

(別紙)

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No.   | 項目                                       | 意見の概要  | 同旨の意見数 | 考え方   |
|---|--|--|--------|---|
| 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令(案)の概要 |  |  |        |   |
| 1   | 1. 特定適格消費者団体の認定の欠格事由に係る「消費者の利益の擁護に関する法律」 | 弁護士法、司法書士法、外国弁護士による法律事務の取扱いに関する特別措置法及び債権管理回収業に関する特別措置法の4つを「消費者契約法その他消費者の利益の擁護に関する法律」に該当するものとしてあり、総じて非弁行為を行った前歴のある者を排除する結果となっている。<br>しかし、消費者裁判手続特例法は、「消費者契約法その他消費者の利益の擁護に関する法律」とある。消費者契約法が有している刑罰法規は、確かに、団体差止訴訟の提起・行使や適格認定に関するものなので、これと類似するものとして非弁行為に対する処罰を挙げたということかもしれない。しかしながら、「消費者の利益の擁護に関する法律」という文言からは、消費者契約法と並ぶ実体的な消費者保護規定を有する法律で刑事罰を伴うものを指定するのが相当であり、そのようなものとしては特定商取引法、割賦販売法、消費者安全法などが考えられる。  | 1      | 公布された本施行令では、第65条第6項第1号及び第3号イの「消費者の利益の擁護に関する法律」として、弁護士法、司法書士法、外国弁護士による法律事務の取扱いに関する特別措置法及び債権管理回収業に関する特別措置法のほか、消費者契約法第13条第5項第1号及び第6号イの政令で定める法律として特定商取引に関する法律、割賦販売法など消費者契約法施行令第1条及び第2条に定められているものを明記しております。                              |
| 2   | 3. その他<br>(2) 他政令改正                      | 「特定適格消費者団体が被害回復関係業務として行う役務の提供を「特定商取引に関する法律」の適用除外とするため、「特定商取引に関する法律施行令」の一部改正を行う」とあるが、これは高く評価できる。  | 1      | 賛同の御意見として承ります。  |
| 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(案)   |  |  |        |   |
| 3   | 第2条                                      | 電子メールにテキストメッセージが含まれるのか疑義があるため、携帯電話にテキストメッセージを送信する方法が含まれることも明記されたい。簡易確定手続申立団体は、消費者裁判手続特例法第28条第1項の規定により、相手方から対象消費者の電話番号等の情報提供を受けられることになっているところ、携帯電話にテキストメッセージを送信することが許されないとすると、開示された情報を有効活用できないこととなる。  | 26     | 本施行規則第2条の「電子メール」の内容を明らかにするため、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律(平成14年法律第26号)第2条第1号に規定する電子メールを指すことを定義として明記することとし、これにより、いわゆるテキストメッセージも含まれることを明らかにしています。もともと、消費者裁判手続特例法第25条第1項各号に掲げる通知事項の分量からすれば、簡易確定手続申立団体がいわゆるテキストメッセージにより通知することはそもそも望ましくないと考えます。 |
| 4   | 第2条                                      | 知れている対象消費者に対する通知の方法として「電子メールを送信する方法」と規定されているが、これに限定する趣旨であるとするれば、電子コミュニケーションの現状に適合しないおそれがある。特に若年層を中心に、電子メールは使わないという層が増大しており、場合によっては多くの若者が被害者として想定される事例も対象となり得るので、電子メールに限ると電磁的方法による通知は不可能とならざるを得ない。<br>いわゆるLINEやSNSのメッセージング機能などを用いることは、電子メールの定義(特定電子メールの送信の適正化等に関する法律(平成14年法律第26号)第2条第1号に規定する電子メールであるとするれば、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律第2条第1号の通信方式を定める省令によりSMTP又は電話番号方式によるSMSに限られる。)に該当しないし、また、個別の対象消費者に通知する場合には一対一の通信である必要はない。特定多数人に対して一斉に送信するタイプの、いわゆるプッシュ型の電気通信(送信された通信内容が、特別な受信操作をしなくても即時に受け手の端末で受信できる仕組み)であってもよいはずである。したがって、「電子メール」と限定するのは適当ではなく、「電子メールその他電気通信による情報伝達で、宛先が情報の伝達を知りうるもの」という程度の膨らみのある概念としておくべきである。 | 1      | 御意見については、今後の業務の参考とさせていただきます。  |
| 5   | 第4条                                      | インターネット上でサービスを提供している事業者等が、電子メール以外の通信手段を顧客との連絡に利用していることも考え得るため、「電子メールその他の電気通信を利用して対象消費者と相互に連絡する場合に用いる電子メールアドレスその他の対象消費者を識別するための文字、番号、記号その他の符号」などとして、電子メールアドレス以外の電気通信に必要な符号も含めるべきである。  | 29     | 消費者裁判手続特例法第28条第1項の文書に記載された連絡先については、本施行規則第4条各号に掲げるもののうちいずれかが当該文書に記載されていれば足りるところ、相手方が、対象消費者に関する情報として、その氏名及び電子メール以外の通信手段における識別番号のみを有している場合はあまり想定されないことから、原案を維持したいと考えます。  |
| 6   | 第5条第1号                                   | ファクシミリ装置を用いて送信する方法による提供とあるが、大量の情報予想される対象消費者に関する情報をファクシミリ装置を用いて送信するのは不都合な場合が多い。かえって、A4の1枚ごとに1人の消費者の情報を掲載して大量に紙を消費させるなどの不当な行為を悪質事業者が可能にするおそれもある。したがって、ファクシミリ装置を用いて送信することを選択肢とする規定は削除すべきである。  | 1      | 相手方が、消費者裁判手続特例法第28条の規定による情報開示に応じつつも、簡易確定手続申立団体に不当な負担をさせる意図で、大量にファクシミリを送信するような事態は想定しにくいことから、原案を維持したいと考えます。   |
| 7   | 第5条第3号                                   | 電磁的記録として提供を受けても、簡易確定手続申立団体が書面に出力できる形式でなければ意味がないため、「特定適格消費者団体が書面に出力することのできる形式で記録する場合に限る」とすべきである。  | 29     | 御意見を踏まえ、簡易確定手続申立団体が第2号の電子メール又は第3号のファイルの記録を出力することにより書面を作成することができるものに限る旨を追記することとしました。   |
| 8   | 第6条第1項第2号                                | 電話に限らず、「電話その他の通信手段による交信」として、スカイプ等電話以外の音声通話の方法が含まれることを明確にすべきである。  | 29     | 御意見を踏まえ、「電話」とあるのを「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」と修正することとしました。   |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No.   | 項目   | 意見の概要   | 同旨の意見数 | 考え方  |
|---|--|---|--------|--|
| 9   | 第8条第1号   | 消費者裁判手続特例法第65条第5項後段は、業務規程に定める「被害回復関係業務の実施の方法」として内閣府令で定めることとされているものうち、授權をした者の意思を確認するための措置が求められるものは、請求の放棄、和解及び上訴の取下げだけである。第8条第1号水では、同法第65条第5項後段で明記されていない債権届出の取下げ、認否を争う旨の申出等についても個別の意思確認が必要となるが、多数の対象消費者が想定される少額事件においては非効率である。<br>また、認否を争う旨の申出や異議の申立期間は1か月であり、その間に個別に意見を聴くということは時間的にも困難である。<br>そのため、第8条第1号は削除すべきである。   | 1      | 消費者裁判手続特例法第65条第5項後段は、特定適格消費者団体の業務規程に定める被害回復関係業務の実施の方法には、請求の放棄、和解又は上訴の取下げをしようとする場合において同法第31条第1項又は第53条第1項の授權をした者の意思を確認するための措置が含まれていなければならないと定めているところ、同項は、授權をした者の意思を確認する場合をこれらの行為に限定する趣旨ではなく、本施行規則において、同項に列挙されているもの以外の場合についても規定することは可能と考えます。本施行規則第8条第1号水に列挙されている場合のうち、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及び上訴については、いずれも消費者裁判手続特例法第65条第5項後段に列挙されていないものの、消費者の権利の存否の判断に影響を及ぼす重要なものであることから、これらについて授權をした者の意思を確認するための措置を業務規程の記載事項とすることとしたものです。 |
| 10  | 第17条第2号  | 共通義務確認の原告である特定適格消費者団体が、本来相手方の請求についてすべし認諾をすることは、考えにくい。特定適格消費者団体が共通義務確認の訴えを提起した場合に、何らかの反訴が提起されたときは、その請求認諾をすることもあり得るが、反訴は一般に共通義務確認を内容とするものではないので、消費者や他の特定適格消費者団体に不利な対効果が生じるものでもない。<br>共通義務の不存在確認訴訟ということが観念できれば、その認諾が2週間前に通知報告すべきことも理解できるが、積極的な共通義務確認であれば共通の事実上及び法律上の原因を主張立証して、その範囲での共通義務の確認を求め、また被告事業者も具体的な事実を主張立証してその存在の主張を争うのに対して、消極的な共通義務不存在確認では、そのような具体的な事実上及び法律上の原因を特定せず包括的抽象的な共通義務不存在確認を求めることになる。これでは、積極的確認の場合の事案解明の可能性を、消極的確認訴訟を提起することで封じしてしまうことになり、消費者被害の集団的回復の可能性を設けた法の趣旨に反すると考えられる。<br>したがって、共通義務に関する不存在確認の訴えの被告に団体がかかることはなく、結局請求の認諾を2週間前までに通知報告すべき訴訟行為として規定するのは不相当であるから、削除すべきである。 | 1      | 御意見を踏まえ、消費者裁判手続特例法第78条第1項第7号の内閣府令で定める手続に係る行為から、「請求の認諾」を削除することとしました。  |
| 11  | 第18条第1号  | 消費者裁判手続特例法第50条が民事訴訟法第137条第2項を準用していないため、簡易確定手続開始の申立書の却下命令は観念できず、第18条第1号において、簡易確定手続開始の申立ての却下命令について規定する必要はない。また、第18条第1号は、同条第13号と重複しているようにも見受けられる。さらに、第18条第1号と同条第13号の規定内容が重複しているように見受けられる一方で、同条第1号を受けた同条第2号の規定と、同条第13号を受けた同条第14号の規定内容が微妙に異なっている点も疑問である。   | 5      | 御意見を踏まえて、第1号を「訴状(控訴状及び上告状を含む。)の補正命令若しくはこれに基づく補正又は却下命令」と修正しました。<br>なお、第2号に「許可抗告」が明記されているのは、同号の「前号の却下命令」の中には高等裁判所による控訴状の却下命令が含まれており、当該却下命令に対して許可抗告する場合が観念できるからです(民事訴訟法第337条)。他方、第14号に「許可抗告」が明記されていないのは、同号の「前号の決定」を高等裁判所が行うことはないからです。   |
| 12  | 第18条第1号  | 消費者裁判手続特例法第50条は民事訴訟法第137条第2項を準用していないので、簡易確定手続開始の申立書の却下命令は観念できず、第18条第1号において簡易確定手続開始の申立ての却下命令について規定する必要はない。   | 21     |  |
| 消費者契約法施行規則の一部を改正する内閣府令(案)   |  |   |        |  |
| なし  |  |   |        |  |
| 内閣府の所管する消費者庁関係法令に係る民間事業者等が行う書面の保存等における情報通信の技術の利用に関する法律施行規則の一部を改正する内閣府令(案) |  |   |        |  |
| 13  | 全体   | 被害回復関係業務に関して電磁的に保管されている帳簿書類等を書面化して保管することを求める必要がないとしていた点については、適切な対応が図られたものと考えられ、適当である。   | 1      | 賛同の御意見として承ります。   |
