

特定適格消費者団体の
認定・監督に関する指針等検討会
第10回議事録

消費者庁消費者制度課

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 議事次第

日 時：平成26年12月11日（木）14:00～15:50
場 所：消費者委員会大会議室

1. 開 会

2. 適格消費者団体に対するヒアリング

3. その他

4. 閉 会

升田座長 それでは、定刻になりましたので、ただいまから第10回目になりますが、「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会」を開催いたします。では、まず議題に入ります前に、本日の配布資料につきまして、消費者庁から御説明をお願いいたします。

加納課長 それでは、本日もどうぞよろしくをお願いいたします。

資料ですが、まず資料1といたしまして、本日、適格消費者団体関係の皆様から意見書ということで、連名のもと、各団体から個別のものをいただいております。それから、資料2が検討事項と今後の進め方、これはいつもお配りしているものがあります。参考資料といたしまして、今回のヒアリングの御参考といたしまして、これまでの主な論点に関する主な御意見ということをもとめております。以上でございます。

升田座長 ありがとうございます。本日の検討会におきましては、「適格消費者団体に対するヒアリング」を議題といたします。

本日は、多くの団体から検討会に御出席いただいております。遠路はるばるお忙しいところを、どうもありがとうございます。

ヒアリングの進め方ですけれども、まず適格消費者団体連名の意見書が出ておきまして、この意見書につきまして、これをとりまとめられました消費者支援機構関西から5分程度で御説明をいただき、その後、各団体から個別の意見について、着席順に各団体、おおむね3分程度で御発言いただきました後、委員の方から御質問をいただくことにいたしましたと思います。よろしくをお願いいたします。

それでは、最初に、消費者支援機構関西から、11団体連名の意見書及び消費者支援機構関西の御意見をお願いいたします。

消費者支援機構関西 こういう機会を設けていただきまして、ありがとうございます。

私は、消費者支援機構関西の理事・事務局長の西島と申します。

資料の8ページに発言要旨を載せております。まず、こちらをごらんください。先ほど御紹介いただきましたように、11月11日付で、第6回分までのものについて意見書を提出させていただきました。その経緯ですが、6月4日の第2回検討会において、適格消費者団体からヒアリングが行われまして、団体の実情とか現状について御理解いただいたものと思っております。ただ、その後、この検討会におきまして消費者庁の考え方というものが提示されておりますけれども、それらが適格消費者団体の実情や現状からかけ離れたものになっているのではないかとということがありまして、議論についても不安、懸念を抱かざるを得ないものと考えております。

現在あります適格消費者団体11団体、それから適格消費者団体を目指す団体が連絡協議会というものを年に2回程度開催しております。直近では、9月27日に京都で開催されたのですが、この連絡協議会におきまして消費者庁から提示された考え方について協議・検討させていただきました。適格消費者団体は、この検討会では

オブザーバーとして消費者機構日本と消費者被害防止ネットワーク東海が出られておりますけれども、オブザーバーということなので積極的な意見表明ができないということがありますので、新制度の担い手を目指す立場からということで、11団体で連名の意見書を提出することとしました。

意見書そのものは、資料の2ページ以降にあります。その内容に沿って御説明させていただきますと思います。

まず一つは、濫訴の判断基準ということで、「不当な目的のみだりに」という場合の判断要素について、差止請求関係業務の取組状況を踏まえて、提訴に至るまでの経緯についても考慮されるべきだと考えております。これはどういうことかと申しますと、事業者に対して申出をしたところ、事業者から必要な情報提供など、誠意ある対応がされなかったということで、やむを得なく訴訟に至る場合も想定されるので、そういった経緯も考慮されるべきではないかという内容でございます。

それから、2点目、資料の2ページから3ページに至るところですが、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を考えるべきであると思っております。手続期間とか団体の事務負担を考慮して、簡易確定手続に対する異議申立てというのは、除外されてしかるべきではないかと思っております。

3点目は、経理的基礎につきましては、2点該当するというところで挙げられておりますけれども、2点目の、年度によって取り組む事件の規模に違いが生じることは、どんな場合でも考えられます。そういう意味で、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②の基準は合理性が見出せないのではないか。①だけで十分ではないかと考えます。

4点目ですが、被害回復関係業務と、それ以外の業務とのバランスというところでは、これにつきましても、一方に過度に集中させることなく行うということは、現実・現状からすると、どうも合わないのではないかと考えております。こういった考え方がどういったところから出てきたかというのは、よくわからないと考えます。

5点目ですけれども、金銭管理等の体制について、責任者を公認会計士等の経理の経歴を有するものとするのが望ましいとありますけれども、そういった責任者を置くことにつきましては、団体の人的経費を増加させるということでありまして、非常に合理性が乏しいのではないかと考えております。

6点目ですけれども、第二段階目における授権のときに、直接対面で確認するという原則とするという考えにまとめられております。また、その授権に先立つ説明方法として書面交付をした上で、直接口頭で説明しなければならないということですが、これは特定適格消費者団体だけでなく、消費者の側にとっても非常に困難を強いるものではないか。消費者と特定適格消費者団体の間は、距離的に非

常に遠方であったり、あるいは消費者の方が高齢であったり、仕事を持っておられたり、介護とか子どもを抱えているということがあった場合に非常に困難になって、この制度をせっかく作ったのに、その趣旨が没却されるものではないかと考えるところであります。

意見書については以上ですが、それら以外に消費者支援機構関西としての意見も少し御紹介させていただきたいと思っております。意見書につきましては、第6回までの内容について触れておりますけれども、7回、8回で報酬・費用について検討されておられますけれども、9回の検討会でその考え方が大きく変更されたのではないかと考えております。制度そのものを細かく検討していくと、かなり厳格過ぎるものになるのではないかとしますので、そのあたり、特定適格消費者団体の裁量を一定認めるという方向で、制度がしっかり実効性のあるもの、実際に運用されるものとなるように期待したいと思っております。

升田座長 ありがとうございます。

それでは、早速、先ほど申し上げましたように、個別の意見をそれぞれの団体の方からお伺いしたいと思っておりますが、最初に消費者支援機構福岡からお願いいたします。

消費者支援機構福岡 消費者支援機構福岡の理事長をしております朝見でございます。

基本的な意見は、ただいま西島さんから御説明がありました共同意見書に触れておりますし、これから各団体の方で各論点についてはお話があると思っておりますので、我々もほぼ同じような議論をしております。それを踏まえまして、私どもとしては、基本的などうという視点で考えていただきたいかということについて、若干意見を述べさせていただきたい。特に、報酬・費用の問題についての視点というものを申し上げたいと思っております。

この制度といいますか、被害回復でございますから、その回復を達成するために報酬・費用というものを消費者は負担しなければならないという、いわゆる経済学的に言うところの取引費用が発生するわけです。これは企業においても同じことでありますけれども、その取引費用は、企業の場合は内部化できるわけですが、消費者は内部化できませんので、それを誰が負担するのか。

確かに、言われるように消費者に十分な還元といいますか、返還がなされるべきでありますけれども、自分の利益を確保するため、回収するためにどれだけの取引費用を支払うのかというのは、これは経済判断で各消費者が行えば足りることであって、その取引費用はこれ以上かけてはならないという足かせをはめる必要はないのだろうと思っております。シミュレーションでも明らかなように、少額事件におきましては、特に特定適格消費者団体において赤字になる。

そうすると、仮にそこでそういう事件を扱わないことになると、実は利益は事業者の元に残ってしまう。消費者に全部返すべきだ、特定消費者団体がとってはなら

ないと言っておきながら、そこがないために事業者の手元に残るのはいいのかというところは、全く説明がつかないのではないかとというのが非常に大きなポイントだと思います。

まとめになりますけれども、私たちは消費者に還元すべきである。そして、消費者がそれを回収するのにどれだけの取引費用をかけるのかは、消費者の経済判断に委ねるべきであって、結果的に事業者に益が残るような組立てにすべきではないということでございます。以上です。

升田座長 どうもありがとうございました。続きまして、消費者被害防止ネットワーク東海からお願いいたします。

消費者被害防止ネットワーク東海 消費者被害防止ネットワーク東海の理事の伊藤と申します。よろしく申し上げます。

当団体の意見書につきましては、資料1の12ページからになります。基本的な部分は共通の意見書のとおりですので、当団体として独自に記載させていただいたものについて、まず御説明させていただきます。

まず、13ページの理事会の事項ですけれども、特定の理事等への委任が禁止される重要な事項としましては、異議の申立てだけではなくて、簡易確定手続開始の申立て、授權契約の締結の拒絶及び解除の関係についても、どうしても理事会でないといけないわけではなくて、一定の基準を設けた上で、理事、常任理事会等に委任することができることとしないと、機動的な動きができないということでございます。

続きまして、17ページをごらんください。第3の説明義務ですけれども、これは共通の意見書でも書かせていただいているとおりでございます。口頭で説明することが原則になっておりますが、口頭の説明を対象消費者が望まないことを明確に表明している場合とか、文書等を確認したことや十分に理解したことを団体の方で確認できて、しかも質問に対していつでも答えられるという体制を組んでいるような場合は、直接口頭での説明は免除するというあり方も考えていいのではないかとということでございます。

