



# 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



## 乙巳の年 足腰いっそう鍛えて

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

皆さま、明けましておめでとうございます。

消費者支援ネット北海道（ホクネット）が、2007年に設立後、今日に至ることができたのは、会員の個人・法人の皆さま、消費者庁・北海道・札幌市、関係の団体の皆さまのご支援によるものであり、ここに改めて心より感謝申し上げます。

昨年は、ホクネットから3人の方が2024年度の消費者支援功労表彰を受けられました（詳しくは、ニュースレター89号をご覧ください）。長年にわたる多大なご貢献に心から感謝し、お慶び申し上げます。

3年前、ホクネットが被害回復を請求できる特定適格消費者団体に認定されたことで、ホクネットへの情報提供は格段に増え、2023年度は計115件にのぼりました。そのため、昨年9月、従来の3グループに加え、新たに被害回復のみを検討するグループを設け、これら4グループがほぼ月1回のペースで計40回ほどの会議を行い、理事会を経て事業者に対し多くの申入れ等をしてきました。いくつか挙げますと、被害回復については、消費者庁から有利誤認表示に関する措置命令を受けた電気事業者に対して、規約の開示や返金の措置等に関する照会などを行いました。差止については「無料調査0円」とうたったチラシで勧誘するなどして火災保険金の請求業務サポート委託契約を締結していた事業者に対して、誤認させる不当表示や解約料に関する不当条項の差止を求める訴えを2023年11月に提起、2024年1月26日に全面勝訴の判決が出て、確定しました。

消費者庁や北海道の委託事業・補助事業としては、2024年度も「消費者被害の実態調査業務」（北海道・東北・北関東）や、道内各地の消費者行政担当者や消費者協会の方々との「消費生活講座と意見交換会」を行い、道内の高校・専門学校・大学の生徒を対象とした消費者教育「講師派遣事業」の2023年度受講者は、過去最高の1,754人にのぼりました。昨年は、他にも、消費者心理についての特別講演会、通常総会記念シンポジウムなど、盛沢山の一年でした（詳しくは、昨年のニュースレターをご覧ください）。事務局、検討グループ、役員の皆さまの多大なご尽力には、頭が下がるばかりです。

今年は、60年に一度の乙巳（きのとみ）の年、「努力を重ね、物事を安定させていく」年ともいわれています。巳（蛇）は足腰（？）の痛み知らず。ホクネットもいっそう足腰を鍛え、皆さまと共に消費者が安全に生活できるよう努力してまいりたいと思います。皆さまの変わらぬご支援をいただけますよう、お願い申し上げます。



### この号の主な内容

- 理事長の新年あいさつ
- 3月7日に連携ブロック会合
- 「適格」団体への経済的支援 求め国に要請書
- 恵庭で消費生活講座
- 合同会社365に申入れ
- トラストラインなどとの協議終了
- 2024消費者問題10大項目

## 3月7日に地方公共団体との連携会合

\* 消費者庁主催 消費者市民ネットとうほくの報告も

消費者庁主催の「適格消費者団体と地方公共団体との連携～よりよいパートナーシップによる消費者保護を目指して～」が3月7日午後2時から札幌で開催されます（別表参照）。消費者団体訴訟制度の実効性を高めるため、適格消費者団体と地方公共団体の連携の実例を情報共有しようと、初めて企画されました。

参加対象は道内の消費者センター、地方公共団体等の消費者行政担当部署、適格消費者団体関係者で、会場参加またはオンライン参加が可能です。内容は消費者庁担当官による基調報告、ホクネット、道と札幌市からの報告、消費者市民ネットとうほく（仙台）の差止請求訴訟事例報告やトークセッションを予定しています。

詳細が固まり次第、ホームページでお知らせします。

### 適格消費者団体と地方公共団体との連携

～よりよいパートナーシップによる消費者保護を目指して～

- 日 時 2024年3月7日(金)14:00～
- 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 札幌ホワイトビル2階)
- 対 象 消費者センター、地方公共団体等の消費者行政担当部署  
(こちら以外の方は参加できません)  
※会場参加または ZOOM によるオンライン=事前申し込みが必要
- 参加料 無料
- 主 催 消費者庁 【運営受託】ホクネット

