

2022 年度 事業報告書

2022 年 4 月 1 日から 2023 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

- ・コロナ禍の暮らしが続く中、インターネットを介した消費者トラブルが後を絶ちません。「身に覚えのない荷物が届いたが、どうすればいいか」との相談電話が、全国から毎日のように掛かっており、助言とセンターへの相談を促し、被害防止を図りました。
- ・2022 年 4 月から、民法改正により成年年齢が 18 歳に引き下げられ、親などの法定代理人の同意がなくても契約できるようになりました。高齢者の消費者被害だけでなく、契約に関する知識や経験の乏しい若者が、悪質商法の被害にあわないよう、メルマガの定期配信や学習会への講師派遣を行い、啓発活動を行いました。
- ・消費者の権利を脅かしたり、誤認しやすい広告表示を行う事業者に対し、申入れ活動を行ってきました。
- ・特定適格消費者団体の認定を目指して、具体的な準備を進めてきました。

(1) 差止請求関係事業

- ・年間 9 件の問合せ、申入れ等の文書を事業者に送り、3 事業者に改善を求めました。
- ・前年度からの継続案件であるスポーツジムの株式会社ゼクシスへの裁判外差止請求では、退会時の手続きについて来所でのみに限定されていたものを、郵送でも可能とするよう改善させました。3 月末現在、4 事業者について検討を継続中です。
- ・差止請求活動に対し、スマイル基金から助成金を頂きました。

(2) 調査研究支援事業

- ・県内の消費生活相談員さんを対象にした研修事業を、広島県から 10 年以上も継続して受託し行っています。2022 年度も「高度化研修」として 4 つのテーマで実施するとともに、各市町からの持ち寄りで「事例検討会」を 3 回、行いました。
- ・監修事業は今年度 1 回だけで、7 事例についての監修を行いました。

(3) 啓発事業

- ・会員や県内の自治体からの要請に応え、消費者被害防止のための学習会等に、講師を派遣しました。

(4) 出版・広報事業

- ・メールマガジンの配信(隔週 26 回)、ふくろうニュースの発行(年 2 回)を行い、被害防止の情報を発信しました。

(5) ネットワーク事業

- ・他の適格消費者団体と連携し、情報の共有と取組の強化を図りました。
- ・ホクネットから特定認定に関する助言を頂きました。

(6) 組織・財政基盤の強化

- ・新規会員 9 名増えましたが、退会(個人 12 名、団体 1 団体)もあり、会員減です。

また、2年以上の会費未納会員については、退会勧告も行いました。

- ・弁護士会学習会に参加し、活動を紹介する中で、新規会員を獲得しました。
- ・解散したNPO 法人法務総合情報センターから60万円余りの寄付をいただきました。

2. 事業の実施に関する事項

(1) 特定非営利活動に係る事業

事業名	具体的な事業内容	実施日・実施場所・従事者の人数	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)消費生活相談技術高度化研修(委託事業) ①相談員さんとしての対応技術あっせん手法 講師 公益社団法人 全国消費生活相談員協会 上田希代子、澤村美賀、能勢尚子 ②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 ③多重債務問題 解決のための知識と対応 講師 日本クレジットカウンセリング協会 相談員 松本尊子 講師 広島弁護士会消費者問題対策委員会 委員長 清水正之 ④多様な契約形態に係る基礎知識 講師 広島弁護士会弁護士 中村健太 (2)事例検討会 ①広島市、三原市、福山市、広島県からの5事例検討(助言弁護士 清水正之、浦部真奈) ②呉市、尾道市、東広島市、廿日市市からの4事例検討とエスカレーションのロールプレイ (助言弁護士 清水正之、横段良) ③広島県、広島市からの3事例検討 (助言弁護士 清水正之、戸坂真) (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、7事例について監修	(1) ①6/23、29 7/8 広島弁護士会館 2名 ②8/24～26 2名 広島弁護士会館会議室 ③10/26～28 広島 YMCA 本館 403 号室 2名 ④12/15 当団体事務所 (Web) 1名 (2) ①8/10 当団体事務所 (Web のみ)1名 ②11/25 1名 ③2/9 1名 ②③は県消費生活課研修室 (3)	(1) 県内の消費生活相談員等 ①68名 ②66名 ③64名 ④26名 (2) 県内の消費生活相談員等 ①24名 ②16名 ③22名 (3) 不特定多数

