

# 特定適格消費者団体の活動を支える環境整備

令和3年7月26日  
消費者庁

# これまでの議論を踏まえた基本的な方向性

## 基本的な方向性

- 団体の役割や財政面・体制面等の現状を踏まえ、消費者団体訴訟制度（被害回復）の実効性を向上させるうえでの情報面、体制面・財政面、事務負担等に関する環境整備について、さらに検討する
- 併せて、消費者団体訴訟制度の運用を支える主体について、法的に位置付けるなどの環境整備も検討する

### 【関係する主な意見】

- 改めて特定適格消費者団体が関与する被害回復活動に連動する体制的な支援、財政的な支援を制度として組み入れる仕組みが必須であり、その仕組みがないままに今回のような様々な制度の改善等を行っても、効果は限定的に終わるのではないかと危惧するので、団体が持続的にこの制度で活動できるような仕組みを構築していただきたい
- 今の制度の仕組みからすると、少額になればなるほど団体は手を出しづらくなるような制度設計になっており、ある程度やむを得ない部分もあるが、少額被害については法律扶助的な要素もあるのだという視点で何か支援を組めないか
- エコシステムを成立させる段階において集中的に公的な資金援助も含めて投入を行うべきということと、エコシステムが成立し、システムが基本的に自律的、自走的になることが求められる段階における行政の役割を明確に想定して検討すべき
- 消費者の問題というのは全ての個人が消費者だということがあり、その能力の限界を考えると、安心して消費生活を送ることは非常に重要で、社会的なインフラという点からも位置づけられるということはあるので、基本的には最終的に民民の話だというだけではなく、そのような面も入れた上でどのように回るシステムをつくるかが大事

# 消費者団体訴訟制度の運用を支える主体についての検討事項

## 検討事項

- ① 消費者団体訴訟制度の実効的な運用を支える主体を法的に位置付ける指定法人制度を導入することとしてはどうか
- ② 指定法人制度を導入することとした場合、どのような役割を担うことが考えられるか

(例)・(特定)適格消費者団体及び特定・適格認定を目指す団体に対する支援

- ・(特定)適格消費者団体の活動に資する情報・資料の収集、整理・提供
- ・団体・行政から消費者への情報提供、団体・事業者から消費者への金銭の支払の受託
- ・公正性・透明性のある寄付の受け皿(和解に基づく寄付の受領を含む)
- ・支払対象から漏れた消費者(和解上の申出期間に遅れた消費者等)の救済に関する活動
- ・制度や団体、その活動等についての周知・広報(ポータルサイトの構築・運営等)

### 【関係する主な意見】

- 機能面での支援として、例えば、簡易確定手続の事務作業と法律的な専門知識があまりなくともできる作業の外部委託などを今後考えていいってもよいのではないか
- 例えば和解金や何らかの形で個別案件で事業者から得られた金銭が団体やそれを支える主体に回ってくる場合があり得るときに、団体自身が残ったお金を全て自分のものにすることより、外側で支えている第三者が適切な活動について資金配分をしていくほうが、より透明性が高い仕組みという評価もできるという意味でも、この主体というのは非常に重要な役割を期待される
- (一段段階目の手続における和解を柔軟化した場合に、申し出た消費者が所定の人数に満たないときは、残りの人数分の解決金相当額をNPO法人に寄附するというイメージ例について)申出はすぐには出さなかつたが、寄附した後に消費者が支払を求めたときに受け取ったNPO法人の中で対応できるような仕組みはある程度つくっておかないと、問題になるのではないか
- ポータルサイトのような形で、情報の流れのルートをきちんと証明すること、このサイトからリンクされているということは間違いなく認定を受けた団体であるとか、この事案は実在するのだということが確認できるような方法を整備することが国の役割としては非常に重要

# 情報面・体制面・財政面についての検討事項

## 検討事項

消費者庁において下記のような方策の検討を進めることとしてはどうか

- ① 国民生活センター及び消費生活センターを含めた地方公共団体との連携の一層の促進の方策  
(例) 提供可能な情報の明確化、制度への理解度の向上
- ② 一般消費者に向けて、(特定)適格消費者団体の具体的活動状況に関する情報をより効果的に提供する方策
- ③ 事業者・事業者団体に向けて、(特定)適格消費者団体の活動・役割等の情報をより効果的に提供する方策
- ④ 現在の団体業務と関連性があり、団体の強みを活かせるような、継続的な収益事業を可能とする方策

### 【関係する主な意見】

- 被害を自覚した消費者がまず頼りにする「188」だとか、全国の消費生活センターの窓口や相談員の方が得た情報をなるべく早く共有する仕組みをつくるべき。加えて、国民生活センターのADRで不調に終わった場合など、それぞれの機関が連携・協働して情報共有が可能になれば、現在は点でしかないものも面で消費者被害回復に対応できるようになるのではないか。
- 地方公共団体の特定適格消費者団体への消費生活に関する相談情報の提供について、内閣府令のレベルでは、PIO-NET情報以外の情報は提供するに妨げないというような規定となっているが、不都合があるのであれば見直しも含めて検討したい
- 事業者の役割として、契約の際にトラブルになった場合にはこういうことがありますというような情報提供を期待することができるのであれば、それは個々の消費者という観点からすると非常に強力な機能を果たすのではないか
- 業者に対しても業界や市場の健全性を保つというこの制度の趣旨を十分に理解していただく、何らかの形で協力していただくというのは、情報の面、財政の面でも重要であり、事業者、事業者団体をターゲットにした周知活動が必要

# 事務負担等についての検討事項

## 検討事項

消費者庁において下記のような方策の検討を進めることとしてはどうか

- ① 対象消費者への説明や意思確認に関する団体の負担について、消費者の利益に配慮しつつ軽減する方策  
(例) 説明義務・意思確認の方法の一定の簡素化、二段階目の手続で集合的な和解をし得ることの明確化
- ② 対象消費者の加入に関する団体の負担を軽減する方策  
(例) アプリケーション等のITツールを活用する方法
- ③ 特定認定の有効期間を6年とする
- ④ 特定認定の更新基準について、被害回復関係業務及び訴訟外の被害回復活動等を加えること
- ⑤ その他、団体の負担を踏まえ、必要かつ相当な範囲で認定・監督上の規律を見直すこと

### 【関係する主な意見】

- 二段階目の手続における説明方法等の合理化は十分あり得る。
- 意思確認の方法については、消費者の権利の帰趨に直接的に関わってくるので、消費者が不利益を被ることがないような仕組みを考える必要があり、それがクリアできるのであれば一定の範囲の簡素化はあり得る
- 手続のIT化について、現状からは大規模プラットフォームの構築などの投資というのは時期尚早だとは思う。ただ、現在国を挙げてデジタル化を推進しているので、国民利便の向上のためのアプリやQRコードなど簡易な仕組みを導入した事務の軽減化というのは積極的に進めるべきであり、その開発費用はぜひ国や行政側が負担していただきたい
- 特定認定の有効期間6年というのは異存なく、特定認定の更新基準について被害回復関係業務を加えるというのは基本的には妥当。ただ、更新に係る事務負担が、その報告対象が増えるということで増大することにならないように配慮は必要