

2018年11月15日

消費者委員会委員と消費者団体との意見交換会 資料

特定非営利活動法人消費者支援かながわ

副理事長 上村政行

事務局 山内 潔

I. 当方人の概要

・適格消費者団体認定までの概要

2014年

9月9日 第1回 神奈川県に適格消費者団体をつくる準備会

10月22日 第2回 神奈川県に適格消費者団体をつくる準備会

11月19日 第3回 神奈川県に適格消費者団体をつくる準備会

12月17日 設立総会

2015年

4月1日 法人登記

5月16日 特定非営利活動法人消費者支援かながわ 設立記念シンポジウム

11月6日 第1号申入れ

2016年

2月12日 身近な契約・解約トラブル何でも電話相談会

5月27日 2016年度総会

2017年

2月4日 シンポジウム 消費者トラブルにあわないために

2月12日 身近な契約・解約トラブル何でも電話相談会

5月25日 2017年度総会

8月10日 横浜市と相互協力に関する基本協定締結

11月1日 消費者市民ネットとうほく訪問

12月8日 上大岡商品テスト室の間仕切り工事

2018年

2月5日 事務所を正式に上大岡に移転

5月22日 2018年度総会

5月23日 適格消費者団体認定申請書を発送 5月24日消費者庁受理

7月6日 消費者庁現地調査 消費者庁3名による調査

8月3日 適格消費者団体として認定 消費者庁にて認定式

・名称 適格消費者団体特定非営利活動法人 消費者支援かながわ

・主たる事務所 横浜市港南区上大岡 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー5階

受付時間 月・水・金 13:00~17:00

・設立年月日 2015年4月1日

・役員 理事15名 弁護士4名 司法書士3名 消費生活相談員1名 消費者団体他7名

監事 2 名 弁護士 1 名 税理士 1 名

・事務局 8 名 弁護士 2 名 司法書士 4 名 元行政職員 1 名 元生協職員 1 名

・職員 0 名 ※事務所勤務は事務局の輪番制

・理事会 隔月で開催 18:00~20:00

これまで、神奈川県生協連の会議室を借りて開催していたが、消費者庁の指導（個室でないため）により、かながわ県民センターで開催

・委員会 検討委員会 17 名 5 グループ 弁護士 7 名 司法書士 5 名 消費生活相談員 5 名
グループでの検討は、メールでの検討も含め随時行なわれ、全体の検討は隔月で開催。
事業者が使用する不当な約款・契約条項、事業者の不当な勧誘行為等を差止めるために必要な対応措置を審議し、理事会が、事業者に対して申入書を発すること又は差止請求権を行使することに関して、その可否を審議・決定するための意見を具申することを目的に活動。

活動委員会 7 名 消費者 7 名 概ね月 1 回開催

不特定かつ多数の消費者に不利益を及ぼす恐れがあると認める消費者問題について、市場調査、アンケート調査その他の方法で消費者被害情報を収集し、これについて調査・分析・学習を行い、事業者に対し改善を要望すべき事項を検討する。必要に応じて事業者に改善提案をしたり、検討委員会に対して報告をする。

II. 差止請求(申入れ)について

1. 申入れに対する事業者の対応状況

認定後は新たな事業者へ申入れを行っていない。

参考 認定前の申し入れ 12 件

改善 6 件、交渉中 2 件、回答なし 3 件、取り下げ 1 件

(取り下げは当団体の申入れ直後に、同一業者に同一内容で、既に適格認定を受けていた消費者機構日本が申し入れをしたことが判明したため)

2. 改善されないケースにおいてネックとなっている点

認定後の申し入れがないので、現時点では特に不都合は感じていない。

認定前は任意団体による要請という位置づけであったため、やむを得ないと考えており、交渉中も含め 12 件中、8 件がなんらかの対応を得られたのは、既に認定を受けている適格消費者団体の活動によるところが大きいと考えている。

III. 事業者との連携について

現時点では、事業者の約款策定への関与、自主規制の策定への関与、その他事業者団体との意見交換、研修等の関りを持ったことはありません。

IV. 行政との連携について 行政との連携(情報提供等)について

1. 神奈川県

・基本的に報告と相談

担当窓口（消費生活課）には団体の設立準備会に参加いただくなど、適格消費者団体の

認定に向けて当初からアドバイスを頂いている。設立総会、定例総会には来賓オブザーバーとして出席いただいている。

総会終了後に活動報告を兼ねて懇談会を開催。

・消費者行政推進事業費補助金

2015 年度から支援を頂いており、事務所を開設した 2017 年度は開設に必要な費用を含め 333 万円を支援いただいた。

・広報支援

消費生活課の関係する施設の配架ラックに当方のリーフレット・広報紙を配架していただいている。

適格消費者団体の認定後は、消費生活課の HP、FM ラジオ、ツイッター等で適格消費者団体が誕生した旨の広報

・条例改正

神奈川県消費生活条例、条例施行規則を改正してもらい、適格消費者団体に対する支援に関する条項を新設、平成 30 年 7 月 1 日から施行されている。条例、規則に基づく情報提供の具体的な運用方法等は、今後、県と打ち合わせを重ねていく予定。

