

2024 年度 事業報告書

1. 事業の成果、取り組み概要

2024 年度は、適格消費者団体として、差止請求関係業務と被害防止のための啓発活動を着実にすすめるとともに、関係団体や関係機関と連携し、消費者被害のない社会の実現に貢献するという事業計画のもと、活動に取り組んできました。

2. 課題ごとの主な成果

(1) 特定適格消費者団体認定に向けた手続きと必要な基盤整備を図る課題では…

- ・業務規程の内容について、消費者庁と事前確認をしました。
- ・検討グループによる事案検討を通して、弁護士や相談員との新たな参加が図れました。

(2) 申入れ等の差止請求関係業務の取り組みでは…

- ・前年度からの継続案件も含め、4 事業者に問合せ、申入れ等の文書を送付し、規定や広告改善を求めました。うち 3 件の事業者で一定改善が実現しました。
- ・5 月に適格消費者団体として通算 5 件目の差止請求訴訟を提起しました。

(3) 消費者関連法や行政施策への提言、関係団体との連携では…

- ・第 4 次広島県消費者基本計画(素案)について、広島県と消費者団体で意見交換をしました。
- ・全国の適格消費者団体連名で「地方消費者行政に対する財政措置(交付金等)の継続・拡充を求める要望書」を提出しました。
- ・中国四国ブロックでの行政との会合を実施。被害防止に向けた連携の在り方について意見交換しました。

(4) 啓発活動、出版・広報では…

- ・安芸太田町の中学生を対象にしたセミナーへ講師を派遣しました。
- ・メルマガは引き続き隔週で配信し、2025 年 2 月に通算 100 号を発行しました。

(5) 組織・財政基盤の強化では…

- ・退会(個人 5 名)もあり、拡大目標は達成できませんでしたが、新規で 4 名(正・賛助合わせ)の加入をいただきました。
- ・特定適格消費者団体の認定に向け、事務局 2 名体制を維持しました。

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	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消費生活相談に必要な法知識 講師 広島弁護士会 弁護士 森友隆成さん 助言弁護士 川島好勝、藜園泰斗、佐藤勝彦 ②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 戸坂真、佐藤勝彦、藜園泰斗 ③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 石井貴博、藜園泰斗、崎根大希 ④対応困難者への相談対応 講師 公益社団法人全国消費生活相談員協会 参与 澤村美賀さん 助言弁護士 石井貴博、川島好勝、崎根大希	(1) ①7/24-26 広島弁護士会館会議室、第3ウエノヤビル 6F ②9/4-6 広島弁護士会館会議室 ③11/6-8 広島弁護士会館会議室 ④2/5-7 広島弁護士会館会議室	(1) 県内の消費生活相談員等 ①62名 ②66名 ③62名 ④64名
	(2) 事例検討会(ハイブリッド開催) ①広島市、東広島市、広島県から3事例検討 助言弁護士 清水正之、藜園泰斗 ②尾道市、廿日市市、福山市、広島市から4事例検討 助言弁護士 清水正之、木村展也 ③世羅町、福山市、広島市、東広島市から4事例検討 助言弁護士 清水正之、藜園泰斗	(2) ①6/27 ②10/16 ③12/13 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 ①24名 ②23名 ③24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7事例について監修しました。	(3) 3/19 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) 要望書の提出、意見交換 ①全国の適格消費者団体連名で「地方消費者行政に対する財政措置(交付金等)の継続・拡充を求める要望書」(8/26付)及び「地方消費者行政の充実・強化のため国の財政措置を求める要望書」(3/5付)を提出しました。 ※資料参照	(1) ①8/26 3/5	(1) ① 不特定多数

