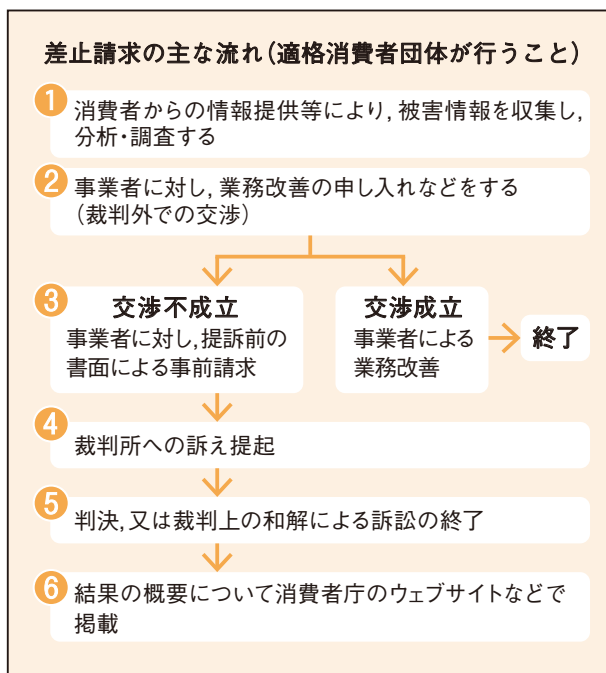
(1) 差止めの主体(適格消費者団体)

適格消費者団体とは、不特定多数の消費者の利益を守るために、内閣総理大臣によって認定された団体をいいます。差止請求権を適切に行使できる専門性を有していることや、NPO又は一般社団法人若しくは一般財団法人であることなど、様々な要件を満たすことが要求されており、現在16の団体が認定されています(平成29年6月27日現在)。

適格消費者団体は、消費者の皆さんのいわば代表として、事業者の行為に対し、差止請求を行うこととなります。

(2) 差止請求の流れ

差止請求の主な流れは、以下のとおりです。



(3) 差止請求の対象

差止請求の対象は、前記の4つの法律に違反する、不当な勧誘、不当な契約条項、不当な表示に分けられます。

1 不当な勧誘

(1) 不実告知

重要事項について、事実と違うことを言うこと
* 契約の目的となるものについてだけでなく、生命・身体・財産その他重要な利益についての損害又は危険を回避する必要性に関する事項について不実告知があった場合

(例:点検業者が、「床下が湿っていて、換気扇を設置しないと家が危ない。」などと虚偽の事実を告げる行為)

(2) 断定的判断の提供

(3) 不利益事実の不告知

(4) 不退去、退去妨害

(5) 過量販売

2 不当な契約条項

いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない、中途解約の場合は支払代金は一切返金しない、いかなる理由があっても契約後の取消はできないなどとするもの

3 不当な表示

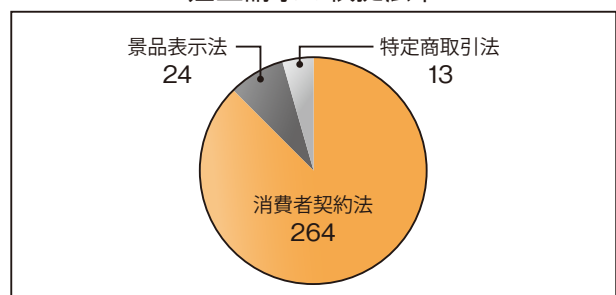
科学的根拠がないのに「痩せる!」と表示したり(優良誤認)、ずっと同じ値段なのに「今だけ半額キャンペーン!」と表示したり(有利誤認)するもの

(4) 差止請求の効果

例えば学習塾等の契約書に、「事情にかかわらず、一旦納入された学費は返却致しません」という条項があったとしましょう。消費者団体の差止請求により、差止を認める判決(又は和解)がなされれば、上記条項が記載された契約書を使用して契約をすることはできなくなり、新たな被害を防止することができます。

