

消費者トラブル 情報受け付け中 動画を公開

ホクネットは消費者トラブルの情報提供を呼びかける動画をユーチューブに公開しました。「あなたの消費者トラブル 私たちが実態を調査します」と題し、視聴時間は3分40秒です。

消費者庁の委託事業で、2022年1月24日まで情報を受け付けています。

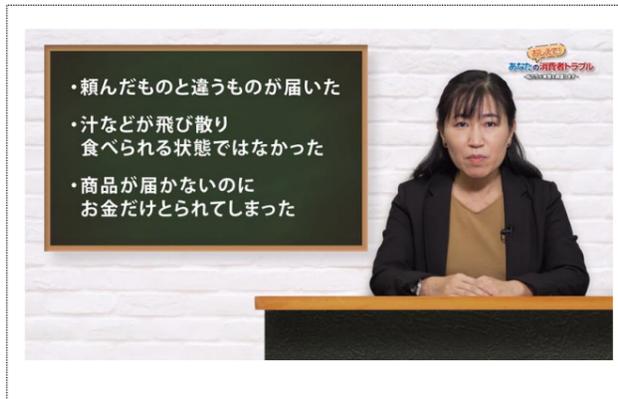
ホクネットの番井菊世理事が登場=写真右=。最近の事例として、ネット通販でサプリを1個購入したのに、定期購入になっていて、解約したところ、高額のカンセル料を請求された事例を紹介しています。ほかに、鍵をなくしてしまい、全国規模で対応する団体に申し込んだら、出張費を伴う高額請求を受けた例もあり、「インターネットを介した契約の料金についてのトラブルが増えている」と説明しています。

フードデリバリー（食品配達）で頼んだものと違う商品が届いた例も挙げました。

事業者名、契約日、支払い方法などの情報を、ホクネットの電話、ファクス、ウェブサイトを提供するようお願いしています。

動画のURLは下記の通りです。

https://youtu.be/_ZBSp0JWxTc?list=PLAim82iwabpMFRArYzRCKxavHZPEANMMi



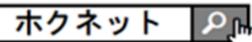
会員加入と寄付ご協力のお願い
活動の一層の充実のために、会員加入および寄付金のご協力をお願いします。ホクネットへの寄付金は税額控除の対象となります。



編集後記

この1年を振り返ると、やはり、特定適格消費者団体の認定証を受け取ったことが浮かびます。▼消費者庁で若宮大臣は、ホクネットのこれまでの活動に「心から敬意」を表しました。若手職員2人が松久理事長の姿が見えなくなるまで庁舎前に立って頭を下げました。▼大臣は語りました。消費者団体訴訟を消費者に利用しやすい制度にして、被害の救済を進めたい。制度の周知と根幹を担う団体の活躍できる環境の整備に努めたい、と▼認定証受け取り後、記者団に囲まれた松久理事長は、行政による財政支援の必要性を訴え、また▼ホクネットの役員や会員は、半ばボランティアの活動をよく頑張りました。支えられたいです。新年は余裕をながりたいです。(上村)

内閣総理大臣認定適格消費者団体・特定適格消費者団体
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 ほくろビル3階
MAIL: info_hokkaido@hocnet1222.jp
Facebook:hocnet1222 Twitter:hocnet20162
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887



第74号 ホクネット通信

もくじ

- 2 ページ… 特定適格消費者団体の認定証を受け取る
- 3 ページ… ヤフーとファクター・ナインサービスに再申入れ
- 4 ページ… 消費者トラブル情報提供をユーチューブで呼びかけ

持てる力を存分に

特定適格消費者団体の認定を受けて

特定適格消費者団体 NPO 法人消費者支援ネット北海道理事長 松久 三四彦

明けましておめでとうございます。

今年は、特別の感慨をもって年頭のごあいさつをさせていただきます。

ホクネットは、2008年の創設から13年後の、昨年10月20日、念願の「特定適格消費者団体」の認定を受けました。2016年8月16日、「特定」認定を受けるため立ち上げた集团的消費者被害回復検討チームが第1回会議をもってから、5年後のことです。

この間、認定要件を満たすため、ご担当いただいた方には多大なお時間をかけて膨大な作業をしていただきました。



ふり返りますと、2010年に北海道唯一の適格消費者団体の認定を受け、これまで90以上の事業者に対し申入れ等を行い、このうち不動産賃貸借事業者、レンタカー事業者など4社に対し差止請求訴訟を起こしました。並行して、札幌市や北海道、消費者庁の委託事業として、消費者教育教材や消費者生活相談窓口向けの事例集などを作成したほか、中高校、大学、専門学校生を対象とした消費者教育セミナー、地域における消費生活協力員養成講座を開催するなど、教育・啓発活動にも力を注ぎました。

これらの活動が評価され、また、皆様方のご支援により財政基盤の充実という高いハードルを越えることができ、この度の「特定」認定を受けることができました。深く、感謝申し上げます。

全国4番目となる特定適格消費者団体の認定を機に、法律や消費者問題の専門家集団として、消費者被害の未然防止のみならず、被害発生に際してはその回復のため、持てる力を存分に発揮していく所存です。ホクネットが持続力ある組織として活動していくために、今後とも、皆様方のご理解とご支援を心よりお願い申し上げます。

