

特定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 新旧対照表

(下線部分は改訂部分)

改 訂 案	現 行
<p>2. 特定適格消費者団体の認定 (2) 体制及び業務規程 (法第65条第4項第2号関係)</p> <p><u>被害回復関係業務の適正化を図る観点から、被害回復関係業務を遂行するための体制及び業務規程が整備されることが必要であり、具体的には、以下のア及びイのとおりである。もっとも、特定適格消費者団体が事業者から消費者被害を集団的に回復することができる存在であることからすると、特定適格消費者団体は過度に特定の事業者に依存することがないように留意する必要がある。</u></p> <p>ア 被害回復関係業務の実施に係る組織</p> <p>法第65条第4項第2号に規定する「被害回復関係業務を適正に遂行するための体制…が適切に整備されていること」とは、第一に、申請者の実態として、①被害回復関係業務の遂行に関し、消費者被害に係る情報の収集から分析・検討を経て被害回復裁判手続を進行し、消費者被害の回復に至るまでの一連の業務を適正に遂行できるよう、特定適格消費者団体に具体的な機関又は部門その他の組織が設置され、当該組織の運営（事務分掌、権限及び責任等）について定款又は業務規程において明確に定められていること、②当該組織の事務の遂行に従事する役員や専門委員等の選任及び解任の基準及び方法が定款又は業務規程において適切に定められていること並びに③被害回復関係業務の規模、内容等に応じ、業務の適正な遂行に必要な人員（役員や専門委員等）がこれらの組織に必要な数だけ配置されていること、④例えば、複数の者を代表者とするなど、</p>	<p>2. 特定適格消費者団体の認定 (2) 体制及び業務規程 (法第65条第4項第2号関係)</p> <p>ア 被害回復関係業務の実施に係る組織</p> <p>法第65条第4項第2号に規定する「被害回復関係業務を適正に遂行するための体制…が適切に整備されていること」とは、第一に、申請者の実態として、①被害回復関係業務の遂行に関し、消費者被害に係る情報の収集から分析・検討を経て被害回復裁判手続を進行し、消費者被害の回復に至るまでの一連の業務を適正に遂行できるよう、特定適格消費者団体に具体的な機関又は部門その他の組織が設置され、当該組織の運営（事務分掌、権限及び責任等）について定款又は業務規程において明確に定められていること、②当該組織の事務の遂行に従事する役員や専門委員等の選任及び解任の基準及び方法が定款又は業務規程において適切に定められていること並びに③被害回復関係業務の規模、内容等に応じ、業務の適正な遂行に必要な人員（役員や専門委員等）がこれらの組織に必要な数だけ配置されていることをいう。</p>

代表者や職員が「被害回復裁判手続の相手方と特別の利害関係を有する場合」に該当するとしてその職務を行えない場合であっても、被害回復関係業務を遂行できる組織であることをいう。

また、特定適格消費者団体の役員が、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）に基づく指示若しくは業務停止命令、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号）に基づく措置命令若しくは課徴金納付命令又は食品表示法（平成25年法律第70号）に基づく指示若しくは命令を受けた事業者であつて、これらの指示又は命令を受けた日から1年を経過しないものの役員又は職員である場合は、当該役員又は職員の当該事業者における地位及びこれらの指示又は命令を受けることとなった当該事業者の行為への関与の度合いなどを考慮して、被害回復関係業務を適正に遂行できるか否かを判断することとする。

組織及び人員としては、理事会及び理事、法第65条第4項第4号の検討を行う部門（以下「検討部門」という。）及び専門委員、職員並びに監事のほか、消費者被害の情報を収集する部門及び被害回復裁判手続に関する業務に付随する対象消費者に対する情報の提供部門並びにこれらの部門に配置される人員が想定される。なお、上記の「必要な数」については、申請者の実施しようとする被害回復関係業務の規模や業務の実施の方法（その内容や手段等）、当該人員の勤務形態（常勤か非常勤か）などによって異なるものであり、審査に当たっては、これらの点を総合して個別に判断するものとする。

第二に、被害回復関係業務に係る事務処理を行うために必要な事務所等の施設、物品等が、申請内容（被害回復関係業務に関する業務計画書や業務規程の内容等）に整合するよう、被害回復関係業務の規模、内容等に応じ、確保されている必要がある。

組織及び人員としては、理事会及び理事、法第65条第4項第4号の検討を行う部門（以下「検討部門」という。）及び専門委員、職員並びに監事のほか、消費者被害の情報を収集する部門及び被害回復裁判手続に関する業務に付随する対象消費者に対する情報の提供部門並びにこれらの部門に配置される人員が想定される。なお、上記の「必要な数」については、申請者の実施しようとする被害回復関係業務の規模や業務の実施の方法（その内容や手段等）、当該人員の勤務形態（常勤か非常勤か）などによって異なるものであり、審査に当たっては、これらの点を総合して個別に判断するものとする。

第二に、被害回復関係業務に係る事務処理を行うために必要な事務所等の施設、物品等が、申請内容（被害回復関係業務に関する業務計画書や業務規程の内容等）に整合するよう、被害回復関係業務の規模、内容等に応じ、確保されている必要がある。ただ

る。ただし、恒常的に多数の消費者から授権を受けている状況において必要とされる体制を確保していることは必要ないものの、最低限、理事会、検討部門及び消費者被害の情報を収集する部門の運営に必要な体制が確保されている必要がある。なお、被害回復関係業務に係る事務処理を行うために必要な施設、物品等は、被害回復関係業務を適切に遂行できる限りにおいては、差止請求関係業務その他の業務に係る事務処理を行うために必要な施設、物品等と共用であっても差し支えない。

