

# 東京くらしねっと

今月の話題

## 消費者団体訴訟制度の活用のために

～みんなで被害をストップしよう。知っておきたいポイント～

読者レポート

早めに気軽に相談を！ 被害を防ぐ知恵袋 東京都消費生活総合センターへ

相談の窓口から

通販で購入したダイエットサプリメントが体に合わないようなので返品したい



### 東京都消費生活総合センター 相談窓口のご案内

☎ **03-3235-1155**

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階

●JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」駅すぐ

受付時間

月曜～土曜

**9:00～17:00**

(祝日・年末年始を除く)

お近くの消費生活相談窓口につながります

**消費者ホットライン 局番なし188**

東京の消費生活に関する情報サイト

東京くらしWEB

検索Q

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>





今月の  
話題

# 消費者団体訴訟制度の 活用のために

～みんなで被害をストップしよう。知っておきたいポイント～



消費者庁消費者制度課

課長補佐 <sup>にし</sup> <sup>かわ</sup> <sup>いさお</sup>  
**西川 功**

消費者被害の未然防止・拡大防止および被害回復を図る「消費者団体訴訟制度」をご存じですか？

最近、インターネットや新聞・テレビ・ラジオなどのメディアで、「消費者団体訴訟制度」や、それを担う「適格消費者団体」を取り上げた報道に接する機会も増えてきました。

消費者団体訴訟制度および適格消費者団体の活動について、さらに多くの方々に知っていただき、消費者被害の防止等につなげていくためのポイントを整理しました。

## 消費者団体訴訟 制度とは

事業者による不当な勧誘行為、不当な契約条項、不当な表示に接して、多くの消費者被害を防ぎたいと思つたとき、みなさんはどうしますか。

また、「支払ったお金を取り戻したい」と思つても、個人で訴訟を起こすのは、お金や時間、専門知識などの点で、難しいことも多いのではないのでしょうか。

「消費者団体訴訟制度」は、内閣総理大臣が認定した消費者団体（適格消費者団体・特定適格消費者団体）が、事業者に差止めや被害回復の訴訟などができる制度です。

制度には、消費者被害の未然防止・拡大防止を目的とした「差止請求」と、財産的な被害の回復を目的とした「被害回復」の二つがあります。それぞれの内容や、どういった案件が対象となるのか、ポイントをみていきましょう。

### 差止請求

【目的】

被害の未然防止・拡大防止

【実施主体】

適格消費者団体

### 被害回復

【目的】

相当多数の消費者被害救済

【実施主体】

特定適格消費者団体

## 消費者被害を未然に 防ぐ差止請求

差止請求とは、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、事業者に対して、「不当な勧誘」「不当な契約条項」「不当な表示」など不当な行為をやめることなど（※）を求めることができる制度です。

※不当な行為の停止、予防又はそれらのために必要な廃棄・除去などの措置（例えば、勧誘マニュアルや契約書の廃棄・除去など）を（※）。

適格消費者団体は、消費者から寄せられた情報を基に検討し、差止めの必要があると判断した場合に、不当な行為をやめるように事業者に申し入れます。それでも事業者がやめない場合、適格消費者団体は、差止めを求めて裁判を起こすことができます。

「適格消費者団体」は、令和2年9月末時点で、東京都内の2団体を含め全国で21団体があります。

差止請求は、平成19年の制度開始以来、令和2年9月末までに約700事業者に対して申し入れがなされ、そのうち約70事業者に対し、差止めを求める訴訟が提起されています。

## 不当な行為が改善された例

- 水漏れ修理事業者によるクーリング・オフ妨害など不当な行為の差止め
- 消費者に損害が発生しても、事業者は理由のいかんを問わず一切補償しないことを定めた不当な契約条項の差止め
- 専門学校の授業料不返還特約を定めた不当な契約条項の差止め
- 定期購入が条件にもかかわらず、健康食品をお試し価格で1回のみ購入できるかのような不当な表示の差止め

