

## 令和3年度 事業報告書

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま

### 1 事業実施の成果

2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられました。新成人をターゲットにした悪質事業者による消費者被害は、今後顕在化すると考えられ、注視と状況に応じた対応が必要です。2021年は、成年年齢引き下げ前に一人でも多くの人に問題点と対策を知らせる事をテーマに活動に取り組みました。消費者法分野では2022年6月から改正特定商取引法・預託法が施行され、消費者契約法の見直しが国会で審議中です。

コロナ禍で、社会のデジタル化が進行し、消費者を取り囲む環境は大きく変化しました。悪質事業者は、WEBサイトやSNSを巧妙に作成し、消費者の誤認を誘いお試し商品購入と思いきまして、高額な定期購入契約の罠に誘う手法など進化を続けています。また、会社の名前、代表者を変えて同じ手法で悪質な勧誘を続ける事業者も後を絶ちません。

WITH コロナは3年目を迎えました。消費者月間講演会は延期し3月に実施し、会場参加とオンライン参加を併用するなど、参加者を確保することができました。

2021年度は、事業者に対し 問合せ・照会2件、申入れ13件、提訴2件を行い、前年からの訴訟とあわせて3件を係争中です。申入れと差止請求を合わせ計18件です。20件の目標に対し未達成ですが、訴訟を行いつつ検討委員会メンバーで奮闘した結果です。健康食品販売事業者(株)GRACEに対し、7/30景表法違反で岡山地方裁判所に当団体3件目の訴訟を提起しました。昨年からのインシッパ訴訟は弁論準備手続が進行中です。(株)GRACEへは、2年前の支払済商品代金の不当請求差止を求めて3/31に追加提訴を行いました。情報提供は、年間で61件あり昨年より25件増えました。差止請求活動や消費生活センターとの関係づくりの成果だと考えます。

啓発活動では、5年目の岡山県委託事業「見守り力アップ講座」はコロナ禍で苦戦したものの12会場299名が受講しました。岡山市消費者教育担い手育成講座を3年連続受託し、のべ126名が参加しました。岡山県補助金が無くなり、岡山県消費生活相談員等レベルアップ研修事業を受託しました。3月には、成年年齢引き下げ前に「成年年齢引き下げで何が変わるの?～若者の消費者被害防止のためにできること～」のテーマで坂東俊矢先生と私たちに出ることを考えました。成年年齢引き下げに関しては、岡山県立岡山南高校と協力し、ロングホームルーム時間に「ネット・スマホ最新事情とトラブル解

決スキル」講演会を実施、生活創造科の3年生と「STOP!! 消費者被害」動画を4本作成し、高校生が自ら考え発信する機会を提供しました。

岡山県暮らし安全安心課・県消費生活センターとの定期協議は年2回開催が定着し、県内9消費生活センター訪問などで相互理解を深めました。岡山県消費生活センター主催の消費者問題情報交換会に参加し、消費生活センターからの情報提供も増え、引き続き関係づくりが前進しています。

岡山県・県消費生活センターとの定期協議は年2回開催が定着し、県内9消費生活センター訪問などで当ネットへの情報提供も増えました。岡山県消費生活センター主催の消費者問題情報交換会にも参加し、岡山県消費生活センターと情報提供に関する覚書の締結が出来ました。引き続き関係づくりが前進しています。

## 2 事業の実施に関する事項

### (1) 特定非営利活動に係る事業

不特定多数の消費者の利益擁護を図るための活動に係る業務

業務名	業務内容の詳細	実施日時	実施場所	従業者の人数	受益対象者の範囲人数	支出額 (単位：千円)
1. 各種消費者問題の調査・研究・救済・支援事業	① 常設の相談窓口の設置 来所1件、電話35件、メール23件、郵送2件 合計61件。化粧品・衛生用品の定期購入、不用品回収事業者の有利誤認広告表示、インターネット接続付属サービス、預託商法などの情報が寄せられた。	4/1~3/31	事務所	5名	不特定多数	支出 6. 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に記述
	② 国民生活センターに、急増指標に基づく情報提供を受けた。	月1回	事務所	2名	不特定多数	

<p>③ 差止請求検討事案に関して、国民生活センターより8件、岡山県消費生活センターより1件の事業者関連の情報提供を受けた。</p>	<p>5/28, 7/16 : 各1件 9/24 : 2件 12/2, 12/24, 2/2 3/18 : 各1件</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局1名</p>	<p>不特定多数</p>	<p>6. 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に記述</p>
<p>④ 成年年齢引き下げ前に、岡山県立岡山南高等学校生徒に対し、成年年齢引き下げと消費者被害防止について関心を高める学習支援を行った。</p> <p>1) 「2022年4月大人になるみなさんへ 消費者被害について考えてもらいたいこと」授業を実施した。</p> <p>2) 岡山県立岡山南高等学校生徒生活創造科に対し「STOP!!消費者被害」の動画作成支援を行った。作成動画は、岡山市消費生活センターの尽力で岡山駅連絡通路のデジタルサイネージで上映された。</p> <p>3) 「18歳で大人になる君たちへ-ネット・スマホ最新事情とトラブル解決スキル」講演会を実施した。</p>	<p>6/16  9/1, 11/17, 11/24 12/22  11/5</p>	<p>県立岡山南高等学校</p>	<p>1名</p>	<p>1) 生活創造科 24名 2) 不特定多数 3) 3年生 345名</p>	<p>支出 184</p>

