

特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく 活動報告

消費者委員会視察

2026年3月13日

特定非営利活動法人
消費者市民ネットとうほく
理事・事務局次長 野崎和夫



東北の消費者保護を担う「社会インフラ」としての実績

History



設立 2013年 | 認定 2017年
(適格消費者団体認定)

Impact



直近6年間で**34**事業者
に対して申入れ

Victory



最高裁での全面勝訴
1件

Expertise



弁護士16名、学識者9名

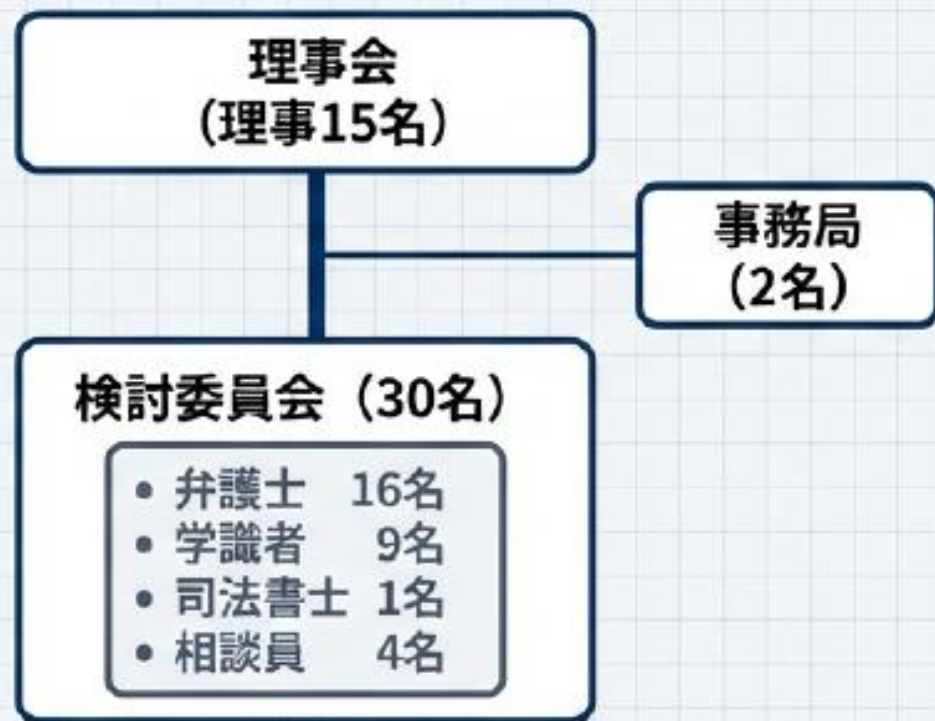
高度な専門家ネットワークにより、地域の消費者被害を防ぐセーフティネットとして機能しています。

