

特定適格消費者団体の活動を支える環境整備

令和3年6月17日

消費者庁

基本的な方向性

- 消費者団体訴訟制度(被害回復)の実効性を向上させるうえで、担い手である団体の活動を支える、情報面、体制面・財政面、事務負担等についての環境整備を検討する

検討事項

- ① 情報面の環境整備の在り方について、団体の認知度の現状等を踏まえて、具体的にどのように考えるか
- ② 体制面・財政面の環境整備の在り方について、寄付集めや事業収益の課題等を踏まえて、具体的にどのように考えるか
- ③ 事務負担等の在り方について、具体的な方策についてどのように考えるか
- ④ 消費者団体訴訟制度の実効的な運用を支える主体の環境整備の在り方についてどのように考えるか

・特定適格消費者団体からのヒアリング(本年2月－3月実施)からは、以下について課題を抱えているように見受けられる。

認知度の不足

- 一般消費者・事業者ともに、消費生活センターの相談員、一般的な消費者団体、(特定)適格消費者団体の役割・違いを、あまり認知されているように感じない。
- 個別事案での活動による広報が説得的だと思うが、必ずしも報道されたり、検索上位になるわけではない。

財務基盤／人的基盤の不足

- 国・県の委託事業はあるが、入札で安定的ではない。自前の事業収益が大きくはない。
- 訴訟として勝訴すれば、事後的に報酬が得られるが、常に訴訟案件があるわけではなく収益の柱ではない。団体の申入れで事業者の自主返金につながることもあっても、消費者からの寄付はなかなか集まらない。
- 企業や業界団体との接点や活動への共感に限りもあり、資金援助につながらない。
- 大型の訴訟になった場合に対応できる事務局人員や運転資金に懸念がある。団体業務のデジタル化や新しい事業を実施する事務局人員や資金に懸念がある。

処理可能な被害回復事案のはまりづらさ

- 訴額が少額すぎると、本制度であっても、訴訟費用倒れになる。
- 参加人数が多すぎると、事務局の人的体制が整わず、事務処理が困難になる。
- 事業者に資力がない・資力があるか不明であると、訴訟費用倒れになる。
- 事業者が悪質で所在不明になると、返金のための民事執行が困難になる。

検討事項①

情報面の環境整備の在り方について、団体の認知度の現状等を踏まえて、具体的にどのように考えるか

検討のポイント

- 消費生活相談員に向けて、制度への理解度の向上のための周知や、(特定)適格消費者団体の具体の活動状況のタイムリーな情報共有を行うという方策について、どのように考えるか
- 一般消費者に向けて、(特定)適格消費者団体の具体の活動状況に関する情報をわかりやすく提供するという方策について、どのように考えるか

【関係する主な意見】

- 解決に結びつく相談の入り口となる消費生活センターと連携をして、端緒情報の円滑な流れを確保することを検討の中に視野に入れてもらいたい
- 事案の端緒を団体が見つかりやすくするという目的であれば、消費生活センター等に認知・周知を図って、この事案の対象となるような相談事例をうまく情報提供してもらおうといったつなぎ方のほうが効果的であるし、対象消費者からの授權を促すという趣旨であれば、そういうトラブルに遭遇した消費者がネット検索をしたときに容易にこの制度の情報を得られるという施策を講じておくほうが望ましい

検討事項② 体制面・財政面

検討事項②

体制面・財政面の環境整備の在り方について、寄付集めや事業収益の課題等を踏まえて、具体的にどのように考えるか

検討のポイント

● 体制面・財政面の環境整備の方策として、どのようなものが考えられるか

(例)