5. 監督

(3) 不利益処分等（法第85条、第86条及び第88条並びに消費者契約法第32条関係）

ウ 適合命令及び改善命令

(ア) 適合命令

適合命令は、法第85条第1項所定の「特定適格消費者団体が法第六十五条第四項第二号から第七号までに掲げる要件のいずれかに適合しなくなったと認めるとき」になされ、同項の「これらの要件に適合するために必要な措置」とは、その要件を充足させるために必要な措置を指し、例えば、特定適格消費者団体の役員が、特定商取引に関する法律に基づく指示若しくは業務停止命令、不当景品類及び不当表示防止法に基づく措置命令若しくは課徴金納付命令又は食品表示法に基づく指示若しくは命令を受けた事業者であって、これらの指示又は命令を受けた日から1年を経過しないものの役員又は職員に該当し、当該役員又は職員の当該事業者における地位及びこれらの指示又は命令を受けることとなった当該事業者の行為への関与の度合いなどを考慮して、被害回復関係業務を適正に遂行できるとはいえない場合であれば、当

し、恒常的に多数の消費者から授権を受けている状況において必要とされる体制を確保していることは必要ないものの、最低限、理事会、検討部門及び消費者被害の情報を収集する部門の運営に必要な体制が確保されている必要がある。なお、被害回復関係業務に係る事務処理を行うために必要な施設、物品等は、被害回復関係業務を適切に遂行できる限りにおいては、差止請求関係業務その他の業務に係る事務処理を行うために必要な施設、物品等と共用であっても差し支えない。

5. 監督

(3) 不利益処分等（法第85条、第86条及び第88条並びに消費者契約法第32条関係）

ウ 適合命令及び改善命令

適合命令は、法第85条第1項所定の「特定適格消費者団体が法第六十五条第四項第二号から第七号までに掲げる要件のいずれかに適合しなくなったと認めるとき」になされ、改善命令は、同条第2項所定の「前項に定めるもののほか、特定適格消費者団体が第六十五条第六項第三号に該当するに至ったと認めるとき、特定適格消費者団体又はその役員、職員若しくは専門委員が被害回復関係業務の遂行に関しこの法律の規定に違反したと認めるとき、その他特定適格消費者団体の業務の適正な運営を確保するため必要があると認めるとき」になされるところ、同条第2項に規定する「その他特定適格消費者団体の業務の適正な運営を確保するため必要があると認めるとき」とは、特定適格消費者団体が法令違反の業務運営を行っている場合のみならず、およそ特定適格消費者団体として適正な業務運営を確保し得ないおそれのある場合を含み、例えば、次のよう

該役員の解任が考えられる。

(イ) 改善命令

改善命令は、同条第2項所定の「前項に定めるもののほか、特定適格消費者団体が第六十五条第六項第三号に該当するに至ったと認めるとき、特定適格消費者団体又はその役員、職員若しくは専門委員が被害回復関係業務の遂行に関しこの法律の規定に違反したと認めるとき、その他特定適格消費者団体の業務の適正な運営を確保するため必要があると認めるとき」になされるところ、同条第2項に規定する「その他特定適格消費者団体の業務の適正な運営を確保するため必要があると認めるとき」とは、特定適格消費者団体が法令違反の業務運営を行っている場合のみならず、およそ特定適格消費者団体として適正な業務運営を確保し得ないおそれのある場合を含み、例えば、次のような場合が該当する。

- ① 特定の事業者からの指示又は委託を受けて当該事業者と競合関係にある事業者に対して被害回復関係業務をする場合
- ② 特定適格消費者団体又はその役員、職員若しくは専門委員が、第三者に明らかにしない条件の下で取得した情報を第三者へ開示するなど、被害回復関係業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持に関し、特定適格消費者団体に対する信頼を損なう行為をする場合
- ③ 消費者の被害の防止及び救済に資することを目的とせず、事業者その他の者を誹謗・中傷し又は特定の事業者による営利事業の広告若しくは宣伝をすることを目的として、消費者に対する情報の提供を行う場合
- ④ 特定適格消費者団体が国民生活センター及び地方公共団体の有する消費生活相談に関する情報のみに依存して被害回復関係業務を行う常態となり、消費者からの情報収集

な場合が該当する。

- ① 特定の事業者からの指示又は委託を受けて当該事業者と競合関係にある事業者に対して被害回復関係業務をする場合
- ② 特定適格消費者団体又はその役員、職員若しくは専門委員が、第三者に明らかにしない条件の下で取得した情報を第三者へ開示するなど、被害回復関係業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持に関し、特定適格消費者団体に対する信頼を損なう行為をする場合
- ③ 消費者の被害の防止及び救済に資することを目的とせず、事業者その他の者を誹謗・中傷し又は特定の事業者による営利事業の広告若しくは宣伝をすることを目的として、消費者に対する情報の提供を行う場合
- ④ 特定適格消費者団体が国民生活センター及び地方公共団体の有する消費生活相談に関する情報のみに依存して被害回復関係業務を行う常態となり、消費者からの情報収集を行って

<p>集を行っていない場合</p> <p>⑤ 国民生活センター及び地方公共団体が情報の提供をするに際して付した必要な条件に違反して情報を利用した場合</p>	<p>ない場合</p> <p>⑤ 国民生活センター及び地方公共団体が情報の提供をするに際して付した必要な条件に違反して情報を利用した場合</p>
--	--