

第79号 ホクネット通信

もくじ

- 2 ページ… 向田元理事長に北海道社会貢献賞
- 3 ページ… 本年度上半期、消費者からの通報が急増
- 4 ページ… 消費者裁判特例法施行規則などの政令案に意見を提出

特商法の抜本的改正を

全国連絡会結成、45 団体が参加

「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」が10月7日に結成されました。

特定商取引に関する法律（特商法）は、訪問販売や電話勧誘販売、通信販売、連鎖販売取引（マルチ取引）など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象に、事業者への規制や民事ルールなどを定めた法律です。

これまで何度も対象取引を追加したり、規制を強化したりするなど改正が繰り返されてきました。2016年になされた法改正では、施行後5年を経過したときに必要があれば更なる措置をとるとされており、本年12月でその5年が経過します。

相談の55%、関連トラブル

特商法関連のトラブルは、今もって減少しておらず、2022年版消費者白書によると、全国の消費生活相談約85万件のうち、特商法の対象取引の相談件数は実に約55%に及んでいます。そして、認知症等で判断能力が不十分な高齢者からの相談件数では、訪問販売・電話勧誘販売によるものが約49%を占めています。

また、インターネット通販に関する相談の

割合は約27%と最多で、世代を問わずにトラブルが増加していますし、マルチ取引の相談では、20歳代以下からの相談件数が約45%と高い割合を占めています。

こうした消費者トラブルをなくして、安全・安心な消費生活を実現するために、全国消費者団体連絡会などが呼び掛けて結成された全国連絡会には、全国各地の適格消費者団体など、10月12日現在で45の団体等が参加を表明しており、もちろんホクネットも参加しています。

規制強化へ要請行動展開

連絡会が掲げる法改正の獲得目標は、「訪問販売・電話勧誘販売において、あらかじめ拒絶の意思を表明している者に対する勧誘を禁止すること」「インターネット通信販売の規制強化」「マルチ商法等の規制強化」であり、その実現のために意見表明やシンポジウム開催、議会への請願、署名・アンケートなど、さまざまな要請行動を展開していく予定です。

(副理事長、弁護士・道尻 豊)
＝関連記事2面に＝

消費者裁判特例法施行規則など 政令案への意見提出

ホクネットは、改正消費者契約法及び消費者裁判手続特例法（2023年6月施行）に伴う関係政令の整備等に関する政令（案）等に関する意見を10月21日付で消費者庁に提出しました。

このうち、消費者契約法施行規則の一部改正案について、勧誘を受けた消費者が契約を締結するか否か相談したい場合や、勧誘から逃れようとして外部に連絡する手段として、特定の家族や知人以外に、SNSを使って不特定多数の人に投稿することを事業者が妨害した場合も取消権の行使が認められることを明確にするよう求めています。

消費者裁判手続特例法施行規則では、被害回復訴訟において簡易確定手続きを申し立てた特定適格消費者団体が、相手側事業者に対して求める対象消費者の住所・氏名など必要な情報の通知について、債権届出期間の末日から起算して「100日前まで」とする規定に対し、「届出期間が100日程度以内と定められた場合にも相手方通知の求

め等が不可能にならないようにすべきである」と主張。また、事業者が申立団体に通知する方法として、団体のサーバーに電子ファイルを登録する方法も追加する意見を述べています。

さらに、特定適格消費者団体への財政的支援を促進するため、支援法人の業務として、団体に対する助言と情報の公表のほか「支援に必要な資金の受入れ」を加えるよう求めています。

このほか、関係法令に係るe-文書施行規則については概ね賛成とし、解釈に懸念がある点について意見を付記しています。

(意見の全文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

ずいぶん昔、実家でくつろいでいたら「寄付をお願いします」と、見知らぬ男性がやって来ました。まだ60代だった母との会話が聞こえます。「チェルノブイリの子どもたちのために、募金を」と熱心に勧めるくせに、男性は自分の所属を言いません。お金の行き先や活動の趣旨を書いたチラシ一枚すら出していません。絶対怪しいぞ。これは断るに決まってる▼ところが、長々と説明を聞いていた母は「それで、おいくら出せばいいの？」と言ったではありませんか▼あわてて私は玄関にダッシュ。トイレで聞いていた父もドアをがばつと開けて「うちは寄付しません！」。母は、平和運動や環境問題に熱心なので、すっかり信じたようです▼母に「それは危ないよ」と言えたように、このホクネットで活動をお手伝いできたかな、と思います。よろしくお願いします。(渡辺)

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

ホクネット

「およびでない勧誘」 規制強化を求める

特商法抜本改正へ始動

全国をオンラインで結んで開催された「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」の結成集会には、個人と団体合わせて約 250 人が参加し、法改正に向けて力強いスタートを切りました。

