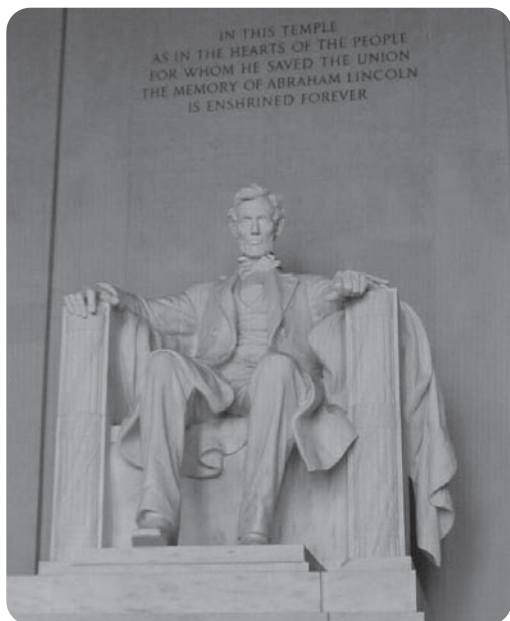


米国クラスアクション実務調査報告書

～クレームアドミニストレーターによる 消費者への効果的な通知と分配～



2016年8月 近畿弁護士会連合会

目次

第1章	はじめに ― 私たちの問題意識	1
第2章	調査の概要	
1)	日程及び訪問調査先一覧	3
2)	調査団員等一覧	6
第3章	調査結果の概要	
1)	米国クラスアクションの手続の概要	8
2)	米国クラスアクション運用の実情と日本の新制度への示唆	11
3)	通知分配会社調査結果一覧表	39
4)	通知分配会社業務フロー図	45
第4章	聴取調査内容詳細	
第1節	通知分配会社	
1)	American Legal Claims Services (ワシントン D.C.)	47
2)	AB Data (ニューヨーク)	63
3)	EpiqSystems (ニューヨーク)	74
第2節	原告側法律事務所	
1)	Cohen Milstein (ワシントン D.C.)	89
2)	Lieff Cabraser Heimann & Bernstein (ニューヨーク)	99
3)	Milberg (ニューヨーク)	106
第3節	被告側法律事務所	
1)	Wilmer Hale (ワシントン D.C.)	117
2)	Goodwin Procter (ニューヨーク)	126
第4節	公益団体	
1)	Public Justice (ワシントン D.C.)	136
2)	National Association of Consumer Advocate (ワシントン D.C.)	143
第5章	おわりに	151
卷末資料		
1)	AB Data 質問状への回答	
2)	裁判官のためのクラスアクション告知及びクレーム手続チェックリスト	
3)	消費者への通知書のサンプル	
4)	消費者への通知書 (ポストカード) のサンプル	

第1章 はじめに ― 私たちの問題意識

私たちは2016年3月5日から同月13日にかけて、アメリカを訪問し、米国クラスアクションにおける多数消費者への通知・分配手続の実情調査を実施した。今回の調査は、近畿弁護士会連合会、京都弁護士会、大阪弁護士会、兵庫県弁護士会の消費者保護委員会が共同で行った。

2013年12月に消費者被害を集団的に救済する新しい訴訟制度である「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、本報告書では「特例法」と略称する。）が成立し、日本でも2016年10月1日から集団的な消費者被害に対する裁判制度（以下、本報告書では「新制度」と略称する。）の運用が始まる。

二段階の訴訟制度となっている新制度では、二段階目の手続で原告である特定適格消費者団体が多数の対象消費者に通知して参加を募り、加害事業者から被害金を回収して対象消費者に分配することが予定されている。また、二段階目の手続では、特定適格消費者団体は問い合わせへの対応や意思確認等様々な場面で対象消費者とやり取りを行うことが必要となる。特例法は消費者被害の救済にとって画期的な制度であり、その活用は消費者の権利の実現にとって極めて重要である。そのため、特定適格消費者団体の認定を目指している適格消費者団体においても模索と検討が行われているものの、この第二段階に予定されている諸手続は日本では全く新しいものであり誰も経験したことがない。そこで、新制度の運用を円滑に行うために、日本では未経験の通知・分配手続について多数の経験とノウハウの蓄積がある米国クラスアクションの通知・分配手続の実情を調査することが有用であると考えた。

日本の新制度は、原告は被害者ではなく国が認定した特定適格消費者団体に限定されていること、通知・分配の対象となる消費者についてはオプトアウトではなく申し出を必要とするオプトインとなっていることなど米国クラスアクションとは異なる点が多い。しかし、極めて多数の被害者にスムーズに金銭を分配して被害救済を早期に図る必要性は共通である。米国は多くの経験を有するのみならず急速に進む情報化社会への対応も行っている。そこで、第1に米国クラスアクションにおける通知・分配の「実情」、第2に通知・分配に携わる主体である原告側（消費者側）弁護士や事務所、被告側（事業者側）弁護士や事務所、通知分配会社などの「役割分担」、第3に合理的な通知・分配方法の「工夫」、第4に米国で生じている「課題とその克服策」、第5に米国の経験を踏まえた「日本の新制度で想定される課題と提言」を調査することにした。その結果を日本の制度の活用を活かしていくことができれば消費者の被害救済と権利の確保に資することとなる。

このような問題意識で本調査を行った。

この調査によって、米国では情報化社会に適合した様々な工夫をし、事業者側も協力しながら多数の消費者への通知・分配を実現する努力をしていることを知った。

私たちは特例法が予定している通知・分配方法が、多数の当事者に対応するうえで、また、インターネットやメールなど情報システムを活用するうえで非常に遅れていると共に合理性を欠いていることを実感した。長期的には法制度そのものを改正して情報化社会に適合した制度に変えていく必要性を痛切に感じている。

米国の通知・分配の実情は、日本の新制度を運営するうえで参考になることが多い。特定適格消費者団体の認定を目指している各団体や消費者問題に関与している弁護士等実務家の皆さん、国や地方自治体の消費者行政担当者の皆さんにこの報告書の内容をぜひ役立ててもらいたい。

調査のために訪問した機関の皆さんには多忙の中、多くの貴重な情報や意見をいただいた。また、この調査では、京都大学法学部准教授のカライスコス・アントニオス氏に通訳や資料の翻訳などで大変お世話になった。また、調査機関の選定や連絡には以下のお二人に大変お世話になった。この場を借りて、ご協力いただいた皆様に改めて御礼申し上げる次第である。

・リチャード・マーカス カリフォルニア大学ヘイスティングス校ロースクール教授

Dr. Richard Marcus

Professor, University of California Hastings College of the Law

・シュチュアート・ロスマン 国立消費者法センター訟務部長

Mr. Stuart Rossman

Director of Litigation, National Consumer Law Center

第2章 調査の概要

1) 日程及び訪問調査先一覧

1 ワシントン D.C.

(1) 被告側法律事務所

- ・聴取日時 2016年3月7日 12時30分～14時30分
- ・聴取先 Wilmer Hale
1875 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, D.C. 20006
- ・聴取先対応者
David W.Ogden, Noah Levine

(2) 原告側法律事務所

- ・聴取日時 2016年3月7日 15時00分～17時00分
- ・聴取先 Cohen Milstein
1100 New York Ave, NW, Suite 500, Washington, D.C.
20005
- ・聴取先対応者
Andrew N.Friedman

(3) 通知分配会社

- ・聴取日時 2016年3月8日 9時30分～11時30分
- ・聴取先 American Legal Claims Services
5985 Richard Street Suite 3 Jacksonville, FL 32216
- ・聴取先対応者
Benny W.Davis, Jr, Jeffrey Pirrung

(4) 公益団体

- ・聴取日時 2016年3月8日 12時30分～14時30分
- ・聴取先 Public Justice
1620 L Street, NW, Suite 300, Washington, D.C. 20036
- ・聴取先対応者
Leah M.Nicholls

(5) 公益団体

- ・聴取日時 2016年3月8日 15時00分～17時00分
- ・聴取先 National Association of Consumer Advocates
1215 17th St. NW, 5th Floor, Washington, D.C. 20036

- ・聴取先対応者
Ira Rheingold

2 ニューヨーク

(1) 原告側法律事務所

- ・聴取日時 2016年3月10日10時00分～12時00分
- ・聴取先 Lieff Cabraser Heimann & Bernstein
250 Hudson Street, 8th Floor, New York, NY 10013
- ・聴取先対応者
Daniel E. Seltz, Michael Decker, Michael J. Miami

(2) 被告側法律事務所

- ・聴取日時 2016年3月10日12時30分～14時30分
- ・聴取先 Goodwin Procter
The New York Times Building 620 Eighth Avenue New York, NY 10018
- ・聴取先対応者
Sabrina M. Rose-Smith, David L. Permut

(3) 通知分配会社

- ・聴取日時 2016年3月10日15時30分～17時30分
- ・聴取先 A.B. Data
One Battery Park Plaza, 32nd Floor New York, NY 10004
- ・聴取先対応者
Anya Verkhovskaya

(4) 通知分配会社

- ・聴取日時 2016年3月11日9時00分～11時00分
- ・聴取先 Epiq Systems
777 Third Avenue, 12th Floor, New York, NY 10017
- ・聴取先対応者
Randy Burkholder, Cameron Azari, Adam Palmer

(5) 原告側法律事務所

- ・聴取日時 2016年3月11日12時30分～14時30分
- ・聴取先 Milberg
One Pennsylvania Plaza, 50th Floor, New York, NY 10119

- 聴取先対応者

Robert A.Wallner, Roland W. Riggs IV, Paul J.Andrejkovics

2) 調査団員等一覧

団長

野々山 宏

京都弁護士会消費者保護委員会委員

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副理事長

京都産業大学法科大学院教授

御池総合法律事務所

京都市中京区烏丸御池東入アーバネックス御池ビル東館 6 階

事務局長

志部 淳之介

京都弁護士会消費者保護委員会委員

御池総合法律事務所

京都市中京区烏丸御池東入アーバネックス御池ビル東館 6 階

団員

大高 友一

大阪弁護士会消費者保護委員会委員

中本総合法律事務所

大阪府大阪市北区西天満 5-9-3 アールビル本館 5 階

安枝 伸雄

京都弁護士会消費者保護委員会委員

関西外国語大学准教授

安枝法律事務所

京都市中京区麩屋町通二条下る尾張町 225 第 2 ふや町ビル 305

西谷 拓哉

京都弁護士会消費者保護委員会委員

山下法律事務所

京都府京都市中京区丸太町通麩屋町西入昆布屋町 394 御所南ビル 2 階

伊吹 健人

京都弁護士会消費者保護委員会委員

御池総合法律事務所

京都市中京区烏丸御池東入アーバネックス御池ビル東館 6 階

通訳

カライスコス・アントニオス (Antonios KARAIKOS)

京都大学大学院法学研究科・法学部准教授

京都市左京区吉田本町

調査及び報告アドバイザー

二之宮 義人

京都弁護士会消費者保護委員会委員

適格消費者団体消費者支援機構関西常任理事

二之宮義人法律事務所

京都府京都市中京区室町通御池下ル円福寺町 342-1 VOICE21 ビル 2 階

第3章 調査結果の概要

1) 米国クラスアクション手続の概要¹

第1 クラスアクションとは

クラスアクションとは、「共通点をもつ一定範囲の人の一これを class という一を代表して、一人または数名の者が、全員のために原告として訴えまたは被告として訴えられるとする訴訟形態」²であり、米国において独自の発展を遂げたものである。

クラスを代表する「一人または数名の者」がそのクラス構成員でさえあれば、他のクラス構成員から特段の授権や委任を受けずに訴訟を進行することができるだけでなく、クラス構成員の方から訴訟をオプトアウト（脱退）しない限り、その代表者の訴訟追行の結果に全構成員が基本的に拘束されるという点に大きな特徴がある訴訟形態である。クラスアクションではクラス構成員からの個別の授権等を要しないことから、比較的容易に集団訴訟を形成することが可能とされており、現在の米国では、一定の集団に対する差別的取扱が問題となることの多い公民権訴訟の他、少額多数被害であることが多い消費者事件においても広く活用されている。

第2 クラスアクションの要件

クラスアクションにはいくつかのタイプが存在するが、損害賠償請求を求めるためのクラスアクションを成立させるための要件は、①多数性 (Numerosity)、②争点共通性 (commonality)、③クラス代表者の請求典型性 (Typicality)、④代表者の適正性 (Adequacy)、⑤共通争点の優越性 (predominance of common questions)、⑥クラスアクション手続の適切性 (Superiority) である³。

第3 クラスアクションの手続

クラスアクションによることを求める訴訟が提起された場合、裁判所は、ヒアリングを経た上で、クラス認証 (Class Certification) をするかどうか決定する⁴。

¹ 米国クラスアクション手続については、上原敏夫「団体訴訟・クラスアクションの研究」(商事法務研究会、2001年)133頁以下、大村雅彦=三木浩一編「アメリカ民事訴訟法の理論」(商事法務、2006年)228頁以下、メアリ・K・ケイン、石田裕敏訳「アメリカ民事訴訟手続(第4版)」(木鐸社、2003)213頁以下、京都弁護士会・日弁連「アメリカ合衆国クラスアクション調査報告書(2007年12月)」(以下「2007年京都弁護士会報告書」という。)など参照。

² 田中英夫編集代表「英米法辞典」(東京大学出版会、1991年)。

³ 連邦民事訴訟規則23条(a)及びb(3)。なお、米国は連邦制国家であるため、連邦レベルと州レベルでは異なる法体系を構成しており、州毎にも全く異なる法体系が存在している。もっとも、多くの州では連邦民事訴訟規則を基本として州の民事訴訟法を制定しており、連邦民事訴訟規則の規定が各州のクラスアクションの運用に大きな影響を及ぼしていることから(2007年京都弁護士会報告書9頁以下)、本稿では連邦民事訴訟規則23条に従う。

⁴ 連邦民事訴訟規則23条(c)項(1)(A)。

クラス認証がなされた場合に限り、以後の手続をクラスアクションとして続行することができる。クラス認証がなされれば、クラス構成員に対してオプトアウト（脱退）の機会を与えるために、合理的な範囲でできる限りのクラス構成員への告知を行う⁵。その後は、あとに述べる和解が成立しない限り、一般の民事訴訟と同様の審理が行われて判決が下される。

もっとも、連邦裁判所でクラス認証がなされたクラスアクションの9割は和解により解決がされており、判決までいたるケースは少ないという⁶。ただ、和解は当事者間の互譲によりなされるものであるため、クラスアクションのように少数のクラス代表者しか訴訟に参加していない手続においては、クラス代表者が自らの利益のみを考慮し、代表者以外のクラス構成員の権利が適切に守られない可能性が否定できない。このため、クラスアクションにおける和解については、裁判所の承認が必要とされている⁷。また、クラス認証後の告知の際に付与されたオプトアウトの機会に加えて、和解の際の告知においてもオプトアウトの権利が付与されなければならないものとされる⁸。

第4 クラスアクションにおける賠償金の分配・交付

和解により、クラス構成員への賠償金の分配・交付を行う場合、通常、当事者がクレームアドミニストレーターを選定し、裁判所の承認を得て、このクレームアドミニストレーターが賠償金の分配を行う。この賠償金の分配にあたっては、以下の二つの場合などを除き、直接クラス構成員宛に小切手を送付するのが原則的な実務となっている。

① クラス構成員からの情報がない限り、個別の損害額が確定できない場合⁹

例えば、不特定多数の者に被害が生じたような大規模不法行為事件では、クラス全体の損害額自体は被告の売上などから認定し得ても、誰が購入したのか、いくらで購入したのか、どれだけの損害を被っているのかといった個々の損害額についての具体的証拠は、原告側は勿論、被告側も有していない場合も多い。

こういった場合、個々の損害額は確定させずに、まずクラス全体の損害額だけを確定させ、個々の損害額については申請手続（クレーム手続）を利用して確定させ

⁵ 連邦民事訴訟規則 23 条(c)項(2)(b)。

⁶ 2007 年京都弁護士会報告書*79 参照。

⁷ 連邦民事訴訟規則 23 条(e)項(1)(A)。

⁸ 連邦民事訴訟規則 23 条(e)項(3)。

⁹ なお、全米消費者代理人協会（National Association of Consumer Advocates）のガイドラインによると、申請手続の利用は現実には被害回復を受ける人の割合が下がるため避けるべきであり、本文中の例のようにクラス構成員からの情報提供がない限り損害額が認定できないようなケースに限るべきとされる（NACA, 'Standards and Guidelines for Litigating and Settling Consumer Class Actions Third Edition, 2014' p71,<

<http://www.consumeradvocates.org/sites/default/files/NACA%20Class%20Action%20Guidelines%20Updated%20May%202014.pdf>> 2016 年 5 月 13 日最終確認）。

るという和解がなされることがある。申請手続とは、個々のクラス構成員に被害の届出をしてもらい、それに応じて賠償金を支払うという手続である。いわば、損害の立証、認定、執行を合わせて一緒にしたような手続を行うものである。後記のとおり、この申請手続は、クレームアドミニストレーターにおいて担うことが通常である。

② クラス構成員の把握が極めて困難な場合、もしくはクラス構成員の把握は可能であるものの、実際に分配を行うことが費用対効果の面で非効率的であると考えられる場合¹⁰

例えば、タクシー会社がタクシーメーターを違法に改造し不当に料金を徴収していたような事例では、実際に当該タクシーを利用した人を特定するのはほとんど不可能である。また、クラス構成員を特定することはできるが個々の賠償金は数ドル程度という事例では、賠償金の分配費用の方が賠償金よりも高くなってしまうので、現実問題として分配は不可能である。このような場合、cy-pres 法理もしくは Fluid Recovery（流動賠償）と呼ばれる考え方によって、解決が図られる¹¹。前記タクシー会社の事例では、一定期間、料金を値下げさせることで解決が図られた。

第5 本調査の対象

本調査は、上記（4）①のような事例を対象としている。すなわち、消費者への分配の際にオプトアウト方式ではなく、一定の申請を行った消費者を対象として分配を行うような事例（オプトイン方式）である。対象をオプトイン方式の事例に絞った理由は、日本の新制度において、消費者からの授権（申請）を前提とする仕組みを採用しているため、こうした事例が参考になると考えたからである。

ただし、こうしたオプトイン方式が採用されるケースは、オプトアウト方式を原則とする米国クラスアクションにおいては上記（4）のとおり例外的な場合である。

¹⁰ 前掲 NACA のガイドラインによれば、クラス構成員に対する直接支払が可能な事案では、cy-pres 法理による賠償よりも直接支払が優先されるべきであり、cy-pres 法理による賠償はそれが適切な事案に限られるべきとする（前掲*9、p45 以下参照）。

¹¹ cy-pres 法理とは、当事者の意思に表示されたとおりの法的効果を与えることが不可能、違法となった場合に、その意思に可能な限り近い効果を与えようとするエクイティ上の解釈原則のことである。Fluid Recovery は、この cy-pres 法理に基づくもので、クラス全体に生じた損害額を、クラス全体の利益になるような形で分配することをいう（田中英夫編集代表「英米法辞典」（東京大学出版会、1991 年））。

2) 米国クラスアクション制度運用の実情と日本の新制度への示唆

－目次－

第1 調査の目的

第2 調査結果の概要

1 米国においてオプトイン方式による分配が採用される場面とその際の申請率

(1) 消費者事件においてオプトイン方式による分配が採用される場面

(2) 米国における消費者事件の申請率

(3) 申請率を上げるインセンティブと cy-pres 法理

2 クラスアクション制度の通知分配業務の主体

(1) 主体としてのクレームアドミニストレーター

(2) 通知分配会社の組織と規模

(3) 原告代理人等が通知分配会社を選ぶ際の基準

3 クレームアドミニストレーターの業務フロー

4 対象消費者への通知業務

(1) 通知の方法

(2) 効率化のための設備、仕組み

(3) 申請率を上げるための工夫

5 対象消費者であることの確認

(1) 確認方法

(2) 対象消費者であることに疑義がある場合の対応

(3) 詐欺、なりすまし対策

6 申請の受付及び消費者からの問い合わせ等への対応

(1) 申請受付の方法

(2) 消費者との連絡方法

(3) 典型的な問い合わせとそれに対する対応

(4) 消費者からの申請を受ける際に多く見られる申請の不備

7 対象消費者への分配業務

(1) 支払金額の算定

(2) 支払方法

(3) 支払いに関するトラブル

8 費用について

(1) 費用の負担者

(2) 通知分配会社の費用の見込み

(3) 費用、労力削減の工夫

9 その他

- (1) 通知分配会社と消費者との間のトラブル
 - (2) トラブルの対処法
 - (3) 共通の書式
 - (4) 日本で予想されるトラブル
- 10 日本の新制度運用へのアドバイス

- (1) 申請率の見込み
- (2) 通知分配業務の外部委託
- (3) 最初に取り組む事件の重要性
- (4) 分配業務の透明性確保

第3 日本の新制度への示唆

- 1 はじめに
- 2 申請率確保のための工夫
 - (1) 新制度で予想される問題点
 - (2) 申請率確保のための工夫
- 3 通知分配業務の迅速化、効率化
 - (1) 自動化、機械化の必要性
 - (2) 具体例
 - (3) 開発コストの支援
 - (4) 通知分配コストの削減
- 4 その他運用面での注意点
 - (1) 典型的な問い合わせに対する対応
 - (2) 通知後の問い合わせに対する対応
 - (3) 詐欺的な申請に対する対応
- 5 実施されるべき具体的な公的支援策
 - (1) 消費者庁の支援検討会報告書の内容
 - (2) 財政面の支援
 - (3) システム面の支援
 - (4) 開発コストの支援
- 6 第1号事案選択の重要性
- 7 おわりに

第1 調査の目的

本調査における目的は、米国クラスアクション制度における対象消費者への通知業務、及び事業者から回収した金銭の対象消費者への分配業務の運用実態を調査することにより、平成28年10月1日に施行される我が国の特例法に基づく新制度の第二段階の手続（簡易確定手続及び異議後の訴訟手続）において特定適格消費者団体が行う手続、特に対象消費者への通知業務、金銭分配業務

を実効的に行うための参考とする点にある。

第2 調査結果の概要

1 米国においてオプトイン方式による分配が採用される場面とその際における申請率¹²

(1) 消費者事件においてオプトイン方式による分配が採用される場面

米国クラスアクション制度では、原則として、クラス構成員が脱退の申請をしない限り、救済手続の対象となるオプアウト方式が採用されている。従って、消費者事件において和解による分配を行う場面においても、消費者の申請を待たずして被害救済を行うオプアウト方式による分配を採用することが望ましいとされている¹³。ただし、一定の場合には、消費者の申請を待って対象となる消費者を確定し、分配を行うオプトイン方式による分配が採用される。

オプトイン方式による分配が採用されるのは、クラス構成員である消費者からの情報がない限り個別の損害額が確定できない場合や、クラス構成員である消費者の把握が極めて困難な場合、もしくはクラス構成員である消費者の把握は可能であるが、実際に分配を行うことが費用対効果の面で非効率的であると考えられる場合である¹⁴。

日本の新制度では、救済を受けるためには、消費者からの申請（消費者による特定適格消費者団体への授権。31条。）が前提となっているので、米国におけるオプトイン方式、すなわち申請方式による分配を行っているケースが参考になる。

(2) 米国における消費者事件の申請率

消費者事件でのクラスアクションの分配手続において申請方式を採用した場合、その申請率は通常10%程度とされている¹⁵。ただし、この申請率は、分配金額、事業者から提供されたり、Eディスカバリーで取得される対象消費者のリストの正確性、対象消費者の受け取る書類のわかりやすさ、対象消費者

¹²申請率とはクラス構成員のうち申請書式を提出して手続に参加する者の割合である。

¹³前掲注9 全米消費者代理人協会ガイドライン 71 頁

¹⁴典型的な事案は、クラス構成員の把握が極めて困難な場合、例えば、ハンバーガーショップで一定の時期に商品を購入したが、その商品に不当な表示があったという事案である（なお、この事案の場合は更に購入者の多くが領収書等の証拠を残していないことが想定される。）。また、他に想定されるケースとしては、一部の製品にのみ欠陥があり、それにより被害を被った消費者をクラスとするケースである。この場合、実際に製品により被害を被った資料を提出してもらう必要があることから、オプアウト方式による分配は採用できない。

¹⁵ ALCS ヒアリング。

に求められる作業の容易さ、対象事件の注目度等により変動する¹⁶。例えば、受領できる金額が少なければ申請率は低下する。また、消費者が損害立証のための証拠を準備しなければならない等、消費者に作業を要求した場合にも申請率は低下する。

このように、申請率が低い理由としては、米国では、多くの人々が受け取ったクラスアクション通知を読む前に捨ててしまうという点が挙げられる。クラスアクションの通知は、月に10通以上送付されることもあり、人々はそうした通知に慣れてしまっている。また、必ずしも消費者に分配がなされるとは限らないと認識されているため、よほど耳目を集める事案でない限り興味を引かれず、そもそも読まない人も多いとのことである¹⁷。

なお、このクラスアクションの分配手続において、オプトインの申請方式はそもそも対象消費者が特定困難な事案などで用いられるため、その性質上申請率が上がらないともいえる¹⁸。

(3) 申請率を上げるインセンティブと cy-pres 法理

消費者側の原告代理人にとって、申請率を上げることに對する強いインセンティブは必ずしも働いていない。和解において、申請率を弁護士報酬に影響させる（申請率が高くなるほど弁護士報酬を上げる）という合意をすることも可能ではあるが、あまり一般的ではないからである。事業者側である被告代理人にとっても、和解成立後はあまり申請率には関心がないようである。その理由は、申請率が低い場合にも、再分配が行われたり、分配されなかった分は cy-pres 法理による慈善事業等への寄附が行われる等の近似賠償措置がとられ、最終的にクラスメンバー全体の利益になるものと考えられているからである。

2 クラスアクション制度の通知分配業務の主体

(1) 主体としてのクレームアドミニストレーター

クラスアクション制度においては、裁判所によるクラス認証がなされた場合、以後の手続を続行することができる。クラス認証がなされれば、クラス構成員に対してクラスからのオプトアウト（脱退）の機会を与えるために、クラス構成員への告知が行われる。クラスアクションは多くの場合が和解で終了するが、和解の際にも再度クラス構成員に対してオプトアウトの機会が与えられる。

この和解に基づいて、クラス構成員への当該訴訟の通知分配業務を行う場合、通常、クレームアドミニストレーターがその業務を担う。クレームアド

¹⁶ ALCS ヒアリング、EpiqSystems ヒアリング。

¹⁷ ABData ヒアリング。

¹⁸ 米国クラスアクションの概要参照。

ミニストレーターは、実際には、当事者が選定し、裁判所が許可した民間事業者（通知分配会社）が担っている。

通知分配会社は、会計士資格を持つ者やデータアナリスト、プログラマー等で組織される。メンバーの中に弁護士は少なく、多くて1割というところである。通知分配会社は、クラスアクション制度の通知分配業務のほかに、破産管財事件、Eディスカバリー業務等を中心に行っている。

クラスアクション制度において通知や分配作業が弁護士により行われることはほとんどない。その理由は、通知（公告）、分配は一度に大量の消費者に対して行われるため、専門的な技術やシステムが必要だからである。消費者側の原告代理人である弁護士や法律事務所は通知や分配業務の専門家ではないため、代理人が自ら通知や分配業務を行うことは消費者にとってメリットがなく¹⁹、むしろ弊害が大きいと評価されている²⁰。

（2）通知分配会社の組織と規模

民間会社によって規模は様々であるが、今回調査の対象としてヒアリングを行った ABData は、社内に 400 人の従業員を擁し、これとは別にインド共和国にも外部委託のチームが存在し、申請や問い合わせ処理を行っている。また、ヒアリングを行った通知分配会社である EpiqSystems は、常駐スタッフが約 200 名、臨時スタッフが 400 名～600 名存在する。内訳としては、セールス部門が 15 名、クライアントサービス部門（管理職や原告代理人や被告代理人との連絡を行う者）が 40 名、それ以外がオペレーション部門（印刷、コールセンター、郵便物取り扱い、電話、申請への対応など）である。

（3）原告代理人等が通知分配会社を選ぶ際の基準

クレームアドミニストレーターは、原告側、被告側の弁護士が共同で選択することが多い²¹。選択する際に考慮される要素としては、これまでの経験、費用、原告代理人、被告代理人との関係、当該会社の専門分野等である。特に費用は重要な要素であるが、事前に決められた特定の範囲の費用を満たす通知分配会社の中では、最も経験が豊富である会社を選定される。

3 クレームアドミニストレーターの業務フロー

クレームアドミニストレーターは、概略、以下のような業務フローで通知・分配業務を行う²²。詳細は、45 頁以下の業務フロー図を参照されたい。

¹⁹ 厳密には、通知分配会社に支払われていたであろう管理報酬や費用を節約することができるが、分配を行う時間、知識または能力を有する弁護士は少ないとのことである（巻末資料 ABData 回答）。

²⁰ ALCS ヒアリング。

²¹ ALCS ヒアリング。

²² ここに列挙された業務は、列挙順に行われるわけではなく、同時並行で行われる。

- ①対象消費者用の通知書、申請書の作成
- ②データアナリストによる対象消費者リストの精査、データ分析、整理
- ③IT 資格者によるウェブサイトの作成、立ち上げ
- ④コールセンターの立ち上げ
- ⑤通知書、申請書式の印刷、郵送
- ⑥消費者からの電話、メール等による問い合わせへの対応(データ化、回答)
- ⑦申請書式の整理、支払額の計算
- ⑧算出した金額に基づく小切手の発行、送付
- ⑨源泉徴収、税金還付処理
- ⑩原告側、被告側代理人、裁判所への報告

これらの業務フローは、各通知分配会社によって異なるものであり、大枠を整理したものには過ぎない。また、各通知分配会社の規模や経験によって上記各業務にかかる所要時間の目安が異なる。

4 対象消費者への通知業務

(1) 通知の方法

通知の方法としては、郵送、電子メール、ウェブサイト、新聞・雑誌広告が一般的である。

郵送、電子メールによる連絡がとれない場合、ソーシャルメディアを利用するケースもある。例えば、フェイスブックやツイッターによる通知である²³。

また、郵送や電子メール等の直接的な通知方法のみならず、間接的な通知方法が併用されている。例えばグーグルへの広告掲載であったり、クラス構成員がどのようなキーワードで検索をかけているのかに応じて、表示される広告（スポット広告）などを使ったりしている。

(2) 効率化のための設備、仕組み

i 大量かつ効率的に発送するための設備

また、それぞれの業務に携わるスタッフは、それぞれの業務に専属するわけではなく、複数の業務を担当することもある。また、それぞれのスタッフは、当該事件のみの対応を行うものではなく、複数の事件の業務を同時に行うこともある。例えば、A 事件のコールセンター担当者は、B 事件のコールセンター担当者も重複して担当することがある。

²³ ただし、ソーシャルメディアを使用した事例は、特殊なケースである。すなわち、紹介のあった事例は、被告がもともとソーシャルメディアに関わっている会社であり、被告が対象消費者のソーシャルメディアのなかの ID を把握していたケースであった。通常は、ソーシャルメディアにより特定の消費者に通知を行うことはなく、せいぜい、プラットフォーム上に告知記事を掲載する等の方法が考えられる（ALCS ヒアリング）。

米国クラスアクションでは、対象消費者が相当多数にのぼるため、作業の効率化が求められる。そのため、通知業務については、徹底した機械化、自動化が図られている。取り扱う対象消費者が多いため、人の手で処理できる範囲に限界があること、人の手によるミスを防止することが目的である。例えば、事業者によっては、短時間での通知を可能にするために、全自動化設備により、1日に数百万通の書面を印刷している²⁴。また、本社所在地とは別に、オレゴン州のポートランドの広大な敷地にコールセンターや印刷の設備を保有している事業者も存在する²⁵。

ii 通知後の処理

消費者からの郵送物は画像化してデータ保存を行う。データ消失に備えてバックアップもとっている。データ管理を行う理由は、紙媒体での書類保管は、量が膨大になるため現実的ではないからである。通知分配会社により管理方法は様々であるが、専用のシステムを導入している会社もある。

消費者の情報をデータで管理することから、個人情報の取扱いには注意を払っている。例えば、個人情報へのアクセス権限を制限しているほか、情報の暗号化、アクセスポイントの制限、ファイアウォールの利用等により個人情報を管理している。

(3) 申請率を上げるための工夫

i 対象消費者に、通知を正確に到達させるための工夫（死亡者や未成年者、住所不明者への対応）

対象消費者が死亡していた場合については、予め和解内容で定められることが多い。通知分配会社が相続人を探索して、相続人が判明すれば同人に対し小切手を発行するということもあるが、通常は、相続人であることの何らかの証拠（例えば、遺言等）の提出を求めることになる。

対象消費者が未成年である場合は、通知を送付する対象は親権者となる。消費者からの申請を受ける際も未成年者の親による申請を想定している。その際、申請者が真に未成年者の親権者であるかどうかをどのように確認するかという問題がある。この問題については、通知分配会社は、親であることについての疎明資料を提出してもらい、確認のうえ分配を行うことになる。

通知分配会社が郵便物を送付したが、住所不明で戻ってきた場合には、個人信用調査機関²⁶に依頼をして住所を探してもらうことができる。新たな住所が判明すれば、そこに再度郵送を行う。

²⁴ ABData ヒアリング

²⁵ EpiqSystems ヒアリング。

²⁶ 米国では、低料金で住所を調査してくれる信用情報機関が存在する（Epiq ヒアリング）。

ii 最適な通知方法の選択

通知分配会社は、被告会社の保有している情報等により、最適な通知方法を選択する。例えば、前述の、被告がソーシャルメディア関連会社であり、対象消費者のソーシャルメディアの ID を保有している事例では、それを利用して SNS による通知を行うこともある。また、オンラインで購入できるセキュリティプログラムの保証サービスについて、虚偽の記載があったような事案では、対象消費者はオンラインで保証サービスを注文した者であったため、オンラインによる申請が行われた²⁷。

高齢者が対象消費者となる場合には、通知内容をより簡易で理解しやすい内容にしたり、高齢者がよく利用するメディアに絞って通知を行うことを検討する。封筒や通知の文字を大きく印刷する等の工夫も重要である。

通知方法は、オンラインによる通知、広告よりも、紙ベースでの郵送等を多用する等の工夫をする²⁸。

なお、新聞、雑誌などの広告を行う際には、タイミングも重要である。なるべく多くのひとが目にするタイミングを選ばなければならないとのことである²⁹。

iii 通知を開封してもらうための工夫

通知を受け取った人々が通知全部を読むことはまずない。郵便物を受け取った人の半分は開封すらしない。電子メールの場合も同様である。近年は、悪意のあるメール、ウィルスメールなどへの用心が高まっているためなかなか開封してもらえない。封筒を開封してもらうこと、電子メールを見てもらうことが非常に難しい。

郵便での通知書を開封してもらうための工夫としては、例えば、封筒自体に、一定額の金銭を受領するための郵便物であることを明記すること等がある。

iv インターネット上の広告を発見してもらうための工夫

例えば、バナー広告を活用したり、クラス構成員がどのようなキーワードで検索をかけているのかに応じて表示される広告などを使用して、クラス構

²⁷ 通知分配会社によると、ターゲットを絞った通知が必要とのことである。彼らは、必要以上に通知を行わず、必要以下の通知も避けたいので、それぞれの事件に応じたプログラムを準備する。

その際には、対象消費者のグループの人口の特性、属性等を考慮するとのことである。例えば構成員がホームレスである場合には新聞広告を行うというのは効率的ではない。仮にグループの構成員が例えば 20 代であればソーシャルメディアや電子的なメディアが効率的といった具合に対象消費者の属性に応じて通知方法を選択する（ABData ヒアリング）。

²⁸ EpiqSystems ヒアリング。

²⁹ EpiqSystems ヒアリング。

成員がインターネット上の広告に到達しやすくする。

v 消費者から返信してもらうための工夫

対象者が受け取った書類の内容を理解しやすいものにする必要がある。例えば、通知には冒頭に全体を要約した概要を記載し、対象消費者が受け取ることができる経済利益とその可能性について1枚の概要にまとめることが多い。これにより、長い文書全体を読まずとも、限られた部分のみを読めば内容全体が理解できるようにしている。また、申請用紙には不要な情報を記載しないことも重要である。

消費者に多くの作業を要求すると申請率が下がる傾向にある。そのため、消費者が行う申請手続きは、なるべく簡略なものが求められる。

通知分配会社が通知を行う際には、場合によっては、概要書と申請書式だけを郵送して、和解合意書の内容に従った詳細版はウェブサイトでアクセスできるようにすることもある。この方が大量の文書を封書で送るよりも費用を抑えられるというメリットもある。

郵送での申請を求める場合、予め記入できる欄は埋めた用紙を郵送する方法で行う。また、返送用封筒を利用したり、ハガキ1枚で通知書と申請書を兼ねるものを利用することもある。消費者に要求する作業を最低限にするため、郵送で通知する際の手間の省略も申請率を上げるための重要な要素である。

vi クレームアドミニストレーターのインセンティブ

クレームアドミニストレーターにとって申請率を上げることが実績となり、新たな指名に結びつくということがインセンティブとなっている。すなわち、原告・被告代理人はクレームアドミニストレーターを指名し、裁判所が認証するのであるが、豊富な分配実績を有することは、そのような指名、認証を受けやすくなるためのひとつの要素でとなっているからである。そうすると、理論上は、和解において、消費者の申請率をクレームアドミニストレーターの報酬に連動させるということも考えられなくはないが、実際には活用されていないようである。

5 対象消費者であることの確認

(1) 確認方法

いわゆるピン番号を使っている。オンラインで行う場合、ピン番号と対象消費者本人しか知らない個人情報とを組み合わせることにより申請を行っているのが本人であることを確認する。ピン番号は通知分配会社がランダムに設定する番号である。当初は4桁であったが現在はクラスの構成員が増えているため9桁の番号を使っている。通知時に個別にピン番号を知らせている。ピン番号は他の者が入手しても意味がないものである。クラス構成員がピン番号を受け取ったということは後でわかる仕組みとなっている。

「本人しか知らない情報」の例としては、例えば生年月日である。それらは通知には含まれていない情報であり、本人しか知らない情報というものになる。雇用が開始された年月日ということでもよいし、特定の会社との間で使われた口座の番号などでもよい。ただし、被告や通知分配会社に情報を提供する者が把握できている情報でなければならない。仮に、それらの情報をその者が忘れたという場合には通知分配会社に直接連絡をして確認をするということになる。

なお、通知分配会社は、ケースによっては、被告側から氏名、住所、その他の情報を入手するが、これらの情報は対象消費者が重複していたり、異なるフォーマットで複数に分けて提供されることがある。その場合、それら複数のファイルを統一化してデータの整理をするという作業が必要となる。

(2) 対象消費者であることに疑義がある場合の対応

請求権を基礎付けるかどうか一見してわからないような場合には「欠缺治癒プロセス」という作業を行う。クラス構成員からの E メールアドレスを取得していることが多いので、通常は、効率性の観点から、提出した情報が足りないという場合には E メールで追加的な情報の提出を求める。全ての情報が提出されている場合でも基準を満たしているかどうか不明という場合には、当事者にそのことを伝えて追加の調査、確認を行うことになる。申請書式がほぼ求められている水準に近い場合には支払いをしてもよいという定めを、和解条項において事前に定めておくということもある。こうした支払の条件は和解で定められることが多い。

それでも不明という場合には、自分は権利者であることを誓うという内容で、申請書式に署名をしてもらうことがある（宣誓証言）。署名を行った者が虚偽の申告を行うと罰則が存在することから、署名を行うものは真実を申請しているものとして扱われる。

(3) 詐欺、なりすまし対策

通知分配会社によっては、FBI やシークレットサービスその他の機関とも連携をとるなど、綿密な対策をとっている。会社内での具体的対策としては、次のようなものである。すなわち、①米國中の全ての住所を保有し、すべての申請をそれらの住所と照らし合わせる。ただし、照合して合致したからといって、直ちに詐欺とは認定せず、より詳細な調査を行う。②米国政府が公開するテロリストや凍結口座の情報をオンラインで取得し、それらの者からの申請でないかを照合する。③すべての社会保障番号をオンラインで取得した死亡者の社会保障番号と照合する。④この業界の従業員の家族が申請していないかを確認する（過去に家族による詐欺的申出があった。）。⑤個々の米国調査機関の調査対象者とされている者の情報を取得する。⑥当該地域で取引を行ったとしている者が、当該地域に住んでいない場合には注意する。

通知分配会社は、それぞれ独自のシステムを開発しており、多くの事業者において、必要情報を入力すれば自動的に照合ができるようになっている³⁰。

また、同一の人物から複数のクレームが提出されていないか、例えば、同じ住所からであるとか、オンラインの場合には同じパソコンからの申請でないかということを確認する。クラス構成員を把握できている場合には、個々のクラス構成員への通知書に単独の番号を記載しておいて、書面でクレームを行う場合には書面上に記入してもらい、オンラインで請求する場合にはオンラインでそれを入力してもらい、1人の者から1つのクレームのみ提出されていることを確認するようにしている。

6 申請の受付及び消費者からの問い合わせ等への対応

(1) 申請受付の方法

事案によって、以下の複数の方法を選択したり、組み合わせたりしている。中には、全体の90%がオンラインでの方法ないしEメールによる方法であると回答した通知分配会社も存在した³¹。

- ①郵送（記入した用紙を返送してもらう。）
- ②インターネット上のオンライン申請（URLは、通知書類や広告、インターネット（キーワード検索に対応させる。）、社内イントラネット、販売所での掲示などによって周知する。）
- ③Eメール（添付ファイルで申請書式を送信してもらう。9桁のピン番号を利用）
- ④FAX（あまり使われていない）

(2) 消費者との連絡方法

事案によって、以下の複数の方法を選択したり、組み合わせたりしている

- ①コールセンター（有人コールセンター、ないし音声ガイダンスによる無人コールセンター）
- ②Eメールによる連絡³²
- ③郵便による連絡
- ④ソーシャルメディアによる連絡

(3) 典型的な問い合わせとそれに対する対応

消費者からの典型的な問い合わせとしては、①訴訟の内容に関するもの（消費者は、通常、専門家でないので自らにどのような影響があるものかに関心がある。説明文は簡潔にしても必ずしも読まれない。自らが訴えられたと勘違いすることもある。）、②消費者が得られる利益に関するもの、③消費者に

³⁰ 以上につき、ABDataヒアリング。

³¹ ALCSヒアリング。

³² 複雑な事件の場合、コールセンターやウェブサイトによる方法がより良いとされている（EpiqSystemsヒアリング）。

要求される作業に関するもの、④その他（小切手はいつもらえるのか、自分はどのような権利を放棄することになるのか、自ら弁護士を雇わなければならないのか、自分の弁護士は誰なのか、さらに情報を得るにはどうしたらよいのか）、等が挙げられる³³。

問い合わせは、事案によって異なるものの、典型的で予想し得る問い合わせについては予めマニュアルを作成し対応している。そうすることで、コールセンターのメンバーに変更があっても対応が可能であるし、場合によっては、コールセンター業務の外注も可能となる。

（４）消費者からの申請を受ける際に多く見られる申請の不備

このほか、消費者からの申請を受け付ける上での典型的なトラブルとして、申請書式の不備が挙げられる。例えば、申請書式のなかの署名が抜けていたり、添付すべき課税関係書類が添付されていなかったりすることがある。

7 対象消費者への分配業務

（１）支払金額の算定

クラスが特定され、それぞれの構成員がいくら受け取るのかが確定した後、その分配のプランを決めることになる。分配プランでは分配のタイムラインと分配のステップ、分配額が決められる。その後、銀行側に小切手で処理が可能かを確認してもらう。

プランが固まれば、実際に分配を行い、１日毎、あるいは１週間毎にどれぐらいの小切手が現金化されたのかなどを確認し、収支に関するまとめを行う。もし残った資金がある場合は、裁判所の命令に従い、被告側にそれを戻したり、事件の内容に関連するような慈善事業への寄付を行う等して精算する。最終的には通知分配業者が行った業務についての宣誓証言を行う。

利息や遅延損害金については、あまり問題にならない。取り扱うとすれば、会計士の資格を持ったスタッフ等により計算がなされる。

（２）支払方法

小切手を郵送し、消費者がそれを換金するという方法が一般的である。それ以外では、PayPal³⁴やその他の決済サービスを利用したり、あるいはデビットカードその他残高が入っているようなカードを使用したりすることもある。

希に、被告が銀行等で対象消費者の口座情報を保有している場合、対象消費者に対して振込送金の処理が行われるという場合がある。ただし、これは例外的な場合である。

（３）支払いに関するトラブル

消費者からの問い合わせで、小切手を紛失したので新しいものを発行して

³³ ALCS ヒアリング。

³⁴ PayPal Holdings Inc.（本社は米国カリフォルニア州）が事業として行っているオンライン決済サービス。

ほしいというものがある。また、小切手を受け取った者がそれを換金しないという問題もある。

8 費用について

(1) 費用の負担者

米国クラスアクションでは、和解において通知分配会社に支払われる費用が決定される³⁵。費用が決まると、通知分配のための費用を消費者が追加で負担するというわけではない。

(2) 通知分配会社の費用の見込み

個々の通知分配会社は、作業あたりの単価（タイムチャージの金額）、合計額の見積もりを作成して原告代理人に提出する。金額を決定する際に参考にする要素としては、通知の文量や通知方法、申請書式の複雑さや申請方法、通知分配会社がどれくらいの情報を処理しなければならないのか、あるいは何かの計算、算定などを行うことが必要になるのか、バックアップ資料などが存在するのか（存在する場合には時間がかかることになる）等が挙げられる。

費用がかかる項目としては、メディアを利用した広告、郵送料、印刷費用、消費者からの申請に対する処理、電話対応のための費用（通信費、人件費）が挙げられる。具体例として、大量虐殺に対する補償金の事件で、137 か国にクラス構成員がいたもので、メディアに支払った金額が 3,000,000 ドルかかったというのがある³⁶。

(3) 費用、労力削減の工夫

申請書式が送付されてきた場合に、その書式は機械的読み取り（スキャン）をする等して、紙媒体による保存を避けている。また、通知書を特定のフォーマットにより行うことで、通知書の作成を容易にしたり管理の労力を軽減している。コールセンターのマニュアルを作成し、そのマニュアルに沿って誰もが対応できるようにしている。コールセンター担当者は、ひとつの事件のみならず複数の事件を担当する者もいる。

通知については、短時間で通知するために、全自動化設備で、1日に数百万の書面が作成できる設備を保有している事業者もいる。人による対応時間を減らすため、無人の自動音声による電話対応システムを設けたりする。

どの場面で労力や費用がかかるかは事件によりケースバイケースである。和解前に当事者と通知分配会社のプロジェクトマネージャーが協議をして、適切なスケジュールを組み立てることができれば、手続がスムーズに進むということがいえる。

³⁵ あくまで目安であるが、和解金額の 10%程度を通知分配会社が取得する（ABData ヒアリング）。

³⁶ ABData ヒアリング。

9 その他

(1) 通知分配会社と消費者との間のトラブル

消費者からの苦情としては、和解内容、金額への不満の声が寄せられることがある。また、対象消費者が、通知分配会社に問い合わせの電話を何度かしたが取ってもらえなかった、問い合わせには対応してくれたが、適切に質問に答えてくれなかった等の苦情もある。苦情には真摯に耳を傾けるが、なかには理由のない苦情も存在する。

(2) トラブルの対処法

通常、和解書において、クレームアドミニストレーターは提供されたデータに依拠して通知分配業務を行えば免責されるという規定が置かれることが多い。通知分配会社は、原告、被告と対象消費者の間のトラブルに巻き込まれることを避けるため、仮に和解書の中にトラブルの対処規定がない場合には原告・被告側の共同の書面による指示を求めたりする。

また、和解書で、疑義が生じた場合には原告側に有利なように取り扱うと定められていることもある。

(3) 共通の書式

米国クラスアクションにおいて、各事件は全く異なっている。そのため、共通の申請書式を用いるということは想定されていない。仮に共通の書式をつくるとしても統一化・標準化できるのは氏名の欄くらいではないかと思われるためである。その他は事件によって異なるはずであり、統一化・標準化するとかえって不必要な情報まで求めるという結果になることが予想される。ただし、受け取った人がクラスアクションの通知であることを一見して判別できるようにするということが可能かもしれないし、その限りで意味があるかもしれない。

(4) 日本で予想されるトラブル

最も危惧すべきは、日本では新たに制度が施行されるということもあり、メディアが注目する事件となるから、問い合わせが多く寄せられ、対応できないくらいの量になる可能性がある点である。なお、分配時に小切手に電話番号を記載するとそこに多くの問合せが来ることになる。

問い合わせの多くは抽象的、批判的なものであり、また、事件に関係のないようなものも多く存在するので、事前に電話を受け付ける方法や時間を制限するとか（そうしないと本当に長い時間がかかることになる）、あるいは消費者が電話や郵便で問い合わせをしても速やかに回答を得られるとは限らないということ理解してもらうことが必要である。

また、考えられる問題として、対象消費者が送られてきた通知を信用しないという問題がある。つまり、手続が法定の手続なのかどうなのか不信に思

うということである。そのため、消費者団体で人々に広報することにより、団体からの通知が詐欺等ではなく、法定の手続であり被害が回復されるということを周知することが必要である。

分配については、消費者からの申請について、なりすまし詐欺や米国における詐欺的な小切手が現金化された場合等の問題に上手く対応することが必要である。

10 日本の新制度運用へのアドバイス

(1) 申請率の見込み

通知分配会社によっては、米国では 90%の人々が受け取った書類を捨てているが、日本では 90%以上の人に対応するだろうという意見もあった。

(2) 通知分配業務の外部委託

コールセンターや消費者からの問い合わせへの対応業務は、外部委託も視野に入れる必要がある。なぜなら、日本で、新たなシステムを立ち上げるのには多額の費用がかかるからである。日本で外部委託をするならば、保険、金融、クレジット、保証、地元の苦情処理機関が適切だと考えている。適切なソフトウェアを有しており、どのような書類や、どのようなプロセスが必要になるのかというのを想定しやすいためである。委託先に新制度の手続について教育することも必要である。

数千人規模であれば、おそらく弁護士がコミュニケーション部分（質問を受け付けたり回答する部分）を担当して、印刷、郵送、小切手の処理、申請書式の処理等を外部委託することが望ましい。しかし、大規模なクラスアクションであれば、消費者からの問い合わせ対応等も含め、全て外部委託した方が良いと考える。

オーストラリアでも同様の状況があったが、それでも 3つの会社が起ち上げられたようなので、日本の今後外部委託先となる会社を選定する際には、これらの会社に話を聞くことも参考になるであろう。

(3) 最初に取り組む事件の重要性

最初に取り組む事件は明確で単純なものを選ぶ方が良いであろう。そうすることにより高い参加率を確保することが必要である。最初の事件で参加率が低くなると、その後の事件もそれに影響を受けることになるためである。

(4) 分配業務の透明性確保

分配業務の透明性確保のため、ベストプラクティス（分配についての規制）を設けることが重要である。米国においては、一番大きな問題は分配の算定をする際の監督が行われていないということである。例えば利息を計算する時に全く監督がされていない。また、非常に複雑な分配の算定方法があるような場合であっても、通知分配会社がその計算を全て行うのであるが、外部からその過程がわからない。株式市場で何か株を購入したり販売したりして

いるけれども、何を購入して何を販売したのか誰もわからないというような状況に近い。このように、米国では、必ずしも分配についての監督、規制がなされているわけではない。

第3 日本の新制度への示唆

1 はじめに

米国クラスアクション制度の運用状況は、日本の新制度を運用するうえで多くの示唆を与えるものである。とりわけ、消費者事件を対象とするクラスアクションにおいて消費者からの申請率を向上させるために行われている様々な工夫や、通知分配会社が行う通知・分配業務の機械化、自動化による徹底した効率化の姿勢は、我が国でも見本とすべき点が多い。以下では、本調査で得た知見を参考に、日本の新制度を運営するうえで直面する課題とその対応策について述べる。

2 申請率確保のための工夫

(1) 新制度で予想される問題点

米国のクラスアクションの分配手続における申請方式の採用は、特に消費者事件においては避けるべきとされている。その理由は、消費者事件において申請方式を採用すると、一般に申請率が低く、オプトアウト方式による分配に比して被害救済が十分に行われなからである。特に、被害額が僅少であるケース、消費者に証拠の提出や情報の提供を求めるケース、申請書式が複雑なケースにおいては、申請率は低い割合にとどまるということである。その結果、事案にもよるが、一般に消費者事件における申請率は10%前後となっている。

日本の新制度は、消費者からの授権（特例法31条）を前提とするオプトイン方式である。加えて、米国のクラスアクションと異なり、日本の新制度では、対象となる消費者が通知や分配のための一定額の費用を支払って簡易確定手続に参加することが必要となる可能性が極めて高い。さらに、消費者からの参加を促すためには、何よりもまず新制度を知ってもらうことが必要であるところ、現状、我が国において新制度が一般に広く知られているとはいえない。このように、我が国においては、制度そのものに消費者からの申請率を上げるための障害となり得る要素が存在し、申請率が低迷することが懸念される。

したがって、新制度を運用するに当たっては、こうした申請率の低下を回避するために、米国の制度運用の状況を参考にして、以下に述べるような工夫をすることが考えられる。

(2) 申請率確保のための工夫

i 対象消費者に情報を伝達するための工夫

申請率を確保するためには、まず対象消費者に対し、通知を届かせることが必要である。そのために、以下の工夫が考えられる。

(i) 通知方法の選択

米国では、通知の方法として、郵便、Eメール、新聞広告、メディア広告、記者会見報道、事業者の会報誌への掲載等が存在する。それらの手段は、いずれかひとつの方法が選択されるのではなく、複数の手段組み合わせで用いられる³⁷。日本の新制度においても複数の通知方法を採用することを検討すべきであるが、問題は、どのような事案で、どのような方法を選択するかことが望ましいかという点である。

(ii) 消費者の属性

まず、対象消費者の属性を考慮する必要がある。消費者の属性によって、有効な連絡ツールや、目につきやすい広告手段が異なるからである。

例えば、米国では、通知する対象者グループの属性が、20代の若者であれば電子メールやウェブサイトを活用する方法が検討される。このほか、インターネット上で申込みをする商品の購入者が被害者であるような事案では、実際に消費者が注文の際に使用した電子メールを利用している可能性が高いから、電子メールでの通知方法が選択されるべきであるし、実際に申込みを行ったウェブサイトにおける広告も有効であろう。このように予想される対象消費者の属性により最適と考えられる通知方法を選択するという点は、日本の新制度の運用に際し参考にすべきである。

(iii) 事業者の提供する情報

通知方法は、対象消費者が被害に遭った状況によっても変わってくる。事案によって事業者側から提供される情報も異なってくる（例えば、銀行が違法な手数料を徴収していたような事案では、被告となった当該銀行には住所や電話連絡先等の顧客情報や顧客リストが存在するであろうから、これらを利用した郵送等の通知方法が考えられるが、他方、ハンバーガーショップの不当表示による被害事例等では、事業者側も顧客の連絡先を把握していないことが通常であるので、そうした情報の提供は望めないであろう。）。仮に、事業者が通信事業者で対象消費者のEメールアドレスのリストを持っていれば、郵送のほか、メール送信により通知を行うことも視野に入れるべきである。被告となった事業者が頻繁に広告宣伝を行っているような場合は、被告による公表（メディア広告）を要請することも考えられる。事業者にとって

³⁷ ただし、郵送は消費者に到達させることが確実な手段として重要視されており、原則として全ての事案で選択されるべき手段である。Eメールも近年積極的に採用されている有効な手段ではあるが、相手のコンピュータに届いているかどうかの確認がとりづらい点で郵便に劣る面があり、郵便と併用されることが多い。

も過度の負担とはならず、消費者への情報伝達の効果も大きいと考えられるからである。要するに、事業者が対象消費者についてどのような情報を保有しているかを検討し、それを提出してもらい、消費者の住所への郵送以外の連絡手段、広報手段をとり得るのであれば、積極的にそれらを利用していくべきである。

ii 対象消費者に通知内容を読んでもらい、理解してもらうための工夫

申請率を確保するためには、対象消費者が通知を受け取った際に、実際にそれを開封して目を通し、内容を理解する必要がある。そのために、以下の工夫が考えられる。

(i) 消費者の興味を引くための工夫

通知の記載は、対象消費者の興味をあおり、通知全体を読む気にさせるものでなければならない。そのためには、見出しに大きなフォントを用いることや、見出しにおいて、誰が対象かを伝え、同時に通知を読むことが消費者にとって利益となることを示すこと、見出しを斜字体で記載するなどして強調する等が有効な手段である。また、冒頭で、通知を行う主体が信用ある団体であることを伝え、悪質な勧誘ではないことを記載し、消費者からの信用を得ることも必要である³⁸。

(ii) 概要書面の利用

通知の記載は、必要以上であっても必要以下であってもならない。米国では、複雑な事案であっても通知文書は、8～11 頁程度が望ましいとされている³⁹。日本においては、通知事項がかなり細かく法定されているが、これを単に列挙した通知を送付しても、消費者に読まれない可能性がある。目指すべきは、いかに少ない言葉を用いて、多くの情報を伝えるかである。

そのためには、通知を受け取った消費者にとって、特に関心が高いと思われる得られる経済利益とその可能性について1枚の概要書にまとめることも有益である。また、封書による郵送通知や1枚のハガキによる通知を併用する手法は参考になる。法定要件を満たす書面やウェブサイトの整備を行うことはもちろんであるが、それにとどまらず、簡易に一読了解できるハガキによる通知等も視野に入れるべきであろう。

(iii) 通知内容の平易化

³⁸ 卷末資料「裁判官のためのクラスアクション告知及びクレーム手続チェックリスト」によると、見出しのすぐ下に「**連邦裁判所がこの通知を承認しています。この通知は弁護士による勧誘状ではありません。**」という斜字体の記載を入れることが望ましいとされている。

³⁹ 卷末資料「裁判官のためのクラスアクション告知及びクレーム手続チェックリスト」。

通知内容は、それ自体が明確かつ理解しやすいものであり⁴⁰、かつ、不要な情報を記載しないことが必要である。対象消費者の属性分析をして、記載方法に変化をつけることも有効である⁴¹。

平易な言葉を用いるということも重要である。法的な専門用語を羅列した場合、消費者がそれを最後まで読む確率は低くなるであろうから、消費者が日常的に触れている単語を用いて説明すべきであろう。さらに、説明が長ければ読み手の負担となるため、一読して要点をつかめるものが望ましい。

(iv) 書式の工夫

消費者によっては、視力等が低下していることが考えられる。そこで、対象となる消費者の属性を考慮して、実際に郵送する通知の様式、サイズ、フォントの大きさ、配色等を決める必要がある。

iii 消費者に申請（授権）してもらうための工夫

申請率を確保するためには、対象消費者が通知を受け取り、その内容を理解し、実際に申請書式の返送や授権等にむけて行動を起こしてもらう必要がある。そのためには、申請のために消費者が負担する作業の量を極力軽減する必要がある。

例えば、郵送による通知であれば、授権の申込書等に返送用の切手を貼っておく、料金受取人払扱にすること、ハガキそれ自体が申請書式になっており、必要事項を記入後、プライバシー保護シールを貼ったうえで返送してもらう等、消費者の負担を軽減することが望ましい。また、申請をする際に、消費者が記載すべき事項や提出すべき資料を極力少なくし、提出する資料を簡易なものにとどめることが望ましい。

3 通知分配業務の迅速化、効率化

消費者から新制度が信頼されるためには、消費者に対し迅速かつ確実に返金が必要である。そのためには、通知分配業務を効率化して迅速に大規模な消費者被害事案を取り扱えるようにすること、確実な分配を行うために人為的なミスは極力排除することが必要である。

(1) 自動化、機械化の必要性

米国のクラスアクションにおいて通知分配業務は、原告代理人が行うことはほとんどない。通知分配業務を行うのは、専門の設備と技術を有する通知

⁴⁰ 卷末資料「裁判官のためのクラスアクション告知及びクレーム手続チェックリスト」によると、告知文書には連邦最高裁規則 23 条が定める全ての情報が含まれるとともに、明瞭、簡潔にして容易に理解可能な言語で記載されていなければならないとされている。

⁴¹ 卷末資料「裁判官のためのクラスアクション告知及びクレーム手続チェックリスト」によると、通知のための計画では、対象消費者の年齢や教育水準が考慮要素として挙げられている。

分配会社である。彼らは、大勢の対象消費者に通知が行えるよう、大型の通知作成機械を保有し、独自の通知・分配システムを有している。

通知分配作業が機械化、自動化されたのは、大量の消費者への迅速な通知分配を可能にするため（大規模消費者被害の救済）、また、人の手の介在を極力減らし、人為的なミスを避けるためである（消費者への確実な分配）。そのために、それぞれの通知分配会社は、多額の費用をかけて自前の通知分配のためのシステムを築き上げてきたのである。

例えば、郵便物については、大型機械により、1分間に何百通もの郵便物を作成することが可能である。また、消費者からの郵送物については、スキャンしてデータとして保存する⁴²。紙媒体での保管は行っておらず、全てデータで管理している。どの通知分配会社も、データ管理やシステムについての専門家を擁している。

