

消費者トラブル通報 152 件

2022 年度 前年比 3 倍に急増

2022 年度に消費者などからホクネットに寄せられた被害・トラブルの通報（情報提供）は計 152 件で、前年度（52 件）の約 3 倍に急増しました。

2021 年 10 月に特定適格消費者団体に認定されたことで被害回復関係の通報が増えたほか、各地の消費生活センターに相談した消費

者が、センターだけではなくホクネットにも情報提供するケースが増えたことなどが影響しました。

通報の内容では、民間の除排雪サービス事業のトラブルに関するものが 57 件（37.5%）を占めたほか、不動産賃貸借契約（18 件）、通信販売（13 件）、脱毛エステ（11 件）などが目立ちました。

電話やメールによる通報の急増に対応し、事務局での受付や検討チームにおける分析・処理体制を見直しました。

5月19日に消費者月間イベント

5 月は消費者月間です。今年の統一テーマは「デジタルで快適、消費生活術 ～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～」。札幌市消費者センター、道立消費生活センターなどは 5 月 19 日（金）、デジタル社会の消費者トラブル防止などをテーマに、講演を中心としたイベントを札幌エルプラザ（札幌市北区北 8 条西 3 丁目）で開催します。

講演は、①ネットリテラシー 消費者トラブル事例（11 時～） ②サイバー空間に潜む脅威と被害の防止（13 時～） ③DX が目指す社会（14 時～） ④スマホ・DX 講座実践報告

（15 時～）の 4 テーマで、オンラインでも参加できます。参加は無料。申し込み・問い合わせは札幌消費者協会（会場参加）、北海道消費者協会（オンライン参加）へ。

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
R4. 4. 1～R5. 3. 31
4,724,045 円
前年同期比
5,271,908 円減

編集後記

春。新入学生や新入社員の、緊張と期待の入り混じった表情がまぶしい▼新入社員時代、会社帰りにデパートで、有名メーカーの化粧品一式を 12 回払いのクレジット購入してしまつた。セールストークに乗せられたのだ▼人生初の高い買い物。化粧も下手だったから宝の持ち腐れで「だまされたか」とも思った▼やがて「高い化粧品にはそれだけの価値もあるが、値段に関係なく自分に合う商品はある」と知つた。今はほとんどをスーパーで買い、ブランド品はひとつだけ。結構満足している▼思えば、5 人の子育てに追われた母は化粧と無縁で年老い、昔ながらの「クリム」を塗るだけ。それでも若々しかった。2 年前に亡くなり、私の手元に 600 円程度のクリームが残つた▼時々使つと、母がそばにいる気がする。値段は問題じゃないね、お母ちゃん。5 月 14 日は母の日。（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 号 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 82 号 ホクネット通信

もくじ

- 2 ページ… 北海道産直センターに再申入れ
- 3 ページ… 6 月 10 日に講演「改正景品表示法～ネット上の表示に気を付けて！」
- 4 ページ… 2022 年度の消費者トラブル通報 152 件

被害回復の活動本格化

「特定」認定後 10社に申入れ

ホクネットが 2022 年度に新たに申入れを行った事業者は 17 社で、そのうち消費者裁判手続特例法に基づく特定適格消費者団体として消費者への返金などを求める申入れは 10 社に上りました。差止請求関係の 7 社を上回り、特定適格消費者団体としての活動が認定 2 年目で本格化しました。

申入れ対象 17 社のうち 8 社が札幌市内の除排雪サービス事業者です。昨年 1 月から 3 月にかけての大雪の影響で除排雪作業が滞り、契約した市民から「連絡がとれない」「返金してほしい」などの苦情が殺到しました。当団体は、消費者が前払いした代金のうち未実施分の金額を返還するよう求め、特定適格消費者団体としては初の申入れを行いました。

また、脱毛エステ事業者に対し、中途解約者に精算金を支払うことなどを申入れました。その後、事業の一部が譲渡されたことが判明したため、権利義務関係などを明らかにするよう求めました。

消費者庁から景品表示法に基づく措置命令を受けた通信販売事業者に対しては、消費者への返金などを求めました。ウェブサイトなどで通常価格と称していた価額は販売実績がなく、あたかも通常より安いかのように表示していました。

一方、適格消費者団体としては、建物賃貸借契約の不当条項や、「調査無料」をうたう保険金請求代行事業者の表示と解約手数料の規定、料理教室のポイントサービス、パーソナルトレーニングジムの利用規約について新たに申入れを行いました。（2 面に関連記事）

2022年度に新たに行った申入活動

事業者名	業種	申入れの内容
マーケティング AD	除排雪	未実施分の返金
高翔工業	除排雪	未実施分の返金 不当条項の修正
オンザロード	除排雪	未実施分の返金
KTM Dream Factory	除排雪	未実施分の返金
丸福産業	除排雪	未実施分の返金
優翔	除排雪	未実施分の返金 不当条項の修正
スノーメディア	除排雪	未実施分の返金
ケイアイ	除排雪	不当条項の修正
ヴィエリス	脱毛エステ	解約等に伴う返金
GFA	脱毛エステ	事業譲渡に伴う照会
北海道産直直送センター	通信販売	購入者への返金等
旭観光	不動産賃貸	不当条項の修正
サンコーポレーション	不動産賃貸	不当条項の修正
カロリートレードサッポロ	トレーニングジム	不当条項の修正 表示の使用中止
EVANESS	トレーニングジム	不当条項の修正
ABC Cooking Studio	料理教室	不当条項の修正
FLLW	保険代行	表示中止・規定修正

