

消費者庁消費者制度課 意見募集担当宛て

件名：消費者裁判手続特例法の施行に伴う政令（案）、内閣府令（案）、ガイドライン（案）等に関する意見

(フリガナ)テキカクショウヒシャダンタイ トクテイヒエイリカツドウホウジン ショウヒシャシエンキコウカンサイ

団体名 適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

住 所 大阪府大阪府中央区石町一丁目1-1天満橋千代田ビル

〒 540-0033

電話番号 TEL06-6920-2911

電子メールアドレス info@kc-s.or.jp

意 見

はじめに

消費者裁判手続特例法（以下「法」という。）に基づく制度（以下「新制度」という。）は、全く新しい制度であり実際に運用してみないことには制度の最終手続までたどり着けるのか不明な点が多い。そのため、制度開始前からガイドライン等において細部に渡り事細かに定めるのではなく、柔軟な対応が可能ないようにしておく必要がある。

また、厳格な手続、重たい仕組みになればなるほど制度の担い手である特定適格消費者団体のみならず対象消費者にとっても非効率な制度となり、対象消費者の費用負担となる。その結果、新制度は少額事件には対応できないものとなり法及び新制度の趣旨を損なうものとなる。

さらに、新制度の担い手となる特定適格消費者団体の母体は現在差止請求訴訟制度を担っている適格消費者団体であり、ボランティア活動に支えられている適格消費者団体の現状を踏まえない手続、仕組みでは、特定適格消費者団体となって新制度を担うことは困難である。

以上の観点から、ガイドライン案等について以下のとおり意見を述べる。

第1 全く新しい制度であるため柔軟な対応が可能となるようにすべきである。

#### 1. ガイドライン（案）について

##### (1) 「有効期間の更新－経理的基礎」 (案3. イ)

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。この点について、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。これは特定適格消費者団体にとって非常に過酷であるうえ、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きたす可能性もある。

そのため、債務超過に一時的に陥ったとしても、回復の見込みがあると認められる場合は含まれない旨明記すべきである。

##### (2) 「財産上の利益の受領の禁止等」 (案4. (8))

法83条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。

##### (3) 「不利益処分等の公表の基準」 (案5. (3) イ)

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明確になるようにすべきである。

#### 2. 施行規則（案）について

##### (1) 「法28条1項の連絡先」 (案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られるため、「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。

(2) 「法 28 条 2 項の電磁的方法による提供」 (案 5 条 3 号)

電磁的記録として提供を受けても、特定適格消費者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。

第 2 効率的な手続、仕組みにして少額事件の対応が可能となるようにすべきである。

1. ガイドライン (案) について

「適合命令及び改善命令」 (案 5. (3) ウ)

④の括弧書きの「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っせん困難な事案の情報を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とまで明記すべき必要はない。また、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とするのは過度の介入であるうえに、同種情報の二重収集となり非効率である。

2. 施行規則 (案) について

(1) 「法 25 条 1 項の通知の方法」 (案 2 条)

施行規則 (案) 2 条では「電子メール」とされているが、電子メールにテキストメッセージが含まれるのか不明確である。

法 28 条 1 項 (施行規則 (案) 4 条 1 号) で、事業者から対象消費者の電話番号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なると、開示された情報を有効活用できないこととなる。

そのため、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すべきである。

(2) 「法 3 2 条の説明」 (案 6 条 1 項 2 号)

施行規則 (案) 6 条 1 項 2 号に「電話により説明する方法」とあるが、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。

(3) 「法 6 5 条 5 項の内閣府令で定める事項」 (案 8 条 1 号)

内閣府令 8 条 1 号ホは、債権届出の取り下げ、認否を争う旨の申出、異議の申立てなど、権利を確定させないことになるものも意思確認の対象として規定している。

しかし、法 6 5 条 5 項は業務規程に規定す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のは、授權をしたものの意思確認については、請求の放棄、和解、上訴の取下げだけである。施行規則 (案) のように更に法が求めている細目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。

また、認否を争う旨の申出や異議の申立て期間は 1 か月であり、その間に個別に意見を聞くということは時間的にも困難である。

そのため、内閣府令 8 条 1 号は削除すべきである。あるいは、意思確認の方法として、予め対象消費者から包括的あるいは条件付きで同意を得ておく方法によることも可能であることをガイドラインにおいて明記すべきである。

3. 消費者裁判手続特例法第 2 7 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

二段階目の対象消費者に対し、特定適格消費者団体から情報提供が重要であることは当然であるが、むしろ対象消費者は自分が契約した相手方事業者

のホームページ等による情報に関心を寄せているものと考えられる。そのため、事業者による公表方法として実効的な具体的方法を予め公表することは有益であり賛成である。

多数の対象消費者が想定される場合には新聞等の掲載方法が有益であり、一段階目で共通義務という事業者の責任が確定している以上、望ましい方法として定めて公表すべきである。

そのため、「極めて多数の対象消費者がいると想定される場合には、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。

### 第3 適格消費者団体の現状を踏まえた制度にすべきである。

ガイドライン（案）について

#### (1) 「申請書の添付書類」（案2. (1) オ）

法66条2項2号の書類は、公衆の縦覧に供しなければならない（法第67条）。この法第66条2項2号の書類として、消費者契約法施行規則第21条1項1号から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。

しかし、消費者契約法施行規則第21条1項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。

また、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。

よって、消費者契約法施行規則第21条1項1号及び同5号については、特定認定の申請にあたり添付すべき資料から削除すべきである。

#### (2) 「被害回復関係業務の実施に係る組織」（案2. (2) ア）

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。

(3) 「申請書の添付書類」 (案2. (3) イ、2. (4) ウ)

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」があげられているが、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るべきである。

また、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良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。

(4) 「公表されることにより事業者に与える影響」 (案2. (2) イ)

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を提供する際の考慮要素として、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「被害を与えたと公表されることの影響」と規定されていた。しかし、ガイドライン(案)では単に「公表されることにより事業者に与える影響」とされ、考慮対象範囲が拡大されている。

対象消費者に対する情報提供は、法が求めるところであり(法82条)、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。また、現在、適格消費者団体が差止請求業務を行っていても、この公表の有無、範囲、方法については、事業者から種々の申出を受け苦慮している現状がある。

そのため、考慮要素としては、報告書の記載とおり「被害を与えたと公表されることの影響」とすべきである。

(5) 事件の選定について監督対象とすること (案5)

特定適格消費者団体の認定を受け実際に新制度の運用を行ったならば、制度創設の趣旨に基づき、少額事件に積極的に取り組みたいという考えを当然有している。しかし、適格消費者団体の人的財政的現状に鑑みると、また、現在の適格消費者団体の規模や地域性も様々であることを考えると、事件の選定は、その時々団体の状況や団体に寄せられる情報に大きく左右される。

そのため、「事件の選定」を監督対象とすることには反対であり、削除す

べきである。そもそも何をもって「不適切な選定」というのかの判断基準、判断方法等が不明確であり、新制度の対象事件であるにもかかわらず消費者庁が事件の適否について介入すること自体適切ではない。

以上