



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

適格消費者団体の差止請求権はどのように行使されているか

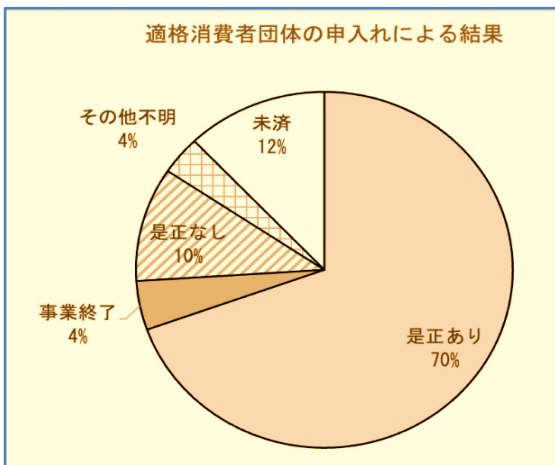


ホクネット理事・検討委員 町村 泰貴

■全国の差止申入れ 18年間で1,369件■

ホクネットのような適格消費者団体は、現在、全国に26団体あります。

この適格消費者団体という制度は、2007（平成19）年にスタートしました。それから足掛け18年、多くの事業者に対して消費者契約法や特商法、景表法、食品表示法に違反する行為をやめるように、差止めの申入れを行ってきました。中には裁判を起こして差止めを求めたケースもありますが、実際は裁判になる前に、事業者との間の話し合いで不当な行為の是正が実現できています。



具体的な数で示すと、2007年から2024年末までに全国の適格消費者団体が事業者に対して行った差止めの申入れは1,369件あります。最も多く申入れをしているのが消費者機構日本（COJ）で、243件、一年に大体14件の申入れをしています。次いで多いのが消費者被害防止ネットワーク東海（Cネット東海）で173件、年平均11.7件、その次は消費者支援機構関西（KC's）で148件、年平均8.5件、ホクネットはその次で108件、年平均7.3件の申入れを行っています。

裁判を提起した数は2024年末までで95件あり、最も多く差止訴訟を提起しているのは京都消費者契約ネットワーク（KCCN）で19件提訴しています。その他の団体で提訴を多くしているのは、COJが11件、KC'sと埼玉消費者被害をなくす会（なくす会）とがそれぞれ10件で、ホクネットの訴訟提起は5件です。

この号の主な内容

- 町村理事の研究寄稿
- サンコーポレーションなどに申入れ
- 6月21日に新年度通常総会
- 「適格消費者団体」「特定適格消費者団体」の認定更新

■228億円の消費者被害を防止■

差止申入れを受けた事業者は、すぐに非を認めて是正することもあります。非を認めない事業者や申入れを無視する事業者もいます。1,369件の申入れで2024年末までに終結した案件は1,203件ですが、申入れ開始から終結までの期間は平均で546.6日、大体1年半を要します。ただし、裁判やその予告をするまでもなく終結した案件の平均期間は、大体1年です。

（2ページに続く）

(1ページから続く)

差止め申入れの結果は、是正に応じたり、申入れの対象となった事業自体をやめたりすることで不当な取引行為の是正が実現した件数が 1,013 件 (74%) ですが、2024 年末までに終結した案件の中での割合は、84.2%に達します。その経済効果は、消費者庁の試算によると一事案あたり 254 人が被る 2,250 万 5 千円の被害を防止したとされていますから、18 年間では約 228 億円もの消費者被害の防止につながったということになります。

■弱い経済的基盤、偏る所在地■

このように高い被害抑止効果を誇る適格消費者団体ですが、課題としては経済的基盤が弱いことに加えて、地域格差があります。

経済的基盤の脆弱さは、私たちも日々痛感しているところですが、特に不当行為の差止め申入れの検討や申入書作成に従事している専門家、特に弁護士の方々には、その作業の 86.7%はボランティアとして従事していただいています。私たち消費者は上記のような経済的利益を得ているわけですから、尽力していただいている専門家の皆さんに正当な報酬をお支払いできるような経済的基盤を整えないとなりません。

また地域格差の問題ですが、全国 26 の団体の所在地は偏っています。北海道と東北、それに四国にはそれぞれ 1 団体だけしかありません。これに対して関東には 7 都県のうち 6 都県 7 団体、中部地方は 9 県のうち 4 県、近畿地方は 6 府県のうち 4 府県、中国地方は 5 県のうち 2 県、九州・沖縄地方には 8 県のうち 6 県に適格消費者団体があります。そして申入れを受けた事業者の所在地も、関東地方の事業者が全体の 6 割近くを

