



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

座
と
釧
路
地
区
の
消
費
生
活
講
座
講
師
に
よ
る
制
度
解
説
と
事
例
研
究
、
意
見
交
換
を
行
い
好
評
だ
つ
た
旭
川
地
区
（
左
）



消費者団体訴訟など解説

旭川、釧路で消費生活講座

ホクネットは道の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、旭川地区（9月9日、旭川市）と釧路地区（10月8日、釧路市）で開催しました。昨年に引き続き消費生活相談員ら関係者を対象にし、相談現場からの事例研究も交えて意見交換を行いました。事例研究では、ホクネットの検討委員会等にかかわっている消費生活相談員も講師を務め、補足説明や助言などを行いました。

旭川地区講座には旭川消費者協会、東川消費者協会、士別市、名寄市の相談員のほか、上川総合振興局、旭川市、東川町の担当者らが参加。講師の松久三四彦理事長（北海学園大特任教授＝札幌）は、ホクネットの活動実績について説明。ホクネットが担う消費者被害回復にかかわる消費者裁判手続特例法についても「特定適格消費者団体は、消費者に代わって集団的な消費者被害回復を事業者に求めて提訴する」「昨年の改正によって一定の場合には慰謝料請求もできるようになった」などわかりやすく話しました。

事例研究では、「SNS 閲覧中に『稼げる情報商材』の無料通話アプリを追加したが解約できない」「スマホ決済アプリを悪用して不当に送金させる詐欺手口が横行」など、SNS を悪用した詐欺被害を検討し、具体的な対応策などを意見交換しました。松久理事長は「詐欺被害にあったら、まずは警察に通報することが重要」と話しました。意見交換会ではホクネットと消費者行政、消費者協会の連携について話し合いました。

釧路地区講座には釧路消費者協会をはじめ厚岸、標茶、白糠の各消費者

この号の主な内容

- 旭川、釧路で消費生活講座
- ホクネットの新リーフレット作製
- ハイチエイジェントなどに再申入れ、照会
- ビッグとの申入協議終了
- ホクネットの活動が道新の紙面に掲載される
- オレンジ基金から助成金交付決まる

(1 ページから続く)

協会、行政の担当者らが参加。講師の道尻豊副理事長（弁護士＝札幌）が消費者団体訴訟制度について基本的な知識などを解説しました。賃貸アパートを退去した人からの相談を例に、ホクネットとして対応できること、できないことなどを説明しました。

事例研究では「ネットで探したペットショップで子犬を購入したが、到着直後に感染症が判明。診療費を補償してほしい」「SNS で契約した副業についてクーリングオフを申し出たが『事業者同士は対象外』といわれた」などについて、対応の糸口を検討しました。

ホクネットでは、このほか函館地区、石狩地区でも 2024 年度の開催を予定しています。

ホクネットの新リーフレット作製

* データあります 希望の方に郵送も

ホクネットの活動内容を紹介する新しいリーフレットができました＝写真＝。A4判両面カラー、三つ折りで、昨年作成したホクネットのロゴマークを盛り込みました。

ホクネットが認定されている「適格消費者団体」「特定適格消費者団体」の役割や、活動の柱である「申入れ・差止請求」「集団的消費者被害の回復の手続き」の流れなどについて、コンパクトにまとめて説明しています。会員加入や寄付についても紹介しています。

リーフレットはさまざまな活動の際にみなさまにお配りしています。データはホクネットのホームページ「お役立ち情報」から入手できます。ご希望の方には郵送します。「リーフレット希望」とメール info_hokkaido@hocnet1222.jp) でご連絡ください。

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。



ハイチエージェントなどに再申入れ・照会

ホクネットは、申入協議を続けてきた不動産賃貸業の株式会社ハイチエージェント（札幌市）に対し、集合住宅の入居者から町内会費を徴収しながら町内会に納入していなかった4物件について、入居者への返金状況等を問いただすとともに、同様の情報が寄せられている他の物件においても、消費者の被害回復を求める再申入書及び照会書を11月1日付で送付しました。

また、**整体院・足うら屋**（札幌市）に対し、当法人のホームページで

(3ページに続く)

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

●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。

回答書を公表したことを不当とする代理人からの指摘に反論するとともに、事業者のホームページ上の表示の未修正部分について修正を求め、回答の趣旨の不明点についてただす再申入書及び照会書を同日付で送付しました。

さらに、昨年7月に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式会社（札幌市）への照会書に対する同社からの回答を受け、家庭用の電気と都市ガスのセット契約数、契約日のほか、重要事項説明書の内容、電気事業法及びガス事業法に定める交付書面の開示を求める再照会書を同日付で送付しました。

