

会員アンケート結果

広報紙がHPより読まれる

ホクネットの活動に対する会員の認識と評価を明らかにするためアンケート調査を行った。ウェブ上のフォームへの記入依頼と用紙配布により、2020年8月から4カ月間で合計84件の回答が得られた。全会員に対する回答率は26%となった。

回答者の性別では女性が4分の3を占めた。年代別では、50代が最も多く、次いで40代と60代以上が並ぶ。職業（属性）別では、コープさっぽろの組合員・職員が6割を占めた。創設にあたり、コープさっぽろの貢献が大きかったことを反映しているとみられる。

ホクネットの申し入れ活動に対する評価は「大いに満足」7.1%、「満足」64.3%を合計すると7割超が肯定的に評価していた。広報のうち、ニュースレターを「よく読む」31%に対し、ホームページを「よく見る」14.3%となり、紙媒体のニュースレターが、よく読まれていることがうかがわれる。

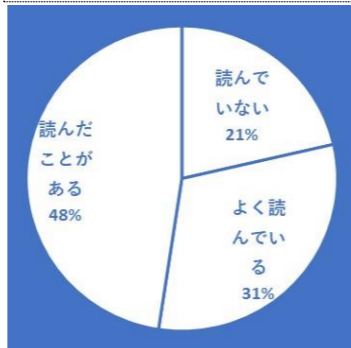
特定適格消費者団体の役割をよく知っている会員は、依然として少数派(33.3%)であるにもかかわらず、ホクネットがその認定を取得することについては肯定的な意見(77.3%)が強い。

ホクネットの講演会・研修会を「知っていた」は57%にとどまり、期待したほどの高さではなかった。だが、「有用だった」は81%あり、参加することで有用性は実感してもらえているようだ。

(町村泰貴・ホクネット理事・成城大学教授)

大嶋 明子事務局長・理事の話 昨年、初めての会員向けアンケートを実施し、会員の皆様から率直なご意見をいただき、あらためて今後の活動の在り方について深く考えるきっかけとなりました。特に広報面は大いに工夫の必要があると痛感したところです。わかりやすく、迅速にそして読んでもらえる広報、今後の目標とします。
→アンケートの詳細は、ホクネットのホームページにあります。

ニュースレターについて



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。



昨年、特別寄付金を集めた経緯で大幅減になりました

と法国でま訴民とす題な会ト法てのロら話た支目し円胸は護での月こととりたラ
めが各採しえの言ると社対を改いナなを相払にてモに、士視シのとを少。イン
て改地択たる分い方し会経図を正る送渦い何談う4いニ落簡小聴ン預がわな伝
ほ正かさ。新断まがて対済でのとつりで、回を定力のタち潔林しポ託必かいるのナ
しさられ日本です、悪「でし見▼商法や例も解契万際き「すん札を商▼く複増
いで国た本統は▼協地質ではし書小法クやでつ約約円はく初と幌の1改年えな面ま
す。被会意も、が、国を議業者なくした。ポさも消す。なのだ弱2表回ん説の1改年えな面ま
(上村)いて全派しを国い明問全社はえ液コが電つを回示百と明弁ム正12るこよし

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
〒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69号 ホクネット通信

- 1 ページ... 持続力ある組織に…松久三四彦理事長の年頭所感
- 2 ページ... 松原工業とシェアリングテクノロジーに申し入れ
- 3 ページ... ホクネットが16 適格消費者団体と連名で預託法と特商法改正の意見書を提出
- 4 ページ... 会員アンケート結果、広報紙がホームページより読まれる

「持続力ある組織に」

消費者支援ネット北海道理事長
松久 三四彦＝北海学園大教授・北大名誉教授

明けましておめでとうございます。

昨年は、新型コロナ対策に伴う様々な自粛と対策に迫られる1年となりました。それだけに、消費者支援活動には、むしろいっそうの忙しさと難しさが加わりました。しかし、会員の皆様方のご支援のもと、検討委員会・検討グループの委員等の皆様方、事務局スタッフの皆様方の献身的な働きにより、この難局を切り抜けることができましたことに、心から感謝申し上げます。

