

2011年度事業報告

(2011年4月1日から2012年3月31日まで)

特定非営利活動法人 消費者ネット広島

活動のまとめ

- ・広島県内の消費生活相談窓口では、毎年3万件近い消費者トラブルの相談があり、その手口も巧妙化、複雑化しています。消費者ネット広島は、2011年1月に適格消費者団体として更新が認定され、消費者被害の未然・拡大防止の取り組みを、さらにすすめてきました。
- ・当法人事務所への電話受付とホームページ受付で15件、広島市と共催で5月に行った「消費者トラブル110番」では、1日に13名の方から相談があり、被害の掘り起こしと救済につながりました。
- ・2010年10月に、当法人として初めての差止請求訴訟をした貸衣装店の裁判は、2011年6月に和解しました。11年度はあらたに自動車学校や結婚式場など4社に対して申入れや問合せをしました。自動車学校に対しては、解約時の既払い金の扱いに関する実態把握のために、県内42事業者アンケート調査を行いました。
- ・事業者への申入れ等を検討する検討委員会の協議を深めるために、検討グループを立ち上げました。
- ・消費者団体訴訟制度を知って、使っていただくために、シンポジウムを開催(10/18) 参加者数350名 制度の概要や、その制度を担う消費者ネット広島の役割について知っていただくことができました。
- ・消費者被害救済のための新訴訟制度に対して、消費者庁等に意見書を提出しました。※別紙参照
- ・広島県消費者団体連絡協議会として、各市町の消費者行政しらべを実施。相談現場の状況を伺いました。
- ・消費者被害防止ネットワークの活動は、あらたに司法書士会の賛同をいただき、連携が広がっています。
- ・広島県からの委託事業では、引き続き「消費生活相談員養成講座」「相談員レベルアップ研修」「高齢消費者等見守りサポーター養成研修」を実施しました。今年も専門相談員の資格試験では県内合格者5名のうち、4名が当講座の受講生でした。
- ・消費者に広く支えられた団体をめざし、会員拡大に取り組みました。研修会やシンポジウムの参加者を中心に30名の会員が増えました。会員への広報はもとより、広く消費者に活動を知っていただく活動が必要です。

事業の実施に関する事項

(1)特定非営利活動に関する事項

事業名 (定款に記載した事業)	事業内容	実施日	実施場所	従事者の人数	受益対象者の範囲及び人数	支出額(円)
①消費者問題調査・研究救済・支援の活動	消費生活相談員養成講座 広島会場(広島YMCA)受講者64名 福山会場(福山プラザホテル)受講者44名 8日間で19テーマの講座を開催	6/18～ 8/7	広島及び福山	3	関心がある県民108人	3,161,530
	消費生活相談員レベルアップ研修(13回) 5テーマ(インターネット、保険・金融商品、自動車販売、最新事例、相談対応のスキルアップ)	8/23～ 12/15	八丁堀シャ ンテ	2	県内の相談員50人	2,207,085
	県内消費者行政しらべ 事前にアンケートを送付し、地元の消費者団体と窓口を訪問し、懇談と一部聞き取りを行った。	12/9～ 2/4	23市町の消費者行政窓口	4	不特定多数	0
	高齢消費者等見守りサポーター養成研修会 日頃から地域で高齢者のお世話に関わる民生委員さんや福祉関係者等を中心に、消費者被害の実態や防止方法について研修。	2/8～ 3/23	県内5か所	6	地域の民生委員ほか消費者252人	700,937
	書籍、専門誌購読	通年	消費者ネット事務所	1	不特定多数	17,665
	小計					6,087,217