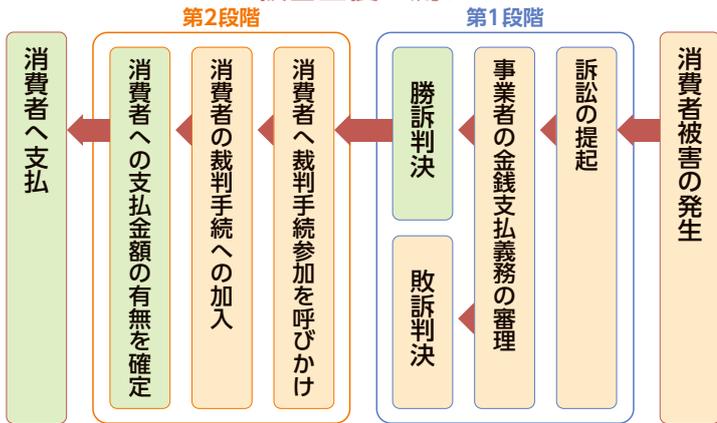
## 被害回復は2段階型の訴訟制度

被害回復とは、相当多数の消費者に共通して発生した財産的な被害（※）について、適格消費者団体の中から更に認定を受けた特定適格消費者団体が、訴訟を通じて集団的な被害の回復を求めることができる制度です。

※ただし、例えば治療費、精神的な損害である慰謝料、家電製品の発火による家具の損傷などの拡大損害等は、被害の個別性が高いため、この制度の対象にはなりません。

特定適格消費者団体は、消費者から寄せられた情報を基に検討し、多くの消費者のために訴訟提起が必要だと判断したときに、消費者に代

## 被害回復の流れ



わってお金を取り戻すための訴訟を起こすことができます（個別事案の訴訟提起はできません）。被害回復制度は、2段階型の訴訟制度であることが大きな特徴です。第1段階目の手続きは「共通義務確認訴訟」と呼ばれ、事業者にお金を支払う義務があることを確定させます。次に、第2段階目の「簡易確定手続」と呼ばれる手続きが行われ、消費者も参加します。ここで手続に参加した個々の消費者の誰にいくらの支払が認められるのかどうかを決めます。

最初に特定適格消費者団体が訴訟を行い、消費者はその勝訴を確認してから、手続に参加できる仕組みなので、個人で訴訟する場合に比べて、より少ない費用・労力で被害金額を取り戻すことができます。

「特定適格消費者団体」は、令和2年9月末時点で東京都内の1団体を含めて全国で3団体あります。

被害回復訴訟は、平成28年の制度開始以来、令和2年9月末までに5事業者に対して提起されています。

## 事業者（学校法人）の損害賠償義務が認められた判決

大学入試において、事前の説明なく女性や浪人生の得点調整を行っていた大学（学校法人）に対して、前記1段階目の訴訟が提起された結果、損害賠償として受験料などに相当する額の支払義務が認められました。（東京地方裁判所令和2年3月6日判決・確定）

## 被害防止のためにできること

皆さんからの情報提供が、多くの消費者被害の防止や被害回復につながる可能性があります。適格消費者団体では、電話、FAX、ウェブサ

イトなどで情報提供を受け付けています。

また、多くの適格消費者団体では、自治体と連携し、被害の防止に向けた啓発講座などを例年実施しているところ です。

今後、消費者被害の防止・救済に向けて、適格消費者団体が大きな役割を果たすことが期待されます。

## 東京都内の適格消費者団体への情報提供先

- 特定非営利活動法人 消費者機構日本  
※特定適格消費者団体としての認定も受けています。消費者被害の集団的な回復のための情報提供も受け付けています。  
TEL:03-5212-3066 FAX:03-5216-6077
- 公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
TEL:03-5614-0543 FAX:03-5614-0743
- 全国の適格消費者団体の情報は、消費者庁HP (<https://www.caa.go.jp/>) をご覧ください。
- 個別の消費者トラブルの解決を図りたい場合は、消費者ホットライン188（局番なし）にご相談ください。

# 被害を防ぐ知恵袋

早めに気軽に  
相談を!

# 東京都消費生活総合センターへ



読者委員 **村山 厚子**

私たちは日々、生活の必要から、また生活を楽しむために商品やサービスを購入しています。さまざまな情報があふれる中、一人一人が賢い消費者となり、消費者トラブルに遭わない力をつけることが求められています。

でも、もし消費者トラブルに遭ってしまったら、身近に相談できる場所があれば心強いですよね。今回は、そんなときに頼りになる、東京都消費生活総合センターを取材しました。



村山委員(左)と消費生活専門課長 高村さん(右)

