

【消費者裁判手続特例法】 消費者裁判手続 特例法と企業対応



大江橋法律事務所 弁護士
小林 直弥

▶ PROFILE

naoya.kobayashi@ohebashiri.com

第1 はじめに

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(以下「消費者裁判手続特例法」といいます。)は、消費者被害を集団的に回復するための裁判手続を定める民事訴訟法の特別法です。この法律は、平成28年に施行されましたが、令和4年に改正法が成立し、令和5年10月1日から改正法が施行されています。法改正に伴い、今後、この法律の利用件数が増えることが予想されますが、企業の皆様にとっては、まだ知名度は高くはないと思われます。本稿では、令和4年改正も踏まえつつ、この法律の概要と、企業側の対応として留意すべき事項について解説します^{注1}。

第2 手続概観

一般的に、消費者被害は、同一の事業者の行為によって、多数の消費者に同種の被害が発生するという性質があります。消費者裁判手続特例法は、このような消費者被害の特徴に着目し、効率的な被害回復を目的として、以下の二段階の手続を用意しています(消費者団体訴訟制度(被害回復)。以下「本制度」といいます。)

①相当多数の消費者に生じた財産的被害等について、事業者が、これらの消費者に共通する事実上・法律上の原因に基づき、金銭支払義務を負うか否かを判断する手続(共

通義務確認訴訟)

②上記①の結果を前提として、個々の消費者における請求権の存否及び内容を確定する手続(簡易確定手続)

①の共通義務確認訴訟は、内閣総理大臣の認定を受けた特定適格消費者団体(以下「団体」といいます。)が原告となり、事業者を被告として訴えを提起することにより開始します。共通義務確認訴訟は、後述するとおり、多様性、共通性及び支配性という本制度特有の訴訟要件を満たす必要があります。

共通義務確認訴訟において、事業者の金銭支払義務が確認された場合、その後の手続では、個々の消費者ごとに具体的な支払額を確定することになります。②簡易確定手続は、簡素化された審理によって、個々の消費者における請求権の存否及び内容を確定するための手続です。

簡易確定手続では、消費者の手続参加を促すために、団体による通知・公告や、事業者による通知・公表等の情報提供が行われます。団体は、情報提供を受けて手続に参加する対象消費者等からの授權に基づき、裁判所に対して債権届出を行います。事業者は、届出債権について認否をし、事業者が認めた債権についてはそのまま確定しますが、事業者が認めない債権について、団体から事業者の認否を争う旨の申出がある場合は、裁判所の決定により、対象債権等の存否及び内容が確定され

^{注1} 令和4年改正により、一定の場合には、事業者以外の個人(法人である事業者の事業監督者や被用者)も被告にできることとなりました(消費者裁判手続特例法3条1項5号、3項3号)。法律では、事業者と個人を併せて「事業者等」と定義されていますが(同法2条4号)、本稿では、読みやすさの観点から特に区別せず「事業者」を用います。

本ニュースレターの発行元は弁護士法人大江橋法律事務所です。弁護士法人大江橋法律事務所は、1981年に設立された日本の総合法律事務所です。東京、大阪、名古屋、海外は上海にオフィスを構えており、主に企業法務を中心とした法的サービスを提供しております。本ニュースレターの内容は、一般的な情報提供に止まるものであり、個別具体的なケースに関する法的アドバイスを想定したものではありません。本ニュースレターの内容につきましては、一切の責任を負わないものとさせていただきます。法律・裁判例に関する情報及びその対応等については本ニュースレターのみには依拠されるべきでなく、必要に応じて別途弁護士のアドバイスをお受け頂ければと存じます。

ることになります。

裁判所による決定に対して不服がある当事者は異議申立てをすることができ、異議申立てにより、通常訴訟に移行します。

第3 共通義務確認訴訟提起前における対応

団体は、消費者から消費者被害に関する情報提供を受けたり、国民生活センターが運営するPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)^{注)2}による情報収集等を通して、対象とする事案を選定します。