最後、報酬及び費用の基準について、こちらも共通の意見書には触れられていない部分ですので、少し意見を申し上げたいと思います。18ページでございます。適切な制度を持続的に制度運営するためには、費用、実費及び報酬というのは、適正かつ妥当なものである必要があると思います。三つ目の○ですけれども、消費者の方にできる限り回収額が多くなるように、団体としても当然努力したいと考えていると思いますが、そのためには、お互いに団体が切磋琢磨して業務効率化の創意工夫を積み重ねる、そういう実績を積み重ねることが非常に重要です。そのためには、特定適格消費者団体が全国に一つか二つしかないという状況ではなくて、全国にしっかりと特定適格消費者団体がある必要があるのではないかとということと、あとは、

団体において創意工夫できる余地のある柔軟な制度であるべきだと考えます。

19ページに書いてあることを簡単に言いますと、第9回の検討会におきまして示された考え方は、回収額を基準に費用・報酬の上限を定めることになっておりますので、授権した消費者が証拠不足等によって一切回収できないことがあった場合は、特定適格消費者団体は要した費用を一切回収できないこととなります。特定適格消費者団体は授権を原則として拒絶できないことになっておりますので、事業者から明らかに回収できない、証拠も足りないということで、明らかにそういう事態が予想される場合であっても、授権を受けて手続を遂行しなければならないこととなります。その手続の遂行に当たっては、当然一定の費用や労力の負担がかかりますので、そこについて全くゼロ、消費者の方が負担なしで手続に参加できるということは、手続の適正の観点からも問題ではないか。その個々の消費者に要する実費、それから一定の着手金に相当するような金額については、事業者から当該消費者が回収できなくても消費者に負担してもらうことができるという考え方が第8回の検討会において消費者庁の考え方として示されていたのですけれども、それが第9回ではなくなっているということで、その考え方をもう一度検討する必要があるのではないかと思います。

そうすることというのは、不当な目的をもって手続に参加することを事業者の方も危惧されているところだと思いますので、そういった方をスクリーニングするという一定の機能を果たすことができるのではないかと考えております。以上です。

升田座長 ありがとうございます。続きまして、京都消費者契約ネットワークの方からお願いいたします。

京都消費者契約ネットワーク 京都消費者契約ネットワークの副理事長の野々山です。

基本は、平成26年11月11日の意見書のとおりであります。

ただ、私としては、この検討会の議論で、特例法が何のためにできたかをきちんと押さえた議論をぜひしていただきたい。私は、今の検討内容については、この特例法が本当に機能するかどうかについて、極めて強い危惧を持っております。この特例法のQ&Aの中にもありますけれども、この特例法は何のためにできたかという点、通常訴訟では被害救済がなかなか困難であり、そこを改善するためにできたのが、この法律であります。

その理由として、Q&Aでは三点挙げられております。相応の費用と労力が当事者にかかること。それから、少額な請求が消費者事件では多いこと。被害既払金の平均では58万円であります。それから、被害者が返還請求ができることを知らないということ、この三つが原因だと書かれておりますが、そうすると、この特例法の運用に当たっては、この三つを解決しなくてはいけないと考えております。それは、①当事者に費用や労力がかからない運用となること。②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。それから、③自己が返還請求できる対

象消費者であることを被害者が認識できること、の3点です。③は、第一段階の共通義務確認訴訟ができることによって解決されると思いますけれども、①や②が重要であります。

特に、少額多数事件こそ、活用できる制度として、このガイドラインもつくられていかなければいけないと考えております。被害既払金の平均が58万円であるということと、100万円以上は恐らく弁護団がやります。弁護団ができない事件こそ、この特例法でカバーされなくてはならないと考えております。

それから、当団体が差止請求をこれまでやってきております。その中で、返還請求ができる金額を資料に挙げました。せいぜい20万円以下、10万円前後であります。したがって、こういう事件に対応できること。民事訴訟法第368条以下に少額訴訟事件の手続規定がありますけれども、これの対象となる60万円以下について、このような事件についても、資金的にも労力的にも対応できる制度にしなくては、制度は動かなくなるだろうと考えております。その意味で、検討されている指針は、この少額多数事件に対応できるものとなっていない。手続の面で、それが一番顕著だということであります。

まず一つは、少額事件であっても、どんな小さい事件であっても、直接対面を原則としております。それから、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を原則として義務付けております。10万円以下、3万から5万円ぐらいの事件でこれをやることは、消費者にとっても負担でありますし、もちろん運用している特定適格消費者団体にとっても負担です。この点は、ぜひとも改善してもらわなくては、制度が動かなくなるだろうと考えています。繰り返しになりますが、少額事件、60万円以下の事件で動く制度にならない限り、この制度としては、作った意味がないとまでは言いませんが、重要な点で欠けることになると考えております。

あと、この特例法では特定適格消費者団体が訴訟の主体となっておりますけれども、この意味は、そのときの議論の中では、この間の適格消費者団体の実績を踏まえております。現在の特定適格消費者団体がふさわしいということで、特定適格消費者団体に訴訟主体を認めてきたわけでありますので、現在の適格消費者団体の状況を踏まえた議論をしていただきたいと思いますと思っております。

最後に、この法律は全く新しい制度であります。本当に未知な部分が多いので、柔軟な対応ができることがガイドラインとしても必要だと考えています。その上でさらに工夫していくことが必要ではないかと考えております。以上です。

升田座長 どうもありがとうございました。続きまして、大分県消費者問題ネットワークの方からお願いいたします。

大分県消費者問題ネットワーク 大分県消費者問題ネットワークの理事長の井田と申し上げます。

当団体の意見は、平成26年11月11日付の全体の意見書でほぼ尽きております。た

だ、少しつけ加えますと、7回から9回目までの議論で、特に少額多数被害というものについて、どのように対処していくかという問題点が浮き彫りになったと思っております。もちろん、団体としても創意工夫はしていく次第ではありますけれども、実情を踏まえた議論の上でガイドラインとかがつくればいいかなと思っております。私どもは、以上でございます。

升田座長 ありがとうございます。続きまして、ひょうご消費者ネットの方からお願いいたします。

ひょうご消費者ネット ひょうご消費者ネットの事務局長の上田です。23ページになります。私から3点申し上げたいと思います。

一点目は、本人確認について、直接対面を原則とすべきでないということです。これについては、もう既に議論が出ているところですが、他の制度との比較ということで、私の方で二つ法律を挙げております。振り込め詐欺救済法と被害回復給付金支給制度です。これは、銀行、それから検察官が分配していくという手続ですけども、これらについては、全て免許証、住民票といったものの写しの送付で足りるという形で本人確認がとられているということです。なぜこの制度だけ、こういう直接対面を原則とするのか、全く理由がないと考えております。そもそも会えば本人確認ができるということ自体がどうなのだろうと、私は思っております。

2番ですけども、授権に先立つ説明ということですが、こちらについては説明義務が法律上、規定されておりますので、一定の説明が当然必要なわけですけども、説明の仕方として、いわゆる口頭での説明が絶対に必要とされているような読み方ができるわけです。しかし、例えばそこに参考として電気通信事業法の説明義務を挙げております。電気通信事業法も「説明しなければならない」という文言が入っておりますが、具体的にどういう方法があるかということで、総務省令あるいはガイドラインを見てみますと、口頭説明以外のさまざまな方法が説明義務を果たす形で認められております。24ページの①にあるのは、電子メールを送って、その中に書いてある。あるいは、添付ファイルでつけるようなやり方でも構わないとか、あるいはオンラインでウェブ上の画面に出すという形でも構わないという、多種多様な方法がとられております。これをぜひ参考にさせていただいて、説明義務を口頭に限定しないという形にさせていただきたいと思っております。

最後です。これはガイドラインの中身そのものではありませんけれども、今回、こういうガイドラインという形で特定適格消費者団体の実情等を見た上で、ルールを決められるわけですから、特商法の適用除外をぜひしていただきたいと考えております。もし特商法がこの授権契約に適用されるとなれば、そこに書いてありますが、電子メール広告にオプトイン規制というのが特商法にあります。つまり、承諾がないのに送ってはいけないという規制があるのです。

一方で、この特例法には、知っている対象消費者にメールで通知しないといけな

いという義務があるわけです。この二つが矛盾するような形になってはいますけれども、どうやって整合性を保つのかということも疑問が出てきます。ですので、ぜひ適用除外をしていただきたいと思います。以上です。

升田座長 どうもありがとうございました。続きまして、全国消費生活相談員協会の方からお願いいたします。

全国消費生活相談員協会 全国消費生活相談員協会消費者団体訴訟室長の石田です。よろしくをお願いいたします。

私どもでは、全体の意見に追加ということで、理事会の専決事項について考えていただきたいというところです。法第28第1項に規定する文書の開示を求める場合についてですけれども、実は私どもの団体は全国に7支部ございまして、全国にまたがっております。そのために理事会を開催するということが、経済的にも時間的にも非常に負担になりますので、例えば事業者に対して文書の開示を求める場合についても、重要な事項からそれを外していただきたいと思います。

理事会ですけれども、例えば第二段階で理事会に諮るのではなくて、共通義務確認の訴えの提起を決定する理事会において、文書の開示を求めることをあわせて諮ることが可能なかどうか。また、理事会の開催を、ウェブ会議等も理事会として含めるということで考えていただきたいと思います。

