

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5回議事録

消費者庁消費者制度課

## 第5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8月25日（月）16：30～18：15

場 所：消費者委員会 大会議室

1．開 会

2．特定適格消費者団体の認定要件

3．その他

4．閉 会

升田座長 委員の方全員おそろいですので、ただいまから「第5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」を開催いたしたいと思います。

このたび消費者庁において人事異動がありました。今月着任されました板東長官は、本日、御都合が悪く御欠席と伺っておりますけれども、御出席の服部審議官がおられますので、御発言をお願いいたします。

服部審議官 川口の後任の服部と申します。どうぞよろしくをお願いいたします。

この分野は、差止めに関する国政審での御議論でいろいろ御指導いただいて以来でございます。かなり時間もたっておりますけれども、きちんと勉強して会議に出させていただきますと思っております。どうぞよろしくをお願いいたします。

本日は、行政改革の会議のため席を外させていただきますけれども、次回以降、どうぞよろしくをお願いいたします。

升田座長 では、議事に入ります前に、本日の配布資料につきまして消費者庁から説明をお願いいたします。

加納制度課長 本日もどうぞよろしくお願い申し上げます。

資料ですが、まず資料1としまして、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 という資料をお付けしております。それから、資料2としまして、検討事項及び今後の進め方になっておりますが、今回御議論いただくところにつきましては下線を付けさせていただいているところです。また、今回の議題が特定適格消費者団体の業務規程となっておりますので、参考人として御出席いただいております消費者機構日本及び消費者被害防止ネットワーク東海の業務規程を参考資料2として配布させていただいております。以上でございます。

升田座長 本日の検討会は、法第65条に定めます「特定適格消費者団体の認定要件」のうち、業務規程について検討事項としております。報酬及び費用の基準につきましては、第7回の検討事項になります。

今回の資料1につきましては、「第1」から「第5」に分かれておりますので、順次検討の対象としたいと思います。

それでは、最初に資料1の第1の説明をお願いいたします。

小田専門官 資料1の第1について御説明いたします。第1には、業務規程の記載事項が列記されております。

まず、四角の中ですけれども、 から の事項が業務規程の記載事項になると考えておりますが、幾つか分けることができまして、まず から については、これが法定の記載事項になります。そして、 から は法定の記載事項以外の記載事項になりますが、 から については、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でも記載されているような事項を、業務規程に記載してはどうかと考えております。

では、具体的内容について説明させていただきますので、2ページの3.を御覧い

ただけますでしょうか。

まず、法定の記載事項の として、被害回復関係業務の実施の方法に関する事項というものがああります。この被害回復関係業務とは、被害回復裁判手続や被害回復裁判手続の追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等に分かれるので、それがア、イ、ウに分かれる形になっています。

ア、イは、ここに書いてあるとおりと思いますが、特に御議論いただきたいと思っているのは3ページのウになります。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を業務規程に書かれなければならないのですが、ここについて、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いうことが考えられます。

まず、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、被害を与えられ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ます。

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ます。

そして、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には、掲載の際にその期間を定めれば、その期間満了とともに掲載を取りやめれば足りますけれども、掲載の際にその期間も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のではないかと、今のところ考えているところであります。

そして、この資料の工、オ、 及び については、資料のそれぞれ第2、第3、第4及び第5で別に御議論いただこうと思いますので、ここについては省略させていただきます。

3ページ、一番下の(2)法定の記載事項以外の記載事項ですが、 として、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を業務規程に記載してはどうかと考えております。ここについては、具体的にいえば、内閣総理大臣が認定通知するときの通知書の写しを提示することが該当するのではないかと考えております。

そして、4ページ、 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も記載していただこうと思っています。この体制については、第4回の検討会において御議論いただいた内容が、そのまま記載されるものと考えております。

そして、 その他被害回復関係業務の実施に関し必要な事項としては、いわゆる施行前事案の被害者に対して、特定適格消費者団体に連絡があった場合には、国民生活

センターのADR手続を教示することが考えられるのではないかと考えております。

ただ、国民生活センターのADR事案を教示するとしても、の「なお」のところに書いてありますとおり、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を考えられるところ、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、消費者の同意を得る等、個人情報の取扱いに十分留意することが必要であると考えております。消費者の方が特定の各消費者団体に連絡して、翌日に知らない弁護士から連絡があってはいけないと思っていますので、あらかじめ当該消費者の同意を得ることが必要ではないかと考えているところであります。

次に、4. 消費者契約法における規律という箇所があります。消費者契約法における規律がどうして問題になるかといいますと、特定適格消費者団体は適格消費者団体でもあり、適格消費者団体としての規定が重複するところについては、消費者契約法の規律をそのまま適用しようと考えておりますので、消費者契約法の適用が一定程度ある形になります。

その関係で具体的に考えられるのは、まず(1)消費者契約法第30条の帳簿書類の管理に関する事項というものがあります。消費者契約法第30条では、帳簿書類を作成しなければならないこととなっていますけれども、5ページの「・」で書いてあるところが具体的に特定適格消費者団体として作成すべきものではないかと考えているところになります。

まず、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。

2番目としては、被害回復裁判手続の概要及び結果を記録したもの。

3番目として、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。

4番目として、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。

5番目として、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。ここは、現行の内閣府令にも似たようなものが書いてあります。

その次の法第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)の写しのつづりとなっています。これはどういうことかといいますと、この手続では特定適格消費者団体が消費者から授権するに先立って、対象消費者に対して一定の事項を説明しなければならないとなっています。そのときには、書面を交付するとか電磁的記録を提供する形になっていまして、その交付された書面や提供された電磁的記録に記載された事項を記載した書面について、その写しのつづりを帳簿として保存してくださいということになります。

その次ですけれども、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です。これは、特定適格消費者団体と消費者との法律関係を示す文書ですので、この契約書をつづっておいてくださいという形になります。

その次ですが、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をつづってくださいとなっています。これについては、また後で御議論いただきますけれども、消費者の意思確認をしたときは、それに関するものは保存してくださいということを考えています。

最後の被害回復関係業務に係る金銭その他の財産の管理について記録したのについてです。対象消費者からお金を預かって、事業者からも弁済金を受け取って、それをどう配分した、どう処置したかということ記録してくださいということを考えております。

それ以下の「なお」のところは、帳簿の記載の兼ね合いなので省略させてもらいますけれども、その次の(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について説明したいと思います。

消費者契約法第31条第2項では、業務が適正に追行されているかどうかについて、学識経験者の調査を受けなければならないとなっています。そして、その学識経験者は、現在は弁護士、司法書士、公認会計士、税理士などをいうとされております。今回、この特定適格消費者団体についてどう考えるかというのは、資料の6ページの上から6行目、「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。」と、今のところ、こういうふう考えております。

(3)として、消費者契約法第31条第3項各号に掲げる書類の備置き、閲覧等の方法に関する事項ということで、これについても特定適格消費者団体について、同じように記述してはどうかと考えているところであります。

第1については、以上になります。

升田座長 ありがとうございます。

ただいま御説明いただきました点につきまして、御質問や御意見等ございましたら、お願いいたします。どうぞ、大高委員。

大高委員 ありがとうございます。

私からは3点、公表に関する部分と帳簿書類の管理、あと業務の調査に関して、それぞれ意見を申し上げたいと思います。

まず、公表に関してですが、消費者に対する情報提供といえますのは、この制度では対象消費者に手続参加を求めるところから、差止請求における情報提供よりも重要な意味を持っておりまして、消費者被害の拡大防止や被害回復に資するのであれば、積極的になされる必要があるだろうと思っております。その一方で、情報提供が恣意的になされるとすれば、それはそれで望ましいことではないと思っておりますので、業務規程において一定の基準を定めるとすることは基本的に適切であろうと思っております。

しかしながら、今回のペーパーのまとめ方には若干違和感を覚える部分もございます。3ページのウの中ほどで、公表するための基準として幾つかの考慮要素が挙げられております。これは、消費者機構日本などの業務規程第17条第3項かと思いますが、この記述を参考にしたものだと考えられますところ、消費者機構日本などの規程とは趣旨がやや変わっているように思う部分がございます。

