

2017年（平成29年）度事業報告

1. 活動報告

1) 差止請求関係業務について

(1) 申し入れ等の概要について

消費者被害の未然防止や被害救済のための事業者への差止請求や申し入れ活動等の役割を果たすべく活動を行ってきました。

事業の種類	問題とした主な不当条項等	成果・経過等（2018年3月現在）
呉服レンタル業	呉服レンタルに関し、クリーニングオフ後の解約金が平均的損害の額を超え、消費者契約法10条に違反するので、契約条項改定の差止請求。	消費者契約条項の改定の通知有り。但し、和解の提案は拒否。
美術・刀剣類の販売、鑑定、買取、査定、修理、作成など	2015年11月からの取り組み。1. 預かり品等の損害について全部免責条項(消費者契約法8条1項違反)、2. 理由の如何を問わず事業者の強制執行権を消費者が受諾する条項(同10条違反)、3. 事業者との紛争に関し、第三者に相談した場合に動産類の所有権を放棄する条項(同10条違反)の各条項の差止請求。	指摘した条項について、今後使用しないとの和解書を2017.7に取り交わし、協議終了。
スポーツ施設の運営	事業者の利用規約は、怪我や盗難に関し、事業者の過失も含めて一切損害賠償責任を認めないとしており、消費者契約法第8条1項1号又は3号に違反しているので利用規約改定の意思確認等を行った。	指摘した事項を認め、HP上で条項改正が認められたので協議終了した。
予備校	前納を受けている授業料などにつき、中途退学した際に返金しないのは、消費者契約法第9条1項に違反していると指摘を行い、改定を求める。	生徒への返金規定を改定した。広告媒体や入学要項の改定を行ったため、協議を終了した。
資格取得の講座開設	事業者は、受講契約において、消費者からの解約を本人死亡、重大な心身の疾病などに限定して一定の理由のみしか認めない条項は、消費者契約法第10条に違反する疑いが有り、質問書を送付。	事業者は、指摘の条項に関わらず、前納金を返金する運用をしている。との回答あり。
結婚相談所	結婚紹介業者の中途解約時の既払い金返還をしない条項は、特定商取引法第49条2項、7項に違反するとして質問書を送付した。	書類は、所在不明で返送されたため、継続不能と判断した。

不動産仲介業	不動産仲介業者の賃貸契約書に「法律の定めにも拘わらず、畳・障子・メンテナンス工事等は貸借人の負担とする」の条項は、消費者契約法第 10 条違反と質問書を送付した。	2016 年中に当該条項の変更の意思を示すも、現時点でも改訂の有無が確認できない。他の条項に関する事項も含めて、継続中。
不動産仲介業	不動産仲介業者の契約条項に 1. 賃借人に理由の如何を問わず、原状回復条項を記していること。2. 賃借人の家賃滞納に関し、室内の動産類の所有権を放棄しなければならない条項がある。いずれも消費者契約法第 10 条に違反すると申し入れを行った。	1. については、重要事項説明書などでは、本人の故意・過失があった場合に限っている。との回答あり。2. については、当該自力救済条項を使用していないとして、新たな条項を示してきた。検討中。
ダイエット商品のカタログ販売	ダイエット商品のカタログ、チラシに複数の利用者の効果を挙げているが、個人差があるとの記述が極めて小さく、記述なしと判断されるため、優良誤認(景品表示法 5 条 1 号)違反との申し入れ。	事業者は、指摘の商品については販売予定がなく、今後はコンプライアンスを徹底した営業に努めると回答を得た。協議終了。
霊園の運営	宗教法人の霊園運営条項に永代使用料・管理料(5 年分)の既納分は、一切返還しないとの記述が有り、消費者契約法第 9 条 1 号に違反すると申し入れ。	指摘の条項は、削除するとの回答あり。協議終了。
スイミングスクール	消費者が事業者との契約を解除した際に、既払い金を一切返還しない旨の条項は、「平均的損害」を超えるものとして消費者契約法第 9 条 1 号に違反すると申し入れ。	事業者より、規約通りでなく柔軟に対応している。規約の改定を行い、改訂規約の送付を受けた。協議終了。
医薬品等の販売	特定の医薬品につき、承認を受けておらず、客観的根拠が明確でない商品を「薬効がある」「ガンに効く」と表示することは、医薬品・医療機器等法律に違反するのではないかと文書送付。	指摘のチラシは、現在発行していない。今後このようなチラシ等は二度と作成しないとの「証明書」を受理した。医薬品等のルールに則った行動を求めて、協議終了。

