

消費者機構日本ニュースレター

134号

1. 第13回通常総会の報告

日時：2017年6月5日（月） 17時30分から18時25分

場所：東京都千代田区六番町15 プラザエフ7階「カトレア」

参加者：出席表決権総数115（実出席表決権数43、委任状表決権数9、書面表決権数63）

※表決権総数143の過半数を超え、総会は成立

議題：《審議事項》

- ・第1号議案 2016年度事業報告承認の件
- ・第2号議案 2016年度決算承認の件
- ・第3号議案 役員補充選任の件

《報告事項》

- ・2017年度事業計画
- ・2017年度予算

議事の経過の概要及び議決の結果

冒頭に青山副理事長が17時25分現在の出席状況（表決権総数143個のうち出席表決権総数が97個）を報告、定款第31条の要件を充足したため総会の成立と開会を宣言しました。そして、定款第30条に基き和田寿昭理事長が議長に就任する旨発議し、全員異議なく承認しました。

続いて、中山会長より挨拶の後、消費者庁長官の岡村和美様より、来賓のご挨拶を賜りました。続いて議長より定款第34条に基づく議事録署名人を選任し、議事に入りました。

1. 議案の提案

(1) 第1号議案 2016年度事業報告承認の件

2016年度は、消費者裁判手続特例法の施行に合わせ、特定適格消費者団体の認定申請を行い、12月27日に第一号の特定適格消費者団体として認定を受けることができた。その後、情報提供の件数も増えているが、特例法の施行日である昨年10月1日以降の契約しか、被害回復訴訟制度の対象とならないため、これまで訴訟に至った事案はない。

差止請求関係業務については、着実な取り組みを継続。裁判外の交渉で改善がはかられており、その結果については8件を公表した。設立以来の累計で84件の是正をはかることができた。

組織財政基盤強化の点では、東京都より認定NPOの認定を受けることができた。認定後に、会員の方々等に寄附をお願いし、63万円の寄付収入となった。

また、他の消費者団体との連携については、東京都消費者月間実行委員会に参加、9月には全国の適格消費者団体が集う連絡協議会の幹事を務めた。また、関東甲信越の適格消費者団体及び適格認定を目指す団体と連携の在り方について協議を開始した。さらに、適格消費者団体の財政支援を企図して「消費者スマイル基金」が設立され、その準備に協力をした。

(2) 第 2 号議案 2016 年度決算承認の件

①活動計算書について

経常収益は約 1553 万円、経常費用は約 1402 万円となり、約 151 万円の黒字となった。

②貸借対照表について

資産合計が約 2692 万円、正味財産が約 2621 万円となった。

(3) 監査報告

丸山芳高監事より、理事の業務執行は適正に行われ、日常の会計処理も適正で、決算諸表は正確に作成されている旨の監査報告が行われた。

(4) 第 3 号議案 役員補充選任の件

理事 2 名及び監事 2 名中、理事 3 名、監事 1 名の辞任申し出があり、理事 2 名及び監事 1 名の補充選任が提案された。

2. 議案の質疑

第 1 号議案及び第 2 号議案について、以下の 4 点について意見・質問が述べられました。

- 新年度の予算に関わるが、正味財産が 650 万円マイナスとなっている。正味財産は約 2600 万円だからこのまま同じ額が毎年マイナスとなれば 2~3 年で設立時の金額に戻ってしまう。そのことをどう考え、どう対応するのか。
- 視覚障がい者にも情報提供していることを伝えてもらいたい。また、視覚障がい者も消費者であり情報の保障を引き続きお願いしたい。