組織概要：専門家ネットワークによる強固な基盤

組織沿革

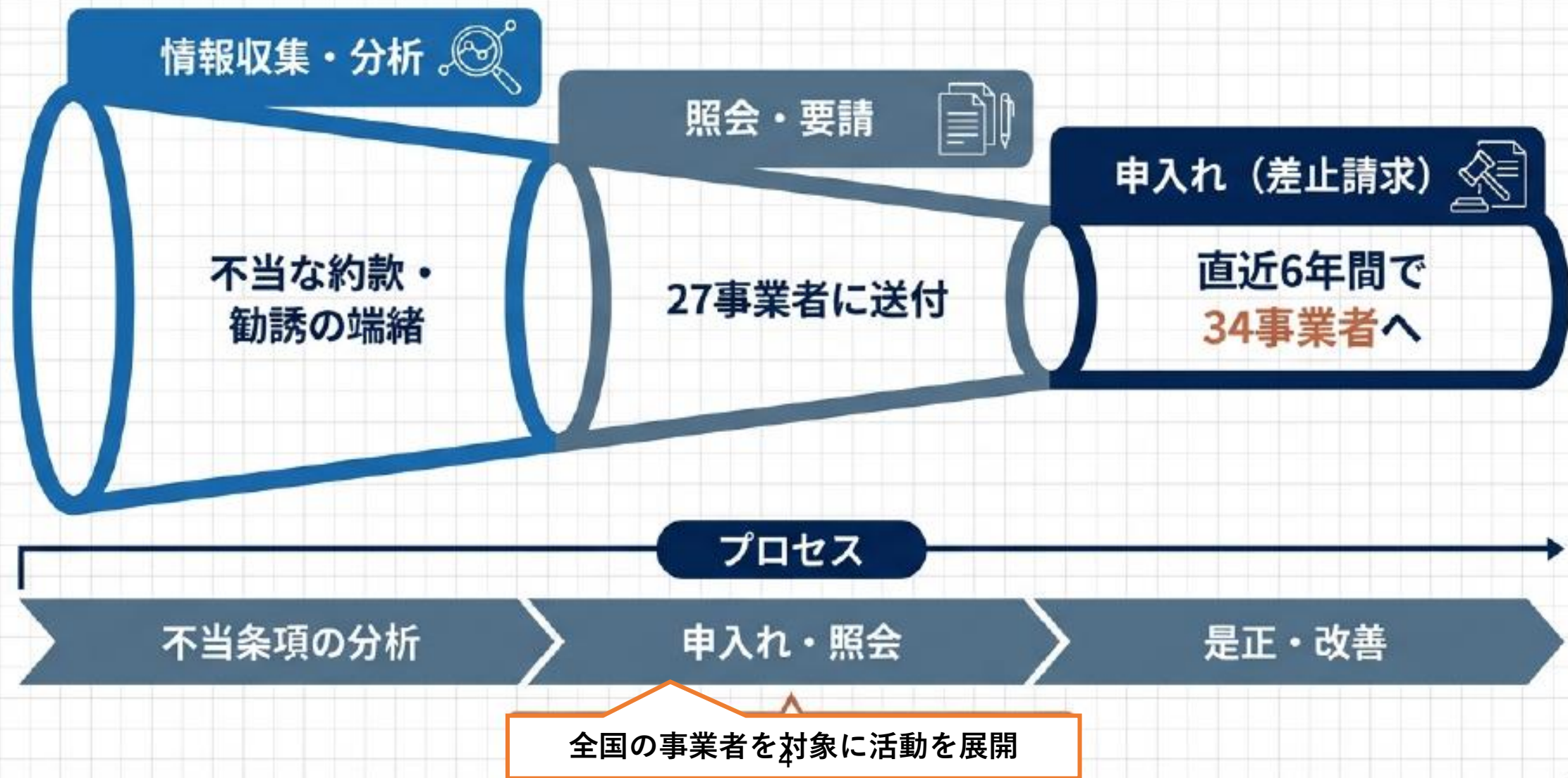


組織体制・目的



目的（定款第3条）：消費者被害の未然・拡大防止及び救済。不当な約款・勧誘行為に対する是正申入等の活動。

差止請求活動：被害の未然防止と拡大阻止



具体的事例：身近な消費者トラブル



電位治療器の販売

問題点：効果効能の範囲を超えた過大な勧誘行為（不実告知・優良誤認）。

対応：是正を求め、表示の改善を要求。



オンラインゲーム規約

問題点：運営会社がルールを任意に変更可能、損害賠償の免責、未成年の同意擬制

