



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

SNS やはり若者にアピール

有償広告動画を1カ月配信し効果検証

ユーチューブなど SNS 媒体の活用が、ホクネットの情報収集活動にどのような効果をもたらすのかについて、ホクネットは消費者庁の補助事業として有償広告動画を製作して検証しました。



被害を受けたお盆が取り戻されるの? ~消費者裁判手続特例法

1 消費者支援ネット北海道

表1 媒体ごとのアクセス

| 媒体種類 | 表示回数 | クリック回数 | 視聴回数 |
|---------|-----------|--------|--------|
| インスタグラム | 6,000 | 902 | 14 |
| X | 1,538,896 | 1,136 | 15,989 |
| YouTube | 160,819 | 38 | 60,923 |

表2 動画ごとのアクセス

| 動画種類 | 表示回数 | クリック回数 | 視聴回数 |
|------------|---------|--------|--------|
| ホクネット紹介 | 561,527 | 683 | 20,166 |
| 特例法解説紹介 | 513,685 | 639 | 19,519 |
| 保険サポート提訴紹介 | 630,504 | 754 | 37,241 |

ホクネットでは、X（旧ツイッター）、フェイスブック、ユーチューブの3種類のSNSで情報発信していますが、アクセス数は必ずしも多くありません。そこで特に若年層への周知拡大の可能性を探るため、別項の通り3種類の有償広告を作成し、2023年11月中旬から12月中旬の約1カ月間、SNSで配信しました。

その結果、媒体別ではXが表示回数、クリック回数ともに最も多かった一方で、30秒以上視聴された回数はユーチューブが最多となりました。動画別では③の火災保険申請サポート詐欺が表示回数、クリック回数、30秒以上の視聴回数のいずれも最多でした。具体的な案件の方が、より興味・関心度が高かったと考えられます。

年齢別では18~34歳の表示回数が全体の65.9%を占め、若い世代へのアピール効果の高さがうかがえます。ただし、この年齢層の30秒以上の視聴回数は表示回数の1%未満にとどまりました。若い世代の目には触れたものの情報を十分に届ける状況には至っておらず、コンテンツの内容や訴求力ある提示方法などさ

らなる工夫が必要といえます。今後、SNSを通じてホクネットとその活動内容を消費者にもっと知ってもらうこと、そして被害回復の呼びかけなどが効果的にできるようになることが期待されます。

これらの有償広告動画の配信は終了しましたが、動画作品としてユーチューブのホクネットのチャンネルで視聴することができます。ホクネットのホームページ「お役立ち情報」からもご覧になれます。

有償広告動画 配信の概要

動画は①消費者トラブルの通報を促し、ホクネット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) = 写真 = ③火災保険申請サポート詐欺につい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。それぞれについて「メタ用」「ユーチューブ用」「X(旧ツイッター)用」を用意し、計9点を製作した。配信期間はユーチューブが11月13日~12月12日、Xが11月17日~12月16日。メタは広告ポリシーの関係で審査が難航し、結局11月13日~16日のみの配信となった。

この号の主な内容

- 有償広告動画、SNS媒体での効果検証
- 消費者トラブル110番に通報11件
- 旭観光、ふるさと産直村などの協議終了
- ハイチエージェントなどに照会書
- 2024年度総会は6月22日
- 23年度若年者向けセミナー、13講座、1754人が受講

「アパート退去」など情報11件

* 消費者トラブル110番実施

消費者庁の補助事業としてホクネットは3月16日、札幌市中央区のホクネット事務所に「消費者トラブル110番」を開設し、会員の弁護士、消費生活相談員計4人が、交代で通報を受けました。

当日は午前10時から午後4時までに「家庭教師」「DPF取引」「アパート退去時のクリーニング代金」「クレジットカードの現金化」「無料体験学習のネット申し込み」「美容整形の解約」に関する11件の情報提供がありました。

主な相談内容は「長く住んだアパートを退去した際、入居時に退去時クリーニング代を支払っていたのに喫煙していたからとヤニ、におい除去費用を請求された」「Xの広告でクレジットカード現金化を知り、カード10枚でギフトカードや競馬チケットを200~300万円購入。その90%は換金されたがカード支払いが始まり困っている」「子供のオンライン学習の無料体験をネットで申し込んだつもりが、本契約になっていた。1年間は解約できないなど見づらい表示になっていた」などです。

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。



当日はテレビ局の取材もあった「消費者トラブル110番」

旭観光、ふるさと産直村などとの協議終了

ホクネットは、不動産賃貸業の旭観光株式会社（札幌市）に対し、同社が使用する建物賃貸借契約書等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1項に基づく事前差止請求書を2023年11月13日付で送付し、同社と協議してきましたが、当法人の申入れにほぼ沿って契約書等が改訂されたため、2024年4月1日付で協議終了の通知文を同社に送付しました。

