

【目次】

・差止請求訴訟終結！

……1 ページ

・トラブル110番実施
報告

……2 ページ

・「消費者グループフォー
ラムイン北海道」
が終了！

……3 ページ

・通常総会のご案内
・活動支援のための寄
附のお願い
・編集後記

……4 ページ

差止請求訴訟終結！

平成23年2月25日

株式会社バイアップ(本社:札幌市東区)に対して行った、
車輛買取契約書の解約料(キャンセル料)条項の使用差止請
求訴訟の第一回口頭弁論期日を終わりました。

本件は、車輛買取契約書の解約料(キャンセル料)条項が
一律に「5万円」又は「車輛代金の5%」として支払うことは、消
費者契約法第9条1号の当該事業者が生ずべき平均的な損
害の額を超える部分は無効であるとする不当条項に該当する
として、その条項使用の差し止めを求めたものです。

これに対し、被告は2月10日付答弁書によって、原告の請求
をすべて認めること、今後は消費者契約法等の法令を遵守
し、消費者の利益を不当に害することない企業を目指すこと、
ホクネットからの申し入れに対しては誠実に対応することを示
しました。

原告の請求を全て認めた被告の請求の認諾によって、本
日、本訴訟は終結をしました。

被告が、本訴訟を契機に問題の所在を認識し、これを改め
る姿勢を示したことは、差止請求訴訟が奏功し、消費者及び
消費者被害防止に取り組む団体及にとって非常に意義のある
結果となりました。

ホクネットが適格消費者団体の認定を受けてから、差止請
求訴訟による解決の第1号となりましたが、今後、ホクネットで
は被告が

- ① 車輛買取契約書の改訂を行い、従業員に周知しそれ
に従った適正な業務を行っているか
- ② 不当な勧誘を行っていないか
- ③ 契約に際して適正な説明を行っているか
- ④ 消費者からの申出に対して真摯に対応をしているか

等を、消費者及び関係機関と連携の
上、引き続き注視し、本訴訟の実効
性を確保していきます。



トラブル110番実施報告

[3月4日(金) 10:00~14:00]



除雪・排雪サービス 契約トラブル

10時前に1件、またすぐに1件がかかってきました。

北海道新聞を見たという相談者からは「前払いで、口座振込みで支払った。排雪事業者は12月に3回きたが、その後来ないので、電話連絡してみたが繋がらない。」というものでした。

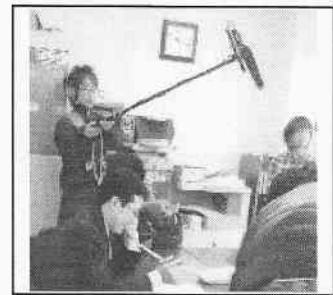
その後も次々と電話があり、4時間で32件もの除排雪のトラブル情報が寄せられました。特に札幌、石狩、江別の3市内に集中し、札幌市のA社と石狩市のB社に関する相談者数が全体の8割近い25人に上りました。

午前中に、テレビ北海道などのテレビ取材のあと、昼のニュースで放映されたこともあり、午後も引き続き相談電話が鳴り止まない状態でした。

そのため電話を取ったときに、「ずっと話し中で、ようやくつながった」という相談者が複数おりました。

ホクネットでは、今回で5回目の通報ダイヤルの実施ですが、短時間でこれだけの件数が寄せられたことはなく、この問題の深刻さを実感しました。

今後は、サービス内容が実際以上に優れていると誤解させる「優良誤認」の可能性もあるとして、さらに情報収集するとともに申入れをする方向で検討することになりました。



3社のテレビ取材がありました。



通報で寄せられた主なトラブル情報

1. 前払いで除雪・排雪サービスを24,000円支払って、契約した。12月に2回きたが、それ以来きていない。会社のほうに電話してもでないので、連絡がとれない。仕方なく他の業者に頼んだ。
2. 排雪サービス契約をしたが、シーズンになっても1回も排雪にこなく、近所の住民も困っている。

「消費者グループフォーラム北海道」が終了!