法的根拠：消費者契約法8条-10条違反として是正申入れ。



水道修理サービス

問題点：「呼んでくれたからクーリング・オフ不可」という虚偽説明。

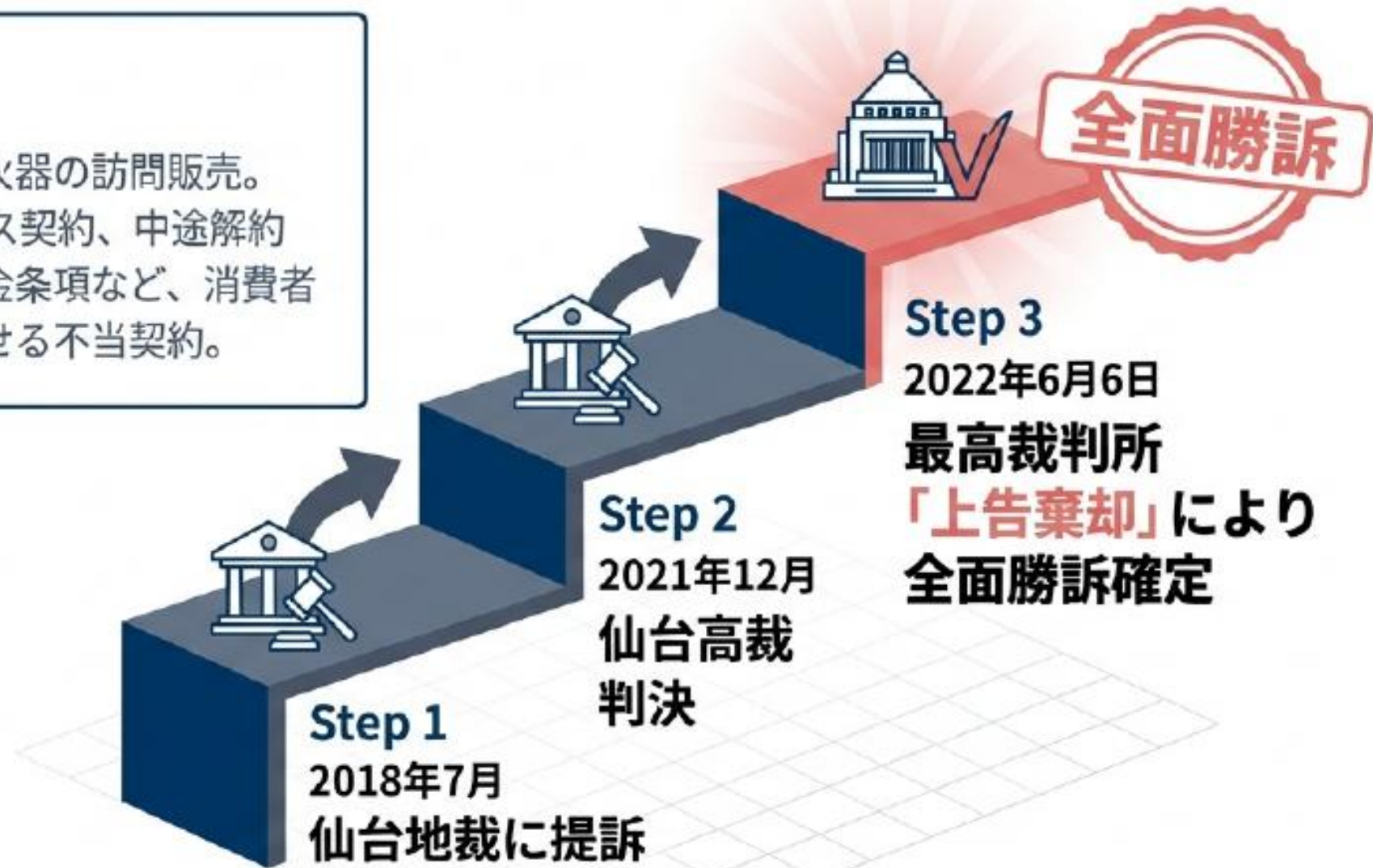
法的根拠：特定商取引法第6条違反として是正を要求。

最高裁での全面勝訴：株式会社防災センター事件

事案：



高齢者を狙った消火器の訪問販売。
10年間の長期リース契約、中途解約不可、高額な違約金条項など、消費者に重い義務を負わせる不当契約。



情報収集：消費者の「声」を拾い上げる仕組み

情報提供チャネル



Webフォーム（2025年2月開設）