平成25年7月5日時点で、差止請求が行われた件数は111件(113事業者)あり、対象となった根拠法令は、下記のグラフのとおりとなっています。

差止請求の根拠法令



消費者庁HP「適格消費者団体による差止請求成果事例の全体像」より引用

2. 被害回復の制度

新たに出来た被害回復の制度とは、適格消費者団体の中から内閣総理大臣が新たに認定した「特定適格消費者団体」が、同じ原因で被害にあった多くの消費者に代わって、被害の集団的な回復、つまり被害金を取り戻すことを求めることができる制度です。

(1) 被害回復の主体(特定適格消費者団体)

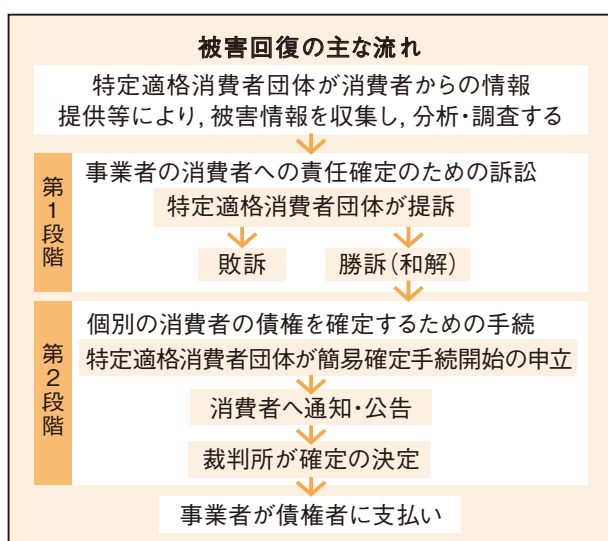
特定適格消費者団体とは、適格消費者団体になるための要件に加え、被害回復を適切に行える団体としての要件を満たしたものとして、内閣総理大臣によって認定された団体をいいます。現在は、「特定非営利活動法人消費者機構日本」(<http://www.coj.gr.jp/>)と「特定非営利活動法人消費者支援機構関西」(<http://www.kc-s.or.jp/>)の2団体が、特定適格消費者団体として認定を受けています(平成29年6月27日現在)。

(2) 被害回復の流れ

被害回復の主な流れは、以下のとおりです。

大まかな手続としては、第1段階の「共通義務確認訴訟」の手続と、第2段階の「被害回復裁判手続」(簡易確定手続及び異議後の訴訟の手続の総称)があります。第1段階の手続では、個々の権利とは無関係に、各消費者に共通する概括的な法律関係について、事業者が消費者に金銭を支払う義務があることを確認します。第1段階で、消費者団体が敗訴した場合は、被害回復の手続はここで終了します。

第1段階で消費者団体が勝訴した場合、第2段階で個々の消費者の権利の有無が審理の対象となります。



この手続の特徴は、原則として第1段階の当事者であった消費者団体が、個々の消費者から依頼を受けて、第2段階の手続を行うという点です。具体的には、第1段階の原告であった消費者団体によって簡易確定手続開始の申立が行われ、さらに通知・公告等の情報提供の措置が取られた後、個別の消費者による消費者団体に対する授權がなされ、消費者団体による債権届出が行われます。

つまり、被害にあった各々の消費者に対して、事業者がいくら支払うかを確定して、支払がなされることになります。

(3) 被害回復の対象

被害回復の対象は、平成28年10月1日以降に締結された契約、同日以降に生じた不法行為による債権であり、同じ原因で数十人以上の被害が生じた、以下の「事業者が消費者に対して負う金銭の支払義務であって、消費者契約に関する請求」である必要があります。

- ① 契約上の債務の履行請求
- ② 不当利得に係る請求
- ③ 契約上の債務不履行による損害賠償請求
- ④ 瑕疵担保責任に基づく損害賠償請求
- ⑤ 不法行為に基づく損害賠償請求

* 拡大損害、逸失利益、人身損害、慰謝料については対象外となります。

(4) 被害回復の効果

特定適格消費者団体が第1段階の手続によって裁判で勝てるかどうかの見通しをはっきりさせてくれますので、消費者が個々に裁判を起こす場合よりも費用・時間・労力が大幅に軽減されることになります。

