

## 消費者団体訴訟制度シンポジウム(東京開催)の議事概要

去る2月27日に開催された消費者庁主催「消費者団体訴訟制度シンポジウム（東京開催）」の議事概要を以下にご紹介します。このシンポジウムは、消費者庁の委託事業の一環として消費者機構日本が運營業務を受託して開催したものです。したがって、この議事概要の文責は受託者である消費者機構日本にあります。

1. 日時 平成25年2月27日 13時30分～16時10分
2. 会場 主婦会館プラザエフ 7階会議室「カトレア」
3. テーマ 「消費者団体訴訟制度のこれまでと、これから」
4. 参加者 155名（出演者を含む）
5. 次第
  - 13：30～13：35 オープニング
  - 13：35～13：40 開会挨拶
  - 13：40～13：57 消費者笑劇場
  - 13：57～14：20 適格消費者団体活動報告
  - 14：20～14：30 休憩
  - 14：30～15：40 パネルディスカッション
  - 15：40～16：10 消費者庁政策説明

### 6. 出演者（敬称略）

プログラム	出演者の氏名・役職
オープニング・司会	磯辺 浩一 (特非) 消費者機構日本 専務理事 シンポジウム事務局 責任者
開会挨拶（代読）	相馬 教宏 消費者庁 消費者制度課 課長補佐
消費者笑劇場	生活協同組合コープとうきょう組合員有志 大坪洋子、金田節子、川村恵彦、栗原光子、小泉民子、 中村和子、中村成一、星野綾子
適格消費者団体 活動報告	安藤 良子 (特非) 埼玉消費者被害をなくす会 事務局 小川 裕子 (公社) 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室 唯根 妙子 (特非) 消費者機構日本 被害情報対応委員会委員長
パネル ディスカッション	●コーディネーター 佐々木幸孝 弁護士 (特非) 消費者機構日本 副理事長 ●パネリスト 石田 幸枝 (公社) 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室長 鹿野菜穂子 慶応義塾大学法科大学院 教授 坂倉 忠夫 (公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 理事、 キリン(株)お客様相談室 室長 松苗 弘幸 弁護士 (特非) 埼玉消費者被害をなくす会 理事
消費者庁政策説明	川口 康裕 消費者庁 審議官

### 7. 議事概要

#### 《オープニング》 13：30～13：35

司会者がスライド画面にしたがって、消費者被害の現状、消費者団体訴訟制度の創設趣旨、適格消費者団体の活動、新たに検討が進む集团的消費者被害回復に係る訴訟制度の必要性などを順次説明し、シンポジウムのテーマである「消費者団体訴訟制度のこれまでと、これから」の開催趣旨を紹介。

#### 《開会挨拶》 13：35～13：40

消費者庁：阿南長官の開会挨拶を消費者庁消費者制度課相馬課長補佐が代読。

### 《消費者笑劇場》 13：40～13：57

学納金の不返還、未公開株の不当勧誘、英会話学校の不当勧誘の3つのトラブルを題材に、被害がどのように発生したのか、消費者はどのように被害回復に取り組んだか、適格消費者団体はどのような対応を行ったか等のプロセスを寸劇にしたもの。シナリオは適格消費者団体が実際に取り組んだ事案を参考にした。出演はコープとうきょう組合員有志の方々。

### 《適格消費者団体活動報告》 13：57～14：20

首都圏にある3つの適格消費者団体がそれぞれの組織概要と運営のしくみ、実際に取り組んだ代表的な差止請求事案について報告。各団体からの報告要点は以下のとおり。

#### ◆埼玉消費者被害をなくす会（以下「なくす会」と表記）

2009年3月適格消費者団体認定。なくす会の特徴は専門家・消費者団体・一般消費者が一緒になって活動している点。差止請求関係業務は専門家が行っているが、同時に、一般消費者からの公募と消費者団体からの参加者で構成する活動委員会を開催。これまでの差止請求訴訟提起は3件（着物レンタル事業者&不動産賃貸借事業者とは和解、探偵社とは係争中）。他にゲームサイト、美容外科、医療搬送など10件ほどの事案を検討中。

