

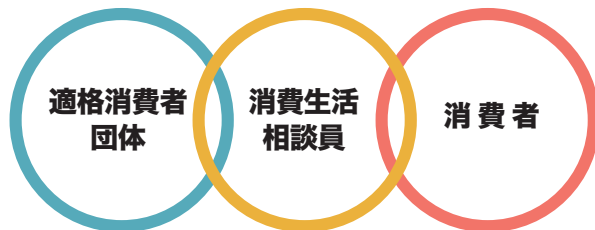
消費生活相談員のための 「適格消費者団体」への 助言・紹介マニュアル

差止請求制度の活用のために



不当な規約や不当な表示・勧誘などをなくすために、
差止請求は、消費者のための法改正に、貢献します。
差止請求は、消費者被害の未然防止に、貢献します。

つまり、差止請求は、一人ひとりの消費者の声で、
多数の消費者被害を防止する制度です。



はじめに このマニュアルの目的と使い方

目的 このマニュアルは、消費生活センターの相談員の皆様が、相談者の方に、差止請求制度の基本について説明・紹介するときに、参考にさせていただくことを目的にしています。

背景 適格消費者団体による差止請求制度は、消費者問題の有効な解決策の一つとして、2008年の発足以来、すでに1,300件余りの差止請求が行われてきました。ただ差止請求制度については、残念ながら消費者の認知度が低く、消費者から適格消費者団体への情報提供が少ないことが指摘されてきました。せっきくの制度を有効に活用するためにも、ぜひ、このマニュアルを参考に、消費生活センターの相談員の皆さまから、相談者の方々へ助言・紹介いただきたいと思います。

構成 このマニュアルは、第1章で、どんな事例が差止請求の対象になったかを紹介し、第2章で、適格消費者団体と差止請求制度の基本を説明しています。第3章では、消費者向けの説明資料（P10）と相談員向けのチェックシート（P11）を用意しました。第4章では不当行為とそれぞれの根拠条項を簡単にまとめました。最終頁に全国の適格消費者団体の連絡先も載せています。



相談者の相談内容が、下記のABCに該当するときは、相談者に「適格消費者団体へ情報提供すること」を助言、紹介できます。



A 不当な契約条項



B 不当な表示



C 不当な勧誘

A B C は、「消費者契約法」「景品表示法」「特定商取引法」「食品表示法」に違反する不当な行為です。

今までもこんな事例がありました！

A 不当な契約条項

1 マッチングアプリに入会し会費を1年分支払ったが、途中退会した。未使用期間分を返金してほしいが、会社は会員規約の通りに一切返金しないという。



2 専門学校に入学したが直後に辞めることになった。返金を要求したが、規則に学費は一切返還しないと書いてあり、学校側は規則の通りという。

3 ネットで見つけたダイエット健康食品の定期購入。6ヶ月プランを申し込み一括で代金を支払った。しかし期待と違っていたので、1か月で解約したが、支払った分は一切返金しない規定になっていた。



1,2,3は継続的契約ですが、中途解約した時に未使用分を一切返金しないとするのは、消費者契約法で定める平均的損害を越えていて、不当な契約条項と考えられます。

今までもこんな事例がありました！

A 不当な契約条項と考えられる事例

4 結婚式場の予約をしたが、都合でキャンセルした。披露宴は1年以上も先なのに、申込金20万円は違約金として返金しない規則だといわれた。

4も、1年以上前には具体的な準備も行われていないと思われ、平均的損害を越えるキャンセル料を定めた不当な契約条項と考えられます。



5 屋根のリフォーム工事の契約を、自宅に訪問してきた事業者としたが、クーリング・オフ期間経過後すぐに解約を申し出た。業者の約款では、違約金は、工事が未着工の場合は請負代金の3割となっていた。

5は違約金が特定商取引法の定める費用をはるかに超えている不当な契約条項と考えられます。



今までもこんな事例がありました！

B 不当な表示

1 ネットで、サプリメントが初回6日分が500円、クレカ支払いなら100円! 今なら『365日全額返金保証』、などの広告を見つけて申し込んだ。実際には初回分と2回目60日分を合わせて8千円で購入するものだった。2回目以降についてはとても小さな文字で分かりにくかった。2回目以降は要らない。でも返金を請求するときは、365日経過後の15日間に申し出ること、当該商品の納品書や商品の包装、本人証明書などを添付すること、となっていた。

