

被害回復業務の改善アンケート 調査結果

令和3年4月22日

特定非営利活動法人消費者機構日本(COJ)

調査概要

実施期間 令和3年 2月18日～28日

対象者

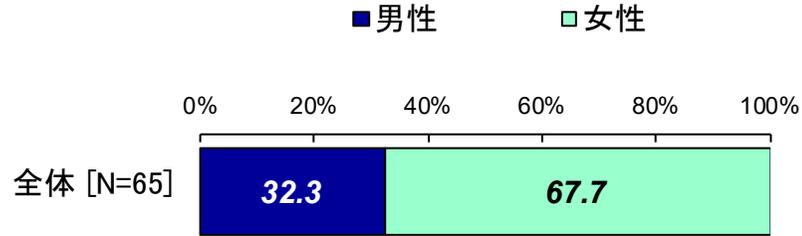
東京医大入学検定料等返還訴訟において、簡易確定手続に係る通知をした対象消費者（627名）のうち、アンケート協力について許諾いただいた65名（手続に参加した方59名、参加しなかった方6名）

方法 Googleフォームに質問を記載し、回答入力をしていただく。

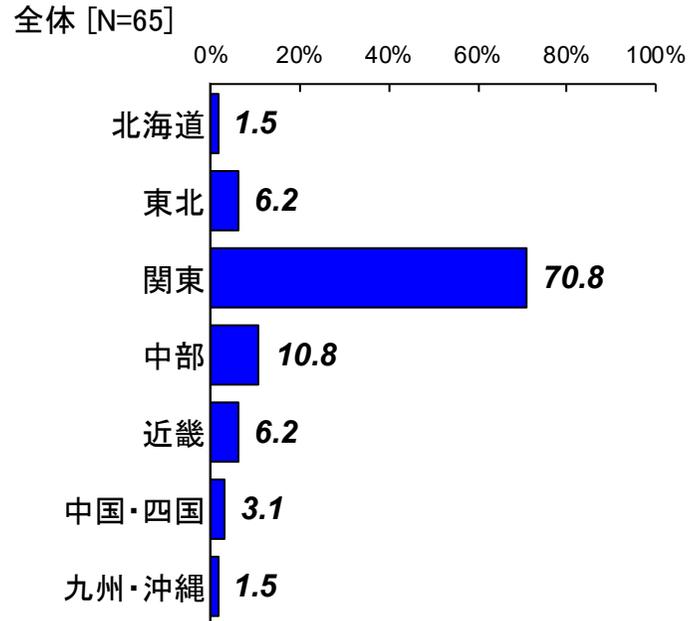
本アンケート実施に当たっては、アンケート項目設定、集計、グラフ化について、消費者庁にご協力いただいた。

対象者の属性

■ 性別

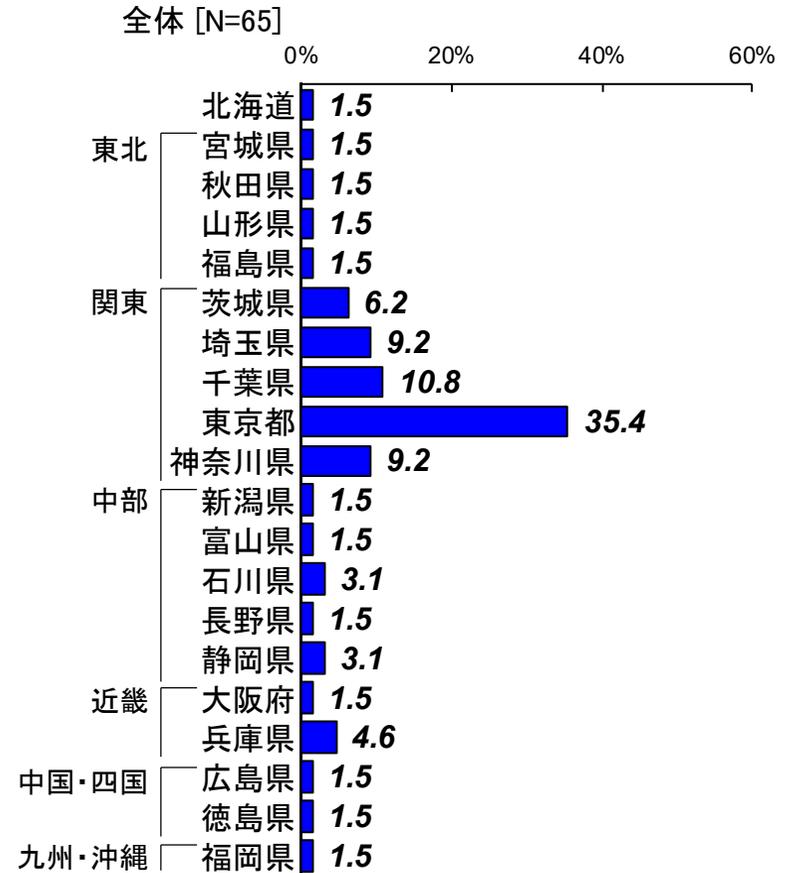


■ 居住地



■ 都道府県

(回答があったのは計20都道府県)



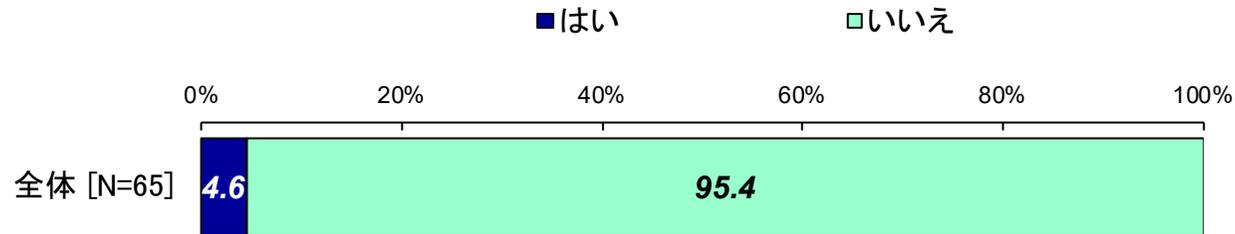
(1) 当機構による提訴事案以外の訴訟参加経験

コメント

3名が経験ありと回答。これは、医大不正入試に係る個別訴訟において、併行して争っている方がいらっしゃるためと推認。

■ 当機構による提訴事案以外の訴訟参加経験(単数回答)

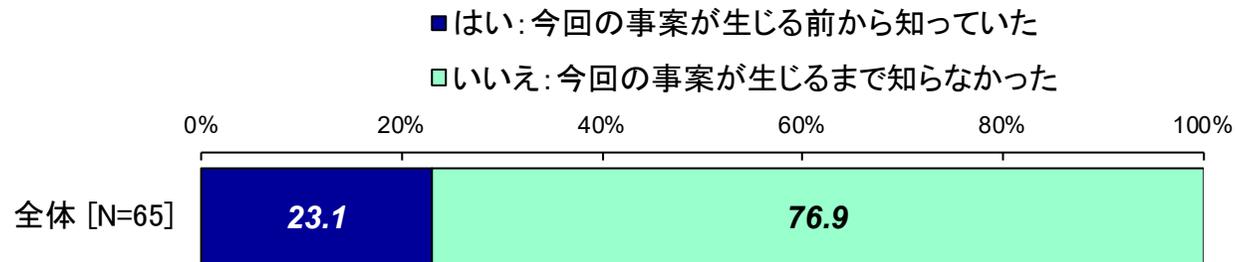
Q1.これまで、今回の当機構による提訴の事案以外で、訴えたり、または訴訟に参加したりしたことはありますか。



(2) 消費者団体訴訟制度の認知

■ 消費者団体訴訟制度の認知(単数回答)

Q2.今回、東京医科大に対する訴訟の事案が生じるまで、消費者団体が、訴訟などにより、事業者の不当な行為をやめさせる、あるいは被害金額を取り戻すことができる制度（消費者団体訴訟制度）があることを知っていましたか。



