

# 現行制度と検討の方向性について

## (団体による差止請求制度及び被害回復制度)

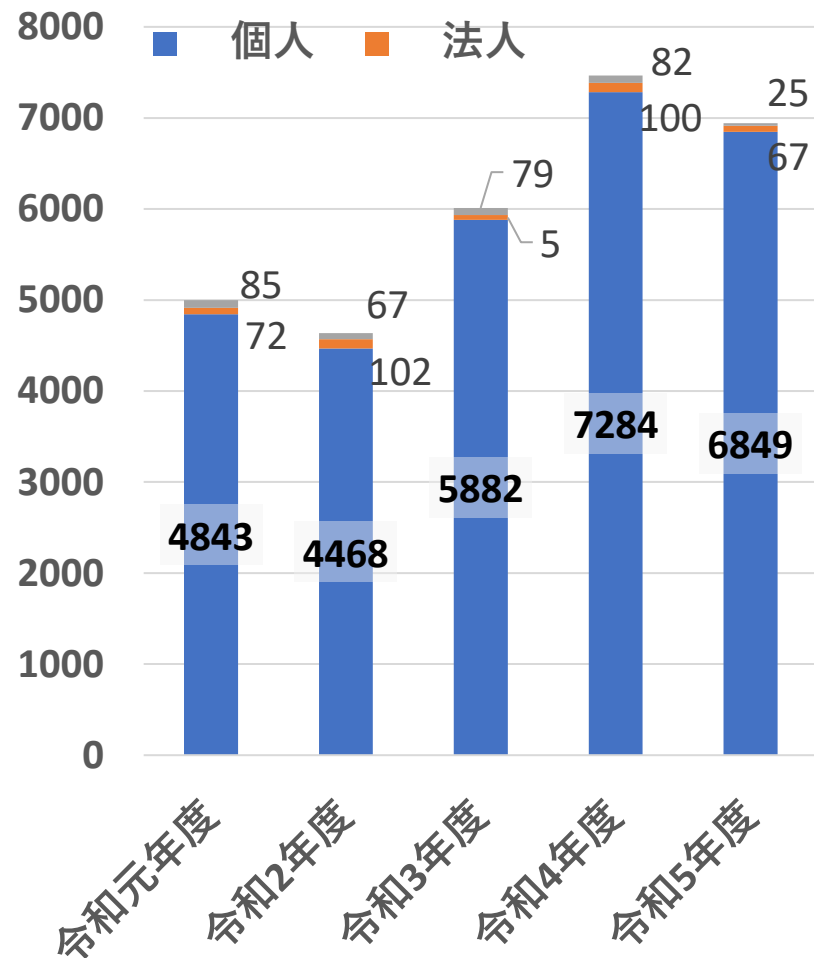
令和6年9月26日

個人情報保護委員会事務局

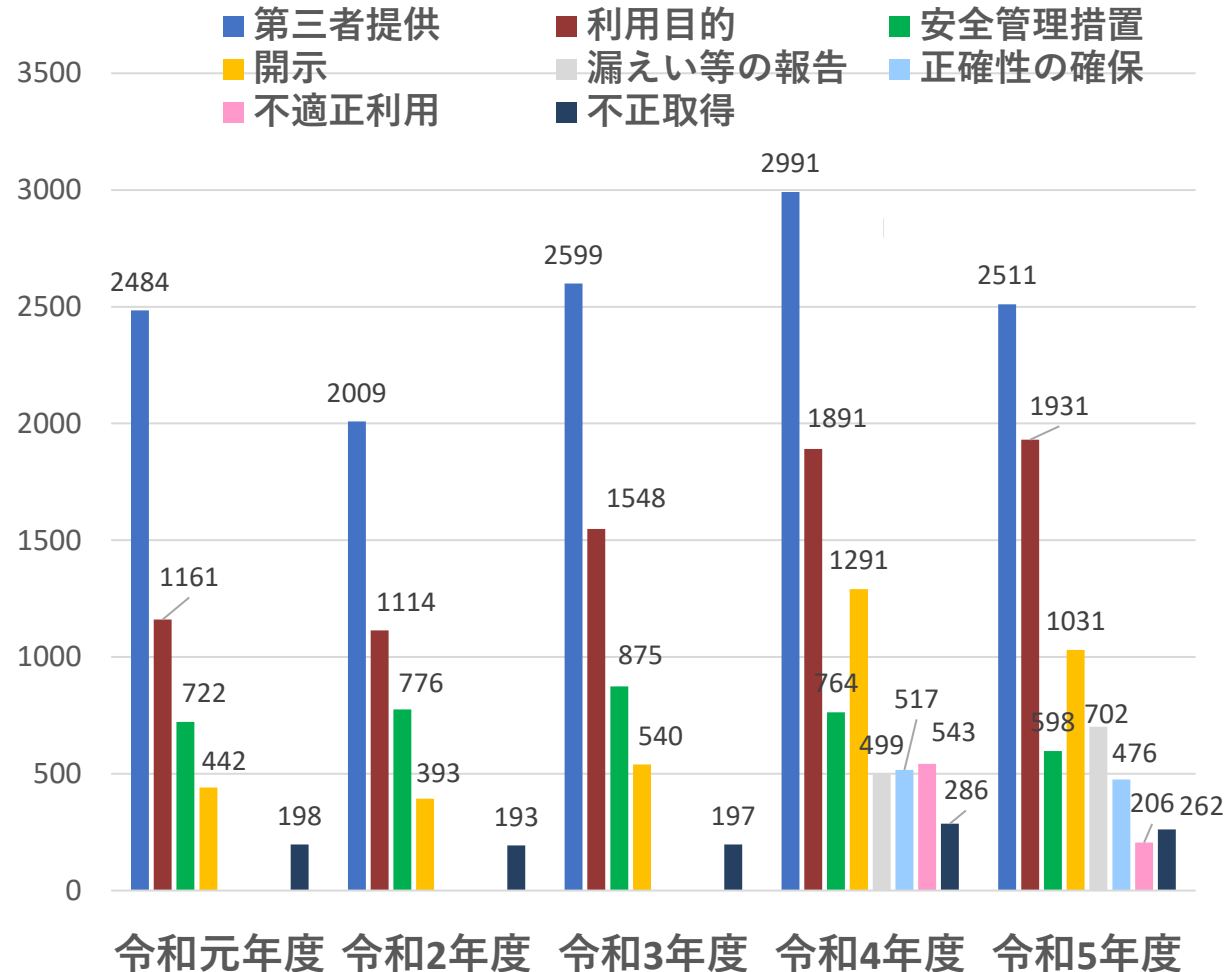
# 相談ダイヤルへの苦情受付実績

個人情報保護委員会の相談ダイヤルへの苦情受付は個人からのものが毎年95%以上を占めている。当該苦情の内容のうち、第三者提供と利用目的に関するものが毎年6割以上を占めるとともに、令和4年度以降は開示に関するものが例年1,000件を超え、個人が不安感を覚える事例が一定数あると想定される。

## 相談ダイヤルへの苦情受付件数



## 相談ダイヤルへの苦情の内容



※ 令和元年度～令和5年度個人情報保護委員会年次報告等より

- 個人データの第三者提供や目的外利用等の取扱いについて、個人が不安感を覚える事例が一定数生じている。
- 個人情報取扱事業者は大量の個人情報を取り扱うことも多く、ある者の個人情報について違法に取り扱っている場合には、他の者の個人情報についても同様に違法に取り扱っている可能性が十分にある。  
(実際に、一人の個人による申告が、多数の個人情報の違法な取扱い発見の端緒となった事例も発生している。)
