

消費者トラブルの情報を提供してください。

消費者機構日本では、消費者団体訴訟制度の「差止請求」「被害回復」や消費者問題の調査等に役立てるために、消費者トラブルの情報提供を受け付けています。

事業者が行っている不当な勧誘行為、事業者が使用している不当な契約条項や誤認を引き起こす広告・表示、事業者が契約書にて約束したことを実行しない、事業者が不当に得た利益を返還しない等の情報がありましたらご提供ください。

個別トラブルのあっせん解決は行っておりませんが、同じ原因で数十人以上の被害が発生していると思われる情報をお待ちしています。(個別トラブルの解決をご希望される方は、「消費者ホットライン:188(全国共通の電話番号)」にご相談ください。)

<情報提供の事例>

- ① 事業者に帰責事由があるか否かを問わず「事業者は一切損害賠償を負わない」と契約書に書いてある。
- ② 契約後間もない解約であっても申込金が一切返還されないなど、事業者側に生じた平均的損害を明らかに超えている違約金を求められた。
- ③ 借家の退去時に自然損耗による汚損も含めて賃借人にその原状回復費用の負担を求められた。
- ④ 広告に書かれた有利な条件を信じて契約したが、実際の契約内容は大きく違っていた。
- ⑤ 事業者の不当な行為によって、少なくとも数十人以上の消費者に同様の金銭的被害が発生している。

差止請求 是正事例

消費者機構日本が、差止や是正を請求を行い是正が実現した例

事業者業種	是正内容
予備校(公務員試験、資格取得、大学進学等)	・受講契約の中途解約制限条項の是正 ・中途解約時の受講料不返還条項の是正 ・事実と異なる広告表示等の是正
結婚相手紹介サービス業	・中途解約時のサービス料不返還条項の是正 ・中途解約時の違約金水準の改善
銀行業	・無担保ローンにおける相続時の期限の利益喪失条項の是正

被害回復 是正事例

消費者機構日本が、返金を実現した例(裁判外を含む)

事業者業種	請求内容
建築請負業	・建物新築工事の申込金の返金(建物新築工事で申込金を受領しながら、本契約に至らなかった方への申込金の返金請求)
化粧品製造販売業	・オーガニックシャンプーの代金返金(成分表示に誤りのあったシャンプーの購入者に対する返金請求)
大学入試	・女性や浪人生に対する不正な選考基準を明らかにせず実施した入学試験の受験料の返金

個人会員にご加入ください。

個人会員として当機構の活動にご支援をお願いします。ニュースレターや学習会・セミナーなどを通じて定期的に活動の成果を報告させていただきます。また、専門的な知識経験に応じて事案の検討にご参加いただくこともできます(利益相反確認あり)。

●個人正会員

対象:活動に協力いただける個人。総会議決権:1つ有します。年会費:10,000円以上(1口10,000円、1口以上)

●協力会員

対象:活動に協力いただける個人。総会議決権:なし。年会費:3,000円以上(1口1,000円、3口以上)

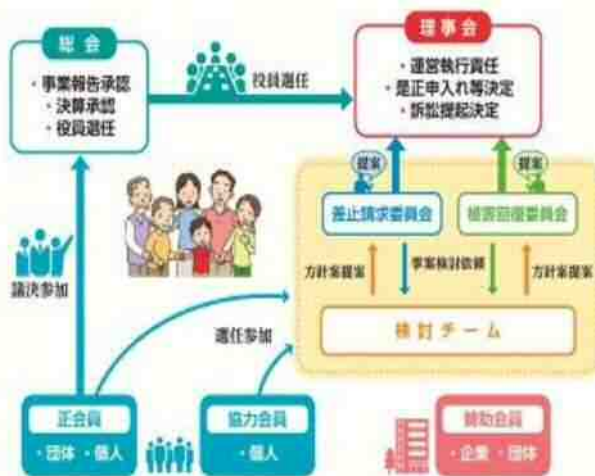
寄附金による活動支援をお願いします。

当機構の活動を支援するために、ご寄附をお願いします。当機構への寄附金は、寄附金控除(所得控除)または寄附金特別控除額(税額控除)の適用が受けられます。

また、(特定)適格消費者団体の差止請求や被害回復に係る費用等について、NPO法人消費者スマイル基金が助成事業を行っています。同基金への寄附をお願いします。

NPO法人消費者スマイル基金 <http://www.smile-fund.jp/>

消費者機構日本運営のしくみ



認定NPO法人
適格消費者団体・特定適格消費者団体

消費者機構日本

消費者が安心して穏やかに暮らせる社会、
消費者の権利が尊重され、確立される社会をめざして。

問合せ・情報提供先

消費者機構日本
(略称: COJ コージエイ)

〒102-0085
東京都千代田区六番町15 プラザエフ6階

TEL : 03-5212-3066
FAX : 03-5216-6077
ホームページ : <http://www.coj.gr.jp>
Eメール : webmaster@coj.gr.jp



