

4 消費者被害の 相談窓口と救済方法

弁護士 野々山 宏

Q4-1 消費者被害の相談窓口、情報収集窓口

インターネット広告で、「ダイエット効果のあるサプリメント、初回お試し90%off」との広告を見て注文し、商品が送付されて使ってみました。効果が感じられませんでした。ところが、しばらくしてから、4回分の商品がまとめて送られてきました。1回分以外注文していないので、不審に思っ業者者に問い合わせたところ、5回分の定期購入が条件の販売であり、インターネット広告にも小さいが書いてあると言われ、高額な代金の請求をされています。「初回お試し」とうたいながら、定期購入が条件だというのはおかしいと思うのですが、このような消費者被害が多くあるのか、また、どう対応したらよいのかについて、気軽に相談できる窓口を教えてください。

A4-1

悪質商法などの消費者被害については、都道府県や市町村に消費者生活センターや消費生活相談窓口が設置されています(京都府消費生活安全センター：電話075-671-0004、京都市消費生活総合センター：電話075-256-0800など)。それらの窓口へ往訪するか、電話をすれば、情報提供をしてくれたり、相談にのってくれます。電話番号「188」に電話すれば近くの相談窓口につながります。

また、悪質商法やオレオレ詐欺のような特殊詐欺については、警察も通報や相談の窓口になっています。

解説

上記のように、インターネットの販売サイトに「お試し」「初回実質無料」などと通常価格より低価格で購入できるように記載しながら、実際には定期購入が条件になっている健康食品や飲料、化粧品の販売トラブルが最近急増している(独立行政法人国民生活センターが2019年12月19日に注意喚起している。)

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191219_1.html

他にも多くの消費者トラブルがあり、独立行政法人国民生活センターが集約している、全国の相談窓口

寄せられている消費者トラブルの件数は、毎年100万件近くある(同センター2019年8月8日公表の「2018年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要」参照)。

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20190808_3.pdf

消費者トラブルの相談数は実際の被害のごく一部と言われており、誰でも消費者トラブルに遭う可能性がある。もし、あなたや周りの人が消費者被害に遭ったかもしれないと思ったときには、すぐに専門機関に相談をすることが大切である。消費者庁や独立行政法人国民生活センターのホームページなどで、最近の被害状況や対策のポイントなどの情報収集ができるが、情報収集だけではなく、当該事案の具体的な被害状況や事業者の対応の問題点、対処方法について相談することが、被害予防や被害救済にとって重要である。

豊富な情報や経験に基づいて、身近で相談にのってくれる機関は、地方自治体に設置されている消費生活センターである。消費生活センターは、消費者安全法に基づき、都道府県については設置が義務づけられ、市町村の設置は努力義務とされており、多くの地方自治体で設置が進んでいる。消費生活センターでは、①消費生活相談、②消費者教育、③簡易な商品テストなどが実施されており、これらに対して独立行政法人国民生活センターがサポートしている。消費生活相談では、資格を有する専門の消費生活相談員などが相談にあたり、必要に応じて情報提供、助言のほか、事業者との間に立って解決のあっせんも行っている。京都府消費生活安全センター、京都市消費生活総合センターがその例である。

相談が容易に行われるように、消費者ホットラインが設けられ、全国共通の電話番号「188」に電話をすれば身近な消費生活センターや消費生活相談窓口が案内される。

また、高齢者の資金を狙ったオレオレ詐欺などの特殊詐欺が増加していることなどから、警察も悪質商法や特殊詐欺の相談・通報受付に力を入れており、都道府県の警察本部に悪質商法110番を設けている(京都府警察悪質商法110番：075-451-9449など)。最寄りの警察署の困りごと相談でも相談を受け付けている。

なお、最近では、実際には解決しないのに、「消費者トラブル解決」をうたう探偵業者などがインターネット広告などで顧客を集めてトラブルとなるケースがあり、注意してもらいたい。独立行政法人国民生活センターが注意を呼びかけている。