あと、被害回復関係業務以外の業務と被害回復関係業務とのバランスについてですけれども、こちらにつきましては、私どもの団体は1977年の発足以来、消費生活相談員の団体ですので、相談員の研修とか被害回復の未然防止・拡大防止のための啓発事業をたくさんやっております。そういう活動を踏まえて2007年に適格消費者団体に認定されております。現在まで16件の差止請求を行っておりますので、そういうことを考えていただきまして、被害回復関係業務以外の業務が多いということをもって、対象としないということは外していただきたいと思います。2点でございます。

升田座長 ありがとうございました。続きまして、消費者支援ネット北海道の方からお願いいたします。

消費者支援ネット北海道 消費者支援ネット北海道から参りました町村と申します。

基本的には全体の共通の意見書のとおりですけれども、2点ほど敷衍して申し上げます。資料は27ページです。

一つは、濫訴の判断基準でありまして、法律は「不当な目的のみだりに」ということを禁止しているわけですが、積極的に不当な目的ということが認定できる場合はいいのですが、そうではない場合でも、却下・棄却が明らかに、また容易に見込まれる場合ということを挙げておられます。しかし、一般的に却下・棄却が容易に見込まれるということは、そもそも裁判ですから原則としてないはずでありまして、例えば消費者庁が一応の解釈として、多数性、共通性、支配性などについてQ&Aなどが出されておりますけれども、その中でも解釈の余地は多いし、最終的に

は裁判所が判断することです。

例えば、瑕疵担保の問題については、しばしば御心配の向きがあると聞いていますけれども、非常にごくわずかな欠陥であれば、そもそも多数性が否定されるでしょうけれども、大量の製品のうちの3分の1とか半分ぐらいの欠陥品が生じている場合に、その欠陥をこの手続に乗せられないのはおかしいわけでありまして。例えば、検査機関の鑑定書・意見書などをつけるとか、そのようなことで、書面による第二段階での立証が可能ということもあり得るわけです。共通性や支配性の要件も、現段階で全て確定できるものではありません。訴訟上の工夫とか解釈の余地、解釈に委ねられるべきものですから、その点、一定の解釈を行政庁が監督権限を持って抑制するというのでは、そのような裁判所の判断権限を奪うことになってしまって、これは問題であろうと思うわけです。

もう一点は、授権に際しての説明義務ですけれども、ほかの団体も押しなべて申し上げているように、説明というのは基本的には消費者のためです。消費者のために事前の説明と、継続的に手続の進展に従って説明するということが我々の責務としてはあるわけですが、授権に先立っての説明の部分では、書面のみ、あるいはウェブページに書いてあるだけということで、事後的に口頭のやりとりで疑問があればいつでも聞けるということが体制として整っているのであれば、消費者のための手続保障ということは問題ないはずですね。

ですから、もし口頭の説明が必要だということであれば、それは先立っての説明ではなくて、一般的に消費者にはいつでも答えられる体制にしておくべきだと。このような内容にするというのが望ましいと考えます。

結論として、大量・少額の事件にワークするような制度にぜひ作り上げていただきたいと思います。以上です。

升田座長 ありがとうございます。続きまして、消費者機構日本の方からお願いいたします。

消費者機構日本 消費者機構日本の磯辺と申します。貴重な機会をありがとうございます。

冊子の29ページからが本日の資料になりますが、2、3、4の事項については、共通意見の補足的な内容、もしくはこれまで検討会で議論になっていたことを、改めて意見として述べさせていただいたということですので、説明を省略させていただきます。

30ページの上から3行目、(2)ですけれども、役員、職員又は専門委員が相手方と特別の利害関係を有する場合の規定について業務規程で定めることとなりますが、この件につきまして、過去2年間の兼職先、取引先を対象として考えるのを、現在、役員だけですけれども、職員、専門委員まで拡充するという、今の適格消費者団体のルールも加重していることとなりますが、これがちょっと過重ではないか

と考えております。

職歴がある方が退職後に活動に参加する場合に、必要以上の制約がかかることが考えられる。訴訟提起の要否など重要な決定は必ず理事会で行いますので、役員の構成が適正に保たれている、もしくは利益相反の関係にある理事は議決から外れる対処がされていれば、問題はないのではないかと考えておりますので、この点、ぜひ御考慮いただければということが一つと。

取引関係の範囲につきましては、利益相反を避けるという観点から、十分な範囲に定めればよい。例えば、消費者としての取引は除外するといった一定の限定が必要かと思っております。

それと、5の報酬及び費用の基準の関係ですけれども、基本的に被害額が非常に低額な事案について、何らかの手当てが必要じゃないかと思っております。赤字となってしまいますので、その部分について、制度の趣旨からいってもきちんと取り組めるようにということ。例えば、これは低額の事案でなくとも相応に負担をきちんとお願いしていいかと思いますが、実費部分、特に二段階目の裁判所へ提出する郵券代、印紙代についての請求がきちんとできるようにしていただきたいという点。

それと、低額事案については、費用削減ができるように、二段階目における本人確認手続や説明手続を、消費者の方も低額な請求にそこまで詳細な説明とかを求めるかどうかという問題があるかと思っておりますので、簡潔にすることで費用削減を図ることも考慮できるかと思っております。

それと、特定適格消費者団体への支援が並行して検討されますけれども、低額事案への取組みを促進する観点も支援に当たって御検討いただければ。

最後に、現在の適格消費者団体の認定・監督ガイドラインについても、この議論の中であわせて見直すべきであるという提案がされた箇所が幾つかあったかと思いますが、この点については、現行の制度の運用上、何らかの差障りがあるのかどうかということを慎重に検討していただきたいという趣旨で付記しております。以上です。

升田座長 ありがとうございます。それでは、最後になりましたけれども、埼玉消費者被害をなくす会の方からお願いいたします。

埼玉消費者被害をなくす会 埼玉消費者被害をなくす会の理事の松苗でございます。

全体の意見につきましては、意見書のとおりでございますので、簡単に趣旨を申し上げます。

まず、そもそも論になるのかもしれませんが、基本的にこの制度が消費者にとってどういう形で救済されていくのか。また、これまでいろいろなヒアリングが出てきていますけれども、少額の被害者について、とりわけどういうふうに救済されていくのかという観点で考えていただきたいという点であります。事業者にとって、消費者団体にとってという観点だけではなく、消費者にとってどういう形で

救済されるのか、それがなされなければ全く意味がないものだと考えております。

また、事案の多様性というところもきちんと見ていただければと思います。シミュレーション等々でも、被害者数とか被害額だけではない。事案の個別性というのは大きな問題であります。そういった点が一義的に議論できないところがあるのではないか。という形で柔軟性を設けることができるかというのは、重要な観点かと思っています。

そういった観点で、32ページ目で、財政基盤や人員体制についてもコメントしておりますが、その点につきましては省略させていただきます。

ただ、授権の方法に関します直接面談につきましては、先ほども振り込め詐欺救済法に基づく本人確認の制度との比較という話がありましたが、当会としまして、そういった本人確認についての他の制度と比較しつつ、事案の個別性、個性というのがいろいろな形であると。これまで当会で扱ってきました事案でもいろいろな事案がございますけれども、直接面談の必要性の高いものもあれば、そうでないもの、資料の有無、さまざまなものがあるかと思っておりますので、そういった観点で他の制度と十分比較して御検討いただければと思います。以上です。

升田座長 どうもありがとうございました。それでは、各団体の方から御説明いただいたわけですけれども、もちろん事前に提出していただいております書面も含めまして、これから委員の方から御質問していただきたいと思うのですけれども、ごらんのとおり、多数の団体の方がおられますので、議論をかみ合わせることも必要になります。御質問いただくときには、全員にと言われますとなかなかですので、御指名いただきまして御質問いただきますとともに、きょうは御質問していただくという貴重な機会、団体の方も御多忙中、おいでいただいておりますので、委員御自身の意見は、これまでも十分いろいろな機会でおっしゃっていただいておりますので、質問に集中していただいて、ひとつお願いしたいと思います。

それでは、どなたか御質問ございましたらお願いいたします。大高委員。

大高委員 団体の皆さん、きょうはお越しいたごましてありがとうございます。

私からは、合計で3点お聞きしたいと思っておりますが、まず一つは、不当訴訟の判断基準との関係で、事前交渉の経緯についても十分考慮すべきじゃないかという御意見がございました。検討会でも同様の議論があったかと思っておりますが、その関係で今の差止めにおける事前交渉について、ちょっと教えていただきたいと思っております。具体的には、訴訟になるということは、端的に言えば事前交渉がうまくいかなかったということになるかと思うのですが、これは交渉がうまくいかない、これは提訴しかないなど、どういうところから判断されて提訴へと至っているのかについて、まずお聞きしたいのと、逆に、実質的な事前交渉がなされないで提訴に至ってしまったようなケースがあるのかどうか。もし、そういうものがある場合は、それはどういう事情でそうなったのかについて教えていただければと思

います。

団体を指名せよということでしたので、全く理由があるわけじゃないですけども、消費者機構日本と消費者支援ネット北海道にお聞きできればと思います。

升田座長 それでは、両団体からお願いしたいと思いますが、消費者機構日本の方からお願いいたします。

消費者機構日本 私どもでは、まず裁判外の申入れ書面を送りまして、先方から適宜、業務上の改善がされれば、それで終了するというところで、終了した結果を公表することが通例です。消費者契約法の41条請求に移る場合には、改善の範囲が不十分で、かつそれ以上の改善の見込みが立たないことを相手との協議で確認した上でということにもなりますし、若しくは、残念ながら全く回答がない場合がございます。

