## 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

<b>村比か呂利伯</b> 事業点		安抚口吐	<b>学</b> 提高	公中五	亚光县布本	事 张
事業名	事業内容	実施日時	実施場所	従事者	受益対象者	事業
				の人数	の範囲及び	費の
				(人)	人数	金額
(1) 不当な約	検討事案選定会議	4/7	千代田区	4	その成果は、	2,004
款等の是正事	消費者等から寄せられ	5/8	主婦会館	5	不特定多数	千円
業	た情報について、検討し、	6/21	プラザエ	4	の消費者に	
	①検討チーム等の議題と	7/19	フ	5	及ぶ	
	すべきか否か、②情報提供	8/30		5	200	
	者への助言内容について、	11/17		6		
		1/18		6		
	協議した。	2/21		5		
		3/20		5		
	常設検討チーム	(第1検討	千代田区	J	その成果は、	
	不当な約款、勧誘行為、	チーム)	主婦会館		不特定多数	
	及び広告その他表示等に	4/11	エ婦云郎プラザエ	10	小付足多数   の消費者に	
		5/23		9		
	ついて当該事業者への是	6/26	フ	8	及ぶ	
	正申し入れ書、当該事業者	7/28		8		
	からの回答評価と対応、及	9/4				
	び公表内容等を検討した。	10/17		10		
		11/27		9		
				10		
		1/15 2/15		8		
		3/16		9		
				9		
		(第2検討				
		チーム)				
		5/17		10		
		6/19		11		
		7/20		10		
		8/28		10		
		9/20		10		
		10/24		9		
		11/28		11		
		12/25		10		
		1/29		9		
		2/28		10		
		3/22		10		
	分野別検討チーム	(AV 出演	千代田区		その成果は、	
	相手方事業者の業種ご	強要事案)	主婦会館		不特定多数	
	とにチームを設置し、不当	8/10	プラザエ	6	の消費者に	
	な約款、勧誘行為、及び広	9/20	ファル	6	及ぶ	
	'& バンアスヘ\ 悔ノਲ71] / (A) 人 (A) (A)	1/29		5	区や	
		1/43		บ		

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

(a) 24 ( 3+ )	14 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 -	4.15	<i>*</i>		Z o DELL	0.004
(2) 差止請求	検討事案選定会議	4/7	千代田区	4	その成果は、	2,364
関係業務を実	消費者等から寄せられ	5/8	主婦会館	5	不特定多数	千円
施する事業	た情報について、検討し、	6/21	プラザエ	4	の消費者に	
	①検討チーム等の議題と	7/19	フ	5	及ぶ	
	すべきか否か、②情報提供	8/30		5		
	者への助言内容について、	11/17		6		
	協議した。	1/18		6		
		2/21		5		
		3/20		5		
	常設検討チーム	(第1検討	千代田区主		その成果は、	
	不当な約款、勧誘行為、	チーム)	婦会館プラ		不特定多数	
				10		
	及び広告その他表示等に	4/11	サエノ		の消費者に	
	ついて当該事業者への是	5/23		9	及ぶ	
	正申し入れ書、当該事業者	6/26		8		
	からの回答評価と対応、及	7/28		8		
	び公表内容等を検討した。	9/4		10		
		10/17		9		
		11/27		10		
		1/15		8		
		2/15		9		
		3/16		9		
		(第2検討				
		チーム)				
		5/17		10		
		6/19		11		
		7/20		10		
		8/28		10		
		9/20		10		
		10/24		9		
		11/28		11		
		12/25		10		
		1/29		9		
		2/28		10		
		3/22		10		
	分野別検討チーム	(AV 出演	千代田区		その成果は、	
	相手方事業者の業種ご	強要事案)	主婦会館		不特定多数	
	とにチームを設置し、不当	8/10	プラザエ	6	の消費者に	
	な約款、勧誘行為、及び広	9/20	ファッエ	6	及ぶ	
		1/29		5	及ぶ	
	告その他表示等について			o o		
	当該事業者への是正申し	(建築請				
	入れ書、当該事業者からの	負)				
	回答評価と対応、及び公表	4/20		5		
	内容等を検討した。	6/12		5		
		7/25		5		
		8/10		5		
		9/22		5		
		10/27		4		
		11/22		5		
		12/19		5		
		1/24		5		
		3/8		5		
L		-		J		

