



# 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:大嶋 明子



通常総会終了後の理事会  
で再任され、役員一同を  
紹介する松久三四彦理  
事長(左から4人目)。左端  
は原琢磨専務理事  
6月22日

## 消費者被害防止・救済へ体制強化

### 通常総会・理事会 松久理事長を再任

2024年度のホクネット通常総会が6月22日、札幌市内で開催され、23年度事業報告と活動計算報告、24年度事業計画と予算などが承認されました。また任期満了に伴う役員改選が行われ、理事16人、監事2人の全員が再任されました。総会後の理事会で松久三四彦理事長(代表理事)、道尻豊副理事長(同)、原琢磨専務理事、大嶋明子事務局長が選任されました。

総会に先立ち来賓の古川剛消費者庁消費者制度課長が「消費者請求訴訟はみなさんの活躍で支えられている」とあいさつし、消費者庁のメッセージを披露しました。松久三四彦理事長はあいさつで、23年度に新たに作成したロゴマークに「盾」がデザイン化されていることに触れ「今後も消費者を守る盾のような存在として一層の気概で活動する」と述べました。

総会では23年度事業報告で「無料調査0円」をうたったチラシを配布していた保険申請サービス事業者に対して差止請求訴訟を提起し、勝訴したことなどが報告されました。また消費生活相談員らを対象にした小樽・帯広両地区の勉強会、若年者向け消費者教育セミナー、悪質商法110番と悪質商法に関する交流集会や特別講演会の開催なども紹介。ホームページの一新とロゴマーク作成、SNSによる情報発信などについても報告されました。

24年度事業計画では、消費者被害の防止と救済のため一層の活動推進を掲げました。具体的には道内唯一の特定適格消費者団体として被害回復手続に関して組織・体制の強化、関連団体・組織との連携強化、さらに長年の懸案でもある財政基盤強化を示しました。

総会後は直後の理事会で再任された松久理事長が役員一同を紹介し、今期の体制スタートの決意を述べました。

#### この号の主な内容

- 2024年度通常総会と理事会開催 松久理事長を再任
- キャンセル料テーマに総会記念シンポ
- 2023年度の申入れ・照会は25件、27事業者
- ハイチエイジェントに再申し入れ

# キャンセル料の在り方、ルールづくり模索

\* 総会記念シンポで消費者庁消費者制度課長が報告

6月22日のホクネットの通常総会后、記念シンポジウム「そのキャンセル料、納得できる?～消費者庁の意識調査から考える～」が開催されました。消費者庁の古川剛消費者制度課長が基調講演し、23年12月から開催している「解約料の実態に関する研究会」の議論や消費者の意識調査の結果などを解説しました。さらに全相協北海道支部の細谷佳世美支部長、ホクネットの竹之内洋人検討委員長が実態を報告しました。

## ■消費者も事業者も 両方が悩む【古川課長】

キャンセル料は「ホテルや旅館予約」「結婚式場の予約」「サブスクリプション契約」など生活の身近なところにあります。トラブル事例も「旅行サイトを見ていて誤操作で予約してしまったが100%のキャンセル料を請求された」「ネット広告でファンデーションをお試しで注文したが2回目、3回目の商品が届いた。解約手続きがうまくできない」などさまざまです。直近10年の解約料に関する消費生活相談は年間約3万件。自動車など高額商品や、通信・パソコン関連・賃貸住宅など継続的な商品・サービスに関する相談が多くみられます。



シンポジウムで講演する古川剛消費者制度課長

実は、消費者だけでなく事業者側もキャンセル料で悩んでいます。たとえば、「とりあえず予約したがキャンセルし忘れた」「ポイントの不正取得や嫌がらせ」などが飲食業・宿泊業で頻発しています。こうした場合、事前準備の費用がかかり、見込んだ売り上げがなくなるわけで、消費者と事業者の両方にとってキャンセル料は問題になっているのです。

キャンセル料は消費者契約法（2000年5月）第9条で解約料条項として「平均的な損害の額を超える部分は無効」と規定されています。しかし平均的な損害については「解釈が不明」「消費者側は原価がわからないので損害額の立証が困難」「これのみの規定ではビジネスの実態に合わない」などの指摘が出ています。

こうした現状を踏まえて消費者庁は「解約料の実態に関する研究会」を23年12月から開催し、解約料の実態と望ましいルールの在り方を議論しています。これまでに6回の会合を開き、ホテル、通販など事業者団体へのヒアリングも実施しています。今年1月には消費者の意識・実態調査の報告書もまとめました。

この報告書によると、過去1年間にキャンセル経験のある人の約6割がキャンセル料に支払いが「不満」と回答しました。エステ、健康食品などで不満が多いです。不満の理由は「キャンセル料が高額/返金がほとんどない」「支払い自体が不満」「説明がなかった」など。逆に支払いを不満に思わなかった場合の理由は「キャンセル料の説明を受けていた」「自己都合の解約だった」「妥当な額だった」というものです。キャンセル料に

(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)

ついでの情報提供では「対面契約よりもオンライン契約」「一括契約よりも分割契約」の方が不満が多いという結果でした。

また、架空の航空券予約のプランを提示して「どんな場合にキャンセル料を気にするか」を調査したところ、複数の予約プランから選択した場合に気にする度合いが強くなる傾向がありました。その結果「自分で選んだ結果だから」と、キャンセルしたときの不満度が低減される可能性があるという結論づけています。

