

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針の考え方（3）

- 特定適格消費者団体の認定要件 -

法第 65 条第 4 項第 2 号及び同条第 5 項では、被害回復関係業務を適正に遂行するために定めることとしている業務規程について規定しているところ、その具体的内容については以下のようなものが考えられる。

※ なお、特定認定の要件のうち、法第 65 条第 4 項第 6 号に規定する報酬又は費用に係る基準については、第 7 回の議題とすることを予定している。

第 1 業務規程記載事項（法第 65 条第 5 項）

法第 65 条第 5 項で規定する被害回復関係業務を行うに当たり、団体が整備しなければならない業務規程の内容について、次の内容が含まれる。

被害回復関係業務の実施の方法に関する事項

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に関する事項

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関する事項

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相互の連携協力に関する事項

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

その他被害回復関係業務の実施に関し必要な事項

（説明）

1．意義

業務規程は、特定適格消費者団体が被害回復関係業務を実施するための規律について包括的に定めたものであり、国民（消費者及び事業者）がこれを閲読すれば当該団体の業務の実施方法の全体像が明瞭に分かるように網羅的かつ具体的に記載されていることが必要である。

以上を踏まえ、本指針において、その具体的内容を示すことを提案するものである。

2．内閣府令

法第 65 条第 5 項では、業務規程の記載事項は内閣府令で定める旨を規定している。内閣府令で定めるべき記載事項には、同項で規定されている法定の記載事項のほか、適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインに定められている記載事項と同様の法定の記載事項以外の記載事項があると考えられる。これらを列挙すると以下のとおりになる。

（1）法定の記載事項

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
- 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
- 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
- エ 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の内容並びに請求の放棄、和解又は上訴の取下げをしようとする場合において法第 31 条第 1 項又は第 53 条第 1 項の授権をした者の意思を確認するための措置に関する事項
- オ 法第 65 条第 4 項第 4 号の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及び役員、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に関する事項
- 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に関する事項
- 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に関する事項
- (2) 法定の記載事項以外の記載事項
 - ④ 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
 - ⑤ 特定適格消費者団体相互の連携協力に関する事項
 - ⑥ 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
 - ⑦ その他被害回復関係業務の実施に関し必要な事項

3. 具体的内容

本指針において定めることとなる業務規程の具体的な内容は、以下のとおりである。

(1) 法定の記載事項

- 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

法第 65 条第 5 項に規定されている「被害回復関係業務の実施の方法」に含まれる事項であり、例えば、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と考えられる。
 - 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

法第 65 条第 5 項に規定されている「被害回復関係業務の実施の方法」に含まれる事項であり、消費者からの情報の収集の方法(消費生活相談や 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と考えられる。

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

法第 65 条第 5 項に規定されている「被害回復関係業務の実施の方法」に含まれる事項であり、被害回復裁判手続に付随する情報としては、法第 82 条に規定する情報のほか、事前交渉に関する情報や被害回復裁判手続に関する情報などが考えられるところ、これらの情報を公表すべきか否か、公表する場合にはどのような基準、方法によるのかを業務規程に定める必要があると考えられる。

公表するための基準としては、被害を受けたと考えられる者の範囲、被害金額の多寡、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の強弱、被害を与えたと公表されることによる影響の大小などを考慮することが考えられる。

公表する方法としては、当該団体のウェブサイトに掲載することやプレスリリースを行うことなどが考えられる。

なお、ウェブサイトに掲載する方法による場合で、掲載の際にその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と考えられる。

エ 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の内容並びに請求の放棄、和解又は上訴の取下げをしようとする場合において法第 31 条第 1 項又は第 53 条第 1 項の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 項に規定されている事項であり、第 2（本資料 9 ページ）において検討する。

オ 法第 65 条第 4 項第 4 号の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及び役員、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に関する事項

法第 65 条第 5 項に規定されている事項であり、第 3（本資料 11 ページ）において検討する。

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に関する事項

法第 65 条第 5 項に規定されている事項であり、第 4（本資料 14 ページ）において検討する。

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に関する事項

法第 65 条第 5 項に規定されている事項であり、第 5（本資料 21 ページ）において検討する。

(2) 法定の記載事項以外の記載事項

④ 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事項としたものであり、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、被害回復裁判手続に係る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該当すると考えられる。

⑤ 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とすることが考えられる。

⑥ 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

第 4 回検討会資料 1 第 2 において検討したとおり、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ることが考えられる。

