

## 前回までの意見の概要

### 1. 第3回検討会：特定適格消費者団体の責務

#### (1) 「不当な目的のみだりに」(法第75条第2項)

法第75条第2項に規定する「不当な目的のみだりに共通義務確認の訴えの提起その他の被害回復関係業務を実施」する場合には、次の場合が含まれる。

自己若しくは第三者の利益を図り又は相手方に損害を加える目的で共通義務確認の訴えを提起する場合など、およそ消費者の利益の擁護を図る目的がない場合

当該共通義務確認の訴えが、不適法であるとして却下され若しくは請求に理由がないとして棄却されることが明らかなき、又はこれが容易に見込まれるときであるにもかかわらず、特段の根拠もなくあえて訴えを提起する場合

(主な意見)

- ①について、基本的にそのような性格を持つ提訴があるとすれば、それが不当であると評価されるべきものであることについて異論はないが、①のような書きぶりでは、本来許されるべき訴えの提起に対しても、図利加害目的があるという言いがかりをつけられかねないことが危惧され、具体的な表現を指針に盛り込むべき。
- 法第75条第2項は、特定適格消費者団体の公益性や専門性というものに鑑みて、義務を課したもの。団体は、一般人よりもその公益性や専門性に鑑みて高度な義務を負うということを明記してはどうか。
- 事業者としてはその訴訟を提起されるだけで信用が傷つくことがあり、訴えを提起するに足るだけの根拠の確認というのは非常に重要になる。
- 不当訴訟であるかどうかを判断するに当たっては、単純に団体が提訴時に持っていた客観的な根拠についての認識だけではなくて、提訴に至るまでの事業者との交渉経緯というのも、十分考慮要素の一つとして検討されるべき。
- リコールと瑕疵担保責任についての記載は、かなり事業者の側の不安が払拭されるような印象を持っている。
- 消費者の意図から離れたところで訴訟が起こらないように消費者の意図みたいなものも酌んで訴えるということを記載してはどうか。
- 問題点のある事例に関しては、しっかりと具体的な部分についても記載すべき。
- 「不当な目的のみだりに」といった場合には「不当な目的」と「みだりに」という二つの要素が入っている。①の場合には図利加害目的という、その目的の不当性という主観的認識がかなり強く出てきている一方で、②の場合には、主観的な図利加害目的のようなものとはまた違った認識が問題となり、主観的な認識の濃淡がわかりにくくなっている。これらを相関的に考えるということがわかるようにすべきであり、形式的な位置付けは、特に事業者が心配しているリコール事例や瑕疵担保の事例であるということであれば、このような部分について項目を分けて強調するというのも一つの案である。
- 仮に訴えの却下ないし棄却が繰り返されるようなことになったら、特定認定の取消しや改善命令もしっかりと行うようにすべき。
- 消費者に誠実に対応するために自主的な対応を行っている事業者の場合、訴訟を提起

するだけの根拠があるかどうかということを確認する際に、事業者の自主的な救済あるいは損害填補の対応により訴訟の根拠がなくなっていることの確認は、当然含まれる。

## (2) 特定適格消費者団体相互の連携・協力(法第75条第3項)

特定適格消費者団体は、例えば以下の点について、相互に連携を図りながら協力することが望ましい。

二以上の特定適格消費者団体が、同一の相手方に対して、同一の社会的事実に起因する消費者の財産的被害に関する共通義務確認の訴えを提起する場合の、対象債権及び対象消費者の範囲の設定等

法第12条に規定する特定適格消費者団体が二以上ある場合の、法第25条第1項に規定する通知及び法第26条第1項に規定する公告の有無及び方法、法第28条第1項に基づく相手方に対する情報開示の要求の有無、並びに、法第29条第1項に基づく情報開示命令の申立ての有無等

二以上の簡易確定手続申立団体がある場合に、一人の対象消費者が二以上の簡易確定手続申立団体に授權をすることを防止するための方策等  
適切な情報共有の実施

(主な意見)