| 14  | 全体   | 被害回復関係業務に関する帳簿書類の管理につき、電磁的に保管されている記録等を、書面化して保管することまで求める必要はないのではないか。   | 1      | 今般、本施行規則の一部改正により、書面に代えて当該書面に係る電磁的記録による保存及び作成を行うことができることとしております。  |
| 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(案)   |  |   |        |  |
| 15  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(1) 活動実績(法第65条第4項第1号関係)<br>ア 相当期間 | 特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の報告書では、「相当期間」の考え方として、「要件を充足しているか否かの判断は、適格消費者団体の活動の頻度を始め、被害回復関係業務を遂行するための態勢の整備や専門的知識・経験の確保、経理的基礎等の他の要件の充実度等を総合的に考慮することが適当」とされている。この部分に関し、当該報告書の記載内容を維持すべきである。本ガイドライン(案)では、「当該活動が充実して行われている場合、「相当期間」と評価することを否定するものではない」とあるが、単に活動が充実していることを基に、相当期間と評価することは適当ではない。<br>当該報告書には「経理的基礎」が記載されているが本ガイドライン(案)には記載されていないため、本ガイドライン(案)の「他の要件」には「経理的基礎」も含まれることを明示すべきである。  | 1      | 御意見を踏まえ、特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の報告書における記載内容に修正することとしました。   |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No. | 項目   | 意見の概要   | 同旨の意見数 | 考え方  |
|-----|--|---|--------|--|
| 16  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(1) 活動実績(法第65条第4項第1号関係)<br>イ 適正性                  | 「なお」以下で始まる一文について、現在の記載内容を維持すべきである。<br>上記の箇所において、本ガイドラインで消費者団体の適正性の基準を明記することにより、特定適格消費者団体の健全な活動が期待できるとともに、裁判所、事業者、消費者等の関係者にとって、特定適格消費者団体の活動が適切かどうかチェックする指標となり得る。   | 1      | 賛同の御意見として承ります。   |
| 17  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(1) 活動実績(法第65条第4項第1号関係)<br>オ 申請書の添付書類             | 消費者裁判手続特例法第66条第2項第2号の書類として、消費者契約法施行規則第21条第1項第1号から第6号までの書類を提出しなければならないとされているが、同法第66条第2項第2号の書類は、公衆の縦覧に供しなければならない(消費者裁判手続特例法第67条)。<br>しるかに、消費者契約法施行規則第21条第1項第1号の「差止請求権の行使に関し、相手方との交渉の経過を記録したもの、や、同項第5号の「前各号に規定する帳簿書類の作成に用いた関係資料のつづり」は、記載内容の性質からして、公衆の縦覧に適する資料とは考えられない上、差止請求関係業務を相当期間継続して適正に行っているか否かは、その他の資料や口頭での補足説明等により判断可能であって、資料そのものの提出を求める必要性も乏しい。<br>よって、消費者契約法施行規則第21条第1項第1号及び第5号については、特定認定の申請に当たり添付すべき資料から削除すべきである。 | 29     | 【消費者契約法施行規則第21条第1項第1号に掲げる帳簿書類について】<br>特定認定の要件に係る活動実績として評価する差止請求関係業務には、裁判上のものだけでなく、裁判外のものも含まれるところ、同号に掲げる帳簿書類を添付書類から除外することすれば、裁判外の差止請求関係業務を申請書の添付書類で考慮することができなくなります。また、同号に掲げる帳簿書類は、適格消費者団体が作成、保存すべきものであり、これを申請書の添付書類としても、適格消費者団体に過剰な負担となるものではありません。以上の点を踏まえ、同号に掲げる書類については申請書の添付書類とすることし、原案を維持することとしました。<br>【消費者契約法施行規則第21条第1項第5号に掲げる帳簿書類について】<br>同項第1号から第4号までの書類により差止請求関係業務の内容を把握することは可能であるため、添付書類から削除することとしました。 |
| 18  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2) 体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>ア 被害回復関係業務の実施に係る組織 | 特定適格消費者団体が被害回復関係業務に必要な人員や物品を恒常的に確保していることを求めるものではないとした点は評価できる。   | 4      | 賛同の御意見として承ります。   |
| 19  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2) 体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>ア 被害回復関係業務の実施に係る組織 | 被害回復関係業務に係る事務処理を行うために必要な事務所等の施設、物品等については、差止請求関係業務と共用可能である旨明記すべきである。   | 28     | 御意見を踏まえ、被害回復関係業務に係る事務処理を行うために必要な施設、物品等は、被害回復関係業務を適切に遂行できる限りにおいては、差止請求関係業務その他の業務に係る事務処理を行うために必要な施設、物品と共用であっても差し支えない旨追記することとしました。  |
| 20  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2) 体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>ア 被害回復関係業務の実施に係る組織 | 差止請求関係業務に係る検討を行う部門と被害回復関係業務に関する検討を行う検討部門とが別組織である必要はない、兼務、同時開催が許される以上、二重の組織構成にすることの効率性を排除すべきである。   | 1      | 適格消費者団体において必要とされる検討を行う部門は、差止請求の要否及びその内容の検討を行うのに対し(消費者契約法第13条第3項第5号)、特定適格消費者団体において必要とされる検討を行う部門は、被害回復裁判手続についての検討を行うことになっております(消費者裁判手続特例法第65条第4項第4号)。<br>このように、検討する内容が異なり、必要となる根拠規定が異なる以上、別に組織されることが必要と考えます。<br>もっとも、本ガイドラインでは、兼務、同時開催も許容しております。   |
| 21  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2) 体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>イ 情報提供業務の実施の方法     | 特定適格消費者団体が行う対象消費者への被害回復裁判手続に付随する情報の提供については、情報を提供することが原則的な考え方とされるべきである。<br>また、情報提供を行うかどうかの考慮要素として掲げられている「公表されることにより事業者に与える影響」については、「被害を与えた公表される事による影響」とされるべきである。   | 9      | 【前段について】<br>消費者裁判手続特例法第82条は、特定適格消費者団体は、対象消費者に対し必要な情報を提供するよう努めなければならないと規定しているところ、この規定は、事業者の信用をいたすに毀損することまでも許容するものではなく、情報提供が原則とまでは言えません。そこで、本ガイドラインでは、提供しようとする情報の内容等を総合的に考慮する必要がある旨を定めております。<br>【後段について】<br>御意見を踏まえ、「被害を与えた公表されることにより事業者に与える影響」と修文することとしました。   |
| 22  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2) 体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>イ 情報提供業務の実施の方法     | 情報提供を行うかどうかの考慮要素として掲げられている「公表されることにより事業者に与える影響」は、削除すべきである。  | 3      |  |
| 23  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2) 体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>イ 情報提供業務の実施の方法     | 特定適格消費者団体が行う対象消費者への被害回復裁判手続に付随する情報の提供については、情報を提供することが原則的な考え方とされるべきではないか。  | 1      | 御意見を踏まえ、「被害を与えた公表されることにより事業者に与える影響」と修文することとしました。   |
| 24  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2) 体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>イ 情報提供業務の実施の方法     | 被害回復裁判手続に関する業務に付随する対象消費者に対する情報の提供に係る業務を適正に遂行するための体制の整備について、消費者裁判手続特例法第82条の規定に基づく情報の提供に当たり、考慮すべき事柄から、「被害を受けたと考えられる消費者の範囲」、「被害金額の多寡」、「今後の被害拡大のおそれ」、「当該事業者の対応状況」、「公表されることにより事業者に与える影響」は、削除されるべきである。  | 1      |  |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No. | 項目   | 意見の概要   | 同旨の意見数 | 考え方   |
|-----|--|---|--------|---|
| 25  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2)体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>イ 情報提供業務の実施の方法  | 2.(2)イに として、「特定適格消費者団体は、企業からの訂正申入れを受け付ける窓口(電子メールでも可、企業専用窓口でなくても可)を設置し、事業者から情報提供の内容について合理的な根拠を示して訂正の申入れがあった場合には、訂正その他の適切な対応をすること」を追記すべきである。記載に誤りがある場合に、早急に記載の訂正を行うこと(対応窓口設置を含む)は、消費者に対する適切な情報の提供につながるだけではなく、特定の適格消費者団体の信用の確保にも資する。 | 2      | 特定適格消費者団体は、対象消費者の誤解を招かないように分かりやすく、かつ、正確な情報を提供しなければならず、対象消費者に対する情報提供において、事業者から情報提供の内容について合理的な根拠を示して訂正の申入れがあった場合に、訂正その他の適切な対応をすることは、この要請にかなうものであると考えます。そこで、御意見を踏まえて、当該記述を修正することとしました。<br>なお、事業者から訂正の申入れがなされる場合は多くないと考えられること、また、特定適格消費者団体の連絡先は明らかであることから、事業者から訂正の申入れを受け付けるために新たな窓口を設置することまでは必要ないと考えます。   |
| 26  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2)体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>イ 情報提供業務の実施の方法  | 被害回復裁判手続に付随する情報の提供は、対象となる消費者の利益のためになされるのが主眼である。確かに、情報提供がなされることで事業者側に一定の事実上の不利益があることは否定しないが、重視すべきは消費者の被害回復の利益である。このため、事業者に与える影響については制限的に解すべきであって、この要件があるゆえに情報提供が萎縮されるということがあってはならない。   | 2      | 御意見は今後の業務の参考とさせていただきます。   |
| 27  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2)体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>エ 金銭その他の財産の管理の方法<br>(I) 対象消費者宛ての金銭を受領した場合の措置                        | 特定適格消費者団体が授權をした特定の消費者のために金銭を受領した場合に金額の多少に関わりなく、原則として、遅滞なく(通知すべきとしているが、受領した金額と比較して通知に過大な費用を要する場合は、事前の対象消費者の了解がなくとも定期的な報告で足りるとすべきではない)。   | 2      | 本ガイドラインでは、対象消費者へ通知する方法を限定していないため、「通知に過大な費用を要する場合は」具体的に想定されません。また、対象消費者から了解を得ている場合には定期的にまとめて通知することも差し支えないこととしているので、これにより特定適格消費者団体に過剰な負担となることはないと考えられます。<br>以上の点から、原案を維持することとしました。  |