⑦ その他被害回復関係業務の実施に関し必要な事項

法附則第 6 条に規定する国民生活センターが実施する重要消費者紛争解決手続等の裁判外紛争解決手続の利用に関する事項（例：施行前事案の被害者である消費者に対して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等）などが該当すると考えられる。

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考えられるところ、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、個人情報取り扱いに十分に留意することが必要である。

4. 消費者契約法における規律

被害回復関係業務及び差止請求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、内閣府令（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。

(1) 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、同第 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内閣府令（同法施行規則）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想定される。

- ・ 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 条及び法第 53 条第 8 項により交付された書面（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
- ・ 簡易確定手続授權契約及び訴訟授權契約に関する契約書のつづり
- ・ 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

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 5 号）、理事会の議事録（同規則第 21 条第 1 項第 5 号）を作成することが義務付けられている。

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ることから、これらの業務の概要を記載した帳簿書類は、両者を兼ねるものとして作成しても差し支えないこととすることが考えられる。

理事会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議事録を作成する必要性はないので、両業務に関する理事会議事録として作成しても差し支えないこととすることが考えられる。

（２） 消費者契約法第 31 条第 2 項の調査を行う者の選任及び解任に関する事項（消費者契約法施行規則第 6 条第 6 号、同第 22 条関係）

適格消費者団体に関しては、業務規程に定めなければならない事項として、消費者契約法第 31 条第 2 項の調査を行う者の選任及び解任に関する事項が挙げられている（消費者契約法施行規則第 6 条第 6 号）。これは、同法第 31 条第 2 項の調査を行う者の選任及び解任の基準及び方法に関する事項をいい、調査を行う者が有していなければならない資格、知識及び能力、当該適格消費者団

体との利害関係等に関する事項が該当するとしている。

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、法第 88 条の規定により、消費者契約法第 31 条第 2 項の調査を行う者は、差止請求関係業務や被害回復関係業務等が、消費者契約法及び本法の規定に従い適正に遂行されているかどうかについて調査を行わなければならない。特定適格消費者団体は、消費者の金銭を預かる場合もあることから、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会計的知見を有する者を、当該調査実施者として選定する必要がある旨を消費者契約法施行規則及び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することが考えられる。

(3) 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、同第 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およ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（同法同条第 3 項）、閲覧等（同法同条第 4 項）および提出（同法同条第 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しなければならないよう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措置することが考えられる。

(参考) 適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン

2. 適格消費者団体の認定

(1) ～ (7) (略)

(8) 業務規程の記載事項

法第 13 条第 3 項第 3 号の業務規程には、同条第 4 項及び規則第 6 条各号に規定する事項について、次の具体的な事項が定められていなければならない。

ア 差止請求関係業務の実施の方法に関する事項

(ア) 不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務の実施の方法に関する事項

規則第 6 条第 1 号イに規定する「不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務の実施の方法に関する事項」とは、消費者の被害に関する情報を分析して差止請求の要否及びその内容について検討を行い、差止請求権の行使について決定をする方法などに関する事項が該当する。

(イ) 消費者被害情報収集業務の実施の方法に関する事項

規則第 6 条第 1 号ロに規定する「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」とは、例えば、一般消費者からの情報の収集の方法

(消費生活相談や110番活動などの具体的な実施の方法)や、当該適格消費者団体の会員からの情報の収集の方法、他の適格消費者団体との情報交換に関する方法に関する事項などが該当する。

(ウ) 差止請求情報提供業務の実施の方法に関する事項

規則第6条第1号ハに規定する「差止請求権の行使の結果に関する情報の提供に係る業務の実施の方法に関する事項」とは、差止請求権の行使の結果に関する情報を提供する基準と方法に関する事項をいい、法第39条第1項の規定により消費者庁長官が公表する対象以外のものに関する情報提供の扱いを含めて、情報提供に係る基準及び方法(例えば、ある事案における差止請求権の行使の状況に関し、収集された情報の数、内容、差止請求に係る相手方の対応状況、主な証拠関係等を斟酌した一定の合理的な基準に基づき、一定の時点で一定の内容をホームページ上の掲載事項とすること)などが該当する。

(エ) 検討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等に関する事項

(略)

