

慰謝料請求への期待 46%

消費者支援機構日本が昨年、東京医大入学検定料等返還訴訟を通知した消費者を対象にアンケート調査を実施した結果をまとめました。

消費者団体訴訟制度や特定適格消費者団体への期待や改善点を聞いたところ、「慰謝料を請求できるようにしてほしい」という答えが46%と最多でした。

今年も被害実態調査

消費者庁事業を受託し開始

2022年度消費者庁委託事業「消費者被害の実態調査（北海道・東北・北関東・信越地方）」をホクネットが受託しました。

入札は8月8日、消費者庁で行われ、無事ホクネットが落札できました。

昨年同様の事業ですが、本年は特定適格消費者団体認定後の実態調査とともに改正消費者裁判手続特例法の公布となり、新たな検討の幅が広がり、消費者被害回復の道筋へ、より一層の促進となります。

再利用PCの寄贈に感謝

認定特定非営利活動法人イーパーツからパソコン(PC)の寄贈が決定しました。

イーパーツは、リユースパソコンを無償で寄贈する活動等を通して、非営利団体・ボランティア団体・高齢者や障害者グループの支援を目的とする団体です。

ホクネットはこれまで、複数台のPCや事務所用のホワイトボードなどの寄贈を受け、ニュースレター作成や通常の差止請求業務などに活用してきました。近時は、新型コロナ感染拡大によるリモート用のPC貸出に利用し、セキュリティー体制の強化に役立っています。(理事・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。

編集後記

消費者庁とホクネットなど全国の(特定)適格消費者団体とのズームによる意見交換会に出席しました▼適格団体が情報提供しても、同庁から回答がないのはどうしてか。そんな疑問をぶつける場になりました▼同庁はどこからの問い合わせにも、「調査をしていそう」などと決して口外しないという。「悪徳業者に限ってわれわれの手の内を探ろうとする」からです▼悪徳業者は多いですが、同庁取引対策課は年間数十件の摘発が「精いっぱい」。表示対策課も年間1万件程度の情報提供を受け、措置命令を下したのは昨年41件でした▼消費者裁判手続特例法の改正により、特定適格消費者団体が被害回復訴訟で違法性を立証する必要などを示せば、同庁から情報提供を受けられるそうです。雲間に青空が見え、あとは私たち次第の感です。(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 ほくろうビル3階

MAIL: info_hokkaido@hocnet1222.jp

Facebook:hocnet1222 Twitter:hocnet20162

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

ホクネット

第78号

ホクネット通信

もくじ

- 2ページ… 除排雪4社から回答書 返金、一部にとどまる
- 3ページ… レンタスから回答書「レンタカー約款を修正」
- 4ページ… 今年も消費者被害の実態調査を受託

改正消費者裁判特例法に期待

慰謝料も可能 活用する覚悟を

ホクネットも特定適格消費者団体として認定を受けて、その担い手となった集団的消費者被害回復のための裁判手続ですが、法律が可決されてから約9年、施行されてからでも約6年経過して、実際に訴訟によって被害回復を実現させたのは、まだ3件に過ぎません。もちろん裁判以外の申入れにより返金を実現させた例はかなりあり、ホクネットも既に除排雪業者への申入れで返金を約束する連絡を頂いています。

しかし、裁判外の申入れが効果を発揮するのも、いざとなれば裁判を通じてでも強制できるという裏付けがあつてのことで、その裁判が活発化しなければ、特定適格消費者団体の活動も先細りになってしまうでしょう。

そこで、令和4年になって、裁判制度を定めた消費者裁判手続特例法の本格的な法改正が、ようやく実現しました。その内容は、以下6点にまとめられます。

- (1) 回復されるべき損害に慰謝料も一部含め、被告となりうる相手も拡大した。
- (2) 共通義務確認訴訟における和解で、消費者への直接返金を可能とした。
- (3) 対象消費者の情報を共通義務確認訴訟提起段階で保全したり、相手方事業者が知って、対象消費者に通知したりするなど、事業者側の義務を拡大した。

(4) 時効完成猶予の効果を、集団手続の取下げなどの場合でも対象消費者自身が訴えを提起して援用できるようにした。

(5) 特定適格消費者団体の負担軽減のため、簡易確定手続申立期間を延長・柔軟化し、支援のための法人を法定し、その他認定や更新の手続を簡素化した。

(6) 簡易確定手続の記録を関係者公開に限定した。

最後の点は、被害を受けた届出消費者の氏名住所などが一覧できることになるため、カモリスト作成などに悪用されるのを防ごうというものです。

この改正によって、従来、訴訟提起のネックと考えられてきた問題点がかなり解消されました。特に和解の柔軟化は、一旦共通義務確認訴訟を提起すると、第二段階のコストも必ず生じることを覚悟しなければならないという点を改善します。対象消費者の情報の保全や事業者による連絡は、実際の訴訟で被害回復の範囲が狭まったところを解消し、タイムリーな改正といえましょう。

実のところ、それ以外にも問題は残されていますが、当面の問題点はかなり改善されました。次は、特定適格消費者団体である私たちがこれを活用する覚悟が試されているわけです。(理事、成城大学教授・町村泰貴)

返金、一部にとどまる

除排雪4社から回答書

昨年末から今春にかけて民間の除排雪サービス事業をめぐるトラブルが多発した問題で、ホクネットは今年6月までに、札幌市内の7社に対し、契約で定めた回数の除排雪ができなかった場合、未履行分の代金を自主的に返金するよう申入れを行いました。8月末までに4社から回答があり、残り3社からは回答がありません。返金に応じる動きは一部にとどまっています。

