

平成 23 年 7 月 22 日

集团的消費者被害救済制度専門調査会 御中

消費者集合訴訟制度の現状の議論に対する意見

経 営 法 友 会

代表幹事 杉 山 忠 昭

現在、消費者委員会 集团的消費者被害救済制度専門調査会において議論されている消費者集合訴訟制度について、経営法友会（企業の法務担当者によって組織され、企業法務の充実・向上を目的に、企業法務に関するセミナー・研究会や所管官庁・関係団体に対する意見具申等を行い、40年の実績がある）において、企業実務における影響など、その内容の検討等を進め、現状の議論に対する意見を取りまとめましたので、当会意見として公表いたします。

消費者集合訴訟制度の現状の議論に対する意見

経営法友会

はじめに

「消費者委員会 集团的消費者被害救済制度専門調査会」（以下「専門調査会」という）において検討が進められている「集团的消費者被害救済制度」について、経営法友会（中堅企業から大企業まで1000社超の法務部門を有する法人会員から成る組織。以下「当会」という）は、昨年10月『集团的消費者被害救済制度』に関する意見（別紙【資料1】）を公表し、同制度への基本的な考え方を明らかにしている。

また、当会は、本年3月に「消費者集合訴訟制度に関するアンケート調査（概要）について」（別紙【資料2】）を公表し、消費者集合訴訟制度（以下「本制度」という）に対する事業会社の意識等について専門調査会へ報告している。

本制度は、消費者のみならず、中小企業を含む多数の事業者に大きな影響を与えるものであることから、一方の当事者となる事業者をも含めた関係者から幅広く意見等を聴取する機会（パブリック・コメント等）が確保されなければならない。また、制度案等の周知・啓発についても、関係者に十分な時間的猶予を与える必要がある。2012年の通常国会への法案提出が前提で進んでいるが、拙速な制度の導入を行うことは、多くの弊害が発生することにつながりかねない。

本意見は、企業法務の専門集団の立場から、本制度が本来の目的を実現するものになりうるのかなど、これまでの専門調査会の議論に対して、懸念事項を中心に問題点を指摘したものである。本意見の内容は、ぜひとも専門調査会の取りまとめに反映されたい。

1 消費者集合訴訟制度の拙速な導入に反対

本制度は、現行の民事訴訟制度では少額・多数の被害の救済が期待できない場合があることから、同種請求を糾合することにより、少額・多数の被害を効率的に解決することを主たる目的としている。

少額・多数の被害を救済するという目的は正当であるが、目的達成の手段として、本制度が最も適切か（関係者の負担が必要最小限か）否かについて議論が尽くされたとはいえない。法律扶助、ADR（裁判外紛争解決手続）、選定当事者制度、通常共同訴訟等の既存制度の改善により、本制度よりも適切な手段を設計できるかをさらに慎重に検討すべきである。この検討にあたっては、既存制度の利用状況、被害救済の実情を精緻に調査し、既存制度の改善点を議論するとともに、本制度を導入した場合の裁判所や事業者等の負担や訴訟制度上の経済合理性についても調査すべきである。

また、消費者被害を真に救済するという観点からは、まず優先すべきは悪質な事案における消費者被害の救済制度の設計であると考えられる。現在検討されている本制度では、悪質な事業者による財産の隠匿、散逸等により実質的に悪質な事案における消費者被害は救済されない一方で、消費者被害救済に真摯に対応するいわゆる“真面目な事業者”が主たる

対象となってしまうおそれがある。特に、このような“真面目な事業者”は消費者の信頼を失うことを望んではおらず、消費者からの申出に基づき自主的解決に努めている（別紙【資料2】）。本制度は、これら事業者の自主的解決へのインセンティブを大きく削ぐことにもつながりかねず、消費者被害を真に救済するという目的に反する結果となりうる。

さらに東日本大震災後、未曾有の厳しい経済環境において、日本経済の復興に向けた懸命な努力をしている事業者が多い中で、わが国の民事訴訟制度、裁判実務、これを前提とした事業者の組織体制の変更が予想される本制度を設けることは、わが国産業の競争力のさらなる低下をもたらす事態を生じかねない。

以上のとおり、本制度の導入には、それが与える影響の大きさから、今後も十分な議論を重ねる必要があると考える。そして、仮に専門調査会で現在議論されている本制度の導入を前提とした場合、検討されている手続モデル案（特にA案）をベースに以下のとおり意見を述べるものである。

2 A案について

当会としてはそもそも拙速な制度導入には反対であるが、仮に現在のA案を採用する場合には、以下のような制度設計の検討が必要となる。

(1) 通常共同訴訟に対するあくまで補足的な手段であることを徹底すること

現行のA案では、被害者本人から個別委任を受けていない適格消費者団体が、本人の意思を確認することなく一段階目の訴訟追行を行うことを前提としている。

当会では、(4)記載のとおり、訴訟追行主体は適格消費者団体に限るべきと考えているが、その場合でも被害者本人でない適格消費者団体が原告となって訴訟追行することには、多くの弊害・濫用の危険性がある。

たとえば2000名が、同一製品の表示を見ていた、あるいは流出した個人情報リストに掲載されていたとする。そのうち、1～2名は不満をもって適格消費者団体に消費者集合訴訟の提訴を求めたが、残る1998～1999名（サイレントマジョリティ）は何の不満も持つことなく、提訴の必要性を感じなかったとする。しかし、こうした事案が消費者集合訴訟の対象内に含まれることによって、適格消費者団体は、1～2名からの意見をもとに、一段階目の訴訟活動を行い、表示・広告上の被告事業者の過失や個人情報管理上の被告事業者の過失を主張立証する。特に、原告となる適格消費者団体は、本人ではないので、係争物に対する処分権を有しておらず、ただ勝訴に向けた訴訟追行を行うことが予想される。そして一段階目で適格消費者団体が勝訴した場合、1998～1999名の者に対して通知を行い、金銭補償を受けられる旨を通知・勧誘する。その結果、1998～1999名の者が、「そのような状況になっているのならお金をいただく」ということで、金銭補償を受ける事態になる。要は、被害を受けたことを認識していない者に対してまでも金銭を分配するという事態になりうる。

本人から個別委任もを受けていない第三者が本人の意思を確認する手続を経ることなく損害賠償請求を行う本制度は、きわめて異例の措置であり、それには社会に与える弊害も大きい。したがって、本制度は、あくまで、通常共同訴訟の提起がまずもって困難な類型に限定すべきである。

(2) 対象事案

本制度は、少額・多数の案件を束ねることにより、消費者一人あたりの負担軽減を図り、消費者被害の救済を図ることを目的として検討されている制度である点を踏まえると、その対象となる事案は、当然、少額事案に限るべきであり、また予測可能性の観点から限定列举とすべきである。

また、本制度は、効率的にかかる被害を救済することをも目的としており、A案では、一段階目で被害者に共通の争点を纏めて裁判所が判断することにより、効率的に被害が救済されることを目指しているとされる。

これを前提とするのなら、A案における対象事案は、二段階目で効率的に被害が救済される事案に限定されるべきである。たとえば、被害者ごとの被害状況の個別性が強く、加害行為や責任問題の状況が認定しえても、共通の被害状況が類型化・証明できないような事案は、二段階目の損害認定や賠償額の確定、配分が複雑化、長期化するおそれがあるため、二段階目で効率的に被害が救済される事案とはいえ、消費者、事業者だけでなく、裁判所にもその判断に至るまでに大きな負担となり、効率的な被害救済にはつながりにくい。

このような視点から、個別の事案について以下に課題を指摘する。なお、以下①～④以外の対象事案についても、個別性等を十分に勘案し、事案ごとの慎重な検討が必要であると考える。

① 個人情報流出事案

個人情報流出事案は、情報流出の直接的な原因が、内部の管理体制が不十分なことによるものか、外部からの破壊行為によるものかによって、被告事業者の責任のあり方に差がありうる。また、流出した個人情報が悪用されて具体的な損害が生じているのか、それとも流出したこと自体に対する慰謝料の問題が生じているのか、さらには、慰謝料の問題が生じているとして、その金銭的評価の問題等、損害の有無を含めて個別性が非常に強い*。片面的既判力の不利益を受ける被告事業者にとって、後述する第一段階での係争利益の把握は不可能であり、また二段階目の手続が複雑かつ長期化するおそれがある。したがって、個人情報流出事案は対象事案とすべきでない。

さらに、本制度上、国や地方公共団体が被告となるのかが定かではないが、仮にこれらが被告になりえないとした場合、個人情報の流出は事業者以外に国や地方公共団体、学校等のほか、消費者団体、事業者団体でも起こりうるにもかかわらず、事業者のみが本制度の対象にされるのは、立法政策として著しくバランスを欠くものといわざるをえない。

※ なお、慰謝料請求の事案は、個人情報流出事案に限定されないが、慰謝料請求権には一身専属性があり、損害の有無を含めて個別性が強いため、本制度の対象事案とすべきでないことはいうまでもない。

② 製品事故等の人身損害・物損事案

製品事故等の人身損害・物損事案は、被害状況の個別性が強く、二段階目の損害認定や賠償額の確定、配分が複雑化、長期化するおそれがあるため、対象事案とすべきでない。

③ 虚偽又は誇大な広告・表示事案

虚偽又は誇大な広告・表示事案は、広告・表示から生じる損害やかかる損害との加害行

為との因果関係（不当な広告・表示を見たのか、購入動機となったのかなど）について個別性が強い場合、対象事案とすべきでない。

また、虚偽又は誇大な広告・表示を本制度の対象とするのは、広告・表示に無誤謬性を求める発想に立つものであるところ、実際には、仮に広告・表示の内容に誤謬があったとしても、事後の説明等により、当該誤謬が治癒され、消費者としては、正しい情報に基づき商品や役務を購入するという場合も多い。