	②第4次広島県消費者基本計画(素案)について、広島県消費生活課と各消費者団体が意見交換をしました。	②12/25 県消費生活課 研修室	②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	(1)講演会、学習会等の開催 ①第22回定時総会記念講演 「地方消費者行政推進に向けた国への要望について」 講師 消費者支援ネットくまもと 理事・事務局長 中山健さん(弁護士) ②尾道市高齢者見守り出前講座 講師 室井 孝子さん ③安芸太田町消費者教育学生セミナー 講師 広島市電子メディア協議会 幹事 山田喜久雄さん	(1) ①6/15 広島弁護士会 館会議室 ②9/6 尾道市役所浦 崎支所 ③2/20 安芸太田町立 加計中学校及 び安芸太田町 中学校	(1) ①会員を 中心に26 名 ②民生委 員児童委 員12名 ③中学校 生徒、教 員、保護者 計53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 ・メルマガを隔週で27回配信(No.78~No.104) 最新のトラブル事例を紹介し注意喚起をしました。	(1) 4/1~3/31 当団体事務所	(1) 民生委員 他1196名 ※最大値
	(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。	(2) 4/10、7/20、 1/15 当団体事務所	(2) 会員他不 特定多数
	(3)「年頭所感」の寄稿 ・日本消費経済新聞の新年号に、宮永副理事長が 「年頭所感」を寄稿しました。	(3) 12/20 当団体事務所	(3) 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	(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 ・10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。	(1) ①10/5(全体) 10/6 ②3/1(全体) 3/2 いずれも国民 生活センター 相模原研修所	(1) ①適格消 費者団体、 行政 167名 ②適格消 費者団体、 行政 153名
	(2)適格消費者団体と地方公共団体との連携ブロ ック会合(中国・四国ブロック)に参加	(2) 3/14	(2) 適格消費

	・消費者被害防止のために、適格消費者団体と地方行政とがどんな連携が必要か、北海道の実例や各地の取り組みを交流し、現状と課題について意見交換しました。（当団体から2名参加）	オルガビル地下ホール（岡山市）	者団体、行政 38名
	(3) 広島県消費者団体連絡協議会の取り組み参加 ① 通常総会・幹事会 ・2023年度の活動報告並びに決算報告と2024年度の活動方針並びに収支予算案について確認 ・広島県消費生活課との意見交換会を開催。 ② 2024 消費者のつどい ・消費者団体からの活動報告と記念講演「実践！エシカル消費」の開催。 ・消費者ネット広島から、地方消費者行政に対する財政支援について全国と連携し要望書を提出したことを紹介しました。	(3) ① 7/3 広島県消費生活課研修室 ② 11/12 サテライトキャンパスひろしま講義室	(3) ① 行政、消費者団体等10名 ② 行政、消費者団体等60名
	(4) 「靈感商法問題を考える」講演会を靈感商法被害対策広島弁護士と共催 ・広島弁護士からの呼びかけに応じ、共催で実施しました。	(4) 7/27 広島弁護士会館	(4) 消費者等 50名
	(5) 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。	(5) 9/18 広島市消費生活センター研修室	(5) 行政、消費者団体から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	取り組みなし		
⑦ 前号の事業の遂行のために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	(1) 検討委員会及び検討G会議 ・年11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した。申入れ事案の概要は以下の通り。 ・2023年度樹木葬霊園の使用規定の改善を求める取り組みでは、提訴も見据え検討Gを立ち上げて検討をすすめました。第5回目の検討G会	(1) 検討委員会 ① 4/11 ② 5/23 ③ 6/24 ④ 7/22 ⑤ 8/23	(1) ① 14名/14 ② 12名/14 ③ 13名/14 ④ 11名/14 ⑤ 11名/14 ⑥ 9名/14

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	議を終え、弁護団を結成し検討を続けました。	⑥9/24 ⑦10/28 ⑧11/27 ⑨1/14 ⑩2/21 ⑪3/18 いずれも当団 体事務所 検討 G 会議 ①4/17	⑦13名/14 ⑧11名/14 ⑨12名/14 ⑩12名/14 ⑪13名/14 ①14名/15
	(2) 差止請求訴訟、申入れ等 ・樹木葬霊園に対する使用規則についての差止請求訴訟を提起しました。 ・訴訟事案以外で、前年度からの継続案件を含め、4 事業者に申入れ、質問書を送付。3 事業者で改善が図られました。 ①宗教法人円蔵院太陽の会(コスモガーデン高天原樹木葬霊園)使用規則差止請求訴訟 5/31 コスモガーデン高天原樹木葬霊園(広島市)を運営、管理する宗教法人円蔵院太陽の会(本部・岡山市)に対し、使用規則にある「使用料は一切返還いたしません」の消費者契約法に反する不当な契約条項を使用しないことを求め、差止請求訴訟を提起しました。 ●11/21 第3回期日 原告から本件の問題の整理と被告の主張に対する反論を行った。 ・本件契約の性質は「準委任契約」であり、いつでも契約を解除することができ、役務未履行の本件において、既払金の全額を返金しないとする規約等は無効と主張。一方、被告からは、本件契約は墓地使用权の設定契約であり、使用料を払った時点で使用权は取得しており、本件契約の主たる債務は履行完了している。使用料返還の申入れは使用权の放棄であり、それに伴い本件契約が解除されても、被告は使用料を返還する義務を負わないため、本件規則は法に反し無効となるものではないと主張。	(2) ① 5/31 提訴 9/13 第1回期日 10/11 第2回期日 11/21 第3回期日 1/21 第4回期日 2/21 第5回期日 3/27 第6回期日	(2) ① 不特定多数

