

## 《2017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) 2017年度は、2017年1月25日に差止請求訴訟を提起した株式会社NTTドコモの裁判が継続しています。2018年1月28日に(有)台企画に対して差止請求訴訟を提起しました。消費者契約法第41条にもとづく「書面による事前の差止請求」は4事業者(※1)、「申入れ」を9事業者(※2)に行ないました。また、「問合せ」15事業者・のべ17件(※3)、面談2事業者(※4)を行ないました。

訴訟	(株)NTTドコモ(携帯電話サービス・通信事業)前年度から継続中 (有)台企画(ブライダルエミナンス:結婚紹介業)
※1 41条書面	(株)ディー・エヌ・エー(インターネットゲーム)、(株)トソーコンストラクション(外壁塗装)、(有)台企画(ブライダルエミナンス:結婚紹介業)、(有)ワイズエステート(賃貸管理)
※2 申入れ	(株)フンザ(チケット販売サイト)、(株)モイスト(健康食品・サプリメント通販事業)、(有)台企画(ブライダルエミナンス:結婚紹介業)、(有)ワイズエステート(不動産賃貸管理)、(株)豆腐の盛田屋(美容石鹸)、AIU損害保険(株)(心身障害者総合保障制度)、(株)アメニティ(医療機関アメニティレンタル)、(株)エムアンドエム(男性用美容商品)、(株)トゥエンティフォーセブン(ジム・英会話教室)
※3 問合せ	チケット販売サイト運営事業者、クレジットカード事業者、不動産賃貸管理事業者、損害保険事業者、業界紹介サイト運営事業者、不動産賃貸仲介事業者、病院、医療機関アメニティレンタル事業者、葬儀事業者、インターネットゲーム事業者、健康食品販売事業者、健康食品販売事業者、DVD宅配レンタル事業者、旅行事業者 宅配クリーニング事業者
※4 面談	(株)ピーシーデポコーポレーション(パソコンなど修理・販売)、(株)アプラス(クレジットカード事業者)

- (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) 全国の適格消費者団体と共同での要請や、若者の消費者トラブル110番(12月10日に統一で実施)を行いました。
- (4) 食品表示法の改定による、著しく事実に相違する表示行為・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」を目指す取り組み

- (1) 2015年2月から開始した特定適格検討チーム会は2018年1月までに14回を重ね、「業務規程」や「費用報酬規程」などを検討し、特定適格消費者団体の認定に必要な書類を1月31日に消費者庁へ提出、2月1日に受理されました。その後、現地調査などを経て、4月24日に全国で3番目の特定適格消費者団体の認定を受けました。

- (2) 新しい訴訟制度の手続進行主体に向けての他団体への働きかけや正会員の加入促進などは、あまり踏み出すことが出来ませんでした。
- (3) 特定適格消費者団体認定に向けて検討体制強化を目指してきました。前年度から検討委員会の2チーム制を導入し、偶数月班・奇数月班での検討を行い、事案に関する検討を毎月開催してきました。また、特定適格消費者団体に向けて「被害回復」検討委員会の立ち上げを検討し、現在の検討委員(30人)全員に両方を担っていただく体制づくりを進めました。
- (4) 埼玉県からの受託事業による会計規模の大幅拡大と特定適格に向けての対応として公認会計士との年間契約を締結しました。
- (5) 全国消費者団体連絡会や全国の適格消費者団体と連携し、主に訴訟を支える「消費者スマイル基金」の運営にも積極的にかかわりました。また、第一回目の助成団体として支援を受けました。

### 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21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、消費者目線での消費者被害情報の収集と分析や、広告等の表示調査・分析を行いました。活動委員会での話し合いから、広告表示については5事業者へ表示改善要望や問合せを実施し、1事業者と面談をおこないました。こうした活動によって、3事業者の広告表示が改善されました。
- (2) 活動委員会で扱ってきた事案の中で、検討委員会での事案検討が必要と判断した1事案を、検討委員会に報告しました。その後、検討委員会から「申入れ」を行い、表示の改善につながりました。
- (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。本年度は「電力、都市ガス自由化について」のテーマで取り組み、会員団体や市民祭りなどのイベント(県内4か所)を通して、有効回答878枚を回収し、分析をおこないました。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。

### 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年間で6回、定期的に発行しました。折々の活動や、事業者への交渉結果などを報告し、消費者への啓発・周知に役立てました。
- (2) ホームページを随時更新し、会の活動について情報提供しました。
- (3) ホームページでの「申入書」と事業者からの「回答書」の原則公表を継続して実施し、消費者への啓発・周知に役立てました。

### 5. 消費者行政や社会制度の充実に向けた提言事業

- (1) 埼玉県内の消費者行政について検討する消費者行政充実埼玉会議では、世話役団体として役割を發揮しました。
- (2) 「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律の施行に向けた内閣府令(案)及びガイドライン(案)に関する意見書」(2017年9月13日)、「消費者契約法の見直しに関する意見」(2017年9月13日)を会として提出した他、全国の適格消費者団体14団体と共同して「標準引越運送約款に関するパブコメ」(2018年1月6

日締め切り)を各関係省庁宛てに提出しました。

## 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(いずれも浦和コミュニティセンター)しました。8月29日には70人が参加し、クレジットカードに関する学習(クレジットカード、安全に使えていますか?~カード情報を守るための対策を学びます~)、12月5日には、31人が参加し、インターネットショッピングに関する学習(ネットでお買い物、便利だけど安心?~申込から決済までの注意点~)、3月1日には27人が参加し、若者を取り巻く消費者被害の実態を中心に学習しました(“あの手この手”の消費者被害~あなたの“知る”が身近な人も守ります)。また、6月21日の総会では記念講演として「消費者団体による 集団的な消費者被害回復のための新制度」と題し、消費者機構日本代表理事の佐々木幸孝さんに講師をお願いし、64人が参加しました。
- (2) 出前講座は4件(「基礎から学ぶ消費者保護法」など)の申し込みがありました。また、出前講座のメニューについて検討委員会で話し合いを行い、より利用しやすい制度になるように見直しを行いました。
- (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、18回の養成講座、4日間×3回のフォローアップ研修+交流会、3回の交流会を実施し、養成講座に316人、フォローアップ研修+交流会に157人、交流会に82人が参加し、サポーター登録者は2017年度に244人増え、現在595人となっています。「高齢者等見守り促進事業」では、5人の見守り推進員が57回、市町村を訪問し、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、ニュースレターを4回発行しました。「インターネット適正広告推進事業」は、景品表示法啓発講座4回、フォローアップ研修3回、調査件数1万1835件、事業者への啓発メールの送信16件などを実施しました。また、啓発グッズの作成もおこない、作成にあたっては、消費者被害防止サポーターと一緒にあって関わりました。

## 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) 県内消費者団体研修会、消費者大会実行委員会への参加を通し、県内消費者団体との交流や連帯を図りました。
- (2) 平成29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(10月23日、2月14日)開催されました。なお、県消費生活支援センターとの実務者間の協議は今年度は開催しませんでした。
- (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月に札幌で、3月に岡山で開催され出席しました。
- (4) 適格消費者団体の立ち上げに取り組む千葉県と静岡県からの会議見学や調査活動を、受け入れました。
- (5) 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。