

# ヒアリング関係資料

## ヒアリング出席者

団体名	氏名
特定非営利活動法人消費者機構日本	専務理事 磯辺 浩一
特定非営利活動法人消費者支援機構関西	理事・事務局長 西島 秀向
公益社団法人全国消費生活相談員協会	消費者団体訴訟室長 石田 幸枝
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク	副理事長 野々山 宏
特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット	事務局長 上田 孝治
特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会	理事 松苗 弘幸
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道	理事 町村 泰貴
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 伊藤 陽児
特定非営利活動法人大分県消費者問題ネットワーク	理事長 井田 雅貴
特定非営利活動法人消費者支援機構福岡	理事長 朝見 行弘

( 適格消費者団体意見書 )

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の検討内容  
についての意見書 (第6回分まで)

平成26年11月11日

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会

座長 升田 純 殿

委員 各位

特定適格消費者団体の母体は適格消費者団体である。第6回までの検討会で消費者庁から資料で呈示された各論点における考え方は、適格消費者団体の実状とかけ離れたものといわざるを得ない。適格消費者団体が現在行っている差止請求関係業務は大部分がボランティアに依拠している。現在の検討状況は適格消費者団体に人的、財政的、事務的に更なる負担を増大させるものであり、新制度を継続的に担っていくことが可能であるのか懸念を禁じ得ない。また、新制度の利用する消費者の視点からも手続的に負担が大きく、二段階目の授権を断念することになるのではないかと考えられる。

そのため、このままでは新制度の趣旨を没却しかねないと考えられる特に重要な問題点として全適格消費者団体の意見が一致した以下の点について意見を述べるものである。

- ・ 特定非営利活動法人消費者機構日本
- ・ 特定非営利活動法人消費者支援機構関西
- ・ 公益社団法人全国消費生活相談員協会
- ・ 特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
- ・ 特定非営利活動法人消費者ネット広島
- ・ 特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
- ・ 特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会
- ・ 特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
- ・ 特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海
- ・ 特定非営利活動法人大分県消費者問題ネットワーク
- ・ 特定非営利活動法人消費者支援機構福岡

(本書に関する問い合わせ先)

特定非営利活動法人消費者支援機構関西 (KC's)

〒540-0033 大阪市中央区石町一丁目1番1号 天満橋千代田ビル(2号館2階)

事務局 06-6920-2911 FAX : 06-6945-0730

## (適格消費者団体意見書)

### 1. 濫訴等の判断基準について (第3回検討会)

#### (1) 呈示された考え方

##### 第1 「不当な目的のみだりに」(法第75条第2項)

法第75条第2項は、「特定適格消費者団体は、不当な目的の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」と規定しているが、ここで言う「不当な目的のみだりに」の意義については、以下のような内容が考えられる。

法第75条第2項に規定する「不当な目的の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」する場合には、次の場合が含まれる。

- ① 自己若しくは第三者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
- 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るにもかかわらず、特段の根拠もなくあえて訴えを提起する場合

#### (2) 考え方に対する意見

一定数の被害事例があることを特定適格消費者団体が把握し、事業者に対して申し入れをしたものの、事業者から必要な情報提供などの誠意ある対応がなされなかったためにやむを得ず提訴に至るという場合も想定される。

そのため、特定適格消費者団体の提訴時における主観的認識を判断するにあたっては、当該団体が有していた客観的な根拠に関する認識だけではなくて、提訴に至るまでの事業者との間の交渉経緯など、提訴に至るまでの経緯についても考慮されるべきである。

### 2. 理事会の専決事項(特定の理事等への委任禁止事項)について(第4回検討会)

#### (1) (呈示された考え方)

##### 第3 理事及び理事会

法第65条第4項第3号に規定する「理事」及び「理事会」に関する事項について、次のものが該当する。

- ① 同号イ(2)の「被害回復関係業務の執行に係る重要な事項の決定」とは、
  - ・ 共通義務確認の訴えの提起又は仮差押命令の申立てを行う場合
  - ・ 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
  - ・ 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

## (適格消費者団体意見書)

- ・ 法第 33 条第 1 項又は同 2 項の「やむを得ない理由」があるとして簡易確定手続授権契約の締結の拒絶又は当該契約の解除をする場合
  - ・ 簡易確定決定に対し異議の申立てを行う場合
  - ・ 法第 53 条第 4 項又は同 5 項の「正当な理由」があるとして訴訟授権契約の締結の拒絶又は当該契約の解除をする場合
- 等の重要な事項をいう。

② 同号イ(2)の「理事その他の者に委任されていないこと」には、一部の理事で構成される機関又は部門等の組織に委任する場合も該当する。

### (2) 考え方に対する意見

異議の申立ては、基本的に個々の消費者の判断が尊重されるべきであり、特定適格消費者団体独自の判断を要するわけではない。また、異議申立は1か月以内の不変期間内に行わなければならない。大量の消費者について異議の意思を確認した上でさらに理事会の承認を経なければならないとするのは特定適格消費者団体として事務的に相当な負担である。

そのため、簡易確定決定に対する異議の申立については「重要な事項」から除外すべきである。

## 3. 経理的基礎について(第3回検討会)

### (1) 呈示された考え方

#### 第5 経理的基礎

法第 65 条第 4 項第 5 号に規定する「被害回復関係業務を適正に遂行するに足りる経理的基礎を有すること」の内容について、次のものが該当する。

- ① 被害回復関係業務を継続的かつ安定的に行い得ると認められる財政基盤を有していること
- ② 特定適格消費者団体の各事業年度末の正味財産が、当該団体の当該年度の経常費用のうち被害回復関係業務に該当する経費を下回ってはならないとすること

### (2) 考え方に対する意見

年度によって取り組む事件の規模に違いが生じることが通常である。そもそも年度末の正味財産が当該年度の被害回復関係業務の経費を下回ってはならないという基準に合理性を見いだせない。

## 4. 差止請求関係業務における経理的基礎について(第3回検討会)

### (1) 呈示された考え方

#### (2) 差止請求関係業務における経理的基礎

## (適格消費者団体意見書)

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、仮に不測の事態により当該団体の収入が途絶えたとしても、差止請求関係業務が滞らないようにするため、適格消費者団体の各事業年度末の正味財産が、当該団体の当該年度の経常費用のうち差止請求関係業務に該当する経費を下回っている場合には、経理的基礎の要件を満たしていないものと判断することが適当である。

また、適格消費者団体の認定申請又は認定の有効期間の更新申請の際に提出される「業務計画」から著しく乖離した差止請求関係業務を行っている場合や、「収支の見込み」とは著しく異なるような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消極的に斟酌する要素とすべきものと考えられる。

### (2) 考え方に対する意見

差止請求関係業務についても同様の経理的基礎についての基準を導入することを想定しているが、その根拠、呈示の経緯（差止請求関係業務において現在何らかの問題が生じているのか）が不明である。

## 5. 被害回復関係業務とそれ以外の業務とのバランスについて

### (1) 呈示された考え方

#### 第6 被害回復関係業務以外の業務

法第65条第4項第7号に規定する「被害回復関係業務以外の業務を行うことによって、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」について、次のものが該当する。

- 「支障を及ぼすおそれ」とは、特定適格消費者団体が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などして、適正な被害回復関係業務を行うことができなくなるおそれがある場合をいう

### (2) 考え方に対する意見

差止請求関係業務も被害回復関係業務との関係では「被害回復関係業務以外の業務」になる（資料15頁注4）。特定適格消費者団体は差止請求関係業務と被害回復関係業務の一方を「過度に集中」させることなく行うことを明文の基準とすることは実際の、現実的ではない。

