

【重点目標】

★消費生活協力団体の育成

- 消費生活協力団体への委嘱モデル事業
- 各種団体の消費生活協力団体への委嘱の推進
- 消費生活協力団体による見守り活動の実施

＜達成目標＞

◆消費生活協力団体を増やす

(実施事業)

- ⑨消費生活協力団体育成のための見守り講座（市民局消費生活センター）
- ⑨消費生活協力団体への委嘱（市民局消費生活センター）
- ⑨消費生活協力団体と消費生活センターの連携（市民局消費生活センター）

イ 高齢者及び障害者等の権利擁護の推進

障害や認知能力の低下などのために、判断する能力が不十分だったり、意思や権利を主張することが難しい方々は、財産管理が困難となるほか、消費生活に関わる契約の締結に当たって、自分に不利益な場合でもその判断が難しく、悪質商法の被害に遭ってしまう場合があります。

このような意思や権利を主張することが難しい方々を支援し、財産侵害等から保護する制度が成年後見制度や福祉サービス利用援助事業「かけはし」です。

消費生活センターでは、悪質商法の被害などの相談の中で、自らが消費者として自立した活動が難しいと思われる場合には、御家族や介護支援専門員（ケアマネージャー）などに権利擁護のための制度について説明し、行政の福祉関係窓口の紹介などを行い、制度の利用を促すことにより、消費者被害の未然防止につながるよう努めます。

(実施事業)

- 消費生活相談における高齢者及び障害者の権利擁護の推進のための関係機関の紹介（市民局消費生活センター）
- 地域包括支援センターとの連携による高齢者の消費者被害の発生及び拡大の防止（市民局消費生活センター）

2 消費者の被害の救済

(1) 相談体制

消費生活センターは、昭和49年11月に「消費生活に関する情報の収集及び提供等を行い、もって市民の消費生活の安定及び向上に寄与する」ことを目的として設置されました。

設置当初から市民の消費生活のニーズを踏まえ、利便性の高い市内中心部の商業施設の中に位置するとともに、市民の消費活動の頻度が高く、在宅時間が長い土曜日、日曜日、祝日にも開所し、消費生活の相談に応じています（毎週火曜日、年末年始休館）。

消費生活相談の多様化、複雑化に伴って、全国的にも消費生活センターの土曜日、日曜日の開所が行われつつありますが、広島市は先端となる対応を行ってきました。

今後とも、消費者のニーズに応え、サービスの向上を図っていける相談体制を整備していくことが必要です。

ア 相談受付

消費生活センターへの相談は、電話によるものが約8割、来所によるものが約2割となっています。

消費生活相談は、消費者本人の意思の尊重、契約内容や契約に至る経緯など、複雑で状況把握に時間を要することが多く、直接相談者と対話することが不可欠です。

しかし、電話では相談が困難な障害者の方については、PC等により情報を発信することが可能な場合もあり、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（いわゆる「障害者差別解消法」）」の観点や、消費者の生活時間や都合に合わせた相談受付、開館時間の制限への対応、消費者の利便性の向上を図る手段となることから、情報通信技術を活用して相談を充実させていくことにより、消費生活センターがより身近な相談機関として機能すると考えられます。今後、情報化の進展や通信技術の発達などを生かした相談受付の在り方について研究していきます。

なお、日本語が話せない外国人の方については、国際会議場の国際交流ラウンジの外国人市民の生活相談コーナーの通訳相談員事業を活用していただき、消費生活センターへの相談を利用していただくよう、国際交流ラウンジとの連携を図ります。

また、消費生活相談は、契約者本人からの相談がほとんどですが、契約者以外の方が消費者被害に気付いて、消費生活センターに相談されるケースも2割程度あります。

特に高齢者等被害に遭いやすい消費者が、自らが被害に遭っているとは気が付かない、もしくは、被害を相談するところがわからない、といった場合の対応が必要です。

このため、近隣の住民、民生委員・児童委員、訪問介護事業所職員、地域包括支援センターなど、高齢者等被害に遭いやすい消費者に身近な人が、消費者被害についての知識や対応を学べる機会を提供し人材育成を図るとともに、地域ネットワークにおいて見守りが必要な高齢者等被害に遭いやすい消費者の情報を共有しながら、その方々の生活の変化に「気付き」、「声かけ」をし、消費生活センターへの相談につながる体制づくりを図ります。

(実施事業)