- 団体が協力して進めるという点は大いに賛成。現時点で具体的な日常的な情報共有が行われていないように見受けられるが、日ごろからの情報共有は大事である。
- 団体によって対象債権の内容や範囲の設定が異なることによって、同じ事業者に対する訴訟が同時並行的に進むことは、対象消費者が混乱するだけでなく、事業者側の負担も大きい。そういう事態はできるだけ避けるべき。

## 2. 第4回検討会：特定適格消費者団体の認定要件

### (1) 活動実績(法第65条第4項第1号)

法第65条第4項第1号に規定する「差止請求関係業務を相当期間にわたり継続して適正に行っている」と認められる場合には、次の内容が該当する。

適格消費者団体の認定を受け、原則として少なくとも2年以上継続して適正に差止請求関係業務を行っていること

活動実績の評価対象として、裁判上の差止請求だけでなく、裁判外の差止請求も考慮すること

(主な意見)

- 差止請求関係業務の実績の評価に当たって、裁判上の請求のみならず、裁判外の請求も含めるという点は、現在の適格消費者団体の活動の実情を適切に踏まえたものである。
- 活動実績について、適格消費者団体の認定を受けてから2年間が必要かという点も必ずしもそうではなく、適格消費者団体の活動状況によっては短縮することも考慮すべき。
- 継続して差止請求関係業務を適正に行っていることは、要件として重要であり、少なくとも2年程度は安定的に業務を行えることが確認できていることが消費者のためにも必要。また、その2年は、適格消費者団体の業務内容が改善命令等の対象とならず適正

に行われている期間であることが必要。

- 差止請求の件数が些少だったときの評価について基準を設けることも必要。

## (2) 体制(法第65条第4項第2号)

法第65条第4項第2号に規定する「被害回復関係業務を適正に遂行するための体制」の内容について、次のものが該当する。

被害回復関係業務の実施に係る組織の運営(事務所掌、権限及び責任等)について定款又は業務規程において明確に定められていること

被害回復関係業務の実施に係る組織の事務の遂行に従事する役職員や専門委員等の選任及び解任の基準並びに方法が定款又は業務規程において適切に定められていること

被害回復関係業務の規模・内容等に応じ、当該業務の適正な遂行に必要な人員(役職員や専門委員等)が確保されているとともに、事務処理を行うために必要な施設・物品等が確保されていること

被害回復関係業務の一部を第三者に委託する場合は、特定適格消費者団体と委託先との契約において委託先の適正な業務遂行が確保できるような措置が講じられていること

(主な意見)

- 人員・物品等の確保に関して、今回の新しい制度、特に二段階目の手続については非常に波があり、体制を整えなければいけない期間と不要な期間が当然出てくることから、恒常的な体制の構築は必要ないとするのは適切である。
- 第三者への業務委託については、団体がきちんと意思決定やコントロールを行うことで業務委託をするという考えがあってよい。
- 業務委託について、団体として行うべき業務が、全て一括して第三者に丸投げされるような形は、団体規制が形骸化してしまう。業務委託については、団体の側できちんと監督する必要がある。
- 被害回復関係業務では必然的に対象消費者に対する金銭の支払業務が想定される。経理処理、財産管理の適正性を確保するための措置が講じられるべき。
- 訴訟提起する時点できちんと必要な人員や施設が確保されていることがある程度担保されている必要がある。
- 業務委託に関しては、委託先が弁護士だから例外ということにはならず、業務の内容を監督することを担保するために、業務委託の内容を消費者庁でも把握できるような体制を整えるべき。業務委託先の選定プロセスについても明確にする必要がある。

