

特定適格消費者団体の認定、監督に関する指針等について

平成 27 年 4 月

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会

目 次

第1	はじめに	2
第2	特定適格消費者団体の責務.....	3
1	「不当な目的でみだりに」（法第75条第2項）の具体的内容.....	3
2	特定適格消費者団体間の連携、協力.....	4
第3	特定適格消費者団体の認定要件.....	6
1	差止請求関係業務を相当期間にわたり継続して適正に行っていること.....	6
2	被害回復関係業務を適正に遂行するための体制.....	6
3	理事会の専決事項.....	8
4	専門的な知識経験を有すること.....	9
5	被害回復関係業務を適正に遂行するに足る経理的基礎を有すること.....	9
6	被害回復関係業務以外の業務.....	10
7	業務規程	11
第4	通知及び公告等.....	20
1	通知	20
2	公告	23
3	相手方による公表.....	23
4	説明義務	24
第5	授權契約の拒絶、解除.....	27
1	法第33条第1項及び第2項の「やむを得ない理由」の具体的内容.....	27
2	法第53条第4項及び第5項の「正当な理由」の具体的内容.....	27
第6	不利益処分等	28
1	特定適格消費者団体に対する不利益処分等の選択.....	28
2	不利益処分等の公表.....	28
3	適格消費者団体に対する不利益処分等の公表.....	28
第7	会計の手引	29
第8	報酬及び費用の基準.....	30
1	簡易確定手続の報酬及び費用の基準.....	30
2	異議後の訴訟等の報酬及び費用の基準.....	32
第9	おわりに	35

第1 はじめに

「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」（以下「法」という。）については、平成25年11月1日に衆議院本会議において議決され、同年12月4日に参議院本会議において可決されて成立し、同月11日に法律第96号として公布された。

法は、同種の被害が拡散的に多発し、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差により消費者が自らその回復を図ることは困難を伴う場合があるという消費者被害の特性に鑑み、その財産的な被害を集団的に回復するための二段階型の訴訟制度（以下「本制度」という。）を創設するものである。本制度は消費者被害の回復を図るのみでなく、消費者が安心して経済活動を行うことができる市場の整備を通じて消費の活性化、健全な事業活動の推進という効果が期待されている。

本制度の担い手である特定適格消費者団体は、消費者団体訴訟制度（差止請求）の主体である適格消費者団体のうち特定認定の要件を満たした団体から新たに認定されるものである。適格消費者団体は、平成19年6月の消費者団体訴訟制度（差止請求）の施行以降、一定の成果を挙げており、特定適格消費者団体として認定された後は、消費者被害の集団的な回復という本制度の趣旨を踏まえ、与えられた権限を適切に行使することが求められる。適格消費者団体及び特定適格消費者団体は、今後、消費者団体訴訟制度（差止請求及び本制度）の下で、これまで以上に、専門的な知識経験をいかし、公平性、公正性及び透明性をもって差止請求関係業務及び被害回復関係業務を遂行し、消費者の利益の擁護のために大きな役割を果たすことが期待される。

一方、本制度は我が国の民事訴訟制度において他の分野にも類例のないものであり、法を適切に実施し、特定適格消費者団体の業務の適正を確保するため、特定認定の申請に対する審査並びに特定適格消費者団体に対する監督及び不利益処分等の基準等について、特定適格消費者団体の認定、監督に関する指針等（以下「ガイドライン等」という。）を定め明らかにする必要がある。

また、本制度については、法附則第3条において、特定適格消費者団体が権限を濫用して事業者の事業活動に不当な影響を及ぼさないようにするための方策について速やかに検討を加え、必要な措置を講じるものとされている。

このような背景から、消費者庁において、法附則第3条の趣旨を踏まえつつ、ガイドライン等の策定の在り方について、有識者、消費者団体、事業者団体により構成される本検討会が開催された。今般、その検討の結果を取りまとめたので、以下のとおり報告する。

第2 特定適格消費者団体の責務

1 「不当な目的でみだりに」(法第75条第2項)の具体的内容

法第75条第2項は、事業者の適切な経済活動を萎縮させることがないようにし制度の信頼性を確保する観点から「特定適格消費者団体は、不当な目的でみだりに共通義務確認の訴えの提起その他の被害回復関係業務を実施してはならない。」と定めている。ここでいう「不当な目的でみだりに」に該当するか否かを判断するに当たっては、共通義務確認の訴えの提起等の被害回復関係業務を実施した目的その他の主観的要素と当該被害回復関係業務の合理性その他の客観的要素との相関関係や、特定適格消費者団体と相手方である事業者との間でなされた事前の交渉の有無、事前交渉の内容（当該事業者が被害回復のための措置を講じているか否か、事業者が被害回復のための措置を講じている場合には、被害回復のための措置の内容、進捗状況及び今後の見込み）など、諸般の事情を考慮に入れることが考えられる。

具体的には、次に掲げる場合は、「不当な目的でみだりに共通義務確認の訴えの提起その他の被害回復関係業務を実施」する場合に含まれる。

(1) 自己若しくは第三者の不正の利益を図り又は相手方に損害を加える目的で共通義務確認の訴えを提起する場合など、およそ消費者の利益の擁護を図る目的がない場合

例えば、次に掲げるような場合などが、これに当たる。

- ① 自己又は特定の事業者を利するために、共通義務確認の訴えを提起する場合
- ② 特定の事業者の評判や社会的信用を低下させる目的など、嫌がらせのために、共通義務確認の訴えを提起する場合
- ③ 自己の構成員のみの利益となるような和解をするなど合理的な理由なく特定のグループに属する一部の対象消費者だけを利する目的をもって裁判上又は裁判外の和解をする場合

なお、単に特定適格消費者団体が共通義務確認訴訟に敗訴したことのみをもって当該訴えが「不当な目的でみだりに」提起されたと評価されるものではない。

(2) 当該共通義務確認の訴えが、不適法であるとして却下され若しくは請求に理由がないとして棄却されることが明らかなき、又はこれが容易に見込まれるときであり、かつ、特定適格消費者団体がこれを知りながら、又は容易に知り得たにもかかわらず、特段の根拠なくあえて訴えを提起する場合

例えば、次に掲げる場合などが、これに当たる。

- ① 販売された数量が僅少な製品に関する事案であるため、「相当多数の

消費者」(法第2条第4号)に財産的被害が発生しておらず、当該訴えが却下されることが客観的資料から容易に想定される状況であったにもかかわらず、共通義務確認の訴えを提起する場合

- ② 事業者がリコールその他被害回復のための措置(法令に基づく場合だけでなく、事業者の判断で任意に製品回収・補修を行う場合など、これに準ずる場合を含む。)を講じたことにより、消費者の財産的被害が実際に回復され、財産的被害がなお残存している消費者が相当多数存在しなくなることが明らか、又は容易に見込まれるにもかかわらず、特段の根拠なくあえて共通義務確認の訴えを提起する場合
- ③ 特定の製品について、その製造過程において僅少な割合で不可避免的に発生する瑕疵に由来する不具合が発生するという事案において、個々の製品に当該瑕疵が存在するか否かを客観的に判断することが困難であるために、「共通する事実上及び法律上の原因」(法第2条第4号)に基づいて事業者が金銭支払請求義務を負う対象消費者の範囲を適切に設定することが不可能であるときや、「簡易確定手続において対象債権の存否及び内容を適切かつ迅速に判断することが困難である」(法第3条第4項)ときであるにもかかわらず、特段の根拠なくあえて共通義務確認の訴えを提起する場合

なお、共通義務確認訴訟において、他の請求と併せて、却下若しくは棄却されることが明らかな、又はこれが容易に見込まれるような請求を、特段の根拠なくあえて客観的に併合する場合なども、「不当な目的のみだりに」被害回復関係業務を実施したと評価されるものと考えられる。

2 特定適格消費者団体間の連携、協力

法第75条第3項は、「特定適格消費者団体は、被害回復関係業務について他の特定適格消費者団体と相互に連携を図りながら協力するように努めなければならない。」と定めている。特定適格消費者団体は、例えば、以下の点について、相互に連携を図りながら協力するよう努めなければならない。

- ① 2以上の特定適格消費者団体が、同一の相手方に対して、同一の社会的事実起因する消費者の財産的被害に関する共通義務確認の訴えを提起する場合の、対象債権及び対象消費者の範囲の設定、事実関係に関する情報の共有等
- ② 2以上の簡易確定手続申立団体がある場合の、法第25条第1項に規定する通知及び法第26条第1項に規定する公告をするか否か及びその方法、法第28条第1項の規定に基づく相手方に対する情報開示の要求又は法第29条第1項の規定に基づく情報開示命令の申立てをするか否か、一人の対象消費者が2以上の簡易確定手続申立団体に授權をすることを防止するため