まず、消費者機構日本の業務規程ではこう書いてございます。公表の是非、公表する事項、公表の方法を決めるに当たり、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、1から5号に掲げている5つの考慮要素を総合判断するとしておりますが、今回のペーパーでは、単に公表するための基準とされており、あたかも公表の是非のみが問題となるかのように読めます。消費者機構日本の業務規程のように、公表する事項や方法も含めての基準であること、また、これらの考慮事項、事情を総合判断することをより明確にすべきではないかと思えます。

また、この消費者機構日本の業務規程では、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という観点から、考慮要素を総合判断するとしております。本制度は、消費者被害の実効的な回復実現のためのものでありますので、この消費者機構日本の業務規程に書かれている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は、非常に重要なものと考えております。

しかしながら、今回のペーパーでは、このような軸となるような視点が全く記載されておりません。しかも消費者機構日本の業務規程の第17条第3項第5号では、その他、公表を通じて消費者に与える影響等とされているのに対しまして、今回のペーパーでは、被害を与えたと公表されることによる影響の大小とされており、公表が真に消費者のために資するかどうかということとは異なる考慮、端的に言えば、事業者に対するレピュテーションというものへの配慮が特に求められるように見えます。

確かに、不必要に事業者のレピュテーションを害する必要はないわけでありまして、それは一般論としてはそのとおりでありますけれども、消費者被害の拡大防止などの観点から、必要かつ適切な公表なのであれば、結果的に事業者のレピュテーションが一定程度害されるリスクがあるとしても、特定適格消費者団体としては消費者の利益のために公表を行うべきではないかと思えます。今回のガイドラインによって、不必要な萎縮効果を生むようなものにならないよう、表現については御配慮いただきたいと思うところです。

また、これに関連して、法第82条により特定適格消費者団体が情報提供努力義務を負っている事項については、公表が原則であることをむしろ明示すべきではなかろうかと思えます。特に、本制度による訴えが提起されたかどうかというのは、対象消費者にとって個別の訴訟をどうするかということ判断するに当たって非常に重要な情報となりますので、この観点からも必ず公表されるべきではないかと思えます。

続きまして、帳簿書類の管理について一言申し上げたいと思えます。5ページの中

ほど以降ですけれども、電磁的記録、電子メール等で意思確認といった情報提供がなされた場合の記録として、あたかも書面化、要するにプリントアウトして保存することが前提かのような記述もございますけれども、これについては、現在の適格消費者団体のガイドラインでも、帳簿書類を電子媒体で保存されることができるとされているところでもありますので、あえて書面化することまで必要ないのではないかと思います。

最後に、業務の調査に関してですが、今回のペーパーでは、特定適格消費者団体については、消費者契約法第31条第2項の調査を行う者として、一定の会計的知見を有する者にすべきではないかとまとめられております。確かに、このペーパーにありますとおり、特定適格消費者団体が行う業務については、金銭を預かる場合も多いことから、適切に調査を行うためには会計的知見というのは一定必要だと思いますが、特定適格団体の業務はそれに尽きるものではなくて、むしろ大半は法律的な業務であろうと思います。

とりわけ差止請求関係業務の調査については、会計的知見とは何ら関係ないところでチェックしなくてはならないこととなりますので、今回のペーパーの趣旨が特定適格消費者団体の業務監査を行う者について、会計的知見を有する者に限定する、それ以外は選任できないという趣旨であれば、果たして十分な調査が可能なのか、やや疑問があるところであります。この点について、必要性としては理解しますので、何らかの手当てを検討していただければと思っております。

誤解があれば御指摘いただければと思います。以上です。

升田座長 そのほか、いかがでしょうか。どうぞ、和田委員。

和田委員 ありがとうございます。

幾つか質問とコメントをさせていただきたいのですが、まず3ページの被害回復裁判手続に「付随する情報」の提供という点について、この「付随」の範囲をどの程度として想定すべきなのかということについて共通の理解を得たいと思いますので、質問いたします。この部分について検討するに当たって、私がちょっと悩みましたのは、法第82条の規定は、対象消費者に通知すべきことについての規定だと読んだのですが、対象消費者に通知すべきことと公表するということは、必ずしもイコールでないのではないかと考えておまして、ここについて峻別して少し丁寧に議論する必要があるのではないかと思っております。

今、大高委員からも御指摘いただきましたように、公表ということになりますと、公表される内容がどういう内容のものなのか、場合によっては企業のブランドイメージを傷つけ得る情報が含まれる可能性があります。因果関係とか根拠について十分検討されない段階のものがもし含まれるとすると、事業者にとっては非常にリスクがあるものだと思います。そのため、対象消費者に通知すべきことと公表すべきものについては、場合によっては少し分けて検討すべきではないかと考えます。



続きまして、別の論点についてですが、法定の記載事項以外の記載事項の中に含まれているで、個人情報弁護士の方に渡す際の手続として、当該消費者の同意を得るということが含まれております。これは必須であると考えておりますけれども、加えまして、事業者から顧客の情報として、個人情報を得た場合もあると思います。もちろん事業者も相手方から了解をとって得た情報だと思っておりますけれども、その場合には当然、その情報を提供した事業者の同意も必要ではないかなと考えております。

続きまして、5ページの4.の中の帳簿書類の例の中で、真ん中あたりに、授権をした消費者の権利の存否に関する書面についての記述があるのですが、ここで最後の方で、「文書・電磁的方法によらず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遅滞なく作成されたメモ」を授権した消費者の意思が表示されている文書の例として挙げております。この箇所は、文書あるいは電磁的方法で個人の特特定ができないような場合について、書面が作られないで、聞き取った人のメモで意思の証明が足りると読めるのですが、当該消費者の権利に関する大変重要な意思確認だと思っておりますので、何らかの形で事後的にでも本人作成の、押印なり、これこれ、こういうことを確認しましたとか、こういうことに同意しましたというものについて、署名なりがあるような書面は必要なのではないかなと思っております。

続きまして、同じページの(2)の調査を行う者の選任・解任についてですが、既に消費者契約法に、この調査という手続と調査を行う者による、一種監督のような仕組みが入っているということですが、そもそもこの調査を行う者というのは、団体自身が選任することになると思います。これについて、団体自身が選任することによって調査を行う人の適正性等をどうやって確保するのかというのがよくわかりません。過去の経緯で結構なのですが、消費者契約法で調査手続を検討された際に、団体自身が選任する以外の仕組みを検討されたのか、されなかったのかということをお教えいただきたいと思っております。

もう一点、これについて、会計的知見を有する者が必要であるという指摘は、そのとおりであると思ひまして、これに加えて適法性をチェックできる人が必要なのではないかと、ここは大高委員と同じ意見で、会計的な知見だけではなく、適法性と法律的な分野の知見がある人によるチェックができることも必要かなと思ひました。

以上です。

升田座長 今の御発言の中で質問がふたつほどあるわけですが、まず「付随」の範囲と、消費者契約法の制定・施行の際に、団体以外の調査権について検討したかどうかということ。

加納制度課長 幾つかいただいた点について、可能な範囲でお答え申し上げたいと思ひます。

冒頭の「付随」の範囲は、ちょっと確認させてください。その上で正確なところを

申し上げます。

それから、調査実施者の選任のところでございますけれども、消費者契約法にも似たような記述がございます。この調査については適格消費者団体が選任した人が調査するとなっております。選任は適格消費者団体がやるというのはそのとおりでございます。これは、もともと適格消費者団体について、監査みたいなことがあってよいのではないかという議論がございます。それで例えば外部監査のような制度を設けるかということも、当時この適格消費者団体の制度を導入する際に検討というか、論点の一つにはなっております。

ただ、いろいろ検討いたしまして、第三者的立場の人がその知見に基づいて調査するという形で足りるのではないかと。適格消費者団体の制度は差止めでございます。基本的に金銭の授受というのはそんなにないと考えられるというのがございまして、会計の専門家でなくても、弁護士など、あるいは司法書士さんといった人でも、それなりの知見に基づいて第三者的立場から調査するというだけで足りるのではないかとということになりました。