消費者機構日本は、 消費者被害の未然防止・拡大防止、 集団的被害回復を進めます。

消費者機構日本は、(一財)日本消費者協会、(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、日本生活協同組合連合会の3団体が、弁護士・司法書士等の専門家、学識者、消費者団体関係者に呼びかけて2004年9月に設立した特定非営利活動法人の消費者団体です。

2007年の消費者団体訴訟制度の施行に伴い、消費者契約法にもとづき不当な契約条項や勧誘行為について差止請求権を有する「**適格消費者団体**」の第1号として、同年8月に内閣総理大臣の認定を受けました。

そして、2016年10月施行の消費者裁判手続特例法にもとづき消費者被害回復訴訟を提起できる「**特定適格消費者団体**」の認定申請を行い、同年12月に「**特定適格消費者団体**」の第1号として、内閣総理大臣の認定を受けています。

消費者団体訴訟度とは

消費者契約法などに違反する事業者の不当な行為(不当な勧誘行為、不当な契約条項の使用、優良・有利誤認表示等)に対して差止請求をすることができる制度(差止請求)と消費者の財産的被害を集団的に回復するための裁判手続を進行することができる制度(被害回復)を総称したものです。

それぞれ消費者団体(適格消費者団体・特定適格消費者団体)に訴訟を提起する権利が認められています。

適格消費者団体

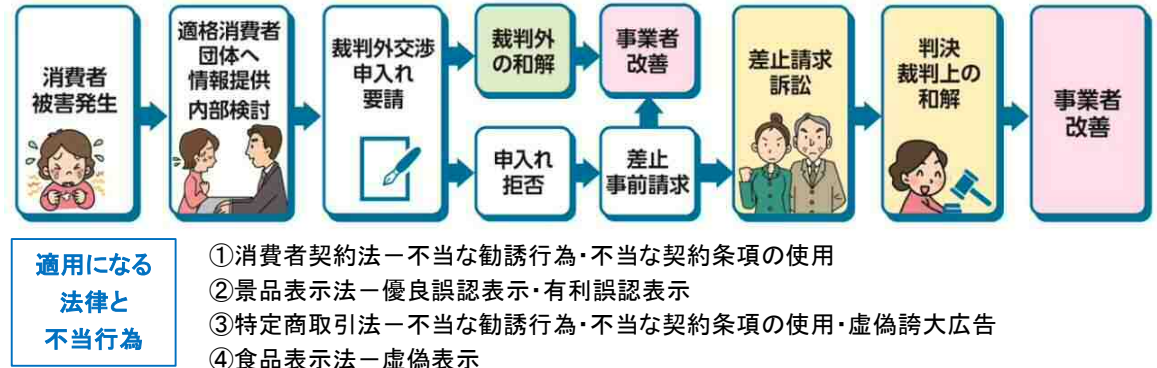
内閣総理大臣が申請にもとづき認定をした消費者団体で、「消費者契約法」「特定商取引法」「景品表示法」「食品表示法」に照らして、事業者の不当な行為(不当な勧誘行為、不当な契約条項の使用、優良・有利誤認表示等)について、差止請求の訴訟を提起する権利を持つ団体。

特定適格消費者団体

適格消費者団体からの申請に対し、内閣総理大臣が認定をした団体。事業者の不当な行為により、同じ原因で数十人以上の消費者が被害を受けた場合に、事業者に対して被害回復の訴訟を提起することができる。

1 差止請求

差止請求とは、「適格消費者団体」が事業者の不当な勧誘行為、不当な契約条項の使用、優良・有利誤認表示等に対し、是正または差止を求める申入れを、事業者に対して裁判または裁判外で行い、消費者被害の未然防止、拡大防止を図るものです。下記の図は、差止請求の流れです。



適用になる
法律と
不当行為

- ① 消費者契約法—不当な勧誘行為・不当な契約条項の使用
- ② 景品表示法—優良誤認表示・有利誤認表示
- ③ 特定商取引法—不当な勧誘行為・不当な契約条項の使用・虚偽誇大広告
- ④ 食品表示法—虚偽表示

2 被害回復

被害回復

被害回復とは、「特定適格消費者団体」が消費者裁判手続特例法にもとづき、事業者の不当な行為により、同じ原因で数十人以上の消費者が被害を受けた場合に、事業者に対して、消費者のために訴訟および裁判手続(二段階目の手続)を行うことで直接的に消費者の被害回復を請求できるものです。下記の図は、被害回復の流れです。



3 公開学習会の開催

公開学習会の開催

消費者、消費生活相談員や消費者団体の皆様を主な対象とした、消費者運動や消費者政策に関する「公開学習会」を開催しています。

4 消費者志向経営セミナーの開催

消費者志向経営セミナーの開催

消費者志向の経営を促進するため、事業者の皆様に消費者政策に関する情報提供を行う「消費者志向経営セミナー」を開催しています。

5 消費者政策への提言

消費者政策への提言

消費者契約法や景品表示法等の改正に関する政策提言(パブリック・コメントの提出を含む)など、時々の消費者問題に係る政策への提言を行っています。