(2) 消費者被害 110 番活動について

大分県労福協の委託事業として、「消費者被害 110 番」を大分地区、別速杵地区で相談員を配置して日常的に相談業務を行っています。相談情報の提供を受けたものの中から差止請求関係業務に繋がる場合もあります。

	項 目	2016 年度	2017 年度	備 考
1	消費者問題に関するもの	15	13	
2	多重債務に関するもの	0	0	

3	税金に関するもの	0	2	
4	融資に関するもの	1	0	
5	住まいに関するもの	9	7	
6	生活支援に関するもの	0	0	
7	生活その他に関するもの	23	22	
8	墓地に関するもの	0	0	
9	子育てに関するもの	0	0	
10	各種共済に関するもの	0	0	
合 計		48	44	

(3) 検討委員会開催

検討委員会は、役員、弁護士、消費生活相談員などで構成され、情報提供を受けた事項などについて差止関係業務の要否並びにその内容を検討して、理事会に意見具申を行っています。

2017年度は、以下のように検討委員会を開催しました。

第1回	第2回	第3回	第4回
5月25日	7月27日	9月28日	10月26日
第5回	第6回	第7回	
11月22日	1月25日	2月22日	

2) 差止請求関係業務以外のその他の業務(委託事業等)について

差止請求関係業務以外の業務として、主に下記の事項に取り組みました。

(1) 大分県委託事業

①平成29年度消費生活関係法令等習得講習

日 時	内 容	講 師	受講者数
平成29年 6月 3日 10:00~12:00	消費者問題の歴史・消費者行政の構造	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	27名
平成29年 6月10日 10:00~12:00	消費者問題の解決法① ～民法～	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	25名
平成29年 6月17日 10:00~13:00	消費者問題の解決法② ～特定商取引法～	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	20名
平成29年 6月24日 10:00~13:00	消費者問題の解決法③ ～消費者契約法～	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	21名
平成29年 7月 1日 10:00~13:00	消費者問題の解決法④ ～割賦販売法～	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	20名
平成29年 7月 8日 10:00~13:00	消費者問題の解決法⑤ ～割賦販売法等～	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	21名
平成29年 7月15日 10:00~12:00	消費者問題の解決法⑥ ～民事手続き編～	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	24名

平成29年 7月22日 10:00～13:00	消費者問題と行政① ～消費者安全法～	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	20名
平成29年 7月29日 10:00～13:00	消費生活相談の表現方法①	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	20名
平成29年 8月19日 10:00～13:00	消費者問題と行政② ～景表法等～	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	14名
平成29年 8月26日 10:00～13:00	消費生活相談の表現方法②	大分県消費者問題ネットワーク 井田 雅貴	17名
平成29年 9月16日 10:00～13:00	その他 ～経済的概念の整理～	大分県弁護士会 弁護士 亀井 正照	13名

②平成29年度指定消費生活相談員養成研修

日 時	内 容	講 師	受講者数
平成29年 6月14日 10:00～12:00	○お買い物で社会を変える	福井県弁護士会 弁護士 島田 広	AM 20名
13:00～15:00	○多重債務問題の現状について	大分財務事務所 相談員 清水 磨智子	PM 21名
平成29年 7月12日 10:00～12:00	○今後の消費者行政	大分県消費者問題ネットワーク 弁護士 井田 雅貴	AM 19名
13:00～15:00	○商品安全に関わる相談対応	大分県消費者問題ネットワーク 相談員村上 美佳子	PM 15名
平成29年 8月16日 10:00～12:00	○特商法について	大分県弁護士会 弁護士 亀井 正照	AM 19名
13:00～15:00	○割賦販売法の改正について	大分県消費者問題ネットワーク 弁護士 井田 雅貴	PM 19名
平成29年 9月27日 10:00～12:00	○訴訟制度について	大分県弁護士会 弁護士 遠矢 洋平	AM 25名
13:00～15:00	○改正個人情報保護法について	福岡県弁護士会 弁護士 吉井 和明	PM 22名
平成29年11月29日 10:00～12:00	○消費者契約法のポイントと改正について	大分県消費者問題ネットワーク 弁護士 井田 雅貴	AM 18名
13:00～15:00	○決済(キャッシュレス)手段をめぐる消費者トラブルについて	山本国際コンサルタンツ 代 表 山本 正行	PM 20名
平成30年 2月14日 10:00～12:00	○情報社会の現状とネットトラブルについて	JCT利用環境啓発支援室 客員研究員 七条麻衣子	AM 25名
13:00～15:00	○標準約款に関する消費者トラブル	大分県消費者問題ネットワーク 相談員 村上 美佳子	PM 15名