記念講演した池本誠司弁護士は、最近の消費者被害の実態を報告。法改正で実効的な規制を目指す訪問販売・電話勧誘販売における不招請勧誘に関して、消費者の 96%以上が「(勧誘は) 必要ない。来てほしくない」と回答している調査結果を示し、事前に拒否の意思表示した人への訪問・電話勧誘を禁止するため、販売業者の登録制などが検討課題と述べました。一方で、健全な訪問販売業への配慮も必要とし、高齢者世帯などへの食材・夕食の宅配や新聞の宅配制度の維持とトラブル防止などを挙げました。

連絡会の排師徳彦事務局長(弁護士)は「不招請勧誘」という言葉はなじみがないため、今後の運動の中では「およびでない勧誘」という分かりやすい言葉を使うことを提唱しました。

また、連絡会代表幹事の樋口容子氏(NACS)は、相談現場の声として「SNSによる勧誘で多くの若年者が被害に遭っているのに、通信販売という理由でクーリング・オフも中途解約もできない現状を変えなければならない」と述べ、通信販売の規制強化などで若者の被害を防止することを訴えました。
(理事・矢島 收)

EVANESS などに再照会書

ホクネットは、パーソナルトレーニングジムを運営するカロリートレードサポロ(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、利用規約に消費者契約法上の問題が散見されるため、消費者との契約に関する書式の開示を求める照会書を7月19日付で送付しましたが、期限までに回答がなかったため、督促する再照会書を10月13日付で送付しました。

向田元理事長に北海道社会貢献賞

消費者支援ネット北海道元理事長の向田直範氏(弁護士・北海学園大学名誉教授)に2022年度の北海道社会貢献賞(消費生活関係功労)が贈られました。

向田氏は、2007年のホクネット設立に際し準備会座長として尽力し、道内唯一の適格消費者団体に認定された2010年に副理事長、翌2011年から2016年まで理事長を務めました。

この間、消費者被害の集団的回復手続きを担う特定適格消費者団体の認定に向け、財政基盤の確立など組織の強化を図り、消費者運動に多大な貢献をしました。

表彰式は9月9日、札幌のかでる2・7で開催された北海道消費者大会で行われ、小玉俊宏副知事から表彰状が手渡されました＝写真＝。



向田元理事長の話 私が理事長を務めた時期のホクネットは、形は整ったものの内実はず、事務局体制の確立と財政状況の改善が喫緊の課題でした。仕事のほとんどは、この課題に費やされました。設立に携わった者として、昨今の活発な活動を見るのはうれしき限りです。

消費者からの通報急増

4～9月、前年同期比4.6倍

昨年10月に特定適格消費者団体に認定されて以降、消費者からホクネットへの通報(情報提供)が急増しています。本年度上半期(4～9月)に寄せられた通報は102件で、前年同期(22件)の4.6倍に上っています。

通報内容で特に目立つのが民間の除排雪サービスをめぐるトラブルで、45件を占めています。昨冬の大雪の影響で、「契約した回数分の排雪作業がなされなかったのに返金してくれない」といった苦情が、今春以降相次ぎました。これを受け、ホクネットは札幌市内の除排雪事業者7社に対し、未履行分について自主的な返金を求める申入れを行いました。回答のない事業者もあり、再度申入れを行うことも含めて引き続き対応を検討しています。

また、脱毛エステティックサロンとの解約トラブルに関する通報が9件ありました。「解約したが返金に応じてくれない」という内容で、ひとり数十万円という高額な被害が発生しています。ホクネットは、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速やかに返還するよう、事業者に申入れを行いました。

このほか、コンサートチケットの転売、通信販売の定期購入、賃貸住宅退去時の原状回復費用をめぐるトラブルなどの通報が目立っています。

通報手段の内訳は、電話が67件、メールが35件です。地域の消費者センターに相談した消費者が、ホクネットにも情報提供するよう助言されて連絡してくるケースも増えています。

ホクネットは消費者被害防止と救済のため、積極的な情報提供を呼びかけるとともに、通報の受付・分析・検討体制を強化しています。

動画で情報提供呼びかけ

消費者被害の実態調査

ホクネットは、消費者庁から委託を受け「消費者被害の実態調査」を行っています。この一環としてPR動画＝写真＝を作成してYouTubeに公開し、消費者被害・トラブルに関する情報提供をよびかけています。動画はホクネットのホームページのトップ画面のバナーをクリックすると視聴できます。

動画は「おしえて! あなたの消費者トラブル」のタイトルで、3分45秒。「コンサートチケットを転売サイトで購入し代金を支払ったのにチケットが届かなかった」「通信販売で1回限りのお試し購入のつもりが定期購入になっていた」など、インターネットを介したトラブル事例を中心に、番井菊



世理事が分かりやすく説明し、注意を促すとともに、被害者に電話やメールでの連絡を求めています。

この実態調査事業は3年連続で受託していますが、昨年10月にホクネットが被害回復裁判を提起できる特定適格消費者団体に認定されたことで、本年度は通報が増えています。

寄せられた通報は検討チームで内容を精査し、必要に応じて事業者に対して不当な契約の差し止めや消費者への返金を求める申し入れなどを行っています。