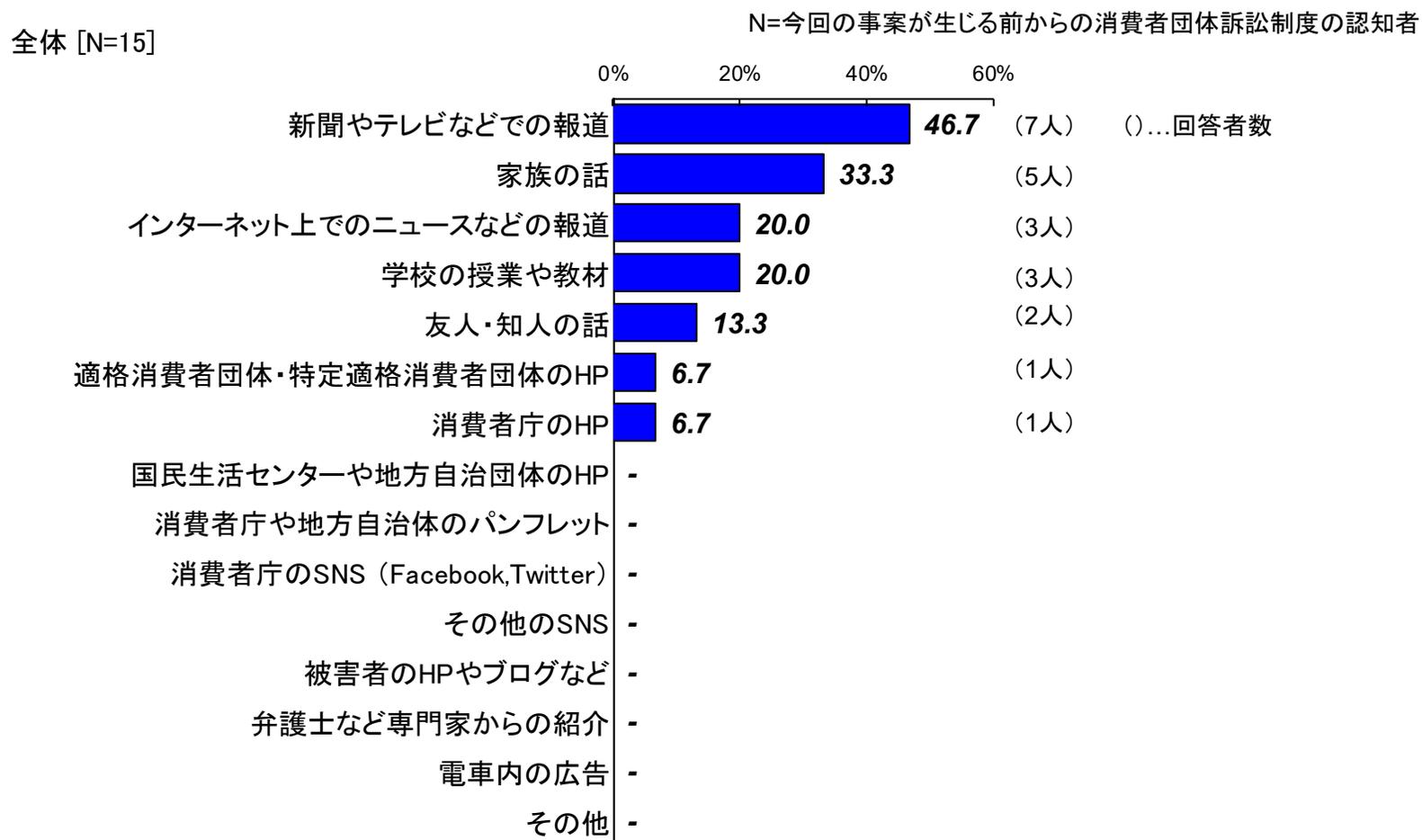
(3) 消費者団体訴訟制度の認知経路

コメント (10)本件訴訟の認知経路、(26)訴訟参加広告に適していると思う媒体 の回答状況と合わせて、

新聞・テレビといったオールドメディアでの認知が多いのは、当方の広報の方法がオールドメディア中心であるためであり、SNSを活用した広報をすすめる必要があると解釈。対象となる事案に応じて、対象消費者が見るであろう媒体の特定に工夫が必要。

■ 消費者団体訴訟制度の認知経路(複数回答)

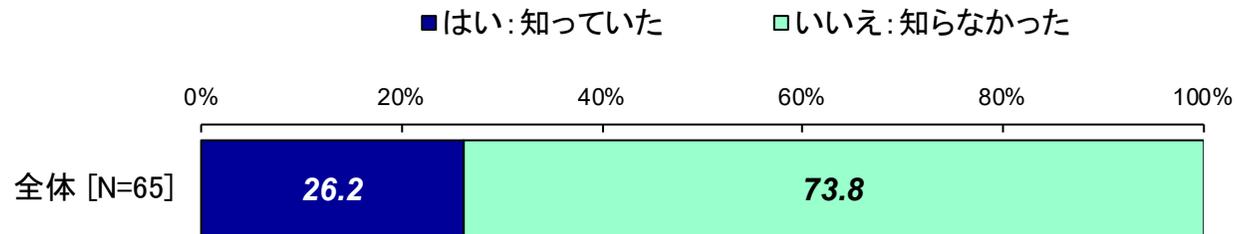
Q3.何の媒体などによって知っていましたか。



(4) 特定適格消費者団体の認知

■ 特定適格消費者団体の認知(単数回答)

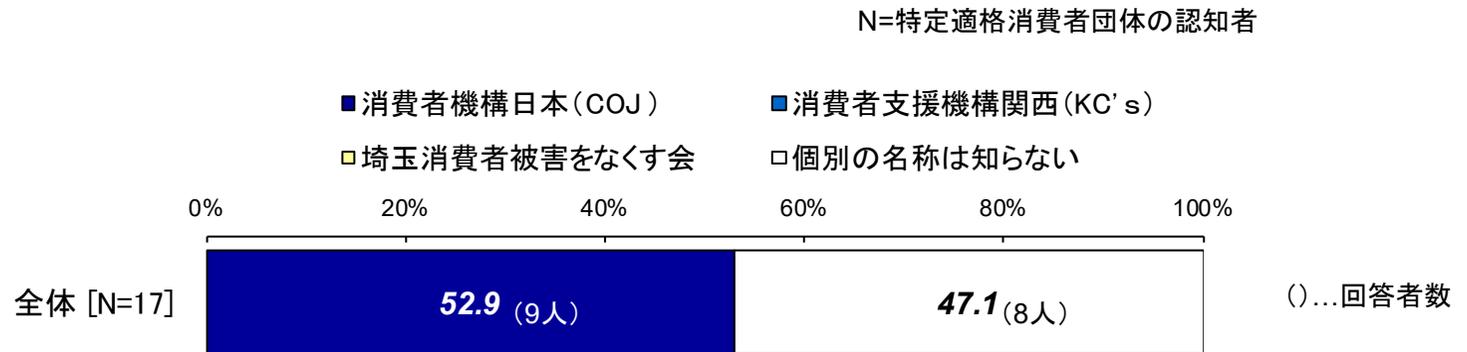
Q4.今回、東京医科大に対する訴訟の事案が生じるまで、事業者の不当な行為によって生じた被害金額を、訴訟により取り戻すことができる消費者団体(特定適格消費者団体)があることを知っていましたか。



(5) 認知していた特定適格消費者団体

■ 認知していた特定適格消費者団体(単数回答)

Q5.どの団体について知っていましたか。



「消費者支援機構関西 (KC's)」「埼玉消費者被害をなくす会」は回答者=0

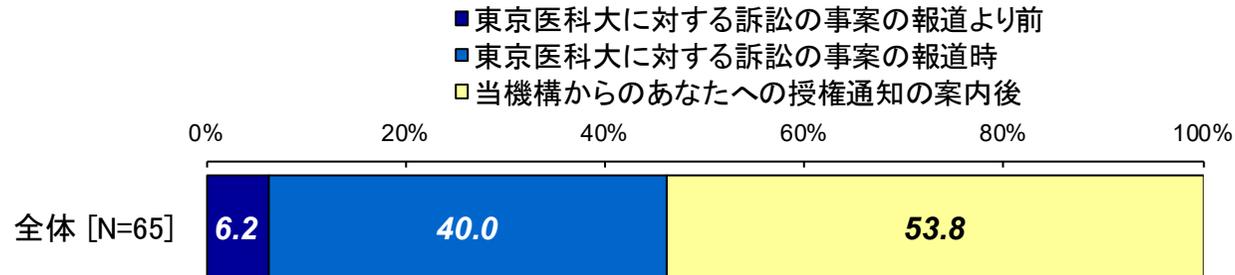
(6) 特定適格消費者団体の認知時期

コメント

本件事案に係る情報に接する以前から特定適格消費者団体を認知していたのは、6.2%であり、一般的な制度広報の強化を否定するものではないが、事案に即して対象消費者にピンポイントで情報を届けることが効果的であり、その点にさらに注力することの必要を感じる。

■ 特定適格消費者団体の認知時期(単数回答)