（２）具体例

参考までに、分配対象消費者が1000人規模の事件においては⁴³、専用のシステムと専門スタッフをもってすれば、スタッフ数7～8人のチームで対応が可能であるとのことである。担当者の内訳は、プロジェクトマネージャー1人、郵便物の担当者（郵便物の分類、消費者からの申請書類のスキャン、郵便物の運搬等）が1人、データ分析、管理要員が1人、ウェブサイト作成、管理が1人、残りがコールセンター要員である。コールセンター要員は、同時に申請対応や消費者からの問い合わせ対応も担当する。コールセンターは自動音声システムを利用することもある。

日本の新制度においても、団体の資金力からすると、通知分配作業に携われる実働の事務担当者は、一桁の人数に限られるのではなかろうか。それらの人数で対象消費者1,000人規模の事件を扱うには、対象消費者からの授権・届出の有無及び内容や各種連絡事項の授受の有無及び内容等のデータ化やコールセンターの外部委託（及びそれに伴うQ&Aマニュアルの作成）等も検討の余地がある。

（３）通知分配コストの削減

現在の適格消費者団体の財政基盤は非常に脆弱である上、現時点では団体への公的資金援助も予定されていない。このため、通知分配業務に費用がかかった場合、団体としては、それらの費用負担を消費者に求めざるを得ない可能性が高い。このような状況の下では、通知分配のコストは消費者の返金額に影響する。すなわち、通知分配にコストを要すれば、結果として返金額

⁴² 申請書式は、スキャンして統一管理がしやすいものを使用する。

⁴³ 州裁判所で、自動車販売会社が自動車とセット販売していた追加サービスにつき、追加料金を徴収していたが消費者に追加料金の説明をしていなかったという事案である（ABData ヒアリング）。

が減少し、消費者は手間をかけてまで新制度に参加することを躊躇することにつながりかねない。したがって、特定適格消費者団体にとって、通知分配のための費用の節約は必須の課題である。

この点、米国の通知分配会社は民間会社であるためコストには細心の注意を払っている。例えば、定型の封書を利用すると料金が高額になるので、ポストカード・ノーティスという1枚のハガキを用いることがある（巻末資料参照）。そこには、通知の概要と必要な情報を掲載したウェブサイトの URL が紹介されている。封書による通知で開封してもらえない可能性がある場合は、こうしたハガキを利用し、消費者が必要な情報にアクセスできる環境を提供することも重要である。特定適格消費者団体の財源が限られていること、通知分配の費用は、最終的には消費者の負担となることから、通知分配費用のコストパフォーマンスは常に意識しながら行動する必要がある。

世間の耳目を集める事案を取扱い、記者会見等のコストのあまりかからない広報手段を選択することも有効である。ウェブサイトを開設することによる広報も重要である。

4 その他の運用面での注意点

新制度に対する消費者の信頼を確保するためには、消費者からの問い合わせに適切に対応することや、詐欺的な申込みを排除することが必要である。

（1）典型的な問い合わせに対する対応

事案の内容にかかわらず寄せられる問い合わせには典型的なものがあるとのことである。具体的に、予想される典型的な問い合わせは、以下のものである⁴⁴。

- ①特定のクラスアクションにおいて、自分が対象になるのか否か
- ②適切に申請を行う方法に関する質問
- ③申請書式に不備があり、あるいは他の不適格事由がある場合に生じる問題
- ④申請者にいつ金銭その他の救済が提供されるのか、および、その額や受領方法

これらの、典型的な問い合わせとそれに対する回答等については、あらかじめマニュアルを作成し、それに沿って対応するという準備が必要である。また、こうした質問、問い合わせの数を減らすべく、通知やウェブサイト上に、よくある質問に関してあらかじめ Q&A を記載しておくことが望ましい。

（2）通知後の問い合わせに対する対応

通知分配会社のヒアリングによると、通知をした直後は、通知内容につい

⁴⁴ 巻末資料 ABData 回答。

での問い合わせが多数寄せられるとのことである。したがって、特定適格消費者団体としては、通知直後は問い合わせに対応できるような人員配置を心がける必要がある。短期的に外部の人間に委託する等の手段も検討すべきである。

(3) 詐欺的な申請に対する対応

米国においても、不正な申請を行う者が存在する。例えば、同一の事件で複数の請求を行ったり、実際には対象消費者でないのに対象消費者であるかのように申請を行う者である。通知分配会社としては、こうした不正対策として、独自のシステムによるスクリーニングや調査を行っている。

日本において各団体が独自のシステムを導入することは困難であるが、データ管理により、同一人による複数の請求を防止する方法や、ピン番号を通知に記載し、本人しか知らない情報と共に申請の際に記載ないし入力してもらう等の方法は有効であろう。

5 実施されるべき具体的な公的支援策

(1) 消費者庁の支援検討会報告書の内容

平成 28 年 6 月 30 日、消費者庁は、特定適格消費者団体及び特定適格消費者団体を目指す適格消費者団体に対する支援を具体的にまとめた取りまとめを発表した（以下、「取りまとめ」という。）⁴⁵。

同取りまとめでは、冒頭の総論部分において次のように記載されている。「適格消費者団体及び特定適格消費者団体の消費者被害の予防・救済のための活動には公益性がある。適格消費者団体及び特定適格消費者団体が、このような公益的活動を行いつつ、ボランティアへの依存を脱却し、団体を存続・発展させることは必ずしも容易ではない。また、適格消費者団体及び特定適格消費者団体の公益的活動を行政が適切に支援すれば、単なる民間団体としての活動の限界を超えることが可能となり、その公益的な活動はより一層、実効的に機能することになる。このことは、消費者被害の予防・救済という点で意味があるだけでなく、消費者・事業者間の健全な取引市場の育成に寄与することにつながり、その社会的意義は大きい」。

すなわち、特定適格消費者団体の財政支援を含む支援の必要性は総論では肯定されている。しかし、それに続く各論部分について、総論で記載されている考えが反映されていない。

(2) 財政面の支援

取りまとめでは、新制度の構造的要因により、「適格消費者団体及び特定適

⁴⁵「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報告書」平成 28 年 6 月 30 日、http://www.caa.go.jp/planning/pdf/160630_0001.pdf

格消費者団体が、差止請求及び被害回復という公益的な活動により、その経理的基礎を強化することは困難である」としつつも、行政による財政的な支援の方法として記載しているのは、「地方消費者行政推進交付金の活用」「寄附増進の方策」「民間基金の周知・広報」のみである。

i 地方消費者行政推進交付金

この「地方消費者行政推進交付金」は、既存の制度であり、地方自治体により交付金の使途が異なっていたり、担当者の裁量によりその利用の可否に差があるほか、対象となる事業が限定され（例えば、特定のシンポジウムの開催等）そのために団体が支出を要することが多く、団体の財政基盤の強化につながらない等、種々の問題点が存在する。同交付金の利用を促進させるという主張に反対するものではないが、消費者庁において端的に新制度の被害回復関係業務に利用できる資金であるものとする事及びその周知、広報する等が望ましい。

ii 寄附増進の方策

「寄附増進の方策」については、クラウド・ファンディングを含む寄附の増進のため、特定適格消費者団体の活動の周知を図るべきであるとされている。その方策自体には反対するものではないが、そのための具体的対応はなんら示されていない。問題は、この難解な新制度をいかに消費者に知ってもらうか、いかに実効的に周知を行うかである。財政基盤の弱い団体に代わり、行政の資金により、テレビCMや新聞広告等による告知を積極的に実施すべきである。

iii 民間基金

取りまとめで挙げられた「民間基金の周知・広報」は、そもそも財政支援ではなく、結論としては特定適格消費者団体が新制度で被害回復関係業務にあてる資金援助は行わないというに等しい。消費者庁としては、民間基金への資金投入や同基金運営に関与する等して民間基金を実効的に運営するための道筋を整えることが必要である。

この点、内閣府消費者委員会の消費者行政における新たな官民連携の在り方ワーキング・グループの公表した報告書⁴⁶（以下、「官民連携報告書」という）においては、「国から個々の適格消費者団体へ財政支援を行うことが難しい場合、民間の基金という手法を用いて、初期財源を国が出資するとともに、広く事業者や消費者から資金を募ることで、適格消費者団体の活動を支援していくことは検討に値する。」「基金の管理については、公益のために国が指定した特別の機関が行い、当該機関が全国の適格消費者団体に活動資金を援助していく方法が考えられる」と記載されている。同報告書の記載に鑑みると、少

⁴⁶ http://www.cao.go.jp/consumer/doc/150811_houkoku_honbun.pdf

なくとも民間基金に出資すると共に基金運営に関与することが検討されて然るべきである。

特例法の附則 4 条では、「特定消費者団体に対する支援の在り方について、速やかに検討を加え」るだけでなく、「その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする」とされている。米国の通知分配会社が行っている通知分配業務の機械化、自動化という制度運用状況に鑑みると、日本の新制度において必要な措置とは、特定消費者団体の通知・分配業務を効率化するための人的・物的資源の整備のための財政支援である。そのためには取りまとめに記載された上記の 3 点のみの支援では不十分であり、さらなる支援策の検討及びその検討結果の実施が望まれる。

(3) システム面の支援

米国の通知分配会社のアドバイスによると、米国ではひとつひとつ異なる事案に対し共通の申請書式や通知内容を用いることは想定されていないとのことではあるが、他方で、受け取った人がクラスアクションの通知であることを判別できるという限りにおいて共通の書式を用いることは有効であるとのことである。この趣旨から、日本において、行政が共通の申請書式を作成することも検討されるべきであろう。消費者は、政府が管理する共通の申請書式ということで信頼をすると考えられるからである。同様の観点から、特定適格消費者団体の資格を端的に示す共通のロゴやシンボルマークを行政が作成することも有効であろう。これらの申請書式、ロゴ、シンボルマーク等を周知すると共に特定適格消費者団体以外の者がこれらを偽造、使用した場合には厳しい措置を行うことも考えられる。これらの方法により、特定適格消費者団体からの通知の信頼性を高めることは、共通システムの開発よりも容易なはずであるから、少なくともこの点については、行政による速やかな支援を期待したい。

(4) 開発コストの支援

また、米国において少人数で大量の通知作業が可能なのは、徹底した機械化、自動化、データ化により人の手による作業を極小化しているためである。通知分配会社は、相当の資本を投入して各社が知識・経験に基づき独自のシステムを構築している。これを可能とするのは、クラスアクションの和解金に含まれるクレームアドミニストレーターへの潤沢な報酬金の存在である。クラスアクションにおいて、和解金の 1 割程度がクレームアドミニストレーターの通知・分配の実費・報酬となることの意義は大きい。

この点、日本では、特定適格消費者団体の母体となる適格消費者団体の財政基盤が極めて脆弱であるうえ、消費者庁が定めたガイドラインによれば、特定適格消費者団体は要した経費以外の剰余を報酬として得ること自体は認められているものの、できる限り低額とすることが求められているため、特

定適格消費者団体が新制度により財政基盤を強化することは制度の構造上困難である。そのため、こうしたシステム構築に特定適格消費者団体自らが多額の費用をかけることは困難である。他方で、米国のクラスアクションにおける分配の実務からみても、迅速かつ効率的な分配の実現は、新制度を円滑に運用し、その信頼性を高めるために必要不可欠である。特例法の附則４条において、政府が、特定適格消費者団体による被害回復関係業務の適正な遂行に必要な資金の確保等、団体に対する支援の在り方について速やかに検討加えることが要請されていることからすれば、政府・行政が迅速かつ効率的な分配を可能とする通知分配システムの構築を行い、団体に提供するということが法律の規定上も求められているものと考え⁴⁷。

また、日本は、米国と異なり通知分配会社間での競争による発展という土台がなく、各団体が個別に創意工夫をするとしても限界があると思われる。そこで、行政や民間団体が、機械化、自動化されたシステムや設備を開発した際には、それらを他の団体と共有すべきである。それにより、制度の担い手全体で実効的な消費者の被害回復を行っていくことが可能となるであろう。そのため、まずは、政府・行政により、あるいは行政と民間の協力により共通システムを構築する。次に、自動音声案内によるコールセンターの設置及びよくある問答例の分析、消費者からの授権・届出の有無及び内容や各種連絡事項の授受及び内容等のデータ化並びに管理の方法、対象消費者の管理及び通知分配の効率化等については団体間でノウハウを共有すると共に共通システムの改善に結びつけられるようにすべきである⁴⁸。

6 第１号事案選択の重要性

新制度を適切に運用するためには、①消費者に新制度を知ってもらうための方策を検討するとともに、②申請率を下げる要因を的確に把握し、③それらの要因を取り除くための工夫、対策を実践することが必要である。

そして、多くの消費者に制度を利用してもらうためには、まず新制度の存在と内容を消費者に知ってもらい、理解してもらう必要がある。また、同時に、実際に新制度を適切かつ効果的に運用することにより、制度に対する消費者の信頼を確保する必要がある。

そのためには、日本の新制度の担い手である特定適格消費者団体が、最初

⁴⁷ 前掲「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報告書」

⁴⁸ 消費者庁の「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」では、適格消費者団体側からシステム導入を求める意見があったが、前掲報告書（平成 28 年 6 月 30 日）ではシステム構築に向けた支援を含め具体策は何も記載されていない。

に取り扱う事案を慎重に選択することが重要である。第1号事案として適切な事案を選択することにより、新制度の認知が大きく高まることが期待できるだけでなく、制度に対する期待と信頼を高めることにつながるものと考えられるからである。今回の調査結果を踏まえると、事案を選択する際の考慮要素としては以下のような点が考えられる。

① 消費者にとって返還される金額が明確であること

消費者の参加を促すためには、消費者が参加にかかるコストと返金額を把握できることが必要である。消費者はコストに見合うリターンがあると判断できて初めて手続きに参加してくるからである。返金されるべき金額の算定に複雑な計算が必要であったり、実際に返金を受けるまで自身の受け取れる金額がわからないとすると、消費者は、参加費用を支払って手続きに参加する意味があるのか否かの判断をすることができず、結局は参加を躊躇する者が出てくるであろう。

② 消費者に確実に分配がなされること

新制度に対する信頼を得るためには、消費者が返金額を明確に把握できることのみならず、その金額が実際に分配されることが必要である。そのためには、相手方となる事業者が事業の継続性や資金力等を考慮し、回収可能性が見いだせないような事案は避けることが望ましい。

③ 消費者にとって自分が対象に含まれるのか否かがわかりやすいこと

通知を受け取ったり公告を見た消費者が、自分が対象者に含まれるのか否かについて迷わずに該当すると判断できる事案であることが必要である⁴⁹。例えば、購入した商品の製造時期が細かく分類されており、そのうちの一部の商品の購入者のみが対象となる場合や、反復継続して複数契約が行われている事案で、そのうちの一部の契約のみが対象となる場合などは、消費者が、自身が救済の対象になるのかどうかの判断をしなければならないため、それだけで手続きに参加しようという考えを放棄することにつながりかねない。

④ 消費者に多数の資料等の提出を求める必要がないこと

事業者側に対象消費者に関する情報がある場合には、通知分配を行う団

⁴⁹ 卷末資料「裁判官のためのクラスアクション告知及びクレーム手続チェックリスト」では、「仮に、適切に記載された告知であるにも関わらず、その告知によってクラス構成員において自身がクラス構成員に含まれるかどうかの判断に迷うときは、クラスの定義もしくはクラス認証そのものが適切かどうかを検討すべきである」とされている。日本の新制度では、処分権主義のもと、対象消費者の設定は原則として特定適格消費者団体に委ねられると考えられるから、訴訟物を設定する際に、対象消費者にとっても対象範囲を明確に判断できる設定の仕方を心がけるべきであろう。

体は、対象消費者であることの本人同一性を確認するだけでよい。

他方、事業者側に対象消費者に関する情報が乏しい場合には、消費者に自身が手続の対象者であることを明確にするための資料を用意してもらう必要がある。

もっとも、消費者が商品の購入等ではなく役務の提供を受けた場合のように契約目的物が残存していない場合や、金額が僅少ゆえにレシート等の領収書を残していないような場合には、団体が別の資料を求めたり、契約締結時や解除時の状況を消費者から聴取しなければならないことになる。そうした手続きを要求することは、消費者にとって負担が大きい。

このような事案では、消費者が申請をしない、手続の途中で離脱する等が懸念されるため、団体が最初に取り扱う事案としては、慎重な検討を要するであろう。

- ⑤ 事案自体が消費者の関心を引き、共感を持って受け止められるものであること

制度に対する信頼を得るためには、そもそも制度の存在と内容を周知、広報する必要がある。そこで、新制度の第1号事件は、多くのメディアで取り上げられるような世間の耳目を集める事案であることが望ましい。また、消費者の関心を集めるためには、多くの消費者に共感をもって受け止められる事案であることが望ましい。

7 おわりに

専門的かつ高度なノウハウを有する通知分配会社を擁する米国のクラスアクションであっても、消費者事件の分配手続において申請方式を採用した場合、消費者からの申請率は10%前後にとどまっている。日本では、消費者は授権時に一定の費用負担をして第二段階への参加をすることになる可能性が高いため、申請率を確保するためには米国以上に種々の対策を講じることは必須である。

申請率が下がる要因としては、対象消費者に通知が到達しない、到達しても対象消費者が通知を読まない、読んだとしても対象消費者が通知内容を適切に理解しない、事案によっては対象消費者に一定の作業や資料提出を要求せざるを得ない、消費者が得られる見込みの金額が僅少である、消費者が現実の分配に対する期待を持ちにくい、制度自体が信頼されていない等様々なものがあるが、これらの要因は、ある程度運用上の工夫により対応可能なものである。

例えば、通知を到達させるために、様々な通知方法から消費者の属性や事案の特性に応じて最適なものを選択する、消費者の興味を引くために通知の記載方法を工夫したり、概要書面を利用する、消費者の理解を促すために平

易な言葉を用いる、消費者の知りたい情報を1頁目に端的にまとめる等の工夫は、日本において実践可能であり、採用されるべきものである。

また、現実の分配に対する消費者の期待を裏切らないためには、事業者から確実に給付を受け、分配を行うことが必要であり、そのためには事案の選定を慎重に行う必要がある。特定適格消費者団体が取り組んだ案件の一つ一つにおいて確実に消費者の期待に応えていくことは、そのまま制度自体に対する消費者の信頼を確保することにもつながっていくであろう。

さらに、消費者に確実かつ迅速な分配を行うためには、通知分配作業の自動化、機械化による効率化が必要である。米国のクラスアクションにおいて、通知分配会社は、徹底した自動化、機械化、システム化を図ることで、大人数の対象消費者への通知、分配に対応している。日本においても、多数の消費者の被害回復を実現するためには、作業の自動化、機械化を行い、人の手による作業を減らすべきであることは疑いない。もっとも、こうした自動化、機械化を導入するには、初期投資に多額の資金が必要となる。しかし、新制度の担い手である特定適格消費者団体は、そのような資金を保有していないのが実情である。

特定適格消費者団体は、今後、財政基盤を強化し、新制度を自立的に運用していくことが期待されるが、制度運用が軌道に乗るまでには、ある程度、団体の外部からの資金援助をすることも必要である。この点、本来的には行政が行うべき被害回復業務を団体が担っていくことからすれば、行政による団体への資金援助も検討されて良いと考えられる。もっとも、現状、それが望めないというのであれば、団体としては、自動化、機械化以外の方法による効率化を心がける必要がある。

最後に、新制度は、これまでの日本の民事訴訟制度にはなかった全く新しい制度であり、今後どのような問題が生じるか未知の部分もまだまだ多い。今回の米国クラスアクションの申請方式の事案の運用状況の調査は、新制度運用にあたり多くのヒントを与えてくれるものであるが、それでも日本の新制度を完璧に機能させるにはまだまだ不足している情報が多い。この制度を運用して消費者の被害救済を実効的に行うためには、申請率低下の要因の分析とそれに対する対応策の研究をこれからも続ける必要がある。そして、新制度の最初のいくつかの事件の事案を慎重に検討し、そうした事案で消費者の実効的な被害救済を成功させることが最初の課題である。

以上

通知分配会社比較一覧表

分配会社				要素の抽出
	American Legal Claims Services(D.C.)	ABData(NY)	EpiqSystems(NY)	
1	前提			
(1) 組織	従業員11名 ・上級コンサルタント ・コンサルタント ・アナリスト ・銀行との連絡や取引などを扱う専門部署 ・小切手と分配を扱う専門部署 ・税金関連の業務を扱う部署 ・有資格者として、弁護士、公認会計士、技術者などがいる	従業員約400名 ・メールルーム・スキャン設備の管理者 ・ネットワーキングやセキュリティ・管理のIT専門家 ・品質保証部門(サービスの品質確認) ・財務専門家(和解合意に従って適切に分配されていることを確認する。分配の計算が複雑になる場合(遅延損害金などの)計算の確認など。) ・プロジェクトマネージャー(弁護士と共同作業を行う。) ・メディア担当者(広告を行う。) ・人事部 ・マーケティング、販売担当 ・有資格者として、元弁護士、プログラマー、会計士、公認会計士、コールセンターの専門家などがいる。 ・インドにも外部委託のチームがあって申請処理を行っている	常任スタッフ約200名、臨時スタッフ約400～600名 ・セールス部門15名 ・クライアントサービス部門(プロジェクトマネージャーなどマネージメントを担当したり弁護士と連絡を取ったり)40名 ・オペレーション部門(印刷、コールセンター、郵便物の取扱い、電話・申請処理など)145名 ・有資格者として、弁護士、公認会計士、プロジェクトマネージメントの資格保有者がいる	・弁護士や公認会計士、技術者など多様な職歴・経歴を持つ人材が在籍している。 ・会計部門、通知文配関係部門、IT部門、コールセンター部門などが存在し、作業を分担している。効率的に通知・公告・分配作業を行う体制を整えている。 ・事案に応じて、臨時スタッフを雇い入れることもある。
(2) 設備		・全自動書面作成設備。	・コールセンター ・印刷設備	・短時間で通知するため、全自動などのシステムを開発し、業務に当たっている。
(3) 通知分配会社の選定基準	・経験 ・報酬、費用の額 ・従前からの信頼関係 ・専門分野等 通常は原告側・被告側の弁護士が共同で選択をする。			・通知分配会社を選ぶ基準は、①経験、②価格、③専門分野、④従前からの関係の有無等で決まる。 ・価格は重要な要素である(見積書などで確認する)。
(4) 配置人数を決める基準	・クラスの規模 ・作成を要する書類の内容、量 ・検討の対象となる資料の量 ・申請の数 ・小切手の数 ・課税の問題 ・計算作業の負担の軽重	・小規模事案(数千円)なら3、4人		・配置人数は、事件規模で変動する。手間がかかるのは、申請の処理・電話対応である。 ・通知・公告・分配について、システム化することで人員削減を可能としている。
2	通知			
(1) 通知方法	・郵送 ・Eメール ・ウェブサイト ・新聞、雑誌広告	・郵送 ・Eメール ・ウェブサイト ・新聞、雑誌広告	・郵送 ・Eメール ・ウェブサイト ・新聞、雑誌広告	手段は、郵送、Eメール、ウェブサイト、新聞、雑誌広告、記者会見等。
(2) 平均的な申請率	10%以下		1人あたりの受取額が20ドル以下であれば1%～3%	米国においても、申請型のクラスアクションは、申請率が低い。

通知分配会社比較一覧表

分配会社				要素の抽出
	American Legal Claims Services(D.C.)	ABData(NY)	EpiqSystems(NY)	
(3)	①対象者の属性、年齢、貧富、転居の頻度 ②分配金額 ③対象者一覧の内容の正確性 ④通知書類のわかりやすさ ⑤消費者に求められる作業量 ⑥事件の注目度 * 弁護士費用、管理費用はほとんど影響していない。		①受け取れる金額 ②求められる作業量 ③通知方法の多様性	申請率を左右するのは、分配金額、団体が消費者の正確な情報を把握できるか、通知の簡易、明確さ、消費者に要求される作業の量、消費者や事件の性質に応じた通知方法など。
(4)	・間接的な方法を使う(例えば、ウェブで、クラス構成員が検索しそうなキーワードでヒットするような広告を出す。) ・通知書類をがわかりやすくする ・クラス構成員の負担を軽減する	・ターゲットを意識する ・複数の方法を併用する	・通知書、申請書式を明確かつ理解しやすいものにする ・申請書式には不要な情報を記載しない ・最新の住所を確認する ・通知書をに関心を持ってもらえようにする	通知全体は読まれない。郵便を受け取ったひとの半分は、開封もしない。ハガキ1枚のポストカードノーツの利用が推奨される。詳細はウェブサイトで解説してもよい。郵送費用が抑えられよう。大量の消費者を対象とする事件ではコストが変わってくる。
(5)	・和解で定める ・通常は、死亡者の遺族に対して分配を行う ・遺産の受益者に対して小切手を発行したりすることもある		・和解において、相続人が受け取ることができるということや、必要資料(例えば遺言など)を定める	死亡の場合の対応は検討する必要がある。
(6)			・親権者が通知書を読み、申請を提出をする想定	親権者に対して通知を送る。申請を行うのも親権者である。
(7)			・わかりやすい内容にする ・文字を大きく印字する ・高齢者がよく利用するメディアに絞る ・紙ベースで送付する	高齢者には特別な配慮が必要。郵送を基本として、大きな文字の印刷など、高齢者が利用しやすい通知を送る。
3	個人情報の管理			
(1)	・LCMSというソフトウェアを使用 ・マイクロソフトアクセスなど使う会社もある		・データベースで、クラス構成員毎に全ての活動を記録 ・出力できる者を限定	各社とも独自のシステムを開発。データベースを作成、それを基に郵送等行う。
(2)	・ピン番号と本人しか知らない個人情報 ・郵便物返戻時には、個人信用調査機関に住所調査を依頼		・被告側から入手したクラス構成員の氏名、住所、その他の情報を整理 ・国家住所変更サービスで、住所変更の有無を確認 ・返戻時には、信用情報にアクセスできる会社に依頼をして最新の住所を確認	信用情報機関が現在住所を把握、低料金で現住所の調査が可能。氏名、社会保障番号による照合が可能。被告から消費者についてのデータを得た場合、専門家が分析、データ整理を行う。

通知分配会社比較一覧表

分配会社				要素の抽出
	American Legal Claims Services(D.C.)	ABData(NY)	EpiaSystems(NY)	
(3) 通知対象者の整理			・ディスプレイで提供された資料がクラス構成員の範囲より広い場合、事業者側と協力をし、時期その他の要素を使って絞り込みをかける ・通知書を送らない構成員がいるよりは余分に送る方を優先	被告から提供されたデータが不十分なものであったり、過剰であったりするケースも存在する。その場合、提供されたデータの分析が必要になる。 通知漏れのリスクを減らすため、余分に通知を行う。
(4) 個人情報保護手段	・情報の暗号化 ・アクセスポイントの制限 ・ファイアウォール			情報の暗号化、アクセスポイントの制限、ファイアウォールの利用等。
4 申請書式の受付				
(1) 申請書式の受付方法	①郵送 ②インターネット ③Eメール ④FAX * 全体の90%がオンラインでの方法、あるいはEメールによる方法。		①郵送 ②インターネット ③Eメール * 特にオンラインでの申請提出が申請率を上げることになる。	方法としては、郵送、インターネットオンライン、Eメール、ファクスなどがあるが、オンラインがメイン。郵送も工夫すれば効率的にできる。
(2) 消費者との連絡方法	①有人のコールセンター ②無人のコールセンター（音声ガイダンス） ③Eメール ④郵便 ⑤ソーシャルメディア		①有人的コールセンター ②Eメール	方法としては、有人的、無人的コールセンター、Eメール、郵便、ソーシャルメディアなどがあるが、有人的コールセンターは費用の面でデメリットが大きい。
(3) よくある問い合わせ内容	①訴訟の内容 ②得られる利益 ③必要な作業 ④選択肢 ⑤その他（小切手はいつもらえるのか、自分はどういう権利を放棄することになるのか、自分の弁護士は誰なのか、さらに情報を得るにはどうしたらよいのか等）。			専門家でない消費者が通知を受け取った場合、訴訟内容を正確に把握できるわけではない。
(4) 対象消費者であることの確認		・申請書式への署名 ・申請書式がない事案であれば、例えば小切手の裏に全ての権利を放棄する等の文言を入れる等	・請求権を基礎付けるかどうか一見してわからなような場合には「欠缺治療プロセス」 ・予め一定水準に近い場合には支払いをする許可を得ておくこともある ・和解で、領収書がある場合とない場合とで分け、前者には領収書記載の返還額を、後者には、それよりも少ない金額を支払うと定める方法もある	請求権を基礎づけるかについては、申請書式の情報に基づき判断する。要求水準の設定と微妙なラインについての事前の処理基準の事前取り決め。

通知分配会社比較一覧表

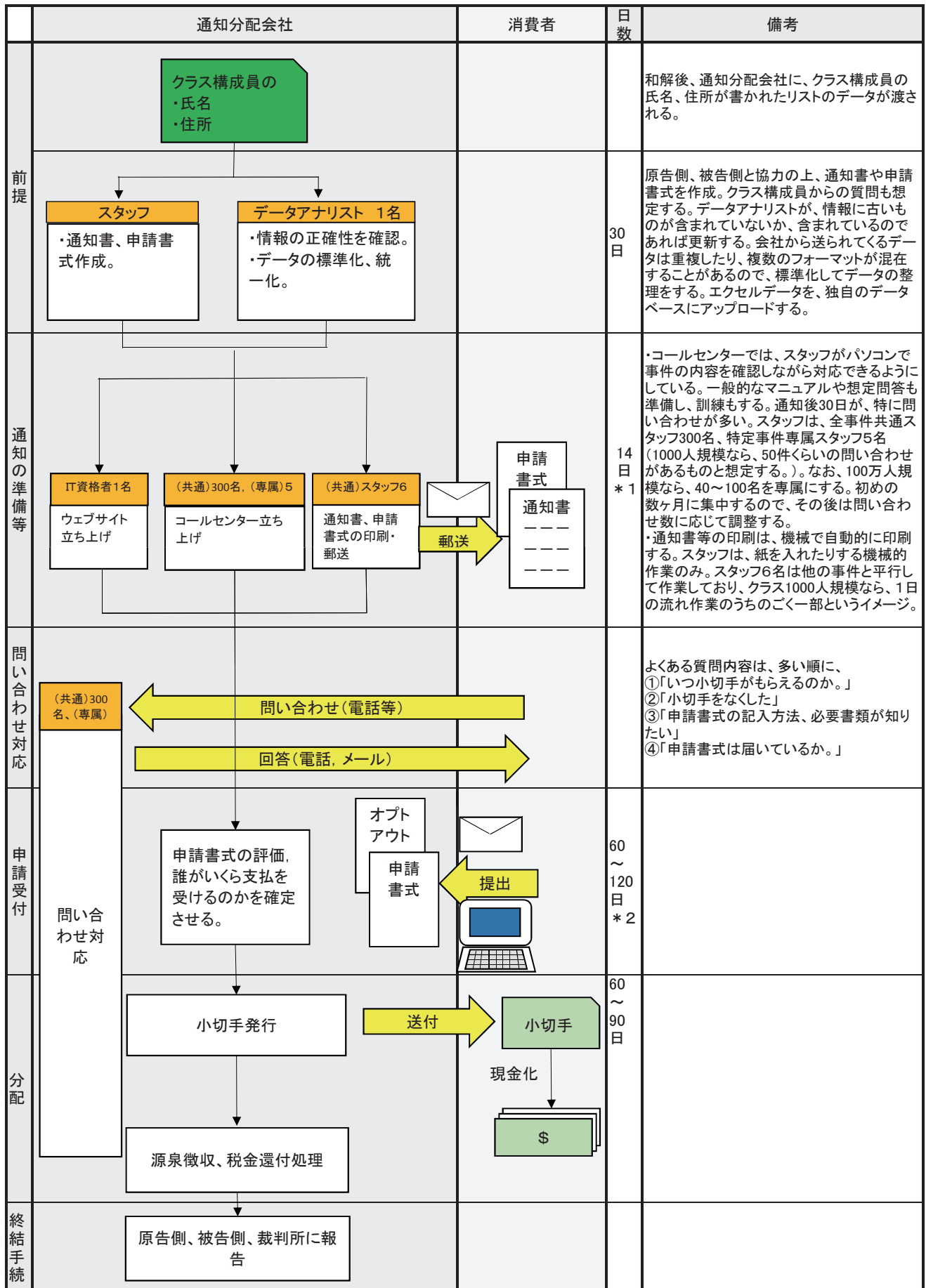
分配会社				要素の抽出
	American Legal Claims Services(D.C.)	ABData(NY)	EpiqSystems(NY)	
(5) 詐欺、なりすましの現状		・年間10億ドルが詐欺的申出者に渡っている ・逮捕、訴追されることはあまりない ・米国では60社が、それぞれ、詐欺的申出者のリストもっているが、共有されていない	実感としては多くない	詐欺的申し出がある。
(6) 詐欺、成りすまし対策		・FBI、シークレットサービス等連携 ・対策としては ①収容施設の全住所との照合 ②政府公開のテロリスト、凍結講座情報のオンライン取得 ③すべての社会保障番号をオンラインで取得した死亡者の社会保障番号と照合 ④事業者従業員の家族等による申請の有無の確認 ⑤米国調査機関の調査対象者とされている者の情報を確認 ⑥取引地域と住所の差異 ⑦申請者の郵便番号のエリアの平均的な収入を確認 ⑧ボジティブペインシステム(銀行が、保有する当方作成リストと小切手リストを用い、詐欺的換金ができないようにする。)の活用	①同一の人物から複数の申請が提出されていないかの確認 ②識別番号	詐欺的申し出に関しては、多様な手段でこれを防止しようとしている。
(7) 費用削減のための工夫			・申請様式の単純化と獲得情報の充実のバランス ・オンライン申請の活用(全ての空欄を入力するよう強制することができる。処理にも時間がかからない) ・オペレーターは費用がかさむ ・複雑な事件の問い合わせ対応は、Eメールよりもコールセンターやウェブサイトで ・送付書類は、スキャン可能なものとする	費用削減の面では、オンラインの申請が優位である。有人コールセンターは、費用がかかる。
5 分配	利息の計算を要する事案も多い			分配プランの作成、計算など。
(1) 支払金額の算定	分配のプラン策定			
(2) 支払方法	・小切手が主流 ・口座振り込みについて、米国ではACHを使用する問題が多い			米国では、小切手によるのが通常である。
(3) よくあるトラブル	・小切手をなくした。 ・小切手を受け取ったけれど現金化していない			小切手紛失や現金化に関する問題。
6 費用				

通知分配会社比較一覧表

分配会社					要素の抽出
	American Legal Claims Services(D.C.)	ABData(NY)	EpiqSystems(NY)		
(1)	費用の負担者	・ファンドからの支払い			米国においては通知・公告・分配の費用負担を消費者とすることは考えられていない
(2)	通知分配会社の費用の決め方	①単価 ②タイムチャージ ③その他のサービス	・和解金額の10%が目安 ・和解金額とは別に費用が支払われることがある ・費用がかかるのは、メディア広告料、郵送料、印刷費用、申請処理、電話関係である。		費用がかかるのは、メディア広告利用料、郵送料、印刷費用、申請処理、電話関係である。
(3)	費用の見込みの立て方	・通知書の分量 ・通知方法 ・申請書式の複雑さや申請方法 ・処理する情報量 ・必要計算 ・バックアップ資料の有無、量			通知の頁数や申請の複雑さ、権利の有無を確認できる資料の有無等は、費用が増すか否かの重要な資料である
(4)	費用・労力削減	・申請書式の機械的読み取り(スキャン) ・小切手のデジタルペイ ・通知書の特定のフォーマット ・コールセンター・マニュアル	・全自動化書面作成設備 ・自動的な電話対応システム ・受領書類の画像化	・ケースバイケース ・和解前のスケジューリングが鍵 ・数千人規模であれば、弁護士が問い合わせ対応をして、印刷、郵送、小切手の処理、申請書式の処理等は外部委託が効果的(相当大規模なワラスアクションであれば全て外部委託すべき) ・ハガキやメールの活用	(通知について) 1日で数百万通の書面の作成ができる機械がある。 消費者からの問い合わせについては予めマニュアルを作成して対応している。 通知には、ハガキやメールを利用し、通知コストを削減する。日本でも封書のみならず、ハガキ利用も考え得る。(その他) 和解前に当事者とプロジェクトマネージャーが協議する。数千人規模の事件であれば、弁護士がコミュニケーション部分を担当し、印刷、郵送、小切手の処理、申請書式の処理は外部委託することが考えられる。
7	その他				
(1)	通知分配会社と消費者との間のトラブル	・申請書式への署名漏れ ・課税関係書類未提出 ・オプトアウトと申請書式の混同 ・和解内容への不満(金額など)		・「何回か電話をしたが電話を取ってもらえなかった。」「質問に答えてもらえなかった。」との苦情	・よくあるトラブルは、①申請書式への署名抜けなどの対象消費者が提出した書類の不備、②和解内容に対する苦情申立の電話などである。 ・また、申請手続きそのものに對する苦情や、電話をかけたも出てもらえないなどの苦情もある。

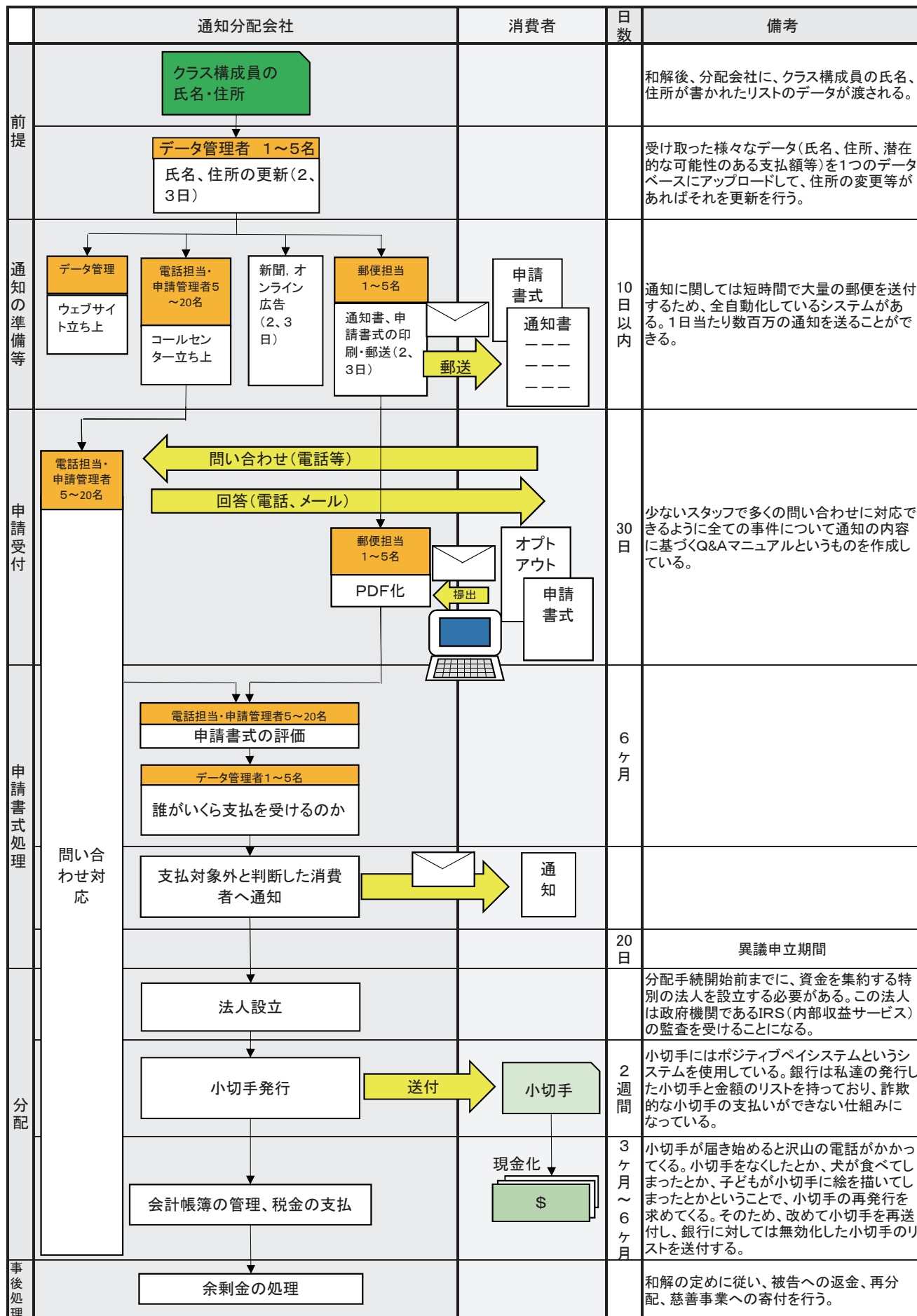
通知分配会社比較一覧表

分配会社				要素の抽出
	American Legal Claims Services(D.C.)	ABData(NY)	EpiqSystems(NY)	
(2) トラブル対処方法	・和解で、通知分配会社は提供されたデータに依拠して行えばよいと定められている ・和解書の中で定めがない場合には原告・被告側の共同の書面による指示を求める ・和解で、疑義が生じた場合には原告側に有利なように取り扱うと定められていることもある			・和解書の中に、トラブルの対応方法については、とにかく提供されたデータに基づくよう指示をされ、独自に責任ある判断を下さなくてよいようにされている。 ・トラブル発生を避けるために、和解書の中に、問題が生じた場合には、原告・被告両当事者の共同の書面による指示を受けることを記載することあり。 ・和解書の中に、疑義ある事項については原告有利に解釈することが定められることがある。 ・電話対応でのトラブルを避けるため、事前に、通知書に一定の対応指針の記載、受付事件の記載などの工夫を行うことが必要。
(3) 共通の書式			・統一化・標準化するとかえって不必要な情報まで求めることになりかねない ・正規の手続に関する書面であることが一見して識別できるようにすることは資する	・統一・標準書式を作るといふ考えは、存在しない。
(4) 日本で想定されるトラブル		・大量の問い合わせ ・詐欺的申請		・数えきれないほどの大量の電話問合せが来る可能性。 ・通知内容が信用されない可能性。
(5) 日本第1号事件へのアドバース		・コールセンターや申請処理は、外部委託すべき	・明確で単純な事件を扱うことにより、高い申請率を確保することが必要	第1号事件は、明確で、単純で、高い申請率が期待できる事件がよい。
(6) 日本への問題提起		・手続の透明性確保のための制度作り		・分配が正しく計算されて行われているのかを監督する仕組みが存在しないので、透明性を確保する仕組みを政府が主導して作る必要がある。



*1 理想は30日だが、実際に付与されるのは14日(2,000,000人～5,000,000人規模であれば、州ごとに分けて順次発送する関係で、電話も五月雨式に入ってくることから、長期になる。)

*2 オプアウト申請受付期間30～60日、クレームフォーム提出受付期間60日～120日が同時進行であり、クレームフォーム処理に30日～60日。



* 表中記載以外に、プロジェクトマネージャー(小規模なら1人、大規模なら5人。)会計士、人材マネージャー(教育係)、申請管理者。会社によってはコールセンターに申請管理者を置くことがある(電話中に申請書式を見て、対応してとなるが、電話がないときに効率的に手続を進めるため。)

第4章 聴取調査内容詳細

第1節 通知分配会社

1) D.C・通知分配会社 (American Legal Claims Services) 聴取報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016年3月8日 9時30分～11時30分

聴取先名 American Legal Claims Services

5985 Richard Street Suite 3 Jacksonville, FL 32216

聴取先応対者 Benny W.Davis, Jr., Sr. Vice President

通訳者 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 安枝伸雄

II 聴取内容

第1 先方からの質問・確認事項

1 状況確認

(先方) 論文・質問を送付いただいた時点から進展があればお聞かせいただきたい。

(当方) この秋から新制度がスタートする予定である。具体的な分配のやり方、原告となる消費者団体が受け取れる報酬の上限等が決まってきている。

分配手続については、例えば新制度では原告の消費者団体はオプトインした消費者に原則として直接会って本人の確認をしなければいけないとか、手続の内容について詳しく説明しなければいけないとか、若干ハードな手続が要求されている。そのため、消費者団体の関係者は新制度をうまくマネジメントできるのか心配している。

2 本人確認等について

(先方) 直接会わなければならない、対面するというのは、第一段階でということか、あるいは第二段階でということか。また、例えば300,000人とか大規模な訴訟の場合にはどうするのか。

(当方) 第二段階で、オプトインしてきた消費者との間で確認をしなければいけないということである。仮にオプトインしてきた消費者の数が非常に多い場合でも原則として確認をしなければならない。ただし、消費者が確認は不要であるという場合には確認しなくてもよいことになっている。

3 報酬について

(先方) 報酬についてであるが、被告側が支払うのが損害賠償額だけだとした場合に、消費者団体側は何か報酬を受け取れるのか。

(当方) 消費者団体が受け取る報酬は、オプトインした消費者が受け取った賠償額から支払われる。加えて、日本の制度ではオプトインしてきた消費者は、オプトインをする際に若干の金銭、例えば 10 ドル程の金銭を参加費用として支払わなければならないこととなっている。なお、特定適格消費者団体は弁護士の団体ではなく、非営利の消費者団体であり、消費者運動に携わっている一般の人や弁護士、その他学者など様々な人が参加している。

第2 事前送付した質問に対する先方からの説明

1 会社の組織について

(事前質問要旨) クラスアクション分配手続のための部署は？

- ・私達の会社はチームに分かれており、①上級コンサルタント、②コンサルタント、③アナリストである。これらのチームが手続の全ての側面を扱っている。
- ・また、銀行との連絡や取引などを扱う専門部署、小切手と分配を扱う専門部署、重要な業務となる税金関連の業務・課税などに関する業務を扱う部署がある。

2 事件毎に必要なスタッフ数等について

(事前質問要旨) クラスアクション分配手続に関与しているスタッフは何人か？あるケースにどれだけの人員を当てるかを決めるにあたっては、どのような要素を考慮することが必要か？

- ・何人スタッフが必要になるのかについては、クラス構成員がどれくらいいるのか、クラスの規模、どのような書類が必要になるのか、検討の対象となる資料の量、さらには申請の数や小切手の数、課税の問題やどのような計算が必要になるのかということを考える。
- ・私達が事件を取り扱うときには一定の金額的な基準がある。顧客が基準に応じた支払いを行いたくないというような場合には事件を受けることを拒否する。
- ・私達の評判の問題もあるため、引き受けるけれども必要となる作業を削減するということはしない。
- ・私達は、個々には救済を受けることができずクラス構成員としてしか救済を受けることができない人々を救済する、救済を容易にするという仕事として考えている。ここに名誉が関わっているのである。

3 通知分配会社の選択の要素等について

(事前質問要旨) どの通知分配会社を使うかは誰がどのようにして決めるのか？そのときの考慮要素は何か？

(1) 誰が選択するのか

- ・通常は原告側・被告側の弁護士が共同で選択をする。

- ・管理費がファンド（被告側が支払うその合計金額、裁判所が支払いを命じる合計金額）から支払われる場合、ファンドから弁護士の報酬、クラス構成員への支払い、通知分配会社への支払いが行われる。
- ・被告からの支払いがなされた後は原告側の発言力が大きくなる。被告側は支払いをした時点で関わらなくなるからである。
- ・被告が別途通知分配会社への支払いをするということがある。そのような場合は被告側の弁護士の発言力が強くなる。支払いなどを行うために、より長く関わってくることになるからである。

（２）通知分配会社を選ぶ際の要素について

- ・一つ目は通知分配会社の経験である。大事なのは通知分配会社の規模であるとか、存続期間ということではなく、特定の事件の経験がどれくらい豊富かということである。
- ・例えば、通知分配会社の中には、歴史は古めであるにも関わらず現在の従業員、スタッフには経験があまりないものもある。反対に、存在期間は短いが従業員らの経験が豊かである場合もある。
- ・価格は常に重要な要素となる。単純に一番安い通知分配会社を選択するというのではなく、事前に決めた特定の範囲内にある価格を提供する通知分配会社の中から最も経験が豊富であるところを選ぶということとなる。
- ・その他に、今までの関係とか専門分野というものがある。
- ・専門分野について、例えば、私達は消費者とか雇用関係が専門であり、証券関係の事件であれば私達ではなく他の通知分配会社を選ぶということになる。
- ・原告側・被告側が同じ通知分配会社を選ぶというような場合には任命されやすくなるが、どちらかだけが提案をしているという場合には任命されることは困難になる。そのため、専門分野や今までの評判というものが重視されることになる。

（３）クレームアドミニストレーターに使われる費用とその決め方

（事前質問要旨）消費者クラスアクションにおけるクレームアドミニストレーターの報酬は誰がどのように決めるのか？クレームアドミニストレーターの実費はその報酬に含まれるものか、それとも別に支払われるものか？

- ・費用の内訳は三つ、①単価、②タイムチャージ、③その他のサービス、がある。
- ・通知毎に単価を決めて、通知の合計に対していくらであると請求をする。
- ・従業員がその事件に関わった時間についてタイムチャージの合計を請求する。
- ・私達は事件を担当する前にかなり詳細な見積りを提出する。見積りの中には単価、どれくらいの時間がかかりそうか、それぞれの単価の金額、タイムチャージの金額、それらの合計も算出されている。

4 申請率向上のための取り組みについて

（１）申請率に影響する要素

（事前質問要旨）どのような方法でクラス構成員に告知するかが、消費者クラスアクションにおける申請率を上げるために重要だと理解している。告知方法や申請書式をデザインするときに、どのような要素を考慮することが多いか？

- ・いくつか要素があるが、一番大きいのは人口の構成（属性）である。年齢（年配か若年か）、裕福なのか否か、頻繁に移動するため所在地がわかりにくいかなどといったことである。
- ・人口の属性と申請率についての具体例で説明する。たとえば、22歳から30歳くらいの間のバーテンダーの場合であれば、彼らは携帯電話を中心にした生活をしている。そのため、携帯電話で通知の内容を読むことができ、また、携帯電話で申請をすることができるという場合には申請率が非常に高くなる。
- ・二つ目は、いくらぐらいの金銭がもらえるのか。小切手の金額が小さければオプトインしないという選択肢をとるであろう。それなりに金額が大きければオプトインするということになるであろう。また、金銭ではなく将来の購入に向けたクーポン（割引券）が与えられることがよくある。クーポンの場合と比べて金銭の場合の方が、申請率が高くなる。
- ・三つ目は、メールアドレスのリストの内容の正確性、とりわけ、いつ頃のもののかということである。2年半程度で引越しをする者も多いため、あまりに古いリストである場合には、内容の正確性というものが担保できないということになる。なお、郵便物を送付して、住所不明で戻ってきた場合には、個人信用調査機関に依頼をして住所を探してもらうということができる。そのように所在地の特定サービスというものを使うことによって、申請率を増加させることができる。
- ・四つ目は、対象者の受け取る書類がわかりやすいものということである。長い統一文書全体を読まなくても済むということである。クラスアクションの通知における第一のルールというか決まり事であるが、人々は通知の全体を読むことはないということである。
- ・五つ目は、インターネットでも申請ができるようにするということである。オンラインでの申請と呼んでいる。

（問）ケースバイケースであろうが、申請率は平均どれくらいか。また、どれくらいだと高いといえるのか。

（答）クラスアクションの種類によりかなり違いがある。雇用問題のクラスアクションの場合、申請率が高い。50%、60%にもなる。消費者問題のクラスアクションの場合、通常は10%、あるいはそれより少ない申請率となる。

申請率が低くなる要素として、私達の考えとしては、郵便物を受け取った人の半分が開封すらしないということである。これはEメールの場合にも同様の傾向があり、近年は悪意のあるメール、ウィルスメールなどへの用心が高まっ

ているためなかなか開封してもらえない。とにかく開封してもらうように工夫をしなければならない。

そのため、直接的な方法よりも間接的な方法、受動的な方法が使われている。例えばグーグルの広告や、その人がどのようなキーワードで検索をかけているのかに応じて、表示される広告などを使ったりしている。

(問) 住所が不明な時には信用情報機関を使うということであるが、その費用はどれくらいかかるのか。

(答) 調査1件あたり40セントから50セント。代表的な信用情報機関(会社)は全ての者の信用情報を把握しており、社会保険番号や納税者登録番号などを伝えれば住所を探してもらえる仕組みになっている。

(2) 申請受付方法

(事前質問要旨) 申請書式の提出に関して、よく使われる手段は何か?

- ・申請を受け付ける方法は、①郵送、②インターネット・オンライン、③Eメール、④FAXである。
- ・郵送は記入した用紙を郵送してもらうという方法である。申請率を上げるために、郵送で通知する際には切手を貼った返信用の封筒を同封しておく。ビジネスリプライエンベロウ、ビジネス返信封筒と呼ばれている。
- ・インターネットによる方法は先ほど述べたオンラインでの方法である。米国では個人情報保護が非常に重要視されており、いわゆる4桁のピン番号¹を使っている。オンラインで行う場合、ピン番号と申請を行う本人しか知らない個人情報を組み合わせることにより申請を行っているのが本人であることを確保している。
- ・Eメールによる方法は添付ファイルで申請書式を送信する方法である。
- ・FAXで申請も受け付ける方法はあまり使われていない。
- ・全体の90%がオンラインでの方法、あるいはEメールによる方法である。

(問) オンラインによる方法で、本人にしか知らない情報と組み合わせるということであるが、本人しか知らない情報とは例えばどのようなものか。

(答) 9桁の社会保険番号のうち例えば最後の4桁を入力して下さいというようにする。あるいは生年月日。それらは通知には含まれていない情報であり、本人しか知らない情報というものになる。雇用が開始された年月日ということでもよいし、特定の会社との間で使われた口座の番号などでもよい。ただし、被告や私達に情報を提供する者が把握できている情報でなければならない。仮に、

1 ピン番号はクレームアドミニストレーターがランダムに設定する番号である。当初は4桁であったが、現在はクラスの構成員が増えているため9桁の番号を使っている。通知時に個別にピン番号を知らせている。ピン番号は他の者が入手しても意味がないものである。クラス構成員がピン番号を受け取ったということは後でわかる仕組みとなっている。

それらの情報をその者が忘れたという場合には私達に直接連絡をして確認をするということになる。

(問) オンラインによる方法を利用してもらうために、対象者は掲載されているホームページ等をどうやって知ることができるのか。

(答) 郵送する書類にはウェブサイトが記載されている。また、新聞や雑誌に広告を掲載したりする。さらに、グーグル検索でも見つかるようにしている。この点に関しては、交渉の争点となることが多い。例えば、被告側の職場の中で何か掲示物を掲げるとか、社内のイントラネット、連絡網の中でそのような掲示を行うという点である。消費者側が被告側と交渉する時には販売店、販売所での掲示物を示すなどという点が争点となることもある。

5 クラス構成員への連絡方法について

(事前質問要旨) 申請書式を提出したクラス構成員とのやり取りはどのようにして行うか? 申請書式を郵便で提出した者とのやりとりにおいて特段の困難はあるか?

