



ホクネット通信

内閣総理大臣認定適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人

■発行者: 松久 三四彦 ■編集者: 原 琢磨

FLLWに対する差止請求訴訟を提起

* 保険金請求サポートの不当勧誘・不当条項

この号の主な内容

- FLLWに差止請求訴訟
- 旭観光に事前差止請求書
- 6年ぶり消費生活講座
- ケイアイ 除排雪契約条項を改訂
- レンタカー協議すべて終了
- ハイチエイジェントに申入れ・照会
- 悪質商法110番実施
- ホクネットの有償広告を製作

消費者支援ネット北海道（ホクネット）は2023年11月6日、保険金請求サポート業務を行う株式会社FLLW（本社・東京）に対し、消費者契約法に反する消費者への不当な勧誘を行わないことや、不当な契約条項を使用しないことを求める差止請求訴訟を札幌地裁に提起しました。消費者団体訴訟制度に基づくもので、ホクネットによる差止請求訴訟は5件目、保険金請求サポート事業者に対する訴訟は初めてです。

同社は「無料調査0円」とうたったチラシを配布して火災・地震保険金申請の勧誘を行っていますが、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のほか、契約締結後に消費者が解約した場合は、調査開始前でも「平均的損害額」を超える11万円の解約手数料を消費者が支払う旨の条項があり、これらは消費者契約法に違反すると考えられます。

このため、当法人は同社に対し、今年3月13日付で申入書を送付し、改善を求めましたが、回答期限までに何ら回答が得られなかったため、消費者契約法41条に基づく事前差止請求書を10月12日付で同社に送付しました。しかし、これに対しても同社から回答がなかったため、提訴に至りました。

旭観光に事前差止請求書

* 建物賃貸借契約書の不当条項

ホクネットは、不動産賃貸業の旭観光株式会社（本社・札幌）に対し、同社が使用する建物賃貸借契約書と確認承諾書に、消費者契約法に反する不当な条項があるとして、同法41条に基づく事前の差止請求書を11月13日に送付しました。

請求では、冬季退室の場合の敷金不返還、賃貸人による貸室内の動産の処分、賃借人の一切の請求権放棄を定めた条項のほか、無催告解除の場合の費用負担や原状回復義務の範囲など多岐にわたる条項について、消費者契約法が規定する不当条項に該当し、消費者の利益を一方的に害するものと指摘しています。

同社に対しては2022年7月、当該条項の使用中止または修正を求める申入れを行いました。何ら返答がなかったため、提訴することを前提に差止請求書を送付しました。

訴状、申入書等は
ホクネットのホーム
ページに掲載してい
ます



弁護士・研究者と相談員の、二つの視点で事例を検討して好評だった小樽地区(左)と帯広地区の消費生活講座



6年ぶり消費生活講座、小樽と帯広で開催

* 関係者対象に「事例研究」初の試みが好評

ホクネットは道の消費者行政強化事業として「消費生活講座と意見交換会」を、小樽地区（10月28日、小樽市）と帯広地区（11月10日、帯広市）で開催しました。この強化事業は、コロナの影響もあって近年は消費生活相談窓口のための各種ガイドブック製作が続いており、こうした講座開催は2017年度以来6年ぶりです。また従来的一般参加型講座ではなく、今回は初の試みとして消費生活相談員ら関係者を対象に事例研究を行い、「今後の相談対応の参考になった」と好評でした。

小樽地区講座には小樽消費者協会の相談員、小樽市生活環境部の担当者らが参加。事例研究では、アパートの賃貸借契約の連帯保証と相続、ゲームサイトのアカウント等の売買をめぐるトラブルなど相談員にとって悩ましい事例について、問題の所在や対応のポイントなどを検討しました。講師の原琢磨ホクネット事務局長（弁護士＝札幌）とホクネット検討委員（消費生活相談員）からは「保証人保護規定もあるので、相談者には『保証人だから難しい』とは言わずに契約書等の確認が大切」「運営会社の規約に反する場合には、相談員がかかわらない方がよい」など、法令と実務の両面でのアドバイスがありました。

