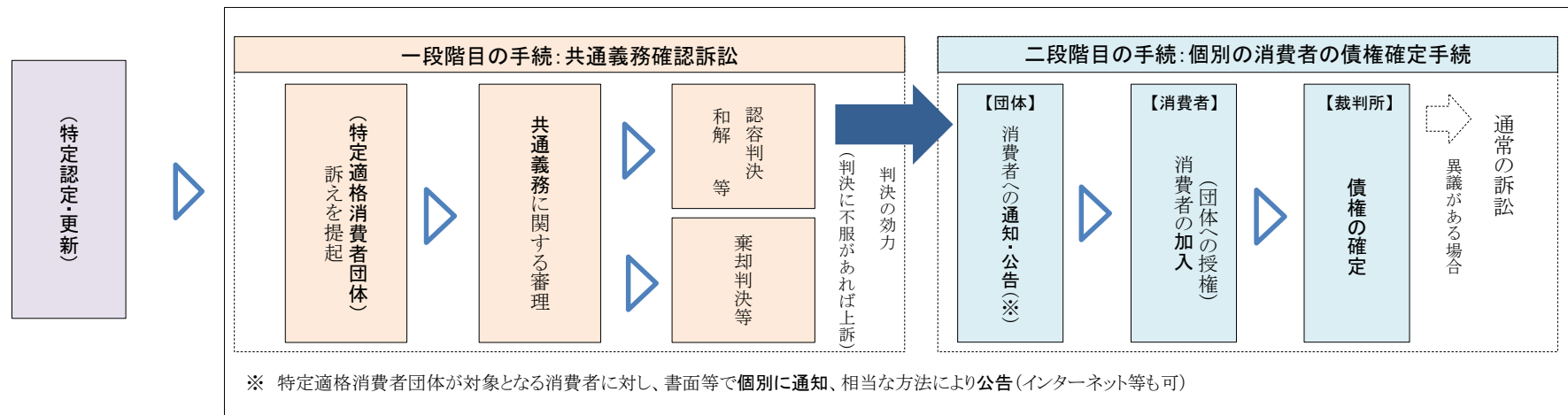


特定適格消費者団体の活動を支える環境整備 (事務負担等)

令和3年5月20日
消費者庁

団体の主な事務



被害回復裁判手続に関する主な事務負担

【一段階目の手続】

- 差止請求と類似の事務負担が考えられる

【二段階目の手続】

- 対象消費者への通知・公告（法第25条、第26条）
- 授權しようとする対象消費者への説明（法第32条）
 - ・ 所定の説明事項について書面を交付または電磁的記録を提供のうえ、面談・説明会等を実施
- 授權契約の締結（法第33条）
- 授權した対象消費者への意思確認（法第65条第5項、施行規則第8条第1号ホ）
 - ・ 請求の放棄、和解、債権届出の取下げ、認否を争う旨の申出、異議の申立て等をしようとする場合の意思確認
- 回収金の対象消費者への交付

特定認定・更新等に関する主な事務負担

- 特定認定の申請（法第65条、第66条）
 - ・ 申請書に加え、添付書類として、定款、業務規程、被害回復関係業務に関する業務計画書のほか、差止関係業務の実績、適正に追行するための体制整備、役職員、経理的基礎、報酬・費用に関する書類等の提出が必要
- 更新の申請（法第69条）
 - ・ 特定認定の有効期間は3年
 - ・ なお、差止関係業務の実績は基準となるが、被害回復関係業務の実績は基準となっていない
- 変更の届出（法第70条）
- 定例報告（消費者契約法第31条第6項）
 - ・ 毎事業年度ごとの内閣総理大臣への定例報告
- 他の団体への通知・内閣総理大臣への報告（法第78条）
 - ・ 被害回復関係業務に関する所定の行為の通知・報告

団体の活動に対するこれまでの支援

I 自立の促進

- 自立して活動することができるよう環境整備を図る

【主な取組】

- ・制度の積極的な周知広報により会員・寄附の増大
- ・寄附に関する規制の緩和(平成29(2017)年10月～)
- ・民間基金の後押し
- ・差止成果事例集の作成・公表

II 事務負担軽減

- 差止請求等に注力することを可能とする

【主な取組】

- ・提出書類(認定・更新の際の活動実績書類、役員の住所変更届出)の負担軽減(平成28(2016)年9月～)
- ・適格消費者団体の認定の有効期間を3年から6年に延長(平成29(2017)年10月～)

