

2018 年度 事業報告書

2018 年 4 月 1 日から 2019 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

- ・2018 年度は消費者の皆さんからの相談・情報提供を 28 件受付しました。
- ・2018 年度は 2 件の差止請求訴訟を提起しました。 1 件目は在宅ワーク事業者の株式会社 Dstyle に対して、ウェブサイト上の表示、平均月収金額等につき実際の状況とは異なる事実を告知して勧誘、締結を行わないこと及びこれを社内で周知徹底させる措置を取ることを求める旨の訴訟を提起し、今後一切行わないということで和解しました。
2 件目は住宅事業者の株式会社西本ハウスに対して、工事請負約款の第 15 条第 7 項は、消費者契約法第 10 条に反し、無効。第 21 条本文は、消費者契約法第 9 条第 1 号に反し、無効であるので意思表示を行わないように求める旨の訴訟を提起し、現在も係争中です。
- ・NPO 法人消費者スマイル基金より、差止請求訴訟に係る助成金として、30 万円を頂きました。
- ・その他、民泊事業者に質問書を送付しました。
- ・前年度からの持越し案件は 2 件あり、貸衣装事業者 1 件については、質問書の段階ですが、規約の改善がされました。
もう 1 件は家庭教師のフォローアップと契約条項目録記載の条項を使用しないという合意書を取り交わしました。
- ・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、10 件の相談・情報提供がありました。
- ・貸衣装事業者への約款学習会を開催し、2 事業者に参加いただきました。
- ・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。

(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、具体的な動きになっておりません。

(3)調査支援事業

- ・消費生活相談員・消費者行政職員を対象にした相談技術高度化研修を 4 テーマ 12 回、6 月から 1 月にかけて実施し、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）
- ・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 2,008 名になりました。（広島県委託事業）

(4)提言事業

- ・適格消費者団体及び特定適格消費者団体の適正な業務運営を確保するための内閣府令(案)及びガイドライン(案)に対する意見書を提出しました。

(5)出版、広報事業

- ・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。
- ・適格消費者団体認定 10 周年の記念誌を作成し、会員の皆様、諸団体の皆様等に配付しました。
- ・会報「ふくろうニュース」を 2 回発行し、会員の皆様に色々な情報を提供しました。

- ・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。
- ・生命保険協会意見交換会に参加し、消費者ネット広島の活動紹介、メルマガの紹介をしました。

(6) ネットワーク事業

- ・広島県と消費者団体との意見交換会へ参加し、交流を深めました。
- ・適格消費者団体連絡協議会(東京)に参加し、全国の適格消費者団体及び適格消費者団体を目指す団体と意見交換を行ないました。
- ・3月には適格消費者団体連絡協議会が広島で開催され、全体会議、分科会の進行及び懇親会を開催しました。

(7) 財政基盤の強化と体制整備

- ・団体会員の拡大及び加入頂いている団体会員に会費を増やしていただくという取組み目標にしておりましたが、取組みが不十分でした。

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 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 2018年4月1日～2019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2,008名（配信者数）
- ②事業内容 消費生活相談技術高度化研修（委託事業）
 インターネット通販の消費者トラブル（6/27、6/28、6/29）
 葬儀サービス・お墓のトラブル（9/19、9/20、9/21）
 食品関係（食品表示）のトラブル（12/5、12/6、12/7）
 相談員に必要な最近の制度・法改正（1/16、1/17、1/18）
 実施場所 第3ウエノヤビル6階会議室
 実施日 2018年6月27日～2019年1月18日
 実施対象者 県内の消費生活相談員等63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
 適格消費者団体及び特定適格消費者団体の適正な業務運営を確保するための内閣府令(案)及びガイドライン(案)に対する意見書を提出
 実施場所 当団体事務所
 実施日 2018年9月13日
 実施対象者 消費者庁

(3) 出版・広報、情報提供事業

- ①事業内容 ふくろうニュースを2回発行
 実施場所 当団体事務所
 実施日 2018年5月1日、7月27日
 実施対象者 会員ほか、不特定多数
- ②事業内容 適格消費者団体認定10周年の記念誌発行
 事業場所 当団体事務所

実施日 2018 年 6 月 9 日

実施対象者 会員、諸団体

(4) 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 25 回・第 26 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 東京都、広島市

実施日 2018 年 9 月 8 日～9 日、2019 年 3 月 2 日～3 日

実施対象者 関係団体等

(5) 差止請求権を行使する事業

①事業内容 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 2018 年 4 月 17 日～2019 年 3 月 19 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（2018 年 4 月 25 日終了）

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。2018 年 4 月 4 日付で、規約を変更する旨の回答があったので、2018 年 4 月 25 日付で終了通知を送付しました。2018 年 7 月 26 日付で変更した、ご契約書を送付いただきました。

③事業内容 消費者と準委任契約を締結するにあたって、契約条項記載の契約条項等、中途解約において平均的損害を超える解約手数料を定める契約条項を含む契約の締結を行わないことを求める差止請求書を送付しました。

