

詐欺的定期購入の規制強化

改正特商法が施行

インターネット通販で「お試し」「初回無料」などうたいながら、2回目以降に高額な代金を請求したり、定期購入を結ばせたりする「詐欺的な定期購入商法」に対する規制を強化する改正特定商取引法が6月から施行されました。消費者を誤認させる表示や契約解除を妨害する行為は、適格消費者団体の差止請求の対象になります。

改正特商法は、事業者がホームページなどに表示する広告に定期購入契約であることや、その金額、契約期間、解約の可否等の条件などを表示する義務を定めています。消費者を誤認させる表示をした場合、消費者が契約を取り消すことができる権利を創設し、事業者は無条件に返金しなければなりません。悪質な事業者は行政処分や罰金の対象になります。

消費者庁が示した表示のガイドラインでは、ネット通販の申込時の最終確認画面で、

商品の価格や分量などの基本的事項のほか、申し込みを撤回する方法や申込期限などについても表示するよう規定しています。

消費者庁はトラブルを防ぐために、ネット上で注文を確定する前に、1回限りの購入なのかなどをよく確認し、最終確認画面のスクリーンショットを保存しておくことなどを消費者に呼びかけています。

(理事 矢島 收)

**会員加入と寄付ご協力の
おわがい**
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
1,447,437円
R4. 4. 1~R4. 6. 30
前年同期比
799,437円増

編集後記

特定適格消費者団体として初の申込みの記者会見で、話を聞いた司法クラブの記者は女性が目立ちました。記者職も昔に比べ女性が増えたと感じました▼特定団体で第1号の申込みをした消費者機構日は「何とかならないのですか」という女性弁護士の声を受けて提訴に動き出したそうです。医大事件で得点配分を不利にされたのは女性と3浪以上の受験生でした▼道内で除排雪のトラブルが多発した業者には、高年齢者などの生活弱者が含まれるでしょう▼ホクネットはこうした消費者の相談を受けて除排雪の7社に踏み切りました。第2例は脱毛エステ会社への申込みになり、入会後、これからの弱者の小さな声を受けとめ、質問、申入れ、提訴などを業者につけていきたいと思います。(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
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

MAIL: info_hokkaido@hocnet1222.jp
Facebook: hocnet1222 Twitter: hocnet20162
ほくろビル3階
ホクネット

第77号 ホクネット通信

- 2ページ… 除排雪トラブル通報殺到。脱毛エステに解約精算金返還申入れ
- 3ページ… 特定適格消費者団体認定記念セミナー、第1号の東京医大事件で有効
- 4ページ… 詐欺的定期購入の規制強化、改正特商法が施行

除排雪業者に返金求める

「特定」認定後初の申入れ

ホクネットは5月12日、札幌市内で除排雪サービス事業を営む株式会社マーケティングADと合同会社高翔工業の2社に対し、除排雪サービスを行わなかった分の代金の返金、消費者への返金方法等の周知・通知、当法人への返金状況の報告を求める申入れを行いました。2021年10月に認定された特定適格消費者団体として第1号の申入れです。

(関連記事2面)

また6月30日にも、同市内の有限会社オンザロード、KTM Dream Factory 合同会社、丸福産業株式会社、優翔株式会社、株式会社スノーメディアの5社に対し同様の申入れを行いました。

近年、札幌市内をはじめ道内では、自治体や町内会・自治会が契約して行う除排雪のほかに、消費者個人で除排雪サービス業者に自宅周辺の除排雪を依頼することが増えています。

契約の内容は事業者によって異なりますが、ひと冬の契約期間で一定の回数分の除排雪を行うものや、あらかじめ定めた日に除排雪を行い、事業者が前払いで代金を受け取る契約が多いようです。

昨年末から今年4月頃までの冬期間、除排雪サービス事業者が契約で例えば10回と定めていても4、5回しか除排雪をしなかったケースや、あらかじめ定めた日に除排雪に来ないという被害が発生したほか、連絡がつかなくなった事業者もいるなど、消費者から多くの情報が寄せられました。

事業者は除排雪サービス契約に定められた回数または年月日に除排雪をしなければ債務不履行であり、前払代金のうち実施した分を控除した代金を返金する義務があります。ホクネットでは、多数の被害が生じているとみられる事業者に対して、裁判手続よりも円滑に被害が回復されるよう、自主的な返金を求める申入れを行いました。(事務局長・理事 原琢磨)



除排雪業者への申入れで記者会見する原事務局長(正面右)と道尻副理事長(同左)

除排雪トラブル通報殺到

被害回復への期待を痛感

ホクネットが特定適格消費者団体として取り組む集団的被害回復のための申入れ第1号は、北国ならではの除排雪サービスをめぐる消費者被害になりました。(1面参照)

