

東京くらしねっと

3・4

No.294 月号
2025年3月1日発行

今月の話題

消費者団体訴訟制度を活用しよう! ～消費者被害に遭ったときに～

安全シグナル

地震に備え、家具類の安全対策を忘れずに!

相談の窓口から

有料老人ホームの退去時の原状回復費用はどこまで入居者が負担すべき?



東京都消費生活総合センター 相談窓口のご案内

☎03-3235-1155

受付
時間

月曜～土曜
9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階 ●JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」すぐ

お近くの消費生活相談窓口につながります

消費者ホットライン 局番なし **188**

東京の消費生活に関する情報サイト

東京くらしWEB

検索Q



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>

消費者団体訴訟制度を活用しよう!

～消費者被害に遭ったときに～

特定非営利活動法人 消費者機構日本

専務理事 **板谷 伸彦**

悪質な事業者に対して「不当な行為をやめさせたい」「お金を取り戻したい」などと思っても、個人で訴訟を起こすのは時間や費用がかかる、手続きが複雑などの理由であきらめている方も少なくないかもしれません。今回の特集では、「消費者団体訴訟制度」を中心に、消費者トラブルに遭ってしまった場合に、消費者が利用できる制度などをご紹介します。



市場の公正さを高めるために

商品を購入したり、サービスを利用したりするときに、消費者トラブルに巻き込まれてしまったら、どうしますか。まずは当事者間でよく話し合っ解決することが基本です（民法の私的自治の原則）。しかし、相手によっては話し合いにならない場合もあります。

民事訴訟を利用する方法もありますが、消費者トラブルの解決には使にくい面があります。消費者と事業者の間には情報力や交渉力に差があり、訴訟に必要な証拠等も事業者側に偏在するといった格差があるからです。また、少額の被害が多数の消費者に発生するため、個々の消費者が費用と労力をかけて訴訟を起こすメリットがあまりないという事情もあります。

それでは放置しておいてもよいのでしょうか。消費者が泣き寝入りをする、悪質事業者が増え、消費者が安心して商品の購入やサービスの利用ができなくなり、市場全体の公正さが失われます。このため、個々の消費者が裁判を起こすことが難しい場合、消費者団体にその役割を担わせる特別な制度があります。

「消費者団体訴訟制度」とは

消費者団体訴訟制度とは、内閣総理大臣が認定した消費者団体（適格消費者団体・特定適格消費者団体）※1が、消費者に代わって事業者に対して訴訟などを行うことができる制度です。「差止請求」と「被害回復」の二つがあり、日本の裁判制度の中でもユニークな制度です。

※1 東京都内には、適格消費者団体が2団体、特定適格消費者団体が1団体あります。（令和7年2月現在）

■差止請求

「適格消費者団体」が不特定多数の消費者の利益を擁護するために、事業者の不当な行為（不当な勧誘、不当な契約条項、不当な表示など）をやめるように求めることができる制度です。

●不当な行為が改善された事例

- 特定の薬効が期待できると消費者を誤認させる健康食品の広告表示に関する差止め
- エステティック契約における勧誘場所からの退去妨害と中途解約妨害に関する差止め
- 建物賃貸借契約書における後見開始等を理由とする契約解除に関する差止め

●被害回復が認められた事例

大学入試において、女性や浪人生の出願者が不利となる得点調整が行われた事例。そのような合否判定基準が事前に明らかにされていれば出願しなかったといえる関係があることが認められ、支払済みの入学検定料等が返還されました。



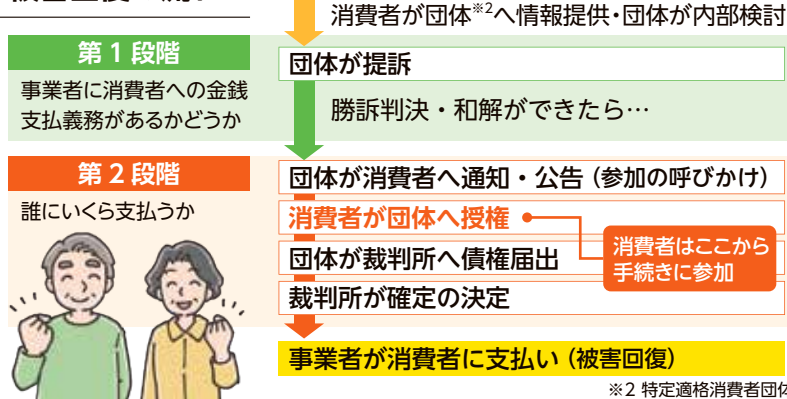
被害回復の訴訟手続きは、第1段階（事業者が消費者への金銭支払義務があるかどうか）と、第2段階（誰にいくら支払うか）に分かれます。特定適格消費者団体が第1段階で勝訴した場合、対象となる消費者に通知・公告を行い、第2段階の手続きへの参加を呼びかけます。

