

契約書の電子交付反対

意見書を国に提出

ホクネットは、国会に提出された特定商取引法と預託法改正法案にある契約書面について電子メールなどの交付で済ませることを可能にする点に反対する意見書を内閣府などに提出しました。

反対理由は①十分な議論がなされていない②メールなどによる契約書交付が可能になれば、消費者はスマートフォンの小さな画面でスクロールしながら膨大な情報を読み進めることになり、紙に印刷された書面より内容の把握が難しくなる。活字の大きさも確保できず、さまざまなデータの中に埋没する恐れがある③消費者の承諾を条件にしているが、冷静で適切な判断を期待できない場面も想定される④家族や介護者による被害の発覚が困難になる一などです。

この問題では、日本弁護士連合会など50を超える団体などが反対意見を示しています。

事務所が3階に移転

ホクネットは、3月18日、札幌市北4条西12丁目、ほくろうビルの4階から3階

に引っ越しました。電話番号は変わりません。従来より広く、使いやすくなり、コロナの感染対策にもよりますが、6~7人までの少人数の打ち合わせは、事務所でできるようになりました。ぜひ、一度、新事務所にお立ち寄りください。

定時総会は6月16日

2021年(令和3年)度のホクネット定時総会は6月16日(水)午後1時から開催します。コロナ感染防止対策としてオンライン(Zoom)で行い、表決は主として、事前に会員に書面で求める予定です。

(理事・事務局長 大嶋明子)

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

2,515,444円

R2.4.1~R3.3.31

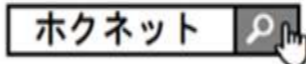
前年同期比 **8,666,244円減**

わかかな家かしすルし文てしの症て高さを行な資満転葉のトと契ア勸年をにがたブル「
 けねり族なまる添た。書ののづ通重症ま者る口そがにしみス変れるしル建れ道内って、は、私外貨建るケみト
 になまにいし法付。のづ通重症ま者る口そがにしみス変れるしル建れ道内って、は、私外貨建るケみト
 いすよ人もいるでし書に可の感▼娘引た、が近販▼よの員員▼割レ良険ラ員▼体保し
 き法改被害者をもし書に可の感▼娘引た、が近販▼よの員員▼割レ良険ラ員▼体保し
 ません。を認めやすく。開案にしま約見出親知え、売銀う投もは言れし
 (上村)

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 ほくろうビル

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



第70号

ホクネット通信

もくじ

- 1 ページ... 消費生活協力員の養成講座を道内4会場で開催
- 2 ページ... 消費生活トラブル事例集を発行、ポイント動画も
- 3 ページ... 社会的インパクト評価報告書を作成
- 4 ページ... 契約書の電子メールでの交付に反対する意見書を提出

消費生活協力員を養成

道内4会場で開講 個人情報共有可能に

ホクネットは2月24日、消費生活協力員と消費生活協力団体の養成講座を道内4会場で開きました。札幌を主会場に旭川、北見、釧路をオンライン(ズーム)で結び、協力員活動のポイントを講演や事例を通して学びました。

本事業は消費者庁の委託事業として初めて実施。包括支援センター、生命保険会社、自治体、宅配業者、葬祭業者、民生委員ら計97人が受講し、修了証書を受け取りました。

2014年の消費者安全法の改正で、高齢や障がい、認知症などによって判断力が不十分になった人の被害を防ぐため、地方自治体と地域の関係者が連携して見守る「消費者安全確保地域協議会」を設置できることになりました。道内には14の協議会があります。

自治体が地域の協力員・協力団体を委嘱します。協議会の大きな特徴は、地域の被害者などの個人情報を共有することができることです。

この日は、松久三四彦ホクネット理事長(北海学園大学教授)が「この講座が安心できる社会をつくる基盤になればうれしい」とあいさつ。佐藤弘直理事(札幌大谷大学准教授)が「今の社会は対面販売よりネットでの買い物が増えている。消費者契約法では、事業者がうそに近い表現をし、消費者の権利が侵害されると契約が無効になる」と、具体的な勧誘例を説明しました。

道の鶴ヶ崎徹くらし安全局消費者安全課長は「住民の個人情報を消費者センターに伝えるのは怖いという気持ちはわかるが、消費者被害の中には重大で急を要する場合がある。せっかく見守りをしている民生委員らが、迷わずに連絡相談できるようにするのがこの制度」と活用を訴えました。

第2部として、元道立消費生活センター主任相談員の坂井千映さんが「ポイントはここ!事例で学ぶ見守り活動」と題して、いつもと様子が違うと感じたら、いきなり質問攻めにしないで、まずはさりげない声かけをするなどのコツを伝授。消費者庁の「見守りガイドブック」の事例や実際にあったケースを紹介しました。これを受けて、各会場で気づきや声かけの仕方について、話し合いました。

受講後のアンケートでは、8割が講義レベルを「適切だった」と答えました。



開講にあたり、あいさつする松久
ホクネット理事長

消費生活トラブル事例集発行

ポイント解説の動画も

ホクネットは、「最近の消費生活トラブル事例集」を発行しました。ポイント解説の動画も作成しました。

事例集は2019年2月の「消費生活相談窓口のための差止事例集」、2020年2月の「改正民法解説」に続く冊子づくり第3弾です。いずれも、道の消費者行政推進強化事業として実施されました。