- ⑧ 情報通信技術の発達を生かした相談受付の在り方についての研究（市民局消費生活センター）
- ⑨ 国際会議場国際交流ラウンジの外国人市民の生活相談コーナーの通訳相談員事業との連携（市民局消費生活センター）

イ 広域連携

高度情報化、ボーダレス社会の進展に伴い、消費者被害は特定の地域だけでなく、全国どこでも同様の問題が発生しています。

また、被害は即時的に全国に広まることから、一刻も早い情報共有が必須です。

国民生活センターでは、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワークシステム）で国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報の収集を行っています。

このため、消費生活センターに寄せられた相談をいち早くP I O-N E Tに入力し、全国の消費生活センターと情報を共有するとともに、被害の解決に向けて、密接な連携を図っていくことが重要です。

相談受付からP I O-N E T登録までの日数

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
所要日数	19.3	12.1	13.1	8.1

一方、相談の中でも、直接家庭を訪問する訪問販売や、人的ネットワークを利用した連鎖販売取引等については地域性を有することが多く、近隣市町間で活動の場を移して被害が拡散するものも多いため広域連携がよりいっそう必要になってきます。

こうしたことから、広島広域都市圏（※）の市町の消費生活センターで地域性のある相談情報を入手した場合には、電子メールにより早急な情報共有を図り、消費者被害に関する広域的情報の共有体制の構築に努め、広域連携を密接にして消費者被害の未然防止・拡大防止に努めていきます。

また、消費生活相談体制について、「消費者安全法」は、全国の市町村に消費生活センターの設置の努力義務を定めていますが、小規模な市町村では、単独で専門相談員を配置し、消費生活センターや相談窓口を設置することが必ずしも容易ではない状況があります。

広島市周辺においても、相談窓口が設置されていても常設化されていないなどの小規模な市町にとって、当面の現実的な取組として、相談体制の広域連携などが課題になりつつあります。

今後、国の「地方消費者行政推進交付金」の縮減など、ますます各自治体が相談体制を独自に維持することが困難になることが見込まれる中、相談体制の広域連携についての検討の必要性が高まっていくことが予想されます。

広島市においても、こうした動きを念頭に置きながら、相談体制の広域連携の在り方について周辺の市町と協議しながら研究していきます。

※ 広島市の都心部からおおむね60kmの圏内にある、東は三原市から西は山口県柳井市までの次の24市町で構成されています。

広島県：広島市、呉市、竹原市、三原市、大竹市、東広島市、廿日市市、安芸高田市、江田島市、府中町、海田町、熊野町、坂町、安芸太田町、北広島町、大崎上島町、世羅町

山口県：岩国市、柳井市、周防大島町、和木町、上関町、田布施町、平生町

(実施事業)

- ⑧ 広域連携による相談体制についての研究（市民局消費生活センター）
- P I O - N E T への情報登録日数の短縮（市民局消費生活センター）
- 消費者被害に関する広域的情報共有体制の構築（市民局消費生活センター）

(2) 相談の質の向上

ア 有資格相談員の確保

平成28年4月に施行された改正「消費者安全法」において、地方公共団体における消費生活相談体制を強化するために、新たに「消費生活相談員資格試験」に関する規定が設けられ、同法施行規則において、消費生活センターには、「消費生活相談員資格試験」に合格した者（これと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認められた者）を消費生活相談員として置くことが定められました。

これによって、消費生活相談員は国家資格となり、消費生活問題の専門家として

- ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせん
- ・消費者による主体的な問題解決の促進・支援
- ・他の専門家等への橋渡し
- ・相談結果の整理・分析及び消費者教育・消費者啓発への活用
- ・消費生活相談員の現場で把握した問題点等の関係部局に対する情報提供

の職務を担います。

消費生活センターにおいては、現在、全ての相談員が上記資格試験合格者（一定の要件を満たし合格者とみなされる者を含む。）であり、今後とも有資格相談員の配置を行うとともに、弁護士との連携により、消費者からの相談対応について高い質を保ちます。

【重点目標】

- ★有資格相談員による消費生活相談を実施する

≪達成目標≫

- ◆相談員全員を国家資格の有資格者（一定の要件を満たし合格者とみなされる者を含む。）とする

(実施事業)

- 有資格相談員による消費生活相談（市民局消費生活センター）
- 弁護士による助言業務実施（市民局消費生活センター）
- 弁護士との連携による相談会の開催（市民局消費生活センター）
- 弁護士会との事例検討会（市民局消費生活センター）
- 相談員募集に当たっての有資格者への案内（市民局消費生活センター）