そういった回答がない場合には、何度か督促の電話をしたり、書面で督促したりしても回答をいただけない場合がありますので、そのときは41条請求に移行する。41条請求から訴訟に移行する段階でも、同様の確認等をするということになるわけですが、基本的には41条請求に入るときには、訴訟の事前通知という性格がございますので、その後は手続として、相手の対応確認し判断するという実情です。

升田座長 続きまして、消費者支援ネット北海道の方からお願いいたします。

消費者支援ネット北海道 41条書面を出して、その後交渉が進んだケースが一つありまして、これは解約金に関するものですが、二つの結婚式場を相手にして、交渉していた段階ではどちらもなしのつぶてだったので、41条書面を二つ出しました。そうしたら、一方はそこから3日目には交渉が始まって、現在、なお交渉中ですが、訴訟には至らないです。もう一方は、それで訴訟になりました。ということですから、意外と41条書面は交渉契機になっているという印象を持っています。

升田座長 では、大高委員、どうぞ。

大高委員 ありがとうございます。続いて、幾つかの団体から、特に少額事件について、第二段階の授権手続、具体的には本人確認や説明義務等だと思いますが、これについて簡素化を図るべきではないかという意見が幾つかあったと思います。私も、前回の検討会で同趣旨の発言をしたこともありまして、必要性については非常に賛同するところではありますけれども、問題は手続保障の観点からの許容性ではないかと思っております、このあたりについてどういうふうにお考えになっているかをお聞きしたいと思います。できれば京都からお願いします。

升田座長 それでは、京都消費者契約ネットワークの方からお願いいたします。

京都消費者契約ネットワーク 少額の事件につきましては、消費者の方も厳格な手続を求めているかという、そうではないと私どもは考えております。それから、少額事件では、費用や労力もそれほどかけたくはないと考えておると思いますので、基本的にはそれに見合った対応ができると考えております。

具体的には、私どもが差止請求している関係のものについては、別個に、これに

ついて返還をしたいという方がおられた場合には弁護団ができて、そこが対応しているわけでありまして。資料に書いてあるように、金額は10万円以下がほとんどですが、こういう事件では説明をホームページでやりまして、あとは郵送で全部やっております。それで特にトラブルになっていることはありません。そういう意味では、高額なものとは違った処理を少額事件ではやっていくべきだと私は思っております。

升田座長 では、最後、3問目ということになります。

大高委員 3点目は消費者庁にお伺いしたいことになるのですが、ひょうごの方から授權契約に関する特商法の適用に関しての御意見があったように思います。私は、これは非常に一考に値するのではないかと考えておきまして、その関係で、授權契約に対する特商法の適用関係について、消費者庁ではどのように整理されているかについて、お伺いしておきたいと思っております。

升田座長 どうぞ。

加納課長 ここは、検討する必要があるだろうと考えておきまして、具体的にどうするかというのは、特商法の所管担当との相談になると考えております。

升田座長 そのほかの委員の方、いかがでしょうか。どうぞ、澤委員。

澤委員 本日は、御説明いただきまして本当にありがとうございます。本当はもっといろいろとお話を伺いたいなと思っておりますが、時間の関係があるみたいなので、私の方も端納的な質問をさせていただきたいのですが。

消費者支援機構関西にお伺いしたいのですが、今回、全体の意見書を取りまとめていただいております。一方で全体の意見書には含まれていない、個別の団体から別に出ている意見がございますけれども、こういったものについては、ほかの団体は反対を示されたために全体の意見書からは落ちる形になったのか、それとも別に反対しているわけじゃないのだけれども、意見書をまとめる中でただ単に漏れてしまっただけなのかという、そのあたりの背景。あと、もし反対される方がいらっしゃったのであれば、その理由などもお聞かせいただければと思います。よろしく申し上げます。

升田座長 それでは、消費者支援機構関西の方、お願いいたします。

消費者支援機構関西 お答えいたします。特に反対があったということではなくて、この6点以外についても、もっと細かく議論をいろいろされています。その中で、特にこの点はどうかというものについて、あるいはあまりにも現状なり実情を踏まえないものではないかという点として共通していたものをピックアップしたということです。

升田座長 よろしいでしょうか。そのほかの委員の方、いかがでしょうか。三木委員、どうぞ。

三木委員 本日は、ありがとうございます。本日の御発言をお聞きしまして、もっと

この法律ができた背景とか経緯を振り返り、当初に立ち返って議論を重ねるべきではと考えた次第です。誰もが諦めがちな少額被害こそ、救済するためにできた法律であるということを考えなければいけなかったかなと今、思っております。そのためにも、少額事件に対して経費・負担のかからない運用が必須となり得るとの大方の団体のお考えを感じました。

そこで、少なくとも柔軟な見直しを行う上で、今、時間的にも少なかったのですが、ペーパーに書かれていない部分も含めて、見直しを行う上での言い足りていない、これはと思う部分について何かありましたら、では、福岡の団体の方にその考えをいただきたいと思っております。

升田座長 消費者支援機構福岡の方からお願いいたします。

消費者支援機構福岡 言い足りていないことがあるかと言われると、いっぱいあると言わざるを得ないのしょうけれども、細かいところを議論するのも必要ですけども、とにかく今、福岡では、基本的にどういうスタンスでフレームワークを作っていたか、立て付けをすべきかという議論をしていて、先ほどのような抽象的なお話になったわけで、個別的なところは、あれも欲しい、これも欲しい、これは要らないというのはいっぱいありますけれども、それをここで羅列するのはいかがかと思しますので、ちょっとお答えになっておりませんが、すみません。

升田座長 もちろん検討会は続いておりますので、別途御意見がありましたら適宜とは思いますが、他にどなたか御指名いただければ。

三木委員 次は消費者庁の方にですけども、よろしいですか。

升田座長 どうぞ。

三木委員 前回の事業者団体の方のお話の中ですが、この制度が公益性のある事業と事業者団体の方たちはかなり認めておられるのですけれども、そのためにも特定消費者団体にはしっかりとしたガバナンスのようなものを構築してほしいと求められておりました。この公益性のあるものであるならば、何らかの公的支援が必要になるのではないかとお考えをしまして、その基金の活用とか、何かお考えがあるかその辺のところをこの場ですが、お聞きしたいと思っております。

升田座長 では、消費者庁からお願いいたします。

加納課長 支援の必要性につきましては、当然検討していかないといけない課題だと思っております。ただ、具体的にどういうふうにするかというのは、さまざまな手法があると思しますので、更に検討したいと考えております。

升田座長 ほかの委員の方、いかがでしょうか。どうぞ、大河内委員。

大河内委員 他の方からも同じような質問があるので、申し訳ありません。きょうはありがとうございました。適格消費者団体の皆さんのお話の共通のところは、今まで示されてきたようなガイドラインですと、ハードルが大変高くして使いにくいというか、そこに手を挙げるということにも躊躇されるという感じが私はしました。ここで、消

費者と特定適格消費者団体の間で費用や報酬をどういうふうに分け振りをするかとか、それから、シミュレーションしてみたら、少額事件に関しては、95%を特定適格消費者団体が得ても、本当に少額の場合は赤字になってしまう。

その結果、もう少し緩やかな運用にして、半分半分ぐらいにするのがいいのではないかということが、前回も話し合われたのですけれども、半々でも赤字になってしまう少額事件というのは結構たくさん出てきてしまいます、今までのガイドラインの運用ではそうなる感じですが、先ほど出ていた、このハードルをいろいろな形で下げていくことで、赤字にせずに使うことができる線を思い描くことができるのかどうかを、お聞きしたい。運用を下げればいいのか、どこかでちゃんと規定すればいいのか。

というのは、御意見もありましたけれど、ほとんどの事件が少額ではないかと思っていますし、その少額事件の解決をしようということで、この制度をつくったと思っているので、とても残念です。それで、どこを下げれば大丈夫なのかということをお聞きしたいのですけれども、お答はどの事件を扱っていらっしゃる、どの団体からでも構いません。

升田座長 わかりました。どなたか説明したいという方がおられましたら、ひとつお願いしたい。どうぞ、京都消費者契約ネットワークの方、お願いいたします。

京都消費者契約ネットワーク 私は、この制度の主戦場は、60万円以下の事件にあり、これにこそ、この制度が活用できなかつたら制度の意味はないと思っています。そういう意味では、それを活用するためにどうしたらいいかということを考えていかなくちゃいけないということですね。

一つ視点としては、すでに申し上げましたけれども、この制度はまだ全く動いていないのです。今まで私どもは差止請求をやってきました。これは赤字のものです。赤字でもやってこられたのは、赤字が小さいからです。小さいから、今までの会費とかでできたわけでありまして。特例法で、この少額事件がペイするものになるとは全く思っていません。ですけれども、赤字を小さくするような形にしていけないと動かないだろうと思う。ただ、それは新しい制度がどういうふうになっていくか。今までの差止請求以外のどんな作業が増えていくかについて、一定の想定はしていますけれども、幾ら費用がかかってくるか、まだわかっていないところがあります。したがって、ある程度経験を重ねることが1点必要だと思います。

