

2021年（令和3年）12月17日

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全） 若宮 健嗣 殿
消費者庁長官 伊藤 明子 殿

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
理事長 野々山 宏
〒604-0847 京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町 529 番地
電 話 075-211-5920
F A X 075-746-5207

消費者裁判手続き特例法に関する検討会報告書に対する意見書

当団体は、消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、平成19年12月25日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体である。

第1 はじめに

本報告書の内容は、消費者裁判手続特例法の見直しに向けた提言として、以下に述べるような不十分なところはあるが、これまで問題となっていた点に加えて、新たな方向性を提案しており、基本的に高く評価するものであり、早急に実現されるべきである。

集団的な訴訟制度が、ぜい弱な状況に置かれている消費者の被害の回復においてきわめて重要な役割があることを十分に認識して、来年の通常国会において本報告書の内容と以下に述べる意見を踏まえた法改正が実現される必要がある。

第2 被害実態

1 個人情報流出被害事件

企業が個人情報を管理するようになり、故意又は過失によって個人情報が外部に流出したり、消費者の同意を得ることなくデータが第三者に販売される等の被害が発生している。

例えば、ベネッセ個人情報流出事件では、データベースの顧客情報が外部に漏

れ、2000万件を超える個人情報（子供や保護者の氏名、住所、電話番号、性別、生年月日等）が第三者の手に渡り、漏洩した個人に見知らぬ事業者からダイレクトメールが届く等の被害が発生した。

また、リクルートキャリア社は、学生の同意を得ずに内定の辞退率を予測し、データとして企業に販売していた。同社は、予測対象となった一部の学生について、利用規約の不備で同意を得ておらず、厚生労働省から行政指導を受けている。

近時の事例としては、トヨタ自動車が、系列の販売会社で5797人分の個人情報について、本人の同意がないまま顧客の個人情報を取得し、自社のウェブサービスのID登録をしていたことを発表した。

このような個人情報漏洩事例や不適切な使用事例では、一人一人の消費者が裁判を通じて個別訴訟で被害回復することは困難であり、消費者裁判手続特例法による集団による解決が必要である。

2 柔軟な解決の必要性

このほか、東京医科大学が女性や浪人生を差別していた不正入試問題では、不利益を被った受験生に受験料の返還を命ずる判決が出たものの、消費者裁判手続特例法における損害の対象から慰謝料が除かれているため、この事例の最も核心的な損害である慰謝料が対象消費者に支払われることがなかった。

また、同法では、和解に関して、共通義務確認の存在を前提とする和解のみが規定され柔軟な解決が困難であることや、通知・公告が特定適格消費者団体の負担とされていることや同団体の財政基盤が必ずしも強固であるとはいえないことから、本来少額多数の被害を救済すべき同法の制度趣旨に反して、こうした事件に取り組むことが非常に困難であるという実情がある。

3 そこで、本意見書は、このような実情を踏まえて、次の通り意見を述べる。

第3 請求・損害の範囲の見直し（慰謝料について）

1 意見の内容

慰謝料として相当多数の消費者に同一額ないしは共通の算定基準により算定される額が認定される場合（画一的に算定される場合）には本制度の対象とするとの提案及び慰謝料が本制度の対象となり得る基準について賛成する。

個人情報漏えい事案における慰謝料請求を故意の場合に限定することには反対する。少なくとも重過失による場合は対象とすべきである。

2 意見の理由

① 慰謝料請求の一部を対象とすることについて

本制度の創設理由に照らせば、請求の存否及び額を判断するのに、個々の消費者の事情を考慮しなければならない部分が多い事例以外は、原則として本制度の対象事案とすべきである。むしろ、慰謝料請求を一律対象外とすることが不当である。慰謝料請求のうち画一的に損害額の算定をすることが可能なものについては、支配性の要件や係争利益の把握可能性という二つの要請を典型的に満たすものである。また、画一性が認められるための具体的基準も概ね妥当である。

② 個人情報漏えい事案について、故意による場合のみを対象とすることについて

個人情報漏えい事案は、共通の原因によって多数の消費者が定型的に被害を受ける典型例であり、漏えいによる精神的苦痛の評価もある程度定型的な判断が可能である。その一方で、本事案における認容額の水準を考慮すると、賠償額は低額にとどまり、泣き寝入りを強いられる被害者も多いことが想定される。よって、本事案は正に本制度の対象とするにふさわしく、救済の必要性も高いものである。