- ・対象者から私達に対する連絡方法は、①有人のコールセンター、②無人のコールセンター、③Eメール、④郵便、⑤ソーシャルメディアである。
- ・有人のコールセンターではパソコンと電話のあるコールセンターを設けて、クラス構成員にコールセンターから連絡をしたり、あるいはコールセンターへの連絡を受け付けたりしている。
- ・無人のコールセンターは IVR (インターラクティブ ボイス リスポンス。直訳すると相互作用的音声回路) と呼んでいるが、これは電話をかけた者が音声の指示に従って番号を選択していくことにより手続を進めることができるという仕組みである。無人のコールセンターの方が費用面では優れている。
- ・有人のコールセンターにおいて、コールセンターから電話をかけるのは申請を促すというよりは、書類は全て届いたかという確認の電話である。
- ・米国ではクレームアドミニストレーターは、原告側でも被告側でもなく中立的な立場で合意されたことを執行していくのが役割である。
- ・残りの三つの方法は、Eメール、郵便、ソーシャルメディアである。
- ・現在行っているケースは、まずは郵送して、返信がない場合には次にメールで連絡をし、返信がなかった場合には、次に被告側が提供するソーシャルメディア (フェイスブックやツイッター) を通じてコンタクトを取る。

(問) 被告が提供するソーシャルメディアというのはどういう形で提供するのか。

(答) 特殊なケースであったが、もともとソーシャルメディアに関わっている被告であり、潜在的なクラス構成員のソーシャルメディアの中のデスクの ID 等を把握していたケースであり、それが提供された。そのため、ソーシャルメディア

を利用するという場合には、今現在このような事件が存在しているということを全体的に知らせるのに使う。一般的に、特定の人物向けの手段とはされていない。

6 クラス構成員から寄せられる質問等について

(事前質問要旨) クラス構成員からの典型的な問い合わせはどのようなものか？
それにどのように対応しているか？

(1) 典型的な問い合わせとそれに対する対応

- ・クラス構成員からコールセンターにかかってくる電話での質問のうち、典型的なものについては回答例を書面化して、適宜、対応できるようにしている。

(2) 最も典型的な質問（何の訴訟か）

- ・一番典型的な質問は何の訴訟なのかということである。人々は弁護士ではないのでどういう訴訟なのかを知りたがる。自分にどのような影響があるものなのかに関心があるということである。
- ・何の訴訟かという質問についてであるが、一段落くらいの非常に簡潔な説明を予め通知しているにもかかわらず、それを読んでももらえていないということである。
- ・人々は私達から通知を受け取った時点で何か自分が訴えられていると思ってしまうようである。私が訴えられているのですかと聞いてくる。そうではないということがわかると安心する。そのあとで、自分は何を得られるのか、何をしなければならないのか、どのような選択肢があるのか、という質問が続く。
- ・米国のクラスアクションの多くの場合、申請を行うこと自体は必要ではない。しかし、オプトアウトをせずに申請も行っていないと、何も受け取っていない場合であっても拘束はされるため後日別途提訴することはできなくなる。そのため、その場では何も受け取りたくないのだが、後に自分で提訴する権利は留保する場合にはオプトアウトする必要がある。

(3) その他の質問

- ・他の質問事項は、小切手はいつもらえるのか、自分はどのような権利を放棄しているのか、自ら弁護士を雇わなければならないのか、自分の弁護士は誰なのか、さらに情報を得るにはどうしたらよいのか等というものである。
- ・さらに情報を得る方法としては、ウェブサイト、コールセンター、あるいは原告側の弁護士（原告側の弁護士が彼らの弁護士でもあるということになる）に聞いてもらうという方法があることを伝えている。
- ・クラス構成員が 300,000 人くらいの事件で、救済措置としては主に差し止めが行われ、ごく一部のクラス構成員だけが金銭を受け取ることができるという事件があった。その事件で「私はいつ小切手を受け取るのか」というのは非常に答えづらい質問であった。その質問に対しては、彼らは差し止めという別の形で利益を

受けることになること、なぜ別の形なのか、なぜそれが利益になるのかということの説明しなければならないこととなった。

(問) オプトアウトの話がでたが、消費者関係の事件についてオプトアウト率というのはどれくらいか。実際にオプトアウトした人のうち自分で訴訟をする人は多いのか。

(答) 二つ目の質問は通知分配会社としては把握できない部分である。

オプトアウトの用紙が入っていたから単にそれを記入して送るというように、知らないが故にオプトアウトする人が多いようである。別途自分で提訴したいためにオプトアウトするというのは本当に限られた人になると思われる。あえて数字をあげるとするならば、1%、0.5%以下ではないか。

時には組織的にオプトアウトを促すことが行われることがある。例えば、誰がクラス代表になるのかについての争いがある場合であるとか、あるいはクラスの認定はされたが被害者グループによって損害額が異なるという場合には、特定の損害グループについてはオプトアウトしてもらい別途提訴してもらうように促すということがみられる。

よくあるのが、被告側が和解の中で一定のパーセンテージ以上の者がオプトアウトした場合には和解の効力を有しないとするやり方である。被告側として支払う全体額を計算することができるからそうしているのである。

(問) 一定以上の割合でオプトアウトされると和解の効力を喪失させるのは後から個人訴訟で支払う金額が増えるからだと考えられるが、何%くらいで設定するのか。

(答) 事件により、また、交渉の内容により異なるが、5%以上がオプトアウトすると和解が無効とするやり方がされるようである。私はこのビジネスに関わり始めて20年が経つが、その間にはこのようなやり方で和解が効力を失ったというのは一度だけである。

7 クラス構成員の個人情報の管理等について

(事前質問要旨) クラス構成員の個人情報をどのように管理しているか？

- ・既に説明したように、ピン番号と特定の個人情報を使っている。
- ・既に説明したように彼らが申込みをする時にはそれ以外の情報も提出しなければならない。その情報は通知には含まれていないという仕組みである。
- ・従業員に、個人情報保護を徹底させる研修をするとともに、安全なシステムを用いている。
- ・私達が保管している個人情報も全て暗号化されている。私達を送る個人情報も全て暗号化している。これらは非常に重要である。
- ・私達のシステムへのアクセスポイントを制限したり、ファイアーウォールのアプリを使うことによって私達の公式ウェブサイトに対して米国国内から、あるいは

事件に関連する特定のエリアからしかアクセスできないようにしたりして問題が生じないようにしている。例えば、日本から私達のウェブサイトアクセスしようとした場合にアクセスできない可能性が非常に高い。

8 申請を行う者との間の典型的な問題について

（事前質問要旨）クラス構成員との間における典型的なトラブルはどのようなものか？

- ・一番多いのは申請書式に署名をしていないという問題である。
- ・米国ではほとんどの場合分配される金額に課税がされる。課税関係書類に自分の納税者登録番号を記入する必要がある、また、その書類により日本でいうところの源泉徴収が行われるという仕組みになっている。その課税関係書類をなかなか提出してもらえないという問題がある。
- ・先ほど理解したうえでオプトアウトしているわけではないと説明した。通知のパッケージの中にはオプトアウトの用紙も含まれている。オプトアウト書式も入れるという場合もある。人々は混乱して両方の書類にサインをして返送してくることがある。私達は顧客に対しオプトアウト書式の用紙は返送しないようにと伝えている。
- ・申請の提出期間を経過した後、さらには支払いが行われた後に、私も申請を行いたいと申し出られる人がいる。
- ・受け取ることのできる金額に満足していないという問題もある。例えば損失自体が1,000ドルであるのに受け取れるのが100ドルだという場合である。
- ・このような金額が少ないということに対する不満というのは、単なる和解に対する不満であり申請の効力自体には影響がない。しかし、申請の効力自体に影響を及ぼす問題がある。例えば三つのサブクラスがあり、クラス構成員が自分はグループAに属すると考えて申し出たところ、原告の区分によるとグループBに属するという場合であり、かつ、和解の内容によりクレームアドミニストレーターは被告側の区分に従わなければならないとなっている場合には、申請の効力自体も問題になり得る。
- ・雇用関係事案におけるグループの区分についての具体例であるが、自分のバックグラウンドをチェックされて解雇されたと被用者は考えているのだが、本当の解雇理由は実際には職場に来なければならない最初の3日間に職場に来なかったという場合などである。

9 死亡しているクラス構成員の扱いについて

（事前質問要旨）クラス構成員が申請書式を提出した後に死亡した場合、通知分配会社はどのように対応するか？

- ・ 和解の中で明確に定めをしなければならないということになる。
- ・ 通常は申請を行った者に対してのみ分配を行う。誰かが死亡している場合には、その人の遺産に対して分配を行うことになる。
- ・ 和解の中に特別の定めがある場合、例えば遺産の受益者が誰なのかを探索して、その受益者に対して小切手を発行したりすることもできる。このように支払先を変更する場合などには追加的な費用が発生するため、特定の金額をチャージすることとなる。

10 分配プロセスについて

(事前質問要旨) クラスアクション分配手続のための業務フローは？

- ・ プロセスとしては、クラスが特定され、それぞれの構成員がいくら受け取るのかが確定した後、その分配のプランを決める。分配プランには分配のタイムラインと分配のステップ、そして、いくらが分配されるのかということが書かれている。
- ・ このプランを弁護士や当事者に承認してもらう。
- ・ 分配前のプランというものを提出して、そこには小切手とか、いくらが支払われるかなどという情報を記載して、それも承認してもらう。
- ・ 小切手そのもののフォーマットについても承認を得る。
- ・ 銀行側にその小切手で処理ができるのかということを確認してもらう。例えば、500,000 枚の小切手の処理が必要になった場合には処理ができないなどという問題が起きないようにする必要がある。
- ・ そのうえで、実際に分配を行い、その後、一日毎、あるいは一週間毎にどれぐらいの小切手が現金化されたのかなどという収支に関するまとめを行う。
- ・ 最後に、アカウントを締めて、もし残った資金がある場合は、裁判所の命令に従い、それを特定のところに支払い、最終的には私達が行った業務についての宣誓証言を行うことになる。
- ・ 残った金額がある場合の主な支払い先として、一つは被告側にそれを戻す、もう一つは事件の内容に関連するような慈善事業への寄付である。
- ・ 例えば、慈善事業についても和解書によるが、原告指定の慈善事業、被告指定の慈善事業、あるいは共同で指定した事業ということがあり得る。
- ・ たとえば、cy-pres 法理、近似賠償というものがある。

(問) 例えば、通知分配会社とクラス構成員との間で紛争が生じた場合、どのように解決するのか。

(答) 通常、和解書の中にはクレームアドミニストレーターはとにかく提供されたデータに依拠して行えばよいと定められている。和解は裁判所によって認証されるのであるが、和解の内容は審理によって何か判断されたものというよりは、むしろクレームアドミニストレーターの裁量に委ねるというように定められることがある。そのため、クレームアドミニストレーターとしては裁量に基づいて判断

をするか、あるいは、被告側に連絡をしてより多くの情報を求めるのかということになる。

- ・クレームアドミニストレーターは板挟みにはなりたくないため、和解書の中で定めがない場合には原告・被告側の共同の書面による指示というものを求めたりする。
- ・和解書では、疑義が生じた場合には原告側に有利なように取り扱うと定められていることもある。

11 システムについて

（事前質問要旨）クラスアクション分配手続のための特別なシステムがあるか？

- ・申請とか、あるいは管理のためのシステムとして LCMS というソフトウェアがある。今はインターネットであるが、今までには DOS から形式が変わってきている。過去から現在に至るまで五種類のシステムを開発してきたという経緯がある。通知分配会社とこのデベロッパーとをかなり連携させている。
- （問）そのシステムは、一般的に使われているのか。それとも、他の通知分配会社は、別のシステムを使用しているのか。
- （答）このシステムは当社のみが使っているシステムであり、他の会社は違うシステムを使っている。中にはマイクロソフトアクセスなどのシンプルなものを使う会社もある。
- ・システム開発は組織的に行ってきた。私達の社内にも開発者を 1 人常置させている。例えば、何か細かい変更や修正が必要な場合には常にそれができるようにしている。
- ・システム開発について何かを外部に委託したということはない。そのため、システム開発費用が実際にどれくらいかかるのかということは今まで計算をしたことがない。
- ・開発者を社内に常置している理由は常に対応できるようにしたいからである。具体例として、原告側の弁護士事務所が申請に関する通知とカリストの管理は私達に行ってもらいたいが、申請の処理自体は自分達で行いたいという依頼があった。そこで、私達はシステムを開発してオンラインで通知や申請は行いうが情報は私達の方ではなく原告側の弁護士事務所に自動的に転送されるというシステムを開発した。
- ・その事件自体はクラスアクションではなく集合訴訟であり、オプトインが必要になるものであった。オプトインするまでは被告側が情報を管理しており、オプトインをした時点で原告側の弁護士事務所が取り扱うということになっていた。そのため情報を転送する必要があったのである。
- ・今後もし日本でそういうシステムを開発されるのであれば、それについて私達の方で支援ができるのではないのかと考えている。

12 弁護士の直接的関与について

（事前質問要旨）どの程度、またどのようなケースにおいて、原告側代理人が直接分配手続を行うことがあるか？この場合の利点、短所は何か？

- ・小規模の事件の場合には弁護士が自ら行うこともある。ただし、その場合にはその弁護士は自分の受け取る報酬を増やすという目的でそうしているようである。
- ・そのような弁護士は訓練されていない業務を扱うことになるため多くの問題が生じるということにもなる。管理の一番の敵は弁護士だと言われることがあるが、それが意味するのは、例えば5年に一度ぐらいこのような和解を行っているという弁護士が、自分の5年前の経験に基づいてこのように管理をして欲しいという指示を出すことがある。しかし、その5年の間に技術が進歩するなどしており問題が生じるということである。

13 手続費用に影響する要素について

（事前質問要旨）クラスアクション手続の費用について、事件の規模や特徴、その他の要因により大きく変動するものには何か？

- ・クラスの規模が大きくなると合計の金額は高くなるが、個々の構成員に対してかかる費用は安くなる。
- ・コストに影響する要素として、通知のページ数や通知方法、申請の複雑さやそれを行う方法、申請書式がどれくらい複雑であるのか、通知分配会社がどれくらいの情報を評価しなければならないのか、あるいは何かの計算、算定などを行うことが必要になるのか、バックアップ資料などが存在するのか（存在する場合には時間がかかることになる）等が要素となる。
- ・事件がマスコミとかソーシャルメディアの注目を惹いた場合には申請率が高くなるため、それに伴って費用も増加することになる。

14 手続き費用の負担について

（事前質問要旨）一般的には、クラスアクション手続に要する費用は誰が負担するか？消費者クラスアクションにおいて消費者が一部でも負担したようなことはあるか？

- ・ファンドからの支払いが行われる。クラス構成員が支払いをしなければならないというものは見たことはない。
- ・もっとも、和解の場合にファンドの中から支払いが行われるということは、構成員が比例的に費用を負担している言うことができるのかもしれない。

15 弁護士費用・管理費用と申請率の関係について

（事前質問要旨）クラス構成員がクラスアクション手続から得られる利益の合計に対する弁護士費用や実費の割合は、どの程度、その事件の申請率に影響するか？

- ・ 弁護士費用、管理費用が申請率にどれくらい影響するのかという質問であるが、ほとんど影響していない。クラス構成員がそのような費用を把握して行動するという状態にはない。
- ・ 本当は 1,000 ドルくらいの被害を被っているのに 50 ドルしかもらえないという場合に、弁護士達が自分達のお金を持っていつているのではないかという猜疑心というものはあるかもしれない。
- ・ 申請率に最も影響している要素は、①分配される金額がどれくらい高いのか、②通知等の様式はどの程度目立つものなのか、③記入がどの程度容易なのか、④どの程度広く注目されているのか、ということである。

16 費用を削減するための工夫について

（事前質問要旨）費用の節約や分配手続における業務や労力の効率化を図るためのノウハウはあるか？

- ・ 私達は、費用の節約や分配手続における業務や労力の効率化を図り、クラス構成員に対し、より多くの分配を行うことを心掛けている。
- ・ 申請書式についてはなるべく機械で読み取り可能な状態にしている。スキャンすることが可能なようにしている。それによる人の手間は必要にはなるが、より別の作業に人員を出すことができるからである。
- ・ 小切手については二つ目に記載しているがポジティブペイというのを使っている。具体例として、100,000 枚の小切手を発行した場合、銀行側にそれぞれの小切手の番号と金額と氏名が書いてあるリストを送付する。現金化がされた場合には現金化された小切手がそのリストに入っているのかを確認することができる。そのリストに載っていない誤った金額で現金化がされたとか、載っていない番号の小切手が現金化されたということなどを確認して、その小切手に対する金銭が顧客の口座から引き出される前にそれを止めることができるという仕組みになっている。
- ・ 通知を郵送する場合には、郵送費を節約するために特定のフォーマットを使っている。
- ・ 二つ以上の申請の権利を有する者がいる場合はそれらを一つの小切手にまとめるようにしている。
- ・ 納税用紙の提出が必要となる場合にも費用、手間を削減するためにそれを小切手の上に付けるようにしている。
- ・ コールセンターについても実際にコールセンターの従業員と話す時間を短くする

ために事前にスクリプトなどを準備している。

- ・自動化は、効率性を上げることができるだけではなく、品質の増加にもつながる。
- ・なお、コールセンターで実際に人と話す時間を減らすと説明したが、やはり満足してもらわなければならないので、例えば、あなたは訴えられた訳ではないのだという情報をなるべく事前に、早い段階で提供するようにしている。
- ・また、柔軟性も必要である。例えば、あまり寄せられないような質問であったとしても柔軟にそれに対応できるようにしている。

第3 おわりに

- ・米国のクラスアクションシステムはよく批判にさらされている。私自身マイナスのイメージを持って育ってきたという経緯がある。しかし、内部からクラスアクションというものを見ていると良い影響をもたらしているということがわかる。特に、ビジネスの運営の仕方に好影響を与えているということがわかる。さらに、単独では救済を得られない人に対して救済を提供しているものでもある。内部から見ていると、やはり当事者双方の側に真に配慮している人達が多くいるということがわかる。
- ・他の通知分配会社にも会うということを聞いているので、私達の特徴について説明したい。良い通知分配会社というのは沢山いるが、私達の特徴はカスタマーサービスである。顧客との関係、素早い迅速な対応である。私達は1日24時間、週7日、1年中対応をする。弁護士には弁護士としての仕事に専念していただき、私達が書類の処理等を行うのだというものをコンセプトとしている。

(問) 最後の、弁護士は弁護士の仕事に集中するという意味に関し、通知分配会社は基本的には弁護士が関与していない組織という理解でよいのか。

(答) 弁護士もいる。例えば、過去に大規模なクラスアクションに関わった弁護士が実務経験を生かして、通知分配会社に転職をするということはある。そのような弁護士は大手の弁護士事務所との関係があるためコネクション的な観点からは非常にメリットがある。

しかし、私達の考え方では、弁護士経験を有する者を雇わなかったからといってデメリットはない。むしろ、例えば郵便システムとか、郵便などの業務に関わった経験のある者が貴重であったりする。スタッフのバックグラウンドは様々であり、公認会計士や技術者など様々なスキルを持った人がいる。私達の会社のスタッフは現在11名であるところ、もう1人増やすとしたら今までの従業員が持っていないスキルを持っている人にしたいと考えている。

以上



2) NY・通知分配会社 (ABData) 聴取報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016 年 3 月 10 日 15 時 30 分～17 時 30 分

聴取先名 ABData

One Battery Park Plaza、 32nd Floor New York、 NY 10004

聴取先応対者 Anya Verkhovskaya

通訳者 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 西谷拓哉

II 聴取内容

第 1 会社概要

1 スタッフ数及び資格等

当社では、社内には 400 人の従業員がいる。また、インド共和国には別のチームが存在し（外部委託）、消費者からの申請に対する対応を行っている。スタッフの中には、元弁護士が多数在籍している。このほか、プログラマー、会計士、会計簿の担当者や公認会計士、コールセンターの専門、メールルーム（郵便物が書類をスキャンするための設備）の設備管理者、コンピュータネットワーク、セキュリティ等を扱う IT の専門家等が在籍している。

各スタッフの業務について、会計の専門家らは、和解合意の内容に従い適切に金銭が分配されていることを確認する。例えば利息が発生する場合などでは、分配の計算が複雑になることがあり、計算が正しく行われていることを確認することが必要である。このほか、弁護士と共同して作業を行うプロジェクトマネージャー、メディアへの広告を行うメディア担当者、販売・マーケティング担当者、これら全て者を管理する人事部スタッフ等がいる。

2 分配をする際の各部門

対象消費者への分配業務を行う際、会社内の部門には、会計チーム、分配段階のコールセンター（スタッフは最初のコールセンターとほぼ同じ）、分配段階の消費者からの申請等への対応、処理チームがある。ここでも対応チームが必要なのは、対象者が結婚、離婚により氏名が変わることがあるため、新旧の氏名の申請の同一性を確認したうえで小切手を再発行したりしなければならないためである。

第 2 業務フローとスタッフ数、所要時間等

1 業務開始から終了までの流れと平均的所要時間

クラスアクションについて裁判所が認めてゴーサインが出た後の業務の所要

期間は次のとおりである²。

- ①通常は 10 日以内に書類を作成してウェブサイトとコールセンターを立ち上げる。早いときは 5 日から 10 日でそれらを完了させる。
- ②その後、30 日間のオプトアウト期間が設けられる。その間に対象者は異議を申立てたいのか、あるいは自分は排除してもらいたいのかを選択することができる。
- ③その後、申請書式の提出期間として 3 日間与えられる。多くの裁判官は期限後に提出された申請書式でも受け付けるようにと言うが、私達にとっては、それは非常に困難である。それではいつまで経っても終わらない状態となるからである。
- ④実際にはどれくらい量の申請が提出されたのかにもよるが、通常は期限内の最後の申請が提出された時から 6 か月与えられて、その間に申請処理を行うこととなる。その期間は裁判所によって長くもなり短くもなる³。
- ⑤裁判所が認証した後、小切手を郵送期間として 2 週間与えられる。小切手の受領者には現金化の期間として 3 か月から 6 か月が与えられる。
- ⑥残った金額が大きい場合には既に現金化した人に対して再分配を行うこともある。再分配を 2 回行うこともある。

(問) 再分配を行うことも和解合意で決められているのか。

(答) そうである。和解合意の中で残額が 5 万ドル、あるいは 2 万ドルに至るまで再分配をすると決められていることもあるし、原告側の弁護士の裁量に基づいて再分配を行うと定められていることもある。

- ⑦ 6 か月以内という申請の処理期間と 3 か月から 6 か月の小切手の現金化期間とは別である。事件の管理そのものの合計期間としてはだいたい平均して 2 年程度である。中には 8 年間管理をした事件もある。私達が関わっている事件で米国の原住民対米国政府という事件があるが、その事件が始まったのは 19 世紀であるが、未だにまだ続いている。

2 業務フローとスタッフ数、所要時間等（会社立ち上げ当時の事例）

必要なスタッフ数は、どれぐらいの申請があり、どれぐらいの電話をかけなければならないのかという管理上の側面が影響する。小規模クラスの事件であれば 1 人でできる。以下は、私が会社を立ち上げたときに電話の対応作業等も含め全て私 1 人で行った業務の流れと求められる時間である。一人で行うことは、もちろん推奨できない。

- ① 2 時間以内にウェブサイトを立ち上げる。
- ② 1 時間以内にコールセンター立ち上がることが求められる。
- ③ 2、3 日以内に新聞やオンライン上での広告が行えるようになっていなければならない。

² ただし、対象消費者の数や事件の規模により左右される。

³ 申請処理が終わった段階で裁判所に対して、宣誓証言が行われたクレームに対してこれだけの金額を支払うという認証を受ける手続をとることがある。

- ④ 2、3日以内に大量の書類を印刷できる能力を備えていなければならない。
- ⑤ 2日、3日以内に提供されたリストの氏名と住所を最新のものに更新しなければならない。
- ⑥ 送達されずに返送されてきた郵便物を確認して、情報を更新して再度郵送する。
- ⑦ 消費者からの申請の処理能力を備えたスタッフが申請処理を終えた後に初めて分配作業が始まる。
- ⑧ この時点で資金を集約する特別の法人を設立する必要がある。この法人は政府機関である IRS（内部収益サービス）の監査を受けることになる。
- ⑨ 小切手の郵送、会計帳簿の管理、税金の支払いを行う。

多くの場合お金が残ることになるが、被告に戻すのか、あるいは慈善事業に寄付するかを事前に和解条項で決めておく必要がある。

3 業務フローとスタッフ数、所要時間等（クラス構成員が数千人規模の事件の場合）

（1）現状

州裁判所の事件で数千人規模のケースは多数取り扱ったことがある。自動車の販売会社が1つのパックとして追加料金をもらい追加サービスを販売していたが、中身を開示していなかったというケースがあった（ウォーターモービル事件）。このケースでも後で説明する全てのステップを行った。すなわち、ウェブサイトを持ち上げて、コールセンターを持ち上げた。このケースでは対象者が1つの州のみという小規模ケースだったので数人で対応することができた。最終的に分配した金額は、500万ドル程度である。

（2）業務フローとスタッフ数等

- ・小規模のクラスアクションであれば数人で処理できるであろう。
- ・郵便物の取扱とそのデータ化に1人。データ処理に1人。電話対応と申請処理に5人。プロジェクトマネージャーが1人。
- ・データ化とは私達が受け取った情報をデータファイル化することである。紙媒体は一切扱わない。紙媒体は量的にも数百のボックスの中にしか収まらないうえに、実際に管理不能である。また、データファイルはバックアップをしておけば火災や水害に生じた時でも困らない。
- ・分配作業は申請処理には含まれていない。次の段階であり別作業である。ただし、スタッフはみんなスライドさせる。
- ・分配段階の業務フローとしては、まず、申請処理が終了した時点で支払いを一切受けられない人に対してレターを送付する。通常は異議申立期間として営業日で20日間の期間を与える。その後、異議等の内容により、あるいはもともと支払いを受けられることができると判断された人について和解の合意書に基づいて金銭の配当を行う。具体的には小切手を作成してそれを送付する。全米にある5つか

6つの銀行と連携して、その小切手の支払いをその銀行のシステムに基づいて行ってもらふ。毎日、小切手の間金額、残額を算定する。

- ・小切手が届き始めると沢山の電話がかかってくる。小切手をなくしたとか、犬が食べてしまったとか、子どもが小切手に絵を描いてしまったとかということで、小切手の再発行を求めてくる。そのため、改めて小切手を再送付送付し、銀行に対しては無効化した小切手のリストを送付する。
- ・小切手にはポジティブペイシステムというシステムを使用している。銀行は私達の発行した小切手と金額のリストを持っており、詐欺的な小切手の支払いができない仕組みになっている。例えば、誰かが個人として小切手を発行した場合に受取人が金額に「0」を加筆しても銀行にはわからないため現金化が可能であるが、ポジティブペイシステムでは、銀行は小切手の番号、金額、受取人を把握しているため詐欺的な現金化はできない。

4 業務フローとスタッフ数、所要時間等（クラス構成員が大規模な事件の場合）

（1）現状

現在、対象者が40万の大規模事件を担当しているが、スタッフは75人である。郵送分野に5人。彼らは郵便物の分類を行った上でスキャンをする。郵便局から施設に郵便物を運ぶためのスタッフが少なくとも1人必要である。電話担当者が20名程。プロジェクトマネージャーが5人程。1つのチームであるためプロジェクトマネージャーやプロジェクトコーディネーターがいる。データ管理に5人。残りは会計士である。

（2）スタッフ数等

- ・大規模な事件であれば必要なスタッフ数も増やさなければならない。
- ・データ管理者、データ管理チームが行う業務を次のとおりである。
 - ① 受け取った様々なデータ（氏名、住所、潜在的な可能性のある支払額等）を1つのデータベースにアップロードして、住所の変更等があれば更新を行う。
 - ② 申請が提出された段階でデータ管理チームが1人いくら支払うことになるのかを計算する。支払額が「0」となった人に対してはデータ管理チームがレターを作成して、「0」になった理由を説明する。
 - ③ データ管理チームはウェブサイトも担当する。1人でメディアへの広告を行ったり、あるいはオンライン上の広告キャンペーンを行ったりする。
 - ④ これらの業務を行える者を雇用して訓練するための人材マネージャーが必要になる。
 - ⑤ データ管理チームの残りスタッフは申請管理者、あるいは申請処理者である。
- ・会社によっては、コールセンターに申請書式の処理者を配置しているところもあるが、そのやり方には疑問がある。電話で話をしている途中でそれを遮り申請書式を見て、また電話をしてということになる。反対に電話があまりかかってこない場合には効率的に分配を行おうとしてその分忙しくなる。

5 時間を要する業務と外部委託の可能性

- ・特に時間、手間がかかるのは電話と申請書式の処理である。
- ・米国では 90% の人は受け取った書類を捨ててしまうが、日本では反対になるであろう。すなわち、90% の人が何らかの対応、申請への対応をしていくことになると思われる。そのため、日本ではコールセンターや申請処理は外部委託の方が良いのではないのかと考える。日本だと、保険の申請処理機関、金融、クレジット、保証の申請処理機関、地元の機関が外部委託先として最も適しているのではないか。これらの機関は既に適切なシステム、ソフトウェアを有しているため、どのような書類が必要になるとか、どのようなプロセスが必要になるのか等を想定しやすいと考えられるからである。新たにシステムを立ち上げるのには多額の費用がかかる。
- ・外部委託先にクラスアクションについての知識がない場合、コールセンターの対応等は、最初は難しいかもしれない。しかし、どこかの時点で学ぶ必要があり、それに投資をすることが必要である。オーストラリアでも同様の状況があったが、現在では 3 つの会社が立ち上げられてようである。今後日本において外部委託先となる会社もそれらの会社や私達とコンタクトを取ったりして学んでいくということも可能であろう。

第 3 業界の問題点

- ・私はこの業界に 20 年間関わっている。私の業界の最大の過ちは民間の業界であるということである。つまり、規制を受けないということである。現在、通知分配会社は規模の大小を含めて 60 社ぐらいある。全て民間が運営しているため、透明性が低いものとなっている。透明性が低いということの意味は、分配の算定をする際に通知分配会社に対する監督が行われていないということである。例えば 300 万ドルを分配する場合で利息の計算についても全く監督がされておらず、冷静に考えると問題のある事態である。
- ・非常に複雑な分配の算定方法がある場合でも、私達がその複雑な計算を全て行っているのだが、人々は私達がそれをどのように行ったということはわからないのである。
- ・例えば、株式市場で株を購入したり販売したりしているのだが何の株を購入して何の株を販売したのか誰もわからないというような状況に近いと思っていただいてよいと思う。
- ・数年前に私達は証券取引委員会に関する何億ドルにも及ぶ分配を行ったことがある。その際、プログラマーの 1 人が私に夜中に電話をしてきて、もう一度計算をし直したらどうも前の計算が誤っていたのではないかと思うと言った。私自身が自分で一つ一つ計算し直してみたところ確かに間違っていることがわかった。ぎりぎりの時点で小切手が発行されるのを止めた。もし彼が私に電話をしてこなか

ったとしたら、おそらくそのまま小切手が発行されて、誰もそれに気付くことはなかったであろう。これは恐ろしい状況である。その時、私達は計算間違いに気づき修正できたが、そのような問題が生じる状況が存在しているということである。

- ・私達は、法規制の導入に向けて努力をしてきたが、他の会社や弁護士事務所は反対しておりロビー活動も行っている。利害関係者にとっては関わっているお金が非常に高額であるため政府の側から法規制の発案がない限り実現は難しいと思う。

(問) 他の調査先では利息の計算は複雑になるため和解で利息の処理することが多いと聞いたが、貴社は利息計算をする管理業務も多いのか。

(答) 利息を計算することは多いというわけではないが、私達の会社では年間に約200件の事件を扱っており、中にはそのようなケースもあるということである。利息の計算が必要となるケースとして一番想定しやすいのは支払われた利息が誤っていたという場合である。その場合には利息の計算が必要となる。また、消費者事件で多いのだが、金額プラス年数に応じた利息という決め方をした場合で、普通の利息なのかあるいは複利も発生しているのかということで計算が必要になることもある。

第4 詐欺的申出に対する対応

- ・日本で新制度を構築しているということであるが、ベストプラクティスを設けることが重要である。米国では分配について会社毎に独自のベストプラクティスがあるが、それらが非常に異なっている。分配について政府当局が規制を行うことが重要である。
- ・また、詐欺的な申請に対する対処も重要である。60社ある分配会社は各社が独自の詐欺的な申出を行う者のリストを持っているが、それらは共有されてはいない。そのため、犯罪者にとってはこの状況を利用していくつもの申出を行い、実際に金銭の支払いを行うということが可能となっている。
- ・詐欺的申請が行われるのは消費者関係のみならず全てのクラスアクションにおいて行われている。詐欺的な申請をする人が逮捕されたり訴追に至ることはあまりない。

(問) 他の訪問先からは詐欺的申請についてあまり関心を持っていなかったようであるが、実際はどうか。

(答) 私は現在この業界のタスクフォースのリーダーを務めている。私達が調査を行ったところ、年間1ビリオンドルが詐欺的申請を行う者に分配されているということがわかった。私達はFBI、シークレットサービスその他の機関とも密接に連携をしている。

(問) 典型的な詐欺的申請はどのようなものか。

(答) 数か月前、証券関係の事件で詐欺的申請があった。1日に500万ドルの価値

のある証券取引をしていたとして申請を提出した者がいた。しかし、彼の郵便番号はトレーラーハウスの郵便番号だった。生活状況からするとあまりお金を持っているはずがないにもかかわらず数百万ドルの申請を出すことは詐欺的である可能性が高い。

また、米国では収監されている刑事施設の収容者でもインターネットにアクセスできるため、1つの趣味として詐欺的申請を行う者もいる。

消費者事件では既に死亡している人が申出を行うというケースがみられる。

(問) 日本でも同じような問題が起こることが懸念されている。対応マニュアルのようなものは社内にあるのか。対応するためのアドバイスをいただけないか。

(答) 各会社が独自のものを持っている。機密部分が多いのでお渡しすることはできないが、口頭で概要をお伝えする。

- ① 米国の収容施設などの全ての住所を保有している。全ての申請をそれらの住所と照合する。ただし、収容されていても権利は持っていることはあり得るため、照合して合致したからといって直ちに申請が悪しきものだと判断するのではなく、調査が必要な申請だということになるだけである。
- ② 米国政府が保有している公に知られているテロリストや凍結されている口座のデータベースとも照合を行う。
- ③ 全ての申請の社会保険番号を死亡した社会保険番号リストと照合する。
- ④ 複数の申請を提出している者については社内で総合照合を行う。
- ⑤ 私達の従業員や家族が申請の提出をしていないということも確認する。過去に私達の業界内部の者による詐欺的行為があったからである。
- ⑥ 個別の米国の調査機関による調査対象とされている個人のリストも取得する。
- ⑦ 日本でも生じ得る問題だと思うが、個人あるいは会社として日本で取引を行ったとされているが実際には日本には住んでいないという場合に特に注意が必要である。例えばマレーシアなどに存在しているとかいう場合である。

(問) 米国政府が保有しているテロリスト情報や死亡者の社会保障番号などはどのように入手しているのか。

(答) オンラインで行う。地理的な分析も行っている。申請を行った人の郵便番号を確認した上でその郵便番号エリアの平均的収入も確認している。

- ・照合のためには独自に開発したシステムを使っている。提供された個人情報を入力すると自動的に照合できる。照合作業のプロセスは自動化されており2、3人のスタッフで行っている。

第5 通知分配に関する工夫等

1 システム化・マニュアル化

- ・通知に関しては短時間で大量の郵便を送付するため、全自動化しているシステム

がある。1日当たり数百万の通知を送ることができる。

- ・少ないスタッフで多くの問い合わせに対応できるように全ての事件について通知の内容に基づくQ&Aマニュアルというものを作成している。

2 通知方法の複数化

- ・通知に関してはターゲットを絞った通知を行うことが必要である。必要以上に通知を行いたくはないが、必要以下の通知も行いたくない。それぞれの事件のために特別のプログラムを準備する必要がある。考慮要素はそのグループ構成員の特性、属性である。例えば、構成員がホームレスである場合には新聞広告を行うというのは効率的ではない。グループの構成員の年代が20代であればソーシャルメディアや電子的なメディアが効率的ではないかと考える。
- ・それぞれの事件に応じて完璧なパッケージを準備する必要があるが、その中に様々な通知の方法を含めるべきである。私達が推奨しているのは少なくとも3つの方法を含めるということである。それにより通知が成功する可能性が高まる。
- ・同じ方法、過去に行った方法とは全く異なる方法を準備した。誰にあてているのかにより必ず方法は異なってくる。例えば、保険関係の事件で、顧客だったが50年程前に死亡したアフリカ系の米国人の相続人を探さなければならないというケースがあった。非常に困難であったが、過去に行った方法とは全く異なる方法を準備した。また、クラスの対象が25人というケースがあったのだが、その処理のために20人のスタッフが必要になった。その25人のクラス構成員が全てセブリティであったからである。

3 対象権利者かどうか不明な場合の扱い

(問) ディスカバリーなどで顧客情報をアドミニストレーターの側が入手した時に、情報に含まれている人物が対象権利者か非権利者かをどうやって選別しているのか。

(答) どうしても対象権利者かどうか不明な場合は、宣誓の署名をさせる。この宣誓をした者が虚偽の申請をすると罰則の対象となるので、宣誓の署名をした申請書式については権利者として取り扱う。ただし、非権利者であっても申請書式に署名するケースは存在する。

第6 通知分配の費用

1 費用の概説

- ・一番費用がかかるのは、メディアに支払う費用、印刷費用と郵送料、申請処理にかかる費用、電話代である。
- ・過去に大量虐殺に対する保障金の事件があった。クラス構成員は日本を含む137か国に及んだ。この事件、メディアに支払った金額は300万ドルであった。
- ・米国では参加率を上げようと思うと多額の費用を費やさなければならない。
- ・実際にはケースバイケースではあるが、一般論として、依頼者とアドミニストレー

ーターとの交渉の際に、アドミニストレーターに支払う費用は和解金額の約 10% という目安がある。仮に、100 万ドルの和解であれば、アドミニストレーターへ支払う費用は 10 万ドルが目安となる。費用の割合は日本で同じような感じになるのではないかな。

- ・米国では通常その和解金額とは別にアドミニストレーターの費用が支払われることが通常である。

2 アドミニストレーター側の見積書

事件に関する知識に基づいて一定の幅のある見積書を提出する。見積書は事件によっても違うし、同業他社が何社も見積書を出す場合にはコストを安くみえるよう工夫した見積書を出すこともある。

3 費用削減の工夫

- ・人による電話対応の代わりに自動的な電話対応システムを設けることもある。
- ・対象者リストの内容が十分な場合、信用できる場合には申請書式を用いずに小切手を送付するという方法をとることもある。
- ・通知は郵送ではなく電子メールで送信する方が費用はかからない。ただし、私は裁判所で E メールは望ましくないという証言をしたことがある。郵便物の場合は開封するか捨てるのかというのは受け取った側の選択ということになるが、電子メールの場合はいくつものフィルター通ることになるため受信するかどうかということ自体が受信者の選択ではないという部分があるからである。

(問) 仮に、申請を提出した人に対し、小切手ではなくその人の銀行口座へ送金する場合、費用は大きく変わるか。

(答) 米国でも、ACH という手続が存在する。そのためのデータ収集には非常に高額な費用を要することとなる。そもそも人々は私達が誰なのか彼らは知らないため、私達に自分の銀行口座の詳細を開示することを躊躇する。人々はそのようなデータを記載する時にミスをする。当初予定していた対象者の銀行口座が、申請手続が終わる頃には別の口座になっていたりもすることがある。小切手の場合だと、小切手の上にこれは何々のための小切手ですという説明文を添付することができるが、銀行振込の場合には数字だけが並ぶ振込理由が表示されるだけで人々は結局何の振込なのか、何でお金が入金されているのかわからないか結局わからないということになる。そのため、全般的にあまり機能しておらず、小切手が用いられている。ただし、今でも ACH をうまく利用できないのかという試みは行っている。

第 7 日本の新制度運用開始に向けての助言

1 通知を読んでもらい、申請してもらう必要があるということ

米国人は法的な文書らしきものを見ても読まないし、同じような書類は月に 10 通くらい届くので、読んでも受け取れる金額が 20~30 ドルとわかると知らない

と考えて何もしない人が多い。

2 問い合わせに対する対応

- 一番多いと予想されるトラブルは、メディアが注目する事件となるであろうから、対応できないくらいの多量の電話や文書が寄せられることである。それらの多くは極めて抽象的で批判的な内容であったり、事件と関係のないようものであろう。それらの対応に本当に長時間を要することになるであろう。そのため、事前に電話を受け付けないとか、電話をかけてきたり文書を送付することについて何らかの形でモチベーションを下げる工夫をすることが必要になるであろう。
- 日本に対する私の知識は十分ではないため、消費者団体から郵便物が郵送されてきた時に、受け取った人々が詐欺的あるいは迷惑な郵便物と判断するのかを含めてどのように反応するのかはわからない。しかし、何らかの反応があるであろうから、それに対して上手に対応することが必要である。
- 小切手に電話番号が記載されていたりすると、その番号に多くの電話がかかってくることになる。その対処も考えておく必要がある。
- また、銀行が小切手を現金化することになるのか、詐欺的な小切手が銀行ではなく他の場所で現金化された場合にどうするのかについても法律に従って対応する準備をしておかなければならない。

以上



3) NY・通知分配会社 (EpiqSystems) 聴取報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016年3月11日9時00分～11時00分

聴取先名 Epiq Systems

777 Third Avenue, 12th Floor, New York, NY 10017

聴取先対応者 Randy Burkholder, Cameron Azari, Adam Palmer

通訳者 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 伊吹健人

II 聴取内容

第1 会社概要

1 はじめに

- ・私達は法的なサービス業界でサービスを提供している会社である。
- ・私達の業務にはいくつかの分野がある。①破産や民事再生、②クラスアクション、③e ディスカバリー（電子的ディスカバリー）である。
- ・本日説明を担当する3名はクラスアクションのグループに勤務している。そのうち、1人はビジネス開発の担当、1人はクラスアクションや通知の担当であり副社長、1人はクラスアクションの担当者であり副社長である。

2 年間単位で取り扱うクラスアクション全体の件数と、そのうちの消費者事件の件数

- ・常時、数百件程の事件を担当している。毎年何件か新事件が入る。
- ・そのうち消費者事件は25%ぐらいである。もっとも、日本の制度に照らして消費者事件を広い意味でとらえれば50%ぐらいともいえる。

3 設備及びスタッフ数

- ・私達の設備はオレゴン州のポートランドにある。広大な敷地にコールセンターや印刷の設備が設置されている。
- ・常任スタッフが200名、さらには臨時スタッフがその時の業務の量に応じて400名～600名いる。

4 クラスアクションの各担当部署、役割、スタッフの資格

- ・クラスアクションの主な部門としては、①セールス部門、②クライアントサービス部門、③オペレーション部門がある。
- ・①セールス部門が15名、②クライアントサービス部門が40名程、③オペレーション部門に残りが所属している。
- ・②クライアントサービス部門は、プロジェクトマネージャーなどマネジメントを担当したり弁護士と連絡を取ったりする部門である。

- ・③オペレーション部門は、印刷、コールセンター、郵便物の取扱い、電話・申請書式の処理などを行ったりする部門である。
- ・常任スタッフのうち 10%前後がロースクール出身者つまり弁護士資格保有者である。
- ・その他に公認会計士、プロジェクトマネジメントの資格保有者がいる。

第2 事案の処理に沿った業務フロー

1 (質問) 貴社が扱われた事案の中でクラス構成員が 1,000 人規模の事案があれば、まずそれがどういう事案か、そして、具体例に沿って業務の流れを教えてください。

- ・1,000 人規模のクラスとなると大抵は雇用事件である。
- ・事件の内容としては、被用者側に働いた時間分の報酬が支払われていなかったという事案であった。このような事件はアメリカでは一般的にみられる事件である。
- ・和解が成立した後、私達にその被用者の氏名、住所が記されたリストが渡された。
- ・まず私達は、リストのデータの正確性を確認する。リストのデータが更新されているものなのか否かである。古いデータである場合がある。
- ・次に、当事者との協力の上、通知や申請書式を作成する。
- ・このような書類を作成した後、ウェブサイトを立ち上げ、コールセンターを設置し、通知を印刷して郵送する。また、想定される被用者側からの質問とそれに対する回答を考えておく。
- ・アメリカはオプトアウトであり自分に関わりたくないという人はオプトアウトする権利がある。しかし、ほとんどの場合は、申請の手続として進むこととなる。
- ・和解内容に基づき申請書式の内容を判断する。
- ・寄せられた質問に対して Eメールや電話などで回答する。
- ・誰がいくら支払いを受けるのかということを確認し小切手を発行する。
- ・課税が問題になることもありため、源泉徴収を行ったり、あるいは税金の還付などを行ったりする。
- ・最後に、当事者と裁判所に対して、数字と全て予定どおり手続が行われたされたということを報告する。

(問) 消費者事件の場合でも雇用事件の流れと同じか。

(答) 雇用事件の場合は消費者事件とは異なる課税の扱いなどがあるが、全体の流れはほとんど同じある。

2 (質問) 説明いただいた雇用事件の流れに沿って、各手続にそれぞれどれく

らいの日数あるいは時間をかけているのかなどを教えてほしい。

(1) 全体的なフローと所要日数

- ・最初のコンサルティングの段階は非常に早く進む。30 日程で終わる。
- ・その後、通知を準備して郵送するが、オプトアウトするかどうかを決めるのに 60 日から 90 日の期間がある。この期間と同時進行で申請をするために 60 日から 120 日の期間が設けられている。
- ・ただし、これは通常のプロセスである。あまり頻繁にはないが、時にはまずオプトアウトの期間が設けられて、その後で和解をして、その後で申請手続きが別途行われるということもある。
- ・申請の手続きが終わった後、申請内容の複雑性にもよるが通常 30 日から 60 日かけて申請の処理を行う。
- ・その後小切手を発行する。小切手を受け取った側は現金化をするために 60 日から 90 日の期間を与えられる。

(2) ウェブサイトの起ち上げ、通知書の印刷・郵送の所要時間等

- ・ウェブサイトの起ち上げ、通知書の印刷、そしてコールセンターの起ち上げなどに希望としては 30 日は欲しいところであるが、実際に付与される期間は通常 2 週間である。
- ・非常に大規模な事件、例えばクラス構成員が 2,000,000 人から 5,000,000 人規模の事件となりと、もっと長い期間をかけることができるように求める。それは、印刷する際に、一度に全てを印刷するのではなく州毎に分けるなど段階的に印刷をするからである。これにより、電話も一斉にではなく分かれてかかってくるからである。
- ・通常、特に消費者事件の場合には、被告側から提供されるデータはあまりクリアなものではない。データアナリストに依頼をして提供されたデータを整理してもらい統一化してもらうということがある。その場合、印刷を始めるまでに 30 日間程かかるとことになる。その間にウェブサイト、コールセンター、申請書式の準備を同時にすることとなる。

第3 各業務の所要スタッフ数

1 通知書の印刷・郵送

- ・先ほどの説明と重なる部分もあるが、やはり共同して作業を行う。
- ・印刷の場合、印刷の機械自体は 1 名が操作するが、印刷の部署全体でいうと同時にいくつもの作業を行っており、6 名程で全体の業務を行っているということになる。
- ・郵送の場合、12 名程で郵送用の封筒を準備する。いくつもの事件が同時に進行しているため 1 日に何十万もの通知等を印刷している。
- ・1,000 人規模だと非常に小さい事件であり 1 日の流れ作業のうちのごく一部で

ある。

- ・作業は、自動化されており、スタッフは、機械を起ち上げて印刷を行い、用紙を入れ、できたものを整理するという作業を行う。
- ・ポータランドにお越しいただき現場を見ていただく方がイメージがつかめみやすいのではないかと思います。

2 データアナリスト

- ・データアナリストはソフトウェアとかエンジニアリングとか IT の大学資格などを有する者であり、データのファイルの整理ができる者である。
- ・私達は被告側から氏名、住所、その他の情報を入手するが、これらは重複していたり、異なるフォーマットで複数に分けて提供されることがある。それらのファイルを統一化してデータの整理をするという作業を行う。例えば、私達へのデータの提供はエクセルで行われるのが通常であるが、それを私達の独自のデータベースにアップロードしてそれを用いて郵送を行うということになる。
- ・多数の事件があるので、通常は1つの事件にデータアナリスト1名を充てる。1,000人規模の事件の場合、1人のデータアナリストで処理が可能である。全体としては10名～15名ぐらいのデータアナリストのチームがある。彼らは入ってくる様々な事件について常にデータを統合してアップロードするという作業をしている。

3 ウェブサイト

- ・現在のチームは10名以下の人数であるが、彼らがウェブサイトを起ち上げてそのメンテナンスを行う。ウェブサイトの起ち上げは、1,000人の規模の事件の場合に限らず1件の事件につきスタッフ1名が数日間で起ち上げる。ウェブサイトを起ち上げるスタッフも IT 関係の有資格者である。

4 コールセンター

- ・コールセンターのスタッフには特定の事件だけに専属しているコールセンターのスタッフと、事件を共有しているスタッフがいる。全体としては300名程で全ての事件を扱っている。1,000人規模の事件であれば1つの区分として50件程の電話がかかってくると仮定して、5名程のスタッフを当該事件のために訓練する。実際にかかってくる電話は20～30件程だと考える。
- ・コールセンターのスタッフの配置は人員ではなく時間で考えた方がよい。
- ・1,000,000人規模の事件であれば、おそらく最初の段階で40名、80名あるいは100名ほどを専属で配置すると思う。最初の2～3週間あるいは1か月は多数の電話がかかってくるので、その後どれくらい電話の数が減っていくのかというのを確認しながら少しずつ別のところに配置異動させることになる。
- ・私達のコールセンターのスタッフは様々なケースに向けて訓練を受けている。電話がかかってきた時は彼らの前にあるパソコンのスクリーンにその事件に

関する情報が表示されて、それに基づいて回答ができるようになっている。そのため、特定の事件、特定の人というのではなく幅広く訓練を受けている。それにより1名で複数のケースを担当することができるので効率性が上がる。

- ・コールセンターのスタッフ用に、統一化されたマニュアル・運用手続も準備している。
- ・通知が行われてからの30日間は特に質問が多いため、よくある質問のリストをコールセンターのスタッフに渡すようにしている。スタッフはそこに書いてある文言に基づいて回答することになっている。事件に関する法的な質問、回答なので、自由に答えるということは避けるようにしている。
- ・質問のうち1番多いのは、いつ小切手がもらえるのかというものである。その他の質問としては、小切手をなくしたのだが別の小切手を発行してもらえるのか、申請書式が複雑である場合にはその記入の仕方、領収証を添付しなければならないのか、他の書類を添付しなければならないのか、私の申請書式が当社に無事に届いたか、というものである。

第4 クラス構成員に関する情報管理システムについて

1 システム

- ・クラス構成員毎に全ての活動を記録するようにしている。
- ・クラス構成員の1人1人について、通知が送られたかどうか、その者から電話があったかどうか、その者が申請を行ったかどうか、その者に対して小切手が郵送されたかどうか、という情報が個人単位で記録されている。
- ・これは既存のシステムを購入したということではなく、私達が独自に開発したシステムであり、「クレームマトリックス」と呼んでいる。このシステムは事件の内容に応じてカスタマイズすることができる。

2 情報の入出力

- ・コールセンターのスタッフが電話があったことをインプットしたり、クレームアナリストが申請書式についてインプットするなど、インプット自体は誰でもできる。
- ・インプットされた情報を基に郵送などを行ったりする。
- ・しかし、データベースから情報を取得するのは個人情報が含まれているため限定された者しか行えないようになっている。
- ・必要な都度、新たに起こるとののではなく、既存のシステムの中に特定の事件のためのエリアを設けることとなる。そのため、技術的には複雑なものではない

(問) 独自にデータベースを開発したということだが、効率化の観点から特に工夫された点は何か教えてほしい。

(答) 一箇所に全ての情報を集約するというのが第一である。また、顧客側(原

告側弁護士等）からも定期的な報告を求められるので、それができるようなシステムを構築した。

（問）顧客からの定期的な報告に答えられるようにというだが、それを具体的にはどのように実現しているのか。

（答）これも顧客の希望に応じてカスタマイズできるものであるが、どれくらいの通知が郵送されたのか、そのうちのどれくらいが配達不能ということで戻ってきたのか、電話がどれくらいかかってきたのか、その電話の総合的な時間は何分程度だったのか、ウェブサイトにどのくらいの訪問があったのか、オプトアウトがどれくらいあったのか、異議申立の数、申請の数等である。これらは通常毎週行うことであるが、顧客の希望に応じてより頻繁に、あるいはより期間を開けて行うこともできる。

3 個人情報保護管理

- ・私達にとってデータ保護は非常に重要である。もしデータを喪失したりしたら大変なことになる。
- ・通知分配会社には、いくつかの認証制度があり、私達の顧客、とりわけ銀行は私達がそのような認証を受けていることを求めてくる。私達はそれを全て保有しているし、定期的な監査も受けている。

第5 クラス構成員への通知について

1 通知対象者の整理

- ・クラス構成員の情報について、通常は被告側からデータが送られてくるが提供されたデータを私達で選別しなければならないというケースが多数ある。
- ・特定のデータを提供してもらったが、そのデータは氏名と住所ではないということがあった。電話番号の情報だけが提供されることがある。私達のパートナーでクレジット情報、信用情報にアクセスできる会社に依頼する⁴。その会社は電話番号を提供すれば氏名と住所を見つけてくれるサービスがある。クレジットカード番号の情報だけが提供されることがある。特定の小売業者が取引の中で収集したものであった。そのような場合、当事者は裁判所に対し、その小売業者に各クレジットカード番号の該当者の氏名・住所などを提供するように命じるということを求める。
- ・ディスカバリーで提供された資料がクラス構成員の範囲より広い場合、その中からクラス構成員を選別して通知しなければいけないということもある。そのような場合には被告側のデータ管理を行っている者と協力をして、時期その他の要素を使ってなるべく絞り込みをかけるようにしている。しかし、これは非常に複雑な作業であり、最終的には、通知書を送らない構成員がいる

4 信用情報へのアクセスには認証が必要である。

よりは余分に送るという方法を選択する。

- これらのこともあり、先ほど説明したデータアナリストというのが非常に重要な役割を果たすことになる。

2 通知書の作成、郵送の効率化のための工夫

- 工夫点は主に2つある。1つ目は、顧客と協力を密にして、通知書などが人々が理解しやすい内容になっていることを確認している。明確かつ理解しやすいものにするためには、申請書式に不要な情報を記載しないことである。
- 2つ目は、印刷して封筒に入れればよいことなのだが、住所が更新されているということを必ず確認することである。送付先の住所が最新のものであるということを確認するにはいくつかのステップがあるが、私達はそれら全段階を踏んだ上で可能な限り最新のものと思われる住所に送付するようにしている。
- 住所確認のステップの1つは国家住所変更サービス⁵の利用である。通常はクラス構成員のリストがあり、私達はそのリストを国家住所変更サービスで最新の住所か否かを確認する。
- 住所のリストが最近のものだということがわかっている場合には、そのまま郵送を行うが、必ずいくつかの郵便物が戻ってくる。
- 次のステップとして、郵便物が戻ってきた場合には私達のパートナーでクレジット情報、信用情報にアクセスできる会社に依頼をして、対象者の氏名と社会保険番号を照合してもらおう。これにより、新たな住所を確認して送り直すということもある⁶。

3 申請率を上げるための工夫

- 大事なのはやはり書類を平易な言葉で作成するということである。可能な限り法律用語は使わず、普通の人でも理解できるようにすることが重要である。
- 封筒を開封してもらおうというところが非常に難しい。開封したいと関心を持ってもらえるようにしている。例えば、ヘッドラインみたいなものを記載して、もしかしたらお金がもらえるかもしれないのだと思ってもらおうようにする。
- 通知自体は複数ページに渡る複雑な場合もあるが、受け取れる経済利益とその可能性について1枚の概要書にまとめている。

5 最後の6か月に住所変更が行われた場合にそのデータが記録されている。本調査先会社はオレゴン州では最も多くの郵便物を送付し、郵便局も本調査先会社の業務を喜んでいるとのことである。そのため両社は密接な関係にあり、この関係に基づき国家住所変更サービスにアクセスをしているとのことである。一般の消費者は、このサービスに自分の住所変更を登録するということができるぐらいであり中の情報は得られないはずであるとのことである。

6 信用情報へのアクセスには認証が必要である。

- ・クラス構成員が情報量に圧倒されないように、概要書と申請書式だけを郵送して、和解合意書の内容に従った完全バージョンはウェブサイトでアクセスできるようにすることある。この方が費用も抑えられる。

(問) 受け取れる金額が高ければ申請率が高くなるという説明であったが、それ以外にどのような場合に申請率が高くなるか。

(答) 2つある。1つ目は、申請書式を可能な限り簡単なものにすることである。不必要な情報の提供を求めないこと、クラス構成員が記憶していないような情報は求めないことである。クラス構成員が申請書式を記入するために何か違う資料などを参照、確認しなければならないとなると、自ずと申請率が下がる。例えば、銀行の場合にはクラス構成員に支払いを行うために必要な全ての情報を保有しているので、申請書式を事前に私達の方で記入しておきサインだけすればよい状態で送付する。ただし、クラス構成員側に更新が必要な情報があれば更新して下さいと伝えている。

2つ目は、クラス構成員に複数の申請方法を提供することである。手元に何かを届けるということは大事である。そのため、申請書式を郵送する。届いた用紙に記入してもらい返送してもらう方法と共に、オンラインでの提出も受け付けるというようにする。

最近では電子メールの通知もかなり多く用いられるようにはなったが、私達が最近 18 か月の期間・数百件の事件について調査したところでは、どちらの方法がより反応があるかというところ、書面を郵送した方が反応率が高いことが判明した。そのため、書面の方が費用はかかるが反応率も上がるということである。

4 新聞や雑誌への広告掲載

- ・通知の方法として新聞や雑誌の広告に載せるという方法がある。掲載する手続自体は一般の場合と同じである。
- ・しかし、どの新聞、どの雑誌、あるいはどのメディアに広告を出すのかということについて、顧客に対し、初期の段階で、どのタイミングで掲載するのかについてアドバイスをしている。タイミングが非常に重要である。なるべく多くの人に見てもらえるタイミングを選ばなければならない。

5 未成年者、高齢者、死亡者への対応

- ・クラス構成員に未成年者が含まれている場合であっても、通知書を未成年者が読むということは想定していない。読むのは親などの親権者などであり、かつ申請をするのも親権者であると想定している。
- ・クラス構成員に高齢者が含まれる場合には特別の措置を取ることは可能である。やはり容易な、簡単にわかる内容にすることと、高齢者がよく利用するメディアがあればそこに特別に焦点を絞るということも重要である。封筒の上や通知書の中の文字を大きく印刷するということも大事である。また、高

齢者は疑い深いという面があるので、オンラインの手続が可能である場合であっても書類ベースで送付するというのも重要である。

- ・クラス構成員が既に死亡しているか否か、誰が相続人なのかは公的な確認方法がない。そのため、和解合意の中で死亡者がいる場合には相続人が受け取ることができるということを定めた上で、どのような資料、例えば遺言などを提出してもらうのかという作業を行っていくことになる。

6 費用削減の工夫

- ・通知の段階で簡略な通知書を送ることができれば、つまりそこに通知する情報は少量でよいということができれば、特に大規模なクラスアクションでは費用を抑えることができる。
- ・フルサイズの通知書とすると、紙代を含めて費用がかかる。ハガキはかなり頻繁に使っている。当然だが、一番費用がかからないのは電子メールである。

第6 申請書式の受付

1 申請率を上げるための工夫（オンライン提出）

- ・インターネット、ウェブ、Eメールを使うようになってから、申請率が上がったという感覚、印象はある。特にオンラインでの申請が申請率を上げることになる。

（問）オンラインでの申請によって申請率はどれくらい増加したか。

（答）書類からオンラインに切り替えたわけではなく、両者併存しているので、オンラインのみによって具体的にどの程度申請率が上がったかは把握していない。また、日本はどうか分からないが、アメリカは迷惑郵便物が非常に多く、それがどこまで悪影響を及ぼしているかにも関係すると思う。

- ・ただし、通知については書類ベースの方が望ましい。Eメールだと日本でも同じだと思うが迷惑メールなどが多すぎるということが悪影響を及ぼしている。

（問）平均的な消費者事件で何%くらいの申請率か。

（答）様々な要素に影響されるが、小規模の消費者事件で、例えば受け取る損害賠償額が20ドルを超えないというような場合であれば1%～3%ぐらいというのが多い。

2 クラス構成員であることの確認方法

- ・事件によって方法は異なるが、申請書式が提出された後、申請書式の評価をしてその人が対象者かどうかの確認作業を行う。
- ・最初に、求められている情報が全て提供されているかどうかを確認する。次に、提出された情報が請求権を基礎づけることになるのかどうかを確認する。
- ・請求権が基礎づけられているかどうか一見してわからないような場合には「欠缺治愈プロセス」というプロセスがある。クラス構成員からのEメールアドレスを取得していることが多いので、通常は、効率性の観点から、提出した情報

が足りないという場合にはEメールで追加的な情報の提出を求める。全ての情報が提出されている場合でも基準を満たしているかどうか不明という場合には、当事者にそのことを伝えてガイダンスを求めるということになる。

(問) 作業は相当な時間を要すると考えられるが、例えば 1,000,000 人規模のケースであれば、何人くらいのスタッフで、どれくらいの時間をかけるのか。

(答) どのくらいと明確には申し上げられないが、複雑な申請書式の場合によくあることである。そのような場合には更に内部的な手続を設けて確認を行うことになる。例えば、欠陥のある窓の事案では、クラス構成員から欠陥部分の写真を送ってもらい、当方からこういう理由で不明確であるため再度送ってほしいというやり取りを行ったりする。

- ・支払われる金額も要素であり、なるべく単純化をするようにしている。10 ドルの支払いをするのに、支払いをしてよいのかどうかの判断に 100 ドルをかけるということは避けたい。そのため、申請書式がほぼ求められている水準に近い場合には支払いをしてもよいという許可を事前にもらっておくということもある。

3 詐欺、なりすまし対策等

- ・申請書式を簡単にすることが重要であるが、詐欺的申請の防止対策も必要である。いくつかのステップを取って確認をするようにしている。
- ・同一の人物から複数の申請がされていないか、例えば、同じ住所からだったり、オンラインの場合には同じパソコンからであったりということである。しかし、これも厳密にはやはり難しい。多くの情報を求めれば求めるほど申請率は下がることとなる。
- ・クラス構成員を把握できている場合には、個々のクラス構成員への通知書に単独の番号を記載しておいて、書面で申請を行う場合には書面上に記入してもらい、オンラインで請求する場合にはオンラインでそれを入力してもらい、1 人の者から 1 つの申請書式のみ提出されていることを確認するようにしている。
- ・一般論として言うと、クラス構成員を把握できているような場合、例えば銀行の事件などの場合には、詐欺的な申請というのは問題にならない。クラス構成員を把握できていないような場合、例えば事前送付いただいたハンバーガー店の事案⁷のような場合には、2 つの申請書式を準備するようにしている。1 つは、領収証がある手元に残っている場合、その領収証に記載されている正規

7 (事前送付したモデル事例) 全国チェーンのファーストフードレストランにおけるハンバーガーに不当表示があり。当該機関におけるそのハンバーガーの売上高は会社の記録から特定可能だが、誰がどれだけ買ったかの特定は不可能であるという事案。

の金額の返還を受けられることとする。もう1つは、多くの人は領収証を保管していないので、その場合には返還を受けられる金額に上限、つまり正規の金額より少ない金額となるようにしている。このような方法でも詐欺的な申請を抑止している。

- ・ 2つの申請書式を使うやり方は私達の裁量ではなく、全て当事者の和解の中で定められている。2つの申請書式を使うことを私達の方から当事者代理人等に推奨するということもあるが、最終的な判断は顧客側にある。2つの申請書式を使うことにより1つの申請処理を使う場合に比べて事務処理の負担、作業量が増えるということはほとんどない。
- ・ 人々が思っているほど詐欺的な申請は行われていないのではないのではないかということは言える。

4 費用削減の工夫

- ・ 申請書式の評価を行う際にも、書式が単純であればあるほど確認の作業が少なくなる。不必要な情報であるにもかかわらず記入を求めるという場合には、もしその情報が提供されなかった時は、不要であるにもかかわらず「欠陥治癒プロセス」を経なければならないため、そこで費用が発生する。
- ・ 私達が何かを触ったり、あるいは誰かにコンタクトを取ったりする度に費用がかかるという考え方である。
- ・ オンラインの申請がやはり費用はかからない。全ての空欄を入力するよう強制することができるので、対象者の反応も良いし、処理にも時間がかからない。
- ・ オペレーターをコールセンターに配置するのは費用がかかる。その場で直接回答ができるのでより適切な対応はできるが、やはり費用面からは避けたいところである。
- ・ Eメールで連絡を取り合うというのは良いアイデアのように見えるが、結局メールを読んでそれに回答するというのに時間がかかってしまうため、複雑な事件の場合にはコールセンターやウェブサイトで回答する方が容易であるということがわかっている。
- ・ 単純に紙ベースの申請書式というのは実は非常に効率的である。スキャン可能な書式にしているので、単に開封してスキャンすればそれで済むというので効率がよいのである。

第7 支払い（分配）について

1 支払金額の算定

- ・ スタッフには数学の専門家や公認会計士がいる。また、その計算が正しいということを確認する人々もいる。
- ・ 遅延損害金などを計算については、被告側から、いくら支払うのか、それぞれの日付の違いの情報提供を受けた上でシステムを用いて計算をしていく。個

人毎に別途計算していくのではなく、データアナリストを活用してシステム化して行うことになる。

2 支払方法

- ・アメリカでは、SCH 振込というものも行ったりはするが、小切手での支払いというのが最も一般的な支払い手段である。それ以外だと、ペイパルとかその他のサービスを利用したり、あるいはデビットカードその他残高が入っているようなカードを使用したりすることもある。
- ・私達の経験では、小切手が一番単純な方法であり、他の支払方法にするとクラス構成員から追加的な情報を提供してもらわなければならないということになるため申請率はどうしても減ってしまう。
- ・小切手ではなく銀行口座への振込にすることがあるのは、銀行の事件で、かつ、クラス構成員が引き続きその銀行の顧客であるという場合である。その場合は当該口座に対し振込を行うが、今はその銀行の顧客ではないという場合には小切手を送るということになる。

(問) 実際にお金を分配する段階において、よく起こるトラブルは何か。

(答) 小切手をなくしたので新たなものを発行してほしいとか、小切手を受け取ったけれど現金にしていないという問題がある。

- ・現金化されなかった小切手の資金をどうするのかについての計画を立てるのは非常に重要である。私達もよく申請を行ったけれどもなんらかの理由で現金化はしていないということがあるため、私達はそれについても必ずプロジェクトを設けるようにしている。

第8 その他の費用・労力削減の工夫について

1 和解前の協議の重要性

- ・被告側からデータをもらってから分配をするまでの一連の手続の中で、どの場面で特に労力や費用がかかるかは事件によりケースバイケースである。
- ・データの処理が、データの統一化に非常に多くの労力がかかる場合もある。申請書式自体が複雑であるという場合もある。当社からクラス構成員に対し電話をかけるというアウトバウンドの電話キャンペーンを行うように求められることもある。
- ・一般論として言うと、和解前に当事者とプロジェクトマネージャーが協議をして、よりよいスケジュールを組み立てることができればできるほど、つまりその段階で多くの時間がかけられればかけられるほど次の手続がスムーズに進むということがいえる。