昨年末から今春にかけ、札幌など大雪に見舞われた地域では、住民生活に大きな影響が出ました。そうした中、民間の除排雪事業者と契約している住民から「契約通りに除排雪に来てくれない」「電話が繋がらない」などの苦情が寄せられ、雪解けを迎えても「返金に応じてくれない」「事業者が撤退したようだ」といった通報が続きました。

特に、5月にホクネットが除排雪事業者2社に対し返金申入れを行ったことが新聞などで報道されると、消費者から電話が殺到しました。この間に寄せられた通報は、既に前年度1年間の通報件数を上回るほどで、被害の拡大と特定適格消費者団体である当団体への期待の大きさを痛感させられました。

除排雪サービスは契約者が多い一方で、個々の被害額は数千円から数万円と、比較的少額です。個人で訴訟などを起こすのは現実的に難しい中で、泣き寝入りするのを防ぐ手段として集団的被害回復の制度があります。

消費者裁判手続特例法では、特定適格消費者団体が個々の消費者に代わって、事業者に対し不当利得の返還を求めることができますが、早期に解決することが消費者にとっても望ましいことから、自主的な返金を促す申入れを行う場合があります。今回の返金申入れに対し、事業者がどこまで応じるかは未知数ですが、こうした活動の積み重ねが消費者ト

ラブル防止と被害者救済につながることを期待されています。(理事 矢島收)

脱毛エステ「ヴィエリス」に 解約精算金 返還申入れ

ホクネットは6月30日、集団的被害回復業務を行う特定適格消費者団体として、脱毛エステ事業を展開する株式会社ヴィエリス(本社・東京都)に対し、エステティックサービス契約に関して特定商取引法48条の定める解除(クーリング・オフ)または同法49条の定める中途解約によって生じる精算金額を消費者に速やかに返還するよう申入れを行いました。

同社は「KIREIMO」のブランド名で多数の消費者との間で、特商法が定める特定継続的役務提供契約にあたるエステティックサービス契約を締結しています。

しかし、消費者からの情報では、クーリング・オフまたは中途解約をしたものの、精算金の支払いがなされていないという事例が多数発生し、道内でも消費生活センターなどへの相談が相次いでいます。

ホクネットとして、特定適格消費者団体としての申入れ事案は、除排雪事業者(7社)に対する返金申入れに続き2例目です。

東京医大事件で有効

「特定」認定セミナー 第1号に学ぶ

ホクネットは6月18日、オンライン会議 Zoom で特定適格消費者団体認定記念セミナーを開きました。テーマは「消費者の財産被害は取り戻せるか」。道内各地の消費者行政職員や消費生活相談員ら31人が参加しました。

最初に消費者機構日本(COJ)の佐々木孝幸副理事長が「第1号被害回復訴訟(東京医大事件)を経験して」と題して話しました。COJは2016年12月に特定適格消費者団体に認定されてから、2018年12月に第1号の被害回復訴訟を起こすまで45件について、提訴が可能かどうか検討してきたそうです。その中には提訴に至らなくても成果のあったものがありました。

第1号になった東京医大入試差別事件はマスコミで社会的関心を集めました。2018年7月、文科省元官房長が受託収賄容疑で逮捕され、子息の入試に関する得点調整が明らかになりました。東京医大は2次試験で小論文の得点配分を女性や3浪以上の受験生に不利にしてきた実態を公表しました。ある女性弁護士から「なんとかならないのですか」という声が寄せられたことがCOJに提訴を決断させました。

東京地裁は共通義務確認訴訟で受験料などの損害賠償義務を認定。対象者を確定する簡易確定手続を経て、559人に対して受験料や損害遅延金、COJの費用など約6800万円を同大から回収し、受験生1人あたり4万円から6万円ほどが

分配されました。佐々木さんは「対象者へのアンケートでは9割がこの制度がなければ請求を諦めた」と回答し、被害回復制度の有効性が確認できた」と語りました。

同様に入試差別をしていた昭和大学と聖マリアンナ大はCOJの提訴前に請求に対して、任意に受験料相当額を返金し、順天堂大は共通義務確認訴訟で争いましたが、COJが勝訴し、現在、簡易確定手続中です。

次にホクネットの町村泰貴理事・成城大教授が「被害回復手続きの流れと法改正により何がかわるか」と題して、先ごろ国会で改正案が成立した消費者裁判手続特例法について改正の骨子や課題を論じました。今回の法改正で、対象が拡大され、共通義務確認訴訟での和解が柔軟にできるようになり、対象消費者への情報提供も強化されました。

残された課題として、大規模な事業者が破産して消費者が残されることのないよう、事業者財産の情報取得と保全を挙げました。悪質業者だと、会社に財産を残さず、経営者が雲隠れするため、そうした事業者の個人責任を問う方策も求めました。

ホクネットの原琢磨事務局長が、昨年10月に特定適格消費者団体の認定を受けた後のホクネットの取り組みを説明しました。「まずは申入れをして自主返金を促し、少しずつ実績を積み重ねていく中で、第1号の共通義務確認訴訟に適した事案があれば検討したい」と述べました。