

2025年2月3日

消費者庁長官
新井ゆたか 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 西島 秀向

【連絡先（事務局）】担当：小林
〒540-0024 大阪府中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730
E-mail: info@kc-s.or.jp
ウェブサイト: [https:// www.kc-s.or.jp](https://www.kc-s.or.jp)

要望書

私ども消費者支援機構関西は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人で、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む学識者、弁護士、司法書士、消費生活相談員、一般消費者等によって構成されています。2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として、さらに2017年6月21日に消費者裁判手続特例法第71条に基づく特定適格消費者団体として認定されています。（当法人の組織概要は、ウェブサイトをご参照ください。）

当団体は、貴庁に対し、以下のとおり要望します。

1 要望の趣旨

- (1) 特定適格消費者団体から消費者庁に対して情報開示請求があった場合のルール（立法措置を含む。）を策定すること。
- (2) 上記ルールの策定にあたっては、特定適格消費者団体が行う、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利用目的に沿って、開示すべき対象となる情報の範囲や、情報の開示時期について、十分な配慮を行うことを内容に盛り込むこと。
- (3) なお、上記ルールの策定にあたり、特定適格消費者団体との間で、事前の協議を行い、双方の意見を交換すること。

2 要望の理由

- (1) 当団体の権限等

当団体は特定適格消費者団体として、集団的な消費者被害回復の活動を行っています。当団体は、直接的には、消費者裁判手続特例法上の被害回復訴訟により被害回復を実現する権限を有していますが、同時に、集団的な消費者被害を生じた事業者に対し、同権限を背景として、対象消費者に対する任意の返金を促すことにより、消費者被害の回復を図る活動を行っています。裁判上の権限行使は特定適格消費者団体・事業者双方に大きな負担があることから、当団体に限らず、特定適格消費者団体による裁判外の活動が重要であることは貴庁もご承知のとおりです。

(2) 措置命令を契機とした情報開示申入れとその経緯

貴庁は、株式会社モイスト（以下「同社」といいます。）に対し2019年3月29日付けで「不当景品類及び不当表示法第7条第1項の規定に基づく措置命令」（以下「本件措置命令」といいます。）を行いました。これに関連して、当団体は、同社の不当な広告により商品を購入した消費者への返金等を同社に申入れたところ、同社は2020年4月6日付け文書で消費者庁長官の認定を受けて返金措置を実施したと回答しました。

当団体は、特定適格消費者団体として、同社による返金措置の妥当性を検証し、消費者裁判手続特例法上の権限行使や、裁判外での申入れ活動の参考にするために、貴庁に対し、本件措置命令に関する情報の開示・提供を申し入れました。

以降、貴庁との間でこの申入れに対するやり取りの経緯（概略）は以下のとおりです。

ア 2022年2月25日付け申入書

① 同社から貴庁に対して提供された情報及び相談内容、貴庁が同社に対して行った指示・回答内容、② ①に基づき、同社が対象者に対し提供した情報内容及び提供方法（貴庁が同社から報告を受けた内容）、③ 同社の対象消費者に対する返金実績（返金者数および返金額）の情報の提供を求めました。（※なお、これに先立ち、当団体から貴庁に非公式での事前問合せを行っておりますが、貴庁からメールで返答があり「機微に係る情報であり、お知らせできない。」とのことでした。）

これに対して、貴庁消費者制度課は「所管部署に確認したが、機微な情報であるので回答できない。」との回答を「メール」で当団体に送信されました。

イ 2022年5月6日付け「行政文書開示請求書」

同文書により、①不当景品類及び不当表示防止法の認定された返金措置を実施した同社の同法第11条第1項の報告を受け、第2項の額の意思決定に至る過程の経緯が記録された文書、②返金措置を

実施した同社に対して同法第11条第3項により通知した文書、等の開示を求めました。

これに対する貴庁の2022年6月7日付け「行政文書開示決定通知書」の内容は、当団体が開示を求めた内容に対して不十分なものであり、非開示とする部分について貴庁が行った理由説明も合理的な根拠があるとは考えにくいものでした。

ウ 2022年9月1日付け「審査請求書」

同文書提出の際に当団体は、非開示とされた部分について不当であることから、改めて開示を求めるべく、貴庁長官に対し「行政の持つ情報は開示が原則であること、消費者庁の任務を遂行するためには、特定適格消費者団体の行動に協力すべきであり、特定適格消費者団体の活動は、消費者保護という公益目的にあることを踏まえて、不開示情報と判断した部分について、その判断を見直し、開示していただきたい」としました。

これに対する貴庁の2022年11月18日付け「行政開示決定（変更）通知書」により非開示とされた部分の一部についてのみ開示がされましたが、全体としては、その対応は不十分とみられるものでした。