第4 さいごに ～消費者の役割～

消費者団体訴訟制度のうち、特に被害回復手続は新しい制度ですので、今後の運用がどうなるかが注目されます。皆さんの代表になる適格消費者団体ないし特定適格消費者団体は、1人1人の消費者によって支えられている団体です。皆さんも会員になれる可能性がありますし、情報提供などでもお力を結集して頂ければと思います。

特別支援学校高等部における 知的障害のある生徒のための消費者教育教材

東京家政学院大学
准教授 小野 由美子

1. 障害者と消費者教育

(1) 障害者と消費者に関わる法律

高齢や障害のある消費者について、その被害や社会的な対応の重要性が認識されてきています。例えば、2012年施行の**消費者教育の推進に関する法律**の第13条では、高齢者や障害者等に対する消費者教育が適切に行われるために福祉関係者への研修の実施、情報の提供などが求められ、第3条(基本理念)や第18条(情報の収集及び提供等)でも「障害」について言及されています。2011年に改正された**障害者基本法**では第27条に消費者としての障害者の保護が規定されました。こうした法律における動きは、支援の必要な消費者への取り組みの根拠となり、消費者市民社会を構築するための大きな柱となっています。

(2) 知的障害者向け消費者教育教材

東京都消費生活総合センターでは2009年度にDVD教材「断るチカラの磨き方-心の隙を狙う悪質商法-」(知的障害や発達障害のある方へ)とWeb版消費者教育読本(以下、Web版読本という)「ハカセといっしょに消費者の時間へGO!」(特別支援学校高等部の学生向け)、そして後述しますが2016年度にWeb版読本「ちえとまなぶのず〜っと役立つお金の話」を作成しました。この間に行政が作成した教材のうち、消費者庁の消費者教育ポータルサイトで「障害」や「障がい」というフリーワード検索で情報が入手できる素材をみると、映像教材では千葉市消費生活センターが障害者向けに「相談する勇気〜悪質商法に負けないぞ!〜」を2013年度に、消費者庁が見守りの担い手向けに映像教材「高めよう!『見守り力』〜高齢者・障害者の消費者被害を防ぐために〜」を2014年度に作成しています。パンフレットでは福岡県消費生活センターが2013年度に「どんなところにもトラブルのタネ<障がい者編>」を作成しています。

消費者教育ポータルサイトに掲載されてはいませんが、神奈川県でも社会生活を始める知的障害者向けの「こんなとき、どうすれば!?-消費者トラブルに、あわないために-」(2014年度)、知的障害等のある中学生向けの「『お金のつかい方』を学ぼう!」(2015年度)、働く知的障害者向けにトラブル事例と対処法について紹介した「これで安心、大丈夫!」(2016年度)というリーフレットを連続して作成しました。熊本県が2015年度に作成した本人向けのリーフレット「消費者トラブルをなくそう!困った時は相談だ!」には、見守りのための支援者向けの手引書が付いており、社会人としての生活を間近に控えた特別支援学校高等部の生徒から社会人にまで役立つ内容となっています。このように知的障害のある消費者を対象にした消費者教材が徐々に充実してきました。

2. 障害者の消費者問題

(1) 障害のある相談者の特徴

障害のある消費者の相談の特徴を平成29年版「消費者白書」から検討してみましょう。障害者等(トラブルの当事者が心身障害者又は判断能力の不十分な方々であると消費生活センター等が判断したもの)に関する相談件数は2016年度に19,751件あり、そのうち契約者が相談者と同じだったケースが7,431件でした。つまり、本人が消費生活相談の窓口で直接アクセスした割合は37.6%であり、家族や支援者などの見守りをしている人が本人に代わって相談を寄せるケースが多いことを意味します。ここから分かることは、当事者が消費者としての力をつけるだけではなく、見守っている人が問題に気づき、相談窓口につなぐことが必要であるということです。障害のある消費者にとっては、必要のない誘いを断る力をつけることと同じくらい、信頼のお

