

消費者被害撲滅のための消費者団体の活動
～ 適格消費者団体による消費者団体訴訟～

NPO法人京都消費者契約ネットワーク理事
司法書士 石田郁雄

- 1．悪質商法にひっかからないために
 - ・消費者被害の実態や手口などの情報を得ること
 - ・消費者教育の重要性

- 2．悪質商法への対策
 - ・情報提供
 - ・相談体制の強化
 - ・消費生活相談員や法律家による被害者への支援

- 3．でもなかなかなくなる悪質商法
 - ・多数の被害者、1件ごとは少額の被害
 - ・同じ業者が名前を変えてまた始めることも

- 4．消費者契約法の考え方
 - ・消費者と事業者には「情報量」と「交渉力」に格差アリ
 - ・わかりやすい契約内容と説明義務

- 5．適格消費者団体の取組み
 - ・適格消費者団体とは
 - ・不当な勧誘や不正な契約の差止め請求
 - ・実践例

- 6．考える力
 - ・自分の身は自分で守る
 - ・それは正しい契約か？
 - ・解決するにはどうしたらよいか？

- 7．そして本当に自己責任を問えるフェアな社会へ

【NPO法人京都消費者契約ネットワークの活動事例】

消費者A「他社からかっこいいデザインのケータイが発売された！」

消費者B「他社のほうがケータイの利用料金が今よりだんぜん安い！」

消費者「今のケータイ会社から変わりたい。」

消費者「そうだ、『ナンバーポータビリティ』で、電話番号が変わらず他のケータイ会社に変えられるんだ。まずは今のケータイ会社を解約しよう。」

店員「お客様の場合、解約料9975円がかかりますが…」

消費者「ゲッ！解約するだけでそんなにかかるの！？」

これは、ドコモ、auの一部の契約に見られるもので、「2年の定期契約として基本使用料金を通常より半額とするが、2年以内に契約を解約する場合は9975円の解約金がかかる。またこの契約は2年たつと自動的に更新され、それ以降、2年に1度の更新時期（1ヶ月間）に解約を申し出ない限りは、9975円の解約金がかかる。」というものです。またソフトバンクの一部の契約では基本使用料半額はなく、2年契約、自動更新、更新時期以外の中途解約金9975円となっています。

当法人には以前より消費者からこの契約に対する苦情が寄せられており、また国民生活センターにも同様の苦情が多数寄せられていることがわかりました。

この契約について、当法人は次の点が不当だと考えています。

ナンバーポータビリティが導入された意味からわかるように、本来、消費者は自由に携帯電話会社を解約して他の携帯電話会社へ変更できるはずですが、でも解約するのに9975円もの解約金がかかるのなら消費者は解約の意欲が削がれます。携帯電話会社はこの解約金で消費者に間接的に継続使用を強制しており、この解約金は実質的には囲い込みに利用されているのではないのでしょうか。つまり携帯電話会社は、消費者の自由に携帯電話会社を選択できる権利を不当に制限していることとなります。

2年間解約しにくくすることについて、基本使用料割引の反面として一定期間拘束する意味であれば、最初の2年間が経てばそれ以降は解約金を徴収するのはおかしいのではないのでしょうか。

当法人では現在、NTTドコモ、KDDI（au）、ソフトバンクモバイルの各社に対し、この契約条項の使用差止め訴訟を行っています。