

■法務リスク情報■

2014.6.5

## 「消費者裁判手続き特例法」の概要と企業の対応について

### 1. はじめに

平成 25 年 12 月 4 日、消費者の損害を救済するための集合訴訟を制度化した「消費者裁判手続き特例法」（正式名称：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）が成立しました。集合訴訟とは、米国のクラスアクションのように、利害を共通にする多数の者のうち 1 人または数人がメンバーを代表して訴訟を起こし、その効果が他のメンバーにも及ぶ訴訟形態のことを言います。多人数の紛争を一括して解決できる点に特徴があります。

本法律の施行時期は公布から 3 年以内とされ、適用対象となるのは施行日以降に締結された契約やそれ以降に行われた加害行為が対象になります。本法律の施行によって、企業は新たなリスクに直面する可能性があるため、その前に対応が必要となる企業もでてくると考えられます。そこで、本レポートでは、本法律の概要と企業に求められる対応を整理しました。

### 2. 消費者裁判手続きの枠組み

#### (1) 消費者裁判手続きの目的

消費者と事業者との間で契約を巡ってトラブルが生じたとしても、消費者と事業者との間に情報の質・量や交渉力に大きな差があることから、消費者が法律に基づいて自己の権利を実現することは容易ではありません。消費者が泣き寝入りをしているケースが少なくないと考えられます。そこで、このような状況を是正し、消費者の財産的被害の回復をより負担が小さく・迅速に行うための訴訟手続きが本法律により導入されることになりました。これが消費者裁判手続き（以下、本手続きという）です。

近年の消費者保護のための法制を振り返ると、平成 13 年に、事業者の不適切な行為により消費者が誤認・困惑した場合に消費者が契約の申込みや承諾の意思表示を取り消すことができること等を定めた消費者契約法が施行され、平成 19 年に裁判外での紛争解決を促進するための ADR（裁判外紛争解決手続き）が制度化されました。

今回の本手続きの導入も、その延長線上に位置づけられると考えられます。

#### (2) 本手続きの概要

本手続きは集合訴訟の一種ですが、同じく集合訴訟の一形態であるクラスアクションが米国で濫用され、企業活動を委縮させているとの認識に基づき、それとはかなり異なった制度となっています。本手続きの特徴をまとめると以下のようになります。なお、米国のクラスアクションの場合には提訴権者や請求対象についての制限はなく、判決の効果はオプト・アウトの手続きをしない限り同じクラスに属する他の被害者にも及びます。

##### ① 提訴権者は特定適格消費者団体

濫訴を防ぐため、提訴できるのは認定された特定適格消費者団体に限られます。これは、適格消費

者団体（現在 11 団体）の中から、一定の要件を満たしたものが認定されます。特定適格消費者団体に認定された団体は、被害を受けた個々の消費者から事前に授權を受けることなく、本手続きによる訴訟を提起することができます。

②請求の対象は消費者契約に関するもの

本手続きにおける請求の対象は、事業者が消費者に対して負う金銭の支払い義務であり、消費者契約に関する 5 種類の請求です。このため、本手続きでは、基本的に消費者契約の相手方のみが被告となります。また、拡大損害、逸失利益、人身損害、慰謝料が本手続きの請求対象から除外されているので、賠償額の上限はおおむね消費者が支払った商品またはサービスの対価となります（詳細は 3. (2)）。

③二段階制を採用している

本手続きは、「事業者の共通義務」の存在を確認する一段階目と、個々の消費者の請求権を確定させる二段階目の 2 つに分かれています（図表 1）。一段階目で「事業者の共通義務」が認定された場合、二段階目へ移ります。この段階で損害を負った消費者が手続きに参加し、個々の消費者の請求権が確定されます。

「事業者の共通義務」とは、事業者が相当多数の消費者に対して、これらの消費者に共通する事実上及び法律上の原因に基づき金銭を支払う義務を負っていることです（詳細は 3. (1)）。一段階目ではこの有無が争われます。

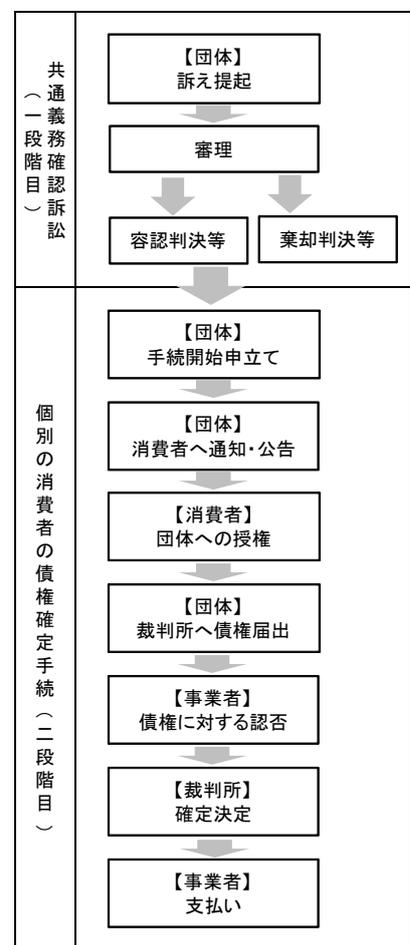
このように一段階目で争点を一括して争い、二段階目で消費者の個別の請求権を確定させることにより、実質的な審理の確保と消費者の負担軽減を両立させることが目指されています。

