

《目次》

1. 集団的消費者被害回復に係る訴訟制度 成立
2. 上野クリニックの包茎治療に関する料金表示が改善されました。
3. 消費者機構日本「第 17 回消費者志向経営セミナー」が開催されました。
4. 消費者庁主催「差止請求事例集解説セミナー」開催のご案内
5. 「いわゆる健康食品に関する景表法及び健増法上の留意事項」への意見を提出
6. 年末・年始の休業のお知らせ
7. 適格消費者団体のホームページより<10 月 31 日～11 月 30 日更新分>

1. 集団的消費者被害回復に係る訴訟制度 成立

ながらくの懸案でした「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度」(法案名「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(案)」)が、12月4日に参議院本会議で全会一致で成立いたしました。

この間の法制定の取り組みへの、会員の皆様のご協力に、深く感謝申し上げます。

この制度により、共通原因で相当多数の消費者に生じた金銭被害を回復することができるようになります。一定の要件を満たす消費者団体(特定適格消費者団体)が提訴し、第一段階目で事業者の法律上の義務が確認された後に、第二段階目で被害者が手続きに参加すればよい仕組みです。消費者にとっては、帰趨のはっきりしない段階で自ら提訴する必要はなく、被害回復に要する費用もこれまでと比べ低廉になります。消費者被害の回復をすすめる画期的制度です。

この法律は、公布から3年以内に施行されることとなります。

当面は、特定適格消費者団体の認定・監督や報酬に関する指針策定が、有識者、消費者団体、事業者団体等の参加のもと検討されると考えられます。事業者団体からは、特定適格消費者団体による権利濫用の懸念が示されています。しかし、現実には、特定適格消費者団体による権利濫用は考えられません。むしろ、認定・監督指針が過重なものとなり、特定適格消費者団体の適正な活動を阻害するようないないように、指針策定の議論に参加していく必要があります。

法施行までの間に、特定適格消費者団体への情報面、財政面での支援の準備もすすめられると考えられます。支援策が実効性のあるものとなるよう、適宜、消費者庁等に働きかけをすすめたいと思います。

当機構は、消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として、これまで不当な事業者の行為に対する差止請求の活動をすすめてまいりました。一方、被害救済をはかることはできないという現行制度の限界を痛感しておりました。本法の施行にあわせ、特定適格消費者団体としての認定をうけられるよう、準備を着実にすすめてまいります。引き続き、会員の皆様のご支援、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

2. 上野クリニックの包茎治療に関する料金表示が改善されました。

消費者機構日本は、美容形成医院である上野クリニック（以下「当該事業者」という。）のホームページ上や広告に記載されている包茎治療料金の表示について、料金例として示されている金額 348,600 円で治療ができるように表示されているにもかかわらず、実際には百万円前後の費用を請求されたという事例や、それだけの料金の準備ができない患者に対し、クレジット契約の締結を勧め、支払総額がさらに高額になったという事例が、多数確認されたため、料金例として示されている金額 348,600 円は、実際よりも著しく有利な取引条件であるとの誤認を消費者に与えるばかりでなく、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあるとして、当該事業者に対して改善を申し入れました。

また、上記申し入れ後の面談に際し、包茎治療のオプションとして用意されている美容治療に関して、その必要性、効能、メリット及びデメリット、リスクの有無及びその内容、ヒアルロン酸の有効（持続）期間等についても消費者にわかりやすく表示するよう要請いたしました。

これに対して当該事業者では、申し入れ等の趣旨を踏まえて改善検討し、2013 年 10 月 28 日より上記各表示が改善されています。

詳しくは、当機構のホームページをご覧ください。

http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_131115_01.html

3. 消費者機構日本「第 17 回消費者志向経営セミナー」が開催されました。

消費者機構日本では、事業者の消費者志向経営の促進に資するため、消費者問題や消費者政策の展開に関する情報提供を行なう等の趣旨で、「消費者志向経営セミナー」を開催しています。

今回のセミナーは、「公的機関と消費者団体の ADR 運用の実際」と題して、去る 2013 年 11 月 26 日（火）にプラザエフ 5 階会議室で開催されました。

事業者の方、業界 ADR に携わっている方々にとっても、公的機関や消費者団体の ADR において、消費者の苦情がどのようなプロセスで ADR に進んでいくのか、ADR に関与するのはどのような人達なのか、どのような観点から検討が進められていくのかなどの情報は、皆様の日常業務のご参考になったことと存じます。

当日は、以下の講師の方々からご講演をいただき、活発な質疑もありました。

特に、国民生活センターは相談前置主義を採用せず、消費者が直接申し立てられるのに対し、東京都や NACS では相談が前提となっていることや、国民生活センターや東京都は個別の消費者被害救済を通じた国民や都民の被害救済や被害予防を重視しているのに対し、NACS では個別の被害救済を重視しているなど、団体によってその考え方や運用が異なることがわかりました。