## (3) 理事及び理事会(法第65条第4項第3号)

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

同号イ(2)の「被害回復関係業務の執行に係る重要な事項の決定」とは、

- ・ 共通義務確認の訴えの提起又は仮差押命令の申立てを行う場合

- ・ 共通義務確認訴訟に関し、請求の放棄、和解等それにより確定判決及びこれと同一の効力を有するものとなるものをしようとする場合
  - ・ 簡易確定手続開始の申立て又はその取下げを行う場合
  - ・ 法第 28 条第 1 項に規定する文書の開示を求める場合
  - ・ 法第 33 条第 1 項又は同 2 項の「やむを得ない理由」があるとして簡易確定手続授權契約の締結の拒絶又は当該契約の解除をする場合
  - ・ 簡易確定決定に対し異議の申立てを行う場合
  - ・ 法第 53 条第 4 項又は同 5 項の「正当な理由」があるとして訴訟授權契約の締結の拒絶又は当該契約の解除をする場合
- 等の重要な事項をいう。

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

(主な意見)

- 第一段階に対する判決に対する上訴の可否などほかにも理事会で決定する重要事項に含めるべきものがある一方で、簡易確定決定に対する異議の申立てについては、重要事項から除外すべき。
- 利益相反の関係で弁護士理事が決議に加われないというのは基本的に賛成であるが、除外される場面は訴訟委任や報酬の決定といった直接的な利益相反が生じる場合に限るべきであり、訴訟追行一般に関する事項については許容してもよい。
- 簡易確定決定に対して異議の申立てを行う場合は、個別の授權の有無によって大分性質が変わってくる。別途考慮すべき。
- 業務委託についても理事会の決定事項に加えるとしてもよい。
- 基本的には和解をするかどうかは、個別の消費者の意思に委ねられることから、理事会が意思決定をしたとしても、法的な意味は全く持たず記載する必要はない。
- 弁護士の理事が団体の代理人弁護士として業務の委託を受けることについて、基本的に理事は弁護士として委託を受けるべきでない。
- 特定適格消費者団体の理事が代理人として訴訟追行の委任を受けるということは、理事会としての意思決定にかかわらなかつたとしても、その団体の理事であることに変わりはなく、利益相反があるように外見的には見え、社会から見てあまり信頼が高い状態と思えない印象を与える。
- 理事会を招集するというのは、どんな機関でも手間取ることであり、頻繁に何回も開催することは非現実的であり他の機関への委任などの方策を考えることも必要。

#### (4) 専門的な知識経験(第 65 条第 4 項第 4 号)

法第 65 条第 4 項第 4 号に規定する「被害回復関係業務を適正に遂行することができる専門的な知識経験を有すると認められること」の内容について、次のものが該当する。

被害回復関係業務を適正に遂行することができる知識経験を、検討体制及び人的体制等も考慮しつつ、団体として有していること

(主な意見)

- 新規に特定適格消費者団体を認定する場合、差止めのととは異なり、自主的に被害回復関係業務をするということは弁護士法との関係もあって難しく、団体として被害回復に関する実践的な経験があるということは想定できないことに留意すべき。
- 専門的知識について、いわゆる法的な専門家と消費者問題の専門家は当然であるが、今後の業務の状況を考えると、会計部門の観点の専門的知識ということも必要。

( 5 ) 経理的基礎 ( 法第 65 条第 4 項第 5 号 )

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

被害回復関係業務を継続的かつ安定的に行い得ると認められる財政基盤を有していること

特定適格消費者団体の各事業年度末の正味財産が、当該団体の当該年度の経常費用のうち被害回復関係業務に該当する経費を下回ってはならないとすること

(主な意見)

- ②の基準については、合理性を欠くものであり再考すべき。提案されたような基準が導入された場合、特定適格消費者団体は、多額の不必要な内部留保をしなければならず、過大な要求になってしまう。
- 財産基盤はきちんと特定適格消費者団体として確保した方が、その団体にいずれ授權をする立場になる対象消費者からも安心でき、最低限、当該団体が想定している被害回復関係業務を差し支えなく継続できるような財産基盤をメルクマールとすることは相当。
- 被害回復関係業務に該当する経費くらいは持つておくというのは合理的な範囲としては必要。なお、正味財産ではなく換金性の高い流動資産を基準とすべき。
- 経理的基礎の判定に当たっては、複数年の経理的基盤を考慮する必要がある。