1は商品の価格も返金手続きの複雑さについても、実際よりも著しく有利であると誤認させており、景品表示法の不当な表示と考えられます。



今までにもこんな事例がありました！

B 不当な表示



2 クロレラについての折込広告で、免疫力を整える、排毒・解熱作用、高血圧・動脈硬化の予防、肝臓・腎臓の働きを活発にする等となっていた。本当だろうか？

この事例については適格消費者団体が差止めを求めて裁判を起こし、この広告が健康食品を実際よりも著しく優良であると誤認させており、景品表示法の不当な表示に該当すると判断されました。

今までにもこんな事例がありました！

C 不当な勧誘

1 英語塾に話を聞きに行った。月謝制で受講日も時間も自由に決められると勧誘され、親と相談したいと言ったが長時間帰してもらえず、仕方なく入会金と1か月分の月謝を支払い申込んだ。



2 SNSで「絶対に儲かる」からと株を執拗に勧誘され契約した。代金を払い込んだが大損をした。もうやめたいが、業者は損を取り戻そうと言ってやめさせてくれない。業者は金融商品取引法の登録がなかった。



1 は退去妨害に該当し、2 は断定的判断の提供、不実告知に該当すると考えられます。いずれも消費者契約法の不当な勧誘と考えられます。

今までにもこんな事例がありました！

③ 不当な勧誘



3 下水道の点検と言って来訪した業者と水道工事の契約をした。その際、業者からこの契約はクーリング・オフできないと説明された。でも高すぎるのでやめたい。

3は、明らかに不実告知であり特定商取引法の不当な勧誘に該当すると考えられます。

以上の事例のような、不当な契約条項、不当な表示、不当な勧誘などに該当すると考えられる場合には、相談者に、「この問題を、適格消費者団体に情報提供してはいかがでしょうか」と助言・紹介することができます。

適格消費者団体に
情報提供してはいかがでしょうか？



差止請求は、適格消費者団体が事業者に対して行います。

適格消費者団体は内閣総理大臣の認定を受けた団体で、全国各地に26団体あります。(令和7年現在)