- 違法な個人情報の取扱いに起因する個人の権利利益の侵害は、プライバシーの侵害や、差別的取扱い等、事後的な救済が困難である場合が多く、これらについて適切に対応していくことは重要である。

## 本人の権利行使による対応の限界

- 違法な個人情報の取扱いが行われた場合、本人は、個人情報取扱事業者に対して、利用停止等請求（法第35条）、損害賠償請求（民法第709条等）をすることは可能。
- しかし、これらの請求は、違法行為全体を止めることや、他の個人情報について同様の違法行為を実施することの予防まで請求できるものではなく、**不特定多数の個人に生じ得る同種の（回復困難な）被害の発生まで防止できるものではない**。また、訴訟費用等を理由に請求を断念せざるを得ない場合も多い。

## 個人情報保護委員会の権限行使による対応の限界

- 個人情報保護委員会は、「個人情報等の取扱いに関し必要」な指導及び助言（法第147条）及び「当該違反行為の中止その他違反を是正するために必要な措置」をとるべき旨の勧告・命令（法第148条）をすることができ、これらの権限を適切に行使し、**不特定多数の個人に生じ得る同種の被害の発生を防止することは可能**。
- しかし、個人情報保護委員会の体制面や人的資源等にも**限界**はあり、必ずしも全ての違反行為に迅速かつ網羅的に対応できるとは限らない。

