

消費者裁判手続特例法施行後の状況等について

令和3年3月24日

消費者庁

消費者団体訴訟制度の概要

消費者団体訴訟制度の概要

概要

- 内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者の利益の擁護のために、事業者に対して、訴訟等を行うことができる制度
 - ① 適格消費者団体の差止請求
 - ② 特定適格消費者団体の被害回復

差止請求

- 適格消費者団体が、事業者の不当な勧誘・契約条項の使用・表示について中止を求めることができる制度
 - ※ 21団体が認定(令和3(2021)年3月1日時点)
- 消費者被害の防止を目的
- 消費者契約法の実効性確保策として、平成18(2006)年消費者契約法改正により創設
 - ※ 平成19(2007)年6月から運用開始
差止請求権は、その後、景品表示法、特定商取引法、食品表示法にも規定
- 約800事業者に対する差止請求(うち約70事業者について訴訟)
 - ※ 令和3(2021)年3月1日時点

被害回復

- 特定適格消費者団体が、事業者の不当な行為により生じた財産的被害を集団的に回復するための制度
 - ※ 特定適格消費者団体は、適格消費者団体の中から認定(令和3(2021)年3月1日時点で3団体が認定)
- 消費者被害の回復を目的
- 平成25(2013)年消費者裁判手続特例法の制定により創設
 - ※ 平成28(2016)年10月から運用開始
運用開始後の消費者契約が対象
- 5事業者に対する訴え提起
 - ※ 令和3(2021)年3月1日時点

消費者団体訴訟制度の主体

適格消費者団体

- 差止請求権を行使するのに必要な適格性を有するとして内閣総理大臣の認定を受けた法人である消費者団体のこと
- 全国で21団体が認定
- 認定の有効期間は6年
- 主な認定要件

