

2020 年度 事業報告書

2020 年 4 月 1 日から 2021 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

- ・2020 年度はコロナ禍により、消費者の生活・行動も制限され、日常が一変した 1 年でした。私たちの取り組みも、行事の中止や延期、活動の自粛を余儀なくされました。
- ・コロナウィルス感染拡大に便乗した悪質商法やトラブルが急増し、これまでにない消費者被害が出ています。そのような中で、週 1 回配信を継続しているメールマガジンで、コロナ関連の注意喚起をタイムリーに発信しました。
- ・三密対策として行った会議や研修企画のオンライン開催は、参加者を増やす新たな方法として、引き続き活用していきたい。

(1) 差止請求関係事業

- ①活動の源である消費者被害に関する相談・情報提供を、年間で 56 件いただきました。
- ②今年度あらたに 2 業者に対し、申入れを行いました。また、前年度から継続している婚活事業者とは、利用規約の一定の改善がみられ、申入れ活動を終了しました。
- ③2 事業者には質問書を送付し、問題点を指摘しました。

(2) 特定適格消費者団体をめざす取り組み

- ①あらためて認定 P J 会議を 2 回開催し、課題の再整理を行いました。

(3) 調査研究支援事業

- ①今年度も県内の相談員さんや消費生活担当職員を対象にした相談技術高度化研修を 4 テーマで実施。相談業務に必要な実務能力、法知識について研修いただきました。
- ②今年度はじめて、県の委託事業として、相談事例検索コンテンツ（F A Q）の監修業務に取り組み、30 事例について法的な立場と消費者目線で監修しました。

(4) 啓発事業

- ①高齢者等を見守る立場の皆さんを対象にした研修会を、広島市内 2 か所で実施しました。消費生活センターでの事例を紹介しながら、高齢者を狙った悪質な手口や被害に遭わないための方法について解説。民生委員さんや地域サポーター、町内会長さんなど計 65 名の方に参加いただきました。

(5) 提言事業

- ①適格消費者団体 15 団体の連名で、消費者契約に関する検討会への意見書を提出しました。

(6) 出版・広報事業

- ①高齢者等の見守りに役立つ最新の情報発信として、メールマガジンを毎週 1 回配信しました。
- ②「ふくろうニュース」を年 2 回発行しました。

(7) ネットワーク事業

- ①適格消費者団体連絡協議会に参加し、消費者ネットの差止訴訟の活動紹介や、他団体との意見交換をおこないました。

(8) 組織・財政基盤の強化

- ①既存会員の継続加入が増え、前年度を上回る会費を確保することができました。

2. 事業の実施に関する事項

(1) 特定非営利活動に係る事業

事業名	具体的な事業内容	(A)実施日 (B)実施場所 (C)従事者の人数	(D)受益対象者の範囲 (E)人数	事業費の金額(円)
① 各種消費者問題の調査・研究・救済・支援事業	(1)消費生活相談技術高度化研修(委託事業)の開催 ①「消費生活相談に必要な法知識」講師 鳥谷部 茂 氏 ②「インターネット通販に関する消費者トラブル」講師 原田 由里 氏 ③「インターネットを中心とした広告表示に関する消費者トラブル」講師 原田 由里 氏 ④「インターネットを中心とした旅行に関する消費者トラブル」講師 上田 孝治 氏 (オンライン開催) (2)相談事例検索コンテンツ監修(委託事業)の実施 ①9つの相談事例の内容、対処法について法的な視点で問題ないか、消費者の目線から見て分かり易いか、助言内容を監修した。 ②11事例について同様に検討、監修した。 ③7事例について同様に監修した。	(1) ①(A)8/26～28 (B)弁護士会館会議室 (C)1名 ② (A)10/7～9 (B)弁護士会館会議室 (C)1名 ③ (A)11/11～13 (B)広島 YMCA 及び広島グリーンアリーナ中会議室 (C)1名 ④ (A)2月24日 (B)消費者ネット広島事務所 (C)1名 (2) (A)①2/15、②3/19 ③3/26 (B)いずれも消費者ネット広島事務所 (C)①5名②6名 ③5名	(1) (D)県内の消費生活相談員等 (E) ①69名 ②69名 ③72名 ④69名 (2) (D)消費者一般 (E)不特定多数	1,369,686
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 適格消費者団体15団体連名で「消費者契約に関する検討会への意見書」を提出 (2)生命保険協会意見交換会への参加 消費者・行政と保険会社との懇談に参加し、業界の取組について説明を受け、最近の相談事例、対応について	(1) (A)7月31日 (B)消費者ネット広島事務所 (C)1名 (2) (A)9月25日 (B)第一生命広島総合支社会議室	(1) (D)消費者庁 (E)不特定多数 (2) (D)生命保険協会、消費者	0