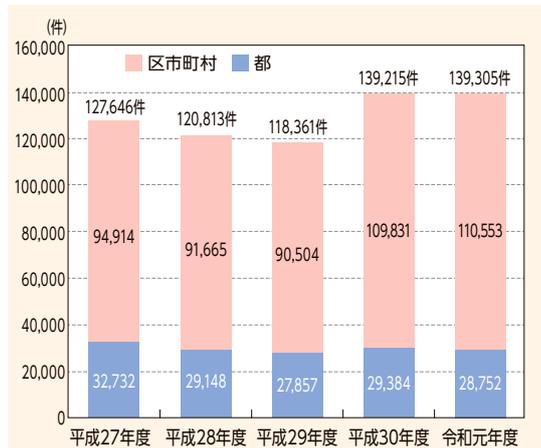
東京都消費生活総合センターは、センター・オブ・センターズとされています。それは、相談体制の規模が大きく、被害やトラブルの情報量が大量に蓄積されていて、都内区市町村の相談業務をバックアップできる存在だからです。

## センター・オブ・センターズ

東京都消費生活総合センターの特徴は、相談員が、10の専門分野グループ（金融・多重債務、サイドビジネス、通信・デジタルコンテンツ、美容等、不動産、高齢者支援ほか）に分かれて活動していることです。分野ごとに集中的に情報を集めて分析・整理を行い、相談処理に役立てています。1グループ4名ほどで構成され、困難な相談などの場合、メンバー間で話し合いながら対応できることが強みだそうです。

## 東京都消費生活総合センターの相談体制

飯田橋にある東京都消費生活総合センターには、専門資格を持つ44名の相談員が所属し、都民の消費生活に係る相談全般に対応しています。



東京都・区市町村相談件数の推移(令和元年度消費生活相談概要より)

## 消費生活相談の傾向

東京都消費生活総合センターが持つ情報（悪質商法の新しい手口や相談処理に必要な情報など）を都内区市町村の消費生活センターと共有することで、都内どこでも同じレベルの相談が受けられるようにしているそうです。

令和元年度に都及び都内区市町村の消費生活センター等に寄せられた相談は約13万9千件で、2年連続で13万件を超えています。そのうち都が受け付けた相談は約2万9千件、区市町村が受け付けた相談は約11万件です。

相談内容では、健康食品や化粧品などの「定期購入」に関する相談が前年の約2倍に増加しています。また、「架空請求」に関しては、メールやはがきに加えて、昨年から封書の送りつけも目立つそうです。

高齢者（60歳以上）の相談件数は約5万2千件で、相談全体の約4割を占めています。

高齢者は在宅していることが多いことや、かかってきた電話にきちんと出ることを逆手に取られて、悪質な事業者に狙われやすいのではないかと思います。

## 高齢者の被害防止に向けて

高齢者の場合は、被害に遭ってしまつても「自分にも責任がある」と思って相談できないなど、被害が表に現われにくい傾向があるそうです。

悪質な事業者は、手を替え品を替え消費者をうまく取り込み、契約を迫ります。悪質商法の被害に遭つても、それはだます側が悪いのですから、自分を責めずに、早めに相談することが大事です。この取材中に課長が、「被害にあつてもそれを恥ずかしいとは思わないでほしい」と強調されていたのが印象的でした。

東京都消費生活総合センターでは、「高齢者見守りホットライン」(☎03-3235-1334)を設けて、高齢者の周りにいる方々、ケアマネージャーやヘルパーなどの介護関係者からの相談も受けています。もし、高齢者宅に普段見慣れない人が出入りしていたり、本人が困っているような様子が見られたら、消費生活センターに連絡してみましょう。

80歳以上の相談の約3分の1は、家族や介護関係者などの本人以外からの相談だと聞き、高齢者の被害防止には、地域の見守りも重要だと感じました。

なお、消費者トラブルかどうか分からない場合は、地域包括支援センターに相談すると、適切な機関につないでくれるそうです。

## 相談にあたって

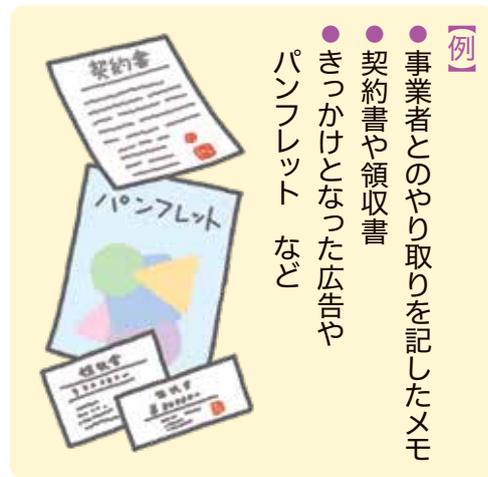
相談は、電話または来所で受け付けます。来所の相談に予約はいりません(※)。相談窓口の電話番号がわからなくても、最寄りの消費生活センターにつながる消費者ホットライン188(局番なし)もあるので、活用してくださいとのことでした。