ける人に相談をしたりして、適切な窓口につながる力をもつことが今日の消費者市民社会には求められています。

(2) 相談の特徴

障害者全般に関わる相談について、私自身が以前、国民生活センターに情報の開示請求をして実施した調査をご紹介します。2013年に全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた相談情報のうち、「心身障害者関連」と「判断不十分者契約」の両方のキーワードが登録された1,683件を分析したところ、ご本人が相談した割合は30.5%であり、認知症の母親など「親を心配して子どもが相談」した割合19.2%と、「子を心配して親が相談」した割合19.1%は、ほぼ同じ結果となりました。このことから、障害のある当事者への啓発活動はもちろん、高齢者世代を見守る人と同じくらい若い世代を見守る担い手への情報提供も大切なことが明らかになりました。ちなみに、福祉サービス等関係者が相談を寄せた割合も11.1%あったことから、地域ぐるみの取り組みが必要であることがあらためてわかります。

販売購入形態をみると、店舗購入12.1%、訪問販売17.3%、通信販売20.7%、電話勧誘10.9%でした。店舗購入には「0円のスマートフォンを購入するために店を訪れたが、高額なスマートフォンと15円携帯電話2台とあわせて3台を契約。支払いができないのでクーリング・オフしたい」、訪問販売では「チラシでみた業者に台所の水道修理を依頼したが、台所以外の水回り工事を次々に勧められ、高額契約させられるので不満」、通信販売では「施設に入居している知的障害者が、無料とあった広告を見てアダルト動画サイトにアクセスし、高額な料金を請求されている」、電話勧誘では「1ヶ月前に、支援サービス利用者が電話勧誘で内容を理解しないまま医療保険の契約をしてしまったが、無条件解除できるか」といった相談がありました。この調査は相談情報についての「件名」と「内容等キーワード」だけに限定して分析していることもあり、詳細な販売購入形態まで読み

取れない事例も33.6%にのぼりましたが、全体の30.7%が借金問題に関するもので、69.3%が携帯電話やスマートフォン、パソコンを契機にした相談でした。

3. Web版読本の作成

(1) 教材が求められる背景

東京都消費生活総合センターが2016年度に作成したWeb版読本「ちえとまなぶのず〜っと役立つお金の話」は、特別支援学校高等部に在籍している軽度の知的障害のある生徒や若者を対象にしています。私は2009年度の特別支援学校生徒向けの「ハカセといっしょに消費者の時間へGO!」に引き続き、今回の作成検討会のメンバーにも入れて頂きましたが、この間の情報通信技術の進歩や、障害者を取り巻く消費者施策の変化に感慨深いものがあります。生徒たちの携帯電話やスマートフォンの所持率は上がり、オンラインゲームは余暇の過ごし方として浸透しています。交通サービスの利用や買い物をするときに電子マネーを使用する頻度は増え、就職をした先ではIDカードに付帯した形でクレジットカードを持つ機会が増えています。今日の状況にあった形で、消費者トラブルの未然防止のみならず、社会に出てからの自立を目指して、契約トラブル事例やお金の使い方などについて学習できる教材が求められています。

関東圏の特別支援学校の先生方に家計管理に関わる教育や支援のあり方について私が2015年に実施した質問紙及び面接調査では、生活とお金に関する授業は「職業」「数学」「家庭」「情報」などの教科教育や、進路学習、校外学習、生活単元学習など生徒に応じて領域や教科をあわせた形での実施が多くみられました。特別支援学校は各校で規模や環境、在校生の事情が大きく異なることから、障害の種類や程度、生活経験に合わせた調整のしやすい教材が求められています。教科横断的な素材で、買物学習など目的に特化した細かいユニット型の教材が望まれているといえます。

(2) Web版読本のねらい

本教材のねらいは①電子マネーやクレジットカードの特徴を知り、適切な使い方ができるようになる、②契約トラブルの事例を学習し、被害の未然防止や万が一トラブルにあった場合の対処法を身に付ける、③家計管理を学習し、「使えるお金には限りがあり、収入の範囲でやりくりすることの大切さ」に気付くことにあります。期待される効果として、「繰り返し練習することで、金銭の感覚を養える」、「契約トラブルを疑似体験できる」、「見えないお金の知識が身につくこと」があげられます。前号(No.148)の「わたしは消費者」では当該教材の紹介をしています。



