



# 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

## 番犬のごとく 龍のごとく

特定適格消費者団体

NPO 法人消費者支援ネット北海道

理事長 松久 三四彦



明けましておめでとうございます。

昨年5月、新型コロナが5類感染症に移行し、約3年にわたる法律に基づく行政の関与から、私たちの自主的な取組を基本とする対応に転換しました。この明るい流れに乗って、消費者支援ネット北海道（ホクネット）のホームページも9月末から6年ぶりに新しくなり、ロゴマークも作成しました。北海道の形と、盾・人の顔をデザイン化したもので、消費者に寄り添ってその権利を守ることを表しています（ホクネット通信第84号）。

ホクネットが2021年10月に全国で4番目の特定適格消費者団体の認定を受け、被害回復請求もできるようになってから2年が経ちました。この間、除排雪サービス、脱毛エステ、食品販売の事業者に対し、返金等の被害回復措置を求める申入れを行いました。

昨年の差止請求活動としては、パーソナルトレーニングジム、整体サービス、写真スタジオ運営、レンタカー運営の事業者に対して、契約内容に不当条項があることなどを理由に、当該条項の使用中止又は修正を求める申入れを行いました。さらに、保険金請求サポート業務を行う事業者に対し、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。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。

また、昨年の行政と連携した取組みとしては、消費者庁関係では、委託事業「消費者被害実態調査」に加え、靈感商法や悪質商法による消費者被害防止を目的とする補助金事業として、「悪質商法110番」の特設電話により被害情報の提供を受け付けました。ほかにも、消費生活相談員や弁護士等による交流集会の開催や、インスタグラム、YouTube、X（旧ツイッター）にホクネットの有償広告を掲載し、SNSを活用した広報活動の効果进行分析などしました。北海道関係では、委託事業「講師派遣事業」のほか、消費者行政強化事業として「消費生活講座と意見交換会」を小樽と帯広で開催しました。

新しくなったホームページのホクネット紹介のタイトルは、「消費者を守る番人として」です。その活動は、watchdog（番犬、監視人）と呼ばれますが、今年の干支にちなんで、龍のごとく、全体を見渡していきたいと思います。

### この号の主な内容

- 理事長の新年あいさつ
- 特商法改正を求める意見書、道議会の壁厚く
- 悪質商法に関する交流集會に70人参加
- フォーユーなどに申入れ
- 北海道産地直送センターとの協議終了
- 2月24日に西田公昭氏講演会
- 2023消費者問題10大項目