和田委員の問題意識は、恐らく適格消費者団体が選任するということとどうなのかということだと思っております。そこは例えば行政が指定するという選択肢もあったかもしれませんが、そこまでは議論されておりません。どういう人を選任したかということについては、その選任の基準といったところは業務規程事項として公表する。その調査実施者が誰で、どういう調査をしたかという調査の報告書は、全て適格消費者団体から公表の対象にするということで、そこで透明性を確保することによって適正を確保するという考え方に立っております。特に行政その他が選任しなくてはならないところまではしていないところでございます。

その他に関してですが、まず第82条で和田委員から御指摘ございました情報提供についての規定が設けられております。この趣旨は、団体が被害回復に関する行為としまして、共通義務確認、一段階目の訴えの提起とか、そういうことも含めまして、できるだけ情報を世の中に対して広く周知するということに努めなくてはならないと書いたものでございまして、その情報提供の内容は、必ずしも個別通知にとどまるものではありません。とりわけ一段階目の共通義務確認の訴えの段階では、対象消費者がどこにいるか、よくわからない段階のものでございますので、個別通知というよりは、むしろ他の方法によって広く周知することもあり得るという想定でございました。

そこで、大高委員が御指摘になったように、できるだけ広くというのを重視すべきではないかという考え方も一理あるところでございますが、消費者庁としましては、企業へのレピュテーションというところも一定考慮する必要はあるのではないかと。公表に関する考え方を書かせていただいたところでございまして、そこをどうするかというのは、委員の御意見を頂きながら検討していく必要があるのではないかと考えているところでございます。

もう一点、和田委員の御指摘の中で意思確認のやり方というところで、本日の資料1の5ページの中ほどで、文書・電磁的方法によらず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というところについては、ここは意思確認をしたら、どういう意思確認をしたかというのはきちんと記録に残しておいた方がいいでしょうということで書いております。

文書のやりとり、あるいはメールのやりとりによらずに、来てもらって面談でやるということもあるでしょう。そういうときにどういう意思確認をしたかということについては、できるだけ客観的に書面化するか何かして残しておいた方がいいのではないかと趣旨で書いておまして、意思確認そのものが必ず文書でなければならないという趣旨ではありません。意思確認を、例えば面談で行い、その記録を残しておいたらいいのではないかと趣旨で、ここは書いております。その前提について、認識の齟齬があるのではないかと気がしましたので、補足させていただきました。

升田座長 そのほかの方、いかがでしょうか。澤委員、どうぞ。

澤委員 ありがとうございます。

まず、3ページ目の公表のところについてです。公表の方法について、今の適格消費者団体は事業者側が反論書とかを提出しているときは、それを載せるという形で運用されていると思いますけれども、こういった反論を公表する方法を事業者側に与えることが望ましいと思っております。それも、団体側が載せたい、載せたくないで選ぶのではなくて、事業者側が載せるという意思表示があったのであれば、載せるという形での運用がされるべきと思います。

次は、5ページ目の帳簿の書類の保存のところですが、従前から申し上げてまいりましたとおり、被害者の消費者の意思から離れたところで訴訟が起こってはならないと思っております。そういった趣旨から、事前に第一段階の訴訟を提起する前の段階で、消費者の方々の情報収集とかがされると思うのですけれども、そのときに消費者の意思の確認だったり、被害の実態といったものもしっかり証拠として保存されるべきではないかと思っております。被害者個人の名前を控えて、その後にコンタクトできるような形にしておくとか、そういったことが必要だと思っております。

次は、6ページ、調査実施者のところですが、まずひとつ目は、会計的知見というところですが、そもそもそんなに会計的知見が必要なのかと思っております。基本的には別の口座で預り金を管理することになるかと思っておりますので、そんなに難しい会計的知見は必要ではないのではないかと。それよりも、ほかの委員からも御指摘ありましたけれども、法的な観点とかが非常に重要なところかなと思っております。従前のガイドラインでは弁護士とか司法書士というのが挙げられていたと思っておりますけれども、それも入れておいた方がいいのではないかと思っております。

あと、調査実施者は公平な立場である必要があると思っておりますので、ひとつは、和田

委員から先ほど御指摘ありましたけれども、団体が選任するときには、たしか法文には2年以内の役員とか、従業員ではないというのはあったと思いますけれども、そういった独立性をしっかりと担保するような形が必要だと思います。例えばこの団体の訴訟の業務を請け負っている法律事務所はだめだとか、そういった公平性を担保する必要はあると思います。

あと、できれば望ましいと思っているのは、消費者側の考え方に余り引っ張られ過ぎないように事業者側の意見も反映できるような方を選ぶべきではないかと思えます。

あと、これは御質問ですけれども、通報制度はあるのでしょうか。例えば、団体側が何かしてしまったときには不満を持つ消費者の方々は消費者庁に何か言いたいということになるのかなと思っております。そういったことに対応するため、通報制度のようなものを設ける予定があるのかどうかをお聞きしたいと思います。

升田座長 今、幾つか指摘がありましたけれども、まず質問についてということで。

加納制度課長 最後の通報制度でございますけれども、制度としては特段考えていなかったのですが、実は適格消費者団体もそうなのですけれども、この適格消費者団体の活動ややり方がおかしいのではないかとすることは、いつでも消費者庁にお申し出をしていただければ、それは監督の端緒になると私も考えておまして、実際に具体的なことは申し上げられませんが、ケースはございます。企業の方が多いですけれども、この適格消費者団体についてはちょっと問題があるのではないかと通報いただいて、それを端緒にいろいろと調査したりということは現実でございます。

それ以上、どこかへ進むかというのはございますけれども、この特定適格消費者団体につきましても、例えば濫訴の疑いがあるとか、あるいはガイドラインに書かれていることに反してやっているのではないかとということがあれば、それはいつでも消費者庁に情報提供いただければ、それに基づく監督措置というのは適切にやっていきたいと考えているところでございます。

升田座長 そのほか、いかがでしょうか。どうぞ、川口委員。

川口委員 5ページの消費者契約法第31条第2項の調査という点について、お尋ねしたいのですが、実際に会計的な知見を有する者が調査を行うとした場合、被害回復業務や差止請求関係業務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するとあります。ということで、非常に漠然としているように見えるのです。例えば、実際に調査する側から見た場合に、どれぐらいの範囲で、どれぐらいの深度で調査すべきなのかということが、このガイドラインのようなもので定まっていくのでしょうか。

升田座長 どうぞ。

加納制度課長 まず、現行でも差止めをやっている適格消費者団体につきまして調査実施者の制度がございます。実務としましては、弁護士その他の専門家の方がやってお

られるわけですが、適格消費者団体の年度における活動がどんなものがあって、かつ財務諸表などの書類も作成いたしますので、そういったものを御覧いただきまして、適格消費者団体がどういう活動をやっていて、それに対して、そういった書類の作成などが適切なものかどうかというのを確認していただく。そのよりどころとなるのが、まさに消費者契約法に基づくガイドラインというのが既にございますけれども、そういったところを参照して行っているところがございます。

本制度につきましては、差止請求制度との違いとして、お金を取り扱うようになるところをどう見るかというのが大きいのではないかと考えておりまして、特例法における規律としましては、例えば区分経理といった一定の適切な処置をとらなければならない。お金の出入りがございますので、例えば誰からお金を報酬としていただいて、それをどういうふうに使ったとか、それから事業者からお金を取り返しますけれども、それを幾ら取り返して消費者に対してどういうふうに分けたといったところが、書類上、ある程度明らかになっていかないといけないと思っております。

先ほど来、例えば澤委員から、そんなに難しくないのではないかと御意見もあるところですが、今までの差止請求制度とは違ったところがございますので、会計的な知見というのが要るのではないかと私どもとしては考えて資料として作ったところがございます。

川口委員 例えば帳簿書類が適正に作成されている、決算書が適正に作成されているということだけにとどまるのか、あるいは金銭を預かるわけですから、内部統制のようなどころまで言及するのかといったことは決まっているのでしょうか。

加納制度課長 内部統制につきましては、私ども、問題意識はそこまで持っておりませんでしたので、恐縮ですが、検討させていただければと思います。

升田座長 今回の御質問は、要するに弁護士がやる調査と会計士がやる調査というのは、もともと調査の視点が違いますし、方法が違うということもありますので、どちらがどうとも言えませんし、場合によったら両方協力していただければいいということだと思っております。ただ、制度趣旨といいますか、今回、書いてあるものは、先ほど来、課長が説明しておられますように、金銭の問題があるので、金銭の状況を把握するには会計的な調査が必要だという観点から、現在の提案になっているのだと思います。

