

【資料 3】

2024年度事業報告書

2024年4月1日～2025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

消費者機構日本は、2024年9月17日に設立20周年を迎えました。9月の設立記念シンポジウムでは、この間の差止請求や被害回復の成果とともに、事業者との関係性の変化や消費者問題への活動拠点としての機能なども含め、消費者団体訴訟制度のもたらした意義を確認することができました。また、将来的なビジョンとして、消費者法分野に限らず環境問題、ビジネスと人権、個人情報保護など他分野についても、消費者分野と関連付けることで団体訴訟を活用していく可能性についても語られました。

被害回復制度は、2022年の法改正等により徐々に使い勝手の改善が進められていますが、少額事案での費用回収の問題、対象消費者が極めて多数に上る事案での事務負担の問題、また、相手方事業者からの賠償金の回収可能性の問題など、依然として円滑な制度運用に多くの課題を残しています。こうした中でも2024年度は、事業者の自主的対応を促す形で超少額・超多数の被害回復を実現したり、提訴前に相手方資産を仮差押えしたりなど、対応策を工夫しながら進めることができました。

差止請求では、立証のハードルから取り扱いが容易でない不当勧誘や優良誤認の分野で、消費者庁からの呼びかけ（靈感商法等悪質勧誘への取組み強化）を契機に着手した2件が提訴に至り、それぞれ請求の趣旨を実現して終了しました。

運営面では、サイボウズ社のキントーンを基盤とする業務システムの運用を開始し、使い勝手を改善しながら定着を進めています。一方で、情報管理の不手際による情報漏洩事故を発生させ、関係先に多大なご迷惑をおかけする事態となりました。情報を取扱う関係者の意識の問題と事務作業上の問題の両面から補強対策を講じ、同様の事故を再び発生させることのない業務態勢としました。

財政面では、予算外の事業（消費者庁の地方公共団体との連携ブロック会合運營業務）を受託しましたが、被害回復制度（簡易確定手続）による収入は無かったため、赤字決算となりました。

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、次の点を協議した。 ・検討チーム等の議題とすべきか否か ・情報提供者への助言内容	4/23 5/22 6/28 7/31 8/29 9/30 10/29 12/3 1/29 2/27 3/27	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	10 10 11 11 11 11 11 11 10 11 11	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	1,792千円
	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入書、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 4/22 6/3 7/22 8/21 10/2 11/6 12/19	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	10 10 11 9 9 7 11	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

		1/22 2/17 3/19		9 9 8		
		第2検討チーム 4/18 5/21 6/25 7/30 9/2 10/31 12/17 1/16 2/20 3/28		11 11 9 9 11 10 11 10 10 11		
		第3検討チーム 4/15 5/28 6/26 8/6 9/10 10/28 12/9 2/6 2/19 3/11		10 10 10 10 10 11 11 11 10 11		
	分野別検討チーム 相手方事業者の業種毎にチームを設置し、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入書、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。	建築請負検討チーム 4/23 5/28 6/4 7/11 8/13 9/20 11/20	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	5 4 5 5 5 5 4	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
		不動産賃貸借検討チーム 4/4 4/25 6/21 7/10 8/21 8/30 10/28 12/9 1/21		3 6 6 6 6 6 6 6 6		
	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、自	5/9 6/20 8/1 9/27	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	10 12 12 13	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

	らも理事会議案となる 提案を行った。	11/11 1/8 2/17 3/24		8 13 10 9		
--	-----------------------	------------------------------	--	--------------------	--	--

(2) 差止請求 関係業務	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、次の点を協議し た。 ・検討チーム等の議題 とすべきか否か ・情報提供者への助言 内容	4/23	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	10	その成果 は、不特定 多数の消費 者に及ぶ	5,681 千円
		5/22		10		
		6/28		11		
		7/31		11		
		8/29		11		
		9/30		11		
		10/29		11		
		12/3		11		
		1/29		10		
		2/27		11		
		3/27		11		
	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 業者への是正申入書、 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 4/22 6/3 7/22 8/21 10/2 11/6 12/19 1/22 2/17 3/19	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	10	その成果 は、不特定 多数の消費 者に及ぶ	
				10		
				11		
				9		
				9		
				7		
				11		
				9		
				9		
				8		
		第 2 検討チ ーム 4/18 5/21 6/25 7/30 9/2 10/31 12/17 1/16 2/20 3/28		11		
				11		
				9		
				9		
				11		
				10		
				11		
				10		
				10		
				11		
		第 3 検討チ ーム 4/15 5/28 6/26 8/6 9/10 10/28 12/9 2/6 2/19 3/11		10		
				10		
				10		
				10		
				10		
				11		
				11		
				11		
				10		
				11		

