

消費者委員会による消費者団体ヒアリング（名古屋開催） 説明資料

2023. 6. 26 特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

1. 団体の概要

<主な履歴>

- 2005. 12. 5 あいち消費者被害防止ネットワーク 発足
- 2007. 5. 20 特定非営利活動法人あいち消費者被害防止ネットワーク設立
 - 11. 1 法人登記
- 2010. 4. 14 適格消費者団体認定
- 2013. 6 特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海に名称変更
- 2018. 5. 25 認定NPO法人認定

<活動目的・事業>（定款より）

（目的）

第3条 この法人は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済のための活動を行い、不特定かつ多数の消費者の利益の擁護を図り、もって消費者の権利の保護・実現に寄与することを目的とする。

（特定非営利活動の種類）

第4条 この法人は、前条の目的を達成するため、次に掲げる特定非営利活動促進法（以下「法」という）第2条別表の記載のうち以下の活動を行う。

- (1) 消費者の保護を図る活動
- (2) 社会教育の推進を図る活動
- (3) 人権の擁護又は平和の推進を図る活動
- (4) 前各号に掲げる活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動

（事業）

第5条 この法人は、第3条の目的を達成するため、次の特定非営利活動に係る事業を行う。

- (1) 事業者・事業者団体の不当な事業活動に対する差止請求その他の是正を図る事業
- (2) 消費生活に関する情報の収集、分析、評価及び提供事業
- (3) 消費生活に関する消費者の被害の防止、救済及び支援事業
- (4) 消費生活に関する消費者・事業者に対する啓発及び教育事業
- (5) 消費生活に関する意見の表明又は提言事業
- (6) 他の消費者団体・関係諸機関との支援事業
- (7) その他この法人の目的を達成するために必要な事業

<会員> (2023. 3. 31 現在)

- ・個人正会員 107名 (弁護士、消費生活相談員、司法書士、税理士、大学教員、市民等)
- ・団体正会員 9団体 (生活協同組合、任意団体、消費者団体等)
- ・個人協力会員 1名
- ・団体賛助会員 5団体

2. 主な活動実績

- ① 設立以来の申入れ件数 (問合せ含む) 156件 (2023. 5. 31 現在) 改善102件
 消費者契約法 136件 特定商取引法 1件 景品表示法 22件 (重複あり)
- ・株式会社ジャニーズ事務所(ジャニーズファミリークラブ)への申入 2016. 10. 18
 …相談員のツイッター投稿でwebサイトにアクセス集中しダウン
- ② 差止請求訴訟 4件
- ・学校法人名古屋モード学園 学費不返還条項 2011. 10. 4 提訴 2015. 9. 13 和解
 …和解後他のグループ校でのトラブル情報多数 →再度差止請求
 →webサイトで学納金返還について情報提供
 - ・ファビウス株式会社 Webサイト有利誤認表示 2018. 1. 19 提訴
 2022. 3. 31 最高裁上告棄却、不受理
 - ・宗教法人薬師寺 代金不返還条項 2018. 1. 19 提訴 2019. 3. 11 認諾
 - ・宗教法人薬師寺 既払金不返還 2021. 7. 15 第2次訴訟提訴 継続中
- ③ 政策提言・意見表明 (直近3年)

提出日	提出した意見又は政策提言
2020年7月31日	消費者庁長官及び「消費者契約に関する検討会」に、「消費者契約に関する検討会の方向性についての意見書」を、適格消費者団体連名(15団体)で提出。
2020年12月4日	消費者庁長官及び「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」に、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会報告書に対する意見書」を、適格消費者団体(17団体)連名で提出。
2021年2月2日	内閣府規制改革推進会議議長、内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)、消費者庁長官及び消費者委員会委員長に、「訪問販売等特定商取引法にかかる取引類型について、契約書面電子交付を可とする法改正に強く反対する意見書」を提出。
2021年4月25日	消費者庁に、「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインの改訂(案)等に関する意見」を提出。
2021年10月19日	消費者庁長官及び「消費者契約に関する検討会」に、「消費者契約に関する検討会報告書に対する意見」を提出。
2021年12月23日	消費者庁に、「『通信販売の申し込み段階における表示についてのガイドライン(案)』に対する意見書」を提出。
2022年4月19日	内閣府特命担当大臣及び消費者庁、消費者委員会、各党に、「書面交付の電子化に関する政省令の在り方についての意見書」を提出。