2 費用削減の工夫点等

- ・各事件はいずれも特徴があるのでバランスを取る必要がある。可能な限り多くの資源をかけていくということと、可能な限り効率性をもたせるとい

うことのバランスを取らなければならない。そのバランスについては当事者間と協議の上で決めるようにしている。

(問) こちらから通知を出す時は郵送あるいは広告が有効であり、返ってくる時にはEメールが、郵送かもしれないが、有効だという理解でよいか。

(答) Eメールで戻ってくる時は読んだり書いたりする時間がかかるため当社は時給を請求することになっている。オンライン申請、オンラインで入力をしてもらい提出してもらう方が効率的である。オンラインの場合には元々必要な情報しか入力できないようになっているし、自動的に情報がデータベースに流れるようになっているので確認も容易である。あとはご理解のとおりである。

(問) 日本で全く新規の制度であり、貴社のような経験のある会社は日本には存在しない。新制度の原告となる消費者団体が自ら通知、分配をしなければならないのが実状である。その中で特に費用をかけることで効率化できるところ、例えばこの部分は外部委託するのが一番有効であるとか、この部分に一番資金を回すべであるという点について助言をいただきたい。

(答) 規模によるが、数千人規模であれば、おそらく弁護士がコミュニケーション部分（質問を受け付けたり回答する部分）を担当して、印刷、郵送、小切手の処理、申請書式の処理等は外部委託した方が良いでしょう。しかし、相当大規模なクラスアクションであれば全て外部委託した方が良いでしょう。

第9 通知分配会社とクラス構成員との間のその他トラブル

- ・消費者から通知分配会社に対して何か苦情等と言われることはある。苦情に何の根拠もないこともあるが、多いのは手続自体に対する苦情や和解内容に対する苦情である。
- ・クラス構成員が原告側の弁護士事務所に連絡を取って通知分配会社に何回か電話をしたが電話を取ってもらえなかったとか、質問に答えてもらえなかったと言われることがある。私達は電話を全て記録しており、確認をすると苦情の95%については苦情内容が誤っているということが確認できている。
- ・アメリカでは正式な異議申立手続というものがあり、異議を申し立てて和解内容とか弁護士報酬に対する異議を申し立てることができる。しかし、それ以外にも私達の方に非公式な苦情を申し立てるということがある。例えば、私は弁護士が嫌いであるとか、私は被告の会社が嫌いであるというような内容のものもある。それらには適宜対応するようにしている。

第10 その他意見交換

1 行政主導による共通システムの構築について

(問) 日本では、申請書式について、全国共通のものを何か行政が設けてはどうかという意見があった。アメリカにはそのような議論はなかったのか。

(答) そのような議論はなかった。それはあまりよくないアイデアではないか。各事件は全く異なっており、統一化・標準化できるのは氏名の欄くらいではないか。その他は事件によって異なるはずであり、統一化・標準化するとかえって不必要な情報まで求めるという結果になるのではないか。

アメリカの場合、各事件によって求められる情報自体が異なることもあるが、各会社によって書式が異なっている。日本では全く新しい制度を一から持ち上げるということであり、少なくとも見た目を共通化するということはできるのではないか。見た人が「これは新制度の通知書なんだ」とか一見してわかるようにするということは可能であろう。

2 日本で想定されるトラブル

(問) 日本ではこれから新制度の運用が始まる。その主体となるのは消費者団体である。動き出した新制度で通知から分配を行うまで中でどのようなトラブルが予想されるか。予想されるトラブルへの対策について助言をいただきたい。

(答) 一番考えられるのはクラス構成員が信用しないという問題である。つまり手続が法定の手続なのかどうなのか不信に思うということである。そのため、消費者団体の方で人々に広報することが必要であろう。詐欺等ではなく、法定の手続でありお金を受け取るのかかもしれないということを周知することが必要である。

3 日本の第1号事件へのアドバイス

・最初に取り組む事件は明確で単純なものを選ぶ方が良いでしょう。そうすることにより高い申請率を確保することが必要である。最初の事件で申請率が低くなると、その後の事件もそれに影響を受けることになるであろう。

以上



第2節 原告側法律事務所

1) D.C.・原告側法律事務所 (Cohen Milstein) 聴取報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016年3月7日 15:00～17:00

聴取先名 Cohen Milstein

1100 New York Ave, NW, Suite 500, Washington, D.C. 20005

聴取先対応者 Andrew Friedman

通訳者 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 志部淳之介

II 聴取内容

第1 通知分配会社を選定する基準

1 通知分配会社の必要性

より専門性の高い者に任せた方が良い。通知分配会社は専門家であるし、長い経験もある。さらには専門家としての一つの「防御策」として、原告側から何か苦情などがあつた場合に第三者を挟んでおくということが望ましい。

2 通知分配会社の選定基準

- ・原告側の弁護士にとって有名な通知分配会社が全国で10～15くらい存在している。私達も彼らの能力を知っているし、それを信賴している。但し、複数の通知分配会社からの見積もりをとる。その中で一番望ましいものを選ぶ。
- ・通知分配会社を委託する時に対象消費者の規模によってどれくらいの通知分配会社の規模を想定するのか、どれくらいのスタッフ数を想定するのか、という観点で選択をしたことはない。どの通知分配会社も大規模な訴訟でも扱えるような体制になっているからである。ただし、その通知分配会社がどれくらいの金額を請求するのかについては、かなり大きな違いがみられることがある。
- ・通知分配会社ごとの分配実績は、経験で言うとはほぼ同じであるが、扱った件数には差がある。
- ・過去に私がまだ若手だった頃に、通知分配会社が全ての通知を行っていなかったという事件があつた。それが判明したので誰も彼らに依頼することがなくなって、現在ではもう通知分配会社としては存在していないと思う。

(問) 通知分配会社を選定するに当たり、費用以外に考慮する要素はどこにあるか。

(答) 特定の通知分配会社を最初から選ぶという場合と、相見積もりをもらう場合があり、後者の場合にはやはり費用が重視される。

(問) 訴訟係属中に通知分配会社が関与することがあるか。

(答) 訴訟係属中である旨を通知する場合に、原告側法律事務所と契約を締結の上、通知分配会社が関与することになる。関与するのは、クラス認定後である。認定されていないと、クラスとまず連絡をとることがないからである。なお、係属中の通知を行わなくてもよい場合があり、それは和解の中でクラスの認定も行う場合である。また、係属中だという通知は、まだ申請がない段階なので、理論上は訴訟代理人が自ら行うこともできるが、それに対する質問が寄せられたりするので、実際には通知分配会社に依頼した方が良い。

(問) 被告側が申請の処理をすることはあるか。

(答) 被告側が申請の処理ということを自ら行う場合もある。私自身はそれを好んではないのであるが、被告側がそれをしたいと強く申し出る場合がある。ただし、私達もそれについては統括というか、ある程度の把握はすることになる。

第2 通知

1 具体的事案の紹介

(1) 事案

最近、これまで扱った中で最大規模の事件で和解が成立したので、紹介する。

シマンテック社外数社を被告とした事件である。クラスの規模は、約14,000,000人である。シマンテックは、ノートンというソフトウェアで有名な会社である。同社は、数年間、オンラインで製品を販売していて、その中に「ノートンダウンロード保険」というものがあつた。そして、そのソフトウェアを購入して60日経った後に問題が生じた場合には、ソフトウェアを買い直さなければならないが、6ドルを支払ってこのノートンダウンロード保険を購入していれば、60日経った後に問題が生じても再購入の必要はないという表示をしていた。ところが、ウェブサイトの別の箇所で、この保険と同じものが無料で提供されていた。シマンテックは、これにより約100,000,000ドルの収入を得ていた。

(2) 和解の内容

訴訟を提起して4年半後に60,000,000ドルで和解が成立した。各消費者に

支払われる賠償は 50 ドルである。今後、裁判所の最終的な承認がなされる見込みである。その後、分配を始めることになる。

本件では、2 年前にこのクラスの認定が行われた際に、およそ 14,000,000 人に対して訴訟が係属中だという通知を行った。また、和解に至った 2 年後に、同じ数の和解の通知と申請書式を送付した。そして、現段階では、約 800,000 件の申請が行われている。

消費者のクラスアクションのケースだと、クラスが 1,000 人に満たないというものがあつたが、そのような事案だと、申請を行うものも非常に少なくなってくる。

2 通知の方法について

(1) E メール

- ・大規模の事件だと E メールを通知に使うことが多い。費用を押さえるためである。ポストカードを使った場合には、印刷費用よりも郵送料が一番かさむ。
- ・シマンテックの事件の場合は、オンラインでの購入なので、既に購入者全員の E メールアドレスを把握しているという特徴があつた。そのため、送信したメールが戻ってきた場合にのみ葉書での通知を行うということになる。なお、E メールアドレスの入手方法については、本件では、ディスカバリーであつた。損害額算定にあたり、各消費者の購入費用を示す資料として提示を受けたものに、E メールアドレスが含まれていた。一般論としては、クラスが認定されたり、あるいは和解に至った時点でそれを渡すのが被告の義務であるとされている（法令上の義務ではなく、裁判所が命じるか、和解の中で定めることによる義務である。）。本件では、直接の通知以外にも通知プログラムという形で行った。

(2) 通知プログラムーE メール、郵送以外の通知方法

- ・通知プログラムの内容は事案により異なってくるものである。シマンテック事件の通知プログラムとしては、ソーシャルメディアやプレスリリース、新聞の広告等が含まれた。
- ・10 年前であれば、小規模な事案では、通知は書面で行うのが主流であつた。だが、書類による通知は非常に量が多く、15 ページに至るということもある。現在では、E メールで通知を行って注意喚起をした上で、そこからさらに原告側代理人と通知分配会社で立ち上げたウェブサイトに誘導し、そこには通知の詳細と、『よくある質問』のコーナーなどを掲載する。この方法は日本でも強く推奨する。
- ・なお、法律上の義務として、クラス構成員の氏名と住所がわかっている場合には直接通知を行わなければならない。そのため、氏名・住所がわかっている場合には、新聞広告やソーシャルメディアを通じた通知を行うだけ

では足りないことになる。

(問) 日本では、分配は原告代理人が行うという制度になっているが、日本のそのような制度についてどう思うか。

(答) 各事務所のスタッフが充実していることを願うばかりである。100 人や 200 人の小規模なクラスであれば、それほど困難ではないのかもしれないが、大規模な事件だと非常に時間と手間がかかる。それこそが通知分配会社が存在する理由である。

第3 申請率

経験から言うと、通知書式をシンプルなものであることや、受け取る金額が高くなればなるほど申請率が上がる。

(問) シマンテック事件は50ドルだが、申請率との関係はどうか。

(答) 14,000,000 人の潜在的な対象消費者がいるにもかかわらず、実際には 800,000 人しか申請していない。しかも、彼らが支払った金額の 10 倍くらいが受け取れる事件であるにもかかわらず、この程度の申請率に留まっている。原因の 1 つは、この事件に限らず、人々がクラスアクションをあまり評価していないということが考えられる。通知に書いてある内容にもかかわらず実際には支払いを受けることができないと考えたり、ひと月の間にいくつもの通知を受けたりすることが影響している。消費者に複数の通知が送られるというのは、例えば証券の事件、トラストの信託の事件、信任権の事件などいろいろあり、市民はクラスアクションに対して懐疑的になっていて、あまり喜んでのってはいない。

- 例えば、フォルクスワーゲンの事件で 300~400 件のクラスアクションがあったとしても、実際に訴訟に持ち込まれるのは 1 つだけなので通知も 1 つになる。連邦裁判所間で共通するような事件がある場合には 1 つの裁判所に統合されるからである（例えば、ゼネラルモーターズの事件でも、全国で 100 以上のクラスアクションが提起されたが、ニューヨークの裁判所に全て統合された）。

(問) 人々が金銭を受け取れないと考えているのはなぜか。

(答) 和解で低い金額が定められることがあるからである。被告側に資金が充分にないからそうなる場合もあるし、そうではなくて単純に金額が小さい場合もある。例えば、証券の事件で、10,000 ドル支払って証券を購入したのに、実際に返ってくるお金は 200 ドルのみという場合があって、それが全体に対するイメージを悪くしてしまっている。

第4 通知・分配時の消費者への対応

1 詐欺やなりすまし対策

(1) 偽のウェブサイトによる詐欺

偽のウェブサイトを利用した詐欺などは聞いたことがない。おそらくお金が一方的にしか流れない（通知分配会社の方からしか支払われない）から、そういう詐欺はなかったのかもしれない。

(2) なりすまし詐欺

- ・虚偽の申請を行う者は存在する。
- ・虚偽の申請と本物の申請の見分け方については、通知分配会社が非常にうまくやっている。見分けやすい例としては、同じ住所から10個の申請がきているとか、その申請を行っている者達が一つの家族や親戚同士で行っているとかという場合がある。
- ・区別が難しい場合があり、一定の証拠の提示を求める場合があり得る。他方で、容易に本人確認できる場合もある。例えば、シマンテック事件では、購入者リストがあったので、Eメールを受ける人はクラスの構成員であるという推定が働いた。
- ・食料品の虚偽表示が行われた事案では、領収証を取っておいてあるという人は非常に少ない。そのような場合であれば、申請書式を、例えば特定の期間内に当該商品を買ったことを宣誓するというような内容とする。真実を確認する手段というのは実際にはない。

(問) 日本では直接対面で本人確認をした人にしか分配しないのが原則であるが、このことについてはどう考えるか。
--

(答) 詐欺の可能性は避けられるだろうが・・・

2 対象消費者死亡時の扱い

通知分配会社が、相続人や執行者に対して、対象消費者が死亡している旨の宣言と、それに関する証拠を求めた上で、当該相続人や執行者に対して支払いを行う。通常それほど大きな問題にはならない。

3 よくある問い合わせ

いつ支払いを受けられるのか、申請書式を正しく記入しているかどうか、申請書式の修正を求める通知についての質問、和解の内容に対する質問というのが典型的である。

4 行政との関係

- ・連邦裁判所の消費者事件では、原告側代理人が和解の通知を検察局に対して

行い、検察局はそれに対して異議を申し立てることができるという仕組みになっている。

- ・この異議は、実際には質問という形で寄せられることが多い。違法な行為というのがまだ続いているのではないかとか、あるいは、単に金銭の支払いを受けるというだけで違法な行為の停止というには至っていないのではないのか、会社側からより多くの支払いを受けることができたのではないのかということも聞かれたりする。

5 消費者との間でのトラブル

- ・職業的な異議申立人の問題がある。彼らは、通知についてはほぼ必ず異議を申し立てる。どんなに万全を期したとしても、彼らは、それでは充分ではなかったというふうに異議を申し立ててくる。
- ・例えばこのシマンテック事件では、Eメールで通知を行うべきではなかった、それは全て書面を送付して行うべきであったというふうに異議を申し立てた。
- ・彼らは弁護士であることが多い。彼ら自身はクラスアクションを扱わないが、特定のクラスアクションで、例えば通知のやり方が悪かったというふうに異議を申し立てて、それで原告側の事務所が通知を少し変えた場合には、和解が行われた後に裁判所に申し出て、自分達が異議を申し立てたおかげでこの通知が変わったのであるから私達はこのクラスアクションに貢献したということで報酬を請求する。

第5 和解

1 早期和解のための工夫

(問) 和解について、事業者の側と早期に和解、あるいは、良い解決をするために何か努力されている点、工夫している点はあるか。

(答) 弁護士として通常の訴訟の中で配慮されている点と同じである。早期に和解に至る場合としては、被告側が違反行為を認めていて早期に救済を提供したいという場合があり得る。例えば、責任の範囲を制限したいとか、あるいは、公のイメージを良くしたいというような場合である。例えば、フォルクスワーゲンの事案では、同社は既に違反行為があったということを公に認めているし、近いうちに何らかの和解とか、あるいは、何らかの救済の提供をするといふふうに言っている。但し、被告側はスローペースで進めたがるので、実際にはそうはならないということはある。

- ・フォルクスワーゲンに対して既に 300 から 400 件のクラスアクションが提起されていて、それが1つの裁判所に統合された。結局は、特定の弁護士団でそれを扱うということになっている。

2 利息や遅延損害金の処理

(問) 和解金額を決めるにあたって個々の消費者毎に発生している利息や遅延損害金は含んで決めているのか。

(答) 特に消費者事件について言うと、重視するほどの金額にならないことが多い。もちろん裁判に近くなればなるほどそれは損害として発生していることにはなるので、考慮はするが、わざわざそれは別項目で交渉するということには至らない。

- ・法体系によっては判決前の利息も発生するということもあるので、そのような場合には専門家に依頼して金額などを算定してもらう。但し、和解について言うと、わざわざそれについて交渉はしない。
- ・ここでいう専門家というのは、財務や会計の知識がある者で、公認会計士などが多い。あるいは、それと同様の訓練を受けてきた者で、彼らに算定をしてもらって違反行為があった時から裁判までの利息なども算定してもらう。

(問) 例えば算定をしない場合は、実際に分配の場面において個々の消費者毎の事情を考慮しないで分配していくということか。

(答) 消費者事件であれば大抵の場合何か購入したというケースが多いので、その購入した個数に応じてそれぞれが受け取る金額が変わるケースがほとんどなので、そういうのはあまりない。一般論として言うと、例えば証券とか株の購入についてはそれをいくらで買ったのか、あるいはどの時期に買ったのかでそのような遅延損害金などに違いが出てくるとかいう場合はあり得るが、そのような場合であっても結局個々の算定を個別にこうしていくと通知分配会社がより多くの時間を要することになるので、そのような申請の個別化というのはなるべく避けるようにしている。

3 通知分配会社の関与

(問) 和解条項を定めるに当たり、通知分配会社からアドバイスをもらうことはあるか。

(答) ある。助言を受けながら通知の内容や方法、分配の方法を検討する。

第6 費用その他

1 通知分配会社にかかる費用について

- ・費用の支払方法としては、①和解の中で支払われるファンド（基金）の一部から費用を支払うか、あるいは、②別途被告側に支払ってもらうかの2通りがある。
- ・いずれの方法によるかは、交渉をした上で和解の内容に盛り込み、裁判所が認証することによって決まる。そして、和解での取り決めを前提に、原告側

法律事務所と通知分配会社とが締結する契約の中で、費用の支払いについても定める。

- ・交渉に関して、例えば、原告側としては、ファンドがあつてそれとは別に費用は負担してもらうというのが望ましい訳であるが、被告側としては自分の顧客が負担すべき金額を明確に定めたいということが多くて、その費用が高額になるのを怖れて嫌がるのが通常である。
- ・①の方法では、通知費用や広告費用が高額になれば、クラス構成員が受け取れる金額が低くなるということはある。例えば、シマンテックのケースの場合、60,000,000 ドルというふうに申し上げたが、それはそのような費用とか報酬を含む金額であつた。原告側法律事務所と通知分配会社のそれぞれの費用とか報酬がいくらになるのかという概算見積りを裁判所に提出して、それを差し引いた上で実際にクラス構成員に支払われる金額がおよそいくらになるかという見積りも裁判所に提出している。資金が足りない場合には、いずれの方法でも、比例で支払うということになる。

(問) 弁護士費用や分配の費用によって消費者の受け取る金額が変わってくるとなると、金額によっては消費者から苦情がきたりトラブルになったりということはないか。

(答) 予め裁判所による和解内容の認証を受けるので、和解後にそのような事態になることはあまりない。裁判所にそういう資料も提出するので、その後それが大きく変動することはない。実際にあり得るのは、和解の認証手続の中で、消費者などが、弁護士報酬が高すぎるから自分達が受けられる金額が少なくなるという異議を申し立てることはある。この異議申立は、消費者団体というよりは、先ほど申し上げた職業異議申立人が行う。例えば、職業異議申立人が、弁護士報酬 25%は高すぎる、15%でいいのではないかという異議を申立て、それが認められれば自ら裁判所に申し出て、自分たちのおかげでこのようにより良い内容になったとして、追加的に自分たちへの報酬を要求する。中には、大規模なクラスアクションのほぼ全てに異議を申し立て、報酬を請求することで有名な職業的異議申立人もいる。なお、裁判所が、そのような申立てを認めるということは、希にしかない。

(問) 通知分配会社に払う費用の額について、目安や一般的な基準はあるのか。

(答) 上記①、②のいずれの場合でも、実費を含めて、平均で 500,000 ドル、シマンテックの事件のように大規模のものであれば 2,000,000 ドルを超える。報酬の定め方について、事前に一定の金額を定めるというやり方はしない。多くの通知分配会社がとる方法としては、時間単位で報酬を計算するか、申請ごとで単価を決めるものである。

(問) 通知にかかる実費とかを通知分配会社が押さえて自分の報酬を多くするということもあり得るか。

(答) わからない。また事件によって違うだろう。ただし、実費については、透明性は確保されている。リストとか請求書とか全て保管されていてそれを見直すことはできるので、もし問題があるようであればそれを指摘することはできる。結局、事前に特定の金額で契約するわけではなく、実費は実費で請求すればいいのだから、あまり気にしていないと思う。

2 クラスアクションの分配完了までの期間

(問) シマンテック事件はクラスアクションまで2年、和解まで2年であると聞いた。そして、今、和解の認証が行われているということだが、それは見通しとしてどのくらいかかるか、その後、分配を完了するのにどのくらい期間を見込んでいるのか。

(答) このシマンテック事件だと2011年の1月に提訴がされて、2014年にクラス認定が行われ、2015年に和解がされ、2016年の1月に最終的な和解の認証のヒヤリングが行われ、その後60日以内に分配が行われる。なお、上訴が行われれば別である。

- ・これは長いケースである。平均的なものは、約3年で終了する。
- ・分配期間については、今回は60日であったが、それはケースバイケースであり、和解で決める。分配の方法は、今回のシマンテック事件では小切手を郵送する方法であったが、Eメールで何かを送ることが多い。例えば、小切手をEメールで送るということもできるが、今回それはしなかった。あるいは、1つのバウチャーを送り、それを個々の消費者がどこかに提示すればそこで現金がもらえるというやり方もある。それもEメールで送ることは可能である。
- ・今回、郵送手段を選んだ理由は、今回は金額がそれなりのものになるのでその方が良かったからである。購入毎に50ドルなので、複数の購入を行っている人がいれば100ドルとか、200ドルにもなり得る。Eメールでの送付が好まれるのは、例えば、代替的な手段としてバウチャーが使われる場合である。例えば、キャッシュでもいいし、他の形でのバウチャーでもいいというような場合にはEメールの方で行ったりする。

(問) 郵送により費用がかかることが障壁になることはないのか。

(答) 障壁になるかどうかはケースバイケースである。例えばそれなりの請求金額であればあまり大きな障壁にはならないであろう。予備校の返金事案で、1人1,000ドル受けられるということだったので、それであれば10ドルを支

払う程度であれば障壁にならないと考えられる。

- ・今回は、分配までの期間が 60 日であり、短いのであるが、申請書式の処理のほとんどが済んでいるので、それぞれの金額が確認できれば後は小切手を印刷して送ればよい状態である。これと異なり、申請の処理が追加的に必要である場合にはより長い期間が設定される。

第7 日本の制度について

- ・日本の制度には大きな利点・長所と短所がある。長所として挙げられるのは人々が責任の所在に関する判断がなされた後にオプトインするかどうか決めることができるというところである。短所としてはそのオプトイン型ということから、人々に感心を持ってもらうのが課題となるという点である。
- ・責任の所在が明らかになった後となるし、今まではクラスアクションというのが日本にはなかったことから、関心を持ってもらえるかもしれない。

以上



2) NY・原告法律事務所 (Lieff Cabraser Heimann & Bernstein) 聴取報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016年3月10日10時00分～12時00分

聴取先名 Lieff Cabraser Heimann & Bernstein

250 Hudson Street 8th Fl. New York NY 10013

聴取先応対者 Daniel Seltz, Michael Decker, Michael j. Miami

通訳者 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 志部淳之介

II 聴取内容

第1 事務所概要

- ・ニューヨーク事務所は、弁護士13人～14人の小規模な法律事務所である。全米では4つの事務所があり、60名の弁護士が在籍している。サンフランシスコの事務所が、一番規模が大きい。
- ・事務所の歴史は古い。
- ・原告側で多数のクラスアクション案件を扱っている。クラスアクションでの取り扱い分野は、消費者、アンチトラスト、証券、雇用、大規模不法行為、医療型不法行為などである。

第2 通知分配会社を選定する基準

1 選定基準

- ・良い通知分配会社は限られている。大規模和解を管理できるのは少ない。当事務所は、5、6社と提携しており、そのうち大規模な事件を扱えるものは、2社である。
- ・最良の会社は、①法律を知っている従業員（元弁護士など）がいて、和解支援もしてもらえる、②広告業界に精通し、マーケティングの知識を有している、③技術的な専門知識（例えばリーマン破産では、ウェブポータルで、数十万単位の人が情報を得られる洗練されたものが創られたが、そうしたものも通知分配会社が作成する）を有しているところである。
- ・複数の通知分配会社に相見積もりを取ることもある。通常は、数社から見積もりもらう。裁判所に対して、最も良い取引相手を検討したことを示すためである。通知分配会社に支払われる報酬、費用は、本来クラス構成員が受けるべきお金から支払われるものであるため、適正な金額でなければならないからである。
- ・通知分配会社の過去の実績を考慮することはあまりない。彼らが行う業務は

限られている。和解の中で彼らが行うことは細かく決められる。ただし、通知分配会社が彼ら自身のマーケティング戦略の1つとして、過去の実績を表示していることはある。

- ・通知分配会社によって、報酬が変わることはある。その差は、当該通知分配会社が費用を過小評価したり、他の経験ある外部スタッフの報酬を確保したりするためである。
- ・通知分配会社とは、事前に話し合いをして通知分配方法につき打ち合わせをする。共同作業であるので、原告代理人の過去の経験、知識を生かすこともあるし、通知分配会社側も提案を行う。お互いに提案をしあう。

2 通知分配会社を使わずに通知・分配を行う可能性

過去にそのようなことを行ったことはない。そうするメリットがない。それによってクラス構成員のためにお金をセーブできるわけでもないし、通知・分配に時間もかかる。また、課税の関係でも専門家に相談する必要がある。なので、そのようなことはしない。

第3 申請方式が用いられる案件

(問) 裁判所向けのガイドラインでは、クレームフォームはできるだけ使うべきでないとされているが、その点についてはどのような意見か。

(答) クラスアクションに関する和解がある場合において、かつ消費者がオプトアウトしていないということを前提にするならば、自動的にクラス構成員が支払いを受けるとするのが理想的である。例えば、銀行が過剰な手数料の支払いを受けていたような事件であれば、もし、未だにクラス構成員が口座を有するなど取引関係がある場合には、口座に当然自動的に支払いがされるというのが最も望ましい。記録がある場合にはそのような形が最良である。申請書式を用いるというのは費用もかかるし、記入をしてもらうのも余計な手間である。

- ・申請方式を利用するのは、例えば、欠陥製品の事案で、多くの商品が適切に機能しないが、適切に機能した製品もあるという場合である。この場合は、個々の消費者に製品が機能しなかった状況を書いてもらわないといけない。このような事案が、裁判所にクラス認証してもらうのも最も困難な事案である。

第4 消費者事件の申請率と、申請率を上げる工夫

1 消費者事件の申請率

- ・詳細はわからないが、申請率は10%前後だと思う。
- ・最近、申請率が下がっていると感じている。

- ・原因は、消費者がクラスアクションについての多くの郵送物、Eメールを受け取っていて興味を失っている。こうした消費者に対して、興味を持ってもらうこと、詐欺ではないと理解してもらうことが難しい。

2 申請率を上げる方法

- ・申請率を上げるために重要なことが2つある。第1に、書式が明確であり、わかりやすいこと、第2に、技術を駆使して可能な限り多くの者にアクセスし、拾いあげることである。歴史的には、新聞、掲示、郵送を用いてきたが最近は様々な新技術が利用されている。
- ・昨今、新しい技術として用いられているのは、ウェブサイトである。例えばインターネットを通じて通知分配会社がウェブサイトを設けて、そこに和解内容を掲示して可能な限り多くの者が容易にアクセスできるようにしている。
- ・このほか、会社側からの情報収集が重要である。これは和解の時に多くみられるものであり、和解の場合には会社側も多くの方が分配等に参加をするに利益、関心を持っているので、例えば、口座を持っている者の氏名などや、顧客情報などを積極的にこちらに渡してくる。最近の事件について申し上げると、ニューヨークの銀行が違法な慣行を用いていたという事件でクラスアクション訴訟が提起された。それは外貨の為替に関する事件であった。昨年、和解を行ったのだが、銀行側から口座を保有している者の情報をもらい、可能な限り多くの潜在的なクラス構成員に情報を提供することに成功した。

（問）企業側から顧客名簿の情報の提供を受けた後に原告側の方で対象となる消費者を識別、特定しないといけないという案件はあったか。

（答）例えば過去のガス会社の事件だと、契約をしている者が多くいるが、時として契約者全員がクラス構成員となることもあるし、時として特定の契約類型、ガス提供の契約類型の者のみがクラスを構成することもある。そのような場合には私たちのほうで記録を確認して、誰に対して通知を行うのかということを確認しなければならない。ただし、多くの場合にはクラスの特定はできるわけで、それはどのようにクラスを定義付けるのかにもよるが、ほとんどの場合は原告、被告側でクラス構成員の範囲について事前にある程度の合意が得られていることが多い。

F J C（連邦司法センター）という機関が公表している資料として、裁判官が具体的な通知のプラン、あるいは通知そのものの評価を行う際に使えるチェックリストがある⁸。これを用いて具体的な通知やプランがこれらの項目の要件

⁸巻末資料「裁判官のためのクラスアクション告知及びクレーム手続チェックリス

を満たしているかどうかをチェックできるようなベストプラクティスとなっている。

クラス構成員をどのように特定するのかというご質問があったが、これはケースによって異なる。先ほど申し上げたニューヨークの銀行に関する事件の場合には、特定の期間内に口座の契約を行った者というふうに特定しやすかったが、例えばマーケティングの事案である場合には、潜在的な構成員が数百万人いることになるので、そのような場合にはより作業が必要になる。

(問) 人違いではないかというのはどうやって確認するのか

(答) その問題は非常に活発に議論されている。詐欺が問題となるような事件の場合には、クラスアクションの中で詐欺の証拠を示すのがかなり難しい場合が多くて、どれぐらいそれについて研究がされてきたのかは私にもわからないが、金額が小さい場合が多いので構成員側というか申請を行う者としては、少額の金銭を得るのにわざわざ書式を記入して送るというのは手間がかかるので通常それはしないであろう。和解の合意があるような場合には、宣誓を行う形で私は誰々であって実際にこの製品を購入しましたというふうに宣誓を行うので、それが虚偽であれば犯罪に該当することになる。時として具体的な証拠を示すことも求めるが、ただし、そうすると参加率を上げるのがより難しくなるので、通常は書式を記入した者はその権利があるのだと扱う。

- ・このほか、詐欺的な勧誘と区別するために、「勧誘ではありません。裁判手続の書類です。」という注意書きを付ける。通知分配会社が情報提供するといった方法がある。その際、通知分配会社は、SNS を使うこともある。
- ・どのような公告をするかは、事件の種類、クラス構成員の属性による。例えば、銀行案件なら、ニューヨークタイムズやウォールストリートジャーナルなどの投資家向けの雑誌に広告を載せたりする。

3 費用と申請率の関係

- ・通知分配会社の報酬は通常申請率に影響しない。通常のサービスに対する代金と同じように、提供したサービスに応じて支払うからである。
- ・つい最近まで、弁護士報酬が申請率に影響することはなかった。なぜなら裁判官は消費者側に6ドルとか10ドルぐらいの金額の支払を受けるために様式を記入するように説得をすることが難しいと認めていたからである。弁護士報酬というのは和解金額の特定のパーセンテージという形で決まっていた。裁判

ト」。

所においても、弁護士が別途消費者から報酬を求めるのは難しいと考えているのである。最近では、余剰金が被告への返金ではなく慈善事業などに支払われる。

第5 通知・分配時の消費者への対応

1 詐欺やなりすまし対策

- ・ 本人確認について、詐欺が問題となる事件では、詐欺の証拠を示すのが難しい場合も多い。
- ・ 消費者事件では、受け取れる金額が小さいことが多いので、少額の金銭得るためにわざわざ申請書式を記載することはしない。
- ・ アメリカには、申請の際に、虚偽の申請をしていないという「宣誓」をするという制度がある。「宣誓」に対する違反は犯罪となる。
- ・ 詐欺的な申請に対応するために、具体的な証拠提出を求めると申請率が低下する。そのため、通常は一定の様式で済ませることが多い。

2 消費者との間でのトラブル

- ・ 5年前頃から異議が申し立てられることが多くなり、弁護士報酬と申請率を連携すべき、つまりは、申請率に応じて報酬を定めるべきという異議がなされることがある。
- ・ 異議申立てとは、和解の内容の公正さを確保するために、裁判所の認証を受けなければならないという制度である。この手続きでは、公の審理手続き、ヒヤリングが行われることになっており、そこではその和解内容がフェアではないと思う者はどうしてそう思うのかという理由を示しながら異議を行うことができる。これは、和解の内容が合理的、かつ、適正であることを確保するための手続きである。
- ・ 例えば、単に違法行為の停止をするだけの和解というのは、不十分であると評価される。理由は、そもそも違法な行為を行わない、つまりは法を遵守しなければならないのは当然なので、それ以外にも何らかの利益がクラス構成員に与えられなければならないと考えられるためである。
- ・ 異議を申し立てる者が5年ほど前から増え、彼らの異議というのが、弁護士報酬を参加率と連動させるべきだという異議内容になっていた。つまり実際にクラス構成員に支払われた金額を基に特定のパーセンテージとして弁護士報酬を決めるべきだという異議内容であった。ただし、実際にそれをされてしまうとそのクラスアクションが経済的に魅力的ではないということになってしまう。
- ・ 異議の申し立ての中では、適切なものと、濫用的なもの（弁護士が行い、報酬請求するもの。）がある。
- ・ 実際に有効な異議申し立てられたものとして、行政から異議申し立てられた

ケースがある。

- ・異議の内容としては、手続、実体のいずれも考えられる。例えば、クラス構成員に対する通知方法が不十分であったというものや、弁護士報酬に関するものなど、様々である。
- ・裁判所は、和解金額、クラス構成員への分配額などを考慮する。弁護士報酬について、弁護士がどれくらいリスクを負担しているか（勝訴しなければ一切の支払を受けられない。）も考慮される。
- ・他に、ディスカバリーが不十分なまま和解がされたものについて異議が申し立てられることがあった。早期に和解をすることも良いことだが、ディスカバリーを十分に行って事案の全体像を把握してから和解をしないと、ディスカウントされてしまう。

第6 事業者からの情報提供

- ・和解の場合には、被告事業者も申請率に関心を持つので、事業者に口座、顧客名簿などの提供を求める。例えば、先ほどのニューヨークの銀行の事件でも、被告となった銀行から消費者の情報提供を受けた。
- ・例えば、ガス会社の事件だと、契約者の中から特定の契約類型のみがクラス構成員となる場合があり、原告側で特定する事案もある。ただし、原告・被告側でクラス範囲については合意がなされていることが多い。
- ・特定の期間内に取引したという形で特定できる場合もあるが、潜在的なクラス構成員が多い事件もある。

第7 和解

1 ガイドライン

- ・当事務所では、NACA のガイドラインは把握していない。裁判所向けの司法チェックリスト⁹の方が一般的である。
- ・和解については、①適切・十分な和解金額か、②手続の適切性（信義誠実に基づいているか）、③公正さ（弁護士報酬、分配額）が考慮される。

2 通知分配会社の関与

- ・和解内容を検討する際、通知分配会社とは協議をしながら進める。
- ・法律事務所側の経験を活かすこともある。通知分配会社から一般的な提案されるが、そのまま変更なしに採用することはない。申請率が期待しにくい事案で追加的な通知を行うというケースもある。

⁹巻末資料「裁判官のためのクラスアクション告知及びクレーム手続チェックリスト」。

第8 日本の制度についてのアドバイス

- ・ 通知や申請方法については、可能な限り単純、シンプルなものとするべきである。
- ・ 可能な限り技術を使用すべきである（例えば、ウェブサイト上でクリックするだけで良いというものに。書かせるということは避けた方が良い。）。
- ・ 通知書やウェブサイト上の広告では、法的な専門用語は可能な限り避けるべきである。

以上



3) NY・原告法律事務所 (Milberg) 聴取報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016年3月11日12時30分～14時30分

聴取先名 Milberg

One Pennsylvania Plaza, 50th Floor, New York, NY 10119

聴取先対応者 Robert A. Wallner, Roland W. Riggs IV, Paul J. Andrejkovics

通訳 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 志部淳之介

II 聴取内容

第1 事務所概要

- ・歴史的にクラスアクションを多数扱ってきた事務所である。ポンジースキーム事案として著名なマドフ事件といった事件も扱っている。
- ・クラスアクションには、様々な種類のものがある。色々な製品についてのクラスアクションがあり、たとえば、自動車に関するものとして、メルセデスベンツに関するものを取り扱ったことがある。また、医薬品を購入したひとたちが、医薬会社が十分な情報を開示していなかったとして提訴した事案もある。会社のパソコンがハッキングされた、データ侵害、データプライバシー侵害の事案もあった。自然食品と謳ったものが実は遺伝子組み換えが含まれていた事件なども扱った。具体的には、食品会社が食品に関する十分な情報を開示しなかったというものになる。

第2 通知

1 通知の方法

- ・クラスの構成員は和解内容に拘束されるので、その事件と結果について通知を受けることが重要となる。
- ・連邦司法センターが、裁判所が通知・分配など、和解時の内容についてチェックするリストを公刊している。一般的に、クラス構成員の申請をより簡単にすることが推奨されている。
- ・強調されているのは短い文書を使い、より明確な表現を用いるということである。通知・申請書式について一般的によく見られる問題、つまりクラス構成員が私たちや通知分配会社に電話するときに生じる質問の内容は、そもそも申請書式を読んでいないとか、難しくて読むことが出来ないとかいうものである。
- ・一般的には、より短く、より明確にというものがある。また、費用に敏感に

ということもあるし、郵便物ではなく E メールとか電話、インターネットを用いることも挙げられる。

- ・印刷物を使うと、印刷のための費用のほか、紙そのものの費用、郵送料がかかるので、より費用がかかる。結局金額にすると、書面ベースだと一人に通知を送るのに 1 ドルかかるところが、E メールであれば、1 セントくらいしかかからない。そのため、オプトイン型なら E メールで行うことがより望ましく、プリントアウト・印刷をするとその分費用がかかる。
- ・もし被告側にリストが残っている場合、そこから構成員が誰であるか、実際に取引をした記録があるのであれば、その情報を提供してもらって、確認して、間違いのないという状況を作ることが望ましい。

(問) 通知分配会社に聴き取りを行ったとき、郵送か E メールどちらがよいか確認したところ、郵送の方がより望ましいという話を聞いたが、どう思うか。

(答) 一般的にいえることは、被告側の記録(情報)がどのようなものなのかによるだろう。もし被告側が住所を持っているのであれば、住所に郵便物を送ることになるし、アドレスを持っているということになれば E メールを送ることになるだろう。

- ・経験上、一般的に最も安く通知ができるのはプレスリリースを発行してニュースの報道機関に取り上げてもらう方法である。ニュースの報道機関は常に紙面を埋める記事を探しているので、クラスアクションを起こしたことなども取り上げてもらえることがある。もし、それで載せてもらえれば、かなり安い価格で、オプトインの率を上げることができる。たとえば、ハンバーガー事件¹⁰のケースでは個々の被害者が特定されていないので、郵便以外の手段によって通知を行わなければならないだろう。そのような方法ではより高額な費用になる。

2 被告事業者からの情報提供

- ・アメリカの場合、クラス認証はかなり初期で行われ、それが終わった後に通知が行われるが、クラスの認証が終わった後に、被告側にクラス構成員の氏名や住所を提出するように求める。ハンバーガー事件のようにそもそも誰がクラス構成員か分からない事案の場合は、公告を行うことになる。たとえば、これは日本の場合でも検討の価値があると思うが、消費者事件で特定の製品を購入した事件であれば、クレジットカード会社の購入履歴を開示してもらうことで、誰が購入したのか教えてもらうこともありうるのではないか。
- ・被告側は、和解をするときは協力的で、オプトアウトで解決をしたいので、

¹⁰ 全国チェーンのファストフードレストランにおけるハンバーガーに不当表示があり、当該機関におけるそのハンバーガーの売上高は会社の記録から特定可能だが、誰がどれだけ買ったかの特定は不可能であるという想定事案。

積極的に情報を提供してくれる。たとえば、消費者クラスアクション事件であれば、裁判所が記録の提出を命じることもできる。クラスの認証が行われた後であれば、裁判所が、被告にそういう情報も開示せよと指示をするので、それで情報を得ることになる。

第3 申請率

1 クラス構成員が受けられる利益

- 日本の新制度では、消費者はオプトインすればいくらもらえるか分かる仕組みであるとすれば、それは非常に重要である。例えば、和解で10,000,000ドル支払われるとする。ただし、それはクラス全体の金額なので、個々の消費者がいくらもらえるかは分からない。それは申請者の数にも左右される。日本の新制度では例えば、あなたは100ドルもらえますよと言われるのにオプトインしないという理由はないのではないか。
- 私たちが合意・和解に関する書類を準備する際に、事前に賠償額が分かっている場合には、（消費者の申請を促すために）とても助けになる。被害者側に送る書類には受け取れる金額を必ず記載した方がよい。

2 クラス構成員への直接連絡の可能性

- 私の経験から言うと、誰に連絡をとればいいか分かっている場合、誰がいくらもらえるかが分かっている場合は、申請率は高くなる傾向にある。これに対し、その場その場で、色々な方に連絡をとっていき、広告を使って呼びかける場合は、申請率は低くなる。
- 通知をする際に成功するかに大きくかわるのは被告側の事業報告の状況、たとえば、銀行が違法の手数料を取っていたという事案であれば、銀行側がきちんと情報を残していれば、誰にコンタクトをとればいいかは容易に分かる。
- これに対して、ハンバーガー事案では、誰にコンタクトを取ればいいかは分からないので、個別の消費者に直接連絡をとるのは難しいと思う。
- 多くのクラスアクションの和解では、単純に金銭を払うだけでなく、取引慣行を改善するというようなことが盛り込まれたりする。
- 例えば、消費者クラスアクションにおいて主張されているのが、商品に関する情報開示が不十分という点にあるのであれば、企業に対して今後、もっと多くの開示を求めていくことが考えられる。
- このような形は、オプトインしない消費者にとっても利益となるし、社会的正義にも適っているといえるだろう。

3 申請書式の工夫

- ・申請書式の複雑性が消費者の申請率を下げる。経験上、書式が短ければ短いほど、内容が単純であれば単純であるほど、申請率が上がる可能性が高くなる。
- ・もちろん法律で定められている文言、権利放棄の文言など、後に申請手続きを行う際の情報を載せなければいけないが、後に詳しい情報についてはウェブサイト等で公告する方法もある。一番良いのは必要な内容を1頁くらいに抑えて通知することである。

第4 通知・分配時の消費者への対応

1 クラス構成員の選別

- ・証拠には、取引を行ったことについての証拠、身分に関する証拠がある。私たちは通知分配会社に依頼しているが、通知分配会社に対しては一般常識に従って行動するようにと伝えている。
- ・最終的な目的は可能な限り多くの被害者に分配することにあるが、詐欺的な申請を防ぐということもある。なぜなら、詐欺的な申請に分配すると、本来それを得られるはずであった消費者が被害救済を得られないということになるからである。
- ・例えば、自動車製造会社に提訴する場合は、誰が自動車を購入したのか把握できている。これに対して、ハンバーガーレストランに提訴したときは、通常ハンバーガーレストラン側は誰が購入したか分からないと返答する。そのような時、裁判所は問題がないと扱う場合もあるし、問題があるとして扱う場合もある。
- ・例えば、ハンバーガー事案であれば、領収書をもっている人は少ないであろうと想定されるが、そこでは常識的に想像して行動するしかない。例えば、誕生日パーティでハンバーガーを食べている写真があるとか、何か食べているところをオンラインにアップしたとか、他いくつかの要素を組み合わせで判断することが可能である。
- ・他のやり方としては、特定の書式にサインしてもらって、「私はこのハンバーガーを購入しました。」と宣誓してもらうやり方がある。証拠が提出されるとき、偽証罪という危険を伴いながらの宣誓になるので、自分の申請が完全に適正なものであると主張することになる。ただし、偽証罪が成立する可能性があるということは、申請を躊躇する方向でも働くことになる。
- ・申請書式については原告被告で交渉して決めるが、被告側は、申請の有効性について異議を申し立てる権利を留保することがある。それは、明確な書類が残されていない場合であり、たとえばハンバーガーショップの例のように誰が購入したか分からないという場合には、そのような申請については異議を申し立てる権利を留保する。場合によっては当該申請の有効性を争うこと

がある。

- ・数年前に扱った事件では、シリアルの商品に欠陥があるということで争った事案があった。そこで問題になったのは、誰がシリアルを購入したのかという点である。和解の内容としては、シリアルを購入したことを証明できる者は無料でシリアルの商品をもらうことができるという内容にした。
- ・証明の方法としては、シリアルの箱の上の部分（蓋部分）を2つ提出しなければならないとした。可能性としては、違反行為があった後の箱のふたという可能性もある。しかし、今もシリアルを買っているのであれば、過去もシリアルを買っているであろうし、おそらくはそれで被害を被ったはずだという考え方が採用された。
- ・このような和解内容はしばしば批判されていて、これは被告側により多くの商品を売る機会を与えているだけであると言われている。他方、今買っている者は、今後も買う可能性があるし、無料でひと箱もらえたのだということになる。
- ・和解の中で申請書式の内容、必要書類について交渉を行い、たとえば、提出された証拠が不十分でも、その当事者が何らかの解決策を協議することになる。
- ・和解においては、必要書面についても合意するし、今後必要な手続きについても交渉をしていく。例えば、シリアルの事件では、被告側が、シリアルの蓋2つ送ってもらえばよいと合意した。

2 死亡者の扱い

- ・死亡した者の申請については、相続人の代表が提出するのか、遺言執行者が提出するのか、その他、提出する法的権限を有するものによって提出されるのか、いずれも方法もあり得る。ただし、それらの権限を証明する書類も提出しなければならない。たとえば死亡証明書、遺言、その他の法的な書類を提出する必要がある。
- ・こうした内容は、申請書式の一部とされることが多い。あるいは、通知分配会社には一般常識に従ってもらおうということになるので、その一般常識に含まれる。

3 未成年者等の扱い

- ・行為能力が無い場合や、未成年者の場合は、法定代理人や、後見人がいる場合は、そのことを示す書類を添付して請求することができる。未成年であれば、親が親子関係に基づいて請求することになる。添付された資料は、通知分配会社が確認する。

4 消費者との間でのトラブル

- ・和解等の際に、消費者から事務所に苦情が寄せられることはよくある。
- ・しかし、ほとんどは理由がない。申請書式が分からないとか、与えられた救済に満足できないとか。たくさん人間が関係するので、必ずしもみんなの理解を得られるわけではない。
- ・ただ、日本の場合オプトイン型なので、和解内容に満足しないなどの苦情は減るのではないか。たとえば、5年前に和解をした事案において、つい先日クラス構成員から電話がかかってきて、自分はまだ申請を行うことができるのかと聞いてきた。
- ・アメリカでは和解は裁判所の認証の対象になっていて、内容に不満があれば異議を申し立てることができるという制度になっている。異議申し立ての内容としては、例えば、被告側企業を刑務所に入れるべき等がある。もちろん、我々は民事の弁護士でそんなことはできない。しかし、裁判所は全ての異議の内容を聞いたうえで、判断することになる。
- ・重要なのは、通知分配会社から、どれくらいのお金を支払ったのか、また、どのような申請については支払を行わなかったのかという情報を得ることである。

第5 報酬・費用

1 報酬

- ・私たちは原告側の弁護士事務所なので、成功報酬制のもとで提訴を行う。つまり勝訴したり和解する場合に報酬を受けることになり、和解の場合には和解金の中から支払われることになる。勝訴・和解の場合に報酬額を決めるのは裁判所である。
- ・裁判所は経済的に回復された金額に一定のパーセンテージをかけて報酬額を決める。その中の30%が支払われるということも珍しくない。
- (当方) 日本では、まだ、1件も新制度の事件が提起されていないので、第1号事件は未経験の弁護士で行うことになる。日本の新制度では原告が消費者団体になるが、実質的にはそこに所属する弁護士が通知・公告・分配の全てを行うことになる。第1号事件は、1,000人規模の小規模な事件で行うことが予定されている。
- (先方) 原告側弁護士の報酬はどのように支払ってもらうのか。
- (当方) 日本の制度ではオプトインした消費者から支払ってもらうことになっている。
- (先方) ハンバーガー事件のように少額で、1,000人規模だと経済的にペイしないのではないか。
- (当方) 私たちは第1号事件の選定は非常に難しい問題だと考えている。訴額

が小さい事件はおそらくできない。

(先方) 経済的な側面は非常に重要である。アメリカの場合、勝訴か和解の場合しか報酬がもらえないが、あまりに小規模な事件だと報酬を受けることができないという問題が生じる。日本では、オプトインした人は、弁護士にいくら払わなければならないということは分かっているのか。

(当方) 日本の場合は通知の際に、その費用についての説明をすることになっている。上限 50 パーセントで、具体的にそれ以下で計算方法を示すことになっている。

(先方) どれくらいオプトインするかによってその数字は変わってくるのか。日本で、一定の和解金額で合意して、それをオプトインした人に支払うというようなことは可能なのか。

(当方) おそらく可能である。実際にどうなるかはわからないが、理論的には可能だと考えている。

(先方) オプトインする際に、消費者は自分が受け取る金額は分かっているのか。

(当方) 日本の制度の難しいところは、オプトインした段階では、本当に被告に払う能力があるか分からないということである。オプトインがなされ、損害額が決まった後で、初めて被告側から支払われるからである。

(先方) 被告が倒産した場合はどうなるか。

(当方) 何の保証もない。

(先方) そういう消費者訴訟を、リスクを負ってまで担当する弁護士は日本にいるのか。

(当方) 我々がそうである。消費者団体は一定の財産的基盤があることが条件となっている。

(先方) 弁護士報酬を、被害者が受け取る金額とは別に合意することは可能なのか。

(当方) それはできない。法律で許されていない。

(先方) では、どの事件を扱うか経済的な分析が必要になってくるのではないのか。アメリカの場合は、クラスアクションは非常に高額になっていて、時間でいえば数百万ドル分働いたけれども、その対価の支払を受けられるかわからない。また、弁護士の時間的な報酬以外にも、実際に費用として数百万ドルかかることがある。たとえば、専門家に証言してもらうとか、旅費とか、ディスカバリーの費用等である。このようなリスクをアメリカでは最初の段階で評価をするわけだが、それが日本の場合には、難しいと思われる。というのも、どれだけオプトインするか分からないということなので、どれだけリスクを負えばいいのか分かりにくいのではないと思われる。

(当方) まさにその通りである。一番最初の事件の提訴は本当に大きなチャレ

ンジだと思っている。

(先方) ただし、もちろん、ある程度の事件を担当してくれば、次のどのような事件をやればいいのかは分かりやすくなってくると思う。アメリカでは一つのクラスアクションの訴訟に何年もかかることがある。5年、6年、あるいは7年クラスアクションの審理にかかることも稀ではないが、その間は報酬を受け取ることはできない。例えば、組合の構成員を代表して、全員についてオプトインすることなどは可能か。

(当方) 理論上はオプトインの手続きを誰かが代理すると、まとめて届け出るということは可能である。

(先方) 何か提訴する前にこの人たちは間違いなくオプトインするであろうという情報を把握できる可能性はあるのか。

(当方) できることもあるだろうが、全ての事件でできるとは限らない。

(先方) 事前に提訴する前に、この人の被害金額は大きくて、この人は間違いなくオプトインするとの情報が得られるのであれば、どの事件について提訴するのかという判断に役立つ。消費者クラスアクションの特徴としては、比較的被害金額が小さい物が多い、だからこそクラスアクションになる。なので、特定の人が必要な被害をもっているというよりも、小さな被害を持っている人がどれだけたくさんいるかが要素になる。

2 費用

- ・ 和解が行われる場合、通常通知費用は被告によって支払われるか、クラスアクションのファンドによって支払われる。
- ・ アメリカの場合、クラスアクションは高額な費用を要するので、最近ではディスカバリーを電子データでやりとりをすることがあり、そうすると情報をきちんと管理するシステムの構築が必要となるので、その費用が高額になることがある。被告側が意図的に費用を発生させようとする場合があり、たとえば、世界中で宣誓証言をさせたり、たくさんの専門家を証人申請したり、原告側の費用をあえて増やすような戦略、時間とか費用をかけるようなやり方をとることがある。そのため、事前にかかる時間・費用を予測することが必要だが、それは被告側の対応によっても変わってくるので十分な予測を立てられないことがある。

第6 日本の新制度における団体の財産的基盤の確保等

- ・ アメリカの消費者クラスアクションで見られるのは、個々の被害額が小さいということ、そういう事件では、取引慣行を改善してもらうことによって大きな利益が得られたということで、十分な報酬を得ることができるということがよくある。

(当方) 日本の新制度では、和解が成立したことを理由に、事業者から金銭を受け取ることが禁止されている。もちろん、日本の原告側代理人は消費者団体から報酬を貰える可能性があるが、そのためには消費者団体に大きな財源がなくてはならない。

(先方) 結局、消費者団体はなぜ提訴するのか？

(当方) 1つは消費者被害を救済するという公的目的のためである。もう1つは、実際に被害救済でお金を事業者から戻してもらうことができれば、現実には被害者の被害を救済することができるということである。

(先方) それはどのように資金を集めて行うのか。

(当方) まさに今それが議論されており、どのように消費者団体の費用をファンドしていくかが重要な問題となっている。たとえば、いろんな企業や多くの消費者から寄付をしてもらうとか公的資金を入れるとか検討されている。

(先方) アメリカでも公益のために提訴する機関や弁護士事務所に寄付することなどが行われている。これらは無報酬でやっている機関である。アメリカでは政府がそのような団体に寄付することは稀で、政府そのものが提訴してしまう。ご存じのようにフォルクスワーゲンの事案では、個々の事務所が提訴しているばかりでなく、政府も提訴しており、そのような傾向が世界中で見られている。たとえばニューヨーク州だと、司法長官が、公益が侵害されたということで提訴することがよくある。

(当方) 日本ではそのような制度は存在しないので、政府が提訴することはできないが、その代わりに消費者団体が提訴するので資金援助すべきではないかという議論が存在する。

(先方) 日本では提訴する前に、消費者に対して、消費者団体が提訴を準備しているけれどもオプトインする意向があるか確認することはできるのか。

(当方) それはできる。しかし、問題はその段階で、潜在的クラスメンバーを知り得るかということである。

- ・越境的な消費者被害についても難しい問題がある。かつてアメリカでドイツの企業に対するクラスアクションが行われたことがあり、アメリカでは120,000,000ドルが回収されたのだが、ドイツではそのような制度は存在しない。したがって、ドイツの国民が、ドイツで、ドイツの会社を相手どって提訴することはできない。しかも、この賠償金がアメリカで支払われたことでドイツ国内での被害回復が困難になったケースがあった。

第7 日本制度運用へのアドバイス

1 事案の選定

(先方) ところで、消費者団体はどのようにして事件を見つけてくるのか。人々から訴えて欲しいと連絡がくるのか、新聞などをみて把握するのか。

(当方) 両方である。

(先方) アメリカでは、消費者側からどんどん連絡がきて、社会正義実現のためだからとか、電話が毎日のように来る。

(当方) 我々も、そのようになるように努力していきたいと考えている。今のところ、特例法や新制度について全然知られていないので。そのような意味でも一番最初の事件は本当に重要であると考えている。

(先方) アメリカでは政治的な視点でも使われており、選挙候補者が私はクラスアクションを嫌いだとかいって人気を稼ぐなどしている。

(当方) 日本でも制度を作るとき事業者側サイドから反対があった。

2 通知・公告

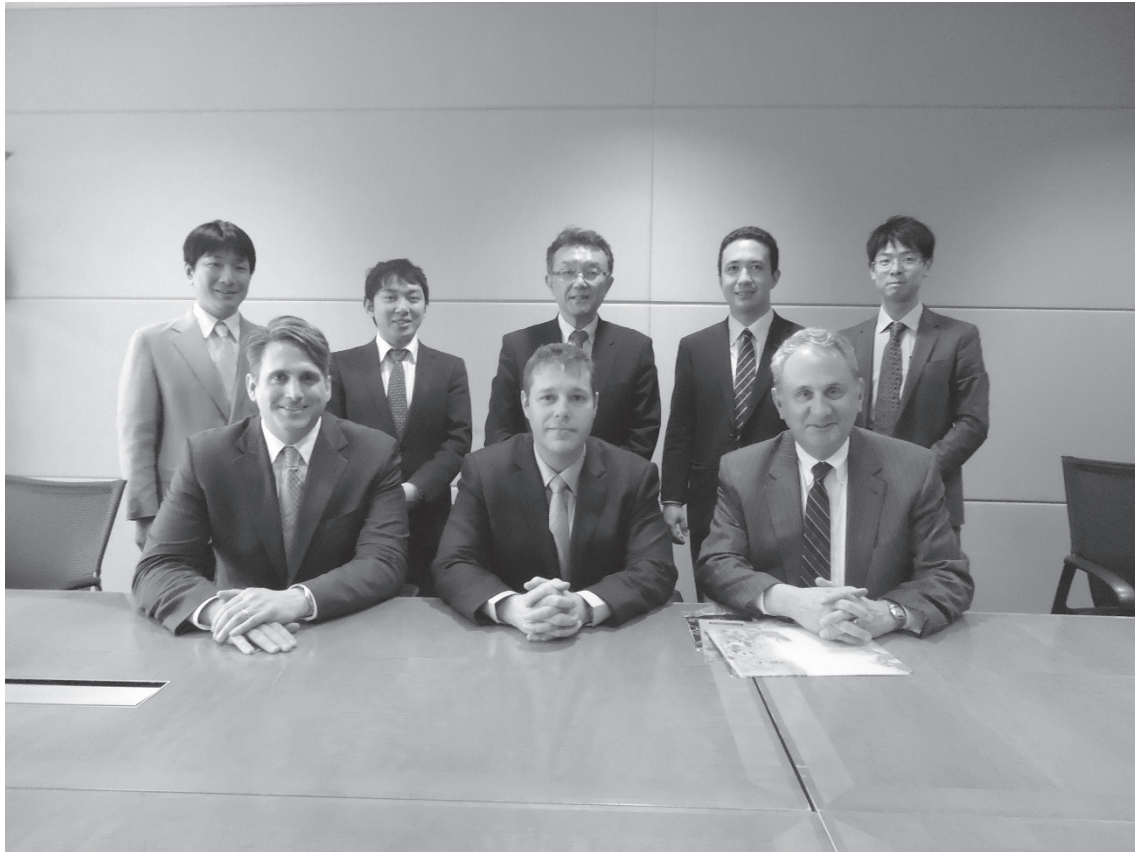
- ・手元にある被告側の記録が比較的良いものであり、住所・氏名などが十分に含まれているとしても、何か広告などを行うことによって、不完全性に対する対処を行うことが必要である。たとえば、入手した住所情報が変わっていることなどもありえるわけであり、そういう広告をすることで、予防策をとることが必要である。
- ・申請書式については、過去にあったのが、詐欺的な申請が行われると、ひとつの組織などが、組織的に虚偽の申請を出すことがあったので、添付される補足的な資料についてもきちんと目を通すようにと伝達することが重要である。たとえば領収証の提出を受ける場合でも、領収証をかなり厳格にチェックすることが必要である。消費者事件では金額が小さいのであまり問題にならないかもしれないが、証券事件では虚偽の領収証を作成・偽造して提出することがある。例えば、A店とB店発行の領収証があったとして、別の日の分として出てきた同じA店の領収書間で違いがあるのであれば、それは偽造された印になるだろう。
- ・和解前の通知では、積極的に裁判所から命令を出してもらうことをお勧めする。被告側があまり協力的でない場合には、書類等を提出してもらえように、積極的に裁判所の命令を活用してもらえれば、申請者も増えるであろう。通知は、シンプルなもの、明確なものにして、情報を提供するということが大事である。

3 新制度の意義

- ・アメリカでクラスアクションが大事な役割を果たしている理由は、少額の請求権しかもたない者もみんなで団結して提訴することができるという点である。
- ・被告側は、クラスアクションは完璧ではないと主張するが、見るべきはバランスが取れているか、つまり、クラスアクションによる利益が、当該問題より大きいといえるのかどうかである。

・アメリカではクラスアクションは正義のために貢献しているし、日本でも集団的な被害回復制度が成立したことについて嬉しく思っている。

以上



第3節 被告側法律事務所

1) DC・被告側法律事務所 (Wilmer Hale) 聴取報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016年3月7日 12時30分～14時30分

聴取先名 Wilmer Hale

1875 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, D.C. 20006

聴取先対応者 David Ogden, Noah Levine

通訳者 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 伊吹健人

II 聴取内容

第1 前提

- ・クラスアクション案件は、年間15ないし20件扱っている。
- ・代表的な事件としては、TCPAという電話消費者保護法¹¹関連のクラスアクションがある。

第2 先方からの質問・確認事項

(先方) 日本の制度では、ある事件が制度の対象として扱われるべきかどうかを裁判所で争う機会はあるのか。

(当方) 第一段階で、実体論と合わせて制度の対象となるかどうかの判断をする。

(先方) 日本の制度では、和解において全ての対象消費者を代表して和解ができるのか、それともオプトイン的な和解になるのか。

(当方) 対象消費者との関係では、オプトインした消費者との間でのみ和解することとなる。

第3 和解

1 和解金額判断の考慮要素

(事前質問要旨) 双方代理人が和解金額を合意するときどのような要素を

¹¹ Telephone Consumer Protection Act。同法及び同法施行令によって、事業者による電話発信禁止リストに掲載されている家庭の電話番号に対する電話での勧誘を違法とする等のルールを定める。