そのほかの方、いかがでしょうか。大河内委員。

大河内委員 公表の基準のところですが、基準を一定に定めるということは別に異議はないのですが、この制度を被害を受けた消費者に気づいてもらう必要があることを考えると、なるべく幅広い形で公表される必要があると思っております。適格消費者団体の活動もまだまだ知られていないところに新しい制度として入ってきたときに、消費者というか、私たちにその制度自体がなかなか理解されていないので、いきなり参加要請の通知が来るということよりも、いろいろな形で公表が行われていくのが望ましいのではないかと考えていますので、そのような書きぶりにしていただけたらと

思います。

升田座長 いかがですか。次の話題もありますので、次に進むうちに、また思い出されたら御質問、御意見等を伺っていきたいと思います。

引き続きまして、資料1の第2について御説明をお願いいたします。

小田専門官 資料1の第2について御説明いたします。ここでは、簡易確定手続授權契約及び訴訟授權契約の内容並びに授權をした者の意思を確認するための措置について記載しております。

まず、授權契約の内容については、 に記載のとおり、授權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が含まれるのではないかと考えております。これについては、弁護士との訴訟委任契約を前提に考えているところになります。

そして、 と は資料本文を読み上げる形で御説明させてもらいたいと思いますので、10ページをご覧ください。

10ページの(2)です。特定適格消費者団体は、簡易確定手続や異議後の訴訟を進行するに当たっては、授權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、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と考えております。

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はないかと考えております。

3番目として、授權をしようとする者の本人確認についてです。これは、いわゆるなりすまし防止ということになるかと思えますけれども、本制度において、特定適格消費者団体は、授權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、授權をした消費者が本人かどうかを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權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ます。

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、本人確認ができるとすることが適当であると考えられます。

以上のとおり、今のところ考えております。

升田座長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいま御説明いただきました点について、御質問、御意見等ございましたら、お願いいたします。どうぞ、大高委員。

大高委員 私から、10ページの(3) 授権をしようとする者の本人確認の点について、一言申し上げたいと思います。確かに、このペーパーにありますとおり、特定適格消費者団体は、第二段階において、第三者である対象消費者本人に代わって手続を進行するという面がございますので、対象消費者から授権を受けるに当たって、間違いなく本人から授権を受けているかどうかの確認をすべきことはもとより当然だろうと思います。

しかし、その方法として、このペーパーに御提案いただいていますように、対面を原則とする必要があるかどうかについては議論の余地があるのではないかと思います。確かに対面して本人であるかどうかの確認をすれば一番確実でありますし、間違いは最も少なくなるであろうと思います。しかし、このような対面による方法を原則とすることは、特定適格消費者団体にとって負担という面はありますけれども、それはさておくとしても、授権しようとする対象消費者にとっても大きな負担になることは認識しておく必要があるかと思えます。

例えば、対象消費者の方から特定適格消費者団体の事務所に訪問しなければならないとすれば、そのこと自体が授権に対する障害になりますし、逆に特定適格消費者団体の方から面談のために対象消費者を訪問するとしても、時間や場所の調整自体、相当な負担に感じる者もいると思います。例えば、休みが取りにくい職業についている者や育児中の主婦とか高齢者といった方々を想定すれば、そういった手間があるということだけで授権を心ならずも断念することもあるかもしれません。

もちろん、そういう手間すらもかけられないような消費者まで救う必要はないという考え方もあるかもしれませんが、そういった考え方は新しい制度が導入された意義というものをちょっと看過しているのではないかと思います。言うまでもなく、この新しい制度が導入された目的といいますか、意義というのは、消費者と事業者との間の情報力や交渉力の格差を踏まえて、消費者は被害回復のための行動をなかなかとりにくいという背景を踏まえて、個々の消費者が簡易・迅速に請求権を主張することができるようにするところにあるものと理解しております。

こういったことを踏まえたときに、過重な本人確認手続を要求することは、この制度の一番の特色である簡易・迅速な請求権の主張を可能にすることをスポイルすることになりかねないのではないのでしょうか。ごくごく一部の不心得者を完全に排除するために、ほかの真っ当な対象消費者に過重な負担を課すことになって、授権がしにく

くなるということは本末転倒かと思えます。

また、費用の点からも、本人確認のために要する費用というのは最終的に対象消費者に負担をお願いすることになるわけでありますので、とりわけ少額事件では決して無視できない額になってくるかと思えます。これも授權への障害となる可能性があります。

実際に本人確認という目的を達したいだけであれば、例えばマネーロンダリング防止の観点から厳重な本人確認を金融機関に要求している本人確認法においても、必ずしも本人との面談までは要求されておりません。むしろ、このペーパーでは例外的手法とされている手法で足り得るものとされております。こういったことからしても、対面を原則とするのはやや過重な要求ではないかと思えます。むしろ、このペーパーで例外的な手法とされているような手法を原則として、疑義が生じた場合には対面を義務付けるといったことも重要じゃないかと思えますし、仮にこのペーパーのような考え方でいくとしても、例外事由についてはより柔軟に考えるべきであろうと思えます。

この点に関して1点確認しておきたいことがあるのですが、仮にこのペーパーにあるような方向で進めるとした場合に、本人確認が特定適格消費者団体の責めによらない事由によってできない、例えば対象消費者の方が本人確認に応じないということがあった場合には、その団体として授權契約の解除等のやむを得ない事由になると理解していいのかどうか、その点について、一応、消費者庁の考え方を確認しておきたいと思えます。以上です。

升田座長 御質問だと思えますので、消費者庁から。

小田専門官 第二段階目のときに授權契約を解除できる場合は、法第33条第2項でやむを得ない理由が必要となっていますけれども、必要な書類を出さない場合にはやむを得ない理由に該当すると考えられますので、その場合には授權契約の締結を拒絶できるとなるかと思えます。

大高委員 今の御説明は、書面を提出しなかったときでありましたけれども、面談に応じないときも書面を提出しなかったときに準じて考えるという理解でよろしいのでしょうか。

小田専門官 面談に応じなかったときは、応じなかった理由が一番問われるのではないかと思えます。本人確認のために面談を求めて、それに合理的な理由もなく応じないとなったら、本人かどうかが非常に疑われるかと思うのです。その場合には、応じないということをもって授權契約の締結を拒絶することはあり得るのではないかと思っています。逆に、何らか合理的な理由を示されて面談できないと言われた場合には、それは面談できなくてもやむを得ないとなるかなと思っています。

升田座長 問題提起いただければ、また消費者庁の方で検討されるのはされると思いますが、ここで即答されたから、それがどういう意味を持つかというのは、内容、その



他いろいろな事情によると思います。

ほかにかがでしょう。三木委員、どうぞ。

三木委員 私も、この書きぶりの中では、例外をより柔軟な対応というのでしょうか、考えていただいたらと思うのですが、ここで対面が原則のように書かれていますね。対面プラス例外の場合でも書面ということが条件のようですが、この書面以外のやりとり、書面でのやりとりじゃなくて、それ以外にバリエーションを御用意されているのかどうか。それを確認したいと思います。

といいますのは、テレビ電話とかがあると思いますが、本人がどうしても出られない場合、高齢者だったり、御病気だったらなおさら無理ですけれども、そのときとか遠方のときに、テレビ電話的なもので本人を確認して、書面がどこまで出るかですけれども、何かそういう対応ができるのかどうかもお聞きしたいと思います。

小田専門官 この資料を作るときに、今、おっしゃられたようなテレビ電話については考えていなかったのですが、テレビ電話のときも対面に準じて考えることができるのかなと思っています。ただ、本人確認のパスポートとか運転免許証は対面のときに示される必要があるように、テレビ電話のときもテレビ電話の画面を通じて示していただく必要は当然あるという気がします。

三木委員 本人確認で免許証とかパスポートがない場合の書類というのも含めて、そういうものでのバリエーションが何かあるのかなと思ったのです。消費生活相談の中でも、本人確認をどのようにするかは難しいものがありますが。