( 6 ) 被害回復関係業務以外の業務 ( 法第 65 条第 4 項第 7 号 )

法第 65 条第 4 項第 7 号に規定する「被害回復関係業務以外の業務を行うことによって、被害回復関係業務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがないこと」について、次のものが該当する。

「支障を及ぼすおそれ」とは、特定適格消費者団体が被害回復関係業務以外の業務に人員や経費を過度に集中させるなどして、適正な被害回復関係業務を行うことができなくなるおそれがある場合をいう

(主な意見)

- 特定認定を受けた適格消費者団体が新しい制度に重点化することは、被害回復関係業務が非常に負担の重い業務であるなどからして、一定程度許容されるべき。
- 経費が過度に集中しているかどうかというところを判断するための前提として、特に損益計算書を分けて管理できるようにしなければならない。

### 3. 第5回検討会：特定適格消費者団体の認定要件

#### (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

(主な意見)

- 消費者に対する情報提供は、この制度では重要な意味を持っており、積極的になされる必要がある。不必要な萎縮効果を生まないよう配慮すべき。
- 業務の調査に関して、会計的知見を有する者に限定し、それ以外は選任できないという趣旨であれば、十分な調査が可能かどうか疑問。
- 情報提供について、公表の内容によっては企業のイメージを傷つけ得る情報が含まれる可能性があり、根拠などを十分検討されない段階のものが含まれることは避けるべき。
- 授權をした消費者の権利の存否に関する書面は当該消費者の権利に関する大変重要な意思確認であり、本人の押印や署名が必要。
- 公表は、事業者側の反論についても配慮する運用がされるべき。
- 調査実施者には、会計的知見よりも法的な観点が非常に重要であり、従前のガイドラインのように弁護士、司法書士も含まれるべき。
- 調査実施者は公平な立場である必要があり、団体の訴訟の業務を請け負っている法律事務所から選任しないことや事業者の意見も反映できることなど独立性をしっかりと担保するような形が必要。

#### (2) 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

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。

簡易確定手続授權契約及び訴訟授權契約の内容については、

- ・ 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

等が含まれる。

授權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。

授權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。

(主な意見)

- 対象消費者から授權を受けるに当たって、間違いなく本人から授權を受けているかの確認は当然であるが、対面による方法を原則とすることは、授權しようとする対象消費者にとっても大きな負担になり、対面を原則とするのは過重な要求である。
- 特定適格消費者団体が対象消費者に対して説明する事項について、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、消費者が知っておくべき事柄を包括的に説明することが必要。

### (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。

(主な意見)

- 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。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が、過去 2 年にわたって要求することや措置の対象が適切かどうかについては議論の余地がある。

#### (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

(主な意見)

- 特定適格消費者団体は、個人情報取扱事業者に該当しない場合であっても、それに準じた情報管理を行うべきであり、しかるべき内容を業務規程に定めるべきとする点について異論はないが、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。
- 利用目的について、基本的に団体の業務に関係ないものを掲げることは適切でない。

#### (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使途を記録し、当該被害回復関係業務の事案が終了した後、5年間保存しなければならないこと

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

(主な意見)

- 特定適格消費者団体として預かり保管している現金は決算書に表示していくべきものであり、オフバランスとせず報告する必要がある。
- 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とするのは、場合によっては事務の煩瑣となることもあり得、定期的な報告でも十分となる