【講演 1】国民生活センター ADR 制度と活動状況（講演 60 分、質疑 20 分）

《講演者》国民生活センター紛争解決委員会事務局（非常勤）

弁護士 小田 典靖 氏

【講演 2】東京都消費者被害救済委員会 制度と活動状況（講演 20 分、質疑 10 分）

《講演者》東京都消費生活総合センター

活動推進課消費者被害救済係長 大熊 真美 氏

【講演 3】NACS ADR 制度と活動状況（講演 15 分、質疑 10 分）

《講演者》（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

ADR 委員長・消費生活相談員 大塚 由美子 氏

4. 消費者庁主催「差止請求事例集解説セミナー」開催のご案内

平成19年6月に消費者団体訴訟制度が導入され、この間、適格消費者団体が行った差止請求により、事業者が契約条項を改定するといった改善事例が蓄積されています。

今般、これら改善事例について情報提供する場を設け、制度及び適格消費者団体の周知・普及を図るとともに、事業者による契約条項の改定等自主的な取組みを促し、また消費生活センター等における消費生活相談に役立てていただくよう、事業者及び消費生活相談員向けに「差止請求事例集解説セミナー」を全国9か所で開催します。

セミナーでは、具体的にどのような行為が差止めの対象となり、どのように是正が図られたのかを示しつつ、これらの事例を業種別にとりまとめて解説を加え、更には事例全体を通しての分析を行う実務に役立つ内容にする予定です。

全国9か所の開催会場・開催日程等は下記のホームページからご覧いただけます。また、参加無料ですが、事前申込制となっていますので、ちらし裏面の申込書をご利用してお申込みください。

消費者庁ホームページはこちらから

開催案内⇒<http://www.caa.go.jp/planning/pdf/131205sashitome.pdf>

ちらし（申込書）⇒<http://www.caa.go.jp/planning/pdf/131205chirashi.pdf>

このセミナーは、消費者庁による「差止請求の成果の普及啓発事業」の一環として開催されるもので、当機構がこれを業務受託し、業務推進して参りました。

事業者や消費生活相談員だけでなく、どなたでもご参加いただけますので、最寄りの会場に是非ともご参加いただきたくお願いする次第です。とりわけ、東京会場は募集人数も200名と最大規模でもありますので、皆様お誘い合わせのうえ、多数ご参加いただきたくよろしくお願い申し上げます。

《東京会場のご案内》

- 【名称】 これは役にたつ！ 事業者・消費生活相談員向け 差止請求事例集解説セミナー
- 【日時】 2014年2月19日（水）、13:00～15:00（受付開始12:30）
- 【会場】 「スクワール麹町」3階「錦華」…JR四ツ谷駅麹町口より徒歩1分
- 【主催】 消費者庁
- 【参加費】 無料
- 【定員】 200名
- 【次第】 差止請求事例集の解説と質疑応答、その他※

※セミナーのその他企画については、現在、消費者庁と詳細を打ち合わせ中ですが、今臨時国会で可決した消費者裁判手続特例法案の内容についても、消費者庁からの説明がなされる可能性がありますので、確定後再案内いたします。

5. 「いわゆる健康食品に関する景表法及び健増法上の留意事項」への意見を提出

消費者庁は、いわゆる健康食品の広告・宣伝の中には、健康の保持増進の効果等が必ずしも実証されていないにもかかわらず、当該効果を期待させる虚偽又は誇大と思われる広告や不当表示（優良誤認表示）のおそれのある宣伝等も見受けられるところから、いわゆる健康食品の広告等について、どのような広告等が景品表示法上の不当表示として、又は健康増進法上の虚偽誇大広告として問題となるおそれがあるのかということについて、「いわゆる健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」（以下「本留意事項」という。）として取りまとめ、意見募集を行いました。

消費者機構日本では、この意見募集に対し、以下の趣旨の意見を提出しましたので、ご報告します。

<意見 1>

「いわゆる健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について（案）」（以下、留意事項（案）という。）が示されることにより、いわゆる健康食品の広告・表示について、事業者による自主的改善がはかられることが期待される。また、消費者庁においては、確定した留意事項（案）を基準として、問題を有する考えられる広告・表示について、積極的に行政指導をすすめることができる。

このように、留意事項（案）が示されることには、積極的な意義があると考えられるところから、留意事項（案）について賛成する。

<意見 2>

留意事項（案）を支持するものであるが、加えて、次の趣旨の規定を加えることを提案する。

特定の成分名を強調して表示し、その健康保持増進機能について暗示もふくめ示している場合には、製造者や委託研究機関による根拠となる実験結果などがあっても、その成分について、国立健康栄養研究所において公表されている有効性・安全性に関する科学論文情報の概要を、公表がされていなければその旨を、あわせて表示することを留意事項に加えることを提案する。

そして、この点についての非表示または虚偽の表示があった場合には、景品表示法ならびに健康増進法違反とすべきである。

なお、国立健康栄養研究所の科学論文情報の概要をどう簡潔に表示するかについては、消費者庁がルール化し、あらたな誤認を招かないようにする必要がある。

<意見 2 の理由>

いわゆる健康商品の広告・表示においては、○○○○を含有、××××を△△△mg 含有といった表記を行ない、あわせて当該成分の健康保持増進効果を暗示もしくは明示しているものがある。その中には、特定の成分の健康保持増進機能について、科学的に十分な検証がされていないにもかかわらず、製造者自身による実験結果や研究機関に委託した実験結果のみをもって健康増進機能があるとす情報もある。そのような情報に接した消費者が、科学的に十分な検証を経たものではないことを理解せずに、一定の健康保持増進機能を期待することになってしまう。

