

2015年度 事業報告書

2015年4月1日から2016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)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事業

- ①消費者からの情報提供が55件あり、通信事業者に申入れを行ないました。現在も交渉中です。その他、1事業者へ質問書を送付しました。
- ②自動車学校の中途解約に関する契約条項等の差止訴訟は、当該中途解約条項の改訂や、中途解約金事務処理規定等の整備など、訴訟を通じて、問題となっていた中途解約条項等が被告によって改定され、裁判を起こした目的が達成できたことから、請求の放棄により訴訟を終了しました。
- ③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、11件の情報提供がありました。
- ④弁護士等による「専門相談員受付体制」を継続しており、情報提供の数は増えています。

(2)啓発事業

- ①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会を6月から10月にかけて4テーマで12回実施。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。
- ②高齢消費者等見守り研修を3市(大竹市、広島市、庄原市)2町(大崎上島町、安芸太田町)で開催し、高齢者を見守る立場の方を中心に420名の参加がありました。
- ③地域包括支援センター、福祉事業所等を31か所訪問し、見守りの必要性等の啓発活動を行いました。
- ④見守る立場の方に役立つ見守りねっとメルマガの登録者は1,205名になりました。
- ⑤生活協同組合ひろしま組合員向けの消費者トラブル学習会(4回実施)へ講師を派遣しました。
- ⑥寄ってこ～家：引野の特殊詐欺学習会へ講師を派遣しました。
- ⑦広島大学消費生活協同組合と連携し、巣立ち前社会人基礎講座で若者向けの消費者被害にあわないための研修を行いました。
- ⑧消費生活相談員との学習会・情報交換会を2回開催しました。

(3)出版・広報、情報提供事業

- ①会報「ふくろうニュース」を4回発行しました。
- ②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。
- ③消費者のつどい2015で消費者ネット広島の活動紹介を行いました。
- ④米子で開催された「地方消費者グループフォーラム」で消費者ネット広島の消費者被害の未然防止・拡大防止の取組みについて報告しました。

(4)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。

- ①米子で開催された「地方消費者グループフォーラム」に実行委員として参加しました。
- ②適格消費者団体連絡協議会(熊本、埼玉)に参加し、全国の適格消費者団体と特定認定に向けた意見交換を行ないました。
- ③「高齢者等の消費者被害防止事業」の県域連絡会議に構成員として参加しました。

(5)活動を支える財政基盤の強化と体制整備

- ①会員拡大では、個人正会員 8 名に加入していただきました。
一方、個人正会員 24 名、個人賛助会員 12 名、団体賛助会員 2 団体を退会希望、退職等で退会処理しました。

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	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・支援事業	高齢消費者等見守り研修(委託事業) ・大崎上島町(11/7) 320 ・大竹市(2/4) 23 ・安芸太田町(2/25) 49 ・広島市中区(3/15) 82 ・庄原市(3/18)	①11/7～3/18 ②県内3市2町 5か所 ③2名	各地域の民生委員、介護福祉関係等 420名	1,662,294
	地域包括支援センター、訪問介護事業所等訪問による啓発の実施(委託事業)	①6/1～3/14 ②県内31事業所 ③5名	包括支援センター、福祉事業所職員	
	見守りねっとメルマガ配信(委託事業) ・週1回のメルマガ配信 ・見守りねっとHPの更新	①4/1～3/31 ②消費者ネット広島事務所 ③2名	民生委員、介護関係者等1,205名(登録者)	
	消費生活相談員等レベルアップ研修(委託事業) ・建築・リフォーム等に係わる消費者トラブル(6/3、6/4、6/5) ・携帯電話・インターネット関連に係わる消費者トラブル(7/1、7/2、7/3) ・光通信・プロバイダ等に係わる消費者トラブル(9/2、9/3、9/4) ・消費生活相談員として必要な法的知識(10/21、10/22、10/23)	①6/3～10/23 ②第3ウエノヤビル8階会議室 広島YMCA ③2名	県内の消費生活相談員等75名	2,200,058

