

国民生活センター及び地方公共団体からの情報提供

(消費者契約法第 40 条及び消費者裁判手続特例法第 91 条関係)

第 1 国民生活センターからの情報提供

適格消費者団体及び特定適格消費者団体（以下「団体」という。）は、国民生活センターから、消費生活相談に関する情報提供を受けられるところ（消費者契約法第 40 条第 1 項及び消費者裁判手続特例法第 91 条第 1 項）、この情報提供に関して、以下のとおりとすることが考えられる。

- ① 電磁的方法による申請を可能とする。
- ② ある事業者に対して差止請求をした後の状況を確認するために、当該事業者に関する情報提供を可能とする。

1 申請の方法

消費者契約法施行規則第 30 条第 1 項及び消費者裁判手続特例法施行規則第 24 条第 1 項は、国民生活センターに対して書面を提出する方法により申請することを義務付けている¹。

しかし、書面を提出する方法より電磁的方法による方法の方が、団体の事務負担が軽減され、かつ、費用が不要になる。また、申請書が国民生活センターに到達するまでの時間がかからなくなるため、申請から情報提供されるまでに要する期間が短縮される。そこで、消費者契約法施行規則第 30 条第 1 項及び消費者裁判手続特例法施行規則第 24 条第 1 項を改正して、電磁的方法による申請を可能とすることが考えられる。

(参考) 適格消費者団体の意見

- 現状、申し出てから情報提供まで 2～3 週間を要しているが、制度施行当初に比較し、情報提供に要する期間は短くなっており、差止請求業務の範囲では情報提供に要する期間については大きな支障はない。一方、消費者裁判手続特例法第 91 条に基づく情報提供については、端緒情報の提供を受けてから訴訟提起までの期間を、現状の差止請求より短縮する必要があるケースも考えられる。(消費者機構日本)
- 国民生活センターは、消費者団体訴訟制度開始当初よりはかなり回答期間

¹ 国民生活センターからの情報提供に関しては規定がなく、口頭による方法、書面による方法、電子メールを送付する方法などが許容されている（逐条解説消費者契約法第 2 版補訂版 445 頁参照）

を短縮していただいているが、申請から回答まで2～3週間程度かかり、検討を開始するかどうかの判断が遅くなる。(消費者支援機構関西)

- 時間がかかること。(京都消費者契約ネットワーク)
- 情報提供申請を行ってから情報提供されるまで、かなりの日数が掛かる(2～3週間要している)。(消費者ネット広島)
- 国民生活センターも埼玉県も情報提供に3週間程度かかっている。現状では検討委員会が2か月に1回なので、それほど不便ではないが、今後、新制度に向けて検討会委員会の開催を増やす計画もあり、その場合は情報提供の迅速化が求められることになる。(埼玉消費者被害をなくす会)
- 国民生活センターに消費生活相談情報の提供申請をしてから情報提供までに要する期間は2～3週間。(消費者被害防止ネットワーク東海)

2 事後の状況確認

適格消費者団体による差止請求権の行使の実効性を確保する観点からすると、ある事業者に対して差止請求をした後に、当該事業者が差止請求の対象となった行為を継続していないかについて情報を入手できるようにする必要がある。

適格消費者団体は「差止請求権を適切に行行使するために必要な限度において」情報提供の申請ができるのであり(消費者契約法第40条第1項)、上記のような事後の状況確認は差止請求権を適切に行行使するために必要な範囲なのであるから、国民生活センターは、情報提供すべきと考えられる。

したがって、上記のような事後の状況確認が可能であることが明らかになるように、ガイドラインにおいて、国民生活センターに対して情報提供を申請できる場合を具体的に記載することが考えられる。

(参考) 適格消費者団体の意見

- 現在の情報提供は、差止請求を行う事業者に限っているが、差止請求を行った事業者のその後の情報についても情報提供をして頂きたい。(全国消費生活相談員協会)

第2 地方公共団体からの情報提供

団体は、地方公共団体から、消費生活相談に関する情報提供を受けられるところ(消費者契約法第40条第1項及び消費者裁判手続特例法第91条第1項)、

この情報提供に関して、先駆的な取組について他の地方公共団体に周知することが考えられる。

○ 考え方

団体は、地方公共団体からも消費生活相談に関する情報提供を受けられるところ(消費者契約法第40条第1項及び消費者裁判手続特例法第91条第1項)、地方公共団体から提供される情報は、P I O-N E Tに蓄積された消費生活相談に関する情報のうち、当該地方公共団体から国民生活センターに提供された情報である(消費者契約法施行規則第31条第1項第2号、消費者裁判手続特例法施行規則第25条第1項第2号)。もっとも、地方公共団体から提供される情報は、これに限定されるものではなく、各地方公共団体の判断により、より広範な情報を提供することは許されている(消費者契約法施行規則第31条第2項、消費者裁判手続特例法施行規則第25条第2項)。そこで、いくつかの適格消費者団体は、地方公共団体と覚書を締結する等により、P I O-N E Tに蓄積された消費生活相談に関する情報よりも広範な情報(例えば契約書面)を入手できる状況になっている²。