また原事務局長は、消費者裁判手続特例法の今年10月の改正ポイントを、ホクネットの活動に照らしながら解説。「適格消費者団体は、不当な契約条項や表示、勧誘について将来に向かって禁止させる申入れや訴訟を行う」「特定適格消費者団体としては、例えば不当な契約条項による集団的被害回復を事業者等に提訴する」「改正によって一定の場合には慰謝料請求もできるようになった」など、わかりやすく話しました。意見交換会ではホクネットと消費者行政、消費者協会の連携について話し合い、「相談を受けたら、最後にホクネットへの情報提供につなげる、という選択肢を考えてほしい」などの声が出ました。

帯広地区講座でも、松久三四彦ホクネット理事長（北海学園大教授、弁護士＝札幌）と消費生活相談員3人のアドバイスで事例研究を行いました。「訪問販売で高額な布団の購入を続ける高齢女性への対応」「ペットフードの定期購入をめぐるトラブル」などについて、込み入った事情を分析して対応の糸口を検討しました。

ケイアイ 除排雪契約条項を改訂 * 差止請求書に回答

ホクネットは、除排雪サービス事業者の株式会社ケイアイ（本社・札幌）に対し、同社が使用する契約条項に消費者契約法に照らして不当な条項があるため、同法 41 条に基づく事前差止請求書を9月9日付で同社に送付しました。これに対し、同社が契約条項を改訂したため、当法人は不明点について確認する照会書を送付しました。

同社に対しては 2022 年 11 月、「契約内容確認事項」に不当な条項があるとして、使用中止または修正を求める申入れを行いました。問題としたのは、①大雪、異常気象、天災等の原因により作業回数が少なくなっても未履行分の料金を返金しない。②作業による歩道などの損傷に対し一切責任を負わない。③障害物等の破損等に対する補償は事業者の判断基準で行う。④破損した障害物等の補修の必要性は事業者が判断する一としてある条項です。

しかし、申入れに対し同社から返答はなく、契約書の問題点が残されたままだったため、提訴することを前提に差止請求書を送付した結果、同社は9月26日付回答でほぼ当法人の主張を受け入れ、契約条項を改訂しました。

ただ、①改訂前の契約条項をもって締結された今年 12 月開始の契約に関しても、改訂後の条項のとおり契約内容が変更されたものとして取り扱うのか。②その場合、改訂後の契約条項への変更についてどのように契約者に告知等をするのか一が不明なため、11月1日付で照会書を送付しました。

レンタカー協議すべて終了 * レンタスも約款修正

ホクネットは、「ニコニコレンタカー」をフランチャイザーとして運営する(株)レンタス（本社・横浜市）と加盟店の(株)アイックス（本社・札幌）、出光リテール販売(株)（本社・東京）に対し、レンタカー貸渡約款の不当条項の使用中止または修正を求めて申入れ協議を行ってきましたが、今年9月までに概ね当法人の申入れ内容に沿った修正がなされたことが確認されたため、協議を終了しました。これにより、約 5 年に及ぶレンタカー事業者との一連の協議はすべて終了しました。

レンタカーの貸渡約款については、消費者契約法に反して借り手に不利益が多い内容になっていることから、当団体は 2018 年 8 月、全国レンタカー協会と(株)トヨタレンタリース札幌、(株)ホンダレンタリース札幌など 6 社に改善を求めました。これに対し、同協会が標準約款を改訂し、これに沿って5社が約款を修正しましたが、借り手がレンタカーを使用できなかったことで被った損害の賠償を請求する場合、事業者の故意や過失を立証する責任を借り手に負わせるなどの不当な変更点があったため、

●情報をお寄せください

☎ 011-221-5884

(平日 10:00~16:00)

※ホクネットのホームページの「トラブル情報の提供」フォームもご利用ください

ホクネット



「購入契約を解約したが、返金してもらえない」「悪質商法かもしれない」など、消費者被害に関する情報をお寄せください。情報を精査して問題ある企業には是正を申し入れるなど対応します。※個別の助言は行っていません。

(3ページから続く)

