2016年度 事業報告書

2016年4月1日から2017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適格消費者団体として9年が経過し、3年に1回の更新が1月25日に認定されました。

認定期間は、2017年1月29日から3年間です。

②消費者からの相談・情報提供が55件あり、通信販売事業者、(株)ミーロードへ書面による差止請求を行ないました。該当表示を削除処理するという回答があり、なおかつ新規販売を中止するという返答があったので、終了する方向で検討中です。その他、2事業者(通信教育事業者、家庭教師事業者)へ質問書を送付しました。通信教育事業者は規約の改善が図られました。家庭教師事業者とは交渉中です。

前年度からの持越し案件、(株)エネルギー・コミュニケーションズは、約款の見直しや勧誘行為、終了・精算業務の改善が図られました。(株)U-NEXTは改善事項について面談を行ないましたが、現在も交渉中です。

2016年度は訴訟提起に至る事案はありませんでした。

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、8件の相談・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」(2月より毎週水曜日・金曜日)を継続しており、情報提供の数は増えています。

(2)特定適格消費者団体を目指す活動

①特定適格消費者団体申請に向け、定款変更を行いました。

②特定適格消費者団体認定プロジェクト会議を3回開催し、特定認定に向けての課題を整理しました。

(3)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1月にかけて7テーマで17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。(広島県委託事業)

②見守りネットワーク構築に向けての支援を3市町(福山市、東広島市、安芸太田町)で実施しました。

福山市では福祉部門と連携した高齢者の見守り研修、東広島市は高齢者及び見守り関係者への効果的な情報提供を行なう研修、安芸太田町は既存のネットワークも視野に入れ、福祉部門と連携した研修を実施し、来年度以降、他市町が参考とできるよう報告書を作成しました。(広島県委託事業)

③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1,703名になりました。

(広島県委託事業)

④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(3回実施)へ講師を派遣しました。

⑤消費生活相談員との学習会・情報交換会(景品表示法)を開催しました。

(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見やすいホームページになるようにリニューアルをしました。
- ③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。
- ④「トラブル体験会 in はつかいち」へブース出展し、消費者ネット広島の活動を紹介しました。
- ⑤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。

(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消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書を全国14 適格消費者団体の連名で提出しました。
- ②高松で開催された「地方消費者フォーラム」に実行委員として参加しました。
- ③広島県と情報提供、見守りネットワーク等について懇談会を実施しました。
- ④適格消費者団体連絡協議会(東京、名古屋)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。

(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、取組みが不十分でした。
個人正会員として3名に加入していただきました。

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
消費者問題の調査・研究・救済・支援事業	消費者被害防止のための見守りネットワークづくり支援(委託事業)	①1/31～2/23 ②県内2市1町3か所 ③3名	各地域の民生委員、介護福祉関係、自治会等 480名
	見守りねっとメルマガ配信(委託事業)	①4/1～3/31 ②消費者ネット広島事務所 ③2名	包括、福祉事業所職員 民生委員、介護関係者等 1,703名(登録者)
	消費生活相談員等レベルアップ研修(委託事業)	①6/22～1/20 ②第3ウエノヤビル6階会議室 広島YMCA ③2名	県内の消費生活相談員等 70名

	<p>法～ (9/14、9/15、9/16)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定商取引法関連の契約トラブル (10/5、10/6、10/7) ・困難対応者への対応 (1/18、1/19、1/20) 		
社会制度の改善への提言事業	消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書を全国14の適格消費者団体連名で提出	<p>①9月12日</p> <p>②消費者ネット 広島事務所</p> <p>③15名</p>	適格消費者団体14団体
啓発に関する講演会、研修会等の企画・運営事業	<p>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を3回開催講師を派遣</p> <p>相談員との学習・情報交換会 景品表示法についての講義、意見交換会を公正取引委員会の方に参加いただき実施</p>	<p>①6/8、9/1、9/13</p> <p>②福山・呉他</p> <p>③3名</p> <p>①3月8日</p> <p>②広島市消費生活センター研修室</p> <p>③1名</p>	<p>消費者30名</p> <p>県内の消費生活相談員、公正取引委員会計17名</p>
出版・広報、情報提供事業	<p>ふくろうニュースNo.30 発行(5/2)</p> <p>ふくろうニュースNo.31 発行(7/27)</p> <p>ふくろうニュースNo.32 発行(10/25)</p> <p>ふくろうニュースNo.33 発行(1/30)</p>	<p>①5/2～1/30</p> <p>②消費者ネット 広島事務所</p> <p>③7名</p>	<p>会員ほか</p> <p>不特定多数</p>
	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、メルマガジン登録の推進	<p>①5月28日</p> <p>②消費者ネット 広島事務所</p> <p>③2名</p>	不特定多数
	トラブル体験会 in はつかいちへブース出展し、消費者ネット広島の活動紹介とメルマガ登録の推進	<p>①7月31日</p> <p>②あいプラザ</p> <p>③3名</p>	不特定多数
	見やすいホームページになるようリニューアルしました。	<p>①10月25日</p> <p>②消費者ネット 広島事務所</p> <p>③2名</p>	不特定多数
消費者団体・関係諸機関とのネットワーク事業	<p>21回適格消費者団体連絡協議会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営基盤の強化についての講演、差止請求事例報告、特定適格消費者団体認定準備状況等について意見交換 	<p>①9/10～9/11</p> <p>②東京都</p> <p>③3名</p>	<p>関係団体等</p> <p>120名</p>
	<p>生命保険協会意見交換会出席</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの相談事例に基づき意見交換 	<p>①9月14日</p> <p>②広島市</p> <p>③1名</p>	行政、消費者団体、生命保険協会等30名

