

2012 年度事業報告書

2012 年 4 月 1 日から 2013 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

- ・消費者ネット広島は、消費者からの情報に基づき、不当な契約や勧誘などを事業者に対して申入れ等を行う「差止業務」と、消費者被害防止のために講演や研修会の開催、広報活動、ネットワークづくりなどの「啓発事業」の2つの柱をもって活動をしています。
- ・差止業務では、自動車学校の中途解約による精算金額が不明確で、返金条件が限定されている事案について検討を重ねましたが、十分な回答がないため提訴を予定しています。
そのほか、結婚式場のキャンセル料については、一定の改善が図られたため終了。現在、互助会や通信教育、光回線の解約時の問題について検討を続けています。※概要は別紙参照
- ・啓発事業では、広島県から委託を受けて相談員養成講座やレベルアップ研修、見守りサポーター研修を2012年度も実施。養成講座の受講者のうち、専門相談員の認定試験に6名が合格しました。（県内で7名が合格）見守りサポーター養成研修は、県内13の市町で実施。これまでの3年間で10市8町に取り組みが広がりました。
- ・消費者被害防止ネットワークの取り組みでは、賛同いただいている10団体が共催して、2月にシンポジウムを開催。福祉関係者や法曹界、行政など300名の参加をいただき、地域での見守りの必要性について、認識を深めました。
- ・この間の活動が評価され、2012年4月25日に消費者支援功労者表彰(内閣府特命担当大臣表彰)が授与されました。
- ・会員数は、個人会員350名、団体会員9団体とわずかに増えていますが、NPO法人として消費者に広く知っていただくための広報活動や、注意喚起のための情報提供活動は課題を残しました。

2. 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	①実施日 ②実施場所 ③従事者の人数	受益対象者の範囲及び人数	支出金額 (円)
①消費者問題の調査、研究、救済、支援の活動	消費生活相談員養成講座(委託事業) 6/16～7/15 広島会場 受講者75名 6/30～7/29 福山会場 受講者46名 各会場とも土日の8日間、19のテーマで講座を実施。	①6/16～7/29 ②広島 YMCA 福山プラザホテル ③2名	消費者問題について関心がある県民121名	3,212,260
	高齢消費者等見守りサポーター養成研修(委託事業)	①7/27～3/18 ②県内13市町、16	各地域の民生委員、介護福	719,829

	日頃、地域で高齢者のお世話をされる民生委員や介護福祉関係者等を中心に、消費者被害の実態や防止のための見守りの必要性について研修 ※概要別紙参照	箇所 ③8名	社関係者等 653名	
	消費生活相談員等レベルアップ研修(委託事業) 4テーマ(旅行業、不動産取引、保険・金融商品、精神的な不調を抱えた方への相談対応)について現任相談員を対象にした研修を実施。	①9/26～1/31 ②広島 YMCA ほか ③2名	県内の消費生活相談員等 67名	2,411,945
	書籍、専門誌購読	①通年②消費者ネット事務所③1名	不特定多数	10,295
② 社会制度の改善・提言	広島県議会にて「消費者のための新たな訴訟制度の創設を求める意見書」採択	①7月2日 ②広島県議会 ③3名	不特定多数	0
	集団的消費者被害回復に係る訴訟制度案についての意見書を消費者庁等に提出	①9月9日 ②消費者ネット事務所 ③14名	消費者庁ほか 不特定多数	0
	消費者委員会との意見交換会	①2月26日 ②東京 ③1名	適格消費者団体5団体6名 と消費者委員会9名 計15名	0
③ 啓発関連の講演・研修会	第1回相談員学習・情報交換会 「グルーポンによるサービストラブル」について事例を持ち寄り相談員と弁護士で学習	①7月4日 ②消費者ネット事務所 ③1名	相談員、弁護士12名	0
	広島県内の消費者行政担当職員研修にて、消費者団体訴訟制度について説明	①7月6日 ②消費生活課研修室 ③1名	県内の担当職員20名	0
	呉中央中学校での啓発講座 保護者からの依頼を受けて、中学生対象のインターネット、ケイタイのトラブルについての講演開催を支援	①12月20日 ②呉中央中学校 ③1名	全生徒、希望の保護者など 280名	0
	第2回相談員学習・情報交換会 「火災保険による自然災害給付金での住宅改修のトラブル」について事例を持ち寄り相談員と弁護士で学習	①1月26日 ②広島市消費生活センター研修室 ③1名	相談員、弁護士等21名	0