適格消費者団体は、消費者から寄せられた情報などを基に内部検討し、事業者に改善の申し入れをします。改善されない場合は、差止請求訴訟を起こすことができます。

■被害回復

適格消費者団体の中から内閣総理大臣が認定した「特定適格消費者団体」が、多数の消費者に共通して生じた財産的被害について、訴訟を通じて集団的な被害の回復を求めることができる制度です。

被害回復の流れ



差止請求や被害回復裁判の結果は消費者庁のCOCOLIS（消費者団体訴訟制度）ポータルサイトや適格消費者団体のホームページなどで公表されます。

なお、消費者団体訴訟制度は、不特定多数の消費者の利益を守るための制度ですが、個別の利益を守るために、同じ被害を受けた消費者が弁護士を通じて集団で訴訟を起こす方法もあります。費用を分担でき影響

力も大きくなりますが、悪質な弁護士によるトラブルも存在します。弁護士を選ぶときは評判や実績を確認して信頼できる人に依頼しましょう。

ご自身のトラブル解決に

ここまで紹介してきた消費者団体訴訟制度は、多くの消費者の利益を守るためには有効ですが、個別の問題解決にすぐに役立つものではありません。

そこで、消費者トラブルに遭ってしまったときの相談先について、いくつかご紹介します。

■消費生活センター

地方自治体には消費生活センター（もしくは相談窓口）が設置されており、消費者トラブルに遭った際に相談すると助言が得られたり、場合によっては事業者側との交渉をサポート（あっせん）してもらえたりします。民事紛争である消費者トラブルにどうして行政機関が関わるのかというと、その理由は消費者団体訴訟制度と同様で、消費者と事業者の間に情報力・交渉力等の格差を是正するためです。

■行政型ADR

ADRとは裁判外で紛争解決を図る手続きのことで、消費生活センターの活動も含まれますが、東京都ではさらに消費生活条例により、消費者被害救済委員会という仕組みが設けられています。これは、消費生活センター等の相談機関に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼす恐れのある紛争について知事の付託により、あっせん・調停を行うものです。

また、国民生活センターの紛争解決委員会でもADRを行っています。対象が重要消費者紛争（解決が全国的に重要であるもの）に限られるなどの制約があるものの、法律学者や弁護士、消費生活相談員などからなる委員による和解の仲介や仲裁を受けることができます。

■その他のADR

弁護士会や司法書士会によるADRがあります。東京都の場合、東京弁護士会紛争解決センター、東京司法書士会調停センターなどです。費用はかかるものの、個別に裁判所の調停を行うより簡便で迅速な手続きができるという利点があるようです。

また、事業者団体によるADRもあります。例えば、製品の欠陥や不具合による被害を受けた場合の民間のADR機関としてPLセンターなどがあります。その他、さまざまな分野で国の認証を受けた機関があります。

■法テラス

市民による司法制度の利用を支援するために、総合法律支援法に基づいて設置されました。トラブルの内容に応じて、法制度や相談窓口など解決に役立つ情報を無料で提供してくれます。

皆さんの被害情報を活かそう！

消費者被害の防止・救済のために、皆さんからの情報提供がとても重要です。不当な勧誘や表示、契約条項などによる消費者被害に遭ってしまったら、次の二つの入口からその情報を活かしていきましょう。

まずはご自身のトラブルを解決するために、全国共通の電話番号188番（消費者ホットライン）から消費生活センターに相談してください。それが全国消費生活情報ネットワークシステム（P-O-I

NET）で行政内に共有され、さまざまな消費者政策につながっていきます。

次に、不特定多数の消費者が被害に遭わないようにするために、消費者団体訴訟制度を活用していきましょう。適格消費者団体は民間団体のため、P-O-I NETの情報はつながっていません。各団体のホームページ等から情報提供をぜひお願いします。