		3/2 4名 当団体事務所	
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 ①消費者機構日本からの提起に賛同し、「公正な裁判を求める要請書」を賛同団体と連名で提出 ②「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」の意見書送付に賛同団体と連名で参加	(1) ①5/15 ②12/1	(1) 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総会記念講演 「だまされない消費者になるための心理学」 講師 中央大学文学部教授 有賀 敦紀 先生 ②生協ひろしま東区委員会学習会 講師 広島市消費生活センター消費生活相談員 齋藤 奈央子 さん ③安芸太田町見守りサポーター研修会 講師 広島県生活センター消費生活相談員 石原 福子 さん ④生協ひろしま 暮らし委員会学習会 講師 広島市消費生活センター消費生活相談員 河内 昌子 さん	(1) ①6/18 広島弁護士会 館会議室 3名 ②9/5 広島市東区二葉公民館 1名 ③11/29 安芸太田町 川・森・文化・交流センター 3名 ④12/21 広島市西区三篠公民館 1名	(1) ①会員を中心に 35名 ②参加者8名 ③民生委員、福祉関係者等50名 ④参加者13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 ・隔週で26回配信 No.27～No.52 ・最新のトラブル事例を紹介し注意喚起をしました。 (2)ふくろうニュース発行 ・7月と1月の年2回発行 (3)「年頭所感」の寄稿 ・日本消費経済新聞の新年号に、理事長が「年頭所感」を寄稿しました。	(1) 4/11～3/27 2名 (2) 7/28、1/20 5名 (3) 12/19 2名 いずれも当団体事務所	(1) 民生委員 他1579名 登録、1265名 配信 (2) 会員他不特定多数 (3) 不特定多数
⑤消費者団体・関係諸機	(1)適格消費者団体連絡協議会(オンライン開催) ・9月と3月の年2回、全国の適格消費者団体及	(1) ①9/3(全体)	(1) ①適格消

関とのネットワーク事業	びめざす団体、消費者庁等が集まる会議にオンライン参加し、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。 ・全体会の前にプレ企画を行い、交流を深めました。 (2)広島県消費者団体連絡協議会への参加 ①広島消費者問題研究会シンポジウム テーマ「考えよう!大人になるとできること、気をつけること～18才から大人に～」 基調講演「新成年のための消費者教育」 講師 広島修道大学商学部教授 柏木信一氏 シンポジウム ②総会・幹事会(書面議決開催) ・2021年度の活動報告・決算報告 ・2022年度の活動方針・収支予算案 ・消費者のつどいについて他 ③2022 消費者のつどい ・2 団体の活動報告 ・記念講演「だまされない消費者になるための心理学」講師 中央大学教授 有賀敦紀 氏 (3)広島県生命保険協会意見交換会 ・業界の概況・取組みの報告と意見交換	8/8、18、24 ②3/11(全体 2/16、25、3/2 いずれも Web 開催 (2) ①6/26 ②8/29 書面開催 ③11/7 (3)9/14 日本生命広島 支社会議室	費者団体、 行政 100 名 ② 適 格 消 費者団体、 行政 100 名 (2) ① 消 費 者 団体、行政 100 名 ②7 団体 ③ 消 費 者 団体、行政 100 名 (3) 消 費 者 団 体関係 9 名
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 ・年 10 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。 (2)差止請求訴訟、申入れ等 ・前年度からの継続案件を含め、3 事業者に申入書を送付。1 事業者で改善が図られました。 ①スポーツジム(株式会社ゼクシス)の解約 ・退会の手続きがジムに直接出向き、本人または代理人の意思確認をする方法のみに限定する規定は、消費者の権利を制限し、または義務を加重する契約条項であり、消費者契約法第 10 条に違反するものではないかと、昨年来より問合せ、申	(1) ①4/20 10 名/11 ②6/9 8 名/11 ③7/14 9 名/11 ④8/31 10 名/11 ⑤9/26 9 名/11 ⑥11/10 9 名/11 ⑦12/13	(1)不特定 多数 (2) 不 特 定 多 数

	入れを行った。 8/8 41 条書面送付 ・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と言うなら、その内容を明文化して、現在の規程を使用するなと言う申入れを、41 条書面(書面による事前差止請求)として送付することを理事会で承認し送付。 8/16 回答書受理 ・本人または代理人が来所することが困難な場合の対応として、会則第 13 条(退会)で「郵送手続により退会の届出ができる」との改訂をするとの回答を受理。 9/15 終了通知送付 ・柔軟な対応へ一定の改善が図られたことを評価し、今後の適切な運用を期待すると言う内容で終了通知を出すことを理事会で了承し通知書を送付。 12/15 通知書送付 ・11/10 の HP に掲示している会則が従前の規定のままであるため、改定後の会則を紙媒体で送付いただくとともに、HP を早急に更新し、改定後の会則を掲載するよう通知書を送付。 12/20 回答書受理 ・紙媒体での会則を受理し、HP 閲覧して改訂した会則が掲示されていることを確認し終了。 ②成人式着物レンタル(株式会社ウェディングボックス)の解約 ・高校生を対象にした成人式着物レンタルの契約で、実際に使用する 2 年前の「前撮り」を基準に解約料を設定しており、成人式間近の解約と、2 年前の「前撮り」直前の解約の基準が一緒なのは、不合理であり消費者契約法第 9 条 1 号の「時期等の区分に応じ」たものに改訂せよとの申入れを行った。 4/22 質問書送付 ・成人式の 2 年前に撮影する「前撮り」の前に	11 名/11 ⑧1/18 10 名/11 ⑨2/17 9 名/11 ⑩3/17 11 名/11 いずれも当団体事務所 (2) ①8/8 12 名 ②9/15 12 名 ③10/20 12 名	
--	---	---	--