2022年4月19日	消費者庁に、「成年年齢引下げに伴う消費者被害を防止するための実効的な消費者契約法の改正を求める声明」を提出。
2022年4月19日	最高裁判所に、「共通義務確認訴訟に関し公正な裁判を求める要請書」を提出。

3. 活動の際に心がけていること

- ・トラブルの相談としての連絡が大半を占めるが、一通り話を伺ったうえで、当団体としてできること、できないことを伝え、消費生活センター等適切な相談先をアドバイスするとともに、情報提供につなげるようにしている。

4. 団体・活動の継続についての運営課題、課題克服のための工夫

- ・専門委員会、催物等ほとんどが参加者のボランティアで成り立っており、今後活動の量・質の拡大・強化に当たっては制約となる（受託事業では部分的に報酬・謝礼を支給）。報酬・謝礼が恒常的に支給できる財源の確保が必要。
- ・安定した財政基盤の確立が最大の課題。現状は行政からの受託事業が収入の過半を占めているが、団体賛助会員等固定的な寄附者を確保したい。
- ・上記の活動推進ツールを「ママボノ」プロボノプロジェクトに依頼し作成した（2019年）が、コロナ禍で未活用。

5. 行政への要望

- ・団体財政への直接の支援（人件費、事務所家賃等）
- ・公的施設への事務所入居
- ・国民生活センター業務のデジタル化

内閣府消費者委員会 消費者団体ヒアリング（名古屋開催） 説明資料
消費者ネットワーク岐阜

1、団体の概要（設立年や活動目的など）

1) 設立：2010年9月11日

2009年9月に消費者庁が発足し、「生活者や消費者が主役となる社会」に向けて消費者や消費者行政をめぐる状況が大きく変わりました。しかし、商品・サービスやその情報があふれる一方、悪質商法等による消費者被害は後をたたななかったことから、消費者の立場から、消費者の権利をまもり、消費者行政に意見を提案し、悪質業者に申し入れを行うための消費者のネットワーク組織が、各地でつくられ始めました。岐阜県においては、これまで、行政を始め、弁護士会、司法書士会など、消費者問題に接する諸団体・個人が、消費者被害をなくすために、様々な努力を積み重ねてきましたが、それらを結びつけるネットワーク組織は存在しませんでした。そこで、岐阜県の消費者被害をなくすために、消費者の立場から活動するネットワーク組織として、消費者・消費者団体・専門家（弁護士、司法書士、消費生活相談員、学識経験者など）がつながりあう、「消費者ネットワーク岐阜」を設立し、以下のことに取り組みました。

①消費者被害の未然防止

- ・ 消費者被害の未然防止をめざし、情報の交流や学習会などで啓発活動を行います。

②自立した消費者の育成

- ・ 情報の交流や学習会の開催を通じて、自立した消費者の育成をめざします。

③消費者問題に関わる横のつながりの強化

- ・ 消費者・消費者団体、専門家（弁護士、司法書士、消費生活相談員、学識経験者など）のネットワークの強化をめざします。

④地方行政に提言

- ・ 消費者被害の減少のために、消費者行政強化に向けた提言を行います。

2) 会員数（2023年3月末）

- ・ 14団体と89名の個人会員で組織しています。

会 員 名
生活協同組合アイチョイス岐阜
西濃医療生協
岐阜県労働者共済生活協同組合
岐阜県労働者福祉協議会
(一財)岐阜県地域女性団体協議会
岐阜県生活学校連絡協議会
全岐阜県生活協同組合連合会
生活協同組合コープぎふ
岐阜女子短期大学生協
岐阜大学消費生活協同組合
(有)カトー印刷社
岐阜県学校生活協同組合