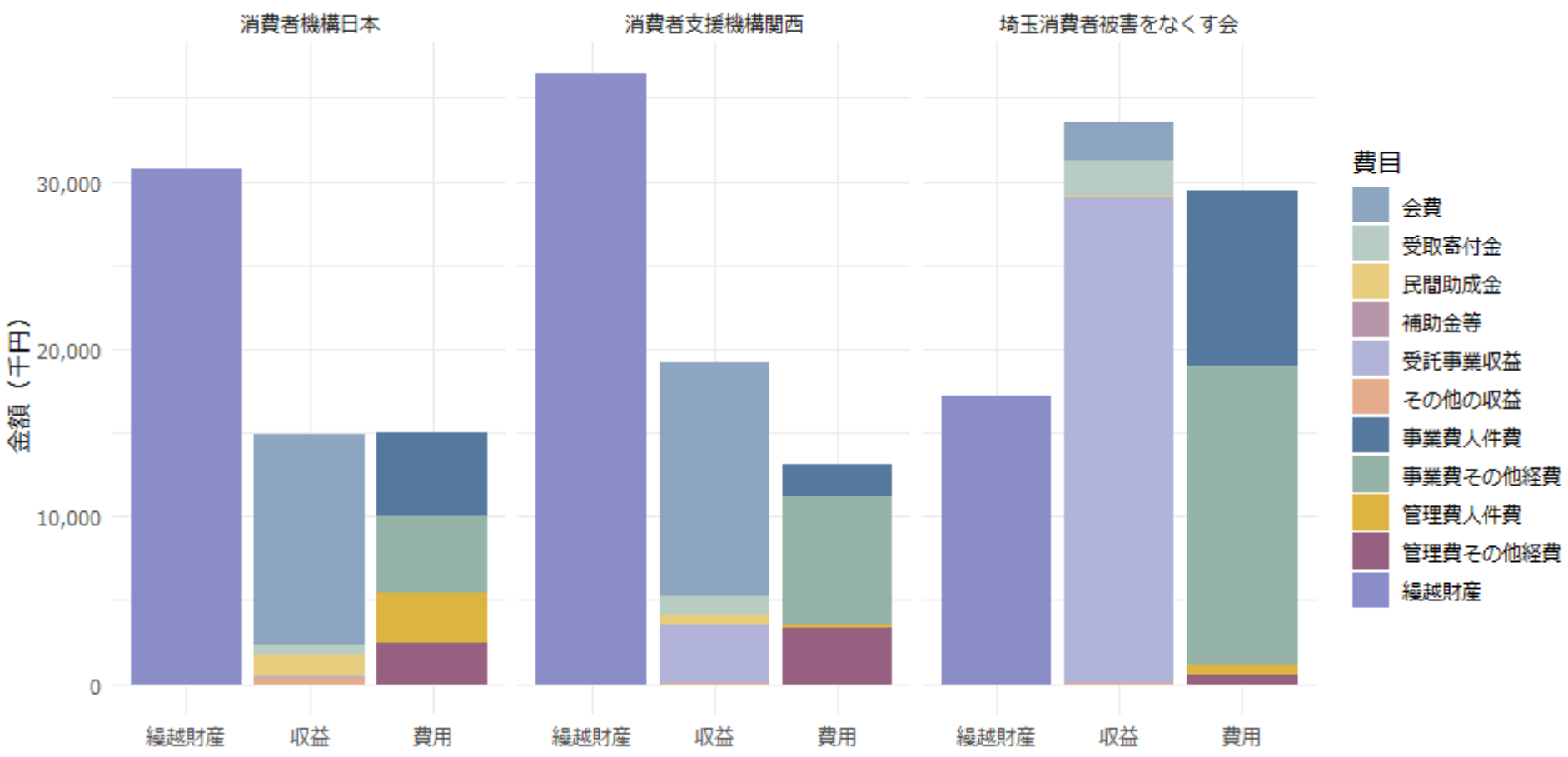
- 社会からよりわかりやすく共感を得られるように、周知・広報活動を工夫
- 一般消費者に向けて、(特定)適格消費者団体の具体の活動状況に関する情報をわかりやすく提供するという方策
- 事業者・事業者団体に向けて、(特定)適格消費者団体の活動・役割のほか、最近起きている個別業界や地域での事例についてわかりやすく提供する方策
- 現在の団体業務と関連性があり、団体の強みを活かせるような、継続的な収益事業を可能とする方策