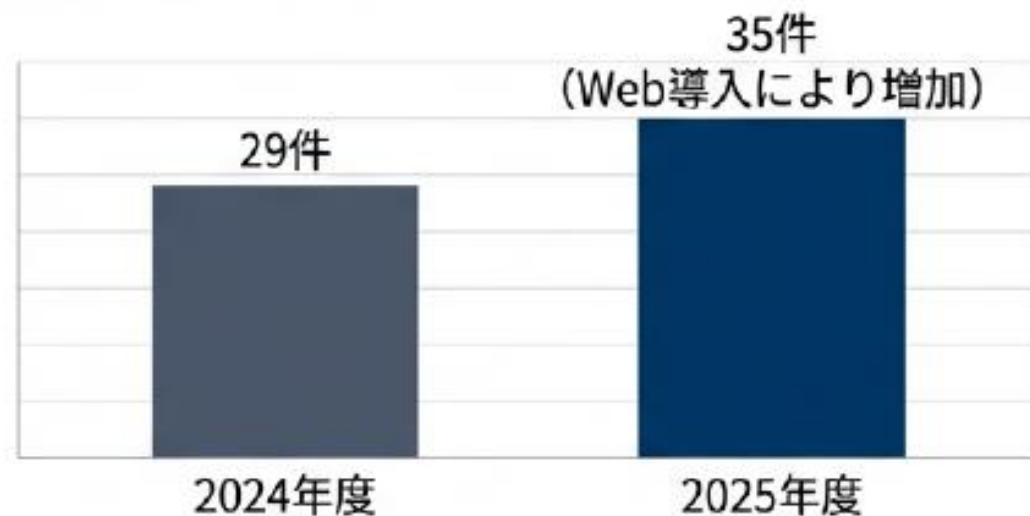


電話・メール（事務局）



弁護士・相談員による特別相談

相談件数の推移



主な相談テーマ

サブスクリプション

賃貸原状回復

レスキュー商法

エステ契約

定期購入

活動紹介



1. 消費者被害事例ラボ



2. 書籍の発行



3. 広報・情報提供



4. 意見書の提出

消費者被害事例ラボ

弁護士・消費生活相談員・検討委員・
一般会員による「知」の共有。

大学教授等による判例研究・
法律解説および意見交換。

104名

2025年度 参加者数 (のべ)

