

「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）」
に関する意見募集の結果について

1. 意見募集対象

・「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）」

2. 意見募集方法の概要

(1) 意見募集期間

令和5年4月14日（金）から5月14日（日）まで

(2) 周知方法

電子政府の総合窓口（e-Gov）ウェブサイト及び消費者庁ウェブサイトに掲載

(3) 意見提出方法

インターネット（電子政府の総合窓口（e-Gov）意見提出フォーム）、電子メール、郵送

3. 意見総数

4件（別紙では意見の内容ごとに分けて記載しています。）

4. 意見の概要と意見に対する考え方

別紙のとおり（お寄せいただいた意見は、公表に際し適宜体裁を整えています。）

※なお、意見募集後に、一部につき修正を行いました。

「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）」に関する意見の概要
及び当該意見に対する消費者庁の考え方

番号	意見の概要	意見に対する考え方
2（3）ア関連		
1	<p>1. 本改定案に賛同する。ただし、補足意見は下述べるとおりである。消費者契約法令とこのガイドライン案のとおり遵守されれば消費者被害が防止または減少して多くの消費者の利益となり恩恵を受けることが期待される。</p> <p>2.（ア） 本件資料 P8 の下から 10 行目の「第二の…差止請求_____」とあるだけで続く文章が抜けているのではないかと思います。また、同ページの下から 12 行目の「体制整備」の後が空白になっているのは 11 行目の「の一つの目安として斟酌する。」の文章を「体制整備」の直後に持ってくるべきである。</p>	<p>1. については、賛成の御意見として承ります。</p> <p>2. については、適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン（以下「本ガイドライン」といいます。）では、棒線により本文と脚注の記載部分を区切っています。その他の体裁面は整えております。</p>
2	<p>1. 本改定案に賛同する。ただし、補足意見は下述べるとおりである。消費者契約法令とこのガイドライン案のとおり遵守されれば消費者被害が防止または減少して多くの消費者の利益となり恩恵を受ける</p>	同上

	<p>ことが期待される。</p> <p>2. (イ)</p> <p>さらに P9 下から 9 行目の前に入る文章が抜けているのではないかと思う。</p> <p>3. パブリックコメントの公募案件は、国民に施策等について賛否の意見を求める制度であるから、当該公示案件の文章は具体的で内容が明確になっている必要がある。上記 2. (イ) に指摘した不明瞭な案文では意見をまとめることが困難だと言わざるを得ないのではないだろうか。続く文章がどのようなものか予想が可能な意見番号 1 の 2. (ア) の場合ならば許されてよいかも知れないが、現行の文章も見当たらずに予想することは不可能ではないかと思う。この点に関して当局の善処を望むものである。なお、当該 2. (イ) の空白部分に対応する現行文章が存在するのであれば、存在場所を明示されたい。</p>	
4 (3) 関連		
3	<p>適格消費者団体が特定適格消費者団体に情報提供することが「正当な理由」を満たすのは、そのことが「緊急に必要な個別具体的な事情がある場合」に限られる旨を追記して頂きたいです。</p>	<p>消費者契約法（以下「法」といいます。）第 25 条によれば、適格消費者団体の役員等は秘密保持義務を負い、「正当な理由」がある場合はその例外となることから、情報提供に際しては一定の慎重さが求められます。そして、適格消費者団体は、自ら差止請求関係業務を行うことができることを踏まえ、他の適格消費者団体に情</p>

報提供できる「正当な理由」の例として、本ガイドラインでは、「事業者による不当行為がまさに行われようとしている場合に近接する他の適格消費者団体に当該不当行為に係る重要な消費者被害に関する情報を提供するなど、緊急に必要な個別具体的な事情がある場合」を挙げていました。他方で、適格消費者団体は、自ら被害回復関係業務を行うことはできず、既に発生している被害の回復のためには特定適格消費者団体による対応が必要となるところ、「消費者契約法及び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の一部を改正する法律」（令和4年法律第59号）により、適格消費者団体は、特定適格消費者団体が行う被害回復関係業務が円滑かつ効果的に実施されるよう、相互に連携を図りながら協力するよう努めなければならないとの規定が新設されました（消費者の財産的被害等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第81条第4項。当該改正は令和5年10月1日から施行。）。情報提供に際しては一定の慎重さが求められることと、この規定が新設された趣旨の双方に鑑みて、本ガイドラインでは、適格消費者団体から特定適格消費者団体への情報提供が、「正当な理由」に該当すると考えられる例として「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、当

		<p>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、個人情報等の取扱いに留意した上で当該情報を提供すること」を示すこととしています。</p>
4	<p>次のように修正することを求めます。</p> <p>修正文案</p> <p>「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>同上</p>
5 (1) エ関連		
5	<p>消費者契約法第12条の3、第12条の4、12条の5に関する業務の帳簿書類の記載事項を、他の業務と比べてことさら詳細にする必要はない。</p> <p>少なくとも</p> <p>①規則第21条第1項第3号（消費者被害情報収集業務のうち、法第12条の3及び第12条の4に基づく事業者等に対する要請に係る業務）に規定する帳簿書類の記載事項のうち「④要請後の経緯及び結果」は、「④要請をした結果」とすべきである。</p> <p>②規則第21条第1項第4号（差止請求情報収集提供業務のうち、情報収集に係る業務）に規定する帳簿書</p>	<p>適格消費者団体が、事業者等に対して、法第12条の3から第12条の5までに規定する要請を行った後、事業者等による最終的な開示や説明に至るまでに、適格消費者団体と事業者等の間でやり取りが生じることがあり得、当該やり取りも記録する必要があることから、5(1)イ⑤や同ウ⑥を参考にしつつ、「要請後の経緯」や「開示要請後の経緯」として、このようなやり取りの内容を記載することとしています。</p>

	類の記載事項のうち、「⑤開示要請後の経緯及び結果」は「⑤開示要請した結果」とすべきである。	
5 (3) イ⑦関連		
6	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。	5 (2) イ⑦は、法第12条の3から第12条の5までに規定する要請について、その適切な運用がなされるよう、著しい濫用行為は改善命令の対象になり得ることを明確化する観点から、そのことを本ガイドラインに記載する必要があると考えています。加えて、改善命令の対象が不明確なために、適格消費者団体に萎縮効果が生じる、あるいは事業者等が不当に要請拒絶を行うことは避ける必要があります。このような考え方に基づき、本ガイドラインでは、例示として必要な明確性を備えたものとして、「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、これらの法に基づく要請として、これに応じることを繰り返し求める」場合を改善命令の対象となり得る例として挙げることであります。
7	「5 監督 (3)不利益処分 イ適合命令及び改善命令 (法第33条関係) ⑦」は削除すべきである。	同上