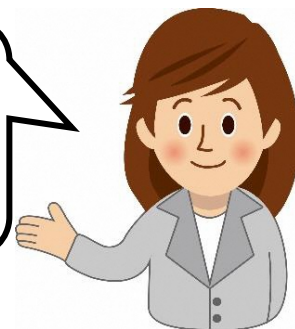


## 消費者団体訴訟制度って？

消費者トラブルが発生した場合、事業者の不当行為自体を抑止したり、消費者全体の利益擁護のため、内閣総理大臣が認定した消費者団体に、事業者の**不当な行為の差止請求**や、不当な事業者に対して**被害の集団的な回復**を求める権限を付与したりする制度です。



### 差止請求

適格消費者団体が「**不当な勧誘**」、「**不当な契約条項**」、「**不当な表示**」などの事業者の**不当な行為をやめるように求めることができる制度**

- ・嘘を言う（不実告知）などの不当な勧誘
- ・高すぎる解約金などの不当な契約条項
- ・実際より優れた内容であるかのような不当な表示

例

### 被害回復

事業者の**不当な行為により多数の消費者に共通して生じた財産的被害**について、特定適格消費者団体が訴訟を通じて**集団的な被害の回復を求めることができる制度**

- ・一部の属性の者に対し不利益な選考を行った不正入試
- ・マンションの耐震偽装
- ・中途解約しても返金されない英会話教室

例

### 消費者団体訴訟制度の活用で暮らし向上を

消費者庁消費者制度課課長補佐 西川 功

消費者団体訴訟制度において、最も期待されていることの一つで、実績も多いものが、適格消費者団体による「差止請求」です。適格消費者団体は、事業者による不当な行為の原因を停止などさせることで、広く消費者被害の未然防止に寄与しています。

特定適格消費者団体も、この制度で大きな存在感を示しています。特定適格消費者団体による「被害回復」は、訴訟を通じて、主に少額・多数者の被害を特徴とする消費者被害の事後の救済を図るものです。訴訟前に、同団体からの申入れにより、事業者が自主的に返金することに至った事案も見られます。

このように差止請求・被害回復は、(特定)適格消費者団体が寄せられた情報を基に、多くの消費者のため必要と判断した事案で行われています(個々の消費者のための訴訟はできません)。事業者の不当な勧誘・契約条項・表示に接したとの情報や、悪質事業者に関する情報など、皆さんからの情報提供が、消費者被害の防止や救済につながる可能性があります。

大阪府内の適格消費者団体・特定適格消費者団体  
 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 略称：KC's  
 TEL：06-6945-0729 FAX：06-6945-0730  
 ※全国の適格消費者団体等の情報は消費者庁HP：[こちら](#)

個別の消費者トラブルの解決を図りたい場合は  
**消費者ホットライン**  
**188（局番なし）**

こんな  
消費者トラブルに  
気をつけて!

# 賃貸住宅の入退去時によくある消費者トラブル

3月から4月は引っ越しシーズンです。新生活で賃貸住宅を借りるケースが多くなると思いますが、契約するときの注意点、退去するときの注意点をお知らせします。

**【契約するとき】** 仲介する不動産会社を通じて賃貸住宅を借りる場合でも、物件や条件などに関する重要事項説明を受け、契約書をしっかりと確認してから契約しましょう

## 事例

不動産会社の仲介により、物件を内覧し、契約すると決めた。不動産会社の担当者から「時間も遅いので契約の手続きは当社でしておきます」と言われた。後日、担当者から「審査が通った」との連絡があり、申込金の請求も届いた。しかし、物件は見たものの契約書などは一切確認しておらず、非常に不安なため、一旦契約を取りやめたい。

## アドバイス

- まずは、契約が締結されているかどうか(どこまで進んでいるか)を確認する必要があります。
- 契約するときには、不動産会社に任せるのではなく、必ず物件や契約条件(原状回復、更新料、違約金等)に関する重要事項説明を受けた上で、契約書をしっかりと確認してから契約するようにしましょう。

**【退去するとき】** 貸主の立会いのもと、汚れや破損の有無を確認して、借主がすべき修繕義務の有無や範囲を契約内容に基づき、よく話し合しましょう

## 事例

息子が賃貸マンションを退去。半年しか住んでいないのに、クロス全部の張替えや、入居する前から故障していたウォシュレットの取替等、高額な原状回復費用を請求された。入居する前から既にあった汚れや傷、または、故障していたものは写真を撮っているのに、貸主にその旨を伝えたが聞き入れてもらえなかった。

## アドバイス

- 入居する前に既にあった汚れや傷などについては、原状回復費用を支払う必要はありません。退去時に原状回復費用の負担でトラブルになる場合があるので、入居時に貸主の立会いのもと、写真等で部屋の状況を確認・保存しておきましょう。
- 困ったときは最寄りの消費生活センター等にご相談ください。

借主の不注意などにより建物等を汚損・破損した場合の修繕費用などは、借主が負担することになります。入居中は汚したり傷つけたりしないように注意しましょう。国土交通省及び大阪府において、原状回復の費用負担のあり方について、妥当と考えられるガイドラインを示していますので、参考にしてください。

**【参考リンク】** [国土交通省ホームページ「原状回復をめぐるトラブルとガイドラインについて」](#)  
[大阪府ホームページ「賃貸住宅の原状回復トラブルを防止するために」](#)

おかしいな、困ったなと思ったら、ひとりで悩まず  
消費者ホットライン188(いやや!)※局番なし

大阪府消費生活センター

☎06-6616-0888 ホームページ：<http://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/>

大阪市消費者センター

☎06-6614-0999 ホームページ：<https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/>

SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
GOALS

2030年に向けて  
世界が合意した  
「持続可能な開発目標」です

12 つくる責任  
つかう責任

