

## 特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針の考え方（４） - 通知及び公告等 -

本制度による被害回復の実効性を確保するためには、対象消費者に対して、特定適格消費者団体への授権をするために必要な情報を提供することが重要である。そこで本制度においては、二段階目の手続が開始されたときに、対象消費者が特定適格消費者団体に授権をするために必要な情報を提供するように通知（法第 25 条）及び公告（法第 26 条）することを特定適格消費者団体に義務付けるとともに、通知及び公告が適正かつ実効性あるものとなるよう措置している。

その具体的内容は以下のようなものが考えられる。

### 第 1 簡易確定手続申立団体による通知（法第 25 条）

法第 25 条第 1 項は、簡易確定手続開始決定がされたときは、簡易確定手続開始の申立てをした特定適格消費者団体（以下「簡易確定手続申立団体」という。）は、知っている対象消費者に対し通知しなければならない旨を規定しているところ、ここでいう通知の具体的内容等については、以下のとおりに考えられる。

簡易確定手続申立団体が通知すべき「知っている対象消費者」とは、共通義務確認訴訟の判決で示された対象消費者に該当する者であると合理的に認められる消費者であって、簡易確定手続申立団体が通知をする時点において、通知をするために必要な事実が判明している者をいう。

簡易確定手続申立団体が通知すべき事項については、次のものが含まれる。

- ・ 被害回復裁判手続の概要及び事案の内容
  - ・ 共通義務確認訴訟の確定判決の内容（請求の認諾（法第 2 条第 4 号に規定する義務が存在することを認める旨の和解を含む。以下、本資料において同じ。）がされた場合には、その内容）
  - ・ 対象債権及び対象消費者の範囲
  - ・ 簡易確定手続申立団体の名称及び住所
  - ・ 簡易確定手続申立団体が支払を受ける報酬又は費用がある場合には、その額又は算定方法、支払方法その他必要な事項
  - ・ 対象消費者が特定適格消費者団体に対して授権をする方法及び期間
  - ・ そのほか内閣府令で定める内容（問合せに対応する窓口の電話番号及び対応時間や、授権することにより自己の権利行使が制約されること等）
- 簡易確定手続申立団体が通知する方法については、次のものが含まれる。
- ・ 郵便等
  - ・ 電子メール
  - ・ ファクシミリ

簡易確定手続申立団体の通知義務が免除される「正当な理由がある場合」とは、通知により消費者の加入を促す意義が大きく失われた場合をいう。

(説明)

## 1. 意義

本制度による被害回復が実効的なものとなるためには、多数の消費者が二段階目の手続に加入する必要がある。そこで、法第 25 条以下において消費者の加入を促す仕組みが規定されている。そして、法第 25 条第 1 項は、簡易確定手続開始決定がされたときは、簡易確定手続申立団体は、正当な理由がある場合を除き、知れている消費者に対し、一定の事項を、内閣府令で定めるものにより通知しなければならない旨を定めている。

以上につき、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) 簡易確定手続申立団体が通知すべき「知れている対象消費者」

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

そして、簡易確定手続申立団体が通知をすることができる必要があるから、「知れている対象消費者」に当たるためには、簡易確定手続申立団体が通知をする時点において、通知をするために必要な事実が判明していることが必要である。

なお、ここでいう通知をするために必要な事実としては、当該消費者の氏名のほか、通知を行うために必要な住所又は電子メールのアドレス等の連絡先をいうと考えられる。

### (2) 簡易確定手続申立団体が通知すべき事項

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

#### (ア) 被害回復裁判手続の概要及び事案の内容

「被害回復裁判手続の概要」とは、被害回復裁判手続の一般的な制度の説明をすることをいい、届出期間内に届出をしなければ被害回復裁判手続を利用する事はできないこと、この手続において届出をしなくても一般の訴訟手続等により請求することは妨げられないこと、簡易確定手続中に授権を撤回すると取り下げたものとみなされること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。

「事案の内容」とは、授権を受けようとする簡易確定手続が開始している事案についての内容をいい、請求の要旨及び紛争の要点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。

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

共通義務確認訴訟の確定判決の内容には、主文と事実及び理由の要点が含まれていなければならないとすることが考えられる。

法第2条第4号に規定する義務が存することを認める旨の和解がなされた場合は、和解調書の記載内容を通知すべきことになる。

なお、簡易確定手続申立団体は、通知を受けた者が理解しやすいよう、確定判決等の内容を記載しなければならないとすることが考えられる。

(ウ) 対象債権及び対象消費者の範囲

簡易確定手続申立団体は、対象債権及び対象消費者の範囲について、通知を受けた者が、自己が対象消費者であることを認識できるよう、事案に即し、できる限り平易かつ具体的に、対象債権及び対象消費者の範囲を記載しなければならないとすることが考えられる。