	高齢者の消費者被害防止シンポジウム 基調講演「老いの安全・安心を守る」 講師 樋口恵子さん 社協、民生委員、警察、相談員によるパ ネルディスカッション	①2月25日 ②広島県民文化セ ンターホール ③8名	会員、消費者、 福祉関係、法 曹界、行政な ど300名	4,441,791
④広報、情 報提供	ふくろうニュースNo.17 発行	①5月18日 ②消費者ネット事 務所 ③2名	会員ほか不特 定多数	2,000
	広島市消費者のひろばにて、啓発展示、DVD 上映、パンフの配布	①5月19日 ②シャレオ中央広 場 ③2名	不特定多数	0
	啓発 DVD500部、パンフ1万2千部の作成 し、各市町の窓口や公民館、関係団体等に 配布、研修等で活用した。	①5月15日～ ②消費者ネット事 務所 ③2名	不特定多数	4,815,165
	ふくろうニュース号外の発行	①6月9日 ②消費者ネット事 務所 ③2名	会員ほか不特 定多数	5,940
	消費者&事業者シンポジウム消費者啓発展 示	①9月20日～21日 ②シャレオ中央広 場 ③2名	不特定多数	0
	ホームページからの情報提供	①適時 ②消費者ネット事 務所 ③1名	不特定多数	0
⑤ 諸 機 関 と の ネ ッ ト ワ ー ク	消費者行政しらべ分析会 県消団連として取り組んだ県内各市町 の消費者行政の状況について報告、分析	①6月19日 ②広島県生協連 ③2名	消費者団体7 団体	0
	広島県消費者団体連絡協議会総会、第1回 幹事会	①7月20日 ②消費生活課研修 室 ③2名	7団体11名 行政2名	0
	消費者被害防止ネットワーク委員会運営 委員会	①8月3日 ②消費者ネット事 務所 ③1名	ネットワーク 関係団体7団 体8名	0
	第13回適格消費者団体連絡協議会 結婚披露宴の解約料の問題について事 例報告。	①9月8日 ②大分市 ③2名	全国の関係団 体、消費者庁 等48名	47,800
	消費者被害防止ネットワーク県民のつど い企画会議 企画の趣旨や講師候補、日程等の協議	①9月14日 ②消費生活課研修 室 ③1名	関係団体など 12名	0

	中国四国地方消費者フォーラム第1回実行委員会	①10月11日 ②松山市 ③1名	行背う、消費者団体 25 団体	0
	消費者被害防止ネットワーク県民のつどい第2回企画会議 企画案に基づき、企画の詳細を検討し、基調講演とパネルディスカッションによるシンポジウム開催を確認。	①11月19日 ②消費生活課研修室 ③1名	関係団体等 14 名	0
	消費者意識調査検討会 県消団連が8月～9月に実施した消費者問題の意識調査について	①10月26日 ②メルパルク広島 ③2名	消費者団体、行政等 12 名	0
	消費者のつどい 2012 意識調査の取り組みを報告	①11月7日 ②鯉城会館 ③2名	消費者、行政など 198 名	0
	クレ・ちほ第18回シンポ in 広島で消費者行政しらべの取り組みについて報告	①11月10日 ②南区役所別館 ③1名	全国から参加の弁護士等 50 名	0
	中国四国地方消費者フォーラム 広島より見守りサポーター養成研修の取り組みについて報告	①12月6日 ②松山市 ③2名	中国四国の消費者団体、行政、消費者庁など 112 名	9,980
	消費者団体訴訟制度シンポジウム 適格消費者団体としての活動事例について依頼され報告した	①3月14日 ②大阪市 ③1名	消費者、行政など 150 名	0
	第14回適格消費者団体連絡協議会 各団体の活動交流と消費者庁からの報告に基づき協議した。	①3月16日 ②東京都 ③2名	関係団体、消費者庁など 53 名	53,480
⑥ 不当行為是正	実施しなかった			0
⑦ 申入れ、問合せ等差止業務	S ホテルへ結婚披露宴のキャンセルの際の取消料について申入書送付	①4月24日 ②消費者ネット事務所 ③14 名	不特定多数	800
	Y 自動車学校に回答書の内容が解りにくく、詳細な説明を伺うための懇談をしたいとの要請書を送付	①5月14日 ②消費者ネット事務所 ③14 名	不特定多数	800
	A ホテルに対し、取消料の定めについて、モデル約款と比較しても高額で平均的損害を超えるため、是正を求める再申入書を送付	①7月2日 ②消費者ネット事務所 ③14 名	不特定多数	840