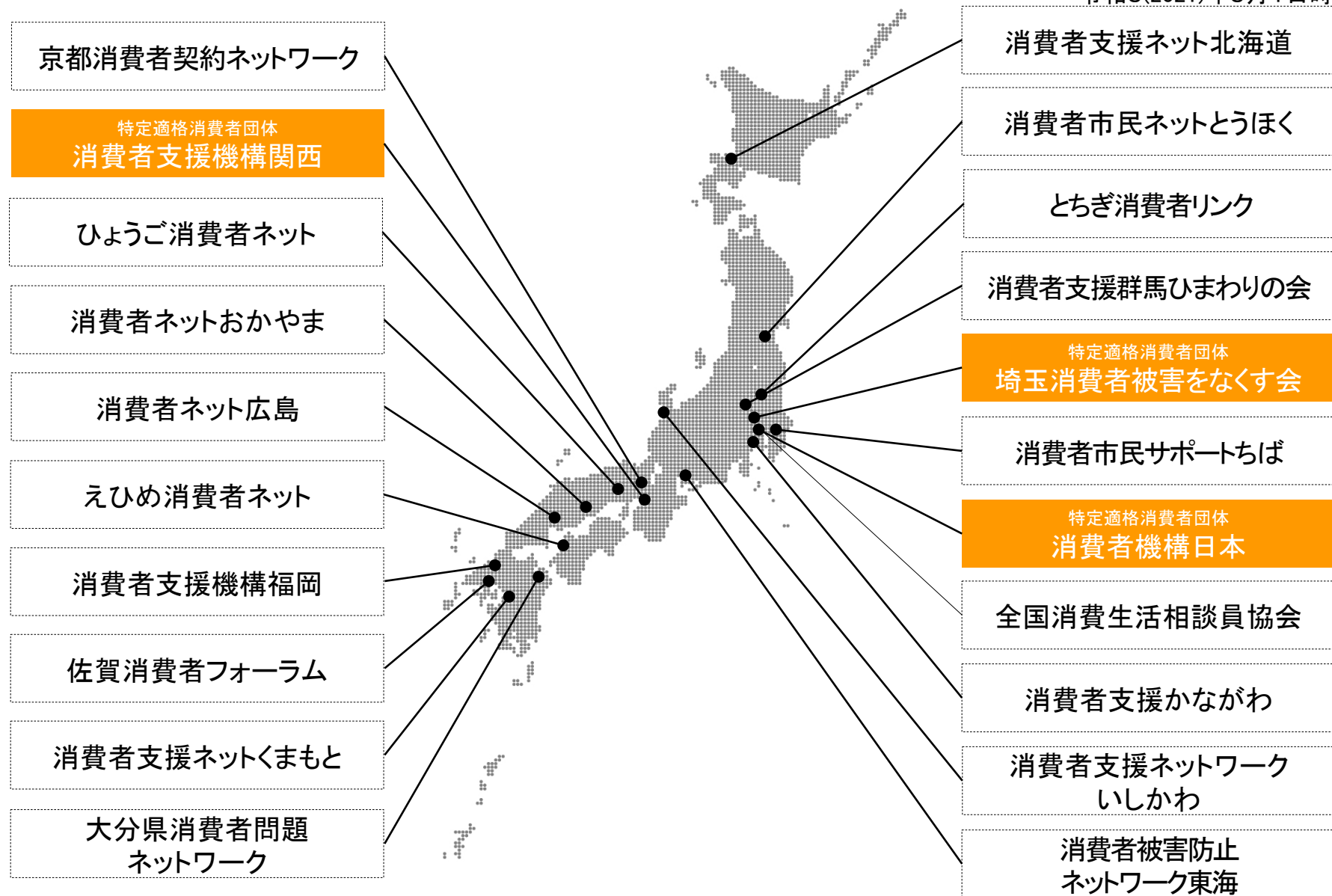
- ・ 一般社団・財団法人又はNPO法人であること
- ・ 相当期間(2年間)にわたり継続して適正に消費者の利益の擁護を図るための活動を行っていること
(事業者の不当な行為の改善申入れ、消費者教育への協力、消費生活に関する意見表明等)
- ・ 差止請求のための体制・業務規程が適切に整備され、経理的基礎が備わっていること
- ・ 消費生活に関する専門家及び法律の専門家が検討部門にいること
- ・ 暴力団員が関与していないこと

特定適格消費者団体

- 被害回復裁判手続を迫行するのに必要な適格性を有するとして内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体のこと
- 全国で3団体が認定
- 認定の有効期間は3年
- 主な認定要件
 - ・ 適格消費者団体であること
 - ・ 適格消費者団体として相当期間(2年間)にわたり継続して適正に活動していること
 - ・ 理事のうち1名以上が弁護士であること
 - ・ 被害回復のための体制・業務規程が適切に整備され、経理的基礎が備わっていること
 - ・ 報酬・費用が消費者の利益の擁護の見地から不当ではないこと

全国の適格消費者団体・特定適格消費者団体

令和3(2021)年3月1日時点



※ 適格消費者団体は全国に21団体。

※ 適格消費者団体の中から認定される特定適格消費者団体(オレンジ色)は全国に3団体(消費者機構日本、消費者支援機構関西、埼玉消費者被害をなくす会)。

適格消費者団体等に対する支援の現状

I 自立の促進

○ 自立して活動することができるよう環境整備を図る

【主な取組】

- ・制度の積極的な周知広報により会員・寄附の増大
- ・寄附に関する規制の緩和(平成29(2017)年10月～)
- ・民間基金の後押し
- ・差止成果事例集の作成・公表

II 事務負担軽減

○ 差止請求等に注力することを可能とする

【主な取組】

- ・提出書類(認定・更新の際の活動実績書類、役員の住所変更届出)の負担軽減(平成28(2016)年9月～)
- ・適格消費者団体の認定の有効期間を3年から6年に延長(平成29(2017)年10月～)