❖東京都内の適格消費者団体

- 特定非営利活動法人 消費者機構日本 [特定適格消費者団体]
☎03-5212-3066 <https://www.coj.gr.jp/>
- 公益社団法人 全国消費生活相談員協会
☎03-5614-0543 <https://zenso.or.jp/>
- *COCOLiS(消費者団体訴訟制度) ポータルサイト
<https://cocolis.caa.go.jp/>

情報提供が
不当な行為の改善に
つながるよ！



❖相談窓口

消費者ホットライン 局番なし ☎188

❖民間PLセンター一覧（消費者庁）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/other/plcenter/

[次号の今月の話題は 「旅行契約」 についてです。]

図書
資料室
から

今月の話題

「消費者団体訴訟制度」

の関連図書・資料を紹介

消費者法 これだけは[新版] 山口 志保 編（法律文化社）

図書

「これだけは知っておきたい」消費者法の基本的な事項と救済手段（ADRや消費者団体訴訟制度など）を、図表や具体例を用いて分かりやすく解説した入門書。

山田家の消費者団体訴訟制度（消費者庁）

DVD

山田さん一家に起こったさまざまな事例の紹介を通じて、「消費者団体訴訟制度（被害回復制度）」の仕組みや手続きについて分かりやすく解説。

かいけつサポート 認証紛争解決サービス（法務省）

パンフ
レット

法務大臣の認証を受けた民間事業者が行うADRについて、その特徴やメリット、解決事例、民間事業者の一覧などを紹介。

*上記以外にも、国民生活センターや各種業界団体のADR関連の資料がそろっています。

読んでみて！
話題の
新着図書

現代調理道具論 おいしさ・美しさ・楽しさを最大化する

稲田 俊輔 著（講談社）

「丁寧に、雑に、暮らしたい」…蒸籠、シリコンべら、100均グッズ。令和のキッチンに必要な調理道具の選び方と使い方を解き明かす本。保存版レシピも多数掲載。

図書資料室利用案内

東京都消費生活総合センター
（飯田橋）

新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ15階

☎03-3235-1179

【利用時間】 月～木 9:00～17:00
金 9:00～20:00
土 10:00～17:00

【休室日】 日曜・祝日・年末年始・
蔵書点検期間

東京都多摩消費生活センター
（立川）

立川市曙町1-22-17

アーバンセンター立川3階

☎042-522-5119

【利用時間】 月～金 9:00～17:00
【休室日】 土曜・日曜・祝日・
年末年始・蔵書点検期間

●利用方法

閲覧…どなたでも（開架式）

貸出…都内在住・在勤・在学の方対象
（図書5冊、DVDなど3本まで2週間）

※閲覧のみの資料もあり

身分証明書等の提示で
利用者カードを発行

「強引」「しつこい」… 迷惑な勧誘は、はっきり断りましょう!!

東京都消費生活条例では、消費者が『迷惑』『いやだ』と感じる勧誘を禁止しています。
こんな勧誘を受けて、困っていませんか？



- 無料で屋根を点検しますと突然訪問されて、修理契約をしつこく迫られる。

※条例では最初に事業者名と勧誘目的を明らかにしなくてはならないと定めています。

- 「指輪の価格を査定します」などと言われて貴金属を見せた結果、強引に買い取られてしまったり、「売らない」と断ってもしつこく勧誘される。

※条例では消費者に迷惑を覚えさせるような勧誘（長時間の勧誘、執拗な勧誘、深夜・早朝の勧誘）を禁止しています。

- 投資用マンション購入の勧誘電話が、断ったのに何度もかかってくる。

※条例では契約しない意思を示した消費者に対し再度勧誘することを禁止しています。

こうした勧誘事例はごく一部です。事業者からの勧誘などでお困りのとき、不安なときは、最寄りの消費生活センターに相談してください。



消費者ホットライン
☎188

問い合わせ 東京都生活文化スポーツ局 消費生活部 取引指導課 ☎03-5388-3073

お知らせ

東京都消費者被害救済委員会報告

東京都消費者被害救済委員会は、消費生活総合センター等の相談機関に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼす恐れのある紛争について、東京都消費生活条例に基づき、あっせんや調停を行う知事の附属機関です。令和6年1月から令和7年2月までの間に、知事が本委員会に処理を付託した案件および委員会から知事へ審議の経過と結果の報告があった案件は、次のとおりです。