③啓発に関する講演会、研修会等の企画・運営事業	第1回相談員学習・情報交換会 高齢者の次々リフォーム、ネットショッピングの未成年者利用について事例を持ち寄り、相談員と弁護士で学習	①9月26日 ②広島市消費生活センター研修室 ③4名	県内の消費生活相談員、弁護士計14名	0
	生活協同組合ひろしまの組合員向け消費者トラブル学習会	①12月4日 ②コープ安東 ③2名	消費者10名	640
	生活協同組合ひろしまの組合員向け消費者トラブル学習会	①12月5日 ②コープ東広島 ③2名	消費者6名	2,254
	生活協同組合ひろしまの組合員向け消費者トラブル学習会 安芸区コープ委員長会	①1月8日 ②コープ船越 ③1名	消費者11名	0
	生活協同組合ひろしまの組合員向け消費者トラブル学習会 コープ安東食事会	①1月27日 ②コープ安東 ③2名	消費者30名	0
	第2回相談員学習・情報交換会 呉服の次々販売、携帯乗り換え詐欺について事例を持ち寄り、相談員と弁護士で学習	①3月2日 ②広島市消費生活センター研修室 ③4名	県内の消費生活相談員、弁護士計17名	0
	広島大学消費生活協同組合と連携し、巣立ち前社会人基礎講座で若者向けの消費者被害にあわないための研修会	①3月3日 ②広島大学 東食堂ホール ③3名	広島大学生30名	12,000
	高齢者を狙う『特殊詐欺被害』の学習会	①3月3日 ②寄ってこ～家：引野 ③1名	消費者3名	0
④出版・広報、情報提供事業	ふくろうニュースNo.26 発行(4/20) ふくろうニュースNo.27 発行(7/30) ふくろうニュースNo.28 発行(10/26) ふくろうニュースNo.29 発行(1/29)	①4/20～1/29 ②消費者ネット広島事務所 ③7名	会員ほか不特定多数	19,440
	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、メールマガジン登録の推進	①5月30日 ②シャレオ中央広場 ③2名	不特定多数	0
	民生委員・児童委員広島県大会にて消費者ネット広島の紹介チラシを配布	①11月25日 ②グリーンアリーナ広島 ③1名	民生委員等4,000名	17,280

⑤ 消費者 団体・関係 諸機関と のネット ワーク事 業	「高齢者等の消費者被害防止事業」 第1回県域連絡会議に構成員として 参加	①8月18日 ②広島県社会福祉 協議会 ③2名	行政、県社 協、県警、 学者等 7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9日 ②広島市 ③1名	行政、消費 者団体、生 命保険協会 等41名	0
	第19回適格消費者団体連絡協議会 ・財政基盤の強化策、事務局確保、 事務手続き問題等について意見交換	①9月26日～27 日 ②熊本市 ③2名	関係団体等 80名	36,870
	中国四国消費者グループフォーラム in 米子参加 ・第1回実行委員会(9/7) ・第2回実行委員会(10/26) ・第3回実行委員会(12/4) ・フォーラム(12/4)	①12月4日 ②米子市 コンベンション センター ③2名	中国四国地 方の消費 者 団体、行政 等120名	3,500
	NPO法人消費者ネットおかやま 適格消費者団体 認定記念講演会へ 参加	①1月27日 ②岡山市 オルガホール ③2名	会員、消費 者団体等	20,400
	「高齢者等の消費者被害防止事業」 第2回県域連絡会議に構成員として 参加	①2月24日 ②広島県社会福祉 協議会 ③2名	行政、県社 協、県警、 学者等 7名	0
	第20回適格消費者団体連絡協議会 ・差止請求事案、業務上の課題等 について意見交換	①2月13日～14 日 ②さいたま市 ③2名	関係団体等 94名	43,360
	公正競争規約に関する消費者団体と の意見交換会へ参加	①2月18日 ②広島市 ③4名	公正取引協 議会、行政、 消費者団体 21名	0