III 情報面、機能面等の支援

- 活動に役立つ被害情報の提供

【主な取組】

- ・事業者に関する消費生活相談情報(PIO-NET情報)の提供
- ・急増指標の提供(平成28(2016)年9月～)
- ・地方公共団体との情報提供に関する覚書の締結の促進(契約書面の入手等)
- ・PIO-NET情報の開示範囲の拡大(平成31(2019)年4月～)
- ・消費者団体訴訟制度の機能強化のための「消費者被害の実態調査業務」の委託

IV 財政面の支援

- 財政的な支援を実施することにより、団体の活動を促進させる

【主な取組】

- ・独立行政法人国民生活センター法改正(国民生活センターが特定適格消費者団体に代わって仮差押えの担保を立てることができる措置)(平成29(2017)年10月～)
- ・適格消費者団体連絡協議会の開催支援
- ・地方消費者行政強化交付金による支援(平成30(2018)年～)

団体の事務負担軽減に向けた最近の支援(オンライン化)

Ⅱ 事務負担軽減

○ 差止請求等に注力することを可能とする

【主な取組】

- ・ 提出書類(認定・更新の際の活動実績書類、役員の住所変更届出)の負担軽減(平成28(2016)年9月～)



適格消費者団体等の変更届のオンライン化の実現

◆ デジタル・ガバメント実行計画(令和元年12月20日閣議決定)

別紙1 オンライン化等を実施する行政手続等: 40. 適格消費者団体等の認定の申請に係る事項の変更の届出

◆ 消費者庁デジタル・ガバメント中長期計画(令和2年3月改訂)

Ⅱ 利用者中心の行政サービス改革・行政手続のデジタル化

(1) サービス改革方針・業務改革(BPR)の徹底 エ 個別施策への当てはめ

① 特定適格消費者団体及び適格消費者団体による変更届提出手続の見直しについて

変更届の提出手続のオンライン化のための新システムの要件定義・設計・開発・運用テストのそれぞれの場面において利用者のニーズに把握に努め、利用者が円滑に活用可能なシステムの構築・運用を図る。

◆ 規制改革実施計画(令和2年7月17日閣議決定)

Ⅱ 分野別実施事項 6. デジタルガバメント分野 (3)新たな取組 No.6 行政手続における書面規制・押印、対面規制の抜本的な見直し

<具体的な取組>

- 令和2年度 消費者庁への変更届に必要な書類をアップロードできるようにするため、適格消費者団体等専用掲示板システムの改修
- 令和3年 「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」及び「特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」の該当箇所改訂(5月15日施行)
 - ・ 申請書の添付書類の署名、押印を廃止
 - ・ 変更や更新に伴う申請や届出手続のオンライン化を認める規定を追加