研究会ではこうした議論や調査報告を今年中にはとりまとめて、解約料条項の在り方について方向性をどうするか、検討することになります。その際、消費者団体との意見交換もしていきたいと考えています。

### ■「違法性」対策を早く【細谷支部長】

全国消費生活相談員協会（全相協）が実施する週末電話相談で、解約料に関する相談は 23 年度は 134 件。最も多いのは旅行関連（ホテル・航空サービス）と副業でした。相談現場では、相手業者が悪質な場合解決が困難です。不当性よりも「違法性」のあるキャンセル料の対策も法的対応を検討していただきたい。

### ■現状の対応には限界も【竹之内検討委員長】

ホクネットは札幌市内の結婚式場のキャンセル料を調査し、申入れや差止訴訟により高額請求を下げてもらった事例があります。ほかにウエディングフォトスタジオ、芸能スクール、インプラント歯科などにも申入れを行いました。ただ、契約解除によって得られなくなった利益も事業者の損害に含まれるという裁判例も多く、現状での対応には限界があります。

事例報告する細谷佳世美支部長（上）と竹之内  
洋人検討委員長



## 27事業者に申入れ・照会

\* 2023年度、被害回復案件は11件

2023 年度にホクネットが申入れ、照会などを行った案件は合計 25 件（27 事業者）で、前年度より 7 件（7 事業者）増加しました。内訳では、適格消費者団体としての差止請求案件が 14 件（16 事業者）、特定適格消費者団体としての被害回復案件が 11 件（11 事業者）。また、新規案件は 10 件、前年度からの継続案件は 15 件でした。

このうち、保険申請サービス事業者の(株)FLLW に対しては、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、勝訴しました。また、不動産賃貸事業者の旭観光(株)と除排雪サービス事業者の(株)ケイアイに対し、消費者契約法 41 条 1 項に基づく差止請求書を送付した結果、事業者が当法人の主張を受け入れ、改善されました。

その他の 22 件のうち 12 件は、概ね当団体の主張に沿った改善がなされたか、一定の改善効果が確認できたため協議を終了し、8 件については

(4ページに続く)

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	×

(3ページから続く)

協議を継続中です。

2022年度から除排雪サービス事業者7社に対し返金などを求めていた申入れでは、6社との協議を終了しました。被害回復に積極的ではない事業者の対応に問題は残りましたが、翌シーズンは新たな問題事案の情報提供がなく、各事業者が再発防止策をとったとみられるため、一定の改善効果があったと判断しました。

新規案件では、定期購入による被害への取り組みとして、化粧品販売の(株)Creaに対し申入れを行い、ヘアカラーフォーム販売のhairju(株)に質問書を送付しました。また、不動産賃貸の(株)ビッグ、(株)フォーユー及び一般社団法人生活保護住居支援センター、食品通信販売の(株)ふるさと産直村、整体院「足うら屋」などに申入れを行ったほか、消費者庁から景品表示法に基づく措置命令を受けた北海道電力(株)に対し照会書を送付しました。

## ハイチエイジェントに再申入れ

### \* 賃貸集合住宅の町内会費未納問題

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、5月24日付で再申入書及び照会書を送付しました。

同社に対しては、賃貸借契約及び駐車場契約の書式に消費者契約法に反すると思われる不当条項があったため、2023年11月に不当条項の使用中止または修正を求める申入れを行った結果、当団体の主張に沿って改善されました。

一方、同社が複数の賃貸集合住宅で、賃借人から町内会費を受け取っているながら、それを町内会に納付していないことが明らかになったため、事実関係と消費者に対する返金についても照会していました。その結果、同社は、町内会に入会していない物件については町内会に入会し、町内会費未納の3物件については、入居者への返金に応じると回答したため、その詳細を明らかにするよう求めましたが、別の物件でも町内会費未納の通報があったため、再度の申入れと照会を行いました。

### 寄付のお願い

ホクネットの活動は  
みなさまの寄付に  
支えられています

▼詳しくはホクネットHPへ

ホクネット 寄付

●ホクネットの活動は会費、寄付金、事業収入などで賄われています。消費者被害の防止、被害者救済などの取り組み充実のために、広くご支援をお願いします。

●寄付金については税制上の優遇措置が受けられません

### 編集後記

夏です。アイスや冷たいものが欲しくなります▼近所のスーパーでは、毎月1日と15日、会員カードでの買い物が5%引きになります。我が家は夫がその日に米を買うのですが、同時に大好きなビールや日本酒も買い込みます。「どうせ飲むんだから、まとめ買いさ」と得意そうです▼でも…。「安い分、たくさん買っている」ように、私には見えます。飲むペースも速いような気がします▼「きょうだけ」「ポイント〇倍」「〇%お得」。近年の物価高、私だってこんな看板を見たらみそやしょうゆ、サラダ油に手が伸びます▼でも…。実はサラダ油は家にすでに2本あったりして。生活防衛のつもりが、またやっちゃった▼スーパーは良いのですが、こんな市民の心理に、容赦なく巧みに攻め込んでくるのが悪質業者です。許せない、とカッカしてきます。いや待て。お金にかかわることはまず頭を冷やしましょう。ビールでなくアタマ、ですぞ。(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 ほくろうビル3階

電話番号: 011-221-5884

FAX 番号: 011-221-5887

電子メール: info\_hokkaido@hocnet1222.jp