(エ) 簡易確定手続申立団体の名称及び住所

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

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

(カ) 対象消費者が簡易確定手続申立団体に対して授權をする方法及び期間

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

(キ) そのほか内閣府令で定める内容

「そのほか内閣府令で定める内容」としては、問合せに対応する窓口の電話番号及び対応時間、債権届出をしてもそれが認められない可能性があること、一段階目の判決が一部勝訴の場合には敗訴部分についても届出消費者（対象債権として裁判所に債権届出があった債権の債権者である消費者のこと）に判決の効力が及ぶこと等が考えられる。

(3) 簡易確定手続申立団体が通知する方法

簡易確定手続申立団体が通知する方法は、以下のものが考えられる。

- ・ 郵便等
- ・ 電子メール
- ・ ファクシミリ

なお、簡易確定手続申立団体は、通知に際しては、消費者のプライバシーに配慮することが望ましい。

(4) 「正当な理由がある場合」

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

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

(5) 二以上の簡易確定手続申立団体がある場合

二以上の簡易確定手続申立団体がある場合、通知を行う簡易確定手続申立団体は、消費者が一の簡易確定手続申立団体に限って授権をすることができることについても通知しなければならないとすることが考えられる。

また、二以上の簡易確定手続申立団体により通知を行う場合、複数の通知が消費者に届くと消費者に混乱を招くおそれがあることや、二以上の簡易確定手続申立団体の比較を容易にする必要があることから、二以上の簡易確定手続申立団体は連名で通知を行うことが望ましいと考えられる。

## 第2 簡易確定手続申立団体による公告（法第26条）

法第26条第1項は、簡易確定手続開始決定がされたときは、簡易確定手続申立団体は公告をしなければならない旨を規定しているところ、ここでいう公告の具体的内容等については、以下のとおりに考えられる。

簡易確定手続申立団体が公告すべき事項については、次のものが含まれる。

- ・ 被害回復裁判手続の概要及び事案の内容
- ・ 共通義務確認訴訟の確定判決の内容（請求の認諾がされた場合には、その内容）
- ・ 対象債権及び対象消費者の範囲
- ・ 簡易確定手続申立団体の名称及び住所
- ・ 簡易確定手続申立団体が支払を受ける報酬又は費用がある場合には、その額又は算定方法、支払方法その他必要な事項
- ・ 対象消費者が簡易確定手続申立団体に対して授權をする方法及び期間
- ・ そのほか内閣府令で定める内容（問合せに対応する窓口の電話番号及び対応時間や、授權することにより自己の権利行使が制約されること等）

簡易確定手続申立団体が公告する「相当な方法」については、次のものが考えられる。

- ・ 簡易確定手続申立団体のウェブサイトへの掲載
- 簡易確定手続申立団体が公告義務を免除される「正当な理由がある場合」とは、公告により消費者の加入を促す意義が大きく失われた場合をいう。

（説明）

### 1．意義

法第26条第1項は、消費者の加入を促す仕組みのひとつとして、簡易確定手続開始決定がされたときは、簡易確定手続申立団体は、正当な理由がある場合を除き、本資料第1で検討した通知すべき事項を、相当な方法により公告しなければならない旨を定めている。

以上につき、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） 簡易確定手続申立団体が公告すべき事項

法第25条第1項により通知すべき事項と同一である（本資料第1参照）。

#### （2） 簡易確定手続申立団体が公告すべき「相当の方法」

簡易確定手続申立団体は「相当の方法」で公告しなければならないところ、ここでいう「相当の方法」というためには、情報提供が実効的になされるものでなければならない。そして、不相当に過大な費用をかけることの効率性も合わせて総合的に考慮する必要がある。

「相当の方法」に該当するか否かは、最終的には個別の事案ごとに判断さ

れることになるが、簡易確定手続申立団体のウェブサイトに掲載する方法であれば、不特定多数の者がこれを閲覧することが可能であり、情報が文字化される点で対象消費者の内容把握が容易になるので情報提供の実効性がある。また、これに要する費用も過大とはならず効率性を欠くものではない。したがって、基本的には「相当の方法」に該当する。