令和6年2月15日	報告	インフルエンサー養成講座契約に係る紛争	あっせん解決
8月29日	報告	ロードサービスの契約に係る紛争	あっせん解決
10月22日	付託	個別クレジットを利用した全身脱毛エステティック契約に係る紛争	審議中
令和7年1月29日	報告	高齢者が次々に締結した住宅関連リフォーム工事等の契約に係る紛争	あっせん解決

報告案件の一例 ロードサービスの契約に係る紛争

車が動かなくなり、インターネットで検索し、「2,480円～」と広告していた番号に電話した。到着した事業者から、「整備工場に出す必要がある」「レッカー車が来る」と言われ、契約書への記入を促され、14万円を支払った。事業者は、レッカー車で車を整備工場に運ぶと帰っていったが、整備工場の整備士が車を見ると、修理の必要はなかった。レッカー移動だけで14万円も支払ったと分かり、クーリング・オフを通知したが、応じてもらえない。

本件契約は、特定商取引に関する法律で規定する訪問販売に該当し、クーリング・オフが成立しているとして、契約金全額の返金を求めるあっせんを行った。

消費者への アドバイス

- インターネット広告に表示された安価な代金等をうのみにせず、事前に作業内容や代金を確認しましょう。
- 自動車の故障等が生じた場合は、まず契約している保険会社等にお問い合わせしましょう。
- 日頃から自動車の状態を確認し、適切に整備を行いましょう。いざというときに困らないように、自動車保険に付帯しているロードサービスの内容や、他にどのようなロードサービスを利用できるか調べておきましょう。

詳細は「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kyusai/>



問い合わせ 東京都消費者被害救済委員会事務局 ☎03-3235-4155

お知らせ

東京都消費生活総合センターの 出前講座をご活用ください

消費生活相談や商品テスト指導などの経験を積んだ東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）が、悪質商法の手口やその対処法など消費生活に関する情報をお伝えします。

一般向け 若者、高齢者、新入社員、従業員などさまざまな方を対象にご要望のテーマでお話しします。

人気のテーマ ●悪質商法の手口やトラブル事例、対処法 ●インターネットやSNSのトラブル防止

時間 30分～2時間程度 曜日・祝日問わず10時～20時（年末年始は除く）

費用 1時間当たり9,500円（令和7年2月現在） **申込条件** 原則10人以上

※自治会、老人クラブ、PTA等の任意団体が講座を実施する場合は無料。企業、社会福祉法人、NPO法人、行政機関、教育機関等が従業員・職員を対象とした講座を実施する場合は初回のみ無料。

実験講座もあります

実験を通じて消費生活のさまざまなテーマを楽しく理解できる講座です。（お申し込みの前に詳細をご相談ください。）

人気のテーマ

- 糖分または塩分の測定
- 防災の備え

学校向け 小学生から大学生まで、対象となる学生に合わせたテーマでお話しします。

人気のテーマ ●若者の悪質商法被害防止 ●インターネットやSNSのトラブル防止

時間 30分～2時間程度 **費用** 無料 **申込条件** 原則10人以上

申込方法 希望日の1カ月前までに、まずは電話でお問い合わせください。
テーマや時期によっては混み合います。お早めにご相談ください。

詳細は「東京くらしWEB」 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/de_koza/



申込先・問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 協働連携事業担当 ☎03-3235-4167

高齢者見守り人材向け 高齢者の消費生活トラブル ～早期発見のために～

高齢者の日常生活をサポートするケアマネジャー、ホームヘルパー、民生委員・児童委員、町会・自治会、老人クラブほか、地域の高齢者見守りネットワークの関係者などを対象として、都内の介護事業者、福祉団体、区市町村などが実施する講座に講師を派遣します。

時間 1～2時間程度 曜日・祝日を問わず10時～20時 **費用** 無料 **申込条件** 原則10人以上

問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 協働連携事業担当 ☎03-3235-4167

年末期の商品量目立入検査の結果

東京都計量検定所では、食料品などの内容量（量目）や表示が正しいか、小売店などに対して立入検査を行っており、特に商品流通が多くなる夏期および年末期に集中的に取り組んでいます。このたび、年末期の立入検査を実施しましたので、その結果をお知らせします。