| 28  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2)体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>エ 金銭その他の財産の管理の方法<br>(h) 金銭管理責任者の設置 | 特定適格消費者団体の金銭管理の責任者について、一般的な社会経験のある者であれば十分担い得るものであるから、公認会計士や税理士等の有資格者と同等の知識や経験を有していることまで必要とすべきではないのではないか。  | 3      | 特定適格消費者団体は、対象消費者から報酬及び費用を受領し、また、対象消費者宛ての金銭を受領することになるため、金銭管理が適切に行われる体制を整備する必要があります。<br>そこで、本ガイドラインにおいて、特定適格消費者団体は、金銭管理責任者を置く必要があり、この金銭管理責任者は、公認会計士、税理士、破産管財人等の実務に精通した弁護士、企業会計に従事した経歴がある者など金銭管理を適切にすることができる者が任命される必要があるとしております。<br>なお、この金銭管理を適切にすることができる者は、必ずしも公認会計士や税理士等の有資格者と同等の知識や経験を有していることまでも必要とするものではありません。   |
| 29  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2)体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>エ 金銭その他の財産の管理の方法  | 1 被害回復裁判手続に関する業務を適正に遂行するための体制の整備について、対象消費者宛ての金銭を受領した場合の対象消費者への通知については、対象消費者と特定適格消費者団体との合意に任されるべきことであり、(I)の定めについては削除されるべきである。<br>2 被害回復裁判手続に関する業務を適正に遂行するための体制の整備について、(h)の金銭管理責任者の設置については、第二文の定めは削除されるべきである。                       | 1      | [1について]<br>対象消費者と特定適格消費者団体との関係は、基本的には両当事者の合意に委ねられるべきではあるものの、法の定める範囲で合意が制限されることがあり得るものと考えます。そして、消費者裁判手続特例法は、「被害回復関係業務の実施に関する金銭その他の財産の管理の方法その他の被害回復関係業務を適正に遂行するための体制及び業務規程が適切に整備されていること」を特定認定の要件としており(第65条第4項第2号)、特定適格消費者団体は、金銭その他の財産の管理に関する適正な体制を適切に整備しなければならないこととしております。こうした点からすれば、対象消費者宛ての金銭を受領した場合には、遅滞なく、その旨を当該対象消費者に通知することが必要と考えます。<br><br>[2について]<br>前記したとおり、特定適格消費者団体は、金銭その他の財産の管理に関する適正な体制を適切に整備しなければなりません。金銭その他の財産の管理に関する適正な体制が適切に整備されているというためには、金銭管理責任者の設置が必要と考えられますので、原案を維持することとしました。 |
| 30  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2)体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>オ 業務委託  | 業務委託先への委託に要する費用につき、特定適格消費者団体が委託先より開示を受けて消費者庁へ報告させることは適切であるが、広く一般に公表することまで原則とすべきではないのではないか。  | 3      | 特定適格消費者団体の報酬及び費用が適切なものか否かは、消費者庁のみで監督するのではなく、消費者からも監視される必要があると考えます。<br>なお、公表により支障が生じる場合には匿名で公表することにしており(改正後の消費者契約法施行規則第29条ただし書)、必要な配慮はしております。  |
| 31  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2)体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>オ 業務委託  | 委託に要する費用については、事業報告書に記載させ、かつ、内閣総理大臣が公表すべきでない。  | 3      |   |
| 32  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(2)体制及び業務規程(法第65条第4項第2号関係)<br>オ 業務委託  | 特定適格消費者団体が第三者に業務委託する際に「特定適格消費者団体は再委託先に対して同等の責任を負わせる」旨を明記すべきである。<br>特に、「法第28条又は第29条の規定に基づき事業者から提供された消費者に関する情報は、事業者にとってはもちろんのこと、消費者にとっても重要な情報である。したがって、これらの取扱いについては、再委託先にも特定適格消費者団体と同等の責任を課すべきである。                                  | 1      | 御意見を踏まえ、委託先が再委託した場合における事項を追記することとしました。  |

| No. | 項目   | 意見の概要  | 同旨の意見数 | 考え方  |
|-----|--|--|--------|--|
| 33  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(3) 理事及び理事会(法第65条第4項第3号関係)<br>ア 被害回復関係業務の執行に係る重要な事項の決定                                  | 簡易確定手続開始の申立ては理事会の専決事項に含めるべきではないのではないか。   | 6      | 簡易確定手続開始の申立ては、手続進行上の重要な行為であり、理事会で決議すべき事項であると考えます。<br>なお、特定適格消費者団体は、簡易確定手続の申立ての段階で報酬及び費用を具体的に決定するため、理事会を開催することになることが想定されることから、簡易確定手続開始の申立てを理事会で決議すべき事項としたとしても、実際にも支障はないものと考えます。   |
| 34  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(4) 被害回復関係業務を適正に遂行することができる専門的な知識経験(法第65条第4項第4号関係)<br>ウ 申請書の添付書類                         | 弁護士であることを証する書類として、「所属する弁護士会の発行する資格証明書」が挙げられているが、日本弁護士連合会が発行する身分証明書は該当しないようにも読めるため、これも含まれるような表記に改めていただきたい。<br>また、消費生活相談員については資格を取得したことを証する書面の写しでよいとされていることから、弁護士についても、携帯用の「身分証明書」の写しでも足りる旨明記すべきである。   | 28     | 御意見を踏まえ、弁護士であることを証する書類として、日本弁護士連合会が発行する身分証明書(カード式のもの)の写しを明記することとします。<br>なお、所属弁護士会の発行する資格証明書については、特定認定の申請書に添付するために取得すると考えられる書類であることから、原本であることとします。  |
| 35  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(5) 経理的基礎(法第65条第4項第6号関係)<br>ア 意義  | 特定適格消費者団体の経理的基礎について、一定額以上の基本財産の保有を要件とせず、特定適格消費者団体団体の規模や他の団体との連携体制等を総合的に考慮すべきとした点は評価できる。  | 4      | 賛同の御意見として承ります。   |
| 36  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>ア 基本的な報酬及び費用に関する考え方                                     | 価格表記を消費税込みの値段にするように統一してほしいです。現状は、税抜き価格と税込価格と混在していて非常に分かりにくいです。   | 1      | 本ガイドラインでは、今後消費税率が変更される場合の対応を考慮して、消費税抜きの価格を表記しております(2.(6)ア なお書き)。   |
| 37  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>ア 基本的な報酬及び費用に関する考え方                                     | 本来、本件訴訟制度の対象になるものは、個々の消費者の授權を受けない特定適格消費者団体が提起する共通義務確認の訴えにおいて事業者側に共通義務が認められ、第二段階において債権の届出とその認否が行われれば速やかに被害回復が見込めるものとなっているはずである。よって、被害回復関係業務に掛かる費用のうち大半は債権届出までの間に掛かるものであることが推測される。債権届出までに要した弁護士費用含む費用を消費者に負担させた上で、さらに回収額の50%未満までを報酬・費用に充てることができるのと、少額案件でない場合や、手続に参加する消費者の数が多き場合は、特定適格消費者団体に余剰金として残ることになる。そのような余剰金が多くなる状況は本制度の趣旨に照らすと適切ではないことから、本ガイドライン(案)にあるとおり、手続参加のための費用負担と、債権届出より後の報酬・費用の負担について業務規程にその基準や考え方を明確にしておく必要があると考える。<br>なお、通常、自らが負担した費用が他の消費者の費用に充てられることを消費者は想定していないと考えられることから、消費者裁判手続特例法第25条第1項の規定による通知及び同法第32条の規定による説明において報酬及び費用について消費者に説明する際は、報酬が他の案件の費用に充てられる可能性についても説明すべきであると考えます。 | 1      | 特定適格消費者団体が費用とは別に報酬を受け取る以上、報酬として得た金銭が他の事案の費用等として用いられる可能性があることは想定されているところであり、この点は本ガイドラインにも明記しております。<br>もっとも、御意見を踏まえ、消費者庁において、制度の周知に当たり、この点についても消費者の理解が得られるよう努めてまいりたいと考えます。   |
| 38  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>イ 簡易確定手続に関する報酬及び費用の考え方 | 特定適格消費者団体の報酬及び費用について、消費者に対し一定の負担を求めることができるとともに、債権届出までの特定適格消費者団体の実費は消費者の負担とするものとした点は一定程度評価できる。ただし、簡易確定手続開始の申立て以降の費用は、事業者の負担とすることを明記すべきである。  | 4      | 簡易確定手続開始の申立て以降の費用を全て事業者の負担とする法的根拠はありません。<br>なお、消費者裁判手続法第83条第1項は、特定適格消費者団体は、第1号から第3号までの場合を除いて、被害回復裁判手続に係る相手方から、名目のいかんを問わず、金銭その他の財産上の利益を受けてはならない旨を規定しております。そして、同項第2号は、一定の訴訟費用については裁判所の決定の下で相手方から償還を受けることを許容していますが、これに該当しない費用について相手方から償還を受けることは同項の規定に違反するものと考えられます。 |
| 39  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>イ 簡易確定手続に関する報酬及び費用の考え方 | イ(イ)の少なくとも回収額の50%超を消費者の取戻分とする必要があるとの部分については、削除されるべきである。  | 1      | 消費者裁判手続特例法第65条第4項第5号は、特定適格消費者団体の報酬及び費用が消費者の利益の擁護の見地から不当なものであってはならない旨を定めており、この観点から一定の上限を設けることが必要と考えます。その上で、債権届出より後の手続に関する報酬及び費用について、少なくとも回収額の50%超を消費者の取戻分とするのは、被害回復関係業務に要する費用が実際にどの程度掛かるのかは現段階において必ずしも明らかでないことを踏まえると合理的であると考えます。                                  |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No. | 項目  | 意見の概要   | 同旨の意見数 | 考え方  |
|-----|---|---|--------|--|
| 40  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>イ 簡易確定手続に関する報酬及び費用の考え方  | 消費者の利益の擁護の観点から取戻分については、手続全体において消費者が負担する一切の費用等を除いてもなお消費者の下に還元される金額を意味することを明確化すべきである。また、本ガイドライン(案)は特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の報告書と比べて、特定適格消費者団体が消費者に負担を求める報酬及び費用の額並びにその根拠を説明すれば、「個々の対象消費者の回収額が多額になる、又は手続に参加する対象消費者が多くなるに従って、対象消費者の取戻分を増加させる必要がある」という原則の例外を認めるとも解釈される懸念があり、例えば、「回収額が3億円を超えるような事案については、取戻分は最低80%程度とする、など回収額が多額になる場合の取戻分について具体的な目安を示すことが望ましい。   | 1      | 被害回復関係業務に要する費用が実際にどの程度掛かるのかは現段階において必ずしも明らかでないため、消費者に現実に取り戻される金額を明確にすることは困難と考えます。また、同様の理由により、高額な事案における消費者の取戻分を具体的に明記することも困難と考えます。以上の点から、原案を維持することとしました。   |