の方策等

- ③ 法第 78 条第 1 項各号に規定する事項に限らず、その他の被害回復関係業務に関する事項の適切な情報共有の実施

第3 特定適格消費者団体の認定要件

法第65条第4項各号は特定適格消費者団体の認定要件を定めているところ、それらの各要件は、以下のとおりに考えることが適当である。

1 差止請求関係業務を相当期間にわたり継続して適正に行っていること

(1) 「相当期間」

特定適格消費者団体となるためには、特定認定を受けた後、安定的かつ継続的に被害回復関係業務を遂行することが期待できる団体でなければならない。特定認定の有効期間が3年であること（法第69条第1項）、現行の適格消費者団体の認定に際しては2年以上継続して活動していることが原則とされていることを踏まえ、特定適格消費者団体の認定要件における「相当期間」は、原則として、2年以上の期間にわたって差止請求関係業務を継続して行っていることが必要である。ただし、この要件を充足しているか否かの判断は、適格消費者団体の活動の頻度を始め、被害回復関係業務を遂行するための体制の整備や専門的知識・経験の確保、経理的基礎等の他の要件の充実度等を総合的に考慮することが適当である。

(2) 「継続して」

差止請求関係業務を「継続して」行っているか否かは、上記相当期間において収集した情報の量、検討部門での検討の内容、事業者に対して差止請求を行った件数などを総合的に考慮して判断すべきである。

(3) 「適正に」

差止請求関係業務を「適正に」行っているか否かは、上記相当期間中の活動内容、事業年度ごとに提出される財務諸表等、消費者契約法（平成12年法律第61号）第33条の規定に基づく適合命令及び改善命令並びに同法第32条第1項の規定に基づく報告徴求及び立入検査が行われた場合には、その内容及びこれらの措置に対する対応などを総合的に考慮して判断すべきである。

(4) 「差止請求関係業務」

消費者契約法第13条第1項にいう「差止請求関係業務」には、裁判上の差止請求のみならず、裁判外の差止請求も含まれている。差止請求関係業務の実績の評価に当たっては、裁判上の差止請求のみならず、裁判外の差止請求を含めて考慮する必要がある。

2 被害回復関係業務を適正に遂行するための体制

(1) 組織に関する事項が定款又は業務規程において規定されていること

被害回復関係業務の遂行に関し、消費者被害に係る情報の収集から分

析・検討を経て、被害回復裁判手続を迫行し、消費者被害の回復に至るまでの一連の業務を適正に遂行できるよう、特定適格消費者団体に具体的な機関又は部門その他の組織が設置されることについて、当該団体の定款又は業務規程において規定し明らかにされていることが必要である。また、当該団体の事務の遂行に従事する者に関する事項についても同様に定款又は業務規程において規定されていることが必要である。

(2) 人員・物品が確保されていること

被害回復関係業務を適正に遂行するためには、これに必要な人員や物品が確保されていることが求められる。

必要な人員が確保されているか否かは、実施しようとする被害回復関係業務の規模や業務の実施の方法、当該人員の勤務形態などを総合して、個別に判断することが必要であり、同様に、必要な物品についても、実施しようとしている被害回復関係業務を踏まえて判断することが必要である。

なお、恒常的に多数の消費者から授権を受けている状況において必要な人員や物品を確保していることを求めるものではないものの、理事会及び検討部門の運営並びに情報収集のために必要な事務局体制を確保していることは最低限必要であるとするのが適当である。

(3) 業務委託

被害回復関係業務を遂行するに際しては、第三者にその業務の一部を委託することも考えられる。委託される業務には、民事訴訟に関する手続（簡易確定手続を含む。）など法第 77 条の規定により弁護士に迫行させなければならない業務、法第 32 条の規定により必要となる授権に先立つ説明など専門性が必要となる業務、郵便物の送付など裁量の余地が乏しい業務がある。

裁量の余地が乏しい業務以外の業務を第三者に委託する場合は、特定適格消費者団体が適切にその委託先を管理できる必要があるため、以下のとおりとすることが必要となる。

- ① 特定適格消費者団体と委託先との契約において、委託先は特定適格消費者団体の方針に従って業務を遂行しなければならないこと、委託先に定期的及び特定適格消費者団体の求めに応じた報告義務を負わせること、委託先の業務遂行が不適正な場合には特定適格消費者団体に是正を求める権限や契約を解除する権限が付与されていることが必要である。
- ② 委託に要する費用は、それが適正であることが確認できるよう、特定適格消費者団体が委託先から詳細な開示を受けて消費者庁に報告し、公表される必要がある。例えば、弁護士に要する費用は、各弁護士の氏名、弁護士に対して支払った報酬の個別の額及び各弁護士の担当した業務が消費者庁に報告され、公表される必要があるものの、弁護士に対して支

払った報酬の個別の額については、弁護士業務への影響に鑑み、匿名で公表することが適当である。

- ③ 第三者に対する業務委託は、理事会の専決事項とし、特定適格消費者団体は、その委託先を選定した合理的な理由を説明できなければならない。

そして、個々の委託先との関係が上記の条件を満たしていたとしても、法が特定適格消費者団体に限って被害回復関係業務を遂行することを認めた趣旨からすると、被害回復関係業務の大半を第三者に委託するような業務委託は許されない。

3 理事会の専決事項

(1) 被害回復関係業務の執行に係る重要な事項

法第 65 条第 4 項第 3 号イ (2) は、「共通義務確認の訴えの提起その他の被害回復関係業務の執行に係る重要な事項の決定が理事その他の者に委任されていないこと」と定めている。ここでいう「被害回復関係業務の執行に係る重要な事項」とは、被害回復関係業務のうち、

- ・ 仮差押命令の申立て又はその取下げを行う場合
- ・ 共通義務確認の訴えの提起又はその取下げを行う場合
- ・ 共通義務確認訴訟に関し、請求の放棄、和解等それにより確定判決及びこれと同一の効力を有するものとなるものをしようとする場合
- ・ 共通義務確認訴訟の判決に対する上訴又はその取下げを行う場合
- ・ 共通義務確認訴訟の確定判決に対する再審の訴えの提起又はその取下げを行う場合
- ・ 簡易確定手続開始の申立て又はその取下げを行う場合
- ・ 法第 28 条第 1 項に規定する文書の開示を求める場合
- ・ 業務規程に定められた具体的な理由以外の理由により簡易確定手続授權契約又は訴訟授權契約の締結を拒絶し、又はこれらの契約の解除をする場合
- ・ 裁量の余地が乏しい業務以外の被害回復関係業務の一部を第三者に委託する場合

等の重要な事項が該当する。

(2) 委任の禁止

「理事その他の者に委任されていないこと」とは、特定の理事その他の者に意思決定を委任する場合は当然含まれるほか、一部の理事で構成される機関又は部門その他の組織に委任する場合も該当するものと考えられる。

4 専門的な知識経験を有すること

(1) 「専門的な知識経験」

法第 65 条第 4 項第 4 号は「被害回復裁判手続についての検討を行う部門において」「被害回復関係業務を適正に遂行することができる専門的な知識経験を有すると認められること」を特定認定の要件としているところ、被害回復関係業務とは、被害回復裁判手続に関する業務、同業務の遂行に必要な消費者被害に関する情報の収集に係る業務、対象消費者に対する情報の提供及び金銭その他の財産の管理に係る業務をいう（法第 65 条第 2 項）。

「被害回復関係業務を適正に遂行することができる専門的な知識経験」とは、これらの業務についての専門的な知識経験のことをいうと考えられる。

そして、「被害回復関係業務を適正に遂行することができる専門的な知識経験を有すると認められる」か否かは、個々の役職員ではなく、当該団体の人的体制に照らして専門的な知識経験を有するかどうかを総合的に判断すべきである。

(2) 「検討を行う部門」

検討を行う部門については、差止請求関係業務の場合と同様、専門委員が随時検討に参画することが確保されている必要があるが、団体に雇用されているなど、団体に常駐していることまで求められるものではない。

なお、差止請求関係業務に係る検討部門とは別に、被害回復関係業務に係る検討部門が組織されていることとすることが考えられるが、専門委員が、差止請求関係業務に係る検討部門と被害回復関係業務に係る検討部門を兼務することは差し支えないものとすべきである。また、差止請求関係業務に係る検討部門と被害回復関係業務に係る検討部門の会議を同時に開催することは差し支えないものとすることが考えられる。

5 被害回復関係業務を適正に遂行するに足る経理的基礎を有すること

(1) 特定認定における経理的基礎

法第 65 条第 4 項第 5 号は、被害回復関係業務を安定的かつ継続的に行う団体が特定認定を受けることとなるよう「被害回復関係業務を適正に遂行するに足る経理的基礎を有すること」を特定認定の要件にしている。ここでいう「経理的基礎を有する」とは、特定適格消費者団体が被害回復関係業務を安定的かつ継続的に行うに足る財政基盤を有していることをいい、一定額以上の基本財産を自ら保有している場合に限られるものではないとすることが適当である。

この「経理的基礎」の判断に当たっては、当該団体の規模、想定している被害回復裁判手続の件数など計画している被害回復関係業務の内容、継続的なボランティアの参画状況、被害回復関係業務及び差止請求関係業務

以外の業務による収入の見込み、約されている寄附の状況、情報機器の利用や他の特定適格消費者団体との連携体制の構築による効率的な業務運営の見込み、差止請求関係業務の実施の状況、予想外の事態により活動資金が途絶えそうな場合に備えた資金確保の方法等を踏まえ、総合的に考慮すべきである。