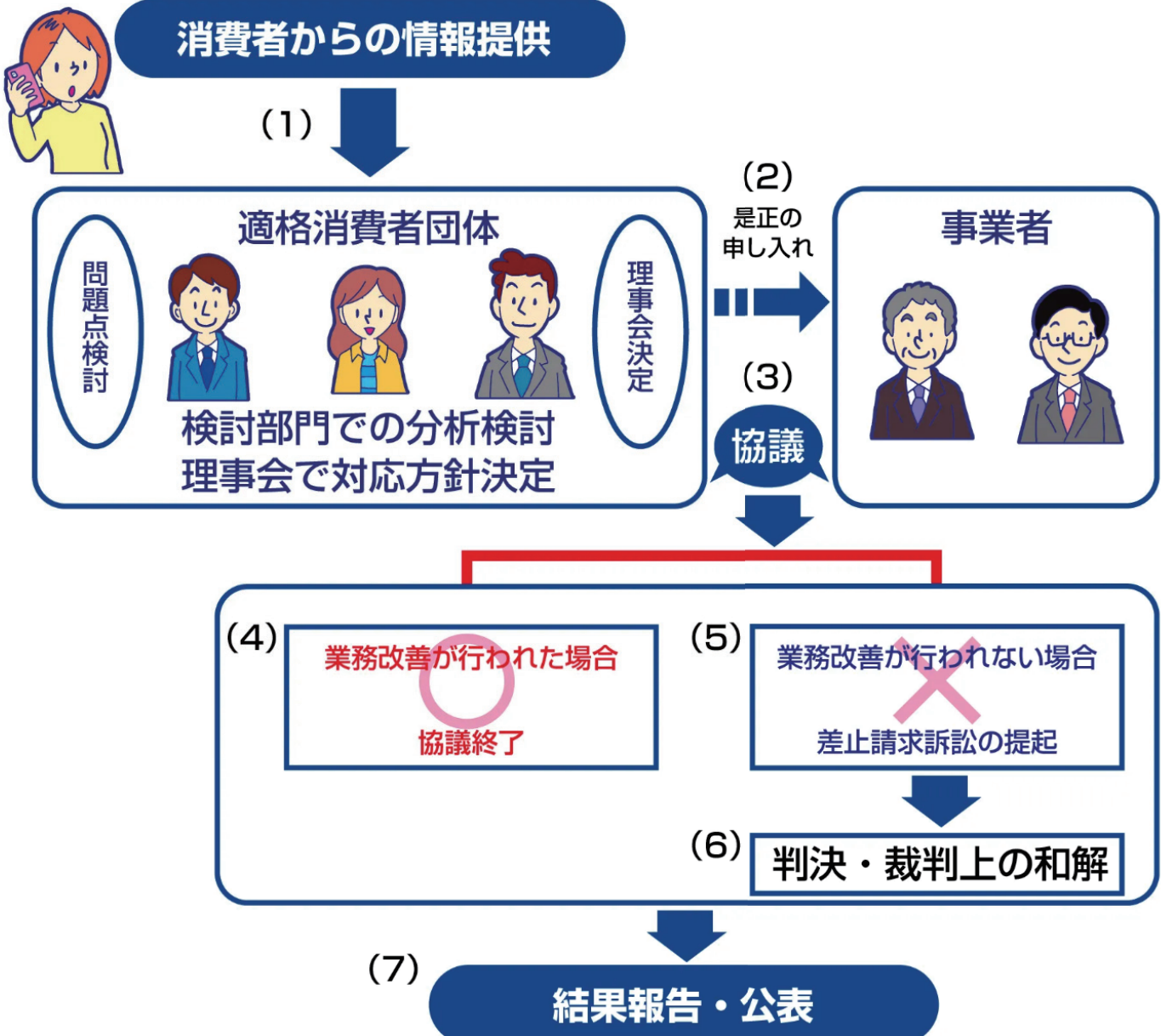


※P12 参照 ※適格消費団体については、消費者庁URL参照

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_qualified_consumer_organization/list

適格消費者団体が、不特定多数の消費者の利益を守るために、不当な行為(不当な契約条項、不当な表示、不当な勧誘など)を行っている事業者に対し、その不当な行為をやめるように申入れをすることです。

差止請求の流れ



本マニュアルは、差止請求の流れ図の消費者からの情報提供(1)を行うためのものです。

重要

差止請求制度は、消費者から適格消費者団体への情報提供が行われないと、その役割を果たすことができません。

しかし残念ながら、適格消費者団体や差止請求について、消費者にはまだ知られていないのが現状です。



差止請求では、適格消費者団体が、事業者の不当な行為に対して、事業者に申入れを行い、改善がされなければ、差止請求訴訟を提起します(P7 流れ図(2)から(7)までを参照)。



つまり差止請求は、「不特定多数の消費者の被害を未然に防止する」制度であり、事業者に対し、多数の消費者のために今後は不当な条項を使わせない、不当な表示をさせない、不当な勧誘をさせない、ことが目的です。



そのため個々の消費者が受けた不当な行為について、適格消費者団体が事業者と個別に交渉等をするものではなく、**個々の消費者の問題解決に直接つながるものではありません。**

重要

消費生活相談の現場で、相談者に適格消費者団体への情報提供を説明する際には、相談者がこの点について誤解しないように説明する必要があります。



●column● 被害回復制度



差止請求の他に被害回復制度もあります。被害回復制度は、「特定適格消費者団体」が、事業者の不当な行為によって、多数の消費者に金銭的被害が起きている場合に、団体が消費者に代わって裁判を起し、金銭的被害の回復を求める制度です。差止請求は、不当な行為の是正を求め、将来の被害を防ぐことが目的で、金銭的被害回復ができないことから、制度化されました。

令和7年現在は、適格消費者団体の中の4団体が「特定適格消費者団体」として内閣総理大臣の認定を受けています。

適格消費者団体に情報を提供する消費者の方へ

差止請求制度について

適格消費者団体は内閣総理大臣が認定した団体です。全国各地に26団体あります。(令和7年現在)

事業者の不当な契約条項、不当な勧誘、不当な表示などで、消費者が被害にあったとき、適格消費者団体が、多数の消費者の利益を守るために、事業者に、今後は不当な条項・不当な勧誘・不当な表示を使わないようにと申し入れする制度です。これを差止請求(さしとめせいきゅう)と言います。

事業者が適格消費者団体の申入れを受け入れて、その段階で改善すれば協議は終了します。改善が行われなければ、その後、適格消費者団体が差止請求訴訟をすることもあります。