場合もあると理解してもよいのではないか。

- 金銭管理の責任者を設けるべきことは理解できるが、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、一考の余地がある。
- 特定適格消費者団体が対象消費者宛ての財産を預かっている際に、消費者と連絡がつかなくなった場合等に一定程度団体に残る可能性もあり、そのような金銭の取扱いについてガイドライン本体の方で記述すべきではないか。
- 基本的には特定適格消費者団体が金銭を預かることは避けた方がよく、預かるとしても短期間にする趣旨を記載した方がよい。

#### 4. 第6回検討会：通知及び公告等

##### (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、以下のとおりと考えられる。

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。

（主な意見）

- 基本的には妥当な内容であるが、通知義務の前提となる書面交付の記載事項と相当重なる部分があることから、役割分担を考えてもよい。

- 対象消費者が、手続に参加することによってどうなるのか、リスクも含めて理解をした上で参加する必要があることから、判断に必要な要素は網羅する必要がある。

## (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。

(主な意見)

- 事案の中には、知れたる対象消費者の割合が少なく、公告による周知が授權を受けるためのポイントになるような事案もあり得る。団体のウェブサイトに掲載するという方法に加え、より実効的な公告を行うための行政の役割も重要。

## (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。

(主な意見)

- 公表について、ガイドラインの形で一定の最低基準を明示することは意味があり、新聞等による掲載の方法について事案によっては適切な場合もあるほか、対象消費者に定期的に送付する郵便物やメール等利用する形で公表することも考慮されるべき。
- 公表の方法についての何らかのガイダンスは必要であるにしても、団体に対する指針に載せることがふさわしいかは十分検討する必要がある。団体への指針ではなく別の方式の方がふさわしいのではないか。その際、公表の方法については、団体が行う公告における相当な方法とのバランスを考える必要がある。
- 事業者側の対応について文字化して書くことは、あたかも強制力のある程度持つような印象を与える。慎重な記述が必要。
- 事業者からの公表は、消費者に広く周知でき効果的。リコール情報と同じような対応を取ることで、消費者にとっても事業者への心証がよくなるのではないか。

#### (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、以下のとおりと考えられる。

内閣府令で定める方法については、次のとおりと考えられる。

- ・ 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
- 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
  - ・ 個人情報取り扱いに関する事項
  - ・ 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

(主な意見)

- 説明義務の履行方法として、常に直接口頭で説明を要求すべきという点については、検討の余地がある。例えば、対象消費者から直接の説明は望まないという旨を明確に表明した場合には、直接説明する義務から除外してもよい。
- 対象消費者に対する説明会の活用なども合わせて、現実に制度が機能する仕組みを検討すべき。
- 裁判手続に参加するものである以上、消費者はしっかりとこの手続に参加することの意義を理解する必要がある、そのための説明はできるだけ丁寧にすべき。
- 説明義務について、その説明義務を団体が怠った場合には団体側にリスクが生ずるものと思われ、説明を不要としてしまうと、それがいいのかどうかという問題が出てくる。
- 消費者に対して書面を渡して説明することは、制度的に本来の姿とは思いますが、説明してもらうために消費者が自身の時間を割くのはハードルが高く、電話での説明を必須とするよりも、わかりやすい書面を送りそれを読んだ消費者が自ら電話をするという形を取る方がよい。
- 電話で説明することに関し、現実問題として、電話をとってもらえず説明ができないという場合も多々あると思われる。また、プライバシーへの配慮との整合性についても工夫が必要。
- 個々に対面や電話での説明となると時間もある程度かかり大変手間もかかると考えられる。集団訴訟の説明会のようにまとめて説明する方法もあり得る。
- 授権する際には、消費者が情報にアクセスした上で内容を理解するということが徹底されなければならないことが前提となる。内容の理解については、相手方がどういう消費者かによって変わってくるところもあり、場合によっては、説明会の活用などにより口頭での説明が免除できる場合もあり得る。

(5) 授権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項及び同条第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権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権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権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権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、以下のとおりと考えられる。

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。

- ・ 授権する者が、授権をするのに必要な書類や授権契約書を提出しない場合
- ・ 授権する者が、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