これに対し、和田理事長および磯辺専務理事から下記の答弁がありました。

- 被害回復裁判手続は単年度で終了することは考えにくく、長ければ数年間かかることが想定される。決着がつくまでの間はどうしても持ち出す費用が発生する。訴訟の結果、勝訴し被害者に分配できれば消費者機構日本への費用・報酬も期待でき、立て替え分の解消を図ることができる。
- 2017 年度の収入については堅く見積もっているが、支出については、被害回復訴訟の見込みを最大限考慮しているため、単年度では赤字になる。ただし、勝訴し分配できればこれらの費用は回収できるものである。
- 視覚障がい会員の意見も聞きながら、またコストも考慮しながら引き続き対応したい。

3. 議案の採決

議長より、表決権総数 143 個中、出席 43 個、書面議決 63 個、委任状 9 個の合計 115 個が出席し、定款第 31 条の要件を充足して総会が成立していることが改めて報告され、議場閉鎖を行って直ちに採決に入りいずれの議案も賛成多数で可決・承認されました。

※今総会で補充選任された役員（役職は 6 月 5 日時点）

理事	浦郷 由季	(一社) 全国消費者団体連絡会	共同代表・事務局長
理事	小浦 道子	東京消費者団体連絡センター	事務局長
監事	渡邊 (首藤) 英里子	千葉県生活協同組合連合会	専務補佐

4. 報告事項の報告と質疑

(1) 2017 年度事業計画 (2017 年 5 月 11 日第 10 回理事会議決)

被害回復訴訟手続により、共通して多数に発生する消費者契約被害の回復に着手する。また、引き続き差止請求関係の事業を着実に進める。

課題 1 消費者契約被害の回復に着手

課題 2 消費者被害未然防止・拡大防止のため差止請求関係業務を推進

課題 3 広報活動や消費者団体との連携を強め、消費者団体訴訟制度ならびに消費者機構日本への理解と支持を広げる。

課題 4 組織・財政の基盤強化

課題 5 政策提言活動

(2) 2017 年度予算 (2017 年 5 月 11 日第 10 回理事会議決)

経常収益 1476 万円、経常費用 2119 万円とし、当期経常増減額は -643 万円を見込んでいます。このマイナス要因は、主として被害回復訴訟を 2 件、差止請求訴訟を 1 件見込むことにより委託費が大幅に増加していること、また、被害回復訴訟手続の進行に伴い臨時での職員採用による人件費の増加も予定されるためである。この内、被害回復訴訟手続に係る費用である 660 万円は、2018 年度以降、授権した消費者より、費用報酬として受け取ることを想定している。

(3) 報告事項の質疑

○クラウドファンディングについて具体的にどのように進めていくのか。最近クラウドファンディングのプラットフォーマーの数も増えてきているので、各社に声を掛けて提案を募る、あるいは職員の方にファンレイジング協会の教育を受講いただき、ファンレイザーを設置されると具体的に話が進むのではないかと。

これに対し、磯辺専務理事から下記の答弁があった。

○適格消費者団体は寄附者が特定されないといけませんが、クラウドファンディングは必ずしも寄附者が特定できる場合ばかりではない。この点をクリアできるようにする必要がある。いただいた意見は今後の参考としたい。

松岡副理事長の閉会挨拶をもって総会は終了し、その後、本総会をもって退任された役員（赤羽理事、河野理事、橋本理事、丸山監事）のうち出席されていた 2 名の方よりご挨拶があり、花束を贈呈いたしました。

2. 記念講演会の開催報告

<<< 6 月 5 日 (月) に第 13 回通常総会・記念講演会を開催しました。 >>>

日 時：2017 年 6 月 5 日 (月) 18 時 40 分～20 時 00 分

会 場：主婦会館プラザエフ 7 階「カトレア」

参加者：80 名 (事務局を含む)

次 第：講演テーマ「消費者裁判手続法～フランスの経験からみた活用法～」

講 師 北海道大学大学院法学研究科教授

消費者支援ネット北海道理事長 町村 泰貴 氏

【講演概要】

日本の消費者裁判手続法のフランス版ともいえるアモン法は、日本の消費者裁判手続法と同時期に成立したが、日本と違って施行日以前の事案に適用されないという制約がないこともあり、既に 9 件の訴訟が提起されている。最終的に決着したのは 1 件（エレベーター監視システム費用の返還請求）で、事業者が直接、消費者 10 万人に 20 ユーロを返還することで和解している。次の家賃から相殺する形で返還し、認証消費者団体（日本でいう特定適格消費者団体）は履行状況を確認することで終了している。

