

適格消費者団体活動レポート

なら消費者ねっとのご紹介

梶月 宏彰 Satsuki Hiroaki 特定非営利活動法人なら消費者ねっと 副理事長、弁護士

特定非営利活動法人なら消費者ねっと

消費者被害がなく安心して暮らせるまちづくりをめざし、2013年に発足。2015年に特定非営利活動法人となり、2024年2月に適格消費者団体に認定されました。

発足から適格消費者団体の認定まで

なら消費者ねっとは、2013年2月に任意団体として発足し、「事案検討部会」としての活動がスタートしました。

2015年9月に、特定非営利活動法人となり、以降、奈良県から消費者利益擁護支援事業等の委託を積極的に受けることになりました。奈良県と連携して、受託事業を継続的に行っていることも、当団体の特色と言えます。

2020年10月に、適格認定に向けた準備チームを設立し、県の消費者行政との連携もさらに深めました。

2021年6月に、「令和3年度消費者支援功労者表彰」で内閣府特命担当大臣表彰を受賞しました。

2022年3月に、「事案検討部会」を「検討委員会」に再編し、体制を強化(消費生活相談員8名、弁護士9名、ほか1名、合計18名)しました。

認定に向けて消費者庁との協議がなされ、奈良市内に独立した事務所を開設し、事務局体制も4名となり、2024年2月6日付で、晴れて適格消費者団体として認定を受けました。

2024年6月8日には、「適格消費者団体認定記念シンポジウム」を開催し、適格消費者団体消費者支援機構関西(KC's)の差止請求検討委員会

委員長の松尾善紀弁護士を講師にお招きし、基調講演とパネルディスカッションを行いました。これから始まる「差止活動の実際」について詳しく知る機会とあって、参加者の関心も高く、会場70席がほぼ満席となりました。

活動の概要

現在、月に1回のペースで検討委員会が開催され、弁護士・消費生活相談員のみならず、一般消費者の委員も積極的に参加し、活発な事案検討・申入れ活動等を行っています。

また、上記の通り、任意団体としての発足から適格消費者団体認定まで10年以上の歳月があり、法律の専門家のみならず一般の消費者・事業者も活動に加わっており、行政と連携して、セミナーや啓発活動も実施しています。

受託事業・啓発活動について

直近の活動を紹介します。

2025年1月22日に、奈良県から委託を受けて、奈良県内の事業者を対象に、弁護士委員3名が、消費者関連法のルールに関し、セミナー講義を行いました。セミナーには23事業者・団体のほか、消費生活相談員、行政関係者合わせて30名余りが参加し、大変意義のある活動となりました。

2025年12月6日に開催された文部科学省主催の「消費者教育フェスタin奈良」では、当団体の理事である奈良女子大学大塚浩教授を中心に実行委員会を設置し、パネリストとして当団代理理事長の北條正崇弁護士が登壇し、会員である奈良女子大学BEACSの学生が運営と企画に積極的に関わりました。

写真 令和6年度奈良県事業者対象消費者関連法セミナーの様子



申入れ活動

最近の申入れ活動について、大きな成功があった事案を紹介します。

バス事業者が高齢者向けに販売しているバスカード(通常の大人運賃が半額になる優待カード。カード購入料金として3か月券は5,500円、6か月券は8,500円が必要で、バス乗車のためには別途現金をチャージする必要がある)について、広告では「半額でご乗車出来ます！」と大きなフォントで表示して強調しているため(いわゆる「強調表示」)、消費者がカードの利用条件や注意事項の記載をしっかりと読まずに、かなりお得なサービスであると誤認して購入してしまい、たとえ運賃が半額であっても、カード購入料金の負担を考慮すれば、乗車回数によっては、結局は損をしてしまうおそれがある事案に対応することになりました。

広告の「半額でご乗車出来ます！」という文字がかなり大きなフォントで表示され強調されており、これに対して、十分な打消し表示がされていないため、消費者が著しく有利なサービスであると誤認するおそれがあり、景品表示法5条2号(有利誤認表示の禁止)に違反するおそれがあることから、改善を申し入れました。

また、あくまでも「通常運賃の半額」でバスに乗車できるサービスであるにもかかわらず、広告には単に「半額でご乗車出来ます！」としか記載されておらず、何に対して半額となるのか

明確に記載されていないことも問題でした。

これに対して、事業者は「半額でご乗車出来ます！」とかなり大きなフォントで強調されていた表示について、「路線バス運賃が半額になります。」と半額の対象が路線バス運賃であることを明示し、強調の程度も穏やかにする改善をしました。

また、「路線バス運賃が半額になります。」との表示のすぐ下には「ご注意」として「ご利用の区間や頻度によって、割引額が購入金額を下回ることがあります」「ご購入にあたっては中面をよくご確認ください。」などの注意事項を記載する内容に修正されました。

以上のように、一般消費者が誤認や混同するおそれが減少する内容に改善されたため、協議を終了しました。

今後の課題について

念願の適格消費者団体となりましたが、差止請求訴訟案件はまだありません。適格消費者団体の真価が発揮できるような訴訟が提起できるよう、情報収集・事案分析・事業者への申入れを続けていきたいと考えます。

もっとも、検討委員会では今も多くの事案を扱っており、参加メンバーが熱心かつ柔軟な申入れ活動をしているおかげで、積極的に改善へ向けて理解を示す事業者が多いため、訴訟には至っていないと考えられます。

なら消費者ねっとは、適格消費者団体になった後も、弁護士のみならず、消費生活相談員、一般消費者、学生が積極的に活動に参加して、自由闊達に議論し、様々な事業受託・啓発活動も行っていることが特色であり、強みにもなっています。

これからも、なら消費者ねっとは、奈良県の消費者トラブルの未然防止・拡大防止及び被害回復を図る活動に邁進してまいりますので、皆様におかれましては、当団体の活動にご理解・ご支援を頂きますようよろしくお願いいたします。