	T				ī	
		(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		
		(不動産賃 貸借) 4/18 6/8 7/13 8/30 9/26 10/31 12/4 1/18 2/19		6 6 6 6 5 5		
		3/13 (ペット販 売契約) 5/22 9/7 (がん保 険) 6/28		6 5		
	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	千代会がアフフ	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	千主プフ千主プフ代婦ラ 代婦ラ 代婦ラ 田会ザ 田会ザ 区館工	4 5 4 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	千主プフ千主プフ任会ザ 田会ザ 田会ザ 田会ザ	10 9 8 8 10 9 10 8 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		
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、消費者裁判手続いの うち、消費者裁判手続か 強計のものについて 検討のものについ、被害回 を検討のものに、被害 を検討した。 リゾート検討チーム リゾート検討チーム リゾート会員権事いて 集団的被害回復について 検討。	4/27 6/6 7/7 8/28 10/2 11/8 12/4 1/15 2/15 3/22 4/27 7/7 8/28 11/8		16 12 12 10 15 14 14 15 14 12 12 10 8 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。	12/4 4/25 5/25 6/2 6/28 7/24 8/22 9/28 10/26 11/20 1/26 2/19	千代田区主婦ラザエフ	11 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	事案検討参加者交流会	3/29	千代田区	29	その成果は、	163 千
害の調査・研究	①年度事業計画に関する	0,20	主婦会館		不特定多数	円
事業	協議		プラザエ		の消費者に	
	②各検討チーム等の活動		フ		及ぶ	
	状況の共有化等			_	D	
	若者の消費者契約トラブ	12/9	千代田区	6	その成果は、	60 千
	ル 110 番 全国の適格消費者団体		主婦会館プラザエ		不特定多数の消費者に	円
	と連携して若者の消費者		7 7 7 -		及ぶ	
	契約トラブルを収集する					
	ため、110 番を実施。					
(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					0千円
07 X 抜 季 未	実施する機会はなかった。	_	_		_	
(6) 消費者に	ホームページの設置と運	月4回程度	千代田区	4	不特定多数	259千
対する啓発事	営	の更新	当法人事		の消費者な	円
業			務所等		らびに当法	
					人会員	
	総会記念企画講演会「消費	6/5	千代田区	5	一般消費者	243千
	者裁判手続法~フランス の経験からみた活用法~」		主婦会館プラザエ		ならびに当 法人会員で	円
	マンル王の大刀・ジャア/こ1日/111ム ]		7 7 9 4		参加者は	
					80名	
(7) 事業者に	消費者志向経営セミナー		千代田区		事業者を中	509千
対する啓発事	「消費者法制の基礎セミ	8/2	主婦会館	5	心にのべ 68	円
業	ナー」 「美容医療クリニックご	2/1	プラザエフ	5	名参加	
	「実谷医療クリーツクこ  担当者向け~改正特定商	<b>2</b> / 1				
	取引法について」			_		
	「消費者からみた 事業	3/6		5		
	者に期待すること」					
(8) 事業者自	特段の事業活動を実施していない	_	_	_	_	0 千円
主ルール等への提言	C 1,121,					1 1.7
(9) 政策提言	消費者契約法専門調査	4 月~7 月	千代田区	2	その成果は、	7
事業	会検討事項に関する打合		主婦会館		不特定多数	千円
	せ		プラザエ		の消費者に	
			フ		及ぶ	
(10) その他事	特段の事業活動を実施していない。	_	_	_	_	0 千円
業	ていない					1.11
<u> </u>		<u> </u>	<u> </u>	1	ı	ı