III 情報面、機能面等の支援

○ 活動に役立つ被害情報の提供

【主な取組】

- ・事業者に関する消費生活相談情報(PIO-NET情報)の提供
- ・急増指標の提供(平成28(2016)年9月～)
- ・地方公共団体との情報提供に関する覚書の締結の促進(契約書面の入手等)
- ・PIO-NET情報の開示範囲の拡大(平成31(2019)年4月～)
- ・消費者団体訴訟制度の機能強化のための「消費者被害の実態調査業務」の委託

IV 財政面の支援

○ 財政的な支援を実施することにより、団体の活動を促進させる

【主な取組】

- ・独立行政法人国民生活センター法改正(国民生活センターが特定適格消費者団体に代わって仮差押えの担保を立てることができる措置)(平成29(2017)年10月～)
- ・適格消費者団体連絡協議会の開催支援
- ・地方消費者行政強化交付金による支援(平成30(2018)年～)

消費者裁判手続特例法の概要

※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(平成二十五年法律第九十六号)

背景

- 消費者被害では**同種被害が多発**
- 訴訟による被害回復は困難
(泣き寝入り)
 - ・事業者と消費者との間の**構造的格差**
(情報量・交渉力等)
 - ・訴訟に要する**費用・労力**

○ 諸外国の制度の長所・短所を検討し我が国に適した**新しい訴訟制度**を創設
(同時期にフランスにおいても類似の制度)

平成28(2016)年10月1日施行

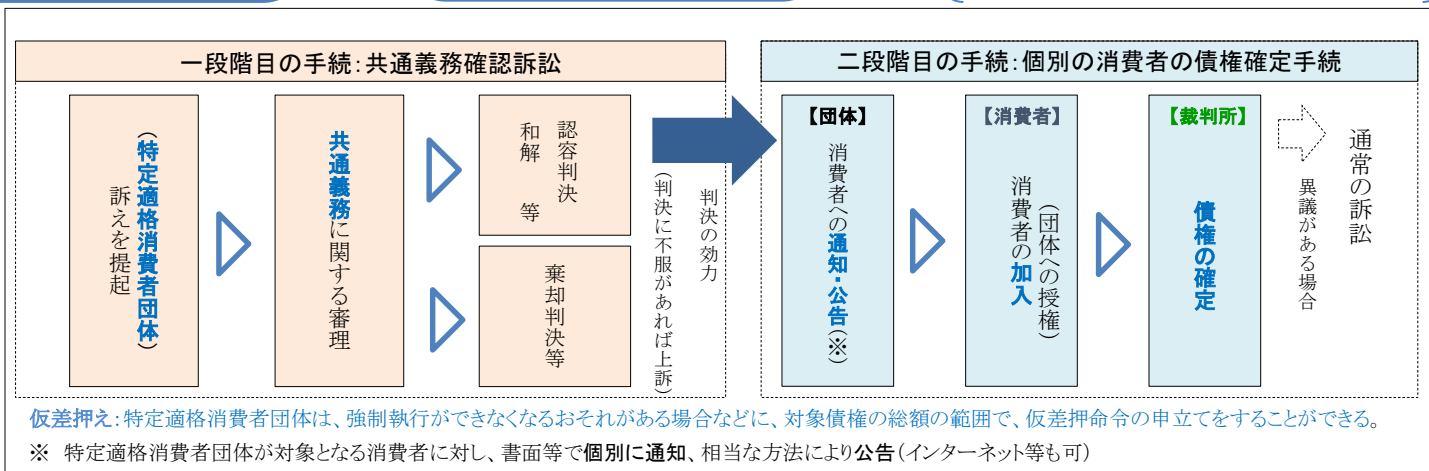
下位法令・ガイドライン等
・政令(施行令)
・内閣府令(施行規則)
・最高裁判所規則
・ガイドライン 等

概要

二段階型の訴訟制度

【一段階目】
事業者の**共通義務**
(**金銭支払義務**)を確認

【二段階目】
個別消費者の**債権**を確定
(誰に、いくら支払うか)