事務負担の具体的な課題

特定適格消費者団体へのヒアリング内容

<団体としての事務負担>

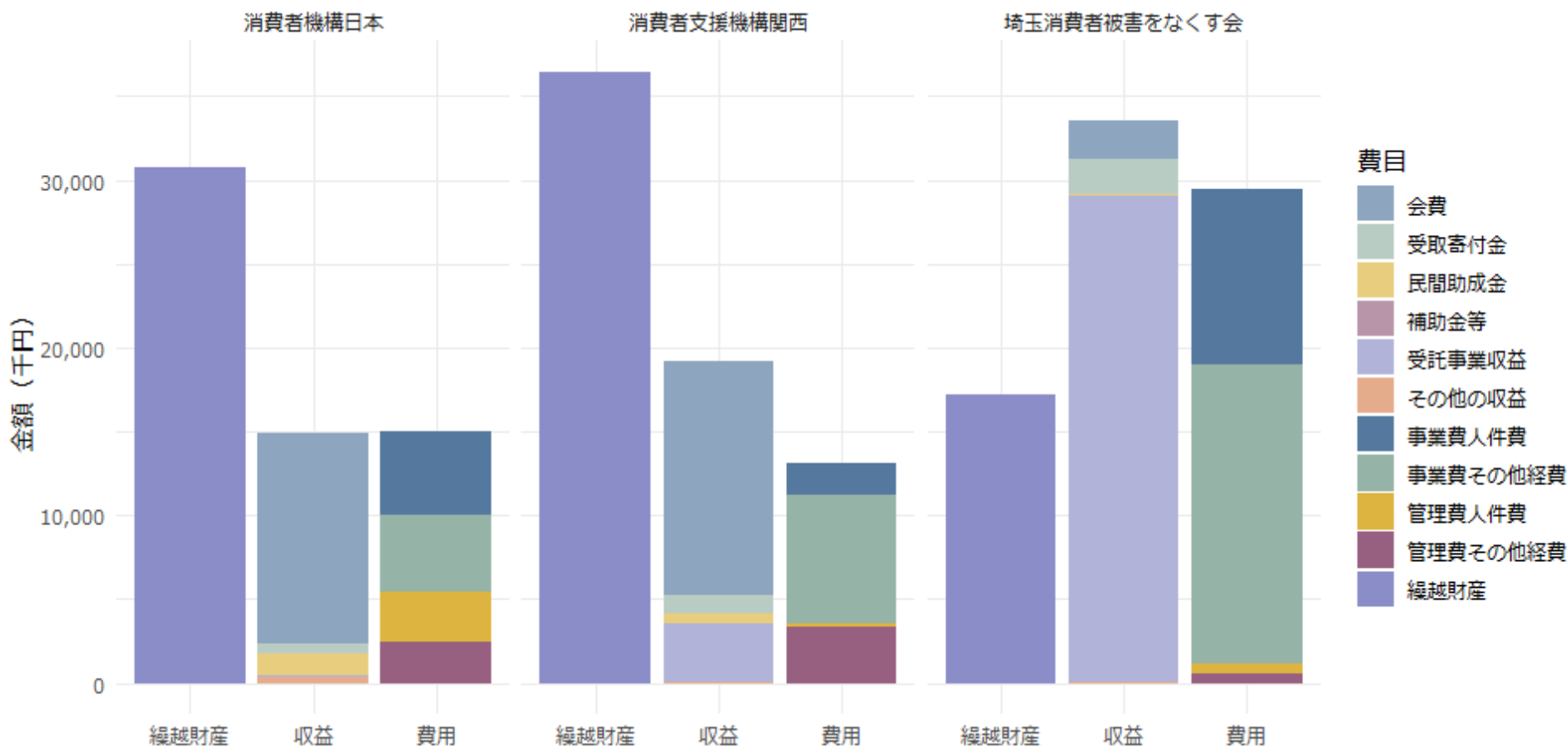
- 特定適格消費者団体の認定を受けてから、やはり事務負担の量は格段に増えている。それを支えるためには、本来、事務局の人数を増員したいところであるが、財政的にそれは非常に困難
- 差止請求に加え、一つ検討をする部門が増えたことで、それなりの負担が、検討する委員にも増えるし、事務局のほうもそれを準備するということで負担としては非常に増えている

<個別事案での簡易確定手続の事務負担>

- 簡易確定手続における手続的負担や団体の過大な義務等により制度利用を躊躇する。実際に案件をやろうとした場合に試算する際には、コールセンターを設けて、それに対して必要な人員を割いたりとか場所を確保したりとか、そういったことをいろいろ試算していくと、数万人単位の被害者がいるのではないかと考えられた事案では、場合によっては1000万円ぐらいがかかり、全くそれが回収できないと、それが全て団体の持ち出しになる。そこまで覚悟しないと提訴できないのではないかとという検討を重ねたところ
- 通知事項のうち、手続の概要、判決の内容についてはガイドラインで記載を求めている事項は減らせないか。手続そのものを説明しても、あまり意味はない。判決の内容も事実及び理由の概要までは不要ではないか。また、契約締結を拒絶する理由、解除する理由の通知も不要では
- 説明事項は結局、通知に記載しなければならないので、説明事項を厳選する必要がある
- 一定の信頼に値する事業者については、自主的な返金措置や代替的措置等により、相対的に低コストで被害回復を図る道を開くべきではないか