個人が**個人情報**が**違法に取り扱われている**ことを把握した際に、適切に**権利救済を受ける手段を多様化**することは重要ではないか

# 消費者団体訴訟制度とは

- 内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる制度。「差止請求」と「被害回復」の二つがある。
- 「差止請求」は、事業者の不当な行為（不当な勧誘、契約条項、表示等）に対し、適格消費者団体が不特定多数の消費者の利益を擁護するために、当該行為の停止等を求めることができる制度。
- 「被害回復」は、事業者の不当な行為によって多数の消費者に共通して財産的被害等が生じている場合、特定適格消費者団体が、消費者に代わり裁判を通じて被害の集団的回復を求めることができる制度。

適格消費者団体	特定適格消費者団体
「差止請求」を実施可能、全国26団体が認定	「被害回復」を実施可能、全国4団体が認定
<b>【要件】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 特定非営利活動法人（NPO）または一般社団法人もしくは一般財団法人であること</li> <li>● 不特定多数の消費者の利益擁護のための活動を主たる目的として、相当期間にわたり継続して適正に行っていること</li> <li>● 組織体制や業務規程を適切に整備していること</li> <li>● 消費生活及び法律の専門家を確保していること</li> <li>● 経理的な基礎を有すること 等</li> </ul>	<b>【要件】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 適格消費者団体として差止請求関係業務を相当期間にわたり継続して適正に行っていること</li> <li>● 組織体制や経理的基礎を適切に整備していること</li> <li>● 理事に弁護士を選任していること 等</li> </ul>

# (参考) (特定) 適格消費者団体の一覧

1	特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道	TEL : 011-221-5884	 	16	特定非営利活動法人 消費者支援機構関西	TEL : 06-6945-0729	 
2	特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく	TEL : 022-727-9123		17	特定非営利活動法人 ひょうご消費者ネット	TEL : 078-361-7201	
3	特定非営利活動法人 消費生活ネットワーク新潟	TEL : 025-384-4021		18	特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま	TEL : 086-230-1316	
4	特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク	TEL : 028-678-8000		19	特定非営利活動法人 消費者ネット広島	TEL : 082-962-6181	
5	特定非営利活動法人 消費者支援群馬ひまわりの会	TEL : 0277-55-1400		20	特定非営利活動法人 えひめ消費者ネット	TEL : 089-987-3101	
6	特定非営利活動法人 消費者支援ネットワークいしかわ	TEL : 076-254-6733		21	特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡	TEL : 092-292-9301	
7	特定非営利活動法人 消費者市民サポートちば	TEL : 043-239-6037		22	特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム	TEL : 0952-37-9839	
8	特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会	TEL : 048-844-8972	 	23	特定非営利活動法人 大分県消費者問題ネットワーク	TEL : 097-521-2206	
9	特定非営利活動法人 消費者機構日本	TEL : 03-5212-3066	 	24	NPO法人 消費者支援ネットくまもと	TEL : 096-356-3110	
10	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	TEL : 03-5614-0543		25	特定非営利活動法人 消費者ネットワークかごしま	TEL : 099-201-5131	
11	特定非営利活動法人 消費者支援かながわ	TEL : 045-349-9729		26	NPO法人 消費者市民ネットおきなわ	TEL : 098-988-8744	
12	特定非営利活動法人 やまなし消費者支援ネット	TEL : 055-269-7771					
13	特定非営利活動法人 消費者被害防止ネットワーク東海	TEL : 052-734-8107					
14	特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク	TEL : 075-211-5920					
15	特定非営利活動法人 なら消費者ねっと	TEL : 0742-93-7741					



- ※ ●は適格消費者団体、●は特定適格消費者団体を表します。
- ※ 地図上の所在地は、変わる場合があります。
- ※ 団体により、電話受付時間は異なります。
- ※ 最新の情報は、下部に記載のCOCO Lis（消費者団体訴訟制度）ポータルサイトををご覧ください。