ホクネット活動にご協力ください

#### 会員加入のご案内

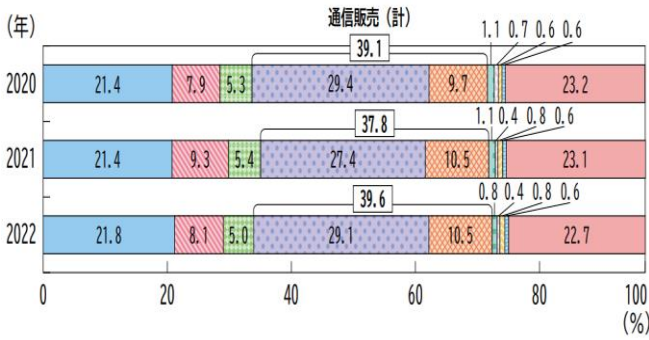
▼詳しくはホクネットHPへ

ホクネット 会員加入

		年会費(1口)	評決権の有無
個人	正会員	2,000円	○
	協力会員	1,000円	×
団体	正会員	10,000円	○
	賛助会員	10,000円	×

グラフ①

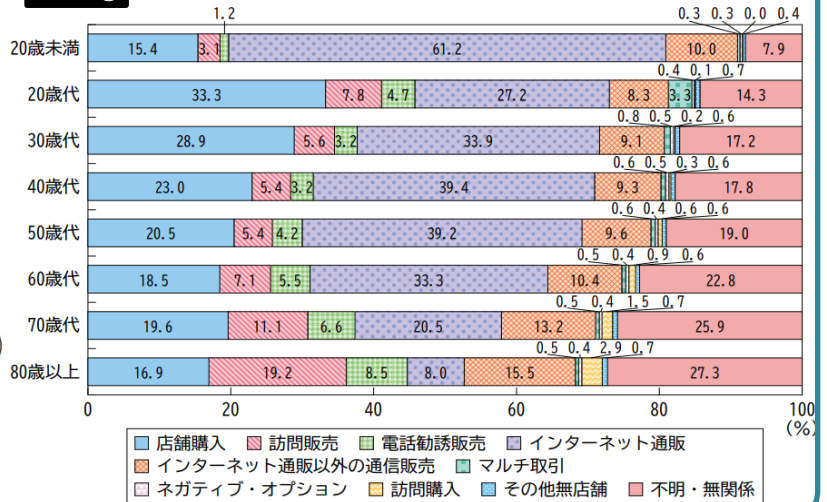
消費生活相談の販売購入形態別割合の変化



※令和5年版「消費者白書」から

グラフ②

消費生活相談の販売購入形態別割合 (年齢層別・2022年)



## 「特商法改正」意見書運動、道議会の壁厚く

\* 2023年、8市町議会が採択

武野 伸二 (ホクネット理事) = 北海道消費者協会専務理事

悪質商法から消費者を守る「盾」として特定商取引法（特商法）があります。1976年制定の訪問販売法を前身とし、2000年に現在の特商法となりました。しかし、悪質商法は法をかいくぐるように時代とともに変化しています。例えば、通信販売はクーリング・オフの対象ではありませんが、インターネットによる通販は不意打ち性が高く規制の強化が必要です。そのため特商法の抜本改正を求める全国的な運動が高まり、各地の弁護士会や消費者協会の要請などで、道内の判明分では札幌市、釧路市、苫小牧市、北広島市、美幌町、浦幌町、東神楽町、中標津町の各議会で採択しています。

道議会に対しては、消費者支援ネット北海道（ホクネット）が北海道消費者協会、北海道生活協同組合連合会、北海道弁護士会連合会と共同で昨年6月と9月の道議会に向けて意見書採択をそれぞれ要請しました。残念ながら、多数会派の理解が得られず、所管委員会での審議すらかなわない状態が続いています。理由は明確ではありませんが、訪問販売などを行う業界から「営業の自由を妨げる」との声があるようです。消費者の犠牲の上に「営業の自由」があってよいのか、疑問は消えません。

最新の消費者白書によると、2022年の全国の消費生活相談は前年より約1万件増えて約87万件となりました。このうち特商法が対象とする通信販売、訪問販売、電話勧誘販売、マルチ取引などは計55%を占めます＝グラフ①＝。

年齢別で65歳以上の相談は全体の29.7%ですが、訪問購入では6割以上、訪問販売でも5割弱と高齢者の割合は突出しています。

クーリング・オフ規制のない通信販売は、交流サイト（SNS）で、いきなり商品が示され、じっくり考える間もなく契約する形態が多く、訪問販

(3ページに続く)

### 豆知識

#### 消費者団体訴訟

##### ●差止請求訴訟

不特定で多数の消費者に対して不当な勧誘や契約条項、表示などの不当な行為をやめるよう、事業者に求めます

➡ 適格消費者団体が消費者に代わって行います

##### ●被害回復訴訟

多数の消費者に共通して生じた財産的被害について、集団的な被害の回復を求めます

➡ 特定適格消費者団体が消費者に代わって裁判手続行います

**ホクネットはどちらの訴訟も行うことができる団体です。**

(2ページから続く)

