

消費者裁判手続特例法 (1)

—対象となる事案と事業者に求められる対応

弁護士 志部 淳之介

第1 はじめに

平成25年12月4日、「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、単に「法」という。)が成立し、同月11日に交付された(以下、この制度を「本制度」という。)。本制度は、消費者を代表する消費者団体が、訴訟を進行し、多数の消費者の財産的被害を一度に回復するという点で、従来の日本にはなかった制度である。

本制度の施行が平成28年10月1日に迫っていることもあり、近時、事業者から本制度についての質問、相談を受ける機会が増えている。本制度は、「日本版クラスアクション」等とも呼ばれ、アメリカのクラスアクション制度が導入されるかのように説明、報道されることがあるが、両者の内容は大きく異なるものである。「日本版クラスアクション」という呼称から、制度内容を誤解しているマスコミ、事業者も多い。

そこで、本稿では、本制度の正確な理解のため、制度の概要を解説したうえで、本制度の対象となりうる事案や、担い手となる「特定適格消費者団体」の実態、事業者が本制度による訴訟リスクを回避するための措置、万一本制度による共通義務確認訴訟を提起された際にとるべき対応について解説する。

第2 制度の概要

新しい集団的消費者被害回復制度は、2段階の制度設計となっている。

1 第1段階(共通義務確認訴訟)

第1段階では、内閣総理大臣の認定を受けた「特定適格消費者団体」という団体が消費者を代表して原告となり、訴訟を進行する(特定適格消費者団体の定義につき、法2条10号、第1段階の共通義務確認訴訟につき、法3条)。第1段階の手続きは、「共通義務確認訴訟」と呼ばれる。そこでは、対象消費者の全体に共通する争点(共通義務、すなわち事業者の消費者に対する金銭支払義務)の確認が求められる¹。共通義務確認訴訟で原告である特定適格消費者団体が勝訴するなどして被告事業者の共通義務の存在が確認されると、第2段階の手続に進む。

2 第2段階(簡易確定手続等)

第2段階の手続きは、「簡易確定手続」と呼ばれる。この手続きは、概略、第1段階での団体の勝訴を前提として、団体が対象消費者を募り、事業者から損害賠償金を回収し、これを集めてきた消費者に分配するというものである。第1段階で勝訴が確定してから、第2段階で消費者が参加するため、消費者に敗訴リスクがない点が特徴的である。

簡易確定手続は、簡易確定手続申立団体²による申立てにより開始する(法14条)。裁判所による開始決定があった後(法19条1項)、裁判所、簡易確定手続申立団体、相手方事業者から、消費者に対してそれぞれ通知、公告、公表等の情報提供がなされる(法22条、25条、26条、27条)。個別消費者は、自身が対象債権を有している場合は、その旨を団体に連絡して団体に授権する(法31条1項)。

第1段階において、被告となった事業者が損害賠償義務を負うことは既に明らかになっているから、第2段階では、主として個別消費者が対象債権を有しているかが争点となる。事業者の認否ないし裁判所の決定により、個別消費者が対象債権を有しているとされた場合、事業者は団体に対し金銭を支払い、団体が個別消費者に分配手続を行うことになる³。

第3 各論

1 対象事案

Q1

本制度で対象となる事案はどのような事案でしょうか。

A1

「消費者契約に関する」もののうち、以下のような類型が対象となります。

- (1) 契約上の債務の履行請求(法3条1号)
- (2) 不当利得に係る請求(法3条2号)
- (3) 契約上の債務の不履行による損害賠償の請求(法3条3号)
- (4) 瑕疵担保責任に基づく損害賠償の請求(法3条4号)
- (5) 不法行為に基づく損害賠償の請求(法3条5号)

解説

(1) 契約上の債務の履行請求

具体例としては、一定の保険事故に基づく保険金の集団的な不払いがあった場合に、共通義務として

保険会社の金銭支払い義務の確認を求めるようなケースや、ゴルフ場経営者が契約上所定の時期が来れば預託金を返還する債務を負っている場合において、経営状態の悪化から返還時期の延期等を求めて返還を拒否する場合に、ゴルフ会員権の預託金の返還の共通義務を確認するケース等が挙げられる⁴。