# 適格消費者団体による差止請求について

## 差止請求の流れ(※1)

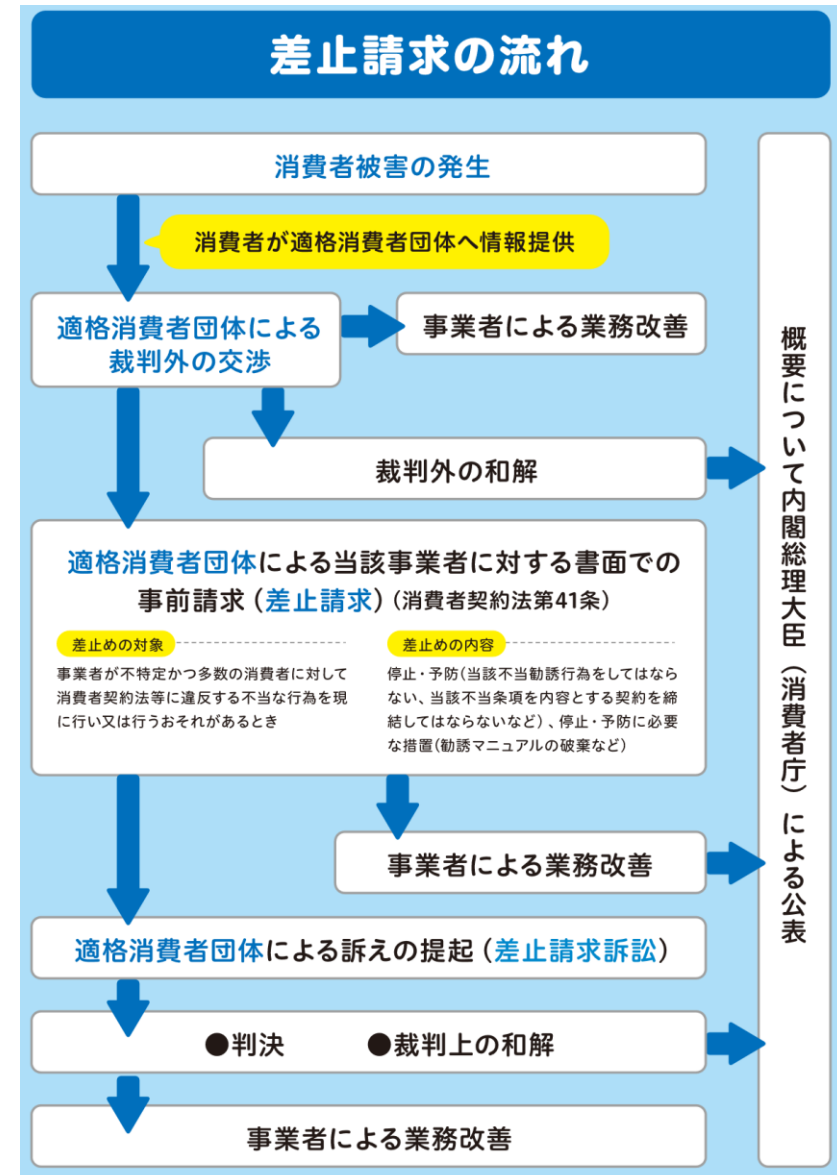
- ① 消費者からの情報提供などにより被害情報を収集・分析・調査
- ② 事業者に対し、業務改善を申し入れ（裁判外の交渉）
- ③ 団体と事業者で協議
- ④ （交渉成立の場合）事業者による業務改善
- ⑤ （交渉不成立の場合）事業者に対し、提訴前の書面による事前請求をした上、裁判所へ訴え提起
- ⑥ 判決、または裁判上の和解等

## 差止請求の実績(※2)

- 適格消費者団体による差止請求は、制度の運用が開始された平成19年6月から令和5年3月31日までの間に966件行われた。
- このうち85件の差止請求訴訟が提起された。

※1 政府広報オンライン「消費者団体訴訟制度 不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったら活用を！」（<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201401/3.html>）

※2 消費者庁「令和5年版 消費者白書」（[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/white\\_paper/assets/consumer\\_research\\_cms201\\_2300908\\_02.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/assets/consumer_research_cms201_2300908_02.pdf)）156頁



（出典）消費者庁「適格消費者団体による『差止請求』って、何だろう？」（令和3年2月）（[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/collective\\_litigation\\_system/public\\_relations/assets/consumer\\_system\\_cms101\\_210308\\_04.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/public_relations/assets/consumer_system_cms101_210308_04.pdf)）

- 不特定かつ多数の消費者の個人情報に違法に取り扱われている事例が発生している。
- 本人による権利行使による対応も考えられるが、当該権利行使は不特定多数の他の消費者に生じる被害の発生まで防止できるものではなく、また、そもそも権利行使を断念せざるを得ない場合も多い。
- 個人情報保護委員会による権限行使による対応も考えられるが、個人情報保護委員会の体制面や人的資源等にも限界はあり、必ずしも全ての違反行為に迅速かつ網羅的に対応できるとは限らない。