イ 相談員の研修

消費生活相談員に求められる知識は、

- ・消費者問題に関する法律知識
- ・商品・サービスや生活に関する知識
- ・関連分野や家計管理等に関する知識
- ・行政法規や行政組織等に関する知識

が、また技能としては、

- ・ヒアリング力
- ・コミュニケーションスキル・交渉力
- ・法令を活用する技能
- ・理論的な思考力
- ・問題提起力

が求められます。

消費生活相談員がこれらの知識や技能を発揮して、質の高い相談に応じるためには、絶えず変化する経済社会において、関連する法律や制度、商品・サービスについての最新の情報を修得し、知識を更新するための学習の機会を確保するとともに、必要な情報を聞き出すスキルや消費者に合わせたアドバイスなど、対応能力の向上のためのOJTを充実していくことが必要です。

このため、相談員を、国民生活センターが実施する専門研修や、県が実施する研修に参加させ、常にその能力の維持向上に努めるとともに、各相談員が研修で学んだ内容について、相談員の情報交換会を通じて共有し、相談の質の向上を図ります。

また、消費生活センター内において、専門講師を招へいするなどして、相談傾向や時流を踏まえた研修を実施します。

【重点目標】

★消費生活相談員の専門研修の受講

(実施事業)

- 相談業務に係る研修の実施（市民局消費生活センター）
- 国民生活センターや広島県等が主催する研修への相談員の派遣（市民局消費生活センター）

ウ 事業者へのあっせん

消費者と事業者との間の適正な取引の確保のため、消費者保護を目的とした様々な法令が定められており、それらの法令の適正な執行により、消費者被害の救済を図っていかなくてはなりません。

これら法令には、消費者と事業者の格差を埋めるための民事ルール（*1）が定められており、近年の社会経済の変化や新たな消費者問題に対応した改正が行われています。

複雑・高度な内容の消費生活相談で事業者との交渉が必要な場合には、この民事ルールを適用しながら、相談員が消費者と事業者の間に入って交渉し、問題解決のためのあっせ

んをします。

特に、高齢者等を狙った悪質な商法は依然として絶えず、手口も巧妙化・複雑化していることから、消費者が自ら事業者と交渉することが困難な場合には、相談員が消費者と事業者の間をあっせん・調整して対応する取組が必要です。

このため、常に法令の改正の情報を適切に把握し、消費者からの相談に当たって、消費者への説明不足や手続等の不備について事業者の過失等を指摘しながら、民事ルールを活用し消費者利益を保護する、相談員によるあっせんによる問題解決を行っていきます。

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
相談員のあっせん件数	586	543	479	457
あっせんによる解決件数（率）	514 (87.7)	496 (91.3)	407 (85.0)	414 (90.6)

* 1 民事ルール：事業者と消費者の当事者間で、契約問題を解決するために、消費者が契約を解除したり、取り消したりするための根拠法が定められているもの

消費者関連法の主な民事ルール

関係法律	主な民事ルール
特定商取引に関する法律	クーリング・オフ（* 2）、取消制度、中途解約、差止請求（* 3）、過量販売規制（訪問販売、電話勧誘）
電気通信事業法	初期契約解除制度（* 4）、確認措置（* 5）
消費者契約法	取消制度、無効、差止請求
不当景品類及び不当表示防止法	差止請求
割賦販売法	クーリング・オフ、過量販売規制（訪問販売）、取消制度、支払停止の抗弁権（* 6）
電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（電子消費者契約法）	取消制度
製造物責任法（P L法）	製造物の欠陥（無過失責任）

- * 2 クーリング・オフ：一定の契約に限り、一定期間、説明不要で無条件で申込みの撤回又は契約を解除できる法制度
- * 3 差止請求：違法又は不当な行為を行っている場合や行うおそれがある場合において、当該行為をやめるよう請求する権利。内閣総理大臣が認定した適格消費者団体が行う。
- * 4 初期契約解除制度：契約書面の受領日(一部例外的な場合あり)を初日とした8日が経過するまでの間は、契約先である電気通信事業者の合意なく、消費者の申出により電気通信サービスを契約解除できる制度。対象は、光回線サービスや主な携帯電話サービス等。ただし、電気通信サービスと一緒に購入した端末・サービス等の契約は対象ではない。また、事業者は契約解除までの期間のサービス利用料・工事費・事務手数料を消費者に請求することが可能
- * 5 確認措置：電波のつながり具合が不十分な場合と、事業者による説明等が不十分な場合は、消費者の申し出により、携帯電話等の端末も含めて電気通信サービスが違約金なしで契約解除できる。申出が可能な期間は最低8日で、事業者が定める。なお、本措置の対象サービスは店舗販売及び通信販売で契約した移动通信サービスで、総務大臣が認定する。
- * 6 支払停止の抗弁権：販売業者に問題が生じている場合（抗弁事由がある）に、クレジット会社に対して、その生じている問題（抗弁事由）を主張して、クレジット会社からの支払を拒否する権利