そして、既に債務超過状態に陥っている場合や、債務超過状態に陥ることが確実に予見される場合に経理的基礎の要件を満たさないと考えられる。もっとも、特定適格消費者団体は、被害回復関係業務の遂行により一時的に大きな費用を支出することがあり得る。そこで、このような場合において特定認定の有効期間の更新又は特定認定の取消しを判断する際には、最終的に消費者から報酬及び費用を回収する見込みがあるか否かを踏まえて、経理的基礎の要件を満たしているか判断することが考えられる。

なお、この他特定認定の申請及び特定認定の有効期間の更新申請の際に経理的基礎を有することを証する書類として提出（第66条第2項第7号）することが想定される「収支の見込み」から著しく乖離した収支状況にある場合には、経理的基礎の判断について考慮する要素とすべきものと考えられる。

（2） 差止請求関係業務における経理的基礎

消費者契約法第13条第3項第6号に規定する適格消費者団体の「経理的基礎」については、「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」において規定されているところであるが、上記（1）の場合と同様に「収支の見込み」から著しく乖離した収支状況にある場合には、適格消費者団体の経理的基礎について考慮する要素とすべきと考えられる。

6 被害回復関係業務以外の業務

法第65条第4項第7号は「被害回復関係業務以外の業務を行うことによつて被害回復関係業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがないこと」を特定認定の要件としているところ、ここでいう「支障を及ぼすおそれ」とは、具体的には、特定適格消費者団体の業務体制において、差止請求関係業務を含めた被害回復関係業務以外の業務に人員や経費を過度に集中させることにより、適正に被害回復関係業務を遂行することができなくなるおそれがある場合をいい、当該特定適格消費者団体が遂行しようとしている被害回復関係業務以外の業務の内容、場所及び回数その他の実施態様、それぞれの業務に必要な人員及び支出額等を総合的に考慮して、上記のような弊害が生ずるおそれがある業務体制であると客観的に認められるか否かを判断すべきである。

7 業務規程

法第 65 条第 5 項等により業務規程において定められなければならない具体的な内容は、以下のとおりと考えられる。

(1) 被害回復関係業務の実施の方法に関する事項

ア 被害回復裁判手続に関する業務の実施の方法に関する事項

消費者の被害に関する情報を分析して共通義務確認の訴えの要否及びその内容について検討を行い、共通義務確認の訴えの提起について決定をする方法などに関する事項が該当する¹。

また、特定適格消費者団体は、消費者からの問合せに対応する窓口を設けることが考えられる。特定適格消費者団体が法第 32 条に規定する説明義務の具体的な履行方法として「消費者による必要な事項を説明する画面の閲覧及び問合せ対応」によることを予定している場合は、問合せに対応する窓口に関する体制は被害回復裁判手続に関する業務の実施の方法に関する事項の一つとして業務規程に記載される必要がある。

この場合は、問合せに対応する窓口は、郵便、電話、ファクシミリ、電子メール、面談などの多様な手段で対応する必要があり、対応時間は様々な消費者からの問合せに対応できるよう設定され、消費者に周知される必要がある。

イ 被害回復裁判手続の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集に係る業務の実施の方法に関する事項

消費者からの情報の収集の方法（消費生活相談やいわゆる 110 番活動などの具体的な実施の方法）、当該特定適格消費者団体の会員からの情報の収集の方法及び他の特定適格消費者団体その他の消費者団体等からの情報の収集の方法に関する事項が該当する。

ウ 被害回復裁判手続に付随する情報の提供に係る業務の実施の方法に関する事項

特定適格消費者団体は、対象消費者に対し、共通義務確認の訴えを提起したことなどの必要な情報の提供に努めることとされており（法第 82 条）、この情報の提供を行うかどうかの考慮要素、情報の提供を行う場合の方法について業務規程に定める必要がある。

そして、情報の提供を行うかどうかの考慮要素としては、提供しようとする情報の内容、被害を受けたと考えられる者の範囲、被害金額の多

¹ 被害回復裁判手続に関する業務の実施の方法に含まれる簡易確定手続授權契約及び訴訟授權契約の内容並びに請求の放棄等をしようとする場合において授權をした者の意思を確認するための措置、検討を行う部門における専門委員からの助言又は意見の聴取に関する措置その他の業務の公正な実施の確保に関する措置については、後記（4）ないし（6）参照。

寡、今後の被害拡大のおそれ、当該事業者の対応状況、被害を与えたと考えられる根拠、被害を与えたと公表されることによる影響などが考えられる。

なお、特定適格消費者団体は、法第 82 条の規定に基づく情報の提供をする際には、消費者の誤解を招かないように分かりやすく、かつ、正確な情報を提供しなければならない。

また、ウェブサイトに掲載する方法による場合で、掲載の際に掲載期間を定めなかったときの掲載の取りやめの基準も業務規程に定める必要がある。

(2) 被害回復関係業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持の方法

ア 特定適格消費者団体における個人情報保護

被害回復関係業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持の方法については、個人情報の適切な管理のための措置が含まれ、その具体的な内容は、被害回復関係業務その他の業務によって収集される個人情報の内容を考慮し、個人情報の保護に関する法律等を踏まえて、個人情報の利用目的、取得、管理、第三者提供、開示などの項目について定めるとともに、その取り扱う個人情報（委託を受けた者が取り扱うものを含む。）について、同法違反又は同法違反のおそれが発覚した場合に速やかに事実調査、内閣総理大臣への報告等の措置を講じる必要がある。また、本制度に基づき事業者から提供された消費者の情報が流出した場合には、当該事業者に対しても報告の措置を講じる必要がある。

イ 適格消費者団体における個人情報保護

近年の個人情報の保護に関する社会情勢に鑑み、適格消費者団体における個人情報保護に関する規定についても、上記アと同様の内容に見直すことが適当であると考えられる。

(3) 被害回復関係業務の実施に関する金銭その他の財産の管理の方法

被害回復関係業務の実施に関する金銭その他の財産の管理の方法の具体的な内容は、以下のとおりに考えられる。

ア 預り金の目的外使用の禁止

預り金を預かった目的以外に使用してはならない。

イ 預り金専用口座の開設

預り金を適正に管理し、また、特定適格消費者団体の他の財産との混同を避ける必要があることから、預り金は、自己の財産から分別管理され、特定性をもって保管される必要がある。そこで、預り金については、やむを得ない事情のない限り、事案ごとの預り金専用の口座を開設し、預り金口座の名義は預り金専用の口座であることが明瞭に分かるようにしなければならない。

ウ 現金等での保管方法等

預り金の保管方法としては、上記のとおり原則として専用口座において管理することが適切である。もっとも、少額の金銭を預かる場合や、ごく短期間預かるような場合にまで全て専用口座で保管させなければならないこととすることは、迅速な事務処理の妨げとなる可能性もあることや、特定適格消費者団体の事務所にて、現金での受取りを希望する消費者も現れる可能性がある。そこで、必要と認められる現金等については一時的に専用口座以外での保管を認めることが適切と考えられる。この場合、保管する方法としては、預り金専用の金庫で保管することや、自己の金銭と同一の金庫で保管するような場合であっても、別々の収納袋に入れて保管する方法が適切である。

エ 授権をした消費者への通知

特定適格消費者団体が、事業者から弁済を受けたときなど授権をした特定の消費者のために金銭を受領した場合、当該消費者がそのことを認識していないことがあり得ることから、金銭の額の多少にかかわらず特定適格消費者団体から、遅滞なく、その旨を当該消費者に対して通知することが適切である。もっとも、当該消費者から了解を得ている場合には、一定期間の受領をまとめて通知することも差し支えないと考えられる。

オ 入出金記録

特定適格消費者団体は、預り金の保管状況について正確に記録し、預かり保管した目的に従って管理することが求められることから、入出金について、どのような趣旨で入金があり、どのような使途に出金したかを容易に確認できるよう、年月日とともに入出金の内容を記録することが適切である。なお、特定適格消費者団体は、事案ごとに口座を管理する場合においては、口座ごとに入出金の記録を作成することが必要である。

なお、記録の方法については、例えば預り金に係る出納帳を作成することや、パーソナルコンピュータ上の表計算ソフトウェアにおいて管理する等の方法により記録することが考えられ、当該記録は、消費者と特定適格消費者団体の権利関係に関する資料となることから、5年間保存することが適切である。

カ その他金銭の管理及び経理処理を適切に行うための体制を構築すること

特定適格消費者団体は、金銭の管理及び出納に関する事務の取扱いを明確にするため、金銭管理等に関する規程をあらかじめ定めた上で、当該規程を適切に実施することが必要である。当該規程においては、責任者の設置、通帳や印鑑の管理の方法、金銭を取り扱うことのできる者の

範囲の特定、入出金手続などを定めることが必要である。なお、当該規程に基づく責任者には、公認会計士、税理士、破産管財人等の実務に精通した弁護士、企業会計に従事した経歴がある者など金銭管理を適切にすることができる者が任命される必要がある。