エ 2023年3月7日付け総務省「情報公開・個人情報保護審査会」への諮問

同諮問に対し、2024年6月28日付けで同審査会より「一部開示」を命ずる答申書が出されました。

これに対して貴庁は2024年8月21日付け「行政開示文書（審査会答申結果）」によりさらに一部の開示に応じましたが、非開示部分についてはその理由が不明瞭であるなど、十分な内容とはみられないものでした。

オ 経緯は以上のとおりです。当団体が行った各申入れ等において、当団体が貴庁に対して情報開示を求めた趣旨目的については、その都度、申入書等に記載して説明を重ねてきたという認識です。

(3) 情報開示の範囲及び早期開示の重要性について

ア 当団体の申入れ（2022年2月25日付け）から、貴庁の最終の行政開示文書（2024年8月21日付け）まで約2年半もの期間（貴庁からの最初の行政開示決定通知から起算しても約2年の期間）を要したことになります。最終的な情報開示にこれほどまで長期の期間を要することになれば、開示情報を権限行使の参考にすることは事実上困難です。

消費者被害の救済のためには、早期の対応が必要となることは当然ですが、そのためには、より早期に情報を開示いただくこと

が必要と思われま

す。また、消費者契約法をはじめとする各法令で対象消費者の権利行使期間が定められており（例えば同法7条1項）、今回のように2年以上の期間が経過した場合には、十分な情報を得られないまま、これらの権利行使期間を徒過してしまっ

て、消費者被害の救済を断念せざるをえない事態となることも予想されます。（今回、同社に対する対応についてもそのような事態となっています。）貴庁の行う行政処分

の公表を契機として、消費者被害の救済のために検討を開始することは、これまでにもしばしば行われているところであり、今後

イ 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を利用した訴訟（以下「消費者集団訴訟」といいます。）の提起にあたっては、事前にその手続利用要件の適否を含めて法的な観点からの検討が必要となり、その検討に当たっては、具体的な事案における被害の態様、被害者数や被害金額などの情報を収集することが非常に重要となります。

も、同様のことが予想されます。上記のような事態が繰り返され、適切な消費者被害の救済が実現できなくなることを、当団体は危惧しています。当団体は、本件措置命令の対象事業者に対して、直接、情報開示の申入れを行って

おりますが、当該事業者からは最終的に非開示とする旨の返答がありました。現行法上、このような開示拒絶に対して、強制的な開示を求めるなど有効な対応手段がありません。（民事訴訟法上の当事者照会制度〔同法163条〕等においても非回答に対する法律上の制裁がありません。）

当団体では、報道発表や、PIO-NET 情報、信用情報機関への照会など様々な方途で、情報収集のために最大限努めておりますが、必要な情報が不足する事案は少なくありません。また、本件措置命令の対象事業者のような回答を拒絶する事業者に遭遇する事案も多く、今後

ウ 消費者集団訴訟の提起には、前記の法的な検討の重要性のほか、多大なコストがかかることもあり、対象事件とするかどうか、その判断は慎重とならざるを得ません。そのために対象事業者に関する情報の収集は極めて重要となります。

も同様のことが生じる蓋然性が認められます。貴庁が行った行政処分について、その検討過程で収集された情報は、具体的事案を契機としたものであり、極めて信用性の高い貴重な情報として有用なものと認識しております。当団体としては、消費者集団訴訟の提起の検討にあたり、その資料とするために、貴庁の保有する情報を是非とも開示していただきたいと考えています。なお、その理由については、当団体から貴庁の提出した2022年

2月25日付け申入書において記載し説明をさせていただいておりますが、以下、再度述べます。

エ 確かに、特定適格消費者団体に行政への包括的な情報開示請求権を明文により認めた規定はありません。しかし、貴庁は特定適格消費者団体の監督庁であると同時に、消費者裁判手続特例法の主管庁として、同法の目的（消費者契約に関して相当多数の消費者に生じた財産的被害について、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差により消費者が自らその回復を図ることには困難を伴う場合があることに鑑み、その財産的被害を集団的に回復するため、特定適格消費者団体が被害回復裁判手続を進行することができることとすることにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与すること。同法1条）を促進する責務があります。同法上貴庁が有する権能（例えば104条）も、そのような文脈から理解されるものです。

他方で、特定適格消費者団体は消費者の被害回復あるいは被害予防のために、差止請求権やいわゆる被害回復裁判を起こすなど消費者の権利を保護するために必要な行為を行う権利を有しています。消費者裁判手続特例法上の権限を前提とする裁判外の返金請求と、景品表示法に基づく返金措置は、誤認惹起的な表示に起因して誤認した消費者に対して被害回復を図るという点で共通性を有しており、現に相当数の事例において、特定適格消費者団体は景品表示法上の措置命令を受けた事業者に対し被害回復のための活動を行い、返金等の実績を上げています。