## 6. 金銭管理等の体制について（第5回検討会）

### (1) 呈示された考え方

第5 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

法第 65 条第 5 項は、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について業務規程に定められていなければならないと規定している。

ここでいう管理の方法について、次の内容が含まれる。

- ① 被害回復関係業務に関して預かり保管する金銭（以下「預り金」という。）を、預かり保管する目的以外に使用してはならないこと
- ② 預り金を保管するため、預り金の管理専用の口座を金融機関に開設すること
- ③ 預り金を現金等で保管する場合には、自己の金銭と区別し、預り金であることを明確にする方法で保管しなければならないこととし、必要額以上を現金等で保管してはならないこと
- ④ 授権をした消費者のために金銭を受領した場合は、遅滞なく、当該消費者にその旨の通知をしなければならないこと
- ⑤ 預り金を保管するに当たっては、入出金の年月日及び金額並びに入金の趣旨及び出金の使途を記録し、当該被害回復関係業務の事案が終了した後、5年間保存しなければならないこと
- ⑥ 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

(6) ⑥その他金銭の管理及び経理処理を適切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と考えられる。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、入出金手続など定めることが必要であると考えられる。なお、当該規程に基づく責任者には、公認会計士、税理士、企業会計に従事した経歴がある者などが任命されることが望ましいと考えられる。

(2) 考え方に対する意見

特定適格消費者団体は被害回復関係業務に関連して金銭を預かる場合も多くなるであろうが、特定適格消費者団体の金銭の管理及び経理処理の責任者に公認会計士、税理士、企業会計に従事した経歴があるものなどとするのは合理性が乏しく、特定適格消費者団体の人的経費を増加させるだけである。

7. 二段階目における本人確認の方法について（第5回検討会）

(1) 呈示された考え方

第2 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の内容並びに授権をした者の意思を確認するための措置

法第 65 条第 5 項は、業務規程に定められていなければならない被害回復関係業務の実施の方法には、簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の内容並びに授権をした者の意思を

## (適格消費者団体意見書)

確認するための措置が含まれていなければならないとしている。ここでいう内容及び措置については、次のものが含まれる。

- ① 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の内容については、
  - ・ 授権を受けて行う被害回復関係業務の内容
  - ・ 報酬又は費用に関する事項
  - ・ 契約の解除に関する事項
  - ・ 契約終了時の清算に関する事項等が含まれる。
- ② 授権をした者の意思を確認するための措置については、直接対面で確認する場合のほか、電話、郵送、電子メール、ファクシミリ、インターネット等を利用する場合も含まれる。
- ③ 授権をしようとする者の本人確認については、直接対面で確認することを原則とする。

### (2) 考え方に対する意見

消費者にとって、特定適格消費者団体の事務所は遠方である、高齢である、仕事をしている、介護や子供を抱えている等様々な状況が考えられる。また、特定適格消費者団体にとって、広域、多数の消費者のもとを訪ねることは人的にも財政的にも限界がある。

そのため、授権に際しての本人確認について直接対面で確認すること原則とすることは新制度の趣旨を没却するものである。

### 8. 二段階目における授権に先立つ説明方法について説明義務 (第6回検討会)

#### (1) 呈示された考え方

#### 第4 説明義務 (法第32条、法第53条第8項)

法第32条(法第53条第8項で準用する場合を含む。)は、簡易確定手続申立団体は、対象消費者からの授権に先立ち、当該授権をしようとする者に対し、内閣府令で定めるところにより、内閣府令で定める事項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旨を規定しているところ、ここでいう内閣府令で定める方法及び内閣府令で定める事項は、以下のとおりに考えられる。

- ① 内閣府令で定める方法については、次のとおりに考えられる。
  - ・ 消費者に対し書面を手交して説明する方法
  - ・ 郵送等により書面を送付し、その後、電話を用いて説明する方法
  - ・ 電子メール又はファクシミリにより書面を送信し、その後、電話を用いて説明する方法
  - ・ 消費者がウェブサイトを閲覧している状況で、電話を用いて説明する方法
- ② 内閣府令で定める事項については、以下のものが含まれる。
  - ・ 被害回復裁判手続の概要及び事案の内容



( 適格消費者団体意見書 )

- ・ 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）
- ・ 対象債権及び対象消費者の範囲
- ・ 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
- ・ 授権を受けて行う被害回復関係業務の内容
- ・ 対象消費者が特定適格消費者団体に対して授権する方法及び期間
- ・ 授権により自己の権利行使が制約されること等
- ・ 個人情報の取扱いに関する事項
- ・ 契約の解除に関する事項
- ・ 契約終了時の清算に関する事項
- ・ 二以上の簡易確定手続申立団体がある場合、消費者が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

(2) 考え方に対する意見

授権をしようとする者に対し「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」直接口頭で説明しなければならないという点は、【第5回】における本人確認について直接対面で確認することと同様の問題があり、新制度の趣旨を没却するものである。

以上

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会 発言要旨

平成26年12月11日

特定非営利活動法人消費者支援機構関西 (K C ' s)

理事・事務局長 西島 秀向

1. 平成26年11月11日付け「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の検討内容についての意見書(第6回分まで)」について

(1) 意見書提出の経緯

第2回検討会において、適格消費者団体からのヒアリングが行われ、団体の実状、現状についてご理解いただいたものと考えますが、その後の本検討会において消費者庁から呈示された考え方は適格消費者団体の実状、現状とかけ離れたものであり、その考え方に基づく議論についても不安、懸念を抱かざるを得ないものであった。

既存の全適格消費者団体及び適格消費者団体を目指す団体は、連絡協議会を年に2回開催している。本年9月27日に京都で行われた連絡協議会では、本検討会において消費者庁から呈示された考え方について協議、検討が行われた。適格消費者団体は本検討会でオブザーバーとしての参加は認められているものの積極的な意見を表明できないことから、再度、新制度の担い手を目指す立場から、全適格消費者団体として一致した意見について連名で意見書を提出することとなった。

(2) 意見書の内容

具体的な内容については意見書を参照いただきたい。その概要及び理由は次のとおりである。

- ① 濫訴等の判断基準としての「不当な目的のみだりに」の判断要素については、差止請求業務の取組状況を踏まえ、提訴に至るまでの経緯についても考慮されるべきである。
- ② 理事会の専決事項については、尊重されるべきは誰の判断なのか、手続期間や団体の事務負担を考慮し、簡易確定手続に対する異議申立は除外されるべきである。

- ③ 経理的基礎について、年度末の正味財産が当該年度の被害回復関係業務の経費を下回ってはならないという基準については合理性を見いだせない。差止関係業務について、同様の経理的基礎基準を導入することを、本検討会においてなぜ検討しているのか、その根拠、経緯が不明である。
- ④ 被害回復関係業務とそれ以外の業務とのバランスについて、一方を過度に集中させることなく行うことを明文の基準とすることは实际的、現実的ではない。
- ⑤ 金銭管理等の体制について、責任者を公認会計士等の経歴を有する者とする事に合理性はなく、団体の人的経費を増加させるだけである。
- ⑥ 二段階目において、授権時に直接対面で確認することを原則とすること、また、授権に先立つ説明方法として書面を交付するなどしたうえで直接口頭で説明しなければならないとすることは、消費者側、団体側双方にとって困難を強いるものであり新制度の趣旨を没却するものである。

## 2. 上記以外のKC'sの意見

報酬及び費用について、第7回及び第8回の検討会において消費者庁から呈示された考え方は、第9回検討会において大きく変更された。第9回検討会の資料1では「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・負担や消費者に納得が得られる目安が不明確な側面がある（第1.7）」と記載されている。