このような現状から考えて、いわゆる健康食品の広告・表示において、特定の成分名を表示し健康保持増進機能を暗示も含めうたう場合には、消費者の選択のための情報提供といった観点から、その成分の有効性と安全性に関して公的機関である国立健康栄養研究所が公表している科学論文情報の概要をあわせてわかりやすく表示する必要がある。

<付記意見>

今回は、いわゆる健康食品の広告・表示についての留意事項である。一方、特定保健用食品については、平成 23 年 6 月に消費者庁より「特定保健用食品の表示に関する Q&A」が示されている。しかし、その後、特定保健用食品の広告において過剰な演出が問題とされた事例があることをふまえ、上記 Q&A について、この間問題とされた事例を付記し、特定保健用食品の広告についても留意事項がより明確になるようにすべきである。

6. 年末年始休業のお知らせ

消費者機構日本の事務局の年末年始の休業は以下の期間となりますので、ご案内申し上げます。
 <休業期間 2013年12月28日(土)～2014年1月5日(日)>

7. 適格消費者団体のホームページより <10月31日～11月30日更新分>

本ニュースレターにおいて、消費者機構日本とその他の適格消費者団体が行っている事業者や業界団体等への申入れ・要請の活動についても、紹介させていただいております。各団体のホームページで、上記の間に公表された情報の見出しとリンク先をご案内しますので、詳細内容に関心のある方は、リンク先にアクセスしてください。

団体名 (ホームページアドレス)	公表情報＝申入れ・要請・公表等の概要 (詳細はリンク先アドレスで確認)
<p>《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php</p>	<p>□11月11日(協議終了の公表) 高齢者用賃貸住宅に係る(株)リョーフの建物賃貸借契約書について7項目の契約条項について申入れを行ってきたところ、6項目について使用中止を受入れる等の回答があり、協議終了としました。詳しくは下記から。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=251</p> <p>□11月12日(申入れ経過の公表) スポーツクラブN A S(株)のキャンペーン期間中に契約・入会すると8ヶ月間は退会が制限される条項について差止を求めたところ、10月11日付で回答がありました。引続き協議を継続します。詳しくは下記から。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=252</p> <p>□11月12日(協議終了の公表) (株)ノースグライックの自動車売買契約書における減額及び損害賠償に係る規定の是正申入れをしたところ、変更箇所を示しつつ全面的に売買契約書を見直すとの回答があり、協議終了としました。詳しくは下記から。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=253</p> <p>□11月12日(申入れ経過の公表) (株)エム・エル・ビーの建物賃貸借契約書の不当条項の差止を求めた申入書送付(H24.4.23)後、2回にわたり回答催促文書を送付したにもかかわらず、未だ回答がなされていません。詳しくは下記から。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=254</p> <p>□11月19日(差止請求書送付の公表) (株)テイクアンドギブ・ニーズの結婚式場契約におけるキャンセル規定等の是正申入れに対して、最終的に当該事業者代理人から規約変更する必要はないとの回答がなされ、差止請求書を送付しました。それへの回答も従前の主張を繰り返したものとなっています。 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=255 http://www.e-hocnet.info/detail.php?ct=mi&no=256</p>
<p>《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまでの公表情報については、左記のホームページをご覧ください。</p>

<p>《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/</p>	<p>□11月15日 美容形成医院である上野クリニックのHP上や広告に記載された包茎治療に関する料金表示が有利誤認表示に該当するとして改善申入れをしてきたところ、当該事業者は申入れの趣旨を踏まえた改善を実施しました。詳しくは前記ニュースを参照ください。 http://www.coj.gr.jp/zesei/topic_131115_01.html</p>
<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/index.html</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまでの公表情報については、左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまでの公表情報については、左記のホームページをご覧ください。 ※なお、ホームページアドレスは左記に変更されています。</p>
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/index.html</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまでの公表情報については、左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<p>□11月19日 家賃債務保証会社の(株)Casaより、新保証委託契約約款の修正・削除を求めた再申入れについての回答が届きました。詳しくは下記から。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000415 □11月21日 健康食品販売事業者の(株)世田谷自然食品のテレビCMについての「申入れ兼再お問合わせ」に対して回答が届きました。詳しくは下記から。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000417 □11月22日 インターネット宿泊予約会社のクーコム(株)より、「要請書」に対する回答が届きました。詳しくは下記から。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000418</p>
<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまでの公表情報については、左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまでの公表情報については、左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまでの公表情報については、左記のホームページをご覧ください。 ※なお、係争中の訴訟期日についての公表があります。</p>
<p>《大分県消費者問題ネットワーク》 http://oita-shohisyanet.jp/</p>	<p>※この期に公表された情報はございません。 これまでの公表情報については、左記のホームページをご覧ください。 ※なお、係争中の訴訟期日についての公表があります。</p>