ビッグとの申入協議終了

ホクネットは、不動産賃貸業の株式会社ビッグ（札幌市）への申入れに対する同社からの回答書を検討した結果、賃貸借契約書、建物及び駐車場賃貸借契約書に付帯する覚書において、当法人の申入れ内容に沿った修正がなされたことや、賃借人の責任範囲を不当に拡張する意向がないことが確認できたため、11月1日付で協議終了の書面を送付しました。

ホクネットの活動が道新の紙面に

* 紙面活用してPRちらしを作製

7月13日の北海道新聞暮らし面で、ホクネットの活動が紹介されました。

「ホクネット適格団体認定15年／不当契約から消費者を守る／事業の適正化社会の利益に」という見出しが付き、見開き2ページにわたってこれまでの活動の成果と課題がわかりやすくまとめられています。

紙面はホクネットのホームページに掲載しています。また、紙面を両面印刷したホクネットのPRちらしを製作し、活動紹介の資料として活用しています。

（紙面は北海道新聞社提供＝WEB掲載許諾番号：D2407-2501-00028478）

不当契約から消費者を守る



ホクネットは、不当契約から消費者を守るために、事業者との交渉や、裁判・訴訟などの手段を通じて、被害の防止と救済に取り組んでいます。また、消費者の被害防止のために、事業者への指導や、消費者への啓発活動も実施しています。

ホクネット 適格団体認定15年

ホクネットは、2009年に消費者庁から「適格団体」として認定されました。これは、消費者の被害防止と救済に努める団体に対する表彰です。

中古車販売や不動産賃貸 被害阻止へ改善勝ち取る

ホクネットは、中古車販売や不動産賃貸などの分野で、被害の防止と救済に取り組んでいます。特に、中古車販売では、車両の点検や、価格の適正化などに取り組んでいます。不動産賃貸では、賃貸借契約書の適正化や、賃借人の権利保護などに取り組んでいます。また、消費者の被害防止のために、事業者への指導や、消費者への啓発活動も実施しています。

損害賠償訴訟も可能に

ホクネットは、消費者の被害防止と救済のために、損害賠償訴訟も可能にしています。これは、事業者の不当な行為によって消費者が被害を受けた場合、ホクネットが消費者の利益を守るために、事業者に対して損害賠償を請求できることです。

オレンジ基金から助成金交付決まる

2024年9月27日付けで一般財団法人北海道B型肝炎訴訟オレンジ基金から、200万円の助成金の交付が決定しました。ホクネットの活動目的である、「不当な契約条項使用及び不当勧誘事例を把握するための調査・分析、集団的消費者被害事例の検討」に使用します。

●北海道B型肝炎訴訟オレンジ基金●

基金を運営する全国B型肝炎訴訟北海道弁護団は、広く肝炎患者の救済、支援の実現というB型肝炎訴訟の目的に沿ってさまざまな活動を行っています。さらに生命、健康、人権救済に関する訴訟や諸活動を支援することを目的として「一般財団法人北海道B型肝炎訴訟オレンジ基金」を設立し、国民全体の健康福祉の向上に寄与することを掲げています。

消費者トラブル情報をご提供ください

ホクネットは消費者庁委託事業として「消費者被害の実態調査」を、8月19日から11月30日まで実施しています。消費者トラブルの情報を電話やメールで
お寄せください。

詳しくはホクネットホームページ
<https://e-hocnet.info/>へ

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

編集後記

詐欺などの消費者被害では、周囲に相談できないまま事態が悪化する例が少なくありません。どうか相談してほしい▼10年前の12月、当時大学3年目だった息子が帰省し「実は2年間、大学に行っていない」と告白しました。東京での一人暮らしは、ゴミ出しをはじめ講義の時間割までも管理できず、単位取得は最初の半年だけ。親をだまし、改ざんした成績表を見せていましたが、半分ひきこもりでした▼ふと「どこかに消えてしまいたい」とまで思ったそうです。でもあの日、すべての嘘と失敗を話すために帰省しました▼「よく戻ってきてくれたね」「よく話してくれた」。心底思い、自然と口に出ました▼彼は失敗を責められなくて嘘をつき続けた。でも、ごまかしをやめてからはやがて周囲の信頼を取り戻し、就職して結婚。年末は夫婦でやってきます。あの日責めなくてよかった。孤立でなく助けを求めた彼の勇氣に感謝します(渡辺)

1,472,956 円

2024年4月1日-10月31日

前年同期比
868,526 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