昨年の活動実績の概要を申し上げますと、差止請求訴訟では、2017年提訴の賃貸借契約中の条項使用差止等請求事件、2019年提訴のレンタカー貸渡契約中の条項使用差止等請求事件が、いずれも契約条項の修正がなされ和解で終了しました。申入れ活動では、貸衣装業者、スポーツクラブ運営会社、時間貸し駐車場運営会社、レンタカー事業者団体、レンタカー事業者、インターネットサービス業者、不動産賃貸業者に対し合計16件の申入れを行いました。また、適格消費者団体との連名で特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会に対して意見書を提出しました。このほか、いくつかの委託事業に取り組んできましたが、現在、「最近の消費生活トラブル事例集」を作成中です。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。

さらに、昨年に引き続き、「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。昨年と同様のことを申し上げることになり恐縮ですが、今年こそは「特定」認定を受け、来年の年頭ごあいさつでご報告できますことを楽しみに、いっそう、準備に励みたいと思っております。

ホクネットの活動は多くの方々のボランティア精神に支えられています。それは美しくも、本業や健康との関係で時間を割けなくなるなどの不安定さも合わせもっています。財政基盤の安定も、頭から離れることのない課題です。自治体との連携の在り方にも工夫の余地がないのか。持続力のある組織に向けて、何を考えどう進めていくべきか。皆様方のお知恵をお借りしながら、ゆっくりではあっても着実な歩みをしたいと考えています。引き続きのご支援を心からお願い申し上げます。



鍵開け、雨漏り修理 高額請求

松原工業とサイトに申し入れ

シェアリング
テクノロジー

情報掲載を中止

ホクネットは、昨年11月27日、「カギ110番 by 生活110番」などのウェブサイト運営するシェアリングテクノロジー株式会社及び「生活110番」の加盟店である松原工業株式会社に対し、景品表示法第30条第1項第2号に基づき、ウェブサイトの表示の中止又は修正を求める申し入れを行いました。

これは、「生活110番」を見て、その加盟店である松原工業を知り、松原工業との間で鍵開けや屋根の雨漏り修理などの消費者契約を締結した事案に関する情報がホクネットに寄せられたことを受けたものです。

ホクネットは、情報提供を契機に、シェアリングテクノロジーが運営する「カギ110番 by 生活110番」や「雨漏り修理110番 by 生活110番」というウェブサイトの表示について調査・検討をしてきました。

その結果、例えば「カギ110番 by 生活110番」では「北海道の平均施工価格」が記載されているところ、その最大金額の2倍近い金額が松原工業から請求されていました。また、「雨漏り修理110番 by 生活110番」でも札幌市の平均施工価格が記載されていますが、当該平均価格の5倍近い金額が松原工業によって請求されていたことが判明しました。

「カギ110番 by 生活110番」や「雨漏り修理110番 by 生活110番」のウェブサイトでは、「安心の明朗会計」や「低価格」などの表示が使われていますが、実際には上記のような高額な請求がなされています。このような表示は、一般消費者に対して、「生活110番」の加盟店である松原工業が提供する「役務の価格について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の役務を供給している他の事業者に係

るものよりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示」(いわゆる有利誤認)に該当するため、上記の申し入れを行うに至りました。

申し立て後、松原工業からは「生活110番」のウェブサイトへの掲載を取りやめる方針である旨回答があり、シェアリングテクノロジーからは、「生活110番」のウェブサイトから、松原工業に関する表示を削除したと回答がありました。ウェブサイト上でも、回答通りに削除されています。

なお、シェアリングテクノロジーからは、景品表示法第5条において、「事業者」について「自己の供給する商品又は役務の取引について」との要件が定められており、同社は景品表示法上の「事業者」に該当しないと主張がなされています。