これらの場合であっても、一段階目において、虚偽又は誇大な広告・表示が事業者の過失によるものであることが確定すれば、二段階目において、当該広告・表示を見なかった消費者や、後に適正な説明を受けて購入した消費者も事後的に加入し、損害賠償等を受けるということも十分に想定される。これは、事業者の過失と消費者による商品や役務の購入との間に因果関係のない事案についてまで、事業者が損害賠償責任等を負わせるということになるため、そもそも、民事上の損害賠償の概念からは到底考えられないことであるとともに、事業者においては、後述する第一段階での係争利益の把握が不可能になる。

これらのことから、虚偽又は誇大な広告・表示事案は対象事案とすべきでない。

④ 有価証券報告書等の虚偽記載等に係る事案

有価証券報告書等の虚偽記載等に係る事案については、政策上、金融商品取引法に損害の推定規定があるものの（同法 21 条の 2 第 2 項）、本来損害は被害者によって異なり、また、因果関係についても個別性が強い場合（有価証券報告書の虚偽記載部分を見たのか、購入動機になったのかなど）、対象事案とすべきでない。

また、有価証券報告書の虚偽記載により被害を受ける投資家も、個人投資家から機関投資家までさまざま存在するところ、個人投資家の被害事案のみを本制度の対象とすることはできないし、機関投資家の被害事案も制度の対象とするのでは、本制度の目的に合致しない。特に、有価証券報告書の虚偽記載は被告事業者が無過失責任を負うところ、個人投資家を代弁した適格消費者団体による消費者集合訴訟が、機関投資家や法人株主等が提訴している通常共同訴訟よりも早期に進行して、その上で個人投資家が二段階目の手続で被告事業者から金銭補償を受けられるという事態は、機関投資家及び法人株主の保護状況を不当に不利な立場に置くものである。冒頭(1)で述べたとおり、本制度は、あくまで、通常共同訴訟の提起がまずもって困難な類型に限定すべきであるところ、現に、有価証券報告書の虚偽記載に基づく損害賠償責任についての多数個人による通常共同訴訟は、よく行われている。そして、有価証券報告書等の虚偽記載等に係る事案は、個人投資家も機関投資家・法人投資家も平等に、通常共同訴訟の手段によってその損害回復が図られるべきである。

(3) 訴訟追行要件

本制度の創設の目的である、通常の訴訟では救済されにくい消費者の多数の少額被害の簡易・迅速な救済を達成するためには、対象事案の限定や訴訟要件を制限することは当然であり、さらに、米国の集団訴訟の例を挙げるまでもなく、請求を糾合する制度は濫用のおそれがあるため、濫用防止の観点から、訴訟追行要件は厳格に定めるべきである。

具体的には、訴訟追行要件としては以下の要件すべてを満たさなければならないこととすべきである。

① 多数性

多数性の要件については、裁判実務や事業者の予見可能性確保の観点から数値基準を示す必要があると考える。

この点、現行の民事訴訟法においても、当事者が著しく多数で、かつ、尋問すべき証人又は当事者本人が著しく多数である「大規模訴訟」が規定されている（同法 268 条）ところ、この『当事者が著しく多数』という要件については、立法担当者は、100 人を超える程度を想定していたようである」とされており（松浦馨ほか〔兼子一原著〕『条解民事訴訟法〔第 2 版〕』〔弘文堂、2011〕1487 頁〔上原敏夫〕）、当事者が 100 人を超える程度の訴訟については、新しく本制度を創設するまでもなく、現行の民事訴訟法で対処可能であるといえること、また、2010 年 9 月に消費者庁企画課が取りまとめた「集团的消費者被害救済制度研究会報告書」の参考資料（資料 6）において、集团的消費者被害が整理されているところ、ここで示されている各事案の太宗において、数千人を超える対象消費者が想定されていることを踏まえると、多数性の要件については、少なくとも数千名以上とするべきであると考ええる。

② 共通性

上記(2)で述べたとおり、対象事案は二段階目で効率的に被害が救済される事案に限定されるべきである。そのため第一段階において事業者の行為の共通性だけでなく、現実には生じた被害にも共通性があり、他の制度に優越して本制度においてその共通の問題を解決すれば訴訟に参加した被害者全員の問題が同時に解決されることが、係争利益として具体的に主張立証されるべきである。

その理由として、第一に、民事責任の成立の有無を論じようとするときには、そもそも、違法・責任の問題と損害の議論は一体で議論される必要があり、切り離して議論することは困難である場合がある。

たとえば、製品の不具合の例をとってみると、不具合とは、債務不履行でも、瑕疵担保でも、約束したか、さもなければ通常期待される仕様・効能・性能などを発揮しない状態があることとされるところ、原因となるべき問題が共通にある（設計製造上の問題は共通）ものの、対象範囲や発生条件が確定できないような場合、それぞれの被害者にとって実際に不具合や損害がない場合がある。そのような場合は製品の価値は毀損されているとはいえず、民事責任は発生しない。

もし、第一段階では抽象的な共通問題の可能性を証明するだけで現実の共通被害・損害の発生を証明する必要がないとしたら、そもそも民事責任が成立するかどうか分からない状態にもかかわらず、事業者は第一段階で損害が発生しないものについてまで敗訴することになりかねない。

第二に、その結果、事業者においては、現実的には損害や因果関係について防御が尽くされないまま第一段目が終結してしまうので、実質的に事業者の裁判を受ける権利が害される結果となるおそれがあり、憲法上の問題にもなりかねない。

このような、攻撃防御が尽くされず一段階目で事業者が敗訴する危険がある場合、その時点では最終的に賠償責任があるとは判断されていないが、“真面目な事業者”の対応を考えると、レピュテーション等を考慮し、損害や因果関係について防御が尽くされていないにもかかわらず、訴訟の帰趨が不明のため和解を選択せざるをえない状況に置かれてしまい、米国での濫用事例と変わらない状況となる可能性がある。

この点に関連して、集団訴訟制度が高度に発達した米国においては、濫用防止の観点から手続追行要件については厳格な見直しが図られている。たとえば先般のウォールマート女性差別訴訟の最高裁判決（本年6月20日）においては、共通性（commonality）の要件について、単に被害者に共通の問題が生じているという主張（pleading standard）では足りず、被害者が現実に関し被害を受けていることを原告が立証しなければならない（原告の主張だけでなく、証拠により厳格な分析（rigorous analysis）を行わなければならない）としている。このように、長い実務経験に裏打ちされた米国の最高裁判決の示すところは、日本の消費者集合訴訟の立法議論において十分に参考とされなければならない。

第三に、第一段階の証明を違法性や有責性など加害行為の共通性に限る場合、上記のとおり損害の証明の負担が大きいケースについて裁判所の負担が増大し、第二段階が複雑化、長期化し、制度の趣旨が達成できないばかりか費用倒れになる危険さえある。

上述のとおり、対象事案を限定するとともに一段階での共通被害の立証は不可欠である。

③ 支配性

二段階目で効率的に被害が救済されるためには、一段階目において被害の共通性とかかる被害が事業者の共通の行為に生じているといった共通性の判断が確定することにより二段階目で一律又は簡易に被害者の損害が確定される必要があるため、共通性が個別の事情よりも支配的であることが必要である。

④ 優越性

本制度は、あくまで通常の民事訴訟手続の特則として、現行の民事訴訟制度では救済されない少額・多数の被害を救済するための制度であるので、現行の民事訴訟制度で救済可能なもの、たとえば金額が多額なものや、すでに（または消費者集合訴訟提起後）通常の訴訟が係属しているものについては、手続追行要件を満たさないこととすべきである。また、事案が複雑で上述のような消費者集合訴訟の目的に合致せず、他に適切な方法がある場合には、本制度の対象としないことを明確にすべきである。

⑤ 係争利益把握可能性

一段階目での判決を原告側に有利に片面的既判力を働かせるということであれば、この不利益を受ける被告事業者が、一段階目で十分に攻撃防御を尽くすことが可能でなければならない。したがって、被告となる事業者において、一段階目で係争利益が把握できないような事案については、手続追行を認めないこととすべきである。

(4) 訴訟追行主体

手続追行主体は、対象消費者に代わって一段階目の共通争点確認請求を行うことになるが、手続の一貫性を担保する観点から、対象消費者に対する通知公告や和解、二段階目での対象消費者が持つ債権の取りまとめと賠償金・和解金の分配等の幅広い業務を、責任をもって安定的に遂行できる組織であることが必要である。

対象消費者の利益を適切に保護するためには、手続追行者の組織体制、経理的基礎、専門的知識・能力等を踏まえて、また、差止請求訴訟の当事者としての活動実績から、行政からあらかじめ認定されている適格消費者団体のみを手続追行主体とするのが適切である。

ただし、制度の濫用を防止するとともに授権した消費者が確実に救済されるように、適格消費者団体（や適格消費者団体が委任する弁護士）が成果報酬制度をとる、あるいは利益配分を前提として出資者を募るといった本来の趣旨を外れた行為に及ぶことがないよう

にすべきである。また、消費者を取りまとめて救済を配分する管理能力を有するなど、被害者からの授権を受けるに足りるか否かなどの、差止請求訴訟の当事者としての適格性とは別の観点から、適格消費者団体の適格性が行政規制によって厳しく保たれる制度設計が必要である。

