

楽天会員規約で申入れ

**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、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。

ホクネットは、インターネットサービス大手の楽天（本社・東京）に対し、ホームページ（HP）で公開している会員規約が、消費者契約法第8条または第10条に該当する不当条項であるとして2019年11月18日付で申入書を送付しました。それに対し、楽天から12月17日付で回答書を受領しました。申入れとの隔たりは大きく、協議を継続する予定です。

申入れと回答の概要は次の通り。詳しくはホクネットHPをご覧ください。

申入れ対象の会員規約	楽天の回答	抵触する条文
不正利用等により会員のアカウントを第三者が利用している場合も、それにより生じた損害に対する免責がある。	・当社が損害賠償を負わない場面について、その旨を確認するものであり、損害賠償を免責する規定ではない	消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号
直接的な取引相手となる場合を除き、取引の当事者にならず、一切の責任を負わない。	・ID、パスワード管理は契約当事者としての契約の履行、会員による登録情報の変更	同上 同法第10条
登録情報の変更がされなかったことで会員に生じた損害の一切の責任を負わない。	は会員の責任であるため、当社が責任を負わない旨を確認的に規定したものである。	同法第8条第1項第1号及び第3号

相談余話

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の広告で「シミに効果のある化粧品をお試し価格500円で」とあったので、スマホで申し込みました。すると4回購入が条件と分かり、総額3万6千円にもなります。その広告には「定期コースのため解約できない」との表示もあるという相談が寄せられました。

ネット通販の「罠」

ネットで申し込んだ場合は、特定商取引法の通信販売に該当し、クーリングオフ制度はありません。しかし、法律やガイドラインは分かりやすい表示を求めています。相談者には、定期購入とは分かりにくかったことを事業者に伝え、交渉するよう助言しました。

ここ数年、ネット通販での定期購入の相談が激増し、国民生活センターなども注意を呼びかけています。「おトク」「お試し」「モニター」などの甘い言葉の裏に「罠（わな）」が潜んでいます。文言に惑わされず、解約や返品などの表示をよく確認してから申し込みましょう。

編集後記

な協しくお1なるは「誉さまの防を刻がはン高最も1るぜ点実ハン振ル年ン人
ど力た素届号い勳情スなれし人をいな中秘デ揚中。第9のストはス風るスを風に世
にをい早けので章報ペこと事なれた々呼をいな中秘デ揚中。第9のストはス風るスを風に世
にごおといしニしと公インで▼もび早く報ルスした（世界統制により、戦
用心いし情報公開今年タ新のを限、が名とめ民ザは、こ
を。す。開年タ新のを限、が名とめ民ザは、こ
（武風邪ご

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 ほくろウビル 4F
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

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)

ホクネット

第65号 ホクネット通信

- 1 ページ... 着実な歩み重ねたい…松久三四彦理事長の年頭所感
- 2 ページ... 特定適格消費者団体認定へ再度の特別寄付
- 3 ページ... 申入れ以外の活動—最近3年の活動実績③
- 4 ページ... 楽天に会員規約で申入れ/相談余話「ネット通販の『罠』」

安心して生活できる社会にしていけるために

「着実な歩み重ねたい」

申入れ・差止請求・啓発活動…

消費者支援ネット北海道（ホクネット）理事長

松久 三四彦 = 北海学園大学教授・北海道大学名誉教授

明けましておめでとうございます。

昨年は、元号が令和となり、一つの節目の年となりましたが、消費者支援活動の忙しさは変わることなく、瞬く間に新年を迎えた感があります。

申入れ活動では、2017年提訴の賃貸借契約の条項の差止請求事件が和解となりました。入れ替わるように、レンタカー貸渡約款の不当条項の差止を求めて提訴し、8カ月弱で和解にこぎつけることができました。同種申入れをしている全国レンタカー協会等との協議にもよい影響を与えるものと期待しています。

このほかにも、着物レンタルの会員規約、スポーツクラブ入会規約に対する申入れ協議が規定の是正により終了となるなど、成果の多い1年でした。

また、啓発活動として、北海道内各地での消費者被害防止や消費生活に役立つ講座の開催、ニュースレター、フェイスブック等のSNSによる発信などにも力を入れてまいりました。消費生活相談窓口向けの平成29年改正民法の解説集も3月には完成しているでしょう。

さらに、昨年度に引き続き、「特定適格消費者団体」の認定申請に向けた準備をしてまいりましたが、誠に恐縮ながら、第2次の特別寄付をお願いすることとなりました。多くの浄財を賜り、心から感謝申し上げます。

これらの活動と成果は、ホクネットを支えてくださる事務局、検討委員、理事等の献身的なご貢献、そして会員の皆様方のご支援なくしては、何一つできるものではございません。