S ホテルに対し、約款の中にキャンセル料の基準となる申込金の額や会場費が不明なため質問書を送付	①7月2日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	840
Y 自動車学校からの質問書に対して回答、再度面談の申入書を送付	①7月20日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	620
互助会に対して解約手数料を定めた書類の提出を求める要請書を送付	①7月20日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	280
A ホテルからの文書に対する回答を送付	①8月10日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	300
全日本冠婚葬祭互助協会に解約時の払い戻し金額が記載した書類等についての質問書送付	①8月10日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	400
K 自動車学校に誓約書及び約款の提出を求める依頼書を送付	①8月10日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	80
Y 自動車学校へ差止請求書面を送付 解約時の精算方法や違約金の根拠に疑義があり、是正申入れの主旨理解のための面談を養成したが回答がないため。	①9月25日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	840
互助会に解約手数料の算定基準について、その根拠とモデル約款との関係等の質問書を送付	①11月19日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	80
A ホテルに対し、規約を変更し一定の改善が図られているとして終了通知を送付	①11月19日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	120
Y 自動車学校に、回答の内容が質問に応えた内容でないため再通知を送付	①12月25日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	840
S ホテルの回答書をもとに検討したが、結論が出ず、一旦終了することになり終了通知を送付。	①12月25日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	120
通信教育を行う専門学校に対し、中途退学の際の諸費用の精算の定めについて質問書を送付	①12月25日 ②消費者ネット事務所 ③14名	不特定多数	860

	その他情報提供者への御礼の返事	①12月25日 ②消費者ネット事務所 ③1名	不特定多数	80
	貸衣装店裁判費用	①12月25日 ②消費者ネット事務所 ③2名	不特定多数	318,000
⑦110番活動	広島市の消費者月間行事として、消費生活弁護士相談会を実施。6名の弁護士に18件の相談を対応いただいた。	①5月19日(土) ②広島市消費生活センター研修室 ③7名	相談に来られた市民16名	54,000
⑦検討会議	検討委員会の資料送付費用等	①1回 ②消費者ネット事務所 ③1名	委員3名	720

(2) その他の事業

実施しなかった

3. 別記

(1) 理事会等の開催状況

	内容	開催日 開催場所	参加状況	支出金額 (円)
第10回定時総会 ・記念講演会	○講演「消費者関連法改正とその背景」 講師 国民生活センター 理事長 野々山 宏さん ○広島弁護士会劇団「消費者一座」による 悪質商法の手口を寸劇で紹介 ○定時総会 昨年度の活動報告、決算の承認 今年度の方針と予算を決定	6月9日(土) 13:30-16:00 広島 YMCA コンベンションホール	総会 139名(実出席 49名) 講演会 64名	263,172
理事会	4/20 第1回 ・検討委員会からの提案事項 ・第10回定時総会・講演会関係 5/29 第2回 ・検討委員会からの提案事項 ・定時総会・講演会の当日任務分担等 6/29 第3回 ・検討委員会からの提案事項 ・会員拡大、活動課題の進め方 7/30 第4回 ・検討委員会からの提案事項	9回 消費者ネット事務所	役員 15名 他 3名	8,006