(参考) 特定適格消費者団体の財務基盤分析

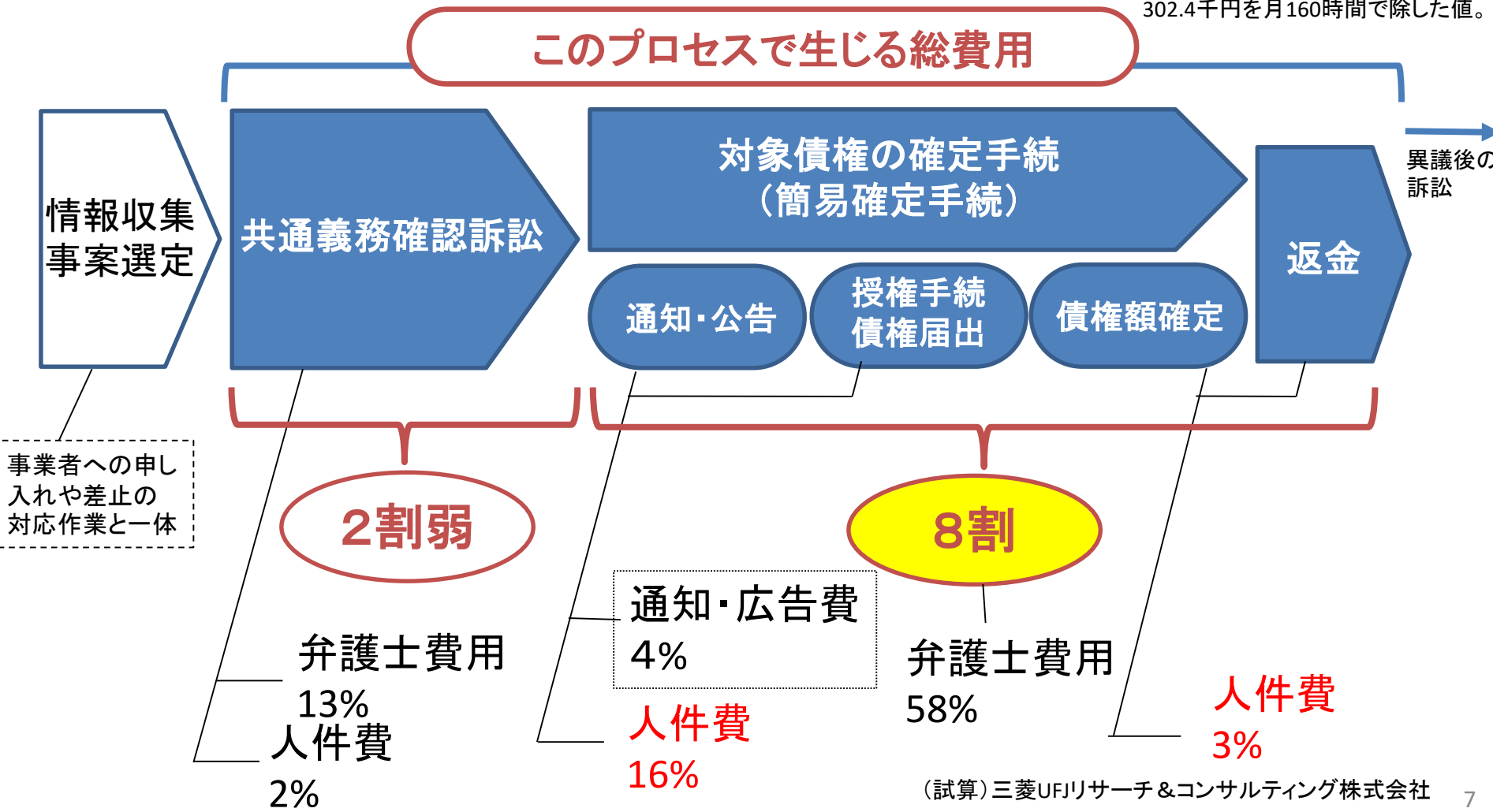
- ・特定適格消費者団体の繰越財産、経常収支、経常費用は、以下のとおり
- ・特定適格消費者団体の主たる収益源は、会費と受託事業収益となっており、各団体ごとに、その比率は様々。受託事業収益があれば一時的に増加するも、安定しづらい
- ・リスクのある事案への対応や消費者団体訴訟制度を活性化させていくためには、収支の拡大が望まれる



(参考) 特定適格消費者団体の訴訟事案での費用分析

- ・対象消費者約5,000人、授権者500-600人規模の事案で標準的な対応をすると、簡易確定手続以降での費用の割合が8割と大きい。
- ・消費者の返金額を実質的に増やすための訴訟費用の低減や訴訟事案処理可能数の拡大には、**事務局事務作業の効率化**が必要。

※比率は全て総費用ベース。
※参考とした事例では、一部の人件費などを抑えているため、ここでは時間単価に工数を乗じて算出。単価は1,890円適用。
※時間単価は令和2年賃金構造基本統計調査の小企業の平均賃金302.4千円を月160時間で除した値。



検討事項

被害回復裁判手続に関する事務負担

- ① 二段階目の手続に関する事務負担の在り方について、どのように考えるか
 - 対象消費者への通知
※第4回資料1「対象消費者への情報提供の在り方」とも連動。
 - 授權しようとする対象消費者への説明
 - 授權した対象消費者への意思確認
※一段階目の手続で損害として確認された団体の報酬・費用の額について、二段階目の手続で一律に否認され、団体において個々の届出消費者に認否を争う旨の申出について意向確認を要した事案もある
- ② 相当多数の対象消費者と団体との間の手続について、負担軽減方法としてのIT化について、どのように考えるか
- ③ 一段階目の手続きを含め、その他の事務負担について検討すべき事項はあるか

