

2013年度 事業報告書

2013年4月1日から2014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

- ①消費者ネット広島は、2013年11月、法人化10周年を迎えました。
 - ・広く消費者の期待に応える活動を展開し、関係機関とのネットワークを強化し、消費者被害防止のための取り組みをすすめてきました。
- ②適格消費者団体として2回目の更新(1/14)が認定されました。
 - ・認定期間は、2014年1月29日より3年間です。
- ③消費者からの情報に基づく、事業者への改善申入れ等の差止業務では、自動車学校の中途解約に関する契約条項等の差止請求訴訟(消費者ネット広島としては2件目の訴訟)を、6月7日提起しました。※現在係争中です。
 - ・その他、内職商法の事業者に対する申入れ1件、通信教育、光回線や貸衣装店等への質問書の送付を行い、問題点について検討中です。
- ④啓発事業では、広島県の委託事業や内閣府消費者委員会との共催によるシンポジウムを開催しました。
 - ・相談員養成講座を広島と福山の2会場で行い、90名の方に参加いただきました。そのうち26名が専門相談員認定試験を受験し、6名が合格しました。
 - ・現任の相談員を対象にしたレベルアップ研修会を9月から1月で4テーマ実施。相談業務に必要な専門知識と相談対応スキルについて学んでいただきました。
 - ・全国11の適格消費者団体による差止請求事例をまとめた事例集による「差止請求事例集解説セミナー」を2/20広島で開催。事業者、法曹界、行政・相談員、消費者等85名の参加をいただきました。(主催者:消費者庁、業務委託:消費者機構日本)
 - ・「食品表示」をテーマに、内閣府消費者委員会と共催で消費者問題シンポジウムの開催。パネリストとして、当法人の理事2名が参加し、食品表示に関する要望、意見等を述べました。(参加者80名)
 - ・毎年5月に行っている広島市の消費者月間行事へ今年も参加し、消費者ネット広島の活動をDVDやパンフレットを活用しお知らせしました。
- ⑤広報活動では、ホームページをリニューアルし、消費者被害の注意喚起情報や活動紹介など、適時更新し掲載しました。
 - ・広島県の委託事業として、高齢者の見守りと若者の被害防止キャンペーンの専用ページを設け、情報発信しました。
 - ・会報「ふくろうニュース」を4回発行しました。
 - ・10月より広報委員会を立ち上げ、会報の編集やパンフ等の有効な広報の検討をすすめています。
- ⑥消費者被害防止ネットワークの取り組みでは、地域の社協や民生委員と連携して高齢者の地域見守り活動を推進してきました。
 - ・高齢消費者等見守りサポーター養成研修を2市(三次、安芸高田)3町(大崎上島、世羅、安芸太田)で実施。民生委員や介護福祉関係者等、計340名が参加されました。

- ・日頃から高齢者を見守る立場の民生委員等を主な対象として、10月より「見守りねつとメルマガ」を週1回配信しています。※3月末登録277名

⑦関係団体等との連携の取り組みでは、県内及び全国の消費者団体や関係機関と連携しました。

- ・広島県消費者団体連絡協議会の構成団体として、行事への参加や調査活動に協力しました。山口で行われた「地方消費者グループフォーラム」に3名参加しました。
- ・「集団的消費者被害回復訴訟制度」創設のための取り組みを、全国の関係団体とともに行いました。新訴訟制度が12月に成立、公布されました。(3年以内に施行)

⑧活動を支える財政基盤の強化と体制整備では、3カ年計画を立てて実践中です。

- ・会員拡大では、賛助団体7団体の新規加入がありましたが、個人会員含め全体目標は届いていません。
- ・弁護士等による「専門相談員情報受付体制」を10月より毎週火と木に実施。内容によっては情報提供者へのアドバイスをしていますが、情報提供件数は増えていません。

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	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) ・広島会場 6/15～7/20 ・福山会場 6/29～8/3 両会場とも土日で8日間、19のテーマで講座を実施	①6/15～8/3 ②広島YMCA 福山プラザホテル ③3名	消費者問題について関心のある県民90名	3,221,612
	高齢者等見守りサポーター養成研修会(委託事業) ・大崎上島町(9/2) ・三次市(9/3) ・安芸高田市(11/29) ・世羅町(1/14) ・安芸太田町(2/28)	①9/2～2/28 ②県内2市3町 ③2名	各地域の民生委員、介護福祉関係、老人会、女性会等 340名	188,540
	見守りねつとメルマガ配信 ・週1回のメルマガ配信 ・見守りねつとHPの更新	①10/1～3/31 ②消費者ネット事務所 ③2名	民生委員、介護関係者等277名(登録者)	1,157,175
	消費生活相談員等レベルアップ研修(委託事業) ・相談対応スキルアップ(9/25、26) ・情報通信関係(10/25、28) ・有料老人ホーム(11/27、28) ・自動車販売(1/28、29)	①9/25～1/29 ②広島YMCA、 広島県消費生活課 研修室 ③2名	県内の消費生活相談員等66名	1,472,155

