

全力疾走で得た貴重な経験

理事
番井 菊世(司法書士)

平成19年、札幌司法書士会の役員からの電話を受け、適格消費者団体の設立準備会への参加の話をいただいてからホクネットの活動に携わり、10年が経過しました。

ほぼ手弁当でボランティアの要素が強いですが、活動を通じた知識や経験は、他では得られない貴重なものであり、そこで知り合った方々との繋がりも掛けがえのないものとなりました。

昨年、適格消費者団体の新たな役割として集团的消費者被害回復訴訟制度が始まり、全国的な活動も広がってきました。ホクネットも設立からの10年を全力疾走してきましたが、皆様のさまざまな形での支援のもと、活発な活動を継続し、次の10年もより良いものにしていきたいところです。



事務局長
大嶋 明子

つながりを大切に一步步



ホクネットとの関わりの初めは、私が北海道生活協同組合連合会のくらしの相談室にいたときでした。当時の専務理事から、差止請求権を持つ団体を道内に立ち上げたいので手伝ってほしいかと声がかかり、言われるまま大学関係者、弁護士会、司法書士会に団体設立の協力要請に歩きました。

設立当時の事務所は何もなく、わずかな事務用品と中古のパソコンがあるのみでした。そこから、不用品の再利用などで徐々に事務所を整備し、今では書類などの置き場所に苦慮するほど物が増え、10年の年月を感じるところです。

ホクネットは平成22年2月に適格消費者団体の認定を受け、本年で7年目となり、一つの節目を迎えています。課題は山積みですが、人とのつながりを大切に、一步步目的に近づくよう進んでいきたいと思えます。

編集後記

11月から主に広報系の手伝いに事務局に顔を出しています。短い期間ながら、手弁当の役員、一人何役もこなす事務局の働きぶりに接し頭が下がります。多少なりとも事務局の負担軽減につながるならば幸いです。

ホクネットは、10年前の平成19年(2007年)12月22日に産声を上げました。3年後には全国8番

目、道内では今も唯一の適格消費者団体に認定されています。さまざまな悪知恵がはびこるこの時代、消費者被害の抑制に果たした役割は大きいと言えるでしょう。

本号は、10年の歩みを概括的に振り返りました。詳細は、昨年9月に発行したニュースレター50号を合わせて参照ください。(武野)



内閣総理大臣認定適格消費者団体
認定特定非営利活動法人
消費者支援ネット北海道
〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろビル4F

ホームページ: <http://www.e-hocnet.info/>
MAIL: info_hokkaido@hocnet1222.jp
Facebook: [hocnet1222](https://www.facebook.com/hocnet1222) Twitter: [hocnet20162](https://twitter.com/hocnet20162)

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

ホクネット

十周年
特別号

ホクネット通信

消費者支援ネット北海道 10周年

被害の防止と回復に尽力

消費者支援ネット北海道(愛称・ホクネット)が平成19年(2007年)に誕生し、12月で10年となります。消費者団体、学識者、法律専門家らの連携で始まった活動は、同22年には全国8番目、道内唯一の適格消費者団体に認定されました。消費者被害の未然防止・拡大防止に向け、事業者への差止請求訴訟も3件を数えます。寄稿と出来事で10年の歩みを振り返ります。



支え手の奉仕の心に感謝

初代理事長

瀬川 信久(早稲田大学大学院教授)

設立から3年半、ホクネットの最初の時期に関与させていただいた。設立準備会が1年以上かけてつくってくださった基礎の上に、理事長として取り組んだのは、検討委員会の活動を軌道に乗せて、不当勧誘、不当条項に対する申し入れ活動を恒常化することであった。そのために、皆さんと消費者被害の情報収集のネットワークを構築し、並行して定款を作成したり、差止めとそれ以外の業務規定、運営規則を整備したりした。

これらは同時に、適格消費者団体の認定を受けるための体制整備であった。この結果として、2年3カ月後の2010年2月25日に認定を受けることができた。日本消費者機構、消費者支援機構関西が2007年8月に認定を受けた時から2年半後、8番目の適格消費者団体であった。

個人的には製造物責任法や消費者契約法を勉強し、北海道消費生活審議会委員を務めたことがあったが、消費者運動は知らなかった。理事長の仕事をしていて少し驚き、また有り難かったのは、お金も時間もない中で、多方面の方々が献身的に協力してくださったことであった。各検討グループの地道な活動、土曜日に交替での消費者相談、手弁当での学習会開催、消費者庁への資料作成を含む多岐にわたる事務局の業務、理事会・総会の準備等々である。確かにホクネットの「地の利、人の和」がその活動の基盤にあった。しかし、それだけでは乗り切れなかったと思う。

適格消費者団体はNPO法人であり、NPO法人はボランティア団体だという。そして、ボランティアとは、自発的・自主的な無償の奉仕活動だと説明される。しかし、ホクネットの活動に関わって、単なる関心だけのボランティア活動ではないところが大きいように思った。皆さんの持続的な関与と協力の源には、「社会全体への奉仕」の気持ちがあるのでないか。北海道の消費生活のあり方の大きな部分を背負うパブリック・サーバントの精神である。

社会学者によると、日本のボランティア活動は今世紀に入る頃に大きく変わったそうである。消費者問題の領域でその動きを担ってくださった皆さんの御苦勞に、心から感謝申し上げます。