<p>⑦ 差止訴訟、申入れ、問合せ等差止請求権を使用する事業</p>	<p>○申入書の送付 ・通信事業者へ 41 条事前請求書送付(10/27)</p> <p>○質問書の送付 ・飲食事業者へ再質問書送付(5/21) ・貸衣装事業者へ質問書送付(9/15) ・通信事業者へ再質問書送付(1/26)</p> <p>○情報提供申請等 ・映像配信事業者へ要請書送付(4/16) ・ネット関連マルチ事業者へ要請書送付(4/21) ・航空運送事業者へ終了通知送付(4/21) ・貸衣装事業者へ終了通知送付(4/21) ・国民生活センターへ情報提供申請(5/21) ・貸衣装事業者へ回答書送付(11/19) ・貸衣装事業者へ終了通知送付(1/26)</p>	<p>①4/15～ ②消費者ネット広島事務所 ③12名</p>	<p>不特定多数</p>	<p>8,972</p>
	<p>○早稲田自動車学園に対する訴訟 ・第 14 回期日(4/16) ・第 15 回期日(6/12) ・8月20日の口頭弁論期日において、請求の放棄により訴訟を終了</p>	<p>①4/16～ ②広島地方裁判所 ③14名</p>		<p>0</p>
	<p>110 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 11 件の相談を対応。</p>	<p>①5月30日 ②広島市消費生活センター研修室 ③8名</p>	<p>相談に来られた市民 7 名、電話 4 名</p>	<p>55,542</p>
	<p>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</p>	<p>①4/23～3/18 毎月 計 12 回 ②消費者ネット広島事務所 ③11名</p>		<p>8,600</p>

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13回定時総会	○記念講演 「消費者被害回復のために」 ～差止請求の成果と新しい訴訟制度について～ 京都消費者契約ネットワーク 理事 弁護士 長野 浩三 氏 ○定時総会	6月6日(土) 14時00分～16時30分 広島YMCA コンベンションホール	記念講演 53名、総会 133名(実出席 37名)	117,576
理事会	・毎月1回開催	13回開催 消費者ネット広島 事務所他	役員 17名 他 3名	0
検討委員会	・毎月1回開催	12回開催 消費者ネット広島 事務所	委員 11名 他数名	0
広報委員会	・ふくろうニュースの編集企画	4回開催 消費者ネット広島 事務所	委員等 6名	0
啓発委員会	・啓発事業の企画案協議	6回開催 消費者ネット広島 事務所	委員等 7名	0

(2) 主な検討事案の概要

対象事業者業種	申入れ等の概要、経過
自動車学校 2013年6月7日提訴 2015年8月20日請求放棄により終了	<p>自動車教習契約を消費者と締結する際に、「中途解約される場合、基本教習時限数（MT34・AT31）から技能教習時限数を引いた残回数の特約コース料の半分を返金いたします。ただしやむを得ない事由があると認められる場合は、残回数の特約料の全額を返金いたします。」などの規定を用いていました。原告は、このような中途解約条項は、未消化の教習料金の返金にあたって、平均的損害を超える違約金を定めるものであって、消費者契約法9条1号に違反するものだ」と主張し、当該規定の使用差止めなどを求めて裁判を起こしたのです。</p> <p>ところが、この裁判を提起した後、被告は、問題となっている中途解約条項等を改訂しました。さらに、改訂された条項について、原告が問題点を指摘すると、その後も数度にわたり、改訂を重ねました。そして、最終的な改訂をした段階で、裁判所からの求釈明に対し、差止請求の対象となっていた、当初の中途解約条項を含む入校申込書等を用いた入校手続は行っていない旨を回答しました。</p> <p>このように、原告としては、本件訴訟を通じて、問題となっていた中途解約条項等が被告によって改訂され、裁判を起こした目的が達成できたことから、2015年8月20日、請求放棄という形で裁判を終了しました。</p>