	講師：一般社団法人 EC・ネットワーク原田 由里氏					
2. 各種消費者問題に関する制度改善等の提言事業	①消費者契約に関する検討会報告書に対する意見 提出	10/21	消費者庁 消費者契約に関する検討委員会	16名	不特定多数	支出 0
3. 各種消費者問題に関する啓発事業	① 岡山県見守り力アップ講座の開催 岡山県委託事業 12会場開催 多発する高齢者の消費者被害の未然防止や早期発見など地域の見守り活動の推進に向けて、地域で見守り活動を進める方や福祉事業関係者の方を対象に「見守り力アップ講座」に取り組んだ。講師は消費者ネットおかやまの専門家で実施した。	7/1, 7/15, 9/16, 9/17, 9/28 10/1, 10/6, 10/9, 10/28, 11/9, 2/3	岡山県内各会場	15名	一般消費者 299名	支出 5,052
	②岡山県消費生活相談員等研修 1) 岡山県消費生活相談員及び窓口業務担当者に対する初任者研修の実施 ・消費生活相談の役割と基本対応 吉川 萬里子 氏 (公社) 全国消費生活相談員協会 ・啓発講座の実践 岡 美穂 氏 消費生活相談員	7/9	岡山県きらめきプラザ	3名	岡山県内消費生活相談員等 27名	

<p>2) 消費生活相談員等レベルアップ研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンライン講座の基礎とパワーポイント講座の基礎</li> </ul> <p style="text-align: center;">柿沼 由佳 氏 (公社) 全国消費生活相談員協会 消費者教育研究所</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者の特性を踏まえた消費生活相談窓口の対応について 矢吹 香月 氏</li> </ul> <p style="text-align: center;">岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター</p> <p>3) 事例で学ぶ最新消費者法～特定商取引法を中心に 明日風法律事務所 江口 文子 弁護士</p> <p>4) 改正民法～法律改正の概要と消費生活相談に必要なポイント 村 千鶴子 弁護士</p>	<p>8/2</p> <p>10/4</p> <p>12/3</p>			<p>岡山県内 消費生活 相談員等 38名</p> <p>岡山県内 消費生活 相談員等 38名</p> <p>岡山県内 消費生活 相談員等 37名</p>	
<p>③ 岡山市消費者教育担い手育成講座 企画運営を実施</p> <p>1) 消費生活マイスター講座基礎コース</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者問題の歴史と消費者行政</li> <li>～消費者が主役の社会をつくる～</li> </ul>	<p>基礎コース 10/7</p>	<p>岡山県きらめ きプラザ</p>	<p>10/7～28 のべ90 名</p>	<p>一般消費 者126名</p>	



	<p>岡山市消費生活センター</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支え合いで地域を守る 安心して暮らせる社会へ 岡山市社会福祉協議会支え合い推進員</li> </ul> <p>2) 消費生活マイスター講座レベルアップコース</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ これからどうつきあう？with 銀行・金融商品 キャッシュレスの最新知識</li> </ul> <p>大久保 育子 氏 消費生活相談員・金融広報アドバイザー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最近の消費者問題について ～特定商取引法・預託法改正から最新の被害事例まで～</li> </ul> <p>小野 寛之 弁護士 岡山弁護士会 消費者被害救済センター 運営委員会 委員長</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者志向経営について 消費者庁未来創造戦略本部</li> <li>・ 消費生活出前講座の実演から学ぶ 岡山市消費生活センター</li> <li>・ 消費生活マイスター講座基礎コース修了者への 地域活動マッチング支援について</li> </ul>	<p>11/4</p> <p>11/11</p>		<p>11/4, 11/11 のべ 36 名</p>		
--	--	--------------------------	--	--------------------------------	--	--

	岡山市消費生活センター ・地域に支え合いの花を咲かせましょう (支え合い推進員の地域活動) 岡山市社会福祉協議会					
	④ 消費者月間講演会 「成年年齢引き下げで何が変わるの? ～若者の消費者被害防止のためにできること～」 講師 坂東俊矢氏 京都産業大学法学部教授、弁護士	3/26	オルガホール	7名	一般消費者77名 会場 32名 オンライン45名	支出 57
	⑤ 岡山弁護士会日弁連人権擁護大会プレシンポジウム 地域で防ごう!消費者被害 in 岡山 ・見守り力アップ講座の実践について 報告 事務局 赤澤 佳世子	8/21	弁護士会館	1名	不特定多数	
4. 各種消費者問題に関する広報・出版・情報提供事業	① ホームページの活用 Instagram 試行 被害情報、取り組み、申入れ等の情報提供	随時	事務所	事務局4名	不特定多数	支出 58
	② 「ニュースレター」の発行、ホームページで公開 No. 55～ No. 58	年4回	事務所	事務局4名 各160部	不特定多数	
	③ フェイスブックの活用 活動の広報、新型コロナウイルス便乗した悪質商法の注意喚起などを行なった。	随時	弁護士法人ゆずりは新見法律事務所	3名	不特定多数	
5. 他の消費	① 岡山県、岡山県消費生活センターとの定期協議を年	10/5	きらめきプ	理事4名	不特定多	支出 4