消費者裁判手続特例法は、共通義務確認訴訟の提起前に、団体から事業者に対して、事前に通知等を行うことは求めています。もっとも、団体は、訴え提起前に事業者に対して確認書や申入書等を送付し、事前交渉をするのが一般的です。この中で、事実関係や事業者の法的外見、自主的な返金等の対応の有無やその意向等が確認され、必要があれば、事業者による自主的な返金等の対応が求められます。実際に、事業者が、団体との事前交渉を踏まえて自主的に返金等の対応を講ずることにより、一定の被害回復が図られるケースも多くあります。

事業者としては、このような団体との事前交渉に応じる法的義務はありませんが、申入書や事業者の回答書等については、団体のHP等で公表される可能性があることから、団体との事前交渉には真摯に対応する必要があります。団体の主張が妥当ではない場合には、データや法的外見等を示して十分に反論する必要がありますが、自社の行為に問題があると考えられる場合には、訴訟に至った場合のレピュテーションリスク等も考慮した上で、返金等の自主対応を行い、訴訟に移行する前に解決することも検討する必要があります。

第4 対象となる請求権

■ 総論

この制度の対象となる請求は、事業者が消費者に対して負う金銭の支払義務であって、消費者契約に関する以下の請求です(消費者裁判手続特例法3条1項)。

- ① 契約上の債務の履行請求
- ② 不当利得に係る請求
- ③ 契約上の債務の不履行による損害賠償の請求
- ④ 不法行為に基づく損害賠償の請求

① 契約上の債務の履行請求や② 不当利得に係る請求については、基本的には契約上の地位の実現や原状回復にとどまりますが、③ 及び④ の損害賠償請求については、無限定に範囲が拡大するおそれがあります。そこで、事業者の予測可能性を確保し、簡易確定手続における審理の煩雑を避けるため、③ 及び④ については、拡大損害、逸失利益、生命・身体損害と一部の慰謝料が、本制度の対象から除外されています(消費者裁判手続特例法3条2項)。

なお、消費者は、本制度の対象外とされた損害に係る賠償請求について、自ら別訴を提起することは可能であり、その中で、共通義務確認訴訟で認められた事実関係や事業者の責任原因を引用する可能性はあります。事業者としては、このような可能性も踏まえて、共通義務確認訴訟における対応は慎重に行う必要があります。



注)2 消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

本ニュースレターの発行元は弁護士法人大江橋法律事務所です。弁護士法人大江橋法律事務所は、1981年に設立された日本の総合法律事務所です。東京、大阪、名古屋、海外は上海にオフィスを構えており、主に企業法務を中心とした法的サービスを提供しております。本ニュースレターの内容は、一般的な情報提供に止まるものであり、個別具体的なケースに関する法的アドバイスは想定したものではありません。本ニュースレターの内容につきましては、一切の責任を負わないものとさせていただきます。法律・裁判例に関する情報及びその対応等については本ニュースレターのみには依拠されるべきでなく、必要に応じて別途弁護士のアドバイスをお受け頂ければと存じます。

2 慰謝料

令和4年改正前は、慰謝料については一律に本制度の対象外とされていましたが、令和4年改正により、①慰謝料額の算定の基礎となる主要な事実関係が消費者に共通するものであり、かつ、②(a)財産的請求と併せて請求されるものであって、財産的請求と共通する事実上の原因に基づく場合か、又は(b)事業者の故意によって生じた場合のいずれかに該当する場合には、本制度の対象になることとされました。

例えば、大学入試の受験生たる消費者が事前説明なく性別等により一律に得点調整を受けたような事案において、受験料相当額等と併せて請求される慰謝料は、①及び②(a)を満たし、本制度の対象になると考えられています^{注)3}。

また、法改正の過程では、過失による個人情報漏洩事案を本制度の対象に含めるか否かが大きな議論となりました。結果として、改正法は、個人情報漏洩事案か否かで対象範囲を画することはしていません。しかし、一般的な個人情報漏洩事案では、単に個人情報が漏洩したのみでは、慰謝料以外の財産的損害は発生しないことが多いため、基本的には、事業者が故意に個人情報を漏洩したのではない限り、本制度の対象にはならないと考えられます。