(4) 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の内容

簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の具体的内容は、以下のとおりと考えられる。

- ・ 授権を受けて行う被害回復関係業務の内容
(例：対象となる事案の内容及び授権の範囲 等)
- ・ 報酬及び費用に関する事項
(例：報酬及び費用の内訳及び金額の算定方法、支払時期 等)
- ・ 契約の解除に関する事項
(例：消費者からはいつでも契約を解除できる旨の明示、特定適格消費者団体から契約解除を申し出ることができる場合 等)
- ・ 契約終了時の清算に関する事項
(例：契約が解除された場合の報酬及び費用の清算、預り金の返還 等)

なお、特定適格消費者団体は、当該特定適格消費者団体が締結しようとする契約内容の適正を担保し、契約内容となる事項を消費者及び国民一般がいつでも確認できるようにするため、契約書のひな形を業務規程において定めることが必要である。

(5) 授権をした者の意思を確認するための措置

特定適格消費者団体は、簡易確定手続や異議後の訴訟を迫るに当たっては、授権をした消費者の意思を尊重して業務を行わなければならないことから、法第65条第5項で規定されている請求の放棄、和解又は上訴の取下げをしようとする場合のほか、認否を争う旨の申出や異議申立てをしようとする場合など、権利の存否の判断に影響を及ぼす行為をしようとする場合においては、消費者の意思を慎重に確認する必要があり、その方法について業務規程に定めておくことが必要である。その意思確認の方法としては、直接対面して行う場合のほか、電話（電話に類する電気通信手段を含む。以下同じ。）、郵送、電子メール、ファクシミリ、インターネットを利用した方法によって行うことも可能とすることが適当である。

もっとも、意思確認の結果は文書として記録することが必要と考えられ、直接対面して行った場合や電話を利用した場合には遅滞なくメモを作成することが必要である。

なお、特定適格消費者団体は、授権をした消費者の権利を実現させる事務を行うことに鑑み、授権をした消費者が本人かどうか確認することが必要となる。本人確認の方法としては、特定適格消費者団体がこれを怠った

場合は、真の権利者から賠償請求される可能性があることを踏まえ、適切な方法で行われる必要がある。適切な方法としては、特定適格消費者団体が授権をしようとする消費者と対面し運転免許証、パスポート又は写真付の住民基本台帳カードといった本人確認書類の提示を受けて本人かどうか確認する方法のほか、本人限定受取による郵便等を用いる方法、消費者から本人確認書類の写しの交付を受ける方法などが考えられる。

(6) 検討を行う部門における専門委員からの助言又は意見の聴取に関する措置、特別の利害関係を有する場合の措置その他の業務の公正な実施の確保に関する措置

業務規程においては、検討を行う部門における専門委員からの助言又は意見の聴取に関する措置、特別の利害関係を有する場合の措置その他の業務の公正な実施の確保に関する措置を定めなければならないところ、その具体的な内容は以下のとおりに考えられる。

ア 「特別の利害関係を有する場合」

「特別の利害関係を有する場合」とは、特定適格消費者団体の役員、職員又は専門委員（以下「役職員等」という。）が被害回復裁判手続に係る相手方となり得る事業者の役員又は職員である場合や当該事業者と取引関係を有している場合などが該当し、現に該当する場合のみならず、過去2年の間に、特定適格消費者団体の役職員等が被害回復裁判手続に係る相手方となり得る事業者の役員又は職員であったことがある場合や当該事業者と取引関係を有していた場合も該当することとすることが適当と考えられる。

なお、ここでいう「取引関係」とは、被害回復関係業務の公正な実施に影響が生じ得る程度の取引関係を意味することから、特定適格消費者団体の役職員等が当該事業者との間で日常生活に必要な取引をする場合などは含まれないとすることが考えられる。

イ 特別の利害関係を有する場合の「措置」

特別の利害関係を有する場合の「措置」とは、例えば、当該役職員等の理事会等その他の機関又は検討部門における議決権の停止や助言若しくは意見の聴取の停止などの措置をとることなどが必要である。

ウ 「その他の業務の公正な実施の確保に関する措置」

「その他の業務の公正な実施の確保に関する措置」には、特定適格消費者団体の役職員等が、事業の内容や市場の地域性等を勘案して被害回復裁判手続に係る相手方である事業者と実質的に競合関係にあると認められる事業を現在又は過去2年の間に営み、又はこれに従事したことがある場合その他の役職員の兼職の状況が特定適格消費者団体による被害回復関係業務の適正に影響を及ぼし得る場合に、上記の特別の利害関係

を有する場合の措置に準じた措置をとることなどが必要である。

エ 差止請求関係業務における措置

現在の「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」においては、差止請求に係る相手方との特別の利害関係を有する場合の措置について、過去の利害関係については考慮していない。しかしながら、差止請求の公正な実施を確保の観点からすれば、過去2年間の関係についても考慮することが適当と考えられる。

(7) 消費者契約法における規律

被害回復関係業務以外の業務の遂行や帳簿書類の作成・保存等、団体としての業務一般に関しては、特定適格消費者団体と適格消費者団体に共通するものであるため、この点に関して業務規程に定めなければならない事項については、消費者契約法の規定を適用することになる。そして、適格消費者団体が特定適格消費者団体でもある場合には、当該団体は差止請求関係業務に加えて被害回復関係業務も実施することに照らして、消費者契約法施行規則や「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」において、新たに以下の内容について具体化する必要がある。

ア 消費者契約法第30条の帳簿書類の管理に関する事項（消費者契約法施行規則第6条第5号及び第21条関係）

消費者契約法第30条は、適格消費者団体に業務及び経理に関する帳簿書類の作成・保存を義務付けているところ、適格消費者団体が特定適格消費者団体でもある場合には、被害回復関係業務に関する帳簿書類を作成し、保存しなければならない旨を消費者契約法施行規則に規定すべきこととなる。帳簿書類として主に以下の事項に関するものが考えられる。

- ・ 被害回復関係業務に関し、事業者との交渉の経緯をまとめたもの
- ・ 被害回復裁判手続の概要及び結果を記録したもの
- ・ 消費者被害に関する情報収集業務の概要を記録したもの
- ・ 被害回復裁判手続に付随する情報提供業務の概要を記録したもの
- ・ 法第65条第4項第4号の検討を行う部門における検討の経過及び結果等を記録したもの
- ・ 法第32条（法第53条第8項において準用する場合を含む。）により交付した書面（電磁的記録を提供した場合は、その電磁的記録に記録された事項を記載した書面）の写しのつづり
- ・ 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約に関する契約書のつづり
- ・ 授権をした消費者の権利の存否の判断に影響を及ぼす行為に関して同人の意思が表示されている文書（電子メール等の電磁的方法によって授権をした消費者の権利の存否の判断に影響を及ぼす行為に関する意思を確認したときはそれを書面化したもの、文書・電磁的方法によ

らず授權をした消費者の権利の存否の判断に影響を及ぼす行為に関する意思を確認したときは遅滞なく作成されたメモ) のつづり

- ・ 被害回復関係業務に係る金銭その他財産の管理について記録したもの
- ・ 裁量の余地が乏しい業務以外の被害回復関係業務の一部を第三者に委託した場合は、当該委託先を選定した理由、委託に要した費用、当該委託先の行った業務をまとめたもの

なお、消費者契約法施行規則により、消費者被害情報収集業務の概要を記録したもの（同規則第21条第1項第3号）、理事会の議事録並びに消費者契約法第13条第3項第5号の検討を行う部門における検討の経過及び結果等を記録したもの（同規則第21条第1項第6号）を作成することが義務付けられているものの、差止請求関係業務に関する情報収集と被害回復関係業務に関する情報収集とは区別することが困難である場合もあり、理事会及び検討を行う部門においては差止請求関係業務と被害回復関係業務とを審議、決議することになり、これらについて別個の記録を作成する必要性はないことから、これらの帳簿書類は兼ねることが許されることとすべきである。

イ 消費者契約法第31条第3項各号に掲げる書類の備置き及び閲覧等の方法に関する事項（消費者契約法施行規則第6条第7号及び第21条関係）

消費者契約法は、適格消費者団体の業務の適正な運営の確保を図る観点から、適格消費者団体の財産状況及び活動状況に関する書類として、財務諸表等を作成しなければならないこととし（同法第31条第1項）、これに加え、一定の書類の備置き（同条第3項）、閲覧等（同条第4項）及び提出（同条第6項）について規定し、団体に関する情報を広く国民一般に開示することとしている。適格消費者団体が、特定適格消費者団体として被害回復関係業務を実施する場合には、特定適格消費者団体としての活動の内容もこれらの書類に含まれることとなり、具体的に被害回復関係業務の実施の内容を含めた事業報告書を作成すべきである。

（8） その他の記載事項

ア 特定適格消費者団体であることを疎明する方法に関する事項

特定適格消費者団体が被害回復関係業務を行うに際し、特定適格消費者団体であることを疎明する方法を業務規程において定めるべきであり、その方法としては、例えば、被害回復関係業務を行うに際し、被害回復関係業務の相手方からの請求があった場合には、内閣総理大臣が特定認定をした旨を通知する書面（法第68条第1項）の写しを提示することなどが考えられる。