	・原告は他の裁判例を説明しながら、本件契約が一定区画について 33 年間の使用権を認め、その後は永代供養塔での永代供養をうけられることを目的とした契約であり、使用料に墓地管理料が含まれていると見ざるを得ない。 よって本件契約は準委任契約の性質を持ち、少なくとも納骨前に契約が解除された場合は、消費者に対して返金を行うべき部分があることは明白。これが一切ないとする本件規則は法 9 条 1 項に反すると主張。 ●1/21 第 4 回期日 ・被告は本件契約の法的性質は準委任契約ではなく、合同供養塔墓地の永代使用権への転換権付きの樹木葬墓地の使用権を設定する契約である。また本件契約に基づく使用料に、墓地管理料は含まれていないと主張。よって被告が顧客から使用料の納付を受けた時点で使用権を設定することで履行完了しており、その後に本件契約条項に基づいて、墓地を返還する際に使用料を返還しなくても、本件使用規則は法第 9 条 1 項に違反するものではないと反論した。 ●2/21 第 5 回期日 原告より永代供養に関する被告の義務と、管理料が発生しないとする被告の主張に対して反論。 ・本件霊園の HP に、合同供養祭が定期的に行われることや先祖代々のお墓の管理をしたり受け継ぐ人がいなくなった場合でも、代わりに契約上の管理者が供養すること、彼岸やお盆にお経をあげてもらえるので安心との記載がある。また、合同供養塔に改葬する際に、被告が遺骨を取り出して他人の遺骨と一緒に埋葬する義務があることも認めている。契約成立後も被告が行うべき役務が継続的に存在する契約なので、その履行前に解約がされても一切返金されないのは不当である。 ・「管理料不要」という記載は、使用料に含まれている管理料以外に管理料は不要という趣旨であり、使用料の内訳自体がないなかで、管理料の記載がないことが使用料に管理料が含まれない		
--	---	--	--

	ことの根拠にはならない。また敷地内の環境整備のために、定期的な清掃や草木の剪定、植え替えなど維持管理の義務もある。 したがって、使用料には墓地管理の対価である墓地管理料も含まれると言える。 ●3/27 第6回期日 ・被告より「合同供養祭は宗教行事として無償で行っているものである」「改葬も無償で行っているものである」「墓地の管理料については本件規則や書面に記載がないことから、本件契約に基づく使用料には墓地管理料は含まれていない」と、従前の主張(本件契約は墓地使用权の設定のみを内容とする契約であり、契約と同時に被告の債務は全部履行されているので、返還すべき額はない)を繰り返した。		
	②株式会社 Tellas(b. ris カラーリングフォームの定期購入)のネット広告について カラーリングフォームを「お試し価格」だと思ってネットで注文したところ、請求書等で「定期購入」になっていることを知った。 ネットでは「1回でもやめることが出来る」「次回お届け15日前までなら電話で解約可能」との記載があるので電話したが、解約できないと言われたとの情報提供に基づき検討。当該広告表示は景品表示法に反する恐れがあると判断し、申入れした。 ●8/1 申入書送付 ・当該事業者のウェブサイトでは、定期購入契約について中途解除ができないとされているにも関わらず、「いつでも解約連絡 OK」「2回目以降は解約可能。解約・変更の際は次回発送予定の15日前までにご連絡いただければお休み・解約いただけますのでご安心ください」と、期間満了前に無条件で中途解約できるかのような表示である点で、実際のものより有利な取引条件であると一般消費者に誤認される表示として、景品表示法に反すると、本件サイトから表示削除を求めた。 ●8/5 回答書(8/2 付)受理 ・定期購入のコースには途中解約できる「通常定	② 8/1 申入書 8/28 質問書 9/26 質問書 10/29 質問書 12/18 終了通知書	② 不特定多数