二つ目は、手続を重たくしてはいけません。例えば、私どものところで差止請求訴訟をしました、5万円から3万円の冠婚葬祭があります。あとは、携帯電話は9,975円、約1万円です。半分を消費者に返す。それはそれでいいと思いますが、そうすると、残りの半分で全部の経費を原則として賄わなくちゃいけない。そのためには、交通費を使ってもらって来て、全員を集めて口頭で説明し、かつ会場を借りてやっていたら、恐らくペイはしません。そうなってくれば、郵送でできるとか、あるい

は説明もホームページでできるという手続を軽くしていく。そういうことをすることによって、赤字を小さくすることができるかと私は考えております。

升田座長 ありがとうございます。今の論点につきましては、御承知のとおり、シミュレーションの表などをいろいろ出したりしております、議論も相当時間を使っていると思いますけれども、そのほかの団体の方、いかがでしょうか。消費者被害防止ネットワーク東海の方と消費者機構日本の方は、もう既に御意見を伺っていますので、そのほかの方で何か御説明いただける方、いらっしゃいましたら。消費者支援ネット北海道の方、どうぞ。

消費者支援ネット北海道 これまでの団体訴訟、差止訴訟の経験からすれば、基本的には訴訟を起こすのは費用があまりかからないと見えるわけですね。それは、弁護士が手弁当でやっていただけるからというのがありますし、資料については、事業者との間の相対交渉というのが多いというところがあると思います。

しかし、今回の大量の消費者被害を回復するというのは、一人一人の消費者の被害を確定していくことが第二段階で必要なわけです。それから、第一段階は消費者が関わらないのではないかと思われるかもしれませんが、第一段階でもそもそも被害が生じたこと、その被害が多数の消費者に共通であることなど、証拠は必要なわけです。その証拠を集めるとなると、被害を受けた消費者になるべくたくさん接触せざるを得ない。そうすると、多数の消費者との間で事前にやりとりをするということに、どうしてもならざるを得ないわけですね。そうしますと、大量になればなるほど事務量がかさみます。大量になればなるほど、規模の経済が働いて安く済むのではないかと思われるかもしれませんが、そういう省略できるところが割合少ないわけです。

したがって、これには大変たくさんの労力と実際の費用がかかるということは当然なので、その意味では、多少なりとも回収できるということは必須だろうと思うのです。今の適格消費者団体の差止訴訟では、全くの手弁当でやっていますけれども、そのままの体制でやれと言われても、今度は破綻してしまうという制度ですから、そここのところはなるべく柔軟にしたいと思います。

升田座長 ありがとうございます。そのほかの御質問、小浦委員、どうぞ。

小浦委員 本日は、ありがとうございます。この制度が少額の被害でも消費者の被害を回復するために、ぜひ活かしていかなければならないということが皆様の御意見の中からよくわかって、今後に期待したいと思います。そのためにも、このガイドラインが本当に使えるものにしなければと思っています。

ただいま論点になっております手続の簡略化のことに關して、私もそう思っております。消費者の立場といたしましても、何度も面談してとか、直接行かなければいけないということは重いなと思っています。団体の方の費用を少しでも軽くするという意味で、本日、皆様の意見書の中に乗せられておりませんでしたけれども、

第6回の検討会で通知・交付のことに关しまして、法の第27条に、相手方による公表ということがありますが、これをガイドラインに載せるか否かというところを、事業者団体の方からは、団体のガイドラインなので、ここに載せることはもう少し慎重に検討したらどうかという御意見もありました。

そこで、本日出席の方にお伺いしたいと思いますが、そこに関して発言のありました、ひょうごの方と、埼玉の方のお二方から、この件に関してはガイドラインに載せておいてもらった方が消費者のためにもなるといいますか、相手方からも広告なり、そういうこともぜひ一緒にやってもらいたいと消費者として思いますが、載せることに対しての是非はいかがお考えなのか。唐突で申しわけないですけども、今の瞬時のお考えで結構ですので、聞かせていただきたいと思ひます。

升田座長 瞬時のお考えということで、ひょうご消費者ネットの方、いかがですか。

ひょうご消費者ネット 発言は多分していなかったと思ひますけれども、今、言われたのは、団体の方からの求めがあるときにネット等で事業者が公表するというお話で、それをガイドラインに載せるのがどうかというところですか。それは、こちらとしては、その方がいいということは思ひております。

升田座長 ありがとうございます。それでは、埼玉消費者被害をなくす会の方、お願いいたします。

埼玉消費者被害をなくす会 同じ意見で、消費者団体の立場からすれば、そういう形で明確になればと思ひております。

升田座長 よろしゅうございますでしょうか。そのほか、いかがでしょうか。どうぞ、渡部委員。

渡部委員 本日は、ありがとうございます。先ほどお話いただいた中で、京都消費者契約ネットワークの方から、少額事件と高額事件に分けて手続の厳格さを変えるべきであるという御意見があったかと思ひのですが、その手続の仕組みとして、恐らく60万円以下の事件を念頭に置かれていると思ひのですが、少額事件だけ特別に軽くするという立て方がいいのか、それとも一律に二段階目の本人確認や説明義務については簡略化して、口頭での説明とか直接対面しなければいけないという原則を外した方がいいとお考えなのか、また、少額事件ではなく、高額の場合には、今検討しているような直接対面とか口頭での説明の方が望ましいとお考えなのかということをお話いただければと思ひます。

升田座長 それでは、御指名ですので、京都消費者契約ネットワークの方、お願いいたします。

京都消費者契約ネットワーク 私の個人的な見解となりますが、この少額事件の手続を軽くすることを解決する方法は、二つあると思ひています。

一つは、柔軟な対応ができるようにして、全体として特定適格消費者団体に任せるとのことです。それで二、三年様子を見るというやり方です。その中で、我々

の方で高額事件と少額事件について分けて、いろいろ考えて対処していくことになるかと思えます。高額事件の場合は、消費者の方もどうなっていくかということに対する関心が強いです。それから、どうなっていくのだろうかということに対して説明も求めてくるだろうと思っています。

ところが、少額はそんなに関心がない。極端なことを言ったら、返ってほしい。皆さんが買い物をするときもそうだと思うのですけれども、どういう商品に説明を求めるかという、高額な商品なわけでありますから、そういうことがおのずと決まってくるだろうと私は思っています。これが一つの考え方であります。

もう一つは、高額事件と少額事件を分けるという考え方でありますけれども、それも60万円がいいのかどうかの問題もありますし、それから何回も言いますが、この手続は全く新しい制度ですから、それで分けていいのかどうかという問題はあると思えます。だから、私は1番目が正しいやり方だと思えますけれども、それが無理であれば2番目という解決方法になるだろうと考えております。

升田座長 関連してでしょうか。どうぞ。

渡部委員 今の点に関連して、ほかの団体の方に、二つに手続を分ける、つまり、高額事件と少額事件で分けて仕組みを考えるというあり方について、どのようにお考えか、北海道と大分の方に御意見をいただければと思えます。

升田座長 御指名ですので、消費者支援ネット北海道の方、お願いいたします。

消費者支援ネット北海道 もちろん、少額と高額ということで分けるやり方が一つあると思えます。ただ、私はたまたま北海道から来ていますけれども、消費者が遠隔地にわたるような場合にどうするか、都市部のような、集中的に被害が発生しているときにどうするかということを考えると、面談の可能性というのは大きく違ってくるわけですね。それから、事業者の方の対応もあります。事業者の方の対応や事業者の規模・信用性などによっても違ってくると思えますから、単純に高額・少額できっぱり分けられるかという、そうはいかないだろうなと思えます。

私のところで書きましたように、例えばウェブページでオンライン申込みができて、事後的にいつでも電話で相談できますよという体制をとれば、その意味では手続が十分だとすると、高額のものであっても、そういう形をとれるようにしていただかないと、例えば札幌にいる我々が、釧路とか旭川とか、そういうところの消費者を相手にできなくなってしまいます。そこは、たとえ高額のものであったとしても、できる限り手続は軽くしていただきたいと考える次第です。

升田座長 ありがとうございます。それでは、御指名ですので、大分県消費者問題ネットワークの方、お願いいたします。

大分県消費者問題ネットワーク 発言の機会をいただきましてありがとうございます。

私たちの団体ということで考えると、恐らく依頼者としては、全国にまたがるというよりは、県内あるいは近県に限られると思えます。そうすると、個人的な意見

ですけれども、私は高額と少額を分けるという設定の方がやりやすい、説明はしやすいかなと思っています。特に、少額のものについて、セキュリティの問題とかはあるのでしょうかけれども、インターネット上でいろいろできるということになると、私たちのような団体だと、それよりも大事なところ、つまり債権確定とか被害回復に人員を注力できますので、少額については少し軽くするということがありがたいと考えています。

升田座長 ありがとうございます。よろしゅうございますか。今の問題、資料を拝見しますと、そのほかの方もいろいろお書きになっていますけれども、ひとつ言っておきたいということがありましたら、どなたでも。全国消費生活相談員協会の方、どうぞ。

