

対象消費者への情報提供の在り方

令和3年7月26日

消費者庁

基本的な方向性

- 行政や事業者の役割をより積極的なものとし、主体間での連携・補完により、信頼性を確保しつつ、情報提供を強化すべき
- 各主体の基本的な役割を明確化しつつ、事案ごとに効果的な情報提供を実施する仕組みが必要
- 情報提供の趣旨・目的や伝えるべき対象に照らし、伝達手段と内容に工夫が必要
- 実効性が高い個別通知の十分な実施のためには、事業者において連絡先を確保するインセンティブとなる制度が望ましく、かつ、情報を有する第三者による協力が期待される

役割分担・情報提供の仕組みの案【全体像】

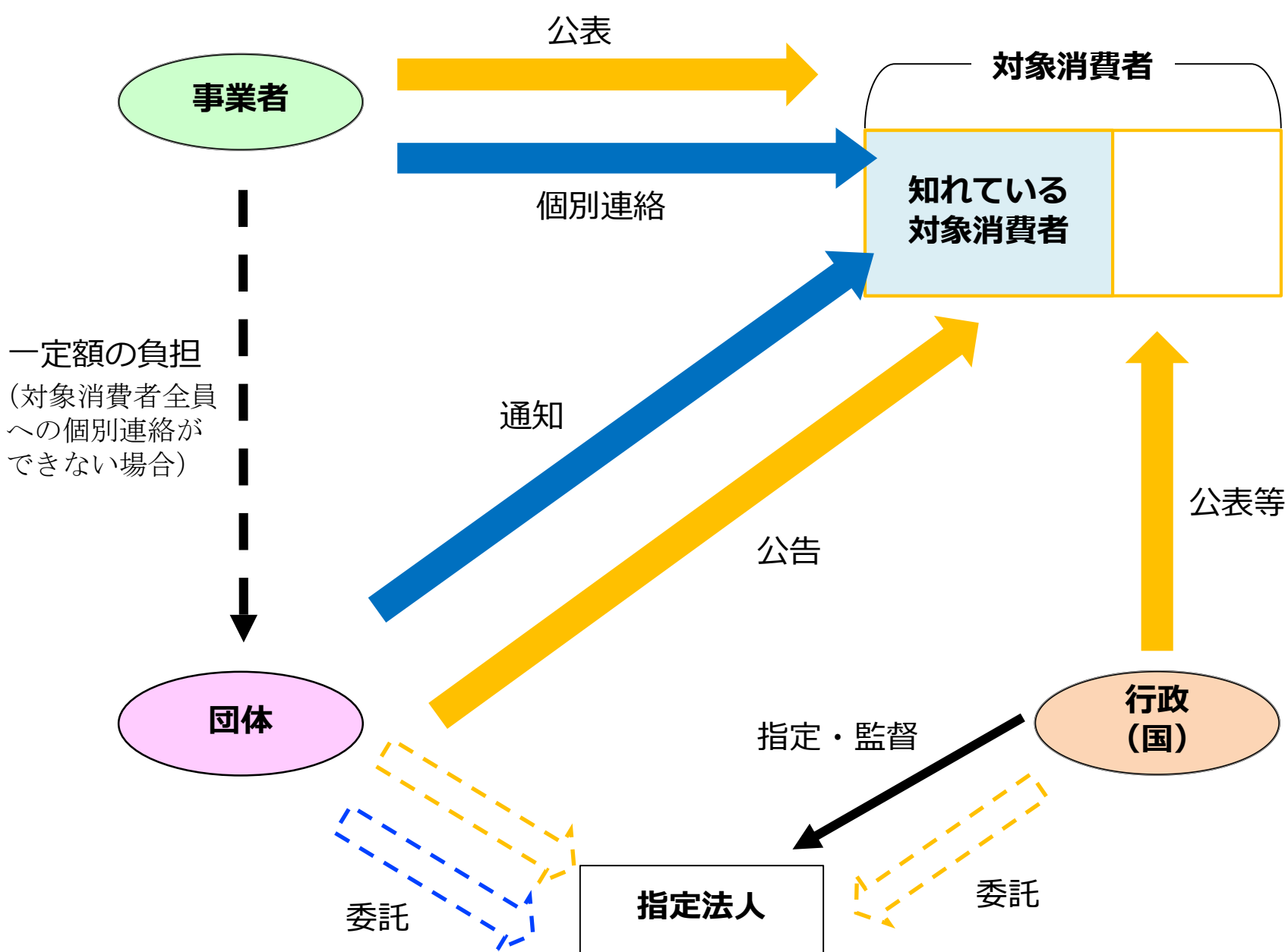
情報提供の段階に着目した各主体の役割分担の案

	【Ⅰ】 誰に何を請求できるかについて知らせる (対象消費者が気付く)ための情報提供	【Ⅱ】 授權について判断し、その方法を知ることを 助けるための情報提供
団体	◆ 通知、公告	◆ 公告
事業者	◆ 個別連絡 →(全員にできない場合)公告のため の一定額の負担 ◆ 公表	—
行政	◆ 内閣総理大臣による公表 ◆ その他補完的役割	◆ 内閣総理大臣による公表 ◆ その他補完的役割