2025年度 前期の開催実績とテーマ

5/15

特定商取引法に基づく差止請求権の行使・実効性担保のための課題
講師：福島大学准教授 中里真氏

7/3

ダークパターンについてー日本の進むべき道
講師：東洋大学教授 丸山愛博氏

9/11

欧州の個人情報保護法制(GDPR)からみる消費者法制の問題点
講師：山形大学講師 森勇斗氏

現代的な消費者課題へのアプローチ（後期）

10/23

決済サービス提供と法的責任

講師：岩手県立大学教授 窪幸治 氏

11/13

消費者契約法9条再考—解約料の実態に関する研究会を踏まえて

講師：福島大学准教授 山崎暁彦 氏

1/15

消費者法制度のパラダイムシフト～特に消費者取引の拡大(アテンション等)について～

講師：東京都立大学教授 小笠原奈菜 氏

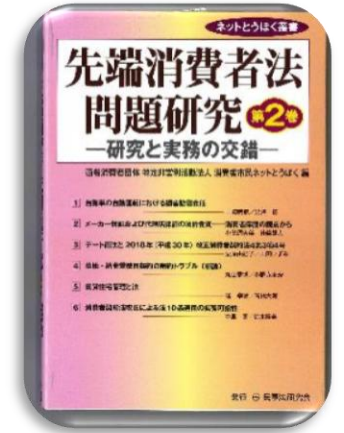
研究成果を書籍化

『先端消費者法問題研究 —研究と実務の交錯—』

編集：消費者市民ネットとうほく

発行：株式会社民事法研究会

内容：「消費者被害事例ラボ」での
報告の内容をもとに、
研究と実務の両面からアプローチした成果。



第1巻：2018年3月

第2巻：2021年3月

第3巻：2024年2月

広報・情報提供活動



ネットとうほく NEWS

- 現在69号まで発行（年6回発行）
- 毎号約360部送付（会員・行政・消費者団体・東北6県弁護士会）



ホームページ・資料

- 活動・講演会の広報、情報収集フォームの活用
- 会員へ「くらしの豆知識」（国民生活センター発行）を配布

仙台市消費生活パネル展（消費者月間事業）

適格消費者団体の活動を紹介したパネル展示およびリーフレット配布

2023年

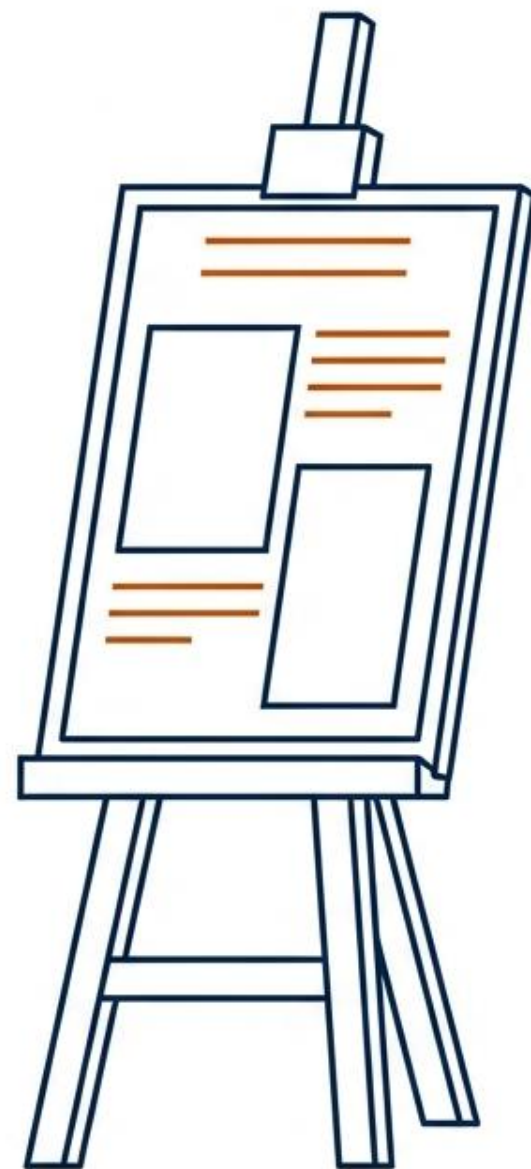
5/16 ~ 5/31

於：エルパーク仙台
セミナーホール前
展示スペース

2025年

5/13 ~ 5/29

於：ララガーデン長町
ひかりのひろば



意見書の提出：制度改革と財政支援の要請

内閣総理大臣・関係大臣

衆参両議院議長

仙台市

宮城県議会・宮城県知事



地方消費者行政の充実・強化、
および適格消費者団体への支援

2024年の主な提出と成果

2024/11/14	適格消費者団体等への経済的支援を求める要請書 (全国26団体連名)	内閣総理大臣、消費者担当大臣、財務大臣
2024/11/14	地方消費者行政の拡充・強化のための対策を求める意見書採択のお願い	宮城県議会 【成果】 12月11日、令和6年度11月定例会において意見書が採択された。

2025年の主な提出（国・県・市）

提出日	提出内容	提出先
2025/3/5	地方消費者行政の充実・強化のため国の財政措置を求める要望書（全国26団体連名）	衆参両議院議長、内閣総理大臣、財務大臣 他
2025/11/14	宮城県消費者施策推進基本計画（第5期・中間案）等に対する意見	宮城県
2025/11/21	仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画（令和8年度～12年度）中間案に対する意見書	仙台市消費生活センター