業務、手続、人的体制、経理等についても同様の考え方がなされるべきである。「前例のない制度」であり、「不明確な側面」が多々あるにもかかわらず、第6回検討会までは個別項目ごとに現状からかけ離れた厳格すぎる体制作り、手続を求めていたのではないかと考える。

まずは、新制度が実際に運用されるような仕組み、体制、手続となるようにお願いしたい。

以上

2014年12月11日

## 特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会における意見陳述

特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡  
理事長 朝見 行弘

消費者裁判手続特例法は、その基本において、個別訴訟によっては回復困難な消費者被害の回復を図ることを目的とするものであり、その主たる対象事件は少額被害事件にあるものといわなければならない。しかし、残念ながらこれまでの貴検討会における議論を概観するに、その検討されている指針は、このような目的に合致するものということとはできないように思われる。

具体的な問題点については、すでに貴検討会に提出されている全適格消費者団体による平成26年11月11日付「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の検討内容についての意見書(第6回分まで)」において詳細に述べられているので、ここにおいては、特に報酬および費用に関する問題について、若干付言することにする。

貴検討会にのける報酬および費用に関する指針の基本的な発想は、特定適格消費者団体が回収した金銭を対象消費者に返還すべきことを原則として、その返還額が「不当に」少なくなならないように特定適格消費者団体が取得する報酬および費用の基準を定めるというものであるように思われる。しかし、特定適格消費者団体が回収した金銭を対象消費者に返還すべきことは当然であるが、そのために特定適格消費団体が支出した費用およびその報酬は、経済学的にいう「取引費用」であり、対象消費者が自らの被害を回復するためにどれだけの取引費用を負担するのは、経済原理によって決定されるべきものである。すなわち、この報酬および費用が多額なものとなり、被害回復が経済的に引き合わないとき、対象消費者は、被害回復を断念することになり、消費者裁判手続特例法は機能しないことになる。これに対し、対象消費者が一定の報酬および費用を支払っても被害回復をはかることが経済的に引き合うと判断されるような状況においては、消費者裁判手続特定法は機能することになる。このように、特定適格消費者団体が取得する報酬および費用は、何らその基準を設けなくても、経済原理によってその上限が定まるものと言わなければならない。

一方、事業者は、この被害回復請求に対抗するため弁護士費用等の費用を支出することになるが、これもまた「取引費用」にほかならない。ところが、この事業者の負担する取引費用は内部化され、その上限を定められることなく経済原理によって律されているのである。なぜ、消費者のみがその取引費用に上限を設けられなければならないのか合理的な説明がつかないものといわなければならない。

そもそも、事業者による不当あるいは不適切な契約の締結がなければ、消費者被害が生じることなく、消費者において被害回復手続をとる必要もなかったわけであるから、そのよう

な被害回復手続きにかかる取引費用としての報酬および費用は事業者において、負担すべきものである。すでに示されているシミュレーションによれば、多くの場合において、被害回復手続きを迫行する特定適格消費者団体は赤字となることが明らかになっている。特定適格消費者団体としても、多額の収益をあげることは毛頭意図していないものの、赤字を負担してまで被害回復手続きを迫行することは困難である。それによって、特に少額事件について、消費者裁判手続特例法が機能しなくなり、対象消費者に返還されるべき利益が違法に事業者の手元に残るといった不当な結果が生じることになる。

被害回復の対象となる金銭は、対象消費者に返還されるべきであると同時に、事業者の手元に残さないことが重要であり、どれだけの取引費用をかけてその回収を図るのかは消費者の判断に委ねるべきである。

以上

平成 26 年 12 月 11 日

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会

座長 升田 純 殿

委員 各位

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 杉浦 市朗

## 意見書

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会での第 6 回までの検討内容についての当法人の主な意見は、既に全適格消費者団体の意見書（平成 26 年 11 月 11 日付）にて述べたことと同旨であるため、基本的には繰り返さない。

本意見書では、同意見書で述べたところにつき必要に応じて理由や具体的な提案等を補足するとともに、同意見書で触れられていない点および第 7 回～第 9 回の議論について、本制度の実効性確保の観点から意見を述べる。

### 第 1 特定適格消費者団体の責務（法 75 条）関係（第 3 回検討会）

#### 1 「不当な目的のみだりに」（法 75 条 2 項）

- 考慮要素として、判決の結果そのものに重きを置くべきではない。

（理由）本制度の存在により、消費者に対して返金等すべきことが法的に明らかな事案については、事業者による自主的な対応が促進されることが期待される。

そのため、本制度により特定適格消費者団体（以下「特定団体」という）が提訴する事案は、必ずしも法律や裁判例からは結論が明らかではないものが多くなる可能性がある。そうした中、「訴えの却下」ないし「請求の棄却」という結果そのものに重きを置くことは本制度の積極的な活用を萎縮させることとなる。

- 提訴前の事前交渉等（自主的な対応状況の確認等）を経ることを過度に強調すべきではない。

（理由）事業者による自主的な対応が望ましいことは言うまでもない。しかし、本制度でも仮差押申立が認められた趣旨からも明らかなように、事業者の自主的な対応を待っては被害回復が困難となる場合もある。また、近時の個人情報流出等に対する事業者の対応例のように、事業者の自主的な対応（賠償内容）が適切かつ十分なものとはいいがたいときは、特定団体として提訴に踏み切らざるをえない場合があるが、事前交渉等を経ることを過度に強調すると、適切なタイミングでの提訴の躊躇させることとなり、その間に、多くの消費者が事業者の不十分な賠償提案への応諾を余儀なくされる結果になりかねない。なお、事

前交渉等を考慮に入れる場合であっても、事業者から特定団体に十分な情報が開示されなければ、特定団体として適切な判断は困難であり、やむなく提訴をせざるをえない場合もありうるが、これをもって不当と評価すべきではなく、事業者の十分な情報開示が前提であることに留意すべき。

## 2 特定適格消費者団体相互の連携・協力（法 75 条 3 項）

- 連携・協力のためのシステム構築に関する支援が必要である。  
（理由）特定団体の相互連携・協力を実効的に行うためには、情報共有のためのシステムや共通書式等が整備されていることが望ましい。特定団体の業務が効率されることは全ての消費者に共通する利益に資することに照らすと、これらのシステム整備のための直接的・間接的な支援が必要である。

## 第 2 特定適格消費者団体の認定要件

### 1 理事及び理事会（法 65 条 4 項 3 号）について（第 4 回検討会）

- 次の事項については、特定の理事等への委任が禁止される「重要な事項」に含めるべきではない。

簡易確定決定に対する異議の申立

簡易確定手続開始の申立

簡易確定手続授權契約の締結の拒絶又は当該契約の解除

訴訟授權契約の締結の拒絶又は当該契約の解除

（理由）

：全適格消費者団体連名の意見書のとおり。なお、そもそも、異議申立は、簡易確定決定に対して不服がある消費者が異議申立を希望した場合には、特定団体として異議申立を行うか否かを独自に判断する余地は基本的にはないものと考えられるため、理事会決議にかからしめる必要性を欠く。

：簡易確定手続開始の申立ては、正当な理由がある場合を除き、一月の不変期間内に行わなければならないとされていること（法 14 条、15 条 1 項）に照らすと、申立を行うことについてまで、特定の理事等への委任を禁止する意義に乏しい。むしろ、消費者に及ぼす影響に鑑みると、簡易確定手続開始の申立をしない場合を「重要な事項」とするのが合理的である。

