２０１７年度事業報告書

２０１７年４月１日～２０１８年３月３１日まで

特定非営利活動法人　消費者機構日本

１．　事業の成果

２０１７年度は、特定適格消費者団体として被害回復関係業務を本格的に開始しました。共通義務確認訴訟の提起に至った事案はありませんでしたが、裁判外の申入れ・要請等を 6 件行い、2 件で解決をはかることができました。

差止請求関係業務については、着実な取り組みをすすめてきました。新たな裁判外の申入れは 15 件となり、過年度の申入れ事案も含め、改善結果または中間経過について 15 件を公表しました。設立以来の累計では、98 件で是正をはかることができました。

２．　事業の実施に関する事項

特定非営利活動に係る事業

事業名	事業内容	実施日時	実施場所	従事者の人数（人）	受益対象者の範囲及び人数	事業費の金額
（1）不当な約款等の是正事業	検討事案選定会議 消費者等から寄せられた情報について、検討し、①検討チーム等の議題とすべきか否か、②情報提供者への助言内容について、協議した。	4/7 5/8 6/21 7/19 8/30 11/17 1/18 2/21 3/20	千代田区主婦会館プラザエフ	4 5 4 5 5 6 6 5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	2,004千円
	常設検討チーム 不当な約款、勧誘行為、及び広告その他表示等について当該事業者への是正申し入れ書、当該事業者からの回答評価と対応、及び公表内容等を検討した。	（第１検討チーム） 4/11 5/23 6/26 7/28 9/4 10/17 11/27 1/15 2/15 3/16	千代田区主婦会館プラザエフ	10 9 8 8 10 9 10 8 9 9	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
		（第２検討チーム） 5/17 6/19 7/20 8/28 9/20 10/24 11/28 12/25 1/29 2/28 3/22		10 11 10 10 10 9 11 10 9 10 10		
	分野別検討チーム 相手方事業者の業種ごとにチームを設置し、不当な約款、勧誘行為、及び広	（AV 出演強要事案） 8/10 9/20 1/29	千代田区主婦会館プラザエフ	6 6 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

	告その他表示等について当該事業者への是正申し入れ書、当該事業者からの回答評価と対応、及び公表内容等を検討した。	（建築請負） 4/20 6/12 7/25 8/10 9/22 10/27 11/22 12/19 1/24 3/8		5 5 5 5 5 4 5 5 5 5		
		（通販セット販売契約） 9/13 10/30 12/18 1/11 2/13 3/12		8 8 8 6 9 9		
		（不動産賃貸借） 4/18 6/8 7/13 8/30 9/26 10/31 12/4 1/18 2/19 3/13		6 6 6 6 6 6 5 5 6 6		
		（ペット販売契約） 5/22 9/7		6 5		
		（がん保険） 6/28		10		
	被害情報対応委員会 検討チームの提案を検証し、理事会議案として確定する。	4/25 5/25 6/2 6/28 7/24 8/22 9/28 10/26 11/20 1/26 2/19	千代田区主婦会館プラザエフ	8 8 8 9 8 9 10 9 8 10 8	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

（2）差止請求関係業務を実施する事業	検討事案選定会議 消費者等から寄せられた情報について、検討し、①検討チーム等の議題とすべきか否か、②情報提供者への助言内容について、協議した。	4/7 5/8 6/21 7/19 8/30 11/17 1/18 2/21 3/20	千代田区主婦会館プラザエフ	4 5 4 5 5 6 6 5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	2,364千円
	常設検討チーム 不当な約款、勧誘行為、及び広告その他表示等について当該事業者への是正申し入れ書、当該事業者からの回答評価と対応、及び公表内容等を検討した。	（第１検討チーム） 4/11 5/23 6/26 7/28 9/4 10/17 11/27 1/15 2/15 3/16	千代田区主婦会館プラザエフ	10 9 8 8 10 9 10 8 9 9	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
		（第２検討チーム） 5/17 6/19 7/20 8/28 9/20 10/24 11/28 12/25 1/29 2/28 3/22		10 11 10 10 10 9 11 10 9 10 10		
	分野別検討チーム 相手方事業者の業種ごとにチームを設置し、不当な約款、勧誘行為、及び広告その他表示等について当該事業者への是正申し入れ書、当該事業者からの回答評価と対応、及び公表内容等を検討した。	（AV 出演強要事案） 8/10 9/20 1/29	千代田区主婦会館プラザエフ	6 6 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
		（建築請負） 4/20 6/12 7/25 8/10 9/22 10/27 11/22 12/19 1/24 3/8		5 5 5 5 5 4 5 5 5 5		