| 41  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>イ 簡易確定手続に関する報酬及び費用の考え方  | 「( )通知又は説明した債権届出までに要する費用の見込みが現実に債権届出までに要した費用がよりも多かった場合」とあるが、誤記部分について「費用よりも多かった場合」と訂正していただきたい。   | 1      | 御意見のとおり、訂正させていただきます。   |
| 42  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>イ 簡易確定手続に関する報酬及び費用の考え方  | 各被害が少額の場合でも、債権届出までに要した費用の全額を授権した対象消費者の負担とするべきである。   | 1      | 本ガイドラインについては、授権をした対象消費者に対し、適切な範囲で、債権届出までに要した費用の支払を求めることができ、特定適格消費者団体の判断により、債権届出までに要した費用の全額を授権した対象消費者の負担とすることもできることとしております。   |
| 43  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>イ 簡易確定手続に関する報酬及び費用の考え方  | 16頁3行目からは、授権をした対象消費者が多い事件について、共通する費用を負担することになる対象消費者が多くなり、「その範囲では、対象消費者の取戻分を増加させることが可能になるとされている。つまり、この文章では共通費用負担が増えるという範囲では、という限定付きで述べられているが、この段落の後段では、そうした限定なしに、「手続に参加する対象消費者が多くなるに従って、対象消費者の取戻分を増加させることが必要」とされている。しかしこれが誤りであることは明らかである。対象消費者の数が増えれば、確かに分母は増えるが、1人当たりに掛かる通知等の連絡費用、説明のコスト、そして意向確認のコストは人数に比例して増大するし、多くなれば色々な立場と能力の消費者が含まれるので、統一的な処理が困難な場合も増えてきて、人数分以上のコスト増となることも考えられる。したがって、「手続に参加する対象消費者が多くなるに従って、対象消費者の取戻分を増加させることが必要」というのは誤った前提に立つのであり、「増加させることが可能な場合には、増加させることが必要」と書くべきである。また、同所では、「常に回収額の半分(50%)に近い額を報酬及び費用として対象消費者に負担を求めることは適切ではなく」とある。しかし、例えば高齢者や障害者など、配慮が必要な消費者が多く含まれるようになれば、そしてそれは対象消費者の数が増えればその確率も高くなるのだが、対象消費者に対する連絡、意思確認のコストは増大し、回収額の半分以上を消費者に回収させることが困難な場合も予想される。なお23頁3行目以降にあるように、障害を理由とする差別の解消は責務であり、高齢者等の配慮も責務であるから、そのようなコストは対象消費者全体で負担する必要がある。このことから、対象消費者の数が多くなるに従って、常に対象消費者の取戻分を増加させることが可能なわけではないことも、ガイドラインとして明記すべきである。 | 1      | 対象消費者の数が多くなったとしても消費者の取戻分を増加させることができないような事案が皆無ではないものの、一般的には消費者の取戻分を増加させることが可能と考えます。   |
| 44  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>ウ 異議後の訴訟等に関する報酬及び費用の考え方 | 異議後の訴訟等において特定適格消費者団体が対象消費者から受領し得る報酬及び費用につき、特定適格消費者団体において事案の特性に応じた適切な報酬額を定められるようにすべきである。   | 4      |  |
| 45  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>ウ 異議後の訴訟等に関する報酬及び費用の考え方 | 異議後の訴訟等において特定適格消費者団体が対象消費者より受領し得る報酬及び費用につき、通常の民事訴訟手続よりは業務負担が軽減していることを考慮すべきとしているが、異議後の訴訟より弁護士が代理人として受任する場合には新規に受任する時とは異なった困難性があることを看過しており、妥当ではないのではないかと。   | 1      | 特定適格消費者団体の報酬及び費用は、消費者の利益の擁護の見地から不当なものであってはならないこととされており(消費者裁判手続特例法第65条第4項第6号)、一定の上限を画する必要があるところ、特定適格消費者団体が事案に応じて自由に異議後の訴訟等における報酬を定めることができることは、場合によっては消費者の利益の擁護の見地から不当なものになってしまう懸念があります。本ガイドラインにおける基準は、異議後の訴訟は通常訴訟よりは業務負担が軽減されていると一般的に考えられることを踏まえ、他の制度を参考にしたものであり、上記の観点に照らし、合理的であると考えます。 |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No. | 項目  | 意見の概要  | 同旨の意見数 | 考え方   |
|-----|---|--|--------|---|
| 46  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>ウ 異議後の訴訟等に関する報酬及び費用の考え方 | 異議後の報酬基準についての上限について、日本司法支援センターで用いられる基準を参考にすべきでない。  | 3      |   |
| 47  | 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(案)<br>2. 特定適格消費者団体の認定<br>(6) 報酬及び費用の基準(法第65条第4項第6号関係)<br>ウ 異議後の訴訟等に関する報酬及び費用の考え方 | 異議後の訴訟等において特定適格消費者団体が対象消費者に支払を求めることのできる報酬につき、本ガイドライン(案)の定める基準を引き上げるべきである。  | 1      | 特定適格消費者団体の報酬及び費用は、消費者の利益の擁護の見地から不当なものであってはならないこととされており(消費者裁判手続特例法第65条第4項第6号)、一定の上限を画する必要があるところ、特定適格消費者団体が事案に応じて自由に異議後の訴訟等における報酬を定めることができるとすることは、場合によっては消費者の利益の擁護の見地から不当なものになってしまう懸念があります。本ガイドラインにおける基準は、異議後の訴訟は通常訴訟よりは業務負担が軽減されていると一般的に考えられることを踏まえ、他の制度を参考にしたものであり、上記の観点に照らし、合理的であると考えます。 |
| 48  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(7) 被害回復関係業務以外の業務(法第65条第4項第7号及び第88条並びに消費者契約法第29条第1項関係)<br>ア「支障を及ぼすおそれ、                   | 被害回復関係業務以外の業務の割合が高いことをもって被害回復業務の適正な遂行に「支障を及ぼすおそれ」があると判断するのではなく、特定認定の申請をした適格消費者団体の組織の特質も踏まえるべき。   | 1      | 御意見については、今後の業務の参考とさせていただきます。  |
| 49  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(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)<br>イ 被害回復裁判手続に関する業務の実施の方法に関する事項                        | 情報提供業務の実施の際に考慮する項目として「当該事業者の対応状況」が挙げられていたり、「不当な目的でみだりに」を判断する際の考慮要素として「事業者との事前交渉の有無や内容」が挙げられていることは評価するが、それらは被害回復裁判手続の実施について決定するに当たり考慮すべき要素であるから、業務規程にもそれらを記載するべきである。よって、「被害回復裁判手続に関する業務の実施の方法に関する事項」について、「消費者の被害に関する情報を分析して被害回復裁判手続の要否及びその内容について検討を行い、被害回復裁判手続の実施について決定する方法」が挙げられているが、「消費者の被害に関する情報や事業者の対応状況を分析して被害回復裁判手続の要否及びその内容について検討を行い、被害回復裁判手続の実施について決定する方法」とし、事業者との事前交渉や事業者の対応状況の考慮がなされることを明示すべきである。 | 1      | 御意見を踏まえ、消費者裁判手続特例法施行規則第8条第1号イに規定する「被害回復裁判手続に関する業務の実施の方法に関する事項」に関し、被害回復裁判手続の要否等の検討に当たり分析するものとして、「消費者の被害に関する事業者の対応状況等」を追記することとしました。   |
| 50  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(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)<br>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                         | 授権した者の意思を確認するための方法を柔軟に定めている点は評価できるが、手続の迅速化と消費者の負担を軽減するため、消費者から事前に処理方針等につき明確な包括的な同意が得られたような場合には、その包括的な同意の範囲である限り、消費者裁判手続特例法施行規則(案)第8条第1号ホに規定する意思確認を個別に得る必要はない旨を明記すべきである。  | 10     | 特定適格消費者団体が、授権をした対象消費者から処理方針について事前に包括的な了解を得た上で、その了解の範囲内で処理を進めることは、常に許されないわけではないものの、授権をした対象消費者の意思は、その時々状況によって変化するものであるから、なるべく直前に授権をした対象消費者の意思を確認することが望ましいものと考えます。このような観点からすれば、事前に包括的な了解を得ることを本ガイドラインに記載することは適切ではないと考えます。  |
| 51  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(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)<br>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                         | 手続の迅速化と消費者の負担軽減のため、消費者から事前に処理方針等に明確な包括的な同意を得たような場合、包括的な同意の範囲である限り、消費者裁判手続特例法施行規則(案)第8条第1号ホに規定する意思確認を個別に得る必要はない旨を明記すべき。   | 22     |   |
| 52  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(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)<br>ク 特別の利害関係を有する場合の措置その他業務の公正な実施の確保に関する措置              | 「規則第8条第1号へに規定する「その他の業務の公正な実施の確保に関する措置」とは、例えば、特定適格消費者団体の役員、職員又は専門員」とあるが、「専門員」は「専門委員」の誤りか、誤りでない場合には、その職の意義を具体的に説明されたい。   | 1      | 御意見のとおり、「専門員」とあるのは「専門委員」の誤りであるので、その旨訂正することとしました。  |
| 53  | 2. 特定適格消費者団体の認定<br>(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)<br>ク 特別の利害関係を有する場合の措置その他業務の公正な実施の確保に関する措置              | 特定適格消費者団体の業務の公正な実施の確保に関する措置に関して、特定適格消費者団体の役職員等が、被害回復裁判手続に係る相手方である事業者と実質的に競合関係にある事業に単に従事したことがあるに過ぎない場合まで含めているほか、特定適格消費者団体の役職員等が被害回復裁判手続の相手方と「特別の利害関係を有する」かどうかの判断基準に関して、過去2年にわたって利害関係等がないことを要求しているのは広きに失するのではないかと。   | 2      | 特定適格消費者団体の業務は公正に行われる必要があり、相手方となる事業者との利害関係がないことは厳格に保たれる必要があることから、特定適格消費者団体の役職員等が、現在及び過去2年の間に、被害回復裁判手続の相手方である事業者の役員又は職員である場合、当該事業者と取引関係(日常生活に必要な取引を除く。)を有している場合、相手方となる事業者と競合関係にある事業者の業務に従事した場合に、手続に関与できないとすることは適切であると考えます。  |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No. | 項目   | 意見の概要   | 同意の意見数 | 考え方   |
|-----|--|---|--------|---|