Q6.特定適格消費者団体について、いつ初めて知りましたか。



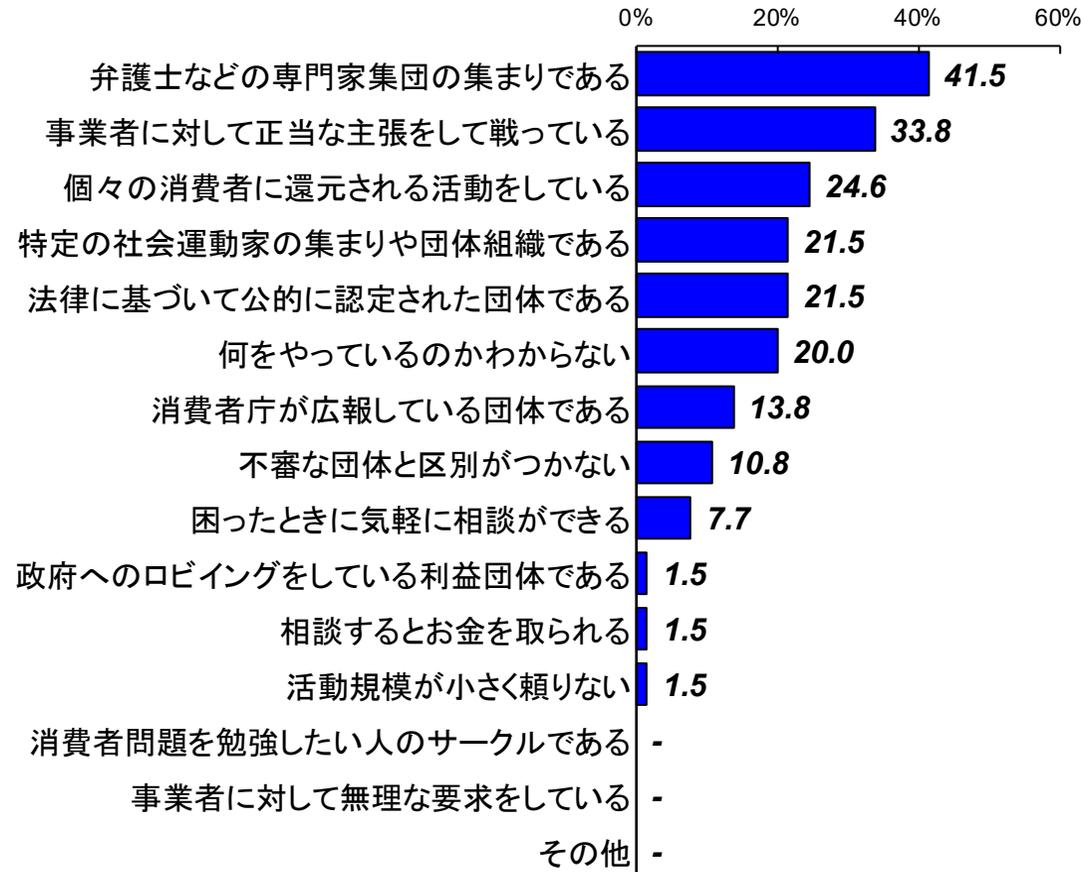
(7) 特定適格消費者団体に対する当初のイメージ

コメント 30%~40%の方は実態に近いイメージを持っていると思われるが、より判り易い広報をすすめる必要を感じる。

■ 特定適格消費者団体に対する当初のイメージ(複数回答)

Q7.特定適格消費者団体の存在について一番初めに知った当初、どのようなイメージを持ちましたか。
※選択肢は印象やイメージの候補であり、事実と異なる場合もあり得ます。

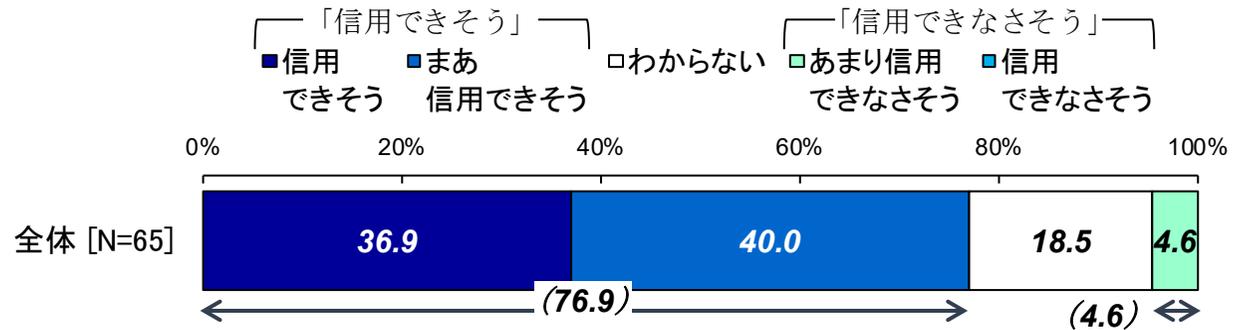
全体 [N=65]



(8) 特定適格消費者団体に対する当初の信用度

■ 特定適格消費者団体に対する当初の信用度(単数回答)

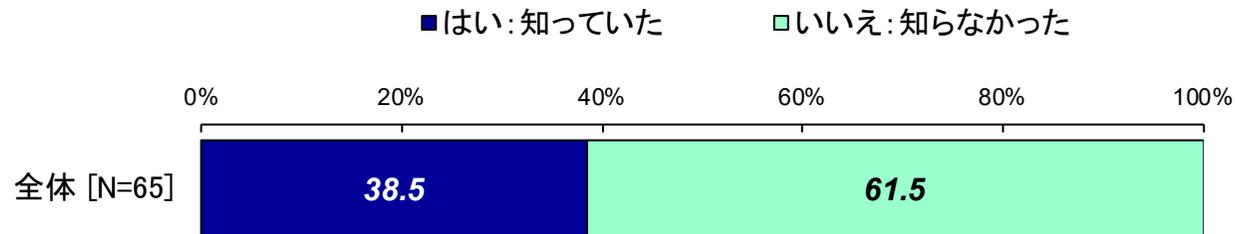
Q8.特定適格消費者団体の存在について一番初めに知った当初、信用できそうだと思いますか。



(9) 東京医科大学医学部入試に対する訴訟の認知

■ 東京医科大学医学部入試に対する訴訟の認知(単数回答)

Q9.今回、当機構から授権のご案内を送らせていただくまでに（2020年7月頃までに）、東京医科大学の医学部医学科入学試験において、不利益な選考が行われており、当機構が訴訟を行っていたことについて知っていましたか。



(10) 東京医科大学医学部入試に対する訴訟の認知経路

コメント (3) 消費者団体訴訟制度の認知経路(26) 訴訟参加広告に適していると思う媒体への回答とあわせ

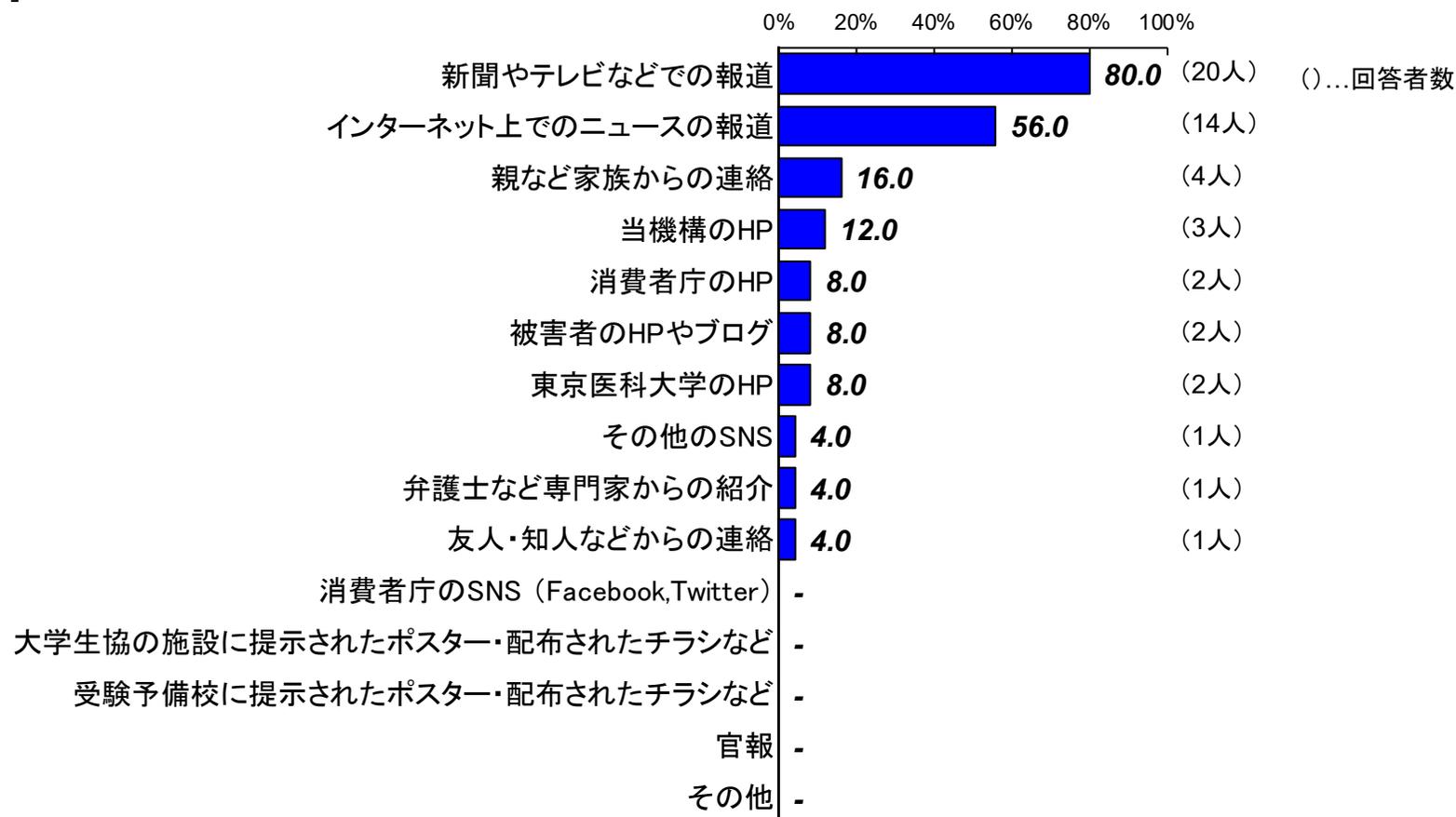
新聞・テレビといったオールドメディアでの認知多いのは、当方の広報の方法がオールドメディア中心であるためであり、SNSを活用した広報をすすめる必要があると解釈。対象となる事案に応じて、対象消費者が見るであろう媒体の特定に工夫が必要。

■ 東京医科大学医学部入試に対する訴訟の認知経路(複数回答)

Q10.どのようにお知りになりましたか。

全体 [N=25]