④一段階目で消費者側が勝訴した場合の効果

一段階目で「事業者の共通義務」が認められた場合、対象となる消費者は二段階目の請求権の確定プロセスに加わることができます。しかし、当該プロセスに加わりたくない消費者は、別途、通常の訴訟を提起することもできます。

また、一段階目で事業者の共通義務が認められなかった場合、手続きはそこで終了します。同じ事案で他の特定適格消費者団体が本手続きに基づく訴えを提起することはできません。しかし、消費者には一段階目の判決の効力は及ばず、消費者は通常の訴訟を提起することが可能です。

図表 1 手続きの流れ



(注)【】内は当該行為の主体を示す。団体は特定適格消費者団体を示す。

### 3. 本手続きのポイント

#### (1) 共通義務の確認とは

上述のように、一段階目の事業者の共通義務の確認では、消費者契約に関して相当多数の消費者に生じた財産的被害について、「消費者に共通する事実上及び法律上の原因に基づき」、事業者が金銭の支払い義務を負っているか否かが争われます。

##### ① 「相当多数」とは

相当多数かどうかは事案の個別事情によりますが、消費者庁がパブリックコメントに対する回答をまとめた『集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案』についての意見募集「主な意見の概要及び意見に対する考え方」（以下、「考え方」という）によると、「一般的な事案では、数十人程度であれば、本制度の対象になる」とされています。

##### ② 「共通する事実上及び法律上の原因」とは

「消費者に共通する事実上及び法律上の原因」とは、個々の消費者の事業者に対する請求を基礎づ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です。具体的に共通性が認められる場合として、「考え方」は2例を挙げ、共通性が認められるための要件を示しています（図表2）。

たとえば事例2は、パンフレットで表示した性能を満たさない製品が多数販売されていたような場合です。当該パンフレットに基づき同様の勧誘を受け、契約を締結し、代金を支払った場合は共通性が認められることとなります。逆に、勧誘の内容が個々の消費者で異なる場合には、共通する事実上の原因があるとは言えません。

図表2 共通性が認められる事例

事例	(事例1) 約款に基づいて多数の契約がなされ、その条項の有効性が問題になる事案	(事例2) 同一パンフレットに基づく組織的な勧誘が行われた事案
法的根拠の共通性	不当利得返還請求	不法行為に基づく損害賠償請求
請求を基礎づける事実関係の共通性(これらの点等で共通することが必要)	当該条項を含む同じ契約を締結した。 当該契約に基づいて金員を支払った。 解約した。	同一のパンフレットに基づき同様の勧誘をされた。 それによって同じ契約を締結した。 当該契約に基づいて金員を支払った。

(資料) 消費者庁『「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案」についての意見募集「主な意見の概要及び意見に対する考え方」』

#### (2) 対象となる請求と対象外の損害

本手続きの請求対象は、契約関係がある事業者に対する5つの請求です（図表3）。また、損害賠償請求に関しては、前述のように拡大損害、逸失利益、人身損害、慰謝料の4つは対象外とされました。事業者側が予想できなかったような金額の賠償請求を受けるような事態を回避する必要があること、また、除外された損害について損害の有無と金額を判断するには、個々の消費者ごとに相当程度の審理が必要になることが予想され、消費者の利益を迅速に回復するという制度の趣旨から外れると考えられるためです。

たとえば、製品の欠陥により消費者がけがを負い、仕事を休まざるを得なくなるとともに、精神的な苦痛を受けたとします。通常の訴訟手続きであれば、消費者は治療費、休業にともなう逸失利益、精神的苦痛に伴う慰謝料を請求することになりますが、本手続きでこれらを請求することはできません。本

図表3 対象となる請求と対象外の損害

**対象となる請求(3条1項)**

事業者が消費者に対して負う金銭の支払い義務であって、消費者契約に関する以下の請求に係るもの

- ①消費者契約に基づく履行請求
- ②不当利得に基づく請求
- ③契約上の債務不履行による損害賠償請求
- ④瑕疵担保責任による損害賠償請求
- ⑤不法行為に基づく民法の規定による損害賠償の請求