特定認定・更新等に関する事務負担

- ④ 特定認定の有効期間の更新に関する事務負担について、どのように考えるか
- ⑤ その他に検討すべき事項はあるか

その他

- ⑥ 特定認定の更新の基準について、どのように考えるか

(参考条文)特定認定の申請

(特定認定の申請)

第六十六条 前条第三項の申請は、次に掲げる事項を記載した申請書を内閣総理大臣に提出しなければならない。

- 一 名称及び住所並びに代表者の氏名
- 二 被害回復関係業務を行おうとする事務所の所在地
- 三 前二号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

2 前項の申請書には、次に掲げる書類を添付しなければならない。

- 一 定款
- 二 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ことを証する書類
- 三 被害回復関係業務に関する業務計画書
- 四 被害回復関係業務を適正に遂行するための体制が整備されていることを証する書類
- 五 業務規程
- 六 役員、職員及び専門委員に関する次に掲げる書類
 - イ 氏名、役職及び職業を記載した書類
 - ロ 住所、略歴その他内閣府令で定める事項を記載した書類
- 七 最近の事業年度における財産目録、貸借対照表、収支計算書その他の経理的基礎を有することを証する書類
- 八 被害回復関係業務に関して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を記載した書類
- 九 前条第六項各号のいずれにも該当しないことを誓約する書面
- 十 被害回復関係業務以外に行う業務の種類及び概要を記載した書類

※特段の記載のない限り、裁判手続特例法の条文。また、下線は検討会資料用に消費者庁で付記したもの（以下、同じ）

(参考条文)特定認定の有効期間

(特定認定の有効期間等)

- 第六十九条 特定認定の有効期間は、当該特定認定の日から起算して三年とする。ただし、当該特定認定の日における当該特定認定に係る消費者契約法第十三条第一項の認定の有効期間の残存期間（以下この項において単に「残存期間」という。）が三年より短いときは残存期間と同一の期間とし、残存期間が三年より長いときは残存期間から三年を控除した期間とする。
- 2 特定認定の有効期間の満了後引き続き被害回復関係業務を行おうとする特定適格消費者団体は、その有効期間の更新を受けなければならない。
- 3 前項の有効期間の更新を受けようとする特定適格消費者団体は、当該有効期間の満了の日の九十日前から六十日前までの間（以下この項において「更新申請期間」という。）に、内閣総理大臣に前項の有効期間の更新の申請をしなければならない。ただし、災害その他やむを得ない事由により更新申請期間にその申請をすることができないときは、この限りでない。
- 4 前項の申請があった場合において、当該有効期間の満了の日までにその申請に対する処分がされないときは、従前の特定認定は、当該有効期間の満了後もその処分がされるまでの間は、なお効力を有する。
- 5 前項の場合において、第二項の有効期間の更新がされたときは、その特定認定の有効期間は、従前の特定認定の有効期間の満了の日の翌日から起算するものとする。
- 6 第六十五条（第一項、第二項及び第六項第二号を除く。）、第六十六条、第六十七条及び前条第一項の規定は、第二項の有効期間の更新について準用する。ただし、第六十六条第二項各号に掲げる書類については、既に内閣総理大臣に提出されている当該書類の内容に変更がないときは、その添付を省略することができる。

(参考条文)特定認定の更新基準

(特定適格消費者団体の認定)

第六十五条 適格消費者団体は、内閣総理大臣の認定（以下「特定認定」という。）を受けた場合に限り、被害回復関係業務を行うことができる。

2・3 (略)

4 内閣総理大臣は、前項の申請をした適格消費者団体が次に掲げる要件の全てに適合しているときに限り、特定認定をすることができる。

一 差止請求関係業務（消費者契約法第十三条第一項に規定する差止請求関係業務をいう。以下同じ。）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こと。

二～七 (略)

(参考条文) 通知事項

(簡易確定手続申立団体による通知)

第二十五条 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、届出期間の末日の一月前までに、知れている対象消費者に対し、次に掲げる事項を書面又は電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。以下同じ。）であって内閣府令で定めるものにより通知しなければならない。

一 被害回復裁判手続の概要及び事案の内容

二 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）

三 対象債権及び対象消費者の範囲

四 簡易確定手続申立団体の名称及び住所

五 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

六 対象消費者が簡易確定手続申立団体に対して第三十一条第一項の授權をする方法及び期間

七 その他内閣府令で定める事項

2 簡易確定手続申立団体が二以上ある場合において、いずれか一の簡易確定手続申立団体が前項の規定による通知をしたときは、他の簡易確定手続申立団体は、同項の規定にかかわらず、同項の規定による通知をすることを要しない。