消費者庁と全国消費者団体連絡会の主催で消費者フォーラムが開催され、96名の参加がありました。

当初、4時間という時間のなかで、報告団体9団体、寸劇実演団体1団体の時間配分と最後まで参加者が飽きないで聞けるかということが、心配でしたが、北海道内の様々な取組を聞くことができ、良かったという声が多々あり、安堵しました。

[平成23年2月15日(火) 午後1時～ ・ ホテル芸文館]

テーマ

～手をつなぎ、ともに安全・安心な社会をつくろう～
若者・高齢者・障がい者を消費者被害から守ろう



消費者庁長官 福嶋浩彦氏より、消費者庁の取り組みについてお話いただきました。また、山崎俊巳参事官からも報告がありました。

「安全・安心な生活を守るための取組報告」

(高齢者編)

「高齢者の特性に応じた消費者被害の防止対策」
「安心した老後を迎えるために」

悪質訪問販売対策ネットワーク

佐呂間町保健福祉課 課長補佐 武田温友氏

富良野消費者協会の広域相談体制について

富良野消費者協会 消費生活相談員 近内昌子氏

北海道認知症の人を支える家族の会の取組

北海道認知症の人を支える家族の会 副会長 飛嶋弘子氏

成年後見センター・リーガルサポートの取組

(社)成年後見センターリーガルサポート札幌支部

司法書士 廣瀬充弘氏

札幌市における高齢者の消費者被害対策の取組について

札幌市市民まちづくり局 札幌市消費者センター

所長 渡辺三省氏

札幌消費者協会 星原智江氏・小笠原由紀子氏

「安全・安心な生活を守るための取組報告」

(若者・子供編)

「若者を守れ～安心できる生活は？」
「しのびよるネット犯罪の危険性」

これから社会に旅立つ高校生に～消費者教育をしませんか

札幌弁護士会 弁護士 黒川貢氏

学校訪問事業について

(社)帯広消費者協会 相談部副部長 坪紗代氏

「学生生活110番」で見える学生生活でのトラブル

北海道大学生生活協同組合 専務補佐 上端邦夫氏

青少年のネット被害について

北海道警察本部 生活安全部 少年課非行対策係
警部補 内田克弥氏



「北海道における地方消費者行政の取組」を報告する
道庁 環境生活部くらし安全局
消費者安全課長 千葉俊文氏

寸劇「だまされないで!」を熱演する 北広島消費者協会
寸劇メンバーの皆さん



*** 通常総会のご案内 ***

下記の日程で平成23年度の通常総会を開催いたします。
議決権を有する正会員の皆様が出席の対象者ですが、協力会員の皆様もオブザーバー参加が可能です。改めてご案内いたしますので、出欠のご確認をよろしくお願いいたします。

平成23年度

・日時 平成23年5月14日土曜日 午後1時30分から

通常総会

・場所 かでの2・7 730研修室 (札幌市中央区北2条西7丁目)

講演 (午後3時から)

「集团的消費者被害救済と適格消費者団体」 瀬川信久 氏

瀬川理事長におかれましては、ホクネット設立時よりかかわっていただきましたが、今回の通常総会で理事を退任されます。この間の感想や今後の適格消費者団体の針路などをお話していただく予定です。

活動支援のための寄附のお願い

活動の一層の充実のために広く皆様からの寄附金をお願いしております。
金額はいくらでも結構です。

* ご寄附いただいた方には、領収書とお礼のお手紙を差し上げます。

■ 寄附の振込みは郵便振替でお願いいたします。

- ・ 郵便振替口座番号 02720-0-45081
- ・ 金額・・・いくらでも結構です。
- ・ 加入者名・・・特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道

※ 編集後記 ※

日ごとに暖かな日差しが増し、季節の移り変わりを感じるようになりました。

春が来ることを信じてこそ、厳しい冬を乗り越えることができるのではないのでしょうか。

だから自然というのはすばらしい、と思えることなのに、災害と名を変えると正反対の思いを持たなくてはならないことが残念でなりません。

ニュース等で見ただけでも計り知れない恐ろしさが伝わってきます。

今回の地震・津波による被害に遭われた方々に心よりお見舞い申し上げます。



内閣総理大臣認定 適格消費者団体
NPO 法人 消費者支援ネット北海道
(愛称:ホクネット)

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目
ほくろうビル4F

TEL: 011-221-5884

FAX: 011-221-5887

E-MAIL

Info_hokkaido@hocnet1222.jp

URL

<http://www.e-hocnet.info/>

* 次号のニュースレター発行は平成23年5月31日を予定しています。