

消費者庁企画課御中

平成22年4月12日

(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

消費者提言特別委員会

〒152-0031 東京都目黒区中根2-13-18

第百生命都立大学駅前ビル

電話 03-3718-4678

FAX 03-3718-4015

「集団的消費者被害救済制度」に対する意見

「消費者庁及び消費者委員会設置法」附則第6項及び参議院附帯決議31項において、消費者庁関連三法の施行後3年を目途として、加害者の財産の保全に関する制度を含め不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について必要な措置を講ずるものとされています。これを踏まえ、貴庁が平成21年11月より、「集団的消費者被害救済制度研究会」を開催し、この制度に関して選択肢の提示及び論点の整理に向け検討されていることは評価いたします。

また、今般平成22年3月に閣議決定された消費者基本計画において、消費者被害等の救済と消費者の苦情・紛争解決の促進を図ることが基本的方向として取り上げられ、施策番号110として、「加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度の活用を含めた幅広い検討を加え、消費者委員会の意見を聞きながら、必要な措置を講じる」旨が平成22年夏を目途に論点整理を行い、平成23年夏を目途に制度の詳細を含めた結論を得るものとして具体的期日を明記して決定されたことに、賛意を称するものであります。

当協会では、平成3年よりNACSウィークエンド・テレホンという名で土・日曜日に消費者相談をおこなっております。平成21年度は1931件の相談を受けました。そのうち1834件全体の95%が苦情相談です。相談件数はやや減少気味ですが、複雑で解決困難な相談が増えています。このような現状から、3年の年限にとらわれることなく1日も早い制度の創設を求めるものです。

その上で、集団的消費者被害救済制度について、今後の検討の方向性、検討すべき課題等についての意見を述べさせていただきます。

1. 制度の必要性について

消費者基本法では、第二条で、「消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済

されること」を尊重すべき消費者の権利の一つとして掲げています。

しかし、消費者被害が起きてから、その1件1件を個別に救済していくやり方では、被害の未然防止や拡大防止に限界があります。また、2008年の国民生活選好度調査によれば、被害にあって消費者センター等に相談した人は、わずか13.5%であることから、被害を受けた消費者が消費生活相談などを利用する割合が非常に限られていることがわかります。しかも、消費生活相談などによる解決は事業者に対する強制力がないため、事業者の問題解決に応ずる意思がなければ解決は望めません。その場合、法的判断に委ねるほかありませんが、消費者被害の多くは少額で裁判に引き合わず経済力・交渉力・情報量で大きな格差のあることで、裁判には二の足を踏む消費者が多い中で、消費者の権利は侵されたままです。多くの消費者が被害にあっても泣き寝入りしているのが現状です。侵された権利を回復するために、集団的に被害者を救済する制度を創設することは重要な課題です。

2. 多様な消費者被害の実態を踏まえた総合的な制度の創設について

(1) 少額多数被害救済に有効な制度の創設を求めます

被害額が僅少（数百円～数千円程度）で、被害者が多い事案や、金額の分配そのものが費用的に見合わない食品表示偽装などの被害も起きています。2008年の国民生活選好度調査によれば、2007年度に消費者被害に遭った人がその商品やサービスに対して支払った代金の件数が最も多いのは1万円以下であり、対象支払総額の20%を占め、まさに少額多数被害です。

(2) 不当に得た利益を事業者のもとに残さない制度の創設を求めます

悪質な事業者が新しい手口で不当に利益を得て、被害が注目されたら別の事業者名で新たな手口で悪質商法を繰り返す、といったことを許さないためには、不当に得た利益を事業者のもとに残さないという観点も重要です。

(3) 資産保全を確実にできる制度の創設を求めます

詐欺的消費者被害については、事業者は倒産を前提に営業をしていると考えられるケースも見られます。このため詐欺的事案については、早期に行政機関が調査に入り、事業自体を停止させるなどの措置が必要であり、不当利益のはく奪と消費者被害救済を実現できる制度を、集合訴訟制度とは別に、検討すべきと考えます。

(4) 消費者団体が運用の主体となる制度を求めます

集合型訴訟による救済制度を担う主体としては、被害者・被害者団体、行政機関、消費者団体が考えられます。

消費者基本法第二条では、「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合

理的に行動することができるよう消費者の自立を支援する」とされ、消費者自身が他者や社会に配慮し、責任ある行動や選択を行えるような社会作りに関与することを求められています。

自らの権利を守るために消費者自身が行動することは重要です。しかしその一方で消費者と事業者の間には、情報の質や量、交渉力等に格差が存在し、個々の消費者だけでは消費者被害の解決を図ることは困難です。そこで消費者の力を結集して活動する、消費者団体の役割こそが重要なものとなります。集合型訴訟による救済制度を担う主体として団体訴権の適格団体である消費者団体が運用の主体となる制度としてください。既に民間の適格消費者団体が全国規模で機能し始めています。適格消費者団体が運用主体として活動できるよう財政面での支援等も含め、実効性のある制度設計を求めます。

(5) はく奪した不当収益の活用方法については国民が納得できる制度を求めます

「被害額を分配しても少額過ぎて被害者に返還できない」、「被害者側が返還を求めている」、「被害者がわからないので返せない」、「被害者が名乗り出ないので返せない」という事態は十分予測できます。

返還されるあてのない不当収益をそのまま国庫に収めるのではなく、消費者被害根絶のための基金を設け、被害救済に取り組む消費者団体等への支援、実効性の高い被害未然防止策推進、消費者の被害回復のための費用が十分でない中小業者に対するリコール用貸付等々に活用できるようにしてください。

(6) 本制度の早期導入のためのコンセンサス作り・世論形成を求めます

本制度導入に関し、一部の事業者から制度の濫用懸念や自由な事業競争を阻害するの観点から強い反対が起こることが懸念されます。現状の法体系では、一部不健全な事業者活動による消費者被害発生をある程度停止することは出来ても、すでに発生した消費者被害の回復・救済は非常に困難です。また、一部不健全な事業者の惹起する消費者被害は、健全な事業者の活動・発展を阻害しております。このような実態を消費者及び正常な事業者に積極的に広報し、事態正常化のために「集団的消費者被害救済制度」の導入を図ることが必要であることを、国は消費者および健全な事業者に強く広報、働きかけを行い、本制度の早期導入のためのコンセンサス作り・世論形成を制度検討と並行して実施するよう要請します。

以上