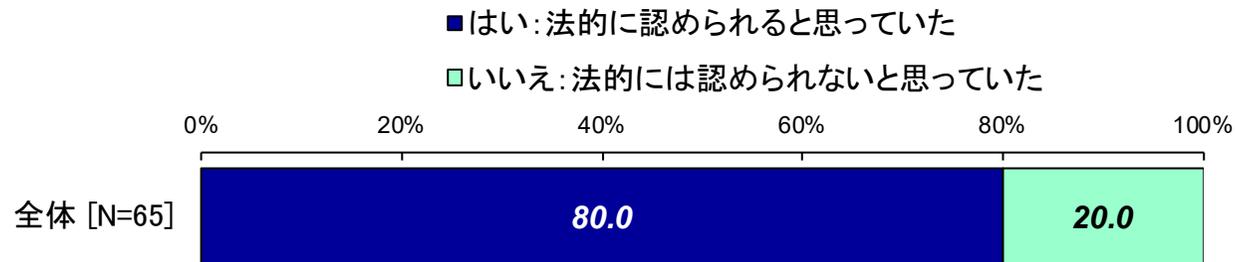
N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟の認知者



(11) 当該訴訟が法的に認められると考えていたか

■ 当該訴訟が法的に認められると考えていたか(単数回答)

Q11.東京医科大学に対して検定試験料などの返還を求める主張が法的に認められると考えていましたか。



(12) 最終的な返金に至るまでにかかる時間の想定（参加時）

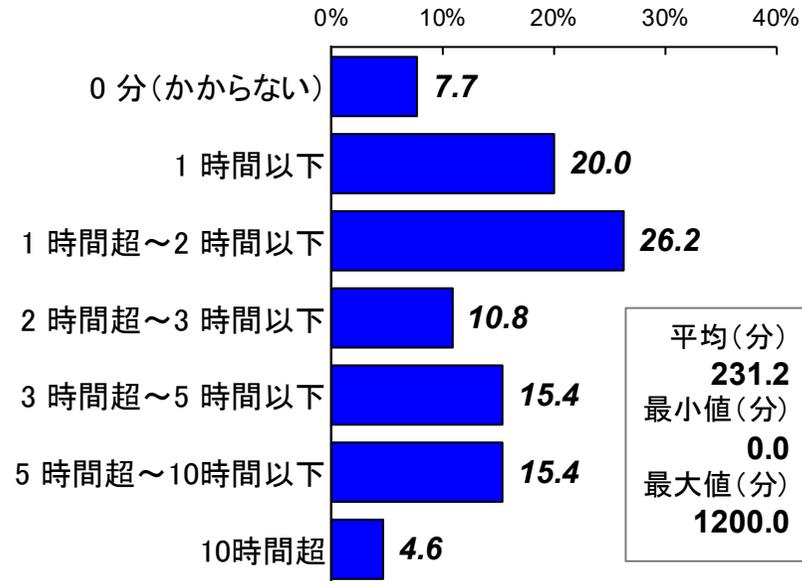
コメント（19）自身の作業に費やした時間への回答と合わせ過半の方が2時間以下と想定しており、実情とも合致した結果となっている。

■ 最終的な返金に至るまでにかかる時間の想定（参加時）（単数回答）

Q12.今回、当機構の訴訟にご参加いただくにあたり、最終的に返金に至るまで、合計すると概ねどの程度、あなたの時間※を費やされると思っていましたか。時間の枠に半角数字をご入力ください。大体の合計時間でかまいません。

※授権の検討、書類への記入・準備、郵送、当機構とのやり取り、簡易確定手続における請求の認否確認などにかかる時間

全体 [N=65]



(13) 当該訴訟参加者が身近にいるか

■ 当該訴訟参加者が身近にいるか(単数回答)

Q13.あなたの身近で、次のような方 (A,B) がいらっしゃいますか。

A: 当機構による東京医科大学に対する訴訟に参加されている方
B: 当機構による東京医科大学に対する訴訟に参加し得るとされるものの、参加されていない方



(14) 東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加状況

■ 東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加状況(単数回答)

Q14.今回、当機構の提訴した東京医科大に対する訴訟に参加されましたか。



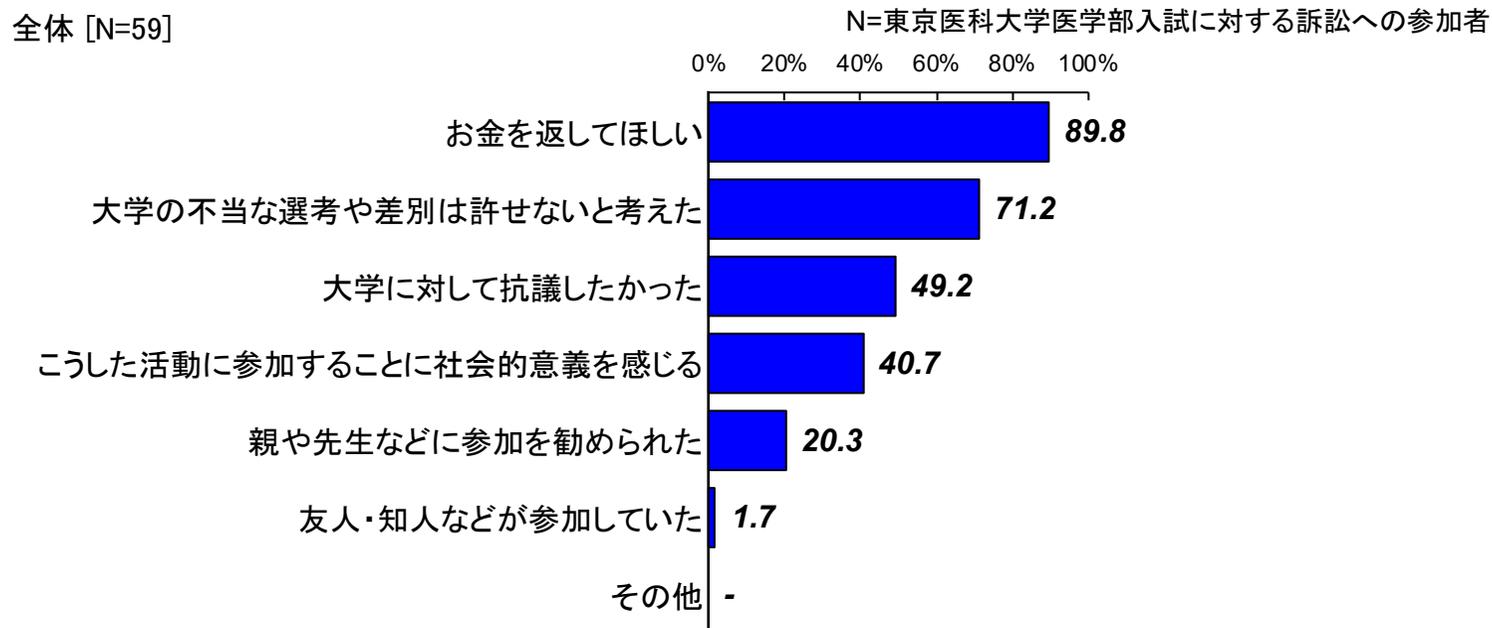
(15) 東京医科大学医学部入試に対する訴訟に参加した動機・想い

コメント

金銭請求が動機である方が多いのは当然として、不当な選考・差別は許せないと考えた方が参加されている。

■ 東京医科大学医学部入試に対する訴訟に参加した動機・想い(複数回答)

Q15.今回、当機構の訴訟にご参加いただいた動機や想いについて、教えてください。



(16) 当該訴訟がなかった場合の自身の行動の有無

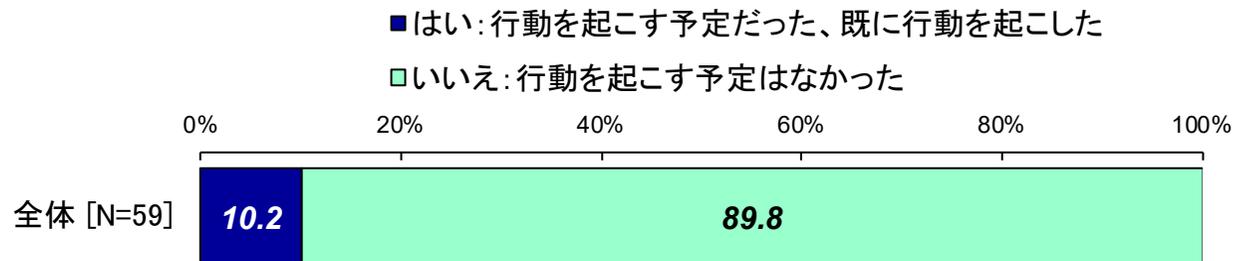
コメント

本件は、比較的少額の請求(4万円~20万円)であり、個人として訴訟を提起することは困難であったと思われる。

■ 当該訴訟がなかった場合の自身の行動の有無(単数回答)