- 個人情報保護委員会の法執行が行き届いていない部分における、不特定かつ多数の消費者に係る被害の未然防止・拡大防止を図る観点から、適格消費者団体に、個人情報保護法上の差止請求権を（適格消費者団体自身の権利として）付与することが考えられるのではないかと（※1）。
- 上記の場合、違反行為により個人の権利利益が侵害されるおそれが高い、利用停止等請求の対象条文に係る違反行為を、差止請求の対象とすることが考えられるのではないかと。
- 上記の場合、適格消費者団体の体制面への支援等（※2）が必要である旨の意見があるが、どのように対応することが適切か。

※1 消費者契約法等の他法令においても、適格消費者団体の差止請求権は、適格消費者団体自身の権利として位置付けられている。

※2 具体的には、専門性の確保、端緒情報等の共有・立証等における考慮、報告・監督窓口の一本化、資金を含む団体への援助（「（特定）適格消費者団体の活動について（消費者支援機構関西）」（第268回個人情報保護委員会・資料1-1）参照）。

# (参考) 緊急命令・利用停止等請求の対象条文

条文概要※	緊急命令	利用停止等請求	差止請求(案)
第18条(利用目的による制限)	○	○	○
第19条(不適正な利用の禁止)	○	○	○
第20条(適正な取得)	○	○	○
第21条(取得に際しての利用目的の通知等)	—	—	—
第23条(安全管理措置)	○	—	—
第24条(従業員の監督)	○	—	—
第25条(委託先の監督)	○	—	—
第26条(漏えい等の報告等)	○	○	—
第27条(第三者提供の制限)(第4項を除く)	○(第1項のみ)	○(第1項のみ)	○(第1項のみ)
第28条(外国にある第三者への提供の制限)	○(第1項、第3項のみ)	○	○
第29条(第三者提供に係る記録の作成等)	—	—	—
第30条(第三者提供を受ける際の確認等)(第2項を除く)	—	—	—
第32条(保有個人データに関する事項の公表等)	—	—	—
第33条(開示)(第1項を除く)	—	—	—
第34条(訂正等)(第2項・第3項のみ)	—	—	—
第35条(利用停止等)(第1項、第3項及び第5項を除く)	—	—	—
第38条(手数料)(第2項のみ)	—	—	—
第41条(仮名加工情報の作成等)(第4項及び第5項を除く)	○(第1項～第3項、第6項～第8項のみ)	—	—
第43条(匿名加工情報の作成等)(第6項を除く)	○(第1項、第2項、第5項のみ)	—	—

※ 条文概要に掲げている条文は、勧告・命令(法第148条第1項、第2項)の対象条文。



# 特定適格消費者団体による被害回復制度について

## 被害回復の流れ

- 特定適格消費者団体は、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」という。）に基づき、多数の消費者に共通して生じた被害について、訴訟を通じて集団的な被害の回復を求めることができる。
- 被害回復の流れは、概要以下のとおり（※1）。

