

2023年度 事業報告書

2023年4月1日から2024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

- ・昨年に引き続き、「身に覚えのない荷物が届いたが、どうすればいいか」との相談電話は多いが、検討委員会で検討できるような情報提供は少ない。今年度の収集件数は、15件程度です。
- ・啓発活動では、メルマガの定期配信や研修会への講師派遣を行い、従来からの啓発活動を行うとともに、靈感商法に関する相談会や学習会を実施しました。
- ・特定適格消費者団体の認定を目指して、2月には申請書類の事前提出をし、消費者庁との具体的な折衝に着手しました。

(1) 差止請求関係事業

- ・6事業所に問合せ、申入れ等の文書を送付し、改善を求めました。
前年度からの継続案件を含め、4件の事業者で一定改善が実現しました。
- ・宗教法人の樹木葬使用規則について、差止請求を前提に検討継続中です。

(2) 調査研究支援事業

- ・広島県の委託を受けて、県内の消費生活相談員さんを対象にした研修事業を継続的に行っています。2023年度も「高度化研修」として4つのテーマで実施するとともに、各市町からの持ち寄りで「事例検討会」を3回実施しました。
- ・消費者トラブルFAQの8事例について、監修を行いました。

(3) 啓発事業

- ・団体会員や県内の自治体からの要請に応え、消費者被害防止のための学習会等に講師を派遣しました。
- ・消費者庁の補助を受けて、靈感商法の相談会(3回)と学習会(1回)開催しました。

(4) 出版・広報事業

- ・メールマガジンの配信(隔週25回、臨時号2回)、ふくろうニュースの発行(年3回)を行い、被害防止の情報を発信しました。
- ・HPの更新を適宜行い、注意喚起情報や活動報告を行いました。

(5) ネットワーク事業

- ・年2回の適格消費者団体連絡協議会で、情報の共有と取組の強化を図り、連携を深めました。
- ・全国で新たに3つの適格団体が誕生しました。(全国で26団体)

(6) 組織・財政基盤の強化

- ・新規で10名(正・賛助合わせ)の加入ありましたが、退会(個人8名)もあり、拡大目標は達成できませんでした。ただし会費納入会員は前年の実績を上回りました。
- ・特定適格消費者団体の申請に向け、検討委員の補充と事務局を2名体制にしました。