2. 横浜市

神奈川県生協連と横浜市の日ごろからの交流の中で、消費者支援かながわの活動を理解いただき協力

相互協力に関する基本協定の締結

横浜市における市民の安全で快適な消費生活の実現を目指し、相互協力について基本協定を締結

協力事項 甲：消費者支援かながわ 乙：横浜市

1. 甲及び乙が把握する市内の消費者被害の動向等についての情報交換
2. 相互の普及啓発活動における連携及び協力
3. 消費者被害の防止並びに救済のための活動への相互協力及び支援
4. 相互の関係者の研修への協力
5. その他協力目的にする事項

横浜市の施設利用

適格認定を受ける前は、基本協定に基づき、施設（消費生活センター内の商品テスト室の一部を仕切って事務所としている）利用の賃料の 50%減免をしていただき、認定後は 100%免除
※管理費及び水光熱費は負担

消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書

適格認定を受けたことを受けて、「差止請求関係業務に係る消費生活相談情報の提供と利用に関する覚書」と題するものを作成（現在は案の段階）し、現在、締結へ向けて、関係団体と協議を行っている。

3. 必要な支援

相談現場に上がっている被害状況のうち、適格消費者団体で対応できる事例について、どれだけ早く行政と団体とで情報共有を図れるかという視点からの支援、ないしは連携を図るために、どのようなことが必要かということこれから考えていきたい（例、ある特定の事業者の

健康食品の定期購入の広告表示の問題が相談現場で問題となっていたことがあったが、当団体までは被害情報が届かなかったことがある。当時は任意団体だったためやむを得ないが、今後、相談現場と団体の差止請求活動がうまくリンクするには、どのような協力が必要かを検討することが必要だと考えている)。

V. 適格消費者団体の設立促進・活動維持に向けた課題

消費者支援かながわの目的

消費者、消費者団体、研究者、法律専門家並びに関係機関と連携し、消費者問題に関する情報収集及び提供、普及啓発活動を通じ、消費者被害の防止並びに救済のための活動その他不特定多数の消費者の利益の保護を図る活動を行うことを主たる目的とする

財政的基盤

主たる収入は会員の会費と寄付 2018 年度予算：2,535 千円（但し、県の補助金、弁護団等からの寄付金を除くと、会費収入は100万円強）

行政や事業者団体等からの受託事業は行っていない。

活動維持に向けた課題

主たる収入を会員の会費と寄付による団体は、職員の雇用、事務所の確保が大きな課題。

団体の活動の維持のために、受託事業を行なうなどの提案があるが、事務局が全員、他に職をもっているうえ、完全なボランティア活動になっているため、受託事業をコーディネートするだけの余裕がない。認定を受けたことで、当団体を広く周知するために活動範囲を広げ、それを会員確保、収入確保につなげたいという思惑は持っているが、一方で、活動を拡大すると本来的な業務が疎かになってしまうことが懸念される。

認定にあたっては、事務所に滞在する事務局を専任で置くことができないことを前提に、輪番制で了解をもらえたが、できるだけ専任の事務局、定期的に事務所に滞在できる事務員を雇用（ないしはボランティア採用）するのが望ましいという指摘があった。現状では目処はたっておらず、専任ないしそれに準ずる人の確保を要件とされると厳しい。

特定の事業者との関わり合いを避ける必要があることは了解しているが、理事会の開催場所等を外部施設に移さざるを得なくなった経緯があり、会議室確保の費用が必要になった。事業者との関わり合いについても、個別的な内容を踏まえて、それが特定の事業者のための活動に繋がっているのかなどを実質的に判断してもらう必要があるし、適格消費者団体の活動に理解を示し、支援協力をしてくれる団体との関係が規制されれば、小さな団体や目指す団体は、設立、活動の維持は難しくなる。

独立した事務所の確保についても、当団体は、横浜市との協議がまとまり、現在の事務所を構えることができたが、当初は、賃貸物件等を念頭に置いていた。しかし、横浜市内で格安で借りられるような物件を見つけるのは困難を極めており、現実問題として賃料を払うと収入（定期的に入ってくる会費収入）の3~4割を充てざるを得ないことが想定され、認定要件のうち、事務所の確保をクリアすることは現実問題として無理ではないかと考えた時期があった。事務所の確保という問題も、今後、小さな団体が認定を目指すうえで障害になり得るのではないかと感じている。

VI. その他

地方消費者行政の充実、強化をはかるための財政的な手当てを確保することとともに、適格消費者団体への財政的支援（団体活動の維持、促進に直接につながるような支援）もこれまで以上にお願いしたいと考えている。