| 54  | 3. 有効期間の更新、合併の認可及び事業の譲渡の認可(法第69条第2項、第71条第3項及び第72条第3項関係)<br>イ 経理的基礎 | 既に債務超過状態に陥っている場合、被害回復関係業務を適正に遂行するに足りる経理的基礎の要件を満たさないとされているが、一時的であっても債務超過に陥った場合には経理的基礎の要件を満たさないようにも読めるため、団体にとって非常に酷であるし、かえって、支出を抑えるべく本来行うべき業務を縮小せざるを得なくなったり、実施できない等、業務の遂行に支障を来す可能性もある。<br>債務超過に一時的に陥ったとしても、最終的に消費者から報酬及び費用を回収できる見込みがある場合に限定することなく、具体的に回復の見込みがある場合には経理的基礎を欠くものではないことを明記すべきである。   | 34     | 消費者裁判手続特例法第69条第6項の規定により、同法第65条第4項第5号の規定が準用されるため、特定認定の有効期間を更新するためには、被害回復関係業務を適正に遂行するに足りる経理的基礎を有していることが必要であり、その判断に当たっての考慮要素については、3.イに記載されているもののほか、2.(5)アに定めるところによります。もともと、2.(5)アには、被害回復関係業務及び差止請求関係業務以外の業務による収入の見込み、約されている寄附の状況が当該考慮要素として掲げられているところであり、最終的に消費者から報酬及び費用を回収できる見込みがある場合に限定する意図ではありません。 |
| 55  | 4. 被害回復関係業務等<br>(1) 簡易確定手続申立団体による通知(法第25条関係)<br>ア 正当な理由がある場合       | 簡易確定手続申立団体による通知に関し、通知の方法において、「最大限プライバシーに配慮する」とされていることは、妥当であるが、そもそも、知れている対象消費者への通知義務の例外となる「正当な理由」に関して、対象消費者の加入を促す意義の有無を要素としているが、例えば、探偵業者に関連してあり、対象消費者に通知を送付すること自体が、当該対象消費者にとって、探偵業者への依頼をしていたことが家族に知られてしまうなど、事案の性質から対象消費者に対して郵便等による通知をすることがおよそ相当ではないと判断される場合なども含めるべきである。  | 1      | 消費者裁判手続特例法第25条第1項は、同法における二段階の訴訟制度の実効性を確保するためには対象消費者に対する情報提供を実効的に行う必要があることに鑑み、簡易確定手続開始決定がされたときは、原則として、簡易確定手続申立団体の通知義務を生じさせることとしております。このような趣旨からすれば、「正当な理由がある場合」とは通知により対象消費者の加入を促す意義が大きく失われた場合を指すものと考えるのが妥当であり、御意見のような場合に通知義務を課さないことは適当でないと考えます。   |
| 56  | 4. 被害回復関係業務等<br>(1) 簡易確定手続申立団体による通知(法第25条関係)<br>イ 知れている対象消費者       | (ア)において「対象消費者に該当する者であると合理的に認められる」のは「相手方から開示された文書その他の客観的資料から対象消費者に該当する者」としている。<br>昨今の消費者被害の中で起こり得る事例として、今まで接触のなかった特定適格消費者団体から電子メールで連絡を受ける消費者は「第一次の裁判に勝ったので、必要な書類やお金を振り込んでほしい」といった特定適格消費者団体を語る新手法の詐欺犯罪者の被害者になるおそれがないとはいえない。<br>電子メール等の簡便な利用については現在全国で生起している詐欺事件も踏まえて十分な注意が必要ではないかと考える。  | 1      | 消費者裁判手続特例法第25条第1項の規定の表現からして、同項の規定による通知の方法として電子メールを排除することはできないところ、制度の運用における留意事項として参考とさせていただきます。  |
| 57  | 4. 被害回復関係業務等<br>(1) 簡易確定手続申立団体による通知<br>工 通知すべき事項                   | 特定適格消費者団体は、対象消費者が本制度以外の被害回復の手段を十分に検討できるよう、本制度以外にも被害回復手段がある場合は、消費者に当該手段に関する情報を提供する努力義務があるとガイドラインに明示すべきである。ただし、特定適格消費者団体の立場で、主体的に、本制度以外の被害回復手段に関する情報を消費者に提供するものが適切でないならば、消費者庁が、消費者庁のHP等で、消費者が本制度と他の被害回復手段を具体的に比較検討できる環境を構築しただけ、かかるHP等の環境が構築されたことを前提として、消費者庁が周知するとともに、特定適格消費者団体は、本制度と他の被害回復手段の比較ができるよう、消費者に周知するようガイドラインに明示していただきたい。  | 2      | 消費者は、特定適格消費者団体に授權をすることなく、自ら適宜の方法により被害回復を求めることが可能であり、このことは特定適格消費者団体に説明されるまでもなく、消費者にとって明らかであるから、特定適格消費者団体に情報を提供する努力義務を課す必要はないと考えます。<br>なお、消費者庁に係る御意見については今後の業務の参考とさせていただきます。  |
| 58  | 4. 被害回復関係業務等<br>(1) 簡易確定手続申立団体による通知<br>工 通知すべき事項                   | 簡易確定手続申立団体が、簡易確定手続開始決定を対象消費者に通知し、対象消費者からの授權を依頼する場合、簡易確定手続申立団体は、対象消費者が簡易確定手続以外の被害回復の手段を検討できるよう、通知すべき事項として、簡易確定手続以外にも被害回復手段がある場合は、対象消費者に当該手段に関する情報を提供することをガイドラインに明示すべきである。ただし、特定適格消費者団体の立場で、主体的に、本制度以外の被害回復手段に関する情報を消費者に提供するものが適切でないならば、消費者庁が、消費者庁のHP等で、消費者が本制度と他の被害回復手段を具体的に比較検討できる環境を構築していただき、かかるHP等の環境が構築されたことを前提として、消費者庁が周知するとともに、特定適格消費者団体は、本制度と他の被害回復手段の比較ができるよう、消費者に周知するようガイドラインに明示していただきたい。 | 2      |   |
| 59  | 4. 被害回復関係業務等<br>(4) 説明義務(法第32条関係)<br>ア 説明する方法<br>(ア) 規則第6条第1項関係    | 消費者裁判手続特例法第32条に規定する説明の方法について、簡易確定手続申立団体が消費者の意思を確認する方法として直接対面を原則とせず電話その他の方法も並列的に認める旨を定めた点は評価できる。   | 4      | 賛同の御意見として承ります。  |
| 60  | 4. 被害回復関係業務等<br>(4) 説明義務(法第32条関係)<br>ア 説明する方法<br>(ア) 規則第6条第1項関係    | 簡易確定手続開始の申立てをした簡易確定手続申立団体が対象消費者に対して行う消費者裁判手続特例法第32条の規定に基づく説明につき、直接の説明を不要とするための要件である対象消費者からの「本制度を理解した上での明示的表明」又は「ホームページの閲覧による説明事項を理解したことの確認」については、対象消費者の負担の少ない方法で確認ができるようにすべきである。  | 2      |   |
| 61  | 4. 被害回復関係業務等<br>(4) 説明義務(法第32条関係)<br>ア 説明する方法<br>(ア) 規則第6条第1項関係    | 簡易確定手続申立団体の対象消費者に対する説明は、対象消費者が承諾した場合には、書面の交付又は電磁的記録の提供のみで足りるとされているが、この承諾は、簡易な方法で確認できるようにすべきではないか。   | 1      | 消費者裁判手続特例法第32条の規定において簡易確定手続申立団体に対して説明義務を課している趣旨が、被害回復関係業務の適正性を確保することであることからすれば、対象消費者への直接の説明が望まれるところであり、対象消費者の都合などを考慮して例外的にこれを不要とする場合であっても、明示的にその意思が確認できる必要があると考えます。このような考え方の下、簡易確定手続申立団体においては、本ガイドラインの範囲内において適切に運用されることとなります。   |



## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No. | 項目  | 意見の概要  | 同旨の意見数 | 考え方   |
|-----|---|--|--------|---|
| 62  | 4. 被害回復関係業務等<br>(4) 説明義務(法第32条関係)<br>ア 説明する方法<br>(7) 規則第6条第1項関係                             | 特定適格消費者団体の対象消費者への説明義務に関し、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について、一定の条件下にて許容したことは、本制度の実効的運用の観点では評価し得るものである。そこで、こうした方法における当該ホームページを閲覧後の説明事項を理解したことを確認する措置についても、実効的運用の観点を阻害しないように運用がなされるべきである。   | 1      |   |
| 63  | 4. 被害回復関係業務等<br>(4) 説明義務(法第32条関係)<br>ア 説明する方法<br>(1) 規則第6条第2項関係                             | 一定の条件の下に、簡易確定手続申立団体のウェブサイト上で説明する方法を認めた点は評価できる。   | 4      | 賛同の御意見として承ります。  |
| 64  | 4. 被害回復関係業務等<br>(5) 授權契約の拒絶及び解除(法第33条並びに第53条第4項及び第5項関係)<br>ア 法第33条第1項及び第2項の「やむを得ない理由」の具体的内容 | 授權をする対象消費者又は授權をした対象消費者が、特定適格消費者団体からの問合せに適切に回答しない場合及び授權をする対象消費者又は授權をした対象消費者の判断能力が十分でない場合も、消費者裁判手続特例法第33条第1項及び第2項の「やむを得ない理由」に含めるべきである。   | 2      | 消費者裁判手続特例法第33条第1項及び第2項の規定が「やむを得ない理由」があるときに限って簡易確定手続授權契約の締結を拒絶でき、又は解除できるとしているのは、消費者に裁判所の判断を得る機会を保障するためであり、「やむを得ない理由」とは、裁判所の判断を得られずともやむを得ない場合に限定されます。<br>授權をする対象消費者又は授權をした対象消費者は、一般の消費者であり、専門的な知識を持たない場合もあるため、簡易確定手続申立団体からの問合せに適切に回答できるとは限りません、このことを踏まえると、授權をする対象消費者又は授權をした対象消費者が特定適格消費者団体からの問合せに適切に回答しない場合に、直ちに裁判所の判断を得られずともやむを得ないとはいえません。<br>また、消費者裁判手続特例法第33条第1項の「やむを得ない理由」は、実体法上、授權契約を締結するのに拒絶できる理由を指し、同条第2項の「やむを得ない理由」は、実体法上、有効に締結された授權契約を解除できる理由を指すところ、消費者が意思能力を欠いているような場合は、そもそも、実体法上、授權契約の締結ができないのであるから、あえてガイドラインに明記する必要はないと考えます。また、意思能力を欠くような状況になった場合は、成年後見等の措置がとられるべきであって、直ちに授權契約の解除が許されるべきではありません(なお、成年後見等の措置を待っていては適切な手続遂行に著しく支障が生じる場合には、授權契約を解除することは認められるものと考えます。)                                    |
| 65  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務(法第75条第2項関係)  | 消費者裁判手続特例法第75条第2項に基づく、いわゆる「濫訴等の禁止」に係る事項が記載されているが、本事項については、同法附則第3条の趣旨を踏まえた本ガイドライン(案)の要諦をなす部分であることから、改めていってもなく、提示された考え方によって、確実な運用が図られるよう強く望む。  | 1      | 御意見については、今後の業務の参考とさせていただきます。  |
| 66  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務(法第75条第2項関係)  | 共通義務確認の訴えの定義として、「多数性」「共通性」「支配性」の3つの要件があり、特段の根拠なくあえて訴えを提起する場合の例示を記載している(P32)。「多数性」については、「共通性」については、に例示があり、理解しやすいが、「支配性」については分かりにくい要件であり、より丁寧な例示をいただきたい。<br>P32の説明では具体的な例示はなく、「簡易確定手続において、対象債権の存否及び内容を適切かつ迅速に判断することが困難である」という書きぶりは分かりにくいと思われる。<br>共通義務確認の訴えの要件の一つである「支配性」は個々の消費者の損害や因果関係の有無等を判断することは、二段階目の手続が簡易確定手続であるだけに、個々の消費者ごとに相当程度判断するものは当訴訟制度にはなじまないという趣旨の要件である。<br>実務の中では、「支配性」の判断は難しいところでもあり、消費者庁作成の問一答36頁では損害保険金不払いの事案で保険事故が生じているかどうかの認定判断が困難な場合は「支配性」がないとして例示している。具体的な例示の記述があればガイドラインとしてより分かりやすいものになると考える。 | 1      | 共通義務確認の訴えは、相当多数の「消費者に共通する事実上及び法律上の原因に基づき、個々の消費者の事情によりその金銭の支払請求に理由がない場合を除いて、金銭を支払う義務を負うべきこと」を確認するものであり(消費者裁判手続特例法第2条第4号)、届出消費者が対象消費者の範囲に属する者であるかどうか及び「個々の消費者の事情」については、簡易確定手続において審理するものである。同法に定める二段階の訴訟制度に関するこうした考えの下、共通義務確認の訴えの対象となる事案については、共通義務が確認されれば、簡易確定手続で対象債権の存否及び内容を適切かつ迅速に判断することが困難でないこと、すなわち、相当程度の審理が必要な個別争点が残されていないことが必要と考えます(いわゆる「支配性」)。同法第3条第4項は、こうした「支配性」の観点から、「裁判所は、共通義務確認の訴えに係る請求を認容する判決をしたとしても、事案の性質、当該判決を前提とする簡易確定手続において予想される主張及び立証の内容その他の事情を考慮して、当該簡易確定手続において対象債権の存否及び内容を適切かつ迅速に判断することが困難であると認められるときは、共通義務確認の訴えの全部又は一部を棄却することができる。」と規定しており、これに該当することが明らかとなき、又はこれが容易に見込まれるときであり、かつ、特定適格消費者団体がこれを知りながら、又は容易に知り得たにもかかわらず、特段の根拠なくあえて訴えを提起する場合が同法第75条第2項の「不当な目的のみだりに」に該当し、すなわち「支配性」の要件を欠くということができま。 |
