

平成 22 年 5 月 21 日

消費者庁『集団的消費者被害救済制度』に関する意見聴取メモ

社団法人 日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント協会
副会長 狩野拓夫

I. (社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS) の概要

- ・ 1988 年経済産業省の許可を受け設立。2010 年に公益社団法人認定申請予定。
- ・ 会員総数約 3,800 名、消費生活アドバイザー and/or 消費生活コンサルタント資格保持者で構成する日本最大の消費者問題専門家集団
- ・ 認定個人情報保護団体認定及び Consumer ADR 認証を保持
- ・ 消費者相談、ADR、消費者教育、環境問題、CSR 等幅広い活動を展開

<消費者被害防止・救済活動>

1988 年に「電話相談なんでも 110 番」を、1990 年から土・日曜日に「ウイークエンド電話相談」を開始。2003 年に ADR 実証実験開始し、2008 年法務大臣認証を受け ADR を実施してきている。

1988 年から今日までの受付相談件数は約 43,000 件。昨年度は 1931 件の電話相談を受け、191 件が継続事案となり、うち 13 件が裁定手続移送準備対象となり、最終的に 3 件の ADR を実施した。その過程ではほとんどの事案が解決しており、特に 13 件中 10 件は Consumer ADR の紹介により自主的にあっせん・和解となっており、ADR 制度設置の目的を達成していると考えられる。このようにバックアップする法律が存在し、消費者団体の努力が支えとなり消費者問題解決の一翼を担っている。

民間 ADR は私共の経験からその成果を挙げるには、消費者及び事業者へのきめ細やかな、手間隙掛けた懇切丁寧な対応、説明、説得が必要である。特に高齢者等社会的弱者を真に救済するには大変な努力が必要である。

II. 「集団的消費者被害救済制度」に対する意見 (別紙参照)

1. 制度の必要性

Consumer ADR において扱われる事案はほとんどが被害額は 50 万円以下の小額被害であり、対象被害者は個人であるが内容的には集団的消費者被害 (の類型) と考えられる事案が多い。一般的に言われる以上に集団的消費者被害多く発生しており個別には対応できているケースもあるが、かなりの部分が泣き寝入り、闇に埋もれているのではないと推察される。このような実態からも「集団的消費者被害救済制度」当然設けられるべきである。

2. 多様な消費者被害の実態を踏まえた総合的制度の創設

- (1) 小額多数被害救済に有効な制度 ⇒集合訴訟型
- (2) 不当に得た利益を事業者の元に残さない制度 ⇒課徴金制度等
- (3) 資産保全を確実に出来る制度
- (4) 消費者団体の特性が活かされる制度

差し止め請求分野ではすでに実績を積み重ねつつある適格消費者団体が消費者被害救済分野で訴訟当事者として機能を発揮できる制度設計を望みます。消費者被害救済分野は、訴訟まではあまり好まない国民性のある消費者にとっても馴染みやすい消費者団体－適格消費者団体－が活躍できる場であると思います。

一方適格団体は財政的、人的資源の問題から消費者相談を有していないことが課題であるとも考えられます。消費者相談やADRを長年実施し経験・ノウハウを有している消費者団体との連携等総合的に消費者団体を有効に生かす、あるいは育てるとの視点も制度設計上に必要であると考えます。

いずれにしる制度設計中に、適格消費者団体の体制、機能、財政力強化を含む総合的検討を望みます。

- (5) 剥奪した不当収益の活用方法については国民の納得できる制度
- (6) 本制度の早期導入のためのコンセンサス作り・世論形成を望む

以上