者団体・関係諸機関とのネットワーク事業	2回行った。相互理解を図り、消費者利益の向上に向けて連携を模索した。 岡山県消費生活センターの情報提供により、申し入れを行った事例も生まれた。	2/8	ラザ会議室	事務局 2名	数
	② 令和3年度適格消費者団体連絡協議会(Web開催)に参加。消費者庁からの報告、全国の適格消費者団体の取り組みに学び、情報交換を行った。	9/4 3/12	ZOOM	理事 4名 検討委員 5名 事務局 2名	適格消費者団体 21 適格を目指す団体 11
	③ 県内の消費生活センターを訪問し、相談受付状況の情報収集と消費者被害の情報提供の要請など、懇談を行った。 各消費生活センターより、悪質な事業者についての情報提供があり、申し入れを行った事例が生まれた。 コロナの影響でネット関連、サクラサイト、SNSを入り口とした定期購入相談や、若者を狙ったマルチ商法、副業サイト、投資サイトの勧誘などが増加していることが分かった。	3/11 3/14 3/23 3/24	津山市、真庭市、美作県民局 瀬戸内市、赤磐市 笠岡市、井原市 倉敷市、浅口市	事務局 2名	
	④ 弁護士会、司法書士会、県内消費生活センターの消費者問題情報交換会に事務局が参加した。	7/13 2/4	きらめきプラザ会議室	事務局 2名	不特定多数

差止請求関係業務

定款の事業名	業務内容の詳細	実施日時	実施場所	従業員の人数	受益対象者の範囲の人数	支出額 (単位：千円)
1. 各種消費者問題の調査・研究・救済・支援事業	① 常設の相談窓口の設置 来所 1 件、電話 35 件、メール 23 件、郵送 2 件 合計 61 件。化粧品・衛生用品の定期購入、不用品回収 事業者の有利誤認広告表示、インターネット接続付属サービス、預託商法などの情報が寄せられた。	4/1～3/31	事務所	事務局 3 名	不特定多数	6. 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に記述
4. 各種消費者問題に関する広報・出版・情報提供事業	① 国民生活センターに、急増指標に基づく情報提供を受けた。	月 1 回	事務所	検討委員会 10 名	不特定多数	差止請求関係業務以外の業務に計上。
6. 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	① 差止請求検討事案に関して、国民生活センターより 8 件、岡山県消費生活センターより 1 件の事業者関連の情報提供を受けた。	5/28, 7/16 : 各 1 件 9/24 : 2 件 12/2, 12/24, 2/2 3/18 : 各 1 件	事務所	理事 13 名 監事 3 名 事務局 3 名	不特定多数	632
	② 申入れの経過や結果について、ニュースレターやホームページで公表した。	随時	事務所	事務局 3 名	不特定多数	

是正を図る 事業	③GRACE 契約解除条項使用等差止請求事件 訴状提出記者 会見を開催。	7/30	岡山弁護士 会館	理事 2名 検討委員 1 名 事務局 1名	不特定多数
	④理事会を開催し、申入れ案検討の決定を行った。	5/11, 6/5, 7/13 9/14, 11/9, 1/11, 3/8	オルガ会議 室	理事 13名 監事 3名 事務局 3名	不特定多数
	⑤検討委員会を開催し、申入れ案件等の協議を進めた。	4/26, 5/25, 6/23, 7/21, 8/21, 9/29, 10/27, 11/29, 12/21, 1/26, 2/24, 3/16	オルガ会議 室	検討委員 10 名 オブザーバ ー7名 事務局 2名	不特定多数
	⑥ 株式会社インシップ広告表示差止請求訴訟 事件番号：岡山地裁令和2年(ワ)第177号 2020/2/19 岡山地方裁判所 提訴 ～継続事案 ノコギリヤシエキス使用健康食品の新聞全面広告「中高年 男性のすっきりしない悩みに」「夜中に何度も・・・」「外出が不安」 に対し、景表法5条1号の優良誤認表示にあたるのではないかと申入れを行 った。国立健康・栄養研究所のデータベースにはノコギリヤシエキスに頻尿 を改善する効果がないことが示唆されている。申入書を2回、2019/11/19 に事前請求書を内容証明で郵送したが全て受取拒否を受けた。	5/24, 7/14, 8/27, 10/7, 11/19, 1/21, 3/1 継続中。	岡山地方裁 判所	検討委員 10 名 オブザーバ ー7名 事務局 1名	不特定多数