(2) 市町村委託事業

下記の自治体に対して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	日数	備考
県(アイネス)	日曜(第3・年末を除く)	13:00~16:00	年 40日	(消費生活相談)
中津市	毎月第4水曜日	13:00~15:00	年 12日	(法律相談)
別府市	月・火・木・金	10:00~16:00	2017.8迄	(消費生活相談)
豊後高田市	7/12 9/27 11/8 2/14	13:00~15:00	年 4日	(法律相談)
津久見市	毎月第1.2.3.4水曜日	9:30~16:30	年 48日	(消費生活相談)
臼杵市	月・火・木・金曜日	10:00~17:00	年 195日	(消費生活相談)
日出町	月・木曜日	9:30~16:30	年 102日	(消費生活相談)
玖珠町	木(第1~第4)	10:00~16:00	年 46日	(消費生活相談)
福岡吉富町	火・金曜日	9:00~16:00	年 99日	(消費生活相談)
福岡東峰村	月・水曜日	10:00~16:00	災害(17.7迄)	(消費生活相談)

(3) 啓発活動

①自治体等の要請によるもの

派遣先	開催日	派遣者	備考
別府市朝見自治会関係	2017年7月5日	村上美佳子	消費者被害防止啓発等
別府市朝見自治会関係	2017年7月22日	村上美佳子	〃 〃
別府市新別府自治会関係	2017年12月1日	伊藤啓子	〃 〃
別府市鉄輪自治会関係	2017年12月16日	村上美佳子	〃 〃
別府市鉄輪自治会関係	2018年1月29日	村上美佳子	〃 〃
杵築市子ども会関係	2018年1月14日	村上美佳子	〃 〃
別府市(施設職員・民生委員)	2018年2月20日	村上美佳子	〃 〃

②2017年度大分県消費者問題ネットワーク講演会

と き : 2018年3月9日

と ころ : アイネス

テーマ : 「消費者を取り巻く環境の変化と消費者活動の課題」

講 師 : 阿南 久氏(元消費者庁長官)

参 加 : 約110名

3) 運営関係

(1) 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	2017年5月24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	2017年9月20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	2017年11月8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

臨時書面理事会	2017年12月20日		差止請求関係業務規程の改定の件
第4回理事会	2018年1月11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	2018年2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6回理事会	2018年4月12日	全労済ソレイユ	① 差止請求関係業務他 ②総会議案について

(2) 関連団体関係

会 議 名	開 催 日	開催場所	備 考
第23回適格消費者団体連絡協議会	2017年9月9-10日	北海道	1名
消費者庁定例調査	2017年8月28日	大分市	対応4名
ライフサポートセンター巡回相談会	2017年10月1日	中津市	1名
	2017年10月15日	宇佐市	1名
	2017年10月29日	豊後高田市	1名
消費者庁 適格消費者団体勉強会	2017年10月31日	東京都	1名
2017年度地方消費者フォーラム in 宮崎	2018年1月31日	宮崎市	2名
大分県消団連協議会	2018年2月14日	大分市	1名
労福協ライフサポートセンター研修会	2018年2月27日	大分市	1名
第24回適格消費者団体連絡協議会	2018年3月3-4日	岡山市	2名
適格消費者団体担当者会議	2018年3月20日	東京	1名

4) 関係機関の委員について

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	2018年2月10日～ 2019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	2017年10月1日～ 2018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	2017年6月23日～ 2018年6月22日	委 員	大内 真弓副理事長