

特集

## 3-① 特定適格消費者団体の役割

磯辺 浩一 Isobe Koichi 特定非営利活動法人消費者機構日本 専務理事  
1999年 全国消費者団体連絡会 事務局次長。2004年 消費者機構日本 理事・事務局長。  
2010年11月から現職。

### 特定適格消費者団体の 認定申請に当たって



消費者被害には、共通の原因で多数に及んでいるものが多く、消費者裁判手続特例法(以下、特例法)を活用することが必要と考え、2016年10月3日に特定適格消費者団体の認定申請を行いました。特例法による被害回復のための新訴訟制度(以下、新制度)は、「共通義務確認訴訟」と「対象債権の確定手続」の二段階に分かれています。特に、二段階目の「簡易確定手続」において、特定適格消費者団体は新たに次のような業務を行うことが求められます。

- ①共通義務確認訴訟で認められた事業者の義務について、通知、公告を行う。
- ②被害者等からの問い合わせに対応し、共通義務確認訴訟の結果を正確に説明し、簡易確定手続への参加を促す。
- ③簡易確定手続の参加に当たっては本人確認を行い、授権契約を取り交わす。
- ④授権した被害者から届出を受けた債権額について、裁判所に債権届出を行う。
- ⑤届け出た債権について、相手方事業者から認否の申出があれば、当方も認否を行うなどの対応をする。
- ⑥認否なく確定した債権および認否の結果裁判所が簡易確定決定した債権を相手方から回収し、授権した被害者に分配する。

これらの業務を円滑に進めるなどのために、「被害回復関係業務規程」を定めることが、認定要件の1つとなっています。そこで「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」(以下、ガイドライン)の規定に従い、当機

構の活動状況を踏まえ、被害回復関係業務規程を検討、作成しました。

新制度では、特定適格消費者団体は一定の費用報酬を授権した被害者から受け取ることができます。その費用報酬規程を、ガイドラインの規定を満たす内容で検討、策定しました。

通知・公告の後、消費者からの相談・問い合わせを受ける体制については、常時、訴訟事案が発生しているとは限らないので、消費生活専門家に臨時的雇用で協力を得る体制とします。

### 訴訟制度の担い手として 果たす役割



特定適格消費者団体として認定を受けることができれば、消費者からの情報提供の聞き取りをいっそう丁寧に行い、その事案が新制度の対象となり得るかどうかが判断する必要があります。そのため、相談・問い合わせ等を受けた事務局が、必要に応じて弁護士にメールや電話等で助言を得られる体制を構築します。

新制度の対象になり得る事案との判断になれば、法律専門家および消費生活専門家が参加する検討チームで、当該事案について訴訟提起の要否等を検討、申入れ書面や訴状等を起案し、専門委員会で検討のうえ、理事会に提案、議決し、訴訟提起や書面での申入れを実施します。

### 抱える課題と その解決に必要なもの



#### 1. 情報面での課題と支援

検討の端緒となる情報について、消費者被害

情報が早く広範に集まるのは地方公共団体の消費生活相談部門です。そこで、個別の相談についてはあっせん等したもの以外にも同様な被害が多数ありそうな事案については、相談者に情報提供先として特定適格消費者団体を紹介いただくなどの協力をお願いしたいと考えます。

また、端緒情報を入手した後は、当該事業者の同種の行為により、被害回復が図られていない消費者がどの程度いるのかという情報が必要になります。PIO-NET\*情報についても、被害回復が図られたのか否かについて、必要に応じ確認できるようになればと考えます。

## 2. 財政面での課題と支援

新制度においては、一定の費用・報酬を手続きに参加した被害消費者から受け取れますが、参加する被害消費者が少なければ、費用も回収

できない可能性もあります。制度を持続的に運営するという観点から、団体に生ずるリスクを考慮した公的支援の検討が必要と考えます。

一方、公的支援を待つばかりでなく、民間による支援が検討されています。(一社)全国消費者団体連絡会が「NPO 法人消費者被害防止救済基金(仮称)」設立を提唱しています。この基金では、特定適格消費者団体への被害回復訴訟の費用貸付等を支援対象の1つとする予定です。設立時から十分な財源を確保できる見通しは立っていませんが、民間の力で支援の枠組みが準備されることは画期的であり、多くの皆様にご協力をお願いしたいと思います。

\* PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

## 特集

# 3-② 特定適格消費者団体が担うことのできる役割と期待される役割

二之宮 義人 Ninomiya Yoshito 弁護士

特定非営利活動法人消費者支援機構関西常任理事。日本弁護士連合会消費者問題対策委員会幹事。近著として『コンメンタール消費者裁判手続特例法』(民事法研究会、共著。2016年)ほか。

## はじめに

適格消費者団体は差止請求活動により消費者被害の拡大防止に重要な役割を担ってきましたが、既に発生した被害の回復活動を行うことができませんでした。消費者の期待に応えられず、悔しい思いをしてきました。

消費者裁判手続特例法による新訴訟制度(以下、新制度)で特定適格消費者団体を取り扱うことのできる被害事例は制度上限られています。しかし、消費者からは制度上の制限を超えた大きな期待が寄せられるでしょう。

特定適格消費者団体が担うことのできる役割と期待される役割をマッチさせた事案をどう選定していくのが重要になります。

## 担うことのできる役割

新制度では対象となる請求が限定されているうえ、拡大損害や慰謝料等の損害が除外されるなど、制度上も対象事例が極めて限定されています。この制度上の制限に加えて特定適格消費者団体としては、資金力や人員、法律専門家の協力体制等、事実上の要因により取り扱うこと

のできる事案の対象、規模が限定されてきます。

適格消費者団体が行っている差止請求活動は、財政的にも人員的にも厳しい状況にあり、ボランティアによって支えられています。しかし、新制度の二段階目の対象債権の確定手続(以下、手続き)においては差止請求訴訟とは比較にならない膨大な事務作業が必要となります。例えば、消費者への個別通知、説明会の開催、消費者からの問い合わせ等への電話対応、授権(手続きに参加)後の消費者との各種のやり取り等です。

新制度では、特定適格消費者団体は消費者から費用や報酬を受け取ることができますが、その多くは、相手方事業者から被害金を回収して消費者に分配する段階となってからです。それまでは、やはりボランティアに支えられながら行っていくしかありません。そうすると、全国的に被害者が拡散している大規模な事案に最初から取り組むことは困難です。また、裁判の途中で事業者が破たんすることも想定され、勝訴しても被害金の回収が難しい事業者を相手とする事案は、対象から除外せざるを得ません。

### 期待される役割

消費者支援機構関西(KC's)では2016年6月の総会シンポジウムで参加者全員による新制度を想定したグループディスカッションを行いました。そこでは、新制度の対象として取り上げることが制度上は困難な事案も含めた5つの事案(学納金、白斑被害、携帯電話、食品偽装、互助会)を仮定し、特定適格消費者団体にはどの事案に取り組んでもらいたいかを議論しました。

1番多かったのは携帯電話事案で、「契約が複雑で理解できない」「2年縛りが納得できない」「おかしいと思うけど自分では声を上げづらい」などが理由でしたが、多くの参加者が身近な問題として実感しているということが最大の

要因のようです。2番目に多かったのは白斑被害事案で、「個別の事件では立証するのが難しい(これはまさに新制度の一段階目の創設理由です)」「注意しても防げない被害だ」「怒りを感じる」等が理由でした。

それまでは、制度上の制限や事実上の制約を考え、一段階目の裁判(共通義務確認訴訟)で確実に勝訴し、二段階目の手続きで確実に回収して被害金を分配でき、かつ、限られた財政的人的資源で最後まで手続きを遂行できる事案は何かと考えていました。しかし、このディスカッションを通じて、事案の選定において消費者の気持ち、意識、期待の観点が抜けていたことに気づかされました。

### 第1号事件の重要性

適格消費者団体による差止請求訴訟が行われ始めた当初は、大きく報道もされました。しかし、適格消費者団体という名称は未だに広く認知されていません。それは、差止請求では実際に被害回復を受けることができず、消費者の実感に結び付いていないことが原因の1つです。新制度は個々の消費者の被害回復に直結していますが、消費者が手続きに参加してくれなければ新制度の意義は失われます。KC'sが行ったグループディスカッションでは消費者の期待、意識が必ずしも被害金額の多寡だけで左右されているのではないことも分かりました。

消費者の共感を得て多くの被害者に手続きに参加してもらえる事案であり、かつ、限られた財政的人的資源の活用で確実に遂行できる範囲の事案から取り組んでいくこと、それが新制度を認知してもらい制度を軌道に乗せることにつながると思います。第1号事件はこれらの要素を慎重に考慮したうえで選定することが必要です。そのため、第1号事件の選定は極めて重要となります。