占めており、近畿地方が 11.2%、中部地方が 9.9%、九州・沖縄地方が 7.7%、北海道が 6.2%を占めています。これに対して東北地方は 1.5%、中国地方は 3.3%、四国地方は 1.0%しかありません。やはり団体の多い関東、近畿、中部、九州の各地方が多くなっています。

そして、宮城県内の事業者に対して申入れをした団体は消費者市民ネットとうほくのみ、愛媛県内の事業者に対する申入れもえひめ消費者ネットのみですから、それぞれの県に適格消費者団体が設立されたことで、それぞれの県やその周辺の消費者被害が防止されていることができます。北海道内の事業者に対する申入れも 89%はホクネットが行ったもの

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

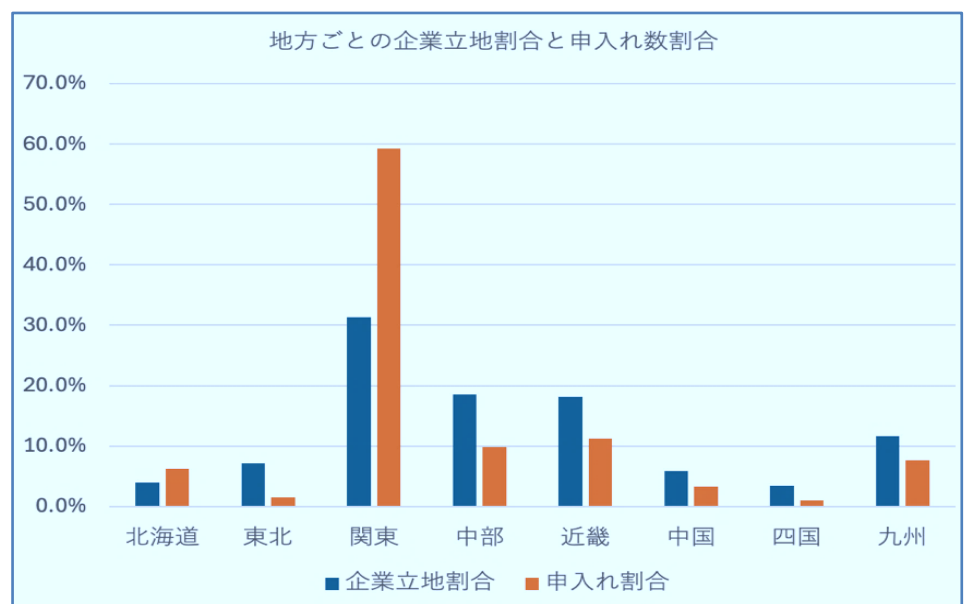
▶ **適格消費者団体**が消費者に代わって行います

●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を行います

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。



(3ページに続く)

(2ページから続く)

ですから、ホクネットがなければ道内の消費者被害防止の効果はもっと少なくなっただしょう。

■公的資金を導入し、空白地域に団体配置を■

このように見ると、適格消費者団体が存在しない県や少ない地方について、新しい団体を立ち上げることが必要だと考えられますが、そのためにも、適格消費者団体の経済的な基盤を強化充実させることが必要になります。消費者の安全安心な取引環境を確立するために適格消費者団体が果たしている機能は極めて大きなものがあり、地域格差是正のためにも、公的資金を導入することも考えるべきでしょう。

町村泰貴理事（成城大教授）は、ホクネットを含む全国の適格消費者団体の実態調査を行い、活動状況と持続可能な組織の在り方などを研究しています。今回、経済的基盤と地域格差の視点から全国の実情と方向性について寄稿していただきました。

6月21日に総会 記念企画も検討中

ホクネットの2025年度通常総会が6月21日（土）午後1時30分から道立道民活動センター「かでの2・7」（札幌市中央区北2西7道民活動センタービル）で開かれます。

主な議案は前年度の事業・決算報告などです。また総会后に、講師を招いての記念企画を検討中です。

詳細は後日、ホクネットのホームページやニュースレターでお知らせします。

●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。

サンコーポレーションなど3社に申入れ

ホクネットは、不動産業の株式会社サンコーポレーション（札幌市）に対し、建物賃貸借・住居契約書に消費者契約法に反する不当な条項が散見されるとして、3月4日付で当該条項の使用中止または修正を申し入れました。