【重点目標】

★事業者への相談員によるあっせん解決率の維持・向上

＜達成目標＞

◆消費生活相談の相談員によるあっせん解決率を90%以上とする

(実施事業)

- 相談員のあっせんによる契約トラブル等の解決（市民局消費生活センター）
- 相談員の交渉力向上のための研修の実施（市民局消費生活センター）

エ 他の専門相談機関との連携

昨今の商品やサービスの専門化、高度化、複雑化や、事業者の業界としての消費者保護の取組の推進から、各種業界において、商品や役務の提供について基準となるガイドラインを定めたり、消費者相談窓口を設けるなどの対応を行っており、行政機関以外にも、消費生活の苦情・相談を受け付ける窓口は多様化していることから、相談機関との情報交換や連携が必要です。

関係機関の相互の連携により、悪質な事業者の様々な手口や、それによる被害の実態、対応方法などの情報を共有することが可能となり、被害回復のために役立てることができることから、業界団体との情報交換や会議の場を通じて連携を深めていきます。

【重点目標】

★関係団体との連携構築

(実施事業)

- 弁護士による助言業務実施（市民局消費生活センター）
- 弁護士との連携による相談会の開催（市民局消費生活センター）
- 弁護士会との事例検討会（市民局消費生活センター）
- 適格消費者団体との連携による消費者被害の発生の未然防止、拡大の防止（市民局消費生活センター）
- 警察を含む関係相談窓口等の連携の強化（市民局消費生活センター）
- 各種業界の相談窓口への紹介（市民局消費生活センター）

(3) 消費生活センターの周知と身近な消費生活センターの実現

ア 消費生活センターの周知

Ⅱ-4-(2)の消費者の意識調査でも記述したように、消費生活センターの認知度は、62.1%となっており、前回（平成22年）アンケートの75.6%、消費者庁が実施（平成27年）した全国調査結果の80.0%と比較して顕著に低くなっています。

また、消費生活センターを知っていると回答した人のうち、消費生活センターの業務内容までも知っていると回答した消費者も35.1%と低いことから、消費者への消費生活センターの存在や業務内容の周知が喫緊の課題といえます。

消費生活センターへの相談件数は、ここ数年減少傾向にあります。相談先として消費生活センターの周知が十分とはいえない状況では、相談件数の減少は、消費者の孤立化や泣き寝入りを意味することとなりかねません。

逆に、消費生活相談件数が増加したとしても、市民の皆さんに周知された上での効果で、それが被害の未然・拡大防止に役立つのであれば、消費生活センターの存在意義が高まるといえます。

このため、消費生活センターへの相談件数の推移については、毎年相談対応結果を分析し、消費者教育や啓発に生かしていく必要があります。

さらに、消費生活センターの存在や、業務内容を認識していただき、顕在化していない消費者問題の事例について、地域全体で助け合うため、地域の官民連携による消費者安全確保地域協議会の機能の活用や消費生活サポーター、民間機関などの消費生活協力団体の活動を通じて、今後、多くの消費者が消費生活センターの存在を認知し、トラブルが生じた場合には、まずは消費生活センターへ相談していただけるよう市民に周知していきます。

【重点目標】

- ★消費生活センターの認知度の向上
- ★消費者被害に遭う前の消費生活相談の促進

＜達成目標＞

- ◆市民アンケートで消費生活センターの認知度を80%以上とする

(実施事業)

- ⑧高齢者への消費生活相談周知事業（市民局消費生活センター）
- ⑧食材配達サービスを利用した情報提供事業（市民局消費生活センター）
- ⑧消費者安全確保地域協議会、消費生活サポーター、消費生活協力団体を活用した消費生活センターの周知（市民局消費生活センター）
- 広島市広報番組による広報（市民局消費生活センター）
- 消費生活情報紙の発行（市民局消費生活センター）
- 消費者力向上キャンペーン事業の実施（市民局消費生活センター）
- 配食サービスを利用した高齢者への情報提供事業（市民局消費生活センター）