：授權契約の拒絶等については慎重に行われるべきことは否定しないが、多数の消費者につき、短期間で債権届出及び異議の申立てを行う必要があるため、個々の消費者から授權するか否かは、迅速な判断が求められるところ、特定団体における理事は常勤ではなく、また、必ずしも法律の専門家ばかりで構成されるわけではないことに照らすと、頻りに理事会を開催して実質的な審議を行うことは困難である。この点、授權契約の締結の拒

絶等の事由については、事案毎にある程度類型化できると考えられるため、常任理事会等に委任することができることとし、理事会において一定の基準を設けることにより適正な運用を担保することが相当である。

## 2 経理的基礎(法65条4項5号)について(第4回検討会)

- 被害回復関係業務を継続的かつ安定的に行い得ると認められる財政基盤を有していること、とした上で、その考慮要素として、当該団体の規模、想定している被害回復関係業務の規模・件数などの内容、弁護士等の専門家の協力体制(人数、協力を得られる条件、差止請求関係業務に対する参画の状況等)、寄附・各種基金・行政からの財政支援その他、当該団体の想定している被害回復関係業務にあたり最低限必要となる実費を填補する見込み、継続的な被害回復関係業務の遂行により得られる報酬による収支見込み、情報機器の活用や他の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等を総合的に考慮するものとすべきである。

(理由) 第4回検討会において消費者庁から示された考え方の「特定適格消費者団体の各事業年度末の正味財産が、当該団体の当該年度の経常費用のうち被害回復関係業務に該当する経費を下回ってはならないとすること」につき、合理性が見いだせないことは、委員からも指摘があり、また、全適格消費者団体連名による意見書で述べたとおりである。

本制度の対象となる事案は、対象消費者が数十名から数千人(あるいはそれ以上)のものまで規模は様々であるし、対象消費者の数が同程度でも事案の内容により業務遂行に要する費用も大きく異なる。また、必ずしも本制度の利用に適する事案が毎年継続的に発生するとは限らない。

なお、被害回復関係業務に要する費用は、基本的には事業者からの回収金で賄うことが想定されている。例えば訴訟委任した弁護士に対する報酬(着手金・報酬金方式の場合のいわゆる「成功報酬金」)については、回収額の範囲内の金額となることが一般的に想定され、また、回収額からの後払いとなるため、当該事案に要する費用相当額をストックしていなければ適切に被害回復関係業務を遂行できないということにはならない。

こうした本制度の特性に照らすと、保有資産だけを基準として経理的基礎の要件を定めることには合理性がないといわざるをえない。

特定団体としては、持続的かつ安定的な被害回復業務を行うためには、当該団体の規模、財政状況、専門家等の協力体制、その他上述した各種事情を総合的に考慮して、当該団体において遂行できると見込まれる事案を適切に選択するほかない。

したがって、特定団体の被害回復関係業務の適正な遂行を確保するために必要な「経理的基礎」については、各種事情を総合的に考慮して判断することが必要



である。

### 3 被害回復関係業務以外の業務（法 65 条 4 項 7 号）について（第 4 回検討会）

- 差止請求関係業務と被害回復関係業務の一方を「過度に集中」させることなく行うことを明文の基準とすることは实际的、現実的ではない。

人員や経費の割合という数値で判断するのではなく、例えば、「業務体制において、被害回復関係業務以外の業務状況が主要な原因となって被害回復関係業務を適正に行い得ないものと客観的に認められる場合」をいう、とすることが考えられる。

（理由）必ずしも常時、本制度に適切な事案があるとはかぎらないため、結果的に差止関係業務等に人員や経費が集中することは当然に想定される場所である。だからといって、それが原因となって被害回復関係業務の適正な遂行に支障が出る、ということにならないことは明らかである。本制度を利用する事案にあたった場合は、被害回復関係業務に要する人員や経費には、事案の内容や手続の進行段階に応じて波があることから、適宜、外部の弁護士・法律事務所や消費生活相談員等の専門家の協力を得て業務を遂行することが想定される。したがって、必ずしも団体内部で人員や経費を被害回復関係業務に備えて配分しておくことを求めるのは非現実的・非効率的であり、かえって業務の適正を害する結果になりかねない。

適切な事案にあたったときに適正に業務遂行できる体制（外部協力も含め）となっていることを求めれば足りるのであり、これを形式的に「過度な集中」等の数値的な割合で図ることは实际的・現実的ではない。

問題なのは、団体の業務体制が、「他の業務の状況が原因となって」被害回復関係業務に支障を来たすものとなっていることであるから、それが明確となるようにすべきである。

### 4 業務規程記載事項（法 65 条 5 項）

#### （1）付随する情報の提供に係る業務の実施方法に関する事項（第 5 回検討会）

- 少なくとも法 82 条規定の情報（共通義務確認の訴え提起、共通義務確認訴訟の確定判決の内容その他必要な情報）については、公表することを原則とすべきである。その上で、消費者庁の考え方において「公表のための基準」として示されている事情につき、公表するか否かの考慮要素としてではなく、「公表の方法」のあり方を検討するにあたっての考慮要素とすべきである。

（理由）本制度の実効性を確保するためには、対象消費者にできるかぎり早期に手続開始を知ってもらい、手続参加の機会を提供することが必要不可欠である。提訴の事実の公表そのものについてまで事業者に与える影響を考慮することを求めることは、本制度趣旨を根本的に没却する結果となりかねない。

事業者に与える影響は、「公表の方法」において慎重な配慮を求めることで十分対応可能であり、バランスの取れた運用となる。

**(2) 帳簿書類の管理に関する事項(消費者契約法30条関係)(第5回検討会)**

- 電子メール等で授権をした消費者の意思確認をした場合に書面化して保存することまで求める必要はない。

(理由) 適格消費者団体のガイドラインでも、適格消費者団体は帳簿書類を電子媒体により保存することができることとされている。電子媒体で確実に保存されていれば足りるはずであり、また、多数の消費者につき、わざわざメールをプリントアウトしてファイリングすることは煩雑であるとともに、膨大な記録の保管場所にかかる経費や人件費の増大につながることから、間接的に消費者の負担として反映される結果となり妥当ではない。

**(3) 調査実施者(消費者契約法31条2項)の選任及び解任に関する事項(第5回)**

- 調査実施者に公認会計士等の会計的知見を有する者に限定すべきではない。

(理由) 預り金が生ずることにより、よりいっそうの厳格な金銭管理が求められるものの、例えば特に特別な資格を有しない法律事務所の事務局でも日常的に同様の金銭管理を行っているように、専門的な会計知識までは必要ではないし、預かり金管理は、被害回復関係業務の一部にすぎず、加重である。

**(4) 授権をしようとする者の本人確認の方法(第5回検討会)**

- 慎重な本人確認をすべきことを規定すれば足り、具体的な方法については、あくまで例示にとどめるべきである。

(理由) 本制度において、本人確認を直接対面で確認することを原則とすることは、特定団体のみならず消費者にとっても大きな負担となり、本制度の趣旨を没却しかねないことは、全団体連名の意見書のとおりである。

慎重な本人確認が求められることはいうまでもないが、例えば警視庁でも「古物営業の非対面取引における確認の方法」として面談以外の方法を複数認めていたり、本人確認法においても本人との面談までは要求されていないように、慎重な本人確認のための方法は様々な手段がありうるのであって、今後のIT技術の発展も踏まえ、柔軟に考えるべきである。

なお、目的を達するための手段を限定しすぎることは、特定団体の創意工夫による業務効率化の妨げとなり、ひいては、消費者にとって不利益となることに留意する必要がある。

**(5) 金銭その他の財産の管理の方法(第5回検討会)**

- 金銭管理及び経理処理の責任者に公認会計士、税理士、企業会計に従事した経歴がある者が望ましい、とするのは、合理性に乏しい。  
(理由) 連名意見書のとおり。事務局長等の会計の責任者を定め、日常的な金銭管理のチェック体制を整えることで足りる。
  
