

2017 年度 事業報告書

2017 年 4 月 1 日から 2018 年 3 月 31 日まで

特定非営利活動法人 消費者ネット広島

1. 事業の実施状況

(1)差止請求関係事業

- ・消費者からの相談・情報提供を 43 件受け、在宅ワーク事業者の株式会社 Dstyle に対して、ウェブサイト上の誤認されるような表示について、改善をするように通知書（申入書）を送付しました。その他、2 事業者(貸衣装事業者 2 件)へ質問書を送付しました。

貸衣装事業者 1 件については、質問書の段階ですが、成約書の改善がなされました。

株式会社 Dstyle と貸衣装事業者とは交渉中です。

- ・前年度からの持越し案件は 3 件あり、通信販売事業者の株式会社ミーロードについては、該当表示を削除するということと新規販売を中止するということで改善が図られました。映像配信事業者の(株)U-NEXT については、改善事項の説明に来ていただき、後日、文章にて回答を頂くということにしました。その後、回答がないという状況ですが、新たな情報提供もないということから、一定程度の改善がなされたと判断し、申入れ活動を終了しました。

もう 1 件は家庭教師事業者で質問書の段階ですが、現在も交渉中です。

2017 年度は訴訟提起に至る事案はありませんでした。

- ・広島市消費者月間事業で消費生活弁護士相談会を広島市と共催で実施し、17 件の相談・情報提供がありました。
- ・弁護士等による「専門相談員受付体制」（水曜日・金曜日）は継続しております。
- ・全国の適格消費者団体 16 団体で「若者の消費者トラブル 110 番」を実施、全国で 55 件の情報提供・相談が寄せられました。広島では 2 件の情報提供・相談がありました。

(2)特定適格消費者団体を目指す事業

特定適格消費者団体申請に向けての課題は整理しましたが、具体的な動きまでには至っていません。

(3)啓発事業

- ・消費生活相談員・消費者行政職員を対象にしたレベルアップ研修を 4 テーマ 12 回、相談技術高度化研修を 1 テーマ 3 回、6 月から 12 月にかけて実施しました。相談業務に必要な実務能力と相談員として必要な法的知識について学んでいただきました。(広島県委託事業)
- ・民生・児童委員、地域包括支援センターや介護関係者等、各地域で直接高齢者等と接する見守る立場の人を対象とした「見守り研修」を見守りネットワークのない市町を中心に、県内 5 市 4 町の 15 ヶ所で実施、538 名の参加がありました。(広島県委託事業)
- ・見守る立場の方に役立つ見守りねっとメルマガの配信登録者は 1,913 名になりました。(広島県委託事業)
- ・消費者被害防止セミナーを広島県消費者団体連絡協議会と連携して実施しました。

(4)広報、情報提供事業

- ・ホームページに、申入れ活動や注意喚起、セミナー等の案内を掲載しました。
- ・会報「ふくろうニュース」を 3 回発行し、会員の皆様に色々な情報を提供しました。

- ・広島市消費者月間事業、消費者のひろばへ参加し、消費者ネット広島の活動紹介、メルマガ登録の推進活動を行ないました。
- ・「トラブル体験会 in はつかいち」へブース出展し、消費者ネット広島の活動を紹介しました。
- ・広島県新任消費生活相談員等研修会で消費者ネット広島の活動について報告しました。

(5) ネットワーク事業

- ・標準引越運送約款等の一部を改正する告示案に関する意見書を、適格消費者団体 14 団体の連名で提出しました。
- ・高知で開催された「地方消費者フォーラム」に実行委員として参加しました。
- ・適格消費者団体連絡協議会(札幌、岡山)に参加し、全国の適格消費者団体と意見交換を行ないました。

(6) 財政基盤の強化と体制整備

- ・会員拡大の取組みは不十分でした。
- ・個人正会員として 3 名に加入していただきました。
- ・茶のしずく弁護士より、寄附金として 700,000 円いただきました。

2. 事業の実施に関する具体的事項

(1) 消費者問題の調査・研究・救済・支援事業

① 事業内容 高齢者等の接する見守る立場の人を対象とした「見守り研修」の実施（委託事業）

実施場所 北広島町千代田（10/6）、大竹市（12/14）、北広島町芸北（1/9）、北広島町大朝（1/12）東広島市（1/23）、福山市（1/25）、三原市（2/1）、府中市明郷（2/3）、大竹市自治連合会（2/8）、府中市西（2/16）、安芸太田町（2/20）、大崎上島町（2/23）、府中市老松（2/23）、府中市北（3/2）、神石高原町（3/14）県内 5 市 4 町の 15 ヶ所