**対象外の損害(3条2項)**

上記③～⑤の損害賠償請求の対象からは下記の損害は除かれる。

- ・いわゆる拡大損害<sup>注1</sup>(1号、3号)
- ・逸失利益(2号、4号)
- ・人身損害(5号)
- ・慰謝料(6号)

(注1)消費者契約の目的となるもの以外の財産が滅失・損傷したことによる損害のことです。  
(資料)本法律をもとに当社作成。

手続きで請求できるのは、製品が表示された品質や機能を満たさないこと自体による損害等に限られることとなります。

その他、具体的に下記のような請求が対象外となります。

①製造物責任法に基づく損害賠償請求

製造者から消費者が直接購入した場合（＝両者が契約関係にある場合）であっても、不法行為に基づく損害賠償の請求は「民法の規定による」（図表3の⑤）ものに限られ、製造物責任法等の特別法に基づいて製造者へ賠償を請求することはできません。

製造物責任法では、民法の不法行為の要件である故意・過失がなくても製造業者に責任が生じるとされており、不法行為の一般原則が被害者側に有利な方向へ修正されています。このような特別法に基づく請求権を本手続きの対象にしてしまうと、利害関係者の利益のバランスが崩れると判断され、本手続きの対象外とされました。

もちろん、民法上の不法行為として本手続きを利用することはできますが、前述のように4つの損害が対象外とされているため、請求金額は、おおむね事業者が消費者から支払いを受けた商品・サービスの対価相当にとどまることとなります。

②金融商品取引法に基づく損害賠償

金融商品取引法は、有価証券報告書の虚偽情報を信じて株式等の有価証券を購入し損害が発生した場合、会社に損害賠償を請求できるとされています（21条の2第1項）。しかし、このような場合はそもそも会社と被害者に契約がないため、本手続きは利用できないこととなります。

③個人情報漏洩による損害賠償

個人情報漏洩した場合、個人が精神上的苦痛を受けたとして損害賠償を起こすケースがあります。このような場合、たとえ漏洩企業と消費者が契約関係にあったとしても、慰謝料は本法の対象外なの

で、本手続きを利用することはできません。

### (3) 契約者以外の被告

前述のように、本手続きでは、契約関係にある企業が被告となりますが、例外が設けられています。

#### ① 勧誘者等

不法行為に基づく損害賠償の請求の場合、本法律3条2項2号により「その債務の履行をする事業者又は消費者契約の締結について勧誘をし、当該勧誘をさせ、もしくは当該勧誘を助長する事業者」に対する請求も可能です。

ここでいう勧誘とは、特定の者に対して個別の契約締結の意思形成に直接影響を与えることを言い、不特定多数の消費者に対する働きかけは含まれないと考えられます（「考え方」より）。したがって、製造業者が広告宣伝活動を行っただけでは勧誘をしたことにはなりません。

#### ② 役員等

被告となるのは消費者契約の相手方である事業者と前項の勧誘者等に限定されています。したがって、役員個人は本手続き上で被告とはなりません。しかし、法人格が形骸にすぎない場合や法人格が濫用されている場合には役員等が事業者とみなされる場合があることは法人格否認の法理として判例上も確立しています。この法理が当てはまる場合については、本手続きにおいて役員個人が被告となる場合があると考えられます（「考え方」より）。

### (4) リコール手続きへの影響

製品に瑕疵があることが発見された場合、製造業者がリコール等を実施する場合があります。リコールが実施された場合にも当該手続きが提起される懸念はあるのでしょうか。

リコールの実施により消費者の被害が補填された場合には、すでに共通義務が果たされたと考えられるため、その存在を確認する意味がありません。したがって、仮に本手続きに基づく訴えが起こされたとしても裁判所は却下することになると考えられます（「考え方」より）。

## 4. 本法施行に備えた企業の対応

以上のように、本法律は、制度濫用を懸念する企業側の要望を受け、本手続きが利用できる対象をかなり限定しています。したがって、多くの企業にとっては本法律の影響はほとんどないかもしれません。ただし、注意を要する点として下記のような事項があり、もし、自社に当てはまることがあれば対応が必要になると思われます。

### (1) 製造業者と販売業者間の協力関係の確認

製造物に瑕疵がある場合、本手続きで被告となるのは原則として契約者たる事業者なので、契約者が販売業者の場合、原告（特定適格消費者団体）が被告である販売業者に故意・過失があったことを立証する必要があります。原告の主張に対して被告たる販売業者が的確に反論するためには、製造業者から提供される情報が重要となります。

他方、消費者と直接の契約関係がない製造業者からすると、被告である販売業者が敗訴した場合、販

売業者から求償請求されることとなります<sup>注1</sup>。そうならないためには、製造業者は本手続きに補助参加し、原告の主張に根拠がないことを主張する必要があります<sup>注2</sup>。