	て意見交換した。	(C) 1 名	(E) 不 特 定 多数	
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	高齢者等見守り研修の実施 最近の相談事例を紹介しながら、悪 質商法の手口や被害防止の方法につい て講義をした。 ①美鈴が丘高齢者等見守り研修会 講師 寺本ひとみ 氏 ②五月が丘高齢者等見守り研修会 講師 石原福子 氏	① (A) 7 月 18 日 (B) 広島市佐伯区 美鈴が丘公民館 (C) 2 名 ② (A) 10 月 31 日 (B) 広島市佐伯区 五月が丘公民館 (C) 2 名	① (D) 学 区 の 民生委員等 (E) 40 名 ② (D) 学 区 の 民生委員、 見守りサポ ーター他 (E) 25 名	32, 615
④ 各 種 消 費 者 問 題 に 関 する 出 版 ・ 広 報 ・ 情 報 提 供 事 業	(1) 見守りねっとメルマガ配信及びウ ェブサイトへ注意喚起掲載 メールマガジンNo.338～No.389 を配 信(5 2 週)し、注意喚起情報を HP にそ の都度掲載した。 (2) ふくろうニュースNo.41 及びNo.42 の発行 差止関係業務、啓発活動報告、相談 員さん奮戦記など、今年度の活動を中心とした内容をお知らせした。 (3) 「年頭所感」の寄稿 日本消費経済新聞の新年号へ、理事 長「年頭所感」を寄稿した。	(1) (A) 4/1～3/31 毎週月曜日 (B) 消費種ネット 広島事務所 (C) 2 名 (2) (A) 7/20、1/22 (B) 消費者ネット 広島事務所 (C) 5 名 (3) (A) 12 月 22 日 (B) 消費者ネット 広島事務所 (C) 2 名	(1) (D) 地 域 包 括 ・ 福 祉 関 係職員、民 生委員等登 録者 (E) 2317 名 (2) (D) 会員、ほ か不特定多 数 (3) (D) 不 特 定 多数	875, 352
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 ※オンライン開催 年 2 回開催される連絡協議会に参加 し、差止請求事案の事例報告と意見交 換、活動の報告交流、事務局会議での 意見交換をした。 ①令和 2 年 9 月連絡協議会に参加 全体では 37 団体 133 名参加があり ました。 ②第 30 回連絡協議会に参加 全体では 35 団体 108 名余りの参加 がありました。	(1) ① (A) 9 月 5 日 (B) 東京 Web 開催 (C) 6 名 ② (A) 3/13 (B) 東京 Web 開催 (C) 8 名	(1) ① (D) 全 国 関 係団体 37 団 体 (E) 133 名 ② (D) 全 国 関 係団体 35 団 体 (E) 108 名	0

	(2) 広島県消費者団体連絡協議会 総会及び幹事会 書面議決で参加した。	(2) (A) 7月24日 (B) 広島県生協連 事務所 (C) 書面議決参加	(2) (D) 県内の 消費者7団 体 (E) 不特定 多数	
⑦ 差止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なう事業	「1」 検討委員会 事業者へ申入れ等を行うため、消費者からの受付情報の選定、振り分け、法的検討を行なった。年10回 (2) 差止請求訴訟、申入れ等の実施 ①バンダイナムコ（前年からの継続） オンラインゲームの利用規約についての質問書を送付 9/4 質問書送付 運営者の免責事項、損害倍書の規定と適用、システム不具合によるサービス対応の内容について質問。 12/10 付け終了通知送付し終了 今後の対応を注視するとし終了。 ②株式会社リンクストア（前年からの継続）婚活事業者の利用規約について 4/17 再々申入書を送付 改定後の規約がキャンセル可能な場合でも消費者に過大な負担を強いる内容のため、三たび申入れした。 7/6 終了通知を送付 書面での回答がなかったものの、一定の改善があったものとして、申入れを終了することとした。 ③(株)ライフ サプリメントの定期購入のHP 広告表示について 11/6 申入書を送付 不当な勧誘と誤解を招く広告は、景表法の「有利誤認」に当たる可能性があるとして使用中止を申し入れ。 11/27 終了通知を送付 すぐにHP から商品から削除され、「今後は適切な広告表示となるよう邁進する」との回答書が届き、確かに削	(1) (A) 4/13、6/23、7/17、8/25、9/29 10/28、11/25、12/21、2/4、3/17 (B) いずれも消費者ネット広島事務所 (C) いずれも12名 (2) ① (A) 9/4、12/10 (B) 消費者ネット広島事務所 (C) 12名 ② (A) 4/17、7/6 (B) 消費者ネット広島事務所 (C) 12名 ③ (A) 11/6、11/27 (B) 消費者ネット広島 (C) 12名 ④ (A) 9/3、10/12、1/14、3/30 (B) 消費者ネット広島事務所 (C) 12名	(1) (2) 不特定多数	9,334

	除されていることを確認したので、申入れを終了した。 ④看護専門学校 「学則等」の条項について 9/3 質問書を送付 入学後すぐに退学を届け出ても、1年間の授業料を払わないと退学を認めない規定になっており、未払で次年度を迎えても除籍されないことになるため、実態についての質問等を行った。 10/12 再質問書を送付 具体的な運用についての回答になっていないため、再度質問書を送付。 1/14 申入書を送付 解釈に疑義が生じない明確な基準で、かつ平易なものになるよう見直し、退学にあたり不当に高い金額にならないよう、また退学の自由(権利)を不当に制限することにならないよう改善を求める申入れをした。 3/30 通知書を送付 学則の改訂について論議する予定との回答書を受理したので、議論の結果(内容)を連絡して欲しい旨を伝える通知書を送付した。			
--	---	--	--	--