(オ) 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

規則第6条第1号ホに規定する「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」とは、適格消費者団体の認定を受けていない者が適格消費者団体になりすまして差止請求関係業務に類似した行為をした場合の弊害が著しいことにかんがみ、適格消費者団体が差止請求関係業務を行うに際し、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事項としたものであり、その方法としては、例えば、差止請求関係業務を行うに際し、差止請求に係る相手方からの請求があった場合には、内閣総理大臣が適格消費者団体の認定をした旨を通知する書面(法第16条第1項)の写しを提示することなどが該当する。

イ 適格消費者団体相互の連携協力に関する事項

規則第6条第2号に規定する「適格消費者団体相互の連携協力に関する事項」とは、例えば、消費者の被害に関する情報の共有や差止請求権の行使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23条第4項の通知及び報告の方法に関する事項(具体的には、規則第13条に規定する書面によってするか、規則第15条に規定する電磁的方法を利用する措置によってするか)並びに規則第17条第15号に規定する行為に係る通知及び報告の方針に関する事項(具体的には、どのような行為について通知及び報告の対象とするか)が含まれていなければならない。

ウ 差止請求関係業務に係る組織、運営その他の体制に関する事項

規則第6条第3号に規定する「差止請求関係業務に係る組織、運営その他の体制に関する事項」とは、①(3)アに規定したとおり、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)、②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)、③当該組織に係る人員の配置の方針に関する事項等が記載されていなければならない。

エ 情報の管理及び秘密の保持の方法に関する事項 (略)

オ 帳簿書類の管理に関する事項

規則第6条第5号に規定する「帳簿書類の管理に関する事項」とは、帳簿書類の作成及び保存に関し、その方法及び責任者の設置に関する事項をいう。

カ 調査を行う者の選任及び解任に関する事項

規則第6条第6号に規定する「法第三十一条第二項の調査を行う者の選任及び解任に関する事項」とは、法第31条第2項の調査を行う者の選任及び解任の基準及び方法に関する事項をいい、例えば、調査を行う者が有していなければならない資格、知識及び能力、当該適格消費者団体との利害関係等に関する事項が該当する。

キ 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

規則第6条第7号に規定する「法第三十一条第三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」とは、当該書類を備え置く場所及び方法並びに閲覧等の請求の方法及び費用に関する事項をいう。

(9) (略)

5. 監督

(1)・(2) (略)

(3) 調査(法第31条第2項関係)

規則第22条第1項に規定する「職業及び経歴」とは、例えば、株式会社の監査役として監査に関する事務に従事した経歴や国又は地方公共団体の職員として会計検査又は監査に関する事務に従事した経歴等をいい、「その者の有する資格」とは、例えば、弁護士、司法書士、公認会計士、税理士等の資格をいう。また、調査実施者の選任及び解任は、業務規程において定める基準及び手続にしたがってされなければならない。

なお、法第31条第3項第8号に規定する調査報告書は、調査の方法及び結果を記載し、作成者が署名又は記名押印したものでなければならない。

(4)・(5) (略)

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。

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。

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。

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。

(説明)

1. 意義

法第65条第5項では、簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の内容を業務規程において定めることとし、契約の内容に関し一定の基準を設けるとともに、契約内容の適正を担保するために、契約内容となる事項を消費者が知る機会を設けている。

また、法第65条第5項では、請求の放棄、和解又は上訴の取下げをしようとする場合には、授権をした者の権利を処分しようとするることとなることから、授権をした者の意思を慎重に確認することが必要であり、意思を確認するための措置を業務規程に定めることが必要とされている。なお、請求の放棄、和解又は上訴の取下げのほかにも、授権をした者の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ついては、同様の規定が必要となると考えられる。

そして、被害者へのなりすましを防止する観点から、本人確認の方法についても業務規程において定めることが必要である。

以上を踏まえ、内閣府令において以下の事項を規定するとともに、本指針において、その具体的内容を示すことを提案するものである。

2. 具体的内容

(1) 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の内容

本制度において、特定適格消費者団体は、授権を受けて手続を進行し、授権をした対象消費者の権利内容を実現させる事務を遂行することに鑑み、消費者との間で締結される契約において、主に次の事項を定めることとし、契約の内

容の適正化を図ることが適切であると考えられる。

- ・ 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)
- ・ 報酬又は費用に関する事項
(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、契約書の雛形を業務規程において定めることが必要であると考えられる。

(2) 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る、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、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。

