

《2015 年度事業報告》

1. 適格消費者団体として、消費者被害を未然に防ぎ、拡大の防止に向けて、事業者の不当行為に対し是正を求める事業

※今年度より、新規で申入れを行なった事業者名を公表しています。

- (1) 2015 年度は、1 件(※1) の消費者契約法 41 条に基づく「書面による事前の差止請求」と 4 件(※2) の「申入れ」を行ないました。また、9 事業者(※3) に対し、延べ 10 件の「問合せ」を行った他、1 事業者(※4) と 2 回面談を行いました。うち、日焼けサロンと(株)リクルートホールディングスの規約の改善が図られました。

2015 年度は訴訟提起に至る事案はありませんでした。

※1：(株)ピーシーデポコーポレーション（パソコン販売・修理・買取事業）

※2：日焼けサロン、(株)ピーシーデポコーポレーション、(株)リクルートホールディングス（ポンパレ：割引チケット購入サイト運営事業）、(株)NTT ドコモ（電気通信事業）

※3：日焼けサロン、互助会、(株)ピーシーデポコーポレーション、(株)NTT ドコモ、チケット売買サイト、インターネットサービスプロバイダー、(株)リクルートホールディングス、心理カウンセラー養成学校、大学学生寮運営会社

※4：インターネットサービスプロバイダー事業者

- (2) 新規の情報提供の検討を委員に割り振る「担当制」や、適格団体としての取扱いの可否等をチェックする「受付聴取カード」の仕組みを事案毎に活用できました。また、特定適格を目指す取り組みとして新たに、集団的被害回復制度の対象の可否等をチェックする「集団的被害回復チェックシート」を作成し活用を始めました。
- (3) 裁判外で和解に至った事業者と「合意書」を締結した事案はありませんでした。
- (4) 2013 年 8 月に適格消費者団体 6 団体で行なった、日本フィットネス産業協会に対する会費の不返還条項の改善などを求めた「共同要請」への回答受領後のやり取りを経て、2015 年 12 月、同 7 団体で平成 26 年度改定版 FIA 会員契約適正化指針について意見書を送付しました。

また、第 20 回適格消費者団体連絡協議会（埼玉）では冠婚葬祭互助会について、他適格消費者団体（2 団体）で行なった差止請求訴訟判決をもとに意見交換等を行ないました。

2. 新たな訴訟制度を担える「特定適格消費者団体」を目指す会の組織基盤強化

- (1) 「特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」を踏まえ、差止請求時と被害回復以降、対象者の人数規模別（100 人未満・500 人未満・1000 人未満・1000 人以上）を仮定し、検討委員会体制・事務局体制・物理的条件などの検討を 6 人による検討チームにより積み上げました。
- (2) 個人正会員 4 名、個人賛助会員 2 名が加入し、さらに理事会にて「正会員加入計画」を議論し、会の組織基盤の強化に向けて会員団体に要請を行った結果 7 名の加入があり、2014 年度当初に比べ、個人正会員は 11 名増となりました。

- (3) 消費者団体訴訟制度の支援のための「基金」については、全国消団連で検討されており、その内容について第 20 回適格消費者団体連絡協議会の場などで報告されました。

3. 消費者問題や消費者被害情報の調査・研究

- (1) 活動委員会（一般公募者 19 名・会員団体からの推薦による委員 8 名で構成）を毎月開催し、広告の不当表示等のチェック活動をすすめました。身近な広告の調査や消費者被害について、活動委員会で話しあいながら、広告表示については 3 事業者へ要望、1 事業者と面談を行ない、すべての広告表示が概ね改善されました。
- (2) 2015 年度は検討委員会へつなげた事案はありませんでしたが、差止請求での取扱い対象外と判断した広告表示について、活動委員会で改善要望の検討を始めました。
- (3) 情報収集活動として、「消費者被害アンケート・めやすばこ」を実施しました。「機能性表示食品」をテーマに取り組み、有効回答 972 枚を集約しました。会員団体の協力イベント会場での対面によるアンケート調査も 3 か所で行ない、他に大学生協に協力を依頼するなど、幅広い層から集約することができました。結果はニュースレターやホームページで公表しました。