(5) 通知公告

通知公告は訴訟を集合化するための手続であるが、個別訴訟とするか集合訴訟とするかは消費者側の選択にかかわる問題で、いずれにしても訴訟に関する処分を行う以上、消費者が自らの責任と負担によって行うべきことは当然であり、事業者はその負担を負わせる合理的な理由はない。よって、通知公告の費用は原告が負担すべきと考える。

この点、「事業者が敗訴した場合には、通知公告の費用は事業者が負担すべき」との主張があるが、通知公告の費用は、権利追及のために発生する費用という意味では弁護士費用と同じであるところ、実務上弁護士費用は訴訟費用ではなく、敗訴者が負担するものではないこと、また、「訴訟費用は勝訴者にとって権利伸張のための費用であり、敗訴者の責任の有無とかかわりなく、結果責任として敗訴者に費用を負担させるべきであると説かれる」(伊藤真『民事訴訟法〔第3版4訂版〕』〔有斐閣、2010〕548頁)ことからすれば、集合化のために発生する通知公告の費用を敗訴者に原因があるという理由から事業者負担させるという制度検討には、慎重な議論が必要である。

(6) 管轄

本制度は、手続追行主体を適格消費者団体に限り、また、通知公告が必要といった従来の民事訴訟実務とは異なる制度であるため、裁判実務の効率化の観点から、管轄は一定の裁判所にのみ認めるべきである。

そして、本制度を創設するとした場合、複雑で多数の関係者が関与することから、裁判所の負担は非常に大きく、訴訟事務の効率や安定性を考慮すると、相当程度の専門性を有する裁判所に限定すべきである。

(7) 被告

現在、消費者集合訴訟の具体例で挙げられている請求権は、契約の無効又は取消しによる不当利得返還請求権(虚偽又は誇大な広告・表示事案、不当な勧誘事案、契約条項の無効が問題となる事案、契約そのものの無効・違法事案、クーリングオフによる請求が可能か問題になる事案)と不法行為等に基づく損害賠償請求権(虚偽又は誇大な広告・表示事案、不当な勧誘事案、契約そのものの無効・違法事案、個人情報流出事案)であるところ、各々の事案における契約の締結主体や行為の主体は、あくまで事業者(法人)であり、通常は、事業者(法人)の取締役や監査役等が、直接その主体となることはない。したがって、消費者集合訴訟の被告は、事業者(法人)に限るべきであり、事業者(法人)の取締役や監査役等は被告に含まれないとすべきである。役員を被告とすれば、経営判断の萎縮や日常の業務執行への影響も甚大である。

また、事業主体となりうる団体として、国、地方公共団体、その他の公的団体や独立行政法人のほか、消費者団体、事業者団体を除外する理由はない。

(8) 事業者が被る損害の補償

被告事業者においては、たとえ一段階目の判決で勝訴したとしても、そもそも手続追行主体によって訴訟が提起され、当該主体によりその事実が公にされた時点で、レピュテーションリスクを負い、風評被害も含め、有形無形の被害が発生することになる。したがって、訴訟提起時に、手続追行主体に一定の金銭を供託させておき、被告事業者が勝訴した場合には、当該金銭を被告事業者を支払うといった仕組みも検討すべきである。

(9) モラルハザードの防止

二段階目に参加する被害者は敗訴のリスクとコストを負わない結果、実際に被害がないにもかかわらず金銭賠償を得るために購入証明資料の偽造を行うなど、米国で大きな問題となっている訴訟実務におけるモラルハザードが発生する問題は看過しえない。モラルハザードを防止すべく、消費者に担保の提供を求めることができる制度等を検討すべきである。また、適格消費者団体には、偽造のないことの証明等モラルハザードを防止する実務を適切に処理する能力や資力がなければならない。

(10) 二段階目でオプトインする対象消費者数の見込み

一段階目で原告が勝訴した場合であっても、二段階目でオプトインする対象消費者数が少ない場合には（米国では、和解等によって消費者に付与された損害賠償請求権の額が少額の場合には、その行使率は数%といわれている）、結局救済の不要な案件に対して、多大な労力と費用をかけ、何も得ることがなかったという結果に陥る。このように裁判所まで巻き込んで無駄な訴訟を行って資するものがないという結果に終わる可能性があることは、この制度設計上の宿命的な問題である。したがって、訴訟追行主体は、(3)①の多数性の要件だけでなく、二段階目で具体的にオプトインする対象消費者数の見込みを訴訟提起時に疎明しなければならないといった仕組みも検討すべきである。

(11) 再訴禁止

紛争の一回的解決のために、再度の消費者集合訴訟提起を禁止する制度設計をすべきである。

3 B案及びC案について

オプアウトは、被害者の何らの授権もなく、実体法上の権利関係の処分等を訴訟追行主体に委ねることになり、日本の民事訴訟法上では法理論的課題が大きく、採用すべきではない。

4 D案について

D案は、現行の選定当事者制度や通常共同訴訟制度と親和性があり、2、3で記載した各案の主要な問題点が一定程度解消されうる。特にA案と異なり、訴訟開始段階で通知公告、オプトイン手続を行うため、係争利益が把握でき予測可能性が担保されるため、早期和解が可能であり、判決効も両当事者に公平なものとなる。また、モラルハザードの問題

も一定程度解消されうる。

D案に対しては、オプトインでは当該訴訟に参加する被害者が集まらず少額・多数の被害を救済できないといった議論があるが、通知公告をしたにもかかわらず、被害者が訴訟に参加しないということは、訴訟による被害回復を期待していないと考えられるため、そもそも本制度で救済する必要がないといえる。

このD案については、以上のように一考すべき点も見られるようであるが、専門調査会において他のモデル案との詳細な比較検討等の議論がされた形跡がない。選定当事者制度に通知・公告によるオプトイン手続を付加した制度として、D案についてもA案同様議論が尽くされるべきである。

おわりに

当会は、消費者被害を救済する制度の整備自体を否定するものではない。

当会が最も懸念しているのは、本制度の制度設計によっては、制度が本来求めている目的を達成できないばかりか、“真面目な事業者”に対し制度対応のための過度なコスト負担を課すことになり（特に中小企業には大きな負担となる）、わが国産業の国際競争力のさらなる低下をもたらす事態が生じることである。さらには、今般の経済状況から、そのコストを商品やサービスの価格に転嫁せざるをえない状況となり、結果的に多くの消費者の利益が阻害されることになる。

本制度の創設にあたっては、このような事態に陥る可能性をできる限り排除したものでなければならない。

本意見の内容は、訴訟法上の論理的な部分について詰められていない部分が多々あるものではあるが、それぞれ上記の趣旨に基づいて述べたものであり、ぜひとも今後行われる専門調査会の取りまとめに反映されたい。そして、本制度の創設に際しては、パブリック・コメントの募集やさらなる関係者へのヒアリング等の意見聴取の機会を設け、すべての関係者から見て「拙速な制度導入であった」との評価を受けぬような慎重な検討を行うことを切に願うものである。

以 上

「集团的消費者被害救済制度」に関する意見

経営法友会

はじめに

このたび、消費者庁から「集团的消費者被害救済制度」（以下「本制度」という）の報告書（以下「報告書」という）が公表され、本制度について、広く意見募集が行われているところである。

経営法友会（中堅企業から大企業まで 1,000 社超の法務部門の会員から成る組織）は、「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現」に向けた各界の努力や、消費者被害を救済する制度のこれまでの検討経緯の趣旨についても一定の理解をすところである。

本制度は、消費者のみならず、中小企業を中心とした多数の事業者に大きな影響を与えるものであることから、その検討にあたっては、制度の一方の当事者となる事業者をも含めた関係者から幅広く意見等を聴取し、各界から指摘される懸念について精緻な議論がなされるべきであると考えている。

本意見は、企業法務の専門集団の立場から、本制度が本来の目的を実現するものになり得るのか等、現状での懸念事項を中心に問題点を指摘したものである。

一 総 論

1. 制度設計の狙い

報告書における本制度は、「集合訴訟制度」「行政による経済的不利益賦課制度」及び「保全制度」を柱とするものである。消費者被害を真に救済するという観点からは、まず、消費者からの財産の詐取等を目的とし、かつ、財産の隠匿、散逸等により、消費者被害の回復を事実上困難にするような悪質な事案における消費者被害を救済することができる制度を設計すべきである。

さもなくば、仮に本制度が導入された場合においては、実質的に、悪徳事業者ではなく、消費者被害救済に真摯に対応するいわゆる“真面目な事業者”が本制度の対象となってしまう、現下の厳しい経済環境において、わが国産業の競争力の更なる低下をもたらす事態を生じかねない。さらには、事業者における対応稼働や経費等のコストの増加を招き（特に、中小企業にとっては当該コストが経営に大きな負荷となるであろう）、それを商品やサービスの価格に転嫁せざるを得ない状況となり、結果的に消費者利益が阻害されることとなる。

また、当事者となる「消費者」「事業者」の定義や「消費者被害」あるいは本制度の対象となる各事案の定義についても現段階では明確にされているとはいえ、消費者にとっても、どのような場合に本制度を利用できるのか予見が困難なことから、本来救済されるべき消費者による本制度の利用が阻害されることにつながりかねない。

2. 検討の場への事業者の参画

報告書では「消費者」「事業者」「消費者被害」といった根幹に関わる用語の定義が示されていないこと、本制度の導入にあたり整合性を図るべき法令等が多岐にわたり、かつ、多くの検討課題も残っていることから、今後の議論、検討においては、消費者の意見とともに、中小企業も含む事業者からの意見を聴取する機会を設ける等、事業者の参画が必要である。特に、中小企業にとっては、訴訟提起によるレピュテーションリスクも含め、集合訴訟の被告となること等によって事業の存続を脅かされかねない死活問題にもなり得るため、中小企業視点での検討は必須である。