Q16.今回、当機構が訴訟を提起しなかった場合、自分で何らかの行動を起こす予定でしたか、または既に行動を起こしていましたか。

N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加者

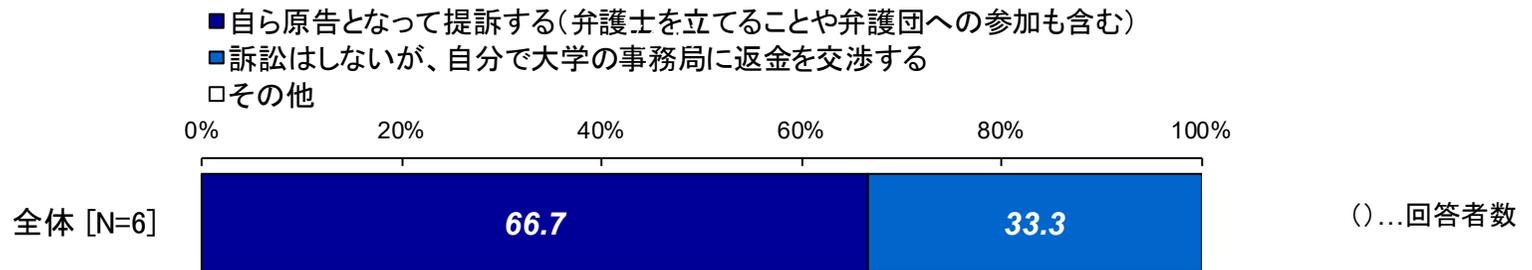


(17) 当該訴訟がなかった場合の自身の具体的な行動

■ 当該訴訟がなかった場合の自身の具体的な行動(単数回答)

Q17.どのような行動を起こす予定でしたか、または起こしていましたか。

N=当該訴訟がなかった場合、「行動を起こす予定だった、既に行動を起こした」との回答者



「その他」は回答者=0

(18) 当該訴訟に関する機構からの通知・広告の評価

コメント

ご負担いただく費用・報酬について、わかりにくいという指摘が25.4%の方からある。費用報酬については、「**「**手続参加の費用」と「**」**債権届出から後の費用及び報酬」に分かれており、前者は上限額を後者は分配額に対する率(上限)を案内している。シミュレーションで、分配額を仮置きしての補足資料等検討する必要がありそう。また、手続きの流れに即して、費用・報酬を説明するといった工夫も必要か。

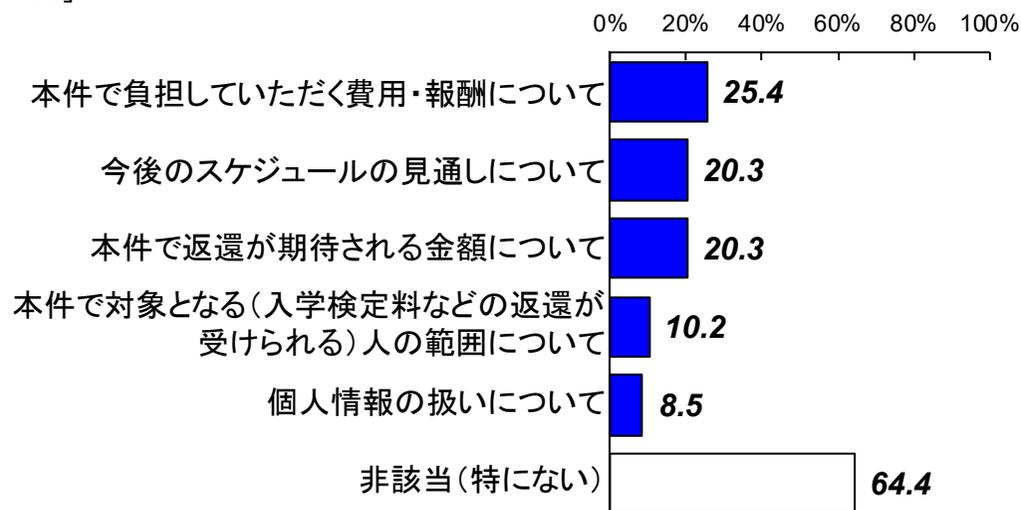
■ 当該訴訟に関する機構からの通知・広告の評価 (はい: 分かりにくかった)の回答(各複数回答)

Q18.本件での当機構からの通知・公告は次のとおりです。このうち分かりにくかったものがありましたら、選択ください。

(1) 参加手続の説明(複数回答)

N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加者

全体 [N=59]



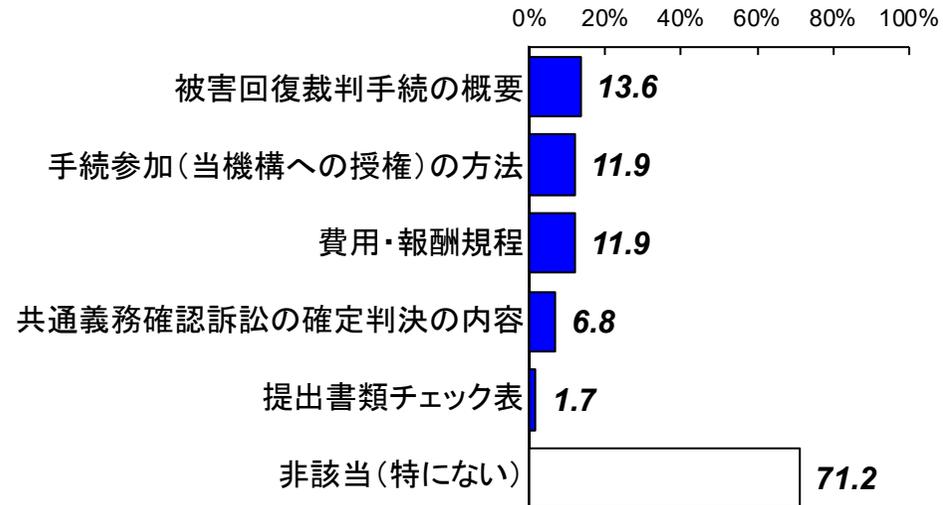
(18) 当該訴訟に関する機構からの通知・広告の評価

■ 当該訴訟に関する機構からの通知・広告の評価 (「はい: 分かりにくかった」の回答)(各複数回答)

Q18. 本件での当機構からの通知・公告は次のとおりです。このうち
分かりにくかったものがありましたら、選択ください。

(2) 閲覧書類(複数回答)
全体 [N=59]

N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加者



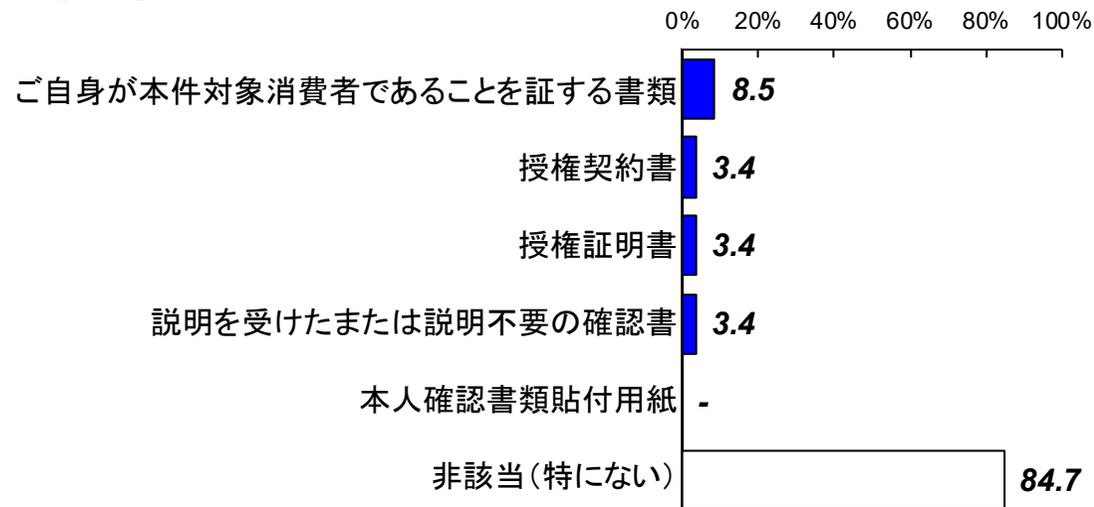
(18) 当該訴訟に関する機構からの通知・広告の評価

- 当該訴訟に関する機構からの通知・広告の評価
(はい:「分かりにくかった」の回答)(各複数回答)

Q18.本件での当機構からの通知・公告は次のとおりです。このうち
分かりにくかったものがありましたら、選択ください。

(3) 提出書類(複数回答)
全体 [N=59]

N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加者



(18) 当該訴訟に関する機構からの通知・広告の評価

- 当該訴訟に関する機構からの通知・広告の評価
(はい: 分かりにくかった)の回答>(任意自由回答)

分かりにくかったものがあった場合、これについてご意見がありましたら、ご自由にご記入ください。(任意自由回答)