<p>2020/2/19 岡山地裁に訴状を提出した。</p> <p>第6回期日 5月24日 弁論準備手続  第7回期日 7月14日 弁論準備手続  第8回期日 8月27日 弁論準備手続  第9回期日 10月7日 弁論準備手続  第10回期日 11月19日 弁論準備手続  第11回期日 令和3年1月21日 弁論準備手続  第12回期日 3月1日 弁論準備手続</p> <p>継続中。</p>					
<p>⑦株式会社 GRACE 契約解除条項使用等差止請求訴訟  事件番号：岡山地裁令和3年(ワ)第706号  2020/1/16～継続中</p> <p>インターネットサイトで健康食品を販売、定期購入の解約・休止連絡方法を電話のみとしているが、解約を申し入れたのに商品・請求書が送られてきた、電話が全くつながらないとの情報提供があった。解約方法が電話のみなのは、消契法10条違反の疑いがあると考え、1/16 問合書を送付したが回答がなく 8/7 申入書を送付した。申入書は保管期間経過のため 8/21 に返却された。</p> <p>2021/1/25 事前請求書を送付するも、保管期限経過で 2/8 に返却を受け、7/30 岡山地方裁判所に訴状を提出した。</p> <p>初回期日 10月20日 口頭弁論  第2回期日 12月15日 口頭弁論  第3回期日 2月16日 口頭弁論</p>	<p>7/30, 10/20, 12/15,  2/16, 4/13  継続中。</p>	<p>岡山地方裁判所</p>	<p>理事長 1名  検討委員 10名  オブザーバー7名  事務局 1名</p>	<p>不特定多数</p>	

<p>第4回期日 4月13日 口頭弁論 継続中。</p>				
<p>⑧ 株式会社 GRACE 2次訴訟 不当勧誘行為差止・予防措置請求事件 事件番号：岡山地裁令和4年(ワ)第281号 当該事業者は、商品代金の未納がない消費者に対し、弁護士事務所に委託し、2年経過後に商品代金の再請求を行い、各地の消費生活センターの混乱を招き、消費者に代金未納の誤認を惹起させ、債務弁済が必要と誤認させている。不当な支払行為勧誘の停止、予防に必要な措置を求め、3/30に岡山地方裁判所に提訴した。</p>	<p>2022/3/30 継続中。</p>	<p>岡山地方裁判所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局 1名</p>	<p>不特定多数</p>
<p>⑨ 県内自動車学校 (株)S社 2019/7/12、県内自動車学校(株)社に対し、教習生の各段階におけるキャンセル料が消費者契約法9条1号の平均的損害を超える恐れがあり申入れを実施した。回答がなく11/18に41条1項事前請求書を送付したところ、同社より2020/3/5に「ご連絡文」到着。キャンセル料の請求は入校日以降の解約に限られること、入校日に自動車免許取得に不可欠の業務があり、教習売上げ単価比較で平均的損害を超えないとの反論があった。 2020/6/9 具体的根拠資料の催促文送付、7/3「ご連絡2」を受取り、7/31日代理人弁護士に連絡したところ、提出予定の</p>	<p>2019/7/12～継続 2021/7/8、 11/10 交渉終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局 2名</p>	<p>不特定多数</p>

	<p>資料が残っているとのことだった。</p> <p>2021/7/8「御連絡」到着。裏付け資料の開示を検討するも、提示できる新文書がなく、追加の文書開示がない旨の回答があった。提示文書を検討したところ、平均的損害を超えるとまでは言えないと判断した。</p> <p>11/10 終了連絡文を送付した。</p>					
	<p>⑩ 一般社団法人リーガルファンディング</p> <p>インターネット訴訟資金募金応援サービス提供事業者。利用規約に全部免責条項があり、改善を求めて2019/11/14 申入書を送付した。事業者から2020/1/6 利用規約の修正連絡があり、6/9 修正結果の開示を求め連絡文を送付していた。2021/5/6 利用規約の変更箇所の連絡があり、対応終了とした。</p>	<p>2019/11/14～継続 2020/1/6, 6/9, 2021/5/6 対応終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局2名</p>	<p>不特定多数</p>	
	<p>⑪ 株式会社メディビューティ</p> <p>脱毛ビューティサロン LACOCO 全国展開事業者。「月額3000円(初回0円)まるっと全身脱毛を6ヶ月で」のHP広告を見て来店したところ、3300円36回払い総額118,800円の説明を受けたと情報提供があった。景品表示法5条2号有利誤認表示に該当する疑いがあり、表示根拠資料の提供を求め2020/4/8 質問書を送付した。2020/12/11 申入書を送付したところ、改善検討中で回答期限延長してほしい(2021/2/15 回答到着)との連絡があった。</p> <p>回答書は届かず、2021/9/17 再申入書 送付 10/29 回答書 到着「当該広告掲載内容を見直す。順次検討</p>	<p>2020/4/8～継続 2021/9/17, 10/29, 2022/1/12 継続中。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局2名</p>	<p>不特定多数</p>	