二 集合訴訟制度について

消費者被害救済のための新たな制度の検討を行う場合には、現行法の諸制度で被害救済がされない実態とその理由の解明、制度創設によるメリット・デメリット、その効果、コストの負担や制度濫用の危険とその防止策等に関する情報を詳しく分析するとともに、関係者の意見を広く聴取した上で、すべての関係者に具体的に説明を尽くすとともにコンセンサスを得る必要がある。集団訴訟制度においては、その是非について以下の懸念事項を指摘する。

1. 既存制度の再検証の必要性

選定当事者制度、通常共同訴訟やADR（裁判外紛争解決手続）を含むこれら既存制度等の利用状況、被害救済の実情を精緻に調査、検討した上で、仮に十分な救済策になり得ていないのであれば、既存の制度の改善点を議論、検討すべきである。なお、その上で既存の制度によっては被害者の救済を図ることが困難な事案があることが検証された場合に、その被害類型を消費者・事業者双方にわかりやすく厳格に定義すべきである。

2. 集合訴訟制度の効果／経済合理性の検証

集合訴訟制度の検討にあたっては、特に少額の被害に遭った消費者がどのような救済を求めているのか、当該制度が消費者の求めている救済を達成できる制度なのかを十分に検証する必要がある。また、他国の集団訴訟制度において被害に遭った消費者がその国の集団訴訟制度によってどの程度救済されているかについて、その実情が十分に検証されているとはいえ、この点はさらに検証すべきである。例えば、米国の集団訴訟の実務では、現実の解決としてほとんどの場合、和解がなされる実態にあるが、和解の態様によっては、実際に損害賠償請求権を行使する被害者はクラス構成員のごくわずかにとどまるケースも珍しくない。米国とは制度の背景事情が異なるものの、集合訴訟制度が、米国の状況の

ように、裁判所、被告側の訴訟対応に要する負担が莫大な割にはすべての被害者の救済に結びついていないような経済合理性に反することがあってはならない。

3. 濫訴の防止策構築の必要性

米国のクラスアクションは、消費者被害の救済の名目で原告弁護士が積極的に事件を創出したり、原告弁護士のビジネスとして濫用されたりしており、わが国においても弁護士の報酬源として集合訴訟制度が濫用されたり、最初から和解目的でなされる訴訟等不毛な訴訟が乱立する危険が現実的な問題となる可能性がある。それに対応する裁判所や被告側の負担（訴訟費用、訴訟対応に係る業務負担）や被告側の事業活動への萎縮効果は過小評価されるべきではない。特に、資金力やスタッフが十分でない中小企業の負担やリスクは大きいと考えられる。

(1) 原告適格の認定と原告の義務

集合訴訟の是非を検討する場合には、現行の消費者団体訴訟の補完と位置づけ、手続進行主体は適格消費者団体に限ることとすべきであるが、当該適格消費者団体は、現行の適格消費者団体の認定要件以上に、公益性・中立性、訴訟進行能力、資力等が求められるべきである。

さらに、訴訟の本案前の裁判手続要件として、①代表原告としての適格性（現実の被害があることについて少なくともかなりの数の個人が共通の典型的な被害に遭って救済を求めており、この事案を解決することについて当該団体がもっとも適切であること）、②原告の多数性、③争点の共通性、④共通争点が個別事情をしのぐ程度に共通性が明らかであること、⑤他の方法では解決できないこと等を設定し、集合訴訟の対象として適切か否かの認定（いわゆるクラス認定）に必要な事項を原告に立証させ、被告にも防御の機会を与えることを確保する必要がある。

これは、米国訴訟ではクラス認定までの間に多額の訴訟費用が発生し、被告側が和解を余儀なくされる状況があるといわれていることを回避するために、訴訟の最初の段階で当事者適格の認定を完了させるものである。

(2) 訴訟手続における裁判所の関与

代表原告としての適格性の認定、通知・公告、和解・訴えの取下げ等の一連の訴訟手続に裁判所が関与し、弁護士による通知・公告や訴訟提起の誘引を禁止させ、公平の観点から裁判所のコントロールが機能するようにすべきである。

(3) 担保提供等の検討

原告には、訴額が合理的に計算されており、個別の消費者ごとに救済に大きな乖離が生じず、また分配による救済が容易で適切にできることと、弁護士費用や手続費用が適切に計算され全体として集合訴訟として適切であることを訴訟要件の一部として明らかにさせる。明らかでない部分がある場合等は、被告側からの担保提供要求を認める等、濫訴に巻き込まれた場合の被告の救済手段を設けるべきである。

(4) 訴訟費用の当事者負担

手続進行費用は当事者負担とする。訴訟費用は当事者が負担するのが原則であり、その訴訟費用を、例えば税金で負担するというのは、処分権主義の原則から見て明らかに

行き過ぎである。

4. 集合訴訟の対象となる事案の再検証

集合訴訟制度の対象は、被害内容が定型的・損害が少額な事案という条件に加えて、他の現行制度では救済されない事案に限るべきであり、かつ制度運用によって経済合理性が確保されなければならない。

報告書では集合訴訟に馴染む事案として、①消費者契約法の不当条項規制に関する事案、②特商法の民事ルールに違反する契約条項に関する事案、③個人情報流失事案、④証券被害事案（有価証券報告書虚偽記載）が挙げられている。

①～③については被害の定型性や損害の同一性等集合訴訟に馴染むとは言い切れない場合が想定され、また④については別の法制度により被害者保護が図られているため、集合訴訟の対象とするのは適切ではない。

特に、③個人情報流失事案は、個人情報の流出のみによって被る被害者の財産的損害の算定が困難であり、さらに精神的損害は個々の被害者の被害感情(精神的苦痛)が異なり、多くの消費者が被害を意識しないことが多い。

次に、④証券被害事案は、有価証券報告書に虚偽記載等を行った者の損害賠償責任は無過失責任と解され、また損害額の推定規定がある（金融商品取引法 21 条の 2 第 2 項）。また、役員に対しても同様の責任追及が可能であり、こちらは過失責任ではあるが立証責任が転換されている（同法 24 条の 4）。このように、被害者（投資家）は既に法により十分救済手段が与えられているといえる（被害者には十分に訴訟提起のインセンティブが与えられている）。また、株主代表訴訟では、原告への担保提供命令が出されるような訴訟が既に散見されており、証券被害事案について提出者に対する集合訴訟を認めた場合、訴権が濫用される現実のリスクがある。このような事案の被害者に対して集合訴訟という更なる救済手段を与えることは濫用の危険が高く、被告たる提出者へ過度な負担を強いることになる。したがって、証券被害事案を集合訴訟の対象とするか否かは金融商品取引法等関連法令との調整を含めて検討されるべきであり、仮に現行法のまま集合訴訟の対象とする場合には、証券被害事案については集合訴訟の対象から除外されるべきである（集合訴訟で保護される「消費者」から個人の投資家・株主を除外すべきである）。

5. 既判力の片面的拡張の問題等

本意見の提出にあたっては、A～D 案に関する個別具体的な問題点には立ち入らないが、A～D 案のいずれも慎重に検証すべき問題点を含んでいるものと認識する。一例として、A 案では第一段階の判断で原告が敗訴した場合でも一方的に消費者側だけは拘束されず再訴可能ということであり、紛争の一回的解決という裁判所・被告側の利益を犠牲にしてまで原告を保護することはバランスを失していると言わざるを得ない。また、C 案の総額判決は、被告の防御権の手續保障に大きな問題がある。

三 行政による経済的不利益賦課制度について

1. 制度創設により実現させたい利益と副作用の十分な比較考量

制度を創設する場合には、制度の目的実現への実効性を高めるとともに、当該制度によって惹起される副作用を適切に排除する必要がある。特に、「……遵法意識が希薄な者に対しては……経済的不利益を賦課しようとすることに実効性がない」（報告書 46 頁）ことに加えて、既存の法令を遵守しながら事業活動を行っている事業者の単純な過誤に基づく誤表示等の行為にまで経済的不利益を課すことは、その対策のために事業活動に過度な負担を強いることになり、健全な事業活動の萎縮効果を招き、結果として消費者にとっても不利益となり得る。

2. 対象行為の限定列举及び既存の「偽装表示」規制法令との関係の整理

不利益賦課制度について、どのような行為を対象とするかを具体的に法律条文上にて明確にすべきである。経済的不利益処分とは、「財産の管理処分権を奪う重大な処分なのであるから、相手方（事業者側）の権利保障、適正手続の確保等の観点から、（行為の対象は）法令に限定的に列举される必要がある」（第 10 回集团的消費者被害救済制度研究会〔資料 1〕 3(1)）と考える。

また、「表示」は消費者と事業者の架け橋となる重要な行為であり、偽装表示事案では、消費者庁主管の事案だけに限定されるのかどうかについての検討も必要である。偽装表示事案を規制する現行法令は、経済産業省の「偽装表示の防止と不正競争防止法パンフレット（折り込み版）」に詳しいが、不利益賦課制度の対象となる「偽装表示」と、これら多岐にわたる法令との関係の整理が必要である。

3. 処分の判断と理由の明示等

不利益賦課制度に基づく不利益処分は、法令で定められた行政機関により、法令に従った処分の判断が行われる必要がある。また、処分理由は書面にて通知されるとともに、処分に不服の場合は、不服申立てや審判開始請求、訴訟提起等ができることが最低限の枠組みである。