【関係する主な意見】

- 経済団体からの支援として、社会が持続可能性を目指して、SDGsに立脚した寄附活動というのが増加している中、消費者団体訴訟制度というのが社会全体に対して便益をもたらすのであれば、その公正なマーケット構築の意義ということを理解していただいて、ぜひ、裁判のいわゆる訴訟を起こされる対象というその狭い理解ではなく、より広い観点からの寄附活動というところに理解を進めていただきたい

(参考) 特定適格消費者団体の財務基盤分析 (再掲)

- ・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。



検討事項③ 事務負担等

検討事項③

事務負担等の在り方について、具体的な方策についてどのように考えるか

検討のポイント

- 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
(例)
 - ・ 請求額が一定金額以下と見込まれる少額事件に限って、説明義務や意思確認の方法を簡素化することを認める
 - ・ 二段階目の手続で集合的な和解をし得ることを明確化する
- 対象消費者との間の手続のIT化の在り方について、どのように考えるか
- 特定認定の有効期間を6年とすることについて、どのように考えるか
- 特定認定の更新基準について、被害回復関係業務(関連する訴訟外の被害回復活動を含む。)を加えることについて、どのように考えるか

【関係する主な意見】

- 請求額が一定金額以下と見込まれる少額事件に限って、説明義務や意思確認の方法というのを法律上も簡素化する方向として、例えば意思確認などについてはみなし規定を入れる、もしくは予めどこかの時点で包括的な同意を得ておくことができるようにするという方向性があるのではないか
- 第2段階における集合的な和解として、例えば、団体と事業者との間で支払い金額だけではなく、支払いの条件、その方法について簡易確定手続とは違った方法を合意した上で、対象消費者においてその合意に従った方法で支払いを受けるか、簡易確定手続の本則を希望するかを選択をしてもらうような和解が現行法上も可能であることを明確化することが考えられる
- IT化は全面的に賛成をする。一方で、いわゆるIT弱者に対する配慮が必要になってくる。また、IT化するためにシステム開発に相当な費用がかかるので、団体の現状からすると行政の支援等なしにはなかなか実現しないのではないか
- 特定認定の有効期間については、今の適格消費者団体の有効期間6年と同じでいいのではないか
- 特定認定の更新基準について、被害回復業務に着目するのは相当。ただ、その活動状況については訴訟提起だけに着目するのではなく、訴訟外での申入れやそれらの検討状況も含めてトータルでなされるべき

検討事項④ 消費者団体訴訟制度の運用を支える主体

検討事項④

消費者団体訴訟制度の実効的な運用を支える主体の環境整備の在り方についてどのように考えるか

検討のポイント

- 消費者団体訴訟制度の実効的な運用を支える主体の役割として、どのようなことが期待されるか
(例)・効率的な寄付集め
 - ・基金等に寄付を行う旨の和解を可能とした場合の寄付の受け手、対象消費者の権利行使の機会確保のための和解金の保管
 - ・第三者的立場からの周知・広報
- 上記で検討する役割が発揮されるために、どのような環境整備が必要か
(例)・主体自体の認知度・信頼度向上のための周知・広報
 - ・主体を法的に位置づけることで、役割を明確化するとともに、信頼性を確保

【関係する主な意見】

- (第三者への寄付を可能とする和解について、和解に基づき支払われる金銭のうち)ある程度の分は、個々の消費者の権利行使があることを想定して留保しておいて、例えば時効期間の満了時あるいは仮に手続が進んでいたならば予定された届出の期間の満了時に払い出しを可能とすることも考えられる。
- 事業者側にとっても、そういった訴訟が起きた場合に、どういう対応が消費者にとっても事業者にとっても一番いいのかということについて相談する機関があれば、特に小規模な事業者にとっては非常にプラスになるだろうと思う

(参考) 団体の活動に対するこれまでの支援(再掲)

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～)