したがって、販売業者と製造業者の双方にとって、本手続きによる訴訟が提起された場合、協力して対応することが重要となります。その際の対応や互いの協力体制について、事前に問題点を洗い出し、検討しておくことが有効であると考えられます。

(注1) 製造業者としては、通常の裁判で販売業者と求償権の有無を争う方法もあります。

(注2) 「考え方」は、製造業は「補助参加して、製品の瑕疵について主張することが可能」としている。

## (2) 契約の相手方と見做されることの防止

販売業者を通じて製品が販売された場合、本手続きで製造業者が被告となることはありませんが、委託販売の場合、販売業者は製造業者の代理人に過ぎないため、契約は製造業者と消費者との間で結ばれたこととなります。

このため、製造業者と販売業者の間には正式な契約書が取り交わされておらず、両者間の契約形態がどのようになっているのかが客観的に明確ではない場合、製造業者が契約者であるとして、本手続きの被告とされる可能性があります。

そのような事態を予防するには、製造業者は、自らと販売業者との契約関係を明確化するとともに、販売業者に消費者との契約内容を明確化させるようにする必要があります。

## (3) 契約の相手方と誤認されることの防止

原則として本手続きで被告になるのは契約者たる事業者ですが、自己が契約者でないにもかかわらず、契約者であると誤認してしまうような場合には、本手続きで被告とされる可能性があります。そのような例として、下記のような事例があると指摘されています<sup>注3</sup>。そのようなリスクがある場合、誤解を生じないように表記を追加するなどの対応が必要となります。

- ①製造業者が開設・運営するウェブサイトに掲載された商品広告をクリックすると別の会社（販売業者）のサイトに移動し、当該製造業者の商品を購入できる場合
- ②販売業者に置かれた製造業者作成の商品パンフレットに、当該製造業者が売主であるかのような記載がある場合。
- ③商品に契約条項を記載した紙が同梱されたり、商品の梱包材に印刷されている場合

(注3) 参考文献3より。

## (4) 違法とされる可能性のある約款の見直し

前述のように、本手続きの対象となる請求事案には、「事業者の共通義務」があることが大前提です。図表2の事例1にも示したように、約款に関する係争事案には一般に共通性が認められやすく、本手続きが適用されやすい事案と言えます。

約款に関して特に問題になりそうな事案が中途解約違約金に関するものです。中途解約の場合、事業者は約款に基づいて中途解約違約金を取ることがあります。他方で、消費者契約法では、当事者に生ずべき平均的な損害の額を超える分については無効とされています（同法9条）。近年では、携帯電話の基本料金を割り引く代わりに契約継続を求め、更新月以外に解約すると1万円程度の解約料が発生することになっていたケースや、入学辞退した人に対して入学金や授業料を返還しなかったケースなどで訴

訟が提起されています。

これまでは、対象となった消費者の一部の人しか訴訟を提起しておらず、仮に事業者が敗訴しても返還しなければならない金額はわずかでした。しかし、本手続きの一段階目で共通義務が認められてしまうと、対象者となるほとんどの人に返還しなければならなくなり、その金額が膨大になることも予想されます。

消費者契約法には、消費者の利益を一方的に害する条項（不当条項）を無効とする規定（10条）もあるため、同法等に照らして適切でないと思われる可能性のある条項がないかを点検し、もしあれば削除・修正すべきものと考えられます。

## 5. さいごに

本手続きに基づいて請求できる損害の範囲は限定されていますが、本手続きが活用されることによって賠償請求を受けるリスクが高まる企業もでてくることが予想されます。また、場合によってはその請求額が膨らむこともあるでしょう。したがって、本法施行によってそのようなリスクが高まると考えられる企業は、賠償責任を補填するために民間の損害賠償責任保険の活用も検討すべきものと考えられます。

以上

### <参考文献>

1. 消費者庁ホームページ <http://www.caa.go.jp/planning/index.html#m01-1>
2. 浅井弘章「取引実務・契約を見直すポイント」『ビジネス法務』2013年7月号
3. 大高友一「「集団的消費者被害回復制度」法案の概要」『ビジネス法務』2013年7月号
4. 渡邊雅之「約款を見直すポイント」『ビジネス法務』2013年7月号

#### 【本レポートに関するお問合せ先】

銀泉リスクソリューションズ株式会社 リスクマネジメント部 益田 郁夫

102-0074 東京都千代田区九段南 3-9-14

Tel : 03-5226-2212 Fax : 03-5226-2884 <http://www.ginsen-risk.com/>

\*本レポートは、企業のリスクマネジメントに役立てていただくことを目的としたものであり、事案そのものに対する批評その他を意図しているものではありません。