

## 楽天との協議を終了

### サンミュージックも

ホクネットは、インターネットサービスを展開する楽天(株)に対し、2019年11月、同社の会員規約に消費者契約法に抵触する条項があるとして申し入れを行い、協議してきましたが、規約の改正等がなされたため、協議を終了しました。

問題としたのは、会員規約中に、①アカウントの不正利用等により生じた損害について一切責任を負わない②事業者が相当と判断した場合、事前に通知することなく、会員サービスの利用停止等を行うことができる一などと定めている条項です。これらは消費者契約法第8条、第10条に違反するとして、使用中止または修正を求めました。

楽天は2020年10月に会員規約を改定し、おおむね申し入れに添った修正がなされました。また、修正されなかった部分についても、規約の運用状況や消費者保護の取り組みについて同社から説明を受け、21年4月に協議を終了しました。今後は、デジタル・プラットフォームの動向等を注視

し、新たな問題が生じた場合は改めて協議の可否を検討します。

また、2020年11月に申し入れを行った芸能事務所、(株)サンミュージックブレーン(東京)との協議は、21年3月に終了しました。同社のウェブサイト上にレッスン料について「納入金の返金是对応いたしかねます」と記載していることに対し、いったん納入した費用は契約解除の時期を問わず、一切返金しないと解され、平均的損害を超える違約金を定めたものであり、消費者契約法第9条1号に違反し、無効として、使用中止または修正を求めていました。同社は申し入れの指摘を理解し、ウェブサイトの記載を改めました。

(理事・矢島収)

**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  
2,919,004円  
R2.4.1~R3.3.31  
前年同期比  
5,747,240円減

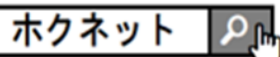
### 編集後記

司法の分野でもインターネット化が進んでいます。民訴法改正の中間試案に対するホクネットの意見書を読んで、取り残される人々への配慮を感じました。▼私は最近、海外や全国各地から200人以上参加するオンライン会議を2日間開きました。ダウンロードボタンが表示されると怖くて先に進めず、入室情報を得られない人がいました。▼接続が不安定な人もいました。ネットへの習熟度の格差は大きく、意見書の提言はもつともです。▼コロナ禍で業務のリモート化が叫ばれます。電子化の方向は避けられません。▼いかに人間的な知恵を取り入れていくかが問われるでしょう。▼意見書の作成に夜も頑張った弁護士たちの熱意に敬意を表します。(上村)

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1番55

ホームページ: <http://www.e-hocnet.info/>  
MAIL: [info\\_hokkaido@hocnet1222.jp](mailto:info_hokkaido@hocnet1222.jp)  
Facebook: hocnet1222 Twitter: hocnet20162  
ほくろビル3階

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



## 第71号 ホクネット通信

もくじ

- 1 ページ... 7月に特定適格消費者団体への認定を申請
- 2 ページ... 民訴法IT化試案に意見書提出
- 3 ページ... 通常総会で、決算、予算案を承認
- 4 ページ... 楽天との協議を終了、サンミュージックも

# 「特定」認定を7月申請

## 集団的被害回復が可能に

2021年度通常総会(6月16日)は、昨年に引き続き、リモートを主とした形で行うことになり、皆様方のご理解ご協力を得て、無事終了することができました。心より感謝申し上げます。次は、いよいよ、「特定」適格消費者団体の認定「申請」です。このニュースレターが皆様のお手元に届くころには、すでに申請を終えているかもしれません。現在、21ある適格消費者団体のなかで「特定」は3団体です。第4番目の「特定」団体としていっそうのパワーアップを図るべく、「認定」に向け理事および事務局一丸となって取り組んでまいります。コロナウイルスワクチンの接種も進み、以前の日常生活が近づいてくるころには、皆様によりご報告をさせていただきますことを楽しみにしております。

(理事長・北海学園大学教授 松久三四彦)

### 新たなステージ入り

ホクネットは本年7月に消費者庁に対して、従前の「適格消費者団体」から「特定適格消費者団体」への認定を申請します。

当法人は「適格消費者団体」として事業者に対して消費者契約法等に反する不当な

契約条項や広告の差し止めを行ってきました。しかし、消費者の皆さんが受けた具体的な財産的損害を回復することまでは法令上、できませんでした。「特定」の認定を受けることで、事業者から金銭を回収して財産的損害を受けた消費者に対して金銭を分配すること(集団的被害回復手続)ができるようになります。

当法人は、「特定」の認定を受けるため、数年前から消費者庁との間で何度も事前折衝を重ねてきました。「特定」の認定にあたって従前の「適格」以上に、訴訟や手続の費用に耐えきれるような財政基盤が求められ、会員の皆様から多額の特別寄付をお預かりしました。また、事務局の体制強化など人的体制の整備にも取り組んできました。