※ ■ は特定適格消費者団体としての申入れ

北海道産直センターに再申入れ

購入者への個別通知など求める

ホクネットは、消費者庁から景品表示法に基づく措置命令を受けた(株)北海道産直センターに対し、3月13日付で再申入書を送付しました。商品購入者に全額を返金することなどを求めた申入書(昨年11月16日付)に対し、同社から利益相当額のみ返金する旨の回答があったことを受けたものです。

再申入書は、①返金についてウェブサイト案内だけでなく購入者に個別に通知すること②「利益相当額」の具体的な計算方法を示すこと③返金等の実施状況、対象者に対する通知・周知の実施状況について当法人に定期的に報告すること一を求めました。

これに対し同社から、①返金についてメールアドレスを確認できる購入者には個別に通知する②返金の具体的な内容は、問い合わせに対して個別に説明する一との回答書が4月17日付で届きました。

消費者庁の措置命令は、同社がウェブサイトに表示したカニやサケなど34商品と、放送番組内で表示した加工食品セット3商品が対象。「通常価格」と称して表示した価額は販売実績のないものだったほか、有償の商品を「プレゼント」と称し、無償で提供するように表示していました。

保険代行のFLLWに申入れ

「無料調査」なのに手数料徴収

ホクネットは、(株)FLLWの保険金請求サポート業務に関し、消費者契約法の「不実告知」、景品表示法の「有利誤認」に該当するものがあるとして申入書(3月13日付)を送付しました。

同社のウェブサイトとチラシで「無料調査0円」と記載しているのに、契約書には調査が終了した時点で消費者が解約しても手数料が生じる規定があるため、改訂するよう求め

ました。また、契約書で規定している解約手数料10万円は、消費者契約法が定める「平均的損害額」を超える内容であるとして、当該条項の使用中止または修正を求めました。

カロリートレードサッポロに申入れ

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ッポロの利用規約に消費者の利益を一方的に害する条項や、景品表示法に抵触する条項があるとして、当該条項の使用中止、改訂などを求める申入書(3月13日付)を送付しました。同社に対しては、昨年7月から利用規約等の開示を求めていましたが、開示されないため、当法人が独自に入手した利用規約を基に申入れしました。これに対し、フランチャイザーの(株)EVANESSから、4月21日付で回答書が届きました。

ABC Cooking Studio 協議終了

ホクネットは、料理教室を展開する(株)ABC Cooking Studioのポイントサービス利用規約に消費者契約法に反する条項があるとして、昨年7月に申入れを行い協議してきましたが、規約が一定程度改訂され、ポイントの取り消し等に関して消費者に不利益な運用がなされない旨の回答があったため、3月に協議を終了しました。

無回答の3社に督促状

ホクネットは、昨年11月に申入書を送付した除排雪事業者の優翔(株)、(株)ケイアイと、今年2月に照会書兼再申入書を送付した脱毛エステ事業者の(株)ヴィエリスに対し、期限までに回答がなかったため、あらためて回答を求める文書を4月12日付で送付しました。

(申入書などはホクネットのホームページに掲載しています)

学ぼう ネット上の悪質表示

6月10日に講演、オンライン参加もできます

ホクネットは、6月10日(土)午後2時から、講演「改正景品表示法～ネット上の表示に気を付けて!」をTKP札幌ビジネスセンター赤レンガ前(札幌市中央区北4西6、毎日札幌会館5階)で開催します=チラシ参照。

ネット通販は、いまやだれもが手軽に利用できるツールとなっていますが、インターネット上の広告などの表示には不当表示と思われるものも少なくありません。これが消費者の誤認を招きトラブル、被害につながる事態が後を絶ちません。

講演では消費者庁の担当者を講師に招き、景品表示法の概要と、今年10月に施行される予定の「ステルスマーケティング規制」など法改正の内容を解説していただきます。さらに、悪質なネット上の表示の具体例を交えながら、ネット表示の問題点や消費者が注意したいポイントなどを学ぶ場とする予定です。

消費生活相談員や行政職員のほか、一般の方もご参加ください。会場参加のほか、ZOOMによるオンライン参加もできます。

参加無料。申し込み、問い合わせはメールまたはファクスで「氏名、メールアドレス、電話番号、所属」「会場参加かオンライン参加

か」をホクネットまでお知らせください。締め切りは6月2日。

Eメール:hocnet-office2@oregano.ocn.ne.jp
ファクス:011-221-5887

通常総会を同日開催

オブザーバー参加できます

ホクネットの2023年度通常総会が6月10日(土)午後1時から、改正景品表示法の講演に先だって、同じ会場で開催されます。

主な議案は前年度の事業・決算報告、2023年度事業計画・活動予算、定款の一部改正、理事の交代などです。

団体賛助会員、個人協力会員でオブザーバー参加ご希望の方は、事務局までご連絡ください。