以上

消費者集合訴訟制度に関するアンケート調査（概況）について

経営法友会
消費者法制研究会

1. 目的：

平成22年9月に消費者庁から「集团的消費者被害救済制度研究会報告書」（以下、「報告書」という）が公表され、パブリック・コメントに付された。これを受けて、経営法友会では、同年10月15日に、『集团的消費者被害救済制度』に関する意見を消費者庁に提出し、その後も消費者法制研究会を立ち上げ、同制度について研究を続けている。

消費者集合訴訟制度の導入については、現在、消費者委員会の集团的消費者被害救済制度専門調査会において議論が重ねられている。

消費者法制研究会では、専門調査会での議論を注視しながら、消費者集合訴訟制度が企業に与える影響等の整理・研究を行っており、この整理・研究にあたっては、企業活動の実態を踏まえる必要があることから、会員企業に対してアンケート調査を行った。

2. 調査方法：

平成23年2月25日～3月11日

アンケート票をWEBページに掲載し、専用ファイルで回答後メールを送信する方式で実施

3. 回答状況：

発送件数 1,031社

回答数 238社（「B to C」事業のある会社 140社※、〔Q. 2〕）

回収率 23.1%

※140社の業種内訳

製造業63社(45.0%)、卸売業10社(7.1%)、小売業12社(8.6%)、サービス業25社(17.9%)、金融業13社(9.3%)、その他17社(12.1%)

企業規模や業種による分析は反映されておらず、今後特に中小企業に対する影響等に関しても分析を行う予定である。

4. 分析概況：

① 消費者集合訴訟制度の認知度（238社の回答結果〔Q. 5〕）

消費者集合訴訟制度の認知度については「ほとんど、または全く知らなかった」が59社(24.8%)と、回答会員企業の約4分の1が消費者集合訴訟制度を認知していない結果となった。

なお、「ある程度知っているが、対応や対策までは検討していない」が152社(63.9%)と最も多かったが、これは自由回答欄での「検討内容は理解しているが、最終的な制度内容が不明確な現状においては具体的な影響等を検討することは難しく、引き続き議論の動向を注視していきたい。」との指摘に代表されるように、消費者集合訴訟制度の具体的な設計が固まっていないことによるものと推測される。

② 消費者被害の未然対応策（140社の回答結果〔Q. 6〕）

「『お客様相談』等、問い合わせの担当者や担当部署の設置」が116社(82.9%)、「『お客様』からの寄せられた声（意見含む）の現場（生産部門、営業部門等）への迅速なフィードバック（社内での情報共有）」が103社(73.6%)、「『お客様対応』を重視した日常的な従業員（社員等）教育」が92社(65.7%)となっており、大半の回答会員企業が消費者からの問い合わせ担当（部門）の設置、お客様からの声のフィードバック、従業員教育等、消費者被害を未然に防ぐための対応策を実施していることが判明した。

以上のアンケート結果及び140社中120社(85.7%)が、法的には義務や責任が必ずしも明

らかでない場合にも、消費者の要望に応じて自主的に消費者からの苦情等を解決しているという次の③のアンケート結果から、消費者集合訴訟制度の導入の前提である救済されない多数の消費者被害が実際に起きる環境がありうるというデータは得られなかった。

③ 消費者からの苦情等への対応(140社の回答結果 [Q. 7、Q. 9～Q.11])

消費者からご指摘(苦情・クレーム等)を「受けたことがよく(頻繁に)ある」または「受けたことが稀にある」と回答した会員企業は、合計136社(97.1%)と、ほぼすべての回答会員企業が消費者から苦情等を受けていることが判明した。そして、120社(85.7%)が、法的には義務や責任が必ずしも明らかでない場合にも、消費者の要望に応じて自主的に消費者からの苦情等を解決していると回答している。現在においても、多くの企業が顧客第一の視点から最大限の努力をしていることがうかがえた。

この120社の内、47社(39.2%)が、消費者集合訴訟制度の導入により、法的義務や責任が明らかでない事案への対応を「慎重もしくは消極的にならざるを得ない」とし、36社(30.0%)が、現時点では「わからない」と回答した。そして、これらの理由としては「消費者の個別事情を考慮した自主的対応の結果が、事情の異なる不特定多数の消費者に適用されるおそれがある」(56社(67.5%))という点が最も懸念されていることが判明した。

一方で、自由回答欄では、消費者集合訴訟制度が導入されると、「悪質なクレマーによる企業恐喝のネタに使われる」、「クレームが訴訟に発展しないように、今まで以上に積極的にお客様対応をする必要があり、過大なコスト増となるおそれがある(お客様からは集合訴訟をチラつかせられ、結果として必要以上の対応を強いられるおそれがある)」と消費者集合訴訟制度が脅しの手段として利用されるおそれがあり、脅しに屈する形で必要以上の対応をせざるを得なくなるとの指摘もあった。

④ 消費者集合訴訟制度の導入についての懸念事項(140社の回答結果 [Q.12])

消費者集合訴訟制度の導入についての懸念事項についての質問への回答の選択肢は11個用意し、各会員企業で3つ選択してもらうという形式にした。104社(74.3%)が「濫用的な賠償請求をされるおそれがある」と回答し、「これまでのように自主的な問題解決や対応・対策を行いにくくなる」(43社(30.7%))がこれに続く。さらに、「些細なミスから莫大な損害賠償額となり会社の存立の危機につながるおそれがある」(38社(27.1%))、「制度内容がよくわからない」(36社(25.7%))、「消費者とまじめな企業の実態を理解しない制度になるおそれがある」(34社(24.3%))、「米国のような訴訟社会になるおそれがある」(31社(22.1%))、「訴訟を回避する対応体制、または訴訟になった場合の社内の体制整備のための費用・人員がまかなえない」(26社(18.6%))、「対策に関する大幅な費用増が必要となり企業の国際競争力をそぐ」(21社(15.0%))との回答があった。

自由記載欄においては、③に記載のような消費者集合訴訟制度が脅しの手段として利用されるおそれや、「グリーゼン金利対応バブルが去り、次なる弁護士の稼ぎ口として、また現在の弁護士資格者の就業状況を大きく改善する可能性があることから、不特定多数の消費者を相手に薄く広く商売をする企業にとっては、非常にリスクの高い状況が生まれる可能性がある」といった懸念が指摘されている。

⑤ 消費者集合訴訟制度が導入された場合の準備対応(140社の回答結果 [Q.13、Q.14])

「商品、サービスや業務プロセス等について」は「現状の商品表示等の検証・変更が必要となり必要に応じて実行することになる」または「現状の商品表示の検証・変更が必要だが対応可能かわからない」との回答が合計90社(64.3%)、また、「特別な訴訟対応準備等について」も、「特別な訴訟対応準備が必要となり必要に応じて実行することになる」または「特別な訴訟対応準備が必要と考えるが対応可能かわからない」との回答が合計83社(59.3%)と、大半の回答会員企業が消費者集合訴訟制度が導入された場合には、現状の商品表示等の検証・変更や訴訟対応準備が必要とした。

この結果と、自由回答欄における「足元の日本経済環境下において、企業に訴訟コスト、係争予防コストの著しい増大を招くおそれのある本制度の導入は適当とは思われない」といった回答や、「消費者集合訴訟制度の導入についての懸念事項」(上記④の質問)において、「対策に関する大幅な費用増が必要となり企業の国際競争力をそぐ」と回答した会員企業が、21社(15.0%)存在している点等をあわせて鑑みると、消費者集合訴訟制度が導入された

場合の大幅な費用増を含んだコスト増の懸念があることは解決すべき課題といえる。

5. おわりに：

以上の分析は平成23年3月11日に発生した東北地方太平洋沖地震以前に実施したアンケートに基づくものである。この地震により企業を取り巻く状況は大きく変化したため、今後もアンケートを実施することを検討している。

消費者集合訴訟制度は、消費者のみならず、中小企業を中心とした多数の事業者に大きな影響を与えるものであることから、その導入の検討にあたっては、今後、制度の一方の当事者となる事業者も含めた関係者から幅広く意見等を聴取し、各界から指摘される懸念について精緻な議論がなされるべきであると考えます。

以 上

Q2. B to C 事業

(単位:社、%)

		サンプル数	ある	ない	無回答
合 計		238 100.0%	140 58.8%	98 41.2%	- -
業 種	製 造 業	116 100.0%	63 54.3%	53 45.7%	- -
	卸 売 業	20 100.0%	10 50.0%	10 50.0%	- -
	小 売 業	12 100.0%	12 100.0%	- -	- -
	サ ー ビ ス 業	42 100.0%	25 59.5%	17 40.5%	- -
	金 融 業	20 100.0%	13 65.0%	7 35.0%	- -
	そ の 他	28 100.0%	17 60.7%	11 39.3%	- -
	従 就 業 員 数	50 人 以 下	2 100.0%	1 50.0%	1 50.0%
100 人 以 下		3 100.0%	-	3 100.0%	- -
300 人 以 下		10 100.0%	7 70.0%	3 30.0%	- -
500 人 以 下		18 100.0%	13 72.2%	5 27.8%	- -
1 千 人 以 下		39 100.0%	17 43.6%	22 56.4%	- -
3 千 人 以 下		64 100.0%	42 65.6%	22 34.4%	- -
5 千 人 以 下		26 100.0%	14 53.8%	12 46.2%	- -
1 万 人 以 下		25 100.0%	18 72.0%	7 28.0%	- -
1 万 人 超		30 100.0%	24 80.0%	6 20.0%	- -
資 本 金	300 万 円 以 下	-	-	-	-
	1 千 万 円 以 下	1 100.0%	1 100.0%	-	-
	5 千 万 円 以 下	1 100.0%	1 100.0%	-	-
	1 億 円 以 下	5 100.0%	2 40.0%	3 60.0%	-
	3 億 円 以 下	9 100.0%	6 66.7%	3 33.3%	-
	5 億 以 下	4 100.0%	2 50.0%	2 50.0%	-
	50 億 以 下	39 100.0%	23 59.0%	16 41.0%	-
	100 億 以 下	28 100.0%	16 57.1%	12 42.9%	-
	500 億 以 下	58 100.0%	34 58.6%	24 41.4%	-
	500 億 円 超	72 100.0%	51 70.8%	21 29.2%	-