岐阜市生活学校
おたがいさまひだ

・世話人会

代表 : 大藪千穂 (岐阜大学)

副代表 : 御子柴 慎 (弁護士)、花井泰子 (消費生活相談員)

会計監査 : 櫻井靖雄 (岐阜県労働者福祉協議会)

事務局長 : 佐藤圭三 (全岐阜県生協連)

世話人 : 石田英高 (弁護士)、泉谷徹 (岐阜市職員)、伊藤理佐 (コープぎふ)、今尾大祐 (弁護士)、臼井俊治 (弁護士)、奥田真之 (愛知産業大学)、奥長美知子 (消費生活相談員)、葛西裕子 (消費生活相談員)、金山富士子 (岐阜県生活学校連絡会)、河原洋之 (個人会員)、河野美佐子 (岐阜市生活学校)、小司隆信 (司法書士)、鷺見和人 (弁護士)、土屋博史 (司法書士)、富樫悠 (司法書士)、福田中 (司法書士)、藤井慎哉 (弁護士)、堀雅博 (弁護士)、堀部智子 (コープぎふ)、水谷光由 (個人会員)、村上佑介 (弁護士)、山科正太郎 (弁護士)、

3) 活動方針(2023 年度)

- ・ これまでの活動を引き継ぎつつ、消費者教育の実践推進の取り組みを行います。
- ・ 2022 年 4 月より成年年齢が 18 歳になり、インターネット社会の中で若年者が消費者トラブルに巻き込まれるリスクは格段に高まっています。若者を中心に社会全体に大きな影響が現われることが予想されます。引き続き、行政や学校との連携を重視して、消費者被害の未然防止や自立した消費者の育成に役割を果たしていきます。
- ・ 2023 度の活動計画は、引き続き消費者ネットワーク岐阜の 4 つの目標のもとに 14 の計画を定め取り組みます。消費者教育推進法制定 10 年の節目として、消費者教育学会や他の消費者ネットワーク組織との交流をオンラインや Web を積極活用して行い会員への情報発信を進めます。
- ・ 岐阜県の弁護士会や司法書士会とのつながりの再構築について世話人会で検討し会員や世話人を増やせるよう取り組みます。

2、団体の主な活動実績(2021 年度～2022 年度)

- ① 岐阜県 (県民生活課)・市町村 (関市、大垣市、岐阜市) の消費者行政窓口との懇談会を開催しました。(毎年実施)
- ② 市町村消費者行政アンケートの実施と報告書の発行、それに基づく消費者行政への提言発信、「訪問販売お断りステッカー」普及等の取り組みを行っています (毎年実施)
- ③ 2021 年度は、岐阜県から業務委託を受け、「若者向け消費者教育推進事業」として、2 回のオンライン講演会(インターネット広告、取引デジタルプラットホーム)の開催、高校生向けウェブミニ教材動画(5 作品)の制作を行いました。2022 年度も、県から業務委託を受け、2 回のオンライン講演会を開催しました。(5 月 181 名参加、12 月 488 名参加)

- ④ 2022年には岐阜市と「消費者教育推進に関する協定」を締結し、学校の授業への出講を行うなどの連携を開始しました。

3、活動の際に心がけていること

- ① 設立時の趣旨に則り、4つの目標を達成できるよう毎年の活動を進めています。
- ② 岐阜県の各界各層との連携をはかり、ひろく県内の消費者被害の防止や消費者教育の推進につながる取り組みを進めています。
- ③ 行政や自治体への提言等は、世話人や会員からの情報をもとに、毎月の世話人会で合意形成した上で具体的な取り組みとしています。

4、団体や活動の継続についての運営課題と感じていること、課題克服のための工夫

- ① コロナ禍の3年間で、行政や地域の対面形式のイベント参加や、学習会への出講が停滞。ウィズコロナ社会の中で消費者ネットワーク岐阜の活用価値高めていくこと。
- ② 成年年齢引下げの影響を掴み、学校（特に高校）との連携を強めていくこと。
- ③ 県や市町村の消費者行政窓口との関係を強め、自治体の施策に消費者ネットワーク岐阜の意見や活動を反映させていくこと。
- ④ 横の連携の強化。弁護士会や司法書士会との関係を高めること。近隣県との情報交流等の強化。
- ⑤ 会員組織の充実。世話人体制の強化。
- ⑥ 15周年事業（2025年度）への準備。