	解約することで、どのような損害が発生するのか質問書を送付。 5/31 回答書受理 ・前撮りに必要な着物や帯の準備、ヘアセットなど美容室へのキャンセル料が発生するので、着物の原価(利用料の 30%)と美容室のキャンセル料、その他人件費等が損害だ。過去の適格団体との和解事例からも合理性があるとの回答。 9/15 申入書送付 ・成人式直前での解約であれば損害が発生し、一定のキャンセル料を支払うことは理解できるが、成人式 2 年前の「前撮り」178 日前から 30 日前でも、契約額全体の 30%の解約料は理解困難であり、前撮りの日を一律に基準日にすることは疑問。また、過去の和解事例は前撮りのない結婚式のケースや成人式の利用日を基準とするもので、今回のケースとは異なることを述べ、消費者契約法 9 条 1 号に反し無効であると、改訂を申し入れた。 11/10 回答書受理 ・キャンセル料の基準日と規定について変更を検討しているので猶予をとる回答。また、オーダーレンタルなどレンタルの種類によっては、成人式を基準にすると損害が補填できない。見直しを求めるのは「お誂え」や「オーダー」レンタルも含むのかとの質問もあり。 11/28 回答書送付 ・回答時期の目処を示すことと、レンタルの種類ごとに損害の差異について説明を求める回答書を送付。 1/19 回答書受理 ・基準日については前撮りまたは成人式予定日の前年 10 月 20 日のいずれか早い日を基準日とするよう改訂。前撮りは成人式の予定日の前年 4 月 1 日以降から個別契約に基づき実施する。 ・損害の差異は、新たに仕入れ及び仕立てが発生するかどうかによる差異。 ・前撮り終了後のキャンセルの場合は、フォト		
--	--	--	--

	プラン スタンダードコース相当分のキャンセル料を請求するとの回答。 2/17 検討委員会で 1/19 回答書について検討 ・相手からの相談のような内容で、改訂に合理性があるかどうかわからない。 ・具体的な料金表やキャンセル規程で説明がないと判断できない。 3/20 キャンセル料発生 of 具体例を表にするなど、明確にするよう求めた質問書を送付 ③ パーソナルジム(株式会社チキンジム)の利用規約と料金広告表示 ・確認書に掲載されている「料金のお支払いは前受け制となり、一度購入いただいたコース料金、入会金にしまして、ご購入後の返金是不可能的に同意します」という項目は法に反し無効であることと、HP 広告の「月 6800 円～」という料金表示は、コース料金の月額料金ではなく信販会社利用の際の分割払い 1 回分の金額であり、消費者に分かりにくい表示であることを申入れした。 10/20 申入書送付 ・1 つは、利用者との特約を定める「確認書」において、前受けしたコース料金のうち履行していない残額部分について返金しない旨の規定は、消費者契約法 9 条 1 号に反し無効であり是正を求める。 ・2 つめは、ウェブサイトの「プラン・料金」表示について、各コース 16 回プランの総額表示はあるものの、月額料金の表示は信販会社を利用した際の分割料金であり、信販会社を利用した場合の分割手数料を含む総額表示がないため、16 回プランの総額に達する分割で支払いすれば完了すると誤認するおそれがあり、景品表示法第 5 条 2 号に反するため、クレジット契約の金利、手数料及び総額等の表示にするよう是正を求めた。 11/28 回答書(11/17 付)受理 ・申入れのあった点について、12 月中旬をめどに、以下の通り改善をすすめるとの回答を受理。	
--	---	--