適格消費者団体による差止請求権の行使との関係では、契約書面等を実際に確認できることは望ましく、また、特定適格消費者団体による被害回復裁判手続の追行との関係でも同様である。したがって、P I O-N E Tに蓄積された消費生活相談に関する情報よりも広範な情報を団体が入手できるようにすることを推進すべきと考えられる。

もっとも、P I O-N E Tに蓄積された情報よりも広範な情報を提供する場合は地方公共団体には少なくない負担が生じる。このことを踏まえると、消費者契約法施行規則及び消費者裁判手続特例法施行規則を改正して、一律に団体に対してP I O-N E Tに蓄積された情報よりも広範な情報を提供できることとするのは時期尚早と考えられる。

そこで、現時点においては、団体と地方公共団体とが覚書を締結することにより、より広範な情報を入手できるという先駆的な取組を他の地方公共団体に周知することが適当と考えられる。

なお、現在の覚書は、団体と当該団体の所在地の地方公共団体との間で締結されている。しかし、消費者被害は、特定の地方公共団体の区域内のみで発生するとは限らず、区域をまたいで発生するものも多い。このことを踏まえると、

² 第2回検討会において実施された適格消費者団体に対するヒアリングによれば、消費者機構日本、全国消費生活相談員協会、消費者ネット広島、埼玉消費者被害をなくす会、消費者支援ネット北海道、消費者被害防止ネットワーク東海、消費者支援機構福岡、消費者支援ネットくまもとの8団体が情報提供に関する覚書を締結している。

団体は、より広域的に情報を入手することが必要な場合もあり、近隣の地方公共団体との間でも覚書が締結されることが望ましい。また、団体が存在しない地方公共団体にとっても、近隣に存在する団体に情報提供することによって、当該地方公共団体の区域内の消費者被害について未然防止・拡大防止及び救済が図られることは望ましいものと考えられる。

(参考規定)

○ 消費者契約法

(適格消費者団体への協力等)

第四十条 独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、適格消費者団体の求めに応じ、当該適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、当該適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる。

2 前項の規定により情報の提供を受けた適格消費者団体は、当該情報を当該差止請求権の適切な行使の用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供してはならない。

○ 消費者契約法施行規則

(情報の提供の請求)

第三十条 法第四十条第一項の規定による情報の提供を受けようとする適格消費者団体は、次に掲げる事項を記載した申請書を独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体に提出しなければならない。

- 一 当該適格消費者団体の名称及び住所並びに代表者の氏名
- 二 差止請求に係る相手方の氏名又は名称及び住所
- 三 申請理由
- 四 提供される情報の利用目的並びに当該情報の管理の方法及び当該情報を取り扱う者の範囲
- 五 希望する情報提供の範囲
- 六 希望する情報提供の実施の方法

2 前項第三号の申請理由には、当該適格消費者団体が収集した情報の概要その他の申請を理由づける事実等を具体的に記載しなければならない。

3 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、第一項の申請書の提出があった場合において、当該申請に相当の理由があると認めるときは、次条第一項各号に定める情報のうち必要と認められる範囲内の情報を提供するものとする。

4 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、情報の提供をするに際しては、当該消費生活相談に関する情報が消費者の申出を要約したものであり、事実関係が必ずしも確認されたものではない旨を明らかにするものとする。

5 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、情報の提供をするに際しては、利用目的を制限し、提供された情報の活用の結果を報告することその他の必要な条件を付することができる。

6 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、第一項の申請に係る情報が、法第四十条第二項の規定又は前項の規定により付そうとする制限又は条件に違反して使用されるおそれがあると認められるときは、当該情報を提供しないものとする。

7 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、情報の提供に当たっては、消費生活相談に係る消費者に係る個人情報の保護に留意しなければならない。

(国民生活センター等が提供する情報)

第三十一条 法第四十条第一項の内閣府令で定める情報は、次の各号の区分に従い、それぞれ当該各号に定めるとおりとする。

一 独立行政法人国民生活センター 消費生活相談に関する情報で全国消費生活情報ネットワーク・システム(消費者の被害に迅速に対処するため、独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体が、オンライン処理の方法により、消費生活に関する情報を蓄積し、及び活用するシステムであって、独立行政法人国民生活センターが管理運営するものをいう。本項において同じ。)に蓄積されたもののうち、全国又は複数の都道府県を含む区域を単位とした情報(都道府県別の情報その他これに類する情報を除く。)