		（通販セット販売契約） 9/13 10/30 12/18 1/11 2/13 3/12		8 8 8 6 9 9		
		（不動産賃貸借） 4/18 6/8 7/13 8/30 9/26 10/31 12/4 1/18 2/19 3/13		6 6 6 6 6 6 5 5 6 6		
		（ペット販売契約） 5/22 9/7		6 5		
		（がん保険） 6/28		10		
	被害情報対応委員会 　検討チームの提案を検証し、理事会議案として確定する。	4/25 5/25 6/2 6/28 7/24 8/22 9/28 10/26 11/20 1/26 2/19	千代田区主婦会館プラザエフ	8 8 8 9 8 9 10 9 8 10 8	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
	委任前弁護団会議 　差止請求訴訟及び消費者契約法４１条にもとづく差止め請求の要否、内容等を検討した。（訴訟提起に至った際には、当該事案の弁護団に移行する。）	6/14 7/26 8/17 2/28 3/22	千代田区主婦会館プラザエフ	8 5 4 6 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
（3）被害回復関係業務を実施する事業	検討事案選定会議 　消費者等から寄せられた情報について、検討し、①検討チーム等の議題とすべきか否か、②情報提供者への助言内容について、協議した。	4/7 5/8 6/21 7/19 8/30 11/17 1/18 2/21 3/20	千代田区主婦会館プラザエフ 千代田区主婦会館プラザエフ	4 5 4 5 5 6 6 5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	2,515千円

	常設検討チーム 　不当な約款、勧誘行為、及び広告その他表示等について当該事業者への是正申し入れの検討に加えて、消費者裁判手続特例法の請求の要否も検討した。	（第１検討チーム） 4/11 5/23 6/26 7/28 9/4 10/17 11/27 1/15 2/15 3/16	千代田区主婦会館プラザエフ 千代田区主婦会館プラザエフ	10 9 8 8 10 9 10 8 9 9		
		（第２検討チーム） 5/17 6/19 7/20 8/28 9/20 10/24 11/28 12/25 1/29 2/28 3/22		10 11 10 10 10 9 11 10 9 10 10		
	特定認定制度活用準備チーム 　情報提供された事案のうち、消費者裁判手続特例法で対応できるか否か要検討のものについて、調査・協議を行い、被害回復に係る要請書等を検討した。	4/27 6/6 7/7 8/28 10/2 11/8 12/4 1/15 2/15 3/22		16 12 12 10 15 14 14 15 14 12		
	リゾート検討チーム 　リゾート会員権事案の集団的被害回復について検討。	4/27 7/7 8/28 11/8 12/4		12 10 8 10 11		
	被害情報対応委員会 　検討チームの提案を検証し、理事会議案として確定する。	4/25 5/25 6/2 6/28 7/24 8/22 9/28 10/26 11/20 1/26 2/19	千代田区主婦会館プラザエフ	8 8 8 9 8 9 10 9 8 10 8	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

（4）消費者被害の調査・研究事業	事案検討参加者交流会 ①年度事業計画に関する協議 ②各検討チーム等の活動状況の共有化　等	3/29	千代田区主婦会館プラザエフ	29	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	163 千円
	若者の消費者契約トラブル 110 番 　全国の適格消費者団体と連携して若者の消費者契約トラブルを収集するため、110 番を実施。	12/9	千代田区主婦会館プラザエフ	6	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	60 千円
（5）被害者への支援事業	情報提供者への助言等にとどまり、具体的な事業を実施する機会はなかった。	－	－	－	－	0 千円
（6）消費者に対する啓発事業	ホームページの設置と運営	月 4 回程度の更新	千代田区当法人事務所等	4	不特定多数の消費者ならびに当法人会員	259 千円
	総会記念企画講演会「消費者裁判手続法～フランスの経験からみた活用法～」	6/5	千代田区主婦会館プラザエフ	5	一般消費者ならびに当法人会員で参加者は 80 名	243 千円
（7）事業者に対する啓発事業	消費者志向経営セミナー 「消費者法制の基礎セミナー」 「美容医療クリニックご担当者向け～改正特定商取引法について」 「消費者からみた　事業者に期待すること」	8/2 2/1 3/6	千代田区主婦会館プラザエフ	5 5 5	事業者を中心にのべ 68 名参加	509 千円
（8）事業者自主ルール等への提言	特段の事業活動を実施していない	－	－	－	－	0 千円
（9）政策提言事業	消費者契約法専門調査会検討事項に関する打合せ	4 月～7 月にかけ 6 回	千代田区主婦会館プラザエフ	2	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	7 千円
（10）その他事業	特段の事業活動を実施していない	－	－	－	－	0 千円