

第12回特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会における  
報告書案に対する意見書

平成27年3月20日

特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会

座長 升田 純 殿

委員 各位

第12回特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会における資料1「特定適格消費者団体の認定、監督に関する指針等について（案）」中の「第8報酬及び費用の基準」「1簡易確定手続の報酬及び費用の基準」について、下記の適格消費者団体として以下の点について意見を述べるものである。

- ・ 特定非営利活動法人消費者機構日本
- ・ 特定非営利活動法人消費者支援機構関西
- ・ 公益社団法人全国消費生活相談員協会
- ・ 特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
- ・ 特定非営利活動法人消費者ネット広島
- ・ 特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
- ・ 特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会
- ・ 特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
- ・ 特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海
- ・ 特定非営利活動法人大分県消費者問題ネットワーク
- ・ 特定非営利活動法人消費者支援機構福岡
- ・ NPO法人消費者支援ネットくまもと

（本書に関する問い合わせ先）

特定非営利活動法人消費者支援機構関西（KC's）

〒540-0033 大阪府中央区石町一丁目1番1号 天満橋千代田ビル

（2号館2階） 事務局 06-6920-2911 FAX：06-6945-0730

## 1. はじめに

これまでに検討されてきた、特定適格消費者団体の認定要件や第二段階の手續における通知方法、授權に先立つ説明方法、本人確認方法や意思確認方法等は相当厳格なものである。これらの業務を適切に行うためには相応の人員及び体制を整備することが必要であるとともに本制度に基づく個別具体的な被害回復関係業務を行うにあたって相当の費用が必要となる。それらの費用を賄いつつ継続的に本制度を運用していくために必要な報酬及び費用を超えて、過剰な報酬及び費用を得ることを考えている適格消費者団体は存在しない。このことは、まったく報酬及び費用を得ることができないにもかかわらず差止関係業務を積極的に行ってきた実績から明らかである。

しかし、特定適格消費者団体が受け取る報酬及び費用に関するこれまでの議論状況、特に第12回検討会において消費者庁から本資料で提示された考え方では、いわゆる濫訴の懸念とは別に、特定適格消費者団体が過剰な報酬及び費用を受け取ることを懸念するあまり、現実に運用することが困難な基準や仕組みを検討しているものと言わざるを得ない。

特定適格消費者団体が本制度を持続的かつ積極的に活用できる仕組みとなり、その結果、より多くの消費者の被害回復に資するような仕組みとなるようとりまとめが行われることを期待する。

## 2. 基本的な考え方について

- 特定適格消費者団体の報酬及び費用は、消費者の回収額から控除されるべきであるが、少なくとも回収額の過半（50%超）は消費者の取戻分とすることが妥当である。
- 消費者が授權を行うまでに発生した費用、「第一段階から第二段階の債権届出までに要した費用」については、「訴訟を容易に行うことができることになるという便益」を享受することとなる「参加消費者全体」の負担とすることが考えられる（補足説明）。

○特定適格消費者団体は、授権のあった消費者に対して、当該団体の判断により、授権を受けた時点において、「第一段階から第二段階の債権届出までに要した費用」に係る負担額を徴収することが考えられる（補足説明）。

- ・基本的に賛同できる。
- ・特定適格消費者団体としてどの程度の労力、費用を要するか不明な段階において、回収額の50%未満の範囲内で報酬及び費用を受け取ることができるとすることは、まずは、本制度を運用して実績を重ねることができるものと評価できる。
- ・回収額にかかわらず「第一段階から第二段階の債権届出までに要した費用」に係る負担額を授権した消費者から徴収できるとすることは、手続に参加するための最低限必要な費用負担として消費者の納得が得られる考え方であるとともに、回収額が少ない場合に上記費用が持ち出しになるリスクを恐れて本制度の活用を躊躇せざるを得ないのではないかという特定適格消費者団体の不安をかなりの程度払拭できるものと評価できる。