また、株式会社ファルコン（旧ハイチエイジェント＝札幌市）について、集合住宅の賃借人から町内会費を徴収しながら町内会に納入していないとする情報が新たに寄せられたため、同社に対し事実関係を照会するとともに、未納入の場合には消費者への返金手続きや町内会への加入等を行うよう同日付で申し入れました。

(4ページに続く)

(3ページから続く)

さらに、三和物流サービス株式会社（札幌市）に対し、修正後のダスキンレントオール事業の契約条項に依然として消費者契約法に反する条項があると思料されるため、同日付で使用中止または修正を求めました。

このほか、医療法人社団斎藤会（札幌市）に対し、矯正歯科の医療契約でキャンセルに伴う返金の請求をしないことなどを約束させる条項は消費者契約法に反し無効であるとして是正を求めていましたが、同会からの回答を受け、医療契約の内容を記載した契約書類の開示を求める照会書を2月13日付で送付しました。

また、不動産業の合同会社365（札幌市）に対し、賃貸借契約書の修正・契約の更改を確認するため、改訂した契約書の送付を求める通知書を同日付で送付しました。

火災保険申請サポート事業の株式会社ミエルモ（東京都）に対しては、利用規約に消費者契約法に反する不当な条項があるとして是正を求めていましたが、期限までに回答がなかったため、回答を督促する文書を同日付で送付しました。

アイヴィー・サービス、足うら屋との協議終了

ホクネットは、探偵業の株式会社アイヴィー・サービス（札幌市）に対し、委任契約書の中の成功報酬、契約の解除等に関する規定に、消費者契約法に反する不当な条項があるとして使用中止または修正を申し入れましたが、同社が申入れを概ね受け入れ契約書式を修正したため、協議終了の通知書を3月4日付で送付しました。

また、整体院の「足うら屋」（同）のホームページに、景品表示法等に抵触する表示があるとして是正を求めていましたが、申入れに沿って表示の改善等が行われたため、協議終了の通知書を2月13日付で送付しました。

一方、除排雪事業者の「アクアすまいる」（同）に対し、2023年7月に未実施分の除排雪費用相当額を消費者に返金するよう申し入れましたが、返答が得られませんでした。今回の協議はいったん終了し、消費者から新たな被害情報の提供などがあれば、再度申し入れを行うことを検討します。

3月8日に「消費者トラブル110番」

道立消費生活センターと札幌弁護士会

北海道立消費生活センターと札幌弁護士会による「消費者トラブル110番」が3月8日午前10時～午後3時に開設されます。当日は特設電話011-221-0202で受け付けます。このほか事前予約による「面談」も実施します。面談予約や問い合わせは同センター相談支援グループ011-221-0110へ。

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

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す

「特定適格団体」「適格団体」の認定更新

*ホクネット さらに6年間

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道（ホクネット）は、2025年2月27日付けで「適格消費者団体」「特定適格消費者団体」としての認定更新を受けました。

認定の期間は本年2月27日から2031年2月24までの6年間です。

ホクネットは2007年2月に設立され、翌2008年4月にNPO法人格を取得。2010年2月に適格消費者団体に認定され、さらに2021年10月に特定適格消費者団体として認定され、消費者被害の未然防止や被害回復に向けた活動に取り組んでいます。現在、道内の消費者団体や生協など19団体と弁護士、司法書士、消費生活相談員、消費者など個人約280人の会員で構成しています。

（認定について詳しくは消費者庁ホームページ「消費者制度/消費者団体訴訟制度」をご参照ください）

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	×

編集後記

米もキャベツも、生活必需品が高止まりの昨今、節約・儉約について夫婦で話をします▼二人とも「無駄遣いせずに出費を減らし、大事なことにお金を使う」との考えで一致。でも具体的な行動は結構違うのです▼私は「100均」などで「安いから、便利だから買う」をやめ「必要な買う」という視点に切り替えました。買いだめをやめたら、買う品数が減りました。おやつは安い駄菓子も好きです。でも旅行には行きたい▼一方の夫は、食べる予定がなくても「安かったから」とゴボウやニンジンなどを大量に買い、使いきれないことがあります。単価の安さ重視でまとめ買いしますが1回の支出は大きいです。好きな酒、コーヒーのレベルは下げません。でも旅行には行きたい▼こんな調子で、ストレスなく楽しい儉約生活はできるのでしょうか。不安です。ああ、もしも今「安全な(絶対違う!)」儲け話があるよなんて誘われたらイチコロかも。(渡辺)

4,562,479円

2024年4月1日-25年2月28日

前年同期比
1,866,138円減

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