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20161215_1.pdf

Q4-2 消費者被害の被害回復方法

Q4-1のような消費者被害に遭ってしまったときに、被害を回復するにはどのような方法がありますか。それぞれ、特徴を教えてください。

A4-2

①消費生活センターによるあっせん、②独立行政法人国民生活センターの裁判外紛争解決制度(ADR)、③弁護士に委任して交渉や裁判を提起するなどの方法があります。①②は行政が行い無料ですが、話し合いが基本です。合意ができないと解決できません。③は有料ですが、合意できなくても裁判等で解決することが可能です。

解説

消費者被害をもたらす悪質な事業者に対しては、消費者契約法、特定商取引法、割賦販売法などの法律によって、被害者が、契約を取り消したり、クーリング・オフをしたり、分割金の支払いをストップするなどして、払った代金を返還してもらったり、被害の拡大を防ぐことができる。これらの法律の規定をそれぞれの被害内容に当てはめて、被害回復を図ることになる。クーリング・オフなど比較的分かりやすい主張をする場合には、A4-1で述べた消費生活センターなどで、書面の書き方などをアドバイスしてもらって事業者へ通知して自分で交渉することも十分に可能である。

しかしながら、法律の要件の当てはめは、専門的でなかなか難しい場合があり、事業者は同種のトラブルの経験を積んでおり、被害者が自分で被害回復の交渉をしても十分な回復がはかれない場合が多くある。消費者被害の被害回復には、以下のようなサポートする機関がある。なお、A4-1でも述べたように、最近は、実際には解決しないのに、「消費者トラブル解決」をうたう探偵業者などがインターネット広告などで顧客を集めてトラブルとなるケースがあり、注意してもらいたい。また、たとえサポートがあっても、悪質業者によっては、行方が分からない、資産が全くないことから十分な被害回復ができない場合もしばしばある。

1 消費生活センターによる「あっせん」

地方自治体に設置された消費生活センターでは、複雑であったり、新しいタイプの被害事案など、被害者自身が事業者と交渉するのが難しい事案や、被害者が高齢であるなどの理由で自分で交渉することが困難な場合を中心に、被害者と事業者との間に立って解決に向けたあっせんを行っている。行政機関の業務であるので無料だが、解決のための強制手

段は有していないので、あくまで話し合いと説得に基づくことになる。被害事案の法律に基づいた解決を目指して取り組まれているが、話し合いの解決が基本であるため、消費者または事業者が譲歩するなど柔軟な解決がされることがあり、合意ができなければ救済はされない。

2 独立行政法人国民生活センターによる「紛争解決手続(ADR)」

消費生活センターのあっせんでは話し合いがつかず、解決困難な「重要消費者紛争」について、独立行政法人国民生活センターの「紛争解決委員会」が解決のためにあっせんをする制度である。紛争の様々な契約、商品、サービス、法律の類型ごとに、知識・経験を持った専門家が委員となっており、紛争事案ごとに消費者と事業者の双方から主張を聞いて、妥当な解決を図る制度となっている。受付件数の約6割が解決しており、消費生活センターでは解決困難な事件を扱うことからすると、比較的高い解決率といえる。費用は無料であり、電話会議や委員の出張によるあっせんをしてくれ、全国の事案に対応している。

3 弁護士への委任

消費生活センターのあっせんで解決できなかった事案や、難しい法律問題がある事案、そもそもお互いの主張の対立が激しい事案など、話し合いによる解決が困難な場合には、最終的には裁判による決着を図る必要がある。そのような場合には、各地の弁護士会に設置されている消費者被害相談窓口や、直接弁護士事務所へ弁護士に依頼して、事業者への対応をってもらうことになる。事案が法律に照らして裁判で勝てるかどうか、勝ったとして事業者の資力から実際に被害回復ができるかなどが考慮され、弁護士に委任して交渉や裁判の手続きがされる。話し合いがつかなくても、最終的には判決を得て強制執行をすることができるが、弁護士の費用が必要となる。