特定適格消費者団体

適格消費者団体から新たな認定要件を満たす者を内閣総理大臣が認定。

【新たな認定要件】

- ・差止関係業務を相当期間継続して適正に行っている
- ・**弁護士**を理事として選任
- ・**費用・報酬**等の額又は算定方法が消費者の利益の擁護の見地から**不当なものでない** 等

【責務規定・行為規範】

- ・濫訴等の禁止 ・弁護士に追行させる義務
- ・個人情報の適正な管理 ・財産上の利益の受領禁止
- ・**内閣総理大臣(消費者庁)による監督**の対象 等
(適合命令・改善命令、特定認定の取消しなど)

対象となる事案

消費者契約に関する**金銭支払義務**のうち以下のもの

- ① 契約上の**債務の履行の請求**
- ② **不当利得に係る請求**
- ③ 契約上の**債務の不履行による損害賠償の請求**
- ④ **不法行為に基づく民法の規定による損害賠償の請求**

- ※ いわゆる**拡大損害**、逸失利益、人身損害、慰謝料を除く
- ※ 本法律の施行前に締結された契約に関するものを除く

新しい訴訟制度のメリット

- これまで泣き寝入りしてきた消費者被害の回復が可能に
- 個々の消費者が多くの手続を行うことなく、**消費者団体の持つ専門的な知識や交渉力を活用**することが可能
- 紛争の**一時的解決**を図ることができる

消費者裁判手続特例法の附則(抄)

第五条 政府は、この法律の施行後3年を経過した場合において、消費者の財産的被害の発生又は拡大の状況、特定適格消費者団体による被害回復関係業務の遂行の状況その他この法律の施行の状況等を勘案し、その被害回復関係業務の適正な遂行を確保するための措置並びに共通義務確認の訴えを提起することができる金銭の支払義務に係る請求及び損害の範囲を含め、この法律の規定について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

2 政府は、前項に定める事項のほか、この法律の施行後三年を経過した場合において、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