<p>中。時間を有する。」との記述があるが、具体的内容なし。 その後回答がなく HP の改善も認められないので、 2022/1/12 現時点での具体的な検討状況を確認するために 問合書を送付した。 継続中。</p>				
<p>⑫ 結婚式場 県内 S 株式会社 結婚式場のキャンセル料について、式当日まで1年以上あるのに10万円の解約金を請求されたと情報提供があった事例について、消費者契約法9条1号平均的損害を超える疑いがあると判断し、2019/07/11「契約書開示のお願い」を送付した。12/9に回答が届いた。 2020/6/9 契約約款の内容についての「質問書」を送付、7/3に「約款変更の件について」の連絡書が届いた。 9/10 質問書2を発送、10/13「約款変更の件について」の連絡書が届いた。2021/1/14「質問書3」を送付した。3/29「約款変更の件について」と題する回答連絡が到着。キャンセル料金額・根拠に疑問が残り、反論を資料収集し検討中。継続中。</p>	<p>2019/07/11～継続 2021年度中は、12月検討委員会で検討の途中経過報告があった。 継続中。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局 2名</p>	<p>不特定多数</p>
<p>⑬ 大学進学予備校 学校法人〇社 入学募集要項の「一旦納入した学費は返還いたしません」の条項について、消契法9条1号平均的損害を超える疑いがある。2020/9/10「お問い合わせ」送付し、9/30回答が届き、2021年度は募集要項を改善する旨の回答があり、11/12にお</p>	<p>2020/9/10～継続 2021/4/8、4/19、6/8、7/15 対応終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局 2名</p>	<p>不特定多数</p>

	<p>礼と改訂文書の送付依頼をした。12/4 次年度募集要項改定の連絡が届いたが、「自主退学を許可された場合、入学金、施設管理費を除く授業料の精算を行います。」との内容で「自主退学」の認定判断に疑問が残った。</p> <p>2021/4/8 自主退学許可条件について再度問合せを行い、4/19 回答書到着。6/8 お問い合わせ(3)を送付。6/16 回答があった。「自主退学を許可された場合」の表現が「退学された場合」と改善され、修正を確認したため、終了連絡文を7/15に送付した。対応終了。</p>					
	<p>⑭ 岩盤浴サービス 株式会社M社</p> <p>中途解約を申し出たところ、高額違約金の請求を受けた事例。規約の「継続必須期間中に中途解約する場合は、継続必須期間料金の全額の支払いが必要」の規定が消契法9条1号違反に、「解約は来店に限る、事業者の必要に応じて規約・規則が改訂できる」の条項が消契法10条に違反する可能性があると判断し、2020/11/16 質問書を送付した。12/14に事業者から規約変更を行う方向で見直し作業中である旨、回答が届いた。</p> <p>2021/6/23 事業者代理人に進捗状況確認。9/10 事業者の回答「ご連絡」があり、規約改正を行うとの内容だった。12/9「ご連絡」が届き、改定後の退会届を確認した。3/25 終了連絡文を送付し、対応終了。</p>	<p>2020/11/16 ～ 継続 6/23、9/10、12/9 3/25 対応終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局 2名</p>	<p>不特定多数</p>	



<p>⑮ 通信サービス事業者 株式会社 フォーチュン</p> <p>通信契約を最適化する「あんしんサポート」サービス提供事業者に対し、会員登録証の記載で、更新月以外の解約の場合 9,500 円の解約事務手数料が発生する内容が消契法 9 条 1 号に抵触すること。「あんしんサポート」月額 800 円が自動更新で、解約時に 9,500 円の解約手数料が発生する条項が消契法 10 条に該当し無効であること、同内容が特商法 10 条、25 条の反する特約と考えられること。書面不備、クーリングオフに関する不実告知が特商法 6 条、21 条に抵触することについて、消契法・特商法に沿った内容への改善を求め 2021/1/25 申入書を送付した。</p> <p>2/22 代理人弁護士から回答着。反論と 9,500 円の解約事務手数料条項の削除、クーリングオフの不実告知について改善を行うとの内容だった。</p> <p>5/13 照会書を送付し、改定会員登録証等、修正内容が確認できる書面の督促を行った。5/18 に回答書が届き、「当該事業から撤退し、問題書面の使用を行っていない」との内容であった。申入れ内容の目的が達成されたため、7/15 終了連絡文を送付し、対応を終了した。</p>	<p>2021/1/25～継続 5/13, 5/18, 7/15 対応終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10 名 オブザーバー 7 名 事務局 2 名</p>	<p>不特定多数</p>
<p>⑯ 積水ハウス不動産中国四国株式会社</p> <p>建物新貸借契約書に不当条項があるとの情報提供により 2020/11/17 「契約書等の開示のお願い」を送付し、情報開示を求めた。11/30 に賃貸借契約約款の提供があった。</p> <p>検討を行ったところ、無催告解除条項が消契法 10 条に抵</p>	<p>2020/11/17 継続 2021/11/12, 2022/1/31, 3/25 4/7 対応終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10 名 オブザーバー 7 名 事務局 2 名</p>	<p>不特定多数</p>