	広島県と情報提供、見守りネットワークの取組等について懇談会を実施	①9月29日 ②消費生活課 ③5名	広島県、消費者ネット広島 10名
	中国四国消費者フォーラム in かがわ実行委員として参加 ・第1回実行委員会(9/16) ・第2回実行委員会(11/1) ・第3回実行委員会(1/20) ・フォーラム(1/20)	①1月20日 ②高松市 かがわ国際会議場 ③3名	中国四国地方の消費者団体、行政等 120名
	22回適格消費者団体連絡協議会 ・差止請求事案、特定適格消費者団体の認定に向けた準備状況、申請から認定までの課題等について意見交換	①3月4日～5日 ②名古屋市 ③3名	関係団体等 99名
差止訴訟、申入れ、問合せ等差止請求権を行使する事業	○申入書の送付 ・(株)ミーロードへ申入書送付(8/30) 41条事前請求書送付(1/27) ○質問書の送付 ・通信教育事業者へ質問書送付(4/22) 通信教育事業者へ再質問書送付(6/27) 通信教育事業者へ終了通知送付(8/30) ・家庭教師事業者へ質問書送付(6/16) 家庭教師事業者へ通知書送付(8/26) 家庭教師事業者へ連絡文送付(12/13) ○その他 ・(株)エネルギー・コミュニケーションズへ終了通知送付(4/28) ・(株)U-NEXTへ再申入書送付(10/3) 再要請書送付(1/24)	①4/22～ ②消費者ネット広島事務所 ③12名	不特定多数
	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	①5月28日 ②広島市消費生活センター研修	相談に来られた市民3名、電話5名

	弁護士が 8 件の相談を対応。	室 ③8 名	
	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	①4/21～3/21 毎月 計 12 回 ②消費者ネット 広島事務所 ③11 名	

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
第 14 回定 時総会	○消費者被害防止フォーラム 「本気で作ろう！消費者被害防止ネ ットワーク」 ～真の消費者被害防止に向けて～ ○定時総会	6 月 25 日(土) 13 時 30 分～16 時 30 分 広島弁護士会館 2 階大会議室	消費者フォーラム 54 名、総会 156 名(実出席 38 名)
理事会	・毎月 1 回開催	12 回開催 消費者ネット広島 事務所他	役員 17 名 他 3 名
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
広 報 委 員 会	・ふくろうニュースの編集企画	3 回開催 消費者ネット広島 事務所	委員等 6 名
啓 発 委 員 会	・啓発事業の企画案協議	4 回開催 消費者ネット広島 事務所	委員等 6 名
特 定 認 定 PT 会議	・特定適格消費者団体認定申請に向 けての課題の整理	3 回開催 消費者ネット広島 事務所	委員等 8 名

(2) 主な検討事案の概要

	時期	事業者の業種、氏名又は名称	行使した差止請求権の内容	事業者の対応状況等
1	平成 25 年 8 月～平成 28 年 4 月	通信事業者 株式会社エネルギア・コミュニケーションズ	申入書 中途解約に伴う契約解除料及び解約違約金につき、契約者に対してわかりやすく説明をされ、十分に理解いただいた上で契約がなされるよう、販売員に対し指導を徹底せよ。 平均的損害の算定根拠及び引っ越しなどやむをえない事由により契約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いても、契約者の不利益不満が生じない方向で見直しを求めた。	約款の見直しや勧誘行為、終了・精算業務の適正化のための具体策を消費者に配慮して実行された。 4 月 28 日付で終了通知を送付
2	平成 26 年 10 月～現在	映像配信事業者 株式会社 U-NEXT	申入書 勧誘に先立って、「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求めた。	恒常的に「無料で見放題」という形でサービス提供はしていない。 勧誘に際して、お客様に満足いただけるよう、販売代理店を含む販売員に対する教育、指導を行っている。特定商取引法に基づく書面は交付している。 その後、要請書、再申入書を送付した。 平成 28 年 11 月 9 日、改善事項の説明に来訪され、後日、文章にて報告いただくこととした。

3	平成 28 年 4 月～8 月	通信教育事業者 株式会社G	質問書 パンフレットの条項は、受講生の中途解約権を制限するものであり、消費者契約法第10条に反し無効となるのではないか。また、受講料全額を返金しないことは違約金として没収するものとみることができ、消費者契約法9条第1号に抵触するおそれもある。	規約の改訂を4月25日付で実施した。また、ホームページ上に於いても、4月25日以降発行のパンフレットも、順次新規約の掲載を進めている。
4	平成 28 年 6 月～現在	家庭教師事業 家庭教師H	質問書 「家庭教師・ネット家庭教師依頼契約書」「概要書面」「7. 中途解約」条項は、平均的な損害の額を超える違約金の定めではないか。	条項に定める解約手数料は「上限金を記載したものであること、実際の解約手数料については「内規」を定め、「個別事案に応じて、適切と思われるよう解約処理を行っている。その後、再質問を送付、2月23日付回答に対して検討中
5	平成 28 年 8 月～現在	通信販売事業者 株式会社ミーロード	差止請求書 景品表示法第5条第2号の「商品の価格その他の取引条件について、実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を勧誘し、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。また、通信販売に関して規定する特定商取引法第12条の「著しく事実と相違する表示をし、又は実際	該当表示を削除するという回答があり、なおかつ新規販売を中止するという返答があったので、終了する方向で検討中

			のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示」にも該るので、誤認させるような表示をすべて削除せよ。	
--	--	--	--	--

(3) 会員状況(2017年3月31日現在)

○個人正会員：269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：10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、広島共和物産株式会社、間口ウエストロジ株式会社、巣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