Q6. 消費者被害の未然対応策

(単位:社、%)

	サン プル 数	「を お重 客視 様し 対た 応日 常」	「を お重 客視 様し 対た 応日 常」	「の 担 署 の 設 置 や 担 当 者 の 委 任 」	他 社 等 の 研 究 対 応 策	「寄 現フ おせ場 客らへ れのド た迅速 た声な から」	商にの 品関チ のすエ の安全 全複体 性回数 等回制	の構 品か 品に につ つや のす の工 夫の 説	商わ明 品か表 にり示 つやの すの工 夫の説	外ら 部の 意 見 を 聴 か く	そ の 他	特 に い 何 も し て い	無 回 答
合 計	140 100.0%	92 65.7%	116 82.9%	46 32.9%	103 73.6%	69 49.3%	80 57.1%	42 30.0%	7 5.0%	4 2.9%	7 5.0%		
業 種	製 造 業	63 100.0%	38 60.3%	53 84.1%	31 49.2%	47 74.6%	45 71.4%	43 68.3%	22 34.9%	2 3.2%	2 3.2%		
	卸 売 業	10 100.0%	6 60.0%	7 70.0%	3 30.0%	7 70.0%	4 40.0%	5 50.0%	2 20.0%	-	-		
	小 売 業	12 100.0%	9 75.0%	10 83.3%	2 16.7%	8 66.7%	6 50.0%	7 58.3%	4 33.3%	1 8.3%	1 8.3%		
	サ ー ビ ス 業	25 100.0%	17 68.0%	20 80.0%	3 12.0%	17 68.0%	7 28.0%	10 40.0%	4 16.0%	1 4.0%	1 4.0%		
	金 融 業	13 100.0%	11 84.6%	12 92.3%	2 15.4%	13 100.0%	3 23.1%	8 61.5%	4 30.8%	-	-		
	そ の 他	17 100.0%	11 64.7%	14 82.4%	5 29.4%	11 64.7%	4 23.5%	7 41.2%	6 35.3%	3 17.6%	-		
従 業 員 数	50 人 以 下	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	-	-	-	1 100.0%	-	-	-		
	100 人 以 下	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	300 人 以 下	7 100.0%	3 42.9%	6 85.7%	3 42.9%	4 57.1%	3 42.9%	3 42.9%	2 28.6%	-	1 14.3%		
	500 人 以 下	13 100.0%	5 38.5%	12 92.3%	2 15.4%	9 69.2%	6 46.2%	7 53.8%	3 23.1%	-	-		
	1 千 人 以 下	17 100.0%	11 64.7%	15 88.2%	8 47.1%	13 76.5%	9 52.9%	12 70.6%	4 23.5%	-	1 5.9%		
	3 千 人 以 下	42 100.0%	27 64.3%	30 71.4%	13 31.0%	31 73.8%	23 54.8%	22 52.4%	13 31.0%	4 9.5%	-		
	5 千 人 以 下	14 100.0%	9 64.3%	12 85.7%	3 21.4%	10 71.4%	8 57.1%	7 50.0%	4 28.6%	-	1 7.1%		
	1 万 人 以 下	18 100.0%	13 72.2%	16 88.9%	6 33.3%	13 72.2%	4 22.2%	7 38.9%	5 27.8%	1 5.6%	1 5.6%		
1 万 人 超	24 100.0%	22 91.7%	21 87.5%	10 41.7%	21 87.5%	14 58.3%	18 75.0%	11 45.8%	2 8.3%	2 8.3%			
資 本 金	300 万 円 以 下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	1 千 万 円 以 下	1 100.0%	-	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	-	-		
	5 千 万 円 以 下	1 100.0%	-	1 100.0%	-	-	-	-	-	-	-		
	1 億 円 以 下	2 100.0%	2 100.0%	2 100.0%	1 50.0%	2 100.0%	1 50.0%	2 100.0%	1 50.0%	-	-		
	3 億 円 以 下	6 100.0%	4 66.7%	4 66.7%	1 16.7%	5 83.3%	1 16.7%	3 50.0%	1 16.7%	-	-		
	5 億 以 下	2 100.0%	1 50.0%	2 100.0%	1 50.0%	2 100.0%	-	2 100.0%	-	-	-		
	50 億 以 下	23 100.0%	14 60.9%	19 82.6%	6 26.1%	15 65.2%	9 39.1%	11 47.8%	3 13.0%	1 4.3%	-		
	100 億 以 下	16 100.0%	10 62.5%	15 93.8%	4 25.0%	10 62.5%	8 50.0%	8 50.0%	3 18.8%	1 6.3%	1 6.3%		
500 億 以 下	34 100.0%	22 64.7%	29 85.3%	12 35.3%	26 76.5%	23 67.6%	23 67.6%	12 35.3%	1 2.9%	2 5.9%			
500 億 円 超	51 100.0%	39 76.5%	41 80.4%	20 39.2%	42 82.4%	25 49.0%	30 58.8%	21 41.2%	4 7.8%	1 2.0%			

Q7. 消費者からの苦情・クレーム等

(単位:社、%)

		サンプル数	受けない ことは	受稀 けた ある こと が	受よく けた ある こと が	無 回 答
合 計		140 100.0%	2 1.4%	68 48.6%	68 48.6%	2 1.4%
業 種	製 造 業	63 100.0%	1 1.6%	36 57.1%	26 41.3%	- -
	卸 売 業	10 100.0%	- -	5 50.0%	4 40.0%	1 10.0%
	小 売 業	12 100.0%	- -	3 25.0%	9 75.0%	- -
	サ ー ビ ス 業	25 100.0%	1 4.0%	11 44.0%	12 48.0%	1 4.0%
	金 融 業	13 100.0%	- -	4 30.8%	9 69.2%	- -
	そ の 他	17 100.0%	- -	9 52.9%	8 47.1%	- -
従 就 業 員 数	50 人 以 下	1 100.0%	- -	- -	1 100.0%	- -
	100 人 以 下	- -	- -	- -	- -	- -
	300 人 以 下	7 100.0%	- -	4 57.1%	2 28.6%	1 14.3%
	500 人 以 下	13 100.0%	- -	7 53.8%	6 46.2%	- -
	1 千 人 以 下	17 100.0%	- -	9 52.9%	8 47.1%	- -
	3 千 人 以 下	42 100.0%	1 2.4%	21 50.0%	20 47.6%	- -
	5 千 人 以 下	14 100.0%	- -	8 57.1%	5 35.7%	1 7.1%
	1 万 人 以 下	18 100.0%	- -	9 50.0%	9 50.0%	- -
	1 万 人 超	24 100.0%	1 4.2%	7 29.2%	16 66.7%	- -
資 本 金	300 万 円 以 下	- -	- -	- -	- -	- -
	1 千 万 円 以 下	1 100.0%	- -	1 100.0%	- -	- -
	5 千 万 円 以 下	1 100.0%	- -	1 100.0%	- -	- -
	1 億 円 以 下	2 100.0%	- -	2 100.0%	- -	- -
	3 億 円 以 下	6 100.0%	- -	2 33.3%	4 66.7%	- -
	5 億 以 下	2 100.0%	- -	1 50.0%	1 50.0%	- -
	50 億 以 下	23 100.0%	1 4.3%	11 47.8%	11 47.8%	- -
	100 億 以 下	16 100.0%	- -	9 56.3%	7 43.8%	- -
	500 億 以 下	34 100.0%	- -	19 55.9%	15 44.1%	- -
500 億 円 超	51 100.0%	1 2.0%	20 39.2%	29 56.9%	1 2.0%	

Q8. 苦情・クレーム等への対応

(単位:社、%)

		サンプル数	対応している	対応していない	無回答
合計		140 100.0%	134 95.7%	3 2.1%	3 2.1%
業種	製造業	63 100.0%	61 96.8%	2 3.2%	- -
	卸売業	10 100.0%	9 90.0%	- -	1 10.0%
	小売業	12 100.0%	12 100.0%	- -	- -
	サービス業	25 100.0%	23 92.0%	1 4.0%	1 4.0%
	金融業	13 100.0%	13 100.0%	- -	- -
	その他	17 100.0%	16 94.1%	- -	1 5.9%
従業員数	50人以下	1 100.0%	1 100.0%	- -	- -
	100人以下	- -	- -	- -	- -
	300人以下	7 100.0%	6 85.7%	- -	1 14.3%
	500人以下	13 100.0%	12 92.3%	1 7.7%	- -
	1千人以下	17 100.0%	17 100.0%	- -	- -
	3千人以下	42 100.0%	41 97.6%	- -	1 2.4%
	5千人以下	14 100.0%	13 92.9%	- -	1 7.1%
	1万人以下	18 100.0%	17 94.4%	1 5.6%	- -
	1万人超	24 100.0%	23 95.8%	1 4.2%	- -
資本金	300万円以下	- -	- -	- -	- -
	1千万円以下	1 100.0%	1 100.0%	- -	- -
	5千万円以下	1 100.0%	1 100.0%	- -	- -
	1億円以下	2 100.0%	2 100.0%	- -	- -
	3億円以下	6 100.0%	6 100.0%	- -	- -
	5億以下	2 100.0%	2 100.0%	- -	- -
	50億以下	23 100.0%	23 100.0%	- -	- -
	100億以下	16 100.0%	14 87.5%	1 6.3%	1 6.3%
	500億以下	34 100.0%	32 94.1%	2 5.9%	- -
500億円超	51 100.0%	50 98.0%	- -	1 2.0%	