自由回答 【】は回答している選択肢

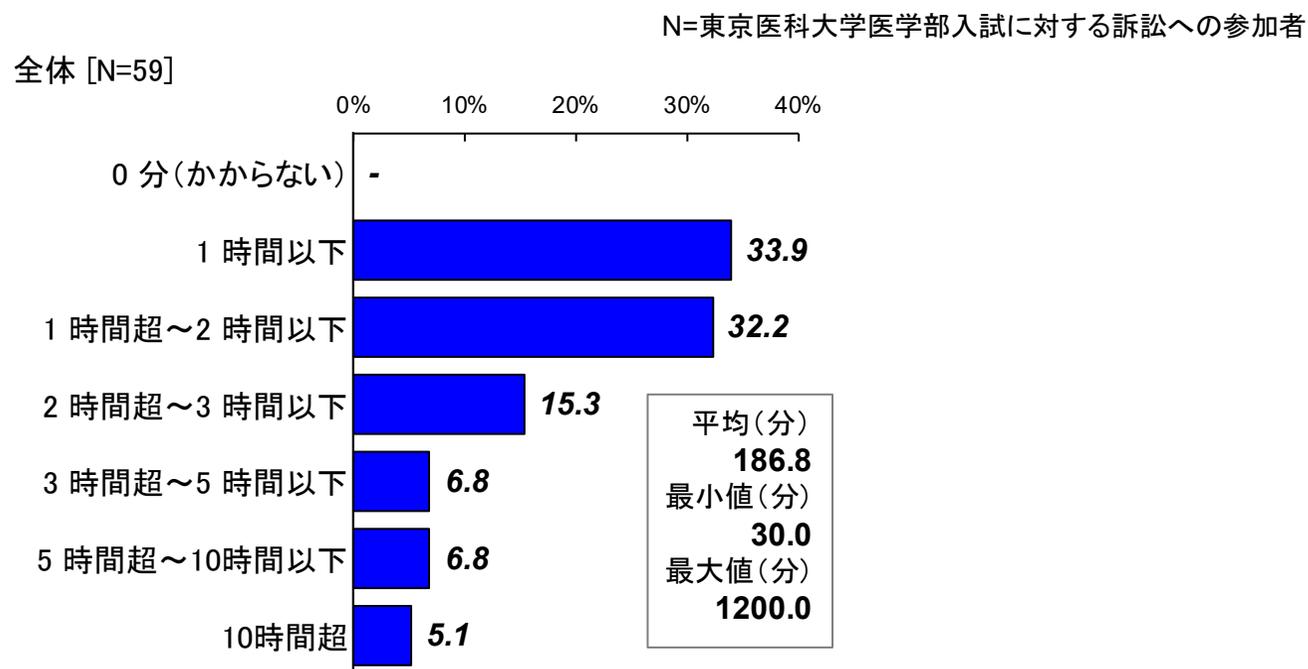
- 他大学では訴訟にはならず自主的な返金が行われていたので、すぐに返金がなされたが、訴訟になっていることから、書かれている文章が難しく、とりあえずこれを書いたらいいのかという感じで作業を済ませてしまっている。未だに正しく理解できていると言われるとよくわからない。
【(1) 参加手続の説明「本件で返還が期待される金額について」「本件で負担していただく費用・報酬について」「今後のスケジュールの見通しについて」、(2) 閲覧書類「手続参加(当機構への授権)の方法」「被害回復裁判手続の概要」「共通義務確認訴訟の確定判決の内容】
- 書類自体それぞれは見やすかったですが、全体像が見にくいです。具体的にいつ、またどれくらいの金額が受け取れるか、また機構にはどれくらいの金額を支払わなければならないのか、その金額の妥当性や、自分で訴訟を起こすよりどれくらい金額的な負担、訴訟を起こす負担が減るのかいまいち理解できていないというのが本音です。
ホームページも拝見したのですが、消費者団体訴訟制度とはというところが専門用語も多くあまり理解できませんでした。
【(1) 参加手続の説明「本件で返還が期待される金額について」「本件で負担していただく費用・報酬について」「個人情報の扱いについて】
- 書類を何セットか用意するところ。
【(1) 参加手続の説明「今後のスケジュールの見通しについて」、(3) 提出書類「授権契約書」「授権証明書】
- google formのこのアンケートで時間を入力するところで、24時間以上記入ができなかった。
【(1) 参加手続の説明「本件で負担していただく費用・報酬について」「今後のスケジュールの見通しについて】
- 法律用語に親しみがないため、仕方ないと思います。
【(1) 参加手続の説明「本件で対象となる(入学検定料などの返還が受けられる)人の範囲について」「本件で返還が期待される金額について」「本件で負担していただく費用・報酬について】

(19) 当該訴訟の授権契約に至るまでに自身の作業に費やした時間

■ 当該訴訟の授権契約に至るまでに自身の作業に費やした時間 (単数回答)

Q19.今回、当機構の訴訟にご参加いただくにあたり、授権契約に至るまで、あなたが実際に作業した時間※について、合計すると概ねどの程度、あなたの時間を費やしましたか。
時間の枠に半角数字をご入力ください。大体の合計時間でかまいません。

※授権の検討、書類への記入・準備、郵送、当機構とのやり取りなどにかかった時間



(20) 機構との手続きにおいて不便だった点

コメント

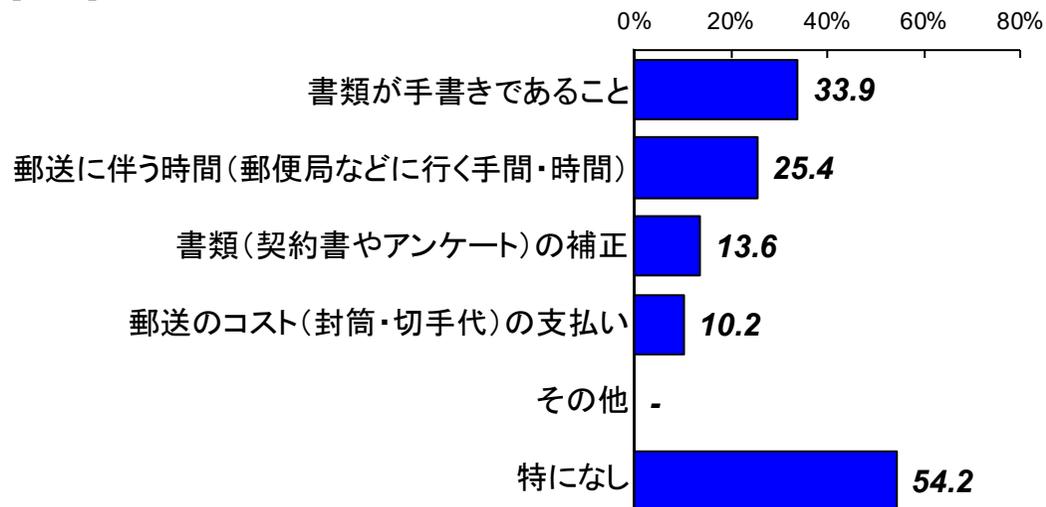
書類の手書き、郵送に伴う時間が上位に上げられており、授権手続のオンライン化で改善できる余地がある。

■ 機構との手続きにおいて不便だった点(複数回答)

Q20.今回、当機構との手続きにおいて、どの場面が特に不便でしたか。

N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加者

全体 [N=59]



(21) 機構との手続きにおいて、オンラインでのやりとりへの移行を望むか

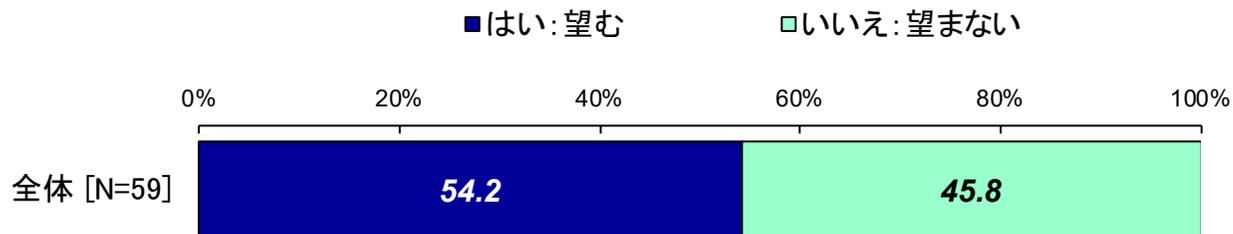
コメント

45.8%の方が「望まない」としており(理由は不明)、授権手続きのオンライン化をすとしても、現行の郵送による手続きも残す必要があると考えられる。

■ 機構との手続きにおいて、オンラインでのやりとりへの移行を望むか (単数回答)

Q21.当機構と皆さまとの手続きについて、書面や郵送での手続きから、スマートフォンなどを経由したオンラインでのやり取りへの移行を望みますか。

N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加者



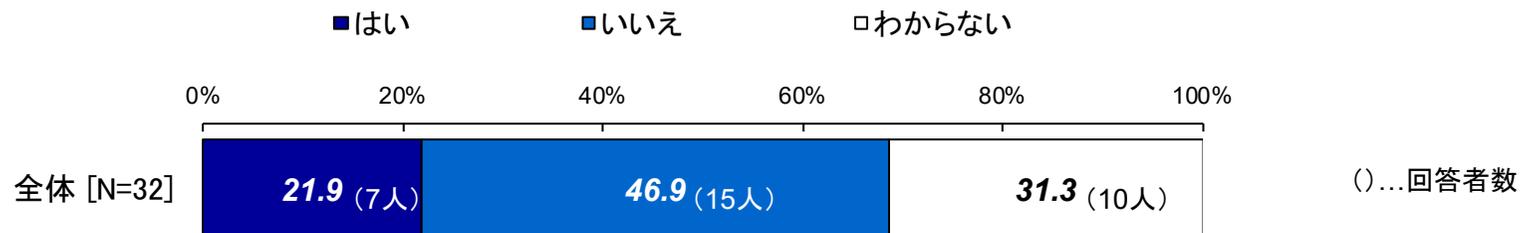
(22) 機構との手続きにおいて、マイナンバーの活用を望むか

■ 機構との手続きにおいて、マイナンバーの活用を望むか (単数回答)

Q22.オンライン化した場合、本人確認の手法として、身分証のコピーの添付など様々な方法があり得ますが、マイナンバーを活用※したいですか。

※ICカードに記録された電子情報を読むための機器（ICカードリーダライタ）をご用意いただいて、マイナンバーカードの情報を読み取らせることで利用することになります。当機構がマイナンバーの情報を取得するものではありません。本人確認書類の添付が不要となります。