### 3. 業務規程にいくつかの区分を設けるという点について

○個々の消費者の回収額が多額な事件や手続に参加する消費者が多い事件においても回収額の半分（50%）に近い額を報酬及び費用として消費者に求めることは適切ではなく、個々の消費者の回収額が多額になる、または手続に参加する消費者が多くなるに従って、消費者の取り戻し分を増加させることが必要である。

○業務規程の「報酬及び費用に関する事項」において、消費者の取戻分の割合を、「個々の消費者の回収額が多額になる、または手続に参加する消費者が多くなるに従って消費者の取戻分が増加する」との考えにのっとり、いくつかの区分を設け、具体的に明記する必要がある。

- ・業務規程に区分を設け、明記することには反対である。
- ・特定適格消費者団体の認定を受け実際に本制度の運用を行ったならば、本

制度に基づく手続を最後まで行い、事案の難易度や実際に要した費用、授権した消費者の数や回収額を踏まえ、可能な限り消費者の取戻分を増加させたいという考えを当然有している。

- ・しかし、この区分を設けて消費者の取戻分の基準を作成する考え方は、第8回検討会において消費者庁から提示されたが、具体的な運用開始前に、個々の消費者の債権額や授権する消費者の数により区分を設けることは困難であるとして撤回された考え方である。仮に、細かい区分ではないとしても、実際に運用する前にどのような事案でも一律に適用すべき区分として業務規程に明記することは困難であると共に、消費者庁において当該区分の当否をどのように判断するのか不明である。このような区分を予め設定することを求めることは、実際に事案に取り組むにあたり、当該事案の内容に応じて消費者にとって合理的な報酬費用基準を柔軟に設定することの妨げとなりかねず、かえって消費者にとって不利益な結果となりかねない。
- ・特定適格消費者団体は50%未満の範囲で得た報酬により、本制度を持続的に担っていけるよう備える必要がある。上記1で賛同した「回収結果にかかわらず、『第一段階から第二段階の債権届出までに要した費用』に係る負担を授権した消費者に求めることができる」という点は特定適格消費者団体が本制度を運用する上で最低限必要なものであり、それだけで持続的に担えるものではない。
- ・なお、二段階目の手続において特定適格消費者団体が行わなければならない各種業務（通知、授権に先立つ説明、本人確認、意思確認、回収、得分配等）を考えると、回収額の多寡にかかわらず授権する消費者が多ければ業務量は増加するのであり、また、授権した消費者は多いが権利が認められる消費者は少ないという事案も当然に想定されることから、「手続に参加する消費者が多くなるに従って」という点は誤りである。
- ・そのため、業務規程において、「個々の消費者の回収額が多額になるに従って、その取戻分も増加するよう努力する」との記載をすることでよいと考える。

#### 4. 事件の選定状況を監督対象とすることについて

- 特定適格消費者団体は、いたずらに上記事態の備えを厚くすることのないよう少額事件に積極的に取り組み、報酬及び費用の額を適切に設定しなければならない。
- 事件の選定状況や事案ごとの特定適格消費者団体から報酬及び費用の基準及び算定根拠について報告を受け、不適切な事件の選定がなされている場合等は改善命令を発することが考えられる。

- ・事件の選定状況を監督対象とすることについては反対である。
- ・「少額事件に積極的に取り組み」とされ、また、「事件の選定状況」等について特定適格消費者団体から報告を受け、「不適切な事件の選定」がなされている場合等は改善命令を発することが考えられる、とされている。
- ・特定適格消費者団体の認定を受け実際に本制度の運用を行ったならば、本制度創設の趣旨に基づき、少額事件に積極的に取り組みたいという考えを当然有している。
- ・しかし、適格消費者団体の人的財政的現状に鑑みると、また、現在の適格消費者団体の規模や地域性も様々であることを考えると、事件の選定は、その時々団体の状況や団体に寄せられる情報に大きく左右される。
- ・そもそも何をもって「少額事件」「不適切な事件」というのかが不明確であり、本制度の対象事件であるにもかかわらず消費者庁が事件の適否について介入すること自体適切ではない。
- ・そのため、「事件の選定状況」を監督対象の考慮要素とすることには反対である。

以上