- 授権した消費者のために金銭を受領した場合は、遅滞なく、当該消費者にその旨の通知をしなければならない、とする点につき、例えば事業者から分割払いで受領する場合等につき、例外的に定期的な報告で足りることとすべき。  
(理由) 長期間にわたり分割払い等で受領する場合に、その都度、通知するのは煩雑であり、通知のための費用も嵩むこととなる。消費者にとっても煩わしいだけで合理性を欠く場合もありうる。

**第3 説明義務(法32条、53条8項)(第6回検討会)**

- 直接口頭で説明する方法だけでなく、例えば、次の場合は例外的に口頭での説明を省略することができることとすべき。

対象消費者が直接の説明は望まない旨を明確に表明した場合

交付ないし提供した書面・電子的記録の内容を対象消費者が確認したこと及び十分理解したことを書面等の方法により特定適格消費者団体において確認する措置を講じた上で、電話・電子メール等による質問に対して回答できる体制を組んだ場合

ウェブへの説明動画のアップロード等、口頭に類する方法により対象消費者が説明を受けることができる措置とともに、それを対象消費者が確認したこと及び十分理解したことを電子メール等の方法により特定適格消費者団体において確認する措置を講じた上で、電話・電子メール等による質問に対して回答できる体制を組んだ場合

- (理由) 必ず直接口頭で説明しなければならないこととすることには本人確認の方法と同様の問題があり、制度趣旨を没却しかねないことは、全団体連名意見書のとおりである。

特定団体だけでなく、消費者にとって大きな負担となるとともに、手続費用(人件費に直結)の増大につながり、消費者が負担すべき費用に反映されることとなる。

**第4 授権契約の締結及び解除(法33条1項、2項、53条4項、5項)(第6回検討会)**

- 「やむを得ない理由」ないし「正当な理由」につき、解除の場面についての具体例も挙げるようにすべき。

(理由) 消費者庁の考え方に示されている具体例は、主に授權を拒絶する場面を想定したものとなっているが、授權を拒絶する場面と授權を受けた後に授權契約をやむなく解除する場合とでは場面が異なる。

たとえば、次のような場合を例示することが考えられる。

- ・合理的な理由なく必要な証拠書類等を提出しない、当該消費者との連絡が取れなくなった等、適切な手続遂行に著しい支障を来した場合

## 第5 報酬及び費用の基準(第7回~9回)

○ 本制度が実効性のある持続的な制度となるためには、特定団体が消費者から受領できる報酬及び費用が被害回復関係業務の実態に即した適正かつ妥当なものである必要がある。

○ 検討会での検討でも明らかになったとおり、報酬及び費用の上限を画することは、単に特定団体が受け取ることのできる費用を制限するという事に止まらず、本制度を利用できる事案、本制度によって被害回復することができる事案を限定することを意味する。

本制度が創設された趣旨は、通常の訴訟制度では泣き寝入りせざるをえなかった被害、特に比較的少額であることから費用や労力に照らして断念せざるを得なかった被害を回復できるようにすることにあるはずである。

今回、消費者庁から示された考え方は、少なくとも回収額の過半(50%超)を消費者の取戻分とする、というものであるが、事案(特に少額の場合)によっては、消費者の取戻分が過半を下回ったとしても、本制度の趣旨に照らせば、本来、本制度を利用しなければ消費者は泣き寝入りをせざるをえなかったような事案で、かつ、その報酬及び費用が適正なものであれば、消費者にとって利益となり、また、納得が得られる場合もあるはずである。

したがって、「過半」という考え方は、まだ施行されていない制度であることもあって、やむをえないところがあるとしても、施行後の制度の運用状況を踏まえ、柔軟な見直しを行っていくことが必要である。

○ 特定団体としても、新しい制度において消費者の信頼を得るためには、創意工夫により業務の効率化を図り、費用の低減によりできるかぎり消費者の取戻額が多くなるよう努力すべきであると考えられる。

そのためには、全国に特定団体が存在することによって、お互いに切磋琢磨し、智恵を出し合いながら、実績を積み重ねていくことができる状況となる必要があり、また、ガイドラインで規定される手続等も適正な業務を確保しつつ特定団体において柔軟な対応と創意工夫の余地がある内容とすべきである。

- なお、費用・報酬の上限につき回収額を基準に定める場合、授権をした消費者が証拠不足等によって一切回収できなかった場合、特定団体は当該消費者のために要した費用を一切回収できないことになる。

特定団体は、消費者の証拠不足等を理由としては授権を拒絶できないものとされているため、当該消費者につき、事業者からの回収見込みがないことが明らかに予想される場合であっても、授権を受けて、当該手続を遂行することを余儀なくされるが、特定団体の負担はもとより、他の消費者との公平の観点、迅速かつ適正な手続の遂行の観点からも、回収の見込みが明らかに乏しい場合であっても消費者が一切費用負担しないで手続参加できるとすることは問題があるといわざるをえない。

したがって、第8回検討会において消費者庁の考え方として示されたように、少なくとも一定額の着手金相当額と個々の消費者に要する実費（裁判所に納める郵券、印紙、各種連絡のための通信費用など）については、回収額にかかわらず、消費者に負担を求めることができるものとすべきである。

なお、回収額にかかわらず、消費者に着手金相当額の負担を求めることとするとは、授権に伴い必ず特定団体には当該消費者のために少なくない作業負担が生じること、弁護士費用がタイムチャージもしくは受任時の着手金と成果に応じた報酬金方式とされることが一般的であることに照らしても相当であると思料する。また、あるべきことではないが、不当な目的をもって手続参加しようとする者のスクリーニングの役割も一定果たすことにもなり、適正な制度運用に資すると考えられる。

以 上

2014年12月11日

## 特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の検討内容について

NPO 法人京都消費者契約ネットワーク  
副理事長 野々山 宏

### 1 はじめに

消費者裁判手続特例法(以下「特例法」という)の運用において、特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等を検討するにあたっては、当然のことながら、特例法が何のためにできたかを押えた議論をする必要がある。

「消費者庁特例法Q & A」 Q1 で、消費者被害の回復が最終的な被害回復手段である訴訟制度では困難な理由としてあげられているのは、

相応の費用・労力を要すること

少額な請求が多いこと(平成24年度の消費者生活相談事案の既支払い金額の平均は58万円)

返還請求ができることを知らないこと

があげられている。この状況を踏まえ、これを解決するために特例法は制定されている。

→ すなわち、特例法の運用を考えるうえにおいては、

消費者に費用や労力がかからない運用となること、

少額事件、とりわけ60万円以下の事件にこそ活用できる運用となること、

自己が返還請求等のできる対象消費者であることが認識できること

が必要である。は、第1段階の共通義務確認訴訟の実施によって基本的には実現するが、

は、現在検討されている指針がどうなるかかかっている。

指針によって、 が実現しなくては、特例法ができた意味がない

### 2 少額多数事件にこそ活用できる制度とならなくてはならない

特例法の活用が期待されているのは少額多数事件である。

なぜなら、

消費者事件は多数の被害が生じる特徴があるとともに、少額被害が多い。Q & Aの指摘でも既支払い金の平均は58万円。

通常の訴訟をしないのは被害が少額であるから。100万円を超える被害であれば、弁護団ができて通常訴訟の俎上にのぼりやすい。少額で弁護団ができないような事案こそ活用が期待されている。特例法では、訴訟してまで取り組めない、消費者のあきらめがちな被害の回復こそが大事。