考慮するか？

(1) アメリカクラスアクションの場合

・事業者が考慮する要素

①被告側が支払いを命じられ得る金額の総合計

②勝訴可能性

③クラスアクションとして扱われる可能性

(クラスアクションとして扱われないという可能性が強い事案であれば和解で支払う金額も小さくなっていく。)

④訴訟がどの段階まで進んでいるのか

(段階が進んでいけば進んでいるほど被告としてはいろいろなところで負けてきていることになる。例えば日本であれば責任の所在が認められていて損害額について話し合うことになる。)

⑤原告側訴訟代理人の費用を支払うのに十分な金額になるのかどうか。

(原告側訴訟代理人は費用を負担してこの事件を受け持っているので、その支払われる合計金額がそれを賄うのに十分なのかどうか重要な関心事となる。当事者の双方が黙示的に念頭に置いている。)

⑥分配方法

(アメリカでは重要な要素である。自動的な分配ということになるのか、それとも申請型の分配にするのか。同じ申請型の分配でも様々な種類があり、和解をする際の情報、申請率も異なってくる。)

⑦個々の賠償額の算定方法

(例えば、比例する金額を支払うことになるのか、あるいは、申請に対しそのまま金額を支払うけれども金額の上限を設けるのかなど。)

⑧訴訟リスク

(事業者側が訴訟を回避したいか否かである。特に事業者同士の訴訟の場合に、事業上の考慮要素として入ってくる。)

・アメリカでは、被告と原告の交渉のほかに、裁判所の果たす役割が大きい。

裁判所において、直接参加していないクラス構成員にとっても和解の内容が公正なものなのかどうかを判断することになる。

(当方) 勝訴可能性の要素について、実際の事件において、その可能性がどの程度あるのかの見通しをどのように立てているのか。

(先方) 通常の訴訟の場合とほぼ変わらない要素を考慮している。事実論と法律論で、争点ごとに、勝訴率が何パーセントかを検討し、総合的なパーセンテージを割り出していく。あとは、良い判決・合理的な判決が出ることに対する弁護士としての本能が働く。

具体的には、原告の請求が、書証によってどれくらい強く基礎付けられているのかをまず考える。事実と法律の要件を照らし合わせ検討する。次に、事業者と共に事実を調査する。事業者にいろいろと質問することによって、事実関係がどうなっているのかということをよく理解した上で、法令上の要件に照らし合わせて検討する。さらに、クラスアクションとして扱われる可能性があるのかどうかを評価する。例えば、個々の請求額があまりにも少ないという場合には、個別の訴訟として裁判に持ち込まれる可能性は低くなると考えられるので、クラス認証されるであろうと予測していく。

また、手続の段階という視点からも検討する。手続のステージとしては、4段階で捉えることができる。①クラス認証の段階、②サマリー・ジャッジメント（略式判決）¹²で終結するか、審理へ進むかの判断の段階、③本案の審理段階、④上級審である。これらをツリー構造で場合分けし、例えば、クラス認定がされた場合はこうする、されなかった場合はこうするとか、簡易判決で終わるならこうするし、終わらなければこうするとかいうことを検討する。ここでも、ツリー構造の中でそれぞれの要素についてパーセンテージを割り出していく。あとは、責任の範囲というものも具体化して検討する。

ただ、このように検討してパーセンテージを割り出しても、やはり本能的に別の結論を取ることもある。

また、請求の種類によっても違いがある。例えば、電話消費者保護法に基づく請求なのか、抵当権に関するものなのか、契約に関するものなのか大きく違ってくる。

さらに、大きな要素となるのが、クラス認証の段階で、争点がクラス構成員全員について共通するものなのかどうかということである。

また、事業上の考慮要素として、早期に解決を望む否か、どこまで譲歩してよいと考えているのかということを考える。

（当方） 4つの段階毎に検討するという点に関して、各段階で、どのような目的、目標を持って検討するのか。

（先方） 前提として、4つの段階は一定の順序で行われるということではない。例えば、簡易判決はクラス認証の前後いずれの時点でもあり得る。

まず、請求そのものが認められない（日本でいう請求棄却）というケースは、かなり珍しい。これがなされる前に和解をするのは、一定のビ

¹² 重要な事実について争点がなく、法律問題だけで判決できる場合に、申立によりなされる判決。

ビジネス上の考慮要素がある場合等である。

また、目的としては、訴訟が相手にとっても不利な方向に進むということについて相手を説得するということである。例えば、2つ目、3つ目の段階の場合、裁判所が審理を行った上で、数ヶ月間経ってから判断をするということになるので、その間に相手に対して、相手方にも敗訴可能性があるという圧力をかけて、和解可能性を引き上げる。また、あえて簡易判決に対する請求とクラス認証をしないことの請求というものを同時に行うという場合がある。簡易判決を求める請求の中で、争点がクラス構成員で共通しないということを強調することによって、簡易判決は得られないとしても、クラス認証で有利な材料を得るという使い方をするためである。実際に過去にもこの簡易判決の請求とクラス認定を同時に行い、簡易判決については負けてしまったけれども、クラス認定の方で当方の主張が認められたということがあった。

クラス認証がされると、被告側が和解をするインセンティブが高まる。過去には、クラス認証や簡易判決で負けても、最後まで進めるという顧客もいたが、それは非常に珍しいケースである。ほとんどの和解が、クラス認証と棄却を求める請求に対する裁判の間のどこかでされている。

(当方) 実際に経験された具体的なケースを紹介いただきたい。

(先方) 古くからの顧問先である会社に、コンプライアンス上の問題があることが判明したという事案がある。検討した結果、規制当局に対して、コンプライアンスに問題があることを申告すべきであるという結論に至った。もし違反が存在すると判断されれば、クラスアクションとして扱われる可能性があるという判断に至ったのである。

規制当局側からは、自ら開示したということでもかなり優遇的な扱いを受けたが、規制当局による扱いが公にされた結果、想定どおりクラスアクションが多数提起された。

クラスアクションについて、会社としても可能な限り早期に解決したいという要望であり、私たちもそうすべきであると判断した。その理由としては、原告側と取引関係が続いていたことや、会社の信用をこれ以上低下させないようにする必要があること、規制当局とは解決済みであったこと、他の事業者からの提訴の可能性もあり、最初にどこかの原告と和解ができれば、最初の和解だということで金額を抑えられる可能性があることなどである。

原告側としても、損害回復のためのファンドを設けたいという和解へのインセンティブが働いていた。

賠償額を検討するにあたり、当方は、専門家に依頼をして取引履歴を確認した上で、各取引の価格を算出した。幅広い取引があり、専門家によっても評価が異なってくる可能性があったが、裁判所が認定するであろう合理的な価格を評価した。さらに、最悪の場合と最善の場合をそれぞれ想定して、最終的な基準を設定した。おそらく原告側も同じようなことをしたのであると思うている。なお、交渉の際には、当方からいくつかの情報を提供し、その情報をもとにして、和解に至った。

(2) 日本の新制度における和解への示唆

- ・日本とアメリカを比べた場合、被告事業者にとっては、日本の方がより少ない金額で和解しようとするインセンティブが働くと考えられる。アメリカの場合は、オプトアウトなので、和解をすればあらゆるクラス構成員との関係で権利放棄を得ることができる点で、利点が大きいといえる。他方で、日本の場合は、オプトイン型なので、オプトインした消費者からしか権利放棄を得ることができない。そのため、日本の制度で、被告事業者としては、得るものが少ないのであれば、支払うものも少なくしたいという理屈になる。
- ・日本の場合は、申請率が大きく影響するものと考えられる。アメリカの場合は、例えばファンド（基金）を設ける形での和解をした場合には、何人の被害者が申請するかにかかわらず一定額の支払いで解決することができる（金額を定める際に、被害者の数も考慮することにはなるが。）。これに対して、日本の場合、被告事業者としては、どれくらいの被害者がオプトインしてくるのかということはかなり厳密に分析して進めることになるであろう。
- ・第1段階で、新制度の対象となるか否かと責任の有無を同時に審理するという手続の構造も影響してくると考えられる。アメリカの場合には、クラスアクションとして扱うかどうか、責任があるかどうか、損害額はどれくらいか、というより多くの判断ステージに分かれるため、その段階ごとに和解を巡る状況も変わってくる。

2 遅延損害金

（事前質問要旨）和解金額を定める際に、クラスメンバーが受け取るべき遅延利息はどの程度考慮するか？
--

- ・全て考慮される。交渉する際に、何を考慮して何を考慮しないというルールはないので、特に被告側としては全てを含めた金額での和解という方向で進める。アメリカにも、判決前・判決後の利息に関する特別なルールはあるが、被告側としては、潜在的な可能性のある総合計額という形で、全部含めて交

渉していくということになる。

3 早期に和解に至るためのノウハウ

（事前質問要旨）案件の初期段階で和解に至るためのノウハウはあるか？

- ・被告側として、先述の考慮要素がそのまま働く。いくら支払うのか、そもそも当事者が和解をすることに関心があるのかどうか、手続の進行度合い（初期の段階ではまだ不確定な要素が多いので、和解をすることが難しいか、和解しても金額が小さくなりがちであること等。）といったことである。

4 公的機関等の介入

（事前質問要旨）公的機関や消費者団体が、例えばクラスメンバーの利益を守るために消費者クラスアクションの和解に介入することは可能か？何か具体的な事例は？案件の初期段階で和解に至るためのノウハウはあるか？

- ・連邦裁判所の場合には、クラスアクション公正法により、規制当局に通知をしなければならないということになっている。担当局は、被告側事業者の業種を管轄する機関である。例えば、銀行であれば銀行当局になり、一般的な事業者であれば FTC、あるいは、検察局になる。州の裁判所の場合にはそのような義務はない。
- ・消費者団体は、特定のクラス構成員の代理人として異議申立てをすることしかできない。アメリカの場合、クラス構成員には、①和解に参加するが、内容に異議を申し立てるか、②そもそも参加しないという選択肢があるので、このうち①の代理をするということである。

第4 被告事業者による分配

（事前質問要旨）被告事業者自身による分配の利点、短所は何か。原告弁護士は、どのように直接分配を担保するか？

- ・既存の顧客関係がある場合には、直接の分配をした方が良いし、利点も多い（原告側にとっても。）。例えば、被告事業者が銀行の場合には、従前の口座が残っており、紛争にもかかわらず顧客関係がまだ続いている場合には、当該口座に直接入金するというやり方がとられたりする。それ以外には、小切手を渡すという方法を採用することもあるし、今よく問題になっているサイバー関係（個人情報漏洩等）では、金銭の支払いではなく、セキュリティサービスを無料で提供するというような場合があり、その場合には、被告事業者がセキュリティ会社と契約をして、そのセキュリティ会社が無償で被害者にサービスを提供するという手当てがなされる。
- ・逆に、通知分配会社を介在させるのは、例えば、1つのファンド（基金）を設けて、その基金から比例的に支払うような場合である。

- ・和解内容の実効性確保について、和解の中でいろいろと手当てをしているが、実際に今まで問題になったとか、実効性確保ができなかったという経験はまだない。

第5 費用

1 費用一般

（事前質問要旨）クラスアクション手続を実行するために、事件の始まりから終わりまで必要となる費用の概要について教えて欲しい。

- ・被告側では、通常、弁護士報酬だけで数百万ドルかそれ以上ということになる。訴訟の初期の段階で終結すれば別であるが、全ての段階を経て、和解で解決した場合であれば、最低でも 2,000,000～3,000,000 ドルとなるのが一般的である。
- ・クラス認証の段階で、広範に主張を展開して、ディスカバリーもかなり詳細にして、多くの書証や証言を提出することになり、追加的な費用が発生する場合も多くある。アメリカでは、クラス認証段階で、10 以上の供述証拠を得るというような労力がかかることがある。

2 費用負担者

（事前質問要旨）一般的には、クラスアクション手続に要する費用は誰が負担するか？

- ・被告側の弁護士費用は、基本的に被告が負担する。被告が勝訴した場合に弁護士費用を原告側に課すということは非常に珍しいことである。なお、法令に、一方当事者（例えば、敗訴した当事者）に合理的な弁護士費用の負担を認めるようなものもあり、その場合には、敗訴した側が追加的に弁護士費用を支払うことになる。
- ・クラスアクションでは、通常、請求が棄却されるか、和解をすることが多い。このうち、和解について、例えば 10,000,000 ドルの共通のファンド（基金）を設ける和解をした場合を念頭に置くと、弁護士や通知分配会社へ支払う費用もファンドから支払うことになる。ファンド自体が弁護士や通知分配会社の参加によって設けられたものなので、それに寄与した弁護士や通知分配会社の費用もファンドから支出するのは当然であるという発想である。
 - ・和解の場合にも、金額について合意が整わない場合には、裁判所が金額を定めるということがあり、そのような場合には、例えばファンドとは別に、追加的に一定の弁護士費用の負担を定めることがある。

3 費用の節約

（事前質問要旨）原告側代理人、通知分配会社において、クラスアクション手続に要する費用を節約するノウハウはあるか？

- ・ユーモアを交えて言うと、請求金額をより合理的なものにしてくれればより早く和解できるということはあると思う。

4 報酬・費用に関するガイドライン

（事前質問要旨）原告側代理人や通知分配会社の報酬や費用に関する公的なルールもしくは非公式なルールないしガイドラインはあるか？

- ・クレームアドミニストレーターについては、ガイドラインはない。
- ・弁護士報酬については、裁判所が定める場合がある。弁護士報酬の定め方については2つの方法があり、1つは、係数を掛ける方法であり、もう1つは、基金の一定の割合という形で定めるという方法である。前者の方法は、原告側の弁護士が全ての資料（例えば地理的な場所等）を提出し、諸要素も考慮しながら合理的な報酬を算出し、そこに一定の係数を掛けて算出する。係数としては、例えば、2倍とか3倍とか、あるいはそれ以上の係数も実際にある。後者の方法は、よくあるのは25%、最近だと33%などがある。ただし、巨額の損害賠償が見込まれる大規模事件であれば、パーセンテージがより低くなるということもあり得る。例えば、1000,000,000ドルぐらいのケースになれば、よりパーセンテージが低くても全ての弁護士報酬や費用が十分に賄える金額になるからである。

5 申請率への影響

（事前質問要旨）クラスメンバーがクラスアクション手続から得られる利益の合計に対する弁護士費用や実費の割合は、どの程度、その事件の申請率に影響するか？

- ・申請率が、報酬に影響するのかということについては、一般的なルールはない。理論的には、例えば、あまりにも申請率が低い場合には、裁判所において、ファンドのうち33%とするのは高すぎるということで、20%とか25%とされることは想定できる。ただ、実際にはそのようなケースは見たことがない。むしろ、申請率が高かったことを理由に裁判所がこのパーセンテージで間違いないと確認をするということはある。

以上



2) NY・被告側法律事務所 (Goodwin Procter) 聴取報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016年3月10日12時30分～14時30分

聴取先名 Goodwin Procter

620 Eighth Avenue New York, NY 10018 212-813-8800

聴取先応対者 Sabrina M. Rose-Smith, David L. Permut

通訳者 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 伊吹健人

II 聴取内容

第1 前提

- ・ Sabrina 氏：主に銀行等の金融機関の代理人を勤めている。典型的にあるのは消費者事件のクラスアクションで、銀行側としては、ローンを提供する際のポリシーに問題がある、何か不公正な取引慣行が行われているというケースが多い。和解で解決するものが多い。クラス単位での和解になるので、その後の管理業務が必要になってくる。
- ・ David 氏：同じく、金融機関の代理人として、消費者事件のクラスアクションを扱っている。初期の段階ではアンチトラスト事件も多く扱っており、それで日本に何回か行ったことがある。アメリカ弁護士会連合会の消費者金融委員会のメンバーを務めており、住宅金融サブ委員会の委員長を務めている。
- ・ 事務所としては、年間約40件の消費者クラスアクションを扱っている。2008年から金融危機が起こり、金融危機について責任があるとされたのが金融サービス業者・会社であり、その中には私たちの顧客も多く含まれていたため、2008年から2012年までは、40件をはるかに越えていた。

第2 和解

1 クラスアクション提訴前の和解

(1) 事案

- ・ 電話消費者保護法の事案である。同法律では、事業者が、個々の消費者に対して、その同意なく、電話をかけたり、メッセージを送ったりすることが禁止されている。本件では、単独の消費者の代理人弁護士から、電話勧誘を行った会社に対して、通知書が送られてきた。通知書の内容は、時期を特定した上で、複数の人々に対して電話勧誘が行われたという事実を示した上で、

クラスアクションを提起するのではなくて、和解を持ちかけてくるものであった。

- ・その弁護士は、それまで、他の会社に同様のクラスアクションを提起しており、私たちもそのうちのいくつかの被告会社の代理人をしていたことから、その通知書の内容、意図を理解することができた。その事案の事業者としては、そのように提訴されることを避けたいという意向であり、和解をすることについてのモチベーションがあった。また、訴訟に至った場合の費用や時間といったコストを避けたいというのもインセンティブとして働いた。
- ・我々は、その意向に沿って原告側弁護士と交渉を行い、結局は、提訴する前の段階で、当該単独の消費者との間で和解に至った。

（２）和解の内容

- ・被告側が相手の弁護士の報酬を支払うこと、及び、個々の消費者へ賠償金を支払うことが主な内容である。賠償金の額については、クラスアクションを回避するために、個別の訴訟よりも高い額に設定したが、それでも高すぎないように配慮した。賠償額を決める上で、法律上、損害賠償額が、故意の架電の場合には 1,500 ドル、それ以外の場合には 500 ドルと定められているので、どちらを基準とするのかが問題となった。

（当方）本件では、和解をした単独の消費者以外の消費者には何も対応しなかったのか。

（先方）個別の事件として扱ったので、対象とならなかった消費者については何も定めを設けなかった。このように、個別の事件として和解を扱った場合、事業者側には、他の消費者から提訴されるリスクが残る。そのリスクを回避する方法としては、その後に事業者自らの行動を変えて提訴を避ける等の方法がある。他方で、クラスアクション手続で和解をする場合には、裁判所に事件を持ち込んでクラスの認定をしてもらう必要がある。その場合、その認定に基づいてあらゆるクラス構成員に対する支払を行い、あらゆるクラス構成員がそれに拘束されることになる。

２ クラスアクション手続における和解（クラス認証前の和解）

（１）はじめに

- ・クラスをどう定義づけるのかが非常に重要であることから、クラスアクションの場合、訴訟手続に乗せることが重要になる。原告としては、誰がクラスに含まれるのか、誰が含まれないのか、つまり、誰が救済を受けることができるのかを特定することが必要となる。

（２）事案

- ・複数の大手銀行が被告となった事件であり、そのうち数社の代理人弁護士を務めた。クラス認証が行われる前に和解に至った事案であり、クラスの認証自体も和解の内容となったものである。
- ・前提として、米国では、抵当権を設定してローンの提供を受けるためには、抵当目的物となる居住用建物に保険をかけることとされている。当該住宅が焼損した場合等にも担保機能を確保するためである。その場合において、借主が保険料の支払いを怠った場合には、銀行が保険をかけて保険料を支払い、後で支払った保険料を借主に求償することができるという仕組みが取られている。
- ・本件では、銀行側が保険をかけて保険料を支払い、借主らに求償したところ、求償金を支払った借主等から、①保険を購入しすぎていること（被担保債権となるローンの金額分を超えて、建物全体に対して保険をかけたこと。）、②銀行が保険会社に支払った手数料を消費者（借主）に負担させていたことが問題であるとして、クラスアクションが提起された。
- ・全国で、８件の訴訟が提起され、原告グループのいくつかと交渉を行い、そのうちの１件は和解に至った。なお、原告側は、これらの訴訟を統合させようと試みたが、それは、裁判所によって認められなかった。

（３）和解の内容

- ・マイアミ州の１つの原告グループとの間で、予備的な和解合意をして、裁判所に予備的な和解の認証を求めた。その内容は「銀行が、借主に対して、保険料の一部（一定のパーセンテージ）を支払う」というものである。このパーセンテージについては、保険料の額や、保険始期等に応じて、３つの選択肢が設けられた。
- ・借主が支払いを受けるためには、申請書式を提出しなければならないこととした。本件で、原告となる借主らは、自ら保険料を支払えない経済的な問題を抱えていた者であり、そもそもローンの返済が滞っていたという事実もあったので、全員が実際に保険料を支払っていたわけではないためである。そこで、申請書式の提出を求めて、「私は保険金を支払いました。」とか、「請求はされましたがまだ支払っていません。」とかを申告させることにした。例えば、破産等で保険料を支払っていない者に対しては、賠償金の支払いはなかった。
- ・他の７件の訴訟について、クラス構成員は請求を放棄し、審理を停止することも条件とした（本和解が終局的になった時点で、他の請求については却下することとして解決された）。

（４）クラス認証前に和解が成立した理由

- ・リスクの評価である。和解の時期として、本件では、３０日後にクラス認

証のためのヒアリングが予定されていた時期であった。その頃には互いに相手方の主張がよくわかっていていた。

- ・リスクとしては、原告側には、もしクラス認証がされなかった場合には多額の損失を被るというリスクがあった。被告事業者側には、クラス認証が行われたという場合には、負担する賠償金の額が非常に高額になるというリスクがあった。
- ・他方でまた、メリットとしては、原告側には、和解をすれば、審理を進めて勝訴した場合に得られたであろう金額には満たないとしても、早期に、一定の被害回復を受けることができるというメリットがあった。他方、被告事業者側には、自らが負担する金額を限定することができる（もし残りの7件の事件のうち1つでも負ければ、賠償額が非常に高額になるが、それを予め防ぐことができる。）というメリットがあった。

（5）他の事件との関係

- ・米国のクラスアクションは、個人の法律事務所が提起できることになっているが、複数の法律事務所が代理人となって、同じ事件について複数のクラスアクションが提起される場合がある。そのような場合には、「複数地区訴訟」という制度があり、複数あるクラスアクション手続が1つに統合されることがある。手続が統合された場合には、最初に提訴し、かつ、規模の大きいクラスを代表していて、経験がある弁護士が、代表弁護士として指名されることとなっている。そのため、原告側の弁護士は、その代表弁護士に選ばれようと競い合う格好となる。事件が報道されると、同時に複数のクラスアクション訴訟が提起されることがある。例えば、フォルクスワーゲンの事件では、200件ほどのクラスアクションが提起されている。
- ・本件のように、他の複数の事件が統合されない場合には、和解の中で、クラス構成員が、他の手続における請求権を放棄するという内容を入れることがある。そして、これと併せて、和解において、申請書式の提出も要求した場合、クラス構成員には入っているが、申請していない者については、他の事件における請求権を放棄したことになり、かつ、本和解による支払いもなされないということになる。これが事業者側にとって和解に応じるメリットとなる。
- ・一般論として、原告側がこのような和解に応じることが時々ある。主な理由は、これ以上費用を費やしたくないというものである。
- ・米国のクラスアクションがオプトアウト型であり、本件では、借主の99.9%がクラス構成員として含まれていたので、他の事件でクラス認証がなされているとしても、もはやそのクラス構成員の事件は本和解によって

解決したものとして扱われる。ただし、オプトアウトした個々の消費者については本和解をもってしても解決することはできないが、和解の対象となったクラス構成員については解決することができる。

(6) 異議申立てに対する対応

- ・米国では、和解について、次のような「異議申立人」がいることが問題となっている。
- ・本件で、和解に対する裁判所の予備的認証を受けた時点で、申請書式を送付した。この場合、個々の消費者は、オプトアウトするかあるいは異議を申し立てることができるわけであるが、同時に、他の場所で訴訟提起していた他の弁護士からも異議申立てがあった。
- ・そのうちいくつかの異議申立てについては和解が成立したが、残りのものについては、マイアミ州で和解の終局的な認証を得る必要があった。その終局的な認証に対しては、さらに上訴がなされ、最終的に全ての異議申立てについて解決されたが、費用が相当かかることとなった。
- ・このような「異議申立人」の存在が必要なのか、それとも彼らは単純に費用とか時間をかける存在にすぎないのかが、米国では議論されている。

第3 通知・公告

1 米国におけるオプトイン型手続の評価

- ・米国においては、原告側弁護士も、オプトインを好ましいとは考えていない。申請書式の提出を求めることによってクラス構成員の申請率が大幅に下がるからである。そのため、申請書式の提出を求める和解をする場合には、申請書式の記載事項として何を入れるのか、どのように呼びかけを行うかということが問題となる。日本の制度はオプトイン型であることから、通知が重要になる。
- ・米国でも、クラスアクション導入初期は、オプトインの手続であった。その後、1960年代になって、オプトイン手続は被告側にとってフェアでないとして、制度が変更されたのである。つまり、裁判の結論が出た後に対象者がオプトインするということになると、被告側が敗訴すればオプトインして、被告側が勝訴した場合にはオプトインせず別訴を何度も提起をするということで、被告側の負担が大きくなる（このことから、かつて、オプトイン手続のことを「一方的介入」と呼んだりもした。）。そこで、クラスの構成員は、申請するか否かを、裁判の結果がどのようなものになるのかを把握する前に判断をしなければならないとすることがより公正だと考えられたのである。ただ、実際には、裁判の結果まで意識して判断をしている者は非常に少ないと思われる。なぜなら、様々な通知を受けて、結局は何もせず放置しておくことが多いからである。

2 通知の方法

- ・法的には裁判所が通知を行うことになっているが、実務上は、クレームアドミニストレーター（通知分配会社）を雇い、その和解管理人が申請書式等を物理的に送付するという方法が採られている（政府が郵送費用を払うということはない）。
- ・通知の内容についての定めは、代理人弁護士同士で協議した上で、裁判所の予備的認証を受ける。通知内容が理解可能であって、かつ、公正なものであり、通知が可能な限り多くの者に送付あるいは何らかの形で伝達されるものであることが求められる。
- ・通知方法については、最近は様々な方式を採ることが主流である。クラス構成員全員の住所が把握できていれば郵送を行う。最近増えてきているのはEメールであり、例えば、既存の顧客関係などによってEメールアドレスが把握できているのであればEメールを使う。また、新聞に掲示、広告を行うということもあり、内容としては、「特定の期間内にこの製品を購入した者であれば賠償を受けることができる。」旨等を記載する。さらに、テレビ広告を使用することもあるが、費用がかかるわりには、伝達するクラス構成員の数が限られることから、あまり効率的ではない。むしろ、例えば、クラス構成員が特定の町の中に限定されているという事案であれば、その町の新聞に広告を載せた方が効率的ということもある。また、原告側の弁護士がウェブサイトを立てたということもあった。広告を送ったりEメールを送ったりする際に、そのウェブサイトのアドレスを掲示し、ウェブサイトを見ることによって情報を得ることができたり、通知内容の確認もできるというものであった。
- ・最近では、人々はクラスアクションに関する通知を受け取る機会が多いため、複雑な事件で、通知の内容が長いと、人々はそれを読むことすらしないということになる。そのため、通知は、ポストカード（はがき）を用いる方法（ポストカードノーティス）がとられている。簡単な文言を用いてわかりやすく記載した上で、詳細はウェブサイト等へ誘導するというものである。この方法であれば、郵送費用も抑えることもできる（アメリカでは、手紙の郵送には46セントかかるが、はがきであれば20セントである。）、過去の例では8,000,000人に対する通知が実施されたものがあるが、そのような大規模な事案であれば、この少しの違いが大きな金額の違いとなる。それは、結果として、消費者により多くの金銭を確保することにつながる。一見矛盾するようであるが、原告側としては、消費者のためにより多くのお金をセーブするために、より情報を少なくするということになる。

3 申請率

- ・消費者クラスアクションの一般的な申請率は、10%程度である。
- ・申請率は構成員が得られる金額によって変わってくる。数百ドルもらえるというような事件であればより多くなるであろうし、1ドルしかもらえないという事件であればより少なくなる。ただし、最近の事件では、クラス構成員が得られる金額が150ドルから300ドルくらいであったが、それでも申請率は25%に留まったというものもある。
- ・金額の他にも、消費者側に求められる作業量が影響する。とりわけ、製造物責任や商品の欠陥の事案では、領収証や梱包のUPCコードといった実際にその商品を買ったことを示すものの提示を求めるかどうかが重要になる。個別の訴訟であれば当然提出が必要になるが、より多くの情報の提出などを求めたりすると、申請率が下がるということになる。

4 事業者からの情報開示

(当方) 米国のクラスアクション手続で、消費者に通知をする前提として、企業側から原告側に情報提供をする際に、具体的にどのような情報を提供するのか。

(先方) 抵当権に関連する手数料支払い等が問題となった事案では、個々人のリストを提供した。そのリストには、誰が、いつ、いくら支払ったのかが記録されている。それにより、抵当権の設定を受けた者の中で、金額を支払った者と支払った金額が把握できるため、通知分配会社等が、その情報に基づいて、申請手続などを行うことができた。なお、情報を開示するに当たっては、必ず機密保持の条項を入れている。例えば、情報がデータ形式で、特に事業者が銀行等の金融機関の場合には、情報開示できる場面が限定されているので、原告側やクレームアドミニストレーターにおいて、データの保護、管理が十分行える環境にあることを保証されるようにしている。また、情報を開示する時期を、クラス認証後に限定している。クラス認証前の段階では、原告側の弁護士は、単純に代表となろうとしている者という立場にすぎないため、開示をした後で問題が生じるリスクが高いが、クラス認証後であれば、原告側の弁護士はクラスの代表者ということになり、そのようなリスクが小さくなるからである。

第4 費用

- ・米国の裁判所は、最近では、申請の数が集計できた段階で和解の認証を行うという運用をするケースが多くなっている。これは、より多くの申請を確保したいからということではなく、従前、原告側弁護士が、クラスのた

めに用いる金額を基礎として弁護士報酬を定めていたことを受けて、実際にクラスに渡った金額で報酬を定めるべきだと考えたからである。なかにはクラスが受け取った金額よりも弁護士報酬が大きかったということがあり、問題視されている。この点に関する裁判所の見解なども公表されている。

第5 日本の新制度について

1 先方からの質問・確認事項

(先方) 日本の制度で上訴が可能か。また、クラス認証がなされるのか。

(当方) 責任の有無について上訴が可能である。第1段階の手続で同時にクラスが設定される。

(先方) 2段階目の手続はどのように進むのか。

(当方) 2段階目の手続では、消費者団体が個々の消費者に通知して、それに対して消費者が米国でいう申請書式のようなものを提出する。これを受けた消費者団体が、個々の消費者の債権の額を裁判所に届け出て、それに対し、事業者側が、それぞれ認めるか認めないかを主張し、争いになった消費者の債権の存否や額については、裁判所が判断をする。

2 被告側事業者の対応

- ・日本では、消費者としては、事業者側に責任があるとの結果を知った後でオプトインするということであり、事業者側としては、被害者の数や損害額の把握が難しく、困難な立場に立たされることになる。そのため、事業者側としては、責任の所在がわかる前の段階の方が和解をする利益があるということになり、もし第2段階に進むと、具体的な損害額より低い額による和解というのが難しくなる。
- ・被告側事業者の戦略としては、日本と米国であまり変わらない。リスクの評価をして、消費者に支払われる金額を公正なものとしながら、リスクをどう分配するのか、そして、それを判決を経ずにどのように行うのかということが重要になってくる。
- ・ただし、日本の制度では、事業者側としては、次のように和解をするインセンティブが米国より小さくなると考えられる。

- ① オプトイン制度は、オプトアウト制度と比べて、判決で事業者側が支払を命じられうる賠償金の額が少なくなるということが影響する。被告側としては、第2段階まで持ち込んで、どれくらいの消費者が申請したのかを把握した上で、その上で争うことも可能であるし、そのオプトインした消費者が全体の5%に満たないということになれば、もはや関心がなくなるということになる。

- ② 日本の制度で和解をした場合、すべての請求権との関係で和解したことにならず、手続に参加していない消費者については別途提訴が可能となるから、事業者側としては個別の提訴のリスクが残るということになる。
- ③ 原告側の事情としても、アメリカの場合、原告側法律事務所が多額の投資を行って、勝てば高額な賠償を得られるが、負ければ何も戻ってこないということがあるが、日本の消費者団体が被るリスクはそれより小さいのであると考えられるので、原告の消費者団体が和解するインセンティブもより小さくなると考えられる。
- ・とはいえ、②の点に関しては、和解をした上でオプトインしてくる消費者こそ、最も当該事件に関心を持った消費者ということになるので、関心を持った消費者の大部分とは和解できるという考え方もできる。
 - ・米国では多くの場合、クラスアクションは和解で終結している。20年以上クラスアクションをしてきて、100～200件のクラスアクションに関わったが、判決まで進んだのは1件のみであるし、略式判決や棄却も数件に留まり、それ以外は和解で解決している。それにはリスクが高いことが影響している。
 - ・日本のシステムはリスクが少ないという観点ではより良い制度となっているが、和解のインセンティブは働かない。米国の場合にはリスクが非常に大きい、提訴に関しフィルターを通さないため、数多くの提訴がされるし、中には根拠の弱い提訴もあり、消費者団体等の機関としては、クラスアクションを提訴する資金がないので、異議申立てを行ってその段階で報酬を得るということもある。

(当方) 日本の新制度について、訴訟では和解のインセンティブが働きにくいということであるが、提訴前の段階で、例えば、訴訟コストや、提訴されると報道されたりして企業のイメージなどに影響があるということなどを考慮して交渉に応じるということは考えられるか。

(先方) そのようなインセンティブが働く可能性はある。日本の事業者にとっては、米国と比べて、評判というのがより強くインセンティブとしては働くのかもしれない。米国では、数多くのクラスアクション訴訟が提起されており、その訴訟の内半分はニュースで紹介すらされていないので、事業者側としてももはや誰もそれを気にしていないが、日本の事業者側としてはより重く評価されるのではないか。また、米国の場合でも、事業者が何か過ちを犯して、訴訟を提訴されると敗訴するということがわかっている場合には、自分たちの公のイメージを守りたいということと、訴訟を続けると費用がかかるということから、和解のインセンティブが働く。例えば、フォルクスワーゲンの事件の場合では、フォルクスワーゲン社が自ら

出てきて過ちを認めて、和解の交渉を行うとしている。和解ができれば、個々の対象車の所有者と和解ができたことになるし、また、政府に対する責任というものも免れやすくなるということもある。

- ・日本の制度の他のメリットとしては、事業者側からみて、交渉の窓口が明確であるということが挙げられる。クラスアクションでは、既に述べたように、多数の弁護士が原告代理人として提訴することがあり、例えばフォルクスワーゲンの事件では、200 の弁護士事務所がこの事件について提訴している。このような場合、事業者側としては、誰と交渉していいのかわからないという状態になっている。フォルクスワーゲンの事件では、審理統合にあたってのヒアリングに、100 人以上の弁護士が参加し、その人数があまりにも多いので、1 人 1 分しか時間が与えられなかったということである。この点、日本の場合には、原告として特定適格消費者団体しかないなので、窓口が一本化されることになる。
- ・米国では、過ちから学ぶのは良いことだし、特に他人の過ちから学ぶことは特に良いことだという言葉があるので、是非私たちの過ちから学んでもらいたい。



第4節 公益団体

1) D.C.・公益団体 (Public Justice) 聴取報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016年3月8日 12時30分～14時30分

聴取先名 Public Justice

1620 L Street NW, Suite 630 Washington DC 20036

聴取先対応者 Leah M. Nicholls

通訳者 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 西谷拓哉

II 聴取内容

第1 団体概要

1 組織と構成員

- ・当団体は、公益団体であり、非営利団体である。
- ・当団体は主に消費者関連の活動をしている。その他、環境問題も扱っている。
- ・近時、クラスアクションを禁止する仲裁条項の有効性に関する司法判断等により、弁護士がクラスアクションを受任することが難しくなっている。また、クラスアクションは結局弁護士がお金を儲けるためのものという印象を持つ消費者もいる。しかしながら、当団体は、クラスアクションについて、正しく制度を運用すれば、対企業との関係で弱者である消費者を助けることができるという理念を持っている。
- ・当団体は、社会的に大きな影響があるインパクトの強い事件を主に取り扱っている。立法に対する影響が大きい事件を取り扱うこともある。
- ・当団体には15人の弁護士が所属している。当団体は、ローファームとして訴訟を中心に扱っている。訴訟以外の業務は、わずかししか扱っていない。
- ・当団体では、弁護士のほか、10名程度のスタッフが働いている。彼らは、事務や、資金確保、あるいは、内部外部の折衝などの仕事をしている。
- ・当団体は、基本的に普通の弁護士が担当することができないようなケースを扱っている。具体的には、報酬があまり見込めないケースや敗訴リスクが高いが、弁護士が取り組まなければならないケースなどである。
- ・当団体の所属弁護士のうち、二人の弁護士は環境問題のみを取り扱っている。さらに別の二人は食品システムに関する案件のみを取り扱っている。それ以外の弁護士は環境関係を少し、食料品関係を少し、そして消費者事件全般を取り扱っている。

2 予算

- ・当団体が運営資金を確保することは非常に重要である。当団体の運営は、基本的に寄付によって成り立っている。訴訟案件によっては、弁護士報酬の支払いを受けることもある。具体的には、法令上、消費者側が勝訴した場合の弁護士費用敗訴者負担が定められているケースである。

(問) 寄付が中心とのことだが、一年間の予算の規模を教えて欲しい。

- (答) おおまかな回答になるが、年間総予算が約 500 万ドルであり、そのうち半分程度が弁護士報酬によるものと思われる。その他は cy-pres 法理による収入とスポンサーなどによる収入がある。加盟者の消費者弁護士は、cy-pres 法理による解決の際の送金先として当団体を指定することが多い。ただし、cy-pres 法理の支払いを受けるためには、消費者被害の回復について関連する業務、活動を行っていることを示さなければならない。
- ・当団体に加盟している弁護士の多くは個人で弁護士事務所をしており、かつ、私たちと同じ理念をシェアしている。そのような加盟者から支払われている会費が収入になっている。加盟者数は、およそ数千人である。
 - ・会費については、政府の関係者とか非営利団体については特別価格にしているが、通常は 300 ドルからである。

3 団体と加盟者との関係

- ・当団体は、加盟者との間で特定の事件を共同受任するということがある。加盟者側から興味深いケースが持ち込まれてくることもある。その意味で団体と加盟者とは連携関係にある。
- ・加盟者に会費を支払ってもらう対価として、教育を提供するなどしている。たとえば、講義をインターネット等で提供している。
- ・弁護士を対象とした会議において、当団体が、講演やパネリストとしての参加をしている。その他、個別のミーティングも行っている。
- ・加盟者には様々な等級があり、支払った会費に応じて異なる等級がつく。
- ・当団体は、加盟者である弁護士間のネットワークの構築や、ビジネスチャンスの作りにもかなり力を入れている。
- ・当団体は、公益団体であるから、理事会を置かなくてはならないところ、加盟者が、理事になるためには、当団体に対し、一定程度の金銭的な貢献を行っていないといけない。理事になると理事同士での新たなビジネスチャンスなどが生まれてくるという仕組みになっている。
- ・当団体は、年に一回大きなイベントを開いており、そのイベントで、弁護士事務所やアドミニストレーターにスポンサーになってもらい、スポンサー名をどこかに掲示することや様々な物品の寄付を受け、それらをオークションにかけるということもしている。

- ・当団体の加盟者を増やすために、既存の加盟者から、その友人やビジネスパートナーに対し、参加を呼び掛けてもらうなどしている。

第2 クラスアクションにおける案件選択と和解内容

1 クラスアクションにおける案件選択の際の考慮要素

- ・案件の選択にあたっては、①損害額、②勝訴可能かどうか（敗訴可能性）につき主張・立証上の不利な点、有利な点を考慮する。

（問）法定賠償というものがあると聞いたが考慮するか。

（答）考慮する。例えば、Aという違反行為については、上限を50万ドルとして損害を賠償するという場合である。そうすることによって、損害額が明確に算定できないような事案においても、被害者への一定の損害の賠償を確保することができる。

賠償金額については、被告が支払える金額がどれくらいであるかが考慮される例もある。例えば、法令上、被告企業の純資産価格の何パーセントを上限とするなどと定められていることがある。

2 クラスアクションにおける和解内容について

- ・法定賠償のケースでも、和解であれば、和解内容を弁護士が創造的に決めることができる。
- ・たとえば、公正信用報告法では業者が消費者の信用情報について正確な報告をしなければならず、不正確な報告をされた被害者は、まったく不正確な場合と若干不正確な場合のいずれの場合であっても、同一の金額の賠償を受けることになっている。もっとも、和解であれば、それに縛られず自由に内容を決めることができる。
- ・和解の中で「Aという行為をしてはならない」という差止めに関する条項を置くことがあり、被告会社の取引慣行を変えるような和解をすることもある。
- ・他に、消費者のクラスを区分していくという方法がある。例えば、不正確な報告の影響でローンの提供を拒否された消費者がいた場合、当該消費者には、ローンの提供を受けられないという、より具体的な損害が生じている。したがって、そのような具体的な損害が生じていない消費者との間でクラスを区分して差を設けて和解することも可能となる。

（問）公益団体から和解内容に関する異議申し立てがなされることがあると聞いているが、どのような和解事案において異議申し立てがなされる可能性があるのか。

（答）当団体は、あまり多くの異議を行ったことはない。異議申し立てのやり

方としてはそのクラスのメンバーを代表して異議を申し立てるということになる。

- ・異議を申し立てるのは、和解内容が消費者にとって正当なものではないという場合である。たとえば、分配後の残金を裁判所が提案した団体に分配するという和解内容について、そうではなく、最も損害額の大きいクラス構成員に再分配すべきである旨の異議を申し立てることがある。
- ・また、たとえば、分配後、残った残金を被告企業に返還するという和解内容について、クラス構成員に再分配する、あるいは、cy-pres 法理によりクラスの利益のために使われなければならない旨の意義を申し立てることがある。
- ・さらに、たとえば、違法な消費者ローンに関し、ローンの利息をより低いものにするという和解内容について、州法の適用により、より低い利息額になる旨の異議を申し立てることがある。

第3 通知・分配手続

1 申請率を上げるための工夫

(1) 一般的な工夫

- ・申請書式を単純かつ容易なものにするのが望ましい。携帯電話で申請できるとすれば、申請が容易になる。しかし、実際は、どうしてもより複雑な方法になってしまう。
- ・米国では、和解内容について異議を申し立てる機会を消費者に与えなければならない。そのため、通知においては、消費者に対し、可能な限り多くの情報を提供しなければならない。同時に、通知は、簡単かつ理解しやすいものにしなければならない。両者のバランスが難しい。
- ・現在、米国にはなく、あくまで私見ではあるが、標準通知というものを設けて、いかなる事件であっても、その標準通知を用いることができるようにすればよいと思う。標準通知の議論を通じ、単純性、容易性を研究すれば、申請率を上げることにつながると思う。
- ・通知書による情報提供の仕方として、人々が驚かないようにすることが大切である。通知では、申請方法についての基本的な情報だけを伝え、より詳細な情報についてはウェブサイトを見てもらうというやり方もよいと思う。

(問) 今までいくつかの団体に聞いてきた結果を踏まえると、最初に消費者に送付する通知書の枚数は 15 ページ前後ということらしいが本当か。

(答) それより少ないページ数のものも見たことがある。そのため、15 ページ前後という枚数が平均的なものであると言い切ることはできないが、それが平均的な数だと聞いても別に驚かない。

(2) 具体的なケースにおける工夫

- ・たとえば、同種案件であっても、州法の違いや、クラス構成員の把握の有無で通知分配方法が変わることがある。クラス構成員が把握できている州の被害者の場合、申請方式をとらずに、直接小切手を被害者に送付することがある。ただし、小切手を直接送付する場合、被害者が死亡していたり転居していたりすることがあるため事後的にチェックが必要となる。
- ・反対に、クラス構成員が正確に把握できていない州の場合、申請方式をとることになる。そのような場合には、一般的に申請率は低くなる。
- ・申請方式をとった場合に申請率が低くなるのは、消費者が、郵便や電子メールを受け取っていても、内容がよく理解できなかったり、何をしたらいいのかわからないことがあるからである。また、消費者が、自ら申請書式に記入する手間を嫌がるということもある。
- ・クラスアクションでは通知分配手続を通知分配会社に依頼するのが通常である。申請率を上げるための工夫として、損害額が大きいクラス構成員に対しては、通知分配会社が、何度も電話をかけて消費者に申請をしてもらうよう働きかけることがある。その結果、損害額が大きいクラス構成員が実際に申請を行い、かなり大きな割合で分配できることもある。なお、原告側法律事務所自体が通知・分配手続を直接行うケースは把握していない。
- ・和解の場合、費用については柔軟に定めることができ、一般論として、消費者に支払われる損害額の中から弁護士報酬と通知分配会社の報酬が支払われることがある。
- ・「単に〇〇というクラスアクション手続が進行しています」という通知を消費者に行うだけでは十分な申請を促すことはできず、追加的な対応が必要となる。
- ・銃の欠陥、たとえば引き金を引いていないのに弾が発射されたようなケースで、銃の保証に基づく権利主張という形で提訴した場合、銃を送付すれば交換や修理をしてもらえるという内容で和解することがある。もっとも、銃の製造者側が、欠陥があったことを認めなかった場合、通知の内容としては「銃を送れば、交換や修理をしてもらえる」という欠陥について中立的な内容になる。このように、通知が中立的なものである場合、現実には交換・修理される銃は少なくなりがちである。ただ、一般的な通知ではないが、たとえば、消費者側の弁護士がPR会社に委託をして、拳銃の雑誌や拳銃所持者が観るショーなどを通じ、「あなたたちの家族が傷つく危険性があります」などと呼びかけを行うと申請率が高くなる。

2 費用について

(問) 貴団体には、報酬や費用の妥当性に関する金額の基準や算定方法があるか。

(答) 個人的意見であるが、事件に対してどれだけ労力をかけたのかに従って報酬が決まるのが望ましいと考えている。弁護士報酬が法律で決められている場合、弁護士費用は、時間と弁護士個々の経験に基づくレートによって決まる。これは、望ましい算定方法である。他方、特定のパーセンテージを報酬として決めるというやり方は、高額の弁護士報酬をとられるという印象を消費者に与え、クラスアクションのマイナスイメージにつながるので、個人的にはやめた方がいいと思っている。

- ・ 法定の弁護士報酬で生じる問題としては、専門性・経験・事件処理にかかった時間をどのように計るかが挙げられる。
- ・ 和解においては、裁判所に弁護士報酬について申し立てを行い、認めてもらうという仕組みになっている。この仕組みは、弁護士が報酬を取りすぎるという懸念がないという点で望ましい制度であると考えている。
- ・ 消費者の申請率を上げるためのインセンティブをクレームアドミニストレーターに与えるのは非常に合理的であると考えている。中には被告企業側に友好的な通知分配会社もいるので、やはり申請率を高めるインセンティブを通知分配会社に与えることが大切であると考えている。

(先方) 日本で新制度ができたこと自体は大きな進歩だとは思う。ただ、新制度は、消費者側の弁護士にも大きな負担がかかるように見える。新制度では、費用面についてどうなっているのか。

(答) 二段階訴訟制度を担当する消費者団体は、手続参加した消費者から報酬を受け取ることができるが、その額は法律で制限をされている。我々の心配していることの一つはどうやって分配に要する費用を賄っていくかである。

以 上



2) D.C.・公益団体 (National Association of Consumer Advocates) 調査委報告書

I 聴取先及び担当者

聴取日時 2016年3月8日 15時00分～17時00分

聴取先名 National Association of Consumer Advocates (NACA)

1215 17th Street, NW, 5th Floor Washington, DC 20036

聴取先応対者 Ira Rheingold

通訳者 カライスコス・アントニオス

報告書作成者 西谷拓哉

II 聴取内容

第1 団体概要

1 組織と構成員

- ・当団体は消費者事件において原告側でクラスアクションや個別事件を取り扱う弁護士により構成される組織である。
- ・当団体に加盟している弁護士は、法律事務所の経営者から政府に所属している者など様々である。
- ・当団体に加盟している弁護士は、団体に会費を払っている。
- ・当団体には、構成員は消費者事件において企業側の代理人を務めてはならないし、消費者の利益に反するような事件を担当することもできないという約束がある。
- ・当団体は、長い間、クラスアクション案件に関わってきた。
- ・当団体はクラスアクションのガイドラインを設け、これまで三回改正してきた。ガイドラインは、クラスアクションに関わる弁護士が、倫理に従い、専門的に、そして正当な形で業務を遂行するためのものである。クラスアクションは、消費者の利益を守るために重要であるにもかかわらず、常に企業側の攻撃にさらされてきた。ガイドラインは、濫用の危険について手当をすることにより、クラスアクション制度を守ろうとしているのである。
- ・当団体のスタッフは7名、メンバーは約1,800人である。
- ・当団体のスタッフの内、弁護士スタッフは、私を含めて3名である。その他にメンバーの面倒を見るスタッフが3人おり、メンバーに対する講義やトレーニング、ウェブサイト運営などを担当している。残る1名はオフィスマネージャーであり、請求・支払い関係を担当している。
- ・当団体の運営は、ボランティアに大きく依存している。ガイドラインは弁護士がボランティアで書いている。弁護士がボランティアで立法案や立法案に対するコメントを書いている。

- ・アメリカの弁護士が、消費者事件を扱っている比率は少ない。当団体の役割は、弁護士が消費者事件に関与することを促進することにある。もっとも、消費者事件に関わる弁護士を増やすことは、難しい問題である。消費者事件は、弁護士が報酬や費用を確保するのが難しい事件類型だからである。
- (問) 貴団体が直接クラスアクション案件を裁判所に提訴することはあるのか。
- (答) 当団体が提訴することはない。メンバーは個別の消費者事件とクラスアクション案件の両方をやっている。
- (問) 貴団体の一年の活動予算はいくらか。また、収入源は何か。
- (答) 予算は、年間約 150 万ドルである。全てメンバーに由来するものである。具体的には、収入源の大部分は会費収入であり、その他のものとしてメンバーに対する研修等の対価収入がある。また、メンバーが cy-pres 法理の支払先を当団体とすることも予算確保の一助となっている。
- (問) メンバーに cy-pres 法理の支払先を貴団体とすることにはどのようなメリットがあるのですか。
- (答) 当団体は、オンラインコミュニティを提供しているところ、たとえば、消費者事件については、加盟者のためのコミュニティで事件について話し合えることができる。その他、月単位、週単位で、インターネットでセミナーを開催したりしている。いろいろな消費者問題についての会議も開いている。
- ・アミクスブリーフ（友好的書面、意見書）を、最高裁に係属している消費者事件のうち、当団体が直接かかわっていないについて、出すことがある。また、消費者側弁護士の権利を守るためのロビー活動を行ったりもしている。
- ・既に述べたとおり、当団体は、クラスアクション案件を取り扱うメンバーのためのコミュニティや討論の場を設けたりしている。加盟者は、その場を通じて、アイデアを共有したり、開示証拠の情報を共有したりすることにより、クラスアクションについての理解を深めている。

2 当団体が考えるアメリカの消費者保護法制のポイント

- ・アメリカの消費者保護法では、費用転換法と法定賠償が基本的な理念となる。
- ・費用転換法は、消費者事件の場合に、消費者側弁護士が事件を担当し、勝訴した場合、被告側が弁護士費用を支払うというものである。消費者事件は規模も被害金額も小さいが、企業が正しく活動することを確保することは、アメリカでは重要であると考えられているからである。
- ・法定賠償は、事業者が特定の消費者法に違反した場合に一定の金額を支払うというものである。損害を被ったことを立証できなくても、単に違法な行為があったことを立証できれば賠償が受けられる。クラスアクションでは個々の消費者が被った損害を立証するのが困難であることが多いことから法定賠償は重要な意義を有する。

第2 クラスアクションに関する質疑応答

1 クラスアクション和解に対する異議申立について

- ・当団体は、異議申立そのものは行っていない。ただし、異議申立を支援するための意見書を提出したり、当団体の加盟者が問題のある和解に対して異議申立をするのをバックアップしたりしている。
- ・クラスアクションに関しては異なる州法が存在する。異なる州の間のクラスアクションを統合し、連邦裁判所で審理する仕組みもある。異なる州で別々にクラスアクション案件が提訴される場合には、弁護士も互いに連携をとることが多い。特に特定の州にまたがって違法行為をしていた一つの企業が被告になる場合には、複数の州でクラスアクション案件が提訴されるということになりやすい。
- ・このように複数の州でクラスアクション案件が提訴される場合に、ある州に、消費者事件に精通した弁護士が少なく、かつ、その州法が消費者保護の観点から望ましいものでないような場合、請求の法的構成が適切ではないことなどにも起因して、低廉な金額での和解が成立することがある。そして、その和解が、特定の州だけでなく、全米の消費者を対象とすることがある。そのような場合、裁判所が和解の予備的承認を行うまでの猶予期間に当団体の加盟者である弁護士らが司法長官に働きかけるとともに、当該州の裁判所を訪れ、和解に反対する理由などを進言・説明することがある。その結果、司法長官の和解についての反対意見を表明したり、裁判所が予備的な承認を行わないこともある。
- ・このように原被告双方が問題のある和解を成立させようとすることがありうる。原告側の弁護士にとっては、それでもなお多額の報酬になる一方、企業側にとっては、支払いを低く抑えることができるメリットがあるからである。消費者事件に精通しない弁護士がクラスアクションを提起し、被告主導で和解を成立させるケースで、このような問題が起こると考えられる。

2 クラスアクション案件における望ましい和解の例

- ・反対に、望ましい和解の要素は、①救済内容が合理的であること、②受け取る金額が合理的であること、③クラスの構成員が特定されている場合、申請手続をとらず、直接分配されること、④消費者に債務が残存している場合にはそれがゼロとなることである。
- ・たとえば、クレジットカードで違法な手数料が課せられていたケースでは、望ましい和解は申請手続なしに当然に払い戻すというものである
- ・和解における権利放棄の範囲が狭いことも望ましい。たとえば、特定の州の中の特定の被害者のみが権利放棄をするというようなものである。

- ・クラスアクションで違法行為が停止されることや、事業者に比例的かつ適切な制裁が科されていることも望ましい和解の要素である。

3 クラスアクションにおける和解の促進

- ・クラスアクションにおいて、和解するためのインセンティブが生まれるのは、クラス認証が行われる場面と被告が棄却を求めた請求が却下される場合である。被告の申立が認められないとあらゆるディスカバリーが可能になってくるからである。そのような手続きは高額のコストを必要とするし、事業者側の悪しき取引慣行をより多く発見させる機会になってしまうからである。

4 クラスアクションを社会の中で定着させていく方法

(問) クラスアクション制度を定着するにはどうしていったらいいのか意見を聞きたい。

(答) 良いクラスアクションを実践した上、一般市民消費者がそこからどのような良い利益を得られたのかについて市民を教育していくことが重要である。日本の新制度の下で行われる最初の裁判が、成功するように注力すべきである。消費者に間違いなく利益があるのだということを示せるようにすることが大切である。一般市民消費者が、新制度が自分たちにとって良いものであると心から信頼しなければ、長期的な制度の運用は困難である。アメリカの場合、制度が長期間続いているので、良いケースもあれば悪いケースもある。

- ・当団体は、提訴しない方がよいというクラスアクション案件については、かなり長い時間をかけて提訴しないように説得したりもしている。それは、アメリカでも、クラスアクションは常に企業側などによる攻撃・批判の対象に晒されているからである。それゆえに、私たちも、クラスアクション制度の正当性を保つため、クラスアクション和解に対する異議申立を支援することがあるのである。
- ・現在、当団体は、仲裁条項（クラスアクションをできなくする条項）を禁止する条例を作るように働きかけている。当団体はそのような規定が実現することを確信しているが、企業側はその規制は無効であると争うと思われる。現在、クラスアクションに関わる弁護士が直面している大きな問題である。少なくとも、金融サービス分野においては、クラスアクションをできなくする条項の撤廃を導入すべきである。

第3 通知・分配手続各論

1 申請率を上げるために考慮すべき要素について

(問) 日本においては、消費者団体において、通知・公告を自ら行わなければならないとなっている。そのため、申請率をあげるには申請書式などを工夫

する必要があると考えている。どういう要素を考慮するのが大事かについて意見を聞きたい。

(答) 消費者団体が原告であることは良いことである。申請書式を利用することはできれば避けた方がよい。もし会社側にデータベースがあり、被害者・顧客情報を把握できているならば、申請書式を使う必要はない。

- ・日本ではオプトイン、アメリカではオプトアウトとなるわけであるが、消費者が申請したいと思うようにしなければならない。
- ・一般消費者が理解できる言い回しを使うことが大事である。
- ・経験則上、手紙を郵送しても、多くの人々はそもそも開封しないということが多い。そのため、日本で求められるのは、Eメールやウェブサイトを使いできる限りオプトインしやすくすることである。携帯電話やタブレット端末で通知を見てもらうことが大事だと考える。アメリカの場合、外から送られてくる情報に対して無関心ということが多い。

(問) Eメールやインターネットを使わない高齢者への対応について、工夫していることはあるか。

(答) 和解の内容にもよるが、高齢者の場合、手紙を送るしかない。高齢者の被害者が多い場合、高齢者と通常接触している団体があれば、その団体を通じて通知の内容を説明し、申請手続を行うように接触することを試みる。

- ・申請率を上げることは難しい。たとえば、和解の方法の一つとしてリストに載っている全員に小切手を送るという場合がある。金額は5ドル、10ドル、100ドルだったりする。多くの人がそれらを現金化しない。申請手続が不要であり、小切手が直接送られてくるだけの場合でもそうなのであるから、日本のようにオプトインの場合、申請率を上げることは相当に難しい問題になるだろう。申請率を上げるには、市民教育・消費者教育の重要であろう。これら教育にどれだけ費用をかけられるのかという点になってくるであろう。

(問) 日本ではオプトインする際に費用がかかることになっているが、その点は、影響すると思うか。

(答) 大きな障害になると思う。消費者がお金を払わなければオプトインできないというのは、オプトインすることでどんな利益が得られるのかについて十分な説明が必要になると思う。たとえば、10ドル払えば10ドル以上の価値が得られるということを理解させる必要があると思う。

2 申請手続を実施した場合に想定されるトラブル

- ・通常、和解が行われてしまえば被告側は関心がない。たとえば2,000万ドル支払ったあと、それがどう使われるかについてはあまり関心がない。例外的に関心をもつのは、和解で分配後に残った金が被告に戻る場合である。
- ・当団体は、被告に戻す取り決めはしてはならないと考えている。消費者の利

益になるように Cy-pres 法理が使われるべきである。

3 分配会社について想定されるトラブル

- ・クレームアドミニストレーターがきちんと申請を処理しているか把握する必要がある。もっとも申請が虚偽的なものでないかを見分けるのは困難な場合がある。通知分配会社は、それぞれ見分けるシステムを有しているが、困難な場合があると聞いている。
- ・たとえば、洗濯機のケースがある。消費者が分配を受けることができるのが、特定の洗濯機の欠陥によって新しい洗濯機を買ったことを証明できる場合、または、修理費用を払ったことを証明できる場合に、申請手続をとった場合のみであるとする。そのような場合、消費者ごとに発生した損害が異なることがありえるため、消費者はクレームアドミニストレーターに追加的な情報を提供しなければならない。
- ・なお、このケースでは、洗濯機を購入した証拠がない場合、次に買うときに 100 ドル割引されるとすることもありうる。当団体としては、このような和解は、違法なことをした業者の商売に消費者が関係するということになるので望ましくないと考えているが、内容的には可能なものである。
- ・このような洗濯機の事案では、複数の救済方法があるわけだが、どのような証拠があればそ 3 種の救済のいずれを受けられるのかを決めるのはクレームアドミニストレーターということになる。そのため、どの救済方法を受けられるかを巡り、消費者とクレームアドミニストレーターとの間でトラブルが生じることは予想される。

4 良い通知分配会社の基準

- ・人によって基準は異なって来るところであると思うが、①価格が合理的であること、②良い通知を可能な限り多くの人々に行えること、③正当かつ迅速に分配を行うシステムを有していること、④消費者が適切に分配・保障を受けることを確保する工夫・豊かな発想力を確保していることが重要である。
- ・通知分配会社を、原告側法律事務所が選ぶのか、被告側法律事務所が選ぶのかでも基準は異なって来ると考える。
- ・原告側法律事務所の弁護士には、何度も依頼をしているような高評価の通知分配会社というものが存在する。原告側法律事務所が評価するポイントは、実際にどれだけの消費者が申請をしてくれたかという点である。たとえば、通知分配会社ごとに統計をとって、申請率をチェックしたりする。たとえば、A という通知分配会社に依頼すると 50～75 パーセントの申請がなされているなどである。また、通知分配会社が、消費者が申請をすることについて、呼びかけ等の努力を怠らないということも重要である。

(問) 50～75 パーセントも申請がなされているというのは、通知分配会社の通知の方法が優れているということなのか。

(答) 通知分配会社は、どうすれば多くの申請がなされるかを良く研究している組織である。たとえば、よりよいデータベースを持っているとか、よりよい情報を収集できるとか、より返信しやすい申請書式を使っているとか、消費者に申請をしてもらうのにどうすればいいかを非常に良く研究しているのである。たとえば、人は引っ越しをするので、引っ越し先をリサーチする良い手段を有していることなどもある。