イ 特定適格消費者団体相互の連携協力に関する事項

例えば、消費者の被害に関する情報の共有や被害回復関係業務の実施

の状況に関する意見の交換等に関する基準及び方法に関する事項が該当し、法第 78 条第 1 項の通知及び報告の方法に関する事項が含まれていなければならない。

ウ 役員及び専門委員の選任及び解任その他被害回復関係業務に係る組織、運営その他の体制に関する事項

具体的な機関又は部門その他の組織の設置及び当該組織の運営（事務分掌、権限及び責任等）、当該組織の事務の遂行に従事する者に関する事項（役員や専門委員等の選任及び解任の基準及び方法、任期及び再任についてなど）、当該組織に係る人員の配置の方針に関する事項、被害回復関係業務の一部を第三者に委託する際において講じる措置に関する事項等が記載されていなければならないとすべきである。

エ 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の拒絶及び解除の理由

簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の拒絶及び解除は、消費者に重大な影響を及ぼす事柄であることに鑑み、その理由をあらかじめ業務規程に記載しなければならない。

オ その他被害回復関係業務の実施に関し必要な事項

① 法施行前に締結された消費者契約に関する請求に関する対応を業務規程において定めるべきであり、例えば、国民生活センター紛争解決委員会の裁判外紛争解決手続を教示することなどが考えられる。

なお、この場合、裁判外紛争解決手続の申請を弁護士が取りまとめることがあり得るところ、当該弁護士に消費者の情報を提供するような場合は、特定適格消費者団体は、当該消費者の同意を得る等、個人情報情報の取扱いに十分に留意することが必要である。

② 特定適格消費者団体は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）第 8 条第 1 項に従って不当な差別的取扱いをしてはならず、また、同条第 2 項に従って、被害回復関係業務その他の業務を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならないこととすべきである。

そして、対象消費者が、高齢者、障害者であることが判明している場合は、これらの者からの申出を待つまでもなく、これらの者にとって適切な方法によって対応するよう努めるものとする。例えば、対象消費者に視覚障害者が含まれることがあらかじめ判明している場合は、特定適格消費者団体は、それらの者のために、点字文書や音声データ

を用意するよう努めるものとする。

第4 通知及び公告等

1 通知

法第25条第1項は、簡易確定手続申立団体に、簡易確定手続開始決定がされたときに通知義務を課しており、この通知義務の具体的な内容は以下のとおりと考えられる。

(1) 簡易確定手続申立団体が通知すべき「知っている対象消費者」

対象消費者に該当するか否かは最終的には裁判所によって判断される事柄であり、その判断に至る前に道を閉ざすことはできる限り避けるべきである。そこで、「知っている対象消費者」（法第25条第1項）は、裁判所において対象消費者として認定されるだけの証拠を備えている必要はなく、共通義務確認訴訟の判決で示された対象消費者に該当する者であると合理的に認められる消費者であることで足りるものと考えられる。

そして、簡易確定手続申立団体が通知をすることができる必要があることから、「知っている対象消費者」に当たるためには、簡易確定手続申立団体が通知をする時点において、通知をするために必要な事実が判明していることが必要である。ここでいう通知をするために必要な事実としては、当該消費者の氏名のほか、通知を行うために必要な住所又は電子メールのアドレス等の連絡先が考えられる。

(2) 簡易確定手続申立団体が通知すべき事項

簡易確定手続申立団体が通知すべき事項は、法第25条第1項各号に列挙されている次のものである。

ア 被害回復裁判手続の概要及び事案の内容

(ア) 「被害回復裁判手続の概要」

「被害回復裁判手続の概要」とは、被害回復裁判手続の一般的な制度の説明をすることをいい、以下の内容が含まれていなければならないとすべきである。

- ・ 届出期間内に届出をしなければ被害回復裁判手続を利用することはできないこと。
- ・ この手続において届出をしなくても一般の訴訟手続等により請求することは妨げられないこと。
- ・ 債権届出をしてもそれが認められない可能性があること。
- ・ 一段階目の判決が一部勝訴の場合には敗訴部分についても届出消費者に判決の効力が及ぶなど債権届出をした場合に消費者に不利益が生じる可能性があること。
- ・ 簡易確定手続中に授権を撤回すると債権届出の取下げがあったものとみなされること。

- ・ 2以上の簡易確定手続申立団体がある場合、消費者は一の簡易確定手続申立団体に限って授権をすることができること。

(イ) 「事案の内容」

「事案の内容」としては、例えば、簡易確定手続申立団体の請求の内容、相手方の反論、訴訟経過などを、対象消費者に分かりやすく記載することが必要である。

イ 共通義務確認訴訟の確定判決の内容（請求の認諾がされた場合には、その内容）

共通義務確認訴訟の確定判決の内容には、主文と事実及び理由の要点が含まれていなければならないこととし、請求の認諾がされた場合のその内容には、認諾調書に記載された請求の内容と認諾した旨の文言が含まれていなければならないとすべきである。

法第2条第4号に規定する義務が存することを認める旨の和解がなされた場合は、和解調書に記載された和解条項を通知すべきことになる。

なお、簡易確定手続申立団体は、通知を受けた者が理解しやすいよう配慮しなければならない。確定判決の主文、認諾調書に記載された請求の内容と認諾した旨の文言及び和解条項については、誤解が生じないようにそれらを転記した上で、補充的に分かりやすく記載することが必要である。

ウ 対象債権及び対象消費者の範囲

簡易確定手続申立団体は、対象債権及び対象消費者の範囲について、通知を受けた者が、自己が対象消費者であることを認識できるよう、判決に記載された対象債権及び対象消費者を転記した上で、事案に即し、できる限り平易かつ具体的に、対象債権及び対象消費者の範囲を記載することが必要である。

エ 簡易確定手続申立団体の名称及び住所

オ 簡易確定手続申立団体が支払を受ける報酬又は費用がある場合には、その額又は算定方法、支払方法その他必要な事項

簡易確定手続申立団体が支払を受ける報酬又は費用がある場合の金額、算定方法、支払方法以外の「その他必要な事項」には、一定の要件の下で報酬や費用の減額や免除を認める場合における、その内容などが該当する。

カ 対象消費者が簡易確定手続申立団体に対して授権をする方法及び期間

対象消費者が簡易確定手続申立団体に対して授権をする「期間」は、授権に要する手続の内容、授権後の行為に要する期間などを踏まえて、合理的なものでなければならない。

キ その他内閣府令で定める事項

「その他内閣府令で定める事項」としては、①問合せに対応する窓口の連絡先及び対応時間、②業務規程に定められた簡易確定手続授権契約を拒絶し又は解除する理由、③簡易確定手続申立団体が法第 26 条第 1 項に基づく公告をした後に簡易確定手続申立団体が名称又は住所を変更した場合の周知方法、④ 2 以上の簡易確定手続申立団体がある場合（連名での通知を行う場合は除く。）は他の簡易確定手続申立団体も二段階目の手続の申立てをしていること及び当該他の簡易確定手続申立団体の名称、問合せに対応する窓口の電話番号、ウェブサイトなどの連絡先が該当する。

（ 3 ） 簡易確定手続申立団体が通知する方法

簡易確定手続申立団体が通知する方法は、以下のものが考えられる。

- ・ 郵便等
- ・ 電子メール
- ・ ファクシミリ

なお、簡易確定手続申立団体は、通知に際しては、知っている対象消費者が消費者被害に遭ったことが本人以外に知られることがないように、通知の趣旨を害することがない範囲で最大限プライバシーに配慮することが必要である。

（ 4 ） 「 正当な理由がある場合 」

簡易確定手続申立団体は、「正当な理由がある場合」を除き、通知を行わなければならないところ、ここでいう「正当な理由がある場合」とは、通知により消費者の加入を促す意義が大きく失われた場合をいう。例えば、対象消費者全員の被害回復が図られた場合や、相手方について破産手続が開始されたことにより簡易確定手続によって対象消費者の被害回復を図ることが困難となった場合がこれに含まれ、これらの場合は通知を行う必要はない。

また、通知を行う前に消費者から授権を得ているような場合や、通知をしようとする消費者の被害回復が図られたことが明らかな場合には、当該消費者には「正当な理由がある場合」として通知を行う必要がない。

（ 5 ） 2 以上の簡易確定手続申立団体がある場合

2 以上の簡易確定手続申立団体により通知を行う場合、複数の通知が消費者に届くと消費者に混乱を招くおそれがあることや、2 以上の簡易確定手続申立団体の比較を容易にする必要があることから、2 以上の簡易確定手続申立団体は連名で通知を行うことが望ましい。