ここでの「事業者の故意」とは、事業者が、精神的苦痛を生じさせる被害を発生させることになることを認識しながら、あえて不法行為を行った場合が想定されています。例えば、事業者が本人の同意なくその個人情報をいわゆるカモリストとして名簿屋に売却したような事案における慰謝料等が、これに該当します^{注)4}。

事業者の過失(重過失を含む)にとどまる場合は要件を満たさないため、外部からの攻撃による情報漏洩や過失による情報漏洩(例えば、従業員による業務用ノートパソコンの紛失や、Web上での操作ミスにより、顧客情報がインターネットにおいて閲覧可能となっていた場合等)は、対象に含まれません。また、内部者の不正による情報漏洩(例えば、元従業員が個人情報を盗み出

し、外部に売却していた場合等)については、従業員に故意があるということから直ちに事業者の故意が認められるわけではないと考えられます。

3 不当表示

訴訟には至っていませんが、団体からの申入れ事案としては、景品表示法上の不当表示事案が多いです。特に、景品表示法違反の優良誤認表示を行っていたとして、消費者庁が事業者に対して措置命令を行ったところ、団体は、これらの表示は、重要事項の不実告知(消費者契約法4条1項1号)にも当たるため契約は取消し得るなどとして、商品代金を消費者に返金するよう申し入れる事案が多く存在します^{注)5}。

不当表示の対象が低額の商品である場合、本制度を利用すると団体にとって費用倒れになることから、団体により共通義務確認訴訟が提起されることは現実的ではありません。しかし、景品表示法違反を理由に行政処分がされている場合には、既に事業者のレピュテーションには大きな影響が生じています。事業者としては、さらなるレピュテーションの低下を回避するために、自主的な返金対応を含めて団体からの申入れに対して慎重に対応する必要があります。

^{注)3} 伊吹健人ほか「消費者裁判手続特例法改正の概要」NBL1224号77頁。

^{注)4} 伊吹ほか・前掲注3・77頁。

^{注)5} 例えば、消費者支援機構関西が、葛の花由来インフラボンを機能性関与成分として痩身効果を標ぼうする機能性表示食品について優良誤認表示を理由に消費者庁から措置命令を受けた販売業者に対して、重要事項の不実告知に当たるとして購入者への通知と返金を申し入れた事案(2018年3月9日)など。

本ニュースレターの発行元は弁護士法人大江橋法律事務所です。弁護士法人大江橋法律事務所は、1981年に設立された日本の総合法律事務所です。東京、大阪、名古屋、海外は上海にオフィス構えており、主に企業法務を中心とした法的サービスを提供しております。本ニュースレターの内容は、一般的な情報提供に止まるものであり、個別具体的なケースに関する法的アドバイスを想定したものではありません。本ニュースレターの内容につきましては、一切の責任を負わないものとさせていただきます。法律・裁判例に関する情報及びその対応等については本ニュースレターのみには依拠されるべきでなく、必要に応じて別途弁護士のアドバイスをお受け頂ければと存じます。

第5 共通義務確認訴訟に 特有の訴訟要件

1 多数性

本制度は、相当多数の消費者に生じた財産的被害等を集団的に回復するための制度であることから、共通義務確認訴訟を提起するには、財産的被害等が「相当多数の消費者に生じた」ことが必要です。一般的な事案では、数十人程度であれば、多数性の要件を満たすと考えられています^{注)6}。