◎フランスの消費者団体

歴史も古く、規模も大きく（最も規模が大きい団体は 67.2 万人の会員数）、活動も多岐に亘っており、財政の基盤も強固である。

◎日本の制度との違い

日本は共通義務確認訴訟（第一段階）の判決は事業者に義務がある責任があるということの確認だけだが、フランスは、損害額、損害の算定方法、支払方法まで決めてしまう。また個別の消費者への通知や支払いは、事業者に課せられている。フランスの制度はうまく進めば、消費者団体は訴えをし、責任を認めさせれば、大体の仕事は終わりということになり、争いがなければ迅速に対応が進む。

◎フランスのグループ訴訟の特徴**①少額多数被害である**

消費者一人あたりの損害額は低額でも、対象者が多い為、損害額は巨額。このような消費者被害を回復するというのが不当な収益を吐き出させる、不当な取引を抑止することにもつながる。

②継続的契約が多い（賃貸借、通信契約等）。

対象消費者の範囲が明確になっていることが多い。また事業者が消費者に償還するという意味では、事業者は振込手数料とかを負担しなくてもすむ等のメリットもある。

③和解や調停による解決が重要視されている

和解が成立すれば、事業者が直接消費者に償還するので、消費者団体が負担を強いられることはない。

◎フランスからみた日本の制度への示唆**①団体規模の違いに対応するために**

フランスは Facebook や Twitter 等の SNS を活用して、広く消費者へ発信している。フランスと比較して日本は団体の規模は小さいが、フランスを見習って Facebook や Twitter 等、様々な情報手段を活用して、もっと消費者へ積極的にアプローチしていくことが必要。

②活動の多様性

フランスの消費者団体は、規模が大きく、活動も多岐に亘っている。一方、日本は、規模も小さく、活動も一部になっている。しかし、様々な専門性を持った市民団体と協力することで解決できる。

③少額多数被害

日本の制度で対応するには負担が大きすぎる。少額の事案では、和解という解決も必要。事業者が責任を認めて自ら返金をするという内容の和解は禁止しないと、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にも書かれている。

④手続遂行面

共通義務確認訴訟（第一段階）第一段階から対象消費者とのつながりを積極的にもとめていくことが必要。第一段階で勝訴したら、消費者に呼びかけ、授權受けると建前ではなっているが、証拠も必要だし多数性も裏付けないといけないので、第一段階からなるべく多くの消費者と接触をもって証拠も確保しておく、いざ簡易確定手続きが開始したときには、説明の必要な消費者はあまりいないというのがコスト的にも理想。フランスでは事業者が払うのが基本だが、それが期待できない時に備えて第一段階から広く呼びかけ、申し出てくださいというように言っている。これは見習うべき。

【質疑】（一部抜粋）

- Q. 少額多数被害の場合で事業者が弁済能力がない場合は、差し押さえ等の措置があるのか。少額なので、消費者が泣き寝入りするしかないのか。
- A. フランスは日本の地裁以上だと弁護士をつけないといけない。少額だと一人で弁護士に依頼はできないということもあり、今までは泣き寝入り。ある程度集団化しないとできなかった。今回アモン法ができたので、判決が出た後にどうなるかに注目したい。また事業者が弁済能力がない場合には、倒産処理になる。
- Q. 訴訟にかかる費用負担について聞きたい。消費者への通知に係る費用がフランスでは全額事業者が負担するという理解でよいか。他に事業者が持つことになっている費用で、ポイントになることはあるか。
- A. 消費者への通知公告費用は、事業者負担。第一段階の訴訟にかかる費用は、基本各自負担。個々の消費者に返金する費用は、判決で決められることになる。