当団体が適格消費者団体として差止請求をしてきた事例でも、返還を求めるとするとその額は小さい。

建物賃貸借の敷金	10万円から20万円程度
冠婚葬祭互助会の解約金	3万円から5万円程度
携帯電話契約の解約金	9975円
結婚式場の解約に伴う既払い金	申込金の10万円程度が多い

→ 多数の少額事件(民事訴訟法368条以下の少額訴訟手続の対象となる60万円以下の事件)において、施行後制度を担う特定適格消費者団体が、資金的にも労力としても対応できる制度としなくては、制度は動かなくなる。

### 3 検討されている指針の内容は少額多数事件に対応できるものとなっていない。

とくに、手続においてそれが顕著である。被害が少額であればあるほど、費用や労力をかけることは消費者、特定適格団体にとって大きな負担となる。また、少額な事件においては、消費者も被害額に対応し、それほど厳格な手続を求めない。したがって、少額事件と高額事件では、手続の厳格さを分けて指針を設計すべきである。

2段階目の本人確認方法は少額事件を含めて、直接対面を原則としているが、消費者および特定適格消費者団体にとって、少額事件では、交通費等の負担や移動や個別対応等の労力の負担が回収金額に見合うものではなくなる可能性が高い。郵送等による遠隔地間のやりとりによる本人確認を広く認める指針とすべきである。

2段階目における授權に先立つ説明方法として、書面を交付して、直接口頭で行うこととしていることも少額事件では消費者および特定適格消費者団体にとって負担が大きい。少額事件では、書面送付やホームページへの掲載で足りるとの指針とすべきである。そうしないと、費用と労力が過大となる。上記差止訴訟において、携帯電話、冠婚葬祭互助会に関する個別訴訟事件では、郵送、書面、メールのやりとりなどで簡易な説明や本人確認をしているが特にトラブルは生じていないし、訴額からはそのような方法しか採れない。

少額事件は、自ずと回収金額も少なく、回収金額の範囲内で諸手続の費用をまかなうとすると、手続を費用と労力のかからない軽いものとしなくては赤字となってしまう、制度は到底動かない。

報酬の上限も、最も活用が期待されている少額事件でも赤字とならないようにすべきである。そのためには、費用をかけられない少額事件の手続を負担のかからないものとしていく必要がある。

### 4 現実の適格消費者団体の現状を踏まえて指針を定めるべき

特例法が訴訟主体を適格消費者団体の中から認定をした「特定適格消費者団体」に限定したのは、この間の適格消費者団体の実績を踏まえたもの。現在の適格消費者団体の陣容や資金力、地域で重要な役割を果たしつつあることを前提にして、指針も定めないと制度は動かない。(強力な支援策が近いうち実現するなら別であるが)

→ これまでに示されている経理的基礎の基準、金銭観等の体制などについて現実的でないことは平成26年11月11日付け意見書で述べたとおり。

5 特例法による制度は全く新しい制度で、どうなるかなお未知数。そのため、柔軟な対応が必要。運用を見ながら、その上で見直しを適宜図っていくことが妥当である。指針も、特定適格消費者団体が柔軟に対応できるものからスタートして、実際の運用状況を検討した上での変更があってもよい。まずは柔軟な枠組みでスタートすることが必要である。

6 最後に

指針の内容如何で、この制度が意図した制度となって活用されるかが決まる。新しい制度を、生かすも殺すも、この検討会の委員の皆さんの判断にかかっている。そういう重い判断であることを認識して検討していただきたい。

以上



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の意見

平成26年12月11日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット  
事務局長 上田孝治

1 二段階目における本人確認の方法について

授權をしようとする者の本人確認について直接対面であることを原則とすべきでない

消費者の負担

特定適格消費者団体の負担

他の制度との比較

振り込め詐欺救済法

被害回復分配金の支払申請の際には、所定の申請書に必要事項を記載し、「申請書に記載されている申請人・・・の氏名、生年月日及び住所と同一の氏名、生年月日及び住所が記載されている運転免許証等・・・で申請の日において有効なものの写しその他これらの者が本人であることを確認するに足りる書類」などを添付しなければならない(同法施行規則18条)。

被害回復給付金支給制度

「犯罪被害財産等による被害回復給付金の支給に関する法律」に基づく給付金の支給手続も と同様の本人確認の仕組みとなっている

2 二段階目における授權に先立つ説明について

対面・電話による口頭での説明以外の方法も広く含めるべき

消費者裁判手続特例法の構成

内閣府令で定めるところにより

所定事項を記載した書面を交付し、または電磁的記録を提供説明しなければならない

参考 電気通信事業法上の説明義務

- ・同法26条「総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。」

総務省「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」

『「説明」の方法については、対面による説明のみならず、平均的な消費者が理解することができるかと推定できるような理解しやすい方法で情報が伝達されていれば、電話を通じて行う方法、インターネットのホームページを通じて行

う方法なども可能であると考えられる(ただし、消費者の了解が必要)。具体的には、総務省令で規定することとしている』

同法施行規則 22 条の 2 の 2 第 2 項で、

「法第二十六条に規定する説明は、次項各号に掲げる事項(以下この項において「説明事項」という。)をわかりやすく記載した書面(カタログ、パンフレット等を含む。第六号において同じ。)を交付して行わなければならない。ただし、電気通信役務の提供を受けようとする者が、書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することに了解したときは、これらの方法によることができる。」

電子メールを送信する方法であつて、電気通信役務の提供を受けようとする者が当該電子メールの記録を出力することによる書面を作成することができるもの(1号)

電子計算機に備えられたファイルに記録された説明事項を電気通信回線を通じて電気通信役務の提供を受けようとする者の閲覧に供する方法であつて、当該者がファイルの記録を出力することによる書面を作成することができるもの(2号)

etc etc

#### 総務省ガイドライン

「説明方法を書面の交付による口頭説明のみに限定してしまうとすれば、かえって、消費者にとって非常に煩わしい契約手続をとることを強いることにもなりかねない。したがって、消費者の利便の確保の観点、また、電気通信事業者等による自由な活動を制約しすぎないという観点からも、できるだけ多くの説明方法を可能とすることが適当であることから、消費者が了解したときは、書面交付による口頭説明以外の方法として、電子メールの送付、インターネットのウェブサイトの閲覧(いわゆるオンライン・サインアップ契約の際の説明方法)、電話による説明等も可能とするものである。」

### 3 特定商取引法の適用

#### 特定適格消費者団体の授権契約を適用除外とすることが必要

- ・ 特定適格消費者団体に対する特定商取引法の適用(通信販売などに関する規制)  
ex. 電子メール広告のオプトイン規制(通信販売)と知れている対象消費者に対する通知義務(消費者裁判手続特例法 25 条)の関係
- ・ 特定商取引法の適用除外 = 「他の法律の規定によって・・・利益を保護することができる」と認められる販売又は役務の提供として政令で定めるもの(同法 26 条 1 項 8 号二)

消費者裁判手続特例法、政令、内閣府令、ガイドラインによる規制

以上

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の検討内容  
についての意見(第6回分まで)

平成26年12月11日

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会

座長 升田 純 殿

委員 各位

公益社団法人全国消費生活相談員協会

消費者団体訴訟室長 石田幸枝

全適格消費者団体からの意見書(第6回分まで)に加えて本協会の意見を述べます。

2. 理事会の専決事項(特定の理事等への委任禁止事項)について(第4回検討会)