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

### (3) 「正当な理由がある場合」

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

### (4) 二以上の簡易確定手続申立団体がある場合

二以上の簡易確定手続申立団体がある場合、簡易確定手続申立団体は、他の簡易確定手続申立団体も二段階目の手続の申立てをしていること及び当該他の簡易確定手続申立団体の名称、問合せに対応する窓口の電話番号、ウェブサイトなどその他の簡易確定手続申立団体に関する情報も、公告することが望ましいとすることが考えられる。

### 第3 相手方による公表（法第27条）

法第27条は、相手方は、簡易確定手続申立団体の求めがあるときは、簡易確定手続開始決定の主文等を「インターネットの利用、営業所その他の場所において公衆に見やすいように掲示する方法その他これらに類する方法」で公表しなければならない旨を規定しているところ、ここでいう公表の方法等については、以下のとおりに考えられる。

公表の方法については、以下のものが含まれる。

- ・ 相手方のウェブサイトへ掲載する方法
- ・ 営業所その他の場所において公衆に見やすいように掲示する方法
- ・ 対象消費者宛の配布物を置く場所に公表事項を記載した書面を置く方法
- ・ 極めて多数の対象消費者がいると想定される場合は、新聞等に掲載する方法が望ましい。

相手方は、公表を見た者が、自己が対象消費者であることを認識できるよう、事案に即し、できる限り平易かつ具体的に、対象債権及び対象消費者の範囲を記載しなければならない。

（説明）

#### 1．意義

法は第25条以下において消費者の加入を促す仕組みを規定しているところ、消費者にとっては、契約の相手方である事業者の発信する情報は、簡易確定手続申立団体の発信する情報と比べて目に触れる機会が多く、情報提供方法として実効性を有している。そこで、法第27条は、事業者は、簡易確定手続申立団体の求めがある場合は、簡易確定手続開始決定の主文、対象債権及び対象消費者の範囲、簡易確定手続申立団体の名称及び住所、届出期間及び認否期間をインターネットの利用、営業所その他の場所において公衆に見やすいように掲示する方法その他これらに類する方法で公表しなければならない旨を規定している。

公表の方法は、事業者が決定できるものの、簡易確定手続申立団体は、本指針において規定する公表の方法に従うことを事業者に求めるものと考えられる。

#### 2．具体的内容

##### （1） 公表の方法

##### ア 「公衆に見やすい」

「公衆に見やすい」とは、消費者が容易に視認することができる状態になっていることをいう。

事業者のウェブサイトに掲載するのであれば、ウェブサイトのトップページなどの見やすい箇所に掲載されていることが必要と考えられる。なお、簡易確定手続申立団体のウェブサイトへのリンクを張って掲載する方法で公表するのであれば、そのリンク元が事業者のウェブサイトの見やすい箇所にあ

るとともに、リンク先の情報が対象消費者に向けられた情報であることが分かりやすいように掲示されていることが必要と考えられる。

イ 「その他これらに類する方法」

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

また、極めて多数の対象消費者がいると考えられる場合は、新聞（時事に関する事項を掲載する日刊新聞紙）等に掲載する方法が望ましい。なお、掲載に当たっては、消費者にできるだけ目につきやすい箇所が望ましい。

(2) 公表の内容

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

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

#### 第4 説明義務（法第32条、法第53条第8項）

法第32条（法第53条第8項で準用する場合を含む。）は、簡易確定手続申立団体は、対象消費者からの授権に先立ち、当該授権をしようとする者に対し、内閣府令で定めるところにより、内閣府令で定める事項を記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供して説明をしなければならない旨を規定しているところ、ここでいう内閣府令で定める方法及び内閣府令で定める事項は、以下のとおりに考えられる。

内閣府令で定める方法については、次のとおりに考えられる。

- ・ 消費者に対し書面を手交して説明する方法
  - ・ 郵送等により書面を送付し、その後、電話を用いて説明する方法
  - ・ 電子メール又はファクシミリにより書面を送信し、その後、電話を用いて説明する方法
  - ・ 消費者がウェブサイトを開覧している状況で、電話を用いて説明する方法
- 内閣府令で定める事項については、以下のものが含まれる。
- ・ 被害回復裁判手続の概要及び事案の内容
  - ・ 共通義務確認訴訟の確定判決の内容（請求の認諾がされた場合には、その内容）
  - ・ 対象債権及び対象消費者の範囲
  - ・ 簡易確定手続申立団体が支払を受ける報酬又は費用がある場合には、その額又は算定方法、支払方法その他必要な事項
  - ・ 授権を受けて行う被害回復関係業務の内容
  - ・ 対象消費者が特定適格消費者団体に対して授権する方法及び期間
  - ・ 授権により自己の権利行使が制約されること等
  - ・ 個人情報取扱いに関する事項
  - ・ 契約の解除に関する事項
  - ・ 契約終了時の清算に関する事項
  - ・ 二以上の簡易確定手続申立団体がある場合、消費者が一の簡易確定手続申立団体に限って授権をすることができること