(2) 不当利得に係る請求

消費者契約の不成立又は無効を理由とする不当利得返還請求や、消費者契約の取消し、クーリングオフを理由とする不当利得返還請求、解除があったことを理由とする原状回復請求等が含まれる⁵。契約不成立の場合であっても本制度の対象となる点には注意を要する。

(3) 契約上の債務の不履行による損害賠償請求

例えば、商品販売等の際に組織的な説明義務違反があったような場合、それに基づき生じた損害賠償の請求等が対象になり得る⁶。

(4) 瑕疵担保責任に基づく損害賠償請求

例えば、ある事業者が販売した自動車や住宅に隠れた瑕疵が集団的に存在したような場合には、当該瑕疵に基づく損害賠償としての金銭支払義務が共通義務として確認の対象となる⁷。

(5) 不法行為に基づく損害賠償請求

例えば、未公開株取引や金地金の現物まがい商法の事案等において、組織的に情報提供義務の違反等がある場合が考えられる⁸。

(6) 除外される損害

ただし、いわゆる拡大損害、人身損害、逸失利益、慰謝料については本制度を利用して請求することができないという点には注意を要する(法3条2項)⁹。

2 本制度の担い手となる特定適格消費者団体の実態

Q2

本制度の担い手となる特定適格消費者団体とは、どのような組織なのでしょう。この団体は、本制度を悪用して、不当訴訟を乱発するような可能性はないのでしょうか。

A2

特定適格消費者団体とは、被害回復裁判手続を進行するのに必要な資格を有する法人である適格消費者団体として、法所定の厳格な要件を満たす団体です(法2条10号)。団体が本制度を悪用して不当訴訟をする

可能性は低いと考えられます。

解説

事業者としては、本制度の担い手となる消費者団体がいかなる性質の団体であり、いかなる構成員、予算規模で活動しているかを知ることが、制度の正確な理解に不可欠である。

「特定適格消費者団体」は誰もがなれるものではない。その母体となるのは、現在、消費者契約法12条に基づく差止め関係業務を行っている「適格消費者団体」¹⁰であるといわれている。適格消費者団体では、事業者には違法行為等の差止請求をする際、検討グループを組織する。検討グループは、弁護士、司法書士、消費生活相談員等で構成される¹¹。

消費者庁の一資料によると¹²構成員の多くは、ボランティアで活動している。団体によっては、ボランティアによる活動が全体の8割以上を占める。活動資金としては、これまで、全国で最も多くの差止請求訴訟を行ってきた京都の適格消費者団体「特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク」において、年間総支出が約150万円、差止関係業務では、約30万円とされている¹³。同団体の事務局については、常駐事務局2名が、週3回(月曜日、水曜日、金曜日)の午後1時から午後5時まで勤務している¹⁴。このように、特定適格消費者団体の母体となる適格消費者団体の予算規模は比較的小規模であり、主にボランティアにより活動が行われている。

近時、事業者からは、本制度の濫用による不当訴訟の乱発が起これないかという質問を受けることがあるが、このような予算規模と実態から考えるに、本制度の濫用、不当訴訟の乱発が起これることは考えがたい。また、特定消費者団体の認定を受けるための資格要件は非常に厳格に法定されており(法65条)、かつ認定を受けた団体であっても、「不当な目的のみだりに」訴訟を行うことは禁止されている(法75条2項)¹⁵。

3 事業者として注意すべき点

Q3

事業者としては、本制度の施行にあたり、どのような対応をとるべきでしょうか。また、万一、特定消費者団体から共通義務確認訴訟を提起された場合、どのように対応すべきでしょうか。

A3

特定適格消費者団体は、消費者の苦情、相談(独立

行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)や地方公共団体からの情報)をもとに対象事業者を選定すると考えられます。そのため、国民生活センターの苦情、相談件数報告で上位に上がっている事業種では、苦情、相談件数を減らす努力をすることが重要です。

本制度では、多数の消費者に対して、損害賠償金を支払う義務を負う可能性があります。また、我が国で初めて導入される集団的被害回復制度ですので、マスコミ等により大々的に報道される可能性があり、適切な対応を怠れば企業イメージを損なう可能性があります。事業者としては、直ちに、違法となる可能性のある行為を止め、消費者からの苦情、相談を減少させる努力を行う必要があります。