(1) 呈示された考え方

第3 理事及び理事会

法第65条第4項第3号に規定する「理事」及び「理事会」に係る事項について、次のものが該当する。

同号イ(2)の「被害回復関係業務の執行に係る重要な事項の決定」とは、

- ・ 共通義務確認の訴えの提起又は仮差押命令の申立てを行う場合
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 法第33条第1項又は同2項の「やむを得ない理由」があるとして簡易確定手続授權契約の締結の拒絶又は当該契約の解除をする場合
- ・ 簡易確定決定に対し異議の申立てを行う場合
- ・ 法第53条第4項又は同5項の「正当な理由」があるとして訴訟授權契約の締結の拒絶又は当該契約の解除をする場合

等の重要な事項をいう。

同号イ(2)の「理事その他の者に委任されていないこと」には、一部の理事で構成される機関又は部門等の組織に委任する場合も該当する。

(2) 考え方に対する意見

本協会は、本部の他に全国に7支部があり支部長が理事となっているため、度々の理

事会の開催は、時間的、経済的な負担が重くなります。上記、「簡易確定決定に対する異議の申立」に加えて「法 28 条第 1 項に規定する文書の開示を求める場合」も「重要な事項」から除外していただきたいと考えます。しかし、例えば、「共通義務確認の訴えの提起」を審議する理事会において、併せて「文書の開示を求める場合」についても理事会に諮ることが可能であれば、除外の必要はございません。

本協会の今後の課題として理事会開催について、Web 会議等の検討が、考えられますが、Web 会議等も理事会として承認していただきたい。

## 5. 被害回復関係業務とそれ以外の業務とのバランスについて

### (1) 呈示された考え方

#### 第 6 被害回復関係業務以外の業務

法第 65 条第 4 項第 7 号に規定する「被害回復関係業務以外の業務を行うことによって、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」について、次のものが該当する。

「支障を及ぼすおそれ」とは、特定適格消費者団体が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などして、適正な被害回復関係業務を行うことができなくなるおそれがある場合をいう

本協会は、消費生活相談員の会として 1977 年に発足し、1987 年に社団法人となり、2012 年に公益社団法人となりました。発足当初より、消費生活相談員のための研修や消費者被害の未然防止・拡大防止のため様々な啓発事業等を行っています。その中、これまでの活動を踏まえて 2007 年に適格消費者団体に認定され、適格消費者団体としてこれまでに 16 件の差止請求を行ってまいりました。そのため、本協会は、被害回復関係業務以外の業務の割合が高くなっていますが、被害回復関係業務以外の業務を行うことによって、被害回復関係業務の遂行に支障を来たすことはない、むしろそのことが本協会の適格消費者団体としての活動の支えとなっていると考えております。それぞれの組織の特質を踏まえて判断していただき、被害回復関係業務以外の業務の割合が高いことを以て判断しないで頂きたい。

2014年12月11日

## 特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会における意見陳述

適格消費者団体・特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道  
理事・検討委員長 町村泰貴

### 1. はじめに

消費者裁判手続特例法は、消費者被害の回復を目的とする法的手段を容易にするために制定されたもので、裁判へのアクセスを保障する重要な制度である。その担い手となる特定適格消費者団体の認定・監督に際しても、そのような消費者の裁判を受ける権利を実質的に保障する方向で、すなわち特定適格消費者団体が積極的に共通義務確認の訴えを提起し、簡易確定手続を実施することができるような方向でのルールを設定することが法の趣旨に適う。当団体は、そのような視点から指針等の検討にご意見を申し上げます。

すでに提出されている全適格消費者団体による平成26年11月11日付「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の検討内容についての意見書(第6回分まで)」において述べられているところを前提としつつ、当団体からは、特に濫訴等の判断基準および授権に際しての説明義務について、付言する。

なお、以下で引用する条文は特に断らない限り、消費者裁判手続特例法の条文である。

### 2. 濫訴等の判断基準

法律は「特定適格消費者団体は、不当な目的の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」(75条2項)と規定しており、文言上は「不当な目的」の存在を積極的に要求している。

しかるに検討会資料では積極的な「不当な目的」が認められる場合とならんで、「却下・棄却が明らか又は容易に見込まれる場合」を挙げ、そのような場合でも「不当な目的のみだりに」に該当するとしている。

本来、共通義務確認の訴えの訴訟要件は、最終的には裁判所が解釈権限を有するのである。特に新たな訴訟類型についての訴訟要件である多数性、共通性、支配性の解釈については、従前の確認の利益との関係も確定的な解釈があるわけではなく、解釈の余地は大きい。消費者庁がQ&Aなどで示している解釈は行政庁としての一応の解釈に過ぎず、これをもとに「却下・棄却が明らか又は容易に見込まれる」と解釈することは適当ではない。

のみならず、行政庁が一応の解釈を示したとしても、その当否を判断するのは裁判所の役割であるところ、行政庁の解釈をもとに提訴自体を違法と評価して抑制してしまえば、そのような裁判所の判断の機会を奪うことになる。これでは裁判所の司法権に対する制約にもつながりかねない。

従って、「不当な目的のみだりに」の意義は、法文が規定する通り、消費者の利益擁護以外の積極的な「不当な目的」が認められる場合を中心とし、従前の判例で訴え提起が不法行為となると認められているような「事實的、法律的根拠を欠くものであるうえ、提訴者が、そのことを知りながら又は通常人であれば容易にそのことを知りえたといえるのにあえて訴えを提起した」と認められる場合に限られると解すべきである。

### 3. 授権に際しての説明義務

法律は「簡易確定手続申立団体は、前条第一項の授権に先立ち、当該授権をしようとする者に対し、内閣府令で定めるところにより、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、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。」(32条)と定めている。

この説明の仕方について、授権時に直接対面で確認することを原則とすること、また、授権に先立つ説明方法として書面を交付するなどしたうえで直接口頭で説明しなければならないとする方向でガイドラインの取りまとめが考えられている。消費者が自らの権利を左右する手続に参加し、しかも有償契約を締結するのであるから、口頭による説明と質疑の機会が与えられるのは当然のことと考える

しかし、そのような口頭による質疑の機会は、いつでも授権を撤回できる本制度のもとでは、必ずしも授権契約に先立つ必要はなく、簡易確定手続の係属中に必要に応じて行うことができるし、また手続の進行についての情報提供も受けられる必要があるから、授権後に継続的に説明の機会を与えられることで十分である。

授権に先立って説明が必要とされているが、この点の法解釈としては、授権前に説明書面やオンライン上の説明電磁的記録の提示と、場合により電話等による問い合わせの機会を設けておけば「説明」として十分であり、授権後も継続的な口頭による質疑の機会を設けておくことで、消費者の手続保障は十分尽くされる。

なお、遠隔地の消費者が大量に授権契約を結ぶ場合を考えると、ウェブサイトでの意思表示も認められるべきであり、そのような仕組みを設ける上では口頭による説明の機会を事前に必置とすることは適切ではない。

以上

## 第10回「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会」ヒアリング説明資料

2014年(平成26年)12月11日

特定非営利活動法人 消費者機構日本

専務理事 磯辺 浩一

### 1. はじめに

消費者裁判手続特例法(以下、「法」という)は、1人当たりの被害額が比較的少額な事案も含め、共通原因で相当多数の消費者に発生する被害を、簡易迅速に回復することを、目的としたものです。そのような目的を果たすことができるよう、適格消費者団体の実情もふまえ、特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針は策定されるべきです。

そのような観点から、本年11月11日付け「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の検討内容についての意見書(第6回分まで)」(以下「連名意見書」という)に賛同し提出団体となりました。以下、連名意見書で述べられていない点について、意見を申し述べます。