（説明）

##### 1．意義

法第32条は、授権を受けて行う業務の実施について消費者との間で紛争が発生しては制度の信頼性を大きく損なうことになることから、簡易確定手続申立団体に対し、授権に先立つ説明義務を課している。

以上につき、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） 説明する方法

法第32条は、「内閣府令の定めるところによりこれを記載した書面を交付し、

またはこれを記録した電磁的記録を提供して」説明をしなければならないと定めている。その具体的方法としては、以下のものが考えられる。

- ・ 消費者に対し書面を手交して説明する方法
- ・ 郵送等により書面を送付し、その後、電話を用いて説明する方法
- ・ 電子メール又はファクシミリにより書面を送信し、その後、電話を用いて説明する方法
- ・ 消費者がウェブサイトを閲覧している状況で、電話を用いて説明する方法

## (2) 説明すべき内容

法第32条は、「被害回復裁判手続の概要及び事案の内容その他の内閣府令で定める事項」について説明をしなければならないと定めている。その具体的内容としては、以下のものが考えられる。

- ・ 被害回復裁判手続の概要及び事案の内容
- ・ 共通義務確認訴訟の確定判決の内容（請求の認諾がされた場合には、その内容）
- ・ 対象債権及び対象消費者の範囲
- ・ 簡易確定手続申立団体が支払を受ける報酬又は費用がある場合には、その額又は算定方法、支払方法その他必要な事項
- ・ 授権により特定適格消費者団体が行う事務の範囲
- ・ 対象消費者が簡易確定手続申立団体に対して授権する方法及び期間
- ・ 債権届出をしてもそれが認められない可能性があること、一段階目の判決が一部勝訴の場合には敗訴部分についても届出消費者に判決の効力が及ぶこと
- ・ 個人情報取扱いに関する事項
- ・ 契約の解除に関する事項
- ・ 契約終了時の清算に関する事項
- ・ 二以上の簡易確定手続申立団体がある場合、消費者が一の簡易確定手続申立団体に限って授権をすることができること

ア 「被害回復裁判手続の概要及び事案の内容」、「共通義務確認訴訟の確定判決の内容（請求の認諾がされた場合には、その内容）」、「対象債権及び対象消費者の範囲」、簡易確定手続申立団体が支払を受ける報酬又は費用がある場合の金額、算定方法、支払方法以外の「その他必要な事項」、「対象消費者が特定適格消費者団体に対して授権する方法及び期間」

法第25条第1項により通知すべき事項と同一である（本資料第1参照）。

### イ 個人情報取扱いに関する事項

第5回検討会資料1第4において検討したとおり、簡易確定手続申立団体は、個人情報を保護する必要があるため、授権に先立って個人情報の利用目的など個人情報の取扱いに関する事項を説明すべきものと考えられる。

## 第5 授權契約の締結及び解除（法第33条第1項、同条第2項、法第53条第4項及び同5項）

法第33条第1項は、簡易確定手続申立団体は、「やむを得ない理由」があるときを除いて簡易確定手続授權契約の締結を拒絶してはならない旨を規定し、同条第2項は、「やむを得ない理由」があるときを除いて簡易確定手続授權契約を解除してはならない旨を規定している。

また、法第53条第4項は、債権届出に係る特定適格消費者団体（以下「債権届出団体」という。）は、「正当な理由」があるときを除いて訴訟授權契約の締結を拒絶してはならない旨を規定し、同条第5項は、「正当な理由」があるときを除いて訴訟授權契約を解除してはならない旨を規定している。

ここでいう「やむを得ない理由」及び「正当な理由」については、以下のとおりに考えられる。

法第33条第1項及び同条第2項の「やむを得ない理由」には、次の場合が含まれる。

- ・ 授權する者が、授權をするのに必要な書類や授權契約書を提出しない場合
- ・ 授權する者が、簡易確定手続申立団体が定めた報酬及び費用の負担を拒否する場合
- ・ 簡易確定手続申立団体が定めた授權期間が合理的な場合であって、当該授權期間を経過した場合
- ・ 授權する者が不当な利益を得るために授權しようとしていることが明らかかな場合