(3) 授権をしようとする者の本人確認

本制度において、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と考えられる。この場合、本人確認の方法としては原則として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、運転免許証やパスポート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ことが必要と考えられる。ただし、遠隔地居住の消費者など直接対面することが困難であると認められる場合や直接対面するために要する交通費等が多額である場合などは、消費者から本人確認書類の送付（ファクシミリ及び電子メールによる送付も認められる。）を受けた後、必要書類を配達証明郵便等によって送付する方法や、消費者から電話で住所等を聞き取り、当該住所宛てに必要な書類を配達証明郵便等で送付し、本人確認書類とともに返送を受ける方法により、本人確認ができることとすることが適当であると考えられる。

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

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、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が含まれていなければならないと規定している。ここでいう措置について、次のものが含まれる。

「特別の利害関係を有する場合」とは、現在又は過去2年の間に当該役員等が被害回復裁判手続に係る相手方である事業者等の役員又は職員であったことがある場合や当該被害回復裁判手続に係る相手方と取引関係を有している場合などが該当する。

特別の利害関係を有する場合の「措置」とは、当該役員等の理事会その他の機関又は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に係る措置などが該当する。

「業務の公正な実施の確保に関する措置」には、理事が、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理事の兼職の状況が特定適格消費者団体による被害回復裁判手続の行使の適正に影響を及ぼし得る場合における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が該当する。

(説明)

1. 意義

被害回復関係業務が適正に実施されるためには、事業者等からの独立性が確保されていることが必要であるところ、特定適格消費者団体に対する特定の事業者の関係者又は同一の業種に属する事業者の関係者による不当な影響を排除する必要があることから、団体の意思決定機関である理事の構成が適正となるよう措置している(消費者契約法第13条第3項第4号ロ)。

これに加え、被害回復関係業務の実施においては、個別の案件において特定適格消費者団体の役職員等と被害回復裁判手続の相手方との利害関係が生じるといった弊害が生じることが想定されることから、当該団体の被害回復裁判手続においては、あらかじめ弊害を排除するための措置を講じることが必要となる。

以上を踏まえ、本指針において、その具体的内容を示すことを提案するものである。

2. 具体的内容

(1) 特別の利害関係

「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等の役員又は職員である場合

や当該事業者等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等の役員又は職員であったことがある場合や当該事業者等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。

(2) 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もしくは意見の聴取の停止に係る措置などが該当すると考えられる。

(3) 業務の公正な実施の確保に関する措置

「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おける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が該当すると考えられる。

(4) 差止請求関係業務における特別の利害関係を有する場合及び業務の公正な実施の確保に関する措置の措置

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、「当該役員等が差止請求に係る相手方である事業者等の役員又は職員である場合や当該差止請求に係る相手方と取引関係を有している場合などが該当」と規定し過去の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。

(参考) 適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン

2. 適格消費者団体の認定

(1) ~ (7) (略)

(8) 業務規程の記載事項

法第 13 条第 3 項第 3 号の業務規程には、同条第 4 項及び規則第 6 条各号に規定する事項について、次の具体的な事項が定められていなければならない。

ア 差止請求関係業務の実施の方法に関する事項

(ア) ~ (ウ) (略)

(エ) 検討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等に関する事項

規則第 6 条第 1 号ニに規定する「特別の利害関係を有する場合」とは、例えば、当該役員等が差止請求に係る相手方である事業者等の役員又は職員である場合や当該差止請求に係る相手方と取引関係を有している場合などが該当し、特別の利害関係を有する場合の「措置」とは、例えば、当該役員等の理事会等その他の機関又は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に係る措置などが該当する。

規則第 6 条第 1 号ニに規定する「業務の公正な実施の確保に関する措置」には、理事が、事業の内容や市場の地域性等を勘案して差止請求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営み、又はこれに従事するものである場合その他の理事の兼職の状況が適格消費者団体による差止請求権の行使の適正に影響を及ぼし得る場合における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が該当する。

(オ) (略)

イ ~ キ (略)

(9) (略)

第4 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に関する事項

法第65条第5項は、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。ここでいう方法について、次のものが含まれる。

個人情報の利用目的に関する事項

個人情報の取得に関する事項

個人情報の管理に関する事項

個人情報の第三者提供に関する事項

個人情報の開示等に関する事項

個人情報の保護に関する法律違反又は同法違反のおそれが発覚した場合の対応に関する事項

(説明)