本年も、関係各位のご支援、ご協力を賜りながら、着実な歩みを重ねてまいりたいと存じます。



2015～19年度（単位円）
正味財産と寄付金の推移

	正味財産	増減	寄付金	増減
2015年度	5,460,929	396,317	1,889,237	△ 169,158
2016年度	5,252,319	△ 208,610	1,554,870	△ 334,367
2017年度	7,522,843	2,270,524	3,164,810	1,609,940
2018年度	8,079,380	556,537	3,724,184	559,374
2019年度	未定	---	1,679,244	△ 2,044,940

※年度は4～3月。
2019年度は12月15日現在

「特定」認定へなお財政強化

特別寄付を再度実施

ホクネットは、特定適格消費者団体の認定に向け、財政基盤の強化に取り組んできましたが、昨年10月に消費者庁と協議したところ、さらなる基礎財産の積み増しを示唆されました。このため2018年に続き、特別寄付への支援をお願いしています。「特定」認定の手続きは、20年5月以降の協議開始となる見込みです。

消費者庁との協議は5月以降に

認定に向けては、かねて財政基盤の強化が課題とされてきました。15年度末に540万円だった正味財産は17年度、18年度に各300万円を越す寄付があり、18年度末には800万円を超えました（上表参照）。

しかし、昨年10月28日に道尻豊専務理事、大嶋明子事務局長らが消費者庁に出向き、認定申請の事前相談をしたところ、一層の基礎財産の積み増しが必要となりました。この結果、当初目標とした19年度内の申請が、20年5月以降の協議開始にずれ込む見込みです。

松久三四彦理事長は「昨年中に認定申請をすべく、鋭意努力してきました。しかし消費者庁との協議で財政基盤の一層の充実が求められ、急きょ2回目の特別寄付をお願いすることになり、大変恐縮しています。進捗の遅れもお詫びします」と話しています。

19年度末の正味財産は、全国3番目の特定適格消費者団体に認定された埼玉消費者被害をなくす会（申請段階1200万円）に近づけることが目標です。引き続きみなさんの協力をお願いします。

申入れ以外にも調査や質問 改善求め要望も

ホクネットは、消費者契約法に基づく申入れ活動のほか、事業者へのアンケート調査や、質問書・要望書を出してきました。ただ消費者契約法の対象とならない案件は差止請求ができません。要望の域にとどまり、改善を実現し切れなかった面はあります。活動実績の最終回は、時間貸し駐車場やLPガス、マンションの町内会費問題などを紹介します。

駐車券紛失の高額請求・LP料金

時間貸し駐車場は、「駐車券を紛失したら高額料金を請求された」との苦情が増加していたことを受け、運営事業者7社にアンケート調査を実施しました。その結果、駐車券紛失時の料金は一律に高額で、理由として「故意の紛失を予防・けん制するため」との回答もあり、改善を要望しました。

LPガスは、①料金が②料金システムが不明確③料金内訳が不透明で、同一地域でも価格差が大きいといった指摘がありました。契約内容や手数料の明確化について質問し、改善を求める要望書を送付しました。

マンションの町内会費は、不動産管理会社が月額300円を徴収していましたが、マンションは戸数により支払う金額が決まっており、実際は1戸40円相当額しか支払われず、260円が過徴収となっていました。質問書を送付し、改善を求めました。

インターネット上の決済に使われるウォレット（財布）は、ヤフーに対し、利用規約において①サービスの利用再開の取り決め等が存在するか②サービスの利用停止措置に関する再審査手続等が存在するかなどについて質問書を送付。納得いく回答はなく、経過を見守っています。

名称（株式会社）	業種	争点	対応
新明和工業 スターツアメニティー タイムズ24 日本駐車場開発 日本パーキング パラカ 三井不動産リアルティ	時間貸し駐車場	「駐車券紛失時に高額な料金を請求された」など利用料金についての苦情	7社に対し、駐車券紛失時の対応についてアンケート調査を実施。うち4社から回答を得た。駐車券紛失時の料金は、一律に高額であり、理由は「駐車券を無くすことが不法行為」「故意による紛失を予防・けん制するため」という回答もあり、事業者側に都合の良い解釈がうかがわれ、改善を要望
エア・ウォーター	LPガス販売	①料金が②料金システムがよく分からない③料金内訳が不透明で同じ地域でも価格差が大きい	契約内容や手数料の明確化について質問し改善を求める要望書を送付したが、「参考にする」という回答で、改善への姿勢は見られなかった
キタコー	マンション管理	月額300円の町内会費を徴収するが、マンションは戸数で金額が決まり、当該物件は1戸40円が相当	1戸当たり260円の過徴収金が発生しており質問書を送付した。事業者は過徴収を認めたが、今後は管理費として徴収するという回答で、返金の意思はなかった
ヤフー	電子決済	電子決済サービスとして同社が提供するヤフーウォレットの利用規約が不透明	①サービスの利用再開の取り決め等が存在するか②サービスの利用停止措置に関する再審査手続等が存在するか、存在する場合、どのような方法で周知されているかについて質問書を送付。納得いく回答は得られず、改正民法への対応待ち

最近3年の活動実績③