(主な意見)

- 包括的な授權拒否事由を設けるとしても、もう少し具体的な例示があってもよい。
- 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な場合には、権利がないのに届出をしようとしているとか、そういうものが疑われるといった場合も含まれるのではないか。

#### (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。

(主な意見)

- 特定適格消費者団体は、高齢者、障害者に限らず対象消費者の具体的な属性というものに考慮して、案件ごとに工夫すべき立場にある。対象消費者の具体的な属性を十分に考慮して事業を進めるということを責務規定としてもよい。

#### 5. 第 7 回検討会：報酬及び費用の基準に関する事項

- ・ 「消費者の利益の擁護の見地から不当なものでないこと」(第 65 条第 4 項第 6 号)の基本的な考え方（総論）

法第 65 条第 4 項第 6 号に規定される「消費者の利益の擁護の見地から不当なものでないこと」とは、以下のとおりに考えられる。

上限を定めるべきこと

上限を定めるに際しては、本制度が消費者の利益の擁護のための制度として持続的に機能すべきこと

相当多数の消費者に共通する費用の存在による消費者一人当たりの費用負担軽減を考慮すべきこと

被害回復関係業務に要する労力及び費用については、回収金額が極めて低額又は無い場合でも、対象消費者において一定額は負担すべきこと

報酬及び費用の上限は手続ごとに定めるべきこと

(主な意見)

- 特定適格消費者団体において費用を合理的な範囲で回収するものとする一方、消費者の取戻額が不当に少なくならないようにするという点は基本的な考え方として妥当であるが、そのバランスが重要である。
- 定められることになる指針は、事実上特定適格消費者団体が委任する弁護士への報酬額も間接的に制約する側面があることは否定できず、競争原理をゆがめる効果を持ち得ることを考慮する必要がある。
- 報酬額を上限額の形で具体的に定めるということは、一見消費者にとって有利に見える部分もあるが、特に低額の被害事件などで団体が要する経費を上限額の範囲では賄うことができないというようなケースも十分に想定され、特定適格消費者団体がそのような事件に手を出しづらくなるということも想定される。
- 場合によっては、上限という具体的な数値を示すのではなく、あくまで指針的なものにとどめるということを検討する余地もある。
- 個々の案件について一定の上限額を定めてしまうことには違和感がある。
- 上限を定めるべきことについて賛成。特定適格消費者団体や弁護士だけが損害賠償金のほとんどを持っていってしまう状況は、消費者の利益にかなっていない状況ではない。
- 指針の内容を考えるに当たって、制度が持続的に機能することを挙げるのは適切であるが、消費者の利益の擁護の見地から不当なものではないものとするのと、消費者にできるだけ取り分を増やすとか、個別に弁護士に依頼した場合に比べて減額されたものとするということとは必ずしも論理必然ではない。
- この制度は第一段階、第二段階を含めて弁護士が関与することが想定されており、弁護士等の専門家に適正な報酬を払うということを前提にすべきである。
- しっかり被害回復に対して対応していることがわかれば、回収額が少ない場合でも、消費者として納得するケースが多いのではないか。
- 特定適格消費者団体は、儲けのために活動しているわけではなく、公的という意味から過大な利益を取らないことを視点として持つべき。
- 第二段階においては、届出をした対象消費者に対して直接の個別対応を要する手続が求められるということになるのであれば、それに要する人件費などが団体において負担すべき費用の相当な割合を占めてくることが想定され、人数増加に伴う費用の逓減率は慎重な考慮が必要。
- 特に低額の事件において、消費者の手取額を一定確保するという観点から上限を定めるのであれば、それにより団体に負担が生じる分については、高額な事件からある程度負担お願いしていくということはあり得る。
- 特定適格消費者団体というのは消費者の利益のためにやっているわけで、金銭的なインセンティブのために動いているわけではない。成功報酬の部分を支払うのが適切なの