| 67  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務(法第75条第2項関係)  | 特定適格消費者団体が「不当な目的のみだりに」共通義務確認の訴えを提起した場合の効果として、改善命令を受け得ることを明示すべき。同規定は、特定適格消費者団体による訴権の濫用を防止することに趣旨があり、単なる注意規定にとどまらず、違反した場合のサンクションをガイドライン上で明示する必要がある。  | 1      |   |
| 68  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務(法第75条第2項関係)  | 特定適格消費者団体の責務は、消費者裁判手続特例法第75条第2項を具体的にしたものであり、当該箇所に違反した場合には同法第85条第2項の改善命令がなされ、当該命令に違反した場合には同法第86条第1項第4号に基づき特定認定の取消し対象と理解するが、ガイドラインには記載がなされていない。この点については、同法附則第3条においても「必要な措置を講ずるものとする」とある重要な箇所であるため、ガイドラインの中で明確に記載しておくべきであると考え。  | 1      | 特定適格消費者団体が消費者裁判手続特例法第75条第2項の規定に違反した場合に改善命令の対象となり得ることは、同法第85条第2項から明らかであり、ガイドラインにおいてあえてその旨を明記する必要性に乏しいと考えます。  |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No. | 項目   | 意見の概要   | 同旨の意見数 | 考え方  |
|-----|--|---|--------|--|
| 69  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務<br>(法第75条第2項関係) | 過去に一定の取引分野を同一にするような商品について、共通義務確認訴訟が提起された際に、その訴えが、支配性の要件(顧客の属性によって、義務の存否や過失割合が大きく異なり得る)を原因で訴えが却下された場合、同一の取引分野内の別の事業者が販売する商品についての訴えも、支配性の要件を欠く可能性が高く、不適法却下を見込まれる事案であり、これを容易に知り又は知りたにもかかわらず特段の根拠なくあえて訴えを提起する場合に含めるべきである。   | 1      | 「共通義務確認の訴えが、不適法であるとして却下され若しくは請求に理由がないとして棄却されることが明らかとなるとき、又はこれが容易に見込まれるときであり、かつ、特定適格消費者団体がこれを知りながら、又は容易に知り得たにもかかわらず、特段の根拠なくあえて訴えを提起する場合は、消費者裁判手続特例法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当します。過去の同種の共通義務確認訴訟の結果は「不適法であるとして却下され若しくは請求に理由がないとして棄却されることが明らかとなるとき、又はこれが容易に見込まれるとき」に該当することを推認させる一事情となり得るものの、同種といっても幅があるため、常に「不適法であるとして却下され若しくは請求に理由がないとして棄却されることが明らかとなるとき、又はこれが容易に見込まれるとき」に該当するとは限りません。そのため、消費者裁判手続特例法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当するか否かは個別具体的な事案ごとに判断されるものであり、左記のような場合を直ちにこれに該当すると考えることはできません。  |
| 70  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務<br>(法第75条第2項関係) | 特定適格消費者団体において、「知れている対象消費者」(消費者裁判手続特例法第25条1項本文)が、共通義務確認訴訟を提起する段階で、具体的に相当数把握していない場合には、不当な目的のみあたるといえるべき。抽象的な相当多数の被害の可能性の把握のみでは足りないというべきである。  | 1      | 消費者裁判手続特例法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当するか否かは個別具体的な事案ごとに判断されるものであるところ、同法は、共通義務確認の訴えを提起する段階で特定適格消費者団体が「知れている対象消費者」を具体的に相当数把握していることを訴訟要件とはしていないため、特定適格消費者団体が共通義務確認の訴えを提起する段階で「知れている対象消費者」を相当数把握していないことをもって、同項の「不当な目的のみ」に該当すると考えることはできません。   |
| 71  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務<br>(法第75条第2項関係) | 消費者裁判手続特例法によらず、個別訴訟による解決を図ることが十分に可能であり、その方が望ましいと判断できるような場合に、同法の利用を認めるべきでない。被害額が高額であり、原告それぞれによる訴訟進行が期待されるような場合にまで、簡易確定手続を用いて集団的な被害回復を図ることは紛争の一回的解決には資するのかもしれないが、事業者の手続保障を著しく奪うものであり、「不当な目的のみ」に当たるといえるべきである。  | 1      | 消費者裁判手続特例法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当するか否かは個別具体的な事案ごとに判断されるものであるところ、同法は、個々の消費者による訴訟進行が期待されるような場合でないことを訴訟要件とはしていないため、このような場合であることをもって同法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当すると考えることはできません。   |
| 72  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務<br>(法第75条第2項関係) | イの の記載内容を維持すべきである。<br>の リコールについては、健全な事業者による積極的な自主対応という消費者保護の取組が、適切に評価・保護されていると考えられる。<br>また、 の不可避的に発生する不具合についても、初期不良等、製造事業者においては最善を尽くしても現実的不可避な事象もあり、これらの実務の実態が適切に考慮されていると考えられる。   | 1      | 賛同の御意見として承ります。   |
| 73  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務<br>(法第75条第2項関係) | 消費者裁判手続特例法第75条第2項に規定する「不当な目的のみ」に共通義務確認の訴えの提起その他の被害回復関係業務を実施する場合を例示されていますが、事業者の経済活動の萎縮防止という観点から、次の例もイの場合に当たる例として追記頂きたいと考えます。<br>・対象債権の存否及び内容の判断に当たり、消費者の年齢、職業、同種の取引経験などの個別事情を考慮する必要があるが、当該個別事情を考慮することなしには「適切かつ迅速に判断することが困難である」(法第3条第4項)ことが一般的であるにもかかわらず、又は、既に同種の訴訟において、「対象債権の存否及び内容」につき、当該個別事情を考慮する必要があるため、「適切かつ迅速に判断することが困難である」として、裁判所により訴えの全部若しくは一部が却下されているにもかかわらず、共通義務確認の訴えを提起すること。 | 1      | 消費者裁判手続特例法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当するか否かは個別具体的な事案ごとに判断されるものであるところ、同法第3条第4項の規定に該当することが一般的であっても、常にこれに該当するとは限られないため、直ちに同法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当するとは限りません。また、特定適格消費者団体が提起した共通義務確認訴訟と同種の訴訟において過去に消費者裁判手続特例法第3条第4項の規定に該当するとして却下されていたとしても、常にこれに該当するとは限られないため、直ちに同法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当するとは限りません。したがって、原案を維持したいと考えます。もっとも、共通義務確認の訴えが、不適法であるとして却下され若しくは請求に理由がないとして棄却されることが明らかとなるとき、又はこれが容易に見込まれるときであり、かつ、特定適格消費者団体がこれを知りながら、又は容易に知り得たにもかかわらず、特段の根拠なくあえて訴えを提起する場合は、消費者裁判手続特例法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当すると考えます。同法第3条第4項に該当することが一般的であるという事情や、過去に同種の訴訟においてこれに該当すると判断されていたという事情は、「不適法であるとして却下され若しくは請求に理由がないとして棄却されることが明らかとなるとき、又はこれが容易に見込まれるとき」を推認させる一事情にはなると考えます。 |
| 74  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務<br>(法第75条第2項関係) | 製品を使用するに当たって、使用目的としては何らの支障がないにもかかわらず、使用目的とは明らかに無関係の部分捉えて、瑕疵があったとして、特定適格消費者団体が、共通義務確認の訴えを提起することは、「不当な目的のみ」に該当することを前提として、使用目的に支障が生じる瑕疵かどうか不明な場合は、最初から共通義務確認の訴えを提起するのではなく、事業者と事前に協議することなどの対応が必要であることをとして新たに明記していただきたい。   | 2      | 共通義務確認の訴えの対象の1つとして瑕疵担保責任に基づく損害賠償の請求があるところ、この瑕疵担保責任に基づく損害賠償の請求における瑕疵は、製品の使用目的に関連したものに限定されるものではないため、製品の使用目的とは明らかに無関係な部分の瑕疵に関して共通義務確認の訴えを提起したとしても、そのことが直ちに消費者裁判手続特例法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当するとは限りません。また、消費者裁判手続特例法においては、消費者契約法第41条に相当する規定が設けられていないため、事前協議を義務付けることも困難です。以上の点から、原案を維持したいと考えます。   |
| 75  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務<br>(法第75条第2項関係) | 「特定の製品について、その製造過程において僅少な割合で不可避的に発生する瑕疵に由来する不具合が発生するという事案」という表現における「僅少な割合」という文言について、製品ごとに「僅少な割合」は異なるのが一般的である。よって、「僅少な割合」の判断に当たっては、製品ごとの特徴を考慮して判断されるべきである。このことを踏まえ、「僅少な割合」は、製品ごとに異なるという文言をガイドラインに明示していただきたい。  | 2      | 製品の瑕疵の発生頻度が僅少か否かは製品の種類ごとに異なることは本ガイドラインに明記しなくとも明らかであると考えます。   |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No. | 項目   | 意見の概要  | 同旨の意見数 | 考え方   |
|-----|--|--|--------|---|
| 76  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務<br>(法第75条第2項関係)                       | 「単に特定適格消費者団体が共通義務確認訴訟に敗訴したのみをもって当該訴えが「不当な目的のみ」に提起されたと評価されるものではない」との記載があるが、複数の共通義務確認訴訟を提起していないがら全てにおいて共通義務が認められなかったような場合には、案件の選定に問題がある可能性があることから、訴えの提起の数と敗訴の割合は「不当な目的のみ」の判断要素として考慮すべきである。   | 1      | 消費者裁判手続特例法第75条第2項の「不当な目的のみ」に該当するか否かは、個別具体的な事案ごとに判断されるものであり、特定適格消費者団体の訴え提起の件数と敗訴の割合により一概に判断されるものではないことから、原案を維持することとした。   |
| 77  | 4. 被害回復関係業務等<br>(6) 特定適格消費者団体の責務<br>(法第75条第2項関係)                       | 特定適格消費者団体による継続的な活動により、消費者被害の救済が促進されるという目的を果たすことに主眼をおくべきであり、本制度の濫用等を過度に懸念して、団体運営に過重な負担とならないようにすべきである。   | 5      | 本制度の濫用等を過度に懸念することは許されないと考えられるものの、消費者裁判手続特例法第75条第2項は「不当な目的のみ」に被害回復関係業務を実施してはならない旨を規定しており、この点を踏まえることは必要であると考えます。  |
