

ヤフーへの申入れ条項と回答

申入れの対象条項	ヤフーの回答
当該サービス提供目的を超えて利用した場合、行為を差し止める権利、それらの行為によって、利益相当額の請求額を請求する権利を有する	利益相当額が請求できるとすることで、ユーザーが悪用することを禁止する牽制的な意味合いの規程である。より具体的な規定にすることは、弊社が悪質な行為に迅速かつ厳格に対処できず消費者被害を拡大するおそれがある
客の行為が原因で生じたクレームなどに関連し費用が発生した場合、賠償金の支払いを負担	お客様の責めに帰すべき行為に基づいて発生した費用・賠償金等について、債務不履行等の通常損害・特別損害に含まれるものであって、義務を加重するものではない
あらかじめ通知することなく、投稿などの削除、サービスの利用停止、ID削除などの措置	あらかじめ通知をせずに弊社の判断で削除措置を取ることには信義則に反して、一方的に害するものではない。各削除事由の判断については、合理的な根拠に基づいて判断している。他のお客様に対して被害が発生することを可及的に防止するため、一定程度裁量を持たざるをえない

# 「規約違反」理由に口座凍結

## ヤフーウォレット申入れ

インターネット上で「ウォレット(財布)」という言葉をよく聞きます。電子決済に便利ですが、本レター60号で報じたように利用者への不利益が発生しています。ホクネットは、通報を受けてヤフーと協議し3月に申入書を送付しましたが、ゼロ回答に近いものでした。

通報は、ヤフーウォレットの利用者からで、規約に違反したという理由で突然利用停止になり、口座の残高が凍結されました。メールで何度問い合わせしても定型文の回答しか返ってこないということでした。

通報を受け、昨年1月24日付で、サービスの利用再開等を求める手続について質問書を送付

しました。しかし、ヤフーは「不正利用が疑われる場合の利用再開の取り決めを周知することはない」との回答書を送ってきました。

ホクネットは規約の再検討を周到に行い、3月29日付で申入書を送付しました。ヤフーからの回答を踏まえ、さらに検討を進めていきます。

**会員加入と寄付ご協力のおねがい**

活動の一層の充実のために、会員加入および寄付金のご協力をお願いしております。ホクネットへの寄付金は税額控除の対象となります。

**寄付金合計額**

ご協力ありがとうございます

**82,000円**

H31.4.1~R1.5.31  
前年同期比 **6,000円増**

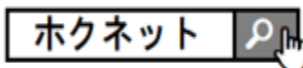
ウオレットでも掲載した電子決済の普及が、消費者の生活に大きな影響を与えている。特に、高齢者や障害者への利用が難しいという声も聞かれます。また、不正利用のリスクも懸念されています。このような状況下で、消費者の権利を守るためには、事業者と消費者の間で信頼関係を築くことが重要です。本誌では、消費者の声を代弁し、事業者に対して適切な対応を促す役割を果たしていきます。

編集後記

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**

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

〒060-0004  
札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろビル4F TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887



# ホクネット通信

- 1 ページ... ホクネット通常総会 決算・予算・理事補充など議案7件承認
- 2 ページ... ホクネット決算 寄付は過去最高の372万円
- 3 ページ... 改正民法を分かりやすく ポイント解説集作成 松久理事長講演
- 4 ページ... ウォレット・トラブルでヤフーに申入れ

## ホクネット通常総会

# 「多額の特別寄付に感謝」

## 決算・予算・理事補充など承認

消費者支援ネット北海道(ホクネット)は5月25日、本年度の通常総会を札幌市内のかでる2・7で開催しました。特定適格諸費者団体の認定申請に向けた財務強化策として展開した特別寄附活動に対し、松久理事長は「昨年12月から募ったところ多くの個人・団体から寄付金をいただきました。多くの期待を背負っていることに身が引き締まる思いです」と感謝を述べました。決算、予算、役員選任を含む議案7件は、いずれも原案通りに承認されました。