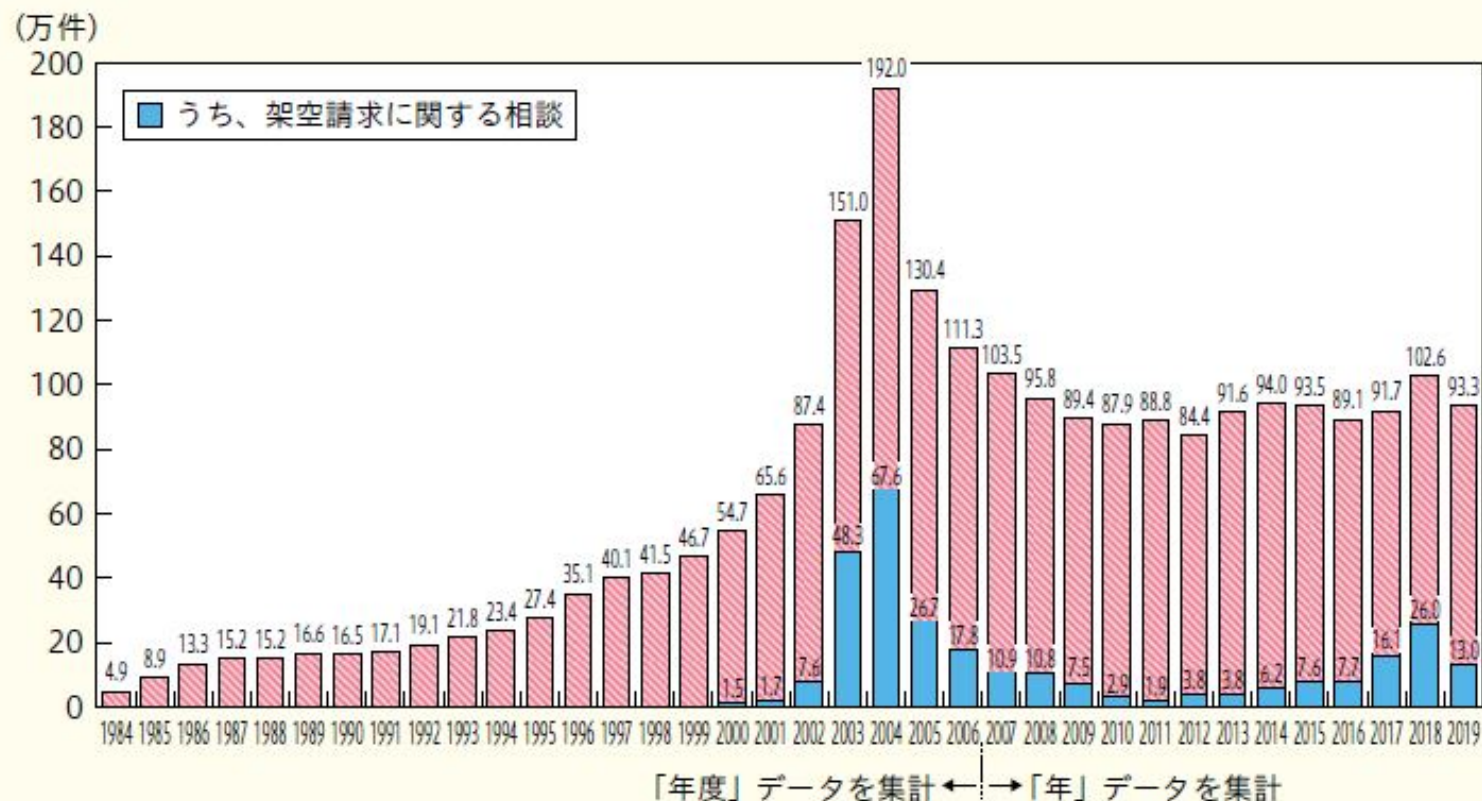
※下線は消費者庁

消費者の財産的被害の発生状況等

消費生活相談件数の推移

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談の件数は、平成28(2016)年以降も約90万件前後で推移している。