升田座長 運転免許証とかパスポート以外のものでどういうものがあるのかということなのか、あるいはそれがなければどうするのかという御質問でしょうか。

三木委員 そういうこともできない方の場合は、結果的にいえば、本人確認ができないわけですから、第二段階での申立ての際、排除していくような形にならざるを得ないのかどうかです。

升田座長 よろしいですか。ここで即答はなかなか。問題状況をもうちょっと分析しないといけないと思いますけれども、問題提起としてあったということで、検討いただくということでいかがでしょうか。

そのほか、いかがでしょうか。澤委員、どうぞ。

澤委員 ありがとうございます。

質問ですけれども、なりすましの防止ということが趣旨だと思うのですが、仮にAさんという人になりすまして、Bさんが届けました。そのときに、団体がBさんに弁済してしまうと思うのですけれども、その後に、Aさんが事業者に対して請求した場合、その事業者は支払わないといけないのでしょうか。法律的にはちょっと難しい問題ですけれども、団体に対して支払ったことで事業者側の債務は、もうそれで免れるのでしょうか。団体側が間違っただけでBさんに弁済してしまったので、Aさんは団体には請求できるということになるのでしょうか。そうであれば、団体のリスクでこれをや

るということになると思うのですね。その確認です。

升田座長 今の当然想定される不祥事の代表的な御質問ですが、ここで即答しても、それがどういう意味を持つか、私も伺っていて疑問だと思いますが、問題提起のひとつとして検討するということがいかがでしょうか。多分即答は求めておられないと思いますけれども。

このほか、小浦委員。

小浦委員 私も本人確認のところですが、先ほどの大高委員の御意見をお聞きしまして、私も消費者の立場からしても、直接対面ということが難しい場合が多いだろうなと思います。遠隔地に住んでいるという場合以外でも、身体的なこととか会うスケジュールを合わせるということが難しいとか、もろもろ考えられると思います。例外として、ここに郵送でということが書いてありますが、郵送だけに限られなくて、世の中、IT化が進んでおまして、ITのところでは本人確認までできるシステムがもし特定適格消費者団体のほうで作られたとして、それでオーケーと消費者庁が認めれば、それもあり得るのかなと思われ、ここはもう少し幅広い書き方でも良いのではないかなと思います。

升田座長 そのほかいかがでしょうか。和田委員、どうぞ。

和田委員 9ページから10ページにかけて訴訟授權契約の内容ということで、特定適格消費者団体の側で対象消費者に対して、この手続を説明する事項が記載されているのですけれども、例示として、授權を受けて行う被害回復関係業務の内容ということで、例えば事案の内容とか授權の範囲等、書かれております。これに加えて、例えば訴訟に参加することによるメリットだけではなくて、デメリットと申しますか、例えば損害賠償請求訴訟に参加する場合、その損害賠償請求が果たされた結果、司法請求ができなくなるとか、そういう訴訟の性格に応じて当事者が知っておくべき事柄についても、説明事項としては必要なことかなと思います。常にこういうことが必要なかは事案によると思いますが、御提案として申し上げさせていただきます。

升田座長 いかがですか。私が口を差し挟むことでもないと思うのですが、先ほどの澤委員の御質問に関連すると、ここはもし違う人に払ったときに、パイは同じで人数が増えるという可能性があれば、そのリスクを誰が負担するかということになります。したがって、本人確認が易しくてもいいという御意見は、団体が自分で責任を負うという方向に、問題になっていきますのと、それから、もし代理人として弁護士が関与している場合には、弁護士の責任にも関係するということがありますので、問題は議論しておられるほど単純ではないという気はいたします。

それはそれで、いろいろ御意見、御質問があったら、それまでに頂きたいと思えますし、もうちょっと何か具体的な問題設定、複雑な様相があるのではないかと思います。

課長から質問にお答えしたい部分があるということですので、どうぞ。

加納制度課長 順序をさかのぼって、和田委員の「付随する」ところは何ですかということを確認いたしました。資料でいうと3ページで、ウの被害回復裁判手続に付随するところは何かということでございます。

これは、法律の第65条第2項第3号で、その業務に付随する情報の提供という文言がございまして、ここを踏襲しております。ここで付随すると書きましたのは、ある程度絞り込むという意図がございました。例えば、被害回復関係手続とは全然関係なくても情報提供するということも、「関する」という言葉だと広く含むように読める可能性があるので、あくまでもこの業務に付随するということで、業務の内容に関するものでなければならぬということございまして、ある程度絞込みという意図があるということでございます。

他方で、被害回復関係業務というのは、その業務の中に含まれるものはいろいろありますので、訴えの提起から判決に至るまで、中身はいろいろ含まれます。ただ、関係業務の内容に関するものでなければならぬということで、手続に関係しないことで情報の提供ということは、ここでは想定していないということでございます。

升田座長 引き続きまして、資料1の第3の説明をお願いいたします。

小田専門官 第3について御説明いたします。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ついて記述しております。

ここについては、 から を考えていまして、まず「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と考えております。

そして、この特別の利害関係を有する場合の「措置」について、 に書いてありますけれども、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が該当します。

は競合関係にある場合ですけれども、「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となっております。

ここについては、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も似たような記述がございしますが、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、現在の利害関係しか考慮しておりませんので、過去2年間は見えておりません。ですが、利害関係を見るときには、現在が適正であれば足りるというわけではなくて、過去どういう関係があったかということを見るべきだと考えていま

すので、この特定適格消費者団体のガイドラインでは、過去2年間見てはどうかと考えています。

そして、差止請求に関しても、過去も見るべきではないかと今のところ考えていますので、そちらについても、これを機に過去2年間見る形に変えてはどうかと考えているところです。

以上になります。

升田座長 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました点につきまして、御質問、御意見ございましたら、お願いいたします。どうぞ、大高委員。

大高委員 ありがとうございます。

もちろん言うまでもなく、特定適格消費者団体が特定の事業者のために利益を図るために訴権を行使することがあってはならないのは当然でありまして、その観点からすると、このペーパーにもあるように、本制度による訴えの相手方と、現に利害関係にあるとか競争関係にある者、関係者が訴えの提起に関与していることは、確かに好ましくないように思える部分もございます。一方で、訴えの相手方の業界の実情に精通しているということは、適正な訴権の行使に貢献し得ると考えられる部分もあるわけですので、機械的にこのような者が関与したからといって、常に公正が害されたとは論理的に言えないのではないかと思う部分もございます。

ただ、この制度は第三者の利益のために訴権を行使するということがございますので、制度の信頼性を高めるという観点から、あえて形式的な公正らしさというものを追求していくということは理解できる点でありますので、その考え方自体は妥当なものとして理解しております。ただ、そういう観点からしますと、過去2年にわたって、そこまで要求するのが適切かどうかについては一考の余地があるのかなと思っております。

ヒアリングの結果からも明らかなように、現在の適格消費者団体の多くはボランティアの参画によって活動が成り立っております。今後もさまざまな経歴を持つ方々の参画を得ていく必要があると思っております。退職後であっても、その前職との関係で議決権の制約が一定期間あり得るとなれば、そういったさまざまな経歴を持つ者に活動に深く関わってもらうことはなかなか難しくなるのではないかとすることを危惧することもございます。もちろん、ペーパーでまとめていらっしゃるような御指摘の趣旨はわかる部分もございますので、過去を問題にするのは、例えば役員とか。それに準じる者に限定する、職員等については問題にしないとか、そういったある程度バランスをとるという考え方もあるのではないかと思うところです。

1点質問でございますけれども、今の差止めのガイドラインにも入っているところですが、当該事業者等と取引関係を有している場合ということの解釈ですが、この取引関係というのはどの程度の関係と理解すればよいのかということについて、もし今、

何か御見解があれば教えていただきたいと思います。

というのは、極端な例を申しますと、今日、オブザーバーで来ていただいている消費者機構日本の理事さんは、恐らく全員が東京電力なり東京ガスと何らかの契約を結んでいる可能性が高いと思います。そうすると、これらの企業に何らかの問題があって訴えを提起したときには、理事全員が議決から外れなくてはならないことになって、事実上、訴えができないことも起こり得るのか。いや、そういう場合は想定していないのだということなのか。そのあたりのメルクマールがもし何か内部で検討されているようであれば御紹介いただければと思います。