Q9. 苦情・クレーム等について法的責任や義務が明らかでない事案への消費者の要望に応じた自主的解決

(単位:社、%)

		サンプル数	ある	ない	無回答
合計		140 100.0%	120 85.7%	17 12.1%	3 2.1%
業種	製造業	63 100.0%	56 88.9%	7 11.1%	- -
	卸売業	10 100.0%	8 80.0%	1 10.0%	1 10.0%
	小売業	12 100.0%	10 83.3%	2 16.7%	- -
	サービス業	25 100.0%	21 84.0%	3 12.0%	1 4.0%
	金融業	13 100.0%	11 84.6%	1 7.7%	1 7.7%
	その他	17 100.0%	14 82.4%	3 17.6%	- -
従業員数	50人以下	1 100.0%	1 100.0%	- -	- -
	100人以下	- -	- -	- -	- -
	300人以下	7 100.0%	5 71.4%	1 14.3%	1 14.3%
	500人以下	13 100.0%	12 92.3%	1 7.7%	- -
	1千人以下	17 100.0%	17 100.0%	- -	- -
	3千人以下	42 100.0%	37 88.1%	4 9.5%	1 2.4%
	5千人以下	14 100.0%	12 85.7%	1 7.1%	1 7.1%
	1万人以下	18 100.0%	14 77.8%	4 22.2%	- -
	1万人超	24 100.0%	19 79.2%	5 20.8%	- -
資本金	300万円以下	- -	- -	- -	- -
	1千万円以下	1 100.0%	1 100.0%	- -	- -
	5千万円以下	1 100.0%	1 100.0%	- -	- -
	1億円以下	2 100.0%	2 100.0%	- -	- -
	3億円以下	6 100.0%	6 100.0%	- -	- -
	5億以下	2 100.0%	1 50.0%	1 50.0%	- -
	50億以下	23 100.0%	20 87.0%	3 13.0%	- -
	100億以下	16 100.0%	16 100.0%	- -	- -
	500億以下	34 100.0%	29 85.3%	5 14.7%	- -
500億円超	51 100.0%	41 80.4%	8 15.7%	2 3.9%	

Q10. 法的義務や責任が明らかでない事案への対応

(単位:社、%)

		サンプル数	対応しない 特に変化	慎重にもしくは 消	わからない	無回答
合計		120 100.0%	36 30.0%	47 39.2%	36 30.0%	1 0.8%
業種	製造業	56 100.0%	20 35.7%	16 28.6%	20 35.7%	-
	卸売業	8 100.0%	-	4 50.0%	4 50.0%	-
	小売業	10 100.0%	3 30.0%	3 30.0%	3 30.0%	1 10.0%
	サービス業	21 100.0%	6 28.6%	12 57.1%	3 14.3%	-
	金融業	11 100.0%	3 27.3%	3 27.3%	5 45.5%	-
	その他	14 100.0%	4 28.6%	9 64.3%	1 7.1%	-
従業員数	50人以下	1 100.0%	-	1 100.0%	-	-
	100人以下	-	-	-	-	-
	300人以下	5 100.0%	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%	-
	500人以下	12 100.0%	1 8.3%	7 58.3%	4 33.3%	-
	1千人以下	17 100.0%	5 29.4%	6 35.3%	5 29.4%	1 5.9%
	3千人以下	37 100.0%	12 32.4%	14 37.8%	11 29.7%	-
	5千人以下	12 100.0%	4 33.3%	4 33.3%	4 33.3%	-
	1万人以下	14 100.0%	4 28.6%	5 35.7%	5 35.7%	-
	1万人超	19 100.0%	7 36.8%	7 36.8%	5 26.3%	-
資本金	300万円以下	-	-	-	-	-
	1千万円以下	1 100.0%	-	1 100.0%	-	-
	5千万円以下	1 100.0%	1 100.0%	-	-	-
	1億円以下	2 100.0%	1 50.0%	-	1 50.0%	-
	3億円以下	6 100.0%	2 33.3%	2 33.3%	2 33.3%	-
	5億以下	1 100.0%	-	-	1 100.0%	-
	50億以下	20 100.0%	5 25.0%	5 25.0%	10 50.0%	-
	100億以下	16 100.0%	4 25.0%	6 37.5%	5 31.3%	1 6.3%
	500億円超	29 100.0%	11 37.9%	12 41.4%	6 20.7%	-
500億円超	41 100.0%	12 29.3%	19 46.3%	10 24.4%	-	

Q11. 法的義務や責任が明らかでない事案への対応が「慎重もしくは消極的」、「わからない」理由

(単位:社、%)

	サンプル数	* 専に専門家間とのかの協け議	法の責任が明ら	かでの自主的対応	徒労になる	# 不特定多数の異なる消費者	費用が適当な	るおそれがあ	その他	無回答
合計	83 100.0%	14 16.9%	2 2.4%	56 67.5%	8 9.6%	3 3.6%				
業種	製造業	36 100.0%	6 16.7%	1 2.8%	22 61.1%	5 13.9%	2 5.6%			
	卸売業	8 100.0%	1 12.5%	-	7 87.5%	-	-			
	小売業	6 100.0%	2 33.3%	-	4 66.7%	-	-			
	サービス業	15 100.0%	1 6.7%	-	13 86.7%	-	1 6.7%			
	金融業	8 100.0%	2 25.0%	-	3 37.5%	3 37.5%	-			
	その他	10 100.0%	2 20.0%	1 10.0%	7 70.0%	-	-			
従業員数	50人以下	1 100.0%	-	-	1 100.0%	-	-			
	100人以下	-	-	-	-	-	-			
	300人以下	2 100.0%	-	-	2 100.0%	-	-			
	500人以下	11 100.0%	3 27.3%	-	7 63.6%	-	1 9.1%			
	1千人以下	11 100.0%	1 9.1%	-	8 72.7%	1 9.1%	1 9.1%			
	3千人以下	25 100.0%	3 12.0%	1 4.0%	19 76.0%	2 8.0%	-			
	5千人以下	8 100.0%	2 25.0%	-	4 50.0%	1 12.5%	1 12.5%			
	1万人以下	10 100.0%	2 20.0%	-	6 60.0%	2 20.0%	-			
	1万人超	12 100.0%	3 25.0%	1 8.3%	6 50.0%	2 16.7%	-			
資本金	300万円以下	-	-	-	-	-	-			
	1千万円以下	1 100.0%	-	-	1 100.0%	-	-			
	5千万円以下	-	-	-	-	-	-			
	1億円以下	1 100.0%	-	-	1 100.0%	-	-			
	3億円以下	4 100.0%	-	-	3 75.0%	1 25.0%	-			
	5億以下	1 100.0%	-	-	1 100.0%	-	-			
	50億以下	15 100.0%	1 6.7%	-	12 80.0%	2 13.3%	-			
	100億以下	11 100.0%	3 27.3%	1 9.1%	5 45.5%	1 9.1%	1 9.1%			
	500億以下	18 100.0%	4 22.2%	1 5.6%	12 66.7%	-	1 5.6%			
500億円超	29 100.0%	6 20.7%	-	19 65.5%	4 13.8%	-				

*原因説明、責任の割合、具体的対応 #消費者の個別事情を考慮した自主的対応

Q12. 「消費者集合訴訟制度」の導入について懸念事項

(単位:社、%)