	書籍、専門誌の購読	①通年②消費者ネット事務所③1名		13,399
② 社会制度の改善・提言	集団的消費者被害回復訴訟制度の今国会での実現を求める緊急アピール ・全国の適格消費者団体をはじめ、賛同52団体の連名による緊急アピールを行う※4/19 法案閣議決定	①4月15日 ②東京 ③1名	不特定多数	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 「広告・表示問題」について事例を持ち寄り、相談員と弁護士で学習	①1月17日 ②広島市消費生活センター研修室 ③1名	県内の消費生活相談員、弁護士計12名	0
	広島市中島地区社協学習会講師派遣 ・地域の福祉リーダーを対象にした学習会に講師を派遣。最近の消費者被害の事例や被害に遭わないための心構えについて講演。	①1月27日 ②中島集会所 ③2名	地域の福祉委員17名	0
	差止請求事例集解説セミナーの開催 (主催:消費者庁) ・全国11の適格消費者団体の差止請求による成果事例について解説 ・12月に成立公布された集団的消費者被害回復訴訟制度について説明 ・弁護士会消費者一座による寸劇	①2月20日 ②広島県民文化センターサテライトキャンパス大講義室 ③5名	事業者、相談員、消費者等計85名	0
	消費者問題シンポジウムの開催 (内閣府消費者委員会との共催) ・食品表示をテーマに事業者、行政、消費者によるシンポジウム	①3月8日 ②広島YMCA ③5名	事業者、行政、消費者等計80名	0
	ふくろうニュースNo.18 発行(4/17) ふくろうニュースNo.19 発行(8/9) ふくろうニュースNo.20 発行(11/15) ふくろうニュースNo.21 発行(1/31)	①4/17~1/31 ②消費者ネット事務所 ③7名	会員ほか不特定多数	56,640
広島市「消費者のひろば」にて消費者団体訴訟制度の啓発展示、DVD 映写	①5月25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 ・全面リニューアル(10/1~) ・高齢者見守り専用ページの設定	①随時 ②消費者ネット事務所 ③2名	不特定多数	356,790	
⑤ 関係機関とのネ	消費者被害防止ネットワーク会議運営委員会	①7月18日 ②消費者ネット事	ネットワーク関係団体	0

ネットワーク	・下期に予定している研修会や見守りねっとメルマガについて意見交流	務所 ③ 1名	5名	
	広島県消費者団体連絡協議会総会、第1回幹事会出席 ・「消費者のつどい」企画検討 ・調査活動について	①7月24日 ②広島消費者協会 研修室 ③ 2名	7団体9名 行政2名	0
	生命保険協会意見交換会出席 ・消費生活センターの相談事例に基づき意見交換	①9月10日 ②広島市 ③ 1名	行政、消費者団体、生命保険協会等36名	0
	第15回適格消費者団体連絡協議会 ・各団体より検討事例の報告交流や消費者庁からの法案等の説明など	①9月21日 ②福岡市 ③ 2名	関係団体等 60名	26,100
	中国四国消費者グループフォーラム in やまぐち 参加 ・第1回実行委員会(10/9) ・第2回実行委員会(12/5) ・第3回実行委員会(1/27) ・フォーラム(1/27)	①1月27日 ②山口 ③ 3名	中国四国地方の消費者団体、行政等130名	0
	消費者のつどい 2013 参加 ・広島消費者協会の活動報告と廿日市消費者協会の寸劇 ・講演「賢い消費者になるためのマネープラン」講師 高橋佳良子さん	①11月13日 ②県民文化センター5F大講義室 ③ 2名	県内の消費者、行政等 150名	0
	広島県消費者団体連絡協議会活動交流会参加 ・広島県の消費者行政 ・各団体の活動概要報告 ・グループ交流	①12月20日 ②市民交流プラザ ③ 2名	県消団連会員等40名	0
	消費者団体訴訟制度シンポジウム(松山)パネリスト派遣 ・消費者団体訴訟制度の普及と四国に適格消費者団体設立をめざして	①1月13日 ②松山市 ③ 2名	消費者、行政、相談員等40名	11,600
	中島地区社協学習会 講師派遣 ・福祉リーダーの消費者力アップを目的に、被害事例の紹介や消費者被害に遭わないための心構えについて講演	①1月27日 ②中島集会所 ③ 1名	地域の福祉リーダー17名	0
	第16回適格消費者団体連絡協議会 ・適格消費者団体をめざす6団体と行政を含め、新訴訟制度を中心に	①2月15日 ②大阪市 ③ 2名	関係団体等 68名	28,395