2. 事業の実施に関する事項

(1) 特定非営利活動に係る事業

事業名	具体的な事業内容	実施日・実施場所・従事者の人数	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)広島県消費生活相談技術高度化研修(ハイブリッド開催) ①相談員に必要な最近の制度・法改正 講師 広島弁護士会 弁護士 清水正之さん 助言弁護士 小泉信貴、横段良、崎根大希 ②インターネット通販に係る消費者トラブル 講師 一般社団法人 EC ネットワーク 理事 原田由里さん 助言弁護士 瀧口尚志、戸坂真、成田清子 ③キャッシュレスに係る消費者トラブル 講師 山本国際コンサルタンツ 代表 山本正行さん 助言弁護士 瀧口尚志、戸坂真、藜園泰斗 ④不動産取引・賃貸住宅に係る消費者トラブル 講師 広島弁護士会 弁護士 風呂橋誠さん 助言弁護士 藜園泰斗、川島好勝、石井貴博	(1) ①7/26-28 広島弁護士会館会議室、 広島 YMCA 本館会議室 2名 ②10/11-13 広島弁護士会館会議室 2名 ③11/15-17 広島弁護士会館、第3ウエノヤビル会議室 2名 ④1/24~26 広島弁護士会館会議室 2名	(1) 県内の消費生活相談員等 ①57名 ②59名 ③56名 ④60名
	(2)事例検討会(ハイブリッド開催) ①廿日市市、広島市、福山市、広島県から5事例検討 (助言弁護士 清水正之、瀧口尚志) ②呉市、廿日市市、福山市、広島市から4事例検討 (助言弁護士 森友隆成、瀧口尚志) ③福山市、東広島市、竹原市、広島市、広島県から5事例検討(助言弁護士 清水正之、崎根大希)	(2) ①6/28 2名 ②9/13 2名 ③12/8 2名 いずれも県消費生活課研修室	(2) 県内の消費生活相談員等 ①28名 ②20名 ③22名
	(3)相談事例検索コンテンツ監修事業(委託事業) ・今年度1回、新規8事例と修正2事例について監修しました。	(3) 2/26 5名 当団体事務所	(3) 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 特になし	(1)	(1)
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)講演会、学習会等の開催 ①総会記念講演 「身につけたい! 広告を見るチカラ」 講師 公益社団法人 日本広告審査機構(JARO) 審査部 鶴田亜矢子さん ②生協ひろしま福山北委員会学習会 講師 福山市消費生活センター 相談員 妹尾直子さん ③生協ひろしま 暮らし委員会学習会 講師 広島市消費生活センター 相談員 河内昌子さん ④安芸太田町消費者トラブル防止セミナー 講師 広島県生活センター消費生活相談員 石原福子さん ⑤生協ひろしま組合員活動推進会議学習会 「消費者トラブルの事例紹介と相談対応」 広島市消費生活センター 相談員 齋藤奈央子さん ⑥靈感商法被害実態学習会 講師 清水正之 弁護士	(1) ①6/17 広島弁護士会 館会議室 3名 ②8/17 福山市北部市民C 1名 ③10/3 広島市東区民C 1名 ④11/28 安芸太田町 本庁東館2階 大集会室 3名 ⑤3/27 広島市西区民C 1名 ⑥2/28 弁護士会館	(1) ①会員を中心に44名 ②生協関係者14名 ③生協関係者10名 ④民生委員、福祉関係者等20名 ⑤生協関係者40名 ⑥福祉関係者、一般消費者等21名
④各種消費者問題に関する出版・広報・情報提供事業	(1)メルマガ配信及びウェブサイト掲載 ・隔週で25回配信(No.53~No.77) 臨時号2回配信(10/31、12/11) ・最新のトラブル事例を紹介し注意喚起をしました。 (2)ふくろうニュース発行 ・4月、7月、1月の年3回発行し、活動の報告を中心に広報を行いました。 (3)「年頭所感」の寄稿 ・日本消費経済新聞の新年号に、理事長が「年頭所感」を寄稿しました。	(1) 4/10~3/19 2名 (2) 4/10、7/10、 1/11 7名 (3) 12/19 2名	(1) 民生委員 他1202名 (2) 会員他不 特定多数 (3) 不特定多 数

		いずれも当団体事務所	
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(ハイブリッド開催)への参加 ・9月と3月の年2回、全国の適格消費者団体及びめざす団体、消費者庁等が集まる会議に参加し、差止請求及び被害回復の事例交流と意見交換、法改正等の学習を行いました。 ・全体会の前には、申入れ事案の公表に関する自主企画に参加し、交流を深めました。	(1) ①9/2(全体) 9/3 ②3/2(全体) 3/3 会場参加2名	(1) ① 適格消費者団体、行政 160名 ② 適格消費者団体、行政 173名
	(2) 広島県消費者団体連絡協議会の取り組み参加 ①総会・幹事会(実開催) ・行政、消費者団体との意見交換会を同時開催しました。 ②2023 消費者のつどいへの参加 ・消費者団体からの活動報告と記念講演があり、消費者ネット広島の概要や活動について紹介しました。	(2) ①7/3 ②11/15 サテライトキャンパスひろしま	(2) ① 会員団体等(実参加7団体) ② 行政、消費者団体等 100名
	(3) 広島県生命保険協会意見交換会への参加 ・協会傘下の生保会社と広島県及び5市町の消費生活相談窓口の担当、消費者団体との意見交換会に参加しました。	(3)9/21 住友生命広島支社	(3) 行政及び消費者団体 10名
⑥ 各種消費者被害の拡大防止のために不当な約款、不当な勧誘行為等の是正をすすめる事業	(1) 靈感商法等の被害防止、救済活動の実施 ①11/18 相談会開催 ・4名の相談者に弁護士2名、牧師2名が対応 ②12/16 相談会開催 ・4名の相談者に弁護士2名、牧師2名が対応 ③2/28 灵感商法被害実態学習会開催 ・清水正之弁護士を講師に統一協会を中心に灵感商法について学習しました。 ③被害防止リーフレットの作成 ・2000部作成し県内各市町の相談窓口等に配布しました。	(1)7/1~3/31 ①②③広島弁護士会会議室 ④消費者ネット広島事務所 事務局 2名	(1) 不特定多数 ① 4名 ② 44名 ③ 参加者 21名 ④ 不特定多数
⑦ 前号の事業の遂行のために差止	(1) 検討委員会及び検討G会議 ・年10回、委員会を開催し、消費者からの情報をもとに、事業者への申入れ等の検討を行いま	(1) 検討委員会 ①4/20	(1) ①10名/11 ②14名 15