N=機構との手続きにおいて、オンラインでのやりとりへの移行を望む回答者



(23) 当該訴訟の参加にあたり、悩んだことの有無

コメント

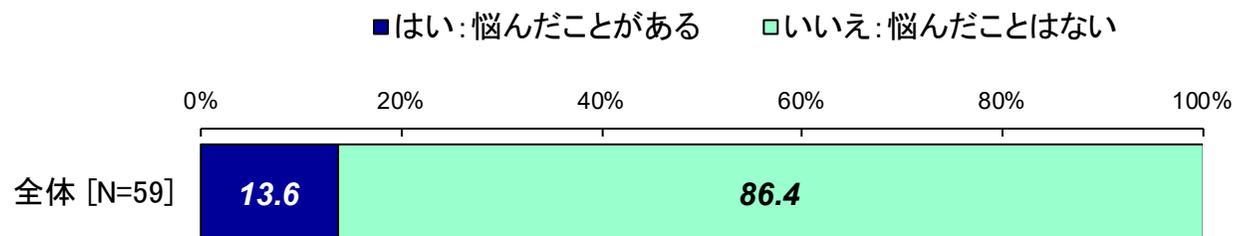
参加による不利益の心配を軽減する点として、本件については個人情報の閲覧制限が認められた。本件に限らず、消費者裁判手続特例法において、届け出消費者の氏名・住所は閲覧の対象から除外するよう検討が必要。

事案によっては、簡易確定手続の通知を被告事業者と原告の連名とすることも効果があるかもしれない。

■ 当該訴訟の参加にあたり、悩んだことの有無(単数回答)

Q23. 今回の訴訟への参加にあたり、悩んだことはありますか。

N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟への参加者



どのようなことに悩まれましたか。(任意自由記載)

□自由回答

- ・ 参加するにあたって不利益があるかどうかについて。
- ・ 参加することで不利益を受けないか心配。
- ・ 敗訴した場合のこと。
- ・ 精神的に苦痛である、どうなったか?と待ち時間の長さも苦痛である。
- ・ お金が返ってくるかわからなかったから。
- ・ 本当に東京医科大学が私たちに受験料を返還してくれるのか。このコストを費やして望む報酬が得られるのか。
- ・ そもそも、貴団体がたしかなものなのか分からなかったこと。
- ・ コロナの影響もあり、周りに訴訟に参加する人との交流がなかったから。

(24) 東京医科大学医学部入試に対する訴訟に参加しなかった理由

コメント

授権手続のオンライン化、費用報酬の案内についてシミュレーションを記載するなどして対応できる部分もあるか。

■ 東京医科大学医学部入試に対する訴訟に参加しなかった理由(複数回答)

Q24.今回、当機構の訴訟にご参加いただかなかった理由について、教えてください。

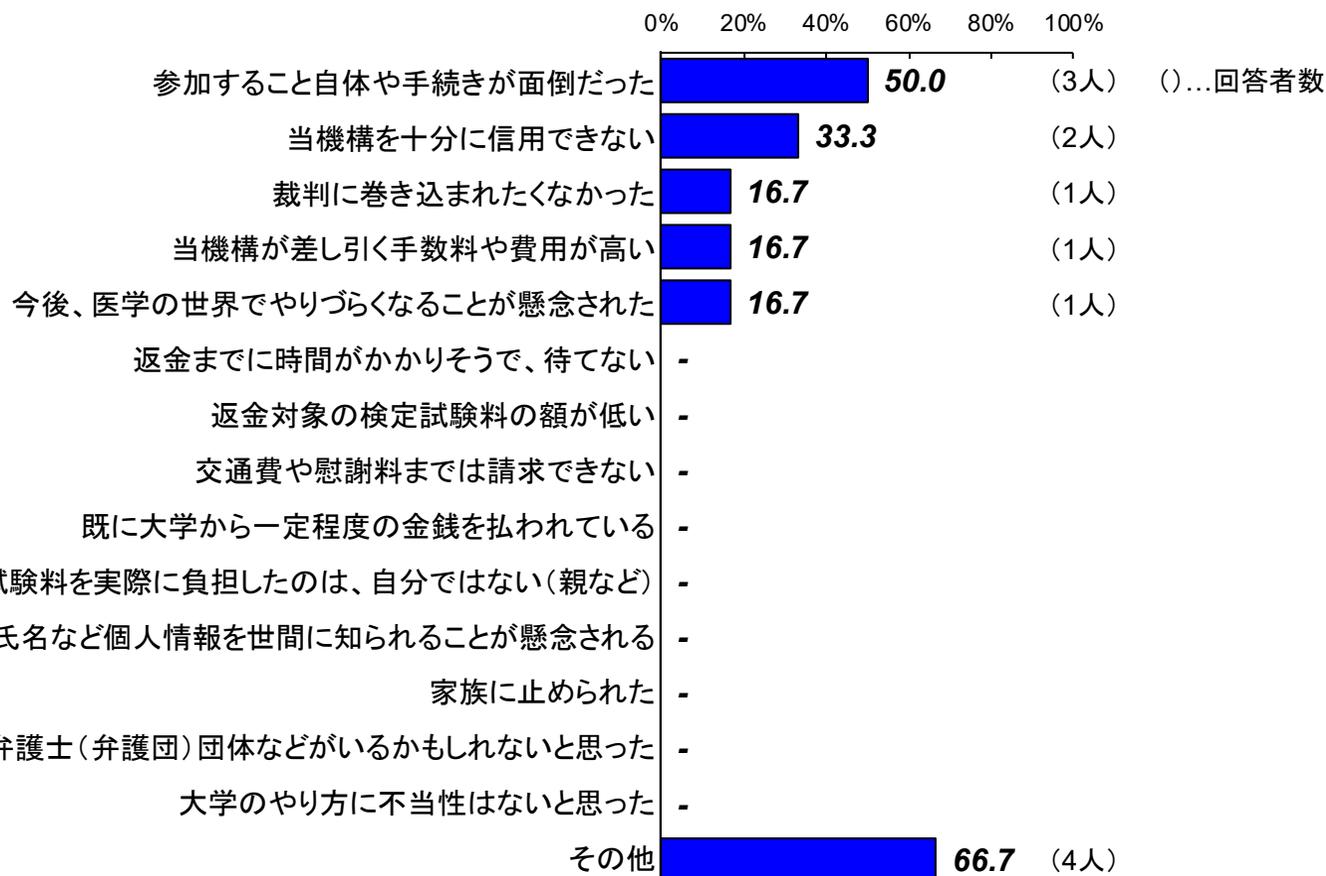
全体 [N=6]

N=東京医科大学医学部入試に対する訴訟への非参加者

その他の回答

□自由回答

- 最終的な金額が不明で投入時間に対して見合うか不明だった為。
- 書類の手続きが、遅かったので間に合わなかった。
- 参加する時間が無かったから。
- 1次試験は合格したが2次試験に行っていないだけなので、返金対象となるか分からない。



(24) 東京医科大学医学部入試に対する訴訟に参加しなかった理由

■ 東京医科大学医学部入試に対する訴訟に参加しなかった理由 回答選択肢ごとの追設問

Q24.今回、当機構の訴訟にご参加いただかなかった理由について、
教えてください。

■2 「参加すること自体や手続きが面倒だった」を選んだ方にお伺いします。具体的にどのように面倒でしたか。（複数回答）

- ①郵送でしか申し込みができなかった（オンラインではなかった）...1人
- ②読むべき書面の量が多かった...3人
- ③記載すべき書面の量が多かった...2人
- ④書面の内容が理解できなかった...1人
- ⑤その他（自由回答）...0人

■3 「返金までに時間がかかりそうで待てない」を選んだ方にお伺いします。どのくらいの期間なら待てましたか。（単数回答）

- ①授権開始から1カ月...0人
- ②授権開始から3カ月...1人
- ③授権開始から6カ月...1人

■4-6 「返金対象の検定試験料の額が低い」「当機構が差し引く手数料や費用が高い」「交通費や慰謝料までは請求できない」。実際にいくら以上の金額を返金してもらえたら、参加しましたか。（単数回答）

- ①5万円以上...3人
- ②10万円以上...1人
- ③15万円以上...0人
- ④20万円以上...0人
- ⑤40万円以上...0人

(25) 今回の件を通じて、特定適格消費者団体へのイメージは変わったか

■ 今回の件を通じて、特定適格消費者団体へのイメージは変わったか (単数回答)

Q25. 今回の件を通じ、一番初めに知った当初と比べ、特定適格消費者団体へのイメージが変わりましたか。



「悪い方向に変わった」は回答者=0

具体的にどう変わりましたか。(任意自由回答)

□ 自由回答

- ・ 身近に感じました。自分では行動を起こさなかったので、助けてくださり感謝しています。
- ・ 実際に被害回復の方に状況が進んだ。
- ・ 自分たちの代わりにやってくれてありがたい。
- ・ 理不尽なことに立ち向かう力をくれることを知りました。
- ・ お任せしても良いと思えてきました。
- ・ 被害者のことを考えてくれている。
- ・ 能動的に消費者個人への働きかけ、訴訟への参加案内などを行ってくださり、消費者に寄り添った活動だと思いました。
- ・ 大学の不当な行為について、どの様に手続きをして不当を認めさせるかを、先導してくれる。
- ・ 希望がもてた。
- ・ 安心感をもてた。
- ・ 弁護士が活動してくれているので信頼できる。裁判の手順を踏んでいる。法的な事はわからないけれど、参加することによって被害を受けた気持ちが昇華されるのかなと思った。
- ・ 以前よりも信頼のおける団体だと思えるようになった。
- ・ 信頼はできそう。
- ・ 信頼が持てるかも。
- ・ HPで現状と予定をわかりやすく確認できる。