行政との連携：広域的な情報共有ネットワーク

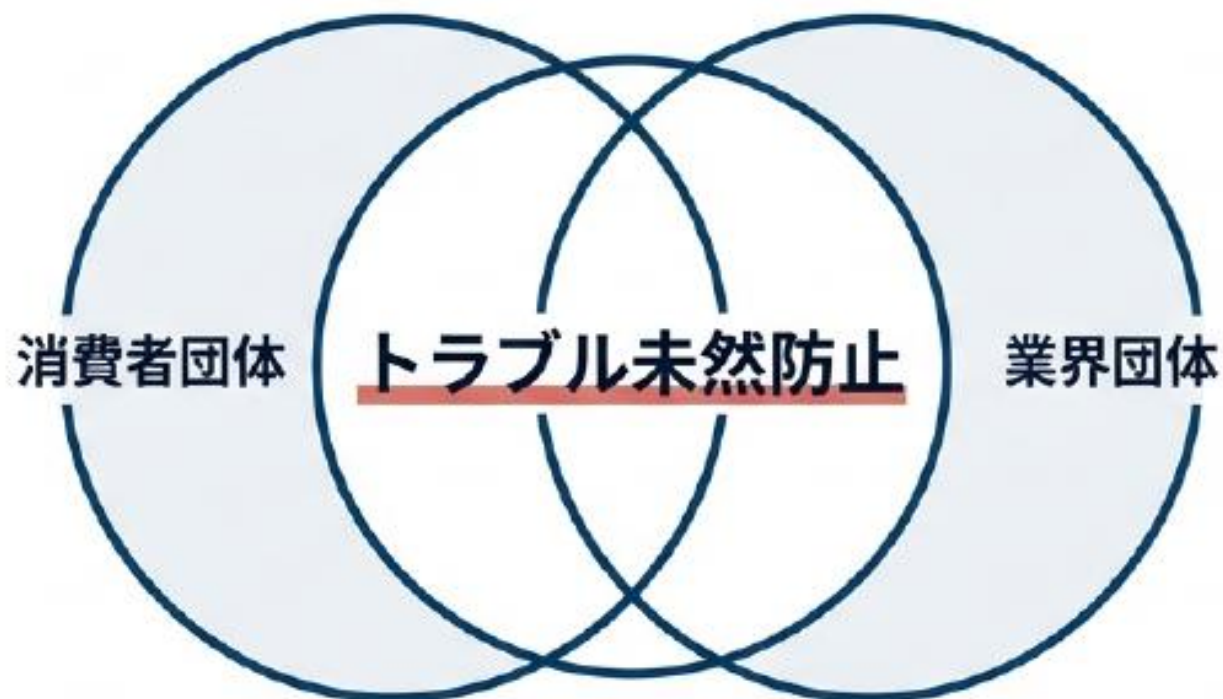


意見交換・連携先 ・ 覚書

- ・ 宮城県（消費生活・文化課）
- ・ 仙台市（消費生活センター）
- ・ 山形県
- ・ 岩手県 ・ 福島県

年複数回の定期的な意見交換を実施。
活動報告、差止請求事例の共有、地域特有のトラブル傾向の分析を行政と共有。

業界団体との対話：健全な市場環境の構築



連携業界団体（例）



1. 一般社団法人日本損害保険協会

テーマ：住宅修理トラブルに関する情報交換



2. 公益社団法人全国家庭電気製品公正取引協議会

テーマ：東北地区消費者懇談会への参加・意見交換

対立ではなく、対話による市場環境の改善を推進。

直面する課題：持続可能性の危機



財政基盤の脆弱性

公益性が高いが収益性がない。会費と不安定な助成金に依存。



人的リソースの限界

高度な専門業務（検討委・講演）のほとんどがボランティア。報酬・謝礼が不十分。



固定費の負担

適格消費者団体としての認定要件（事務所・人員）維持のための恒常的なコスト。

専門家個人の献身に依存しており、組織としての継続性が危ぶまれる状況。

政府への要望：社会資源としての確立に向けて



1.

財政的・物理的支援

団体運営への直接的な財政支援、および事務所スペースの提供。



2.