<p>触すると思え 2021/11/12 改善を求めて申入書を送付した。 2022/1/31「ご回答」で改善する旨の返事が届いたため、 3/25 に改訂賃貸借契約の送付を条件にした終了連絡文を送 った。2022/4/7 改訂後新貸借契約を確認し対応終了。</p>					
<p>⑰ 健康美人研究所株式会社 インターネットホームページのクリームシャンプー等の 商品広告①「通常価格 8,000 円」を打ち消し「毎月お届け定 期コース期間限定特別価格 1,980 円」の表示②定期コースに つき、「1 回目からのご解約も承ります」との表示 ③定期コースにつき「2 回目以降も 1 箱 3,980 円でお届けし ます」の表示が景表法 5 条 2 号有利誤認表示に該当する。 ④解約方法が一般消費者にとって分かりづらいことが、特商 法 11 条 4 号、特商法施規則 9 条 3 号に反する。⑤メールで の解約時に身分証の提示が必要とされることが、消契法 8 条 の 2 に該当すると思え、6/10 申入書を送付した。7/30 メール 回答があり、①定期コースを選ばない客は、単品購入 8,800 円を選んでいる。④定期コースの解除方法は、電話・メール で OK とする。⑤解約時に身分証が必要な県は、8/2 より身分 証の提示は不要とする。との内容だった。当方から 11/17「申 入書 (2)」で解約電話がつながり難い点の改善と有利誤認表 示についてさらに改善を求めた。  12/16 回答書で電話受付オペレーターの増員が報告された が、8,000 円通常価格購入者が 3093 名にあり、優良誤認表示 ではないと反論を受けた。3/10「申入書 (3)」にて、実際には</p>	<p>2021/6/10, ~7/30, 11/17, 12/16 2022/3/10 継続中</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10 名 オブザーバ ー7名 事務局 2名</p>	<p>不特定多数</p>	

<p>定期購入なのに、定期購入ではないと誤認させる表示が特商法 12 条違反である旨改善を求めた。継続中。</p>					
<p>⑱ ゆーの株式会社 MVNO サービス事業者。ノーモバイルサービス規約の全部免責条項が消契法 8 条 1 項 1 号に違反する。他、特商法 18 条、19 条に抵触する内容があり、改善を求めて 7/15 に申入書を送付した。 8/12 回答書にてノーモバイル利用規約の改正内容、改正後規約を確認し、9/17 終了連絡文を送付し、対応終了とした。</p>	<p>7/15, 8/12, 9/17 対応終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10 名 オブザーバー 7 名 事務局 2 名</p>	<p>不特定多数</p>	
<p>⑲ 配置薬訪問販売事業者。県内 K株式会社 高齢者宅に置き薬や石鹸等の商品を、消費者が断っているにもかかわらず強引において帰り、代金を請求するとの情報提供があった。県内で 17 件の相談事例が確認できた。特商法 6 条 3 項に違反し、消契法 4 条 3 項 7 号、8 号に関する行為を誘発すると考え、商品販売勧誘行為の差止めを求めて、2022/1/12 申入書を送付した。 1/17 回答書が届き、「再訪問の禁止、顧客の直筆サイン、翌日電話で納得度低い商品の引き上げ」など改善の約束を得たので。3/10 法令順守運営を要請し、一旦終了の連絡文を送付した。</p>	<p>2022/1/12、1/17、 3/10 一旦終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10 名 オブザーバー 7 名 事務局 2 名</p>	<p>不特定多数</p>	

<p>⑳ 株式会社グリーンハウス</p> <p>オンライン通話使用ツール「リング型LEDライト8インチ」の取扱説明書に全部免責条項があり、消費者契約法8条違反に該当すると考え、改善を求める申入書を2022/1/12に送付した。</p> <p>事業者から1/26付回答書が届き、①WEBサイトの表示訂正 ②以降新規生産品の表示内容の変更 ③再発防止の為の業務運用・管理体制の改善を約束する内容だった。3/10新パッケージで改善を確認し次第交渉を終了する旨の連絡文を送った。3/22修正後製品パッケージの送付があり、改善確認をおこない、交渉終了とした。</p>	<p>2022/1/12、1/26、3/10、3/22 交渉終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局 2名</p>	<p>不特定多数</p>
<p>㉑ 3PAC株式会社</p> <p>痩身サプリメント インターネット販売事業者。「初回限定キャンペーン OFF 実施中!トクトクモニターコース単品価格:6,458円」の表記の下に「送料無料540円(税込)」表記が上記単品価格より大きな文字で記載。初回発送日から6日目に2回目として4か月分16袋が届き、以降は一袋当たり2,678円(税込)で2回目の受け取りで合計43,394円のコースであることは小さい文字の表記で、下までスクロールしないとわからない表示で景表法5条2号の有利誤認表示にあたる。表示の停止を求め、6/8申入書を送付した。</p> <p>しかしながら回答がなく、販売サイトが確認できなくなったため、2022/1/12 申入れ活動を一旦終了する旨の「ご連</p>	<p>2021/6/8、2022/1/12 一旦終了。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局 2名</p>	<p>不特定多数</p>

