



# 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

## 北電に返金求め意見書

### 電気・ガスセット契約で景表法違反

ホクネットは、電気とガスをセット契約した場合の料金表示について消費者庁から景品表示法に基づく措置命令（2023年7月）、及び課徴金納付命令（2024年12月）を受けた北海道電力株式会社（本社・札幌）に対し、対象消費者の電気とガス料金の合計または電気料金の金額から、「おトク」と表示された金額に相当する金額を減額する返金措置を通じて消費者の被害回復を行うよう求める意見書を4月14日付で送付しました。

#### ■対象契約は約21万件■

北電は北海道ガスからの切り替えを勧誘するチラシなどに、電気とガスのセット契約で年間1万円相当の得になるなどと明記していました。しかし、実際には契約に加え、会員ウェブサービスへの登録など複数の条件を満たさないと付与されないポイント相当分が含まれており、こうした広告は景品表示法が禁じる「有利誤認」に当たります。セット契約口数は約21万口（2021年1月4日～2022年5月25日）とされています。

北電は、当法人からの照会に対し、「返金を求める消費者はいなかった」とし、返金等の措置を実施する予定はないと回答しています。しかし、被害に気付かず、電気料金等が割安になっていると誤解したままの消費者や、返金を求めることへの負担感などから争いを避ける消費者がいる可能性があることを考えると、北海道内における最大手の電気事業者として、消費者への理解を欠いた対応と言わざるを得ません。

今回の事案は、料金額という重要事項について事実と異なることを告げる「不実告知」（消費者契約法第4条）であり、消費者は不当利得返還請求権、及び不法行為（民法709条）に基づく損害賠償請求権を有していると考えられます。しかし、消費者裁判手続特例法に基づく集団的被害回復手続では、消費者が電気及びガスの契約を取り消して不当利得返還請求権や損害賠償請求権を行使したとしても、消費者が北電から電気の供給を受ける場合に限り、一定期間分だけ電気料金と相殺されるにとどまる可能性があります。また、消費者が別の事業者と新たに契約をすると、金銭的な負担が生じることも考えられます。このため、当法人は特定適格消費者団体として、北電が自ら返金措置を通じて消費者の被害回復を図り、責任を果たすことを求めました。

（北電への意見書、過去の照会書・回答書はホクネットのホームページに掲載しています）

#### 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。**

#### この号の主な内容

- 北電に返金求め意見書
- 適格消費者団体と地方公共団体との連携会議を開催
- 6月21日の通常総会の会場を変更
- 申入れ、協議終了の報告
- 2024年度「若年者向けセミナー」の受講者1425人
- 24年度「消費生活講座」5カ所で開催

## 双方向の情報交換の重要性確認

### \* 適格消費者団体と地方公共団体との連携ブロック会合

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、TKP 札幌ホワイトビルカンファレンスセンター（札幌）で開催されました。オンラインを含めて約60人が参加。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らが消費者庁担当官、ホクネット、道と札幌市、消費者市民ネットとうほくによる基調報告やトークセッションを通じて、消費者支援のための連携の在り方について認識を深めました。

### ■ 適格消費者団体があることで申入れ数が増加 ■

消費者庁消費者制度課課長の古川剛氏は消費者団体訴訟制度の歴史と意義について説明。「この制度は消費者運動の法的位置づけであり、消費者の利益保護と国民生活の安定向上、国民経済の健全な発展のために重要だ」と述べました。さらに、消費者の概念が環境問題や人権など広範な分野に拡大しつつあるとし、「適格消費者団体と地方行政との連携が重要」と語りました。

ホクネット理事の町村泰貴氏は全国の適格消費者団体の実態調査を報告。「申入れ先事業者の所在地に適格消費者団地があることで申入れ数が増加している。各都道府県に適格消費者団体が存在することが重要」としました。北海道からは「ホクネットへの情報提供の実績と強化について」、札幌市からは「ホクネットと連携しての相談情報の分析及び報告・相談員向けの研修と、その成果」が報告されました。

また消費者市民ネットとうほくから「消火器の訪問販売の事業者に対する差止請求訴訟における行政との連携」について報告がありました。「地元自治体からの協力があり、請求内容すべてで差止が命じられた」とのことでした。ホクネットからも、被害回復裁判外申入れ事案について報告を行いました。

### ■ より効果的な連携を模索 ■

トークセッションでは適格消費者団体と地方公共団体の連携について、双方向の情報交換の重要性と課題が議論されました。「情報提供の範囲や方法」「相談員から適格消費者団体に情報提供しやすい環境づくり」「適格消費者団体の財政基盤の安定化」などの課題を挙げ、より効果的な連携を模索しました。

参加者からは「適格消費者団体の現状がよくわかった」「先進的な取り組みが参考になった」などの感想が寄せられました。

#### 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。

振り込み詐欺・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)

## 通常総会の会場を変更します

\* 6月21日、「TKP 札幌ホワイトビル」で開催

ホクネットの2025年度通常総会が6月21日（土）午後2時から開催されます。会場は当初の予定を変更して、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）としました。

主な議案は2024年度の事業・決算報告と25年度事業計画案・活動予算案などです。また総会后に、消費者庁食品表示課食品表示対策室長と調査官を講師に招いての学習会を企画しています。テーマは「食品表示の今～食品表示制度の概要と最近の食品表示に係る違反事例」の予定です。

## めぐみ企画に申入書

\* 建物賃貸借契約の不当条項

ホクネットは、不動産賃貸業の株式会社めぐみ企画（札幌市）に対し、同社が使用する建物使用貸借契約書及び定期建物賃貸借契約書に、消費者の権利を一方的に害する不当な条項があり、消費者契約法に抵触するとして、当該条項の使用中止または修正を求める申入書（4月15日付）を送付しました。