全国消費生活相談員協会 相談員協会の石田です。オンラインの問題ですけれども、例えば1団体でオンライン上で情報を得るということになると、セキュリティの問題が非常に大きくなると思います。1団体でそのシステムを構築するのが難しいとすれば、消費者庁の方でそういうフォームみたいなものをつくっていただくと、セキュリティの問題も、経済的にも団体としては非常に助かるのではないかと思います。一定のフォームのもとでやれば間違いがないかなという気がしています。

升田座長 これは、消費者庁のセキュリティはわかりませんが、御意見としてということでもよろしいでしょうか。そのほか、委員の方で御質問ありますでしょうか。どうぞ、榎本委員。

榎本委員 本日は、ありがとうございます。皆さんの意見は、恐らく手続を重くしてはいけないというところが大きな主眼になっているなど感じるのですが、一方で消費者被害防止ネットワーク東海の意見書を個別に見ると、考慮要素として、判決の結果そのものにあまり重きを置いてはいけないという御意見があるのですが、結果について考慮されることについても、それほど抵抗感があるものか、端的にお伺いしたいところですが、いかがでしょう。

升田座長 それでは、消費者被害防止ネットワーク東海の方、お願いいたします。

消費者被害防止ネットワーク東海 結果について考慮されるということは、非常に抵抗がありますね。この制度に乗ってくるものというのは、過去の裁判例等に照らしても、どちらか微妙、わからないという事案もかなり多くなってきているのではないかと思います。結論、そうだからといって不当だということにはつながっていくべきではない。私の書き方が、そのものに重きを置くべきではないという書き方になっていますので、結果そのものを考慮してもいいと、考慮要素として入れてもいいと許容しているかのように読めるかもしれませんが、そういう趣旨ではございません。誤解を生まないようにと思います。

升田座長 よろしいでしょうか。そのほか御質問ございますでしょうか。どうぞ、澤委員。

澤委員 全国消費生活相談員協会の方にお伺いしたいのですけれども、多分、この団体の皆様の中で一番会員が多いと思います。会員を集めるに当たって、どういった御努力をされていらっしゃるか、そういった点をお聞かせいただければと思います。

升田座長 それでは、お願いいたします。

全国消費生活相談員協会 私どもの団体は、地方公共団体の消費生活相談窓口で働いている相談員の会ですので、情報を相談員向けにいろいろ提供しておりますし、相談の現場で役立つような講座などもやっております。そういうことから、実際にそういう窓口についた方がどんどん協会に入っているということで、会員は増えているところです。ですから、窓口が広がれば広がるほど、相談員さんが加入されます。現在は2,100名です。

升田座長 よろしゅうございますでしょうか。それでは、今までいろいろ議論をいただいています、意見もいただいておりますが、答えられる点は消費者庁の方から。その前に質問したいという希望があるそうですから、質問をお願いします。

小田専門官 幾つかの団体で、少額事件については手続を簡素化すべきではないかという御意見をいただきましたけれども、具体的に幾らの金額からを少額事件と考えているのかという点について教えていただきたいのと、その金額で手続の差がどうして出てくるのかというところ、許容性という点ももう一つ教えていただきたいと思っています。

どうしてかといいますと、依頼する手続自体は同じものなのに、金額の多寡によって手続の差が出てくることを許容する理由がないと、そういう話にならないかなと思うので、そこのところを教えていただきたいと思っています。これは、京都の野々山さんに御回答いただければと思います。

升田座長 それでは、御指名ですので、どうぞ。

京都消費者契約ネットワーク 先ほどから申し上げているように、60万円という金額を言っております。これは、少額訴訟事件という手続があるわけでありましてけれども、この事件が弁護士を依頼したりすることが非常に困難ということから、手続をできるだけ軽くしていこうという一つの法の考えから出てきているだろうと思います。

それから、私どものメンバー等がいろいろなところで講演したときに、幾ら以上なら訴訟しますかといったときに、多いのは50万円ぐらいという回答です。50万円以上だと訴訟するかな、50万円以下だと訴訟しないかと思っているということは、その50万円以下というものに対しては関心が薄いと言うとおかしいですけれども、これまでやれないものをやるということですので、一定手続を軽くしても、特に手続をシビアに考えないのではないかという金額ではないかということで、そういう二つの点から60万円というのを私は考えております。

升田座長 追加で質問でしょうか。はい。

小田専門官 今のだと、軽くすることの許容性が、消費者本人が手続が重いことを望ま

ないということが理由になっているのかなと思います。そうすると、消費者本人が
手続を軽くすることを許容していないような場合については、重い手続のままいく
という考えになるわけですか。

升田座長 どうぞ。

京都消費者契約ネットワーク 個別的に考えているわけじゃありません。類型的にそう
であろうということで、金額を決めているということです。

あとは、いろいろな費用を考えると、この60万円以下を軽くしておかないと費用
が賄えない場合が多いのではないかと考えております。個別で考えているわけじゃ
ない。類型的な話です。

升田座長 よろしいですか。せっかくですので、重要な問題でもありますので、ほかの
団体の方で、もし御意見ございましたら、お願いしたいと思います。どうぞ、消費
者支援ネット北海道の方、お願いします。

消費者支援ネット北海道 今、小田専門官がおっしゃったのは、消費者が望むときに重
い手続といいますか、要するに手続を厚くする必要があるのではないかということ
だと思います。それは全くそのとおりで、少額のものであっても、消費者が遠方か
らわざわざ足を運んで面談を要求したり、電話をかけて口頭による説明を求めたら、
それは応じる必要があるだろうと思いますけれども、それはガイドラインのレベル
で義務付けるという話ではないですね。一般的に消費者に対しては、説明と承諾を
求めるという意味で、抽象的なレベルでの基準にはなりますけれども、ガイドライ
ンとして最低限の基準を求める場合には、軽い手続が最低限で、あとは消費者によ
って求められているところは、ちゃんと応じなさいというものではないでしょうか。

升田座長 ひょうご消費者ネットの方、お願いいたします。

ひょうご消費者ネット 本人確認の話と説明義務がごちゃ混ぜになっているような感じ
がまずあるので、私の考えは、本人確認については、少額、高額、関係なく、直接
対面を原則とすべきでない。そこは、理論的にそうなるはずだということが一つ。

説明責任に関しては、最近の説明義務というのは、いわゆる適合性原則を踏まえ
たような、セットでやるような話があるので、金額の多寡で分けるというのは一つ
の考え方かもしれません。私は、ルールをあまり複雑にしない方がいいと思ってい
るので、説明義務についても分けない方がシンプルでいいだろうと思っていませ
けれども、一定の分け方は許容できるかなと思っています。

升田座長 よろしゅうございますか。そのほかの方、いかがでしょうか。委員の方、何
か御質問ありましたらお願いいたします。どうぞ、和田委員。

和田委員 今の本人確認の関係で、皆さんのお話を伺っていて、だんだん不安になっ
てきたのですけれども、今、議論している本人確認については、別に面と向かって玄
関まで行くということに限らず、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と解釈して、これまで議論してきたと思うのですが、それ

すら省略すべきであるという意味なのでしょうか。

ひょうご消費者ネット 本人確認については、私は本人確認の書類、免許証とか住民票等の写しを郵送で送ると、あとは最終的に送金する形になるのであれば、本人名義の口座に送金すれば、それで十分ではないかと思えます。

升田座長 関連してですか。どうぞ。

和田委員 それは今、許容されているかなと思ったので、この書き方でいけないのかどうか、ちょっとよくわからなかったので確認いたしました。では、郵送が可能であればよろしいということですね。

升田座長 消費者庁から御説明いただきたいと思えます。どうぞ。

加納課長 まず、消費者庁から、かつて本人確認について提案したのは、本人確認については慎重にやる方がいいであろうということで、対面を原則としてということを示したわけですが、それに対しては、きょう、適格消費者団体の皆さんから、対面というのは手続的に負担が重いので、別途の方法による簡略な方法も認めるべきであるという御提案がありました。その中で、書類のやりとりによる方法なども、他の振り込み詐欺救済法などの例によってあるのを参考に検討すべきではないかという御意見であると承っております。

升田座長 どうぞ、和田委員。

和田委員 あくまでも原則ということであって、どうしてもその原則が難しい場合は、別の代替手段をいろいろ工夫して本人確認の努力をするということは、今の加納課長の説明でも想定されているという理解でよろしいですか。

加納課長 訴訟手続でありますので、本人確認は何らかの形でちゃんとしないといけない。判決の騙取とか、いろいろな問題が出てくるかもしれませんので、そういうふうに思っておりますけれども、やり方としてできれば対面が望ましいというところは、団体の方も多分認識が一致されているでしょうが、それだけであるという運用は好ましくないのではないかということで、いろいろと御提案いただいている。ここは、更に私どもで検討したいと思えますけれども、要は本人確認をどういう形で担保するかということでもありますので、合理的なやり方があるのであれば、それは検討の価値があるのではないかと考えております。

升田座長 よろしゅうございますか。そのほか、いかがでしょうか。何か御質問ございましたら。どうぞ、澤委員。

澤委員 この中で弁護士でいらっしゃる方にお聞きしたいと思います。今後の実務と今の実務ではちょっと違うかもしれないですけれども、今の差止請求とかでも、弁護士にお願いして契約とかを結んでいらっしゃるのではないかと思います。その契約を結ぶときのひな形とか、その準備をどのようにされているのでしょうか。