	課題等の意見交流			
	広島県及び広島市との意見交流	①3月20日 ②消費生活課及び 広島市消費生活セ ンター ③1名	広島県及び 広島市の担 当課、消費 者ネット広 島より13名	0
⑥ 不当行 為是正を すすめる	実施していない			0
⑦ 差止訴 訟、申入 れ、問合せ 等差止業 務	○質問書等の送付 ・通信教育 A、カルチャースクール B に質問書送付(5/28) ・互助会 C へ終了通知送付(6/4) ・カルチャースクール B に終了通知 送付(6/27) ・互助会 D に資料請求(7/24) ・光回線事業者 E に質問書送付(8/27) ・互助会に関する情報提供申請(8/28) ・互助会 D に終了通知(10/4) ・光回線事業者 E に再質問書送付 (10/26) ・通信教育 A に通知書送付(11/21) ・国民生活センターに内職商法 F に 関する情報提供申請(12/26) ・貸衣装店 G に申入書送付(12/26) ・貸衣装店 H に質問書送付(2/3) ・貸衣装店 G に質問書送付(2/27)	①5/28～ ②消費者ネット事 務所 ③14名	不特定多数	7,750
	○早稲田自動車学園に対する訴訟 ・提訴(6/7) ・第1回期日(7/17) ・第2回期日(9/18) ・第3回期日(10/30) ・第4回期日(12/11) ・第5回期日(1/30) ・第6回期日(3/10)	①6/7～ ②広島地方裁判所 ③14名	不特定多数	320,280
⑧110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 弁護士が16件の相談を対応。	①5月25日 ②広島市消費生活 センター研修室 ③7名	相談に來ら れた市民16 名	54,000
検討委員 会	・情報提供に基づき事案を検討 ・遠方からの委員の交通費の支給等	12回	委員11名	21,360

(2) その他の事業 特になし

3. 別記

(1) 理事会等の機関会議の開催状況

	内容	開催日、場所	参加状況	支出金額
第 11 回 定 時 総 会	○記念講演(消費者行政フォーラム) 「どうなるこれからの消費者行政」 講師 消費者庁長官 阿南久さん ○定時総会	6月8日(土) 13時～16時 広島国際会議場 第会議室ダリア	記 念 講 演 86名、総会 125名(実 出席50名)	229,260
理事会	・毎月1回開催 4/15,5/31,6/8,6/24,7/23,8/26,9/25,10/23, 11/27,12/25,1/29,2/26,3/26	13回 消費者ネット事 務所他	役員18名 他3名	2,220
検討委員 会	・毎月1回開催 4/23,5/22,6/20,7/17,8/22,9/20,10/17,11/20, 12/20,1/27,2/18 (2/26) ,3/19,	12回 消費者ネット事 務所	委員11名 他数名	21,360
広報委員 会	・10月より計6回開催 ふくろうニュースの編集企画、紹介パン フの企画案について協議	10月10日～ 3月14日 毎月1回 広島弁護士事務 所	委員等6 名	0
啓発委員 会	・啓発委員会の役割について確認 ・会員拡大対策、地域ネットワーク等につ いて協議	3月18日 消費者ネット事 務所	委員等6 名	0
ワーキン グ会議	第1回ワーキング会議 第2回 同会議 第3回 同会議 第4回 同会議(最終) 3カ年計画具体化検討会議	6月17日 7月10日 7月23日 8月8日 9月11日 消費者ネット事 務所		0
監査	監査	5月9日 消費者ネット事 務所	監事等4 名	0
調査実施	調査実施	4月16日 消費者ネット事 務所	2名	0

(2) 主な検討事案の概要

検討事案	検討、申入れの概要
自動車学校 2012年9月25日 法41条書面送付	・23才まで限定コース、特約コースの案内において「中途解約の場合、コース料金の全額を払い戻ししない」との契約内容に読み取れるため、1/24付で改善を申入れ。