イ 多重債務問題

消費者金融の利用や多重債務者の増加に伴う生活苦や自殺者が増加する中、国は、平成18年12月に改正「貸金業法」を公布し、貸金業への参入条件の厳格化、総借入残高の総量規制等の過剰貸付の抑制、上限金利の引下げ等金利体系の適正化、ヤミ金融対策の強化を図るとともに、政府に「多重債務者対策本部」が設置されました。

翌年、同本部において、国、地方公共団体及び関係機関（業界団体、弁護士会、司法書士会等）が実施すべき取組を定めた「多重債務問題改善プログラム」が決定されました。

このプログラムの中で、地方公共団体は、「複数の部署で住民への様々な接触機会があり、多重債務者の掘り起し（発見）について、他の主体に比べて機能発揮を期待できるものと考えられる」とされ、多重債務者が抱え得る多重債務以外の問題も含めて関係部署が連携し、総合的に問題を解決する機能を効果的に発揮することが求められています。

本市では、消費生活センターが多重債務に関する相談窓口となり、多重債務についての相談については、債務整理による法的救済の方法について説明し、解決方法が必ずあることを伝えた上で、弁護士会、民間支援団体、公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会など、各種専門機関を紹介し相談を引き継いでいます。

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
多重債務相談件数	236	203	169	153

また、福祉、税・保育料、家賃、給食費等の徴収、保健・医療、雇用、教育などの関係各課と「広島市多重債務問題関係課長連絡会議」を設置し、多重債務の相談状況や実状等について情報交換、意見交換を行うとともに、窓口で市民と接する関係各課職員を対象として、「多重債務問題に関する研修会」を開催し、多重債務に苦しむ市民の早期発見と、相談窓口への誘導が確実に実行されるよう取組を着実に実施していきます。

年 度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
研修参加者数	146※	56	70	67

※平成25年度は同内容で2回開催

(実施事業)

- 消費生活情報紙等による多重債務相談窓口の市民への周知（市民局消費生活センター）
- 多重債務問題対策における関係機関等の連携の強化（市民局消費生活センター）
- 多重債務問題に関する研修会（市民局消費生活センター）

(4) 消費者意見の反映、消費者紛争・訴訟への支援

ア 消費者の意見・要望等の把握

消費生活の主役は、何と言っても消費者自身です。消費生活がどうあるべきか、どうあってほしいかは、消費者自らが商品・サービスを選択することによって、消費者の意見を社会経済活動に反映させているといえます。

具体的な消費者からの声は、消費生活センターへの相談・苦情・意見を受けて、消費者への助言、事業者への改善要求、事業者へのあっせん等により、問題の解決を図っていますが、消費生活センターに寄せられる苦情や相談の特徴や傾向は、消費者の不満や納得できない状況の訴えが反映されたものといえ、苦情・相談内容の分析と消費者行政施策への展開は、まさに消費者の意見の反映といえます。

しかし、苦情・相談という形で入手した消費者の声は、既に被害に直面している、又は被害を被った後のものも多く、被害の未然防止のためには、被害に遭う前の消費者の声を積極的に把握する必要があります。

このため、この第2次基本計画を策定するに当たっては、消費者を対象に「消費生活に関するアンケート」を実施し、消費者の意識や行動を把握し、今後の消費者施策の検討に役立てたほか、消費者代表として市民委員二人を消費生活審議会の構成メンバーとし、市民意見を反映させるとともに、計画案に対するパブリックコメントの募集・反映を行い、計画策定を行っています。

なお、消費生活条例第28条には、同条例に違反する事業活動が行われ、条例に基づく措置が講じられないために消費者の権利が侵害されていることについて相当な理由がある場合は、市長に対してその旨を申し出て適切な措置を講ずることを求めることができます。

(実施事業)

- 消費生活相談における消費者の意見・要望等の把握・反映（市民局消費生活センター）
- 広島市消費生活審議会への消費者団体、公募市民の参画（市民局消費生活センター）
- 消費生活基本計画案へのパブリックコメントの募集と意見の計画への反映（市民局消費生活センター）
- 消費生活モニター、ホームページにおける消費者の意見の募集（市民局消費生活センター）
- 市長への申出制度（市民局消費生活センター）

