

2020 年度 事業報告書

2020 年 4 月 1 日から 2021 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. 事業の成果

- ・2020 年度はコロナ禍により、消費者の生活・行動も制限され、日常が一変した 1 年でした。私たちの取り組みも、行事の中止や延期、活動の自粛を余儀なくされました。
- ・コロナウィルス感染拡大に便乗した悪質商法やトラブルが急増し、これまでにない消費者被害が出ています。そのような中で、週 1 回配信を継続しているメールマガジンで、コロナ関連の注意喚起をタイムリーに発信しました。
- ・三密対策として行った会議や研修企画のオンライン開催は、参加者を増やす新たな方法として、引き続き活用していきたい。

(1) 差止請求関係事業

- ①活動の源である消費者被害に関する相談・情報提供を、年間で 56 件いただきました。
- ②今年度あらたに 2 業者に対し、申入れを行いました。また、前年度から継続している婚活事業者とは、利用規約の一定の改善がみられ、申入れ活動を終了しました。
- ③2 事業者には質問書を送付し、問題点を指摘しました。

(2) 特定適格消費者団体をめざす取り組み

- ①あらためて認定 P J 会議を 2 回開催し、課題の再整理を行いました。

(3) 調査研究支援事業

- ①今年度も県内の相談員さんや消費生活担当職員を対象にした相談技術高度化研修を 4 テーマで実施。相談業務に必要な実務能力、法知識について研修いただきました。
- ②今年度はじめて、県事業として、相談事例検索コンテンツ（F A Q）の監修業務に取り組み、30 事例について法的な立場と消費者目線で監修しました。

(4) 啓発事業

- ①高齢者等を見守る立場の皆さんを対象にした研修会を、広島市内 2 か所で実施しました。消費生活センターでの事例を紹介しながら、高齢者を狙った悪質な手口や被害に遭わないための方法について解説。民生委員さんや地域サポーター、町内会長さんなど計 65 名の方に参加いただきました。

(5) 提言事業

- ①適格消費者団体 15 団体の連名で、消費者契約に関する検討会への意見書を提出しました。

(6) 出版・広報事業

- ①高齢者等を見守りに役立つ最新の情報発信として、メールマガジンを毎週 1 回配信しました。
- ②「ふくろうニュース」を年 2 回発行しました。

(7) ネットワーク事業

- ①適格消費者団体連絡協議会に参加し、消費者ネットの差止訴訟の活動紹介や、他団体との意見交換をおこないました。

(8) 組織、財政基盤の強化

①既存会員の継続加入が増え、前年度を上回る会費を確保することができました。

2. 事業の実施に関する事項

(1) 特定非営利活動に係る事業

事業名	具体的な事業内容	実施日 実施場所	受益対象者の 範囲、 人数
①各種消費者問題の調査・研究・救済・支援事業	(1) 消費生活相談技術高度化研修（委託事業） ①「消費生活相談に必要な法知識」講師 鳥谷部 茂 氏 ②「インターネット通販に関する消費者トラブル」講師 原田 由里 氏 ③「インターネットを中心とした広告表示に関する消費者トラブル」講師 原田 由里 氏 ④「インターネットを中心とした旅行に関する消費者トラブル」講師 上田 孝治 氏 (2) 相談事例検索コンテンツ監修（委託事業） ①9 事例について法的な視点で問題ないか、消費者の目線から見て分かり易いか、助言内容を監修しました。 ②11 事例について同様に検討、監修しました。 ③7 事例について同様に監修しました。	(1) ①8/26-28 ②10/7-9 ③11/11-13 ④2/24 ①②弁護士会館会議室 ③広島 YMCA 及び広島グリーンアリーナ中会議室 (2) 2/15、3/19、3/26 当団体事務所	(1) ①69 名 ②69 名 ③72 名 ④19 名 +50 名 (2) 不特定多数
②各種消費者問題に関する社会制度の改善への提言事業	(1) 意見書の提出 ①適格消費者団体 15 団体連名で「消費者契約に関する検討会への意見書」を提出しました。	①7/31 当団体事務所	消費者庁
③各種消費者問題の啓発に関する講演会・講座・研究発表会等の企画・運営事業	(1) 高齢者等見守り研修の実施 最近の相談事例を紹介しながら、悪質商法の手口や被害防止の方法について講義をしました。 ①美鈴が丘高齢者等見守り研修会 講師 寺本ひとみ 氏 ②五月が丘高齢者等見守り研修会 講師 石原福子 氏	①7/18 広島市佐伯区美鈴が丘公民館 ②10/31 広島市佐伯区五月が丘公民館	①民生委員等 40 名 ②民生委員、見守りサポーター他 25 名