上記のように、個人情報漏えい事案は、本制度の対象とするにふさわしく、また本制度による救済の必要性も高いことからすると、故意による漏えいの場合のみを本制度の対象とし、過失による漏えいを対象外とする理由は全くない。

また、特定適格消費者団体のみが訴訟提起し得るという本制度下においては、過失による漏えい事案も対象としたとしても、濫訴のおそれなどあり得ない。

この点、事業者の過失による個人情報漏えい事案を本制度の対象にすると、事業活動に委縮効果があるとの見解もあり得るが、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることに鑑み、個人情報の適正な管理のために事業者には義務を課すことは社会的要請である。また、個人情報の適正かつ効果的な活用が新たな産業の創出並びに活力ある経済社会及び豊かな国民生活の実現に資するものである（個人情報保護法第1条参照）。個人情報漏えい事案をも本制度の対象とすることで、むしろ、事業者の個人情報保護の意識が高まり、より適正な個人情報の管理が期待される場所である。事業者の事業活動を委縮させるというよりも、より適正な業務運営に資するというべきである。

よって、故意・過失による個人情報漏えいにより生じ得る慰謝料請求はいずれも本制度の対象とすべきであり、過失による場合を対象外とすることに反対である。事業者が「知らなかった」、つまり故意がないとさえ言えば、責任を免

れ得ることが妥当でないことは明らかである。

第4 共通義務確認訴訟における和解

1 意見の内容

- ① 共通義務確認訴訟における和解内容に係る制限を無くし、様々な種類の和解が可能となるよう関係規定を整備するという考え方に賛成する。
- ② また、ポイントとして挙げる①内容についての規律の在り方、②想定される和解の類型及び留意点と必要な所要の措置、③適正性の確保、④実効性の確保に関する考え方についても賛成する。

2 意見の理由

個々の事案に応じた柔軟な対応による紛争の早期解決を可能とするためには、和解の範囲が限定されていないことが必須である。そして、和解に当たっての疑義を無くし、和解を促進するためには、一般的に考え得る和解の例についてガイドライン等で示していくことや、想定される和解の類型（例えば、i 共通義務の存否について明らかにせず解決金の支払を約す和解、ii 事業者が対象消費者全体に支払うべき金額の総額を定める和解、iii 事業者が第三者に寄付を行うことを合意する和解、iv 共通義務の存在を認めるとともに、個々の消費者への支払額又はその算出方法を定める和解、さらにはv 簡易確定手続きを利用する和解や利用しない和解など）に応じて留意点及び必要な所要の措置を講じていくことは必要であり、この点を詳しく記載している報告書の内容は、高く評価できるものである。

消費者庁には、報告書の記載内容の実現に向けて、早期の着手を期待する。

第5 通知・公告の費用負担の見直し等について

1 意見の内容

- ① 特定適格消費者団体及び事業者の役割分担及び費用負担の在り方の見直し

特定適格消費者団体が対象消費者に通知・公告をするという役割を維持しつつ、事業者が対象消費者への連絡手段に関する情報を保有している場合は事業者から対象消費者に個別連絡をする義務を負うものとする、また、事業者が個別連絡の役割を担い得ない場合においては公告のための一定額を事業者が負担する義務を負うものとするに賛成する。

- ② 指定法人の活用

指定法人において、特定適格消費者団体による通知・公告や内閣総理大臣によ

る公表を受託できるようにすることに賛成する。加えて、指定法人が公表を受託するに当たっては、公表に必要な費用を国が負担することを検討すべきである。

2 意見の理由

①につき、対象消費者に簡易確定手続の存在を認知させるという個別通知の制度趣旨からすれば、特定適格団体からよりも多くの場合は既に一定の関係、相互認識があるため事業者からの通知の方がより信用性を含め適切であることは明らかである。

事業者が対象消費者の連絡先情報や手段を有している場合であれば、事業者から対象消費者への通知の方が特定消費者団体から通知するよりも労力や費用の点で低廉に抑えられる。そのため、事業者から通知を行うことは個別通知の制度趣旨からすれば極めて適切である。