連名で通知を行わない場合は、簡易確定手続申立団体は、他の簡易確定手続申立団体も二段階目の手続の申立てをしていること及び当該他の簡易

確定手続申立団体の名称、問合せに対応する窓口の電話番号、ウェブサイトなどの連絡先も、通知する必要がある。

2 公告

法第 26 条第 1 項は、簡易確定手続申立団体に、簡易確定手続が開始されたときに公告義務を課しており、この公告義務の具体的な内容は以下のとおりに考えられる。

(1) 簡易確定手続申立団体が公告すべき事項

法第 25 条第 1 項により通知すべき事項と同一である。

(2) 「相当の方法」

簡易確定手続申立団体が公告しなければならない「相当の方法」としては、例えば簡易確定手続申立団体のウェブサイトに掲載する方法が考えられる。

なお、簡易確定手続申立団体は、法第 26 条第 1 項の規定に基づき公告をしなければならないが、法第 82 条の規定に基づき共通義務確認訴訟の確定判決の内容その他必要な情報を提供するよう努めなければならないため、法第 26 条第 1 項に基づく公告とは別に任意の方法で周知活動を行うことは差し支えない。その任意の方法で周知活動を行う場合には、必要な情報が提供されれば足り、必ずしも法第 25 条第 1 項各号に掲げられた事項の全てを記載する必要はないとすべきである。

(3) 「正当な理由がある場合」

簡易確定手続申立団体は、「正当な理由がある場合」を除き、公告を行わなければならないところ、ここでいう「正当な理由がある場合」とは、公告により消費者の加入を促す意義が大きく失われた場合をいう。例えば、対象消費者全員の被害回復が図られた場合や相手方について破産手続が開始されたことにより簡易確定手続によって対象消費者の被害回復を図ることが困難となった場合がこれに含まれ、この場合は公告を行う必要はない。

(4) 2 以上の簡易確定手続申立団体がある場合

2 以上の簡易確定手続申立団体がある場合、簡易確定手続申立団体は、他の簡易確定手続申立団体も二段階目の手続の申立てをしていること及び当該他の簡易確定手続申立団体の名称、問合せに対応する窓口の電話番号、ウェブサイトなどその他の簡易確定手続申立団体に関する情報も、公告する必要がある。

3 相手方による公表

法第 27 条は、簡易確定手続申立団体の求めがある場合に、相手方に公表義務を課しており、この具体的な内容は以下のとおりに考えられる。なお、ガ

イドラインは、消費者庁及び特定適格消費者団体を規律するものであるから、相手方による公表の在り方については、ガイドラインとは別に公表する必要がある。

(1) 公表の方法

ア 「公衆に見やすいように掲示する」

法第 27 条が例示する「公衆に見やすいように掲示する」とは、消費者が容易に視認することができる状態に掲示することをいう。

なお、事業者のウェブサイトに掲載する場合も消費者が容易に視認することができるよう、ウェブサイトのトップページなどの見やすい箇所に掲載されていることが必要と考えられる。なお、簡易確定手続申立団体のウェブサイトへのリンクを張って掲載する方法で公表するのであれば、そのリンク元が事業者のウェブサイトの見やすい箇所にあるとともに、リンク先の情報が対象消費者に向けられた情報であることが分かりやすいように掲示されていることが必要と考えられる。

イ 「その他これらに類する方法」

「その他これらに類する方法」としては、対象消費者が受領すると考えられる配布物がある場合に、その配布物を置く場所に公表事項を記載した書面を置く方法などが考えられる。

(2) 公表の内容

相手方が公表すべき事項は、簡易確定手続開始決定の主文、対象債権及び対象消費者の範囲、簡易確定手続申立団体の名称及び住所、届出期間及び認否期間と定められているところ、対象債権及び対象消費者の範囲については、公表を見た者が、自己が対象消費者であることを認識できるよう、対象債権及び対象消費者を同決定の決定書から転記した上で、事案に即し、できる限り平易かつ具体的に記載するよう努めなければならないとすることが考えられる。

また、相手方は、上記の法定の公表事項だけでなく、相手方の問合せに対応する窓口の電話番号、簡易確定手続申立団体の問合せに対応する窓口の電話番号やウェブサイトの URL なども掲載することが望ましい。

4 説明義務

法第 32 条は、簡易確定手続申立団体に対し、授権に先立つ説明義務を課しており、その具体的な内容は以下のとおりに考えられる。

(1) 説明する方法

法第 32 条は、「内閣府令で定めるところにより・・・これを記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供して説明をしなければならない」と定めている。

その具体的方法としては、以下のものが考えられる。

- ・ 消費者と個別に面談し、書面を手交して説明する方法
- ・ 消費者が、郵送、電子メール、ファクシミリ等により事前に送付された書面又は必要な事項が表示されているウェブサイトを開覧している状態で、電話により説明する方法
- ・ 説明会を開催し、書面を交付して説明する方法

特定適格消費者団体は、説明を聞いた消費者が、説明を聞いた後、質問ができるよう問合せに対応する窓口を整備する必要がある。もっとも、法第 32 条の規定に基づく説明は消費者のための説明であるから、授權をしようとする消費者が書面の交付又は電磁的記録の提供のみで足りるとする意思を表明する場合には、書面の交付又は電磁的記録の提供のみで足りるとすることが考えられる。なお、書面の交付又は電磁的記録の提供のみで足りるとする意思は消費者が本制度を理解した上で明示的に表明される必要があり、消費者から説明を求められない限り説明を不要とする意思が黙示的に表明されていたと扱うことは許されない。また、説明を必要とする者と説明を不要とする者とで、説明に要する交通費などの実費に差異を設けることは許されるが、それ以外の合理的な理由のない差異を設けることは許されない。

また、特定適格消費者団体の消費者に対する法第 32 条の規定に基づく説明の具体的方法として、消費者がウェブサイト上の必要な事項を説明する画面を開覧する方法も考えられる。この方法を用いる場合には、必要な事項を説明する画面を全て閲覧し終わった時点で表示される画面において消費者が本制度を理解したことを確認する措置を設け、消費者が本制度を理解したことが確認された場合に限り、法第 32 条の規定に基づく説明がなされたものと扱うべきである（消費者が本制度を理解したことが確認されない場合は、改めて電話又は面談により説明をするとともに、問合せに答える必要がある。）。そして、必要な事項を説明する画面を開覧し本制度を理解したことが確認された消費者であっても、説明事項を記載した書面の交付又は同事項を記録した電磁的記録の提供を求められた場合は、それに応じる必要がある、そのこと及び問合せ対応の窓口は消費者に分かりやすく表示される必要がある。

特定適格消費者団体は、上記のいずれの説明方法を用いる場合であっても、図表を活用するなどして消費者に分かりやすく説明する必要がある。

(2) 説明すべき内容

法第 32 条は、「被害回復裁判手続の概要及び事案の内容その他内閣府令で定める事項」について説明をしなければならないと定めている。その具体的内容としては、被害回復裁判手続の概要や報酬及び費用に関する事項

など法第 25 条により通知すべき事項の内容のほか、以下のものが考えられる。

- ・ 授権により特定適格消費者団体が行う事務の範囲
- ・ 個人情報の取扱いに関する事項
- ・ 契約終了時の清算に関する事項

また、簡易確定手続申立団体の申立てにより仮差押えの執行がされている場合は、以下の事項についても説明すべきものと考えられる。

- ・ 仮差押命令の内容
- ・ 簡易確定手続申立団体が、①仮差押えの執行がされている財産について強制執行の申立てをするとき、又は②当該財産について強制執行若しくは担保権の実行の手続がされている場合において配当要求をするとき、簡易確定手続申立団体が取得した債務名義及び取得することとなる債務名義に係る届出債権を平等に取り扱わなければならないこと

第5 授權契約の拒絶、解除

1 法第33条第1項及び第2項の「やむを得ない理由」の具体的内容

法第33条第1項及び第2項は、消費者に裁判所の判断を得る機会を保障する観点から、「やむを得ない理由」があるときに限って簡易確定手続授權契約の締結を拒絶でき、又は解除できる旨を定めていることからすると、「やむを得ない理由」とは、裁判所の判断を得られずともやむを得ないと考えられる場合限定される。具体的には、以下のような場合が考えられる。

- ・ 授權をする者が、授權をするのに必要な書類や簡易確定手続授權契約書を提出しない場合
- ・ 授權をする者が、簡易確定手続申立団体が定めた本ガイドラインに適合する報酬及び費用の負担を拒否する場合
- ・ 簡易確定手続申立団体が定めた授權期間が合理的なときに、その授權期間を経過した場合
- ・ 簡易確定手続申立団体の申立てにより仮差押えの執行がされている場合に、簡易確定手続申立団体が、①仮差押えの執行がされている財産について強制執行の申立てをするとき、又は②当該財産について強制執行若しくは担保権の実行の手続がされている場合において配当要求をするときは、簡易確定手続申立団体が取得した債務名義及び取得することとなる債務名義に係る届出債権を平等に取り扱わなければならないことについて、授權をする者が了解しない場合
- ・ 授權をする者が反社会的勢力であり、その活動の一環として授權しているなど、不当な利益を得るために授權しようとしていることが明らかな場合
- ・ 授權をした者が合理的な理由なく必要な証拠書類を提出しない、授權をした者との連絡がとれないなど、簡易確定手続申立団体の適切な手続遂行に著しく支障が生じた場合