④各種消費者問題に関する出版・広報・情報提供事業	(1) 見守りねっとメルマガ配信及びウェブサイト掲載 メルマガジンNo.338～No.389 を配信しました(52週) 注意喚起情報をHPにその都度掲載しました。 (2) ふくろうニュースNo.41 及びNo.42 発行 差止関係業務、啓発活動報告、相談員さん奮戦記など今年度の活動を中心とした内容。 (3) 「年頭所感」の寄稿 日本消費経済新聞の新年号へ、理事長「年頭所感」を寄稿しました。	(1) 毎週月曜日 4/1～3/31 (2) 7/20、1/22 (3) 12/22 いずれも 当団体事務所	(1) 民生委員ほか 2317名 (2) 会員、ほか不特定多数 (3) 不特定多数
⑤消費者団体・関係諸機関とのネットワーク事業	(1) 適格消費者団体連絡協議会 ※オンライン開催 年2回開催される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、活動の報告交流、事務局会議での意見交換をしました。 ①令和2年9月連絡協議会に参加 全体では37団体133名参加がありました。 ②第30回連絡協議会に参加 全体では35団体108名余りの参加がありました。 (2) 広島県消費者団体連絡協議会 書面議決で参加しました。	(1) ①9/5 Web開催 ②3/13 Web開催 いずれも事務局は東京 (2) 7/24 広島県生協連	(1) ①理事、事務局計6名 ②理事、事務局計8名
⑦差止請求権を行使する事業ならびに差止請求権の行使に必要な情報の収集と、差止請求権の行使に関する情報の提供を行なう事業	(1) 検討委員会 事業者へ申入れ等を行うため、消費者からの受付情報の選定、振り分け、法的検討を行ないました。 年10回 (2) 差止請求訴訟、申入れ等 ①ゲームアプリ (前年からの継続) アイテムのスキルアップのために課金したが、突然アイテムの内容が修正されランクダウンした。利用規約にゲームバランス等が崩れる場合は運営側が内容を変更することが可能とあるが、おかしくないかという情報に基づき検討 仕様変更はやむを得ない。仕様変更が損害賠償の対象になるか、賠償方法の是正は可能か、あらためて免責事項と絡めて9/4質問書送付。9/28付け回答書が届くが、対応は事案ごとに異なるとの回答。今後、具体的な事案に対して、どのように規約を適用しているのか注視し、ユーザー保護の視点で問題意識を述べて終了することに。理事会に報告後、12/10付け終了通知送付。	(1) ①4/13 ②6/23 ③7/17 ④8/25 ⑤9/29 ⑥10/28 ⑦11/25 ⑧12/21 ⑨2/4 ⑩3/17 いずれも当団体事務所 (2) ①9/3 質問書送付 12/10 終了通知	(1) ①6名 ②11名 ③9名 ④9名 ⑤10名 ⑥10名 ⑦10名 ⑧9名 ⑨10名 ⑩9名 (2) 不特定多数

	②株式会社リンクストア(前年からの継続) 400 円の参加料を事前に支払い、親戚の不幸で当日キャンセルをしたら 1 万円のキャンセル料を請求されたとの情報があり、事業者にキャンセル料の根拠について質問。 事業者から男女の参加者数に違いがあると成り立たないので「抑止力」的な意味も込めて金額設定しているとの回答があり、「いかなる理由があっても」という規定は消費者契約法 9 条 1 号に反するとし、申入れをした。 しばらく回答がなく、再申入れをすると「利用規定を修正した。ホームページを見てくれ」との連絡があった。確認すると「正当な理由がない時はキャンセル料が発生する」とし、正当な理由とは「急な病気、事故、親族の不幸等」で、1 週間以内に公的書類を出せば他のパーティへの振替で対応すると変更されていた。 しかし、親族の不幸での公的書類とは何か、急病で入院した場合、1 週間以内に書類を提出できるか、振り替えのみの対応は妥当か、など疑問があり再々申入書を送付。 しばらくして「規約を変更した」との電話があり、再度ホームページを見ると、「公的書類とは診断書や会葬礼状はがきなど」「提出期限は 1 か月以内」「振替が難しい場合は前日までのキャンセルと同様の扱いにする」と変更していた。書面での回答がなかったものの、一定の改善があったものとして、申入れを終了することとした。 ③(株)ライフ(サプリメントの定期購入) スマホのインスタグラムから「初回 100 円ラクトクモニターコース」という広告を見てサプリメントを購入した消費者から、初回だけのつもりだったのに 2 回目も届き、4 ヶ月分 39500 円を請求された、との相談を受けた。 消費者が見た SNS 上の広告には商品説明のあと「今すぐ応募する」というクリックボタンがあり、その次の「解約保証」の欄には「初めての方でも安心、解約保証を用意」の記載。さらに「2 回目以降も 50%オフでお得にお届け」と書いてあるため、試しに購入しようと申込のための公式サイトに入る。ところが、公式サイト「解約保証」の欄では、解約は 3 回目以降、さらに欄外に小さな文字で「初回 100 円は 2 回目 4 ヶ月分一括購入が条件」との記載があった。SNS の広告から公式サイトに誘導された消費者は、初回だけのお試しと思い込んでおり、また「在庫がなくなり次第、コースは終了するのでお早めに申し込みを」	②4/17 再々申入れ 7/6 終了 ③11/6 申入れ、11/27 終了	
--	--	---	--