実施期間 令和6年11月5日(火)から12月19日(木)まで

検査対象事業所と検査内容 都内のスーパーマーケット、一般小売店、パック食品を製造・出荷する事業所（食品製造所）など合計107の事業所に対し、野菜や魚介等、販売している商品の内容量と表示内容の検査を実施

検査結果 商品の内容量が、計量法で定められた誤差※の範囲を超えて、表示量より不足していた不適正商品は、検査を行った全商品数1,677点のうち25点で、全体の1.5%でした。

※例：野菜の場合、表示量が50gを超え100g以下は3g、表示量が100gを超え500g以下は表示量の3%

検査事業所への対応 ①検査現場での指導（誤差を超えて内容量が不足していた商品があった場合の再計量の指示と計量方法の改善指導）
②今後の指導（再度立入検査実施による改善状況の確認）

不適正商品の発生理由 ●商品の表示量に容器類の重さが含まれていた 15点（60%）
●時間の経過に伴う乾燥による減量 9点（36%） ●粗雑な計量 1点（4%）



詳細は「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/keiryo/work/work6.html>

問い合わせ 東京都計量検定所 検査課 立入検査担当 ☎03-5617-6628

受講無料・要申込

- 対象は都内在住または在勤、在学の方
- 当日の参加申し込み不可
- 定員ありの講座について：応募者多数の場合は抽選、定員に満たない場合は締切日以降も受付

実験実習講座・食育講座

	講座	講師	会場・日時
実験実習講座	ガラス製品 正しく使っていますか？ ～いつまでも美しく快適に！～ 定員あり	(地独)東京都立 産業技術研究センター 元材料グループ長 上部 隆男 氏	飯田橋会場(消費生活総合センター) 実験実習室 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ17階
			立川会場(多摩消費生活センター) 実験実習室 立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階
			5月15日(木) 13:30～16:00 ●定員 32名 ●申込締切 4月28日(月) (受信有効) 5/9(金)までに、メールにて抽選結果を通知
			5月22日(木) 13:30～16:00 ●定員 16名 ●申込締切 5月8日(木) (受信有効) 5/16(金)までに、メールにて抽選結果を通知

	講座	講師	日時
食育講座	～地産地消の魅力～ ワクワクが広がる 農場で学ぼう！ 定員なし	富澤ファーム 富澤 剛 氏	4月25日(金)正午～5月20日(火)正午 ●YouTube(録画配信) ●申込締切 5月19日(月) (受信有効) 事前にメールにて視聴用URLを通知

申込方法 電子申請 東京くらしWEB 募集中の講座 検索Q <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/info.html>



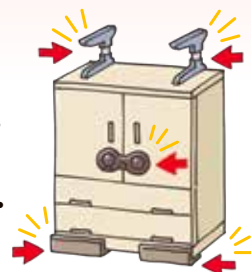
実験実習講座(飯田橋会場) 問い合わせ
東京都消費生活総合センター 実験実習講座担当
☎03-3235-1157

実験実習講座(立川会場)・食育講座 問い合わせ
東京都多摩消費生活センター 実験実習講座または食育講座担当
☎042-522-5119

※電子申請が困難な場合はご相談ください。

地震に備え、家具類の
安全対策を忘れずに！

家の中の家具や家電製品など(家具類)は重いものも多く、地震の揺れなどにより転倒・落下・移動した場合、けがや火災の原因になるだけでなく、避難の妨げになることもあります。東京消防庁の調査では、平成15年以降に発生した地震による負傷者の3～5割が、家具類の転倒・落下・移動によるものとなっています。^{※1} 日頃から家具類の安全対策を行っておきましょう。

地震の際にこんなことが起きています!^{※2}

- タンスが動いて部屋に入れなくなった。
- 観音開きの食器棚の扉が開き、食器類が全部飛び出しながら前に倒れた。
- テレビを設置している固定された台が数10cmずれ、テレビが倒れてきそうになった。

安全対策のポイント

- けがや、避難の妨げにならないよう、家具の置き方を工夫しましょう。
- 転倒防止器具は、地震の大きさや取り付ける家具等により、期待される効果が得られない場合があります。器具を組み合わせて家具の上下に装着する等、できるだけ効果の高い対策をとりましょう。
- 地震で扉が開いた場合、食器などの収納物が散乱しケガをする危険性があるので、扉開放防止器具を設置しましょう。