<p>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う事業</p>	<p>した。申入れ事案の概要は以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、宗教法人への申入れについては、検討Gを立ち上げ、年4回のG会議を開催し、問題点の整理と訴訟を前提とした検討を行いました。 	<p>②5/31 ③6/28 ④8/9 ⑤9/20 ⑥10/26 ⑦11/20 ⑧12/18 ⑨2/1 ⑩3/6 いずれも当団体事務所 検討G会議 ①12/18 ②1/23 ③2/16 ④3/8</p>	<p>③12名/14 ④14名/14 ⑤14名/14 ⑥12名/14 ⑦9名/14 ⑧10名/14 ⑨11名/14 ⑩13名/14 ①12名/15 ②12名/15 ③15名/15 ④15名/15</p>
	<p>(2) 差止請求訴訟、申入れ等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度からの継続案件を含め、6 事業者に申入れ、質問書を送付。4 事業者で改善が図られました。 <p>①成人式着物レンタル(株式会社ウェディングボックス)の解約 ※前年からの継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高校生を対象にした成人式着物レンタルの契約で、実際に使用する2年前の「前撮り(JK前撮り)」を基準に解約料を設定しており、成人式間近の解約と、2年前の「前撮り」直前の解約の基準が一緒なのは、不合理であり消費者契約法第9条1号の「時期等の区分に応じ」たものに改訂せよとの申入れ(2022年9月)を行い、翌年2023年1月に基準日の見直しや解約料の改定についての回答を得たが、具体的な料金表やキャンセル規程について提出と説明をもとめる質問書を2023年3月に送付 ●5/17 回答書を受理 ・JK前撮り後のキャンセル料については振袖レンタル料(99,000円)の半額とアルバム代(55,000円)の合計金額という内容で、サービス提供までの概要を図で示し、解約料を具体的に時 	<p>(2) ① 8/24 12/12</p>	

	<p>系列に沿ったものになっており、一定改善がされていた。</p> <p>●8/24 確認通知書を送付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・回答書の内容について検討し、改訂した内容を評価するも、①改定したキャンセル料を、消費者に対して、どのような方法で説明するのか②サービス提供までの段階ごとに設定するほうが消費者にとって理解しやすいのではないかと、この2点について検討する予定はないかと再確認する通知書を送付。 <p>●11/16 回答書を受理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・確認通知書に対して、①HP 掲載の JK 前撮りの説明文を変更し、成人式時の着用まで弊社でお手伝いする方限定で、無料となることを明示する。 ②キャンセル料の設定は「基準日」を軸に算定し、JK 前撮り後のキャンセル料は、レンタル相当額の半額(99000 円) + アルバム代(55000 円)の104,500 円を最低とし、規定のキャンセル料(a)と JK 前撮り後のキャンセル料(b)のいずれか高い方をキャンセル料とする。との内容の回答書を受理。 <p>●12/12 終了通知書を送付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・規定を変更し、一定改善されたことを評価し終了することとした。 		
	<p>②パーソナルジム(株式会社チキンジム)の利用規約と料金広告表示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・確認書に掲載されている「料金のお支払いは前受け制となり、一度購入いただいたコース料金、入会金に関しまして、ご購入後の返金はできないことに同意します」という項目は法に反し無効であることと、HP 広告の「月 6800 円～」という料金表示は、コース料金の月額料金ではなく信販会社利用の際の分割払い 1 回分の金額であり、消費者に分かりにくい表示であると、2022 年 10 月申入れした。 <p>●10/20 申入書送付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1 つは、利用者との特約を定める「確認書」において、前受けしたコース料金のうち履行してい 	<p>②</p> <p>4/28</p> <p>7/6</p>	