(26) 特定適格消費者団体からの訴訟参加広告（公告）に適していると思う媒体

コメント (10) 本件訴訟の認知経路、(26) 訴訟参加広告に適していると思う媒体 の回答状況と合わせて、

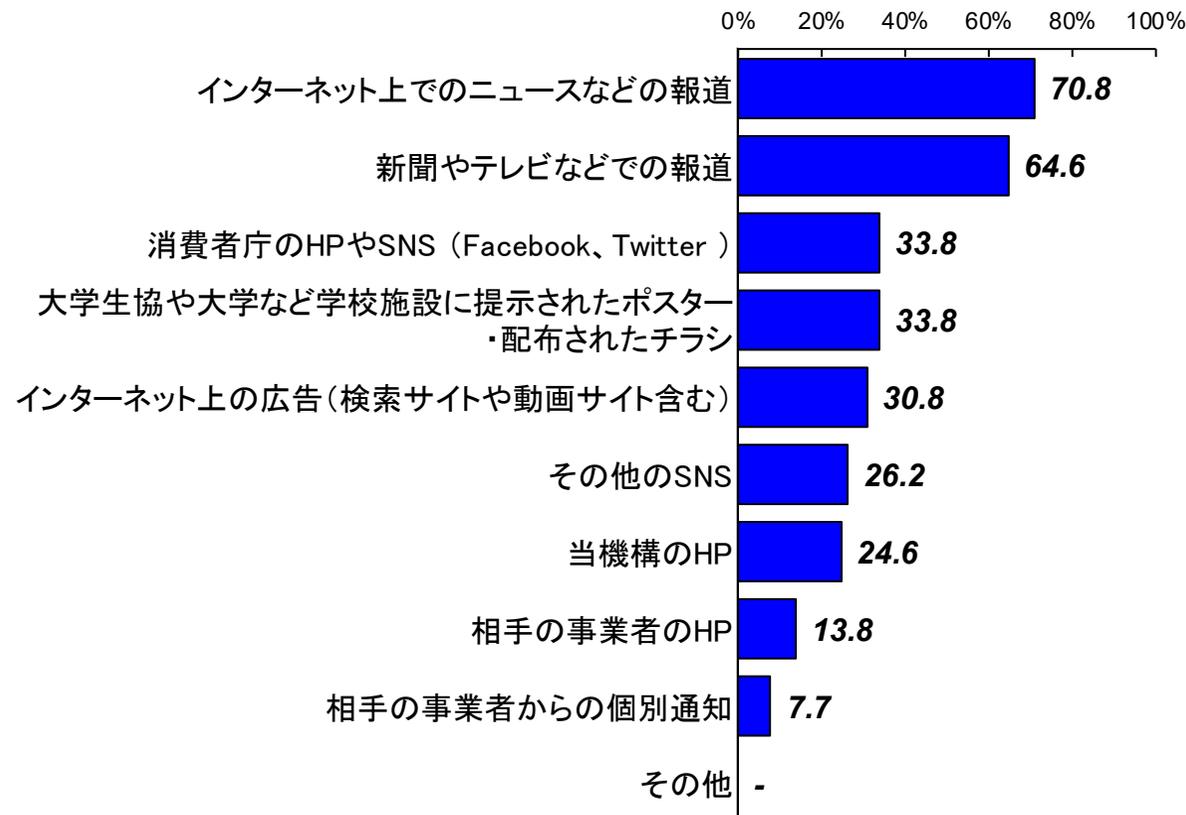
新聞・テレビといったオールドメディアでの認知が多いのは、当方の広報の方法がオールドメディア中心であるためであり、SNSを活用した広報をすすめる必要があると解釈。対象となる事案に応じて、対象消費者が見るであろう媒体の特定に工夫が必要。

■ 特定適格消費者団体からの訴訟参加広告(公告)に適していると思う媒体 (複数回答)

Q26. 今後、今回の事案と同様の訴訟における参考にしたいと考えております。

今後、特定適格消費者団体から訴訟参加の広告をする場合、
どのような媒体で情報が流通すると、目にとまりやすくなると思いますか。
日頃、ご自身が参考にされている情報源などを
ふまえてご回答をお願いします。

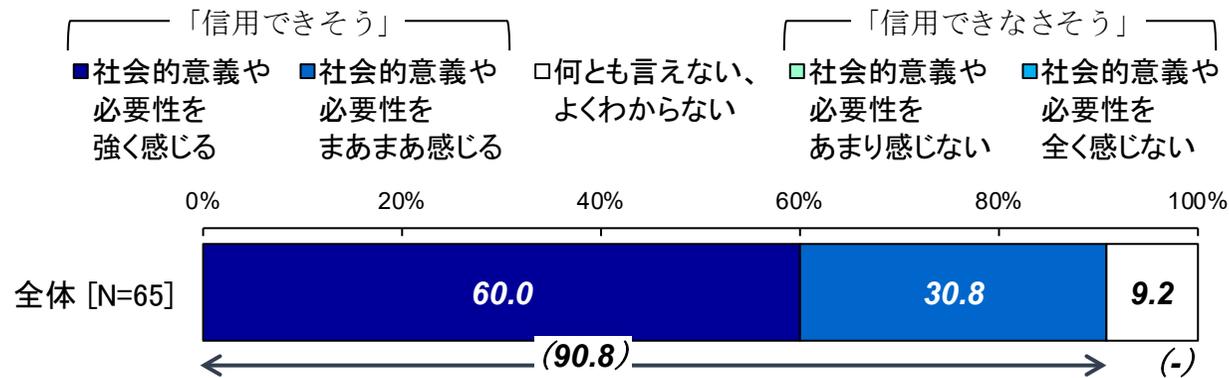
全体 [N=65]



(27) 特定適格消費者団体の社会的意義や必要性に対する評価

■ 特定適格消費者団体の社会的意義や必要性に対する評価(単数回答)

Q27.特定適格消費者団体の存在や活動について、社会的意義や必要性をどのように感じますか。



「信用できなさそう」は回答者=0

(28) 消費者団体訴訟制度や特定適格消費者団体に対する期待、改善点

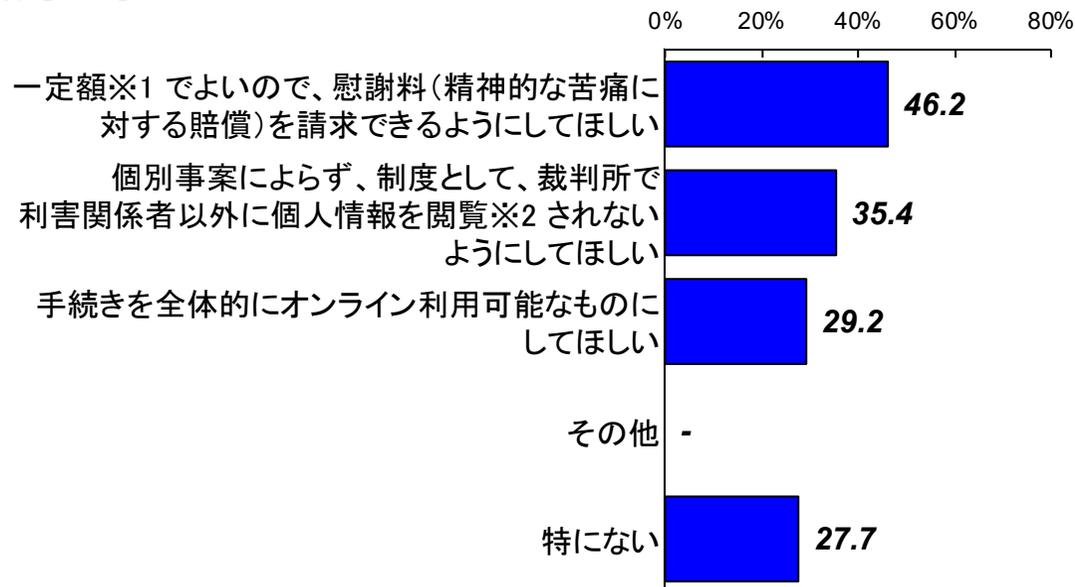
コメント

慰謝料を請求できるようにすること、個人情報の閲覧対象からの除外、手続のオンライン化といった改善項目への同意が相応にあり、検討すべき課題である。

■ 消費者団体訴訟制度や特定適格消費者団体に対する期待、改善点(複数回答)

Q28.消費者団体訴訟制度に対するニーズについてお伺いします。
今後、消費者団体訴訟制度や特定適格消費者団体に期待したいこと、改善してもらいたいことがあれば教えてください。

全体 [N=65]



※1... 消費者団体訴訟制度は、個性性の高い請求のを対象にできないため、慰謝料を請求できるように制度とした場合であっても、消費者間で定額または共通する計算式で算出された額になることが想定されます。

※2... 今回の事案では、皆様からの参加確定後、当機構から裁判所に申立てをして、あなたの氏名・住所について閲覧制限を認めてもらっております。