	期便」と途中解約できない「特別定期便」の２種類あり、添付の広告は通常定期便のため、解約できるとの表記を行った。特別定期便の条件については、商品と同梱する案内物で案内している。 ・今後は「特商法に基づく表記」で両方の定期便についての記載を行うと回答。 ●8/28 質問書(8/27 付)を送付 ・回答書にある記載の箇所と、その具体的な案内内容について教示を求める質問書を送付。 ・9/5 修正したことと同梱の案内物は現在ないとの回答書を受理 ●9/26 質問書送付 ・特別定期コースの一般消費者への周知の方法と、その案内内容について質問。 10/3 案内方法は購入完了後に案内しているとの回答書(10/1 付)を受理 ●10/29 質問書送付 ・案内物がウェブサイトの紙面印刷だったため、該当広告の URL と具体的な案内方法について問い合わせ。 11/8 購入の際に利用するチャットボットで表示される内容を貼り付けただけ。この表示のページがあるわけではないとの回答書(11/1 付)受理 ●12/18 終了通知書送付 ・「通常定期コース」の最終確認画面において、初回特別価格と２回目以降の価格が分離表示しているため、誤解を生じやすい。また「特別な定期コース」は４回受取の中途解約ができないにも関わらず、初回価格が最終画面にあることによって、かえって中途解約ができる誤解を与える。 ・また「特別な定期コース」の最終合計価格が「通常定期コース」と合計額より高額になることを、消費者に分かりやすく表示すべきとすることを要望し、一応終了することにした。		
	③塗装店のネット広告について ・チラシや HP 広告に、あたかも自治体から助成金や補助金ができるような表示がある。市に問い合わせると助成金は出していないと言われた。広告	③ 8/28 質問書 1/24	③ 不特定多数

	として問題があるのではないかとの情報(2024年2月15日)をもとに検討。チラシの現物やHP広告で確認し、当該事業者で電話で問い合わせたところ、自社及びメーカーからの助成との回答。 ・3/6 検討委員会で景品表示法に反する事案として検討することを確認したが、その後HP上での掲載が無くなった。 ●8/28 質問書送付 ・以前の広告表示に関しての質問書を送付するも回答は無し。 ・9/25 質問書を再送するも回答がなく、その後の電話連絡(10/29)で回答の意思がないことを確認。 ・1/6 以降、HP 広告では助成金の表記はないため、終了することを確認。 ●1/24 終了通知書を送付。	終了通知書	
	④ケアハウスの入居規約について ・高齢者介護施設を退去した親戚の敷金精算で、国土交通省のガイドラインを無視した契約書にない費用も差し引かれているとの情報に基づき、「入居規約書」の条項について検討。 ・規約にある「原状回復の義務」の条項は、国土交通省の「ガイドライン」沿った原状回復の規定ではあるが、誤解を招き、運用によっては消費者の義務を加重し、消費者の利益を一方的に害する恐れがあると質問書を送付。 ●7/24 質問書送付 ・規約該当条項の前段では、原状回復義務の範囲が規定されているが、後段では契約終了時の費用負担について記載されている。 自然損耗による費用について利用者の負担なるのかどうか、一見して明らかでないため、この規約の使用有無、自然損耗部分の負担の有無、負担を求めている場合の根拠について質問。 ・9/26 2回の督促電話を掛けた数日後、回答書(9/24付)受領。 ・入居規約に基づき個別の事案ごとに預り金の清算をしており、トラブルはない。質問書の趣旨	④ 7/24 質問書 10/29 再質問書 1/24 質問書	④ 不特定多数

	を踏まえ慎重に協議・対応させていただくとの回答。 ●10/29 再質問書を送付 ・協議・対応の結果及び変更後の規約または予定の予定について回答を求める再質問書を送付。 ・11/20 回答書(11/18 付)受理。同封された「入居規約書」では、利用者の責によるものか否かを問わず、別紙記載の壁紙クロス貼替、ハウスクリーニング、畳表替等の費用は利用者が負担しなければならない」と記載。 ●1/24 質問書送付 ・規約第 18 条後段は、施設側の責によるものも利用者が負担しなければならないと解されるとすると、法 10 条に反し、消費者の利益を一方的に害するものとして無効と考えられる。この点についての意見を求めて質問書を送付。 ・2/5 代理人弁護士より回答書を FAX で受理。敷引契約の判例をもとに、格別高額でない限り消費者の利益を一方的に害するものではないと反論。「明らかに無効」とする詳細な理由を回答せよとの内容。 ・3/18 回答内容が当法人の質問している規約条項と異なっているため、あらためて利用者の費用負担と法 10 条との関係について再質問を出すこととした。 ※現在、継続中		
	⑤通信会社のスマホ契約 ※前年度からの継続 ・48 回払いで購入し、2 年後に端末回収で残金支払い不要の契約において、回収端末が査定条件を満たさないとの理由で 2 万円余りの利用代金を請求された。消費者にとっては査定結果が分からないままの契約になるのでトラブルを引き起こす恐れあり。店頭での査定や査定結果を踏まえて意思決定ができるしくみにならないか、質問書を出すことになった。※2023 年 9 月に質問書送付、11/20 回答書受理 ●8/28 質問書送付 ・郵送による下取りの場合、「判定基準及び特典	⑤ 8/28	⑤ 不特定多数

