

# 2021 年度 事業報告書

2021 年 4 月 1 日から 2022 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

- ・引き続きコロナ禍において、活動の制限は余儀なくされましたが、オンラインシステムを利用しての会議や研修会等の活動を行いました。
- ・在宅、リモートでの生活が日常化するなか、ネット関連の消費者被害が後を絶ちません。これまで高齢者の見守りを担う方を重点に配信してきたメールマガジンを、広く一般の方にも必要な情報を掲載し、配信を継続しています。

### (1) 差止請求関係事業

- ・前年度から継続案件である看護学校の学則について、改善が図られ終了。新規ではスポーツジムと水回り修理の事業者に対して申入れを行いました。振袖レンタルの事業者へは、質問書でのやり取りで、解約条項の改善を果たしました。
- ・差止関係業務の対象となる情報提供は 20 件程度ですが、「注文した覚えのない商品が届いた。どうすればいいか」との問合せ電話が多数あり、対処法や消費生活センターへ連絡することなどをアドバイスしました。
- ・特定適格消費者団体を目指す取り組みでは、特定認定プロジェクト会議を 5 回開催し、課題の整理や規定案の検討を行いました。

### (2) 調査研究支援事業

- ・広島県の受託事業として、消費生活相談員さんを対象にした相談技術高度化研修(4 テーマ)と相談検索コンテンツ監修業務(4 回)を行いました。高度化研修は基本ハイブリッド開催で実施し、県内 70 名の相談員さんの知識と相談技術の向上に貢献しました。  
※うち 1 テーマはオンラインのみの開催。
- ・監修事業では、4 回計 30 事例について検討監修を行い、相談事例に対するアドバイスや語句の解説について、法的な視点や消費者の立場から加筆・修正しました。

### (3) 啓発事業

- ・団体会員の役職員を対象にした学習会で、消費者団体訴訟制度や適格団体の役割、最近の消費者トラブル事例について解説しました。

### (4) 出版・広報事業

- ・メールマガジンを高齢者の見守りだけでなく、一般の方にも必要な情報を提供するよう内容を一新し配信しました。※隔週配信に変更
- ・ふくろうニュースを、7 月と 1 月の年 2 回発行しました。

### (5) ネットワーク事業

- ・他団体とのネットワーク、連携では、9 月と 3 月に開催した適格団体連絡協議会へ参加し、各団体の取り組みを共有しました。
- ・県の消費生活課との懇談を持ち、今後の連携について意見交換しました。

(6) 組織、財政基盤の強化

- ・新規会員を8名迎えましたが、退会や会費未納の方もあり、会費収入は前年減です。

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<br>実施場所<br>従事者の人数                                                                                                                                                                     | 受益対象<br>者の範囲、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)<br>①インターネット通販に関する消費者トラブル 講師 原田 由里さん<br>②キャッシュレス決済に関する消費者トラブル 講師 山本 正行さん<br>③情報セキュリティの脅威 講師 加賀谷 伸一郎さん<br>特殊詐欺の現状と対策 講師 大北 雅史さん<br>④消費生活相談に必要な法知識 講師 清水 正之さん<br><br>(2) 相談事例検索コンテンツ監修事業(委託事業)<br>今年度4回、計31事例について実施。<br>①7事例についてのアドバイスや解説を、法的な視点で問題がないか、消費者から見て分かり易いか、内容を監修しました。<br>②8事例について、同様に検討、監修しました。<br>③6事例について、同様に実施。<br>④10事例について、同様に実施。 | (1)<br>① 6/30 ~ 7/2、2名<br>② 8/25 ~ 27、1名<br>③ 10/27 ~ 29、2名<br>④ 12/15 ~ 17、2名<br>①③④広島弁護士会館会議室及び広島YMCA会議室<br>②Web開催<br>(2)<br>①9/8、4名<br>②10/20、4名<br>③1/18、4名<br>④3/18、4名<br>いずれも当団体事務所 | (1)<br>県内の消費生活相談員等<br>①70名<br>②68名<br>③68名<br>④67名<br><br>(2)<br>不特定多数 | 1,509,184 |
| ② 各種消費者問題に関する社会制度の改善へ   | (1) 意見書の提出<br>・実施しなかった                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                           |                                                                        | 0         |