申入れの対象は株式会社マーケティングAD(札幌市北区)、合同会社高翔工業(同東区)＝以上5月12日付＝、有限会社オンザロード(同厚別区)、KTM Dream Factory 合同会社(同手稲区)、丸福産業株式会社(同清田区)、優翔株式会社(同北区)、株式会社スノーメディア(同北区)＝以上6月30日付＝。

このうち回答があったのは、高翔工業、オンザロード、KTM Dream Factory、優翔の4社です。回答では、「記録的な大雪で道路が大渋滞し、ダンプも埋まって身動きがとれず、通常通りの作業を行うことが極めて困難だった」(優翔)、「近隣の排雪場の使用が制

限され、遠方の排雪場に変更せざるを得なくなった」(KTM)など、想定外の事態を強調する内容が目立ちました。

その上で、自主的な返金については、「燃料価格の高騰も重なり、経営を圧迫した。履行できなかった排雪回数分の費用を次年度に繰り越すことで契約者の理解を得たい」

(KTM)、「契約や作業体制を見直し、今後の除雪を適切に行うことで責を果たしたい」

(オンザロード)などと否定的ですが、返金を求める契約者とは個別に話し合いに応じる意向も示しています。

このうち優翔からは8月2日、「返金の振り込みを開始した」という電話連絡がホクネットにありました。

一方、高翔工業は、回答の中で連絡先として記載されている携帯電話番号が通じない状況だったため、回答のないマーケティングADとともに、7月19日付で再度申入れを行いました。



除排雪事業者の多くは、既に今冬の除排雪契約の勧誘を行っています。消費者としてはトラブルを避けるため、①契約内容をよく確認する②契約書や領収書を保管する③シーズン中は作業に来た日付を記録しておくなどの注意が必要です。(理事・矢島 収)

返金申入れに対する事業者からの回答の要旨(8月末現在)

(株)マーケティングAD	回答なし
合同会社高翔工業	返金を求める方は直接電話してほしい。(※担当者の携帯電話番号を記載しているが通じない状況。再申入書への回答で別の電話番号に変更)
(有)オンザロード	返金ではなく、今後の除雪を適切に行うことで責を果たしたい。返金を求める契約者は個別に連絡してほしい。
KTM Dream Factory 合同会社	履行できなかった排雪回数分の費用を次年度に繰り越す。返金には資金調達が必要で、時間を要する。
丸福産業(株)	回答なし
優翔(株)	返金希望者には2月から4月末まで対応していた。返金を求める方は直接連絡してほしい。(※8月2日、返金を開始した旨の連絡あり)
(株)スノーメディア	回答なし

レンタカー約款修正

レンタスから回答書

ホクネットは、「ニコニコレンタカー」を運営する株式会社レンタス(横浜市)に対し、レンタカー貸渡約款の修正を求めて協議してきましたが、同社から、申入れに従い約款を修正する内容の回答書(7月29日付)が届きました。同社に対しては2020年9月に申入れを行い、その後改定された約款に、消費者契約法等に反する不当条項が含まれていたため、今年7月19日付で再申入書を送付していました。

レンタカー約款をめぐっては2018年8月、中和石油株式会社(札幌)など6社と全国レンタカー協会に対し、借主に過重な責務を負わせたり、一方的に責任を負わせたりする条項があり、消費者契約法に抵触すると、不当条項の使用中止や改定を申し入れました。

このうち、回答がなかった中和石油に対しては差止請求訴訟を提起した結果、指摘に従い約款を修正することで和解し、他の5社についても、概ね申入れに沿った約款改定がなされたため、2021年8月までに協議を終了しました。

ヴェリスから回答書

ホクネットは、株式会社ヴェリス(東京都)に対し、エステティックサービス契約に関してクーリング・オフまたは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っていましたが、同社から7月20日付で回答書が届きました。

回答は「支援を頂く企業との基本合意に伴う調達資金を運転資金に充当することでお客様への返金等を適時・適正化するとともに、事業の再建に努めて参ります」などとしています。

旭観光に申入れ

ホクネットは、旭観光株式会社(札幌市)に対し、同社の建物賃貸借契約書などに、消

費者契約法や借地借家法等に反する不当な条項が散見されるとして、当該条項の使用中止または修正を求める申入書(7月19日付)を送付しました。

申入書は、本契約書と契約の一部を構成する確認承諾書の中で、賃料の改定、冬期間に退去した場合の敷金の扱い、支払い遅滞損害金、駐車場の使用、契約解除、原状回復・明け渡しなどについて定めた約40項目について、消費者の権利を一方的に害しており、消費者契約法などに抵触して無効であると指摘しています。

ABC Cooking Studioに申入れ

ホクネットは、料理教室を展開する株式会社ABC Cooking Studio(東京都)に対し、同社のポイントサービス利用規約に消費者契約法上の問題がある可能性があるため、質問書兼申入書(7月19日付)を送付しました。

申入書は、ポイントの付与、利用制限、取り消し、失効のほか、損害賠償の免除、約款の変更などを定めた条項が同社の恣意的な運用を可能にする内容であると指摘。これらは消費者契約法や民法の規定に反し、消費者の利益を損なう内容であるため、不明点を問いただすとともに、明確に解釈ができ、消費者にとって平易な規定とするよう修正や削除を求めています。

EVANESSなどに照会書

ホクネットは、カロリートレードサッポロ(札幌市)とフランチャイザーである株式会社EVANESS(名古屋市)に対し、パーソナルトレーニングジムの利用規約に消費者契約法上の問題が散見されるため、利用規約が現在使用されているものかどうかの確認も含め、利用規約その他の消費者との契約に関する書式の開示を求める照会書(7月19日付)を送付しました。

(申入書、回答書等はホクネットのホー