	金額」等の同意事項や注意事項等の送付方法や下取りプログラムの条件提示書の条項について質問。 ・10/28 回答書(10/25 付)受理。良品でないと査定された場合に端末の返還を希望される方への対応については2025年3月末頃をめどにサービス見直しを検討中。 ・提供条件書第9条4項は、いかなる場合でもキャンセルを認めないという趣旨ではなく、仮に当社スタッフが傷つけた場合は、ご連絡の上、ご意向に応じて適切な対応をしている。 ●11/27 今後の対応について検討 各社とも「下取りプログラム」の見直しが進められており、今後の経過を見て再検討することに。 ●3/18 更新された「下取りプログラム」提供条件書について検討。郵送プログラムでも返却するとの改善がみられるため、キャリアショップ以外の転売店での対応など、改善の要望をいれた終了通知を出すことを確認。		
	(3) HP での情報提供 ・訴訟事案及び申入れをし、回答が届いた1事案について、HP に事業者名を記載の上、内容を公開しました。	(3) 6/26 8/5	(3) 不特定多数

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22回 定時総会	第1号議案 2023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 2024年度事業計画及び活動予算決定の件（満場一致で承認）	6/15 広島弁護士 会館会議室	実出席18名 書面76名 委任5名 計99名
(2)理事会	①第1回理事会 ・樹木葬霊園使用規則差止弁護士との委任契約について ・特定認定申請書類の修正内容について ・第22回定時総会及び記念講演について ②第2回理事会 ・樹木葬霊園使用規則差止に係る訴状について	①4/25 当団体事務所 ②5/29 当団体事務所	①11名/14 ②12名/14

	・第22回定時総会及び記念講演について ③第3回理事会 ・弁護士会主催「靈感商法問題を考える」講演会共催依頼について ・ふくろうニュースNo.51発行について ④第4回理事会 ・tellas株式会社に対する申入れについて ・地方消費者行政に対する財政措置の継続・拡充を求める要望書提出について ・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 ・10月適格消費者団体連絡協議会参加について ・尾道市見守り研修派遣講師の変更について ⑥第6回理事会 ・適格消費者団体への財政支援を求める要望書提出について ・メルマガ作業謝金の増額について ⑦第7回理事会 ・適格消費者団体連絡協議会参加報告 ・適格消費者団体への財政支援を求める要望書(案)について ⑧第8回理事会 ・tellas株式会社への終了通知について ・塗装会社への終了通知について ・樹木葬霊園期日報告書のHP掲載について ・第4次広島県消費者基本計画素案について ・適格消費者団体と地方公共団体との連携ブロック会合について ・ふくろうニュースNo.52について ⑨第9回理事会 ・塗装会社への終了通知送付について ・第23回定時総会日程、会場について ・総会記念講演について ・広島司法書士会「第16回親子法律教室」後援について ⑩第10回理事会 ・第23回定時総会議案関係	所 ③7/4 当団体事務所 ④7/31 当団体事務所 ⑤8/28 当団体事務所 ⑥10/2 当団体事務所 ⑦11/13 当団体事務所 ⑧12/17 当団体事務所 ⑨1/23 当団体事務所 ⑩2/25 当団体事務所	③10名/14 ④10名/14 ⑤11名/14 ⑥12名/14 ⑦11名/14 ⑧11名/14 ⑨13名/14 ⑩11名/14
--	--	---	---

	・適格団体連名による意見書提出について ⑪第 11 回理事会 ・第 23 回定時総会議案及び記念講演について ・2025 年度検討委員について	⑪3/25 当団体事務所	⑪9 名/15
(3)特定適格消費者団体認定 PJ 会議	・昨年 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。 ・消費者庁より業務規程について意見や修正等の指摘を受け、内容について検討。 ・その後、進捗なし	⑪4/18 当団体事務所	⑪委員 8 名 事務局 2 名
(4)監事監査	・2023 年度の業務及び会計帳簿について監査しました。	4/24 当団体事務所	監事 2 名 事務局 2 名

4. 会員状況(2025 年 3 月 31 日現在)

(1)個人正会員 214 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 50 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