

## 2019年度事業報告書

2019年4月1日～2020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、消費者裁判手続特例法第1号の訴訟となる東京医科大学を被告とする共通義務確認訴訟の第一審において、ほぼ請求が認容される判決を得ることができました。また、第2号となるワンメッセージ等に対する共通義務確認訴訟、そして第3号となる順天堂大学に対する共通義務確認訴訟をそれぞれ提起し係争中です。

その他、裁判外の申入れ・要請等により1件で解決をはかることができました。

差止請求関係業務については、着実な取り組みをすすめてきました。差止請求訴訟1件について係争中です。新たな裁判外の申入れは19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11件を公表しました。設立以来の累計では、118件で是正をはか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	事業費の金額
(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。	2/20 3/23	千代田区 主婦会館 プラザエフ	5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	1,612 千円
	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。	7/5 8/22 9/18 10/17 11/13 12/10 1/28 2/26	千代田区 主婦会館 プラザエフ	11 8 8 9 7 10 8 8	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
	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) 4/8 5/16 6/17 7/22 8/21 9/25 10/31 12/4 1/24 2/26	千代田区 主婦会館 プラザエフ	8 9 10 9 10 9 9 10 7 7	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	

	(第2検討チーム) 5/8 6/5 7/3 8/9 9/17 10/21 11/14 1/17 2/17 3/30		11 10 9 11 7 7 10 9 9 11	
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) 5/27	千代田区 主婦会館 プラザエフ	5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ
	(通販定期購入) 4/2 5/13 6/20 7/19 8/26 9/24 10/29 11/20 12/23 1/20 3/5		8 8 8 9 8 9 9 8 9 9 9	
	(不動産賃貸借) 4/3 4/24 6/11 7/9 8/8 9/13 10/17 11/6 12/5 1/16 1/23 2/27 3/24		6 5 5 6 5 6 6 6 6 6 8 6 6	
被害情報対応委員会 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。 ※6月以降、上記の差止請求委員会へ名称変更。	4/4 4/22	千代田区 主婦会館 プラザエフ	8 7	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ

(2) 差止請求 関係業務	<p>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。</p>	<p>2/20 3/23</p>	<p>千代田区 主婦会館 プラザエフ</p>	<p>5 5</p>	<p>その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ</p>	2,163 千円
	<p>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。</p>	<p>7/5 8/22 9/18 10/17 11/13 12/10 1/28 2/26</p>	<p>千代田区 主婦会館 プラザエフ</p>	<p>11 8 8 9 7 10 8 8</p>	<p>その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ</p>	
	<p>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。</p>	<p>(第1検討チーム) 4/8 5/16 6/17 7/22 8/21 9/25 10/31 12/4 1/24 2/26</p>	<p>千代田区 主婦会館 プラザエフ</p>	<p>8 9 10 9 10 9 9 10 7 7</p>	<p>その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ</p>	
		<p>(第2検討チーム) 5/8 6/5 7/3 8/9 9/17 10/21 11/14 1/17 2/17 3/30</p>		<p>11 10 9 11 7 7 10 9 9 11</p>		
<p>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</p>	<p>(建築請負) 5/27</p>	<p>千代田区 主婦会館 プラザエフ</p>	<p>5</p>	<p>その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ</p>		

	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。	(通販定期 購入) 4/2 5/13 6/20 7/19 8/26 9/24 10/29 11/20 12/23 1/20 3/5		8 8 8 9 8 9 9 8 9 9 9		
		(不動産賃 貸借) 4/3 4/24 6/11 7/9 8/8 9/13 10/17 11/6 12/5 1/16 1/23 2/27 3/24		6 5 5 6 5 6 6 6 6 6 8 6 6		
	被害情報対応委員会 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。 ※6月以降、上記の差止 請求委員会へ名称変更。	4/4 4/22	千代田区 主婦会館 プラザエ フ	8 7		
	委任後弁護団会議(差止請 求訴訟提起後の弁護団会 議)	(エーチ ムアカデ ミー弁護 団会議) 4/8 4/23 6/5 6/28 8/9 8/26 11/11 11/20 11/29 2/17 3/5	千代田区 主婦会館 プラザエ フ	6 6 6 5 6 6 6 6 5 6 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。	2/20 3/23	千代田区 主婦会館 プラザエフ	5 5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	5,116 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) 4/8 5/16 6/17 7/22 8/21 9/25 10/31 12/4 1/24 2/26		8 9 10 9 10 9 9 10 7 7	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ	
		(第2検討チーム) 5/8 6/5 7/3 8/9 9/17 10/21 11/14 1/17 2/17 3/30		11 10 9 11 7 7 10 9 9 11		
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。	(建築請負) 5/27	千代田区 主婦会館 プラザエフ	5	その成果は、不特定多数の消費者に及ぶ		
(連鎖販売検討チーム) 6/21	6					
(健康食品検討チーム) 2/18 3/17	6 6					

	(医大検討 チーム)) 4/12 5/23 7/11 8/19 10/7 11/14 1/20 3/24		8 8 9 9 8 9 8 7	
	(生命保険 検討チー ム) 5/23 7/11 8/19		9 10 10	
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。	4/25 5/21 6/26 7/23 8/21 9/13 10/17 11/15 12/11 1/23 3/5	千代田区 主婦会館 プラザエ フ	13 14 14 14 13 14 14 14 12 13 12	その成果は、 不特定多数 の消費者に 及ぶ
被害情報対応委員会 検討チームの提案を検 証し、理事会議案として確 定する。 ※6月以降、被害回復事案 の理事会提案内容検討は、 上記の被害回復委員会に 移管。	4/4 4/22	千代田区 主婦会館 プラザエ フ	8 7	その成果は、 不特定多数 の消費者に 及ぶ
委任前弁護団会議 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 案の弁護団に移行する。)	(A 弁護団 準備会議) 4/9	千代田区 主婦会館 プラザエ フ	5	その成果は、 不特定多数 の消費者に 及ぶ
	(順天堂大 学弁護団準 備会議) 9/20		6	
委任後弁護団会議(差止請 求訴訟提起後の弁護団会 議)	(東京医科 大学弁護団 会議) 4/10 5/23 7/1 7/19 9/3 9/20 11/12 3/31	千代田区 主婦会館 プラザエ フまたは 弁護士会 館	5 5 5 5 5 5 5 8	その成果は、 不特定多数 の消費者に 及ぶ

		(順天堂大 弁護士会 議) 1/7 3/11 3/31			6 8 6		
		(ワンメッ セージ弁護 団会議) 10/1 10/9 10/21 10/29 1/7 1/23 2/6 2/19 3/16 3/25			6 5 6 6 5 6 6 6 6 6		
(4) 消費者被害の調査・研究事業	対応する事業を行っていない。						2千円 ※
		※前年度の消費者被害の実態調査業務（南関東）専門家会議の会議室料の支払い					
(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		359千円
	総会記念シンポジウム「集団的消費者被害回復の取り組み状況と課題」	6/4	千代田区 主婦会館 プラザエフ	9	一般消費者ならびに当法人会員で参加者は84名		196千円
(7) 事業者に対する啓発事業	消費者志向経営セミナー「消費者法制の基礎セミナー」	11/8	千代田区 主婦会館 プラザエフ	7	事業者を中心に10名参加		179千円
(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	・消費者裁判手続特例法の見直しに向けた意見を提出	7/16	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		2千円
	・株式会社かんぽ生命保険による不適切な保険販売に対する抗議と意見表明	9/10		25			
	・消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会報告書に関する意見提出	10/8		20			

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