私の問題認識としては、法律事務所に対する団体からのガバナンスを効かせることが大事だと思っているのです。その点について、契約以外の部分でも、どのよう

なことを想定されてやっつけらっしゃるかというところをお伺いできればと思います。

升田座長 どなたかということだと思います。ただ、今、弁護士以外とおっしゃいましたけれども、法律の専門家もおられて、微妙なところですが、具体的に御指名いただければ。相談員協会の方。

澤委員 そうですね。相談員協会と関西の方をお願いします。

全国消費生活相談員協会 現状は、適格消費者団体の差止請求というのは、何か費用が出てくるということじゃなくて、全てこちらの負担でやっているということです。当協会にかかわってくださっている弁護士の方々のボランティア精神で、参加しよう、応援しようということで参加していただいている形です。ですので、今後、特定適格消費者団体としての訴訟ということになりますと、全く形態が違うわけですので、別途考える必要は当然あると思っていますので、これは当協会としては別に考えていくことになります。現状とは全く違うと思います。

升田座長 続きまして、消費者支援機構関西の方、お願いいたします。

消費者支援機構関西 現在、役員とか検討委員会にかかわっていただいている方は、個人の資格でかかわっていただいている形です。訴訟に移るときは弁護団と契約するということが、個々に契約をしている形になります。ですので、どこの法律事務所と契約するという形にはなっていません。

升田座長 よろしゅうございますでしょうか。そのほかの委員の方から御質問ございますでしょうか。どうぞ、三木委員。

三木委員 この質問はどうかと思ったのですが、この特例法は、少額事件等への対応が多いかと考えてはいるのですが、仮に何らかの手当てというところで支援等を考えられているとしますと、例えばどんなものを支援対策として望んでいるのか。といいますのは、手続の簡素化以外、本人確認とか通知・公告等の簡素化以外の部分での支援を団体の方でどういうものと考えておられるのか、消費者機構日本の方、お願いいたします。

升田座長 それでは、消費者機構日本の方、お願いいたします。

消費者機構日本 団体支援、いろいろなやり方があるかと思いますが、基本的に費用の面に関していいますと、例えば仮差押えの担保金とか通知・公告費用とか、事後に被害額を回収していくしか補填ができない費用もありますので、一時的に発生する費用についての低利融資の貸付けということで検討いただければ。また、一定の要件を満たす場合には返還を免除するという措置も、既に消費者訴訟支援制度等が地方自治体にございますので、そういったことも参考にしながら制度検討していただければということをお話ししております。

升田座長 それでは、せっかくですから、消費者被害防止ネットワーク東海の方。

消費者被害防止ネットワーク東海 支援につきましては、先ほどほかの団体からも発言

がありましたけれども、こういう手続に関して適正を担保するための効率的にやれるシステムの開発などは、間接的な支援として非常にありがたいなと思っておりません。あるいは、共通の書式をつくるとか、そういった作業に協力し合える体制をつくることも支援の一端になるかなと思います。以上です。

升田座長 ありがとうございます。そのほか、委員の方で御質問ございますでしょうか。

まだ若干時間がありますけれども、大高委員、何か。

大高委員 御指名ですので、1点、もし情報として教えていただければということですが、団体の共通の意見書の資料の5ページ、金銭管理の責任者に会計関係に従事した経歴があるものとした合理性が乏しいという御指摘をいただいております。私も同様の意見を言ったことがあるように記憶しているのですが、その関係で、もし可能であれば教えていただきたいのですが、現状の差止請求関係業務でも、第三者調査の関係で弁護士、もしくは税理士等の調査を経て、それを報告しなければいけないことになっているかと思えます。今の適格消費者団体の中で、その第三者調査の専門家として、まず税理士が選んでいる団体があるのかどうかを、まずお聞きしたい。

もし、その税理士を選んでいる団体がある場合は、なぜ幾つかの専門家の候補がある中で税理士を選んだのか。また、税理士だから選んだのではなくて、属人的な理由で選ばれたのか、そのあたりの事情をちょっとお聞かせいただければ。

升田座長 なるほど。まず、税理士をそういうことで選んでおられるかどうかということですので、恐縮ですが、選んでおられるところはございますでしょうか。消費者支援ネット北海道の方、お願いします。

消費者支援ネット北海道 実は、税理士をお願いしているのですけれども、私はタッチしておりません。事務局の人的なつながりで、これまで協力していただいた方をお願いしていると聞いております。

升田座長 そのほか、何か今の点につきまして。どうぞ、消費者機構日本の方。

消費者機構日本 現行の第三者調査は、法律に基づいて団体の運営が適切に行われているかというところに主眼があろうかと思えますので、税務会計処理ということよりも、法律の手続に則って検討されているとか、ちゃんと重要な事項が理事会で議決されているとか、そういったプロセスを主に見ていただくという仕組みになっていようかと思えますので、結果的に税理士を、税理士だからということをお願いしている場合が少ないと思えます。

升田座長 という実情だそうです。どうぞ。

大高委員 北海道に、もし御存じであれば教えていただきたい。結果的に税理士に第三者調査を依頼したことによって、何かメリットと申しますか、税理士ならではのメリットがあったのかどうかについて。わからなければ結構ですので、わかるようであれば教えていただきたい。

升田座長 それじゃ、よろしく申し上げます。

消費者支援ネット北海道 特に私の方では、よく存じておりません。

升田座長 そのほか、御質問ございますでしょうか。どうぞ、和田委員。

和田委員 今回、被害回復関係業務について、場合によっては外部の法律事務所等に業務を委託することもあり得るのではないかという想定で議論されているのですが、現段階で今、皆さん消費者団体の中で、一部の業務を外部に委託されているようなところはありますでしょうか。

升田座長 それは、法律事務所以外のところも含めてということですか。

和田委員 法律事務に関連するところがあれば、そこは優先的に伺いたいのですが、そもそもあるのかどうか、ちょっとわからなかったのです。

升田座長 まず最初に、法律事務所以外のところの事業者、その他の方に業務の一部を委託しておられることがあるかどうかということで、イエスという方、挙手をお願いします。どうぞ、消費者支援機構関西の方。

消費者支援機構関西 予算・決算をしますときに、公認会計士の方をお願いして、最終的に作表とか税務署への申告とかをお願いしているところがあります。

升田座長 消費者機構日本の方、どうぞ。

消費者機構日本 同じく、税理士に決算処理の確認をしていただいて、納税が必要な場合は納税の手続をしていただくということがあります。あとは、平常時の実務的な話ですけれども、ホームページ更新等に当たって、こちらからは基本的な情報や体裁を指示してホームページに掲載していただくということがございます。

升田座長 御質問の趣旨は、法律関係業務ということですね。まさに今回の業務に関連するような法律に関係する業務について、外部の専門家ないし事業者の方に業務を委託しておられることがあるかどうかという質問だったと思います。特にございませんでしょうか。関係する弁護士がおられれば、多分そこだと思いますけれども、よろしいですか。

和田委員 質問させていただいた趣旨は、業務をいかに適切に管理できるのかということについて、お尋ねしたかったのですが、現状、ないということであれば、評価のしようがないので、結構です。

升田座長 個人情報保護とか、いろいろな問題が発生するという観点だと思いますけれども、そのほかございますでしょうか。どうぞ、大高委員。

大高委員 今、消費者支援機構関西と消費者機構日本からお答えがあったことに関連して、非常に興味があるところをお聞かせいただければと思います。先ほど、毎年の決算等、公認会計士と税理士等に依頼しているということですが、それについては、有償で御依頼されているのかどうかということ。もし有償で御依頼されている場合、依頼されている税理士等に通常のフィーをお支払いになっているのか、その点、差支えがなければ教えていただければ。

升田座長 どうぞ御説明いただければと思います。それでは、消費者支援機構関西。

消費者支援機構関西 多分、業界においては随分低い水準で一定額を支払しているという
うことになります。

升田座長 続きまして、消費者機構日本の方。

消費者機構日本 同様です。NPO法人会計に詳しい税理士に、会計基準が変わったときに
お願いして、きちんとやっていただいた経緯がありますけれども、そういった税理
士ですので、通常の相場より安くやっていただいております。

升田座長 ありがとうございます。大体、よろしゅうございますでしょうか。それで
は、せっかく10団体の方においでいただいております、時間が非常に限定されてい
る中でいろいろ御発言いただきましたけれども、最後、各団体の方に2分程度で、
弁護士の方は法廷では2分ぐらいでしゃべらざるを得ないこともおありでしょう
から、時間が限られていますので、最後に言い残した事、ここは強調したいこと等々
ございましたら、お願いしたいと思いますが、最初の順番で恐縮ですけれども、消
費者支援機構福岡の方からお願いいたします。

消費者支援機構福岡 きょうは、この機会を与えていただきましてありがとうございます
した。

いろいろな議論を拝見しておりますと、縛りをつけるというのは確かにわからない
わけではないのですね。ただ、先ほど来、出ていますように、特定適格消費者団
体が動くときに自由度を与えていただいて、その中で創意工夫をして消費者被害の
救済を図れるようにする。先ほども言いましたように、取引費用をどう抑えて、ど
うやって消費者の取り分を多くするかということをお我々は考えているわけで、特定
適格消費者団体というのは営利団体では決してありませんので、利益を上げよう
ということは毛頭考えていないということは御理解いただきたい。