	との記載は消費者に熟読する余裕を与えず申込みをさせる巧妙な勧誘方法である。このような不当な勧誘と誤解を招く広告は、景表法の「有利誤認」に当たる可能性があるとして使用中止を申し入れた。 すると、すぐに「ホームページから商品から削除した。今後は適切な広告表示となるよう邁進する」との回答書が届き、確かに削除されていることを確認し、適切な広告表示に努められるよう要請し、申入れを終了した。 ④看護専門学校 4月に入学したが、病気のため2日で退学を申し入れたところ、「1年間の授業料を払わないと退学を認めない」と言われた。「学則等」にも「学校長は、退学を願い出るものが当該学年の授業料、施設運営費、…の納付を終えなければ、これを許可してはならない」とある。問題ではないかとの情報をうけ、この「学則等」について検討。 実際に退学者に対して請求しているのか実態についての質問(9/3)に対して、「収支維持の観点で採られた措置であり、運用については各般の事情の把握に努め、学生が不当な扱いを受けることがないように意を尽くしている」との回答。この回答を踏まえ、授業料等の未払いで次年度を迎えても籍をおいたままとすることはありうるのか再質問(10/12)をしたところ、「個別・具体の事情を踏まえながら、適切な対応につとめている」と、抽象的な表現で回答があった。 これまでの対応から、契約条項の重要性を理解していなく、消費者契約法の趣旨を踏まえ、申入れの必要ありと判断し、解釈に疑義が生じない明確な基準で、かつ平易なものになるよう見直し、退学にあたり不当に高い金額にならないよう、また退学の自由(権利)を不当に制限することにならないよう改善を求める申入れをした。 2/19 学則の改訂について論議する予定との回答書を受理。変更する意思があるようなので、議論の結果(内容)を連絡して欲しい旨を伝える通知書を出すことにし、理事会で確認後、3/30 通知書を送付した。	④1/14 申入れ 3/30 終了	
--	--	--------------------------	--

3. 機関会議の開催状況

会議名	主な審議事項	日時 場所	参加状況
(1) 第18回 定時総会	第1号議案 2019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 2020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 定款変更の件 満場一致で可決	6/13(土) 14:30～15:15 広島弁護士会館2階会議室	実出席19 名、書面 102名、 委任10名 計131名
(2) 理事会	①第1回理事会 ②第2回理事会 ③第3回理事会 ④第4回理事会 ⑤第5回理事会 ⑥第6回理事会 ⑦第7回理事会 ⑧第8回理事会 ⑨第9回理事会 ⑩第10回理事会 ※第2回よりWeb同時開催。	4/15 7/2 8/5 9/8 10/5 11/5 12/9 1/13 2/18 3/25 いずれも当団体事務所	理事15名 中 ①11名 ②13名 ③13名 ④12名 ⑤13名 ⑥13名 ⑦12名 ⑧13名 ⑨12名 ⑩12名
(3) 監事監 査	業務及び会計帳簿について監査	4/21 当団体事務所	監事2名 中2名+事 務局
(4) 消費者 契約第31条 に基づく調 査	差止請求業務その他の業務が消費者契約 法に従い適正に遂行されているか、また 帳簿等その他の書類確認と保管状況につ いて確認した。	6/18 当団体事務所	調査実施 者1名、 事務局1 名

4. 会員状況（2021年3月31日現在）

(1) 個人正会員 221名

(2) 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

(3) 個人賛助会員 47名

(4) 団体賛助会員 9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、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