②社会制度の改善・提言	集団的消費者被害救済制度への意見書提出	12/5	消費者ネット事務所		消費者庁ほか不特定多数	360
	小計					360
③啓発関連の講演・研修会	消費者フォーラム(総会時) 福嶋消費者庁長官による講演 消費者被害をテーマにした寸劇	6/4	八丁堀シャ ンテ	10	会員ならびに関 心のある消費 者、行政関係 者など102人	218,478
	消費者被害防止プログラム 「知って、使って みんなの消費者団体訴訟」 弁護士、相談員、消費者団体によるパネル トークとザ・ニュースペーパーによる消費者被害コ ント	10/18	県民文化セ ンター	15	消費者問題に 関心ある消費 者350人	4,417,349
	第1回相談員学習会・情報交換会 「賃貸住宅の敷金、更新料問題」	11/12	広島市消費 生活セン ター	1	相談員、弁護 士28人	0
	第2回相談員学習会・情報交換会 「通信販売の返品特約について」	3/14	消費者ネッ ト事務所	1	相談員、弁 護士14人	0
	会員証作成、発行	6/30	消費者ネッ ト事務所	2	会員	44,265
	小計					4,680,092
④広報、情報 提供	広島市消費者のひろば(パネル展示、パンフ配 布等	5/28	シャレオ中 央広場	4	不特定多数	24,680
	会報ふくろうニュース発行 No.14、15、16	3回	消費者ネッ ト事務所	2	不特定多数	89,450
	生協ひろしま福祉事業部ニュース「こんにちは」 記事掲載	毎月	消費者ネッ ト事務所	1	不特定多数	0
	小計					114,130
⑤諸機関との ネットワーク	PIO-NET導入に関わる意見聴取会議	5/31	消費者庁	1	20	0
	国民生活センターの在り方の見直しに係る公 開ヒアリング	6/5	福岡市	1	消費者、弁護 士、行政関係 者など80人	16,780
	広島県消費者団体連絡協議会総会、第1回幹 事会 消費者行政担当との懇談	7/5	広島県庁	2	消費者団体、 行政関係11人	10,000
	第11回適格消費者団体連絡協議会	9/17	名古屋市	1	46	33,570
	第2回広島県消費者団体連絡協議会幹事会	9/26	広島県庁	2	9	0
	日本チェーンストア協会中国支部 消費者懇談 会	10/14	メルパルク 広島	1	50	0
	ひろしま社会的事業チャレンジ教室(NPOセン ター)講師派遣	11/8	ウエノヤビ ル	1	20	0
	集団的消費者被害救済制度の立法化に向け ての意見書採択の件で県議会議長訪問、懇談	11/16	県議会議 長室	3	不特定多数	0
	中国四国地方消費者グループ・フォーラム 第 1回実行委員会	11/29	広島県庁	2	25	0
	消費者団体訴訟制度フォーラム	12/3	大阪市	1	消費者、弁護 士、行政関係 者など100人	18,880
	消費者のつどい2011 活動報告	12/13	鯉城会館	2	消費者、行政 関係など183人	0

	広島行政書士会との懇談(被害防止ネットワークの件)	12/22	行政書士会事務所	2	行政書士会会員	0
	広島県社会福祉協議会との懇談(被害防止ネットワークの件)	12/26	県社会福祉会館	2	社会福祉関係者	0
	中国四国ブロック地方消費者グループ・フォーラム	1/27	広島国際会議場	4	消費者団体、行政関係83人	0
	広島司法書士会との懇談(被害防止ネットワークの件)	2/15	司法書士会事務所	3	司法書士会会員	0
	消費者関連法案の整備を求める第1回院内集会	2/16	衆議院議員会館	1	消費者団体、議員など110人	34,320
	第12回道格消費者団体連絡協議会	3/17	広島パシフィックホテル	8	50	22,500
	第2回地方消費者委員会での事例報告	3/24	松山市	2	90	0
	第3回広島県消費者団体連絡協議会幹事会	3/30	生協連会議室	2	9	0
	小計					136,050
⑥不当行為是正	実施しなかった					0
	小計					0
⑦申入・問合せ等差止業務	自動車学校Yに差止請求書送付 中途解約の際の教習料は原則払い戻ししない旨の規定に対して	5/9	消費者ネット事務所	11	不特定多数	1,500
	石谷衣裳店 第5回期日	5/16	消費者ネット事務所	11	不特定多数	0
	石谷衣裳店 第6回期日(和解)	6/3	消費者ネット事務所	11	不特定多数	0
	貸衣装事業者Kへお問合せ送付	6/14	消費者ネット事務所	11	不特定多数	0
	カルチャースクールNへ申入書送付	6/28	消費者ネット事務所	11	不特定多数	1,390
	自動車学校Yに終了通知送付	6/28	消費者ネット事務所	11	不特定多数	80
	中古自動車のポッキリ販売について消費者庁掲示板に情報提供	6/28	消費者ネット事務所	11	不特定多数	0
	貸衣装事業者Kへ終了通知送付	8/30	消費者ネット事務所	11	不特定多数	80
	県内の自動車学校へ質問書送付 中途解約の際の授業料の扱いについて	10/4	消費者ネット事務所	11	42社	10,920
	自動車学校Yに申入書送付 特定コースの中途解約時の契約条項について	1/24	消費者ネット事務所	11	不特定多数	800
	結婚式披露宴会場Aに申入書送付 キャンセルの際の取消料の設定に関して	3/13	消費者ネット事務所	11	不特定多数	800
⑦110番活動	消費者トラブル110番	5/28	広島市消費生活センター	10	13	54,000
⑦情報収集・提供	ホームページ整備	適時	消費者ネット事務所	1	不特定多数	23,670
⑦検討会議	検討委員会(交通費、資料送付料)	11回	消費者ネット事務所	11	不特定多数	3,850