	分野別検討チーム 相手方事業者の業種毎にチームを設置し、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入書、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。	建築請負検討チーム 4/23 5/28 6/4 7/11 8/13 9/20 11/20	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	5 4 5 5 5 5 4	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ
		不動産賃貸借検討チーム 4/4 4/25 6/21 7/10 8/21 8/30 10/28 12/9 1/21		3 6 6 6 6 6 6 6 6	
	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、自らも理事会議案となる提案を行った。	5/9 6/20 8/1 9/27 11/11 1/8 2/17 3/24	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	10 12 12 13 8 13 10 9	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ
	委任前弁護士準備会議 差止訴訟提起前の弁護士団会議	レイライン訴訟弁護士準備会議 4/11 4/23 5/17 6/5 6/14	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	5 6 5 5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ
		サカイ弁護士団準備会議 6/5 7/26 8/9 8/19		4 5 5 5	
	委任後弁護士団会議 差止訴訟提起後の弁護士団会議	レイライン訴訟弁護士団会議 11/1 11/12 2/27 3/3 3/13	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	5 5 5 5 6	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ

		サカイ訴訟 弁護団会議 10/22 11/5 11/21 11/29 1/9 2/26		5 5 5 4 5 4		
		山梨訴訟弁 護団会議 4/2 5/21 6/19 9/4 9/27 10/8		5 5 5 5 5 5		

(3) 被害回復 関係業務	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、次の点を協議し た。 ・検討チーム等の議題 とすべきか否か ・情報提供者への助言 内容	4/23 5/22 6/28 7/31 8/29 9/30 10/29 12/3 1/29 2/27 3/27	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	10 10 11 11 11 11 11 11 10 11 11	その成果 は、不特定 多数の消費 者に及ぶ	4,900 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 の是正申入書、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 4/22 6/3 7/22 8/21 10/2 11/6 12/19 1/22 2/17 3/19	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	10 10 11 9 9 7 11 9 9 8		
		第2 検討チ ーム 4/18 5/21 6/25 7/30 9/2 10/31 12/17 1/16 2/20 3/28		11 11 9 9 11 10 11 10 10 11		

		第3検討 チーム 4/15 5/28 6/26 8/6 9/10 10/28 12/9 2/6 2/19 3/11		10 10 10 10 10 11 11 11 10 11		
	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、自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。	4/24 6/18 8/5 9/18 10/17 11/13 12/23 2/3 3/3	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	17 16 17 17 16 16 14 16 15	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
	委任前弁護士準備会議 被害回復訴訟提起前の弁護士会議	アカデミー エンターテイメント 弁護士準備会議 12/26 2/3 2/25	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	7 7 7	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
		ストエネ 弁護士準備会議 4/17 5/10 6/12 7/24 8/21 2/3 ストエネ 弁護士準備会議（事業者協議） 5/15 7/2 8/16 10/2 12/10 1/20		5 5 5 7 7 7 5 7 5 5 6 7		
	委任後弁護士会議 被害回復訴訟提起後の弁護士会議	ワンメッセージ 訴訟弁護士会議 4/25 9/12 9/30	千代田区主婦会館プラザエフ及びウェブ参加	5 6 6	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

		10/18 10/23		6 6		
		ジェクサ弁 護団会議 9/10 3/7	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	4 5		

(4) 消費者被害の調査・研究事業	消費者被害実態調査業務 当機構で受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。	9/18 10/17 11/13 12/23	千代田区当法 人事務所等	17 16 16 14	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	764 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、特段の事業活動をしていない。					0 千円
---------------	--------------------------------	--	--	--	--	---------

(6) 消費者に対する啓発事業	公開シンポジウム	6/11	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	10	一般消費者 ならびに当 法人会員で 参加者 64 名	857 千円
	20 周年記念公開シンポジウム	9/17		9	一般消費者 ならびに当 法人会員で 参加者 60 名	
	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	5	不特定多数 の消費者及 び当法人会 員	

(7) 事業者に対する啓発事業	特段の事業活動を実施していない。	—	—	—	—	0 千円
-----------------	------------------	---	---	---	---	---------

(8) 政策提言事業	連携ブロック会合企画委員会（受託事業）	12/18 2/14	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	4 3	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	702 千円
	AI 活用調査・検証会議	2/20 2/28 3/3 3/11 3/17	千代田区主婦 会館プラザエ フ及びウェブ 参加	4 3 4 3 4	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

(9) その他事業	特段の事業活動を実施していない。	—	—	—	—	0 千円
-----------	------------------	---	---	---	---	---------