### 2. 第3回検討委員会関連 特定適格消費者団体の責務(法第75条)

#### (1) 第1 「不当な目的のみだりに」(法第75条第2項)②

「連名意見書」にあるように提訴に至るまでの事業者との間の交渉経緯等についても考慮がされるべきです。一方、指針において、必ず交渉を事前に行なわなければならないという規定になってしまうことは問題です。例えば、仮差押えの必要な事案については、事業者との話を事前に行ないないといけないことに一律になると、仮差押えが機能しなくなってしまいます。

#### (2) 第2 特定適格消費者団体相互の連携・協力(法第75条第3項)

一段階目の訴訟が複数団体で提起され、二段階目の申立団体が複数となった場合、連携の必要性は高いと言えます。それぞれの特定適格消費者団体が有する限られた資源が、消費者被害救済のため効率的に活用されるよう、連携・協力がすすめられる規定としてください。

### 3. 第4回検討委員会関連 特定適格消費者団体の認定要件①

#### (1) 第3 理事及び理事会

法第28条第1項の文書の開示を求める場合、これも簡易確定手続開始の申立てをすればおのずと個別通知を行うということが求められるわけであり、情報開示を求めるということについて、あまり判断の余地があるような事項ではないと思うので、この点についても特段理事会の議決をルール化する必要はないと考えます。

### 4. 第5回検討会 特定適格消費者団体の認定要件②

#### (1) 第1 業務規程記載事項(法第65条第5項)

公表について、消費者被害の拡大防止並びに消費者被害の回復に資する観点から総合的に判断するという視点が、非常に重要ですが、消費者庁の提案では、このような軸となるような視点が記載されていません。事業者に対するレピュテーションというものへの配慮のみが

求められているように見えます。公表に当たって、不必要な萎縮効果を生むようなものにならないよう規定すべきです。

### **(2) 第3 役員、職員又は専門委員が被害回復裁判手続の相手方と特別の利害関係を有する場合の措置その他業務の公正な実施の確保に関する措置**

役員だけでなく、職員・専門委員についても過去2年間の兼職先、取引先を対象として考えることは過重にすぎると考えます。職歴のある方が、退職後に活動に参加するといった場合に、必要以上に制約がかかることが考えられます。訴訟提起の要否など重要な決定は必ず理事会で行うことから、役員構成が適正に保たれており、利益相反の関係にある理事は議決からはずれるなどの対処がされていれば、問題はないものと考えます。

加えて、「取引関係」の範囲については、消費者としての取引は除外するなど限定すべきです。

### **(3) 第5 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**

「④ 授権をした消費者のために金銭を受領した場合は、遅滞なく、当該消費者にその旨の通知をしなければならないこと」と提案されていますが、この通知は、1か月ごととか2か月ごとといった定期的な報告でも足りるのではないかと考えます。

## **5. 第10回検討会 報酬及び費用の基準**

被害回復額の50パーセント未満を費用報酬の上限とし、その範囲内で、特定適格消費者団体は、参加消費者の取り戻しが多くなるように工夫することが必要との提案について、被害回復額が低額の事案については赤字となるという問題がありますが、被害関係回復業務全体でみてリスク分散できるように特定適格消費者団体の裁量をみとめた考え方であり、制度の運用がどのようになるかわからないなかで、許容せざるを得ない範囲ではないかと考えます。

ただし、実費部分(2段階目の裁判所へ提出する郵券代、印紙代)については、費用報酬の枠外として、対象消費者に請求できるようにご検討ください。

また、低額事案については、費用削減ができるように、2段階目における本人確認手続きや説明手続きをより簡潔にすることを検討ください。

さらに、特定適格消費者団体への支援について、低額事案への取り組みを促進する観点も含め、検討をお願いします。

## **6. その他**

### **適格消費者団体の認定・監督ガイドラインについて**

第3者調査に関する事項、利益相反の対処及び個人情報保護の取り扱い等について、適格消費者団体の認定・監督ガイドラインを見直す必要性にも言及されていますが、特定適格消費者団体に関するあるべき指針についての検討の視点を持って、現行の適格消費者団体のガイドライン見直しを検討するのは適切ではありません。現行制度の運用において、何らかの問題が生じているのかどうかをふまえ、慎重な検討が必要です。

以上



## 特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針について

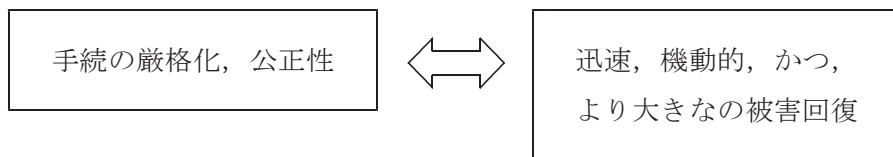
2014年12月11日

特定非営利活動法人

埼玉消費者被害をなくす会

### ◎ はじめに

- ・ どのようにして、消費者の被害回復が迅速になされるか。
- ・ どのようにして、実効性ある制度となるか。



手続き等を画一的, 硬直的なもとすることで, 人員が必要

結果, 経費がかかる

結果, 時間がかかる

結果, 消費者の負担が増える

結果, 団体として, 対応できない

いずれにしても,

消費者は, 救済されない

※ 指針・ガイドライン等により, 一定の上限であったり, 方向性を示すことは, 望ましいことではあるが, 制度を骨抜きにしたり, 実現不可能な制度となるようであれば, 「団体にとって」という問題ではなく, 「消費者にとって」意味のない制度になる。

### ◎ 事案の多様性

- ・ 被害は, 個々の事案で, 異なる。

被害者数, 被害額だけではない事案の性質, 内容など, 千差万別

一義的に議論はできないことは, 当然のこと

- ・ 現状の各団体においても, 規模, 構成員, 取扱事案のイメージも違う。

※ 個々の事案に対応しうるように, ある程度, 現場の判断を尊重しうる範囲の監督であるべき。

## ( 埼玉消費者被害をなくす会 )

### ◎ 財政基盤

- ・シミュレーションは、1つの参考はあるが、完全なものにはなり得ない。
- ・個別具体的な事案に取り組むにあたっての問題であって、一義的に規制をしたら意味がない。

※ 財政的問題は、各団体が、赤字になっても、消費者団体が担っていくべきとはならないものではあるが、指針としては、被害回復関係業務を継続的、安定的に行いうる範囲という程度にせざるを得ないのではないか。

仮に、一定の目安を考えるとしても、手続遂行自体に要する最低限の費用（弁護士費用以外）を検討すべき。

行政における訴訟支援制度の活用、並びに、損害賠償として認定されるような事案であれば、事業者側の必要の負担などもあってしかるべきなのだが。

### ◎ 人員等の体制

- ・毎年、定期的に、被害回復関係業務に関することをするとは限らない。  
被害回復関係業務に適する事案があるとは限らない  
本来、そのような事案がないのが、理想ではある
- ・必要となった際に、対応できる体制は、必要だが、そのことは、常時、人員を配置しておくことではないはず。

※ 指針における基準として「過度に集中」というのは、どういう状態なのかが、わかりにくい。

### ◎ 直接面談

- ・本人確認においても、直接面談は、理想ではあるが、高齢者、障害者、エリアなどから可能不可能が分かれるとともに、事案によって必要性も異なる。  
結果、高齢者や遠方の被害者を切り捨てることを容認することになりかねない  
直接面談の必要性が高い感じる事案  
他方、事案によっては、資料の提示を受けることで、足りることもある  
被害回復後の返金先を本人名義口座にすることなどでも対応は可能
- ・むしろ、このあたりは、消費者との関係での説明義務の問題ではないか。

※ 破産手続きにおける債権届出などにおいても、管財人や裁判所が直接面談をしているわけでもなく、その他、直接面談をしないで本人確認を行っている制度（振り込め詐欺救済法に基づく被害金支払申請など）をもっと検討すべきである。