(問) 通知分配会社に対して、申請率が高くなれば、報酬を高くするというようなインセンティブは与えたりするのか。

(答) それは可能である。

(問) 一般的にはどうなのか。

(答) そのような取り決めに和解に盛り込むことは可能である。逆に、制裁を科すということもできる。たとえば、30 パーセント 40 パーセントという目標を定め、それを下回る場合には、一部報酬を削減するというようなことも可能である。それは、インセンティブとペナルティは表裏一体のためである。

5 通知公告分配手続に必要な人員数

(問) 事件の規模にもよると思うが、消費者団体だけで通知公告分配手続を行うのに、どれくらいの人員が必要か。

(答) 事件の規模にもよると思うし、小規模の通知分配会社では大規模の事件には対応できないというようなこともあると思う。通知分配会社でないと正確なところはわからない。

6 費用について

(問) 費用について、弁護士報酬、実費に関して公的なルール、非公式なルール、ガイドラインがあれば教えて欲しい。

(答) 当団体には、存在しない。もっとも、一般的な公正性に関する基準はある。もちろん、裁判所が報酬や費用を承認しなければならないということもある。たとえば、消費者側弁護士の報酬額の正当性についていえば、①分配がどれだけ行われるのか、②違法行為が止められたのか、③消費者側弁護士の訴訟活動がどれだけ効率的だったのかという点が見られる。

- ・ 通常の事件でもクラスアクションの事件でも同じだが、弁護士報酬を決める場合、係数を乗じるというやり方が存在する。事件にかけた時間に対応する形の報酬が支払われる。非常に成果を挙げられたということであれば、さらに係数を高くするという方法がとられる。
- ・ CFPD は、クラスアクションにおける権利放棄を禁止しようという動きをして

いるので、それについての調査を行った。この調査の報告書は 800 頁に及ぶものである。その調査報告書の中で、CFPD はクラスアクションがいかに重要であるかについて言及している。そして、CFPD は、和解で定められた金額のうち 18 パーセントが弁護士報酬として支払われることがフェアである旨をクラスアクションに対する偏見をなくすために言及している。

(問) アメリカでクラスアクションに携わる弁護士は、NACA が作ったガイドラインに沿って行動していると理解してよいか。

(答) そのように理解してよい。同ガイドラインは、最良の方法を定めているので、裁判所が判決の中で引用したりもする。ただし、当団体がこのガイドラインを公表した際に、当団体を離脱した弁護士もいる。彼らは、自分たちのクラスアクションが批判されていると思ったようである。しかし、当団体は、メンバーがこのガイドラインを遵守することを期待している。

(問) そうすると、このガイドラインの内容に批判的な弁護士もいるということなのか。

(答) もしかしたら被告側の弁護士はそうかもしれない。しかし、当団体はガイドラインの中身を合理的にしているのでそこまで批判的なものは少ないと思う。

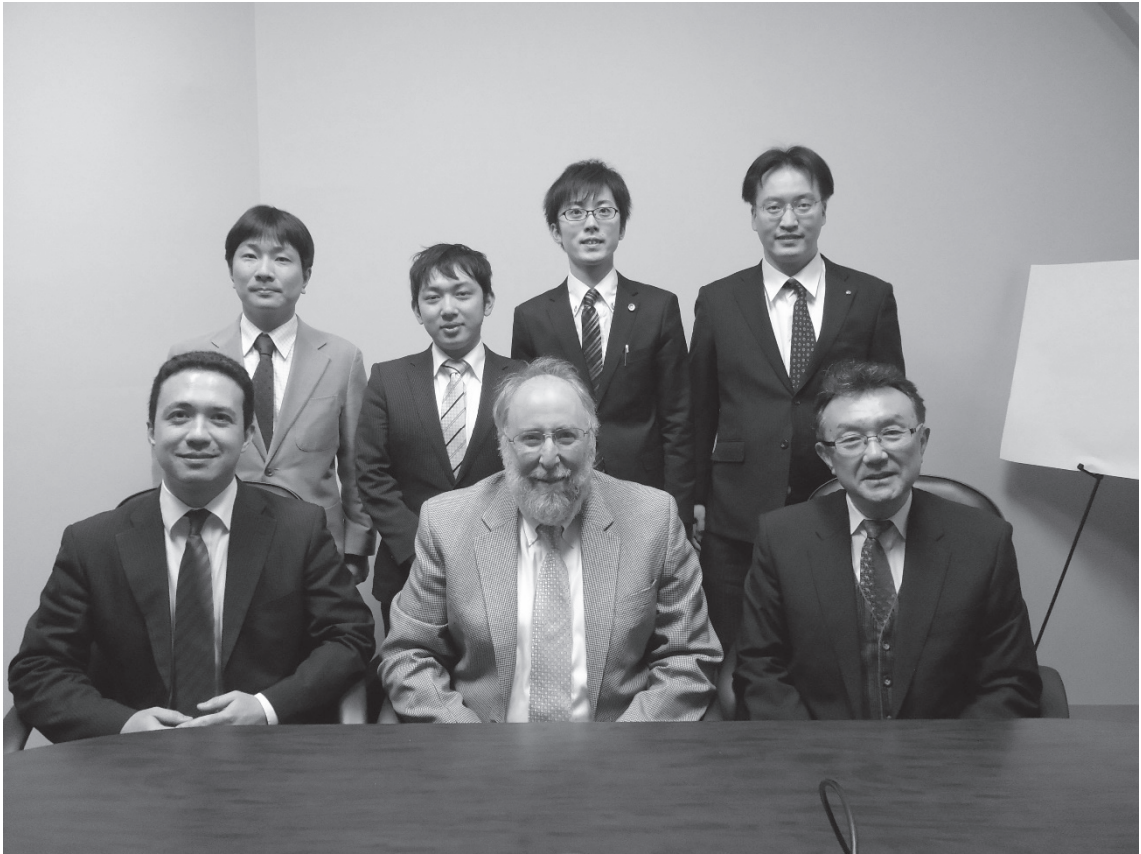
- ・たとえば、異議申立の際に、望ましくない活動をする弁護士も存在する。あらゆるクラスアクション案件で和解に異議を申立て、一定の金銭の支払いを求めるような弁護士がいる。また、ガイドラインの基準を満たさないような和解を行う消費者側の弁護士も存在する。

(問) 裁判所がガイドラインを引用するという点についてもう少し詳しく教えてください。

(答) 異議申立ての際に、良いクラスアクションの基準を満たしていないことの説明にこのガイドラインを使ったりすることがある。

- ・被害者に対する説明では、弁護士ではなく、なぜ消費者団体がこの集合的救済措置を行うのが良いのかを説明するのが一番良い。当団体もなぜクラスアクション制度を守る必要があるのかを社会に訴えかける活動をしている。幸運なことに当団体は公正・誠実であるという評価を受けている。ただし、そのような評価を受けているにも関わらず、立法などの場面で証言を求められたときには別の団体が行くのが好ましいと考えている。なぜなら、当団体は、弁護士の集団なので、何か発言に行くと、欲に満ちた弁護士集団と見られてしまうおそれがあるからである。繰り返しになるが、日本の場合は、新制度が始まるので、教育もさることながら、一般市民・消費者が利益を得られるということが確実に分かる良い案件例を作ることが重要であろう。

以上



第5章 おわりに

今回の調査によって、米国では情報化社会に適合した様々な工夫をし、事業者側も協力しながら多数の消費者への通知・分配を実現する努力をしていることを知った。私たちは特例法が予定している通知・分配方法が、多数の当事者に対応するうえで、また、インターネットやメールなど情報システムを活用するうえで非常に遅れているとともに合理性を欠いていることを実感した。2016年10月1日の特例法の施行を控えて、対象となる被害者の数が万単位であっても対応できる体制の構築や情報化社会に適合した通知・分配システムを早急に作り上げなければならない。

しかし、それには特定適格消費者団体だけの自助努力だけでは十分ではない。特定適格消費者団体の母体は適格消費者団体であるが、ボランティア活動に支えられ財政基盤も脆弱である適格消費者団体の現状を鑑みれば、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する財政的支援を含めた行政からの支援が不可欠である。また、長期的には法制度そのものを改正して情報化社会に適合した制度に変えていく必要性を痛切に感じている。

米国の通知・分配の実情は、日本の新制度を運営するうえで参考になることが多い。この調査を踏まえ、近畿弁護士会連合会、京都弁護士会、大阪弁護士会、兵庫県弁護士会では特例法が消費者被害の救済に活用されて、消費者の権利実現できる制度として国民に評価されるものとなるよう、研究し、提案していきたいと考えている。この報告書を読まれた皆さんも、ぜひ考えていただきたい。

短期間の調査を急いでとりまとめたものであり、不十分なところも多いと思われる。皆さんの忌憚のないご意見やご検討を御願います。

巻末資料 1 ABdata 質問状への回答

1 和解

代理人弁護士に関する質問であり、回答なし。

2 クラスメンバーへの告知、申請書式の提出

- (1) 特定のクラスアクションについて告知の方法を決め、通知／申請書類を作成する際には、通知分配会社は、次の事項を考慮します。①関わっているクラス構成員の数、②クラス構成員の氏名と住所が入手可能であるか否か、③受け取られた氏名と住所の正確性、④当事者と裁判所によって定められた、その事件に関する特別の要求。

クラス構成員の氏名と住所（あるいは E メールアドレス）がすぐに入手可能で、合理的に正確であれば、通知分配会社は、一般的に、クラス構成員に通知を送るために、ダイレクトメールと、利用可能かつ実現可能である限りにおいて E メールを使用します。クラス構成員へのそのような直接の通知は、一般的に、最も好まれている通知方法です。

しかし、いくつかのクラスアクションでは、クラス構成員の一部、または、時として全部の連絡先が、すぐに入手可能ではありません。そのような場合には、通知分配会社は、訴訟についてクラス構成員に通知を行うために、新聞、雑誌、専門誌、インターネットを用いることがよくあり、そして、まれに、第三者である接触グループ（outreach groups）、第三者である銀行／ブローカー／名義人（nominees）、ラジオおよび／またはテレビを用います。これが最も頻繁にみられるのは、①銀行、ブローカーその他の名義人（nominees）が、裁判所や代理人弁護士よりもクラス構成員の連絡先にアクセスできる可能性の高い証券事件、および②特に医薬品その他の、間接的に購入された消費物品に関連する、いくつかの大規模な消費者クラスアクションです。そのような場合には、公表による通知は、特に対象を絞った形でメディアによって行われることが計画されます。この方法は、通知分配会社がダイレクトメールおよび／または E メールでは通知を行うことが可能ではない、できるだけ多くの間接的な連絡先（indirect contacts）および／またはクラス構成員に届く可能性が最も高いものであると考えられています。

公表および／または間接的な連絡先に対する郵送／E メール通知が用いられる場合でも、通知分配会社は、証券の名義人（securities nominees）（クラス構成員を代理して証券を保持している個人および法人）、薬剤師、従業員給付担当マネージャー（benefit plan managers）、小売商人その他同様の個人および法人が、通知分配会社に対して、彼らが認識しているクラス構成員の連絡先情報を提供することを求めます。その後、通知分配会社は、そのようなクラス構成員に直接通知を送付するためにダイ

レクトメールおよび／または E メールを用い、または、上述した間接的な連絡先 (indirect contacts) に、関連するクラス構成員にさらに送付することのできるハードコピーの通知パックを送ります。

特定のクラスアクションに関する通知および申請書式は、その事件についての裁判所および代理人弁護士の特定の要求に従って作成されます。そのような通知の基本的なフォーマットは米国のクラスアクション実務では一般的に確立されているものの、具体的な詳細は各事件において様々です。通知および申請書式は、可能な限り明確で単純なものでありながらも、クラス構成員に必要な情報と法定の情報のすべてを提供するように作成されます。通知にかかる基本的な要求に関する概観的な文献としてはオンライン

([http://www.fjc.gov/public/pdf.nsf/lookup/NotCheck.pdf/\\$file/NotCheck.pdf](http://www.fjc.gov/public/pdf.nsf/lookup/NotCheck.pdf/$file/NotCheck.pdf)) で入手できる、連邦司法センター (Federal Judicial Center) によって公表されているものがあります。申請書式は、クラス構成員に、クラスアクションで予定されている救済にその請求権が該当するの可否かを通知分配会社が確定するのに必要なすべての情報の提供を求めるものでなければなりません。

通知分配会社は、個々の具体的な事件において、代理人弁護士と密接に連携して、通知および申請書式についてどのような文言、フォーマット、そして伝達方法が最も効果的であり、申請率を最大化するのかを判断します。

ABData が、特定のクラスアクションを管理する際に用いた通知／申請書式のいくつかのサンプルを添付いたします。

- (2) 上記の回答に記した考慮要素に大きく左右されますが、特定のクラスアクションに関する申請書式は、郵便、E メール、オンライン (事件ごとのウェブサイト)、電話などを通じて、そして、通常は、個々の事件ごとにこれらの方法のいくつかまたは全部を組み合わせて提出されます。特定の訴訟に関するウェブサイトは、しばしば、クラス構成員が申請書式をダウンロードして、印刷して記入して郵送するか、オンラインで申請を行うことを可能とします。

証券に関する多くの事件では、クラス構成員を代理して証券を保持する銀行、ブローカーその他の名義人は、自己が証券を保持する申請権者の大規模なグループの申請を含む電子ファイルで一括して申請を行います。この方法は、一般的に、単独のものとしてというよりは、前段落で述べた方法に追加して用いられます。

- (3) 通知分配会社は、一般的に、郵便または E メールを通じて申請者と連絡をとります。もっとも、いくつかの場合、特に申請に不備があり、かつ／または申請について争いが生じた場合には、電話で連絡をとります。

一般的に、郵便で申請を行う申請者との連絡は、困難であることがほとんど、ある

いはまったくありません。多くのクラスアクションでは、通知分配会社は、行われた申請を受け取ったことを知らせるはがきを申請者に郵送します。行われた申請が受け取られたのかについて懸念をもつ申請者は、しばしば、自ら、郵便または電話、あるいは、利用可能である場合には E メールで通知分配会社に連絡をします。

クラス構成員からのほとんどの問い合わせは、次の事項に関するものです。①特定のクラスアクションにおいて、自己に適格性があるのか否か、②適切に申請を行う方法に関する質問、③申請に不備があり、あるいは他の不適格がある場合に生じる問題、④適格性のある申請者に金銭その他の救済が提供されるのはいつなのか、および、そのような救済の額や性質に関する質問。

ほとんどの問い合わせは想定されているもので、通知分配会社によって容易に回答されます。ほとんどの場合には、問い合わせは、それが提出されたのと同じ手段、つまり、郵便、E メール、電話を用いて回答されます。問題が複雑で、または申請者がその問い合わせに対する最初の回答に納得できず、あるいはこれについて質問がある場合には、通知分配会社は、通常、解決プロセスを上層部に委託し、より上層のマネージャーやシニアアドミニストレーターに見直しを行わせて申請者に対して回答させます。このような争い事がさらに上のレベル、例えば裁判所で解決されなければならないような場合は非常にまれです。

- (4) 通知分配会社は、通常、申請者が提供した情報、つまり氏名、住所、社会保険番号、金融機関の口座番号などを、申請者について既に把握している情報と照合して本人確認を行います。このような既に把握できている情報は、しばしば、代理人弁護士が通知分配会社に提出するクラス構成員のリストに含まれています。また、通知分配会社は、定期的に、郵便会社または電話会社の記録、および／または自己の登録データベースもしくは個人情報データベースにアクセスして、必要に応じて、申請者によって提出された情報を確認しています。

申請者が、例えば領収書その他の、購入その他の取引の証拠を提出しなければならない多くの事件では、通知分配会社は、可能である場合には、提出されたそのような証拠について、証券取引所および／またはブローカー会社の記録、クレジットカードおよび銀行の記録、薬局の記録および／または関連する他の記録を照合することができ、しばしばそうしなければなりません。

- (5) 通知分配会社が申請者の申請との関係で最も頻繁に直面するのは、次のような問題です。①申請者が不正確なまたは不十分な情報を提出したため、申請者の適格性の有無を確認することが不可能となっていること、②明らかに救済を得る適格性がなく、かつ／または明らかにクラス構成員ではない申請者による提出、③二重の、または詐欺的な申請、④その申請に不備があり、または他の形で不適格である旨の通知を受け

た申請者が、その申請を正確に、明らかにかつ適時に修正することができないこと。

3 分配

- (1) 最も小規模で単純な消費者クラスアクションを除き、原告側の代理人弁護士が直接分配手続を行うことはまれで、まずありません。米国のほとんどのクラスアクション弁護士は、通知、分配および関連する手続を行うことを専門とするプロのクラスアクション通知分配会社が、これらの手続を効率的に、効果的に、そして、法定の要求を完全に遵守する形で行うのに最適であることを認め、理解しています。時として分配手続を直接行うことを試みる消費者側の代理人弁護士は、通知分配会社に支払われていたであろう管理報酬や費用を節約することができますが、弁護士としての主な責任を果たしながらそのような分配を行う時間、知識または能力を有する弁護士は少ないです。

弁護士による直接の管理にはこのような短所があるため、米国では、クラスアクションの管理は法律家その他の者によって、弁護士のものとは異なる専門分野として広く認識されており、クラスアクション通知分配会社は、最も小規模で単純な消費者クラスアクションを除き、分配（または管理）を行うための、弁護士による通常の選択となっています。

- (2) ほとんどの場合、クラスアクションにおける一人または複数の当事者——時としてすべての当事者——の代理人弁護士が、どの通知分配会社に分配（そして、しばしば他の）手続を依頼するのかを決めます。この決定は、しばしば、裁判所によって認証されることが条件となります。

通知分配会社について判断する際に最も頻繁に用いられる要素には、次のものが含まれます。①費用、②過去のクラスアクション、特に対象となっているクラスアクションに類似するものの管理について認められる専門性と能力、③特定のクラスアクションについて提案や入札を行っている通知分配会社が、そのクラスアクションの性質と要求されるサービスに対して示している理解の程度、④特定の通知分配会社および／またはその主要な従業員を過去に用いたことがあるのか、またはその通知分配会社やその主要な従業員との親交があるのか、⑤クラスアクションについて通知分配会社が示した迅速性および回答とサービスの質。

- (3) 一般的に、消費者クラスアクションの通知分配会社の報酬は、関連する代理人弁護士と選択された通知分配会社との間で合意されます。いくつか特定の報酬と、多くの場合、報酬の総額は、裁判所による見直しおよび／または制限（場合によっては、

事前に定められた上限) に服することになります。

クラスアクションを管理するために立て替えた費用は、一般的に、計算された上で通知分配会社による請求金額の総額に含められます。いくつかの場合では、代理人弁護士と通知分配会社は、支払われる費用について一定額の上限を合意したり、費用について一定のパーセンテージまたは特定金額の割引を定めたり、かつ／または実際に立て替えられた金額にかかわらず、そのような費用について特定の均一料金を請求することを合意したりすることがあります。

- (4) 秘密性とプライバシーの保護は、通知分配会社がクラス構成員から入手する個人情報情報の管理において最も重要な事項となります。このことは、倫理的にも、そして法的にも極めて重要な要求です。

通知分配会社は、秘密性に関する各顧客との間の合意を非常に重視し、クラス構成員や顧客に関するものを含む秘密情報を、その包括的セキュリティポリシーやセキュリティプラクティスを通じて保護するために尽力しています。そのようなポリシーやプラクティスのすべてについて言えることですが、そこで目的となるのは、採用されている管理体制が、いかなる場合においても顧客の基準を満たし、あるいはこれを超えるものであることを確保することです。

プライバシーに関する事件を防止するため、通知分配会社は、一般的に、個々の顧客の記録を個別のネットワークで厳密に保管しています。また、個々の顧客から受け取り、あるいは個々の顧客に関連するものである財務情報を別個のサーバーに分けています。

通知分配会社は、厳格な規制上の要求をもつ顧客と取引をすることが多く、これらの顧客は、通知分配会社がその業界基準のすべてを満たすことを期待しています。通知分配会社は、その顧客データや秘密データを処理、印刷、郵送し、または電子的に提出する際に、その顧客のために、口座番号、証券番号、社会保険番号、さらには保健情報その他秘密の、あるいは高度の秘密性をもつ情報を取り扱います。この領域における通知分配会社の経験を示す良い例としては、例えば、クレジットカード、銀行製品、ローンそして支払サービスを提供するダイレクトバンキング・支払会社が挙げられます。

通知分配会社は、秘密性がある安全である処理、印刷、郵送そして記録のための解決策を提供します。プロジェクトに含まれ、または過去に含まれたことのあるものとしては、口座番号や社会保険番号が印刷されたローンの証書や回収レター、そして、顧客や商人に対する、数百万米ドル分の支払小切手の郵送が挙げられます。それぞれのプロジェクトについて、正確で適時の、安全なサービスを確保するための品質管理を目的とした個別の一連のプロセスや手続が必要となります。いくつかのプロジェクトでは情報のセキュリティと物理的なセキュリティにより高い水準が求められるの

に対し、通知分配会社の運営においては、全体として、前段落で述べた顧客の安全基準を満たし、あるいはこれを超えるセキュリティポリシーとセキュリティプラクティスが採用されています。

通知分配会社は、その顧客のすべてのニーズを満たし、またはこれを超え、あるいは、クラス構成員の秘密性とプライバシーを保護することを可能とする品質管理、セキュリティ、事業の継続性、および障害復旧のための基準やベストプラクティスを設けています。

通知分配会社は、クラス構成員、顧客、投資家その他の者から収集する情報の秘密性、完全性、そして利用可能性を保護することに関するものを含む、あらゆる準拠法や規制上の要求を完全に遵守することを確約しています。そのサービスを提供するためには、日常的に、膨大な量の電子的情報を伝達し、保存し、処理しています。通知分配会社は、通知分配会社とそのすべての部門、部局、従業員、販売員と顧客のために、情報セキュリティに関するすべての課題と事項をカバーすることを意図した一連のポリシーと手続によって構成される情報セキュリティポリシーを開発しています。通知分配会社の秘密性とセキュリティの措置には、従業員のスクリーニング、トレーニングとモニタリング、ハードウェアとソフトウェアのバックアップとセキュリティ措置、物理的な（建物や設備に関連する）セキュリティ措置、そして、継続して行われるセキュリティ上のモニタリング、報告および監査手続が含まれますが、これらに限定されているわけではありません。

通知分配会社の従業員には、しばしば、クラスアクションの管理や他の事項について、準拠法や規制上の要求の遵守を検討し、これを確保するインハウス弁護士が含まれます。

通知分配会社が完了すべきプロジェクトについて受け取られたデータの種類の基づいて、以下に掲げるものを含むがこれらに限定されない、米国の1つまたは複数の法定のまたは規制上の要求が適用される可能性があります。

- ・ HIPAA-HITECH 法
- ・ グラム・リーチ・ブライリー法
- ・ 連邦預金保険公社（PCI）による要求事項
- ・ PCI コンプライアンス
- ・ 証明業務基準書（SSAE 16）
- ・ サーベンス・オクスリー法（SOX）
- ・ 連邦情報セキュリティマネジメント法（FISMA）
- ・ COBIT
- ・ 米国国立標準技術研究所による要求事項

(5) クラス構成員が申請を提出した後、かつ、その申請の最終的な処理が完了する前

に死亡した場合、通知分配会社は、適用される米国の連邦法および／または州法に従いその事項を取り扱わなければなりません。ほとんどの場合、死亡した申請者の申請に関する権利は、その受遺者、あるいは、遺言を残さないで死亡した場合は、遺言がない場合に法律上そのような権利を承継する者に承継されます。通知分配会社は、そのような相続人その他の承継人の身分と連絡先を特定し、その申請の処理と、死亡した申請者に対して給付されるべきであった可能性のある金銭その他の救済について連絡をするのに必要な作業を代理人弁護士と共同で行います。

- (6) 通知分配会社は、分配手続において、効率的で労力を節約できる運用を達成するために、経験、知識豊かな従業員そして自動化に大きく依存しています。

ABData 独自の申請処理と分配のための方法は、このような配慮を最大化するように設計されています。専門的なソフトウェアエンジニアは、申請者サービス部門と協力して、ABData 所有の申請エンジンを作成しました。このデータベースは、申請の高速な画像化と処理を可能とする非常に柔軟なワークフローエンジンを提供するものです。このデータベースの高度の自動化は、最大限のコントロールを可能とし、申請に関する包括的で非常に正確な解決策を提供します。

ABData 申請エンジンには、次のような多くの特別機能が含まれています。

- ・適格性基準のアルゴリズム
- ・バーコード式の高速の申請処理システム
- ・申請管理関連のすべての活動の完全な履歴
- ・申請の状況に関するレポート
- ・個々人に対する支払と比例して分配する場合の計算のためのアルゴリズムや定式

申請エンジンは、完全な秘密性とデータのセキュリティを確保するため、ABData の指定された安全な構造化照会言語サーバーに置かれ、保管されています。申請エンジンは、1 日に 2 回バックアップされています。バックアップテープのうちの 1 セットは、直ちにアクセスできるよう ABData の本店で保管され、コピーは、適用されるメディア保管要求に従い、外部の安全なロケーションで保管されています。

また、ABData は、そのクラスアクション管理システム (CAAS、商標登録済み) サービスによって、その申請処理と分配手続の効率性と正確性を最大化しています。これは、各管理業務の厳格な要求を満たすために、ABData 所有の CAAS クラスアクションソフトウェアを含む最新技術を利用する経験豊かなアドミニストレーターたちを、弁護士のグループが導くという仕組みのものです。ABData のカスタマイズされたアプローチは、正確性、信頼性そしてスピードを、人間による作業と組み合わせるものです。

それぞれの申請が詳細に検討され、私たちが管理する個々の具体的な事件に関する和解合意に従って正確に処理されます。ABData 所有の申請エンジンと CAAS は、

私たちのチームが、個々の事件の特別のニーズに合ったカスタマイズされたアプリケーションを開発し、それによって各事件について効率的かつ正確で、費用効果のある申請処理を行うことを可能としています。

ABData は、それぞれの管理について、下記のものを含む、必要となる管理業務を行います。

- ・ 事件にカスタマイズされた申請処理要求の設計
- ・ 該当する場合には、書面の、検索可能なデータベースへの変換
- ・ 申請の確認
- ・ 詐欺的な申請の確認および却下
- ・ 二重に行われた申請の確認および却下
- ・ 該当する場合には、除外された当事者によって行われた申請の確認および却下
- ・ 品質管理と品質保証を含む、申請処理の監査
- ・ 不備の特定と解決の実施
- ・ 申請管理手続におけるクラス構成員とのコミュニケーションを含む、申請に関する連絡のやり取り
- ・ 包括的な報告の提供
- ・ 宣誓供述書や勧告の準備

それぞれの申請は、適切なガイドランの枠内で処理され、適格性のある各申請者は、和解合意に従って計算される和解基金のその持分の分配を受けます。ABData は、それぞれの管理について、各申請者の氏名、住所、そして、その事件に関する和解の下で各申請者が受け取る金額を掲げた最終的な、承認済みの計画書を準備します。

ABData は、特定和解基金（QSF）の設立から、適格性のある申請者に対して送付する小切手の個々の金銭的請求の計算、そして、印刷の確認と郵送までの、和解基金の分配に関する完全サービスという解決策を提供します。ABData は、基金の管理と分配を運用するために、公認会計士とファイナンシャルアドバイザーのインハウスの専用チームを用います。

ABData の専門的なインハウス・スタッフは、最高水準の品質保証、セキュリティ、そして秘密性を確保します。これに加えて、1日に百万枚の小切手を印刷することのできる会社内の安全な設備があります。

ABData は、ほとんどあるいはすべての管理において、基金の分配との関係で次のサービスを提供します。

- ・ QSF の設立および維持
- ・ 会社内での安全な小切手の印刷と郵送の確保
- ・ 磁気インク文字認識（MICR）を用いた印刷とデータ操作のための包括的な単一の機材の提供
- ・ 必要に応じた電子的な口座振替の実施

- ・正支払 positive pay の使用
- ・すべての分配の記録の保管、日常的な口座勘定の確認
- ・継続的な品質保証の実施と資格を有する会計専門家による監督
- ・未配達の小切手の調査とその解決の試み
- ・詳細な報告書の提供
- ・あらゆる通信の処理
- ・未払いの小切手や決済済みの小切手の監督
- ・未回収の基金の再分配

一般的に、すべての支払につき、次のものを含む連絡を行います。①分配を説明する文書、②税務申告その他の税務事項に関する説明、③小切手が、特定の日数後に無効となる旨の説明、④関連する連絡先。

ABData は、収入税に関するコンプライアンスの確保に必要な情報を提供するために、インハウスの税務専門家と密接に連携しています。一般的に、ABData は、特定のクラスアクション分配手続について ABData によって設立された QSF に関連する、連邦および州の推定税金の四半期ごとの申告書と年間の納税申告書を作成し、提出します。

また、ABData は、通常、特定の分配手続に関する連邦の納税申告用紙 1120-SF を仕上げて記入するのに必要となる適切な書類も作成します。ABData は、その手続の間に受け取られた送金、得られた収入、主張されている控除、支払われるべき税金、そして、行われた分配のすべてについて、記録と報告書を保管しています。

4 通知分配会社

- (1) 分配その他のクラスアクション管理のみを行う ABData のクラスアクション管理会社は、ABData グループの重要な構成部分となっています。
- (2) ABData には、現在、400 人以上の従業員がいます。この 400 人の従業員のうち、現在、クラスアクションの分配手続に関与しているのは 10 人です。
- (3) 下記は、ABData のワークフロー手続の全般的な描写です。私たちは、管理する個々の事件の固有の要求に応じるよう、必要に応じて手続をカスタマイズしています。
 - ・ABData は、必要に応じてコールセンターを提供します。これには、音声自動応答 (IVR) 技術のもののほか、必要に応じてオペレーターを用いたものが含まれ、管理に関する電話でのサポートを提供し、潜在的な申請者その他の者による事件に関する質問に回答し、これらの者に対してその他の情報を提供します。
 - ・ABData は、必要である場合には、事件ごとのウェブサイトも提供しており、潜在的な申請者その他の者は、これを通じて、和解に関する情報を取得し、関連する裁

判所書類を閲覧することができます。事件ごとのウェブサイトは、オンライン提出によって申請を受け付けることができるものである場合もあります。

- 通知の試みは、予想されるクラス構成員に対するダイレクトメールを含むことがあります。
- ダイレクトメールで接触できるクラス構成員が全くいない場合、私たちのメディア専門家は、印刷物やデジタルメディアを通じてクラス構成員に接触するための通知計画を作成します。クラス構成員の氏名と住所が入手可能である場合は、メディアの通知計画は、米国の連邦民事訴訟規則第 23 条の要求と裁判所によって認められている 80%以上の接触率を達成するために、ダイレクトメールの比率を増やしたものとなります。クラス構成員について情報が全くない場合は、メディアの通知計画は、クラス構成員の 80%以上に接触するための唯一の通知手段となります。
- クラス構成員の氏名と住所が提供されている場合は、通知パックを送付する前に、既に把握できている潜在的なクラス構成員の住所を米国郵便公社（USPS）の全米宛先住所移転情報（NCOA）データベースと照合します。
- 配達されなかった通知パックは、宛先住所不明（UAA）として返送され、USPS によって提供された転送先住所がある場合は、事件ごとのデータベースで更新がされ、再度郵送されます。USPS によって UAA のものとして返送され、転送先の住所がない場合は、必要に応じて、LexisNexis を用いて関連する名宛人の更新された住所を取得することを試み、更新された住所が見つかったときは、通知パックを再送します。
- ABData は、必要に応じて、ハードコピーの申請書式を提出した申請者に対して、その申請が受理された旨のはがきを作成し、郵送します。
- ABData は、事件の管理に際して、潜在的な申請者について必要となる連絡その他のコミュニケーションのサービスを提供します。
- ABData は、和解とこれに関する裁判所の命令に基づいて適用される要求に従いすべての申請を処理します。これには、該当する場合には不備／却下の通知を作成して送付し、申請者の損失を特定して和解に従い小切手で分配することになる金額を確定することに関連するすべての業務が含まれます。
- ABData は、必要に応じて、基金管理サービスを実施します。これには、次のものが含まれます。①特定和解基金（QSF）の設立と管理、②その事件の分配計画に従い、適格性のある申請者に送付すべき個々の金額の確定、③適格性のある申請者への和解小切手の作成と郵送（分配）。
- ABData は、通知手続および申請と分配の管理について必要となるすべての宣誓供述書を作成します。
- 管理における申請処理段階の完了時には、ABData は、裁判所に提出するために次のものを含む報告書を作成します。①適格性のあるすべての申請、②二重に行われ

たために適格性を有しない申請、および、他の理由で有効ではない申請、③期限に遅れたが、それ以外の点においては有効である申請。

- (4) 具体的なクラスアクションでの分配案件においては、ABData は、次の要素を考慮した上でその従業員を割り当てます。①関連するクラスアクションのクラスの規模、クラス構成員に対して通知を行うことが容易か否か、必要となる通知の種類、そして、裁判所および／または代理人弁護士によって定められた期限を含む、その性質と複雑性、②予想される申請率、予想される不備のある申請の数、そして、適格性のあるクラス構成員に送付する小切手の金額その他の救済の割り当てを確定させることが困難であるか否か（これは、通知分配会社について必要となる人数と時間を確定させるのに役立ちます）、③具体的な事件について、コールセンターおよび／または事件に特化したウェブサイトと待機スタッフ、特にオペレーターを利用したコールセンターについての要望や好みがあるか否か（特定の事件の管理についてコールセンターに対して行われるであろう電話の数と長さを予測することを試みます）、④特定の事件に関連する分配手続が単純それとも複雑なのか（例えば、単独または複数の分配が行われるのか）、⑤既存の、および将来の他のクラスアクションの管理に既に割り当てられ、またはこれから割り当てられることが予測される従業員。

上記の要素をすべて評価し、私たちが管理する具体的なクラスアクションに関する判断を行います。そのような判断は、大部分において、私たちが 15 年以上にわたって申請管理会社として管理してきた、互いに異なる多くのクラスアクションにおける人材のニーズに関する経験と知識に基づくものとなります。

- (5) 上記の質問 3(6)に対する回答に記したように、ABData では、自社所有の申請エンジンと CAAS ソフトウェアを用いて、管理する個々の事件について効率的、正確、そして費用効果のある申請処理を実現しています。

また、専門性のあるインハウスのプログラミングスタッフを通じて、和解に含まれ、または裁判所によって命じられたものである、分配を受ける適格性と金額を判断するための分配計画を、事件ごとのコンピュータプログラムに変換します。これらのプログラムは、その後、申請処理と分配手続の実施に適用されます。

さらに、私たちは、私たちの管理する個々の事件の要求に基づいて、標準的な郵送データベースや、郵便物と E メールの準備、小切手の作成、住所の特定その他の特殊なデータベースソフトウェアを用います。

5 費用

- (1) 具体的なクラスアクションの管理にかかる費用（専門的報酬とプロジェクトの費

用)の予測は、一般的に、質問 4(3)に対する回答で概要を紹介したクラスアクション管理のワークフロー手順の枠組みに従い、下記に紹介する標準的な概要に沿って行われます。報酬郡と費用郡の内部的な内訳は、原則として、具体的な事件において各手続が行われる順番に従って紹介されています。

下記で紹介するのは、通知分配会社が、大規模な事件を管理する際に顧客に提供する典型的な作業の範囲内で使用することがある、作業ベースの構造です。下記に掲げているすべてのサービスがあらゆるクラスアクション管理に含まれるわけではないものの、下記のリストは、少なくとも出発点として役立つことができます。非常に単純な管理（例えば、クラスの規模が非常に小さいもの、または申請や分配がなく、通知だけのもの）の場合には、これらのステップのいくつかまたは多くが統合され、かつ／または省略されることがあります。もちろん、通知分配会社は、個々の顧客や事件のニーズに合わせてそのアプローチをカスタマイズします。

専門的報酬

通知

プロジェクト／データベースの立ち上げ

最初の郵送用データベースの受取と処理

最初の郵送の前の、米国郵便公社を通じた更新。CASS、DPV、LACSLink および NCOALLink を含みます。

通知／申請書式パックの設計、構成、校正

公表による通知の設計、構成、校正

返送された郵便物の処理と遂行

未配達の郵便物の受取りと処理

更新された宛先への通知／申請書式パックの再郵送

通知／申請書式パックの送付に関する要望への対応

ウェブサイトの立ち上げと維持

ウェブサイトの立ち上げとデザイン

オンライン入力スクリーンの開発とテスト

ウェブサイトの維持／ホスティング

ウェブサイトの更新

電話サポート

フリーダイヤル電話回線の設置

コールセンターのトレーニングと管理

顧客サービスの代表／ライブオペレーター
通知／申請書式パックの送付に関する要望への対応

クラス構成員との連絡のやり取り

E メール処理

新着メールの受取り、準備、画像化
連絡のやり取りと、除外申請および／または異議申立ての処理

申請処理

申請書式の受取りと準備
記入済みの申請書式の画像化（文書化を含む）
データの補足
電子申請データの装填
確認
監査と詐欺的な記入の検査
不備のある申請書式の処理
不備／不適格に関するレターの作成
不備／不適格に関するレターに対する回答の受取り、画像化、処理

金額の計算

充当計画の準備と確認

基金の分配

分配作業の立ち上げ
分配前の住所の更新。CASS、DPV、LACSLink、NCOALink を含みます。
未配達の小切手の受取りと処理
小切手の再発行
銀行口座の勘定

基金の管理

特定和解基金の収入税申告
個々の収入税申告

プロジェクトの管理と報告

プロジェクトの管理
システムサポート

品質保証

スタッフ

プロジェクトの費用

印刷と郵送

E メール通知の送信

通知／申請書式パックの印刷と郵送

通知／申請書式パックの請求／再郵送分の印刷と郵送

ハードコピーによる申請の受取りの確認通知の印刷と郵送

不備／不適格通知の印刷と郵送

小切手の印刷と郵送

更新された住所への小切手の再発行

郵送料

通知／申請書式パックの郵送料

ハードコピーによる申請の受取通知の郵送料

不備／不適格通知の郵送料

小切手の郵送料

公表による通知

電話料金

音声自動応答（IVR）システム

「800」（ダイヤルフリー）番号の料金

IVR と回線の維持

様々な立替費用

私書箱の賃借／更新

LexisNexis や他のデータベースを用いた高度な住所更新

小切手処理手数料

銀行口座手数料

電子書類の保管

紙媒体での書類の保管

ラベル、必需品、夜間配送、銀行手数料等の、その他の諸費用

業務ごとの費用は、私たちが準備して、確認と承認のために顧客に提出する事件ごとの

費用計画に掲げられます。

(2) 管理報酬と費用の支払は、和解合意の条件によって、被告か、共通基金（和解基金）によって行われます。管理費用を、弁護士報酬と弁護士費用に充当されたものから差し引くことが交渉される場合があります。

(3) 最近では、E メールは、可能な場合には、クラス構成員への通知を行う手段としてのダイレクトメールに代わりつつあります。E メールによって、印刷その他の準備、郵送料や時間との関係で、印刷物の郵送と比べて費用を著しく削減することができます。加えて、受取人に対して、事件、申請の記入その他の重要な情報について事件ごとのウェブサイト参照するよう指示を与えるはがきの郵送は、伝統的な、書面ベースでの全文の郵送と比べて印刷、紙、郵送料その他の資源に関する費用を大きく削減することを可能としています。

また、事件ごとのウェブサイトは、クラス構成員その他の者が、通知、申請書式、和解合意その他事件に関する書類を、希望に応じて閲覧、ダウンロードそして印刷することを可能とし、同じく、クラスアクション事件における当事者、代理人弁護士そして通知分配会社の費用の著しい節約を実現させています。

同様に、今日では、可能な場合には、通知分配会社、代理人弁護士そして裁判所の多くが、申請書式のハードコピーを郵送するというより伝統的な方法よりも、オンライン（事件ごとのウェブサイトを通じて）その他の電子的手段を用いた申請の記入を推奨し、可能な限りこれを選択しています。

同様の理由から、可能であり、かつ、裁判所によって認められた場合には、封筒を用いた、伝統的な小切手の印刷と郵送よりも、適格性のある申請者の銀行口座への電子的な口座振替、または、シンプルなのはがき様式の小切手の郵送が、クラスアクションにおける基金分配の手段として益々好まれつつあります。

これらの場合のほとんどでは、電子的な記録の作成と保管は、紙媒体の記録と比べて、クラスアクションの通知分配会社がかなりの時間、金銭と場所を節約することを可能とし、クラスアクション手続の費用を削減します。

当然、クラスアクションの代理人弁護士と通知分配会社は、量、クラスアクション管理に関する専門性、そして、そのような管理に関する経験と知識を基に、どのようにすれば費用を削減することができるのかを把握している会社と協力することによるスケールメリットを求めるべきでしょう。そのような通知分配会社は、申請と事件全般の管理において、全体として最も低い料金、最大の効率性、最大限の正確性、適時性、そして品質を提供できる可能性が最も高いです。

(4) 裁判所は、原告側のクラスアクション弁護士と通知分配会社に支払われる報酬、

あるいは、少なくともそのような報酬のいくつかの要素をすべてあるいはほとんどのクラスアクションで検討しなければならず、これを認証しなければならないことも多いです。代理人弁護士と通知分配会社は、このような正式な手続の他にも、他の通知分配会社による価格競争に関する非公式でありつつも強力なものであるルールと、クラスアクション管理業界の経済全体に関連する要素にも対応する必要があります。

- (5) 一般的に、クラス構成員が、クラスアクションにおいて申請を行うことで高額の金銭や他の利益を受け取る可能性が大きければ大きいほど、そして、申請を行うことが比較的容易であればあるほど（申請書式の記入、提出することを求められる書面の収集と添付などを含みます）、具体的なクラスアクションにおける申請率はより高くなります。また、申請率は、通知に関する試みが比較的 success を収めている場合も高くなる傾向があります。例えば、他の条件が同じであれば、ほとんどあるいはすべてのクラスアクション構成員が直接通知を受け取る単純な消費者クラスアクションの場合には、何百万もの株主が関与する複雑な証券事件で、その多くとは直接連絡をとることができず、名義人と連絡をとったり、通知を公表したりすることが通知プロセスの大部分を占めることになるような場合と比べて、申請率が高くなります。

Please refer to the attached article about the outline of Japanese new collective redress scheme.

参考：日本の新制度の概要については、添付の論文をご覧ください。

Distribution procedure in Japanese new collective redress scheme is rather similar to the ones in the US class action where the submission of claim form is required for class members to receive actual recovery of their damage from the defendant.

参考：日本の新制度における分配手続は、アメリカクラスアクションにおいては、クラスメンバーが現実の賠償を受け取るためにクレームフォームの提出を要求される事案に比較的類似している。

0 Model cases モデルケース

Case A: A bank has charged their clients illegal commissions. An average amount of illegal commission for each client is rather tiny, eg. 500 US\$, however the number of clients reaches around 100,000. The bank keeps an exact record of clients and the each amount of illegal commission.

ケース A ある銀行が顧客から違法に手数料を徴収していた。一人当たりの平均違法徴収額は 500 ドルだが、顧客は 10 万人に上る。銀行は顧客と被害額の正確な情報を有している。

Case B: A false representation of a hamburger has been displayed in a nationwide fast food chain restaurant. Total net sales of that hamburger during the period can be identified from a record of that company, however nobody can identify who bought these hamburgers and how much.

全国チェーンのファストフードレストランにおけるハンバーガーに不当表示があった。当該機関におけるそのハンバーガーの売上高は会社の記録から特定可能だが、誰がどれだけ買ったかの特定は不可能である。

Case C: A dietary supplement for aged people has sold with a representation of anti-aging effects; however it turned out to have no effect at all. Most of purchasers of that dietary supplement were elderly people over 80s. Some of them might not have enough mental capacity and others might have already passed away.

ケース C：アンチエイジング効果があるとして売られていた高齢者向けの健康食品に効果がないことが分かった。購入者の大半は 80 代以上で、判断能力が十分でない人や死亡してしまっている人もいる。

Case D: A lots of students have joined in a Ponzi scheme. Most of them were invited through SNS. The company which controls that Ponzi scheme has suddenly ceased their business.

多くの学生がネズミ講に加わった。多くは SNS を通じて勧誘を受けた。運営会社が突然廃業した。

1 Settlement 和解

For claimant side lawyers and defendant side lawyers

原告側弁護士、被告側弁護士

(1) What kind of factors should be considered when claimant or defendant side lawyers agree to the total amount of settlement money in consumer class action? Is there any a tip or know-how which claimant or defendant side lawyers should be cautious of in accepting a settlement?

双方代理人が和解金額を合意するときどのような要素を考慮するか？和解を受諾するときに注意しなければならない点はあるか？

Litigation/counsel question – not applicable.

(2) In determining the total amount of settlement money, to what extent is overdue interest which each class member should receive from the defendant considered?

和解金額を定める際に、クラスメンバーが受け取るべき遅延利息はどの程度考慮するか？

Litigation/counsel question – not applicable.

(3) In settlements of consumer class action, how often and in which cases do defendant businesses directly distribute damages to each class member? What are the advantages or disadvantages of direct distribution by defendant businesses? How could claimant side lawyers enforce such direct distributions?

消費者クラスアクションの和解において、被告事業者自身による分配はどの程度、またどのようなケースで行われているか？被告事業者自身による分配の利点、短所は何か。原告弁護士は、どのように直接分配を担保するか？

Litigation/counsel question – not applicable.

(4) Is there any a tip or know-how for claimant side lawyers to reach a settlement in an early stage of a case. 案件の初期段階で和解に至るためのノウハウはあるか？

Litigation/counsel question – not applicable.

(5) Can any public authorities or consumer bodies intervene or raise an objection against a settlement of consumer class action on the ground of, for example, protecting class members' interest? Any appropriate example cases?

公的機関や消費者団体が、例えばクラスメンバーの利益を守るために消費者クラスアクションの和解に介入することは可能か？何か具体的な事例は？

Litigation/counsel question – not applicable.

2 Notification to class members, submission of claim forms

クラスメンバーへの告知、クレームフォームの提出

For claimant side lawyers, claim administrators

原告側代理人、クレームアドミニストレータ

(1) We understand that how to notify to class members should be crucial for increasing take-up rate in consumer class actions. What kind of factors is likely to be considered in determining means of notification or designing a claim form? If possible, could you please provide us appropriate examples of notifications or claim forms?

どのような方法でクラスメンバーに告知するかが、消費者クラスアクションにおける届出率を上げるために重要だと理解している。告知方法やクレームフォームをデザインするときに、どのような要素を考慮することが多いか？もし可能であれば、告知やクレームフォームのサンプルをいただきたい。

In determining the means of notification and designing notice/claim documents for any given class action, an administrator considers (1) the number of class members involved; (2) the availability of class members' names and addresses; (3) the accuracy of names and addresses received; and (4) the specific requirements of the case, as determined by the parties and the Court.

If the names and addresses (or email addresses) of class members are readily available and reasonably accurate, an administrator generally uses direct mail and, to the extent available and feasible, email to send notices to class members. Such direct notice to class members is generally the most preferred method of giving notice.

In certain class actions, however, contact information for most or even all class members is not thus readily available. When this occurs, an administrator often uses notice by publication via newspapers, magazines, professional journals, the Internet and, in a few cases, third-party outreach groups, third party banks/brokers/nominees, radio and/or television to notify class members regarding an action. This most often occurs in (1) securities cases, where banks, brokers, and other nominees are more likely to have access to contact information for class members than are any courts or counsel, and (2) certain large-scale consumer class actions, especially those involving pharmaceuticals or other indirectly purchased consumer products. In such matters, notice via publication is designed to be run via media specifically targeted and considered most likely to reach as many indirect contacts and/or class members as possible whom an administrator would not feasibly be able to notify via direct mail and/or email.

Even when publication and/or indirect mail/email notice is used, an administrator asks that the securities nominees (persons and entities holding securities on behalf of class members), pharmacists and benefit plan managers, retailers, and similar persons and entities give the administrator contact information for any class members of whom they are aware. The administrator then uses direct mail and/or email to send notice directly to any such class members or send those indirect contacts hard-copy notice packets that they can then send on to the class members concerned.

Notices and claim forms for any given class action are designed in accord with the specific requirements of the Court and Counsel for the case. While the basic format of such notices is generally well established in United States class actions practice, the specific details vary with each case. Notices and claim forms are designed to be as clear and simple as possible, yet give class members all necessary and legally required information. An overview document regarding basic notice requirements as published by the Federal Judicial Center is available online at [http://www.fjc.gov/public/pdf.nsf/lookup/NotCheck.pdf/\\$file/NotCheck.pdf](http://www.fjc.gov/public/pdf.nsf/lookup/NotCheck.pdf/$file/NotCheck.pdf). Claim forms must request that class members provide all information necessary for claims administrators to determine whether or not their claims are eligible for the relief contemplated in the class action.

Administrators work closely with counsel in each specific case to determine which wording, formatting, and method(s) of transmission of notices and claim forms will be most effective and will maximize the claims ("take-up") rate.

Attached are several samples of notice/claim form packets that A.B. Data has used in administering specific class actions.

(2) As for the submission of claim forms, what kind of means is often employed? Eg. by post, by electronic means, by web site...

クレームフォームの提出に関して、どのような手段がよく使われるか？例として、郵便、電磁的手法、ウェブサイトなど。。

Depending largely on the considerations noted in the previous response, claim forms for any given class action are submitted via direct mail, email, online (via a case-specific website), by telephone – usually, in any specific case, by a combination of some or all of these methods. Websites for specific actions often allow class members to download, print, complete, and mail claim forms as well as to submit claims online.

In many securities cases, banks, brokers, and other nominees that hold securities on behalf of class members submit claims in groups via electronic files that contain claims on behalf of large groups of claimants whose securities they hold. This method is generally in addition to, rather than exclusive of, the methods described in the previous paragraph.

(3) How do claim administrators communicate with those who submitted their claim forms? Is there any particular hurdle for the communication with those who submitted their claim forms by post? What are the typical inquiries from class members and how do claim administrators deal with those inquiries?

クレームフォームを提出したクラスメンバーとのやり取りはどのようにして行うか？郵便でクレームフォームを提出した者とのやりとりにおいて、特段の困難はあるか？クラスメンバーからの典型的な問い合わせはどのようなものか、またどのように対応しているか？

Claims administrators generally communicate with claimants via mail or email. In some instances, however, communication is via telephone, especially if a deficiency and/or dispute arises with a claim.

There are generally few if any hurdles in communicating with claimants who submit their claims via postal mail. Claims administrators in many class actions mail claimants postcards acknowledging their claim submissions. Claimants expressing concern as to receipt of a claims submission often contact the claims administrator themselves via mail or telephone, or email if it is available.

Most inquiries from class members pertain to (1) questions about their eligibility or ineligibility for relief in a given class action; (2) questions about how to file a claim properly; (3) matters arising

when a claim is found to be deficient or otherwise ineligible; and (4) questions about when money or other relief will be distributed to eligible claimants and about the amount or other nature of such relief.

Most inquiries are routine and easily answered by claims administrators. Inquiries are in most instances answered by the same means via which the inquiries were submitted – direct mail, email, or telephone. When a matter is complex or when a claimant disputes or has questions about the initial response to the inquiry, claims administrators usually escalate the resolution process by having a higher-level claims manager or senior administrator review and respond to the matter for the claimant. Instances where a dispute must be resolved at a higher level – by, for example, a court – are extremely rare.

(4) How do claim administrators verify personal identifications of those who submitted their claim forms?

クレームアドミニストレータはどのように本人確認をしているか？

Claims administrators usually verify the personal identifications of claimants by comparing the information they submit – names, addresses, Social Security numbers, financial account numbers, and the like – with known information about the claimants. This known information is often contained in the lists of class members that Counsel supplies to the claims administrator. Claims administrators also regularly access postal or telephone company records and/or their own subscription or proprietary databases for verification of claimant-supplied information when necessary.

In many matters where claimants must submit, for example, receipts or other proof of purchases or other transactions, claims administrators can and often must verify that submitted proof, whenever possible, against securities exchange and/or brokerage-house records, credit-card and bank records, pharmacy records, and/or related records.

(5) What are the typical troubles which a claim administrator would have with class members who submitted their claim forms?

クレームアドミニストレータとクラスメンバーとの間における典型的なトラブルはどのようなものか？

Claims administrators most frequently encounter the following issues with claimants' claim submissions: (1) incorrect or incomplete information submitted by claimants that makes it impossible to determine claimant eligibility or ineligibility; (2) submissions by claimants who are clearly ineligible for relief and/or who are clearly not class members; (3) duplicate or fraudulent claims submissions; and (4) failure on the part of claimants who are notified that their claims are deficient or otherwise ineligible to respond correctly, clearly, and timely to enable prompt resolution of their claims.

3 Distribution 分配

For claimant side lawyers and claim administrators

原告側代理人、クレームアドミニストレータ

(1) How often and in which case do claimant side lawyers directly execute distribution procedures in consumer class actions? What are the advantages and disadvantages of distribution procedures by consumer side lawyers?

どの程度、またどのようなケースにおいて、原告側代理人が直接分配手続を行うことがあるか？この場合の利点、短所は何か？

For all but the very smallest and simplest consumer class actions, claimant-side attorneys rarely if ever directly execute distribution procedures. Most class action attorneys in the United States recognize and understand that professional class action administrators, whose specialty is executing notice, distribution, and related procedures, are best qualified to execute those procedures efficiently, effectively, and in full compliance with all legal requirements. Consumer-side attorneys who seek to execute distribution procedures directly at times save money on administration fees and expenses that would be paid to an administrator, but few such attorneys have the time, knowledge, or ability to execute those distributions in addition to carrying out their main responsibilities as attorneys.

Because of these disadvantages of direct administration by attorneys, class action administration in the United States is widely recognized by the legal profession and others as a discipline separate from that of attorneys, and class action administrators are the usual choice of attorneys in the United States for executing (or “administering”) distributions in all but the very smallest and simplest consumer class actions.

(2) Who decides which claim administrator should be asked for the distribution procedure in a class action and how? What kind of factors is likely to be considered when they decide?

どのクレームアドミニストレータを使うかは誰がどのようにして決めるのか？そのときの考慮要素は何か？

Most of the time, Counsel for one party or group of parties – or sometimes Counsel for all of the parties – in a class action decides which claims administrator should be asked to carry out the distribution (and often other) procedures in a class action. This determination is often subject to approval by the Court.

The factors most often used in deciding on a claims administrator include (1) cost; (2) recognized expertise and ability in administering past class actions, especially class actions similar to the one under consideration; (3) demonstrated understanding of the nature of the class action involved and of the services required on the part of claims administrators submitting proposals or bids for a given class action; (4) past experience with or familiarity with specific claims administrators and/or their key personnel; and (5) demonstrated promptness and quality of response and service by claims administrators regarding class actions.

(3) How could the fee for a claim administrator of consumer class actions be determined and who decides? Should out of pocket expenses of claim administrators be included in the fee mentioned above, or could these expenses be recovered out of the fee?

消費者クラスアクションにおけるクレームアドミニストレータの報酬は誰がどのように決めるのか？クレームアドミニストレータの実費はその報酬に含まれるものか、それとも別に支払われるものか？

The fee for a claims administrator for a consumer class action is generally one agreed upon between the Counsel concerned and the chosen administrator. Certain specific fees and, in many instances, the overall fee are subject to review and/or limits (sometimes predetermined limits) by the Court.

Out-of-pocket expenses for administering a class action are generally enumerated and included in the overall charges by the claims administrator. In certain cases, Counsel and the claims administrator may agree to cap the expenses to be paid at a set amount, subject the expenses to a percentage or specific-dollar discount, and/or charge a single “flat” fee for such expenses, regardless of actual out-of-pocket expenses incurred.

(4) How do claim administrators manage the personal information which they received from class members? クレームアドミニストレータはクラスメンバーの個人情報をもどのように管理しているか？

Confidentiality and protection of privacy are of the utmost importance in managing personal information that claims administrators receive from class members. This is a vital ethical as well as legal requirement.

Administrators engage in and take very seriously their confidentiality agreements with each client and strive to protect all class member, client, and other confidential data through their comprehensive security policies and practices. As with all such policies and practices, the goal here is to ensure that the controls employed meet or exceed clients' standards in every case.

To avoid privacy events, administrators generally rigorously maintain the records of each of their clients on a separate network. They also separate any financial information received from or pertaining to their respective various clients on different servers.

Administrators regularly work with clients that have strict regulatory requirements, and these clients expect that administrators meet all of their industry standards. Administrators handle account, policy, and Social Security numbers as well as health care information and other secure and highly secure information for clients during the processing, printing, mailing, and electronic presentment of their customer and proprietary data. A good example of an administrator's experience in this area might involve, for example, a direct banking and payments company that offers credit cards, banking products, loans, and payment services.

Administrators provide confidential, secure processing, printing, mailing, and archiving solutions. Projects include or have included loan origination documents and collection letters with account

numbers and Social Security numbers printed on them as well as hundreds of millions of dollars in check disbursement mailings to customers and merchants. Every project requires a unique set of processes/procedures for quality control purposes designed to ensure accurate, timely, secure service. While some projects require higher standards for information and physical security, administrators' operations as a whole have adopted security policies and practices that meet or exceed the security standards of a client such as the one described in the preceding paragraph.

Administrators establish benchmarks and best practices for quality control, security, business continuity, and disaster recovery that allow them to meet or exceed all of their clients' needs and protect class members' confidentiality and privacy.

Administrators are committed to full compliance with all applicable laws and regulatory requirements, including those with regard to protecting the confidentiality, integrity, and availability of information they collect from class members, clients, investors, and others. In order to provide their services, an immense quantity of electronic information is transmitted, saved, and processed on a daily basis. Administrators have developed information security policies, which are suites of policies and procedures intended to cover all information security issues and bases for an administrator and all of its divisions, departments, employees, vendors, and clients.

Administrators' confidentiality and security measures include, but are not limited to, screening, training, and monitoring of personnel; hardware and software backup and security measures; physical (building- and facility-related) security measures; and ongoing security monitoring, reporting, and auditing procedures.

Administrators' staffs often include in-house attorneys that review and ensure their compliance with applicable laws and regulatory requirements, whether with regard to their class action administration work or other matters.

Based on the type(s) of data received for projects to be completed by an administrator, one or more of the following U.S. legal and regulatory requirements may apply, including, but not limited to, those listed below.

- HIPAA-HITECH Act
- Graham-Leach-Bliley Act (GLB)
- Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) requirements
- Payment Card Industry (PCI) Compliance
- Statement on Standards for Attestation Engagements (SSAE 16)
- Sarbanes-Oxley Act (SOX)
- Federal Information Security Management Act (FISMA)
- COBIT
- National Institute of Standards and Technology requirements

(5) If a class member passed away after they submitted their claim forms, how would claim administrators handle these passing away class members?

あるクラスメンバーがクレームフォームを提出した後に死亡した場合、クレームアドミニストレータはどのように対応するか？

When a class member dies after submitting a claim but before final processing of that claim is completed, claims administrators must handle the matter in accord with applicable U.S. federal (national) and/or state laws. In most instances, the rights regarding the claim of the deceased claimant transfer to his or her heirs or, if he or she died without a will, the person(s) to whom the law states such rights go in the absence of a will. Claims administrators work with counsel as required to determine the identity and contact information for such heirs or other successor persons and to contact them regarding disposition of the claim and of any monetary or other relief that might have been due the deceased claimant.

(6) Is there any a tip or know-how for claim distributors to attain efficient and labor-saving operation for distribution procedures of consumer class actions?

消費者クラスアクションの分配手続において、業務や労力の効率化を図るためのノウハウはあるか？

Claims administrators rely heavily on experience, knowledgeable personnel, and automation to attain efficient and labor-saving operations in distribution procedures.

A.B. Data's own claims-processing and distribution methods are designed to maximize these considerations. Expert software engineers, in collaboration with the Claimant Services Department, have created A.B. Data's proprietary Claims Engine. This database offers an extremely flexible workflow engine that allows high-speed claims imaging and processing. The database's high level of automation enables maximum control and provides a comprehensive and highly accurate claims solution.

The A.B. Data Claims Engine contains many special features:

- Eligibility criteria algorithm.
- High-speed bar-coded claims-processing system.
- Complete tracking of all claims administration-related activities.
- Claims status reporting.
- Case-specific algorithms and formulas for the calculation of individual payments and pro rata distributions.

The Claims Engine is located and stored on A.B. Data's secure designated SQL server to ensure complete confidentiality and data security. The Claims Engine is backed up twice a day. One set of backup tapes is stored at A.B. Data's headquarters for immediate access, and the copies are archived at a secure off-site location in accordance with applicable media storage requirements.

A.B. Data also maximizes the efficiency and accuracy of its claims-processing and distribution procedures with its Class Action Administration System ("CAASTM") service, where a team of attorneys leads experienced claims administrators, all of whom utilize cutting-edge technologies, including A.B. Data's proprietary CAAS class action software, to meet the exacting requirements of each administration. A.B. Data's customized approach combines accuracy, accountability, and speed with our human touch.

Each claim is reviewed in detail and processed precisely in accordance with the settlement agreement for each specific case we administer. A.B. Data's proprietary Claims Engine and CAAS allow our team to develop custom applications tailored to the specific needs of each case, thereby creating efficient, accurate, and cost-effective claims processing for every case.