現在の集団的被害回復手続では回復できる損害が財産的損害にとどまるなど制度上の制約はあるものの、「特定」の認定を受けることで当法人の活動は新たなステージに入ります。ぜひ、皆様から一層のご寄付や情報の提供をお願いいたします。

(理事・事務局長、弁護士 原琢磨)



# 民訴 IT 化案に意見書

## 消費者救済の充実求める

ホクネットは5月7日、民事訴訟法のIT化関連の改正に関する中間試案に対する意見書を法務省に提出しました。民事訴訟の最大のユーザーである消費者の視点と、消費者被害に対する救済の充実の観点から提言しています。

民事裁判手続きのIT化は、弁護士らが主張や証拠を紙に印刷して裁判所に出頭して審理を重ねる民事訴訟にITを活用する取り組みです。政府は、訴状や主張書面の提出、口頭弁論や証人尋問もオンラインでできる仕組みの導入を目指しています。法制審議会での調査審議を経て、中間試案が公表されました。

中間試案は総論として、インターネットによる申し立てなどによらなければならない場合として、3案を上げています。甲案は、弁護士以外の方が電子処理できないやむをえない事情があると認められない限り、電子処理を義務づける、乙案は弁護士が委任されているときには電子処理しなければならない、丙案は、電子処理と書面による申し立てを任意に選択できる、です。

意見書は、総論について、丙案に賛成し、丙案でも、電子処理した提出から書面による提出に変更可能とするべきである、としています。理由は①消費者の中にはインターネットにアクセスできない人がいるので甲案に反対②乙案では途中で弁護士が辞任や解任になったときに消費

者が電子処理を強要される恐れがあることを挙げています。

インターネットで裁判所のシステムにアップロードできるファイル形式について、中間試案は規律を設けるとしています。これに対し、意見書は、スキャナーがない消費者でも証拠提出できる方策を提起しました。

中間試案が訴えの提起や準備書面の提出について最高裁が定める方法による点については、意見書は事業者による濫用的な訴えの提起を防止する方策の検討と、当事者の提出した本人確認の個人情報の保護を徹底するよう求めています。

電子処理情報を利用した送達や送付について意見書は、裁判所からの送付と紛らわしい電子メールを規制する立法措置とセットで制度を創設するべき、と提言しました。裁判所の名前をかたったメールによる架空請求が横行しているからです。

さらに、意見書は口頭弁論について、ウェブ会議に出席する消費者がサポートを受けられる体制の充実が必要としています。無断で期日の録画をできないようにするシステムの開発も要望しています。

簡易裁判所での手続きのIT化にあたっては、地裁以上に、消費者への配慮が欠かせないとしました。当事者本人による訴訟が75%を占めているからです。

# 21年度通常総会

## 議案5件を可決



人数を制限して開いたホクネット通常総会

消費者支援ネット北海道（ホクネット）は6月16日、2021年度通常総会をほくろビル5階 連合会議室で開催しました。

総会に先立ち、松久三四彦理事長から、新型コロナウイルス感染防止対策に伴う制約のなか、会員の皆様の支援のもと、検討委員会・検討グループ員の皆様、事務局スタッフの献身的な貢献により、ホクネットの活動を続けることができたことに対する感謝が述べられました。

事業報告、決算、2021年事業計画と予算を含む議案5件は、いずれも原案通りに承認されました。総会は、正会員174人中、出席142人（うち、委任状17人、書面議決116人、実出席9人）で成立しました。

事業計画では、本年度中に特定適格消費者団体の認定を受けるべく準備を進めている旨の説明があり、本年はいよいよ3年越しになる特定適格消費者団体認定に向けての山場を迎える年となります。

（理事・大嶋明子）

# 特商法、預託法改正が成立

## クーリング・オフ

### 期間を読み逃す恐れも

特定商取引法と預託法を改正する法案が6月9日、参議院本会議で成立しました。ホクネットは契約書面などの電磁的方法による交付を可能とすることに反対する意見書を出していました。瀬川信久ホクネット初代理事長にコメントを寄せてもらいました。

特商法は、電話勧誘販売や特定継続的役務提供（教材、美容サービス）等で、事業者が、概要書面、申込書、契約書面の交付を義務づけている。今年6月の同法改正は、消費者の承諾を得れば、電子メールでもこの書面交付になるとした。

この法改正にホクネットも反対意見を出したが、一番の問題は、クーリング・オフ期間の起算日になる契約書交付を電磁化したことだと思う。現在は契約書中に、クーリング・オフとその期間が8ポイント以上の赤字で書かれるが、電子メールになるとこれを読み逃すおそれがある。

これを考えると、クーリング・オフについては、ガイドライン等で、①事業者が消費者に、紙書面か電子書面かの選択肢を与え、消費者が電子書面の契約書を選択した場合、または、②契約書送付のときに、「契約書の受け取りから8日間、クーリング・オフできる」ことを別に伝えた場合のみ、「消費者の承諾」を認めるべきだろう。（元理事長・瀬川信久）