今回は道尻豊副理事長（弁護士）が編集リーダーとなり、昨年9月から編集作業を開始。ホクネットで活動する弁護士や消費生活相談員7人が執筆しました。

扱った事例は、訪問販売による布団の強引な勧誘、お試しのつもりが定期購入に、カギ開け・交換、占いサイト、ネットビジネスの情報商材など13項目です。いずれも①事例②問題と関係する法律③事例の検討④相談現場へのアドバイスについて、わかりやすく説明しています。この中には執筆者自身がかかわった事例も多数含まれており、実例に則した対処法を示しています。

消費者契約法や特定商取引法だけでなく、道消費生活条例16条1項に基づく「不当な取引方法」の規定についても取り上げました。この「不当な取引行為」として同条例施行規則に定められている禁止行為は、消費者の損害を賠償すべき民事責任を論じる根拠にもなり得ると考えられます。

たとえば、インターネットの占いサイトの事例は、登録は無料で、サイトからメール受信も無料ですが、登録者が送信（返信）すると、有料になる仕組み。年齢、性別、結婚の有無などの情報を登録すると、サイトから「吉兆」を知らせるメールが多数届き、それに返信しているうちに、支払いが3カ月で100万円を超えた例です。実際には占い（鑑定）をしておらず、消費者契約法や民法を根拠に主張し、全額返済を求めることができると考えられま



ユーチューブの動画で、ポイント解説をする原琢磨理事（弁護士）

す。道消費生活条例の「不当な取引行為」にも該当するおそれがあります。

松久三四彦理事長（北海学園大学教授）は「インターネット取引を利用した定期購入や投資に関する情報商材などの取引に代表されるように、消費者の誤解を招く表示や不実告知によって、消費者を誤認させて不当な利益を得ようとする悪質業者が後を絶ちません」と、事例集の活用を呼びかけています。

事例集は3月に300部作成され、道内179市町村の消費生活相談窓口や全国の適格消費者団体などに配布されました。

動画の作成事業は消費者庁の助成を受けました。事例集で取り上げた13のテーマについて、それぞれ15分ずつ執筆者にユーチューブでポイントの説明をしてもらい、道内の消費者行政相談窓口と消費者センターに限定公開しました。

道尻豊副理事長の話 近時の消費者トラブルは、「定期購入」「占いサイト」のように法律的に処理が難しい事例も次々と発生しています。今回の事例集では、できる限り分かりやすく実践的な内容にすることを心がけたつもりですが、いかがでしょうか。今後もできましたら同様の企画を続けていきたいと考えていますので、皆様の感想や要望などを是非ホクネットにお寄せください。

社会的インパクト評価

10年機に 報告書 申し入れで大きな成果

ホクネットは、道内唯一の適格消費者団体として認定を受けてから10周年を機に、適正に活動しているかどうかを「社会的インパクト評価報告書」にまとめました。

町村泰貴理事（成城大学教授）と武野伸二理事（北海道消費者協会専務理事）、大嶋明子理事（事務局長）の3人が、北海道NPOファンドの協力を得て、2年がかりで作成しました。

報告書は団体の概要と沿革、申し入れ活動の軌跡、会員の意識調査、申し入れの対象になった事業者と行政へのインタビュー、今後の課題と展望からなります。

ホクネットの申し入れ活動は、NPO法人格を取得した2008年から始まり、2010年2月に適格消費者団体となって、本格化しました。消費者庁に通知・報告した延べ69業者、302件（2019年末現在）のうち、廃業や事業停止、協議不調、継続案件などを除く40業者、235件について分析しました。

申し入れから取り扱い終了までの所要日数は平均693日、およそ1年11カ月でした。差し止め請求訴訟に至ったのは4件あり、申し入れから平均1107日かかっていました。訴訟に至ることで、全事案平均の1.6倍を要していました。

申し入れの達成度を5段階で評価すると、全面達成（A）が55%と半数を超え、ほぼ全面達成（B+）と、主要部分は達成（B）まで加えると、87%と9割近くになったのは、大きな成果と言えるでしょう。

申し入れの対象となった事業者へのインタビューでは、「当社への申し入れは、重要性という観点で妥当なのか疑問

がある」「申し入れから訴訟まで書面のみで、せめて面談の機会がほしかった。世間一般に知名度がないNPO法人が申し入れをしてきても、すぐに対応はできない」などの答えがありました。

札幌市と道へのインタビューでは、ホクネットとの良好な関係が示されましたが、役割分担はなお模索中のところがあり、活動の基盤を支えていく方策も不透明でした。

町村理事は「申し入れ活動は書面のやりとりで済ませるのではなく、必要に応じて、面談を申し入れる手法もあってよい。今後、活動の広報や財政基盤の整備などの課題に取り組むとともに、差し止め業務の進め方についても再検討の材料にしたい」と記しました。

大嶋理事は「適格消費者団体は『良いことをしている』というだけで、見方が狭くなりがち。この報告書で、自分たちの立ち位置を知ることができた」と語ります。

A4判33ページ。ホクネットのホームページで公開するほか、5月ごろ全会員に配布します。