| 78  | 4. 被害回復関係業務等<br>(8) 財産上の利益の受領の禁止等<br>(法第83条関係)                         | 「被害回復裁判手続の追行に関し」とは、「被害回復業務の適正性及び制度の信頼性に影響を及ぼし得る場合」と一定の限定をはめている点は適切である。かかる考え方を前提として、訴訟提起前及び1段階目の手続段階における事業者との交渉ないし和解において、対象消費者に対する自主的弁済のみならず事業者による代替的被害回復措置を求めることも消費者裁判手続特例法第83条の規定による禁止の対象外であることを明確にすべきである。このように解しなければ、結果的に円満かつ迅速な解決を望む事業者、特定適格消費者団体のみならず消費者にとってもかえって負担の掛かる結果となり不適切である。なお、同法第93条は同法第83条に違反するものうち特に可罰性が高いものについて罰則を定めているものであるから、同法第83条に違反しないものについては、同法第93条の罰則の対象にならないことも明確にすべきである。                                 | 33     |   |
| 79  | 4. 被害回復関係業務等<br>(8) 財産上の利益の受領の禁止等<br>(法第83条関係)                         | 消費者裁判手続特例法第83条第1項各号に該当し、正当な財産上の受領として認められるかどうかは、形式的に判断するのではなく、消費者の利益擁護の観点から、柔軟に解釈すべきであり、ガイドラインにおいてもその趣旨がより明らかになるよう明記すべきである。   | 1      | 御意見を踏まえて、法第83条の「被害回復裁判手続の追行に関し」に該当しない場合の具体例を修文することとした。  |
| 80  | 4. 被害回復関係業務等<br>(8) 財産上の利益の受領の禁止等<br>(法第83条関係)                         | 現行の記載の末尾に、「被害回復裁判手続において、特定適格消費者団体が、相手方または利害関係人(対象となっている製品の製造者等)がリコールその他被害回復措置(6)イに同じ)を実施することを確認し、共通義務確認訴訟を取り下げることも差支えないこと」を追記すべきである。裁判を通じて問題が明らかになり、適切なリコールが実施されることは、事業者にとっても消費者にとっても望ましい解決であり、消費者裁判手続特例法第83条第3項が、これを排除すべきことを定めているとは考えられない。  | 3      |   |
| 81  | 4. 被害回復関係業務等<br>(8) 財産上の利益の受領の禁止等<br>(法第83条関係)                         | 「共通義務確認訴訟において、被告が任意に消費者に対する弁済をすることを確認して、共通義務確認訴訟を取り下げることは差し支えない」とあるが、そのような場合は、事業者と団体が実質的に合意していることが多い。その場合、弁護士費用も含む広義の訴訟費用の負担を事業者が引き受けることも合意することは、現在のままでは許されないものと考えられるが、これは不当な財産上の利益の受領には当たらないと考えるべきであるから、その旨を明記すべきである。   | 1      | 消費者裁判手続法第83条第1項は、特定適格消費者団体は、第1号から第3号までに掲げる場合を除いて、被害回復裁判手続に係る相手方から、名目のいかなを問わず、金銭その他の財産上の利益を受けてはならない旨を規定しております。そして、同項第2号の規定は、一定の訴訟費用については裁判所の決定の下で相手方より償還を受けることを許容していますが、これに該当しない費用について相手方から償還を受けることは同項の規定に違反するものと考えられます。これと矛盾することをガイドラインに記載することは許されないと考えられます。                                |
| 82  | 5. 監督<br>(3) 不利益処分等(法第85条、第86条及び第88条並びに消費者契約法第32条関係)<br>イ 不利益処分等の公表の基準 | 法令違反又はそのおそれの内容、程度及び自主的な改善措置の状況などを考慮しつつ、公表しないこともあり得ることが理解できるよう、修文すべきである。  | 29     | 消費者庁は、特定適格消費者団体に対して不利益処分等を行ったときは、情報提供を通じて消費者裁判手続特例法における制度の信頼性を維持する観点から、その旨を公表することとしております。   |
| 83  | 5. 監督<br>(3) 不利益処分等(法第85条、第86条及び第88条並びに消費者契約法第32条関係)<br>ウ 適合命令及び改善命令   | 「括弧書きの「特定適格消費者団体は自ら情報を収集して被害回復関係業務を行うのが原則であり、国民生活センター及び地方公共団体の有する消費生活相談に関する情報に依存して被害回復関係業務を行うのは適正な業務運営とはいえない」との部分は、削除すべきである。国民生活センターや地方公共団体があつせん困難な事案の情報特定適格消費者団体に提供する等の協力関係は考えられ、特定適格消費者団体において自ら情報収集することが原則であることまで明記すべき必要はない。守秘義務はもろろのこと、公的機関に準じた厳格な要件と監督が課せられている特定適格消費者団体において、国民生活センター等の保有する情報を適切かつ的確に分析して消費者被害を積極的に発掘していくことが消費者の利益に反するとは到底考えられず、むしろ消費者の利益にかがうものというべきである。それら情報に依存して業務を行うことは適正な業務の運営とはいえないことまで断言するのはいさか行き過ぎである。 | 30     | 特定適格消費者団体は自ら情報を収集して被害回復関係業務を行うことが原則ではありますが、このことは、独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体との間の情報提供に係る協力関係を否定するものではなく、この点、「自ら収集した情報の数は少なくても、それ自体情報として十分な価値を有するものに基づき、更に情報を収集する目的で国民生活センター及び地方公共団体に対して情報の提供を求めることは差し支えない」という記載からも読み取れるものと考えます。もっとも、こうした協力関係を否定するような誤解を与えないため、「適正な業務運営とはいえない」の部分削除等の修文を行うこととしました。 |
| 84  | 5. 監督<br>(3) 不利益処分等(法第85条、第86条及び第88条並びに消費者契約法第32条関係)<br>ウ 適合命令及び改善命令   | 適合命令及び改善命令などで特定適格消費者団体に対し改善等を指示するに当たっては、当該指示の前提として、関係する事業者が対応を相談したり苦情を申立てたりすることができる窓口を消費者庁に設置するなど行い、十分に事業者の意見、苦情及び相談の対応を行うなどして、消費者庁が特定適格消費者団体を監督すべきである。このことを、ウの頭書に適合命令及び改善命令を行う前提の行為として明記すべきである。   | 3      | 御意見については、今後の業務の参考とさせていただきます。  |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No.                            | 項目   | 意見の概要   | 同旨の意見数 | 考え方  |
|--------------------------------|--|---|--------|--|
| 85                             | 5. 監督<br>(3) 不利益処分等(法第85条、第86条及び第88条並びに消費者契約法第32条関係)<br>ウ 適合命令及び改善命令 | ウの記載内容を維持すべきである。インターネットにおけるSNS等の情報通信技術の発達等により、一度掲載された情報が容易に拡散し、かつ長期間にわたって影響を持ち得る可能性を鑑みれば、適格消費者団体による情報提供の適正化のために必要な内容と考える。   | 1      | 御意見については、今後の業務の参考とさせていただきます。   |
| 86                             | 5. 監督<br>(3) 不利益処分等(法第85条、第86条及び第88条並びに消費者契約法第32条関係)<br>ウ 適合命令及び改善命令 | 適合命令及び改善命令について、その対象として、「消費者の被害の防止及び救済に資することを目的とせず、事業者その他の者を誹謗・中傷し又は特定の事業者による営利事業の広告若しくは宣伝をすることを目的として、消費者に対する情報の提供を行うこと」及び「いわゆる「事件漁り」」を具体例として挙げていることを評価する。<br>消費者の泣き寝入りを救済するという当初の目的に照らし、実際に多数の消費者へ同様の被害が生じているという事実をもって案件を選定すべきであると考える。  | 1      | 賛同の御意見として承ります。   |
| 87                             | 5. 監督<br>(4) 報酬及び費用等についての監督  | 事件の選定状況は監督対象から除外すべきである。また、特定適格消費者団体の報酬及び費用等についての監督につき、「不適切な事件の選定がなされている場合」に改善のための必要な措置をとるべきことを命ずるとしている点は削除すべきである。   | 10     | 特定適格消費者団体の事件の選定についても消費者庁が監督すべきものであると考えますが、その目的は、特定適格消費者団体は少額事件に対して積極的に取り組むことが望まれており、被害回復関係業務を行うための資金の確保の必要性から報酬額の大きい事業ばかりに取り組むことは消費者裁判手続特例法における制度趣旨に沿わないことにあることから、その趣旨が明らかになるよう当該記述を修正することとしました。   |
| 88                             | 5. 監督<br>(4) 報酬及び費用等についての監督  | 事件の選定状況については監督対象から除外されるべきである。仮に、事件の選定状況について監督をするのであれば、事後的な監督ではなく、事前に特定消費者団体からの問合せに対して、貴庁が、事件の選定が適切か否かを回答することとされるべきである。  | 1      |  |
| 89                             | 5. 監督<br>(4) 報酬及び費用等についての監督  | 特定適格消費者団体が対象消費者から受ける報酬及び費用を適切なものとするため、消費者庁において、特定適格消費者団体による事件の選定についてまで監督することは妥当ではなく、仮にこれを監督対象とするものとしても慎重かつ謙抑的な運用がなされるべきである。   | 4      |  |
| 90                             | 5. 監督<br>(4) 報酬及び費用等についての監督  | 本制度は、前例のない制度であるからこそ、特に、事件の選定及び報酬・費用の面については、消費者庁によるしっかりとした監督が必要不可欠であり、本制度を持続的かつ安定的に運用していただくためにも、本ガイドライン(案)に示された上記の記載が確実に実行されるよう要望する。   | 1      | 御意見については、今後の業務の参考とさせていただきます。   |
| 91                             | 5. 監督<br>(4) 報酬及び費用等についての監督  | 監督に際しては、理念的な責務規定や定性的な情報に基づく(考察だけでは客観的な判断ができないことから、共通義務確認訴訟提起時に想定した対象消費者の人数と実際に手続きに参加した消費者の人数、その後対象消費者として確定した人数や、共通義務確認訴訟の提起総数と取訴数の割合など、数値を可視化して、他の特定適格消費者団体と状況と比較するなどして、適合命令や改善命令、又は本制度の見直しなどに役立てるべきである。  | 1      | 御意見については、今後の業務の参考とさせていただきます。   |
| 92                             | その他  | ガイドライン等を定めるに当たっては、特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の報告書の内容以上の厳格な手続、負担を、特定適格消費者団体に負わせるべきではない。  | 1      | 本ガイドラインの内容は、特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の報告書の内容に基本的に沿ったものであると考えます。  |
| 93                             | その他  | 本制度における請求の対象は、消費者契約とされているが、消費者契約であるか一般には判断しきれぬ形態も存在する。<br>このうち、メーカーが商品と同梱する保証書も判別しがたいものとする。<br>この点、第185回国会消費者問題に関する特別委員会で保証書の位置付けが確認され、保証書の目的が、修理・良品交換に限定されれば、金銭支払い義務には該当しないため、本法の適用対象とはならないことが明確になったと理解している。この点を明示いただくなど、消費者がイメージしやすいガイドラインを求める。<br>ガイドライン(案)では対象となる項目がないため、消費者裁判手続特例法第2条第3号関係として新たに設定いただき、そこに保証書等を消費者契約には含まないものとして例示していただきたい。 | 2      | メーカーが消費者に保証書を交付した場合であっても、サービスとして無償修理等を提供していることと、メーカーと消費者の双方に契約を締結する意思がなければ消費者契約は成立せず、共通義務確認の訴えの対象にはなりません。また、メーカーと消費者の双方に契約を締結する意思があったとしても、共通義務確認の訴えの対象は金銭の支払義務であるから、メーカーの負う債務の内容が修理をすることであれば、消費者裁判手続特例法では、修理をするという債務の履行を求めることはできないと考えます。なお、この点は、特定適格消費者団体の認定、監督等に直接の関連はないことから、本ガイドラインに明記することにはなじみにくいものと考えます。 |