また、万一、事業者が違法行為を行い、特定適格消費者団体からの共通義務確認訴訟を提起された場合、早期の和解(法10条)や、任意の返金手続き、消費者に対する積極的な事実の公表を行い、企業に対する信頼回復に努めることが重要です。

解説

適格消費者団体は、消費者から直接に情報提供を受け、また、国民生活センター及び地方公共団体に申請をして、消費生活相談に関する情報の提供を受けることができる(消費者契約法40条)。団体も消費者の代表者である以上、消費者の声をないがしろにすることはできない。したがって、適格消費者団体は、消費者からの苦情、相談の内容、件数、傾向をもとに事案を選定すると考えられるため、事業者としては、消費者の苦情、相談件数を減らす努力をすることがあろう。特に、国民生活センターの苦情、相談事例に多く名前が掲載されているような事業者は直ちに対応する必要がある。このことは、本制度の担い手となる「特定適格消費者団体」の場合においても妥当するものといえよう。

また、万一、事業者が違法行為を行い、特定適格消費者団体からの共通義務確認訴訟を提起された場合、早期の和解(法10条)や、任意の返金手続き、消費者に対する積極的な事実の公表を行うことが重要である。社会的耳目を集める事件となることは必至であり、対応を誤れば企業の社会的信頼を失いかねない事態に陥る。目先の利益にとらわれず、社会に対する信頼回復に努めることが重要である。

申立義務を負う(法14条)。

- 3 本制度や関連規則の概要については、野々山宏「新しい消費者訴訟制度の概要と課題」(御池ライブラリー 39号40頁、2014年)、同「集団的消費者被害のための新しい2段階訴訟制度に関する最高裁規則の制定」(御池ライブラリー 42号39頁、2015年)を参照。第2段階の手続きの詳細は、伊吹健人「消費者裁判手続特例法(3)―第2段階の手続 消費者の参加方法と事業者に求められる対応」(御池ライブラリー 43号(本号)39頁、2016年)参照。
- 4 前掲山本98頁
- 5 消費者庁消費者制度課『一問一答消費者裁判手続特例法』(商事法務28頁、平成26年)
- 6 前掲山本99頁
- 7 前掲山本99頁以下
- 8 前掲山本100頁
- 9 前掲一問一答30頁。これに対しては、精神的損害等につき、実務上、慰謝料額はある程度定額的な処理がなされており、一定の予測可能性及び第2段階の審理の単純化は可能であることから、政策判断としてこれを対象に含めることもあり得たとする見解もある(前掲、山本105頁)。
- 10 平成28年2月現在、全国には、13の適格消費者団体が認定を受けている。消費者庁ウェブサイト参照(<http://www.caa.go.jp/planning/zenkoku.html>)。
- 11 消費者庁「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」、第2回配布資料2「ヒアリング関係資料」参照(http://www.caa.go.jp/planning/pdf/151113_2.pdf)。特定適格消費者団体の母体となる適格消費者団体の運営実態につき、消費者庁が行ったヒアリング調査の結果が記載されている。
- 12 前掲、消費者庁「ヒアリング関係資料」参照。
- 13 前掲、消費者庁「ヒアリング関係資料」23頁。
- 14 前掲、消費者庁「ヒアリング関係資料」24頁。
- 15 一問一答148頁。「不当な目的のみだりに」とは、例えば、訴えを提起することが何らかの利益の見返りを得ることが目的である場合又は相手方の社会的信用を低下させることや、単なる嫌がらせ目的である場合など、およそ消費者の利益の擁護を図る目的がない場合が挙げられる。

参考文献

本文中に引用したもののほか、以下の文献。

- ・山本和彦ほか『消費者裁判手続特例法の実務対応(上)』(NBL1064号4頁、2016年)、同『消費者裁判手続特例法の実務対応(下)』(NBL1066号14頁、2016年)

1 山本和彦『解説消費者裁判手続特例法』87頁(弘文堂、平成27年)
2 法12条に規定する特定適格消費者団体が、簡易確定手続開始の