4 集団的被害回復制度

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の特例に関する法律(消費者裁判手続特例法)に基づいて、内閣総理大臣が認定した「特定適格消費者団体」が、多数の消費者の被害がある事案について、被害者に代わって事業者へ裁判を起こして、集団的な被害回復を行う制度がある。ただし、適用される事件の範囲が狭く、十分に機能できていない課題がある。より詳しくはA4-3を参照さ

りたい。

Q4-3 消費者団体訴訟制度

最近、消費者団体が消費者に代わって裁判をしてくれるという制度ができたと聞いています。どのような制度か教えてください。

A4-3

内閣総理大臣から認定を受けた消費者団体が、問題のある事業者の勧誘、表示、契約条項などに対して、消費者に代わってこれを止めさせる差止請求訴訟制度と、多数の消費者の被害をまとめて回復するための訴訟を行う集団的消費者被害回復制度の2つがあります。

解説

消費者被害の予防や救済について、行政も様々な取り組みをしているが、違法あるいは不当な勧誘、表示・広告、契約条項の使用を実施している事業者に対する処分が遅れがちであったり、集団的な被害の回復がはかされていない。また、事業者の行為を止めさせたり、被害額が少額なことの多い消費者被害を集団的に解決することを、消費者個人に期待するのは無理がある。そこで、一定の要件を備えた消費者団体に、①事業者の違法・不当な行為を止めさせたり(差止請求訴訟)、②集団的な被害の回復を行う(集団的消費者被害回復訴訟)権限を付与し、消費者被害の拡大防止・予防、救済を図る制度が作られた。

1 適格消費者団体による差止請求訴訟

2006年、消費者契約法の改正によって、まず、消費者団体による差止請求訴訟制度が導入された。訴訟ができるのは、一定の要件を満たして、内閣総理大臣によって認定された、「適格消費者団体」である。2020年3月末日現在、全国で21の団体が差止請求権限を持つ団体として認定されている。京都市では、NPO法人京都消費者契約ネットワークが適格消費者団体として活発に活動している。

差止請求の対象となるのは、制度導入当初は、①消費者契約法に定められた不当勧誘、不当条項だけであったが、その後、②景品表示法に定められた優良誤認表示・有利誤認表示に当たる広告・表示、③特定商取引法に定められた行為類型ごとの不当勧誘、誇大広告、不当条項、④食品表示法に定められた著しく事実と相違する表示に広がっている。

全国の適格消費者団体が、問題のある事業者の行為に対してまず差止を求め、改善しない場合には差止訴訟を提起して、多くの不当、違法な行為の改善

に寄与している。Q4-1のようなお試し商法の広告に対して、NPO法人京都消費者契約ネットワークが差止請求を行い、これを止めさせている。

2 特定適格消費者団体による集団的消費者被害回復訴訟

差止請求は、被害拡大の防止には効果があるが、既に発生した被害に対してはこれを回復させる権限はない。一方で、消費者被害は多数発生するが一人の被害額は少額で被害者が個人で訴訟を起こすことが難しい場合が多い。そこで、2013年に成立した消費者裁判手続特例法に基づいて、適格消費者団体の中でさらに厳しい要件で認定された「特定適格消費者団体」に、集団的な消費者被害を回復する訴訟を提起する権限を付与した。2020年3月末日現在、全国で3団体が認定されている。関西地域では、大阪市にNPO法人消費者支援機構関西がある。

この訴訟は第1段階で、特定適格消費者団体が多数の被害者に共通する争点(例えば、共通の勧誘方法が法に違反するかどうか)について訴訟を起こして事業者の支払義務を確認し(共通義務確認訴訟)、これに団体が勝訴したら、第2段階で被害者にこれを知らせて、手続きへの参加を募って、被害額を確定させてまとめて事業者に請求する(債権確定手続)という2段階訴訟となっている。被害者は、特定適格消費者団体の勝訴を待って参加すればよい。