Web版読本トップページ

URL : <http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/center/kyoiku/web/sien02/>

Web版読本を検索してトップページにある「教材の紹介」をクリックすると指導書と付録教材があります。教材の目次の画面では3つのステージごとに3ステップのメニューがあり、それぞれにデジタルネイティブ世代の生徒に違和感を持たれない工夫を凝らし、指導者の側にとっての「見やすさ」「わかりやすさ」「使いやすさ」にも配慮しました。今回の教材作成にあたっては、協力者として社会福祉士の江國泰介氏をお迎えし、働く知的障害者の金銭管理に関する情報を検討会で共有しています。

さらに、「お釣の少ない支払い方ゲーム」(ステージ1のステップ2)や「自分のお金で生活する!」(ス

テージ3のステップ2)は、江國氏に倣い、私自身も授業や講座でスライドを使ったり、ホワイトボードに掲示物を貼りながら実践を重ねてきた経験をヒントにして作成したものです。付録の家計管理用仕分けシート「ワケルくん」は、江國氏が知的障害者への支援の場で活用していたものがベースとなり、表計算ソフトを使用しながら卒業後の家計管理が学習できる内容です。卒業後の収入を6つの封筒に仕分けて管理する方法の学習は高等部の卒業や就職、20歳の年金受給開始、グループホームや一人暮らしをスタートするタイミングで役立つ内容といえます。

4. 地域の「見守り」とつながるために

改正消費者安全法が2016年4月に施行され、地方公共団体と地域の関係者が連携するための消費者安全確保地域協議会が設置できるようになり、2017年1月1日現在で4道県27市区町が設置しています(消費者庁「消費者安全確保地域協議会の設置を促進」『平成29年版 消費者白書』第2部第1章第7節)。消費生活上、特に配慮を要する消費者の情報交換や協議といった見守りをするとともに、「消費生活協力団体」や「消費生活協力員」を育成確保することも規定されています。なお、ここでの「消費生活上、特に配慮を要する消費者」には高齢者だけでなく障害者等が含まれます(「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」)。消費者安全確保地域協議会の構成メンバーには行政機関をはじめ、医療・福祉、警察・司法、教育、事業者の各関係者と、地域の町内会等が想定されています。適切な消費生活を営み続けるためには地域の「見守り」につながる力をつけることも、今日の消費者市民社会では必要な消費者教育といえます。困ったら信頼のできる人にまずは相談することが、地域の取り組みにつながる第一歩になります。

Web版読本は特別支援学校の在校生だけではなく、知的障害等のある社会人にも活用頂けるコンテンツを豊富にそろえていますので、地域の「見守り」活動でも広く活用されることを期待しています。

「出前寄席」を
学校で活用した
事例紹介

平成28年度 東京都立第四商業高等学校 「日本の伝統文化学年行事」実施報告

東京都消費生活
総合センター
活動推進課

1 実施の概要

東京都消費生活総合センターでは、東京都立第四商業高等学校との連携により、「日本の伝統文化学年行事」の一環として、下記のとおり「出前寄席」を実施しました。当日は2学年全6クラス200名に受講いただき、消費者問題をテーマに楽しく学んでいただきました。

- (1) 日 時 平成28年12月16日(金)
10:30～11:30
- (2) 会 場 都立第四商業高等学校2学年教室
- (3) 演 目 「甘い誘いにゃ罠がある」
「うまい話にご用心」



都立第四商業高等学校

2 内容

(1) 依頼から実施までの経緯

平成28年9月末に学校からの申込みを受け、電話・FAXにより、担当の主幹教諭と御希望の時間、演目、構成等について打合せを行いました。

今回は、授業時間が限られていることから、1時間で落語2演目ずつを演者6名で6クラス同時に実施する形にしました。

(2) 当日の体制

※高座名で記載

クラス	1 演目の担当演者	2 演目の担当演者
A	立川平林	回路亭しん劇
B	桂竹千代	凡从亭志ん功
C	立川がじら	朝風亭容旦
D	凡从亭志ん功	立川平林
E	朝風亭容旦	桂竹千代
F	回路亭しん劇	立川がじら