以上です。

升田座長 御質問は取引関係の意義だと思えますが、これはいかがでしょうか。

加納制度課長 私どもで考えておりましたのは、形式的に取引関係ということかなと思っておりましたけれども、確かに東京電力というところまではどうかというのはありますので、ちょっと検討させていただきたいと思えます。

升田座長 そのほか、いかがでしょうか。澤委員。

澤委員 質問ですけれども、この囲みの「事業者等」と書いてある「等」は何を指しているののかということを確認させていただければと思っています。例えば親会社、兄弟会社、そういう資本関係がある場合、どう考えるのか。ホールディングスの役員ではあるけれども、事業会社の役員ではない場合に、それが含まれるかどうかということを確認させてください。

升田座長 先ほどの御質問も、澤委員の今回の質問も、もともとこれが今回新たにここで提案している部分ではないのですね。ですから、もともとの適格消費者団体のときの議論を振り返ってみるということはひとつしないといけないと思えますので、それも含めて一度検討していただきまして、その結果を今日、あるいはまた別の日に説明いただくということによろしいでしょうか。

そのほかの方も、この意味はどうかという御質問は多分あるかもしれませんが、これは先ほど説明がありました新規に設けている部分というのはわずかでありますので、それを前提に御質問あるいは御意見いただきたいと思います。

では、三木委員、どうぞ。

三木委員 済みません、私も質問ですけれども、第3のところ、差止めのガイドラインの方は、過去は特に問わない。今回に関して、重要な被害回復ということであり、より厳しくということで、過去2年という表現をここで書かれているのですが、なぜ過去2年間なのかという御説明をしていただきたいと思います。

小田専門官 特定適格消費者団体の前提となる適格消費者団体は、理事の構成が一定の業界に偏ってはならないという規律がありまして、一定の業界に偏っているかどうかを見るときに、現在だけではなくて、過去2年間の理事のやってきたことを見てみますので、それにあわせて、ここでも過去2年を見てはどうかと今のところ考えている

次第です。

升田座長 ほかにいかがでしょうか。榎本委員、どうぞ。

榎本委員 私も若干質問です。 でライバル会社を想定したものを入れていただいているというのは、これはいいことかと思うのですが、事業の内容とか事業の地域性等というのは、具体的にどういう考え方をすればいいのか。これも質問で恐縮ですが。

加納制度課長 これは、例えば理事がある事業体、企業なら企業の取締役とかを兼ねている場合に、その理事が取締役をやっている企業の内容と、差止めをしようとする企業の事業の内容がどういうふうに類似しているかというところでございます。

言わんとするところは、競合会社に対して狙い撃ちをした差止めをすとか、被害回復訴訟をするのはよろしくないということでありまして、その競合をどう考えるかというのは非常に難しいところがあるのですけれども、事業の内容の重複性とか市場の地域性と書いておりますが、例えば地方都市だけでやっているときに、地方都市でまさに競合関係にあるかとか。事業の内容が一緒でも、市場の地域性が全然違っていたら、そこまで考えなくてもよいのではないかということを書いております。

升田座長 そのほかに御意見、御質問ございますでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。それでは、先ほど積み残しました点は、また後日ということにいたしたいと思えます。

引き続きして、資料1の第4の御説明をお願いいたします。

小田専門官 第4について御説明いたします。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についてです。

今のところ考えていますのは、 から の記述で、 の個人情報の利用目的に関する事項として、利用目的が特定されなければならないとか、利用目的どおりに個人情報を利用するよという記述を設ける予定になっています。

として、個人情報の取得に関する事項として、不正な手段で入手してはいけないとか、そういうことを考えております。

個人情報の管理に関する事項としては、管理体制を作ること等を記述する予定になっています。

そして、 個人情報の第三者提供に関する事項としては、原則として同意を得た上で、第三者に提供しましょうという形になります。

そのほか、 で個人情報の開示等に関する事項とか、 個人情報の保護に関する法律違反とか、そのおそれが発覚した場合の対応についても、業務規程に書いてくださいということをおっしゃいます。

業務規程の個人情報に関する記述と個人情報保護法の適用関係ですけれども、特定適格消費者団体は、直ちに個人情報保護法の対象になるわけではないと考えておりますが、そうであったとしても、個人情報については個人情報保護法並みの保護規程を守っていただきたいと考えております。

具体的内容は資料の方を御覧いただければと思いますが、現行の適格消費者団体の個人情報に関する規律について、現行の適格消費者団体に関しても、個人情報の取扱いに関して一定程度、業務規程で定めるようになっており、ガイドラインにおいても一定程度書いてはありますけれども、その記載は現在の社会情勢からするとやや薄いのではないかと考えていますので、これを機に適格消費者団体の個人情報保護についても、ここの資料に書いてあるレベルのことはやっていただいた方がよいのではないかとこの記述となっております。

資料については以上になります。

升田座長 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただきました点について、御意見、御質問ありましたら、お願いいたします。どうぞ、大高委員。

大高委員 ありがとうございます。

ただいま御説明あったとおり、特定適格消費者団体は必然的に大量の個人情報を管理することになりますので、仮に認定の際には、いわゆる個人情報保護法にいうところの個人情報取扱事業者に該当しないものとしても、それに準じて情報管理を行うべきでありますので、その方向でしかるべき業務規程を定めるべきとする点については、異存はございません。

一方で、適格消費者団体でも同様の内容で見直すとする点については一考の余地があるのではないかと考えております。ペーパーにも書いてございますとおり、確かに個人情報保護の重要性と申しますか、社会的要請が高まってきているところではありますけれども、差止請求関係業務しか行わない適格消費者団体においては、取得する個人情報の数も非常に限定的でありますので、個人情報保護法においても、5,000人以下の個人情報しか取り扱わない事業者については個人情報取扱事業者とはせずに、法の基本理念を尊重して個人情報保護に自主的に取り組むことが望ましいとされていることも踏まえて、各団体の実情に応じて適切な個人情報の管理をさせればよいのではないかとこのところでは思います。

あと、何点か、誤記ではないかと思う点がありますので、誤解があるかもしれませんので確認させてください。

ひとつ目が16ページの(3)の上の2行目、「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」となっておりますけれども、これは緊急に必要ながあって開示した後、速やかにという趣旨ではないかと思うのですが、この点、ちょっと確認したいと思います。

2点目が17ページの(4)のイにおける、人の生命、身体等々の「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不同意を得ることが困難であるとき」。これは「同意」ではないかと思えます。この2点、念のために確認させてください。以上です。

升田座長 どうぞ。

加納制度課長 2点目の「不同意」というのは「同意」です。これは誤記です。訂正させていただきます。

1点目の大高委員の御指摘の趣旨としましては、私も聞き取りにくかったのですが、  
れども、「取得」ではなく「開示後」とおっしゃいましたか。

大高委員 前提で、人の生命、身体等の保護のために緊急に必要な場合は、あらかじめ利用目的を明示する必要はないということを受けて、その場合には、恐らく緊急の必要性があって開示した後に速やかにということのかなと理解しています。そうではなくて、あらかじめは出さなくてもいいけれども、あくまで取得後速やかにその可能性のあることを開示しろという趣旨なのか、その点の確認をさせていただきたい。

加納制度課長 これは「取得後速やかに」という趣旨だろうと思います。ちょっと確認させていただきます。

升田座長 法律とガイドラインを読めば、そんなに難しい問題ではないと思いますので、それはそれとしまして、ほかに御意見、御質問ございますか。澤委員、どうぞ。

澤委員 ありがとうございます。

15ページの利用目的のところでは、利用目的を変更する場合には、社会通念上、想定できる範囲とあるわけです。同様の趣旨で、利用目的については、基本的には団体の業務に関係ないものを掲げることは適切でないと思っております。例えば広告で使うといったことは、幾ら利用目的に書いてあったとしても、団体はやるべきではないと思います。