## 「適格」団体への経済的支援求め国に要請書

\* 道の消費生活基本計画(素案)へは意見を提出

ホクネットなど全国の適格消費者団体 26 団体は国に対し、「適格消費者団体等への経済的支援を求める要請書」（2024年11月14日付）を提出しました。要請は、特定の事業に限定せず、差止請求業務自体を対象にした施策を継続的に実施するよう求め、活動の基盤である地域の消費者団体への支援の必要性も訴えています。

(3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	×

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)

またホクネットは、「第4次北海道消費生活基本計画（素案）」に対し、2024年12月24日付で意見を提出しました。意見の内容は①消費生活相談員の負担軽減、経済的地位の安定のための支援②市町村の消費生活相談体制の整備・支援③行政における法執行の強化のため、適格消費者団体・特定適格消費者団体との連携④適格消費者団体・特定適格消費者団体への財政的な支援や消費者団体訴訟制度等の周知についての連携⑤消費者教育支援のため消費者団体との連携一などです。

提出した要請書と意見は、いずれもホクネットのホームページに掲載しています。

## 千歳、恵庭、北広島 3市が情報共有

\*「消費生活講座」恵庭で開催



3市合同で消費生活相談員をまじえての情報交流の場となった、消費生活講座の恵庭会場

ホクネットは「消費生活講座と意見交換会（石狩地区）」を2024年11月28日に恵庭市で開催しました。道の消費者行政強化事業。千歳・恵庭・北広島の各消費者協会と3市の消費生活相談員、担当職員が参加し、消費者団体訴訟制度についての学習や相談現場からの事例研究などで情報交流しました。

講座ではホクネットの原琢磨専務理事（弁護士＝札幌）が「適格消費者団体は団体自身が消費者に代わって、事業者に対して不当な勧誘や不当表示などの差止請求を提訴できる」「特定適格消費者団体は、集団的被害回復手続の訴えも起こすことができる」と、具体例を挙げながら解説しました。さらにホクネットの活動も紹介しました。

事例研究では「倒産していないが連絡が取れないエステ業者。返金もしない」「相談者が訴える状況と事業者側の認識に相当なずれがあり、対応に苦慮する」などのケースについて、具体的な対応策などを交換しました。ホクネットからはエステ関連のトラブル対応の実情を説明。また「消費生活相談員だけでは対応できない場合、福祉の担当者などと一緒に対応するなど地域ぐるみで見守ることも必要になってくる」と助言しました。

参加者からは「相談の域を超えて暴言を吐くなどのクレーマーにどう対処すればいいか」という悩みが出され、「相談員では対応できない時は市担当者に回す」「傾聴することで相手が落ち着くこともある」などの具体策が交わされました。「今回のように3市の相談員をまじえて事例研究ができたことは意義深い」との発言もありました。

（石狩地区の講座は、今年2月にも開催する予定です）

## 合同会社365に申入れ

ホクネットは、不動産賃貸業の合同会社 365（札幌市）に対し、同社が使用する定期賃貸住宅標準契約書、および特約事項承諾書における解約時の違約金、明渡し時の原状回復等についての規定に、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る申入書を2024年12月13日付で送付しました。

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

## hairju、アイヴィ・サービスに再申入れ

ホクネットは、ヘアカラーなどを通信販売する hairju 株式会社（東京都）への申入れに対する同社からの回答を受け、利用規約のうち、会員の禁止行為、会員資格の取消し、定期コースの解約、商品の返品・交換、サイトの中断・停止等を定めた条項に消費者契約法に抵触し無効と考えられる内容が含まれているとして、当該条項の削除等、適切な対応を求める再申入書を2024年12月13日付で送付しました。