二 地方公共団体 消費生活相談に関する情報で全国消費生活情報ネットワーク・システムに蓄積されたもののうち、当該地方公共団体から独立行政法人国民生活センターに提供(都道府県を経由して行われる提供を含む。)された情報(以下本号において「当該地方公共団体に係る情報」といい、他の地方公共団体から独立行政法人国民生活センターに提供(都道府県を経由して行われる提供を含む。)された情報のうち、当該地方公共団体が当該地方公共団体に係る情報と併せて法第四十条第一項の規定による情報の提供を行うことを適当と認め、かつ、当該他の地方公共団体の同意を得ることができたものを含む。)

2 前条及び前項の規定は、独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体が、法以外の法令(条例を含む。)の規定により同項各号に定める情報以外の情報を提供することを妨げるものではない。

○ 消費者裁判手続特例法

(特定適格消費者団体への協力等)

第九十一条 独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、特定適格消費者団体の求めに応じ、当該特定適格消費者団体が被害回復関係業務を適切に遂行するために必要な限度において、当該特定適格消費者団体に対し、消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる。

2 前項の規定により情報の提供を受けた特定適格消費者団体は、当該情報を当該被害回復関係業務の用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供してはならない。

○ 消費者裁判手続特例法施行規則

(情報の提供の請求)

第二十四条 法第九十一条第一項の規定による情報の提供を受けようとする特定適格消費者団体は、次に掲げる事項を記載した申請書を独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）又は地方公共団体に提出しなければならない。

- 一 当該特定適格消費者団体の名称及び住所並びに代表者の氏名
- 二 被害回復裁判手続の相手方の氏名又は名称及び住所
- 三 申請理由
- 四 提供される情報の利用目的並びに当該情報の管理の方法及び当該情報を取り扱う者の範囲
- 五 希望する情報の範囲
- 六 希望する情報提供の実施の方法

2 前項第三号の申請理由には、当該特定適格消費者団体が収集した情報の概要その他の申請を理由づける事実等を具体的に記載しなければならない。

3 国民生活センター又は地方公共団体は、第一項の申請書の提出があつた場合において、当該申請に相当の理由があると認めるときは、次条第一項各号に定める情報のうち必要と認められる範囲内の情報を提供するものとする。

4 国民生活センター又は地方公共団体は、情報の提供をするに際しては、当該情報が消費者の申出を要約したものであり、事実関係が必ずしも確認されたものではない旨を明らかにするものとする。

5 国民生活センター又は地方公共団体は、情報の提供をするに際しては、利用目的を制限し、提供された情報の活用の結果を報告することその他の必要な条件を付することができる。

6 国民生活センター又は地方公共団体は、第一項の申請に係る情報が、法第九十一条第二項又は前項の規定により付そうとする制限又は条件に違反して使用されるおそれがあると認められるときは、当該情報を提供しないものとする。

7 国民生活センター又は地方公共団体は、情報の提供に当たっては、消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談（次条第一項において「消費生活相談」という。）に係る消費者に係る個人情報の保護に留意しなければならない。

（国民生活センター等が提供する情報）

第二十五条 法第九十一条第一項の内閣府令で定める情報は、次の各号の区分に従い、当該各号に定めるとおりとする。

- 一 国民生活センター 消費生活相談に関する情報で全国消費生活情報ネットワークシステム（消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）第十二条第四項に規定する全国消費生活情報ネットワークシステムをいう。次号において同じ。）に蓄積されたもののうち、全国又は複数の都道府県を含む区域を単位とした情報（都道府県別の情報その他これに類する情報を除く。）

- 二 地方公共団体 消費生活相談に関する情報で全国消費生活情報ネットワークシステムに蓄積されたもののうち、当該地方公共団体から国民生活センターに提供（都道府県を經由して行われる提供を含む。）された情報（以下この号において「当該地方公共団体に係る情報」といい、他の地方公共団体から国民生活センターに提供（都道府県を經由して行われる提供を含む。）をされた情報のうち、当該地方公共団体が当該地方公共団体に係る情報と併せて法第九十一条第一項の規定による情報の提供を行うことを適当と認め、かつ、当該他の地方公共団体の同意を得ることができたものを含む。）
- 2 前条及び前項の規定は、国民生活センター又は地方公共団体が、法以外の法令（条例を含む。）の規定により同項各号に定める情報以外の情報を提供することを妨げるものではない。