5、行政に対する要望

- ① 消費生活相談等に係る施策として、市町村の消費生活相談窓口の維持と拡充が進むよう予算措置や支援の強化。
- ② 広域連携のさらなる推進について県がリード役を果たすこと。
- ③ 消費者教育の推進にむけた、学校（特に高校）との連携の強化。
- ④ 地方消費者行政推進交付金活用期限後の事業の継続と強化交付金の活用検討。
- ⑤ 消費者ネットワーク岐阜版「ライフ&マネープラン」授業、「高校生向けウェブミニ教材」の活用。
- ⑥ 市町村における、消費者安全法による「消費者安全確保地域協議会」の設置の促進。
- ⑦ 「消費者ネットワーク岐阜」の活動への引き続きの協力。

以上

内閣府消費者委員会 消費者団体ヒアリング（名古屋開催） 説明資料
消費者市民ネットワークみえ

1、団体の概要(設立年や活動目的など)

1) 設立：2018年7月

消費者を取り巻く環境や、諸問題は複雑化・多様化し、消費者の被害は自己責任だけでは避けきれない現状となっています。一方で消費者の行動は社会や環境に大きな影響を及ぼしています。

わたしたちが将来にわたって、地域の中で安心して住み続けられるためには、行政は公的責務を果たし、消費者は自立した能力を培い、互いに協力していくことが必要です。

消費者市民ネットワークみえは、その実現のために消費者問題に関心をもって活動している消費者団体・専門家（弁護士・司法書士・行政書士・社会福祉士・消費生活相談員・学識経験者など）・実践者が、問題解決や消費者市民社会の形成に向けて、つながっていくことを目的にしています。

2) 会員数（2023年3月末）

- ・8団体と60名の個人会員で組織しています。

団体会員	
生活協同組合コープみえ	三重県司法書士会
東海労働金庫	三重県生活協同組合連合会
みえ医療福祉生活協同組合	三重弁護士会
三重県行政書士会	リベラ法律事務所

- ・世話人

代表	三重大学（名誉教授）
副代表	三重弁護士会（弁護士）
世話人	三重県司法書士会（司法書士）
世話人	三重県司法書士会（司法書士）
世話人	三重県行政書士会（行政書士）
世話人	三重弁護士会（弁護士）
世話人	三重弁護士会（弁護士）
世話人	生活協同組合コープみえ（職員）
世話人	生活協同組合コープみえ（職員）
世話人	消費生活相談員
世話人	消費生活相談員
世話人	個人会員
監事	NACS三重分科会
監事	三重弁護士会（弁護士）

3) 活動方針

「消費者市民」の育成	消費者問題に関する実態把握
消費者被害の未然防止	消費者行政への提言・協力
消費者市民ネットワークみえの充実	

2、団体の主な活動実績

1) 「消費者市民」の育成に向けた活動

- ・SDGsをテーマに、三重県主催「令和4年度消費者月間記念講演会」に出展しました。生協広報誌へ「消費者市民」育成に向けた啓発記事を掲載しました。
- ・団体会員や自治体などの出前講座を一覧に集約しホームページに掲載しました。
- ・青年年齢の引き下げに伴う問題点を学ぶ生協役職員向けの学習会や、生協組合員が企画した学習会で講師を担いました。
- ・「消費者被害」をテーマにケーブルテレビ局の取材に対応しました。

2) 消費者被害の未然防止に向けた活動

- ・国民生活センター発行の「くらしの豆知識」を購入し、会員に配布しました。
- ・「成年年齢の引き下げと契約に関する調査報告書」は、団体会員の学習会や企画等での無償配布を行いました。
- ・「生活困窮者が生まれる社会的背景」をテーマに、早稲田大学人間科学学術院教授の橋本 健二氏にご講演をいただきました。
- ・みえ・くらしのネットワーク（三重県）との共催で、学習会「スマートフォンでのゲーム課金に関わるトラブルと対策」を開催しました。