1. 意義

被害回復関係業務において対象消費者が特定適格消費者団体に授権をする際には、対象消費者自身の氏名・住所・連絡先といった個人情報や、被害を受けた事実や受けた被害の状況といったおおよそ他人には知られたくない情報を特定適格消費者団体に知らせることになる。また、本制度では、相手方である事業者から、対象消費者の手続への加入を促す通知をするための情報の開示を受けることができること(法第28・29条)から、特定適格消費者団体は、消費者の個人情報及び秘密を適正に取り扱い、外部に漏洩することや紛失することがないようにすることが求められる。そこで、被害回復関係業務を実施するに当たっては、法第79条の趣旨を踏まえ、特定適格消費者団体が保有する個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じることが必要となる。

また、特定適格消費者団体は、被害回復関係業務を実施する過程において、消費者被害に関する情報を収集することとなることから、対象消費者の個人情報以外の情報についても適切に管理するとともに、当該情報に伴う秘密について適切に保持することも必要となる。

以上を踏まえ、本指針において、その具体的内容を示すことを提案するものである。

2. 具体的内容

特定適格消費者団体が保有する個人情報の適切な管理のために必要な措置とは、具体的には主に下記(1)～(7)の事項が考えられる。

(1) 個人情報の利用目的に関する事項

ア 利用目的の特定

特定適格消費者団体が個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り具体的に特定するとともに、利用目的の特定に当たっては、消費者が自己の個人情報の利用結果を合理的に予測し得る程度の具体性をもって

特定しなければならないとすることが考えられる。また、個人情報の第三者への提供があらかじめ想定される場合には、その旨も特定されるべきである。

なお、特定適格団体が被害回復関係業務を遂行するために取得した個人情報を差止請求関係業務や当該団体の会報の送付のために利用するためには、あらかじめその旨の利用目的が特定されている必要があると考えられる。

イ 利用目的の変更

特定適格消費者団体は、上記アの規定により特定した利用目的を変更する場合には、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて、社会通念上、本人が想定できる範囲を超えて行ってはならず、変更された利用目的は、本人に通知し、又は公表しなければならない。なお、本人が想定できる範囲を超えて利用目的の変更を行う場合には、本人の同意を得なければならない。

ウ 利用目的による制限

特定適格消費者団体は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、アの規定により特定した利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱ってはならない。ただし、あらかじめ本人の同意を得るために個人情報を利用することは、当初特定した利用目的にない場合にも、目的外利用には当たらない。

また、次に掲げる場合にあっては、前述の規定により本人の同意を得ることが求められる場合であっても、本人の同意は不要である。

- ・ 法令に基づいて、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う場合
- ・ 人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む。）の保護のために利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ・ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために個人情報を特に利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ・ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して特定適格消費者団体が協力する場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるときに、利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う場合

（２） 個人情報の取得に関する事項

ア 適正な取得

特定適格消費者団体は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

イ 取得に際しての利用目的の通知等

特定適格消費者団体は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。この通知においては、取り扱う個人情報の具体的内容を明らかにする必要はないが、できる限り取り扱う個人情報の項目

を明らかにすることとし、項目ごとに利用目的が異なる場合には、それが明らかになるようにすることとする（例えば、いくつかの項目の個人情報を取り扱っている場合、①被害回復裁判手続、②被害回復関係業務及び差止請求関係業務、③その他の業務 と明らかにして通知することが必要である。）。

特定適格消費者団体は、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む。）の保護のために緊急に必要な場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示する必要はないが、その場合には、取得後速やかにその利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

（３） 個人情報の管理に関する事項

ア データ内容の正確性の確保

特定適格消費者団体は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報を正確かつ最新の内容に保つこととし、次のような手続等を整備する必要がある。

- ・ 個人情報データベース等へのデータ入力時の照合、確認の手続
- ・ データの誤り等を発見した場合の訂正、追加、削除の手続
- ・ 利用目的の達成に不要となったデータの消去、返還の手続
- ・ 個人情報の保存期間の設定

イ 安全管理措置

特定適格消費者団体は、その取り扱う個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。必要かつ適切な措置として、個人情報媒体の性質及び取扱状況に応じ、(ア) 組織的安全管理措置、(イ) 物理的安全管理措置、(ウ) 技術的安全管理措置を講ずることとする。その具体的内容としては、主に次の事項が該当するものと考えられる。