### 第1段階：

特定適格消費者団体が、事業者側の責任確定のために提訴

### 第2段階：

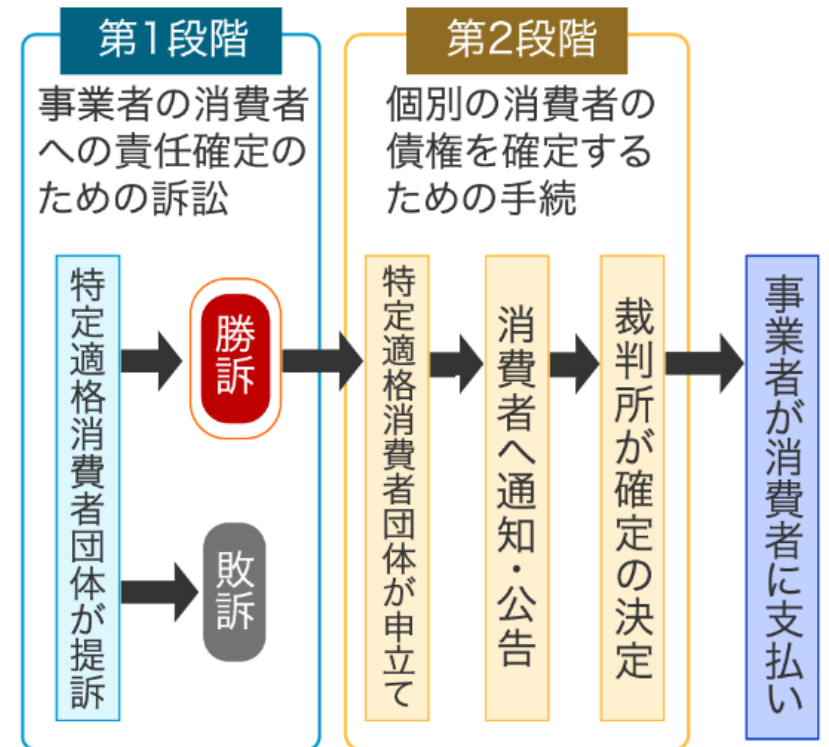
（勝訴判決や和解等によって、事業者側の責任が確定した場合）

- ① 特定適格消費者団体が裁判所に個別の消費者の債権を確定するための手続に入ることの申立て（※2）
- ② 特定適格消費者団体・事業者から対象となる消費者へ情報提供
- ③ 消費者が特定適格消費者団体に依頼（授権）
- ④ 特定適格消費者団体は依頼（授権）のあった消費者の債権を集約して裁判所に届出
- ⑤ 事業者と特定適格消費者団体（消費者）間の協議による決着も可能だが、決着が付かない場合は裁判所が簡易な手続のもとで決定を行う（簡易確定決定）
- ⑥ 協議内容や簡易確定決定に従い、事業者が金銭を支払う

## 被害回復の実績

- 消費者裁判手続特例法が施行された平成28年10月1日から令和6年1月30日までの間に、特定適格消費者団体により、被害回復に係る訴訟は8件提起されている。

※1 政府広報オンライン「消費者団体訴訟制度 不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったら活用を！」（<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201401/3.html>）  
 ※2 消費者裁判手続特例法の令和4年改正により第1段階での和解が柔軟化されたことに伴い、第2段階の手続に進むことなく和解内容に則って被害回復が図られることも可能となった。



（出典）政府広報オンライン「消費者団体訴訟制度 不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったら活用を！」（<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201401/3.html>）

- 被害回復の対象は、消費者と事業者との間で締結される契約に関して、被害を受けた消費者から事業者に対して一定の金銭の支払請求権が生じるもの（※1）。
- 慰謝料については、従来は対象から除かれていたが、「消費者裁判手続特例法等に関する検討会 報告書」（令和3年10月）（※2）において、「慰謝料として相当多数の消費者に同一額ないしは共通の算定基準により算定される額が認定される場合…については、本制度の対象とすることが考えられる。」とした上で、「慰謝料を本制度の対象とする場合においてもなお、過失による個人情報漏えい事案については対象外とすべきと指摘された」こと等を踏まえ、「制度の見直しを行うに当たっては、対象範囲について更に整理が必要と考えられる。」とする考え方や「追加的な応訴負担が必ずしも生じない、現行法上対象となる財産的損害と併せて請求される場合だけでなく、事業者の故意により生じた慰謝料についても、応訴負担に配慮して本制度による責任追及を免れさせることは公平の観点から妥当とは言えないため、同様に対象にすべきとの意見」等が示された。
- その後、消費者裁判手続特例法の令和4年改正により、以下の①・②の要件を満たす場合の慰謝料が、対象に追加された。
  - ① その額の算定の基礎となる主要な事実関係が相当多数の消費者について共通するものであり、かつ、
  - ② 以下のいずれかに該当するものであること
    - イ 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もの
    - ロ 事業者の故意によって生じたもの

⇒ **個人情報の漏えい等が発生した場合の慰謝料請求等は、直ちには上記②イの要件を満たさないことから、現行の消費者裁判手続特例法上の被害回復手続の対象にはならない場合が多いと考えられる。この点についてどのように対応すべきか。**

※1 消費者庁「守ります。あなたの財産 COCoLis(消費者団体訴訟制度)」(令和6年3月) ([https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/collective\\_litigation\\_system/about\\_system/public\\_relations/assets/consumer\\_system\\_cms203\\_240418.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_system/public_relations/assets/consumer_system_cms203_240418.pdf))

※2 [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/meeting\\_materials/review\\_meeting\\_003/assets/consumer\\_system\\_cms201\\_211008\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/review_meeting_003/assets/consumer_system_cms201_211008_01.pdf)