また、探偵業の株式会社アイヴィ・サービス（札幌市）への申入れに対する同社からの回答を受け、調査委任契約にかかる諸経費が、実際に要した経費より過大な費用を請求する内容である場合は、消費者契約法に違反しない規定に修正することや、解約手数料の金額が「平均的損害」を超えない内容に修正するよう求める再照会及び再申入書を同日付で送付しました。

## トラストラインなどとの協議終了

ホクネットは、化粧品などを通信販売するトラストライン株式会社（大阪市）と住宅リフォームの株式会社テーオーハウジング（札幌市）に対する申入協議について、いずれも当法人の申入れを受け入れて契約条項が是正されたため、2024年12月13日付で協議終了の通知書を送付しました。

また、除排雪事業者のアクアすまいる（札幌市）に対する申入協議（差止請求）について、事業者から返答がない状況が続いていましたが、昨シーズンの被害情報などを考慮して協議をいったん終了し、消費者から新たな通報等があれば再度申入れを行う旨の通知文を同日付で送付しました。

### ●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。

## 自然災害の便乗商法、紅麴サブリ…

\* 国民生活センターが 2024 年の 10 大項目選定

国民生活センターが選定した 2024 年の「消費者問題に関する 10 大項目」が 24 年 12 月 11 日に公表されました。

### 消費者問題に関する2024年の10大項目

(国民生活センターホームページから)

- 能登半島地震や度重なる豪雨など、自然災害相次ぐ／「災害便乗商法」も発生
- 紅麴を原料とするサブリによる健康被害拡大／健康被害情報の報告を義務化
- 越境消費者相談の件数が大幅増／インバウンドの回復に伴い「訪日観光客消費者ホットライン」への相談も増加
- 害虫・害獣駆除やロードサービスなどの想定外の高額請求にかかるトラブルが若い年代で増加
- サポート詐欺／高齢者のトラブルが後を絶たず
- 「スキマ時間に気軽に稼げる」などとうたう副業に関する相談が増加
- 「訪問購入」に関するトラブルの相談、引き続き多く寄せられる／中には犯罪まがいの事例も
- 消費生活用製品安全法等の改正／海外から直接販売される製品の安全確保や子ども用の製品による事故の未然防止に対応
- 「ステマ広告規制」措置命令相次ぐ
- 集团的消費者被害回復訴訟に関し、初の最高裁判所判決が出される

同センターによると 2024 年は能登半島地域での地震（1月）や豪雨（9月）など、各地で度重なる自然災害が発生し、これに関連した「災害便乗商法」の相談が寄せられました。特に能登半島地震に関しては、被災地域を対象に同センターが「消費者ホットライン」を開設し、フリーダイヤルで相談を受け付けました。

また「紅麴サブリによる健康被害」「越境消費者相談の大幅増」「サポート詐欺」「訪問購入をきっかけとした犯罪まがいの事例」などが注目されました。詳しくは国民生活センターホームページの「消費者問題に関する 2024 年の 10 大項目」をご覧ください。

### 編集後記

年末年始は家族、特に子どもを交えた風景が浮かびます▼長女と長男が4、5歳のころのクリスマスの朝。早々と目覚めた2人が茶の間でプレゼントを見つけて歓声をあげるのを、ふすまを隔てた隣室で寝たふりをして聞いていました。包装紙を開けた娘がうれしそうに「サンタさん、ありがとう」と言いました▼今も忘れられません。娘は会ったことも見たこともない、その場にもいない何者かに向かって、それほど高価でもないおもちゃを手にして、心からお礼を言ったのでした。だれに強制されたわけでもなく。それは目に見えない、温かな「善意」への信頼だったような気がします▼こんな無垢な精神に「いやいや世の中には悪い人がいるんだ、気をつけようね」と教えなければならない「とほほな現実」が切ない▼新しい年。困難なことはあっても必ず希望はある、だれかが見ていてくれると思いたい。幼いころサンタを感じたように(渡辺)

2,773,162 円

2024年4月1日-12月20日

前年同期比

1,431,832 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