相手先 家庭教師のフォローアップ

差止請求実施日 2018 年 5 月 29 日（2018 年 8 月 28 日終了）

概 要 クーリング・オフ期間経過後で、「役務提供開始前」及び「商品引き渡し前」の場合、「①家庭教師またはネット家庭教師による学習指導」解約手数料 20,000 円、「②関連商品」解約手数料 19,000 円の合計 39,000 円の解約手数料が発生するものと理解されるが、中途解約の場合の「入会金」の取扱いについての記載がない。また、契約条項「②関連商品」によれば、中途解約の場合、未使用商品しか返品できず、商品が返還された場合、「契約日より 1 カ月以内」は「商品価格の 25%」、「契約日より 2 カ月以内」は「商品価格の 30%」、「契約日より 3 カ月以内」は「商品価格の 35%」、「以降、1 カ月につき 5%(上限 90%)」の解約手数料が発生する旨記されているが、通常、未使用の商品が返還された場合には、当該商品に関する損害は発生しないものと考えられる。以上の状況から契約条項は、平均的損害を超える解約手数料を定める契約条項といえる。

経 過 この間の質問書等のやり取りで、契約内容を改善する旨の回答を頂いており、2018 年 3 月 26 日付の「ご連絡」にて、現在使用している契約書等の開示を求めたが、期限を過ぎても開示いただけない、活動は休止しているということであるが、ホームページ上での勧誘の事実は確認できる。したがって、現在も情報提供のあった契約書を使用しているとみなし、2018 年 5 月 29 日付で差止請求書を送付しました。2018 年 6 月 4 日付で、体調不良のため、2016 年 5 月以降は営業していないので、契約書の改訂、契約書の使用はしていないとの連絡書を受領、2018 年 7 月 26 日付で今後は問題のある契約書を使用しないという合意書の取り交わしについて依頼する連絡書を送付しました。2018 年 8 月 28 日付で合意書を締結しました。

④事業内容 ウェブサイト上の表示、平均月収金額等につき実際の状況とは異なる事実を告知して勧誘、締結を行わないこと及びこれを社内で周知徹底させる措置を取ることを求める旨の訴訟を提起しました。

相手先 株式会社 Dstyle

差止訴訟実施日 2018 年 9 月 7 日（2019 年 2 月 12 日和解）

概 要 ウェブサイト上の平均月収金額等の表示は、不当景品類及び不当表示防止法第 5 条 1 号の「商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」に該る。

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。通知書に対しての、返答もなく、申入れた点に関する削除もなされていない

いたため、2018年5月29日付で消費者契約法41条第1項に基づく差止請求書を送付しました。2018年6月5日付でホームページを閉じるようにするとの回答を受理しました。その後も削除されないまま現在に至っているため、2018年9月7日付で差止請求訴訟を提起しました。その後、2回の期日を経て、2019年2月12日に和解をしました。

- ⑤事業内容 工事請負約款の第15条第7項は、消費者契約法第10条に反し、無効。第21条本文は、消費者契約法第9条第1号に反し、無効であるので意思表示を行わないように求める旨の訴訟を提起しました。

相手先 株式会社西本ハウス

差止訴訟実施日 2019年2月5日（継続中）

概要 約款第15条第7項では、同社が瑕疵該当性の判断を日本公正技術者協会に申出ることが可能で、この申出に基づいて、日本公正技術者協会が「瑕疵ではない」と判断した場合、発注者（消費者）は、その判断に従うものとされている。同社は、日本公正技術者協会の「加盟企業」であるとともに、協会のウェブページでは「優良企業一覧」欄に紹介されており、両者は密接な関係がある。同社が瑕疵該当性判断を協会に申出ると、消費者は、自ら瑕疵を主張・立証する機会すら奪われることになる。約款第21条は、工事が完成するまでの間に、第19条又は第20条に基づいて契約が解除された場合の違約損害金として、請負代金総額の5%を一律に支払う義務を消費者に負わせている。解除の事由等に関わらず一律に、請負代金総額の5%の違約損害金を消費者が支払う義務を負うとされている点は、平均的損害を超えるものと言わざるを得ない。

経過 同社へ2018年6月26日付で不当条項を改めるよう申入書を送付、これに対し、2018年7月24日付で、契約内容や約款の条項の正当性を主張し、修正案を提案することはないという回答が届きました。2018年9月28日付で工事請負約款の条項中、約款第15条第7項及び約款第21条本文の使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求め、差止請求書を送付しました。2019年2月1日付で約款の修正要求に応じることにはできないとの連絡書が届きました。連絡書を踏まえ、2019年2月5日に差止請求訴訟を提起しました。

- ⑥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 2018年5月19日

実施対象者 来所された市民7名、電話3名 合計10件

3. 理事会等の機関会議の開催状況

(1) 第16回通常総会

日時：2018年6月9日（土）15：10～16：00

場所：広島弁護士会館 2階大会議室（広島市中区上八丁堀 2-73）

出席状況：出席者139名（実出席33名 委任状出席106名）

第1号議案 2017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 2018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

(2) 理事会

第1回理事会

〔日 時〕 2018年4月24日(火)17:30～18:27

〔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2回理事会

〔日 時〕 2018年5月28日(月)17:30～18:20

〔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3回理事会

〔日 時〕 2018年6月25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 8名/14名

第4回理事会

〔日 時〕 2018年7月25日(水)17:30～18:06

〔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5回理事会

〔日 時〕 2018年8月29日(水)17:30～18:20

〔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6回理事会

〔日 時〕 2018年9月26日(水)17:30～18:20

〔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7回理事会

〔日 時〕 2018年10月29日(月)17:30～18:20

〔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8回理事会

〔日 時〕 2018年11月26日(月)17:30～18:05

〔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〕 2019年1月22日(火)17:30～18:16

〔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10回理事会

〔日 時〕 2019年2月25日(月)17:30～18:25

〔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】 2019 年 3 月 26 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 11 名/14 名

4. 会員状況(2019 年 3 月 31 日現在)

○個人正会員 : 237 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 : 50 名

○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