⑦	小計					97,090
---	----	--	--	--	--	--------

(2)その他の事業

事業名 (定款に記載した事業)	事業内容	実施日	実施場所	従事者の人数	受益対象者の範囲及び人数	支出額(円)
⑧その他事業	実施しなかった					0

●別記

事業名 (定款に記載した事業)	事業内容	実施日	実施場所	従事者の人数	受益対象者の範囲及び人数	支出額(円)
機関会議	第9回定時総会	6/14	八丁堀シャ ンテ	17	会員47(実 出席)	163,910
機関会議	理事会(4/25、5/25、6/27、7/20、8/30、10/3、 11/10、12/5、1/23、2/15、3/12)	11回	消費者ネッ ト事務所	19	役員15人、 ほか4名	17,078
機関会議	検討委員会(4/19、5/16、6/22、7/11、8/19、 9/27、10/28、11/28、12/20、1/30、2/23)	11回	消費者ネッ ト事務所	11	不特定多数	3,850
機関会議	啓発委員会(4/21、5/16、6/24、7/11、9/1、 10/3)	6回	消費者ネッ ト事務所	6	不特定多数	0

●情報収集

情報収集	HPより、天然ガスの投資話	6/14	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	養成講座受講生より、フィットネスクラブの会員 規約について	7/2	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	HPにて家賃回収業者による取り立て行為に関 して	8/20	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	賃貸住宅の家賃と原状回復費用の負担割合に ついて	8/30	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	生命保険の転換契約について(HP)	9/14	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	賃貸修宅の原状回復費用について	10/3	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	結婚式場のキャンセル料について	10/7	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	生命保険の転換契約について(資料送付)	10/14	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	ガソリンスタンドの開店チラシ(景品表示に関し て)	11/10	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	カウンセラー資格取得講座の募集について	11/25	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	互助会YおよびSの解約手数料	12/16	消費者ネッ ト事務所	1		
情報収集	結婚式場のキャンセル条項について	12/28	消費者ネッ ト事務所	1		

情報収集	衛星放送契約について(HP)	1/23	消費者ネット事務所	1		
情報収集	互助会Yの解約手数料について(HP)	3/6	消費者ネット事務所	1		
情報収集	互助会Yの解約手数料について(電話)	3/8	消費者ネット事務所	1		
情報収集						

● 会員状況（2012年3月31日現在）

	会員の種類	会員数	前年度
個人	正会員	285	260
	賛助会員	59	54
団体	正会員	7	7
	賛助会員	2	2

団体正会員 7団体

生活協同組合ひろしま
 広島県生活協同組合連合会
 広島中央保健生活協同組合
 生活協同組合ひろしま虹の会
 生活協同組合ひろしま労働組合
 広島合同労働組合生協ひろしまパート支部
 弁護士法人広島メープル法律事務所

団体賛助会員 2団体

広島大学消費生活協同組合
 呉市消費者協議会