

(公社) 全国消費生活相談員協会における 差止請求活動について

令和 6 年10月11日

公益社団法人全国消費生活相談員協会
(適格消費者団体)

差止請求の流れ

消費者被害の発生

消費者が適格消費者団体へ情報提供

適格消費者団体による
裁判外の交渉

事業者による業務改善

裁判外の和解

適格消費者団体による当該事業者に対する書面での
事前請求（差止請求）（消費者契約法第41条）

差止めの対象

事業者が不特定かつ多数の消費者に対して
消費者契約法等に違反する不当な行為を現
に行い又は行うおそれがあるとき

差止めの内容

停止・予防（当該不当勧誘行為をしてはなら
ない、当該不当条項を内容とする契約を締
結してはならないなど）、停止・予防に必要
な措置（勧誘マニュアルの破棄など）

事業者による業務改善

適格消費者団体による訴えの提起（差止請求訴訟）

●判決

●裁判上の和解

事業者による業務改善

概要について内閣総理大臣（消費者庁）による公表

事案
内容

当協会が、事業者に対し、同社が訪問販売によって締結する契約に使用する契約約款の一部条項について、特定商取引法第10条第1項第4号及び消費者契約法第9条第1項第1号より無効であるとして、本件条項の該当部分の使用停止又は修正を求めた事案である。

結果

当協会は事業者に申入れを行い、事業者により申入れの趣旨に沿う対応がなされたため、申入れを終了したもの。

事案
内容

当協会が、事業者に対し、事業者がインターネットによる通信販売において使用している「ご利用規約」及び「ご利用ガイド」の各条項について、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号、第8条の2並びに第10条に規定する消費者契約の条項に該当し無効であるとして、本件条項の削除又は修正を求めた事案である。
【（独法）国民生活センター紛争解決委員会に和解の仲介を申請】

結果

当協会と事業者との間で和解条項（ご利用規約の改訂）のとおり和解が成立。

適格消費者団体の活動とは

- 不特定かつ多数の消費者の利益を擁護することが目的です。消費者の誤解や被害の未然防止を図ることと同時に、事業者にとっては業務改善となっています。
- 多くは、申し入れ後の話し合いで解決しており、濫訴となることは想定できません。
- 適格消費者団体の活動をしている弁護士等は、無報酬、少額の報酬での活動となっており、適格消費者団体である本協会においても金銭的利益は全くなく、収入目的ではありません。