#### ◆全国消費生活相談員協会消費者団体訴訟室（以下「全相協」と表記）

全相協は自治体の消費生活センター相談員を主な会員に1987年に設立。2007年11月適格消費者団体認定。全国3か所で週末電話相談を継続実施。その相談事例をもとに消費者啓発パンフレットをこれまでに12冊発行。代表的な差止請求事案としては、アパート賃貸借契約の不当条項の是正、美容外科の高額キャンセル料の是正、有料老人ホームの高額初期償却費の是正（これは法改正につながった）、ブライダルサービス事業者の申込金不返還の是正がある。

#### ◆消費者機構日本

2007年8月適格消費者団体認定（第1号）。事案検討は、HPや電話での消費者の情報提供や（財）日本消費者協会・NACS※から年間120件の情報提供を受け、その中から、差止請求の対象となりそうな事案を5つのワーキンググループと事案別検討チームで検討。この取り組みで設立当初から2013年1月までに49件の是正を実現。最近の事例では、結構式場の申込金不返還規定の削除、建築工事請負契約の瑕疵担保期間条項の是正、まつ毛エクステンションの免責条項の是正がある。

※NACS…（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

### 《パネルディスカッション》 14：30～15：40

冒頭、コーディネーターが消費者庁の消費者団体訴訟制度リーフレットに基づいて、消費者団体訴訟制度の骨格と制度概要、運用の流れなどを解説。その後、「消費者団体訴訟制度の評価と課題」「課題とその対応方向」「個別訴訟における無効と団体訴訟における差止の判断の際に考慮すべき事情について」「現行制度の限界と新たな制度への期待」の順に意見交換を実施。それぞれの意見大要は以下のとおり。

#### ◆消費者団体訴訟制度の評価と課題

- ・消費者被害の未然防止、拡大防止に一定の成果を上げており、対象が消費者契約法・特商法・景表法と広がる中で事業者に対しても良い牽制となっている。課題は2点。消費者・事業者ともに周知が不十分という点と、過去の被害回復をはかれない点。
- ・制度ができたことで事業者への申入れが解決にいたるケースが増加し、一般消費者が検討に参加いただくことで消費者力を高めることにつながるなど、効果をあげている。課題は、事業者の制度への認

知がまだまだ不十分なこと。

- ・「活動報告」のように着実に成果を上げ、有料老人ホームなど法改正につながったケースもあるが、個別事業者での成果がなかなか同業界に広がらない。また、電話相談では被害回復相談が多く、差止請求だけでは情報が集まりづらいという問題もある。
- ・差止訴訟・裁判外請求で是正が予想以上に行われ、適格消費者団体が各地に広がるなど成果があった。残された課題は3点。①実体法上の差止規定が不十分、②過去の被害回復に直接にはつながらない、③個別訴訟における無効と団体訴訟における差止の判断の際に考慮すべき事情について。

#### ◆消費者団体訴訟制度の課題とその対応方向

- ・消費者への情報提供の点では、まずは自治体の相談員2200名の会員にきちんと制度の情報を提供する必要がある。消費者からの情報提供では、団体訴訟で被害回復もできることになれば、情報提供も増える（制度の認知も進む）のではないかと期待している。
- ・消費者からの情報提供では、専門家が仕分け（個別救済 or 差止対象）してたらい回しにならないようにしているが、マンパワー上の限界があり今後の課題の一つだ。また、一般消費者が加わる「活動委員会」での消費者視点での情報の取得と展開も重要だ。
- ・消費者への情報提供では特に高齢者・若者への対応が重要だ。これは学校・地域での消費者教育の課題でもあり、当団体としてもできる範囲で取り組んでいきたい。
- ・事業者への情報提供という点で、有料老人ホーム・ブライダルサービスに取り組んだ経験から感じたのは、「協会」のような事業者団体があれば、そこを通じて業界全体に波及させていくことが重要だということであった。
- ・事業者の立場からは、指摘のように団体単位で周知あるいは意見交換をしていくことが必要だと考える。当団体としても月例会や発行物を通して情報発信を強めたい。
- ・基本的な制度や取引ルールについて事業者きちんと認識・理解してもらうことは本当に重要だ。ADRでの経験だが、比較的新しい分野の事業者の法的無理解に驚くことが多いので、特に新しい分野の事業者に理解してもらうことが重要だ。