<p>2013年6月7日 提訴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・2/29付で回答受理したが、解約時の精算方法や算出の根拠が解りにくく、申入れの趣旨が理解されていないことに原因があると考え、詳細な説明を伺うための懇談を行いたいとの要請書を5/14付けで送付。その後、問題点を具体的に示せとの返答があり、あらためて7/20付けで、具体例を示し再度面談の要請をしたが、その後、回答がないため、9/25付けで41条書面を送付。 ・10/1付けで「未消化部分の半額を返金します」と内容を改定するとの回答を受理したが、解約時の精算額が一義的でなく不明確で、全額返金を「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、このままでは差止訴訟を提起することになるとの回答を12/25送付。その後、連絡がないため提訴に向け訴状の準備。 ・6/7「特約コース」又は「23才まで限定コース」の中途解約条項の差止請求訴訟を提起。
<p>同年7月17日 第1回期日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・原告側より訴状陳述。特定の教習コースにおいて、「中途解約の場合、残回数料金の半額を返金する」と返金制限があることや、その返金額も具体的に明示されておらず消費者にとって解りにくい点もある等と問題点をあげ、本解約条項が平均的損害を超える違約金を定めたものであり違反すると主張。 ・被告側より、既にコースの説明書は改訂した。返金についても「やむを得ない事由」があるか否かに拘らず、実際は全額返還していると答弁がされた。
<p>同年9月18日 第2回期日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・原告より、中途解約の場合の返戻金に関する契約内容を是正したという契約書類や募集時の説明資料の提出と、それらをどのように説明しているか、また改訂時期や理由について明らかにするよう申立した。 ・被告側からは、本年6月15日付けで入校申込書及び誓約書を改訂したことや、その書類及び教習料金等の概要、教習の手引きを使って入校時に詳しく説明していると回答。
<p>同年10月30日 第3回期日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・原告より、改訂したことに一定の評価はするも、改訂内容は不十分であると、消費者に交付する書類へ中途解約時の返金内容の明記や、解約時に差し引かれる金額を消費者が理解できるよう一義的に定めること等を陳述した。 ・被告からは、次回期日12月11日の1週間前までに反論を提出すると答弁。
<p>同年12月11日 第4回期日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・被告より、「普通車教習料金等の概要」は教習生に示すだけで交付はしていない。誓約書は入校申込書の裏面であって、コピーしたものを交付しているので、返金の料金精算については教習生はよく認識理解している。随時必要な改訂を行い、教習生に丁寧に対応し、全指連の指導にも沿った対応をしている等の陳述がされた。 ・裁判所から原告に対し、被告の改善内容を精査し、請求の趣旨との関係でどう対応するか、次回期日までに検討するよう提示があった。
<p>2014年1月30日 第5回期日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・原告より、解約時の返戻金について消費者が計算できる程度の交付用書類の作成と、ウェブサイトへ解約返戻金の定めを明記することを改善要請。この点を改善するようであれば和解の方向で検討したいと述べた。
<p>同年3月10日 第6回期日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・原告よりウェブサイト改定し、規約等の改善内容を公開するよう求めるが被告側拒否。和解についても応じない姿勢。次回期日4月23日