<p>絡」を送付し、交渉終了とした。</p>					
<p>② ADW株式会社(屋号KADODE) 不用品回収及び粗大ごみ処分請負事業者。ウェブサイトに「お得な定額パック」「追加料金なし」と明記があるも、作業開始後又は作業終了後に高額料金の請求がある、見積もり後にキャンセル申し出の際に高額のカンセル料の請求が行われることが判明した(情報提供及びPI0-net 情報)。景表法5条2号違反、消契法4条3項7号に該当、特商法6条3項違反と考え、2022/3/30に申入書を送付した。継続中。</p>	<p>2022/3/30 継続中。</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局 2名</p>	<p>不特定多数</p>	
<p>③鳥取瓦斯事業産業株式会社 LP ガス供給事業者。中途解約のカンセル料について消費者契約法9条1号に該当する可能性について情報提供があり、2021/8/5「書面開示のお願い」を送付した。8/26事業者より「連絡書」が届き利用申込書等の書面開示を受けた。継続検討中。</p>	<p>8/5、8/26</p>	<p>事務所</p>	<p>検討委員 10名 オブザーバー7名 事務局 2名</p>	<p>不特定多数</p>	

# 活動計算書

[税込] (単位: 円)

特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま

自 2021年 4月 1日 至 2022年 3月 31日

<b>【経常収益】</b>		
<b>【受取会費】</b>		
正会員受取会費	1,300,000	
賛助会員受取会費	21,000	1,321,000
<b>【受取寄付金】</b>		
受取寄付金		314,325
<b>【受取助成金等】</b>		
受取助成金		286,221
<b>【事業収益】</b>		
受託事業収益		5,963,427
<b>【その他収益】</b>		
受取利息	49	
雑収益	30,000	30,049
経常収益計		7,915,022
<b>【経常費用】</b>		
<b>【事業費】</b>		
<b>(人件費)</b>		
給料 手当(事業)	3,820,041	
通勤費(事業)	118,360	
人件費計	3,938,401	
<b>(その他経費)</b>		
業務委託費	355,597	
諸謝金	853,654	
印刷製本費(事業)	462,414	
会議費(事業)	12,560	
旅費交通費(事業)	156,035	
通信運搬費(事業)	127,864	
消耗品費(事業)	13,841	
新聞図書費(事業)	34,415	
租税公課(事業)	28,800	
支払手数料(事業)	6,257	
その他経費計	2,051,437	
事業費計		5,989,838
<b>【管理費】</b>		
<b>(人件費)</b>		
給料 手当	46,500	
法定福利費	570,763	
人件費計	617,263	
<b>(その他経費)</b>		
印刷製本費	34,570	
会議費	57,600	
旅費交通費	760	
通信運搬費	106,705	
消耗品費	6,446	
地代家賃	297,000	
諸謝金	71,822	
諸会費	3,000	
租税公課	450	
支払手数料	2,205	
その他経費計	580,558	
管理費計		1,197,821
経常費用計		7,187,659
当期経常増減額		727,363
<b>【経常外収益】</b>		
経常外収益計		0
<b>【経常外費用】</b>		
経常外費用計		0
税引前当期正味財産増減額		727,363
法人税、住民税及び事業税		71,000
当期正味財産増減額		656,363
前期繰越正味財産額		6,223,423
次期繰越正味財産額		6,879,786

# 貸借対照表

特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま  
全事業所

[税込] (単位: 円)  
2022年 3月31日 現在

## 《資産の部》

### 【流動資産】

(現金・預金)

現金 84,505

普通預金 2,926,506

現金・預金計 3,011,011

(売上債権)

未収金 4,463,427

売上債権計 4,463,427

(その他流動資産)