For each administration, A.B. Data performs necessary administrative functions, including the following:

- Design of case-customized claims-processing requirements.
- Conversion of documentation into searchable database, if any.
- Verification of claims.
- Detection and rejection of fraudulent claims.
- Identification and rejection of duplicate claims.
- Detection and rejection of claims submitted by excluded parties, if any.
- Auditing of claims processing, including quality control and quality assurance.
- Conduct of deficiency flagging and resolution.
- Management of claims-related correspondence, including communications with class members during the claims administration process.
- Provision of comprehensive reporting.
- Preparation of affidavits and recommendations.

Each claim is processed within the appropriate guidelines, and each eligible claimant is allocated his, her, or its share of the settlement fund as calculated in accordance with the settlement agreement. A.B. Data for each administration prepares a final certified schedule listing each claimant, by name and address, and the amount each claimant receives under the case settlement.

A.B. Data provides a full-service solution to settlement fund distributions, from establishment of a Qualified Settlement Fund ("QSF"), to calculation of individual monetary amounts for checks sent to eligible claimants, to check printing and mailing. A.B. Data uses a dedicated in-house team of certified public accountants and financial advisers to manage fund administration and distribution.

A.B. Data's expert in-house staff ensures the highest level of quality assurance, security, and confidentiality, with secure on-site facilities that have the capacity to print 1 million checks in a day.

In most if not all distribution administrations, A.B. Data performs the following services in connection with the distribution of funds:

- Establishment and maintenance of a QSF.
- Ensuring secure, in-house check printing and mailing.
- Provision of a comprehensive single source for Magnetic Ink Character Recognition ("MICR") check printing and data manipulation.
- Provision of electronic fund transfers if requested.
- Utilization of positive pay.
- Maintenance of records of all distributions; performance of daily account reconciliations.
- Conduct of ongoing quality assurance and control by qualified accounting professionals.
- Investigating and attempting to resolve undelivered checks.
- Provision of detailed reporting.
- Processing of all correspondence.
- Monitoring of outstanding and cleared checks.
- Redistribution of uncollected funds.

All payments are generally accompanied by a communication that includes, as appropriate, (1) a statement characterizing the distribution; (2) a description of the tax information reporting and other related tax matters; (3) a statement that checks will be void after a certain number of days; and (4) relevant contact information.

A.B. Data works closely with its in-house tax experts in providing the information necessary to accomplish income tax compliance. A.B. Data generally prepares and files quarterly federal and state estimated taxes and annual tax returns in connection with the QSF established by A.B. Data for a given class action distribution procedure.

A.B. Data also usually prepares the appropriate documentation necessary for completion and filing of U.S. federal tax Form 1120-SF for any given distribution procedure. A.B. Data maintains records for and reports any and all transfers received, income earned, deductions claimed, taxes due, and distributions made during that procedure.

4 Claim administrators クレームアドミニストレータ

For Claim administrators

クレームアドミニストレータ

(1) Is there any particular section for class action distribution procedures in your organization?

そちらの組織には、クラスアクション分配手続のための部署はあるか？

A.B. Data's Class Action Administration Company, which is devoted exclusively to distribution and other aspects of class action administration, is a major component of the A.B. Data Group.

(2) How many staffs are currently involved in the distribution procedure of class actions in your organisation?

そちらの組織でクラスアクション分配手続に関与しているスタッフは何人か？

A.B. Data currently has more than 400 employees. Of these 400 employees, approximately 10 are currently involved in distribution procedures for class actions.

(3) Is there any particular workflow for class action distribution procedures in your organization? If yes, could you please share them with us?

そちらの組織で、クラスアクション分配手続のための業務フローはあるか？あれば共有させてもらえないか？

Following is a general description of A.B. Data's workflow procedures. We customize our procedures as required to meet the unique requirements of each case we administer.

- A.B. Data, when required, provides a call center, including both interactive voice response ("TVR") technology and, if required, live operators, to provide telephone support for the administration and to address questions from and otherwise provide information to prospective claimants and others regarding the matter.
- A.B. Data, when required, also provides a case-specific website via which prospective claimants and others can obtain information about the settlement and view relevant Court documents. The case-specific website can also be capable of accepting claims via online filing.
- Notice efforts may include direct mail to prospective class members.
- When all class members are not reachable by direct mail, our media expert designs a media notice plan to reach class members through print and digital media. In a situation where names and addresses of class members are available, the media notice plan augments direct mail to meet the requirements of Rule 23 of the U.S. Federal Rules of Civil Procedure and court-recognized reach of at least 80%. In a situation where no class-member information is available, the media notice plan is the sole vehicle for notice to reach at least 80% of class members.
- In the event that names and addresses of class members are provided and before we mail any Notice Packets, we run the addresses of all known prospective claimants through the United States Postal Service ("USPS") National Change of Address ("NCOA") database.
- Notice Packets that are returned undeliverable as addressed ("UAA") with forwarding addresses provided by USPS are processed, updated in a case-specific database, and remailed. If required, for Notice Packets returned UAA by USPS without any forwarding addresses, we attempt to obtain updated addresses for the addressees concerned using LexisNexis and, in cases where updated addresses are found, remail the Notice Packets.
- A.B. Data, if required, prepares and mails postcards to claimants who submit hard-copy claim forms acknowledging receipt of their respective claims.
- A.B. Data performs all other required correspondence and other communications services with regard to prospective claimants in its case administration.
- A.B. Data processes all claims in accordance with the applicable requirements in the settlement and related Court orders, including preparing and sending deficiency/rejection notifications where applicable and performing all tasks related to the determination of claimants' losses and settlement check distribution amounts.

- A.B. Data, as required, performs fund administration services, including (1) setup and administration of a qualified settlement fund ("QSF"); (2) determination of individual monetary amounts to be sent to eligible claimants in accord with the plan of allocation for the case; and (3) preparation and mailing of settlement checks (distribution) to eligible claimants.
- A.B. Data prepares all necessary affidavits related to the notice process and claims and distribution administration.
- At the conclusion of the claims-processing phase of an administration, A.B. Data prepares for submission to the Court a report listing (1) all eligible claims; (2) all claims that are ineligible due to their being duplicates and claims that are not valid for other reasons; and (3) late but otherwise valid claims.

(4) What kind of factors should be considered in allocating your human resources for a particular class action distribution case?

あるケースにどれだけの人員を当てるかを決めるにあたっては、どのような要素を考慮することが必要か？

For any particular class action distribution case, A.B. Data allocates its personnel after considering the following factors: (1) the nature and complexity of the class action involved, including class size, the ease or difficulty of giving notice to class members, the kind(s) of notice required, and the timing and deadlines involved as required by the Court and/or Counsel; (2) the expected claims ("take-up") rate, the expected number of deficient claims, and the ease or complexity of determining the amounts of checks or other allocation of relief to eligible class members – this helps determine the number and person-hours needed for claims administrators; (3) any requirements or preferences involved with the specific case for a call center and/or a case-specific website and attendant personnel, especially for any call center utilizing live operators – we attempt to anticipate the number and duration of calls that will be made to the call center for any given case administration; (4) the simplicity or complexity of the specific distribution procedures involved with a case – for example, if there will be a single or possibly multiple distributions; and (5) the existing and expected allocation of personnel to existing and anticipated future administrations of other class actions.

All of the foregoing factors are assessed and resulting determinations for any given class action case we administer are made based largely on our experience with and knowledge of personnel needs for the many different types of class actions we have administered over our more than 15 years as a claims administration firm.

(5) Is there any particular computer system which is specially designed for class action distribution procedures?

クラスアクション分配手続のための特別なシステムがあるか？

As noted in our response to question 3(6), above, A.B. Data utilizes its own proprietary Claims Engine and CAAS software to enable efficient, accurate, and cost-effective claims processing for every case it administers.

We also translate settlement or Court-ordered plans of allocation for determining distribution eligibility and amounts into case-specific computer programs using our specialized in-house programming staff. These programs are then applied in processing claims and executing distribution procedures

We also utilize standard mailing database, mail and email preparation, check preparation, address location, and specialized database software based on the requirements of each specific case we administer.

5 Costs, Expenses 費用

For claimant side lawyers, defendant side lawyers, claim administrators

原告側代理人、被告側代理人、クレームアドミニストレータ

(1) Could you explain the outline estimate of all the costs or expenses which are necessary for executing class action procedures, from the outset to the end of a case? We understand that the total amount of costs and expenses could vary depends on the size, character and other factors of a case, so could you please provide us a few sample cases?

クラスアクション手続を実行するために、事件の始まりから終わりまで必要となる費用の概要について教えて欲しい。案件の規模や特徴、その他の要因により大きく変動するものと思うので、いくつかサンプルケースを提供して欲しい。

In accord with the framework set forth in our general description of class action administration workflow procedures in our response to question 4(3), estimates of costs (professional fees and project expenses) for any given class action administration generally follow a standard outline such as the one below. Within the fees group and the expenses group, the categories are generally set forth in the order that specific procedures are executed for a given case.

Following is a task-specific structure that an administrator might use in a typical scope of work provided to a client for a large-scale case administration. While not all of the services listed below would be included in every class action administration, the following list can serve as a starting point. In a very simple administration (such as one with a very small class size or one involving only notice, without any claims or distribution), some or even many of these steps might be consolidated and/or omitted. An administrator, of course, customizes its approach with each individual client and case and their needs.

Professional Fees

Notification

Project/Database Setup

Receive and Process Initial Mailing Database

U.S. Postal Service Address Updating Prior to Initial Mailing; includes CASS, DPV, LACSLink, and NCOALink

Notice/Claim Form Packet Design, Formatting, and Proofreading
Publication Notice Design, Formatting, and Proofreading

Return Mail Processing and Fulfillment

Receive and Process Undeliverable Mail
Remailing of Notice/Claim Form Packets to Updated Addresses
Process Notice/Claim Form Packet Requests

Website Setup and Maintenance

Website Setup and Design
Develop and Test Online Filing Screens
Website Maintenance/Hosting
Website Updates

Telephone Support

Toll-Free Telephone Line Setup
Call Center Training and Management
Customer Service Representatives/Live Operators
Process Notice/Claim Form Packet Requests

Class Member Correspondence

Email Processing
Receive, Prepare, and Image Incoming Mail
Process Correspondence and Exclusion Requests and/or Objections

Claims Processing

Receipt and Preparation of Claim Forms
Imaging of Completed Claim Forms (including documentation)
Data Capture
Loading of Electronic Claims Data
Validation
Audits and Fraudulent Filer Review
Process Deficient Claim Forms
Prepare Deficiency/Ineligibility Letters
Receive, Image, and Process Responses to Deficiency/Ineligibility Letters

Award Calculations:

Plan-of-Allocation Programming and Testing

Fund Distribution

Distribution Setup
Address Updating Prior to Distribution; includes CASS, DPV, LACSLink, NCOALink

Receive and Process Undeliverable Checks

Reissued Check Runs

Bank Account Reconciliation

Fund Administration

Qualified Settlement Fund Income Tax Reporting

Individual Income Tax Reporting

Project Management and Reporting

Project Management

System Support

Quality Assurance

Staff

Project Expenses

Printing and Mailing

Sending of Email Notice

Print and Mail Notice/Claim Form Packet

Print and Mail Requests for/Remailings of Notice/Claim Form Packet

Print and Mail Postcards Acknowledging Hard-Copy Claims

Print and Mail Deficiency/Ineligibility Notifications

Print and Mail Checks

Reissue Checks to Updated Addresses

Postage

Postage – Notice/Claim Form Packet

Postage – Hard-Copy Claim Acknowledgment Postcards

Postage – Deficiency/Ineligibility Notifications

Postage – Checks

Publication Notice

Telephone Charges

Interactive Voice Response (IVR) System

“800” (Toll-Free) Number Charges

IVR and Line Maintenance

Miscellaneous Out-of-Pocket Expenses

Post Office Box Rental/Renewal

Advanced Address Updates Using LexisNexis, Possibly Other Databases

Check-Processing Fee

Bank Account Fee

Document Storage – Electronic

Document Storage – Paper

Other Miscellaneous Expenses, including labels, supplies, overnight shipments, bank charges, etc.

All task-specific costs are set forth in each case-specific Fee Schedule that we prepare and submit to the client for review and approval.

(2) Generally speaking, who bears those costs and expenses in class action procedures? Is there any case where consumer class members who opted in that case were required to bear even a part of these costs and expenses?

一般的には、クラスアクション手続に要する費用は誰が負担するか？消費者クラスアクションにおいて消費者が一部でも負担したようなことはあるか？

Depending on the terms of the Settlement Agreement, payment for administration costs and expenses will be made either by Defendant or via a common fund (Settlement Fund). In certain instances, it will be negotiated that administration costs shall be deducted from the allocated attorneys' fees and costs.

(3) Is there any a tip or know-how for claimant side lawyers and claim administrators to reduce these costs and expenses of class action procedures?

原告側代理人、クレームアドミニストレータにおいて、クラスアクション手続に要する費用を節約するノウハウはあるか？

Recently, email has, whenever possible, started to replace direct mail as a means of giving notice to class members. Email offers considerable cost savings over printed mail with regard to printing, other preparation, postage, and time. In addition, mailed postcard notices directing recipients to case-specific websites for information about cases, filing of claims, and other vital information offers significant reductions in costs and expenses for printing, paper, postage, and other resources in comparison with traditional full-length mailed paper notices.

The case-specific websites also allow class members and others to view, download, and print notices, claim forms, settlement agreements, and other relevant case documents as they wish, also a significant saving in costs and expenses for parties, attorneys, and claims administrators in class action cases.

Likewise, whenever possible, many claims administrators, attorneys, and courts now encourage and, as much as possible, prefer the use of online (via case-specific websites) and other electronic means of filing claims to more traditional methods involving mailed hard-copy claim forms.

For the same reasons, electronic funds transfers to eligible claimants' bank accounts or the mailing of simple postcard-format checks to eligible claimants rather than the printing and mailing of traditional checks using envelopes are becoming preferred means of fund distribution in class actions when possible and when allowed by courts.

In most of these instances, the creation and storage of electronic rather than paper records for class action administrations allow considerable savings of time, money, and space, thus reducing the costs and expenses of class action procedures.

Class action attorneys and claims administrators, of course, should seek economies of scale by working with firms that know how to reduce costs by volume, specialization in class action administration, and experience and knowledge in such administration. These claims administration firms are the likeliest to be able to offer the lowest overall costs and the greatest efficiencies, as well as the greatest degree of accuracy, timeliness, and quality in claims and overall case administration.

(4) Is there any particular official rules or unofficial rules and guidelines for the fee for claimant side lawyers and claim administrators?

原告側代理人やクレームアドミニストレータの報酬や費用に関する公的なルールもしくは非公式なルールないしガイドラインはあるか？

In most if not all class actions, courts review, and often must approve, the fees paid to claimant-side class action attorneys and claims administrators – or at least certain components of such fees. In addition to these official rules, attorneys and claims administrators must also deal with unofficial yet powerful rules regarding price competition from other claims administrators and the factors involved in the overall economics of the class action administration industry.

(5) How likely is the rate of lawyer's fee, costs or expenses against the total benefit which class members could receive from a class action procedure relate to the take-up rate of that case?

クラスメンバーがクラスアクション手続から得られる利益の合計に対する弁護士費用や実費の割合は、どの程度、その事件の届出率に影響するか？

In general, the greater and/or likely that class members will receive a significant monetary or other benefit from filing a claim in a class action, coupled with the relative degree of ease in filing a claim (including completing any claim form, gathering and including any required documentation, and the like), the higher the claims ("take-up") rate will be for any given class action. Claims rates also tend to be higher when notice efforts are relatively successful – for example, a simple consumer class action where most or even all class members receive direct notice will, all else equal, have a claims rate higher than that of a complex securities case where millions of stockholders are involved, many of whom cannot be contacted directly, and notice must rely largely on contacting nominees and on publication notice.

巻末資料2 裁判官のためのクラスアクション告知及びクレーム手続チェックリスト、平易な言語ガイド

重要なチェックポイント

☐ 告知が当該クラス（構成員）に対して効果的に到達するか？

提案された告知計画によって告知を受けうるクラス（構成員）の割合は、常に専門家によって計算可能である。告知キャンペーンによって、高い割合の構成員（70～95%）に到達させることも合理的に可能である。

☐ その告知文書は当該クラスの注意を引くものか？

告知文書は、告知文書が郵送もしくはインターネット上に表示、印刷されたときにおいてクラス構成員の注意を喚起するよう、ページレイアウトを工夫（ヘッドライン等）して作成されるべきである。

☐ その告知文書は、有益であり、理解しやすいものか？

告知文書には連邦最高裁規則23条が定める全ての情報が含まれるとともに、明瞭、簡潔にして容易に理解可能な言語で記載されていなければならない。

☐ 全ての権利や選択肢は容易に選択可能か？

クラス構成員がオプトアウト、異議申立、クレームの提出もしくは出廷する権利を行使することを困難にするような不必要な障害があってはならない。

クラス認証前、和解の予備的承認

☐ 告知に関するあらゆるマネジメント上の問題は解決可能か？

クラス構成員と連絡を取りあうにあたっての潜在的問題（例えば、言語の障害、クラスの規模、地理的範囲など）を検討し、告知計画はこれらの問題を解決可能なものであるかどうか検討せよ。

☐ 提案されているクラスに含まれる構成員のうち多くの者と連絡を取り合えるか（すなわち、告知を受けうるか）？

知れたるクラス構成員とそうでないクラス構成員の分類、住所録がどの程度新しいか、当事者がクラス構成員に全面的に連絡を取り合うために必要な資金を用いる意思があるかどうかを考慮せよ。

☐ クラスに適切な告知を行うことが経済的にみて現実的か？

提案された和解がクラス構成員のうち多くの者と連絡を取り合って情報を提供するコストを正当化するものでないときは、オプトアウトによるクラス設定が適切ではない可能性がある。適切な告知を行うことが現実的でないことは、その和解が根拠に乏しいことの証拠ともなり得る。

□ 未知のクラス構成員が、自身がクラス構成員に含まれるかどうかを判断できるか？

仮に、適切に記載された告知であるにも関わらず、その告知によってクラス構成員において自身がクラス構成員に含まれるかどうかの判断に迷うときは、クラスの定義もしくはクラス認証そのものが適切かどうかを検討すべきである。

クラス認証段階、和解の予備的承認

□ 有能な専門家による「最善の実行可能な」告知計画であるか？

適切な告知計画には、告知がどのように実行されるか、及び提案された告知方法が選択された理由が明記されているべきである。もし、個別告知が全員になされないものであるときは、その理由を説明する直接の詳細な報告を得るべきである。告知計画の章を参照のこと

□ 当該告知計画の適切さを示す偏りのない証拠があるか？

低額な和解提案をしており、告知プログラムにおける欠点を誤魔化そうとする動機を持ちかねない供給事業者の方から告知計画が提案されている場合は注意せよ。連邦最高裁規則 23 条が要求する「最善の実行可能な」告知であるかどうかを判断するためには、裁判官自身が選任した専門家によるレポートも推奨される。和解のように当事者の対立構造が弱まる状況では特にそうである。外部の第三者が提案された告知計画を知る前の段階である予備的承認においても同様である。この段階では、当事者の理解が十分でない可能性があり、裁判官の最終承認の決定に影響を及ぼしうる。

□ 平易な言語が用いられた告知の様式となっているか？

告知文書の草案は、裁判官によるクラスへの告知の承認までに、その実際に配布される様式、サイズ、書式につき、改善されるべきである。以下の「告知文書」の章を参照せよ。

□ 有能な業者が告知を発送し、返信を管理するか？

告知発送、クレームや返信の管理につき競争し合う多くの経験ある業者がある。有能な業者を指名することが重要である。なぜなら、間違いがあったときには、再告知、ファンドの減少、手続の遅延につながるからであり、裁判官の最終判断の承認にも影響しうるからである。

告知計画

□ 告知計画は、クラスの実際の構成員と連絡を取り合うのに資するものか？

告知計画はクラス構成員の属性分析を含むものでなくてはならない。男性よりも女性の方が多いかも知れない。高齢者が多いかも知れない。教育レベルが低いかも知れない。クラス構成員と連絡を取り合うためには、各告知対象者にとって最も効果的かつ効果的な方法による告知が必要である。

□ 告知計画によるクラス構成員の地理的属性のカバー率は十分か？

クラスアクションの告知においては、クラス構成員がどこにしようとも、クラス構成員と連絡を取り合うために必要な手段がとられなければならない。同時に、多くのクラス構成員がどこに居住しているかについても考慮されなければならない。

□ 地理的属性のカバーは広く、公平なものか？告知計画は、クラス構成員が移動することも考慮しているか？

クラス構成員は、大都市に住んでいることもあれば、小さな町に住んでいることもある。大都市の新聞のみに絞った告知には注意が必要である。クラス構成員は頻繁に転居をする（連邦統計局によれば、年間に 14～17%の人が転居する）。ある州での購入者が、現在は他の州に住んでいるということもあり得ることである。

□ クラス構成員が非常に集中して居住している場合において、（告知の）追加措置がとられているか？

クラス構成員の大半がある州やある地域に住んでいるという証拠がある場合がある。そのような場合においては、（その地域ほど集中させないとしても）他の地域における効果的な告知もなしつつ、告知をその地域に集中させることもあり得る。

□ 告知計画は個別告知を含むものか？

クラス構成員の氏名と連絡先が合理的な程度に特定可能である場合には、連邦最高裁規則 23 条(c)(2)により個別告知が必要である。郵送が現実的ではないという主張には十分に注意が必要である。

□ 個別告知がなされるか、またどの程度なされるかについての信頼できる情報が提供されているか？

当事者が個別告知を行う能力があるかに関して提出された情報について、専門家による検討を考慮せよ。当事者は、連邦最高裁規則の定めに対して、個別告知を十分に行わない告知計画を提出することに合意している場合もある。

□ 当事者は、自身の記録に存在する全ての氏名と連絡先を検索し、利用する意思があるか？

当事者が郵送は現実的ではないという主張をしている場合、検索をすることが真に非合理的なのか（例えば、被告においてデータ自体は有しているものの、第三者のリストと照合するためには新しいコンピュータプログラムを用いて何年もかかるというような場合）、検索が困難ではあるものの非合理的ほど負担が重いというものではないという状況なのか（例えば、リストは被告の記録の中にあるものの、リストが古いものであるとか、分量が多くて郵送に高額な費用を要するというような場合）を区別する必要がある。連邦最高裁規則 23 条によれば、通常は後者の検索を行うことが必要である。

□ 古くなった連絡先を郵送前にアップデートしているか？

告知計画には、郵送前に連絡先をアップデートするための手順の詳細が含まれるべきである。その中には、郵便局の住所変更記録や連絡先リストが非常に古い場合における第三者の住所データベースの利用などが含まれる。「最後に知れたる住所」への郵送は非効率である可能性が潜んでいることに注意せよ。

- 連絡先のアップデート作業後、発送先リストの正確性は評価されているか？
計画されている連絡先のアップデート作業によって発送先がどの程度正確となりうるのかについての情報を集めよ。

- クラス構成員のどの程度の割合の者が郵送による連絡を受けるのかについて試算されているか？

当事者は、クラス全体のうちどの程度の割合の者が個別告知を受けることになるかについての説明をなし得なくてはならない。追加的な告知がどの程度必要かどうかを判断するために必要だからである。

- 配送不能として告知文書が返送されてきた場合において、告知を再送するための計画はあるか？

発送前に連絡先のアップデートをした場合であっても、郵便が配送不能として返送されてくることがある。追加的な調査が可能である場合も多く、そのような場合は告知を再送することが合理的である。

- 郵送の代わりに Email での告知がなされるかどうか？

可能であるならば、当事者は郵送による連絡先を用いるべきである。一般的にクラス構成員と連絡を取り合うのに Email よりも効果的である。なぜなら、郵送であれば転送サービスにより引っ越した者にも届きうる一方、SPAM メールの氾濫により必要な Email ですら読まれないという事態が生じているからである。もし、Email による告知を用いるのであれば（例えば、被告がクラス構成員と連絡を取り合うために現実に利用しているアクティブな Email アドレスに対して送信する場合）、SPAM フィルターを回避し実際にメールを読まれるようにするために、タイトルや送信者の名義、メッセージ本文につき洗練されたデザインが必要である。

- 郵送に加えて公告を行うことにより、クラス構成員の高い割合の者と連絡を取り合えるか？

提案された告知手法の適切さを客観的に判断するための要は、告知手法全体により、クラス構成員の高い割合の者と連絡を取り合えるのかどうかである。70～95%あれば、告知手法は合理的といえる。最近の公表された決定に関する研究によれば、承認された告知計画の中間値は 87%であった。

- 伝達率に関する試算は、広く承認された手法によっているか？

宣誓者の能力が重要である。伝達率の試算手法には、広告やメディアプランニングの専門分野における共通の実務がある。クレームアドミニストレーターはしばしば訓練中の会計士であることがあり、このような分析を行うための個人的知識や訓練

に不足していることがある。

- 伝達率の合計の試算は保守的になされ、水増しされたものではないか？

それぞれの告知方法における計算結果を単純に合算して伝達率を計算することはできない。告知を受け取った者の総数は、それぞれの告知方法毎に計算されるべきであるが、合計は告知方法の組み合わせによって計算される必要がある。伝達率の試算においては、二つ以上の告知方法に接した者が重なっている部分を取り除く必要があることに留意せよ（例えば、郵送による告知を受け取った者が、公告による告知にも接している可能性がある）。

- 伝達率の試算において、可能性があるに過ぎない不確かな伝達が除外されているか？

伝達率の試算において、可能性があるに過ぎない不確かな伝達（例えば、訴訟や和解について報道がなされたなど）を一部含んで計算されていないか注意せよ。こういったニュース記事はクラス構成員の権利を完全に伝えないことがしばしばであるし、内容自体裁判所のコントロールの下にないものである。

- インターネットによる公告は適切に評価されているか？

インターネットウェブサイトの閲覧は、「印象」によって評価されている。ウェブサイト全体の総合的な印象は、どれだけの人特定のページにおいて定期的に表示される「広告」通知を閲覧するかを明らかにするものではない。インターネット広告経由の閲覧者に関するデータが水増しされることは、よくあることである。インターネットバナー広告によって大量の閲覧者の相当割合の者に伝達させるには非常に費用がかかる。インターネット広告やソーシャルネットワークの利用が、他の全ての告知手法を代替しうるとの主張には注意せよ。そのような計画が実行されたとき、クラスへ伝達され認識される割合、またクレームがなされる割合は非常に低いものとなるであろう。

- 英語以外の告知は必要か？

スペイン語や他の言語による告知が必要かどうかを判断するにあたっては、クラス構成員の属性を考慮せよ。母国語が英語でないクラス構成員がどの程度存在するかは、実際に他の言語により通知書を発送すべきか、それとも外国語による告知をウェブサイト上で利用可能としておけば良いかの判断に資する。

- 告知計画は、クラス構成員が告知に接した後に権利行使をするための十分な時間を与えるものとなっているか？

クラス構成員が郵送や公告により告知を受け取ってから、時間が必要である。発送の完了から締め切りまで最低 30 日間は必要であり、60～90 日が望ましい。このようにすることにより、告知の再送や追加情報の要請への対応、権利や選択肢の検討の時間をとることができる。

- 主要な文書は中立的なウェブサイトで入手可能か？

クラス構成員は、告知文書以外の情報にもアクセスができるようにすべきである。

簡易告知や詳細な告知（www.fjc.govにある FJC サンプルを参照せよ）に加え、以下の文書を当該案件のために設けられた中立的なアドミニストレーターのウェブサイトに掲載することは合理的である。例えば、原告の訴状、被告の答弁書、クラス認証決定（クラスが実体審理のために認証された場合）、和解合意書及び申請書式（和解の場合）である。これ以外の決定、例えば簡易判決の申立に対する決定なども同様に利用可能とすべきである。

□ クラス構成員は、訓練されたアドミニストレーターかクラス代理人から回答を得ることができるか？

最善の告知文書であっても、クラス構成員から質問を受けうるものである。訓練されたアドミニストレーターが担当する通話料無料のコールセンターやインタラクティブなウェブサイト、クラス構成員を代表するクラス代理人にアクセス可能であることは、クラス構成員が納得した決断をするための合理的な手段である。

告知文書（後記の平易な言語ガイドも参照せよ）

□ 告知文書の全てを認可したか？

告知の発送開始を当事者に承認する前に、裁判官は用いられる予定である全ての告知様式の提供を求め、それらを認可しなければならない。これには、詳細な告知や簡易告知が含まれるほか、ウェブサイトやインターネットバナー、テレビやラジオなどあらゆる形態において表示される予定である情報も含まれる。告知の形態を審査して認可するにあたっては、それらの告知が実際に発送される形態（サイズやデザイン等）に基づいてなされることが最善である。

□ 告知文書は、クラス構成員の注意を引くようにデザインされているか？

添付されている平易な言語ガイドでも述べられているように、FJC による告知実例は、じっくりと読むことのないクラス構成員であっても通知文書に気づくようにするにはどうしたらよいかを明らかにしている。増加しているジャンクメールや、公に流布している大量の宣伝のなかで、法的告知はコミュニケーションの専門家にとって古くから知られたデザインの特徴を用いて目立つものではなくてはならない。

□ 郵便の外装は、ジャンクメールのような外見となっていないか？

告知は、それがジャンクメールだと思ったクラス構成員によって、空けられることなく捨てられてしまう可能性がある。良い告知は、封筒のデザインから始まる。サンプルは、www.fjc.gov を参照せよ。

□ 告知文書は、重要で受領者に関連のあるものとして、また読み手に優しいものとして目立つものであるか？

目を引く見出し（新聞記事のように）によって、注意を引くことが重要である。このようにすることによって、その告知が目を通すべきものであること、なぜ重要であるのかを明らかにすることができる。告知文書の全体的な構成は、忙しいクラス構成員が告知文書に目を通し、彼らの権利を知ろうとする時間を割いてく

れるかどうかを左右する (dictate)。

□ 告知文書は、明快、簡潔かつ容易に理解できる言葉で書かれているか？

2003 年に改正された連邦最高裁規則 23 条に規定されているとおり、法的な情報を一般の人に伝えることは困難なことであることを認識することが、単純に良い実務である。

□ 告知文書は、クラス構成員が納得した決断をするために十分な情報を含むものとなっているか？

告知文書に記載される情報量に留意せよ。報酬のように弁護士が曖昧にしようとしたがるおそれがある一方クラス構成員にとって影響のある情報が省略されていないかどうかに注意せよ。

□ 告知文書は、簡易告知であっても、連邦最高裁規則 23 条の要件を満たしているか？

郵送されるものであれ、公告されるものであれ、簡易告知は読んでもらえる可能性を高めるが、FJC による告知の実例は、簡易告知であっても連邦最高裁規則 23 条 (c) (2) (b) に定める要件を全て満たしうることを明らかにしている。しかしながら、過度に簡略化された簡易告知（興味を持った者に詳細告知を読むよう指示するだけのもの）については、（簡易告知に目を通したに過ぎない）大半のクラス構成員が基本的な権利すらも気づかない結果となってしまう可能性がある。

□ 当事者は、告知文書において図表を用いているか、もしくは用いることを検討したか？

クラス定義もしくは当該案件における請求権の内容に応じ、図表を用いることは、クラス構成員が自分自身を構成員であることを認識することや、自分自身が構成員に含まれるかどうかを判断するための助けとなり得る。

□ 告知文書が冗長なものとなっていないか、もしくは弁護士だけが気にするような細かな点が含まれていないか？

詳細な告知には、必要以上に何でもかんでも詰め込みがちである。密度の濃い告知は、詰め込めるだけの情報を詰め込むことによって大きな効果が得られるようにも見えるが、実際には効果を減殺している可能性がある。過剰な情報が告知に含まれていると、読み手は読み切れないし、その情報は結局のところ伝わらないことになり、請求権の行使が大きく妨げられることになる。

□ 告知文書は、Q&A の形式になっているか、主要な事項が論理的な順序で並んでいるか？

FJC の告知の実例は、クラス構成員が共通して抱く質問への回答の形式をとっている。このような形式をとり、重要な事項（全ての関係する事項を網羅しつつ）を論理的な順序で並べることにより、クラス構成員により適切に情報を伝達することができる。

□ 告知に回答し権利を行使するにあたって、余計な障害はないか？

自由な権利行使を妨げるような記載、たとえば「適切な」異議やオプトアウトを提出するための面倒な要件などが無いかどうか注意せよ。

□ 告知文書のサイズは十分か？

費用と効果のバランスを考慮せよ。小さな公告による告知とすれば費用は節約できるであろう、しかし告知が小さすぎれば目につく見出しを入れるスペースが無くなってしまって、適切な情報としてそぐわないものとなるし、小さな活字の使用は告知を読みにくくするものである。

申請手続 (Claims Process)

□ 申請手続が現実に必要なか？

あまりにも多くの案件において、当事者がクラス構成員に支払われる総額を減らすための手段として申請手続を検討している。一部であっても機械的に請求権の支払をできる情報を被告が有しているのであれば、その機械的に支払できる請求権については、申請書式を要求することなく直接支払がなされるべきである。

□ その申請手続は有効な請求権を除外してしまうような手続を避けているか？

必要とされる申請手続の本質を良く見極めれば、申請を行うための手続を不便にして請求を減らすことにつながる負担となる部分を減らすことができる。

□ 申請書式の質問事項は合理的なものか、要求されている証拠はクラス構成員にとって容易に用意することができるものか？

クラス構成員がアクセス困難もしくは保管している可能性の低い書面や証拠の提出を要求されている場合は注意せよ。そのような不合理な要求の結果として生じる低い申請率は、裁判官の最終的な決定がクラスにとっての和解の価値を過大評価したものであり、原告代理人の実績をクラス構成員が実際に得た利益よりも過大に評価したということを示すことになる。

□ 申請書式は可能な限り簡潔なものとなっているか？

長々としたうんざりとさせる申請書式は、受け取った者が捨ててしまったり、忘れてしまったりする可能性を高めてしまう。告知で用いた表現をそのまま使ったり、申請書式に法律用語を挿入したりすることは避けよ。クラス構成員が回答することを妨げ、クラス構成員を困らせることになる。

□ 申請書式は、明快で分かりやすい情報を用い、適切に構成されているか？

申請書式が簡潔で明確な表現による指示と質問となっており、読み手を惹きつけるような構成で記載されているか検討せよ。

□ 申請を増やすためにオンライン提出のオプションを加えることを検討したか？

何事に付けてもそうであるが、便利であることが申請率にとって最も重要である。今日では、多くのクラス構成員はワンクリックで申請を提出できることを当然視している。技術の進歩がそれを可能にした。署名さえも電子的にできる。申請書式は告知文書と共に送付されるか、公告による告知の中に含まれているべきである。な

ぜなら、多くのクラス構成員は、わざわざウェブサイトを訪ねて申請書式を入手するよりも、直ちに回答ができた方が便利だと考えるからである。

☐ 申請手続を進めるために有能な業者を指定しているか？

裁判官とすれば、クレームアドミニストレーターが最善の実務による業務を遂行し、その分配業務を落札するべく安価な入札をするために質をおろそかにしないことを期待したいはずであろう

☐ 無駄を排除するとともに詐欺的請求や濫用的請求を排除するための十分な対策がとられているか？

承認された請求権が間違いないものであることを確保するため、申請手続、申請書式、クレームアドミニストレーターのいずれも重要である。弁済が基準を満たしたクラス構成員に対してなされる必要があるからである。特別な専門家によって手続をこまめにモニターさせること、もしくは少なくとも当事者に対して請求された全ての申請に関してのレポートを記録させておくことは良いアイデアである。

告知後・事実審理前、もしくは最終和解承認

☐ 告知計画は、その意図したところを達成したか？

告知計画が予定されたとおりにクラス構成員と連絡を取り合えるものであったかどうかの証拠を求めよ。

☐ クラスの反応はどうであったか？

裁判官としては、オプトアウトや申請の数に加えて、異議の数やその理由に目が向くであろう。注記：最終承認をするかどうかの判断を申請期限が過ぎるまで待つことにより、(提案された) 和解が公正なものであるかどうかの完全な心証を得られるであろう。このようにすることによって、裁判官はクラスにとっての和解の真の価値を判断し、その価値に見合う代理人の報酬額を算定できるようになる。

☐ 事件記録に十分な判断を残したか？

証拠に基づく十分な判断を残すことを検討せよ、そのようにすることにより裁判官の判断に対する不服申立や副次的な再審査を減らすことができる。

☐ 請求手続のためだけの再度の告知は必要ないか？

裁判官として和解が公正で合理的かつ適切なものと判断しているにも関わらず、申請の数が少ないときは、最終承認の後であってもクラスに対する追加的告知の検討はあり得よう。

連邦司法センターによる平易な言語による告知ガイド

見本となる通知の書式についての説明は、www.fjc.gov へ（「Class Action Notices Page」をクリック）

詳細版の告知一表紙

- ・ 1 頁目は、告知文書の全体の要約である。その目標は、いかに少ない言葉を用いて、多くの内容を伝えるかである。事案の内容や通知の理由、クラス構成員が有する権利の全体像である。
- ・ 頭書の裁判所名は、通知の重要性を伝えるものである。
- ・ 大きなフォントで書かれた大見出しは、注意を引く。通知が何について書いているものか、誰が対象かを伝え、同時に、通知を全部読むことが利益となることを示すものである。
- ・ 斜字体で強調された見出しは、告知が公的なものであることを伝え、また、弁護士からの勧誘状との相違を与えるものである。従来のお役所的な説明は避けなければならない。
- ・ 黒点で記載された要点は、事案の本質や告知の目的を目立たせるものである。この黒点で記載された要点は、誰が対象となるのか、受けられる利益（和解の場合）、利用にあたっての手順を伝え、遵守すべき締切を確認させるものである。1 頁目は、クラス構成員の興味をあおり、告知文書全体を読む気にさせるものでなければならない。
- ・ 権利一覧表は、取り得る選択肢を説明するものである。その記載は、あえて簡素なものとしている。告知に記載された情報につき冗長なものにならないように注意しなければならない。
- ・ 1 頁目には、クラス構成員からの問い合わせ先としての電話番号、E メールアドレス、ウェブサイトが目立つ配置になっていなければならない。
- ・ そのクラスにとって適当であるならば、英語以外（例えばスペイン語）で記載された告知文書の写しも提供可能であることを知らせる、その言語によるメモも同封すべきである。

連邦地裁

もし、あなたが、1999 年に XYZ 社の株式を購入していたなら、クラスアクションの和解により支払を受けられる可能性があります。

連邦裁判所がこの通知を承認しています。この通知は弁護士による勧誘状ではありません。

- 和解により支払われる額は、6,990,000 ドルです（一株の申請につき、17 1/2 セントとなります。）。
- この和解は、XYZ 社が、投資家に対して、同社が将来もうかると欺いた事件の民事訴訟を解決するものです。この和解により、訴訟を続けた場合の費用やリスクを回避することができます。また、この和解は、あなたのような投資家に金銭が支払われると同時に、XYZ 社に責任を免れさせるものです。
- 投資家のために裁判所より指名された弁護士は、裁判所に対して、事実調査や提訴、和解交渉のための報酬及び費用として、XYZ 社から、別途、3,010,000 ドル（一株あたり 7 1/2 セント）の支払いを受けることを要求しています。
- 争点は、投資家側がトライアルで勝利した場合に得られる金額がいくらかという点でした。
- あなたが行動するかしないかが、あなたの法的権利に影響します。この告知をよく読んで下さい。

この和解でのあなたの法的権利と選択肢

申請書式を提出する	支払を受けるための唯一の方法です。
和解から外れる	この和解による支払を受けることはできません。あなたが、別の民事訴訟で、XYZ 社に対して、本件についての法的請求をすることができる唯一の方法です。
異議を申立てる	この和解がなぜ気に入らないのかを記載した書面を裁判所に提出してください。
ヒアリングに行く	和解の公正性について、裁判所で意見を求めます。
何もしない	支払いを受けられません。権利も放棄することになります。

- この告知では、以上の権利や選択肢、そして、**その締切**について説明しています。
- 本件の担当裁判所は、現在もなおこの和解を承認するかどうか審理中です。支払は、裁判所が和解を承認し、異議申立手続が終結した段階で行われます。それまでしばらくお待ち下さい。

お問い合わせ 電話 1-800-000-0000（フリーダイヤル）か、XYZSETTLEMENT.COM へアクセス。

（スペイン語で）スペイン語での通知をご希望の場合は、ホームページをご覧ください。

詳細版の通知一目次

- ・各章ごとにテーマを整理し、情報を論理的な順序に配置する。
- ・「Q&A」や「よくある質問」は、クラス構成員が、その意思決定の過程において重要となる情報を見つけることを手助けするものである。
- ・項目は事案の事実関係に応じて変更するが、告知全体を短いものとしなければならない（複雑な事案であっても、多くて8～11頁に収めるべきである。）。
- ・クラス構成員が抱く質問やそれに対する回答は、簡単なものであっても省略してはならない。

（抜粋）

この通知について

基本情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- 1 なぜ私に告知が送られてきたのですか。
- 2 この訴訟の内容を教えてください。
- 3 クラスアクションとは何で、誰が対象になるのですか。
- 4 この訴訟でクラスアクション手続が取られたのはなぜですか。

この訴訟での請求について・・・・・・・・・・・・・・・・

- 5 この訴訟では何が請求されているのですか。
- 6 被告の主張はどのようなものですか。
- 7 裁判所はどちらが正しいと判断したのですか。
- 8 原告は何を求めたのですか。
- 9 お金は今すぐ受け取れますか。

詳細版の告知一内容

- ・ 短い回答がベストである。文章は、寄せられる質問に答えるものでなければならないし、こちらの望む結果となるような情報の操作をしてはならない—例えば、クラス構成員が和解の提案を受け入れる気になる言葉を使用することなど。
- ・ 余分で冗長な情報となることだけでなく、遺漏にも注意しなければならない。より良く理解され、その結果としてより強く関心を持たせるために、直裁的でオープンな内容としなければならない。
- ・ 告知に全ての詳細を盛り込むことはないが、全ての権利と選択肢は記載されなければならない。和解によって得られる利益や、弁護士たちが求める報酬を説明する。異議やオプトアウト、申請を妨げるかもしれない負担となりうる要求に注意しなければならない。
- ・ 簡易な言葉を使わなければならない。www.fjc.gov にある書式にほぼ従うことになるだろう。

(抜粋)

和解からの除外

もし、あなたがこの和解による支払を望まず、かつ、あなた自身で、この事件の法的問題について、XYZ 株式会社を訴え、あるいは、訴訟を継続することで権利を守ることを希望する場合、この和解から外れる手続を踏まなければなりません。これを、「除外」と呼びます—ときにはクラスアクション手続の和解からの「オプト・アウト」ということがあります。

13 和解から外れるためにはどうすればいいですか？

この和解から除外されるためには、XYZ 株式会社事件からの除外を求める旨記載した書面を郵送しなければなりません。必ず、あなたの名前、住所、電話番号を記載し、署名してください。除外希望の郵送期限は、〇〇〇〇年〇月〇日の消印有効です。

宛先

XYZ 除外

私書箱

〇市、〇州 〇〇〇〇-〇〇〇〇

あなたが除外を希望した場合、この和解からは一切支払を受けることはできませんし、この和解について異議を申し立てることもできません。この訴訟に関して法的拘束を受けることもありません。今後、XYZ 社を訴えること（あるいは訴訟を継続する）ことができます。

14 除外しなかった場合、同じ内容で XYZ 社を訴えることはできますか。

できません。除外の手続を取らない限り、XYZ 社を訴える権利を失うことになります・・・・・・

簡易版の告知

- ・簡易版告知は、短く、かつ、多くの内容を含むものでなければならない。連邦最高裁規則 23 条の全ての要求に準拠し、簡潔で明瞭な要約の方式でなければならない。なるべく FJC の書式に従われない。
- ・「法的告知」との頭書は、発行者が、頭書で、通知書を勧誘状であるかのように理解させる「広告」と印字することを避けるためである。お役所的な説明は使ってはならない。
- ・大きなフォントで書かれた大見出しは、注意を引くものである。通知が何について書いているものか、誰が対象かを伝え、同時に、通知を全部読むことが利益となることを示すものである。
- ・第 1 段落は、重要な情報全ての全体像である。
- ・クラス構成員の要件を簡単に説明しなければならない。図表を用いることは、読み手において、自分たちがクラス構成員に含まれているかどうかを理解することの助けとなる。
- ・事案の内容や問題となっている請求権について、簡潔ではあるが明確に説明しなければならない。
- ・クラス構成員が何を得られるのか、得るために何をしなければならないのかを簡潔に説明しなければならない。これはクラスの構成員から最も良く寄せられる質問である。
- ・オプトアウト及び異議、出廷の権利について、簡潔に説明しなければならない。弁護士が要求する報酬・費用の総額も説明する。
- ・コールセンターやウェブサイトを目立つように記載する。

法的告知

もし、あなたが、絶縁材料でアスベストにさらされていた場合、クラスアクション手続の和解から給付金を得られる可能性があります。

このクラスアクション手続の和解は、もし、あなたが、「X ベスト」その他の ABC 社製の絶縁材料でアスベストにさらされていたならば、あなたに影響するものです。この和解によって支払を受けられる対象者としては、アスベスト関連病患者の方だけでなく、アスベストにさらされたが病気を発症していない方や、医学的なモニターが必要な方も含まれます。もしあなたが対象者であれば、支払を求めるために申請書を提出するか、この和解から除外するか、異議を申し立てることができます。

この通知は連邦裁判所が承認したものです。裁判所は、この和解を承認し、給付金を支払可能かどうかを検討するために、ヒアリングを行います。

損害賠償の額は、特定疾患により様々です。

疾患	最低額 (ドル)	最大額 (ドル)	平均額 (ドル)
中皮腫	10, 000	100, 000	20, 000~30, 000
肺がん	5, 000	43, 000	9, 000~15, 000
その他のがん	2, 500	16, 000	4, 000~6, 000
非悪性	1, 250	15, 000	3, 000~4, 000

医療モニターに関する支払として、1, 000 ドルか、医療実費の総額のいずれか高い方の額が支払われます。

誰が対象となりますか？

(アスベスト繊維の写真)

支払を受けるための方法を教えてください。

この和解で対象となった絶縁材（右記の写真と説明を参照のこと。）が使われている、あるいは使われた住宅の所有者。「X ベスト」その他の ABC 社製の絶縁材料（別途の通知での説明（「もしあなたが、〇〇〇〇年〇月〇日より以前に、ABC 社製のアスベスト繊維にさらされていたなら、あなたはクラス構成員です。」）に含まれるもの。）を取り付けたり、それがあつた付近で働いた建設従業員。

あなたの家に絶縁材が使われていませんか？
絶縁材は、古い家屋の屋根裏や壁に使用されています。長く、白く、ふわふわしたものです。注意深く確認して下さい。他の種類の絶縁体の下になっていることもあります。もし、あなたの家に絶縁材があるか、あるいはあつたかがはっきりわからないときは、フリーダイヤルの電話かウェブサイトでお問い合わせ下さい。

詳細版の告知と申請書式に、必要なものがすべて含まれています。電話かウェブサイトですることができます。**申請の期限は〇〇〇年〇月〇日までです。**損害賠償の申請をするためには、あなたの現在の健康状態と、あなたが上記表記載の疾患のいずれかに罹患することを確認する医師の陳述書の提出が必要です。医療モニターについての申請をする場合は、あなたが ABC 社製のアスベストにさらされたことの証拠を提出する必要があります。

この告知は何ですか？

ABC 社は、それに含まれるアスベスト繊維にさらされた人の健康や安全を害すものであることを知りながら、製品を販売したものととして、民事訴訟で訴えられたものです。この訴訟では、開発途上のアスベストが、中皮腫、肺がん、その他科学者がアスベストにさらされることとの関連性を認めた病気になる危険を増大させることが明らかになりました。ABC 社は、原告側の主張を全て争い、多くの反論をしました。この和解は、悪意があつたことを認めるものでも、何らかの法律違反があつたことを示すものでもありません。

和解によって何が得られるのですか？

アスベスト関連病と診断されたクラス構成員には、2, 000, 000、000 ドルの基金から、アスベスト関連病の症状はないが、診断のために医療モニターを受けたクラス構成員には、70, 000, 000 ドルの基金から、それぞれ、損害賠償がなされます。

どんな選択がありますか。

和解による支払や法的拘束を望まない場合、〇〇〇〇年〇月〇日までに、除外をしなければ、本件により、ABC 社に対して、訴え、あるいは、訴訟を継続することにより法的請求することができなくなります。除外すれば、和解による支払を受けられなくなります。クラス構成員に留まる場合、〇〇〇〇年〇月〇日まで、和解に異議を申し立てることができます。詳細版の告知に、除外や異議申立の方法についての説明が記載されています。裁判所は、〇〇〇〇年〇月〇日、本件（スミス対 ABC 社事件、事件番号 CV00-1234）について、和解を承認や、弁護士報酬及び費用の総額を 300, 000, 000 ドル以下とすることについて検討するために、ヒアリングを実施します。あなたはヒアリングに出席することはできませんが、義務ではありません。より詳しい情報は、フリーダイヤル 1-800-000-0000 への電話か、www.ABCsettlement.com のウェブページ、または、ABC Settlement 私書箱〇〇〇、〇市、〇州 0000 への郵送でお問い合わせ下さい。

1 — 800 — 000 — 0000

www.ABCsettlement.com

郵便物の外観

- ・ジャンクメールと区別できるようにデザインしなければならない。
- ・裁判所名を付記し（住所は通知分配会社のもの。）、クラス構成員において、通知が法に基づくものであることを見分けることを確実にする。
- ・他の郵便物と一緒に受け取った者が告知を開いて読むように、封筒の表も裏も強調するべきである。
- ・表面で強調されているのは、この告知が何について書かれているもので、誰に効果が及ぶのかである（上のサンプルを参照。）。裏では、和解によって得られる利益や関係する権利を際立たせることも可能である。
- ・これらのテクニックを、封筒なしにめくる形の返送用はがきにも使うことができる。

（表面）

連邦裁判所に代わる告知分配会社
私書箱 0000
○市、○州、00000-0000

1999 年に XYZ 株式会社の株式を購入した方への告知

ジェーン Q のクラス構成員
123 某通
某市、某州 12345-1234

（裏面）

もし、あなたが、1999 年に XYZ 社の株式を購入していたなら、クラスアクションの和解により支払を受けられる可能性があります。

送り状 (PSLRA (Private Securities Litigation Reform Act : 有価証券訴訟改革法) に従うことが必要な場合)

- ・ 裁判所のアドミニストレーターが送り手であることを見分けられるようにし、法に基づくものであることを示す。
- ・ 内容はとても短くする。本書自体は告知でないことを忘れてはならない。
- ・ 太字で印字された被告証券会社の記載は、手紙がどの事件に関係するものであることをあきらかにする。
- ・ 黒点の部分は、PSLRA が送り状に要求するものである。告知が冗長となるような長い説明は避けなければならない。明瞭にするために簡潔にするべきである。
- ・ FJS の PSLRA の送付書の内容は、事案に応じて変更されるべきものである。そのデザインは、興味を引き、読むこと、そして行動につながるものでなければならない。

(抜粋)

連邦裁判所に代わる通知分配会社

ジョン Q、投資家

私書箱

〇〇〇〇年〇月〇

日

某市、某州、00000-0000

投資家殿

あなたは XYZ 株式会社の投資家としてリストアップされています。同封の書類は、XYZ 株式会社事件、事件番号 CV00-5678 のクラスアクション手続での和解に関する通知です。あなたは、和解による支払を受けるための申請をする資格がある可能性がありますし、他の法的権利を行使することもできます。重要な事項は、下記において強調して表示し、説明がなされています。

XYZ 株式会社の証券クラスアクション手続の和解

- ・ **証券** : XYZ 株式会社普通株 (証券コード)
- ・ **基準時** : 1999 年に XYZ 株式会社株を購入した場合
- ・ **和解金総額** : 投資家に対して 6,990,000 ドル (一株の申請につき 17 1/2 セント。)
- ・ **和解がなされた理由** : 訴訟継続によるコストやリスクを回避し、.....
- ・ **もし和解がされていなかったら** : トライアルを実施することになります。.....
- ・ **弁護士の報酬及び費用** :
- ・ **期限** :
- ・ **お問い合わせ** :

Judges' Class Action Notice and Claims Process Checklist and Plain Language Guide | 2010

Major Checkpoints

- ☐ **Will notice effectively reach the class?**
The percentage of the class that will be exposed to a notice based on a proposed notice plan can always be calculated by experts. A high percentage (e.g., between 70–95%) can often reasonably be reached by a notice campaign.
- ☐ **Will the notices come to the attention of the class?**
Notices should be designed using page-layout techniques (e.g., headlines) to command class members' attention when the notices arrive in the mail or appear on the Internet or in printed media.
- ☐ **Are the notices informative and easy to understand?**
Notices should carry all of the information required by Rule 23 and should be written in clear, concise, easily understood language.
- ☐ **Are all of the rights and options easy to act upon?**
There should be no unnecessary hurdles that make it difficult for class members to exercise their rights to opt out, object, submit a claim, or make an appearance.

Before Certification/Preliminary Settlement Approval

- ☐ **Can any manageability problems from notice issues be overcome?**
Consider potential problems in reaching and communicating with class members—e.g., language barriers, class size, geographic scope—and whether a notice plan will be able to overcome such problems.
- ☐ **Can a high percentage of the proposed class be reached (i.e., exposed to a notice)?**
Consider the breakdown of known and unknown class members, the age of any mailing lists, and the parties' willingness to spend necessary funds to fully reach the class.
- ☐ **Is it economically viable to adequately notify the class?**
If the cost to reach and inform a high percentage of the class is not justified by a proposed settlement, an opt-out class may not be appropriate. Inability to support proper notice may also be evidence that the settlement is weak.
- ☐ **Will unknown class members understand that they are included?**
If a well-written notice will leave class members in doubt as to whether they are included, consider whether the class definition, or the class certification, is appropriate.

Upon Certification/Preliminary Settlement Approval

- ☐ **Do you have a "best practicable" notice plan from a qualified professional?**
A proper notice plan should spell out how notice will be accomplished, and why the proposed methods were selected. If individual notice will not be used to reach everyone, be careful to obtain a first-hand detailed report explaining why not. See "Notice Plan" section below.

Judges' Class Action Notice and Claims Process Checklist and Plain Language Guide | 2010

- ☐ ***Do you have unbiased evidence supporting the plan's adequacy?***
Be careful if the notice plan was developed by a vendor who submitted a low bid and might have incentives to cut corners or cover up any gaps in the notice program. In order to find the "best practicable" notice as Rule 23 requires, your own expert report may be advisable. This is especially true in the diminished adversarial posture in which settlement places the parties. It is also true at preliminary approval, before outsiders are aware of the proposed notice plan, which itself may limit the parties' awareness, in turn impacting your final approval decision.
- ☐ ***Have plain language forms of notice been created?***
Draft forms of the notices should be developed, in the shape, size, and form in which they will actually be disseminated, for your approval before authorizing notice to the class. See "Notice Documents" below.
- ☐ ***Will a qualified firm disseminate notice and administer response handling?***
There are many experienced firms that compete for administration of notice dissemination and claims and response handling. Appointing a qualified firm is important because errors may require re-notification, drain funds, delay the process, and threaten recognition of your final judgment.

Notice Plan

- ☐ ***Is the notice plan conducive to reaching the demographics of the class?***
The notice plan should include an analysis of the makeup of the class. There may be more women than men; it may skew older; it may be less educated than average. Each audience can be matched with the most efficient and effective methods of notice for reaching those people.
- ☐ ***Is the geographic coverage of the notice plan sufficient?***
Notice for a class action should take steps to reach people wherever they may be located, and also take into account where most class members reside.
 - ☐ ***Is the coverage broad and fair? Does the plan account for mobility?***
Class members choose to live in small towns as well as large cities. Be careful with notice exclusively targeted to large metropolitan newspapers. Class members move frequently (14–17% per year according to the U.S. Census Bureau), so purchasers in one state may now reside in another.
 - ☐ ***Is there an extra effort where the class is highly concentrated?***
Evidence may show that a very large portion of class members reside in a certain state or region, and notice can be focused there, while providing effective, but not as strong, notice elsewhere.
- ☐ ***Does the plan include individual notice?***
If names and addresses are reasonably identifiable, Rule 23(c)(2) requires individual notice. Be careful to look closely at assertions that mailings are not feasible.
 - ☐ ***Did you receive reliable information on whether and how much individual notice can be given?***
Consider an expert review of the information you have been provided regarding the parties' ability to give individual notice. The parties may have agreed to submit a plan that does not provide sufficient individual notice in spite of the rule.

Judges' Class Action Notice and Claims Process Checklist and Plain Language Guide | 2010

- ***Will the parties search for and use all names and addresses they have in their files?***
If the parties suggest that mailings are impracticable, look to distinguish between truly unreasonable searches (e.g., the defendant has nuggets of data that could be matched with third-party lists by a new computer program and several man-years) and situations where a search would be difficult but not unreasonably burdensome (e.g., lists reside directly in the defendant's records but are outdated or expensive to mail to because of the volume). Rule 23 generally requires the latter.
- ***Will outdated addresses be updated before mailing?***
The plan should detail steps to update addresses before mailing, including postal service change-of-address records, and third-party address databases if the list is very old. Watch out for potentially ineffective "last known address" mailings.
- ***Has the accuracy of the mailing list been estimated after updating efforts?***
Look for information that indicates how accurate the mailing addresses will be after the planned address updating effort.
- ***Has the percentage of the class to be reached by mail been calculated?***
The parties should be able to indicate how great a percentage of the overall class will be reached by individual notice, so that the extent of any necessary additional notice can be determined.
- ***Are there plans to re-mail notices that are returned as undeliverable?***
Even after updating addresses before mailing, mail will be returned as undeliverable. Further lookup tactics and sources are often available, and it is reasonable to re-mail these notices.
- ***Will e-mailed notice be used instead of postal mailings?***
If available, parties should use postal mailing addresses, which are generally more effective than e-mail in reaching class members: mail-forwarding services reach movers, and the influx of "SPAM" e-mail messages can cause valid e-mails to go unread. If e-mail will be used—e.g., to active e-mail addresses the defendant currently uses to communicate with class members—be careful to require sophisticated design of the subject line, the sender, and the body of the message, to overcome SPAM filters and ensure readership.
- ***Will publication efforts combined with mailings reach a high percentage of the class?***
The lynchpin in an objective determination of the adequacy of a proposed notice effort is whether all the notice efforts together will reach a high percentage of the class. It is reasonable to reach between 70–95%. A study of recent published decisions showed that the median reach calculation on approved notice plans was 87%.
- ***Are the reach calculations based on accepted methodology?***
An affiant's qualifications are important here. Reach calculation methodology is commonly practiced in advertising and media-planning disciplines. Claims administrators are often accountants by training and may lack personal knowledge or the training to conduct reach analyses.
- ***Is the net reach calculation thorough, conservative, and not inflated?***
Circulation figures for separate dissemination methods cannot simply be added to determine reach. Total audience must be calculated for each publication and the net must be calculated for a combination of publications. Be sure the reach calculation removes overlap between those people exposed to two or more dissemination methods (e.g., a person who receives a mailing may also be exposed to the notice in a publication).

Judges' Class Action Notice and Claims Process Checklist and Plain Language Guide | 2010

☐ ***Do the reach calculations omit speculative reach that only might occur?***

Watch for estimated reach calculations that are based in part on speculative notice that might occur, e.g., news coverage about the lawsuit or settlement. Often, these news articles do not ultimately explain class members' rights, and the content is not in the court's control.

☐ ***Is any Internet advertising being measured properly?***

Audiences of Internet websites are measured by "impressions." Total, or "gross," impressions of the entire website do not reveal how many people will view the notice "ad" appearing periodically on a particular page. Inflated audience data via Internet ads is common. It is very expensive to reach a significant percentage of a mass audience with Internet banner ads. Watch for suggestions that Internet ads and social network usage can replace all other methods. Reach, awareness, and claims will likely be very low when such a program is complete.

☐ ***Is non-English notice necessary?***

Consider the demographics of the class to determine whether notice is necessary in Spanish or another language. The number of class members whose native language is not English should guide you on whether to actively disseminate notice in other languages, or to simply make foreign language notices available at a website.

☐ ***Does the notice plan allow enough time to act on rights after notice exposure?***

Class members need time to receive a notice by mail or in a publication. A minimum of 30 days is necessary from completed dissemination before deadlines, with 60–90 days preferred. This allows for re-mailings, fulfillment of requests for more information, and consideration of rights and options.

☐ ***Will key documents be available at a neutral website?***

Class members should have access to information beyond the notice. Besides the summary notice and detailed notice (following the FJC examples at www.fjc.gov), it is reasonable to post the following documents at a neutral administrator's website dedicated to the case: the plaintiffs' complaint, the defendants' answer, your class-certification decision (in the event of a class certified for trial), and the settlement agreement and claim form (in the event of a settlement). Other orders, such as your rulings on motions to dismiss or for summary judgment, should ordinarily be made available as well.

☐ ***Can the class get answers from a trained administrator or from class counsel?***

Even the best notice will generate questions from class members. A toll-free number call center, an interactive website staffed by trained administrators, and class counsel who are accessible to the people they represent are reasonable steps to help class members make informed decisions.