以上のとおり、法目的を共通とする事項について特定適格消費者団体に必要な情報を開示することは、消費者裁判手続特例法の法目的に合致するものであり、同法の法目的を実現する立場にある貴庁の責務に属する事項と考えます。本件からも明らかなおおりに、特定適格消費者団体の活動の中には貴庁が有する情報がないれば被害回復関係業務の適切な実施（同法81条1項）ができない場合があり、貴庁が保有している情報を特定適格消費者団体に適切に開示しなければ特定適格消費者団体が消費者の権利保護をすることなどできません。貴庁と当団体は「消費者のために」という思いを共有しているところ、本件において開示を求める貴庁の有する情報は、当団体が被害回復を検討するために必要不可欠な情報です。

消費者庁及び消費者委員会設置法第3条第1項に定める貴庁の任務は「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て、消費者の利益の擁護及び増進、商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保並びに消費生活に密

接に関連する物資の品質に関する表示に関する事務を行うこと」です。法令上の拒絶事由がないにもかかわらず、貴庁が特定適格消費者団体への情報提供を拒むことは、貴庁が消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営めるような活動を担う特定適格消費者団体の活動に制限をかけることになり、貴庁の存在意義を揺るがすこととなります。

したがって、貴庁は特定適格消費者団体に対し、積極的な禁止規定がない限り情報提供義務を有するものと思料いたします。

オ 立法措置の必要性

仮に法令上の直接の根拠がなければ開示できないとの立場を堅持されるのであれば、消費者裁判手続特例法96条1項等の法令を直ちに改正し、景品表示法その他消費者保護に係る法令に基づき行政処分に関する書類について特定適格消費者団体に提供することを明文で規定すべきであり、その対象は将来的には行政指導の場合に拡大することを検討すべきです。

前記のとおり、景品表示法の措置命令を契機として特定適格消費者団体が事業者に対し対象消費者に返金を促し、被害回復を実現するという手法は過去実践され、事案によっては1万人以上の対象者への返金の実現しています。とりわけ被害額が極めて少額の事例においては、被害回復のための選択肢として極めて重要です。景品表示法上の措置命令がされる事例の相当数はこの販売単価が極めて少額な事例であり、処分庁と特定適格消費者団体が連携することが被害回復の実現のために重要です。

ところが、現行法上処分庁の活動と特定適格消費者団体の活動の連携については、特定商取引法と預託法に関しては情報提供規定が新設された反面、景品表示法の措置命令に関しては同様の規定がありません。貴庁の景品表示法検討会（2023年1月13日報告書）では、景品表示法に基づく処分に関して消費者庁が作成した書類の提供の是非が検討され、当団体もヒアリングに応じその必要性についてご説明しました（第5回会議）。ところが、報告書（27頁）では、事業者からの任意の情報提供のインセンティブが失われるとか、消費者裁判手続特例法91条（現行96条）の運用状況等をふまえる必要等の理由により、法改正は見送られました。しかし上記報告書には、特定商取引法上等の処分については情報開示が制度化されているなかで、なぜ景品表示法上の処分について情報提供を行わないかについての合理的な説明が欠落しています。

また、貴庁は、少なくとも景品表示法に関する処分分野において、特定適格消費者団体の権利行使のために迅速・適切に情報提供していると言い難い状況にあることは前記のとおりです。仮に景品表示

法に基づく処分に関し法改正がされた場合、本件情報開示の内容に関する問題は、運用等に依る部分はあるとはいえ、相当程度は解決することが予想され、また、開示に要する期間の問題は劇的に改善されるものと考えられます。

報告書（27頁）でも将来的な見直しについて記載されており、直ちに検討を開始すべきです。

(4) 最後に

上記にあります「情報提供義務を有する」という点は、勿論、議論となるものと理解しておりますが、その点を措くとしても、当団体が、消費者集団訴訟の手段を通じて、多くの消費者についてその被害（本来の訴訟手続きではコストに見合う回収可能性が乏しい事案を含む。）の救済を目的としたものであり、この点については、貴庁の行う行政処分等の目的と軌を一にするものと考えます。

貴庁と特定消費者団体は、行政機関と民間団体の違いはありますが、消費者被害の防止・回復という共通の目的のために存在・活動しています。

現在内閣府消費者委員会「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」では「民事・行政・刑事法規定など種々の手法をコーディネートした実効性の高い規律の在り方」が議論されています。法制度のレベルでも、運用のレベルでも、目的を共通とする機関・団体が連携することが、被害回復の実効性を高めるために必要であると考えます。

その意味で、貴庁の保有する情報の開示にあたっては、この点を是非、ご斟酌いただき、早期の消費者被害救済に向けてルール策定をご検討くださいますようお願い申し上げます。

以上