

2015年度事業活動報告

はじめに

世界ではシリアを中心にI S I L（イスラム国）による戦争が拡大し、戦火を逃れる避難民はヨーロッパ各国に広がり、社会情勢は不安定化しています。

また、欧州の債務問題や中国経済の停滞など、世界的に経済の先行き不透明となっております。

こうした中、日本においても第二次安倍政権は「アベノミクス」と呼ばれる経済政策を推し進めていますが、日本経済は低成長が続き、国民の所得は全体的に低下し、都市と地方での所得格差は広がっています。さらに、安全保障に関わる政策は大きく転換し、国家安全保障会議の設置、特定秘密保護法の制定、集団的自衛権の行使を容認する安全保障関連法案を国民の声を無視した国会での可決・成立させ、憲法の平和主義、立憲主義、民主主義が問われる事態となっております。

一方で社会保障制度は自助を求める方向性が強く打ち出され、年金、医療、介護、子育て支援等幅広い分野で見通しが進められています。

こうした中で、消費者問題として消費者被害は新たな手口と巧妙な手段で被害は拡大してきております。

大分県でも特殊詐欺、出会い系サイト等、インターネットを通じての情報提供サービス（デジタルコンテンツ）に関する被害は広がっています。

こうした消費者被害の未然防止や、それを無くすための啓発活動、被害の救済のための事業者への申し出や差止請求裁判など、適格消費者団体としての役割を果たすべく活動を行ってきました。以下、2015年度の活動について報告します。

活動報告書

1) 会員状況 (2016年3月31日現在)

会員の種類		期首会員数	年度増加	年度減少	期末会員数
個人	正会員	161	14	11	164
	賛助会員	50	4	10	44
団体	正会員	17	0	1	16
	賛助会員	1	0	0	1
合計		229	18	22	225

2) 事業活動について

「消費者被害 110 番」相談窓口を大分地区、別速杵地区で受付業務を行っています。県下でも特殊詐欺、出会い系サイト、インターネット情報サービス等に関する被害が広がっていますが、相談窓口への問い合わせは前年度より少ない状況となりました。

	項目	2014年度	2015年度	備考
1	消費者問題に関するもの	32 (10)	14	() 内は集中相談会
2	多重債務に関するもの	1	6	
3	税金に関するもの	8 (5)	2	() 内は集中相談会
4	融資に関するもの	3	4	
5	住まいに関するもの	6	3	
6	生活支援に関するもの		1	
7	生活その他に関するもの	40 (7)	39	() 内は集中相談会
8	墓地に関するもの		2	
9	子育てに関するもの	1		
10	各種共済に関するもの	1		
合計		92 (22)	71	() 内は集中相談会

※ () 内は集中相談会扱件数で 2015 年度の集中相談会は実施していません。

3) 差止請求関係業務について

1. お問い合わせ事項について

消費者被害の未然防止や啓発活動、被害救済のための事業者への差止請求や申入れ活動等適格消費者団体の役割を果たすべく活動を行ってきました。

2016年3月31日現在

業種	問題とした主な不当条項等	成果・経過等
予備校 (継続中)	中途解約時の手数料(違約金)などについて	内規は見せられないが、平成 28 年度より、手数料(違約金)の計算方法は約款上明示するとの回答がありました。
家庭教師業	契約解除の取扱規程について	現在の申込書裏面には、但し書きの「派

(継続中)		遺前の場合に限り上限2万円(省令に基づく範囲内)以上の入金分の差額はご返金させていただきます」が省かれていることの回答がありました。
スポーツジム (継続中)	スポーツジム利用規約の免責条項に関して	利用規約の部分を変更することを検討しているとの回答がありました。
婚活支援業 (継続中)	婚活事業者の会員である男女が婚姻に至った場合の手数料の徴収に関して	相手方業者からは、同人の事業に関する一般論を述べる回答がなされたが、当該条項の適法性については、何も触れられていない。このため、再度、当該事業者には回答を求めることにした。
貸衣装業 (継続中)	利用者が賃貸借契約を解除した場合の違約金に関して	相手方事業者から、規約の改定が提示されたが、内容について2点確認の申し出を行いました。和解に向けて審議中です。
結婚相手紹介業 (継続中)	会員である男女が婚姻に至った場合の手数料に関して	相手方事業者からは、当該条項を変更する旨の連絡を得たが、その具体的内容について更に検討する必要がある、同人の回答を待っている状態です。
結婚相談業 (継続中)	会員である男女が婚姻に至った場合の手数料に関して	相手方事業者からは、同人の事業に関する一般論を述べる回答がなされたが、当該条項の適法性については何も触れていない。このため、担当者としては、再度、当該事業者には回答を求めることとしました。
交際相手紹介業 (中断)	事前の通知、承諾なく契約を解約した場合の権利金に関して	宛先に尋ね当たらず返信された。その後各方面から調査するも現在宛先不明。
通学・通信講座業 (継続中)	中途解約の違約金について	ご指摘の条項について現在検討中である。
資格取得支援業 (お問合せ中)	講座受講生との受講契約につき中途解約をした場合の解約金に関して	回答待ち