	1. 「原則返金できない」等の部分は削除し、特定の事由がある場合は解約を認めることを記載する。また、未履行部分が返金対象であることを追記する。ただし、(1) 予約変更実績が過去 2 回以内 (2) 予約の無断キャンセル、予約時間から 24 時間以内の変更のいずれか 1 度もしていない (3) 申請までに購入した物品の代金は返品対象外であることを了承 (4) 解約後、当社の施設を今後一切利用できないことを条件。 2. 打消し表示として、各料金表示の下部に、総額や金利を含めた詳細の金額開示注釈を設ける。 12/13 回答書に対する対応を検討 ・ウェブサイトの変更は確認 1/18 ウェブサイトが変更されたことについては、申入書の内容が達成できたものと確認。ただし、表示文字が小さく分かりにくい点について意見送付することを確認。 2/17 通知書の内容を変更し検討 2/24 資料請求のご連絡送付 ・事業者に改定後の利用規定の提出を求め、事務局から通知書(ご連絡)を送付。 3/6 入会時確認書等の関係書類を受理 3/17 確認書の条項について検討 ・中途解約と有効期限切れでの退会とは別のものと考えている。未消化部分の扱いに矛盾が生じるため、再確認のため再度質問書を出すことに。		
--	--	--	--

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 20 回 定時総会	第 1 号議案 2021 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 2022 年度事業計画及び活動予算決定の件 (満場一致で承認)	6/18 広島弁護士 会館会議室	実出席 19 名、書面 62 名、委任 5 名 計 86 名
(2) 理事会	① 第 1 回理事会 ・ 第 20 回定時総会及び記念講演について ・ 広島大学への講師派遣について ・ 最高裁への要請書依頼について ② 第 2 回理事会	① 4/14 当団体事務 所 ② 5/23	① 13 名/15 ② 13 名/15

	・第 20 回定時総会及び記念講演について ・昭和大大学院のアンケート、研究協力について ③第 3 回理事会 ・株式会社ゼクシスへ 41 条書面送付について ・解散した NPO 法人からの財産寄付について ・適格消費者団体連絡協議会プレ企画について ・ふくろうニュースNo.45 発行について ④第 4 回理事会 ・株式会社ゼクシスへ 41 条書面送付について ・株式会社チキンジムへの申入れについて ・適格消費者団体連絡協議会プレ企画参加の件 ⑤第 5 回理事会 ・株式会社ゼクシスへ終了通知送付について ・株式会社ウェディングボックスへ申入書送付について ・監事 廣島敦隆先生逝去に伴う手続きの件 ・「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」への参加について ⑥第 6 回理事会 ・株式会社チキンジムへの申入書送付について ・今後の事務局体制について ⑦第 7 回理事会 ・株式会社ウェディングボックスからの回答に対する対応について ・スマイル基金への助成申請について ・パン公取協検査会委員推薦依頼の件 ・ふくろうニュースNo.46 発行について ・事務局年末年始休業について ・第 12 回理事会について ⑧第 8 回理事会 ・株式会社ゼクシスへの通知書送付について ・広島司法書士会「第 14 回親子法律教室」後援依頼の件 ・次回特定認定 PJ 会議について ⑨第 9 回理事会 ・第 21 回定時総会について ・適格消費者団体連絡協議会プレ企画参加の件 ⑩第 10 回理事会	当団体事務所 ③7/1 当団体事務所 ④8/3 当団体事務所 ⑤9/14 当団体事務所 ⑥10/19 当団体事務所 ⑦11/22 当団体事務所 ⑧12/19 当団体事務所 ⑨1/21 当団体事務所 ⑩2/27	③14 名/15 ④13 名/15 ⑤14 名/15 ⑥13 名/15 ⑦13 名/15 ⑧13 名/15 ⑨14 名/15 ⑩13 名/15
--	--	--	---

	・第 21 回定時総会について ・適格消費者団体連絡協議会全体会参加の件 ⑪第 11 回理事会 ・第 21 回定時総会、記念講演について ・消費者庁補助金事業の申請について	当団体事務所 ⑪3/27 当団体事務所	⑪10 名/15
(3)特定適格消費者団体認定 PJ 会議	①被害回復制度を担う特定適格消費者団体の認定申請に必要な課題等について検討、協議しました。 ②一昨年認定を受けたホクネットとオンラインで懇談を持ち、助言をいただいた。 ③申請書類の作成に着手することを確認	①5/11 当団体事務所 ②2/7 当団体事務所 ③3/15 当団体事務所	① 8 名 ②8 名+ホクネット 4 名 ③8 名
(4)監事監査	・2021 年度の業務及び会計帳簿について監査しました。	4/25 当団体事務所	監事 2 名 事務局 1 名
(5)消費者契約法第 31 条に基づく調査	・差止請求業務及びその他の業務が、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。	6/17 当団体事務所	調査実施者 1 名 事務局 1 名

4. 会員状況(2023 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 52 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