かというところには疑問がある。

- ガイドラインで上限を決めた場合には、団体の活動が阻害されることが心配。例外に配慮することを考えるべき。
- 事案によっては、一人当たりの費用負担が、第一段階は費用の軽減は考えられるとしても、第二段階では軽減されるとは限らないのではないか。
- 回収金額が低額又はない場合に、消費者にどの程度の負担をお願いするかは悩ましいが、一定の負担をお願いしなければいけない場合もあり得ることはやむを得ない。
- 消費者に一定額の負担を求める点について、最低必要な費用を想定される消費者の数で割った数を一人当たりの負担金額にする可能性があり、その額が果たして妥当なのかどうかということを考えることも可能。
- 団体の存続ということ考えた場合、赤字の部分をどこかでカバーしないとイケないが、利益の多かった事件でカバーする形になるのではないか。
- 全ての対象消費者に一定額の負担をさせるというのではなく、特定適格消費者団体の判断により請求しないケースもあっていい。
- この制度で多額の費用を儲けられるとすると、特定適格消費者団体に事件を持ち込み、訴訟を起こすインセンティブが生まれてしまう。
- 報酬費用の上限を手續ごとに定めるということについては基本的に賛成。ただし、異議後の訴訟に関して、通常の訴訟で一般に供される報酬及び費用の額と同一では問題だというふうに見られるような表現があるが疑問。
- この制度では、基本的には市場原理が働かないように思われ、市場原理が働かない中では、ここの報酬が不当にならないようにどうするのが課題となる。
- あまりに無理な上限額を設定すると、協力をする弁護士が限られてくるおそれがある。これまでの差止めとは異なり、ボランティア精神を前提にした制度設計をしてしまうと、結果的に永続的な制度とはならない。

## 6．第8回検討会：報酬及び費用の基準に関する事項、その他

### (1) 「消費者の利益の擁護の見地から不当なものでないこと」(第65条第4項第6号)の基本的な考え方(総論)

(主な意見)

- 特定適格消費者団体は必ず授權を受けなければならないということが制約としてある以上、常に1万5,000円が着手金の上限とするのは低額すぎ、上限の範囲内で適宜団体において金額を定めればよい。
- 特に弁護士費用については、弁護士側の費用項目を明らかにしておかないと、消費者との関係では後でお金のトラブルになるおそれがあり、費目を明らかにして消費者側からのガバナンスを効かせることが必要。
- 着手金について、団体側が授權に際してしっかりと説明と行うことが重要。
- 着手金について議論する際は、費用としての上限、報酬としての上限を分けて議論した方が消費者にとってもわかりやすく、その場合、回収金額が極めて低額、ゼロであっても報酬を支払うことに消費者の納得感があるかは疑問。
- 対象消費者が回収できたか、できなかったかにかかわらず発生する費用を消費者が負