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                    |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| の 提 言 事<br>業                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                    |         |
| ③ 各 種 消<br>費 者 問 題<br>の 啓 発 に<br>関 する 講<br>演 会 ・ 講<br>座 ・ 研 究 発<br>表 会 等 の<br>企 画 ・ 運 営<br>事 業 | (1) 講演会、講座等の実施<br>①総会記念講演<br>「インターネット取引に関する消費者トラ<br>ブル」 講師 原田 由里 さん<br>②生協ひろしま くらし委員会学習会<br>「消費者団体訴訟制度と消費者ネット広島」<br>講師 佐藤 第一郎                                                                                                                               | (1)<br>①6/19<br>広島弁護士<br>会館会議室<br>3名<br>②10/19<br>第7ウエノ<br>ヤビル会議<br>室<br>1名                                                                              | ①会員を<br>中心に50<br>名<br>②参加者<br>6名                                                                                                                   | 0       |
| ④ 各 種 消<br>費 者 問 題<br>に 関 する<br>出 版 ・ 広<br>報 ・ 情 報 提<br>供 事 業                                  | (1) メルマガ配信及びウェブサイト掲載<br>・隔週で26回配信<br>(2) ふくろうニュース発行<br>・年2回発行<br>(3) 「年頭所感」の寄稿<br>・日本消費経済新聞の新年号に、理事長が「年<br>頭所感」を寄稿しました                                                                                                                                      | (1)4/19 ～<br>3/28、2名<br>(2)7/26 、<br>1/20、5名<br>(3)12/22<br>2名<br>いずれも当<br>団体事務所                                                                         | (1)民生<br>委員等<br>1556名<br>(2) 会 員<br>他不特定<br>多数<br>(3) 不 特<br>定多数                                                                                   | 409,830 |
| ⑤ 消 費 者<br>団 体 ・ 関 係<br>諸 機 関 と<br>の ネ ッ ト<br>ワ ー ク 事<br>業                                     | (1) 適格消費者団体連絡協議会<br>⇒オンライン開催<br>・全国の適格団体と消費者庁がつどい、差止<br>請求活動の事例報告と意見交流、法改正等<br>の学習をしました。<br>・3月の協議会では、事前にプレ企画実施<br>(2) 広島県消費者団体連絡協議会<br>①総会(書面議決開催)<br>②2021 消費者のつどい<br>(3) 広島県生命保険協会意見交換会<br>⇒文書交流のみ<br>(4) 広島県消費生活課との意見交換<br>・団体の活動概要と情報提供に関する意見交<br>換の実施 | (1)<br>①9/4<br>②3/12<br>い ず れ も<br>Web 開催<br>①理事、事<br>務局6名<br>②理事、事<br>務局6名<br>(2)<br>①8/19<br>広島県生協<br>連事務所<br>②11/17<br>県民文化 C<br>サテライト<br>キャンパス<br>2名 | (1)<br>①適格消<br>費 者 団<br>体、行政<br>160名<br>②適格消<br>費 者 団<br>体、行政<br>150名<br>(2) ①県<br>内の9消<br>費者団体<br>②消費者<br>団体会員<br>100名、広<br>島県<br>(3) 生 命<br>保険協会 | 0       |