法第53条第4項及び同条第5項の「正当な理由」には、次の場合が含まれる。

- ・ 法第33条第1項及び同条第2項の「やむを得ない理由」があると考えられる場合
- ・ 簡易確定決定で棄却されたところ、債権届出団体としても妥当な結論であり、それを覆すのが難しいと考えている場合
- ・ 従前の手続の経過に照らして主張立証の方針に大きな食い違いがある等消費者との信頼関係が維持できない場合

（説明）

### 1. 意義

法は、簡易確定手続においては、審理の効率化、事業者の負担軽減の観点から、手続を進行する主体を特定適格消費者団体に限定し、個々の消費者が裁判所に直接、債権届出をすることができないとしている。そのため、法第33条第1項は、簡易確定手続申立団体は「やむを得ない理由」があるときを除いて簡易確定手続授權契約の締結を拒絶してはならないと定め、同条第2項は、簡易確定手続申立団体は「やむを得ない理由」があるときを除いて簡易確定手続授權契約を解除してはならないと定めることにより、消費者が裁判所の判断を得る機会を保障している。

また、法は、異議後の訴訟についても債権届出団体が関与することを認めているが、異議後の訴訟まで手続が進む案件は紛争性が強い案件であることが多いと考えられること、手続追行主体を限定することによる審理の効率化は簡易確定手続において一定程度図られていることなどから、異議後の訴訟においては、消費者自らが訴訟を追行することも可能としている。そのため、法第 53 条第 4 項は「正当な理由」があるときを除いて訴訟授權契約の締結を拒絶してはならないと定め、同条第 5 項は「正当な理由」があるときを除いて訴訟授權契約を解除してはならないと定めている。

以上の「やむを得ない理由」及び「正当な理由」につき、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) 法第 33 条第 1 項及び同条第 2 項の「やむを得ない理由」

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

- ・ 授權する者が、授權するのに必要な書類や簡易確定手続授權契約書を提出しない場合
- ・ 授權する者が、簡易確定手続申立団体が定めた報酬及び費用の負担を拒否する場合
- ・ 簡易確定手続申立団体が定めた授權期間が合理的なときに、その授權期間を経過した場合

上記のほか、授權する者が反社会的勢力であり、その活動の一環として授權しているなど、不当な利益を得るために授權しようとしていることが明らかかなときは、「やむを得ない理由」があるとして、簡易確定手続申立団体は、授權契約の締結を拒絶し、または解除することができることが考えられる。

### (2) 法第 53 条第 4 項及び同条第 5 項の「正当な理由」

異議後の訴訟においては、消費者自らが訴訟追行することが可能であるから、訴訟授權契約の締結を拒絶し、または解除できる「正当な理由」は、法第 33 条第 1 項及び同条第 2 項の「やむを得ない理由」よりは広く考えられることになる。具体的には、以下のような場合が考えられる。

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

## 第6 高齢者、障害者への対応

消費者が、高齢者、障害者である場合に特定適格消費者団体に求められる措置については、以下のとおりに考えられる。

特定適格消費者団体は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）第8条第1項に従って不当な差別的取扱いをしてはならず、同条第2項に従って社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。

特定適格消費者団体は、消費者が、高齢者、障害者であることが判明している場合は、これらの者からの申し出がなくても、これらの者にとって適切な方法による対応することが望ましい。

（説明）

### 1. 意義

本制度は、多数の消費者へ影響を及ぼす可能性があるものであり、消費者の中に高齢者や障害者が含まれることがあり得る。これらの者に対し、高齢者や障害者ではない者と同様に対応するのみでは、高齢者や障害者が手続に参加する機会を実質的に奪うことになりかねない。

そこで、本指針において、これらの者に対する措置を示すことを提案するものである。

### 2. 具体的内容

#### （1） 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律への対応

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

#### （2） 高齢者、障害者への配慮

障害者差別解消法においては、障害者からの意思表示があった場合に配慮するよう努める旨を規定している。

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

<sup>1</sup> 平成28年4月1日施行予定

( 3 ) 相手方による公表における配慮

相手方が法第 27 条に基づく公表を行う際にも、上記( 2 )と同様の措置を講じるよう、特定適格消費者団体は相手方に要請することが望ましい。

( 参考 ) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号)

( 事業者における障害を理由とする差別の禁止 )

第八条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をするように努めなければならない。