○消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律施行規則（通知事項等）

第三条 法第二十五条第一項第七号の内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項とする。

一 消費者からの問合せを受けるための簡易確定手続申立団体の連絡先及びこれに対応する時間帯

二 簡易確定手続授權契約の締結を拒絶し、又は簡易確定手続授權契約を解除する場合の理由

三 簡易確定手続申立団体が二以上ある場合（これらの全ての簡易確定手続申立団体が連名で法第二十五条第一項の規定による通知をするときを除く。）にあつては、連名で同項の規定による通知をしない他の簡易確定手続申立団体が法第十四条の規定による簡易確定手続開始の申立てをしていること並びに当該他の簡易確定手続申立団体の名称及び電話番号その他の連絡先

(参考条文) 通知事項

○特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン

4. 被害回復関係業務等

(1) 簡易確定手続申立団体による通知（法第25条関係）

エ 通知すべき事項

法第25条第1項の規定により通知すべき事項は、以下の事項である。

(ア) 被害回復裁判手続の概要及び事案の内容

法第25条第1項第1号に規定する「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、以下の事項が含まれていなければならない。

- ① 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ことはできないこと。
- ② 債権届出をしなくても他の手続等により請求することは妨げられないこと。
- ③ 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。
- ④ 共通義務確認訴訟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など債権届出をした場合に対象消費者に不利益が生じる可能性があること。
- ⑤ 簡易確定手続中に授權を撤回すると債権届出の取下げがあったものとみなされること。
- ⑥ 二以上の簡易確定手続申立団体がある場合、消費者は一つの簡易確定手続申立団体に限って授權をすることができること。
- ⑦ 一の共通義務確認の訴えで同一の事業者に対して請求の基礎となる消費者契約及び財産的被害を同じくする数個の請求がされた場合において、そのうち二以上の請求に係る法第2条第4号に規定する義務につい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、一の対象消費者の一の財産的被害については、できる限り、当該二以上の請求に係る法第2条第4号に規定する義務に係る対象債権のうちから一の対象債権を限り、債権届出をしなければならないこと（最高裁規則第19条第1項参照）。この場合において、簡易確定手続申立団体が一の対象消費者の一の財産的被害について数個の対象債権の債権届出をするときは、各債権届出は、順位を付して、又は選択的なものとしてしなければならないこと（同条第2項参照）。

(参考条文)通知事項

○特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン（続き①）

(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）
法第25条第1項第2号に規定する「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概要が含まれていなければならない。同号に規定する「請求の認諾がされた場合には、その内容」には、認諾調書に記載された請求の内容と認諾した旨の文言が含まれていなければならない。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、和解調書に記載された和解条項を通知すべきことになる。なお、簡易確定手続申立団体は、通知を受けた対象消費者が理解しやすいよう配慮しなければならない。確定判決の主文、認諾調書に記載された請求の内容及び認諾した旨の文言並びに和解条項については、誤解が生じないようにそれらを転記した上で、補充的に分かりやすく記載する必要がある。

(ウ) 対象債権及び対象消費者の範囲

法第25条第1項第3号に規定する「対象債権及び対象消費者の範囲」については、通知を受けた者が対象消費者であることを認識できるように、判決に記載された対象債権及び対象消費者の範囲を転記した上で、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する必要がある。

(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

規則第8条第1号ニの規定により「簡易確定手続授權契約及び訴訟授權契約の内容」として、それぞれの契約に関する契約書のひな形を業務規程において定める必要があり、このひな形においては報酬及び費用に関する事項を定める必要がある。ひな形における報酬及び費用に関する事項は、普遍的なものであるから、一定程度の抽象的な記載が許されるものの、法第25条第1項第5号に規定する「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」は、対象消費者が授權をするか否かの判断が可能な程度に具体的に記載される必要がある。

(参考条文) 通知事項

○特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン（続き②）

(カ) 対象消費者が簡易確定手続申立団体に対して法第31条第1項の授權をする方法及び期間
法第25条第1項第6号に規定する「対象消費者が簡易確定手続申立団体に対して第三十一条第一項の授權をする…期間」は、授權に要する手続の内容、債権届出の準備など授權後の行為に要する期間などを踏まえて、合理的なものでなければならない。