| 94                             | その他  | 「勧誘を助長する事業者」とは、特定商取引に関する法律における定義と整合していただきたい。また、平成26年4月、消費者庁消費者制度課から発行された「消費者裁判手続特例法Q&A」のQ26で「勧誘を助長する事業者」について、回答されているが、かかるQ&Aには、当該事業者に該当しないとして、TV CMを掲げている。ただし、この内容だけでは不十分ため、TV CMに、新聞広告・販売店の店頭等を例示していただき、一般大衆に対し自己の商品の宣伝を行う場合は、「勧誘を助長する事業者」に該当しないことをQ&Aよりも、規範性の高いと料するガイドラインにおいて消費者裁判手続特例法第3条第3項関係として新たに明記すべきである。                                | 2      | 消費者裁判手続特例法第3条第3項第2号の「勧誘を助長する」とは、消費者契約を締結するについての勧誘を容易ならしめる行為を指し、問題になる勧誘のために必要な物品を提供し、当該勧誘の手法を教示するなど、これに該当すると考えられます。他方で、一般的に事業に必要な資金の貸付け、事務所の賃貸又は商品の供給をすることや、テレビコマーシャルなどで一般消費者に対して商品の宣伝をすることなどは、これに該当しないと考えます。なお、この点は、特定適格消費者団体の認定、監督等に直接の関連はないことから、ガイドラインに明記することにはなじみにくいものと考えます。                              |
| 適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインの改訂(案) |  |   |        |  |
| 95                             | 3. 有効期間の更新、合併の認可及び事業の譲渡の認可   | 有効期間の更新の際に消費者契約法第17条第6項において準用される消費者契約法第13条第3項第6号の経理的基礎に係る要件を満たしているか否かの判断において、2.(6)イを含めるべきではない。  | 1      | 消費者契約法第13条第3項第6号の規定は同法第13条第1項の認定の有効期間の更新について準用しているところ、当該更新の際の必要となる添付書類についても当該認定の場合に做うことが適切であると考えられることから、明記したところです。   |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No.  | 項目   | 意見の概要   | 同意の意見数 | 考え方   |
|--|--|---|--------|---|
| 96   | 4. 差止請求関係業務等<br>(1)他の適格消費者団体への通知及び内閣総理大臣への報告(法第23条第4項関係)             | 消費者契約法施行規則第17条第15号に規定する「攻撃又は防御の方法の提出」について、相手方による作成書類を除外するべきではない。  | 1      | 相手方が作成した書類については相手方に著作権が認められる場合があり得るところ、この場合、利用許諾を得るか、又は著作権法に定める例外に該当しなければ、著作物を利用できないことから、消費者契約法施行規則第17条第15号の書類から削除することとしたものです。          |
| 消費者裁判手続特例法第27条の規定に基づく相手方による公表に関する留意事項について(案) |  |   |        |   |
| 97   | 第2 相手方による公表の在り方<br>1 公表の方法   | インターネットの利用、事業者の営業所その他の場所において公衆に見やすいように掲示する方法、その他これらに類する方法のどれを選択するかについては、消費者裁判手続特例法Q&AのQ59の記載にあったように、いずれの方法を選択するかは事業者の裁量において判断するという理解でよいが、その理解で正しいのであれば、留意事項に明記してほしい。  | 2      | 本留意事項の第2の1に記載されている から までの方法のうちいずれの方法を選択するかは事業者において判断される旨を追記することとしました。   |
| 98   | 第2 相手方による公表の在り方<br>1 公表の方法   | 公衆に見やすい手段であれば足り、留意事項に記載されているものに限定されるという趣旨ではないという理解で良いでしょうか。   | 1      | 本留意事項に記載されているものが「例示であることが明らかになるよう、1の(1)の冒頭に「例えば、」と追記することとしました。  |
| 99   | 第2 相手方による公表の在り方<br>1 公表の方法   | 法第27条が規定する公表の方法は、インターネットの利用、営業所その他の場所において公衆に見やすいように掲示する方法、その他これらに類する方法、と定められているが、これは、いずれかの方法により行えばよく、例えば、のインターネットの利用により公表した場合には、重ねての掲示する方法による公表を義務付けるものではないという理解で良いでしょうか。   | 1      | 左記の から までの方法が選択的なものであることが明らかになるよう、修正することとしました。  |
| 100  | 第2 相手方による公表の在り方<br>1 公表の方法<br>(1)「インターネットの利用」                        | 公表に際しては、指定の書式や、フォントの大きさ等の事項に関しては、事業者の裁量があるという理解でよいが、トップページに簡易な説明とともにリンクを貼って、リンク先で詳細を説明するといった実務運用であっても特段問題はないか。  | 1      | 公表に際しての書式等は基本的に相手方の判断に委ねられておりますので、その旨を明記することとしました。他方、法第27条の趣旨からすれば、対象消費者にとって分かりやすい公表が求められるため、その旨を追記しました。                                |
| 101  | 第2 相手方による公表の在り方<br>1 公表の方法<br>(2)「事業者の営業所その他の場所において公衆に見やすいように掲示する方法」 | 目の不自由な消費者に対しては、音声による案内をすべきであり、視認のみで足りるものではないはずであるから、ガイドラインに消費者に知覚させる方法を事業者に検討させるよう明示すべき。ガイドライン18頁には、消費者に視覚障害者が含まれていることがあらかじめ判明している場合は、特定適格消費者団体は、それらの者のために、点字文書や音声データを用意すべきであるから、事業者側にも同等の対応を促すべきである。   | 1      | 御意見の内容は、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)等の内容を踏まえ、事業者において適切に対応すべきものであると考えます。  |
| 102  | 第2 相手方による公表の在り方<br>1 公表の方法<br>(3)「その他これらに類する方法」                      | 「その他これに類する方法」として「極めて多数の対象消費者がいると想定される場合は、新聞等に掲載する方法が望ましい」ことを加えるべきである。   | 11     | 相手方が自主的に新聞に掲載する方法により消費者裁判手続特例法第27条の規定による公表を行うことは妨げられないものの、同法第26条の規定において特定適格消費者団体の行う公告の方法として新聞に掲載する方法が明記されていないこととの均衡を考慮し、原案を維持することとしました。 |
| 103  | 第2 相手方による公表の在り方<br>2 公表の内容   | 「簡易確定手続申立団体の問合せに対応する窓口の電話番号。相手方が自主的に、問合せに対応する窓口を設けている場合」という記述については、実務の実態を踏まえ、上記の記述を「相手方が自主的に電話番号その他の連絡先やウェブサイトのURL等、自主的に問合せに対応する窓口を設けている場合は、等に修正すべき。簡易確定手続申立団体の問合せに対応するためだけに窓口の電話番号を設ける事業者は一般的ではなく、むしろ、簡易確定手続申立団体に限らず、様々な問合せに対応する窓口として電話番号を設ける方が通常である」と考える。 | 1      | 原案の「簡易確定手続申立団体の問合せに対応する窓口」は、簡易確定手続申立団体のために相手方が設けている窓口のことではなく、対象消費者のために簡易確定手続申立団体が設けている窓口のことを意図していましたが、そのことが明らかになるよう、当該記述を修正することとしました。   |
| 104  | 第2 相手方による公表の在り方<br>2 公表の内容   | 「簡易確定手続申立団体の問合せに対応する窓口の電話番号。相手方が自主的に、問合せに対応する窓口を設けている場合」という記述に関し、「自主的に」という文言は、実務実態を踏まえ、削除するべきである。   | 2      | 御意見を踏まえ、当該箇所は削除することとしました。   |
| 105  | その他  | そもそも、消費者庁が、なぜ事業者を名宛人として公表の仕方について、留意事項を発表することができるのか、消費者庁や、特定適格消費者団体を規律するガイドラインとは性質を異にすることは明らかであるのは、平成27年4月の「特定適格消費者団体の認定、監督に関する指針等」について、24頁1行目から3行目でも指摘されている。許認可や申請に係る事務でもなく、特定の事業者を対象としているわけではないことから、行政指導でもない、法的根拠はどこにあるのか。                                 | 1      | 本留意事項は、消費者裁判手続特例法を所管する消費者庁において、同法第27条の解釈に関する考え方を示したものであり、所管法律の解釈に関する考え方を明らかにすることは、特段の法令上の根拠がなくとも、当該法律を所管する立場として可能であると考えます。              |
| その他  |  |   |        |   |
| 106  | 支援   | 消費者庁において直ちに団体への財政的支援を含む具体的な措置を講じるべきこと、及び団体への「支援の在り方」(消費者裁判手続特例法附則第4条)の具体的な内容をガイドラインに明記すべきである。   | 5      |   |

## 意見募集で寄せられた意見の概要及びこれに対する考え方

| No. | 項目   | 意見の概要   | 同旨の意見数 | 考え方   |
|-----|------|---|--------|---|
| 107 | 支援   | 特定適格消費者団体への財政面・情報面での支援を具体化してください。訴訟を起こすには多額の費用が必要で、新制度を持続的に運用するためには、特定適格消費者団体への財政支援が重要です。国の関係機関等からの無利子・低利子の貸し付け制度など財政面での具体的な支援が必要だと考えます。また、特定適格消費者団体が消費者被害情報を迅速に把握し、速やかに行動するためには、行政の持つ消費生活相談情報を提供するなど、情報面での支援も大切です。特にPIO-NET情報は各地の消費者被害が集約されており、初動を円滑に進めるために重要です。事案の処理結果など、被害回復に必要な情報の提供を求めます。                                      | 1      | 本ガイドラインは、消費者裁判手続特例法及びその関連する下位法令を適切に実施し、特定適格消費者団体の業務の適正を図ることを目的とするものであるから、「支援の在り方」をガイドラインに定めることはなじまないと考えます。なお、消費者庁においては、「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」を開催しており、「支援の在り方」は、同検討会において検討する予定です。 |
| 108 | 支援   | 特定適格消費者団体の活動を継続させるために財政的支援を含めた具体的な支援を早期に実行すべきである。   | 4      |   |
| 109 | 支援   | 特定適格消費者団体が、積極的に、かつ、安心して取り組めるような制度が策定されることが求められるところ、特定適格消費者団体が被害回復業務に専念できるよう、その団体を維持し、その活動を充実したものにすることについては、財政支援をすることが必要不可欠である。したがって、これまで述べてきたことに加えて、特定適格消費者団体の必要性を踏まえ、具体的な財政支援が行われることを求める。  | 1      | 本ガイドラインは、消費者裁判手続特例法及びその関連する下位法令を適切に実施し、特定適格消費者団体の業務の適正を図ることを目的とするものであるから、「支援の在り方」をガイドラインに定めることはなじまないと考えます。なお、消費者庁においては、「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」を開催しており、「支援の在り方」は、同検討会において検討する予定です。 |
| 110 | 施行期日 | 本制度については、制度の活用主体となるであろう適格消費者団体の意見を基に見直しを行った上で、早期に公布、施行してください。消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の施行に伴う政令(案)、内閣府令(案)、ガイドライン(案)は、特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の報告書の内容を踏まえたものであり、基本的には「消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」の制度趣旨に沿う運用に資するものであると評価します。詳細な実務内容については、本制度を活用する主体となることが期待されている適格消費者団体の意見を十分に聴き、必要な見直しをした上で、早期に公布、施行されることを要望します。 | 1      | 御意見については、今後の業務の参考とさせていただきます。  |