	・消費者被害防止ネットワークの取り組みについて 9/3 第5回 ・検討委員会からの提案事項 ・防止ネットワーク2月つどいの企画検討 ・地方消費者グループフォーラムの参加 11/9 第6回 ・検討委員会からの提案事項 ・2/25 消費者被害防止シンポジウムの開催確認 ・ネットワーク構築に向けた今後の展開 ・事務所維持管理に関して 12/21 第7回 ・検討委員会からの提案事項 ・事務所維持管理費の件 2/12 第8回 ・検討委員会からの提案事項 ・第11回定時総会、記念講演について 3/7 第9回 ・次期の体制に向けて ・今後の重点課題、方向性について			
検討委員会	4/3、5/10、6/12、7/9、8/7、9/13、10/22 11/16、12/19、1/22、2/20、3/25	12回	委員 11名	720
監査	監査	5月8日	4名	0
調査実施	第3者調査実施	6月4日	3名	0
啓発委員会	第1回 消費者被害防止ネットワーク県民のつどい(仮称)の企画案について協議	8月23日 消費者ネット 事務所	委員4名	0
被害防止ネットワーク県民のつどい(仮称)企画会議	第1回 企画案について協議 福祉の見守り制度について、県社協の上田地域福祉課長より報告を受け学習した。	9月14日 消費生活課研 修室	8団体11 名 事務局 1名	0
	第2回 企画案に基づき、日程、会場、講師、パネリストについて検討、内容を確定した。 企画の名称は「高齢者の消費者被害防止シンポジウム」とした。	10月19日 消費生活課研 修室	8団体11 名 事務局 企画会 社3名	0

(2) 主な検討事案の概要と結果

検討事案	検討、申入れの概要	検討の結果
Y 自動車学校	4/3 付けで中途解約の場合、「コース料金の払い戻しをしない」という案内書面に問題があり申入れをし、その回答について検討。5/14 付けで、解約時の精算方法や解約料算出の根拠が解りにくいため、説明を伺うための懇談を求める要請文を送付。5/29 回答書受理。 7/20 付けで問題点の具体例を示し、再度面談を要請するも回答なし。9/25 付けで差止請求書面を送付。 10/1 付けで「未消化部分の半額を返金します」と内容を改訂するとの回答を受理	解約時の精算額が一義的でなく不明確。返金条件を「やむを得ない事由があると認められた場合」と限定され、原則返金しない規定になっているため、12/25 付けでこのままでは差止訴訟を提起することになるとの回答書を送付。その後、連絡がないため、提訴に向けて準備。
A ホテル結婚式場	挙式3週間前のキャンセル料について、確定していない見積書の50%として、実際の損害を計算せずに便宜的に見積書を基準にしていることや、業界のモデル約款を上回るキャンセル料のため、2012年3月に申入れしたが、4/11 付け回答書では事業者は問題視せず。 7/2 付けで再申入れ。取消料の規定が披露宴150日以前は申込金(10万円)全額、29日前～10日前まで申込金全額+見積金額50%とモデル約款より高額で平均的損害を超えると是正を求め交渉。	365日以前は申込金25%、180日前までは申込金50% 29日～10日前は見積金額の50%と一定改善が図られたため、11/12 付けで終了。
冠婚葬祭互助会	互助会の約款を入手(2011年12月)月2500円の掛け金で100回コースを満期後に解約した場合、16.4%の解約手数料が発生する内容。(以降、同様の情報数件あり) 他の適格団体が行った訴訟の地裁判決を受けて、消費生活センターへの相談も増えているため、7/20 付けで資料提供の要請。約款と解約料の算出基準について検討をすすめた。11/19 算定基準の根拠等について質問書送付、1/12 回答書受理。2/22 互助会より改訂案について説明のため来所。	2013年1月の大阪高裁の控訴審でも、解約金条項のほとんどの部分の差止めを認めている。 改訂案の実施について確認問合せをし、今後の対応を検討する。
通信教育	12/25 退学による諸費用の精算について定めている書面(約款)があるか質問書を送付。1/29 回答受理 合格者に送付する「入学手続き(お知らせ)」の中で、注意事項として「3月31日までに入学辞退があった場合は全額返還する。その後は入学辞退・退学に係わず一切返還いたしません」という文書を新たに提示し、受験生に熟知させるとの内容。	4月1日以降の入学辞退については原則返還義務はないとする最高裁判決との関係で、あらためて分析検討することに。
その他	光回線の契約期間内の中途解約で、中途解約違約金と契約解除料の2重にキャンセル料を請求される規定に	県と広島市に同様の相談事例はないか情報提供申請。

	ついて	かなりの相談件数があり、内容について分析中。
--	-----	------------------------

●会員状況(2013年3月31日現在)

会員区分	会員の種類	会員数
個人	個人正会員	286人(前年285人)
	個人賛助会員	64人(前年59人)
団体	団体正会員 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	7団体
	団体賛助会員 広島大学消費生活協同組合 呉市消費者協議会	2団体