Notice Documents (also see Plain Language Notice Guide, below)

☐ ***Have you approved all of the forms of the notices?***

Before authorizing the parties to begin disseminating notices, you should ask for and approve all forms of notice that will be used. This includes a detailed notice; a summary notice; and information that will appear at the website and in any other form, such as an Internet banner, TV notice, and radio notice. See www.fjc.gov for illustrative notice forms for various cases. It is best to see and approve the forms of notice the way they will be disseminated, in their actual sizes and designs.

Judges' Class Action Notice and Claims Process Checklist and Plain Language Guide | 2010

- ☐ **Are the notices designed to come to the attention of the class?**

The FJC's illustrative notices, as also described in the accompanying "*Plain Language Notice Guide*," explain how to be sure the notices are "noticed" by the casual-reading class member. With "junk mail" on the rise, and the clutter of advertising in publications, legal notices must stand out with design features long-known to communications pros.

 - ☐ **Does the outside of the mailing avoid a "junk mail" appearance?**

Notices can be discarded unopened by class members who think the notices are junk mail. A good notice starts with the envelope design, examples of which are at www.fjc.gov.
 - ☐ **Do the notices stand out as important, relevant, and reader-friendly?**

It is important to capture attention with a prominent headline (like a newspaper article does). This signals who should read the notice and why it is important. The overall layout of the notice will dictate whether busy class members will take time to read the notice and learn of their rights.
- ☐ **Are the notices written in clear, concise, easily understood language?**

Required by Rule 23 since 2003, it is also simply good practice to recognize that communicating legal information to laypeople is hard to do.
- ☐ **Do the notices contain sufficient information for a class member to make an informed decision?**

Consider the amount of information provided in the notice. Watch for omission of information that the lawyers may wish to obscure (such as the fee request) but that affects class members nonetheless.
- ☐ **Do the notices include the Rule 23 elements? Even the summary notice?**

Summary notices, whether mailed or published, encourage readership, and the FJC illustrative notices show that even summary notices can include all elements required by Rule 23(c)(2)(B). But an overly short summary notice, one that mostly points interested readers to a detailed notice, can result in most class members (who read only the summary notice) being unaware of basic rights.
- ☐ **Have the parties used or considered using graphics in the notices?**

Depending on the class definition or the claims in the case, a picture or diagram may help class self-identify as members, or otherwise determine whether they are included.
- ☐ **Does the notice avoid redundancy and avoid details that only lawyers care about?**

It is tempting to include "everything but the kitchen sink" in the detailed notice. Although dense notices may appear to provide a stronger binding effect by disclosing all possible information, they may actually reduce effectiveness. When excess information is included, reader burnout results, the information is not communicated at all, and claims are largely deterred.
- ☐ **Is the notice in "Q&A" format? Are key topics included in logical order?**

The FJC illustrative notices take the form of answers to common questions that class members have in class action cases. This format, and a logical ordering of the important topics (taking care to include all relevant topics) makes for a better communication with the class.
- ☐ **Are there no burdensome hurdles in the way of responding and exercising rights?**

Watch for notice language that restricts the free exercise of rights, such as onerous requirements to submit a "satisfactory" objection or opt-out request.

Judges' Class Action Notice and Claims Process Checklist and Plain Language Guide | 2010

☐ ***Is the size of the notice sufficient?***

Consider the balance between cost efficiency and effectiveness. A smaller publication notice will save money, but too small and it will not afford room for a noticeable headline, will not fit necessary information, and will not be readable if using fine print.

Claims Process

☐ ***Is a claims process actually necessary?***

In too many cases, the parties may negotiate a claims process which serves as a choke on the total amount paid to class members. When the defendant already holds information that would allow at least some claims to be paid automatically, those claims should be paid directly without requiring claim forms.

☐ ***Does the claims process avoid steps that deliberately filter valid claims?***

Close attention to the nature of a necessary claims process may help eliminate onerous features that reduce claims by making claiming more inconvenient.

☐ ***Are the claim form questions reasonable, and are the proofs sought readily available to the class member?***

Watch for situations where class members are required to produce documents or proof that they are unlikely to have access to or to have retained. A low claims rate resulting from such unreasonable requirements may mean that your eventual fairness decision will overstate the value of the settlement to the class and give plaintiff attorneys credit for a greater class benefit than actually achieved.

☐ ***Is the claim form as short as possible?***

A long, daunting claim form is more likely to be discarded or put aside and forgotten by recipients. Avoid replicating notice language or injecting legalistic terminology into the claim form which will deter response and confuse class members.

☐ ***Is the claim form well-designed with clear and prominent information?***

Consider whether the claim form has simple, clearly worded instructions and questions, all presented in an inviting design. The deadlines and phone numbers for questions should be prominent.

☐ ***Have you considered adding an online submission option to increase claims?***

As with many things, convenience is of utmost importance when it comes to claims rates. Today, many class members expect the convenience of one-click submission of claims. Technology allows it, even including an electronic signature. Claim forms should also be sent with the notice, or published in a notice, because many will find immediate response more convenient than going to a website.

☐ ***Have you appointed a qualified firm to process the claims?***

You will want to be sure that the claims administrator will perform all "best practice" functions and has not sacrificed quality in order to provide a low price to win the administration business.

Judges' Class Action Notice and Claims Process Checklist and Plain Language Guide | 2010

☐ ***Are there sufficient safeguards in place to deter waste, fraud, and/or abuse?***

The claims process, the claim form itself, and the claims administrator all play roles in ensuring that approved claims are valid claims, so that payments go to class members who meet the criteria. Closely monitoring the process, perhaps through a special master—or at least by requiring the parties to file full reports of claims made—is a good idea.

After Notice/Before Trial or Final Settlement Approval

☐ ***Did the notice plan achieve what it promised?***

Look for evidence that the notice plan reached the class members as well as anticipated.

☐ ***What is the reaction of the class?***

You will want to look at the number and nature of any objections, as well as the number of opt-outs and claims. Special note: waiting for the claims deadline to expire before deciding on final approval ensures that you can look at a full picture of the fairness of the settlement. By so doing you will be able to judge the actual value of the settlement to the class and calculate attorney fees in relation to that value.

☐ ***Have you made sufficient findings in the record?***

Consider, based on the evidence, making detailed findings so as to inhibit appellate review or to withstand a subsequent collateral review of your judgment.

☐ ***Is any subsequent claims-only notice necessary?***

If you find the settlement fair, reasonable, and adequate, but the number of claims is low, you may consider additional notice to the class after final approval.

Federal Judicial Center Plain Language Notice Guide

"Thumbnail" representations of illustrative notices at www.fjc.gov (click on "Class Action Notices Page")

Detailed Notice—First Page

- Page one is an overall summary of the notice. The objective is to use the fewest words to say the most. It is a snapshot of the case, of the reasons for the notice, and of the rights that class members have.
- The court's name at the top conveys the importance of the notice.
- A headline in a large font captures attention. It conveys what the notice is about and who is included, and it suggests a benefit to reading the entire notice.
- The words in italics below the headline communicate the official nature of the notice and provide a contrast from a lawyer's solicitation. Be sure to avoid a traditional legalistic case caption.
- Short bullet points highlight the nature of the case and the purpose of the notice. Bullet points also communicate who is included, the benefits available (if it is a settlement), and steps to be taken—identifying deadlines to observe. The first page should pique class members' interest and encourage them to read the entire notice.
- The table of rights explains the options available. These are deliberately blunt. Be careful to avoid redundancy with the information inside the notice.
- The first page should prominently display a phone number, e-mail address, or website where the class can obtain answers to questions.
- If appropriate for the class, include a non-English (e.g., Spanish) language note about the availability of a copy of the notice in that language.

UNITED STATES DISTRICT COURT FOR THE DISTRICT OF STATE

If you bought XYZ Corporation stock in 1999, you could get a payment from a class action settlement.

A federal court authorized this notice. This is not a solicitation from a lawyer.

- A settlement will provide \$6,990,000 (17 ½ cents per share if claims are submitted for each share) to pay claims from investors who bought shares of XYZ Corporation stock during 1999.
- The settlement resolves a lawsuit over whether XYZ misled investors about its future earnings; it avoids costs and risks to you from continuing the lawsuit; pays money to investors like you; and releases XYZ from liability.
- Court-appointed lawyers for investors will ask the Court for up to \$3,010,000 (75 cents per share) to be paid separately by XYZ, as fees and expenses for investigating the facts, litigating the case, and negotiating the settlement.
- The two sides disagree on how much money could have been won if investors won a trial.
- Your legal rights are affected whether you act, or don't act. *Read this notice carefully.*

YOUR LEGAL RIGHTS AND OPTIONS IN THIS SETTLEMENT:	
SUBMIT A CLAIM FORM	The only way to get a payment.
EXCLUDE YOURSELF	Get no payment. This is the only option that allows you to ever be part of any other lawsuit against XYZ, about the legal claims in this case.
OBJECT	Write to the Court about why you don't like the settlement.
GO TO A HEARING	Ask to speak in Court about the fairness of the settlement.
DO NOTHING	Get no payment. Give up rights.

- These rights and options—and the deadlines to exercise them—are explained in this notice.
- The Court in charge of this case still has to decide whether to approve the settlement. Payments will be made if the Court approves the settlement and after appeals are resolved. Please be patient.

QUESTIONS? CALL 1-800-000-0000 TOLL FREE, OR VISIT XYZSETTLEMENT.COM
PARA UNA NOTIFICACIÓN EN ESPAÑOL, LLAMAR O VISITAR NUESTRO WEBSITE

WHAT THIS NOTICE

BASIC INFORMATION.....

1. Why did I get this notice?
2. What is this lawsuit about?
3. What is a class action and who is involved?
4. Why is this lawsuit a class action?

THE CLAIMS IN THE LAWSUIT.....

5. What does the lawsuit complain about?
6. How does MNO answer?
7. Has the Court decided who is right?
8. What are the Plaintiffs asking for?
9. Is there any money available now?

Detailed Notice—Table of Contents

- Organize the topics into different sections and place the information in a logical order.
- A "Q&A" or "Answers to Common Questions" format helps class members find the information that is important to their decision-making process.
- Customize the topics to the facts of the case, but keep the overall notice short: 8–11 pages should be plenty even for complex matters.
- Don't avoid obvious questions (or answers) that class members will have.

Federal Judicial Center Plain Language Notice Guide

"Thumbnail" representations of illustrative notices at www.fjc.gov (click on "Class Action Notices Page")

EXCLUDING YOURSELF FROM THE SETTLEMENT

If you don't want a payment from this settlement, but you want to keep the right to sue sue XYZ on your own, about the legal issues in this case, then you must take steps to exclude yourself—or is sometimes referred to as opting out of the settlement.

13. How do I get out of the settlement?

To exclude yourself from the settlement, you must send a letter by mail saying that you excluded from North v. XYZ. Be sure to include your name, address, telephone number, signature. You must mail your exclusion request postmarked no later than Month 00.

XYZ Exclusions
P.O. Box 0000
City, ST 00000-0000

If you ask to be excluded, you will not get any settlement payment, and you cannot opt out of the settlement. You will not be legally bound by anything that happens in this lawsuit, sue (or continue to sue) XYZ in the future.

14. If I don't exclude myself, can I sue XYZ for the same thing later?

No. Unless you exclude yourself, you give up any right to sue XYZ for the claims that

Detailed Notice—Inside Content

- Short answers are best. Be sure that the text answers the question being asked and does not "spin" the information in a way to achieve a desired result—e.g., do not use language that encourages class members to accept a proposed settlement.
- Watch for redundant and lengthy information, but also substantive omissions. Be frank and open for better reader comprehension and, as a result, a stronger binding effect.
- Every detail does not belong in the notice, but all rights and options do. Explain settlement benefits and state the fees that the lawyers will seek. Watch for burdensome requirements that might inhibit objections, opt outs, or claims.
- Use plain language. You may closely follow the illustrative models at www.fjc.gov.

Summary Notice

- The summary notice should be short but comprehensive. Refer to all of the requirements of Rule 23 in a simple and clear summary fashion. Follow the FJC models wherever possible.
- The "Legal Notice" banner at the top helps stop a publisher from typesetting the word "advertisement" at the top, which would create a perception that the notice is a solicitation. Do not use the legal case caption style.
- The headline in large font captures the attention of readers who glance at the page. It flags what the notice is about, who is included, and it signals a benefit to be derived by reading the notice.
- The initial paragraphs provide a snapshot of all key information.
- Be sure to explain class membership in a simple way. Consider a graphic to help readers understand that they are included.
- Make a brief but clear reference to the substance of the case and the claims involved.
- Identify clearly what class members could get and how they would get it. These are the most common questions from class members.
- Be sure to include clear references to opt out, objection, and appearance rights. State the amount of the lawyers' fee request.
- Include a prominent reference to the call center and website.

LEGAL NOTICE

If you were exposed to asbestos in Xinsulation, you could get benefits from a class action settlement.

A settlement of a class action lawsuit affects you if you were ever exposed to asbestos in Xinsulation, Xbestos, or other ABC Corporation products. The settlement will pay people who are suffering from an asbestos-related disease, as well as those who were diagnosed but not sick, who need medical monitoring. If you qualify, you may need to fill out a claim form to ask for payment, or you can exclude yourself from the settlement, or object.

The United States District Court for the District of State authorized this notice. The Court will have a hearing to consider whether to approve the settlement, but the benefits may be paid.

WHO IS AFFECTED?

Homeowners whose homes have or had Xinsulation (pictured and described in the right) are included in the settlement. Construction workers who installed, or worked around, Xbestos and other ABC products are also included, as described in separate notices. You're a "Class Member" if you were exposed to asbestos fibers in any ABC Corporation products any time before Month 00, 0000.

WHAT IS THIS ABOUT?

The lawsuit claimed that ABC made and sold products knowing that the asbestos fibers contained in them posed a danger to the health and safety of anyone exposed to them. The suit claimed that exposure increased the risk of developing Xbestososis, Xbestososis Lung Cancer, or other diseases that asbestos have associated with asbestos exposure. ABC denied all allegations and has asserted many defenses. The settlement is not an admission of wrongdoing or an indication that any law was violated.

WHAT CAN YOU GET FROM THE SETTLEMENT?

There will be an Injury Compensation Fund of \$200 million for Class Members who have been diagnosed with an asbestos-related disease, and a \$70 million Medical Monitoring Fund for checking the health of those who were exposed but are not currently suffering from an asbestos-related disease. Compensation for lawyers will be in varying amounts for specific districts.

District	Minimum	Maximum	Average
Metropolitan	\$10,000	\$100,000	\$10,000-\$100,000
Large County	\$5,000	\$50,000	\$5,000-\$50,000
Small County	\$2,500	\$25,000	\$2,500-\$25,000
Non-Metropolitan	\$1,250	\$12,500	\$1,250-\$12,500

Medical monitoring payments will be \$1,000 or the amount of your actual medical expenses, whichever is greater.

HOW DO YOU GET A PAYMENT?

A detailed notice and claim form package containing everything you need. You call or visit the website below to get more. Claims forms are due by Month 00, 0000. For a policy concerning action claim, you'll have to submit a statement from a doctor that describes your current medical condition and explains that you have one of the diseases in the box above. For a medical monitoring claim, you'll have to show proof of your exposure to an ABC asbestos-containing product.

WHAT ARE YOUR OPTIONS?

If you don't want a payment and you don't want to be legally bound by the settlement, you must exclude yourself by Month 00, 0000, or you won't be able to sue, or continue to sue, ABC about the legal claims in this case. If you exclude yourself, you can't get a payment from the settlement. If you stay in the Case, you may object to the settlement by Month 00, 0000. The detailed notice describes how to exclude yourself or object. The Court will hold a hearing in this case (about v. ABC Corp., Case No. CY-00-1234) on Month 00, 0000 to consider whether to approve the settlement and attorneys' fees and expenses totaling no more than \$30 million. You may appear at the hearing, but you don't have to. For more details, call toll free 1-800-000-0000, go to www.ABCSettlement.com, or write to ABC Settlement, P.O. Box 000, City, ST 00000.

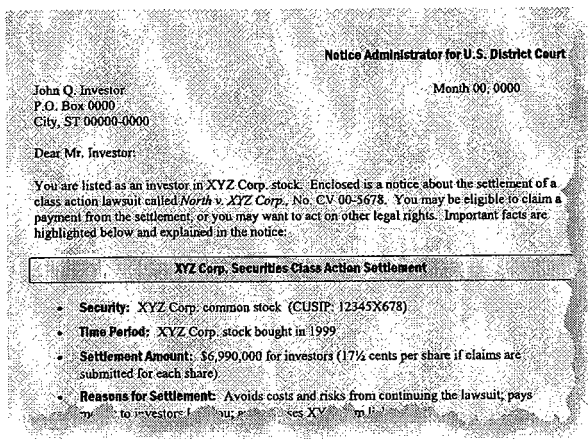
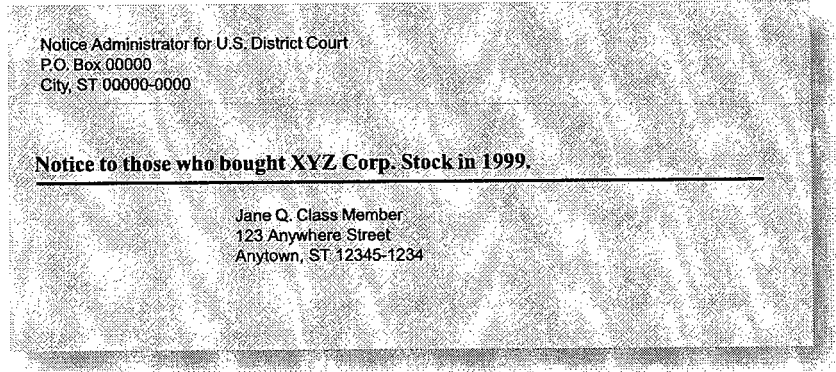
1-800-000-0000 www.ABCSettlement.com

Federal Judicial Center Plain Language Notice Guide

"Thumbnail" representations of illustrative notices at www.fjc.gov (click on "Class Action Notices Page")

Outside of Mailing

- Design the notice to make it distinguishable from "junk mail."
- A reference to the court's name (at the administrator's address) ensures that the class recognizes the notice's legitimacy.
- "Call-outs" on the front and back encourage the recipient to open and read the notice when it arrives with other mail.
- The call-out on the front (shown on example above) identifies what the notice is about and who is affected. On the back you may highlight the settlement benefits, or the rights involved.
- Use these techniques even if the mailed notice is designed as a self-mailer, i.e., a foldover with no envelope.



Cover Letter (when compliance with PSLRA is needed)

- Identify the court's administrator as the sender—this conveys legitimacy.
- The content should be very short. Remember that this is not the notice.
- A reference in bold type to the security involved flags the relevance of the letter.
- The bullet points track each PSLRA cover letter requirement. Avoid lengthy explanations that are redundant with the notice. Be blunt for clarity.
- The content in the FJC's PSLRA cover letter can simply be customized for the case at hand. The design encourages interest, reading, and action.

この通知は、ニュージャージー州のアメリカ合衆国州裁判所によって認められたものです

あなたは、和解クラスの構成員であり、10.00 米ドルを受け取ることができます

Estate of Theresa Torsiello 対 McGovern Legal Services, LLC,

訴訟事件一覧表番号：2:14-cv-3814

事件と和解の概要

この通知は、McGovern Legal Services という名称の弁護士事務所（以下、「被告」、「MacGovern 社」、「McGovern Legal Services」などといいます）に対するクラスアクション訴訟で提案されている和解についてあなたに情報を提供するものです。同弁護士事務所の記録によると、あなたは、和解のクラス構成員です。和解の下では、あなたは、何も行動を採らなかった場合、10.00 米ドルの小切手を受け取ります。この通知は、提案されている和解とあなたの権利を説明するものです。和解クラスに残って特定の利益を享受するか、和解から自己を除外するかを決めていただく必要があります。自己を除外した場合、あなたは、和解の利益を享受することができませんが、被告に対する請求権を一切放棄しないことになります。また、和解クラスに残って、和解に対して異議を申し立てることもできます。

この事件での主張

この訴訟は、存在すると主張されている債権を回収するための McGovern Legal Services の試みに関するものです。原告である Estate of Theresa Torsiello（以下、「原告」といいます）は、被告が、マンション管理組合を代理して、未払いであると主張する管理費用を回収しようとした際、原告が負担することになる弁護士報酬と費用を不正確に伝えたこと、および、被告のレターによって、その債権を争う原告の権利が妨害されたと主張しています。原告は、これらの行為は、人に誤解を生じさせるような債権回収行為から消費者を保護する連邦法である公平債権回収法に違反するものであると主張しています。被告は、違反行為の存在を認めておらず、法に違反したことを否定しています。裁判所は、どちらが正しいのか判断していません。訴訟にかかる時間と費用そして不確実性を避けるために、当事者は、和解に同意しました。この和解は、効力を生じる前に、裁判所によって認証される必要があります。

和解クラスに残った場合、何を受け取るのでしょうか

和解が裁判所によって認められた場合、あなたと和解クラスの他の構成員は、それぞれ 10.00 米ドルの小切手を受け取ります。

この次、どうなるのでしょうか

裁判所は、公平性審理 Fairness Hearing において、提案されている和解を認証するか否かを判断します。これは、今のところ、2015年10月20日午後12時に予定されています。あなたは、和解に対して異議を申し立てることを望まない限り、公平性審理 Fairness Hearing に立ち会う必要がありません。和解に対して異議を申し立てることを望む場合は、質問11に対する回答の指示に従う必要があります。自己を和解から除外することを望む場合は、質問10に対する回答の指示に従う必要があります。自己を和解から除外するための期限は、2015年8月18日です。何もしなかった場合、和解クラスに残り、質問7に対する回答で説明されている利益を享受することになります。和解が裁判所によって認証された場合であって、あなたが和解クラスに残っているときは、数か月以内に小切手の郵送を受けます。

この通知に含まれているもの

基本的な情報..... 3 ページ

1. この訴訟は何に関するものなのか
2. クラスアクションとは何で、誰がかかわっているのか
3. どうして私はこの通知を送られたのか
4. どうして和解がされているのか

訴訟での主張..... 4 ページ

5. 原告は何を求めたのか
6. この事件で和解クラスを代理しているのは誰なのか

和解の条件..... 4 - 5 ページ

7. 提案されている和解はどのようなもので、私はいくら受け取るのか
8. 和解に参加して支払を受けた場合、私は何を放棄することになるのか

あなたの権利と選択肢..... 6 - 7 ページ

9. どのようにしたら和解に参加してお金を受け取ることができるのか
10. 和解クラスと和解から自己を除外したい場合はどうしたらいいのか
11. どのようにしたら和解の条件に対して異議を申し立てることができるのか
12. 和解に対して異議を申し立てることと自己を和解クラスから除外することの違いは何なのか
13. 公正性審理 Fairness Hearing では何が行われるのか
14. 和解が認められたのかをどのようにすれば知ることができるのか

追加情報..... 7 - 8 ページ

15. 事件についてより詳細な情報を取得するためにはどうしたらいいのか
16. 私の住所が変わったらどうすればいいのか

基本的な情報

1. この訴訟は何に関するものなのか

この訴訟は、「原告」または「クラス代表」と呼ばれている Estate of Theresa Torsiello によって提起されました。原告は、被告である McGovern Legal Services が、マンション管理組合を代理して、存在すると主張する債務を回収する試みを行った際に、原告が負担することになる弁護士報酬と費用の金額を不正確に伝え、かつ、その債権を争う原告の権利を妨害したと主張しています。

原告は、これらの行為が、欺瞞的な債権回収行為を禁止する連邦法である公平債権回収法（FDCPA）に違反するものであると主張して、クラスアクション訴訟を提起しました。

McGovern 社は、その行為が FDCPA その他の法律に違反するものであることを否定し、法に違反したことを否定しています。

2. クラスアクションとは何で、誰がかかわっているのか

クラスアクション訴訟では、「原告」または「クラス代表」と呼ばれる者は、自己と、同様の請求権を有する他の者のために訴訟を提起します。本件での原告は、The Estate of Theresa Torsiello です。

クラスアクション訴訟では、「被告」と呼ばれる個人または法人は、訴訟が提起された相手方となる個人または法人です。本件では、McGovern Legal Services は「被告」と呼ばれます。同様の請求権をもち、かつ、自己を和解から除外しない者たちは、「和解クラス」または「和解クラス構成員」となります。和解クラスに参加するすべての者が被告に対して同じまたは同様の請求権をもっているため、裁判上の1つの訴訟手続で、和解クラスのすべての者について問題を解決することができます。

本件では、被告は、和解クラスの構成員であり、かつ、この通知を受けるべき者として、1,492 名を特定しました。

3. どうして私はこの通知を送られたのか

あなたがこの通知の送付を受けたのは、被告の記録によると、あなたが、次の通り定義されている和解クラスの構成員であるからです。

McGovern Firm が、2013年5月7日から2014年6月9日までの間に、債権者を代理して、債権を回収することを目的として、次のものを送付したニュージャージー州のすべての住民。①最初の回収レター。これは、（1）そ

のレターの受領の日から30日後に、物的担保lienを登記し、追加的な弁護士費用を課すと脅し、または、（２）実際にそのような物的担保lienを設定するのに必要な費用もしくは契約によって認められている費用を超える、物的担保lienを設定するための法定の報酬と費用の金額を請求すると述べるものでした。上記①のレターに加えて、またはその代わりに、②次のような内容のレター。これは、（１）異議申立てを行うための法定の報酬、かつ／もしくは物的担保を設定もしくは取り除くために既に発生していた法定の報酬と費用を不正確に伝え、または（２）物的担保lienが実際に取り除かれる前の時点で、物的担保lienを取り除くための法定の報酬を請求するものでした。

4. どうして和解がされているのか

当事者は、訴訟の費用と不確実性を避けるために、訴訟手続が始まる前に、和解に合意しました。クラス代表とクラス代理人弁護士は、提案されている和解は、和解クラスに参加しているすべての者の利益に最もかなうものであると考えています。

訴訟での主張

5. 原告は何を求めたのか

原告は、公平債権回収法に従い、和解クラスのための金銭の支払を求めました。同法によると、個人に対する損害賠償は1米ドルから1,000米ドルの間となります。クラスアクションでは、和解クラスの構成員への支払は500,000米ドルまたは債権回収事業者の純財産の1%のうちの低い方が上限となります。

被告は、原告と原告の代理人弁護士に対して、その純財産に関する情報を提供しました。被告は、和解クラスの各構成員につき10米ドル、つまり、合計約

14,920.00米ドルを支払うことに同意しました。これは、被告の純資産だけに基づいた場合に得られるクラスのための補償金を著しく超えるものです。しかし、被告は、より広範なグループについて原告の請求権を解決するために、その純財産の1%を著しく超える金額に基づくクラス和解に同意しました。

6. この事件で和解クラスを代理しているのは誰なのか

裁判所は、和解クラスを代理するための「クラス代理人弁護士」として、次の弁護士を任命しました。

Andrew R. Wolf 弁護士

Daniel I. Rubin 弁護士

THE WOLF LAW FIRM, LLC
1520 U.S. Highway 130, Suite 101
North Brunswick, NJ 08902
(732) 545-7900 (電話番号)
(732) 545-1030 (ファックス番号)
info@wolflawfirm.net

Christopher J. McGinn 弁護士
LAW OFFICE OF CHRISTOPHER J. MCGINN
75 Raritan Ave, Suite 220
Highland Park, NJ 08904
(732) 937-9400 (電話番号)
(800) 932-2408 (ファックス番号)
cjmcginn@njconsumerprotection.com

これらの弁護士は、クラスアクションを取り扱った経験があります。あなたは、彼らが提供する役務に対して支払を課されることはありません。本件についてあなたを代理する弁護士を自ら雇うこともできます。もし自己の弁護士に代理されることを望む場合は、その弁護士の報酬は自ら支払うことになります。

和解の条件

7. 提案されている和解はどのようなもので、私はいくら受け取るのか

和解クラスに残る者は、質問8で説明されているように、請求権を放棄する代わりに、次の利益を享受します。

① 10.00 米ドルの小切手がもらえます

仮に裁判所が和解を認証し、和解が終局的なものとなった場合、自己を除外していないすべての者は、小切手の郵送を受けます。

換金されなかった小切手の金額は、慈善的寄付としてニュージャージー州の法律扶助事業に支払われます。ニュージャージー州の法的扶助事業は、十分な法的サービスを受けることができていない者のために、社会的正義を促進するための活動をしています。

McGovern Firmが代理人として債権回収レターを送ったマンション管理組合との間であなたが負っている債務は、この和解によって影響されません。この和解は、あなたとマンション管理組合との間の問題には一切関係がありません。

② 弁護士の報酬と費用および和解を管理するための費用の支払

裁判所の認証を受けることが前提となりますが、和解の条件によると、McGovern Legal Services, LLC は、弁護士の合理的な報酬および費用として、40,000.00 米ドルを支払います。この支払金額には、和解を確定させ、和解書類を作成し、訴訟事件摘要書を作成し、審理に立ち会い、和解クラス構成員と連絡をとり、和解と和解の管理を監督して、上訴によって争われた場合に和解の効力を防御するための報酬と費用、既に費やされた時間とこれから合理的に費やされる時間が含まれます。また、この支払金額には、この通知を送るための和解アドミニストレーターの報酬と費用を含む、和解を管理するためのすべての費用も含まれます。この支払金額は、各和解クラス構成員が受け取る和解による利益に追加して支払われるものです。

③ クラス代表へのインセンティブ金の支払

裁判所の認証を受けることが前提となりますが、被告は、原告が和解クラスのために費やした労力と、会社と個人としての Torsiello 氏の請求権を含む、被告に対するすべての請求権の放棄に対して、クラス代表に 3,250.00 米ドルを支払います。この支払は、和解クラスが享受する利益を減らすものではありません。

8. 和解に参加して支払を受けた場合、私は何を放棄することになるのか

和解クラスに残る者は、被告に対し、本訴訟の対象となっている法的請求と同じものについて、他の訴訟の一部として被告を提訴し、または既に行った提訴を維持することができなくなります。和解クラスに残った場合、あなたは、提案されている和解について裁判所が発するすべての命令と行うすべての判断に法的に拘束されます。

和解合意によると、和解クラスに残る者は、次の通り、請求権の放棄に拘束されます。

原告と和解クラスの各構成員は、本件について認証された和解の結果として、この判決が終局的な認証の日に効力を有するようになった時から、自己、その相続人、承継者、代理人および譲受人について、連帯して、本訴えの対象とされている行為の結果として、これによって発生したものとして、またはこれに関連するものとして主張することのできる、法律上または衡平法上のあらゆる訴え、訴えの理由、訴訟、請求権、抗弁、誓約、争い、合意、約束、損害賠償、判決、請求、責任および義務を、被告

(MacGovern Legal Services, LLC の、過去および現在のパートナー、メンバー、役員、取締役、株主、従業員、代理人、承継者そして譲受人、およびその保険者を含む)との関係で放棄し、被告を解放し、放免し、永続的に免除するものとする。ただし、連邦の公平債権回収法 (FDCPA) について主張されている違反行為に関する請求権に関連するものである範囲に限る。

あなたは、下記に説明しているように、自己を和解クラスから除外しない限り、

和解クラスに残り、上記の放棄に拘束されることになります。和解クラスに残らなければ、請求権を一切放棄しません。しかし、和解クラスに参加しない者が、被告に対して何らかの根拠のある請求権をもっているという保証はありません。

あなたの権利と選択肢

9. どのようにしたら和解に参加してお金を受け取ることができるのか

あなたは、自己を和解から除外しない限り、提案されている和解に当然に含まれることになります。自己を除外しない場合であって、和解が裁判所によって認証されたときは、10.00 米ドルの小切手の郵送を受け、上記の放棄によって拘束されません。

10. 和解クラスと和解から自己を除外したい場合はどうしたらいいのか

仮に、和解に従い和解基金の一部を受け取る代わりにあなたの請求権を放棄するということがしたくない場合は、書面によるオプトアウト依頼を適時に記入して提出することで、自己を和解から除外することができます。あなたのオプトアウト通知には、次の事項が含まれていなければなりません。①あなたの氏名と住所、②「私は、Estate of Theresa Torsiello v. McGovern Legal Services クラスアクション和解における和解クラスから除外されることを求めます」という表明。

あなたのオプトアウト通知は、2015年8月18日かそれより前に、下記住所において、和解アドミニストレーターによって受け取られなければなりません。

Torsiello 対 McGovern における和解
除外

A.B. Data, Ltd., 和解アドミニストレーター
私書箱番号170500
ミルウォーキー、WI 53217

和解アドミニストレーターがあなたの要求を2015年8月18日より後に受け取った場合、あなたの要求は時機を失したものとして扱われ、あなたは和解クラスの構成員であり続けることになります。

11. どのようにしたら和解の条件に対して異議を申し立てることができるのか

異議を申し立てるというのは、裁判所に対して、和解の条件を認めないことを伝えることです。和解の条件に異議を申し立てることができるのは、自己を和解クラスから除外していない者だけです。

異議を申し立てるためには、あなたまたはあなたの代理人弁護士が、公平性審理 Fairness Hearing に立ち会う必要があります。公平性審理 Fairness Hearing では、

和解クラスに残ったすべての者が、自らの費用において、自ら、または自己の選択した代理人弁護士を通じて立ち合い、裁判所が認める限りにおいて、和解のあらゆる点について異議を申し立てることができます。

和解に対して異議を申し立てるためには、裁判所書記官および本件において当事者を代理している弁護士に対して書面による通知を送付する必要があります。本件通知に記されている要件を遵守していない異議申立ては、裁判所によって考慮されないことがあります。

書面による通知は、Estate of Theresa Torsiello 対 McGovern Legal Services 事件、事件番号第 2:14-cv-3814 に関するものであることを示すものでなければなりません。有効であるためには、書面による通知は、次のものを含まなければなりません。①申し立てる各異議の簡潔な陳述、②異議の説明、③異議を申し立てる者および／またはその代理人弁護士が、公平性審理 Fairness Hearing に立ち会う予定なのかに関する陳述、④公平性審理 Fairness Hearing において、裁判所における供述、口頭証言録取書または宣誓供述書の形で異議申立人が用いる可能性のある証人の一覧表、および⑤異議申立人が公平性審理において、その複写と共に提出する可能性のあるすべての証拠物。書面による異議申立ては、2015年8月18日までに裁判所書記官、クラス代理人弁護士および被告代理人弁護士によって受け取られなければなりません。

上記の者たちの住所は、下記の通りです。

裁判所書記官

件名：Estate of Torsiello 対 McGovern Legal Services, LLC

訴訟事件一覧表番号：第 2:14-cv-3814 号

アメリカ合衆国州裁判所、ニュージャージー州

Clarkson S. Fisher Building & U.S. Courthouse

402 East State Street

Trenton, NJ 08608

クラス代理人弁護士

THE WOLD LAW FIRM, LLC

1520 U.S. Highway 130, Suite 101

North Brunswick, NJ 08902

件名：Torsiello 対 McGovern における和解

McGovern Legal Services, LLC の代理人弁護士

CONNELL FOLEY, LLP

85 Livingston Avenue

Roseland, NJ 07068

件名： Torsiello 対 McGovern における和解

上述した方法で異議を申し立てなかった和解クラスの構成員は、自己の異議申立権を放棄したものとみなされ、提案されている和解または和解クラスの代理人弁護士報酬および費用の支払ならびにクラス代表に対するインセンティブ金の支払の公平性、合理性または適切性について、以後、異議を申し立てることができなくなります。

12. 和解に対して異議を申し立てることと自己を和解クラスから除外することの違いは何なのか

あなたは、和解クラスの構成員である場合に限り異議を申し立てることができます。自己を和解から除外した場合には、異議を申し立てることができなくなります。

13. 公正性審理 Fairness Hearing では何が行われるのか

今のところ2015年10月20日の午後12時（または、裁判所によって決められるそれよりも後の日付）に予定されている公平性審理 Fairness Hearing では、裁判官は、提案されている和解が公平で、合理的かつ適切なのか、そして、和解に終局的な認証を与えるべきかを判断します。また、裁判官は、異議申立てについて検討し、クラスの代理人弁護士がこの訴訟に費やした労力のために弁護士報酬および費用として受け取る金額を決定し、クラス代表へのインセンティブ金の支払を認めるべきかを判断します。

和解に対して異議を申し立てることを望む場合以外は、**公平性審理 Fairness Hearing に立ち会う必要がありません**。自らの費用において立ち会うことはできません。裁判所は、和解クラスに対してさらなる書面での通知を行うことなく、公平性審理 Fairness Hearing を延期することがあります。適時に書面による異議申立てを提出し、最終的な公平性審理 Fairness Hearing に立ち会う予定である場合は、審理の日にと時間を確認するために、クラス代理人弁護士または裁判所に連絡をとる必要があります。

14. 和解が認められたのかをどのようにすれば知ることができるのか

仮に裁判所が和解を認証し、あなたが自己を和解から除外していない場合には、公平性審理 Fairness Hearing の時から1か月以内に、小切手の郵送を受けます。

追加情報

15. 事件についてより詳細な情報を取得するためにはどうしたらいいのか

法的質問または助言について裁判官または裁判所書記官に連絡をしないでください。この訴訟で提出された訴えその他の書面の複写は、通常の営業時間内に、裁判所書記官（アメリカ合衆国州裁判所、ニュージャージー州、Clarkson S. Fisher Building & U.S. Courthouse, 402 East State Street, Trenton, NJ 08608）から入手することができます。そのためには、訴訟の名称と訴訟事件一覧表番号を次のとおり示す必要があります：Estate of Theresa Torsiello 対 McGovern Legal Services, LLC, 訴訟事件一覧表番号第 2:14-cv-3814 号。本件について当事者が提出した書面の提出を含む追加情報は、ニュージャージー州裁判所の PACER ウェブサイトを通じても入手することができます。上記の質問 6 に記されているクラス代理人弁護士に連絡をすることができます。

16. 私の住所が変わったらどうすればいいのか

あなたの住所がすでに変わった場合、または将来変わるときは、新しい住所と電話番号を、下記の和解アドミニストレーターに送付する必要があります。

Torsiello 対 McGovern における和解

A.B. Data, Ltd., 和解アドミニストレーター

私書箱番号 170500

ミルウォーキー、WI 53217

info@abdataclassaction.com

866-302-3560

この通知は、ニュージャージー州のアメリカ合衆国州裁判所によって認められたものです。

The United States District Court for the District of New Jersey Approved this Notice

You Are a Member of a Settlement Class and Can Receive \$10.00

Estate of Theresa Torsiello v. McGovern Legal Services, LLC, Docket No.: 2:14-cv-3814

Summary of the Case and the Settlement

This is a Notice to tell you about a proposed settlement in a class action lawsuit against a law firm called McGovern Legal Services, LLC (the “Defendant,” “McGovern Firm,” or “McGovern Legal Services”). The law firm’s records show you are a Settlement Class Member. Under the Settlement, if you take no action you will receive a check for \$10.00. This Notice describes the proposed Settlement and your rights. You must decide to remain in the Settlement Class and receive certain benefits, or to remove yourself from the settlement. If you remove yourself, you will not receive the settlement benefits and will not give up any claims against the Defendant. You may also remain in the Settlement Class and object to the Settlement.

The Claims in the Case

This lawsuit is about McGovern Legal Services’ efforts to collect an alleged debt. The Plaintiff Estate of Theresa Torsiello (the “Plaintiff”) claimed that when the Defendant attempted to collect allegedly unpaid maintenance fees on behalf of a condominium association, it misrepresented the amount of attorney’s fees and costs that would be owed by the Plaintiff and that Defendant’s letters overshadowed the Plaintiff’s right to dispute the debt. The Plaintiff claims that these practices violated the Fair Debt Collection Practices Act, a federal law that protects consumers from deceptive debt collection practices. The Defendant denies wrongdoing and denies that it violated any law. The Court has not decided who is right. To avoid the time, expense, and uncertainty of litigation, the Parties have agreed to the Settlement. This Settlement has to be approved by the Court before becoming effective.

What You will Receive If You Remain in the Settlement Class

If the Settlement is approved by the Court, you and everyone else in the Settlement Class will receive a check for \$10.00.

What Happens Next?

The Court will decide whether to approve the proposed Settlement at a Fairness Hearing, which is currently scheduled for 12:00 p.m. on October 20, 2015. You do not need to attend the Fairness Hearing unless you wish to object to the Settlement. If you want to object to the Settlement you must follow the directions in response to Question 11. If you wish to remove yourself from the Settlement, you must follow the directions in response to Question 10. The deadline for removing yourself from the Settlement or objecting to the Settlement is August 18, 2015. If you do nothing, you will remain in the Settlement Class and receive the benefits described in response to Question 7. If the Settlement is approved by the Court, and you have remained in the Settlement Class, you will receive a check in the mail in several months.

What This Notice Contains

Basic Information.....	3
1. What is this lawsuit about?	
2. What is a class action and who is involved?	
3. Why did I get this Notice?	
4. Why is there a settlement?	
The Claims in the Lawsuit	4
5. What did the Plaintiff ask for?	
6. Who is representing the Settlement Class in this case?	
The Terms of the Settlement	4-5
7. What is the proposed Settlement and how much will I receive?	
8. What am I giving up by staying in the Settlement and receiving payment?	
Your Rights and Options	6-7
9. How do I participate in the Settlement and receive money?	
10. What if I want to remove myself from the Settlement Class and the settlement?	
11. How can I object to the terms of the Settlement?	
12. What is the difference between objecting to the settlement and removing myself from the Settlement Class?	
13. What will happen at the Fairness Hearing?	
14. How will I know if the Settlement is approved?	
Additional Information	7-8
15. How may I obtain more information about the case?	
16. What if my address changes?	

Basic Information

1. What is this lawsuit about?

This lawsuit was filed by The Estate of Theresa Torsiello, who is called the “Plaintiff” or the “Class Representative.” Plaintiff claims that in its attempts to collect an alleged debt on behalf of a condominium association, the Defendant McGovern Legal Services misrepresented the amount of attorney’s fees and costs that would be owed by the Plaintiff and overshadowed the Plaintiff’s right to dispute the debt.

Plaintiff filed a class action lawsuit alleging that these practices violated the Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA), a federal law that prohibits deceptive debt collection practices.

The McGovern firm denies that its actions violated the FDCPA or any other law and denies that it committed any wrongdoing.

2. What is a class action and who is involved?

In a class action lawsuit, the person called the “Plaintiff” or the “Class Representative” files a lawsuit on behalf of himself or herself and others who have similar claims. The Plaintiff in this case is The Estate of Theresa Torsiello.

In a class action lawsuit, the person or entity called the “Defendant” is the person or entity against whom the lawsuit has been filed. McGovern Legal Services in this case is called “the Defendant.” Together, the people with similar claims who do not remove themselves from the Settlement are a “Settlement Class” or “Settlement Class members.” Since everyone who joins the Settlement Class has the same or similar claims against the Defendant, one court action can resolve the issues for everyone in the Settlement Class.

In this case, the Defendant identified 1,492 persons who are members of the Settlement Class and will be sent this Notice.

3. Why did I get this Notice?

You received this Notice because the Defendant’s records show that you are a member of the proposed Settlement Class that is defined as:

All New Jersey residents to whom the McGovern Firm sent between May 7, 2013 and June 9, 2014 on behalf of a creditor seeking to collect a debt: A) an initial collection letter which 1) threatened the recording of a lien and the imposition of additional attorney’s fees after thirty days from receipt of the letter, or which 2) identified an amount to be charged for legal fees and costs for placing a lien that was in excess of either the actual charge for placing such a lien or the amount permitted by contract; and/or B) a letter which 1) misidentified the amount of legal fees and costs that would be charged for filing a complaint and/or the legal fees and costs that had already been incurred for placing and removing a lien; or which 2) claimed a legal fee for removing a lien prior to the time when the lien had actually been removed.

4. Why is there a settlement?

Both sides agreed to a settlement before going to trial in order to avoid the costs and uncertainties of litigation. The Class Representative and Class Counsel believe the proposed settlement is in the best interest of all who join the Settlement Class.

The Claims in the Lawsuit

5. What did the Plaintiff ask for?

The Plaintiff sought money for the Settlement Class under the Fair Debt Collection Practices Act. Under this law, damages for an individual can range from \$1 to \$1,000. In a class action, the payment to the members of the settlement class is limited to \$500,000 or 1% of the net worth of the debt collector, whichever is less.

The Defendant has provided information to Plaintiff and Plaintiff's counsel concerning its net worth. The Defendant agreed to pay \$10.00 per Settlement Class member for a total of approximately \$14,920.00, which significantly exceeds the class recovery that would be available if based solely on Defendant's net worth. However, in order to resolve Plaintiff's claims for a larger group of people, Defendant has agreed to a class settlement based on amount that significantly exceeds 1% of its net worth.

6. Who is representing the Settlement Class in this case?

The Court appointed the following attorneys as "Class Counsel" to represent the Settlement Class:

Andrew R. Wolf, Esq.
Daniel I. Rubin, Esq.
THE WOLF LAW FIRM, LLC
1520 U.S. Highway 130, Suite 101
North Brunswick, NJ 08902
(732) 545-7900 - phone
(732) 545-1030 - fax
info@wolflawfirm.net

Christopher J. McGinn, Esq.
LAW OFFICE OF CHRISTOPHER J. MCGINN
75 Raritan Ave, Suite 220
Highland Park, NJ 08904
(732) 937-9400 - phone
(800) 932-2408 - fax
cjmccginn@njconsumerprotection.com

These attorneys are experienced in handling class actions. You will not be charged for their services. You may hire your own attorney to represent you in this matter. If you want to be represented by your own lawyer, you will be responsible for paying his or her fees.

THE TERMS OF THE SETTLEMENT

7. What is the proposed Settlement and how much will I receive?

Each person who stays in the Settlement Class will be releasing claims, as described in response to Question 8, in exchange for the following benefit:

A. You Will Receive a Check for \$10.00

If and when the Court approves the Settlement and the Settlement becomes final, every person who has not removed herself or himself will be mailed a check.

The money from any uncashed checks will be paid as a charitable contribution to Legal Services of New Jersey. Legal Services of New Jersey seeks to promote social justice by working on behalf of the underrepresented.

Any debt that you may have with the condominium association on whose behalf the McGovern Firm sent a collection letter will not be affected by this Settlement. This Settlement has nothing whatsoever to do with any issues between you and the condominium association.

B. Pay Attorney's Fees and Costs and Cost of Administering the Settlement

Under the terms of the Settlement, subject to Court approval, McGovern Legal Services, LLC will pay the reasonable attorneys' fees and costs of Class Counsel in the amount of \$40,000.00. Such payment includes costs and expenses, time already reasonably spent and time reasonably to be spent including finalizing the Settlement, preparing settlement documents, drafting briefs, attending hearings, communicating with the Settlement Class members, monitoring of the settlement and settlement administration, and defending the Settlement if challenged on appeal. This payment also includes all costs of administering the Settlement, including the fees and costs of the Settlement Administrator in sending out this Notice. This payment is in addition to the settlement benefits each Settlement Class Member will receive.

C. Pay Incentive Award to the Class Representatives

Subject to Court approval, Defendant will pay the Class Representative \$3,250.00, in recognition of the Plaintiff's effort on behalf of the Settlement Class and in exchange for a release of all claims against the Defendant, including the claims of the Estate and of Mr. Torsiello as an individual. This payment will not reduce the benefits to the Settlement Class.

8. What am I giving up by staying in the Settlement and receiving payment?

Persons who remain in the Settlement Class will not be able to sue, or continue to sue, the Defendant as part of any other lawsuit about the same legal claims that are the subject of this lawsuit. If you remain in the Settlement Class, you will be legally bound by all of the Orders that the Court issues and the judgments that the Court makes in the proposed Settlement.

Under the Settlement Agreement, each person who remains in the Settlement Class will be bound by the following release of claims:

As a result of the settlement that has been approved in this matter, when this judgment becomes effective upon the final approval date, Plaintiff and each Member of the Settlement Class, for themselves, their heirs, successors, agents and assigns shall have jointly and severally remised, released, acquitted and forever discharged Defendant, including past and present partners, members, officers, directors, shareholders, employees, agents, successors and assigns of McGovern Legal Services, LLC, as well as any of its insurers, of and from any and all actions, causes of action, suits, claims, defenses, covenants, controversies, agreements, promises, damages, judgments, demands, liabilities and obligations in law or in equity that Plaintiff and members of the Settlement Class, as defined herein, asserted or could have asserted as a result of, arising out of, or in connection with the practices described in the Complaint in this action but only as they relate to all claims concerning any alleged violations of the federal Fair Debt Collection Practices Act ("FDCPA").

You will remain in the Settlement Class and be bound by the above release unless you remove yourself from the Settlement Class, as described below. If you do not remain in the Settlement Class, you will not be releasing any claims; however, there is no guarantee that anyone who does not join the Settlement Class has any viable claims against the Defendant.

Your Rights and Options

9. How do I participate in the Settlement and receive money?

You will be automatically included in the proposed Settlement unless you remove yourself from the Settlement. If you do not remove yourself, and the Settlement is approved by the Court, you will be mailed a check for \$10.00 and you will be bound by the above Release.

10. What if I want to remove myself from the Class Settlement and the settlement?

If you don't want to give up your claims in exchange for receiving a share of the Settlement Fund under the Settlement, then you may remove yourself from the Settlement by timely completing and submitting a written opt-out request. Your opt-out notice must include: (1) Your name and address, (2) the statement "I request to be removed from the Settlement Class in the Estate of Theresa Torsiello v. McGovern Legal Services Class Action Settlement."

Your opt-out notice must be received by the Settlement Administrator at the following address on or before August 18, 2015:

Torsiello v. McGovern Settlement
EXCLUSIONS
c/o A.B. Data, Ltd., Settlement Administrator
PO Box 170500
Milwaukee, WI 53217

If the Settlement Administrator receives your request after August 18, 2015, your request shall be considered untimely and you may continue to be a member of the Settlement Class.

11. How can I object to the terms of the Settlement?

Objecting is telling the Court that you do not approve of the terms of the Settlement. Only those persons who have not removed themselves from the Settlement Class are eligible to object to the terms of the Settlement.

To make an objection, you or your attorney must appear at the Fairness Hearing. At the Fairness Hearing, any person who has remained in the Settlement Class may appear in person, or through counsel of his or her own choosing, and at his or her own expense, and be heard to the extent allowed by the Court to object to any aspect of the Settlement.

In order to object to the Settlement, you must send a written notice to the Clerk of the Court, and to the lawyers representing the parties in this case. Objections not conforming to the requirements set forth in this Notice may not be considered by the Court.

The written notice must contain a reference to Estate of Theresa Torsiello v. McGovern Legal Services, Case No.: 2:14-cv-3814. To be effective, a written objection must contain: (1) a concise statement of each objection being made; (2) a description of the objection; (3) a statement of whether the objector and/or the objector's attorney intends to appear at the Fairness Hearing; (4) a list of witnesses whom the objector may call by live testimony, oral deposition testimony or affidavit during the Fairness Hearing; and (5) a list of exhibits which the objector may offer during the Fairness Hearing, along with copies of all of the exhibits. The written objection must be received by the Clerk of the Court, Class Counsel and the Defendant's counsel by no later than August 18, 2015.

These addresses are as follows:

Clerk of the Court Re: <u>Estate of Torsiello v. McGovern Legal Services, LLC</u> Docket No.: 2:14-cv-3814 United States District Court, District of New Jersey Clarkson S. Fisher Building & U.S. Courthouse 402 East State Street Trenton, NJ 08608	Class Counsel THE WOLF LAW FIRM, LLC 1520 U.S. Highway 130, Suite 101 North Brunswick, NJ 08902 <i>Attention: Torsiello v. McGovern Settlement</i> Counsel for McGovern Legal Services, LLC CONNELL FOLEY, LLP 85 Livingston Avenue Roseland, NJ 07068 <i>Attention: Torsiello v. McGovern Settlement</i>
--	---

Any Settlement Class member who does not object in the manner provided above shall be deemed to have waived his or her objection and shall forever be foreclosed from objecting to the fairness, reasonableness, or adequacy of the proposed Settlement or any payment of Settlement Class attorney's fees and expenses and payment of the Class Representative incentive award.

12. What is the difference between objecting to the settlement and removing myself from the Settlement Class?

You can object, but only if you are a member of the Settlement Class. If you remove yourself from the settlement, you may not object.

13. What will happen at the Fairness Hearing?

At the Fairness Hearing, presently scheduled for 12:00 p.m. on October 20, 2015, (or sometime thereafter as scheduled by the Court), the Judge will decide whether the proposed Settlement is fair, reasonable, and adequate and whether the Settlement should be given final approval. The Judge will also consider any objections and determine the amount that Class Counsel will receive in attorney's fees and expenses for their work in this lawsuit and whether payment of the incentive awards to the Class Representatives should be approved.

Unless you wish to object to the settlement, **you are not required to attend the Fairness Hearing.** You may attend at your own expense. The Court may adjourn the Fairness Hearing without further written notice to the Settlement Class. If you submit a timely written objection and intend to appear at the Final Fairness Hearing, you should contact Class Counsel or the Court to confirm the date and time of the hearing.

14. How will I know if the Settlement is approved?

If the Court approves the Settlement, and if you have not removed yourself from the Settlement, you should receive a check in the mail within a month of the Fairness Hearing.

Additional Information

15. How may I obtain more information about the case?

Do not contact the judge or the Clerk of Court for legal questions or advice. You may obtain copies of the complaint and other documents filed in this lawsuit from the Clerk of the Court,

United States District Court, District of New Jersey, Clarkson S. Fisher Building & U.S. Courthouse, 402 East State Street, Trenton, NJ 08608, during normal business hours. You will need to provide the name of the lawsuit and the docket number: Estate of Theresa Torsiello v. McGovern Legal Services, LLC, Docket No.: 2:14-cv-3814. Additional information, including filings by the parties in this matter, may also be obtained through the District Court of New Jersey's PACER website. You may contact Class Counsel at the addresses listed in the answer to Question 6 above.

16. What if my address changes?

If your address has changed, or changes in the future, you should send your new address and telephone number to the Settlement Administrator:

Torsiello v. McGovern Settlement
c/o A.B. Data, Ltd., Settlement Administrator
PO Box 170500
Milwaukee, WI 53217
info@abdataclassaction.com
866-302-3560

The United States District Court for the District of New Jersey Approved this Notice

Page 8 of 8

巻末資料4 消費者への通知書（ポストカード）のサンプル

裁判所によって命じられた法的通知

この通知は、あなたの法的権利に影響を与える可能性があります。
注意深くお読みください。

クラスアクションの和解についてマサチューセッツ州の連邦地方裁判所によって認められた重要な法的通知

CHARLESSAINT 対 PERSIAN ACCEPTANCE CORPORATION

和解アドミニストレーター

A. B. DATA, LTD.

私書箱番号170500

ミルウォーキー、WI 53217

分類済み第1種郵便

アメリカ合衆国の送料支払済み

ミルウォーキー、WI

許可番号第3780号

Charlessaint 対 Persian Acceptance Corporation, 事件番号第 1:14-cv-11937 RGS 号 (マサチューセッツ州)

このカードは、和解に関する一部の情報のみを提供するものです。

より詳細な情報については、www.PersianAcceptanceLitigation.comをご訪問ください。

あなたは、Manoucheka Charlessaint (原告) が Persian Acceptance Corp. (被告) に対して提起したクラスアクション訴訟において、クラス構成員として特定されました。この訴訟で、原告は、被告において、貸主が借主に対して銀行口座からの電子的引落に同意することを求めることを禁じる連邦法及び州法に違反した旨を主張しています。しかし、被告は、自己が違法に行動したこと、及びクラスの認証が適切であることを否定しています。この紛争を解決するための和解が提案されており、それは、被告に対し、各クラス構成員に支払をすることを求めるものです。

あなたは何をすることができるのでしょうか？この和解は、276,398 米ドルの和解基金を設立するもので、例えば弁護士費用や管理費用等の、裁判所が認めた特定の費用が支払われた後、この事件に関する和解が成立し、和解のクラス構成員が上述の請求権を放棄する代わりに、和解金の分配を受けることが意図されています。予定によると、提案されている和解が裁判所によって認められた場合、クラス構成員のうち、マサチューセッツに居住し、2013年4月24日以降に被告からローンの提供を受けた者には、約14米ドルの小切手が送付され、残りのクラス構成員には約7米ドルの小切手が送付されます。支払の正確な金額は、どれぐらい多くの人々が自己を和解から除外するのかに依ります。小切手を受け取るためには、クレームフォームを記入する必要があります。和解については、上述したウェブサイトで詳細に説明されています。パソコンでのアクセスができない場合、844-239-9561に電話をして、”Persian Acceptance” の通知書の全文のコピーを送付するよう求める旨のメッセージを残すことで、通知書の全文のコピーを入手することができます。

どうしたらお金を受け取ることができるのでしょうか？小切手の送付を受ける資格を得るために特に何かをする必要はありません。

他に権利はあるのでしょうか？和解によって法的に拘束されることを望まない場合は、2016年1月2日までに自己を除外する必要があります。そうしなかった場合は、あなたの銀行口座からの自動的引落に同意したことに関する一切の請求権について被告を提訴することができなくなります。自己を除外した場合、和解から金銭を受け取ることはできません。和解クラスに残るものの、和解が正当ではないと考える場合は、2016年1月2日までに和解に対して異議を申し立てる権利があります。上

述したウェブサイトにある通知書の全文では、どのようにすれば和解から自己を除外し、または和解に対して異議申立てを行うことができるのかが説明されています。

裁判所での審理：裁判所は、2016年3月8日午後3時にこの事件に関する審理を行い、和解を認めるか否か、そして、すべてのクラス構成員を代理する弁護士による、この事件の訴訟を担当し、和解の交渉を行ったことに関する、137,241米ドルを上限とする弁護士報酬と1,657.79米ドルを上限とする費用にかかる請求について検討します。審理に立ち会い、裁判所に意見を聴いてもらうことを求めることができますが、これはあなたの義務ではありません。何も行動を採らなかった場合、和解と、訴訟において行われた命令や判断によって法的に拘束され、完全に、終局的に、そして永続的に、被告に対してこの訴訟における請求権を追及する一切の権利を放棄することになります。

より詳細な情報については、www.PersianAcceptanceLitigation.comにアクセスしてください。

質問がある場合でも、裁判所、被告、またはこの訴訟の弁護士には連絡をしないでください。

**Court-Ordered Legal
Notice**

*This Notice may affect
your legal rights.
Please read it carefully.*

Important Legal Notice
authorized by the United
States District Court for the
District of Massachusetts
about a Class Action
Settlement

**CHARLESSAINT V. PERSIAN
ACCEPTANCE CORPORATION
SETTLEMENT ADMINISTRATOR
c/o A.B. DATA, LTD.
PO BOX 170500
MILWAUKEE, WI 53217**

PRESORTED
FIRST-CLASS MAIL
U.S. POSTAGE PAID
MILWAUKEE, WI
PERMIT NO. 3780

Charlessaint v. Persian Acceptance Corporation, Case No. 1:14-cv-11937 RGS (D. Mass.)

THIS CARD ONLY PROVIDES LIMITED INFORMATION ABOUT THE SETTLEMENT.

PLEASE VISIT www.PersianAcceptanceLitigation.com FOR MORE INFORMATION.

You have been identified as a Class Member in a class action lawsuit that was filed by Manoucheka Charlessaint (Plaintiff) against Persian Acceptance Corp. (Defendant). This suit alleges that Defendant violated federal and state laws that bar lenders from requiring borrowers to agree to electronic withdrawals from their bank accounts. Defendant, however, denies that it acted unlawfully and that class certification is appropriate. There is a proposed settlement to resolve the litigation that requires Defendant to provide each Class Member with a payment.

What can you get? The settlement establishes a \$276,398 settlement fund that, after payment of certain court-approved expenses, such as attorneys' fees and administration costs, is intended for distribution to settlement class members in exchange for the settlement of this case and the release by settlement class members of the claims described above. It is estimated that, if the proposed settlement is approved by the court, class members who live in Massachusetts and took out a loan from Defendant after April 24, 2013, will be sent a check for approximately \$14, and all other class members will be sent a check for approximately \$7. The exact amount of payment will depend on how many people exclude themselves from the settlement. You do not have to file a claim form to receive a check. The settlement is explained in detail on the website noted above. If you do not have access to a computer, you may obtain a copy of the Full Notice by calling 844-239-9561 and leaving a message requesting that you be sent a copy of the "Persian Acceptance" Full Notice.

How to get money? You do not need to do anything to be eligible to have a check sent to you.

Your other rights? If you do not want to be legally bound by the settlement, you must exclude yourself by January 2, 2016, or you will not be able to sue the Defendant for any claim relating to your agreeing to automatic withdrawals from your bank account. If you exclude yourself, you cannot get money from the settlement. If you stay in the settlement class, but do not think it is fair, you have the right to object to the settlement by January 2, 2016. The Full Notice, located at the website noted above or available by phone as also noted above, explains how to exclude yourself from or object to the settlement.

Court Hearing. The court will hold a hearing in this case on March 8, 2016, at 3:00 p.m. to consider whether to approve the settlement, and a request by the lawyers representing all class members for up to \$137,241 in attorney fees and \$1,657.79 in costs, for litigating the case and negotiating the settlement. You may attend the hearing and ask to be heard by the court, but you do not have to do so. If you do not take any action, you will be legally bound by the settlement and any orders or judgments entered in the action, and you will fully, finally, and forever give up any rights to bring the claims in this litigation against Defendant.

For more information, please go to www.PersianAcceptanceLitigation.com

Do not contact the Court, Defendants, or their counsel in this Action with questions.