#### ◆個別訴訟における無効と団体訴訟における差止の判断の際に考慮すべき事情について

- ・生命保険契約存在確認請求事件の最高裁判決（平成24.3.16）では、消費者契約法10条の適用を認めた原審判断を覆した。両者の判断の違いは条項外の実事をいかに考慮するかにある。個別訴訟で条項外事実を考慮することに異論はないが、団体訴訟における判断は、条項外での事実は考慮せず、より抽象的、客観的な観点から判断すべきだ。
- ・実際の差止事案でも免責条項などで「そうは書いてあるけれども、実際には…」との回答が多く、実際運用まで把握して差止しなければならぬとしたら負担が大きすぎる。それによる萎縮で請求をしないこともありうるので条項の客観的判断に絞るべき。
- ・消費者団体訴訟と個別の一般訴訟とは性質が異なる。団体訴訟は消費者全体を考慮して被害の未然防止・拡大防止をはかるもので、個別訴訟は個々の事情を考慮しての判断を求めるもの。両者の見解が異なることがあっても良いが、その場合の混乱が心配。
- ・条項としては無効であるけれども、個別事案としては無効を主張することが否定されるという考え方もありうると思う。

#### ◆現行制度の限界と新たな制度への期待

- ・新たな制度は多数・同種・少額被害の救済には有効な制度になると考えるが、これまでにない法概念による制度なので、運用如何によって健全な事業者の活動に影響をおよぼすことのないよう、消費

者・事業者双方の意見を十分に聞いてほしい。

- これまでの論議で出た差止の限界からすれば、新たな制度には大きな期待がある。制度をうまく運用していくには、消費者団体が消費者側、事業者側それぞれに近い存在として立つことが必要で、相互理解や情報の連携が求められる。
- 新たな制度は一段階目で勝訴してから手を挙げればよいので、消費者にとってメリットが大きい制度だ。これにより特定適格消費者団体に寄せられる期待が大きくなるが、実際に訴訟を提起すると費用も大きくかかるので、報酬の明確化と財政的支援が必要だ。
- この制度は消費者被害の回復という観点からも、一般予防的効果による被害の発生・拡大防止の観点からも大きな意味を持つ。これを現実的に使える制度とするためにはいくつかの工夫が必要だ。

#### 《消費者庁政策説明》 15：40～16：10

冒頭、参会者への御礼を述べ、最新の資料に基づいて、100条近くになる新たな法案（「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案」）の骨子について、大要以下の説明を行った。

- 法律の目的は、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・量や交渉力の格差により、自ら被害回復を図ることは困難があることから、これを集団的に回復するための裁判手続を創設することにある。
- この法案については、消費者契約法改正における附帯決議（平成18年）、消費者庁設置法の附則（平成21年）に基づいて検討を開始、消費者庁での検討、消費者委員会での検討を経、2度にわたるパブコメの意見を踏まえ、慎重に検討を重ねてきた。
- 骨格は二段階型の訴訟制度。一段階目で事業者が多数の消費者に対して負う金銭的な共通義務について確認し、その結果を二段階目で対象消費者が活用し、紛争を一回的解決に導こうとする制度だ。（学納金返還訴訟の事例をあげながら具体的な手続の詳細を説明）
- 対象となる請求は、事業者が消費者に対して負う金銭の支払義務であって、消費者契約に関する一定の請求に係るものであることが必要。（「本法案における対象事案のイメージ」資料に基づいて具体的に例示しながら考え方を説明）
- 裁判手続については、紛争の一回的解決を図るため、一段階目では裁判管轄、移送・併合、個別訴訟の中止、和解について規定し、二段階目では申立期間、簡易確定手続に消費者の加入を促す仕組みを規定。また仮差押えの特則を設ける方向。手続追行主体は特定適格消費者団体とし、消費者庁として透明性を確保しつつしっかり監督を行っていく。



オープニングでの司会者報告



開会挨拶（代読）の相馬課長補佐



消費者笑劇場の出演者の皆さん



適格消費者団体による活動報告



パネルディスカッションの皆さん



消費者庁政策説明の川口審議官

(以上)