【第１号議案】　2019 年度　事業報告及び活動決算承認の件

2019 年度　事業報告書

2019 年 4 月 1 日から 2020 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

⑴差止請求関係事業

・適格消費者団体として 12 年が経過し、3 年に 1 回の認定更新を行いました。
法律が改正され、次回の認定更新は 6 年後の 2026 年になります。

・2019 年度は消費者の皆さんからの相談・情報提供を 23 件受け、婚活パーティー事業者の株式会社リンクストアに対して、利用規約のキャンセル料の定めは、消費者契約法 9 条第 1 号に反し違法であり無効と判断し、使用しないように申入書を送付しました。　その他、パソコン教室の解約料に関して質問書を送付しました。

・前年度からの持ち越し案件は 2 件あり、1 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ました。（2019 年 2 月 5 日）訴訟を受け、約款は改善され、6 回目の期日を経て和解をしました。もう 1 件は民泊事業者に対し、キャンセル料についての質問書を送付。質問に対し、消費者に分かりやすく、またその利益に資するよう宿泊約款を改正されました。

・ＮＰＯ法人消費者スマイル基金※[1]より、株式会社西本ハウスへの差止請求訴訟に係る助成金として、30 万円を頂きました。

⑵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。

⑶調査支援事業

・消費生活相談員や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 12 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)

⑷啓発事業

・消費者及び見守る立場の方を対象に消費者被害に関する研修を 2 か所(府中市、安芸太田町)で開催しました。　2 か所で 72 名の方に参加いただきました。

⑸提言事業

・消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書に関する意見書を提出しました。

・広島県消費者基本計画（第 3 次）案に意見書を提出しました。

⑹出版、広報事業

・本年度から独自の事業として、見守る立場の方に役立つ見守りねっとメルマガの配信を行っています。配信登録者は 2,300 名余りになりました。

・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。

・会報「ふくろうニュース」を発行し、会員の皆様に色々な情報を提供しました。

---

[1] 消費者団体訴訟制度を担う消費者団体などの公益的活動に対し、財政的支援等を行うＮＰＯ法人

・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。

(7)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。

(8)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

事業内容　消費生活相談技術高度化研修（委託事業）
①インターネット通販の消費者トラブル（6/26、6/27、6/28）
②土地・住宅関連のトラブル（8/21、8/22、8/23）
③自動車関連の商品知識と消費者トラブル（10/9、10/10、10/11）
④対応困難者への対応（12/18、12/19、12/20）
実施場所　第 3 ウエノヤビル 6 階会議室及び広島弁護士会館
実施日　2019 年 6 月 26 日～2019 年 12 月 20 日
実施対象者　県内の消費生活相談員等 72 名

(2) 社会制度の改善への提言事業

①事業内容　意見書の提出
「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書に関する意見書」を提出
実施場所　当団体事務所
実施日　2019 年 10 月 3 日
実施対象者　消費者庁

②事業内容　意見書の提出
「広島県消費者基本計画（第 3 次）案への意見」を提出
実施場所　当団体事務所
実施日　2020 年 3 月 16 日
実施対象者　広島県

(3) 啓発に関する事業

①事業内容　高齢者等見守り研修開催
実施場所　府中市　上下町民会館
実施日　2019 年 8 月 5 日
実施対象者　民生児童委員 22 名

②事業内容　高齢者の消費者トラブルと見守りについての研修開催
実施場所　安芸太田町　川・森・交流・文化センター
実施日　2020 年 2 月 21 日
実施対象者　消費者、民生児童委員、福祉関係者、協定締結事業者等 50 名

(4)出版・広報、情報提供事業

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　2019 年 4 月 1 日～2020 年 3 月 30 日

実施対象者　地域包括・福祉事業所職員、民生・児童委員等 2,300 名（配信者数）

②事業内容　ふくろうニュースを 1 回発行

実施場所　当団体事務所

実施日　2020 年 1 月 22 日

実施対象者　会員ほか、不特定多数

(5) 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 27 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、被害回復の手続きの事例報告と意見交換、専門委員の分科会と事務局の分科会に分かれ意見交換

実施場所　東京都

実施日　2019 年 9 月 7 日～8 日

実施対象者　関係団体等　140 名　（消費者ネット広島より 3 名参加）

(6) 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　2019 年 4 月 19 日～2020 年 3 月 17 日　検討委員会 12 回

②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（2019 年 10 月 15 日和解）

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。　訴訟を受け、約款は改善され、6 回目の期日を経て、和解をしました。

③事業内容　民泊施設における宿泊契約において、キャンセル料に関し、宿泊日の 15 日までのキャンセル料については、無料とするが、それ以降のキャンセルは 100%の料金をキャンセル料とする扱いをされている例がある。
本件キャンセル料による宿泊契約が消費者契約法第 9 条第 1 号へ抵触するものであるかどうかについて、どのように考えられているか、質問書を送付した。