定款・組織を 準備会で検討

2代理事長・現顧問
向田 直範（弁護士・
北海学園大学名誉教授）



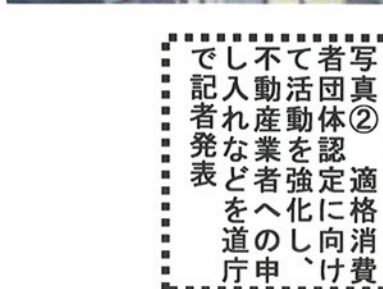
ホクネットと関わりを持つきっかけは、初代理事長となる瀬川先生（当時北大教授）からの協力依頼です。設立準備会の座長となり、半年間、定款・組織体制の検討を行いました。平成19年12月22日の設立総会を迎え、無事に発足の運びとなりました。翌年、NPO法人格を取得し平成22年に適格消費者団体の認定を得て、名実ともに北海道を代表する組織となりました。

私はその後、勤務する大学の関係でいったんホクネットから離れましたが、再び関わり合いを持つようになり、平成22年に副理事長、翌年には理事長に就任し5年間務めました。懸案は組織体制と財政でした。前者は、道尻弁護士が専務理事になってかなり改善されましたが、後者は道半ばです。

私は大学を退職後、弁護士となり、理事から離れましたが、顧問および検討委員としてホクネットとの関わりは続いています。



写真① 1年余の準備を経て開催された設立総会



写真② 適格消費者団体の認定を強化し、消費者向け活動の活性化を図るため、認定事業者の発表など、消費者支援活動の充実を図る



写真③ テレビ取材も入った報道ダイアル「何でも110番」

10年のあゆみ

平成19年
(2007年)

- 10月 準備会発足。委員8人、座長に向田直範北海学園大学教授
- 12月 消費者支援ネット北海道を設立＝写真①
- 20年3月 重点活動として①消費者被害の実態調査・研究②啓発事業③消費者施策の研究・提言の3グループを設置
- 5月 第1回公開セミナー開催。テーマは「割賦販売法・特定商取引法とその活用」
- 21年9月 不動産業者への申し入れとクレジット枠換金化商法について道庁で記者発表＝写真②
- 10月 通報ダイアル「何でも110番」開催。相談員と法律専門家がペアを組む。テーマの絞り込みや広報のあり方に課題＝写真③
- 12月 適格消費者団体の認定申請
- 22年2月 消費者庁から適格消費者団体の認定。全国8番目で道内初
- 4月 認定記念シンポジウム開催
- 9月 第9回適格消費者団体連絡協議会を札幌で初開催。全国の認定9団体が参加
- 23年1月 中古車買い取りの株式会社バイアップ（本社・札幌）に対し初の差止請求訴訟。原告請求をすべて認めたことで2月に訴訟を終結
- 3月 除雪・排雪サービス契約をめぐるトラブル110番を実施。4時間で32件、過去5回で最高を記録
- 6月 通常総会で瀬川信久理事長が退任し第2代理事長に向田直範氏就任
- 10月 国税庁が認定特定非営利活動法人（認定NPO法人）を認定。寄付金に対し所得税・住民税の優遇適用へ

- 24年7月 財政基盤強化検討チーム発足。併せて地方活動強化のため活性化補助金を申請へ
- 25年3月 消費者庁主催の消費者団体訴訟制度シンポジウム開催。中古車売買のトラブルを寸劇で披露＝写真④
- 12月 差止請求訴訟の第2号として結婚式場経営のテイクアンドグブ・ニーズ（本社・札幌）を提訴。原告主張に基づき規約改定がなされ、平成28年8月に提訴取り下げ
- 26年6月 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＝写真⑤
- 同月 集团的消費者被害回復制度成立記念シンポジウムを北大で開催
- 27年7月 道消費者協会、道生活協同組合連合会と構成するLPガス問題を考える会が学習会。実態調査で①基本料金は1600円台から4100円台の引き②従量料金で3倍の引き③料金の説明書類不提示31.6%などまとめ、報道発表も行う
- 12月 地方消費者グループ・フォーラム in 北海道（6回目）を運営委託事業者として初開催。青森県を含む道内外117人が参加
- 28年6月 通常総会で向田直範理事長が退任し第3代理事長に町村泰貴氏が就任
- 29年8月 不動産会社のキタコー株式会社（本社・札幌）に対し、建物賃貸借契約条項の差止請求訴訟。提訴は3件目
- 9月 7年ぶりに適格消費者団体連絡協議会を札幌で開催。全国の認定16団体と認定を目指す15団体が参加
- 12月 消費者庁、文科省と共催で消費者教育推進フォーラム in 北海道を開催。テーマは「消費者が主役の社会を目指して」＝写真⑥



専務理事
道尻 豊（弁護士）

十年で培った ネットワーク

1年間における消費者被害・トラブルの金額は合計約5兆円と推計される一方、消費生活センターや弁護士、司法書士などに相談した人の割合は10%にも達しません。大多数がそのままになっており、近年、消費者被害・トラブルが大幅に増えている高齢者の場合はなおさらです。消費者被害を未然に防ぐこと、被害回復を容易にすることが重要です。

この点、北海道では、消費者被害情報の共有や高齢者等の見守りなどを目的とする「消費者被害防止ネットワーク」が64市町村で設立されるなど、地域の連携が進んでおり、全国的にも注目されています。

道内唯一の適格消費者団体として、事業者の不当条項や不当勧誘の是正に取り組むとともに、消費者被害の集团的回復手続きを担う「特定適格消費者団体」を目指しているホクネットの活動も、そうした連携の一つにほかなりません。この10年間で培った自治体や消費者団体等の皆様とのネットワークをさらに発展させ、消費者被害の防止や回復の役割を果たすべく、一層のご支援を賜りたいと思います。



写真④ 中古車買い取りトラブルを寸劇にして消費者団体訴訟制度の意義を伝える



写真⑤ 消費者支援功労者表彰を受けた道尻専務理事（右）と、阿南久消費者庁長官（中央）＝肩書きは当時、町村理事＝同



写真⑥ 消費者教育推進フォーラム in 北海道での意見交換