[参考] ^{※1} 東京消防庁 家具類の転倒・落下・移動防止対策ハンドブック(令和6年1月) <https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/content/000010472.pdf>
^{※2} 東京くらしWEB ヒヤリ・ハット調査「非常時(震災時)の危険」(平成23年8月)
https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/anzen/hiyarihat/documents/taiken_sinsai.pdf

問い合わせ 東京都生活文化スポーツ局 消費生活部 生活安全課 ☎03-5388-3082

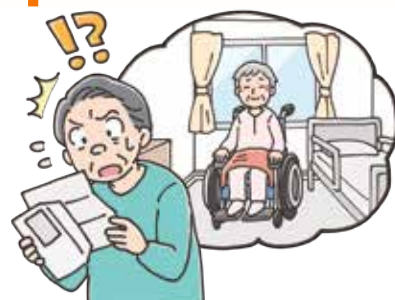
相談の
窓口から

有料老人ホームの退去時の原状回復費用は どこまで入居者が負担すべき？



はばき

車いすを利用していた母が、5年間入居していた有料老人ホームを退きました。退去時の立会いでは、こちらで負担すべき箇所の指摘はありませんでした。ところが、先日有料老人ホームから、巾木の交換、床の張り替えなどの原状回復費用の請求書が届きました。確認したところ、巾木と床に車いすによる傷があるため、交換・張り替えが必要であると言われました。支払う必要があるのでしょうか。



有料老人ホームは、一定の質を確保するために厚生労働省が指針を定めており、その中で退去時の原状回復の費用負担は、国土交通省の民間賃貸住宅を対象とした「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(以下「ガイドライン」という。)を参考にすることとしています。ガイドラインでは、通常の使用による損耗等の修繕費用は賃料に含まれるとしています。

有料老人ホームは、高齢者対象の住まいであることから、車いすの通常使用によりできた傷の修繕費用は賃料に含まれるものと思われそうですが、通常使用による傷かどうかは、事業者と話し合うことになります。

ただし、入居時の契約書に原状回復費用の負担について特約として書かれている場合もあり、その内

容に合意している場合は、その特約に従うことになります。

退去時のトラブルを避けるためにも、有料老人ホームに入居する場合は、契約書、重要事項説明書などの内容をよく確認してから、契約しましょう。また、退去時に事業者と部屋の確認をする際は、費用の負担について記録を残しておきましょう。

なお、サービス付き高齢者住宅や認知症グループホームの退去の際の原状回復費用も、有料老人ホームと同様の考え方となります。

お困りの際は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155
お近くの相談窓口(消費者ホットライン) ☎局番なし 188

フレッシュ
市場

ウド



ウドは日本原産の野菜で、東京では江戸時代から商業的な栽培が始まり、今では伝統的な特産品としての地位を確立しています。都内では北多摩

地域を中心に、主に日光が遮られた地中の「室(むろ)」と呼ばれる場所で栽培されており、「東京ウド」と呼ばれています。暗く湿度の高い場所で育てられるため、**白くて柔らかく特有の香りがあり、一般的な山ウドに比べて**

アクが少なく、カリウム、アスパラギン酸などが豊富に含まれています。

旬は12月中旬から4月頃で、天ぷらや煮物、和え物などさまざまな料理に使われています。産地周辺では「東京ウド」を提供する飲食店も多く、まんじゅうやパイなどスイーツにも加工されています。都内生産者の庭先直売所のほか、各地のお祭りなどで販売されていますので、ぜひ一度、「東京ウド」を味わってください。

資料提供：(公財)東京都農林水産振興財団 東京都農林総合研究センター

東京産の旬な食材情報はこちら！

都民の皆様へ東京の農林水産物の魅力を伝え、味わい、体験していただけるよう、(公財)東京都農林水産振興財団では、**WEBサイト「とうきょうの恵み TOKYO GROWN」**を開設しています。東京産食材が味わえるこだわりのレストランや旬の野菜・果物、加工品等の特産物情報など、東京の農林水産情報をふんだんにお届けしますので、ぜひご覧ください。

詳しくは **TOKYO GROWN**