4. 情報提供事業をすすめ、消費者市民にとって必要な情報の適時提供

- (1) 会の活動をお知らせするニュースレターを 6 回、定期発行しました。折々の活動や事業者への交渉結果を報告し、消費者啓発に役立てました。
- (2) ホームページは随時更新し、会の活動について情報提供しました。
- (3) 「申入書」と事業者からの「回答書」は原則として公表することとし、その運用を開始しました。

5. 消費者行政や社会制度の充実に向けた提言事業

- (1) 県内消費者団体交流会参加、消費者大会実行委員会への実行委員参加、消費者行政充実埼玉会議に幹事団体として参加し連携を図りました。
- (2) 「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律の施行に伴う政令（案）、内閣府令（案）、ガイドライン（案）等に関する意見」（2015/7/10）、「特定商取引法専門調査会『中間整理』に対する意見書」（2015/9/30）、「消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書」（2015/2/3）を各関係省庁宛てに提出しました。
また、活動委員会として、「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案に対する意見」（2015/12/24）を提出しました。

6. 消費者市民社会の実現に向けた消費者力向上に役立つ事業

- (1) 消費者力アップ学習会を 3 回実施しました。8 月 28 日、浦和コミュニティセンター

で37人が参加し、「閉店しない『閉店セール』から考える消費者被害」と題して、消費者の権利と責任について学びました。11月17日、同会場で23人が参加し、「契約トラブル注意報～Q&Aから学ぼう～」をテーマに契約について基本から応用編まで学びました。2月24日には同会場で57人が参加し、「機能性表示食品・表示の見方～買う前に広告やパッケージのここを読め～」と題し、トクホ（特定保健用食品）、栄養機能食品との表示の違いについて学びました。

- (2) 出前講座に新たなメニューを追加し、5件の活用がありました。
- (3) 県からの委託事業として、消費者被害防止サポーターのフォローアップ研修を10月30日に実施しました。さらに2016年度に向けて、養成・フォローアップ・活動の場づくりの視点で事業受託の方向で県と打合せを進めました。

7. 消費者団体や関係諸機関と協働し、地域でのネットワーク事業推進

- (1) 第51回埼玉県消費者大会実行委員会に参加し、消費者問題の分科会を担当しました。
- (2) 平成27年度埼玉県・適格消費者団体連絡協議会が、「埼玉県・適格消費者団体連絡協議会設置要綱」65

に基づき、2回開催（9月17日、2月16日）されました。協議の結果、昨年度に続き、県の相談員研修会でなくす会の紹介等を行いました。県消費生活支援センターとの実務者間の協議の継続、情報提供、連携について確認をしました。さらに、食品表示法の改正で適格消費者団体の差止請求権が食品表示も対象になったことから、県食品表示法関係3課との情報交換会を初めて開催しました（2月17日）。

- (3) 全国の適格消費者団体が集まって情報交換を行なう適格消費者団体連絡協議会が、9月熊本で開催され出席しました。2月（第20回）は埼玉開催となり事務局機能を発揮し成功させることができました。
- (4) 消費者庁「支援の在り方検討会」での適格消費者団体へのヒヤリング、日弁連との懇談会に参加しました。他、国民生活センターとの意見交換にも適格消費者団体として参加しました。
- (5) 適格消費者団体の立ち上げに取り組む山梨県の団体からの会議見学や調査活動を受け入れました。また、神奈川県が活動委員会を傍聴しました。
- (6) 一般財団法人エルピーガス振興センターの北関東地方液化石油ガス懇談会（7月23日）と一般社団法人埼玉県LPガス協会の埼玉県LPガスお客様相談センター委員会（3月3日）に消費者側委員として参加し、意見を述べました。