＜表1＞消費生活相談件数の推移

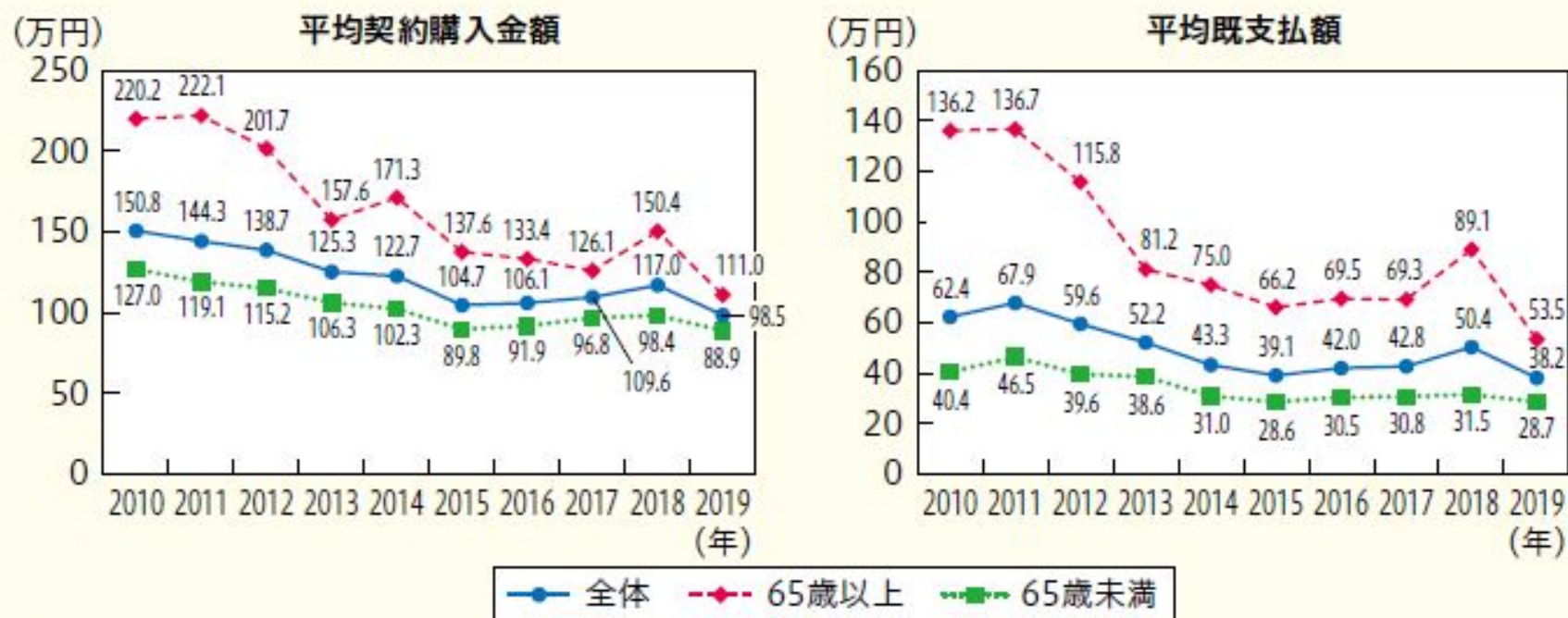


- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2020年3月31日までの登録分)。
 2. 1984～2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2019」による「年度」データを集計。2007～2019年は「年」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

平均契約購入金額・平均既支払額の推移

1件当たりの平均金額をみると、令和元(2019)年の全体では、請求された又は契約した金額である「平均契約購入金額」が98.5万円、実際に支払った金額である「平均既支払額」が38.2万円となっている。

＜表2＞ 平均契約購入金額・平均既支払額の推移



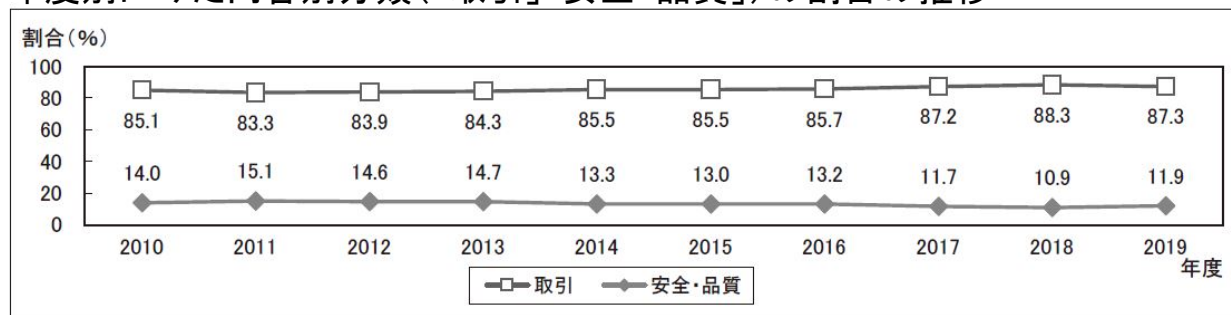
(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2020年3月31日までの登録分)。

出典:図表 I-1-3-3 令和2年版 消費者白書

内容別分類

内容別分類では、「取引」（「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているもの）の割合が約8割を占めている。