2. 検討委員会開催

第1回	第2回	第3回	第4回	第5回
4月22日	5月27日	6月24日	7月22日	9月24日
第6回	第7回	第8回	第9回	第10回
10月28日	11月25日	1月27日	2月24日	3月23日

4) 差止業務関係業務以外のその他の業務(委託事業)について

① 大分県について

平成27年度消費生活専門相談員資格取得支援講座を昨年に続き実施しました。

◎ 対象者 … 10人(県が実施した研修受講生9名他1名)で、国民生活センターが実施する消費生活専門相談員資格認定試験を受講した者

◎ 日 時 … 6月27日・7月11日・18日・25日・8月1日・8日・22日・29日いずれも土曜日の13時～15時

◎ 講 師 … 井田 雅貴理事長

◎ 場 所 … アイネス 会議室・総合文化センター

② 市町村について

前年度に引続き、大分県をはじめ県下7市町より、消費者問題法律相談や消費生活相談業務の受託業務を行ってきました。

自治体	相談日	相談時間	今年度	備 考
アイネス	日曜(第3・年末を除く)	13:00～16:00	年 40日	
中津市	毎月第4水曜日	13:00～15:00	年 12日	
別府市	月・火・木・金	10:00～16:00	年 195日	
豊後高田市	7/10・9/4・11/11・2/17	13:00～15:00	年 4日	
杵築市	月・火・水・木	10:00～16:00	年 192日	※
津久見市	第1～第4水曜日	9:30～16:30	年 48日	
日出町	月(祝日は翌営業日)	9:30～16:30	年 52日	
玖珠町	木(第1～第4)	10:00～16:00	年 47日	祝日、休日除く

※杵築市の水曜日は全日4日と半日:48日

5) 政策提言活動について

消費者庁・国民生活センター・消費者委員会の地方移転に反対する意見書を関係する機関に提出しました。

6) 啓発活動について

派遣先	開催日	派遣先	派遣者	備 考
若松会(別府市)	2015年 8月10日	別府市	村上美佳子理事	
さわやか会(別府市)	2015年12月 1日	別府市	村上美佳子理事	

7) 理事会開催状況

会議名	開催日	開催場所	議 題
第1回理事会	2015年 5月27日	全労済ソレイユ	①理事長副理事長の選任について
第2回理事会	2015年 7月21日	全労済ソレイユ	①差止請求関係業務 ②その他業務について他
第3回理事会	2015年 9月17日	全労済ソレイユ	①差止請求関係業務 ②その他業務について他
第4回理事会	2015年11月18日	全労済ソレイユ	①差止請求関係業務 ②その他業務について他
第5回理事会	2016年 1月18日	全労済ソレイユ	①差止請求関係業務 ②その他業務について他
第6回理事会	2016年 3月 4日	全労済ソレイユ	①差止請求関係業務 ②その他業務について他
第7回理事会	2016年 4月26日	全労済ソレイユ	①差止請求関係業務 ②その他業務について他

8) 特定適格消費者団体の認定要件を満たす取り組みを進めるための小委員会

会議名	開催日	開催場所	議 題
第1回小委員会	2016年 9月 4日	全労済ソレイユ	①特定適格消費者団体の勉強会
第2回小委員会	2016年 11月 9日	全労済ソレイユ	②特定適格消費者団体への方向性

9) 関係団体の機関会議について

会 議 名	開 催 日	開催場所	備 考
ライフサポートセンター専門家・実務者・相談員情報交換会	2015年 7月 16日	大分市	
ライフサポートセンター実務者・相談員研修会	2016年 1月 26日	大分市	
第19回適格消費者団体連絡協議会	2015年 9月 26日	熊本県	
第20回適格消費者団体連絡協議会	2016年 2月 13日	埼玉県	
平成27年度消費者支援功労者表彰	2015年 5月 26日	東京都	
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検討会	2015年 11月 13日	東京都	
消費者委員会委員と消費者団体他との意見交換会	2016年 3月 3日	東京都	
地方消費者グループ・フォーラム in かごしま	2016年 1月 21日	鹿児島県	

10) 関係機関の委員委嘱について

項 目	委嘱期間	役 職	委 嘱 者
大分県消費生活審議会及び大分県消費者苦情処理委員会	2016年 2月 10日～ 2018年 2月 9日	委 員	井田 雅貴理事長
大分県食品安全推進県民会議	2015年 10月 1日～ 2017年 9月 30日	委 員	大内 真弓副理事長
大分市生活安全推進協議会	2015年 6月 23日～ 2017年 6月 22日	委 員	大内 真弓副理事長
大分県宅地建物取引業審議会	2014年 7月 1日～ 2016年 6月 30日	委 員	村上 美佳子理事