総会は、正会員185人中、出席144人(うち委任状15人、書面議決99人)であり、成立が確認されました。

議事に先立ち、岡村和美消費者庁長官の「ますますの発展と活躍を祈念する」とのメッセージが披露されました。続いて堀本厚北海道環境生活部くらし安全局長の「不当な事業者に対し、消費者に代わって被害の回復を求めることができる、特定適格消費者団体の認定申請に向け、道として可能な限り協力したい」という心強い言葉が披露されました。

議長に谷地和憲弁護士、議事録署名人に吉尾晴子氏、佐藤美春氏を選出し議事に入りました。

議案は、第1号~3号まで道尻豊専務理事が提案説明し、会計監査報告は鈴木賢治監事が行い、いずれも満場一致で承認されました。第4号議案の事業計画では、特定適格消費者団体の認定申請に向けた準備について提案説明があり、第5号議案では2019年の事業予算(案)及び第6号議案の定款の一部改正(案)の提案があり、いずれも満場一致で承認されました。第7号議案では、橋長真紀子理事の辞任届が出されていることから、本年度は理事改選の年度ではありませんが、体制強化のため2人の理事補充の提案があり、原琢磨氏と武野伸二氏を満場一致で承認しました。(大嶋明子ホクネット事務局長)



特別寄付に感謝の意を示した松久三四彦理事長(左)

## 2018年度ホクネット決算

# 寄付は過去最高 372万円

本年度のホクネット通常総会では決算、予算、理事補充などが承認されました。決算では、昨年末から取り組んだ特別寄付活動により、寄付総額が過去最高の372万円余りとなりました。予算では委託事業の増額を見込んでいます。

最大の課題である財政基盤の強化を図るため、昨年12月から特別寄付金を募りました。個人・団体合わせ129件、250万8千円が集まり、決算では寄付金が過去最高の372万4184円となりました。団体で特別寄付に協力いただいたのは、茶のしづく北海道弁護士、北海道生活協同組合連合会、北海道労働者福祉協議会、北海道消費者協会、上砂川消費者協会、(株)北の達人コーポレーション(本社：札幌)の6団体・企業です。ご協力ありがとうございました。

2018年度は、予定していた委託事業がなくなるなど財政的に大変苦しい年となり、大幅赤字もやむを得ない状況でした。しかし、皆さんの熱意で、目標としていた正味財産800万円を達成できました。その期待を背負い、北海道初の特定適格消費者団体の認定申請に向け、準備を進めていきます。

## 委託事業収入 700万円計上

予算は、別表を参照ください。主な特徴として①受取会費では団体正会員の減額②寄付金は変わらず③委託事業収入は消費者庁や北海道からの受託④委託事業の増加に伴う人件費の増加一などを見込んでいます。

## 理事に原、武野両氏

理事は、橋長真紀子氏(札幌学院大学准教授)の退任に伴い、2人が補充されました。原琢磨氏は弁護士(札幌弁護士会)で札幌学院大学講師、武野伸二氏は北海道新聞記者を経て元エフエム北海道常務取締役です。