売と似たようなものです。実際、ネット通販の相談は形態別の1位に躍り出ています。

一方、20歳代の特徴としてマルチ取引が3.3%もあります＝グラフ②＝。「もうけ話」につられて借金をさせられ、「仲間を連れてきたらボーナスを払う」などとささやかれる。こうして連鎖販売取引に至る「後出しマルチ」の被害者が多いのです。

このため、ホクネットも参加する全国連絡会は①訪問販売や電話勧誘販売の規制強化②SNSを通じたネット通販にクーリング・オフや勧誘規制を導入③マルチ取引に開業規制を導入一などを求め、全国の地方議会に国あてに早期改正の意見書採択を求める運動を提起しています。

## ネット通販、副業トラブル…70人が情報共有

**\* 悪質商法対策・特商法改正実現のための交流集会**



オンラインとリアルの本立で開催された交流集会。悪質商法の事例を交えて専門的、多面的に議論が交わされた

2023年11月20日(月)、TKP札幌ホワイトビルカンファレンスセンターで、消費生活相談員、弁護士、司法書士、行政、消費者団体の関係者など消費者被害防止・救済に取り組んでいる方を対象に「悪質商法対策・特定商取引法改正実現のための交流集会」を開催しました。

ZOOMによるオンライン参加を含めて約70人が参加し、ネット通販による定期購入トラブル、火災保険申請サポートトラブル、副業・情報商材トラブルなど、近年増えている消費者被害について情報共有しました。道立消費生活センターからは「副業サポートに関する相談が増え、契約当事者の約4割が20代、30代」などの報告がありました。

旭川弁護士会の金昌宏さんが悪徳商法の対処法について講演しました。「簡単に稼げる」というネット広告から副業サイトや投資サイトに誘導され、高額商品を購入してしまうという事例を紹介。さらに「ネット勧誘は通販ではあるが電話勧誘との類似性から勧誘規制の導入を検討すべきだ」とする内閣府消費者委員会の最近の動きも説明し、今後の取り組みとして「共通被害の掘り起こしと知恵・知識の集積と共有のために全国各地の連携が必要」などと話しました。こうした実情を踏まえて、特定商取引に関する法律(特商法)を改正することの重要性についても、報告がありました。

参加者からは「弁護団の活動の具体的な報告が参考になった」「相談員、弁護士など専門家が一堂に会しての交流が有意義だった」「相談対応という日常業務が法改正等につながることを再認識した」などの感想が寄せられました。

## フォーユーなどに申入れ\*不動産賃貸借契約の不当条項

消費者支援ネット北海道（ホクネット）は、不動産管理会社である株式会社フォーユー（札幌市）に対し、不動産賃貸借契約書に消費者契約法に抵触する不当な条項があるとして、2023年11月30日付で申入書を送付しました。また、賃貸人として同社と一体関係にある一般社団法人生活保護住居支援センターに対しても同様の申入れを行いました。

申入れは、①あらかじめ合意解約することの合意、②契約終了時の賃料等の精算、③ガス、水道など諸料金の不払いによる供給停止、④冬季退室時の敷金不返還などを定めた計20条項について、消費者の権利を著しく制約するか、利益を一方的に害する内容であると指摘し、当該条項の使用中止または修正を求めています。

## 北海道産地直送センターとの協議終了

ホクネットは、消費者庁が景品表示法に基づく措置命令を出した株式会社北海道産地直送センター（札幌市）に対し、商品購入者が返金を希望する場合は全額返金することなどを申し入れていましたが、2023年12月までに今回の協議を終了しました。

消費者庁の措置命令（2022年7月）は、同社がウェブサイト上に表示した海産物など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。同社が「通常価格」と称して表示した価額は販売実績がなかったほか、有償の商品を「プレゼント」と称し、無償で提供するかのように表示していました。これらは、景表法が禁じる「有利誤認」に当たります。

申入れ（同年11月）は、通常価格より安いと誤認した購入者などについて、①返金希望者には全額を返金すること、②代金未支払いの購入者で支払いを拒絶する場合は、支払いの必要がない旨を告知し代金を請求しないこと一を求めました。