また、株式会社ふるさと産直村（東京都中央区）に対し、同社が運営するウェブサイト上での価格表示について、「通常価格」を比較対照価格とした二重価格表示が景品表示法が禁止する「有利誤認」にあたるとして、表示を中止するよう求めた申入れ（2024年1月29日付）について、同社が申入れを受け入れ、ウェブサイトの表示を変更したことが確認できたため、4月1日付で協議終了の通知文を送付しました。

さらに、パーソナルジムをフランチャイザーとして運営する株式会社E VANESS（名古屋市）と加盟店であるカロリートレードサッポロ（札幌市）の利用規約に、消費者契約法上の問題があるとして申入れ協議を行っ

（3ページに続く）

● 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。

(2ページから続く)

申入書、回答書等はホクネットのホームページに掲載しています

てきましたが、申入れの主要事項について改訂がなされたため、4月1日付で協議終了の通知文を送付しました。

一方、株式会社Crea（東京都港区）に対し、ウェブサイト広告や利用規約に特定商取引法、景品表示法、消費者契約法等に違反する内容が含まれているとして、使用中止または修正を求める申入書（2023年7月4日付）を送付しましたが、宛先不明で返送され、再度回答を求める催告書も到達せずに返送されました。同社とは一切連絡がとれず、同社のホームページが削除されていることから、今回の申入れ活動はいったん中断し、同社に関する新たな情報等があれば、あらためて検討します。

ハイチエイジェントなどに照会書

ホクネットは、株式会社ハイチエイジェント（札幌市）に対し、不動産賃貸借契約書等に消費者契約法に反する不当な条項があるとして当該条項の使用中止または修正を求めて協議してきましたが、同社は申入れを受け入れ契約書を改訂しました。また、同社が賃借人から町内会費名目での徴収を行っていながら実際には町内会費を支払っていなかった件についての申入れに対しては、同社から賃借人に返金する旨の回答がありましたが、対象物件が限定されていたため、他の物件における町内会費の徴収の有無を確認する照会書を4月1日付で送付しました。

また、不動産管理会社である株式会社フォーユー（札幌市）と一般社団法人生活保護住居支援センター（同）に対し、賃貸借契約書の不当条項の使用中止または修正を求める申入書（2023年11月30日付）を送付しましたが、契約書を改訂する旨の回答があったことを受け、既存賃借人への周知方法等について確認する照会書を2024年4月1日付で送付しました。

6月22日に総会 記念企画も検討中

ホクネットの2024年度通常総会が6月22日（土）午後1時30分から、TKP 札幌ビジネスセンター赤れんが前（札幌市中央区北4西6、毎日札幌会館5階）で開かれます。

主な議案は前年度の事業・決算報告、役員改選などです。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。

また例年、講師を招いての記念企画を総会後に開催しており、今回も午後2時30分から予定しています。総会出席者に加えて消費生活相談員や行政職員、さらに一般の方も参加できます。会場参加のほか、ZOOMによるオンライン参加も計画しています。参加無料。詳細が決まり次第、申込方法と併せてホクネットのホームページなどでお知らせします。

豆知識 消費者トラブル相談窓口

北海道道立消費生活センター
050-7505-0999
(平日9:00~16:30)

札幌市消費者センター
011-728-2121
(平日9:00~19:00)

全国消費生活相談員協会
北海道事務所
011-612-7518
(土曜13:00~16:00)
●事業者への連絡は行いません

地域の相談窓口がわからない時は

消費者ホットライン
188(いやや)
●お住まいの地域の消費者センター窓口につながります。

振り込め詐欺・ヤミ金被害などの相談は

北海道警察本部相談センター
#9110(プッシュ回線)
011-241-9110(ダイヤル)
(年中無休・24時間受付)

受講者最多1754人 事業定着の手応え

*23年度「若年者向け消費者教育セミナー」

ホクネットの2023年度「若年者向け消費者教育セミナー」は11校13講座（前年度比4減）を実施し、受講者数は過去最高の延べ1,754人となりました＝表参照＝。

北海道の委託を受け、私立中高、私立大学、専門学校を対象にホクネット会員の弁護士、司法書士、大学教授らを講師として無料で派遣する事業で、23年度で5年目となります。

実施11校のうち4校はこれが2度目、3度目の依頼という学校です。「講座の様子を学校のホームページで広報」「毎年実施を検討している」などの学校もあり、関係のみなさまにセミナーが定着している様子がうかがえます。受講者数も1学年全員、全学年全員を対象にした大規模の講座から1クラスだけの少数の講座まで多様なニーズに対応しました。