イ 消費者紛争・訴訟への支援

消費生活相談の内容によっては、法律の専門家の見識が必要な場合があります。

そうした場合、消費生活センターでは、消費者の意思に基づき、以下の二つの方法による解決のための支援の制度を設けています。

(ア) 消費生活紛争調停委員会による調停

消費生活センターで受け付けた商品若しくは役務又は事業者の取引行為に関する苦情で、助言、あっせんその他の措置によって解決できなかった苦情のうち、同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又は発生するおそれがあり、かつ、紛争解決基準又は紛争解決指針を示す必要があるものについては、「広島市消費生活紛争調停委員会」（以下「委員会」という。）の調停に付することができます。

調停は、消費者と事業者の合意による自主的解決を補助するものです。

学識経験者で構成された委員会に付された苦情は、消費者、事業者双方の紛争当事者に通知され、当事者から事実関係等の事情を聴取し、委員会が必要に応じ調停案を作成し、期限を定めて当該調停案を承諾するか否かについて、当事者が回答します。

なお、調停に係る苦情について紛争当事者に合意が成立する見込みがないと認められるときは、当該紛争を打ち切ることができます。

調停の手続きは、公開されません。

消費者団体訴訟（次頁ウ）制度の発足等、消費者の紛争に係る環境も変化していることから、当該制度の周知を行いながら、消費者のニーズに応えた制度運用を図っていきます。

(実施事業)

●広島市消費生活紛争調停委員会における調停（市民局消費生活センター）

(イ) 消費者訴訟費用の貸付け

商品若しくは役務又は事業者の取引行為に関し、消費者が事業者を相手に訴訟を提起しようとする場合、又は消費者が事業者から訴訟を提起された場合で、

- ・同一又は同種の原因による被害が多数発生し、又は発生するおそれがあること
- ・当該消費者が訴訟費用の貸付けを受けなければ当該訴訟を提起、維持、応訴することが困難であること
- ・上記（ア）の調停に付されていること
- ・上記（ア）の調停委員会が訴訟費用の貸付けを適当と認めたものであること
- ・当該消費者が本市の区域内に住所を有する者であること

のいずれにも該当する場合に、訴訟1件につき100万円を限度に無利子で訴訟費用の貸付けを受けることができます。

貸付対象は、上記（ア）の調停に付されていることが条件になっていることから、調停制度の周知と併せて貸付制度の運用についても広報していきます。

(実施事業)

●消費者訴訟の援助（市民局消費生活センター）

ウ 消費者団体訴訟

民事訴訟の原則的な考え方では、被害者である消費者が、加害者である事業者を訴えることとなりますが、

- ・消費者と事業者の間には情報の質・量・交渉力の格差があること
- ・訴訟には時間・費用・労力がかかり、少額被害の回復に見合わないこと
- ・個別のトラブルが回復されても、同種のトラブルがなくなるわけではないこと

などから、消費者契約法に基づき、事業者が不特定多数の消費者に対して行う不当行為について、内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができます。

これまで消費者団体が消費者に代わって事業者に対して訴訟などを行えるのは、差止請求（* 1）に限られていましたが、平成28年10月1日に施行された「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」で、不当な事業者に対して適格消費者団体（* 2）の中から内閣総理大臣が新たに認定した特定適格消費者団体が、消費者契約に関して相当多数の消費者に生じた財産的被害について、消費者に代わって被害の集団的な回復を求めることができるようになりました。

差止請求の制度を一步進めて、被害者である消費者の金銭的な被害の回復を図ることができます（ただし、いわゆる拡大損害、逸失利益、人身損害、慰謝料は対象外となります）。

- * 1 差止請求：事業者の不当な行為に対して、当該行為を停止、予防するよう措置を求める訴訟
- * 2 適格消費者団体：不特定多数の消費者の利益を擁護するために、差止請求を適切に行使できる専門性などの要件を満たした上で、内閣総理大臣によって認定された、特定非営利活動法人（NPO）又は一般社団法人若しくは一般財団法人の消費者団体

このため、現在広島の適格消費者団体である「特定非営利活動法人消費者ネット広島」が特定適格消費者団体として認定を受けられるよう、その活動の活性化を支援していくためにも、消費生活センターに寄せられた消費者被害の相談についての情報提供を行うなどの密接な関係を構築し、個別の消費者被害ではなく、集団としての消費者被害として問題対応ができるように連携を深めていきます。

（実施事業）

- ④ 特定適格消費者団体への情報提供等の協力（市民局消費生活センター）
- 適格消費者団体との連携による消費者被害の発生及び拡大の防止（市民局消費生活センター）