差止請求制度は、消費者が適格消費者団体へ情報を提供することによって始まります。つまり消費者からの情報提供が、多数の消費者の今後の被害防止に役立つ第一歩になるわけです。

なお差止請求制度は、個々の消費者の個別被害の解決ではなく、多数の消費者の今後の被害防止のために行うものです。その点は、ご留意ください。

**差止請求は、一人ひとりの消費者の声で、
多数の消費者被害を防止する制度です。**



第3章 消費生活相談員向け・チェックリスト

チェック1 相談者に、適格消費者団体への情報提供を助言・紹介するかどうかを判断するためのチェックリスト



質問・判断基準

1 相談内容が、**不当な契約条項、不当な表示、又は不当な勧誘**などに該当すると考えられるか。

2 契約書、規約など、**不当な契約条項、不当な勧誘、不当な表示を示すデータ・書面**などがあるか。

3 個別事案の解決に直結しないことにつき、**理解**が得られそうか。

判断に悩んだら

助言・紹介をするか判断に悩んでも、ひとまず情報提供できます。適格消費者団体が検討します。

チェックリストで確認ができたら、相談者に**適格消費者団体に情報提供を助言・紹介する**。

チェック2 相談者に、適格消費者団体への情報提供を助言・紹介するときのチェックリスト



確認内容

1 相談者に、差止請求制度の説明（P10）を行ったか。

実行済み

2 差止請求制度は、**個別事案の直接的な解決よりも、今後、多数の消費者を同様の被害から守るための制度**であることを説明したか。

実行済み

3 提供された情報は、適格消費者団体が、**専門的判断のもとで、差止請求するかどうかを決定**することを説明したか。

実行済み

4 適格消費者団体・特定適格消費者団体の一覧表（P15）を示して、相談者がどの適格消費者団体を選ぶかは**任意**であることを伝えたか。

実行済み

5 相談者が団体に連絡する際には、**〇〇消費生活センターから助言を受けたと伝えると、話しやすいかもしれない**と伝えたか。

実行済み

6 相談カードに、「**適格消費者団体を助言・紹介した**」旨を**記録**する。

実行済み

*このチェックリストは、みなさんが助言・紹介を判断をする上での一助に過ぎません。個別の相談者の状況に応じて対応を工夫してください。

消費者契約法 (第12条)

	不当な行為	根拠条項
不当な勧誘	不実告知	第4条第1項第1号
	断定的判断の提供	第4条第1項第2号
	不利益事実の不告知	第4条第2項
	不退去	第4条第3項第1号
	退去妨害	第4条第3項第2号
	消費者を任意に退去困難な場所に同行し勧誘	第4条第3項第3号
	契約締結の相談を行うための連絡を妨害	第4条第3項第4号
	社会生活上の経験不足の不当な利用	
	不安をあおる告知	第4条第3項第5号
	好意の感情の不当な利用	第4条第3項第6号
	加齢等による判断力の低下の不当な利用	第4条第3項第7号
	靈感等による知見を用いた告知	第4条第3項第8号
	契約締結前に債務の内容を実施等	第4条第3項第9・10号
	過量契約	第4条第4項
不当な契約条項	事業者の損害賠償責任を免除する条項	第8条第1項各号
	消費者の解除権を放棄させる条項	第8条の2
	事業者が自分の責任を自ら決める条項	第8条第1項各号 第8条の2
	消費者の後見等を理由とする解除条項	第8条の3
	消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等	
	解除に伴う損害賠償額の予定条項	第9条第1項第1号
	金銭支払義務の不履行に対する損害賠償額の予定条項	第9条第1項第2号
消費者の利益を一方的に害する条項	第10条	

景品表示法（第34条）

不当な行為	根拠条項
商品・サービスの品質、規格、その他の内容についての優良誤認	第5条第1号
商品・サービスの品質、規格、その他の内容についての有利誤認	第5条第2号

特定商取引法

不当な行為	根拠条項
不実告知、故意の事実不告知、威迫・困惑等の不当勧誘行為、著しい虚偽表示、誇大広告、クーリング・オフを無効とする特約等を含む契約の申込	第58条の18～24