また、対象消費者に個別通知を行き渡らせ、簡易確定手続への参加の機会を増加させるためには、特定適格消費者団体の個別通知費用負担を減少させ、かつ、参加した対象消費者の回収額を増大させることが重要である。そのため、事業者が対象消費者の連絡先情報や手段を有している場合には事業者が個別連絡を行うことや公告費用の負担を行うことが制度全体の活用性のためには効果的である。

その上で、特定適格消費者団体と事業者の役割分担や費用負担の在り方は事案によりケースバイケースであることが想定されるため、あらかじめ一律に決めるのではなく、裁判所において双方の意見を聴いた上で事案に応じて裁判所が命じる手続というのは柔軟な手法として評価できる。

②につき、本提案のとおり、指定法人がかかる情報提供を行うことにより、対象消費者にとって信頼できる情報を一元的に確認・受信することが可能になり、本制度への参加を促進することも期待できる。

第6 特定適格消費者団体の活動を支える環境整備

1 意見の内容

① 消費者団体訴訟制度の運用を支える主体について

消費者団体訴訟制度の実効的な運用を支える第三者的な主体を法的に位置付ける指定法人制度を導入することに賛成する。また、その際、担うべき役割に照らして適切な指定基準を定め、必要な行政監督等に関する規定を整備すること、また、指定法人の人的・物的・財政的体制を確保することに賛成する。

② (特定) 適格消費者団体の事務負担の軽減等について

(特定) 適格消費者団体の事務負担の軽減等の方策を検討することに賛成する。

2 意見の理由

① 消費者団体訴訟の運営を支える主体について

被害回復制度の実効性を高めるためには、特定適格消費者団体の活動を支える環境整備が必要であり、その一方策として、消費者団体訴訟制度の実効的な運用を支える第三者的な主体を法的に位置付ける指定法人制度を導入することに賛成する。

指定法人が具体的にどのような役割や業務を担うか等については、(特定) 適格消費者団体その他関係機関の意見を踏まえて定められていくべきことではあるが、指定法人による、公的に認証された立場からの、かつ有意義な支援活動が行われることにより、消費者団体訴訟制度を担う(特定) 適格消費者団体・適格消費者団体の財政基盤の安定化、事務負担の軽減、認知度の向上等の面で効果が期待できる。

もちろん、(特定) 適格消費者団体への財政的支援を含む直接的な公的支援も行われるべきであるが、それとともに、本指定法人制度は、(特定) 適格消費者団体の活動を支えるためのものとして有効な制度であるといえる。

もっとも、指定法人制度が実効性あるものとなるためには、指定法人が十分な活動を行うことができるよう、指定法人の人的・物的・財政的体制を確保することが重要であり、指定法人に対する資金援助を含めた公的援助がなされなければならない。

② (特定) 適格消費者団体の事務負担の軽減等

いずれの提案も、特定適格消費者団体の負担軽減という観点からのものであり、特定適格消費者団体が被害回復業務・差止業務に専念することが可能となることから、賛成である。

特に、特定認定の有効期間を、適格認定の有効期間と同じ6年に延長することについて、本法施行後の特定適格消費者団体の活動状況をみても、3年ごとの更新を維持しなければならない理由はない。特定適格消費者団体の更新手続の事務負担を軽減し、より被害回復関係業務に注力できるよう、適格認定と同様に6年ごとの更新手続とすることが望ましい。

第7 オプトアウト方式の導入について

1 意見の内容

オプトアウト方式の導入について、速やかに検討をしていくべきである。

2 意見の理由

被害回復裁判手続制度は少額多数の消費者被害の特性に鑑み創設された制度であるにもかかわらず、少額な被害については被害者のインセンティブや費用・報酬がまかなえないなどの理由から、現行のオプトイン方式のみでは、有効に機能することに支障があることは、これまでの運用状況からも明らかになっている。少額債権について被害回復を図るためには、より効率的に集団的な回復を図る制度が必要であり、オプトアウト方式による提訴を検討する必要がある。具体的には、対象債権の債権額が一定額以下の債権額については、オプトアウト方式により訴えを提起することができるよう、所要の規定を特例法に設けるべきことが検討されるべきである。諸外国では、アメリカ、カナダの英米法の国だけでなく、EUでも採用されることが認められており、ノルウェー、デンマーク、ベルギーなどオプトイン型とオプトアウト型の併用制を採用され、運用もされている。

このため「将来の課題」として後回しとするのではなく、少額多数の消費者被害の救済に不可欠な制度として、導入の検討を速やかに開始すべきである。

以上