学校種別では専門学校5、高校3、大学3。テーマは「契約の基礎知識」「若者が陥りやすい消費者トラブル」「インターネットトラブル」などの希望が目立ちました。

これとは別に23年度は札幌市のさぼーとほっと基金の助成で、別途2講座を実施しました（133人受講）。新たな試みとして、学校の協力を得て事前に学生の消費者トラブルに関する意識調査を行い、その内容を反映させた講座の実施、講座後の意見交換を行いました。

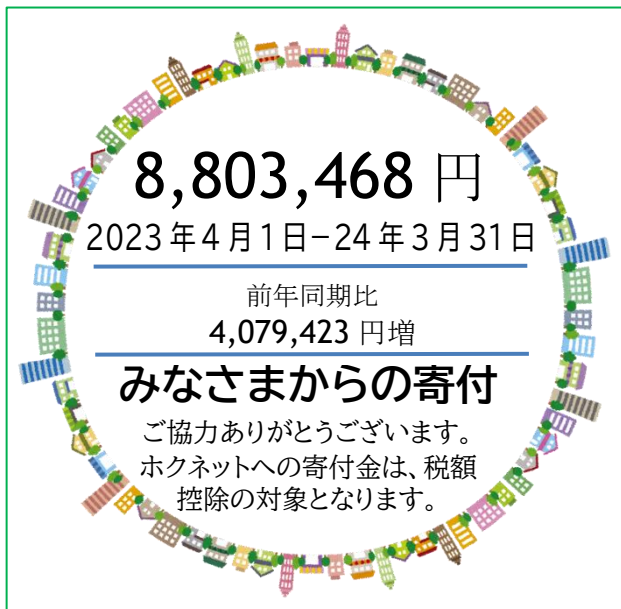
2023年度 若年者向け消費者教育セミナー

| 依頼校 | 日時 | 主なテーマ | 参加 |
|------------------------|------|---|-----|
| 北星学園大学 | 4/7 | ・若者が狙われやすい悪質商法 ・クレジット・電子マネーのトラブル ・スマホ・インターネット利用の注意点 | 240 |
| 札幌心療福祉専門学校 | 5/16 | ・契約とは ・クレジットカード・電子マネー ・消費者トラブルの実際 | 10 |
| とわの森 三愛高等学校 | 6/28 | インターネットトラブル | 829 |
| 北海道千歳リハビリテーション大学 | 7/20 | ・契約の基本知識と注意点 ・若者が陥りやすい悪質商法と解決策 | 95 |
| 吉田学園動物看護専門学校 | 8/31 | 契約について クレジット・電子マネーについて | 6 |
| 旭川理容美容専門学校 | 9/20 | 若者が陥りやすい悪質商法と解決策 | 57 |
| 札幌保険医療大学 栄養学科 | 9/29 | ・契約の基本知識と注意点 ・若者が陥りやすい悪質商法と解決策 | 52 |
| 札幌保険医療大学 看護学科 | 10/2 | ・契約の基本知識と注意点 ・若者が陥りやすい悪質商法と解決策 | 105 |
| 北海道千歳リハビリテーション大学 | 11/9 | ・契約の基本知識と注意点 ・若者が陥りやすい悪質商法と解決策 | 76 |
| 札幌龍谷学園高等学校 | 12/1 | ・契約の基本知識と注意点 ・若者が陥りやすい悪質商法と解決策 | 237 |
| 駒澤大学附属苫小牧高等学校 | 12/4 | ・契約の基本知識と注意点 ・特定商取引法とクーリングオフ ・若者が陥りやすい悪質商法と解決策 | 17 |
| 札幌YMCA英語・コミュニケーション専門学校 | 12/8 | ・契約の基本知識と注意点 ・若者が陥りやすい悪質商法と解決策 | 8 |
| 札幌科学技術専門学校 電気技術学科 | 1/22 | ・契約の基本知識と注意点 ・若者が陥りやすい悪質商法と解決策 | 22 |

11校13講座 合計1,754人

編集後記

亡父は性格か公務員の職業柄か、書類が大好きでした。私が高校時代、妹が「友達とキャンプに行きたい」と言ったのに却下。ところがほぼ同じ内容で合宿計画書を見せた私は参加できました▼翌年、妹は一計を案じ開催要項を自筆。OKが出たのには笑いました▼最近、有名実業家などの写真や名前を無断使用し、ネットやSNSで投資詐欺に引きずり込む手口が横行しています。もっともらしいウソの文面や写真が悪質です▼いまや確定申告で、国税庁が相談会場の入場整理券取得にLINEを活用する時代です。手軽な「スマホでポチ」で、うっかりするとだれもがだまされます▼もし「必ず(きっと)儲かる」「今だけ特別」などの言葉に出会ったら警戒アラート発動ですぞ▼さて私の父は古書集めが趣味で「これは絶対高値がつく」と信じていましたが、大半は期待外れでしたとさ(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