

《2016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

※前年に続き、新規で申入れを行なった事業者名を公表しています

- (1) 2016年度は、株式会社NTTドコモに対し、2017年1月25日に差止請求訴訟を提起しました。他に2件(※1)の消費者契約法第41条に基づく「書面による事前の差止請求」と9事業者(※2)に対し、延べ11件の「申入れ」を行ないました。また11事業者(※3)に対し、延べ12件の「問合せ」を行った他、2事業者(※4)と4回面談を行ないました。

※1 41条書面	(株)NTTドコモ(携帯電話サービス・通信事業) (株)アプラス(クレジットカード事業)
※2 申入れ	(株)アプラス、互助会、(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)インターネットチケット売買サイト運営、(株)モイスト(健康食品・サプリメント通販事業)、(株)ディー・エヌ・エー(ソーシャルゲーム事業)、(株)福栄エンタープライズ(不動産業)、(株)トーソーコンストラクション(外装塗装業)IR SAKURA(アマゾンギフト券買取業)
※3 問合せ	(株)アプラス、互助会、インターネットチケット売買サイト運営、(株)モイスト、(株)ディー・エヌ・エー、(株)福栄エンタープライズ、(株)トーソーコンストラクション、IR SAKURA、結婚相談所、不動産売買・賃貸管理業者
※4 面談	インターネットサービスプロバイダー事業者、(株)ピーシーデポコーポレーション

- (2) 新規の情報提供の検討を委員に割り振る「担当制」や、適格消費者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、特定適格消費者団体を目指す取り組みとして前年から始めた、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」を活用しました。
- (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) 全国の適格消費者団体と共同での要請等、事業者の是正に向けた活動は、今年度はありませんでした。
- (5) 食品表示法の改定による、著しく事実と相違する表示行為・おそれへの差止請求権への対応はありませんでした。

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) 検討委員会メンバーを弁護士3人、司法書士2人、相談員2人増員し、30人体制としました。2か月に一回開催していた検討委員会を約半数ずつの参加で「偶数月チーム」と「奇数月チーム」で毎月開催するにしました。その変更に対応するために業務規程の検討委員会の成立・議決要件を改定しました。
- (2) 会の組織基盤の強化に向けて、「正会員加入」を話し合い、それぞれのつながりで声掛けをおこない、個人正会員が8名増(純増4名)となりました。また、埼玉県からの受託事業を実施し、経理的基礎の強化につなげることが出来ました。

- (3) 特定適格消費者団体認定に向けての「新制度検討チーム会」は1回開催の他、メンバーリスト上で業務規程改定について検討を深めました。
- (4) 全国消費者団体連絡会が事務局を担って準備を進めている、主に訴訟を支える「消費者スマイル基金」の創設に積極的にかかわり賛助会員として登録しました。

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20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6事業者へ表示改善要望、1事業者と面談を行ない、うち4事業者の広告表示が改善されました。また、4業界団体に向けても改善指導・周知等の要望書を送付しました。
- (2) 2016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、検討委員会で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、活動委員会で表示改善要望を行ないました。
- (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。「クレジットカードについてお聞きします」のテーマで取り組み、有効回答970枚を集約しました。会員団体の協力でイベント会場での対面によるアンケート調査も4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会のホームページで公表しました。また、県内に本部や店舗を置く事業者を含め52社にも「クレジットカードセキュリティに関するアンケート」を送付し、27社から回答を得ました。

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) 昨年からは開始した「申入書」と事業者からの「回答書」の原則公表は、継続して運用しています。

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世話役団体として参加し連携を図りました。
- (2) 「消費者庁等の地方移転の方針に反対する意見書」（2016年4月4日）、「改めて消費者庁等の移転に反対する意見書」（2016年8月26日）、「適格消費者団体14団体共同で「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書」（2016年9月12日）を各関係省庁宛てに、「埼玉県消費生活基本計画（案）に対する意見・提言」（2016年10月31日）を埼玉県に提出しました。

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29日、浦和コミュニティセンターで60人が参加し、「あなたのカード情報、大丈夫?～不正使用の現状と対策～」と題して、クレジットカードのセキュリティについて学びました。12月15日、同会場で18人が参加し、「知って安心、通信販売のかしこい利用法～トラブルに遭わないためのポイント～」をテーマに通信販売の利用方法とトラブルについて学びました。2月27日には同会場で42人が参加し、「あらためて確認! 本当に安くなるの?携帯・スマホ・光回線“トラブル防止の注意点”」と題し、電気通信事業法改正の内容と解約時の確認事項と注意点について学びました。
- (2) 出前講座は4件(「基礎から学ぶ消費者保護法」)の申し込みがありました。
- (3) 埼玉県からの受託事業として「消費者被害防止サポーター活動推進事業」と「高齢者等見守り促進事業」に取り組みました。「消費者被害防止サポーター活動推進事業」は、9回の養成講座、4日間×2回のフォローアップ研修、5回の交流会を実施し、養成講座に211人、フォローアップ研修に127人、交流会に77人が参加し、サポーター登録者は2016年度内で159人増え現在387人となっています。「高齢者等見守り促進事業」では、4人の見守り推進員が20市町を訪問し、消費者被害防止サポーターが円滑に地域で活動できるよう市町村とサポーターとの懇談をお願いしました。ホームページに「埼玉県消費者被害防止サポーター関連」を新設し、ニューズレターを3回発行しました。来年度に向けて「インターネット適正広告推進事業」についても新たな事業受託の方向で県と打ち合わせを進めました。

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52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28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」に基づき、2回(9月6日、2月3日)開催されました。県消費生活支援センターとの実務者間の協議も実施しました(10月15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月に東京で、3月に名古屋で開催され出席しました。
- (4) 独立行政法人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千葉県の団体からの会議見学や調査活動を、受け入れました。
- (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28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(2月23日)に消費者側委員として参加し、意見を述べました。