しかし、本申し入れは景品表示法第30条第1項に基づくものであり、シェアリングテクノロジーの反論は当たらないと考えています。また、景品表示法第5条の「供給する」という要件についても、対象商品・役務の契約当事者に限定されるものではなく、当該商品等の提供・流通の実態を見て実質的に判断されるものと一般的に解されており、このような理解を前提にすれば、シェアリングテクノロジーに供給主体性が認められると考えられます。

そのため、昨年12月22日、ホクネットは、シェアリングテクノロジーに対し、あらためて申し入れを行っています。

(稲川貴之・弁護士)

➡詳しくはホームページをご覧ください。

預託法と特商法改正へ

16団体と連名で国に意見書

ホクネットは昨年12月3日、全国各地の適格消費者団体16団体と連名で、特定商取引法と預託法のあり方に関する検討委員会報告書に対する意見書を消費者庁と同検討委に提出しました。

販売を伴う預託取引は、金地金の豊田商事事件(1982~85年)だけで2万9000人が被害に遭い、被害総額は2千億円に上りました。その後も子牛販売の安愚楽牧場事件(1997~2011年)、磁気治療機器のジャパンライフ事件(~2018年)、干し柿などのケフィア事業振興会事件(同)など続いています。被害総額は1兆円に上ります。

意見書は、預託法改正にあたって3つの措置を求めています。①販売預託商法を原則禁止とすることを前提として、取引実態に着目した定義規定を設けるとともに、金融商品取引法とすき間が生じないよう適用範囲を明確化する②現行の預託法については、勧誘規制の強化、業務禁止命令の導入などを早急に行い、罰則を導入する③預託商法に関して適格消費者団体による差し止め請求の規定を新設する、などです。

また、詐欺的な定期購入商法をなくすために、独立した実効性ある規制を設けることに賛成。具体的には、広告画面でお試し・初回無料などと、定期購入を条件としないように誤認させる文言の表示を禁止する規程を設けるべき、としています。

さらに、「送りつけ商法」をなくすために、消費者の承諾なく商品を送付して対価を要求することや売買契約の諾否の回答などを求めて消費者に連絡をとることを特定商取引法で禁止するべき、としています。

共同要請に超党派賛同

3月にも道議会採択

預託法や特定商取引法の早期改正をめざし、ホクネットは昨年12月から道消費

者協会、道生協連とともに、道議会に国への意見書提出を求める共同要請を行いました。全国消費者団体連絡会の呼びかけに応えたものです。

被害の深刻さから法改正は急務であり、今国会で行うよう道議会の環境生活委員会と全会派に順次、要請しました。その結果、超党派の賛同を得て、同委員会発議で衆参両院議長、総理大臣らにあてた意見書が3月にも本会議で採択の見込みです。

(武野伸二・ホクネット理事)

サンミュージックに申し入れ

指摘した通りサイト訂正

株式会社サンミュージックブレインの運営する芸能人養成所である、サンミュージック・アカデミーのウェブサイト上に、消費者契約法上問題がある記載が見受けられました。具体的には、レッスン生として同アカデミーに入所した人が入所契約を解約した場合、入所の際に支払った入所費用及びレッスン料につき、解約の時期がレッスン開始前であっても、一切返金しないと解釈される記載です。

そこで、ホクネットは、昨年11月24日付で、同社に対し、レッスン開始前の解約の場合でもレッスン料を返還しない内容の当該記載は、平均的損害を超えるキャンセル料条項の無効を定めた消費者契約法9条1号に違反するものであるとして、契約内容を及びウェブサイト上の記載を変更するよう申し入れを行いました。

これに対し、同社からは、昨年12月29日付で、ホクネットの指摘に基づき、レッスン開始前の解約の場合、納入金のうちレッスン料については全額返金するとの回答があり、ウェブサイト上でも、回答書の回答通り、ホクネットの指摘通りの訂正が行われました。(山田光洋・弁護士)