＜表3＞年度別にみた内容別分類（「取引」「安全・品質」）の割合の推移



(注) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているものの相談件数。

出典：独立行政法人国民生活センター『消費生活年報2020』図7

＜表4＞年度別にみた内容別分類の相談件数の推移

内容 \ 年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
契約・解約	664,998	610,857	597,850	652,266	686,959	674,417	648,781	702,530	759,451	704,799
販売方法	363,115	395,129	400,335	464,074	489,656	480,412	465,684	486,661	523,578	468,092
価格・料金	172,450	161,629	147,329	154,491	161,154	152,535	135,401	120,014	122,275	125,295
品質・機能、役務品質	115,238	122,697	117,757	129,196	119,263	113,991	110,239	103,013	101,596	103,598
接客対応	120,140	125,253	128,046	139,846	142,503	129,725	129,734	122,821	123,361	126,870
表示・広告	45,556	50,437	49,401	57,015	57,933	55,659	57,896	57,839	58,654	65,108
法規・基準	37,401	34,565	32,640	35,373	36,016	28,037	22,974	21,267	20,450	21,067
安全・衛生	29,691	33,289	28,768	36,154	31,259	30,010	29,631	27,515	26,394	28,668
取引	752,546	726,160	712,352	780,885	808,616	794,685	763,614	821,390	880,347	816,162
安全・品質	123,530	131,483	124,270	136,022	125,803	120,749	117,284	109,867	108,383	111,007

(注1) 「取引」は「販売方法」「契約・解約」のいずれかが問題となっているものの相談件数、「安全・品質」は「安全・衛生」「品質・機能、役務品質」のいずれかが問題となっているものの相談件数。

(注2) 内容別分類は複数回答項目。

出典：独立行政法人国民生活センター『消費生活年報2020』表3

相談・申出の状況

消費者被害・トラブルの経験があると認識し、その内容を具体的に回答した人のうち、相談・申出をした人の割合が44.8%、誰にも相談・申出をしていない人の割合は45.4%となっている(表5の令和元(2019)年度の数値)。