これに対し同社から、①返金希望者には「商品代金のうち弊社利益相当額」を返金する、②返金は同社ウェブサイトまたは電話で受け付け、金額の詳細は購入者に個別に連絡する一旨の回答がありました。

当法人は、回答は不十分として、再度申入れを行いました。同社の回答では具体的な返金結果が明らかにされず、個別の通知等の実施状況についても報告されていません。このため、当法人は同社の返金対応について情報収集を行ってきましたが、消費者から新たな通報がなかったことから、今回の協議は終了しました。今後も同社に関する情報収集は継続し、必要に応じ再度の申入れなどを行うことも検討します。

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

### ●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。

## 消費者問題に関する2023年の10大項目

(国民生活センターホームページから)

- 新型コロナウイルス感染症が5類感染症に旅行予約やチケット転売のトラブルが増加
- 18歳・19歳の契約トラブル「美」と「金」がキーワードに
- 改正消費者契約法、改正特定商取引法が施行
- ステルスマーケティング 規制始まる
- ビッグモーター社の不正問題 中古車販売業界や損害保険業界のコンプライアンスに課題
- 旧統一教会をめぐる問題 国が解散命令を請求
- 訪問購入のトラブルが増加 8割近くが高齢者
- 自転車のヘルメット着用 年齢を問わずすべての人の努力義務に
- 子どもの誤飲事故防止のための玩具の新たな規制
- 消費生活相談デジタル化・体制の再構築

## 2月24日に西田公昭氏(立正大教授)講演会

\* 消費者の心理 騙す悪質業者、騙される消費者

ホクネットと全国消費生活相談員協会北海道支部は2月24日午後1時30分から、立正大心理学部の西田公昭教授を講師に招いて、下記のとおり講演会を開催します。お問い合わせはページ下のホクネットへ。

西田教授は詐欺や悪質商法、カルト的集団に関する心理過程など、気づかないうちに他者に誘導される心理操作(マインド・コントロール)について、研究と啓発を行っています。申し込みはメール、FAX、グーグルフォームで受け付けています。2月16日締め切り。

消費者の心理 騙す悪質業者、騙される消費者  
～マインドコントロールとは～

講師 西田 公昭 氏(立正大学心理学部教授)

日時 2024年2月24日(土) 午後1:30～3:30

会場 TKP 札幌ホワイトビルカンファレンスセンター ホール2B  
=札幌市中央区北4西7-1-5

※会場参加(40人)またはオンライン参加(100人)=事前申し込みが必要

【対象】消費生活相談員、弁護士、司法書士、研究者、行政・消費者団体など消費者被害防止・救済に取り組んでいる方

【参加料】無料



グーグルフォームはこちらから

## 編集後記

今年40歳になる長女、年子の長男は、私たち夫婦のそれぞれの親にとって初孫と2番目の孫でした。新米の祖父母はそれはそれはかわいがってくれました▼会えば3歳くらいから本人に千円、2千円とお小遣いが手渡され、お年玉は何と5千円。「まだお金の価値もわからないのに。でも露骨にモノ申すのもなあ」と、様子を見ていました▼ところが長男が5歳のころ。お店で5千円のおもちゃを見て「安い」と言ったのです。これはまずい、金銭感覚がおかしい▼そこで長女の新入学を機にお小遣い制を導入し、祖父母に「この子たちのお小遣いは月300円です」と伝えました▼変化は劇的でした。祖父母からの小遣いは200円、300円に激減し、お年玉も妥当な額に。長男は二度と「安い」と言わなくなりました。いま私の孫は5歳と1歳。今度は私が試されます。恐るべし、お年玉。(渡辺)

5,032,617 円

2023年4月1日～12月28日

前年同期比  
932,692 円増

## みなさまからの寄付

ご協力ありがとうございます。  
ホクネットへの寄付金は、税額  
控除の対象となります。



## 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