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | (3) 9/29<br>(4) 3/8<br>消費生活課<br>会議室<br>4 名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | (4) 県消<br>費生活課<br>3 名                         |        |
| ⑦ 差 止 請<br>求 権 を 行<br>使 す る 事<br>業 な ら び<br>に 差 止 請<br>求 権 の 行<br>使 に 必 要<br>な 情 報 の<br>収 集 と、 差<br>止 め 請 求<br>権 の 行 使<br>に 関 す る<br>情 報 の 提<br>供 を 行 な<br>う 事 業 | <p>(1) 検討委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者からの情報提供をもとに、事業者への申入れ等の法的検討を行いました。 年 11 回開催</li> </ul> <p>(2) 差止請求訴訟、申入れ等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度からの継続案件を含め、4 事業者に質問書や申入書を送付。2 事業者で一定改善が図られました。</li> <li>・スポーツジムの退会手続きが、来所のみに制限されている条項について、改善を申し入れました。</li> </ul> <p>①看護専門学校に終了通知送付</p> <p>4 月に入学したが病気のため 2 日で退学を申し入れたところ、「1 年間の授業料を支払わないと退学を認めない」と言われたとの情報を受け、当該看護専門学校の「学則等」の条項について検討。実際の運用について質問しても抽象的な対応になっており、退学にあたり不当に高い金額にならないよう、また退学の自由を不当に制限することがないよう改善を求める申入れ(2021 年 1 月 14 日)をしていましたが、退学願いを受理し、年度末までに学費未納の場合は除籍したものと扱おうと改訂するとの回答を受理(2/18)、その後同年 4/1 改訂学則が施行したとの回答を受理(5/14)</p> <p>⇒5/30 一定の改善が図られたため終了通知を送付</p> <p>②水まわり水道屋さん 24h に申入書送付</p> <p>トイレが詰まり、ネットで検索すると当該事業者の広告が上位に表示され、「基本料金</p> | <p>(1)</p> <p>①4/15<br/>11 名</p> <p>②5/21<br/>10 名</p> <p>③6/22<br/>10 名</p> <p>④7/26<br/>9 名</p> <p>⑤9/3<br/>9 名</p> <p>⑥10/7<br/>11 名</p> <p>⑦11/11<br/>8 名</p> <p>⑧12/22<br/>11 名</p> <p>⑨1/26<br/>11 名</p> <p>⑩2/25<br/>10 名</p> <p>⑪3/23<br/>9 名</p> <p>いずれも当<br/>団体事務所<br/>(2)</p> <p>①5/30<br/>12 名</p> <p>②4/21<br/>12 名</p> <p>③ 9/24 、<br/>11/22<br/>12 名</p> | <p>(1) 不 特<br/>定多数</p> <p>(2) 不 特<br/>定多数</p> | 9, 198 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                           |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--|--|
|  | <p>500 円～ すぐ駆けつける」という広告に惹かれて連絡。その後、工事業者から連絡があり自宅に来るも、広告の料金とかけ離れた高額な修理代金(40 万円)を請求。交渉して 3 万円で業者が了承したので工事をしたが、修理後の請求額は 7 万 5 千円だった。(実際に支払ったのは 7 万 4 千円)との情報を入手。</p> <p>4/21 ネット広告の事業者に対し、消費者の誤解を招く広告の表示を行わないように申入れをしたが、その後相手からの回答もなく、広告事業者の代表者名や事務所所在地が変わっていた。数日後、ネットから広告自体も削除されていた。また、広島県も条例に基づき、事業者名を公表し注意喚起がされた。</p> <p><b>③貸衣装スタジオココロフル(フジカラー広島中央) に質問書送付、一定改善され終了</b></p> <p>成人式の振袖レンタルのため店舗に出向いたが、欲しいものがなく店員に予算を伝え、後日予約して来店。前回とは違う店員が対応し、予算も把握せずに店の都合ばかりで、こちらの意向に応ぜず、時間も 4 時間半もかかり、帰りたい一心で全額現金で支払い契約した。その後、対応に不満で解約しようと思い契約書を見ると、30%から 50%のキャンセル料が掛かりそうだが契約日より 5 日目で納得いかないとセンターに相談。結果的には交渉して解約料なしで決着したが、成人式より 1 年前まで 30%、8 日前から 1 年以内は 50%のキャンセル料が記載された契約書面になっていた。 ※この事業者とは 2017 年に交渉した経緯があり、一定改善が図られ終了した。</p> <p>予約金を払って1週間後の解約の場合は予約金を返金するが、1 週間以内に全額払って「本契約」になると解約料が発生しクーリング・オフの期間が無意味になる。キャンセル時期による区分の見直しを検討できないか、</p> | <p>④11/1<br/>12 名<br/>いずれも当<br/>団体事務所</p> |  |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | <p>質問書を送付(9/24)</p> <p>10/29 回答書受理</p> <p>⇒11/22 1週間以内は全額返金、1年以内のキャンセル料区分も見直しが見られ一定の改善があり、今後も注視することを申し入れて終了することにし、終了通知を送付。</p> <p><b>④スポーツジム株式会社ゼクシスに申入書送付</b></p> <p>転勤のため解約手続きの件で連絡したら、「来所しないと解約手続きはできない」と言われた。代理可と利用規約には書いてあるが、「転勤で来所できない」と言うも受け付けてくれない。このような会則に問題はないか、との情報にもとに検討。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人の意思確認をする方法として、来所のみに限定する規定は、消費者の権利を制限または義務を加重する契約条項で、消費者契約法10条に違反する恐れがないか質問書を送付。</li> <li>・当該事業者から、本人と退会の意思を確認するために必要で、類似のスポーツジムでも採用されており、一般的な対応と認識。会員に不利益との指摘は承服できないとの回答を受理。</li> </ul> <p>11/1 申入書送付</p> <p>本人の意思確認をする方法、手続きの安全性・確実性を担保する方法として、直接対面の手続きしかないとは言えず、消費者の不利益となる影響は無視できない。他店での手続きも認めるなどの例外的な対応も可能であり、あらためて規定の見直しを求める申入れを行った。</p> <p>11/30 回答書受理</p> <p>退会手続きは双方にとって極めて重要な手続きであり、確認した内容を客観的な記録として保管管理できるようにすることが必</p> |  |  |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | <p>要不可欠。電話やメールでは本人の意思によるものか否かの確認が困難。</p> <p>入会手続きの際にも説明しており、認識してもらっている。他社でも採用している一般的な内容であり、特別な負担をお願いしている訳でもない。</p> <p>やむを得ない事情があると判断した場合は、個別例外的に柔軟な運用を行っていく。加えて、業界団体や関係省庁との折衝をしていただく必要がある事項ではないか、との意見もあわせた回答。</p> <p>⇒入会に比べ退会時に労力を加重する内容であり、急に退会しなければいけない事情がある場合、消費者に不利益を生じ硬直的な規程で、やはり不当な内容。差止請求も視野にいれ、検討継続に。</p> |  |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