2019年度 活動予算書(概要版) 単位：円

科目	2018年度予算	2019年度予算	差額	備考
<b>I 経常収益</b>				
1.受取会費	1,430,000	1,380,000	▲ 50,000	
2.受取寄付金	2,500,000	2,500,000	0	個人・団体からの寄付金
3.受取助成金等	7,472,120	7,900,000	427,880	委託事業収入(北海道、消費者庁、札幌市)
4.事業収益	150,000	10,000	▲ 140,000	原稿料他、本代
5.その他の収益	150,000	100,000	▲ 50,000	
経常収益計	11,702,120	11,890,000	187,880	
<b>II 経常費用</b>				
1.事業費				
(1)人件費	2,220,000	3,100,000	880,000	事務局人件費負担分、委託事業人件費
(2)その他の経費				
不当行為事例の把握・内容検討	10,000	10,000	0	簡易書留代
事例調査・分析費	580,000	600,000	20,000	事務所賃料、検討委員交通費他
旅費交通費	200,000	200,000	0	適格消費者団体協議会交通費他
委託・補助事業費用	6,217,357	5,156,000	▲ 1,061,357	委託事業等の関連費用
消費者問題セミナー開催費用	50,000	50,000	0	公開セミナー関連費用
差止訴訟に係る費用	1,000,000	1,000,000	0	差止訴訟費用
減価償却費	88,200	88,200	0	
その他経費計	8,145,557	7,104,200	▲ 1,041,357	
事業費計	10,365,557	10,204,200	▲ 161,357	
2.管理費				
(1)人件費	240,000	240,000	0	事務局人件費
(2)その他の経費				
旅費交通費	130,000	100,000	▲ 30,000	理事会交通費
支払手数料	15,000	15,000	0	振込手数料
会議費	200,000	100,000	▲ 100,000	総会、10周年経費
諸会費	32,000	32,000	0	消費者機構日本団体会員等
事務所費	70,000	70,000	0	事務所賃料
水道光熱費	100,000	150,000	50,000	電気・暖房料
事務用品費	155,000	230,000	75,000	事務消耗品・FAXカウンター代
通信費	150,000	240,000	90,000	電話代・ホームページサーバー代
リース代	18,000	20,000	2,000	コピー機リース代
租税公課	70,000	70,000	0	法人道税20,000円・市税50,000円
雑費	26,563	30,000	3,437	
業務委託費	130,000	388,800	258,800	会計事務所等への業務委託料
その他経費計	1,096,563	1,445,800	349,237	
管理費計	1,336,563	1,685,800	349,237	
経常費用計	11,702,120	11,890,000	187,880	
III 経常外収益	0	0	0	
IV 経常外費用	0	0	0	
前期繰越正味財産額	7,522,843	8,079,380	556,537	
次期繰越正味財産額	7,522,843	8,079,380	556,537	

# 改正民法分かりやすく

制定以来120年ぶりの大改正となる新民法が2020年に施行されます。改正は多岐にわたりますが、生活に関わる部分は多く、ホクネットは本年度、消費生活相談窓口向けに民法改正のポイントをもとめた冊子を作成します。今回の通常総会でも松久三四彦理事長が「民法改正により何がかわるのか?」と題して講演し、民法の歴史的背景を含めて解説しました。

## 道内の消費相談窓口向け ポイント解説集作成

ホクネットは昨年度、「消費生活相談窓口のための差止事例集」を発刊しており、本年度の「消費生活相談窓口のための民法改正のポイント」は、これに続くものです。消費者問題に関わりの深い部分を中心に、北海道の消費者行政の推進に寄与することを目的に作成します。

作成する主なポイントは、①消滅時効②保証③約款(定型約款)④意思表示⑤契約解除の要件⑥売主の瑕疵担保責任⑦原始的不能の場合の損害賠償規定⑧債務引受⑨相殺禁止⑩危険負担⑪賃貸借⑫請負⑬寄託一とし、それぞれ事例を紹介しながら分かりやすい内容にします。完成は2020年2月末の予定。道内の消費生活相談窓口に送付します。



## 明治の手本はフランス 時効制度が大きく変更

松久  
理事長



民法成立の歴史からの解説が好評だった松久理事長講演

松久理事長の講演は、関心が高く、定員を超える申し込みがありました。

民法が成立した歴史的背景から解き明かし、当初、日本はフランス民法を模範とし、パリ大学の教授を招聘したこと、フランス民法はナポレオンが成立に深くかかわったことから、一般の人も分かりやすい内容となっているが、対照的にドイツ民法は非常に緻密で難解一との解説は興味深いものでした。

民法改正のポイントは、いくつかの重点項目に絞り、特に時効制度が職業別短期消滅時効の撤廃など大きく変更になった点について説明がありました。