2 法第53条第4項及び第5項の「正当な理由」の具体的内容

法第53条第4項及び第5項は、債権届出団体は「正当な理由」がある場合に訴訟授權契約の締結を拒絶し、又は解除できる旨を定めているところ、異議後の訴訟においては、消費者自らが訴訟追行することが可能であるから、ここでいう「正当な理由」は、法第33条第1項及び第2項の「やむを得ない理由」よりは広く考えられることになる。具体的には、以下のような場合が考えられる。

- ・ 上記1の「やむを得ない理由」があると考えられる場合
- ・ 簡易確定決定で全部又は一部の棄却とされたところ、債権届出団体としても妥当な結論であり、それを覆すのが難しいと判断している場合
- ・ 従前の手続の経過に照らして主張立証の方針に大きな食い違いがある等消費者との信頼関係が維持できない場合

第6 不利益処分等

1 特定適格消費者団体に対する不利益処分等の選択

特定適格消費者団体に対する不利益処分等の選択及び適用に当たっては、不利益処分等の原因となる事実について、その経緯、動機・原因、手段・方法、故意・過失の別、被害の程度、社会的影響、再発防止の対応策等を総合的に考慮して、報告徴求及び立入検査（法第88条、消費者契約法第32条）、適合命令若しくは改善命令（法第85条）又は特定認定の取消し（法第86条）を行うものとするべきである。ただし、法第86条第2項各号に掲げる場合を除き、報告及び立入検査を端緒とする自主的な改善措置や適合命令又は改善命令によって是正が図られることが期待できるような場合は、原則として、まずそれらの命令を発し、それでも是正が図られない場合に特定認定の取消しを選択することとすることが適当である。

2 不利益処分等の公表

特定適格消費者団体の監督において不利益処分等は、事業年度ごとに提出される財務諸表等の分析及び調査、一般国民・事業者等から寄せられた情報を基に行うことが想定され、特定適格消費者団体の運営に具体的な問題があると認められる場合に講じることとなる。特定適格消費者団体に対する不利益処分等は、当該処分が特定認定の取消しという特定適格消費者団体にとって最も重い処分につながる可能性もあることから、当該処分の根拠を明らかにするなど特定適格消費者団体への監督に関する情報を公開することによって手続の透明性を図り、本制度に対する信頼を高めることが必要である。それゆえ、法令違反行為又は法令違反につながるおそれがあると認められる事項が判明した場合には、その内容、程度、当該団体の自主的改善措置の有無や改善の状況も考慮しつつ、所要の措置（報告徴求、立入検査、改善命令、適合命令、認定取消し）については、消費者庁ウェブサイトにおいて公表することが適当と考えられる。

3 適格消費者団体に対する不利益処分等の公表

適格消費者団体に対して不利益処分等を行うに当たっても、上記2に記載のとおり、当該処分の根拠を明らかにするとともに、当該処分に至る手続の透明性や監督に係る情報の公開を図ることが必要と考えられるところ、現行の適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインにおいて特段の規定を設けていないことから、法令違反行為又は法令違反につながるおそれがあると認められる事項が判明した場合には、その内容、程度、当該団体の自主的改善措置の有無や改善の状況も考慮しつつ、所要の措置（報告徴求、立入検査、改善命令、適合命令、認定取消し）については、消費者庁ウェブサイトにおいて公表することが適当と考えられる。

第7 会計の手引

特定適格消費者団体の業務の適正な運営を確保し、特定適格消費者団体の活動内容や特定適格消費者団体の状況について国民一般の理解を得る必要があることから、法は、被害回復関係業務の実施状況や団体の財産状況に関する書類を作成しなければならないとすることに加え、当該団体に関する情報を広く公開することとしている。

また、被害回復関係業務に係る経理は、特定適格消費者団体が行うこととなる他の業務（差止請求関係業務など）と区分して整理しなければならないと規定されているところ（法第84条）、被害回復関係業務に関する経理の正確性を確保することは、上記情報公開の実効性を確保し、ひいては被害回復関係業務の適正性を確保することにも資するものである。

そのため、特定適格消費者団体が公表する書類の形式や内容が特定適格消費者団体ごとに異なることは、団体の活動実態を把握することが困難となり、活動内容の検証が行えない状況を生み出すことになるおそれがあり、特定適格消費者団体に関する情報を公開する制度趣旨を没却させてしまうこととなりかねない。

そこで、被害回復関係業務に係る経理（勘定科目や仕訳等）に関して、適格消費者団体等の意見も参考に、NPO 法人会計基準や公益法人会計基準との整合性を保持した一定の会計の手引を法の施行までに設けることを検討すべきである。また、適格消費者団体の行う差止請求関係業務に係る経理についても同様に一定の基準を設けることも検討すべきである。

第8 報酬及び費用の基準²

1 簡易確定手続の報酬及び費用の基準

(1) 基本的な考え方

共通義務確認訴訟や簡易確定手続に関する報酬及び費用は、手続に参加した消費者の回収額から控除され、残額が消費者に配分されることになる。

そして、消費者被害の多くは少額事件であることから、特定適格消費者団体は少額事件に対して積極的に取り組む必要がある。

また、本制度が消費者の利益の擁護のためのものであることから、消費者の実際の取戻額をできるかぎり多くするよう、特定適格消費者団体が適正に業務を実施するとともに、業務を効率化させることも必要である。

(2) 手続参加のための費用負担

上記のとおり、報酬及び費用は消費者の回収額から控除されるべきであるが、この報酬及び費用の全てをそのまま消費者の負担としてしまうと、個々の消費者の回収額が少額な事件や授権をする消費者が少ない事件の場合は、消費者の現実の取戻額が極端に少なくなってしまうことがあり得、消費者の利益の擁護という制度趣旨を全うできなくなる。

そこで、まず、特定適格消費者団体が債権届出までに要した費用³は、訴訟手続を容易に利用することができることになるという便益を手続に参加する消費者の全員が享受することになるので、手続参加のための費用として、授権をした消費者の全員で負担することが考えられる。このように考えることは、特定適格消費者団体が授権を原則として拒絶できないこととも整合的である。

もっとも、債権届出までに要する費用の全額を授権した消費者の負担とすると、個々の消費者の回収額が少額な事件や授権をした消費者が少ない事件においては、消費者の負担が重くなり、場合によっては授権をする消費者がいなくなることがあり得る。そこで、特定適格消費者団体は、業務を効率化させて債権届出までに要する費用を低減させるよう努めるとともに、要した費用の額、個々の消費者の債権届出の額、授権を受ける対象消費者の数の見込み、回収できる金額の見込み、事案の難易などを総合的に考慮して、消費者の納得が得られるよう、適切な範囲で債権届出までに要した費用を、授権をした消費者の負担とすることが必要である。なお、手続参加のための費用は、回収額の多寡にかかわらず消費者の負担となるも

² ここでいう報酬等は本体価格についてのものであり、消費税を含まない。

³ 共通義務確認訴訟に要した弁護士費用、通知に要する郵送費、説明会開催などのために授権に要する費用、債権届出に要する印紙代、これらの手続に要する労務費などを含む。

のであるから、特定適格消費者団体は、授権に際して、①債権届出までに要した費用の金額及びその内訳、②授権を受ける対象消費者の数の見込み、③個々の消費者に負担を求める手続参加のための費用の金額を明示し、あわせて、④回収できる金額の見込み、⑤回収があった場合の報酬の額又は算定方法及びそれらの考え方、⑥回収額がゼロとなっても手続参加のための費用は返還されないものの、他方で追加負担は生じないことを説明することが必要である。

(3) 債権届出より後の報酬・費用の負担

そして、債権届出より後の報酬・費用は、個々の消費者に回収があった場合には、当該回収のあった消費者に負担させることが考えられる。もっとも、本制度が消費者の利益の擁護を図るものであることに鑑みると、少なくとも回収額の過半（50%超）は消費者の取戻分とすることが妥当である。ただし、特定適格消費者団体は、個々の消費者の回収額、授権をした消費者の数、個々の消費者の手続参加のための費用、事案の難易、被害回復関係業務に要する労力などを総合的に考慮し、事案に応じて適切に消費者の取戻分の割合を設定する必要がある。

具体的には、個々の消費者の回収額が少額な事件と多額な事件とでは回収額に正比例して労力が増すわけではないために、回収額が多額な事件においては、相対的に消費者の取戻分を増加させることが可能になる。授権をした消費者が多い事件においては、共通する費用を負担することになる消費者が多くなり、その範囲では消費者の取戻分を増加させることが可能になる。こうしたことから、特定適格消費者団体は、常に回収額の半分（50%）に近い額を報酬及び費用として消費者に負担を求めることは適切ではなく、個々の消費者の回収額が多額になる、又は手続に参加する消費者が多くなるに従って、消費者の取戻分を増加させることが必要である。

(4) 特定適格消費者団体の備え

上記(2)及び(3)の考え方に従ったとしても、個々の消費者の回収額が少額な事件や手続に参加する消費者が少ない事件の場合は、報酬及び費用の一部しか回収できない可能性がある。

