

2022年2月25日

消費者庁長官

伊藤 明子 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

理事長 藤井 克裕

【連絡先（事務局）】担当：安本

〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目 2 番 4 号

椿本ビル 5 階 502 号室

TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730

E-mail : info@kc-s.or.jp

HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

### 申入書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使したりすることを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定され、さらに2017年6月21日に特定適格消費者団体（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定に関する法律第65条第1項）に認定されました。（組織概要については、当団体のウェブサイトをご参照ください。）

当団体は、貴庁に対し、以下のとおり申入れをしますので、ご検討の上、2022年3月31日までにご回答いただきますようお願い申し上げます。

## 記

### 1 申入れの趣旨

株式会社モイスト（以下「同社」という。）によりますと、2019年3月29日に「不当景品類及び不当表示法第7条第1項の規定に基づく措置命令」を受け、消費者庁と検討を進め、2020年4月6日に「株式会社モイストが消費者庁長官の認定を受けて実施する返金措置について」で公表された返金措置を行ったことですが、以下の情報の開示を求めます。

- ① 同社から貴庁に対して提供された情報及び相談内容、貴庁が同社に対して行った指示・回答内容
- ② ①に基づき、同社が対象者に対し提供した情報内容及び提供方法（貴庁が同社から報告を受けた内容）
- ③ 同社の対象消費者に対する返金実績（返金者数および返金額）

### 2 申入れの理由

- (1) 当団体は、同社が貴庁から措置命令を受けたことを踏まえて、購入した消費者に対して返金を求めることができる旨を個別に告知すること、告知してから1年間は返金対応に応じることを求めてこれまで同社に対して申入れを行いました。
- (2) その過程で、当団体2020年7月31日付「ご連絡」に対し、同年8月6日付で同社代理人弁護士から「株式会社モイストは、消費者庁と検討を進め、認定された実施予定返金措置計画どおりに返金措置を実施しました。」「『ご連絡』でご依頼いただいた事項につきましては、消費者庁への報告完了後、改めて対応を検討いたします。」との返信がありました。

また2021年8月24日付で同弁護士から、「申入れから1年以上経過しており、消費者庁の認定に従い返金措置が適切に実施された現状を踏まえ、現時点での申入れ内容を再度ご検討いただけますでしょうか。」旨の返信がありました。

当団体としては、消費者庁が認定した返金措置を同社が実施したとしても、その結果等の具体的な内容が把握できなければ当団体が求めた程度に適切な対応がされていたか判断できないと考え、改めて同社に対し2021年11月1日付で商品の購入状況・返金に関する告知文書・返金状況について報告するよう求めましたが、同社からは2021年11月19日付で「いずれも非開示とさせていただきます。」旨の回答がありました。

- (3) このように、返金措置の実行については、同社から当団体に何ら情報が与えられていない状況であり、かつ同社ウェブサイトからも返金措置に関する記載が削除されており、消費者に対する被害回復状況を把握・検討するのに支障が出ています。

同社の対応は大変遺憾であり、購入した消費者に対して責任ある対応をしたのか疑問です。

同社は、貴庁と検討したことを自社対応の正当性の根拠である趣旨の主張をしており、当団体としては、同社が購入した消費者に対して責任ある対応をしたかどうかを判断するためには、貴庁が同社とどのような検討を行ったかを確認する必要があります。

そこで、申し入れの趣旨記載の情報の開示をしていただきたく、本申し入れをする次第です。

- (4) なお、本申し入れは、貴庁と同社との間のやりとりにつき任意に開示を求めるものではなく、特定適格消費者団体が当然に有する情報開示請求権に基づくものです。

確かに、特定適格消費者団体に行政への情報開示請求権を明文により認めた規定はありません。

しかし、貴庁は特定適格消費者団体の監督庁であると同時に、「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」(以下「消費者裁判特例法」といいます。)の主管庁として、同法の目的(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及び量並びに交渉力の格差により消費者が自らその回復を図ることには困難を伴う場合があることに鑑み、その財産的被害を集団的に回復するため、特定適格消費者団体が被害回復裁判手続を迫行することができることとすることにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与すること。同法1条)を促進する責務があります。同法上貴庁が有する権能(例えば89条)も、そのような文脈から理解されるものです。

他方で、特定適格消費者団体は消費者の被害回復あるいは被害予防のために、差止請求権やいわゆる被害回復裁判を起こすなど消費者の権利を保護するために必要な行為を行う権利を有しています。消費者裁判特例法上の権限を前提とする裁判外の返金請求と、景品表示法に基づく返金措置は、誤認惹起的な表示に起因して誤認した消費者に対して被害回復を図るという点で共通性を有しており、現に相当数の事例において、特定適格消費者団体は景品表示法上の措置命令を受けた事業者に対し被害回復のための活動を行い、返金等の実績を上げています。

以上のとおり、法目的を共通とする事項について特定適格消費者団体に必要な情報を開示することは、消費者裁判特例法の法目的に合致するものであり、同法の法目的を実現する立場にある貴庁の責務に属する事項と考えます。

本件からも明らかなおおり、特定適格消費者団体活動の中には貴庁が有する情報がなければ被害回復関係業務の適切な実施(同法75条1項)ができない場合があり、貴庁が保有している情報を特定適格消費者団体に適切に開示しなければ特定適格消費者団体が消費者の権利保護をすることなどできません。貴庁と当団体は「消費者のために」という思いを共有しているところ、本件において開示を求める貴庁の有する情報は、当団体が被害回復を検討するために必要不可欠な情報です。

消費者庁及び消費者委員会設置法第3条第1項に定める貴庁の任務は「消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者の利益の擁護及び増進、商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保並びに消費生活に密接に関連する物資の品質に関する表示に関する事務を行うこと」です。法令上の拒絶事由がないにもかかわらず、貴庁が特定適格消費者団体への情報提供を拒むことは、貴庁が消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営めるような活動を担う特定適格団体の活動に制限をかけることになり、貴庁の存在意義を揺るがすこととなります。

したがって、貴庁は特定適格消費者団体に対し、積極的な禁止規定がない限り情報提供義務を有するものと思料いたします。

よって、当団体は、貴庁に対し、同社に関する情報につき、情報を開示することを求めます。

添付書類（添付省略）

以上