実施日 2017 年 10 月 6 日～2018 年 3 月 15 日

事業の対象者 各地域の民生・児童委員、介護福祉関係者、自治会等 538 名（委託事業）

② 事業内容 見守りねっとメルマガ配信及びウェブサイト上への掲載

実施場所 当団体事務所

実施日 2017 年 4 月 1 日～2018 年 3 月 31 日

実施対象者 地域包括・福祉事業所職員、民生・児童委員等 1,913 名（配信者）

③ 事業内容 消費生活相談員等レベルアップ研修（委託事業）

インターネット通販の消費者トラブル（5/31、6/1、6/2）

精神的障害の疑いのある相談者への対応（9/20、9/21、9/22）

旅行関連のトラブル（10/25、10/26、10/27）

相談員に必要な最近の制度・法改正（12/6、12/7、12/8）

実施場所 第 3 ウエノヤビル 6 階会議室、広島 YMCA

実施日 2017 年 5 月 31 日～2017 年 12 月 8 日

実施対象者 県内の消費生活相談員等 63 名

④ 事業内容 消費生活相談技術高度化研修（委託事業）

相談員としての心構え

実施場所 第 3 ウエノヤビル 6 階会議室

実施日 2017 年 8 月 30 日～2017 年 9 月 1 日

実施対象者 県内の消費生活相談員等 60 名

(2) 社会制度の改善への提言事業

事業内容 意見書の提出

標準引越運送約款等の一部を改正する告示案に関する意見書を、適格消費者団体 14 団体の連名で提出

実施場所 当団体事務所

実施日 2017 年 12 月 28 日

実施対象者 適格消費者団体 14 団体

(3) 啓発に関する事業

事業内容 消費者被害防止セミナー開催

広島県消費者団体連絡協議会として、消費者被害防止セミナー開催

実施場所 メルパルク広島

実施日 2018 年 3 月 12 日

実施対象者 広島県消費者団体連絡協議会メンバー、消費者

(4) 出版・広報、情報提供事業

①事業内容 ふくろうニュースを 3 回発行

実施場所 当団体事務所

実施日 2017 年 5 月 2 日、7 月 31 日、2018 年 1 月 9 日

実施対象者 会員ほか、不特定多数

②事業内容 広島市消費者月間事業「消費者のひろば」にて消費者団体訴訟制度の啓発展示、メルマガ登録の推進

事業場所 紙屋町シャレオ中央広場

実施日 2017 年 5 月 27 日

実施対象者 一般消費者

③事業内容 トラブル体験会 in はつかいちへブース出展し、消費者ネット広島の活動紹介とメルマガ登録の推進

実施場所 廿日市市あいプラザ

実施日 2017 年 8 月 20 日

実施対象者 一般消費者

(5) 消費者団体・関係諸機関とのネットワーク事業

事業内容 適格消費者団体連絡協議会

第 23 回・第 24 回適格消費者団体連絡協議会に参加し、差止請求事案の事例報告と意見交換、特定適格消費者団体認定申請に向けて、整備すべき事項、要件及び手続等の意見交換

実施場所 札幌市、岡山市

実施日 2017 年 9 月 9 日～10 日、2018 年 3 月 3 日～4 日

実施対象者 関係団体等

(6) 差止請求権を行使する事業

①事情内容 差止請求検討委員会

消費者からの情報提供に基づき、事業者及び事業者団体へ申入れ等を行うため、消費者の被害状況の法的検討

実施場所 当団体事務所

実施日 2017 年 4 月 21 日～2018 年 3 月 20 日 検討委員会 12 回

- ②事業内容 貸衣装事業者のご注文受書のお約束に関して、平均的損害を上回る解約料の定めは無効とする消費者契約法9条1号に該当する可能性があるかと判断し質問をしました。
- 相手先 貸衣装事業者 有限会社N
- 問合せ実施日 2017年4月24日（継続中）
- 概 要 同社の注文受書からすると、使用日から何年前の契約でも違約金が30%発生するように読めるため、平均的損害を上回る解約料の定めは無効とする消費者契約法9条1号に該当する可能性があり、不特定多数の消費者との間でこの内容の契約が締結されているのではないかと考え質問書を送りました。
- 経 過 同社に対して、2017年4月24日付で質問書を送付し、2017年5月24日付で回答を受領しました。この機会に規程・契約条項を見直すという同社からの回答を受け、見直した規定を送っていただくよう、2017年6月23日付で連絡書を送付し、2017年7月20日付で見直す予定の規定・契約条件の回答がありました。回答を受け、検討した結果、契約日直後のキャンセルでも10%ないし30%のキャンセル料がたとえ何年前でも不変なのか等、不明な点について回答を頂くよう、再質問書を2017年9月19日付で送付し、2018年1月14日付で、まだ、検討過程であるので、改めて回答するとの連絡がありました。その後回答がないので、2018年3月26日付で回答を頂くように通知書を送付しました。
- ③事業内容 貸衣装事業者のご成約書の規定に関して、一読して理解しにくいものなので、「消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮」をお願いのうえ、不明な点について質問をし、改善されたので終了しました。
- 相手先 貸衣装事業者 株式会社F
- 問合せ実施日 2017年9月19日（2017年11月28日終了）
- 概 要 同社のご成約書からすると、本成約後のキャンセルの場合、50%のご入金は返金されません。成人式前3ヶ月以前のキャンセルはレンタル金額の30%をお返し致します。などといった規定があり、これらの規定の文言は、一読して理解しにくいものですので、消費者契約法3条1項に基づき、「消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮」をお願いのうえ、不明な点について質問書を送りました。
- 経 過 同社に対して、2017年9月19日付で質問書を送付し、2017年10月31日付で回答書を受領しました。同社からの回答は、成約書を利用者にとってご理解いただける内容であるかを考え見直した結果、「成約書」を改訂されたため、2017年11月28日付で、同社に対する問合せを終了しました。
- ④事業内容 在宅ワーク事業者に対し、ウェブサイト上の誤認されるような表示について、改善をするように通知（申入）をしました。
- 相手先 株式会社 Dstyle
- 申入れ実施日 2018年2月27日（継続中）
- 概 要 同社のウェブサイト上の誤認されるような表示について改善を求めました。
- 経 過 同社への2017年12月12日付の質問書に対し、2017年12月18日付で契約者の収入等についての回答を頂きました。回答によると、契約者1人当たりの平均収入額は約4万円となる旨が記載されているが、ウェブサイトには「今年もすでに50名の方に取り組んで頂き、平均月収が10万円と嬉しい結果となりました」等と、上記回