<p>光回線 2012年12月19日 情報収集</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・月々の使用料が安くなると言われ5年契約したが、今までと比べ通信環境が悪く、期待していた内容でなかったため2カ月で解約を申し入れたところ、中途解約違約金52500円と契約解除料21000円の二重のキャンセル料を請求。高額ではないかとの情報提供。 ・3/12 広島県及び広島市に対して情報提供申請を送付し、回答書を受理(3/22) 県及び広島市とも相当数の相談があり検討することに。 ・平均的損害の考え方では携帯電話での高裁判決等も踏まえ精査する必要があるが、勧誘の際の説明不足、契約内容を変更させるなどの販売方法にも問題がある。 ・8/26 付けで平均的損害の算定根拠や勧誘に際しての説明状況、マニュアル、指導書等の送付と自社で把握している具体的な苦情内容について質問書を送付。 ・9/27 回答書受理。平均的損害について解約料を上回るとの主張だが、企業秘密で数値を明らかにしないため判断出来ず。根拠となる資料提出を求め、10/24 再質問書を送付。11/29 同回答書受理。具体的な数値の公表不可を条件に回答。内容について精査中。 ・2/26 逸失利益も平均的損害に含まれるとする判決が出る中で、どう対応するか。全国の動向も踏まえ検討。 ・相談が多い点を問題視し勧誘方法、説明不足等について改善を求めることも必要。
<p>貸衣装店 2013年10月31日 情報収集</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・10/27 再来年の成人式用に振袖をレンタル予約。手付けとして1万円支払う。申込を済ませ店を出る直前に、キャンセル料に関する書面(貸衣装承り書)に詳細な説明なしに署名を求められ記入。帰宅後、家族に断られたため解約しようとしたためキャンセル条項をみると「契約日より1週間以内 レンタル料の10%」「1カ月以内20%」「1カ月後30%」となっており、1年以上も前の解約で10%のキャンセル料は納得いかないと情報提供。 ・11/20 前撮り後のキャンセルは出来ないとする条項もあり、問題あり、問合せをすることに。 ・12/20 申入書案を検討。次回あらためて内容を検討。 ・1/27 予約日より1週間以内のキャンセル料10%は平均的損害を超えることや、キャンセル料の起算日が予約日またはレンタル日によって異なり、金額の算出が一義的でないことも含め、趣旨を伺う質問書として出すことを提案。理事会で確認し、2/3 質問書送付。 ・2/24 事業者側に代理弁護士が受任。前向きに検討したいとの連絡あり。
<p>貸衣装店 2013年11月20日 情報収集</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・7/14 2年前に解約条項の改善が図られ申入れを終了した貸衣装店が、従前の契約書を使っているとの情報があり、情報提供者から契約書面(写し)いただくこととした。 ・11/20 本人から資料提供。「ご予約日8日からご利用8日前の取消し ご契約金額の半額」と記載あり、提携先の結婚式場との関係で使用しているものであった。 ・12/26 提携先においても改訂した契約書の使用を徹底するよう申入れ。

	<p>1/10 改訂版を使用する旨の回答あり。</p> <p>2/27 提携先全てに改定した契約書の使用を周知徹底した旨がわかる資料の提出を求め、通知書を送付。</p>
<p>内職商法</p> <p>2013年12月3日</p> <p>情報収集</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・広島市のセンターの紹介を受けて2名から、同じ業者の情報を受付。 ①インターネットで副業サイトを見ていたら時給 1200 円でメルマガ入力の仕事があり連絡。簡単な原稿を書いて3時間分 3600 円の報酬が振り込まれた。その後、「自分の HP を立ち上げたらどうか。アクセス件数や売上に応じて報酬が入る。あなたの実力なら2週間で元が取れる」と言われ、38 万円振り込んだ。(銀行の借入れ枠がなかったので、レイクで手続きするよう指示され借金) 直後に銀行に組戻しの手続きをしたが、相手が既に受領済みで返金されず。クーリングオフの通知は出したが、その後、相手からの連絡なし。 ②内職サイトに連絡したところ、登録料として 2000 円請求され支払った。その後、HP を立ち上げた方が儲かると言われ、作成費 35 万円を請求。払えないと伝えると、「いくらなら出せるか」と言われ、2 万円だけ支払った。その後も電話が掛かり続け、無視したら無くなった。これ以上関わりたくない。2 万円は諦めるが、詐欺的商法で許せない。 ・12/26 国民生活センターに情報提供申請。 1/17 回答 同様の相談が 40 件あり。 ・申入れをして HP 等で広報することで消費者への注意喚起になる。2/18 に申入書案を提起し検討。3/25 申入書送付
<p>英会話 CD の広告</p> <p>2014年1月17日</p> <p>情報収集</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・60 日間無料試聴英会話 CD を申込みと、英会話教材 CD セットと教材購入者プレゼントと一緒に送ってきた。 教材や購入者プレゼントを開封すると、教材の返品は不可となる。返品条件は小さい字で書いてあるが、プレゼント等を開封させて返品できないように仕向けている。 ・1/29 誤解しやすい表記になっている。質問書を検討。

(3) 会員状況

会員区分	2012 年度実績	2013 年度計画	2013 年度実績	備考
正会員 個人	286 名	300 名	302 名	
正会員 団体	7 団体	7 団体	7 団体	
賛助会員 個人	64 名	60 名	74 名	
賛助会員 団体	2 団体	12 団体	9 団体	

●団体正会員名(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

●団体賛助会員名(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、広印青果株式会社、星企画株式会社、株式会社山豊、森永乳業株式会社中国支店、広島海苔株式会社、広島共和物産株式会社