2点目が、適切な取得というところでは、取得先といったところもちゃんと気を配ってやられたほうがいいのではないかと思います。

以上です。

升田座長 そのほか、いかがでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

引き続きまして、資料1の第5につきまして説明をお願いいたします。

小田専門官 「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」についてです。

金銭の管理方法について、 から を考えておまして、まず 被害回復関係業務に関して預かり保管する金銭を、預かり保管する目的以外に使用してはならないこと。これは当然のことではないかと思っています。

そして、 預り金を保管するため、預り金専用の口座を金融機関に開設すること。これは、事件ごとに口座を開設すべきと今のところ考えております。

預り金を現金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となっています。

資料本文の方には書いてあるのですが、保管方法については、当然金庫が用



いられることを考えております。

そして、 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を通知しなければならないことになっていまして、特に特定の消費者宛てに金銭を受領した場合には、その消費者が、金銭が受け渡されたことを知らない場合もありますので、当然ながら団体としては消費者に遅滞なく、その旨を通知するように考えております。

他方で、特定適格消費者団体が金銭を受領する場合でも、特定の消費者のためとはいえないような場合があり得るのではないかと考えておまして、例えば裁判所に予納した郵便切手が返ってきた場合については、個別の消費者に全部頭割りで計算して通知するというのは非現実的なことかと思しますので、そういう個別の消費者に対するものではないという場合については、通知は不要と考えております。

ですけれども、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と考えております。

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という については、後ろの本文を御覧いただきたいのですけれども、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ます。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ます。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が望ましいと考えられます。

以上になります。

升田座長 ありがとうございます。

それでは、ただいま説明いただきました点につきまして御質問、御意見ございましたらお願いいたします。川口委員、どうぞ。

川口委員 ありがとうございます。

の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に入ってくるかと思うのですけれども、預かった現金に関する情報を決算書類等において開示する必要があるのではないかと考えます。その方法について、この団体はNPO法人が多いですけれども、NPO法人の会計基準とか、そういう他の法律との整合性をとった上で、一定の開示の方法について定めておく必要があるのではないかと考えます。

その点に関してひとつ質問ですけれども、預り金を例えば決算書に表示するとした場合、これは当然特定適格消費者団体のお金ではないわけです。特定適格消費者団体として預かり保管していると、現金なので、これは決算書に表示していくべきものだという考えでよいのかどうか。通常はそういうふうになるかと思いますが、それにつ

いてお考えを聞かせていただきたいと思います。

升田座長 預り金の決算上の取扱いということですね。どうぞ。

加納制度課長 預り金につきましても、預り金という形か、また別途の表記があるかもしれないけれども、財務諸表の中でちゃんと記載していただくということが必要ではないかと考えております。

川口委員 オフバランスにしないで、ちゃんとするということですね。ありがとうございました。

升田座長 そのほか、いかがでしょう。大高委員。

大高委員 ありがとうございます。2点ほど申し上げたいと思います。

ひとつは、の授権した消費者への通知でありますけれども、特定適格消費者団体が授権を受けた特定の対象消費者のために金銭を受領したときは通知しなければならない。そのことについては適当かと思いますが、その方法についてはいろいろと検討の余地があるのかなと思っております。例えば画一的に金銭受領後、直ちに金額の多寡を問わず逐一報告しなければならない。それは、場合によっては、その事務の煩瑣もあり得るということですので、そういったことも考慮して、例えば1か月とか2か月といった定期的な報告でも、ここで記載されているような規律は十分満たしていると理解していいのではないかと思います。

2点目が金銭管理に関することですけれども、ペーパーにあるとおり、金銭管理の責任者を設けるべきということはそのとおりだと思います。ただ、その責任者が公認会計士や税理士等が望ましいとされている点については、これも一考の余地があるのかなと思っております。

先ほど澤委員からもあったかと思いますが、特定適格消費者団体が扱う金銭の管理業務自体は、決して複雑なものではないだろうと思っておりまして、一般的な社会経験のある者であれば十分に担い得るものではないかと想定しております。むしろ、このペーパーにあるような公認会計士とか税理士等の会計的な専門的知見を生かす場面というのは、事後チェックの場面ではないかと思っております。屋上屋を架す内容にならないようにしていただければと思います。

以上です。

升田座長 そのほか、いかがでしょうか。和田委員、どうぞ。

和田委員 この業務規程という議論をもしかしたら超える問題提起になってしまうかもしれないのですが、事業者から特定の対象消費者に対して弁済があったとして、それで団体が一旦受け取ると思うのですけれども、その団体が受け取った金銭を対象消費者に通知して、対象消費者に送金する、あるいはお金を渡す手続があると思います。この場合、その対象消費者は、これぐらいだったらもういいですとって受領を拒否した場合や、ほとんど授権されているので、あまり技術的にあり得ないのですがその後事情の変化があって対象消費者の方と連絡がつかなくなって、その対象消費者宛て

に金銭が支払われて、特定適格消費者団体の方で受け取っているのだけれども、その行き先がない場合の取扱いについて、特定適格消費者団体のところに対象消費者宛ての財産としてお預かりしているものが、一定程度、もしかしたら残る可能性もあるのではないかと思います。そのような金銭の取扱いについて、名宛人である対象消費者に支払われないのであれば、事業者に返金されるものかなと私、思っているのですけれども、そのようなお金の扱いについて、どこかに規律があるのでしょうか。

あるのであれば、こういう金銭については、いついつまでにきちんと保管して、このように処理しなさいということ、ガイドライン本体の方で記述すべきであると思いますし、それに関わる具体的な手続について、業務規程が必要になってくるのではないかと思います。こちらのセクションについて検討しているときに、そのことにちょっと気がついたものですから、この場で議論される予定かもしれませんが、意見として述べさせていただきます。

升田座長 どうぞ。

小田専門官 御意見ありがとうございます。

この資料を作るときには、消費者にお金が行き渡らない場合について、特に想定して資料を作っているわけではなかったもので、それについては確かに御指摘を踏まえて、何らかの規律を設けなければいけないのではないかと考えています。

今、御意見を聞いていて思ったのですけれども、対象消費者に行き渡らない原因次第で、運用とか扱いはいろいろ変わってくるのではと思っています。まず、対象消費者が単純に行方不明になった場合ですけれども、この場合は理論的には対象消費者の特定適格消費者団体に対する債権が消滅するわけではないので、消滅時効を援用するまでは、多分お金としてはいつまでも保管しなければならない。その保管義務を免れるためには、恐らく供託するとかして扱うのかなと思っています。

対象消費者がもし受領を拒否したような場合で、事業者に戻して良いという趣旨での拒否であれば、それは返すという話になり得るかと思われま。それが単純に団体に対する寄附だった場合には、寄附されるような形になるのではないかと考えていますので、どういう形でお金が行き渡らないかを考えた上で、それに関する処理の記述を設けるのはあり得るかなと思いました。

升田座長 これも私が申し上げるべきかどうか、迷うのですけれども、御質問は権利義務の内容の帰趨にかかわることですね。そうしますと、ガイドラインでそういうことを決めていいのかということと、そういうことを言ったから何か意味があるのかというふたつの問題があるかと思いますし、今の御質問のような事態は、別に現行法上、全くない事態ではないわけですね。例えば多数の債権者のいる倒産事件などは、似たような問題があるわけですね。ほかにもあるのかもしれません。

ですから、どういう事態なのかということをもう少し細分化し、利害関係あるいはとるべき手段は何があるかということも検討しないと、簡単にこれこれ、こうだから、

こうだとは言えないという気がいたします。それは、委員の方の御意見などありましたら、また開陳していただければと思います。

そのほか、いかがでしょうか。澤委員、どうぞ。

澤委員 まず質問です。さっきの質問にもちょっと絡むのですが、仮に、事業者が特定適格消費者団体に対して支払った後に、この団体が破産するなりした場合に、その裏にいる消費者の債権はどうなるのでしょうか。特定適格消費者団体に対しての債権が立つのか、それとも事業者に対して債権が立つのかということです。

何を考えて申し上げたかということ、一度、特定適格消費者団体が資金を預かるということだと思うのですが、そのときの破産リスクをもし消費者が負うのであれば、基本的には特定適格消費者団体が一度預かることはなるべく避けたほうがいいのではないかと。預かるとしてもなるべく長く預からない方がいいのではないかと思います。預かるとしても短期間にするとか、そういったものも書き込んだ方がいいのではないかと。という趣旨です。