3. 第 25 回消費者志向経営セミナー（消費者法制の基礎セミナー）のご案内

当機構では、昨年に引き続き 8 月 2 日（水）午後「消費者法制の基礎セミナー」と題した第 23 回消費者志向経営セミナーを開催いたします。

このセミナーは、法律専門家から消費者法制の概要や消費者契約法を中心とした具体的な差止請求事例のご紹介をし、最後に日頃消費者から相談を受けている消費生活相談員の方からの事業者の皆様への要望事項をお伝えします。

このような消費者法制のセミナーは他団体ではあまり実施されていないため、法務・コンプライアンス部門およびお客様相談窓口等の顧客対応部門に今年配属された新任担当者の方々や、消費者法制の基礎的な学習をしたい方には有効なセミナーとなりますので、ぜひご参加ください。

記

1. テーマ：消費者法制の基礎セミナー
2. 日時：2017年8月2日（水）13時30分～17時00分（受付 13時～）
3. 会場：主婦会館プラザエフ 5階会議室
4. 参加費：お一人様 7,000円
5. 対象者：企業・団体の法務・内部統制・コンプライアンス・顧客対応・消費者契約担当部門の新任担当者、消費者法制の基礎的な学習を希望する方
6. 参加人数 50名（先着順）

7. タイムスケジュール (予定)

時 間	内 容	講 師
13:30～16:10 適宜、休憩	○消費者法制の概要 ○消費者契約法の解説と差止請求事例	弁護士 佐々木 幸孝 氏 (東京弁護士会 消費者問題特別委員会委員 専修大学法科大学院客員教授 消費者機構日本副理事長)
16:10～16:20	質疑応答	
16:20～16:30	休憩時間	
16:30～17:00	○消費生活相談の業務 ○事業者への要望	消費生活相談員 大谷 聖子 氏 (日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者相談室 副室長 消費者機構日本理事)

8. 申込方法 当機構ウェブサイト http://www.coj.gr.jp/seminar/topic_170612_01.html に掲示のセミナー申込書にて、消費者機構日本事務局までFAXかEメール添付でお申込みください。

FAX: 03-5216-6077

E-mail: seminar@coj.gr.jp

※お申込後は、当機構よりご記入者様あてに、セミナーのご案内および参加費請求書を郵送でお送りします。お申込み時点で定員を超えていた場合は、すみやかにご連絡いたします。


4. 全国の適格消費者団体 (16 団体) のホームページ公表情報 (5 月 1 日～5 月 31 日分)

○各適格消費者団体 (16 団体) のホームページの公表情報です。差止請求訴訟、事業者等への申入れや要請等の活動、行政への意見表明活動を中心に紹介します。

適格消費者団体名	公表情報(5月1日～5月31日)
《消費者支援ネット北海道》 http://www.e-hocnet.info/index.php	※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。
《消費者市民ネットとうほく》 http://www.shiminnet-tohoku.com/	■6月2日：株式会社ヴェントゥーノに対する申入れ事案 http://www.shiminnet-tohoku.com/proposal/index.html
《埼玉消費者被害をなくす会》 http://saitama-higainakusukai.or.jp/	■5月2日：株式会社NTTドコモに対する差止請求訴訟の第2回期日変更のお知らせ http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/170522_01.html
《消費者機構日本》 http://www.coj.gr.jp/	■5月18日：消費者庁に「特商法政令等改正案についての意見」を提出しました。 http://www.coj.gr.jp/iken/topic_170518_01.html