	サンプル数	制わ度から内容がいよく	*めが体の制費用のた	訴ためがにの対にす	用いめがまかかなえな	対策と際費用増が業を必	国際競争力増をそ	ぐ際競争力増をそ	求れがされる賠償を請	104	#機に社がある存立る危	38	そに社がある存立る危	31	米国の訴訟	それがある訴訟	自決を主的に行う問題	るや行ないにくく	消な費者とまじ	無企解の	おそれがある態度の	34	その他	16	とくには懸念する	5	3.6%	無回答	4	2.9%
合計	140	36	26	4	21	104	38	31	43	34	16	5	4	100.0%	25.7%	18.6%	2.9%	15.0%	74.3%	27.1%	22.1%	30.7%	24.3%	11.4%	3.6%	2.9%				
業種	製造業	63	15	11	1	13	43	13	11	22	6	4	1	100.0%	23.8%	17.5%	1.6%	20.6%	68.3%	20.6%	17.5%	16	6	4	6.3%	1.6%				
	卸売業	10	4	1	1	2	8	5	4	1	3	-	-	100.0%	40.0%	10.0%	10.0%	20.0%	80.0%	50.0%	40.0%	10.0%	20.0%	30.0%	-	-				
	小売業	12	4	2	-	2	8	4	3	5	-	-	1	100.0%	33.3%	16.7%	-	16.7%	66.7%	33.3%	25.0%	41.7%	-	-	-	-	8.3%			
	サービス業	25	8	4	1	2	17	9	6	7	9	1	1	100.0%	32.0%	16.0%	4.0%	8.0%	68.0%	36.0%	24.0%	28.0%	36.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%			
	金融業	13	2	5	1	-	9	3	2	3	2	3	-	100.0%	15.4%	38.5%	7.7%	-	69.2%	23.1%	15.4%	23.1%	15.4%	23.1%	-	-	-			
	その他	17	3	3	-	2	19	4	5	5	5	3	1	100.0%	17.6%	17.6%	-	11.8%	111.8%	23.5%	29.4%	29.4%	29.4%	17.6%	-	-	5.9%			
従業員数	50人以下	1	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	100.0%	-	-	-	-	-	-	100.0%	-	-	-	-	-	-			
	100人以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	300人以下	7	2	-	-	-	3	-	1	2	2	1	-	100.0%	28.6%	-	-	-	42.9%	-	14.3%	28.6%	14.3%	28.6%	14.3%	-				
	500人以下	13	2	5	1	2	9	5	4	2	4	1	-	100.0%	15.4%	38.5%	7.7%	15.4%	69.2%	38.5%	30.8%	15.4%	30.8%	7.7%	-	7.7%				
	1千人以下	17	4	5	-	3	13	2	1	7	3	2	1	100.0%	23.5%	29.4%	-	17.6%	76.5%	11.8%	5.9%	41.2%	17.6%	11.8%	5.9%	5.9%				
	3千人以下	42	11	10	2	4	30	15	9	14	13	2	-	100.0%	26.2%	23.8%	4.8%	9.5%	71.4%	35.7%	21.4%	33.3%	31.0%	4.8%	-	2.4%				
	5千人以下	14	1	3	-	1	8	2	1	4	2	2	1	100.0%	7.1%	21.4%	-	7.1%	57.1%	14.3%	7.1%	28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	7.1%			
	1万人以下	18	7	1	1	2	17	3	6	6	4	3	1	100.0%	38.9%	5.6%	5.6%	11.1%	94.4%	16.7%	33.3%	33.3%	22.2%	16.7%	5.6%	-				
	1万人超	24	8	1	-	6	20	9	8	6	7	4	-	100.0%	33.3%	4.2%	-	25.0%	83.3%	37.5%	33.3%	25.0%	29.2%	16.7%	-	-				
資本	300万円以下	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	1千万円以下	1	-	-	-	-	-	-	1	100.0%	-	-	-	100.0%	-	-	-	-	-	-	100.0%	1	-	-	-	-				
	5千万円以下	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	100.0%	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-				
	1億円以下	2	-	1	-	-	2	1	-	-	-	-	-	100.0%	-	50.0%	-	-	100.0%	50.0%	-	-	-	-	-	-				
	3億円以下	6	1	1	-	-	4	4	3	-	1	-	-	100.0%	16.7%	16.7%	-	-	66.7%	66.7%	50.0%	-	16.7%	-	16.7%	-				
	5億以下	2	1	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	100.0%	50.0%	50.0%	-	50.0%	50.0%	-	-	-	-	-	-	-				
	50億以下	23	4	7	1	3	16	4	4	7	8	1	2	100.0%	17.4%	30.4%	4.3%	13.0%	69.6%	17.4%	17.4%	30.4%	34.8%	4.3%	4.3%	8.7%				
	100億以下	16	5	4	-	4	11	7	3	6	2	2	1	100.0%	31.3%	25.0%	-	25.0%	68.8%	43.8%	18.8%	37.5%	12.5%	12.5%	6.3%	6.3%				
	500億以下	34	13	7	2	4	23	6	4	9	7	5	2	100.0%	38.2%	20.6%	5.9%	11.8%	67.6%	17.6%	11.8%	26.5%	20.6%	14.7%	5.9%	-				
500億円超	51	9	4	1	8	44	15	15	20	15	7	1	100.0%	17.6%	7.8%	2.0%	15.7%	86.3%	29.4%	29.4%	39.2%	29.4%	13.7%	-	2.0%					

*訴訟回避の対応体制、訴訟の場合 #些細なミスから莫大な損害賠償額

Q13. 「消費者集合訴訟制度」が導入された場合の訟対応準備の必要性
 <商品、サービスや業務プロセス等について> (単位:社、%)

	サンプル数	現等が現状の商証・実表示	必要ことの検査・変更	現等の必要だわが商・品変対示	現等は必要ない商証・品・表変更	その他	無回答
合計	140 100.0%	56 40.0%	34 24.3%	33 23.6%	13 9.3%	4 2.9%	
業種	製造業	63 100.0%	23 36.5%	16 25.4%	18 28.6%	5 7.9%	1 1.6%
	卸売業	10 100.0%	4 40.0%	3 30.0%	1 10.0%	1 10.0%	1 10.0%
	小売業	12 100.0%	5 41.7%	5 41.7%	1 8.3%	-	1 8.3%
	サービス業	25 100.0%	13 52.0%	4 16.0%	7 28.0%	-	1 4.0%
	金融業	13 100.0%	3 23.1%	3 23.1%	2 15.4%	5 38.5%	-
	その他	17 100.0%	8 47.1%	3 17.6%	4 23.5%	2 11.8%	-
従業員数	50人以下	1 100.0%	-	1 100.0%	-	-	-
	100人以下	-	-	-	-	-	-
	300人以下	7 100.0%	1 14.3%	1 14.3%	2 28.6%	2 28.6%	1 14.3%
	500人以下	13 100.0%	9 69.2%	3 23.1%	1 7.7%	-	-
	1千人以下	17 100.0%	4 23.5%	6 35.3%	5 29.4%	1 5.9%	1 5.9%
	3千人以下	42 100.0%	18 42.9%	13 31.0%	8 19.0%	2 4.8%	1 2.4%
	5千人以下	14 100.0%	2 14.3%	4 28.6%	6 42.9%	1 7.1%	1 7.1%
	1万人以下	18 100.0%	8 44.4%	3 16.7%	2 11.1%	5 27.8%	-
1万人超	24 100.0%	10 41.7%	3 12.5%	9 37.5%	2 8.3%	-	
資本金	300万円以下	-	-	-	-	-	-
	1千万円以下	1 100.0%	1 100.0%	-	-	-	-
	5千万円以下	1 100.0%	-	-	-	1 100.0%	-
	1億円以下	2 100.0%	2 100.0%	-	-	-	-
	3億円以下	6 100.0%	2 33.3%	1 16.7%	3 50.0%	-	-
	5億以下	2 100.0%	1 50.0%	-	-	1 50.0%	-
	50億以下	23 100.0%	9 39.1%	7 30.4%	5 21.7%	1 4.3%	1 4.3%
	100億以下	16 100.0%	5 31.3%	7 43.8%	2 12.5%	1 6.3%	1 6.3%
	500億以下	34 100.0%	10 29.4%	12 35.3%	9 26.5%	3 8.8%	-
500億円超	51 100.0%	25 49.0%	5 9.8%	14 27.5%	6 11.8%	1 2.0%	

Q13.「消費者集合訴訟制度」が導入された場合の訟対応準備の必要性

<特別な訴訟対応準備等について>

(単位:社、%)

		サンプル数	特準りに別備実なるが必ず訴訟対応と	特準えか別備るわながか必ず訴訟対応と	特準別備は必要ない	その他	無回答
合計		140 100.0%	35 25.0%	48 34.3%	36 25.7%	17 12.1%	4 2.9%
業種	製造業	63 100.0%	14 22.2%	21 33.3%	21 33.3%	6 9.5%	1 1.6%
	卸売業	10 100.0%	2 20.0%	4 40.0%	2 20.0%	1 10.0%	1 10.0%
	小売業	12 100.0%	4 33.3%	6 50.0%	1 8.3%	-	1 8.3%
	サービス業	25 100.0%	8 32.0%	9 36.0%	5 20.0%	2 8.0%	1 4.0%
	金融業	13 100.0%	3 23.1%	2 15.4%	3 23.1%	5 38.5%	-
	その他	17 100.0%	4 23.5%	6 35.3%	4 23.5%	3 17.6%	-
従業員数	50人以下	1 100.0%	-	1 100.0%	-	-	-
	100人以下	-	-	-	-	-	-
	300人以下	7 100.0%	1 14.3%	-	3 42.9%	2 28.6%	1 14.3%
	500人以下	13 100.0%	6 46.2%	6 46.2%	-	1 7.7%	-
	1千人以下	17 100.0%	2 11.8%	10 58.8%	3 17.6%	1 5.9%	1 5.9%
	3千人以下	42 100.0%	11 26.2%	18 42.9%	11 26.2%	1 2.4%	1 2.4%
	5千人以下	14 100.0%	1 7.1%	2 14.3%	8 57.1%	2 14.3%	1 7.1%
	1万人以下	18 100.0%	3 16.7%	5 27.8%	5 27.8%	5 27.8%	-
	1万人超	24 100.0%	10 41.7%	3 12.5%	6 25.0%	5 20.8%	-
資本金	300万円以下	-	-	-	-	-	-
	1千万円以下	1 100.0%	1 100.0%	-	-	-	-
	5千万円以下	1 100.0%	-	-	-	1 100.0%	-
	1億円以下	2 100.0%	2 100.0%	-	-	-	-
	3億円以下	6 100.0%	2 33.3%	-	4 66.7%	-	-
	5億以下	2 100.0%	-	-	2 100.0%	-	-
	50億以下	23 100.0%	5 21.7%	12 52.2%	4 17.4%	1 4.3%	1 4.3%
	100億以下	16 100.0%	5 31.3%	7 43.8%	2 12.5%	1 6.3%	1 6.3%
	500億以下	34 100.0%	7 20.6%	18 52.9%	5 14.7%	4 11.8%	-
500億円超	51 100.0%	13 25.5%	8 15.7%	19 37.3%	10 19.6%	1 2.0%	