ただ、この制度の対象となる事件は限られており、さらに、第1段階の訴訟の結果を広く被害者に知らせる通知や広告の費用が、諸外国の多くは敗訴した事業者の負担であるのに対し、日本では消費者や特定適格消費者団体の負担となっているなど課題が多くあり、活発に利用されているとはいえない状況にある。

Q4-4 被害回復給付金支給制度と犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律(振り込め詐欺救済法)による回復制度

80歳の私の母が、投資会社を名乗る電話勧誘で、聞いたこともないような会社の未公開株を「すぐ買い取ってくれる」との約束で購入させられ、高額な代金を指定された口座に振り込んでしまいました。このような場合、何か被害回復方法はないのでしょうか。最近、高齢者を狙う投資詐欺や特殊詐欺、ヤミ金融など消費者をターゲットとする犯罪行為が増えています。その被害者の被害回復を図る制度はないのでしょ

うか。

A4-4

①振り込め詐欺やヤミ金融などの消費者を被害者とする犯罪の収益を没収・追徴した資金で被害者の被害回復を図ろうとする「被害回復給付金支給制度」と、②詐欺などの犯罪行為に使われた預貯金口座について、簡易な手続きで口座凍結し、預金残高から分配を得られる「振り込め詐欺救済法による回復制度」があります。

解説

Q4-4の事案は、価値のない未公開株や社債を売りつける投資詐欺である。このような投資詐欺、振り込め詐欺などの特殊詐欺や出資法違反のヤミ金融は犯罪であり、その犯罪収益を加害者に残すことは許すべきではなく、速やかに被害者に被害回復させる必要がある。そのための制度が、被害回復給付金支給制度と振り込め詐欺救済法による回復制度である。

1 被害回復給付金支給制度

ヤミ金融や特殊詐欺の捜査で、加害者が保有していた多額の資金が発見されることがある。これらは犯罪被害者の財産が原資であり、没収や追徴によって国庫に帰属するべきではない。ただ、被害者への回復を一般の民事法に基づく損害賠償請求に委ねては、加害者や因果関係の特定に困難がある場合などは被害回復ができない。そこで2006年、組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律（組織犯罪処罰法）の改正、及び犯罪被害財産等による被害回復給付金の支給に関する法律（被害回復給付金支給法）の制定によって、没収・追徴した資金を迅速に被害者に回復させる制度を設けた。

組織的犯罪処罰法により加害者から没収・追徴した金銭を、検察官が「給付資金」として保管し、その事件の被害者及び同種余罪の被害者を対象として、検察官が給付金を支給する制度である。給付手続きの開始は官報に公告されるほか、判明している被害者には個別に通知される。以下の検察庁のホームページを参照されたい。

<http://www.kensatsu.go.jp/higaikaihuku/>

2 振り込め詐欺救済法による回復制度

2008年6月から施行されている振り込め詐欺救済法に基づいて、詐欺などの犯罪行為に使われた預金口座について、刑事裁判が行われていなくても、また民事裁判を提起していなくても、当該預金口座を凍結して、申請によって預金残高から分配を得るこ

とができる制度であり、詐欺などの犯罪ツールである預金口座を使えなくする効果がある。

対象は他人の財産を害する罪の犯罪行為であり、その口座に被害者からの振込が利用された場合などである。特殊詐欺だけでなく、恐喝、出資の受入れ、預り金及び金利等の取締りに関する法律（出資法）違反のヤミ金融なども含まれ、範囲は広い。捜査機関や弁護士などから金融機関へ所定の書式で口座凍結要請を行い、口座凍結、預貯金債権失権手続、公告がされ、一定期間の経過によって預貯金債権が消滅する。その後、支払手続きに移行して、支払手続きの公告、被害者からの支払申請、分配が行われる。以下の預金保険機構のホームページを参照されたい。

<https://furikomesagi.dic.go.jp/>