当日は、各クラスの生徒責任者が中心になり運営され、演者を控室から各教室まで誘導していただきました。1演目目を20分で行いました。1演目目と2演目目の間に休憩10分をとり、その間に演者が別教室に移動して、6クラス同時に2演目をスタートして、各クラス2人の演者の落語を聞けるよう工夫しました。落語終了後に生徒に感想を書いていただきました。



凡从亭志ん功さん



立川がじらさん



立川平林さん

【演目】

1 演目：甘い誘いにゃ罠がある

【演目の内容】

大学生の与太郎は、友人のヒロシ君から声を掛けられ、金融業界で知らない人はいないという知人を紹介されました。喫茶店で、高額投資システム情報の入ったUSBメモリを買って、友達に紹介するだけでお金がどんどん儲かると勧められます。都内に住む叔父さんに事の成り行きを話すと、叔父さんは与太郎にマルチ商法の仕組みを説明し「甘い誘いには罠がある」と教示します。

2 演目：うまい話にご用心

【演目の内容】

上京した大学生が、街で英会話の無料セミナーに勧誘され参加、きれいなお姉さんの「うまい話」で英会話教室と教材の契約をさせられてしまいます。都内に住む叔父もマイナンバー制度に便乗した詐欺にあってしまいます。どんな人でも詐欺にあう可能性があることを示唆します。

3 受講された生徒の感想

- 楽をして儲かる話はないと、改めて落語を聞いて知ることができました。
- 友達から勧められることもあると知り、少し考えが変わりました。友達を騙すのは、友達からの信用も失ってしまうと感じました。
- 自分も知らず知らずのうちに加害者になることもあると知り、とても危険だと思いました。
- 知っている人から、いい話があると言われても、マルチ商法でお金を稼ぐ人もいますので、甘い話には気を付けようと思いました。
- ネットに株でお金儲けの広告などがあり、今回の話を聞いて改めて恐ろしいと再認識しました。注意喚起の中に笑いもあり、常識人と思っていたご隠居も騙されるところは、予想外で面白かったです。騙されてしまった場合は、契約解除等をしようと思いました。

- 簡単にアプリをインストールしてしまうのはやめようと思いました。インストールする場合は、説明文や評価などを見て安全性を判断し、自分だけで決断できないときは、家族や身近な方々に相談してから決めようと思いました。
- インターネットのワンクリック詐欺は無視する。メールや電話番号など安易に個人情報登録してはいけないと思いました。
- 英語を学びたいと思っていた時に、英会話にまつわる話を持ち掛けられたら興味を持って、契約してしまうかもしれないと思うと、怖くなりました。
- 契約をするときは、もう一度本当に必要なのか考え直すことが大事だと思いました。
- いろいろな詐欺や商法があり、引っかけからないための勉強をし、引っかけた場合の対処法も学んでいきたいと思いました。

4 学校の感想

「日本の伝統文化学年行事」として消費生活総合センター活動推進課による「出前寄席」を学年で企画しました。インターネットトラブルや詐欺など消費生活で誰にでも起こりうる事件を演目に、日本の伝統文化である「落語」を熱演される演者の方々を目の前にして、生徒達は魅了されて相づちを打ち、話に大笑いしながら拝聴しました。生徒の感想にもあるように、一人一人が思い、考えさせられたと思います。大変貴重な体験をすることができました。消費生活総合センターの皆様と、落語家の皆様に心より御礼申し上げます。

(主幹教諭 加藤)

5 さいごに

今回、「出前寄席」を活用いただくことで、生徒の皆さんに、落語を通して悪質商法の手口とその対応策を楽しくわかりやすく伝えることができたと思います。

「出前寄席」のお問い合わせ先

東京都消費生活総合センター活動推進課
協働連携事業担当

TEL: 03-3235-4167

東京くらしWEB 出前寄席

検索