2 共通性

個々の消費者の事業者に対する請求を基礎付ける事実関係が、その主要部分において共通であり、かつ、その基本的な法的根拠が共通であることが必要です。個々の消費者に関する損害や因果関係については、個々の消費者ごとにその有無を判断すべきものであるため、簡易確定手続で審理されます。したがって、共通義務確認訴訟の訴訟要件として、個々の消費者に関する具体的な因果関係や損害が共通している必要はありません。ただし、³で後述するとおり、個別の損害や損失、因果関係の有無等の「個々の消費者の事情」が消費者ごとに多様であるため、簡易確定手続において相当程度の審理を必要とすると判断される場合には、支配性の要件を満たさないとし、訴えが却下される可能性があります。

3 支配性

共通義務確認訴訟に係る請求を認容する判決をしたとしても、簡易確定手続において対象債権の存否及び内容を適切かつ迅速に判断することが困難である場合には、共通義務確認

訴訟は却下されます(消費者裁判手続特例法3条4項)。

例えば、請求権の発生が個別事情に係っている場合(契約不適合責任の追及において、商品ごとに不具合の存否や程度が異なる場合等)、請求権の額が個別事情に係っている場合(過払金返還請求において、消費者ごとに借入金の額や返済時期が異なる場合等)、請求権に対する抗弁が個別事情に係っている場合(詐欺的勧誘を理由とする不法行為に基づく損害賠償請求において、消費者ごとに契約締結に至る経緯や属性などの個別事情により過失相殺の判断が左右される場合)が挙げられます^{注)7}。

第6 和解

1 令和4年改正による和解の柔軟化とその影響

令和4年改正前においては、共通義務確認訴訟における和解の対象は、共通義務の存否に限定されていました。そのため、請求の認諾又は放棄に近い和解しかすることができず、和解は現実的ではありませんでした。団体としても、共通義務確認訴訟における和解が期待できない以上、ひとたび訴えを提起すれば、費用・時間をかけて訴訟追行しなければならず、訴訟提起へのハードルは高いものでした。

令和4年改正により、和解内容の制限が撤廃され、より柔軟な和解が可能となりました。これにより共通義務確認訴訟における和解も一定程度期待できることから、団体としては、事前

^{注)6} 消費者庁消費者制度課編「一問一答消費者裁判手続特例法」17頁(商事法務、2014)。

^{注)7} 消費者庁消費者制度課編・前掲注6・36-37頁。なお、最判令和6年3月12日裁判所HP参照(令和4年(受)1041号)は、虚偽又は実際とは著しくかけ離れた誇大説明により情報商材を販売したとする不法行為事案について、個々の対象消費者ごとに個別に過失相殺や因果関係を審査する必要あり、支配性を欠くとして訴えを却下した原判決を破棄し、事件を第1審に差し戻しました。

本ニュースレターの発行元は弁護士法人大江橋法律事務所です。弁護士法人大江橋法律事務所は、1981年に設立された日本の総合法律事務所です。東京、大阪、名古屋、海外は上海にオフィスを構えており、主に企業法務を中心とした法的サービスを提供しております。本ニュースレターの内容は、一般的な情報提供に止まるものであり、個別具体的なケースに関する法的アドバイスは想定したものではありません。本ニュースレターの内容につきましては、一切の責任を負わないものとさせていただきます。法律・裁判例に関する情報及びその対応等については本ニュースレターのみならず、必要に応じて別途弁護士のアドバイスをお受け頂ければと存じます。

交渉で一定の結論が出ない場合には、訴え提起という判断を採りやすくなったといえます。他方、事業者としても、共通義務確認訴訟が提起されたとしても、和解により早期解決を図ることで訴訟追行の負担を軽減することができますし、和解内容次第では、レピュテーションへの影響を軽減することもできます。事業者としては、これまでどおり、訴え提起前の事前交渉において団体と和解をするという事はあり得ますが、訴え提起後に、裁判所が開示する心証も踏まえながら、和解を検討するという選択肢もとり得ることになります。