相手方　　民泊事業者　株式会社 G

問合せ実施日　2019 年 2 月 20 日(2020 年 1 月 28 日終了)

概　要　　同社に対し、2019 年 2 月 20 日付で送付した質問書は未回答であるが、宿泊約款を改正され、「14 日前から 8 日前までの解約は 50%、7 日前からの解約は 100%の違約金を請求する」という内容に変更されている。改正された約款における違約金水準の合理性の根拠につき、再質問書を送付した。回答によると、変更されたキャンセル料規定は 8 日までのキャンセル料についてキャンセル料の扱いを 0%とする区分が設けられておらず、このままでは、契約後 8 日前までのキャンセル料については 30%のキャンセル料であると解する余地がある、0%とする区分を設けるかどうかの見解、また、「契約日数が短縮した場合は、その短縮日数分の違約金を徴収します。」とあり、違約金の割合の区分があることが分かるような記載について、変更の要否に関し、見解を頂くよう再質問書を送付した。　8 日前までキャンセル料の扱いを 0%とする区分等消費者に分かりやすく、またその利益に資するよう宿泊約款を速やかに改正された。

④事業内容　運営する婚活パーティーのキャンセル料がいかなる理由があっても、すべての場合に直前のキャンセル料が 10,000 円という定めは、消費者契約法 9 条 1 項に反し違法であり無効と判断したので、このような条項を今後使用しないように申入れを行った。

相手方　　株式会社リンクストア

申入書実施日　2019 年 7 月 24 日(継続中)

概　要　　同社に対し、2019 年 7 月 24 日付で申入書を送付、回答がないため、2020 年 1 月 6 日付で再申入書を送付、文章での回答はないが、2020 年 1 月 31 日に電話にて「利用規約」を修正したとの回答があった。改定後の利用規約についても消費者契約法に反しているので、改善するように再申入れを行う方向で検討中。

⑤事業内容　貴所のパソコン教室受講規約によれば「授業料は前払いの月謝制で、「一旦納付された受講料については返金できませんので、あらかじめご了承ください。」とされているため、仮に、消費者が月の半ばで解約した場合、未だ受講していない講義の費用も全額返金されないことになる。このような取扱いが現になされているのか、なされている

場合、その理由を教えてほしい旨、質問書を送付した。

相手方　　パソコン教室事業者

問合せ実施日　2019 年 6 月 21 日(2019 年 10 月 23 日終了)

概　要　　事業者に対し、2019 年 6 月 21 日付で質問書を送付。受講希望者には予め規約の説明をし、同意を得たうえで申込んで頂いている。

受講者から退会の申し出があり、未受講がある場合は、返金できない旨を説明し、当月または翌月で受講いただけるよう相談のうえ調整している。退会の理由が、やむを得ない事情の場合には、前払いいただいている翌月分の受講料に関しては返金しているという回答があった。　回答を受け、今後も消費者に対する柔軟な対応をお願いし、終了とした。

3.　理事会等の機関会議の開催状況

（1）第 17 回定時総会

日　　時：2019 年 6 月 8 日（土）15：50～16：40

場　　所：広島弁護士会館　3 階大会議室（広島市中区上八丁堀 2-73）

出席状況：出席者 98 名（実出席 36 名　委任状出席 62 名）

第 1 号議案　2018 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　2019 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　役員選任の件　　満場一致で可決

（2）理事会

第 1 回理事会

［日　　時］2019 年 4 月 23 日(火)17：30～18：50

[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 2 回理事会

［日　　時］2019 年 5 月 24 日(金)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 10 名/14 名

第 3 回理事会

［日　　時］2019 年 6 月 8 日(土)16：25～16：30

[場　　所]　広島弁護士会館(広島市中区上八丁堀 2-73)

[出席状況]　理事 13 名/15 名

第 4 回理事会

［日　　時］2019 年 6 月 24 日(月)17：35～18：40

[場　　所]　当団体事務所(広島市中区鉄砲町 1-20)

[出席状況]　理事 9 名/15 名

第 5 回理事会

［日　　時］2019 年 7 月 23 日(火)17：30～18：15

[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/15 名

第 6 回理事会
［日　　時］2019 年 8 月 26 日(月)17：30～18：10
［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/15 名
第 7 回理事会
［日　　時］2019 年 9 月 24 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 9 名/15 名
第 8 回理事会
［日　　時］2019 年 10 月 30 日(水)17：30～17：55
［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/15 名
第 9 回理事会
［日　　時］2019 年 11 月 26 日(火)17：40～18：15
［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/15 名
第 10 回理事会
［日　　時］2019 年 12 月 26 日(木)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/15 名
第 11 回理事会
［日　　時］2020 年 1 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 9 名/15 名
第 12 回理事会
［日　　時］2020 年 2 月 26 日(水)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 10 名/15 名

4.　会員状況　(2020 年 3 月 31 日現在)
〇個人正会員：223 名
〇団体正会員：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
〇個人賛助会員：44 名
〇団体賛助会員：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、
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