相談をすると、相談員がトラブル

解決に向けてのアドバイスを行います。相談をスムーズに進めるため、関係する資料を手元に揃えておくこと安心です。

### 【例】

- 事業者とのやり取りを記したメモ
- 契約書や領収書
- きっかけとなった広告やパンフレット など



なお、東京都消費生活総合センターでは、外国語相談(英・中・韓)や、聴覚障害をお持ちの方でも相談できるように電子メールやタブレット端末を使った手話通訳での相談にも対応しているそうです。

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、まずはお電話でご相談ください。(令和2年7月取材時点)

## 取材を終えて

今回の取材で、相談に対応するためにしっかりとした体制が整えられ

ていることを知り、これまであまり馴染みのなかった消費生活センターでしたが、頼もしく心強い存在だと感じるようになりました。

取材の後、実際に相談の現場を見学させていただきました。何より印象に残ったのは電話相談に向き合う相談員の姿です。広いフロアで多数の相談員が業務にあたる様子は圧巻でした。

今後、毎日の商品の購入や契約で少しでも腑に落ちないことや疑問に思ったことにぶつかったときは、臆せず早めに消費生活センターに相談したいと思います。また、周りの方々にも、困ったときにはセンターに相談できることを伝えたいと思います。



取材中の様子

★消費生活相談、消費者被害に係る情報を  
東京くらしWEBでも提供しています。





講座案内

**受講無料**

- 対象は都内在住または在勤、在学の方
- 応募者多数の場合は抽選
- 当日の参加申し込み不可
- 定員に満たない場合は締切日以降も受付

## 冬の親子講座



多摩消費生活センター「冬の親子講座」開催のお知らせです。

| 回 | 日時                      | 対象・定員          | テーマ・内容   |
|---|-------------------------|----------------|--|
| 1 | 12/19(土)<br>10:00~12:00 | 小学1~6年生<br>15組 | <b>親子で学ぼう、お金の使い方</b><br>おこづかいをもらっている人も、まだの人も、大切なお金のじょうずな使い方をかんがえてみましょう。クイズや貯金箱工作もあります♪ |
| 2 | 12/19(土)<br>13:30~15:30 | 小学3~6年生<br>10組 | <b>糖度調べから学ぶ食品表示</b><br>身近なジュースにどのくらい砂糖が入っているのか、実験で調べてみましょう！<br>表示の見方を実験を通して楽しく学べます。    |



実験あり

**対象** 都内在住・在学の小学生と保護者のペア

**申込方法** 電子申請：[東京都 募集中の講座](https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/info.html)   <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/info.html>

**はがき**：①小学生の氏名(ふりがな) ②学年 ③保護者の氏名(ふりがな) ④住所 ⑤電話番号  
⑥希望講座(複数可)を明記し、下記申込先へ。

**申込締切** 11月20日(金) 消印有効

申込先・問い合わせ

東京都多摩消費生活センター ☎042-522-5119  
〒190-0023 立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階



お知らせ

## 東京くらしねっと

### 令和3年度 編集企画委員(読者委員)募集

“くらしに役立つ都民のための消費生活情報誌”東京くらしねっとは、皆様の意見を基に紙面づくりをしています。  
テーマの企画提案・読者レポートの執筆をしてみませんか？

**活動内容** ①編集企画会議に出席し、「東京くらしねっと」の記事内容について企画・提案する。(年6回)  
②読者の立場・視点から、取材に基づき「読者レポート」を執筆する。(年1回)

**募集人数** 若干名 **任期** 令和3年2月から1年間

**謝礼** 会議への出席および取材・執筆について謝礼をお支払いします。

**応募資格** ①都内に在住または在勤・在学し、平日日中の会議に出席できる方  
②メールでの連絡・原稿受け渡しが可能なる方(原稿等受け渡しは、電子データで行います)  
※ただし、公務員は除く

**応募方法** 下記の項目を記入のうえ、郵送またはメールでご応募ください。

- ①作文『私が「東京くらしねっと」で取り上げてみたい企画・テーマ』400字程度
- ②住所 ③氏名(ふりがな)④年齢 ⑤職業 ⑥電話番号 ⑦メールアドレス

**応募締切** 令和2年11月30日(月) 消印・受信有効

**その他** 選考結果は令和3年1月15日(金)までに応募者全員に通知します。

応募書類は返却いたしません。なお、個人情報については選考の目的以外に使用しません。



毎号約8万部発行  
主な読者はミドル・  
シニア世代の方です



メールでの  
ご応募大歓迎!