ただ、赤字でもやるかと言われると、二の足を踏む部分はないわけではないわけ
で、実費は見ていただきたい。それで大儲けをしようとか、それで誰かが得をしよ
うなどといことを考えているわけではないし、そういう人は入れないような仕組み
になっていると思っておりますし、そうしていただきたいと思っております。ありが
うございました。

升田座長 ありがとうございます。消費者被害防止ネットワーク東海の方は、いつも
意見をお伺いしていますので、ほかの方に時間を譲っていただきまして、京都消
費者契約ネットワークからお願いいたします。

京都消費者契約ネットワーク 私は、この制度をつくる過程でも私は関与させていた
だきましたけれども、委員の皆さんにぜひお願いしたいのは、訴訟ができない人
たち、できない事件がこの訴訟によって被害救済できるという制度にぜひして
いただきたい。この指針がどうできるかによって、この制度が生きるか死ぬかにかか
ってくると思っております。これまでの議論は、その点、この制度が生きたものになる

のか現実的な危惧を私は持っております。その費用・労力が消費者にかからないこと。あと、少額な請求に対して対応できること。ぜひ、これを考えて指針をつくっていただきたいと思っております。そういう意味では、委員の皆さん方の責任は非常に重いと私は思っておりますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

升田座長 ありがとうございます。続きまして、大分県消費者問題ネットワークの方、お願ひいたします。

大分県消費者問題ネットワーク きょうは、お招きいただいてありがとうございます。今、適格消費者団体という制度ができて7年ぐらいになるのですが、まだ11団体しかないと考えるのか、11団体もあると考えるのか、いろいろあると思ひます。初めての制度なので、きちんとした指針をつくるというのはとても大事なことでと思ひますけれども、この後にも続く適格消費者団体が何団体もこれから出てくる。四国とか北陸とか東北は、現実には全くないわけですから、そういうところもつころうという動きが出てくる中で、指針であまりハードルを上げてしまうと、適格消費者団体にはなるけれども、それ以上はちょっと無理という団体が出てくる可能性はあるのかなと思ひています。

もちろん、初めての制度であるからこそ、きちんとガイドラインを設定する。それは大事なことでと思ひますけれども、後から入ってくる団体がしり込みするような制度になると、それはそれで問題だと私は思ひますので、その点、ぜひ御考慮いただきたいと思ひます。以上です。

升田座長 どうもありがとうございます。続きまして、ひょうご消費者ネットの方、お願ひいたします。

ひょうご消費者ネット 私は、本業は弁護士をしております。その関係でいろいろな方の依頼を受けますけれども、一般の方にとって裁判のような手続というのは、その言葉自体でハードルがすごく高くなっているということを、皆さんにもっと認識していただきたい。その上に、更にいろいろなほかのハードルをどんどん乗せていくと、とんでもない障壁になってしまうということを重ねて申し上げたいと思ひます。以上です。

升田座長 ありがとうございます。続きまして、全国消費生活相談員協会の方、お願ひいたします。

全国消費生活相談員協会 相談員協会ですので、日々、相談業務で少額被害について交渉しているというのが相談員です。ですけれども、実際に相談に来られる方というのは、全被害の数%と言われておりますので、ぜひともこの制度がきちんと運営されて、そして被害というものが救済されていくことが必要だと思ひます。この前のシミュレーションは本当に愕然としたのですが、少額のもものが救済されていく制度になるということを期待しております。そのためには、手続を簡素化していただきたいということです。

また、別途、私どもの団体は相談員が運営しておりまして、非常に非力ですので、今後に向けて体制整備を行っていかねばいけないというのは常々考えております。

升田座長 ありがとうございます。続きまして、消費者支援ネット北海道の方、お願いいたします。

消費者支援ネット北海道 これはガイドラインを決めようという席ですから、ガイドラインは一律の基準になるわけですね。それに多少の事案の違いを入れたとしても、一律な基準になってしまいます。例えば、お配りいただいている参考資料の前回までの意見の概要というところの13ページに、高齢者、障害者への対応はきちんとやりなさいということが書いてあるわけです。そういうことを考えると、高齢者あるいは障害者、子どももそうですけれども、そういった当事者も出てくることを考えると、一律の基準というのが要求できるのは、かなり限られた分野になってしまいます。

このような人たちの存在を考えると、例えば説明にあたって面談を原則とするとしても実際にはできない方々が大勢いることもありますから、ものすごく例外の大きい原則であって、それはガイドラインとして意味があるのかという疑問を持たざるを得ないわけです。

それから、弁護士についても、利益相反ということをおっしゃるわけですが、ちょっと誤解されているかもしれませんけれども、例えば差止請求であれば、うちの団体では全部、理事、検討委員の弁護士が追行しています。消費者の集団訴訟ということになると、連絡をもっと密にしなければならないので、そういう形でやろうと考えているわけですが、それが利益相反だと言われてしまうのに非常に抵抗を感じるところです。

あと、消費者に負担していただく報酬や費用を事業者から得られる金員の50%以下にすべきだというのも、全体として50%という意味なのか、それとも一人一人の消費者にとっての50%という意味なのか。恐らく後者だと思うのですが、そうなりますと、例えば着手金をもらったときに、ある消費者に関しては回収ができませんでしたという場合は、着手金は返すという話になるのかということで、あまり現実的ではない基準だと思います。したがって、そういう現実を見据えた上で、最低限これだけは守らないと消費者が困りますねという基準をぜひつくっていただきたいと思います。

升田座長 ありがとうございます。それでは、消費者機構日本の方は、先ほどと同様で恐縮ですが、お時間をお譲りいただきまして、消費者支援機構関西の方、お願いいたします。

消費者支援機構関西 貴重な機会をいただきましてありがとうございます。

消費者の泣き寝入りを防ぐために実効的な制度になって、それが運用されていけ

ば事業者との交渉が可能になる。例えば、消費者団体訴訟制度の差止請求というのもそうですけれども、私ども、認定を受ける前にも一般の消費者団体として申入れ等々をやっていたわけですが、そのときは全く反応がない、回答もないという状態でしたけれども、認定を受けて以降は協議に応じますというところがほとんどになってきており、訴訟に至る前にもいろいろな成果が出ています。新しい制度もそういうふうになってくると、新制度にかかる手続費用もかからなくて解決していくことになるのではないかと思います。

それから、先ほど御質問があったときに回答が不足していたかなと思いますけれども、もちろん私どもにかかわっていただいている弁護士の方々は、私どもの設立の目的である被害の防止とか回復ということを経験した方ということですし、例えば守秘義務の書類とかにもサインしていただいているといったガバナンスは、当然きかせていますし、もちろん利益相反も配慮しているということでもあります。

升田座長 ありがとうございます。最後になりましたけれども、埼玉消費者被害をなくす会の方、お願いいたします。

埼玉消費者被害をなくす会 今回の議論でも、手続に関して厳格と簡素であったり、軽い重いという形で議論されたり、あとは被害額についてというお話もありましたけれども、結局は消費者が救済されるために、個々の事案に応じて、どういった手続がいいか、選択の問題、幅の問題、現場の問題があるわけです。そういった観点で、先ほどの一義的に決められるかという問題があるわけですが、厳しい、簡素というだけではなく、個々の事案に応じて、きちんと対応できるような形でこのガイドラインができて、消費者が救済されないという制度にはならないように期待しております。よろしくお願いいたします。

升田座長 どうもありがとうございます。以上をもちまして、本日予定しておりましたヒアリングは、このあたりとさせていただきます。きょう、10団体の皆様方には、非常にお忙しいところ、お集まりいただき、また急な御質問にもお答えいただきまして、ありがとうございます。いろいろなお話を伺いまして、会が始まる前は雨模様でしたけれども、やや薄日も差してきているような気もいたしますけれども、今後とも検討を続けてまいりたいと思います。

最後になりますが、次回の検討会につきまして、消費者庁から連絡事項、その他ありましたらお願いいたします。

加納課長 本日もいろいろと御意見をいただきまして、どうもありがとうございました。とりわけ適格消費者団体の皆様には、遠いところをお越しいただきまして、いろいろと御意見をいただきました。具体的な提案もいろいろいただいておりますので、ここは私どもの方でも工夫を検討してみたいと思います。

総じて、手続が重過ぎることによって団体の負担が重過ぎることに対する懸念が示されたということだと思っていますので、一方で、法律の趣旨を踏まえつ

つ、これはあくまでも法律のガイドラインでありますので、法律の規定の趣旨は守らなければなりません、その中で合理的なやり方というのがどこまでできるのかということは、検討してみたいと思います。

次回の検討会でございますけれども、年が明けますが、1月22日木曜日の14時からと予定しております、議題としては、取りまとめの1回目を予定しております。きょうの適格消費者団体からいただいた御意見を踏まえ、とりわけ報酬の問題とか説明の仕方の問題とか制度の基本的なところに関わる問題提起をいただいております、これは委員の皆様方とよく御相談した上で検討を進めてまいりたいと思います。場合によっては事前にメール、その他によって御相談させていただきつつ、私どもの方で考え方を整理していくという形でやらせていただければと思いますので、御協力のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。こちらからは以上でございます。

升田座長 ありがとうございます。それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。どうもありがとうございました。次回もひとつよろしくお願いいたします。

以 上