<p>《全国消費生活相談員協会》 http://www.zenso.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 5 月 9 日：消費者基本計画工程表素案についての意見書を提出しました http://www.zenso.or.jp/information/news/3369.html ■ 5 月 10 日：都市ガス小売りの自由化に関する消費生活センターへの苦情相談を踏まえての意見書を提出しました。 http://www.zenso.or.jp/information/news/3386.html ■ 5 月 29 日：特定商取引法政省令案改正についての意見書を提出しました。 http://www.zenso.or.jp/information/news/3426.html
<p>《消費者支援ネットワークいしかわ》 http://csnet-ishikawa.com/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者被害防止ネットワーク東海》 http://cnt.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 5 月 9 日：株式会社ワールドワークス（パシフィックスポーツクラブ）から回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/2767.html ■ 5 月 22 日：株式会社プレミアムウォーター（旧ウォーターダイレクト）から回答書が届きました。 http://cnt.or.jp/information/2787.html ■ 5 月 23 日：(株)アルカンシェルに申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2779.html ■ 5 月 23 日：KDDI 株式会社に再申入書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2784.html ■ 5 月 23 日：株式会社ヤングコミュニケーションに問合せ書を送付しました。 http://cnt.or.jp/information/2776.html
<p>《京都消費者契約ネットワーク》 http://kccn.jp/index.html</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者支援機構関西》 http://www.kc-s.or.jp/</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 5 月 1 日：プロバイダサービス「MOU」を運営する(株)DEXに対して「通知書」を送付していましたが、回答を受領しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000681 ■ 5 月 16 日：プロバイダサービス「MOU」を運営する(株)DEXに対して、初期解除ルールの導入等を要請していましたが、改善が図られましたので、申入れ・要請活動を終了しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000682 ■ 5 月 30 日：簡易生命保険の約款をめぐる問題について、独立行政法人 郵便貯金・簡易生命保険管理機構に対して、「要請書（その3）」を送付していましたが、「回答」を受領しました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000685 ■ 5 月 1 日：家賃債務保証会社のフォーシーズ(株)に対する差止訴訟の第3回裁判が行われました。 http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000684

<p>《ひょうご消費者ネット》 http://hyogo-c-net.com/</p>	<p>■5月31日：宅配パソコン修理「オープンリペア」を運営するオルネスホールディング株式会社に対して申入書を送付しました。 http://hyogo-c-net.com/pdf/170531_olnes.pdf</p>
<p>《消費者ネットおかやま》 http://okayama-con.net/</p>	<p>■5月23日：貸衣装業の京呉服好一株式会社からの2/23付回答に対して、問い合わせ兼申入書を5/17付で送付しました。 http://okayama-con.net/sasidome.html</p> <p>■5月23日：がんの免疫療法を行っている花園クリニックに対して、9/23付で申入れを、12/27付で再申入れを行いました。期日までに回答がなかったため、5/17付で消費者契約法第41条1項に基づく事前請求書（訴訟を提起する事前告知）を送付しました。 http://okayama-con.net/sasidome.html</p>
<p>《消費者ネット広島》 http://www.shohinet-h.or.jp/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者支援機構福岡》 http://www.cso-fukuoka.net/</p>	<p>■5月11日：悠悠ホーム株式会社より回答書を受領しました http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/780</p> <p>■5月19日：悠悠ホーム株式会社に再度申入れを行いました http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/785</p> <p>■5月19日：アプライド株式会社差止請求訴訟第11回期日の報告 http://www.cso-fukuoka.net/news/moushiire/789</p>
<p>《佐賀消費者フォーラム》 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/1.html</p>	<p>■5月24日：社団法人聖和光会（自称）に対し、同法人の規約中の使用料、管理料及び予約申込金について申入れを行いました。 http://www.saga-consumersforum.or.jp/main/510.html</p>
<p>《大分県消費者問題ネットワーク》 http://oita-shohisyanet.jp/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>
<p>《消費者支援ネットくまもと》 http://www.net-kuma.com/</p>	<p>※公表情報はありませんでした。過去の公表情報については左記のホームページをご覧ください。</p>

	<p>適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者機構日本 発行人：和田寿昭 編集責任者：磯辺浩一</p>
<p>〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6 階 TEL: 03-5212-3066 FAX: 03-5216-6077</p>	