

第72号 ホクネット通信

もくじ

- 2 ページ… デジタル広告、利用規約知らぬ消費者7割も
- 3 ページ… 松原工業との協議終了。旅行大手5社に質問書。コムズに申入れ
- 4 ページ… 三景スタジオに申入れ

「特定」審査大詰め

縦覧終了 最長でも10月には

ホクネットは7月15日、内閣総理大臣に特定適格消費者団体への認定を申請しました。

消費者裁判手続き特例法によると、特定適格消費者団体の申請があると、国は一定の事項を公告し、その後2週間、申請書の添付書類を縦覧することになっています。

8月20日、消費者庁でホクネットの申請

書類の公告縦覧が開始されました。インターネットでも公開され、9月3日に縦覧を終えました。

国は認定すると、当該団体の名称、住所、被害回復関係業務を行う事務所の所在地、認定日を公示します。標準処理期間が60日~90日なので、最長でも10月15日までに認定される見通しです。

レンタカー協議を終了 約款修正

ホクネットは全国レンタカー協会加盟のレンタカー5社に対し、申入れ協議を終了する書面を8月31日付で送付しました。申入れから3年に及ぶ協議となりましたが、協会加盟社の約款修正という大きな成果を得ることができました。

レンタカーの貸渡約款が借り手に不利益が多い内容になっていることから、2018年8月に同協会とトヨタ自動車(株)など6社に改善を申入れました。

これに対し、同協会が標準約款を改訂し、これに沿って、トヨタと(株)日産カーレンタルソリューション、オリックス自動車(株)、(株)ホンダレンタリース札幌、ニッポンレンタカーサービス(株)が約款を修正しました。

その結果、契約当事者ではない「運転者」

にも支払い義務を負わせる条項、消費者契約法で無効とされる14.6%を超える遅延損害金を定めた条項など多くの点が修正されました。

しかし、修正後の約款に、借り手がレンタカーを使用できなかったことで被った損害の賠償を請求する場合、借り手に事業者の故意や過失を立証する責任を負わせる一などの不当な変更点があったため、2020年6月に再度の申入れを行い、各社から修正する旨の回答がありました。

なお、申入れを行った6社のうち中和石油(株)からは有効な回答がなかったため、2019年3月に差止請求訴訟を起こし、同10月に約款を全面修正する訴訟上の和解に至りました。

(理事・矢島収)

(→3面から続く)る責任も負わないなどとする条項、⑥「ロードヒーティングの稼働・停止等について賃借人は異議申立てができない」、「賃借人が管理会社に連絡せずに点検・修理した場合、費用は全額賃借人の負担」とする特約事項一などです。

これらは消費者契約法第8条、第8条の2又は第10条に該当する不当な条項であるとして、同社に回答を求めていました。

「キャンセル料規定は無効」

三景スタジオに申入れ

ホクネットは、フォトスタジオを運営する(有)三景スタジオ(旭川)に対し、消費者契約法上の問題点が認められたため4月30日付で申入れを行いました。これに対し同社から、利用規約のキャンセル規定を修正する旨の回答がありました。

申入れは、同社がウェブサイト上に記載している写真撮影のキャンセル料「契約日~撮影8日前は50%」は、消費者契約法第9条第1号が規定する「平均的な損害の額」を超え、無効で

あるため、当該条項の使用中止または修正を求めるものです。

同社の回答は、撮影日の変更料を、撮影4カ月前~8日前は無料、2~7日前は30%、前日と当日は50%とし、キャンセル料は、撮影4カ月前~8日前は50%、2~7日前は80%、前日と当日は100%とし、撮影日より4カ月以上前の解約についてはキャンセル料を求めないとしています。

これに対しホクネットは、依然として「平均的な損害の額」を超える部分が含まれているとして、8月31日付で再度、申入れを行いました。(理事・矢島収)

質問書、申入書はホクネットのホームページに掲載しています。

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。

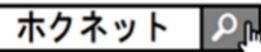
寄付金合計額
ご協力ありがとうございます
2,448,038円
R3.4.1~R3.8.31
前年同期比
2,140,294円増

編集後記

ついに、特定適格消費者団体への認定が間近になりました。認定を目指して、集団的消費者被害回復の検討チームが開始して5年になります。この間、最も困難だったのが財政基盤の強化でした。正味財産が1千万以上必要と言われる中、2018年度ホクネットの基礎財産は750万円。特別寄付金を2年続けて呼びかけ、大口寄付もあって2020年度は1300万円に到達しました。▼前事務局長の大嶋明子理事は「多くの方の支援のたまもの」と振り返ります。▼最近もNP0法人イーパーツから再利用パソコン4台の寄贈を受けました。広報紙の編集にも使っています。▼さまざまな協力がありました。感謝して、次のステージを待ちます。(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
Facebook: hocnet1222 Twitter: hocnet20162
ほくろビル3階
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887



利用規約の無知7割も

公取委最終報告 巨大IT企業の広告に警鐘

プラットフォームと呼ばれる巨大IT企業によるデジタル広告の取引実態について公正取引委員会が最終報告書を公表しました。

公正取引委員会は、事業者向けのアンケートやヒアリングのほか、消費者向けのアンケート調査を実施しました。消費者向けでは、検索サービスの利用者2000人と会員制交流サイト(SNS)などの利用者2000人が回答しました。それらをまとめた最終報告書が今年2月に公表されました。