応募先・問い合わせ

東京都消費生活総合センター活動推進課「東京くらしねっと」担当 ☎03-3235-1157 ☎03-3268-1505  
〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階 **メールアドレス** S0000585@section.metro.tokyo.jp



講座案内

受講無料

- 対象は都内在住または在勤、在学の方
- 応募者多数の場合は抽選
- 当日の参加申し込み不可
- 定員に満たない場合は締切日以降も受付

オンラインシンポジウム

# リスクへの対応と求められる消費行動



現代社会では、自然災害や新型コロナウイルス感染症、情報化社会を取り巻くネットトラブルなど、様々なリスクが生じています。それらのリスクの、発生前・発生中・発生後の各段階で、注意すべきポイントや取るべき対応を、基調講演でわかりやすくお伝えするとともに、適正な消費者行動についてパネルディスカッションで考えます。

配信期間 **12月10日(木)～16日(水)** ※本シンポジウムは専用サイトへのログインが必要です。



|     |             |                                |   |
|-----|-------------|--------------------------------|---|
| 第1部 | 基調講演        | テーマ <b>「危機管理とリスクコミュニケーション」</b> | ●講師   日本大学危機管理学部 教授 <b>福田 充氏</b>  |
| 第2部 | パネルディスカッション | テーマ <b>「リスク対応と消費行動」</b>        | ●東都生活協同組合 専務理事 <b>野地 浩和氏</b><br>●一般社団法人危機管理教育研究所 理事長 <b>国崎 信江氏</b><br>●東京都消費生活総合センター 所長 <b>戸澤 互</b> |

配信方法 限定配信 対象 都内在住・在勤・在学の方 受講人数 200名 参加費 無料

申込方法 ●専用webサイト：<https://www.d-wks.net/tokyo201210/> でお申込できます。  
(こちらから詳細をご覧ください。)



- ファックス：氏名(ふりがな)・年代・電話・メールアドレス・所属団体等 (①個人 ②消費者団体 ③事業者 ④行政機関) を記入し、下記申込先へ。

申込締切 **令和2年11月27日(金)**  
※予定人数を超える応募があった場合は、抽選により受講者を決定します。  
※抽選の結果は12月3日(木)までに、申込者全員に申込アドレス宛てにメールで通知します。



主催 東京都消費生活総合センター

申込先・問い合わせ 多様な主体との連携講座事務局 ☎03-5835-0388 📠03-5835-0296

| 講座   | 講師                      | 会場・日時   |
|--|-------------------------|---|
| <b>お気に入りの衣服を長く楽しむために</b><br>～繊維の性質や洗濯表示の見方を知り、取扱いのコツを学びましょう～ | 東京都消費生活総合センター<br>技術担当職員 | <b>飯田橋会場(消費生活総合センター)</b>   <b>立川会場(多摩消費生活センター)</b><br><b>1月22日(金) 13:30～16:00</b>   <b>1月14日(木) 13:30～16:00</b><br><b>  申込締切 12月18日(金)(消印有効)</b>   <b>  申込締切 12月16日(水)(消印有効)</b><br><b>  定員 32名</b> 12/25(金)までにはがきにて抽選結果をお知らせします。   <b>  定員 16名</b> 12/23(水)までにはがきにて抽選結果をお知らせします。 |

申込方法 **はがき・FAX** (①講座名 ②開催日 ③会場 ④住所\* ⑤氏名(ふりがな) ⑥年代 ⑦電話番号(携帯) ⑧情報の入手場所 ⑨講座への意見・要望を記入) ※④で都外在住の場合、勤務先・在学先の区市町村名も記載 例) 東京都〇〇市在勤(在学)  
**電子申請** [東京都 募集中の講座](https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/info.html) 検索Q <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/info.html>

| 講座  | 講師                            | 会場・日時  |
|---|-------------------------------|--|
| <b>知って味わう、東京の食材</b><br>～地産地消という消費行動、それなあに?～ | 東京都産業労働局<br>農林水産部<br>食料安全課 職員 | <b>立川会場(多摩消費生活センター)のみで開催</b><br><b>1月12日(火) 13:30～15:30</b><br><b>  申込締切 12月18日(金)(消印有効)   定員 30名</b><br>※講義形式で開催します。(調理実習・試食はありません) |

