

件名：「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインの改訂案についての意見」について

氏名	(フリガナ) トク化イロカド ヲクヅン ショヒシキコニッポン 特定非営利活動法人 消費者機構日本
住所	〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6 階
電話番号	03-5212-3066
電子メールアドレス	itadani@coj.gr.jp
意見 1	<p>【該当箇所】 ガイドライン案 4 (3) 秘密保持義務</p> <p>【意見】 次のように修正することを求めます。 修正文案 「消費者被害の救済を目的として、個人情報等の取扱いに留意した上で適格消費者団体が特定適格消費者団体に対して情報提供することは、原則として『正当な理由』に該当する。」</p> <p>【理由】 情報提供を受ける側の特定適格消費者団体は、被害回復関係業務を行うのに適した団体として認定されており、消費者裁判手続特例法においても秘密保持義務が課されている団体である。また、情報を提供する側の適格消費者団体についても「本人が識別されうる情報を活用する場合の本人同意の方法」や「他の適格団体に情報提供する場合の手順」など、既にそれぞれの団体の業務規程に規定されている。これら規定の下で適格消費者団体が、共通して多数に発生していると思われる消費者被害の情報を取得した場合、特定適格消費者団体に情報提供を行うことは、原則として「正当な理由」によるものとして認められるべきである。</p> <p>これに対し、今回提示された文案は、次の点で不適切である。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 「個別具体的な事情によっては『正当な理由』に該当し得る。」と、原則と例外を逆転させているかのような印象を与える。</li><li>② 「例えば、被害回復関係業務を行うのに適した特定適格消費者団体が存在し」と、あたかも被害回復関係業務を行うのに適しない特定適格消費者団体が存在しうるかのような表記となっている。</li><li>③ 「当該特定適格消費者団体が被害回復関係業務を円滑かつ効果的に実施するために、消費者被害に関する情報が必要不可欠な場合において」とのみ例示されており、特定適格消費者団体の必要に応じて、適格消費者団体が情報提供を行うことを想定した例示が挙げられている。しかし、消費者裁判手続特例法 81 条 4 項の趣旨から適格消費者団体が、集团的被害回復の必要性がある事案との自らの問題意識で、特定適格消費者団体と連携をとり被害回復業務を円滑かつ効率的に進める上で必要不可欠と考えられる当該情報を個人情報の取扱いに留意した上で提供をおこなうことも「正当な理由」となることを明確にすべきである。</li></ol>

意見 2	<p><b>【該当箇所】</b> ガイドライン案 5 (3) イ⑦</p> <p><b>【意見】</b> 必ずしも明確と言えない要件欠如を理由として不利益処分につながり得るとの懸念を完全に払拭できない点で、適格消費者団体側については情報開示を求めるに際して「萎縮効果」を生じないか、逆に情報開示を求められる事業者側については、かかる不明確な文言の拡大解釈により不合理な理由による情報開示拒絶の根拠として濫用されないか、等の点が懸念される。第 12 条の三～五の趣旨を損ねないよう、客観的に明確な境界線を明らかにすべきである。</p> <p><b>【理由】</b> 不利益処分の理由となる「およそ要件を満たさないことが明らかであるにもかかわらず」との要件は、適格消費者団体側からの「開示要請の理由」が適切でない場合と考えられる。しかし、そもそも消費者契約の条項や平均的損害の算定根拠が明らかでない場合に行われる開示要請は一定の推測を含まざるを得ないものである。 本来、事業者側に課せられた努力義務として開示対応されるべきところ、相手方が具体的説明を伴わず「理由がない」として拒否した場合に団体側が「繰り返し求め」たことをもって処分の対象となる行為とすることは適切でない。 本規定による不利益処分に際しては、第 12 条の三～五の趣旨を損なわないよう、「およそ要件を満たさないことが明らか」とは如何なる場合か、典型的な具体例を挙げる等により、客観的に明確な境界線を明らかにすべきである。</p>
------	---