検索サービスで、消費者の利用頻度が最も高かったのはグーグル(55%)、次いでヤフー(41%)でした。ふだん利用しているSNS(複数回答)は、ライン(84%)、ユーチューブ(58%)、ツイッター(55%)、フェイスブック(39%)、インスタグラム(38%)の五つに集中していました。独占・寡占的な地位にあるプラットフォームが消費者に対して優越した地位を乱用していないか、懸念されます。

プラットフォームは、消費者が何を検索したか、その結果選んだウェブページ、費やした時間、住所などのデータを集めています。SNSでも、消費者の投稿やコメント、「いいね」、プロフィールなどの情報を活用しています。

アンケートでは、検索で自身が何らかの情報を提供していることを認識していない消費者が26%もいました。収集目的については利用規約に記載されていますが、利用規約の存在を知らない人と、どこ

にあるか知らない人の合計は72%に達しました。

利用規約を全部読んでいる消費者は、検索サービスでは全体の3%、SNSなどでは6%しかいませんでした。

プラットフォームによるデータ利用の懸念を取り除くにはどうしたらいいかという質問に対して、「初めから広告表示やそのためのデータ取得をしない設定になっている(データを利用する場合は、ユーザーの同意を得る仕組みになっている)」が、過半数を占めました。

最後に公正取引委員会は、巨大IT企業は取引上の優位な地位にあり、取引条件の一方的な変更や競合他社との取引の制限といった行為があれば、独占禁止法違反のおそれがあり、消費者に不十分な説明のまま個人情報を集めて広告に活用した場合、優越的地位の乱用にあたる可能性があるとの見解を示しました。

2年前、2社に申し入れ

ホクネットは2019年に、消費者契約法に照らして規約が不当であるとして、楽天とヤフーに申し入れをしています。

ヤフーからは、「お客様にとってよりわかりやすい利用規約になるよう今後の参考にさせていただきます」との回答がありました。楽天は、ホクネットの申し入れ内容を含んだ会員規約の修正をしたことから、2021年4月に協議を終了しました。

旧松原工業と協議終了

「カギ110番」サイト運営会社も

ホクネットは「カギ110番 by 生活110番」などのウェブサイトを経営するシェアリングテクノロジー(株)と、加盟店である旧松原工業(株)(現Rmc・札幌)に対し、申入れ協議を終了する書面を8月31日付で送付しました。

「カギ110番 by 生活110番」には「安心の明朗会計」「低価格」などの表示がありますが、松原工業は鍵開けや雨漏り修理などで北海道や札幌市の平均施工価格を大幅に上回る金額を請求していました。相手に著しく有利であると誤認される表示(有利誤認)であり、景品表示法第30条第1項に該当するため2020年11月、両社に対し表示の中止又は修正を求める申し入れを行いました。

これに対し、松原工業は同サイトへの掲載を取りやめ、シェアリングテクノロジーは松原工業の表示をウェブサイト上から削除し、表示の改善に取り組むとの回答がありました。今回の協議はいつたん終了しますが、引き続き同社のサイト表示を注視していきます。

旅行大手5社に質問書

積立約款に不当条項

ホクネットは、大手旅行会社などの旅行積立契約の約款に消費者の権利を不当に制限する条項があるとして9月6日までに、(株)JTB、(株)エイチ・アイ・エス、(株)JCBトラベル、全日本空輸(株)、日本航空(株)の5社に質問書を送付しました。

このうちJTBの「たびたびバンク契約約款」には、顧客が契約を解除した場合に現金による払い戻しをしないこと

や、契約解除を不当に制限すると解釈される条項があり、民法や消費者契約法に反しているとの疑念があります。

また、JCBトラベルの約款では、未成年者や成年被後見人等は申し込みできない規定、割引購入権の払い戻しを制限する規定などが消費者の利益を一方的に害し、消費者契約法に反しており無効であるとの疑いがあります。

他の3社の約款にも、顧客からの契約の解除や現金による払い戻しを制限すると解釈される規定などが含まれています。質問書は、そうした条項の趣旨や理由をたずととも、解釈に疑義を生じない規定に修正するよう求めています。

コムズに申し入れ

賃貸借契約書の不当条項

ホクネットは不動産業の(株)コムズ(札幌)に対し、同社が貸主代理及び管理会社として取り交わしている賃貸借契約書に消費者契約法に該当する不当な条項があるとして、7月7日付で当該条項の使用中止又は修正を申し入れました。これに対し同社は、申し入れ内容をすべて受け入れ、賃貸借契約約款を修正しました。

問題としたのは、①契約終了日が月の途中の場合の賃料について、15日以前の場合は半月分、16日以降の場合は1か月分を支払うと定めている条項、②賃貸人からの無催告解除を認める解除事由のうち、消費者の利益を一方的に害する条項、③明渡しの際、賃貸人に対する造作買取請求権を放棄させる条項、④不可抗力等により契約が終了した場合、賃借人は名目の如何を問わず金銭その他の請求をしないとする条項、⑤駐車場内での出来事について賃貸人はいかな(4面に続く→)