政策的な位置づけ

消費者団体を「社会資源」として明確に位置づけ、市民セクターの育成・支援策を強化。

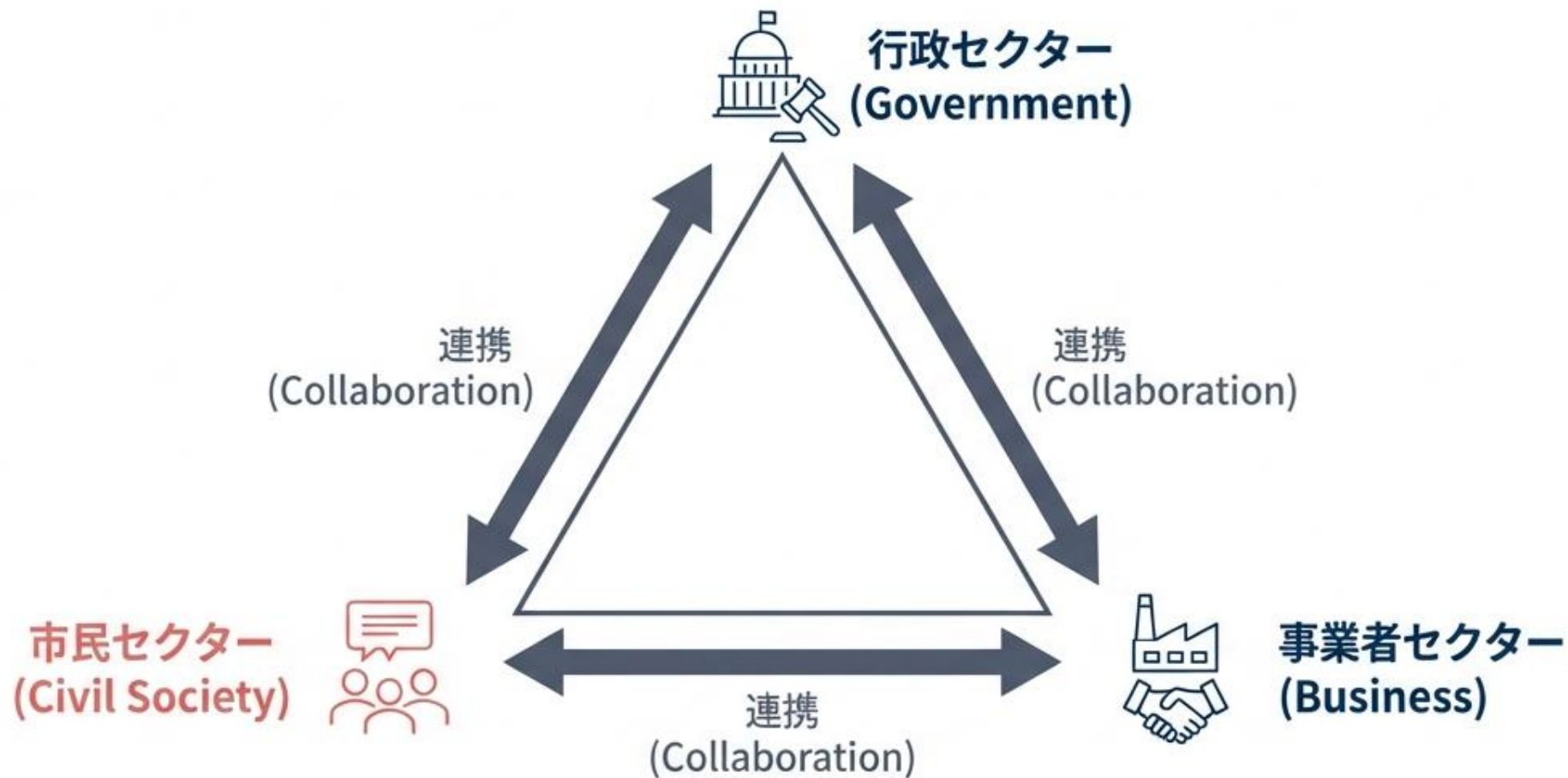


3.

地方への配慮

人口減少・担い手不足が進む地方（東北）の実情を踏まえた支援。

目指すべき未来：三位一体の消費者行政



社会課題の解決には、3つのセクターが対等に機能し連携することが不可欠。
市民セクターの強化が急務。