(ア) 組織的安全管理措置

- ・ 個人情報保護管理者の設置
- ・ 個人情報の取扱いに関する役職員の役割及び責任の明確化
- ・ 役職員に対する啓発及び教育研修の実施
- ・ 役職員及び委託先に対する監査に関する事項

(イ) 物理的安全管理措置

- ・ 個人情報保管場所の施錠及び鍵の管理
- ・ 盗難防止のための方策
- ・ データを取り扱う機器の保護

(ウ) 技術的安全管理措置

- ・ 個人情報データへのアクセスにおける識別、認証、アクセス制御
- ・ 個人情報データに対するアクセス権限の最小化

- ・ 個人情報データへのアクセスや操作内容の記録
- ・ ウィルス対策その他セキュリティ対策用ソフトウェアの導入
- ・ 移送、送信時のデータの暗号化等紛失、盗難対策

ウ 役職員の監督

特定適格消費者団体は、その役職員に個人情報を取り扱わせるに当たっては、当該個人情報の安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。その際、個人情報が漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人情報の取扱状況等に起因するリスクに応じ、個人情報を取り扱う従業者に対する教育及び研修等の内容及び頻度を充実させるなど、必要かつ適切な措置を講ずる必要がある。

エ 委託先の監督

特定適格消費者団体は、個人情報の取扱いの全部又は一部を外部に委託する場合は、その取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。その際、個人情報が漏えい、滅失又はき損等をした場合に本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事業の性質及び個人情報の取扱状況等に起因するリスクに応じ、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

(4) 個人情報の第三者提供に関する事項

ア 第三者提供の制限に関する原則

特定適格消費者団体は、個人情報の提供先、提供される個人情報の項目、提供先での利用目的について、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人情報を自然人、法人その他の団体を問わず第三者に提供してはならない。

イ 第三者提供の制限に関する例外

特定適格消費者団体は、アの規定にかかわらず、個人情報を第三者に提供することができる。

- ・ 法令に基づく場合
- ・ 人の生命、身体又は財産（法人の財産を含む。）の保護のために個人情報を第三者に提供する必要がある場合であって本人の同意を得ることが困難であるとき
- ・ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために個人情報を第三者に提供する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ・ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して特定適格消費者団体が協力する場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるときに、個人情報を第三者に提供する場合

(5) 個人情報の開示等に関する事項

ア 個人情報に関する事項の公表等

特定適格消費者団体は、個人情報に関し、次に掲げる事項について、本人

の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

(ア) 当該特定適格消費者団体の名称

(イ) 全ての個人情報の利用目的

(ウ) 個人情報に関する本人からの次の求めに応じる手続（手数料を定めている場合には、その手数料の額を含む。）

- ・ 利用目的の通知の求め
- ・ 開示の求め
- ・ 内容の訂正、追加又は削除の求め
- ・ 利用の停止又は消去の求め
- ・ 第三者提供の停止の求め等

イ 個人情報の開示

特定適格消費者団体は、本人から、個人情報の開示（当該本人が識別される個人情報が存在しないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。）を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときは当該方法）により、遅滞なく、当該個人情報を開示しなければならない。ただし、開示することにより次のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- ・ 個人情報を開示することにより、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- ・ 個人情報を開示することにより、当該特定適格消費者団体の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・ 個人情報を開示することが他の法令に違反することとなる場合

ウ 個人情報の訂正、追加又は削除

特定適格消費者団体は、本人から、当該本人が識別される個人情報の内容が事実でないという理由によって当該個人情報の内容の訂正、追加又は削除を求められた場合には、その内容の訂正、追加又は削除に関して他の法令の規定により特別の手続が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、当該個人情報の内容の訂正、追加又は削除を行わなければならない。

エ 個人情報の利用の停止又は消去

特定適格消費者団体は、本人から、当該本人が識別される個人情報が同意のない目的外利用という理由又は不正の手段による個人情報の取得という理由によって、当該個人情報の利用の停止又は消去を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、遅滞なく、当該個人情報の利用の停止又は消去を行わなければならない。

(6) 法違反又は法違反のおそれが発覚した場合の対応に関する事項

特定適格消費者団体は、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、法違反又は法違反のおそれが発覚した場合には、速や

かに、事実調査、原因の究明影響範囲の特定、二次被害防止策の実施、影響を受ける可能性のある本人への通知、事実関係及び再発防止策等の公表、内閣総理大臣への報告等の措置を講じなければならない。