### 3. 機関会議の開催状況

| 会議名              | 主な審議事項                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 日時<br>場所                                                                                                                                                 | 出席状況                                                                                                                                       |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 第19回<br>定時総会 | <p>第1号議案 2020年度事業報告及び活動決算承認の件 満場一致で承認</p> <p>第2号議案 2021年度事業計画及び活動予算決定の件 満場一致で承認</p> <p>第3号議案 役員選任の件 満場一致で承認</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 6/19<br>広島弁護士会館2F<br>会議室                                                                                                                                 | 実出席 17名、書面82名、委任9名<br>計108名                                                                                                                |
| (2) 理事会          | <p>①第1回理事会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水まわり修理屋さん24hに対する申入れについて</li> <li>・第19回定時総会について</li> </ul> <p>②第2回理事会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・看護専門学校への終了通知送付の件</li> <li>・第19回定時総会について</li> </ul> <p>③第3回理事会(総会時)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・理事長及び副理事長の互選</li> </ul> <p>④第4回理事会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふくろうニュースの発行について</li> </ul> <p>⑤第5回理事会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適格消費者団体連絡協議会参加の件</li> </ul> | <p>①4/26</p> <p>②5/28</p> <p>③6/19</p> <p>④7/13</p> <p>⑤8/20</p> <p>⑥9/22</p> <p>⑦10/22</p> <p>⑧11/19</p> <p>⑨1/12</p> <p>⑩2/16</p> <p>いずれも<br/>当法人事</p> | <p>理事15名<br/>中</p> <p>①14名</p> <p>②14名</p> <p>③15名</p> <p>④14名</p> <p>⑤13名</p> <p>⑥13名</p> <p>⑦14名</p> <p>⑧12名</p> <p>⑨15名</p> <p>⑩15名</p> |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                 |                                                      |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・監修事業の委員選出の件</li> </ul> ⑥第 6 回理事会 <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸衣装事業者への質問書送付について</li> </ul> ⑦第 7 回理事会 <ul style="list-style-type: none"> <li>・株式会社ゼクシスへの申入書送付について</li> </ul> ⑧第 8 回理事会 <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸衣装事業者へ終了通知送付の件</li> <li>・年末年始の事務局休業について</li> <li>・ふくろうニュース発行について</li> </ul> ⑨第 9 回理事会 <ul style="list-style-type: none"> <li>・第 20 回定時総会について</li> <li>・監修事業(3 回目)について</li> <li>・第 13 回親子法律教室(広島司法書士会主催)後援依頼について</li> </ul> ⑩第 10 回理事会 <ul style="list-style-type: none"> <li>・第 20 回定時総会記念行事について</li> <li>・広島県消費生活課との懇談について</li> </ul> | 務所                                                              |                                                      |
| (3) 特定適格消費者団体認定 PJ 会議  | ・被害回復制度を担う特定適格消費者団体の認定を目指し、申請に必要な課題等について検討、協議しました。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ①4/22<br>②7/5<br>③9/15<br>④12/9<br>⑤2/10<br>いずれも<br>当法人事務<br>務所 | ①8 名<br>②6 名<br>③8 名<br>④7 名<br>⑤7 名<br>他事務局<br>毎回参加 |
| (4) 監事監査               | 2020 年度の業務及び会計帳簿について監査しました。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4/28<br>当法人事務<br>務所                                             | 監事 2 名<br>事務局 1 名                                    |
| (5) 消費者契約法第 31 条に基づく調査 | ・差止請求業務その他の業務が、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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6/18<br>当法人事務<br>務所                                             | 調査実施者 1 名<br>事務局 1 名                                 |