ない残額部分について返金しない旨の規定は、消費者契約法 9 条 1 号に反し無効であり是正を求める。

・2 つめは、ウェブサイトの「プラン・料金」表示について、各コース 16 回プランの総額表示はあるものの、月額料金の表示は信販会社を利用した際の分割料金であり、信販会社を利用した場合の分割手数料を含む総額表示がないため、16 回プランの総額に達する分割で支払いすれば完了すると誤認するおそれがあり、景品表示法第 5 条 2 号に反するため、クレジット契約の金利、手数料及び総額等の表示にするよう是正を求めた。

●11/28 回答書(11/17 付)受理

・申入れのあった点について、12 月中旬をめどに、以下の通り改善をすすめるとの回答を受理。

1. 「原則返金できない」等の部分は削除し、特定の事由がある場合は解約を認めることを記載する。また、未履行部分が返金対象であることを追記する。ただし、(1) 予約変更実績が過去 2 回以内 (2) 予約の無断キャンセル、予約時間から 24 時間以内の変更のいずれか 1 度もしていない (3) 申請までに購入した物品の代金は返品対象外であることを了承 (4) 解約後、当社の施設を今後一切利用できないことを条件。

2. 打消し表示として、各料金表示の下部に、総額や金利を含めた詳細の金額開示注釈を設ける。

●1/18 ウェブサイトが変更されたことについては、申入書の内容が達成できたものと確認。ただし、表示文字が小さく分かりにくい点について意見送付することを確認。

●2/24 資料請求のご連絡送付

・事業者に改定後の利用規定の提出を求め、事務局から通知書(ご連絡)を送付。

3/2 関係書類受理

●2023 年 4/28 質問書送付

・契約を中途解約する場合、未消化部分のトレーニングチケット代金は全額返金されるか否か、入会申込書の記載内容との関係で質問書を送付

	<p>●5/26 返答書受理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・役務提供期間内の中途解約の場合は、解約手数料を差し引いてトレーニングチケット代は全額返金する。利用規約は条項を見直し改訂した、との回答が届きました。 <p>●7/6 終了通知書送付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指摘した内容について、規約の変更等を評価し、7/5理事会にて終了通知を出すことを承認。7月6日付で通知書送付しました。 		
	<p>③樹木葬霊園の使用規則(宗教法人E)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・樹木葬霊園を3年前に契約したが、使用することなく解約を申し入れたところ、「契約時の支払金は一切返金できない」と言われた、という情報をもとに、納骨前に契約が解除された場合に既払金の全額を返金しないとする条項は、「平均的損害を超える部分については、消費者契約法9条1項1号に抵触し無効」であり、速やかに改善するよう申し入れました。(7/6 申入書送付) <p>●9/29 回答書(9/25 付)を受理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用規則の本件条項は、契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項ではないため、法9条1項1号に反していない。 ・使用料とは、当法人が使用者に対し、墓地の使用権及びその使用期間終了後に永代供養方式で合同供養塔に改葬を受けることができる権利を設定することに対する対価として支払われるもの ・法に反していないことが明らかであるにもかかわらず、あたかも違反があるような内容が公表されることは、当法人の名誉を著しく毀損するおそれがあり控えるようお願いする。 <p>※現在、差止請求権の行使を前提に、検討継続中。</p>	<p>③</p> <p>4/28</p> <p>7/6</p>	
	<p>(3) HP での情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申し入れをし、回答が届いた2事案について、HPに事業者名を記載の上、内容を公開 <p>※現在、公表ルールについて検討中</p>	<p>適時</p>	