実効性を高める仕組みの案

- 事業者が有する対象消費者の所在等に関する情報を保全する仕組み
- 対象消費者の所在等に関する情報を保有する第三者による開示

情報提供の全体像(イメージ)



主体ごとの役割と具体的な方向性

	役割	方向性	関係する主な意見
団体	通知	<ul style="list-style-type: none"> 通知事項の一部について、簡略化またはインターネット掲載による提供を可能とする 	<ul style="list-style-type: none"> 趣旨・目的に照らした段階の整理、通知は記載内容を最小限とし、詳細は公告等で関心を有する人に伝えるという方向性は妥当 効果的な公告の方法は事案により異なり、事案の蓄積によって効果的な方策が明らかになり得る
	公告	<ul style="list-style-type: none"> 公告は、引き続き、団体が事案に応じて相当な方法で実施 	
事業者	個別連絡	<ul style="list-style-type: none"> 知っている対象消費者に対する個別連絡(書面送付や電子メール送付等の相当な方法による)を、事業者の役割とする 	<ul style="list-style-type: none"> 法的責任を負う蓋然性がある相手にその旨の連絡をすることは、事業者の義務としても不当ではない 事業者による個別連絡は、受け取った消費者の信頼という点で実効性を高め、かつ、相対的に費用を抑えることが期待できる 実効性が高い手段である個別連絡を行い得ない場合は、公告として、広範なプッシュ型通知を行わざるを得ないことを踏まえ、合理的な範囲の費用の負担を事業者に求めることが正当化される
	公告のための一定額の負担	<ul style="list-style-type: none"> (対象消費者全員への個別連絡ができない場合)団体による公告に資する一定の額を事業者が負担することとする 	
	公表	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き実施 	
行政	内閣総理大臣による公表	<ul style="list-style-type: none"> 内閣総理大臣による公表を拡充し、通知事項、説明事項、団体の活動状況等を公表可能とする 	<ul style="list-style-type: none"> 情報への信頼性の確保は、行政という公的な主体により行われることが重要 事案の性質に応じた効果的な情報提供が行われるよう、ネットワークの活用、情報提供のためのプラットフォーム作りが求められる
	その他補完的役割	<ul style="list-style-type: none"> 各機関(消費者庁、国セン、消費生活センター等)が連携し、情報発信・個別対応を強化 指定法人の指定・監督 	

検討事項①

- 情報提供の実効性を確保し、各主体の合理的な役割分担を実現するという観点から、仕組みの案についてどのように考えるか

検討のポイント

- これまでの議論において、情報提供の実効性確保するために重要と指摘された以下の点に対応できるか
 - i. 個別通知の十分な活用
 - ii. 対象消費者が信頼を置きやすい情報提供の実施（情報提供主体、手法、主体間での連携・補完）
 - iii. 各主体の基本的な役割は明確化しつつ、事案ごとに効果的な情報提供を実施する仕組み

検討事項②

- 各主体による情報提供の実効性を確保するため、手当すべき点はあるか

検討のポイント

- 事業者による個別連絡の履行を確認することの要否・方法
- 団体が行う公告について、方法の適正性（合理的な方法による実施）を確保しつつ、事業者の一定額の負担を「合理的な範囲」に限定することについて、どのような方策が考えられるか
（例）事業者の一定額の負担の範囲をあらかじめ内閣府令等で定めておく

検討事項(その他)

- 対象消費者に関する情報を有している第三者が、一定の場合に、団体に対して当該情報を提供できるという規定を設けることで、情報開示の実効性が確保できるか
- 指定法人制度を導入するとして、対象消費者への情報提供の場面で当該制度を活用するために、留意すべき点はあるか

【関係する主な意見】

- 第三者からの対象消費者に関する情報の提供について、請求を受ける事業者からすると、仮に個人情報保護法違反のおそれは払しょくされたとしても、任意に情報を開示することには慎重にならざるを得ない
- 被害回復の道筋をより明確にし、かつ、必要なときにすぐに情報にリーチでき、情報収集の手間を短縮できる、個別の事案ごとの対応にとどまらない仕組み(プラットフォーム)づくりが求められる