<p>光通信事業者 2012年12月19日 情報提供 (継続中)</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52,500円と契約解除料21,000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。 ・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。 ・2014年7月24日付で申入書送付、最低利用期間の中途解約に伴う契約解除料及び複数年契約割引の中途解約に伴う違約金につき、消費者(契約者)に対してわかりやすく説明をされ、その内容を十分に理解いただいたうえで契約がなされるよう、販売員等に対し指導を徹底されるとともに、平均的損害の算定根拠及び引越しなどやむをえない事由により契約継続ができなくなった場合にも解約料又は解約違約金が発生すること等につきましても、消費者(契約者)の不利益不満が生じない方向での見直しを図られるよう申入れをしました。 ・2014年9月26日付で回答書受理、逸失利益を平均的な損害額の算定根拠とすることは問題ないと考えている。 ・2015年10月27日付で申入書兼消費者契約法41条に基づく事前請求書を送付、本件規約は消費者契約法に違反するので見直されるよう再申入れするものであり、本件契約時の勧誘において一般消費者に理解できるよう分かりやすく説明するように販売員等に対し指導を徹底されるよう再申入れを兼ねて、法第41条書面を送付。 ・2015年11月4日付で申入書兼消費者契約法41条に基づく事前請求書への回答書受理 ・11月16日に回答書の説明に来訪、新たに3年契約プランを追加、解約料に関する適用条件を緩和するなど約款を変更した。また、代理店との契約において、顧客の誤解を招くような広告宣伝、表示を禁止しているし、研修も実施している。 ・12月8日に11月16日の質問に対する回答に来訪、代理店への指導内容、クレーム件数、エリア外の転居扱い、最新の約款の説明を受けた。 ・2016年1月26日付で再質問書を送付。解約理由が転居によるものかについて確認することは、必須の事務とされているのか、手順のマニュアルを示してほしい。また、転居の事実を確認のうえ、解約料を免除する運用に変更したことを約款に明記する予定はないとのことであるが、免除の要件に該当するケースでも免除されない場合が生じるのではないか。 ・3月7日に1月26日付の質問書への回答に来訪、解約手続きは、お客様センターで受付しており、解約理由が転居によるものであれば、免除の要件に該当するかどうかの確認を行い、要件に該当すれば必ず案内をしている。また、解約の申し出を受けた場合に確認する情報をマニュアル化している。マニュアルへの反映は、運用を開始した平成27年7月1日である。 <p>実務的なレベルは改善され、違約金等も他の同業他社と同等になったことを踏まえ、終了する方向で検討する。</p>
--	---

<p>映像配信事業者 2014年8月7日 情報提供 (継続中)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・H26年3月「NTTの代理店」を名乗る業者から電話パソコンの調子はどうか、1カ月間無料見放題ということだった。契約を伺わせる話はなかったが、H26年3月27日、契約しましたと葉書が届いた。1カ月毎にプログラムガイドが届いた。 NTTの固定電話の請求書へ利用料が載りはじめた。月2,708円、7月30日に気付き電話、クーリングオフの手続きをした。8月6日に払い戻しがされた。不実の告知、契約書の不備等が考えられる。 ・2014年10月30日付で申入書送付、電話勧誘販売で、勧誘に先立ち「無料で見放題」との説明しかしていない、法定事項を記載した書面の不交付ないしは不備があること等、特定商取引法違反が存するものと思われる。この営業形態を取りやめるよう申入れを行いました。 ・2014年11月25日付で回答書を受理した。勧誘に際しては、契約内容、利用料金、キャンペーン特典を説明し、理解・納得のうえでサービスを利用いただいている。 ・2015年1月22日付でどういう説明をして、どういう書面で契約をしているのか示してほしいという要望書を送付。 ・回答がないので、2015年4月16日付で回答依頼の再要望書を送付。 ・2016年3月16日付で再要望書を送付。
---	--

(3) 会員状況(2016年3月31日現在)

○個人正会員：268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：11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、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