3. 機関会議の開催状況

会議名	主な審議事項	日時・場所	出席状況
(1) 第 21 回 定時総会	第 1 号議案 2022 年度事業報告及び活動決算承認の件（満場一致で承認） 第 2 号議案 2023 年度事業計画及び活動予算決定の件（満場一致で承認） 第 3 号議案 2023 年度役員選任の件（満場一致で承認）	6/17 広島弁護士 会館会議室	実出席 25 名 書面 99 名 委任 11 名 計 135 名
(2) 理事会	①第 1 回理事会 ・株式会社チキンジムへの質問書送付について ・検討委員の補充について ・第 21 回定時総会及び記念講演について ・消費者庁補助事業について ②第 2 回理事会 ・第 21 回定時総会及び記念講演について ③第 3 回理事会 ・理事長及び副理事長の互選 ・議事録署名人の選任 ④第 4 回理事会 ・株式会社チキンジムへの終了通知について ・宗教法人 E への申入書送付の件 ・9 月適格消費者団体連絡協議会企画について ・法テラス靈感商法相談会後援について ⑤第 5 回理事会 ・株式会社ウェディングボックスへ確認通知書送付について ・広島美容専門学校への終了通知書について ・9 月適格消費者団体連絡協議会出席について ⑥第 6 回理事会 ・広島美容専門学校への終了通知書送付について ・当法人の情報の公開ルールについて ⑦第 7 回理事会 ・宗教法人 E への対応について ・公開ルールについて ⑧第 8 回理事会 ・株式会社ウェディングボックスへの終了通知書について	①4/27 当事務所 ②6/2 当団体事務 所 ③6/17 広島弁護士 会館 ④7/5 当団体事務 所 ⑤8/23 当団体事務 所 ⑥9/29 当団体事務 所 ⑦11/9 当団体事務 所 ⑧12/7 当団体事務 所	①10 名/14 ②13 名/14 ③13 名/14 ④11 名/14 ⑤12 名/14 ⑥13 名/14 ⑦12 名/14 ⑧11 名/14

	<ul style="list-style-type: none"> ・ふくろうニュース(1月発行)について <p>⑨第9回理事会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公開ルールについて ・第22回定時総会日程について ・靈感商法被害について今後の取り組み ・HPセキュリティ強化について <p>⑩第10回理事会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有限会社クリーンハウス工業終了通知の件 ・第22回定時総会関係 ・靈感商法被害対応の今後の取り組み ・特定適格消費者団体認定申請書類について <p>⑪第11回理事会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宗教法人Eへの41条書面送付について ・第22回定時総会議案及び記念講演について ・消費者庁補助事業収支清算書案について 	<p>⑨1/21 当団体事務所</p> <p>⑩2/22 当団体事務所</p> <p>⑪3/27 当団体事務所</p>	<p>⑨14名/15</p> <p>⑩11名/14</p> <p>⑪13名/15</p>
(3)特定適格消費者団体認定PJ会議	<ul style="list-style-type: none"> ・被害回復制度を担う特定適格消費者団体の認定申請に向けて、シミュレーションに基づく運営や体制についての課題等を今年度5回検討、協議しました。 ・申請書類の準備状況を確認し、再度申請までのスケジュールを確認しました。 ・法改正に伴う条項等を修正。他団体との比較もしながら内容の確認をしました。 ・1月に消費者庁に申請意思を報告するとともに、2月に提出(1次)しました。 	<p>①5/10 当団体事務所</p> <p>②8/2</p> <p>③10/19</p> <p>④11/27</p> <p>⑤12/27</p> <p>⑥1/30</p> <p>⑦3/22</p>	<p>①委員8名 事務局2名</p> <p>②10名</p> <p>③委員7名 事務局1名</p> <p>④委員7名 事務局1名</p> <p>⑤10名</p> <p>⑥10名</p> <p>⑦10名</p>
(4)監事監査	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年度の業務及び会計帳簿について監査しました。 	<p>4/24 当団体事務所</p>	<p>監事1名 事務局1名</p>
(5)消費者契約法第31条に基づく調査	<ul style="list-style-type: none"> ・差止請求業務及びその他の業務が、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ました。 	<p>5/22 当団体事務所</p>	<p>調査実施者1名 事務局1名</p>

4. 会員状況(2024年3月31日現在)

(1)個人正会員 218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

(3)個人賛助会員 49名

(4)団体賛助会員 8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、荒谷株式会社
一般社団法人生命保険協会広島県協会