相談・申出をした相手のうち、消費生活センター等は8.6%、弁護士等の専門家は2.1%、消費者団体は1.4%となっている(表6の令和元(2019)年度の数値)。

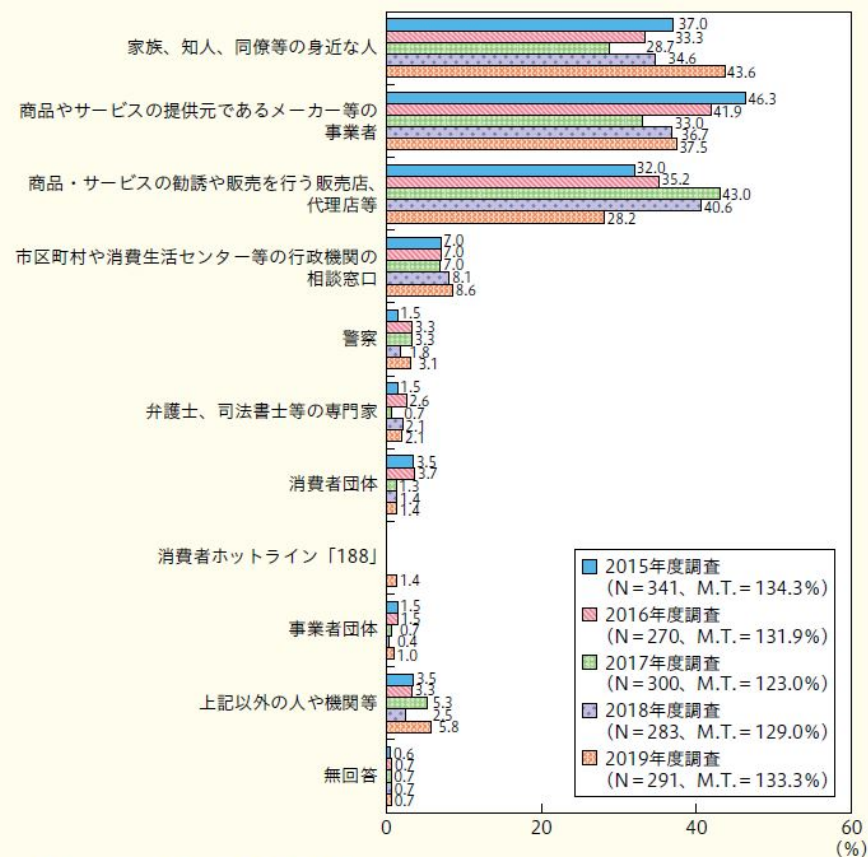
＜表5＞消費者被害・トラブルのあった商品・サービスについての相談・申出の有無

	2015年度 (2015年11月) N = 659件	2016年度 (2016年11月) N = 489件	2017年度 (2017年11月) N = 597件	2018年度 (2018年11月) N = 557件	2019年度 (2019年11月) N = 650件
相談・申出をした	51.7	55.2	50.3	50.8	44.8
誰にも相談・申出をしていない	44.9	37.6	44.6	43.3	45.4
無回答	3.3	7.2	5.2	5.9	9.8

(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」により作成。()内は調査実施時期。
2. 被害やトラブルについての相談又は申出の有無についての問に対する回答。
3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

出典:図表 I-1-5-2 令和2年版 消費者白書

＜表6＞消費者被害・トラブルについて相談・申出をした相手



(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」により作成。
2. 被害やトラブルについての「相談又は申出をした」と回答した人に対する相談した相手についての問への回答(複数回答)。
3. 「消費者ホットライン「188」」は2019年度調査で新設された項目。

出典:図表 I-1-5-3 令和2年版 消費者白書

消費者裁判手続特例法の施行状況等

特定適格消費者団体による被害回復裁判手続の追行状況等

- 共通義務確認の訴え（第1段階）が、5事業者を被告として提起されている（訴訟件数としては4件）。
- うち2事業者（訴訟件数としては2件）について判決が確定し、そのうち1事業者について簡易確定手続（第2段階）が開始されている。
- 特定適格消費者団体から返金の申入れを受けた事業者により任意の対応が行われ、訴えの提起に至ることなく被害が回復されるといった動きもみられる。

被害回復裁判手続の事案①

事案の概要

特定適格消費者団体が、被告学校法人が設置する大学の医学部医学科の一部の入学試験において、出願者への事前の説明なく、出願者の属性を不利に扱う得点調整が行われたとし、それが不法行為又は債務不履行に該当するとして、一定の出願者を対象消費者として訴訟提起した事案。

経過

- 共通義務確認訴訟で、請求を一部認容する判決が確定
- 簡易確定手続が開始
- 特定適格消費者団体による通知・公告等を経て(※1)、対象消費者563名分・債権891個(※2)の債権届出(債権額合計6594万5536円)

※1 通知に先立ち、被告事業者から特定適格消費者団体に対して開示された対象消費者に関する情報は一部にとどまった(特定適格消費者団体によれば、同事業者が保管していた住所情報が一次試験合格者のみであったとのこと。)

※2 特定適格消費者団体の推計では、対象消費者は延べ約5200名。

- その後、簡易確定手続が進行中

被害回復裁判手続の事案②

事案の概要

特定適格消費者団体が、被告が給与ファクタリングと称し、実質的には利息制限法所定の制限利率を大幅に超過し、出資法の規制を超える利息を収受して無登録により貸金業を営み、消費者から金銭を受領したとし、それが不法行為に該当するとして、被告との間で契約を締結し、金銭の支払をした一定の消費者を対象消費者として訴訟提起した事案。

経過

- 共通義務確認の訴えに先立ち、民事保全手続
※国民生活センターによる立担保援助の実施
- 共通義務確認訴訟において、全部認容判決が確定
※被告は欠席し、答弁書等の提出はなかった。

その他の事案

○共通義務確認訴訟が係属中の事案

- 大学の医学部入学試験に関する事案(事案①とは別件)
- 情報商材に関する事案

○特定適格消費者団体から返金の申入れを受けた事業者により任意の対応が行われたとされる主な事案

- 工事請負契約に関する事案
- 機能性表示食品に関する事案
- 大学の医学部入学試験に関する事案(これまでに記載したものと別件)