担する場合は恐らく1人1万5,000円で済まず、着手金を報酬と費用で分けて考えるとすれば、着手金は高く設定されるべき。

- 金額によって着手金をスライドさせる場合、回収金額が多い人ほど費用を多く負担することとなる。基本的には同じ手続が行われるはずであり、差を設ける必要もないことから、一定の金額を定める方が適切。
- このような価格を決める場合は、費用+団体の利益で見ていく方法と、利用者側の観点から見ていく方法があり、この制度では、消費者の納得が得られることが前提となるだろうから、例えばC案にあるように、最高でも半分というものが出発点になる。
- 最終的な対象消費者の手取りが減る面があったとしても、この制度を維持するために必要なコストを負担してもらっているのだという考え方に立って、団体において、現実に応じた適正な費用は回収できるようにすることが基本的な考え方となる。
- 政策的な観点から消費者の手取りを確保していくのであれば、赤字となる事件に取り組む団体に対してはその赤字の補填というものが必要であり、B案やC案で十分なのかどうかは疑問。
- 積算シミュレーションについて、団体が関与している弁護士に払う弁護士報酬の金額は低額であり、弁護士には通常の業務ではなくていわゆるプロボノの観点から引き受けてもらおうこととなり、どれだけの弁護士が協力するのか疑問。
- A案の5%しか消費者に残らないというのは、制度そのものがうまくいくとはとても思えず、低額の事案が多い消費者被害では、公的な支援など何らかの手当てが必要。B案、C案も含めた3つの案で合意が得られるのかは疑問であり、A案とC案との折衷案などがあってもよいのではないか。
- 金額にスライドして弁護士報酬が増えるという形は、金銭的なインセンティブで働き適切ではなく、報酬金というところがそもそもなじむのか疑問。
- 事案において余剰が何百万、何千万と生じる余地がある制度にするのは、制度趣旨を超えるつくりとなってしまう結果をもたらすおそれがあることから、事案ごとに精算が終わるようにすべき。
- 実際の事案に当たっては、団体ごとに弁護士の人数を調整したり、説明会の場所を工夫したり、運営において工夫できる余地があり、一定の公式や上限に当てはめようとはせず、事案ごとに余剰を残すことを許さないという仕組みにすることも考えられる。
- 異議後の訴訟においては、通常の民事訴訟よりは業務負担は軽減するとは限らない。
- 一定の例外を許容する方向性は妥当であるが、例外規定があるから、本則たる基準は安くてもいいということとはならない。
- 手続がどの段階で終わったかは、考慮要素として報酬の考え方に反映させるべき。
- 異議後の訴訟について、基本的には、団体が継続して行う場合は第一段階のところで争点の洗い出しが行われて検討されるように思われ、業務量は軽減する。
- 異議後の訴訟の報酬費用については、法テラスのものをベースとしており合理的。
- 異議後の訴訟は、通常の弁護士に依頼するものとの競争関係が働き、市場による規制が働くことから、厳しく上限額の規制をする必要はない。



## (2) 不利益処分等（法第 85・86 条等）

本制度においては、法第 85 条において特定適格消費者団体に対する適合命令及び改善命令並びに法第 86 条において特定認定の取消し等の不利益処分（以下「不利益処分等」という。）について規定しているところ、ここでいう不利益処分等の具体的内容については、以下のとおりに考えられる。

特定適格消費者団体に対する不利益処分等の選択に当たっては、不利益処分等の原因となる事実について、その経緯、動機・原因、社会的影響等を総合的に考慮し、原則としてまず適合命令又は改善命令を発し、それでも是正が図られない場合に認定の取消しを選択する。

特定適格消費者団体に対する不利益処分等は、原則として消費者庁ウェブサイトで公表する。

（主な意見）

- 報告徴求及び立入検査と改善命令、適合命令を同一の基準でまとめるのではなく、レベルが全く異なることから分けて議論する必要がある。

## (3) 手続進行する弁護士について

法第 77 条は、特定適格消費者団体は、被害回復関係業務を行う場合において、民事訴訟に関する手続（簡易確定手続を含む。）等については、弁護士に進行させなければならないと規定しているところ、同条の「弁護士」には、特定適格消費者団体の理事、専門委員である弁護士も含まれるとすることが考えられる。

（主な意見）

- 消費者が選ぶものではない以上、理事は代理人弁護士として被害回復関係業務を受けるべきではないが、例外的に受ける場合には、受けなければいけない理由を消費者が納得できるよう説明する必要がある。
- 特定適格消費者団体の理事である弁護士が本制度の訴訟委任を受けることが可能という考え方自体は、一定の場合において議決権の停止がされているといった形での措置が設けられているということも含めて考えれば妥当である。

## (4) 会計基準

（主な意見）

- 具体的な問題として、被害回復関係業務に係る経理を区分して整理するという点は、ハードルになってくるおそれがあることから、団体の意見を事前に聴取する必要がある。
- 会計基準をきちんと用意することは、この業務の性質上、必須である。