

差止請求制度に係る新分野・手法等検証事業(事業区分5) 最終報告書【概要版】

～適格消費者団体同士の連携・協力を図る新手法の調査・検証～

令和8年2月20日
消費者機構日本

事業概要

●調査の背景・目的

消費問題が複雑化・巧妙化する中で、個人よりも相対的に能力を有する団体が不特定多数の消費者の権利を擁護する必要性は増大。一方で、担い手たる適格消費者団体は経済面、情報面、組織面で脆弱であり、体制強化は容易ではない。こうした状況で適格消費者団体全体として効率化と機能強化を進めるため、業務システム面での連携手法を調査・検証した。

●実施内容

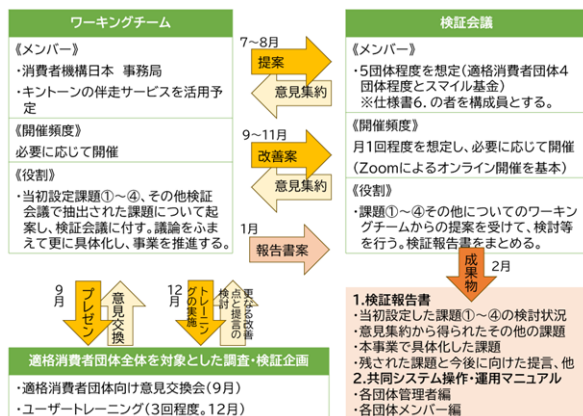
令和5年度消費者庁補助事業を活用して消費者機構日本が整備した業務システムをベースに、共同利用の可能性について調査・検証した。

【前半(7月～10月)】

他団体の実務者が参加する検証会議の助言の下に、ワーキングチームで検証用システムの試作を進めた。

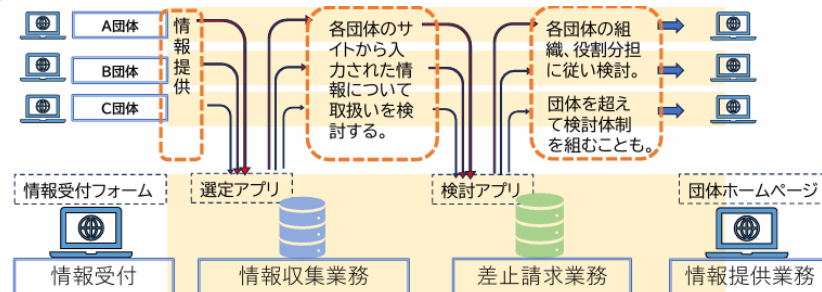
【後半(11月～1月)】

広く適格消費者団体関係者にシステムに触れていただく中で課題を検討した。



実施結果

受付情報を蓄積する「選定アプリ」、検討案件を蓄積する「検討アプリ」を多団体間で共同で使用する形を想定し、可能性と課題を検証した。



●事案選定の共同化の可能性

- ・複数団体に同一事業者の情報が寄せられ、検討作業が重複する場合があります。受付情報を共通基盤に蓄積し、入口段階で着手の優先度を含め適切な分担ができれば業務の合理化が可能である。
- ・ただし、個人情報の慎重な取扱いを要することや、事案選定の判断をどのような組織で行うかなどの組織面の課題がある。

●共同検討会議・共同弁護団の可能性

- ・検討会議のオンライン化と合わせてシステム基盤を共同化することで、知見・ノウハウを団体間で共有して検討に活かすことが可能になる。
- ・ただし、団体の公表(共有)ポリシーによっては、より慎重な取扱いを要する情報もあり、その区分けが課題である。

提言

本事業では業務システムの共同化をテーマとした。今後に向けて、更に次のような課題の検証を進める必要がある。

- ① **共通業務システムの継続的改善に関する調査検証** : 当事者(各団体の事務局責任者)が参加する形での改善を進めていく仕組みづくり
- ② **業務の入口部分の合理化に関する調査検証** : 団体横断的に事案選定を進めるための合理的な仕組みづくり
- ③ **消費者庁の監督業務等も含めた合理化に関する調査検証** : 消費者庁と団体双方の業務改善を可能にする仕組みづくり
- ④ **被害救済も視野に入れた業務システムに関する調査検証** : 被害回復業務(簡易確定手続)の事務的負荷を軽減する仕組みづくり