答と異なる記載が見受けられる。これらのウェブサイト上の記載は、不当景品類及び不当表示防止法第5条1項に該る可能性があると思われますので、誤認されるような表示については、改善を図られるよう2018年2月27日付で通知書を送付しました。

- ⑤事業内容 110番活動
広島市消費者月間事業として、消費生活弁護士相談会を実施
実施場所 広島市消費生活センター研修室
実施日 2017年5月27日
実施対象者 来所された市民13名、電話4名 合計17件
- ⑥事業内容 若者の消費者トラブル110番
全国の適格消費者団体16団体で一斉に実施
実施場所 当団体事務所
実施日 2017年12月9日
実施対象者 電話2件

3. 理事会等の機関会議の開催状況

(1) 第15回通常総会

日 時：2017年6月24日（土）15：20～16：20

場 所：広島弁護士会館 3階大会議室（広島市中区上八丁堀 2-73）

出席状況：出席者114名（実出席34名 委任状出席80名）

第1号議案 2016年度事業報告及び活動決算承認の件 満場一致で可決

第2号議案 2017年度事業計画及び活動予算決定の件 満場一致で可決

第3号議案 役員選任の件 満場一致で可決

(2) 理事会

第1回理事会

〔日 時〕 2017年4月27日（木）17：30～18：45

〔場 所〕 当団体事務所（広島市中区鉄砲町 1-20）

〔出席状況〕 理事9名/15名

第2回理事会

〔日 時〕 2017年5月23日（火）17：40～18：30

〔場 所〕 当団体事務所（広島市中区鉄砲町 1-20）

〔出席状況〕 理事8名/15名

第3回理事会

〔日 時〕 2017年6月24日（土）16：20～16：25

〔場 所〕 広島弁護士会館 3階大会議室（広島市中区上八丁堀 2-73）

〔出席状況〕 理事14名/14名

第4回理事会

〔日 時〕 2017年7月24日（月）17：30～18：30

〔場 所〕 当団体事務所（広島市中区鉄砲町 1-20）

〔出席状況〕 理事10名/14名

第5回理事会

〔日 時〕 2017年9月25日（月）17：30～18：55

【場 所】 当団体事務所(広島市中区鉄砲町 1-20)

【出席状況】 理事 11 名/14 名

第 6 回理事会

【日 時】 2017 年 10 月 23 日(月)17:30~18:40

【場 所】 当団体事務所(広島市中区鉄砲町 1-20)

【出席状況】 理事 9 名/14 名

第 7 回理事会

【日 時】 2017 年 11 月 29 日(水)17:30~18:50

【場 所】 当団体事務所(広島市中区鉄砲町 1-20)

【出席状況】 理事 8 名/14 名

第 8 回理事会

【日 時】 2017 年 12 月 26 日(火)18:00~18:40

【場 所】 当団体事務所(広島市中区鉄砲町 1-20)

【出席状況】 理事 11 名/14 名

第 9 回理事会

【日 時】 2018 年 1 月 29 日(月)17:30~18:30

【場 所】 当団体事務所(広島市中区鉄砲町 1-20)

【出席状況】 理事 11 名/14 名

第 10 回理事会

【日 時】 2018 年 2 月 26 日(月)17:30~18:30

【場 所】 当団体事務所(広島市中区鉄砲町 1-20)

【出席状況】 理事 9 名/14 名

第 11 回理事会

【日 時】 2018 年 3 月 27 日(火)17:30~18:40

【場 所】 当団体事務所(広島市中区鉄砲町 1-20)

【出席状況】 理事 10 名/14 名

4. 会員状況(2018 年 3 月 31 日現在)

○個人正会員: 267 名

○団体正会員: 9 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
コープ中国四国事業連合、コープハウジングひろしま株式会社

○個人賛助会員: 49 名

○団体賛助会員: 10 団体

広島大学消費生活協同組合、呉市消費者協議会、有限会社三田製麺所、
星企画株式会社、広島海苔株式会社、広島共和物産株式会社、
間口ウエストロジ株式会社、巢守金属工業株式会社、荒谷株式会社
一般社団法人生命保険協会広島県協会