申込方法 **はがき** (①講座名 ②開催日 ③住所\* ④氏名(ふりがな) ⑤年代 ⑥電話番号を記入)  
 ※③で都外在住の場合、勤務先・在学先の区市町村名も記載 例) 東京都〇〇市在勤(在学)  
**電子申請** [東京都 募集中の講座](https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/info.html) 検索Q <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/info.html>

|                      |  |                                |
|----------------------|--|--------------------------------|
| 飯田橋会場への<br>申込先・問い合わせ | 東京都消費生活総合センター 実験実習講座担当<br>〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階               | ☎03-3235-1157<br>📠03-3268-1505 |
| 立川会場への<br>申込先・問い合わせ  | 東京都多摩消費生活センター 実験実習講座または食育講座担当<br>〒190-0023 立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階 | ☎042-522-5119<br>📠042-527-0764 |



相談の  
窓口から

## 通販で購入したダイエットサプリメントが 体に合わないようなので返品したい

**Q** 「〇日以内に△kg痩せる」とうたうダイエットサプリメントの広告を見て、インターネットの通信販売で商品を購入しました。飲むたびにおなかの調子が悪くなるので、この商品が関係するのではないかと不安に思い、未開封の商品は返品したいと業者に申し出たところ、返品は受けられないと言われました。このような場合でも返品できないのでしょうか。



**A** 通信販売には、一定期間であれば無条件で解約できるクーリング・オフの制度はありません。解約・返品は、条件が明示されていれば、原則、それに従うことになります。この事例では、サプリメントを購入したサイトに「解約・返品不可」などと記載されていたので、一方的な解約・返品はできません。体に合わないことなどを事業者に伝え、話し合うこととなります。

一般に健康食品やサプリメントと呼ばれているものには、国の制度に基づき機能性等を表示できる「保健機能食品」と、それ以外の「その他健康食品」があります。この事例のサプリメントは「その他健康食品」に該当するものなので、機能性等を表示することはできません。

また、「〇日以内に△kg痩せる」というような大げさな広告は、裏付けとなる合理的な根拠がなければ、景品表示法に基づき、優良誤認を招く不当表示とみなされます。

※不当表示については関係機関が情報提供を受け付けています。都においては、悪質業者通報サイト (<https://www.shouhiseikatku.metro.tokyo.jp/tsuho/>) にて、情報提供を受け付けています。

商品を購入する際には、大げさな広告をうのみにするのではなく、広告が信頼できるものかどうか考慮することも必要です。

なお、個人の体質や体調によっては、健康食品摂取後に下痢や皮膚障害など、体調を崩すことがあります。この場合は直ちに使用をやめ、医療機関を受診しましょう。特に、持病等で薬を常用している人は薬が効きにくくなったり、副作用が出やすくなったりする場合もあるため、必ず医師に相談してから摂取するようにしましょう。

健康食品の分類



消費者庁「健康食品5つの問題」より

相談窓口のご案内… ☎03-3235-1155



フレッシュ  
市場

ふぐ



市場のことをもっと知ってもらうため生まれた「イチコーノ」。市場大好きイチコーノの家族が「東京のいちば」の魅力を伝えていきます!

詳しくは [東京都中央卸売市場](https://www.shijou.metro.tokyo.lg.jp/) 検索

<https://www.shijou.metro.tokyo.lg.jp/>

関西ではフクとも呼ばれ縁起の良い魚とされる「ふぐ」は、秋の彼岸から春の彼岸にかけて旬の時期を迎え、特に身が肥える12月が最も美味しい季節です。天然物は、東シナ海や豊後水道などで、はえ縄漁法により漁獲されます。一方、養殖物は、長崎や熊本、愛媛など、養殖業が盛んな地域で養殖されています。

身に締まりがあり食感を楽しむことができる「とらふぐ」が有名ですが、ふわふわの身を楽しめる「まふぐ」や彼岸の頃に食べごろの大きさになる「ひがふぐ」などもあります。ふぐというと、「てっさ(お刺身)」や「てっちり(お鍋)」を思い浮かべる方が多いと思いますが、「唐揚げ」や「白子の天ぷら」はもちろん、ポン酢との相性も良いので「サラダ」などもおすすめです。

寒いこの時期、「ふぐ」を使った料理で身も心も温まってみてはいかがでしょうか。

資料提供: 東京都中央卸売市場 豊洲市場 有限会社ナンバ水産 尾坪水産株式会社