2020年6月に再度の申入れを行い、各社が修正に応じました。

一方、中和石油(株)（本社・札幌）からは十分な回答がなかったため、2019年3月に札幌地裁に差止請求訴訟を提起した結果、約款を全面修正することで訴訟上の和解に至りました。

さらに、協会非加盟のレンタスに対し、約款に同様の問題があるとして2020年9月に申入れ、同社の加盟店であるアイックス、出光リテール販売に対しても2022年3月に申入れを行い、協議を続けてきました。

ハイチエイジェントに申入れ・照会

ホクネットは、株式会社ハイチエイジェント（本社・札幌市）に対し、同社の賃貸借契約と駐車場使用契約に、消費者契約法に反する不当な条項があるため、当該条項の使用中止または修正を求めるとともに、入居者から集めた町内会費を町内会に納入していないおそれがあるため、事実確認を求める申入書及び照会書を11月7日付で送付しました。

「エステ」「定期購入」などで情報提供

*「悪質商法110番」を実施

消費者庁の補助金事業としてホクネットは9月30日、札幌市中央区の事務局に「悪質商法110番」を開設し、会員の弁護士、消費生活相談員計6人が、交代で通報を受けました＝写真＝。

当日は午前10時の開始とともに電話が鳴り、午後4時までに「エステ」「定期購入」「副業」「火災保険の申請サポート」に関する6件の情報提供がありました。エステ関連では「お試しで購入したのに定期購入になっていて、解約しようにも電話が繋がらない」「中途解約したのに連絡がつかなく返金が受けられない」などが寄せられました。また「副業での詐欺的な儲け話」「火災保険の申請サポートで無料査定とうたっていたのに、解約を申し出たら30万円請求された」という通報もありました。

込み入った内容のものが多く聞き取りには時間を要しました。中には1時間近くお話を聞いたケースもありました。これらの通報については、必要に応じて今後ホクネットの検討グループで問題点を整理し対処を検討する予定です。



「ホクネット」有償広告を製作、SNS 配信

* 火災保険申請詐欺編、ホクネットHPへの誘導など

ホクネットは消費者庁の補助事業として3種類の有償広告動画を製作し、SNSでの配信を始めました。

動画は①消費者トラブルの通報を促し、ホクネットのホームページに誘導する広告（30秒）、②ユーチューブの「消費者裁判手続特例法の改正」動画に誘導する広告（30秒）、③火災保険申請サポート詐欺につい



ユーチューブなどに配信を始めた有償動画
広告の画面から

て注意を喚起し情報提供を呼びかける広告（60秒）の3種類です。それぞれについて「エックス用」「ユーチューブ用」「インスタグラム用」を用意し、計9点を製作しました。ユーチューブには11月10日から配信しています。

これらの広告を順次配信して来年3月まで情報提供の動向を分析し、SNS媒体の活用によって、ホクネットの情報収集活動にどんな効果が得られるのかを調べる予定です。

編集後記

以前、転勤の多い会社にいました。10年以上前、職場で「ワシの実力見せてやる」というイベントが何回かありました▼かつての転勤先の名産を取り寄せてみんなで味わうのです。高いのがフツーなのを、いかに地元情報を駆使してお手頃価格で入手できるか。ここが腕の見せ所です▼「ふらのメロンと夕張メロン」「花咲ガニとモガニ」「道東の新鮮サンマ」など年1、2回開催されました。出品者が「地元愛、名産自慢」を熱く語り、味も値段も大満足でした▼何より楽しかったのは、地元で信頼される生産者や販売者の努力や実績などのご当地情報でした。もともとのうまさが増加する気分です▼「質も価格もハズレがない」。そんな信頼できる購入ルートや商品情報が、インフレの年末年始を目前にした今こそ欲しいです。確かな情報を選べる、冷静な消費者になりたいなあ。（渡辺）



消費者支援ネット北海道(ホクネット)

内閣総理大臣認定適格消費者団体・特定適格消費者団体 特定非営利活動法人

〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目1-55 ほくろビル3階
 電話番号: 011-221-5884 FAX 番号: 011-221-5887
 電子メール: info_hokkaido@hocnet1222.jp