3) 消費者市民ネットワークみえの充実に向けた活動

- ・市町自治体の消費生活センターを訪問し、情報交換等を通しての関係づくりをすすめました。
- ・組織概要や活動を紹介するため三重県生協連主催の学習会や、コープみえのイベント、三重県主催の講演会でリーフレットを配布しました。
- ・全国消費者団体連絡会へ正会員として加入しました。
- ・三重県行政書士会会長と当会代表との対談記事が中日新聞（2023年2月18日朝刊）に掲載されました。
- ・世話人どうしでのLINEWORKSの活用を始めました。消費者問題に関わる相談や、活動の進捗報告、企画等の情報交換の場として利用しました。
- ・会員には、消費者政策に関する動向と取り組み（日本生協連）や、「消費者ネットワーク」、公聴会の開催及び国民の声の募集（全国消団連）、消費者セミナー（公正取引委員会）等の情報をメールで発信しています。

4) 消費者問題に関する実態把握に向けた活動

- ・「成年年齢の引き下げと契約に関する調査」を実施し、報告書を作成しました。分析結果をまとめ、学校関係や行政と共有し消費者教育に活かしていけるようにしました。
- ・世話人会議では、「消費者行政調査報告から見えた課題を学ぶ」をテーマに、全国消費者団体連絡会から自治体の消費者行政に対する状況など学びました。

5) 消費者行政への提言・協力活動

- ・三重県「みんなでつくるか みえの予算（みんつく予算）」へ、「契約をめぐる若年者の消費者被害防止及び消費者教育の推進事業」と「消費者教育推進のための行政の機能強化事業」を提案しました（2021年度）。
- ・三重県消費生活センターからの依頼に応え、悪質商法への注意喚起や、消費者生活相談員資格取得支援講座を会員へ案内しました（2022年度）。

- ・内閣総理大臣、消費者庁長官、文部科学大臣、法務大臣、及び金融庁長官に、成年年齢引下げに伴う消費者被害が拡大することを防止するための実効性ある施策を早急に実現することを求める要望書を提出しました（2021年度）。
- ・三重県が事務局を担う「みえ・くらしのネットワーク」に参加しています。
- ・東海農政局と消費者団体等との意見交換に参加し、食品ロスの削減やフードバンク支援、環境負荷の低減等を推しすすめていただくよう提言しました。

3、活動の際に心がけていること

- ・活動方針に基づいた取り組みであること
- ・行政や自治体への提言などは、世話人や事務局から（日弁連や全国消団連、日本生協連等）の情報提供を基に、世話人会議での意見集約と合意形成を経て、具体的な取り組みとしていること

4、団体や活動の継続についての運営課題と感じていること、課題克服のための工夫

- ・会員を増やしていくこと、会員どうしの交流やつながりの機会を設けていくことが課題である。リーフレットの作成や、会員どうしが集える「なんでもカフェ」を開催してきたがコロナ禍で開催が途切れた。リモートを活用した学習会を開催し、当ネットワークに関心をもっていただいた方へ声をかけている。
- ・「消費者市民」をどう捉えるのか議論していくことが大事である。まずは、世話人どうしでの議論と、行政や自治体との意見交換を行っていききたい。
- ・会員への情報提供等の充実を図る。LINEWORKS の活用を考えていきたい。

5、行政に対する要望

- ・消費者問題等の情報は、会員及び会員が属する団体、関係団体から集まってくるため必要な情報を会員へ発信できます。しかし、当団体に行政や自治体から入ってくる情報はほぼ皆無であり情報を集めに行かなければならない。行政や自治体との情報交換等がすすむことを願う。
- ・市町自治体により消費生活相談に対する対応が異なる。若年層に対しては消費者被害や相談事例の提供、「188」の浸透が望まれる。
- ・消費者市民社会の構築に向けて行政と自治体、消費者団体、専門家、消費者が一緒になって考えていける機会を設けていただきたい。

以上