特定適格消費者団体

認定証を
受け取る

全国で4番目の特定適格消費者団体となったホクネットに2021年11月16日、国から認定証が交付されました。

特定適格消費者団体は、少額多数の被害を回復する裁判手を担います。交付式は消費者庁で開かれました。ホクネットの松久三四彦理事長が若宮健嗣消費者・食品安全担当大臣から認定証を受け取りました。

若宮大臣は「これまで消費者被害の発生、拡大の防止に真摯に取り組んでこられたことに心から敬意を表し、今後のさらなるご活躍を期待しています。消費者行政への引き続きの協力をお願いします」とあいさつ。松久理事長は「これから一層、消費者の生活の安全のために力を尽くしていきたい」と語りました。

交付式では、ホクネットに続き、消費者支援ネットワーク新潟が、被害の未然防止や拡大防止のため差し止め請求をできる適格消費者団体として全国22番目の認定証を受けました。

懇談に移り、ホクネットの大嶋明子理事は「消費者行政を強化していく予算が足りない。長く続けて消費者の役立てるにはどうあるべきか真剣に考えるべき時期にきている。課題も出ているので、よりよいものにしていきたい」と決意を表明しました。消費者庁の伊藤明子長官は「この認定制度そのものを見直す方向で皆さんも使いやすくなるよう報告書をまとめた。現場の声もうかがいながら、法改正の作業を進めたい」と、制度改善の意欲を示しました。

若宮担当大臣から認定証を受ける松久理事長



公取委や道と意見交換

「特定」認定で協力さらに

ホクネットは2021年12月9日、公正取引委員会と道庁との意見交換会を、ほくろうビルで開きました。

リアルとオンラインの併用で11人が参加しました。

最初に公取委北海道事務所が最近の活動について説明しました。楽天が3980円以上の取引で送料無料を出店者に強いた問題も経過と今後の対応に触れました。引き続き、道消費者安全課が食品表示法違反などの事例を紹介しました。ホクネットからは原琢磨事務局長が、特定適格消費者団体に認定されて可能になった金銭被害回復の手法を説明し、「返金の事案があれば、こちらでも対応したい」と述べました。

意見交換では、被害者数の少ない小規模な被害、ネット広告などへの対応に話題が及びました。「公取も返金を求めることはあるが、レシートがないと、だれに売ったかは、なかなか証明できない」、「ネット関係では、ある程度の顧客リストを業者が持っている」などと話し合いました。

最後にホクネットは、特定適格消費者団体になったことに伴う協力をあらためて公取委と道に呼びかけました。

ヤフーに再申入れ

ネットサービスの利用規約

ホクネットは、ヤフー(株)のインターネットサービス利用規約の中に、消費者契約法に照らして不当な条項があるとして、2021年11月19日付で再申入書を送付しました。

同社に対しては2019年3月、サービスの提供目的を超えて利用した場合、損害の有無にかかわらず、利用者が得た利益相当額を請求する旨の条項などの使用中止または修正を求めました。同社から一定の回答がありましたが、定型約款の議論が過渡期であることから、改正民法施行後の規定改訂の動向などを注視してきました。

今回の申入れは、本人を特定する所定の認証方法でログインされた場合に、本人自身による利用であるとみなし、料金等を課金する規定について、「なりすまし」等の行為に対し消費者の利益を一方的に害するものであり無効と指摘。また、「お客様は著作者人格権を行使しない」とする規定について、弱い立場にある消費者保護の観点から具体的に例示するなど、明確かつ平易なものに修正することを求めています。

申入れに対しヤフーから、指摘の条項はいずれも消費者契約法に反するものではない旨の回答がありました。

ファクター・ナイン
サービスに再申入れ

ホクネットは(株)ファクター・ナインサービスに対し、同社の貸借借契約書(住宅用)に消費者契約法に該当する不当な条項があるとして、2021年11月19日付で再申入書を送付しました。同社に対しては2019年7月に申入れを行いました。そ

の後、契約書が改訂されていることがわかり現行の契約書に基づき再検討しました。

申入れは、貸借人による貸借借契約の無催告解除について、「2か月分の家賃等の滞納」、「1か月以上の不在の通知をしない」などを解除事由としている条項、明渡しの際に借借人の造作買取請求権を放棄させ、名目の如何を問わず借借人は立退料等の請求ができないとする条項一などが借借人の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害する不当な条項であると指摘し、使用停止または修正を求めています。

パラカとの協議終了

ホクネットはパラカ(株)に対し、同社が運営する駐車場の利用規約に不当な条項があるとして使用中止を申し入れていたが、規約の修正など概ね是認できる回答があったため、2021年11月19日付で協議終了の連絡書を送付しました。

問題としたのは、①駐車券を紛失した場合、実際の駐車時間にかかわらず紛失料金1万円を支払う、②料金支払い後に車をバックしてゲートが下降した場合、駐車券紛失料金1万円を支払う一とする規定です。これらは消費者の利益を一方的に害するものであり無効として、2018年8月に申入れを行いました。これに対し同社から、駐車券紛失時の手数料は千円を基本とし、支払い後に車をバックした場合の対応も変更した旨の回答がありました。

ホクネットは、①対応を変更済みなら規定の使用を中止するか修正が必要、②利用者に分かりやすく掲示する、③1万円を支払った利用者に精算(一部返金)する一などを求め、協議を続けてきました。2021年7月28日付回答書で、同社が規定の修正に応じたことから、今回の協議は終了するとともに、駐車場内の表示を分かりやすいものに改めるよう重ねて要望しました。(申入書等はホクネットのホームページに掲載)