仮払金 12,000

その他流動資産計 12,000

流動資産合計 7,486,438

資産の部 合計 7,486,438

## 《負債の部》

### 【流動負債】

未払金 149,089

前受金 361,298

預り金 25,265

未払法人税等 71,000

流動負債計 606,652

負債の部 合計 606,652

## 《正味財産の部》

### 【正味財産】

前期繰越正味財産額 6,223,423

当期正味財産増減額 656,363

正味財産計 6,879,786

正味財産の部 合計 6,879,786

負債・正味財産合計 7,486,438

財務諸表の注記

特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま

2022年 3月31日 現在

【重要な会計方針】

財務諸表の作成は、NPO法人会計基準（2010年7月20日 2017年12月12日最終改正 NPO法人会計基準協議会）によっています。

【消費税等の会計処理】

消費税等の会計処理は、税込方式によっています。

【事業費の内訳】

事業費の区分は以下の通りです。

全事業合計 科目	不特定多数の消費者の利益を図るための活動に係る業務					差止請求関係業務	[税込] (単位:円)
	調査・研究・教育・支援事業	提言事業	啓発事業	広報・出版・情報提供	ネットワーク事業	差止是正事業	合計
(人件費)							
給料 手当(事業)	0	0	3,401,541	0	0	418,500	3,820,041
通 勤 費(事業)	0	0	118,360	0	0	0	118,360
人件費計	0	0	3,519,901	0	0	418,500	3,938,401
(その他経費)							
業務委託費	147,000	0	113,575	0	0	95,022	355,597
諸 謝 金	33,000	0	818,654	0	2,000	0	853,654
印刷製本費(事業)	0	0	422,662	12,800	0	26,952	462,414
会 議 費(事業)	0	0	9,260	0	0	3,300	12,560
旅費交通費(事業)	4,265	0	117,020	2,000	0	32,750	156,035
通信運搬費(事業)	0	0	56,153	44,153	0	27,558	127,864
消耗品 費(事業)	0	0	11,841	0	2,000	0	13,841
新聞図書費(事業)	0	0	34,415	0	0	0	34,415
租税 公課(事業)	0	0	2,800	0	0	26,000	28,800
支払手数料(事業)	165	0	3,635	0	317	2,140	6,257
その他経費計	184,430	0	1,590,015	58,953	4,317	213,722	2,051,437
合計	184,430	0	5,109,916	58,953	4,317	632,222	5,989,838

【使途等が制約された寄付等の内訳】

[税込] (単位:円)

内容	期首残高	当期増加額	当期減少額	期末残高	備考
スマイル基金 インシップ	300,000	0	95,462	204,538	ノコギリヤシエキス論文翻訳費用
スマイル基金 GRACE	0	200,000	43,240	156,760	訴訟民等手納金、印紙代、郵送料他
福武教育文化財団助成金	147,519	0	147,519	0	成年年齢引下げ消費者被害防止活動
合計	447,519	200,000	286,221	361,298	

【その他特定非営利活動法人の資産、負債及び正味財産の状態並びに正味財産の増減の状況を明らかにするために必要な事項】  
消費者契約法29条2項3号に記載された、前2号に掲げる業務以外の業務の発生はありません。



# 財 産 目 録

特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま  
全事業所

[税込] (単位：円)  
2022年 3月31日 現在

## 《資産の部》

### 【流動資産】

(現金・預金)

現 金	84,505
本体现金	(84,505)
普通 預金	2,926,506
ゆうちょ銀行	(2,926,506)
現金・預金 計	<u>3,011,011</u>

(売上債権)

未 収 金	<u>4,463,427</u>
売上債権 計	4,463,427

(その他流動資産)

仮 払 金	<u>12,000</u>
その他流動資産 計	<u>12,000</u>

流動資産合計

7,486,438

資産の部 合計

7,486,438

## 《負債の部》

### 【流動負債】

未 払 金	149,089
前 受 金	361,298
預 り 金	25,265
講師料源泉	(1,693)
人件費源泉	(23,572)
未払法人税等	<u>71,000</u>

流動負債 計

606,652

負債の部 合計

606,652

正味財産

6,879,786

## 前事業年度の年間役員名簿

(令和3年4月1日から令和4年3月31日)

特定非営利活動法人消費者ネットおかやま

No.	役職名	氏名	住所又は居所	就任期間	報酬を受けた期間
1	理事長	河田 英正		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
2	副理事長	大山 知康		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
3	同	吉岡 伸一		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
4	事務局長	大賀 宗夫		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
5	理事	赤澤 佳世子		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
6	同	赤澤 輝彦		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
7	同	安藤 英明		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
8	同	久戸瀬 圭典		3年6月5日 ～4年3月31日	報酬無し
9	同	平田 真也		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
10	同	萩原 美江		3年6月5日 ～4年3月31日	報酬無し

No.	役職名	氏名	住所又は居所	就任期間	報酬を受けた期間
11	同	水島 敏裕		3年6月5日 ～4年3月31日	報酬無し
12	同	三吉 孝美		3年6月5日 ～4年3月31日	報酬無し
13	同	三好 英宏		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
14	監事	小田 敬美		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
15	同	堅田 裕之		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
16	同	上甲 啓一		3年4月1日 ～4年3月31日	報酬無し
17	理事	佐藤 順一		3年4月1日 ～3年6月5日	報酬無し
18	理事	佐野 廣子		3年4月1日 ～3年6月5日	報酬無し
19	理事	前田 俊英		3年4月1日 ～3年6月5日	報酬無し
20	理事	宮本 紀子		3年4月1日 ～3年6月5日	報酬無し