3. 適格消費者団体における個人情報保護

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、個人情報の保護に関しては、「差止請求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関する事項」として、「当該管理及び方法によれば、情報が適切に管理され、また、秘密が適切に保持される蓋然性が客観的に認められる具体的な事項をいい、例えば、当該情報及び秘密が記載されている文書等の管理及び保存の方法、責任者の設置、当該文書等の盗難防止策、当該文書等へのアクセス制御（情報を取り扱うことのできる者の範囲の特定等）、啓発・研修の実施、サービス規定の整備等、情報の管理及び秘密の安全管理のための組織的、物理的、技術的な措置に関する事項が該当する。」と規定している。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2と同様の内容に見直すことが適当と考えられる。

(参考) 適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン

2. 適格消費者団体の認定

(1) ～ (7) (略)

(8) 業務規程の記載事項

法第 13 条第 3 項第 3 号の業務規程には、同条第 4 項及び規則第 6 条各号に規定する事項について、次の具体的な事項が定められていなければならない。

ア～ウ (略)

エ 情報の管理及び秘密の保持の方法に関する事項

規則第 6 条第 4 号に規定する「差止請求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関する事項」とは、当該管理及び方法によれば、情報が適切に管理され、また、秘密が適切に保持される蓋然性が客観的に認められる具体的な事項をいい、例えば、当該情報及び秘密が記載されている文書等の管理及び保存の方法、責任者の設置、当該文書等の盗難防止策、当該文書等へのアクセス制御（情報を取り扱うことのできる者の範囲の特定等）、啓発・研修の実施、サービス規定の整備等、情報の管理及び秘密の安全管理のための組織的、物理的、技術的な措置に関する事項が該当する。

なお、上記の事項に関しては、法第 24 条に規定する消費者の被害に関する情報の取扱いとの関係で、消費者から収集した消費者の被害に関する情報をその相手方その他の第三者が当該被害に係る消費者を識別することができる方法で利用する場合において、当該消費者から同意を得る方法を規定し（その際、当該情報の利用方法に関し、将来、訴訟等で利用される可能性があることや、適格消費者団体相互の連携協力を促進する観点から、他の適格消費者団体に提供することがあり得ること等について情報提供者である消費者に説明したうえ、包括的に同意を得ることも差し支えない。）、また、法第 25 条に規定する秘密保持義務との関係で、適格消費者団体の役員、職員又は専門委員の職にあった者との間で、退職後も差止請求関係業務に関して知り得た秘密を保持する旨の契約を締結するなどの措置を講ずることが望ましい。

オ～キ (略)

(9) (略)

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。

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

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

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

授權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

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用途を記録し、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

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

(説明)

1. 意義

特定適格消費者団体は、被害回復関係業務において、被害回復裁判手続の結果等に基づき事業者から金銭の支払を受け、これを消費者に分配する業務を実施することとなる。また、被害回復関係業務の遂行に当たっては、消費者から報酬及び費用の支払を受けることができることとされている。このような権限を付与されているにもかかわらず、被告から支払を受ける金銭や消費者が支払った金銭を、当該特定適格消費者団体の財産と混同し当該特定適格消費者団体の活動費用等に充てるといった事態が生じないよう、法第84条に規定する区分経理を行うのみならず、金銭についても適正に管理することが必要である。

以上を踏まえ、本指針において、その具体的内容を示すことを提案するものである。

2. 具体的内容

(1) 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。

(2) 預り金専用口座の開設

預り金を適正に管理するためには、まず自己の金銭等と区別することが必要であるところ、その方法として最も確実と考えられる預り金専用の口座を開設することが、預り金の適正な管理に必要と考えられる。この場合、預り金専用の口座を、被害回復関係業務を遂行する事案ごとに開設することが最も適当であり望ましい方法と考えられる。また、預り金口座の名義についても、預り金

専用の口座であることが明瞭にわかるようにすることが望ましいと考えられる。

(3) 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のは、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、現金での受け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と考えられる。

(4) 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、その旨を当該消費者に対して通知することが適切と考えられる。もっとも、裁判所にあらかじめ納めた費用（郵便切手、予納金）が返還されたときのように、金銭の受領が特定の消費者に対するものとは考えられない場合には、消費者に通知する必要はないものと考えられる。

(5) 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と考えられる。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と考えられる。

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、PC上の表計算ソフト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る。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と考えられる。

(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。