(キ) その他内閣府令で定める事項

法第25条第1項第7号に規定する「その他内閣府令で定める事項」は、規則第3条第1項に列挙された以下の事項である。

- ① 消費者からの問合せを受けるための簡易確定手続申立団体の連絡先及びこれに対応する時間帯
- ② 簡易確定手続授權契約の締結を拒絶し、又は簡易確定手続授權契約を解除する場合の理由
- ③ 簡易確定手続申立団体が二以上ある場合（これらの全ての簡易確定手続申立団体が連名で法第25条第1項の規定による通知をするときを除く。）にあっては、連名で同項の規定による通知をしない他の簡易確定手続申立団体が法第14条の規定による簡易確定手続開始の申立てをしていること並びに当該他の簡易確定手続申立団体の名称及び電話番号その他の連絡先

(参考条文)説明方法・事項

(説明義務)

第三十二条 簡易確定手続申立団体は、前条第一項の授権に先立ち、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、被害回復裁判手続の概要及び事案の内容その他内閣府令で定める事項について、これ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。

○消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律施行規則
(説明の方法)

第六条 法第三十二条（法第五十三条第八項において準用する場合を含む。）の規定による説明は、次に掲げる方法のいずれかによるものとする。ただし、法第三十一条第一項の授権をしようとする者（法第五十三条第八項の規定において準用する法第三十二条の規定による説明をする場合にあっては、法第五十三条第一項の授権をしようとする者。以下この項及び次項において「授権をしようとする者」という。）の承諾がある場合には、法第三十二条（法第五十三条第八項において準用する場合を含む。以下この項において同じ。）の書面（以下この項及び第三項において「書面」という。）の交付又は法第三十二条の電磁的記録（第二号及び第三項において「電磁的記録」という。）の提供による方法をもって足りる。

一 授権をしようとする者と面談を行い、当該授権をしようとする者に対し書面を交付して説明する方法
二 授権をしようとする者に対し交付した書面又はその者に提供した電磁的記録に記録された事項が紙面又は映像面に表示されたものの閲覧を求めた上で、簡易確定手続申立団体及び当該授権をしようとする者が音声の送受信により同時に通話をすることができる方法により説明する方法

三 説明会を開催し、授権をしようとする者に対し書面を交付して説明する方法

(参考条文)説明方法・事項

- 2 簡易確定手続申立団体が次に掲げる要件を満たしている場合には、前項の規定にかかわらず、授權をしようとする者に対し、被害回復裁判手続の概要及び事案の内容並びに次条に定める事項（第三号において「説明事項」という。）が掲載されている当該簡易確定手続申立団体のホームページの閲覧を求める方法をもって足りる。
- 一 業務規程において、当該授權をしようとする者からの問合せへの対応に関する体制に関する事項が定められていること。
- 二 前号の体制が、複数の方法による問合せに対応できるものであり、これに対応する時間が十分に確保されているなど当該授權をしようとする者の便宜に配慮したものであること。
- 三 当該授權をしようとする者が、当該ホームページを閲覧した後、説明事項を理解したことを確認する措置が講じられていること。
- 3 前項の場合において、簡易確定手続申立団体は、当該ホームページを閲覧した者から求めがあるときは、書面の交付又は電磁的記録の提供をしなければならない。

(説明事項)

- 第七 法第三十二条の内閣府令で定める事項は、次に掲げる事項とする。
- 一 法第二十五条第一項第二号から第六号までに掲げる事項
 - 二 第三条第一項第一号及び第二号に掲げる事項
 - 三 簡易確定手続申立団体が二以上ある場合にあっては、他の簡易確定手続申立団体が法第十四条の規定による簡易確定手続開始の申立てをしていること並びに当該他の簡易確定手続申立団体の名称及び電話番号その他の連絡先
 - 四 法第三十一条第一項の授權により簡易確定手続申立団体が行う業務の範囲
 - 五 個人情報情報の取扱いに関する事項
 - 六 簡易確定手続授權契約終了時の精算に関する事項
 - 七 仮差押命令に係る仮差押えの執行がされている場合にあっては、その内容及び法第五十九条の規定に基づき平等に取り扱わなければならないこと。

(参考条文)説明方法・事項

○特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン

(4) 説明義務 (法第32条関係)

