

## 2020年度事業報告書

2020年4月1日～2021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

被害回復関係業務については、東京医科大学を被告とする被害回復訴訟の簡易確定手続をすすめ、他2件については昨年度から続き共通義務確認訴訟の取り組みをすすめました。裁判外の申入れ・要請等により3件で自主的返金を促進することができました。

これらの実践を通じ明らかになってきた消費者裁判手続特例法の改善課題について、消費者庁のヒアリングで説明しました。

差止請求関係業務についても、着実な取り組みをすすめてきました。差止請求訴訟1件が結審し判決を待っています。新たな裁判外の申入れは21件となり、過年度の申入れ事案も含め、改善結果または経過について16件を公表しました。設立以来の累計では、135件で是正を図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	事業の金額
(1) 不当な約款等の是正事業	検討事案選定チーム 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。	4/23 5/29 6/26 7/17 8/21 2/24	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	5 5 5 5 5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	1,737千円
	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) 4/1 6/9 7/9 9/10 10/19 11/17 1/19 3/2	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	9 9 10 10 10 10 9 11	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
		(第2検討チーム) 6/8 7/14 8/6 9/15 10/20 12/7 1/25 3/1		11 10 11 11 11 10 10 9		
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	(建築請負チーム) 6/26 8/7 9/24 1/13 2/3 (事業者協議)	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	5 5 5 5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ		

	からの回答評価と対応、及び公表内容等を検討した。	(通販定期購入) 4/7 5/16 6/18 7/21 8/26 9/30 11/9 12/23 1/19 2/19 3/26		8 9 8 9 9 9 9 9 9 9		
		(不動産賃貸借) 4/22 5/15 5/29 6/19 7/6 7/21 8/21 9/17 10/14 11/17 12/21 1/19 2/2 2/26 3/23		6 6 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 7 7		
	差止請求委員会 検討チームの提案を検証し、理事会議案として確定した。 また、みずからも理事会議案となる提案を行った。	4/2 6/15 8/17 9/23 11/5 12/7 1/26 3/9	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	8 8 8 9 10 9 10 11		
(2) 差止請求関係業務	検討事案選定チーム 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。	4/23 5/29 6/26 7/17 8/21 2/24	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	5 5 5 5 5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	2,211 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) 4/1 6/9 7/9 9/10 10/19 11/17 1/19 3/2	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	9 9 10 10 10 10 9 11	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

		(第2検討 チーム) 6/8 7/14 8/6 9/15 10/20 12/7 1/25 3/1		11 10 11 11 11 10 10 9	
	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。	(建築請負 チーム) 6/26 8/7 9/24 1/13 2/3 (事業者 協議) (通販定期 購入) 4/7 5/16 6/18 7/21 8/26 9/30 11/9 12/23 1/19 2/19 3/26 (不動産賃 貸借) 4/22 5/15 5/29 6/19 7/6 7/21 8/21 9/17 10/14 11/17 12/21 1/19 2/2 2/26 3/23	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	5 5 5 5 5 8 9 8 9 9 9 9 9 9 9 9 9 6 6 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 7 7	その成果は、 不特定多数 の消費者に 及ぶ
	差止請求委員会 検討チームの提案を検 証し、理事会議案として 確定した。 また、みずからも理事 会議案となる提案を行っ た。	4/2 6/15 8/17 9/23 11/5 12/7 1/26 3/9	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	8 8 8 9 10 9 10 11	

	委任後弁護士会議（差止請求訴訟提起後の弁護士会議）	（エーチームアカデミー弁護士会議） 7/14 8/6 8/19 9/15 12/10 1/12 1/22 2/8 3/3 3/11	千代田区主婦会館プラザエフ	6 6 6 7 6 5 5 5 4 4		
(3) 被害回復関係業務	検討事案選定チーム 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。	4/23 5/29 6/26 7/17 8/21 2/24	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	5 5 5 5 5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	6,616 千円
	常設検討チーム 情報提供を受けた事案を分析し、被害回復制度で対応できる事案かどうかを検討した。	（第1検討チーム） 4/1 6/9 7/9 9/10 10/19 11/17 1/19 3/2	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	9 9 10 10 10 10 9 11	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
		（第2検討チーム） 6/8 7/14 8/6 9/15 10/20 12/7 1/25 3/1		11 10 11 11 11 10 10 9		
	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。情報提供を受けた事案を分析し被害回復制度で対応できる事案かどうかを検討した。	（医大検討チーム） 7/9 8/17 12/3	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	8 7 7	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

<p>被害回復委員会 検討チームの提案を検証し、理事会議案として確定した。 また、みずからも情報提供を受けた事案を分析し、被害回復制度で対応できる事案かどうかを検討した。</p>	<p>4/2 5/11 6/12 7/20 9/1 9/30 10/29 12/1 1/14 (事者協議) 1/28 (事者協議) 1/29 3/2</p>	<p>千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加</p>	<p>14 14 13 14 14 14 14 14 3 3 15 13</p>	<p>その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ</p>
<p>委任前弁護士会議 被害回復訴訟提起に向けた準備を行った。(訴訟提起に至った際には、当該事案の弁護士に移行する。)</p>	<p>(A 弁護士準備会議) 9/24 10/12 10/30</p>	<p>千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加</p>	<p>6 6 7</p>	<p>その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ</p>
<p>委任後弁護士会議 (差止請求訴訟提起後の弁護士会議)</p>	<p>(東京医科大学弁護士会議) 4/13 4/30 5/21 (行政説明会) 10/14 2/1 2/16  (ワンメッセージ弁護士会議) 7/1 8/5 8/20 10/28 12/3 12/9 1/13 1/18 1/25 1/28  (順天堂大弁護士会議) 11/26 2/26</p>	<p>千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加</p>	<p>5 11 4  5 7 5  6 6 6 6 5 6 6 6 5 6  8 8</p>	<p>その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ</p>

(4) 消費者被害の調査・研究事業	適格消費者団体連絡協議会 適格消費者団体等の交流により、消費者被害に対応した差止請求等の論点などについて検討し、今後の差止請求関係業務の推進に役立てる。	9/5 3/13		7 6	その成果は不特定多数の消費者に及ぶ	395千円
	消費者被害の実態調査業務 当機構で受け付けた情報提供について、法的分析を加え消費者庁に報告する。	8/13~2/12		15	その成果は不特定多数の消費者に及ぶ	
(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及び当法人会員	375千円
(7) 事業者に対する啓発事業	コロナ禍という状況をふまえ、今年度は事業を行わなかった。	—	—	—	—	0千円
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京オリパラに係る宿泊予約のキャンセル料の考え方を公表</li> <li>・消費者契約に関する検討会への意見を提出</li> <li>・預託法及び特商法改正に係る意見提出</li> <li>・特商法、預託法改正案から法定交付書面の電子化を除く要請書を提出</li> </ul>	5/27	千代田区当法人事務所等	25	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	21千円
		8/11		25		
		12/11		25		
		2/24		25		
(10) その他事業	特段の事業活動を実施していない	—	—	—	—	0千円