2 和解の類型

共通義務確認訴訟における和解の類型としては、以下のものが考えられます。

(1) 和解金債権の存在を認める和解

責任(共通義務)の有無に言及することなく、一定の和解金債権支払いを約する和解です。事業者としては、共通義務の存在については認められないという場合でも、一定の和解金債権の支払いを約することで訴訟を終結させることができます。また、前記第4・1のとおり、本制度においては、拡大損害、逸失利益、生命・身体損害と一部の慰謝料は対象から除外されているため、これらの損害については、消費者が本制度外で別訴を提起する可能性があります。和解において和解金債権支払いのみを約し、責任(共通義務)の有無には言及しなければ、当該別訴において和解の結果が事業者の不利に利用されることを回避することができます。

(2) 事業者が支払う総額を定める和解

事業者としては、事業者が支払う総額を定める和解をすることにより、リスクコントロールが可能になります。もっとも、支払総額が損害総額に足りない場合等には、個々の消費者が支払いを

受けられる金額は、手続に参加する消費者の人数により変動し得ることになります。したがって、このような和解を行うことの合理性が求められるほか、この点について消費者に対して十分な情報提供をすることが重要となります。

(3) 第三者に寄付をする和解

第三者に寄付をする和解は、事業者の手元に不当な取引により得た利益を残さず、事業者のレピュテーションの回復に資するものといえます。もっとも、個々の消費者の被害救済が本制度の原則であることから、このような和解を行うのは、合理的な方法によっても消費者への支払いが現実的になれない場合や、和解による救済を選択した消費者が見込みより少なかったことなどにより残余金が生じる場合等が念頭に置かれています注)8。寄付先は、消費者団体訴訟等支援法人に限って許容されています(消費者裁判手続特例法89条2項)。

(4) その他の和解

その他、事案によっては、事業者が消費者に金銭以外の財産的利益(クーポンなど)を提供する和解や、金銭の支払いによらない解決(例えば、契約期間の延長や料金の割引といった方法による解決等)等も考えられます。

また、一般的な和解であれば、口外禁止条項等が定められますが、本制度では、対象消費者等への情報提供(消費者裁判手続特例法26条以下)や、他の団体に対する通知(同法84条)が予定されているため、これらの条項に違反しない範囲・事項についてのみ口外禁止条項等を定めることができると考えられます。

注)8 例えば、事業者の売上簿等から対象となる消費者の人数は把握できるが、個々の消費者の氏名、住所及び連絡先や取引の記録が残っておらず、一般的な情報提供によっても全ての消費者が和解を認識することが期待できない場合などに、事業者が支払う解決金の総額を定めつつ、残余金を寄付するといった内容の和解が考えられます。

本ニュースレターの発行元は弁護士法人大江橋法律事務所です。弁護士法人大江橋法律事務所は、1981年に設立された日本の総合法律事務所です。東京、大阪、名古屋、海外は上海にオフィスを構えており、主に企業法務を中心とした法的サービスを提供しております。本ニュースレターの内容は、一般的な情報提供に止まるものであり、個別具体的なケースに関する法的アドバイスは想定したものではありません。本ニュースレターの内容につきましては、一切の責任を負わないものとさせていただきます。法律・裁判例に関する情報及びその対応等については本ニュースレターのみには依拠されるべきでなく、必要に応じて別途弁護士のアドバイスをお受け頂ければと存じます。

第7 おわりに

消費者被害を発生させないことが一番ですが、有事に備え、平時の段階から、本制度の理解を深めておくことは重要です。本稿が、本制度に対する理解を深める一助となれば幸いです。

以上

本ニュースレターの発行元は弁護士法人大江橋法律事務所です。弁護士法人大江橋法律事務所は、1981年に設立された日本の総合法律事務所です。東京、大阪、名古屋、海外は上海にオフィスを構えており、主に企業法務を中心とした法的サービスを提供しております。本ニュースレターの内容は、一般的な情報提供に止まるものであり、個別具体的なケースに関する法的アドバイスを想定したものではありません。本ニュースレターの内容につきましては、一切の責任を負わないものとさせていただきます。法律・裁判例に関する情報及びその対応等については本ニュースレターのみに依拠されるべきでなく、必要に応じて別途弁護士のアドバイスをお受け頂ければと存じます。