ア 説明する方法

法第32条に規定する説明は、「内閣府令で定めるところにより」行う必要があり、規則第6条第1項及び第2項に規定する以下の方法が該当する。

(ア) 規則第6条第1項関係

規則第6条第1項に規定する方法は、以下の方法である。

- ① 授権をしようとする者と面談を行い、当該授権をしようとする者に対し法第32条の書面（以下アにおいて「書面」という。）を交付して説明する方法
 - ② 授権をしようとする者に対し交付した書面又はその者に提供した法第32条の電磁的記録（以下アにおいて「電磁的記録」という。）に記録された事項が紙面又は映像面に表示されたものの閲覧を求めた上で、簡易確定手続申立団体及び授権をしようとする者との間で音声の送受信により同時に通話をすることができる方法により説明する方法
 - ③ 説明会を開催し、授権をしようとする者に対し書面を交付して説明する方法
- これらの方法による場合で、授権をしようとする者の承諾がある場合には、書面の交付又は電磁的記録の提供による方法をもって足りる。なお、この承諾は、授権をしようとする者から、本制度を理解した上で明示的に表明される必要があり、授権をしようとする者から説明を求められない限りこの承諾があると扱うことは許されない。また、この承諾をする者とこの承諾をしない者とで、合理的な理由のない差異を設けることは許されない。

(参考条文)説明方法・事項

○特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン（続き①）

(イ) 規則第6条第2項関係

規則第6条第2項に規定する方法は、授権をしようとする者に対しイに掲げる事項が掲載されている当該簡易確定手続申立団体のホームページの閲覧を求める方法である。

簡易確定手続申立団体がこの方法による場合は、以下の条件を満たす必要がある。

(a) 業務規程において、授権をしようとする者からの問合せへの対応に関する体制に関する事項が定められていること。

(b) (a)の体制が、複数の方法による問合せに対応できるものであり、これに対応する時間が十分に確保されているなど授権をしようとする者の便宜に配慮したものであること。

「複数の方法による問合せに対応できる」とは、例えば、郵便、電話、ファクシミリ、電子メール、面談などに対応できることをいう。なお、電話については、対応者が不在な夜間等においても電話をかけた者が伝言することができる機能が必要である。

(c) 授権をしようとする者が、簡易確定手続申立団体のホームページを閲覧した後、説明事項を理解したことを確認する措置が講じられていること。

なお、授権をしようとする者が、(c)の説明事項を理解したことを確認する措置において、確認をしない場合は、当該授権をしようとする者との関係では、法第32条の規定に基づく説明はなされていないことになることに留意する必要がある。

また、簡易確定手続申立団体は、当該簡易確定手続申立団体のホームページを閲覧した者から求めがあるときは、書面の交付又は電磁的記録の提供をしなければならない。

イ 説明すべき事項

簡易確定手続申立団体が説明すべき事項は、法第32条に規定する「被害回復裁判手続の概要及び事案の内容その他内閣府令に定める事項」であり、「被害回復裁判手続の概要及び事案の内容」とは、上記(1)エ(ア)のとおりである。「その他内閣府令で定める事項」とは、規則第7条に規定する事項である。

簡易確定手続申立団体は、これらの事項について対象消費者に対し分かりやすく丁寧に説明する必要がある。

(参考条文) 授権者への意思確認

○消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律施行規則
(平成二十七年内閣府令第六十二号)

(業務規程の記載事項)

第八条 法第六十五条第五項（法第六十九条第六項、法第七十一条第六項及び法第七十二条第六項において準用する場合を含む。）の内閣府令で定める事項は、次のとおりとする。

一 被害回復関係業務の実施の方法に関する事項として次に掲げる事項

イ～ニ (略)

ホ 請求の放棄、和解、債権届出の取下げ、認否を争う旨の申出、簡易確定決定に対する異議の申立て又は上訴若しくは上訴の取下げをしようとする場合において法第三十一条第一項又は法第五十三条第一項の授権をした者の意思を確認するための措置に関する事項

ヘ・ト (略)

二～六 (略)

○特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン

(8) 業務規程の記載事項（法第65条第4項第2号及び第5項関係）

カ 授権をした者の意思を確認するための措置に関する事項

規則第8条第1号ホに規定する「請求の放棄、和解、債権届出の取下げ、認否を争う旨の申出、簡易確定決定に対する異議の申立て又は上訴若しくは上訴の取下げをしようとする場合において法第三十一条第一項又は法第五十三条第一項の授権をした者の意思を確認するための措置に関する事項」とは、授権をした者の意思を確認する方法、その記録などに関する事項をいう。授権をした者の意思を確認する方法は、例えば、面談、電話、書面の受領、ファクシミリ又は電子メールの受信などが該当する。意思確認の結果は、記録化される必要があり、面談や電話など記録が残らない方法により意思確認を行った場合は、意思確認の結果を記録する必要がある。なお、意思確認の結果は、帳簿書類として作成、保存されることになることに留意する必要がある（消費者契約法施行規則第21条第2項第9号）。