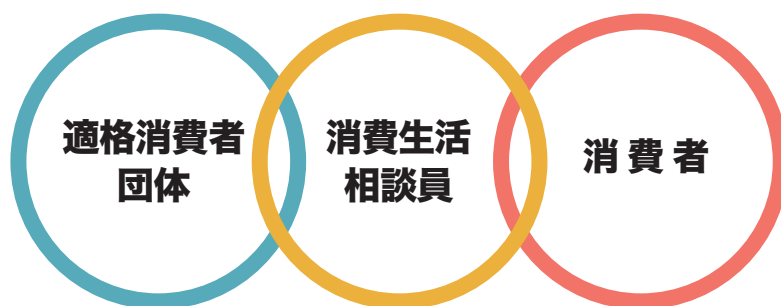
食品表示法

不当な行為	根拠条項
事業者が食品表示基準に違反し、食品の名称、アレルギー、保存方法、消費期限、原材料、添加物、栄養成分量・熱量、原産地について、著しく事実に相違する表示行為やそのおそれ	第11条



消費者問題は、超高齢化やデジタル社会の急激な進行の中で、ますます多様化しており、どんな人も消費者トラブルに陥る可能性のある時代になってきました。そのため、いつの時代も最先端の相談が寄せられる消費生活センターには、ますます新しく複雑な相談が増えて行くものだと思います。

その中で、消費者問題の解決に有効な、適格消費者団体による差止請求制度において、消費者からの団体への情報提供が少ないと言われています。そのため、差止請求制度を有効に活用するためにも、本マニュアルが消費生活相談の現場でおおいに活用されることを切に願っています。



内閣総理大臣認定
令和6年3月現在

適格消費者団体・特定適格消費者団体

1	特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道	TEL：011-221-5884	適格消費者団体	22	特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム	TEL：0952-37-9839	適格消費者団体
2	特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく	TEL：022-727-9123	適格消費者団体	23	特定非営利活動法人 大分県消費者問題ネットワーク	TEL：097-521-2206	適格消費者団体
3	特定非営利活動法人 消費生活ネットワーク新潟	TEL：025-384-4021	適格消費者団体	24	NPO法人 消費者支援ネットくまもと	TEL：096-356-3110	適格消費者団体
4	特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク	TEL：028-678-8000	適格消費者団体	25	特定非営利活動法人 消費者ネットワークかごしま	TEL：099-201-5131	適格消費者団体
5	特定非営利活動法人 消費者支援群馬ひまわりの会	TEL：0277-55-1400	適格消費者団体	26	NPO法人 消費者市民ネットおきなわ	TEL：098-988-8744	適格消費者団体
6	特定非営利活動法人 消費者支援ネットワークいしかわ	TEL：076-254-6733	適格消費者団体				
7	特定非営利活動法人 消費者市民サポートちば	TEL：043-239-6037	適格消費者団体				
8	特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会	TEL：048-844-8972	特定適格消費者団体				
9	特定非営利活動法人 消費者機構日本	TEL：03-5212-3066	特定適格消費者団体				
10	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	TEL：03-5614-0543	適格消費者団体				
11	特定非営利活動法人 消費者支援かながわ	TEL：045-349-9729	適格消費者団体				
12	特定非営利活動法人 やまなし消費者支援ネット	TEL：055-269-7771	適格消費者団体				
13	特定非営利活動法人 消費者被害防止ネットワーク東海	TEL：052-734-8107	適格消費者団体				
14	特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク	TEL：075-211-5920	適格消費者団体				
15	特定非営利活動法人 なら消費者ねっと	TEL：0742-93-7741	適格消費者団体				
16	特定非営利活動法人 消費者支援機構関西	TEL：06-6945-0729	特定適格消費者団体				
17	特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット	TEL：078-361-7201	適格消費者団体				
18	特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま	TEL：086-230-1316	適格消費者団体				
19	特定非営利活動法人 消費者ネット広島	TEL：082-962-6181	適格消費者団体				
20	特定非営利活動法人 えひめ消費者ネット	TEL：089-987-3101	適格消費者団体				
21	特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡	TEL：092-292-9301	適格消費者団体				



※ ●は適格消費者団体、●は特定適格消費者団体を表します。
 ※ 地図上の所在地は、変わる場合があります。
 ※ 団体により、電話受付時間は異なります。
 ※ 最新の情報は、下部に記載のCOCoLiS（消費者団体訴訟制度）ポータルサイトををご覧ください。