また、共通義務確認訴訟で勝訴した（又は共通義務を認める和解をした）ものの、事業者が消費者と手続外で和解をしたため、特定適格消費者団体が消費者から授権を受けることがない事態も想定され得る。この場合も、特定適格消費者団体は報酬及び費用を回収できないことになる。

特定適格消費者団体は、被害回復関係業務全体の運営の中で、このような事態に備える必要がある。少なくとも回収額の過半（50%超）を消費者の取戻分とすることとの考えの下で、こうした備えに当たることは可能であると考えられる。

(5) 報酬及び費用の基準の作成

特定適格消費者団体は、消費者に対する透明性を確保し、納得感を得られるようにするために、業務規程の「報酬及び費用に関する事項」において、上記(2)ないし(4)の考えに従った報酬及び費用の基準を作成し、消費者庁が消費者の利益の擁護の見地から不当なものでないことを精査する必要がある。

(6) 消費者に対する説明

そして、適切な報酬及び費用といえるためには、最終的には消費者の納得が得られることが必要だと考えられる。したがって、特定適格消費者団体は、消費者に対し、事件の内容や報酬及び費用の算出根拠を明らかにするとともに、これらが合理的なものであることを事前及び事後に十分に説明し、納得が得られるようにすることが不可欠である。また、特定適格消費者団体は、被害回復関係業務の事案ごとの収支を明らかにし、報酬及び費用の額が適正であることを公に示す必要がある。

(7) 消費者庁による監督等

これまでに述べてきたことは、本制度の安定的な運営及び信頼性を確保するための前提条件となることから、事件の選定（被害回復関係業務全体の運営からみて、特定適格消費者団体が過剰な報酬を目的として恣意的な事件の選定がなされていないか）や特定適格消費者団体が実際に支払を受けることになる報酬及び費用については、消費者庁により十分な監督が行われる必要がある。具体的には、事件の選定状況、事案ごとの特定適格消費者団体から報酬及び費用の基準及びその算出根拠について報告を受け、不明な点については報告を求め（法第88条、消費者契約法第32条）、不適切な事件の選定がなされている場合、不明朗な報酬及び費用が設定されている場合又は特定適格消費者団体が報酬及び費用を取りすぎている場合は改善のための必要な措置をとるべきことを命ずることが考えられる（法第85条第2項）。

なお、本制度は前例のない制度であるから、現時点において、被害回復関係業務に要する費用・負担は不明確である。そこで、本報告書における消費者の取戻分の割合（回収額の過半（50%超））は、実際の費用・負担を踏まえ、消費者の利益の擁護の見地から不当ではないかしかるべき時期に検証を行い、改めて検討すべきである。

2 異議後の訴訟等の報酬及び費用の基準

本制度上、消費者は簡易確定手続から加入し、同手続内で権利が確定して事業者からの支払によって被害の回復が図られる者もいるが、場合によっては、事業者が異議を申し立てたことにより異議後の訴訟に移行することや、

民事執行手続に移行することもあり得る。また、異議後の訴訟中に、証拠保全手続が行われる場合も想定され得る。これらの手続は、簡易確定手続とは異なり常になされるものではないので、これらの手続に係る報酬等は、簡易確定手続とは別に上限を定めるべきである。

そして、異議後の訴訟は、通常の民事訴訟とは異なる側面もあるものの、共通義務確認訴訟の認容判決、簡易確定決定などの前提となる手続があり、争点が明確化していると考えられ、通常の民事訴訟よりは業務負担が軽減していると考えられる。

以上を踏まえ、異議後の訴訟等については、他の制度も参考にガイドラインで、追加して求めることができる報酬及び費用の基準を定めるべきである。

(参考)

ア 異議後の訴訟

(ア) 報酬

回収金額のうちの10%を上限とする。ただし、回収金額が3000万円を越えるときは超える部分については6%を上限とする。異議後の訴訟の結果にかかわらず、13万円までは消費者に支払を求めることができる。また、異議後の訴訟において着手金の支払を求める場合は13万円を上限とする。

(イ) 費用

弁護士費用以外の費用は全額を消費者に請求することができる。

イ 民事執行手続

(ア) 報酬

異議後の訴訟の上限（回収金額のうちの10%。ただし、回収金額が3000万円を越えるときは、当該超える部分については6%。）を上限とする。

民事執行手続の結果にかかわらず、7万円までは消費者に支払を求めることができる。また、民事執行手続において着手金の支払を求める場合は7万円を上限とする。

(イ) 費用

弁護士費用以外の費用は全額消費者に請求できる。

ウ 証拠保全手続

(ア) 報酬

証拠保全手続の結果にかかわらず、8万円まで消費者に支払を求めることができる。また、証拠保全手続において着手金の支払を求める場合は8万円を上限とする。

(イ) 費用

弁護士費用以外の費用は全額を消費者に請求できる。

第9 おわりに

本制度は、消費者被害の回復に大きな効果が期待されており、ガイドライン等は、本制度が消費者被害の回復に資するよう適切に定められる必要がある。

また、本制度が実効的に機能し、消費者からの期待に応えるためには、本制度に対する社会一般からの信頼性が維持されることが不可欠である。

本検討会では、このような観点から、本制度のあるべき姿を探求し、ガイドライン等の策定の在り方について検討を重ねた。本報告に基づき、適切な政令、内閣府令、ガイドラインが策定され、消費者被害の回復に資する制度となることを期待する。

なお、法附則第5条は施行後3年を経過した時点で本制度について検討を加え必要がある場合は所要の措置を講じるとしており、これを踏まえ、政令、内閣府令、ガイドラインについても、被害回復関係業務の実務を勘案して、より消費者の利益の擁護を図り、国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与するよう、しかるべき時期に見直される必要がある。

また、法附則第4条においては、必要な資金の確保、情報の提供その他の特定適格消費者団体に対する支援の在り方について速やかに検討を加え、必要な措置を講じることとされている。そして、本検討会においても、委員からは、適格消費者団体・特定適格消費者団体が、上記の期待に応えられるよう実効性のある活動をするために、財政面・情報面の支援が必要であるという意見も出された。今後、法施行に向けて、速やかに、これらを踏まえた取組が求められる。

(参考資料 1) 委員等名簿

(委員)

えのもと 榎本	ようすけ 陽介	全国商工会連合会企業支援部企業環境整備課長
おおこうち 大河内	みほ 美保	主婦連合会参与
おおたか 大高	ともかず 友一	弁護士
かわぐち 川口	まさのり 昌紀	税理士、日本税理士会連合会公益活動対策部副部長
こうら 小浦	みちこ 道子	一般社団法人全国消費者団体連絡会事務局
さわ 澤	あきお 陽男	公益社団法人経済同友会企画部マネージャー
ますだ 升田	じゅん 純	中央大学大学院法務研究科教授、弁護士
みき 三木	すみこ 澄子	消費生活専門相談員
わだ 和田	てるこ 照子	一般社団法人日本経済団体連合会経済基盤本部上席主幹
わたなべ 渡部	みゆき 美由紀	名古屋大学大学院法学研究科教授

(◎：座長 五十音順・敬称略)

(参考人)

いそべ 磯辺	こういち 浩一	特定非営利活動法人消費者機構日本専務理事
いとう 伊藤	ようじ 陽児	特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海理事

(参考資料 2) 検討経過

	日時	検討事項等
第 1 回	平成 26 年 5 月 9 日 (金) 10 : 00 ~ 12 : 00	・ 検討事項及び検討会の今後の進め方
第 2 回	平成 26 年 6 月 4 日 (水) 14 : 00 ~ 16 : 00	・ 適格消費者団体に対するヒアリング
第 3 回	平成 26 年 7 月 2 日 (水) 14 : 00 ~ 16 : 00	・ 特定適格消費者団体の責務
第 4 回	平成 26 年 8 月 6 日 (水) 14 : 00 ~ 16 : 00	・ 特定適格消費者団体の認定
第 5 回	平成 26 年 8 月 25 日 (月) 16 : 30 ~ 18 : 30	・ 特定適格消費者団体の認定
第 6 回	平成 26 年 9 月 18 日 (木) 10 : 00 ~ 12 : 00	・ 通知及び公告 ・ 相手方による公表 ・ その他
第 7 回	平成 26 年 10 月 9 日 (木) 14 : 00 ~ 16 : 00	・ 報酬及び費用の基準
第 8 回	平成 26 年 11 月 5 日 (水) 14 : 00 ~ 16 : 00	・ 報酬及び費用の基準 ・ その他
第 9 回	平成 26 年 12 月 2 日 (火) 10 : 00 ~ 12 : 00	・ 報酬及び費用の基準 ・ 事業者団体に対するヒアリング
第 10 回	平成 26 年 12 月 11 日 (木) 14 : 00 ~ 16 : 00	・ 適格消費者団体に対するヒアリング
第 11 回	平成 27 年 1 月 22 日 (木) 14 : 00 ~ 16 : 00	・ 取りまとめ
第 12 回	平成 27 年 3 月 2 日 (月) 10 : 00 ~ 12 : 00	・ 取りまとめ
第 13 回	平成 27 年 3 月 23 日 (月) 14 : 00 ~ 16 : 00	・ 取りまとめ