## SP サービス、合同会社365、hairju との協議終了

ホクネットは、クレジット会社の株式会社 SP サービス（札幌市）に対し、加盟店の株式会社エイトによる家庭教師役務提供の関連商品である教材販売に関し、消費者からエイトによる債務不履行や中途解約権行使を理由とする支払停止の申し出がなされた後も、立替金を請求する権利があるとして請求を継続していることについて、法的根拠等を問う照会書を送付し協議してきましたが、同社の回答に対して当法人の見解を示したうえで、照会を終了する旨の連絡書（4月8日付）を送付しました。顧客のクレジット代金支払い義務の有無や範囲を正しく算出し、その内容を明示して請求・返金を行うなど、適正に業務を行うよう求める内容です。

また、不動産賃貸業の合同会社365（札幌市）に対し、同社が当法人の申入れに沿って建物賃貸借契約書等が改訂されたことが確認できたため、協議終了の通知書（4月15日付）を送付しました。

### ● 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。

(3ページから続く)

さらに、ヘアカラーフォームなどを通信販売する hairju 株式会社（東京都）に対し、同社が当法人の申入れを概ね受け入れて利用規約を修正したため、協議終了の通知書（4月15日付）を送付しました。

一方、火災保険申請サポート事業を行う株式会社ミエルモ（東京都）への申入れ（2024年7月30日付）に対し、同社から回答がなく、一切連絡がとれないことから、今回の申入れ活動はいったん中断し、新たな情報等があればあらためて検討することとします。

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

## 15講座、受講者 1,425 人

### \* 24 年度「若年者向け消費者教育セミナー」

ホクネットの 2024 年度「若年者向け消費者教育セミナー」は 12 校 15 講座（前年度比2増）を実施し、受講者数は延べ 1,425 人となりました。表参照二。

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、24年度で6年目となります。

実施 12 校のうち6校が、これが2度目、3度目の依頼という学校でした。「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6、高校2、大学4。テーマは「契約の基礎知識」「クレジットカード」「インターネットトラブル」「若者が狙われやすい悪質商法」などの希望が目立ちました。

2024年度若年者向け消費者教育セミナー

依頼校	日時	テーマ	参加(人)
北星学園大学	4/9	・成年年齢18歳への引下げ ・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	424
北海高等学校	4/19	・契約について・クレジット ・キャッシング・電子マネーについて	388
札幌大谷大学	6/24	・被害者にも加害者にもならない、3つのポイント	52
札幌大谷大学	6/27	被害者にも加害者にもならないために～ステップアップ編：初動・対応・相談窓口～	65
札幌観光プライダル・製菓専門学校	7/3	・インターネットトラブルについて	51
北海道千歳リハビリテーション大学	7/11	・契約の基本知識と注意点・新生活スタートで注意したい消費者トラブル ・若者が陥りやすい悪質商法と解決策	89
札幌保険医療大学	9/13	・契約の基本知識と注意点	104
札幌保険医療大学	9/30	・若者が陥りやすい悪質商法と解決策	38
札幌ベルエポック製菓調理専門学校	10/2	・インターネットトラブル事例の紹介 ・クレジットカードとは	20
愛犬美容看護専門学校	10/18	・インターネットトラブル事例の紹介 ・クレジットカードとは	46
旭川理容美容専門学校	11/29	契約の基礎知識とトラブル対策	60
札幌ベルエポック製菓調理専門学校	12/13	・インターネットトラブル事例の紹介 ・クレジットカードとは	36
旭川医療秘書専門学校	1/20	・契約の基礎知識とアルバイト契約の留意点	21
星槎国際高等学校本校区	2/7	・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	11
北海道農業専門学校	3/10	・契約とは ・クレジットカード ・一人暮らしで注意すべき消費者トラブル	20

12校15講座 合計1,425人

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	×

## 2024年度は5カ所で開催しました

\* 消費生活講座と意見交換会



道の消費者行政強化事業としてホクネットが行う「消費生活講座と意見交換会」は、2月28日の石狩地区（札幌）での開催をもって、2024年度の事業を終了しました。24年度は旭川、釧路、函館、石狩（恵庭・札幌）の各地区で5回開催し、いずれも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。

25年2月の石狩地区（札幌）の講座＝写真＝では、ホクネットの原琢磨専務理事（弁護士＝札幌）が消費者裁判手続特例法の基本知識などを説明。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、5件の事例の紹介や補足説明、助言などを行いました。

### 編集後記

いつも明るい母が83歳のころ、暗い顔で「私の人生は全部だめだった」と言い出したことがありました。当時は認知症で気分が落ちこみ、記憶があいまいになっていく自分に不安といらだちを感じていました▼そんなことないよ、というその場しのぎの慰めは通用しないと直感しました。それくらい、母はいろいろなことに絶望していました。そのどん底から引っ張り出す言葉はないか。必死の思いで「だめじゃないよ、お母ちゃんはいつだって、一生懸命だったじゃないか」と何度も語りかけました▼その瞬間、母ははっと目を見開いてぽろぽろ涙をこぼし「そうだね、私は一生懸命だったよね」。泣いて泣いて、そして笑いました▼今は亡き母が、あの時笑顔になれてよかった。でも、世の中には優しい顔をして人の弱みにつけ込み、だます人々がいます。一生懸命に生きている人が泣かないように、ホクネットの活動が役立ちますように。（渡辺）

5,508,642 円

2024年4月1日～25年3月31日

前年同期比  
3,294,826 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