もうひとつは、さっきの第2か3のところに絡んでくるのですが、かなり少額の訴訟が提起される、ひとつひとつが少額になってくると、振込手数料というのがそれなりに大きな話になってくると思います破産事件や民事再生事件の運用では債権者側の負担でやっていると思います。そのところを明らかにしておくべきかと思った次第です。例えば、契約のところ等に、あらかじめ債権者負担であることが消費者の方々にも理解できるような形で告知しておくべきではないかと思った次第です。

以上です。

升田座長 どうぞ。

加納制度課長 2点あったと思いますので、まず1点目の倒産した場合の考え方でございます。まず、預かっている特定適格消費者団体が不幸にして倒産してしまう可能性もないわけではないのですが、基本的な考え方としましては、その預かったお金をどのように管理しているかということがポイントだろうと思っておりまして、特定適格消費者団体の固有の財産とは分別した形できちんと管理しているということになりますと、それは一種の信託財産のような形になって、倒産状態から隔離されると思っております。その分別の仕方をきちんとやるということがポイントになってくると思います。

小田専門官 2点目の質問、振込手数料に関してですけれども、これは一応、民法の規律では、確か弁済の費用は債務者負担だったかなと思うのです。ただ、ここについては、結局は授權契約の内容で特則として対象消費者の負担と定めることも可能ではないかと思っております。そこについては、契約書の中身を書いておくとか、場合によっては授權に先立つ説明の中で、そういうふうになりますよという説明をすることはいくことは何らか必要なかなと思っています。報酬とか費用については、第7回で御議論いただきますが、そのときに御議論いただくのかなという気はしております。

以上です。

升田座長 どうぞ。

澤委員 今回の加納課長の御説明ですけれども、信託的な構成になるかどうか、ここで結論を出すつもりじゃないですけれども、恐らく議論の余地があるのかなと思っております。先ほどオンバランスされるとおっしゃっていましたが、そのあたり、検討する必要があるかなと思いました。

升田座長 いずれにしましても重要な問題ですので、なお検討が続くと思えますけれども、ほかにはいかがでしょうか。もちろん現金で持っているわけではなくて、預金にするなり何なりですけれども、そちらのほうの倒産問題もないわけではないでしょうから、いろいろな問題があると思えますけれども、ほかにはいかがでしょうか。おおむね御意見いただいたということで、よろしゅうございますでしょうか。

今日御質問いただきました中には、なお調査検討するという部分もございます。それは、また後日御説明いただきたいと思いますのですが、最後の最後ですけれども、参考人にもおいでいただいていますので、何か最後に御発言ございましたら。別に強制をしているわけではありませんけれども、ございましたら、お願いいたします。

伊藤参考人 ありがとうございます。

私から申し上げたい点としましては、本人確認の点です。なりすまし防止ということで、慎重な本人確認を怠ってしまって、なりすました人にお金が渡ってしまったという場合など、どこが責任を持つのかという点については、先ほど座長の方からは特定適格消費者団体の責任が発生する余地があって、弁護士の責任が発生する余地もあるというお話があったかと思えます。この本人確認の点については、確かに特定適格消費者団体が責任を負う余地というのは相当あるのかなと、特定適格消費者団体としては、実務をシミュレーションしたときは考えております。真の消費者に対して責任を誰が負うのかという点に関しましてですね。

そうなりますと、特定適格消費者団体としては、あくまでも本人確認を慎重に行うというのは、特定適格消費者団体自身、自分自身を守るためにも必要不可欠な事項になりますので、消費者庁のガイドラインに規定されるまでもなくて、特定適格消費者団体自ら工夫して業務に当たるということになるはずだろうと思っております。

大切なのは、本人確認を慎重にするということでありまして、そこについては余り具体的な方法について細かく定められ過ぎてしまって、それしか方法が認められませんかよということになりますと、特定適格消費者団体自身が創意工夫して、自らが慎重な本人確認、かつ消費者の方の費用や負担をできる限り軽くする方向というのを、今後業務の中で創意工夫していくことにかえて妨げになってしまうおそれがあると思っておりますので、あくまでもガイドラインとしては、とにかく慎重にやりなさいということが書かれていれば足りるのではないかと、極端に言えばそういうふう考えております。

また、本人確認の関係ですけれども、交通費等が多額な場合とか遠隔地の場合には、郵送の手続によるということが書かれておりますけれども、例えば交通費等が多額という場合、多額といってもかなり幅のある、どこまでが多額なのかということが必ずしも明らかではありませんので、その事案の被害の金額に照らして、多額かどうかということで、あくまでもこの多額というのは絶対的な基準があるわけじゃなくて、事案の内容とか被害の程度とか、あるいは消費者の生活状況といったものに照らして多額ということですね。あくまでも相対的であるということによって理解できると、柔軟な運用ができるのかなと思っております。

以上です。

升田座長 ありがとうございます。磯辺参考人はいかがですか。

磯辺参考人 きょうの御議論の中で、適格消費者団体の現在のガイドラインを見直すべきではないかという論点が出てきたかと思えます。ひとつは、個人情報保護に関する点です。もうひとつは、特別な利害関係を有する場合の業務の公正な確保の件です。もちろん、特定適格消費者団体の認定ガイドラインの検討をされる中で、現行の適格消費者団体のガイドラインがどうなのかという問題意識が事務局に生じることはよく理解できますけれども、あわせて現在のガイドラインで何か実質上、不都合なことが生じているのかどうかということも踏まえて、ここは慎重に検討していただく必要があるかと思っております。

特に、適格消費者団体にこれ以上過重な負担を課すということであれば、相当な理由があることが必要かと思っておりますので、その点、今後検討会の検討事項の範囲外のことになるかもしれませんが、感想として申し述べたいと思えます。

以上です。

升田座長 ありがとうございます。この検討会は、この範囲でということですので、先ほどの消費者庁の説明も、今の磯辺参考人のお話も参考という位置付けになろうかと思えますが、最後、三木委員、どうぞ。

三木委員 済みません、先ほどの11ページの第3のところでも過去2年のことをお聞きしたのですけれども、そのときに意見を述べていなかったもので、今ここで述べたいと思えます。

役員理事の利害関係の措置ですが、事業者の取引については公正らしさを保つためにもある程度必要なことかなと思っております。ただ、過去2年というのはいかななものかと思いました。といいますのは、今の適格消費者団体は少ない人数、組織的にそう多くない体制ところが多いかと思えます。その中で役員、それから専門委員とか職員、実際に理事になる方も含めて少ない人数でやっておられるのではないかと思いますので、もう少し柔軟な規定でもいいのではないかと。でなければ、実際実施される方が少なくなり、対応できなくなるのではないかと。したがって、過去2年とは言わずに、少なくとも1年ぐらいとか。

あとは、委員等措置の対象をもう少し絞るということも対応していただき、ここは慎重に検討をしていただければいいと思っております。

升田座長 ほか、ございますでしょうか。

これも私の蛇足ですけども、この委員会はあるべき姿を論じているところであります。現在を前提に、それだからどうだというのはひとつの考慮事情であります。それを常に全部認めるとか、それを前提にという具合にはなかなかいかないところがありますので、そこはぜひ御理解いただきたいと思います。ガイドラインを決めて、その方向に向かって御努力いただく部分もあるのかもしれませんが、それは、内容によって、これから御検討いただくわけです。

そのほか、ございますでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

それでは、消費者庁から最後に何か御説明いただくことがありましたら、お願いいたします。

加納制度課長 特にありません。

升田座長 それでは、次回の連絡をお願いいたします。

加納制度課長 どうもありがとうございました。本日はたくさん宿題を頂きました。なりすましの問題等々、結構難しい論点もありまして、私どもも更に検討を深めた上で、しかるべきタイミングで、また何らかの形でフィードバックさせていただければと考えております。

さて、次回の検討会でございますけれども、9月18日木曜日の10時から12時までを予定しております。議題としましては、通知・公告に関する事項を予定しております。会場等の詳細につきましては、決まりましたら、また御連絡させていただきたいと思います。

消費者庁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させていただきますけれども、第6回検討会、次々続きますので、ぜひよろしくをお願いいたします。どうもありがとうございました。

以上