消費者支援ネット北海道　2026年11月1日 第106号

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

ネット時代に相応しいパラダイムシフトを望む＊消契法、特商法検討会中間まとめに意見書

ホクネットは消費者契約法（消契法）と特定商取引法（特商法）などの改正に向けた検討会中間取りまとめに対して、パブリックコメントを提出しました。ここ数年、消費者法のパラダイムシフトというスローガンを掲げて、消費者庁や消費者委員会の専門調査会で議論してきたことを受けて、消費者庁の中に消契法中心の検討会と特商法中心の検討会が設けられました。この夏、両方の検討会がほぼ同時に中間取りまとめを公表し、パブリックコメントを募集していたものです。

■消契法～不十分な改正内容「不当な勧誘に取消権を」

消契法改正の方の内容は、主にインターネット取引の普及で注目される様になった消費者の多様な脆弱性を正面から捉え、新たな取引環境にマッチした消費者契約のあり方を追求し、契約締結過程だけでなく履行過程や解約の局面も規律しようという意欲的な試みでした。あわせてキャンセル料に関する消契法９条１項１号の平均的損害についても、抜本的な見直しが検討されました。

しかし、中間取りまとめとなったのは、消費者の脆弱性に配慮することを事業者に求めるものの、その具体的な中身は官民協議会の検討に委ね、しかも法的効果はほとんど伴わないという「ルール」でした。不当な契約から離脱する可能性についても、消費者が生活基盤を失うような重大な結果がある場合に限り、自動更新の際の通知義務も直接の強制力がないもので、平均的損害に関する見直しは結局見送りとなりました。

これでは全く不十分な改正となってしまうので、消費者の脆弱性に付け入る不当な勧誘には取消権を伴うよう提案し、また消契法９条の証明負担の見直しやデジタル・プラットフォーム事業者の義務を創設することなど、多方面の要望を込めたコメントを作成しました。

■特商法～改正内容を評価、賛成意見

また、特商法を中心とする改正の中間取りまとめでは、SNS などを通じた勧誘を電話勧誘販売と同等の規制においたり、解約妨害の禁止、レスキュー商法や点検商法の規制強化など、評価できる多くの改正が並んでおり、これらには賛成意見を出しました。

しかし、ダークパターンへの実効性ある規制やプラットフォーム事業者の詐欺防止義務、モノなしマルチの規制など、中間取りまとめでは不十分と思

（2ページへ続く）

この号の主な内容

- 消契法と特商法の検討会にパブコメ提出
- 留萌と稚内で消費生活講座
- 衆院消費者問題特別委と意見交換
- 即決営業「Q&A」を更新
- 12月19日に欠陥住宅・悪質リフォームの特別相談会
- 想いコーポレーションなどに開示要請
- アウンコンサルティングなどに申入れ、照会

（1ページから続く）

われる部分については、より強力な消費者取引改善のための改正を要望するコメントを付けています。

　ネット取引で私たち消費者の可能性は大きく広がっています。しかし同時にテクノロジーが私達を誘導したり惑わせたりして、消費者被害が広がっていることも事実です。今、AIがさらなる変化をもたらしつつありますが、この段階で、消費者が安全安心に取引できるような、真のパラダイムシフトを望みたいものです。　（町村泰貴・ホクネット理事）

←意見書の全文はホクネットのホームページに掲載しています

留萌と稚内で消費生活講座

　道の消費者行政強化事業としてホクネットが行う２０２６年度の「消費生活講座と意見交換会」が留萌地区の留萌会場（９月24日）＝**写真㊤**＝と宗谷地区の稚内会場（10月９日）＝**同㊦**＝の２カ所で開催されました。消費者行政担当者や消費者協会役員、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。





　講座ではホクネットの理事らが講師を務め「適格消費者団体としてのホクネットができること」（差止請求訴訟など）、「特定適格消費者団体としてのホクネットができること」（集団的被害回復訴訟など）を中心に、ホクネットの役割を紹介しました。さらに「こんな相談に困りました」をテーマに事例研究を行いました。

　２０２６年度は、このほか札幌での研修会開催を検討しています。

＜各地の参加者など＞

■留萌地区（９月２４日・留萌）　留萌消費者協会などの相談員のほか、留萌振興局、留萌市、苫前町の担当者らが参加。講師は松久三四彦理事長（北海学園大特任教授＝札幌）

■宗谷地区（１０月９日・稚内）　稚内消費者協会、稚内市消費者センターの相談員のほか、宗谷総合振興局、稚内市の担当者らが参加。講師は道尻豊副理事長（弁護士＝札幌）

来札の衆院消費者問題特別委と意見交換

　衆議院消費者問題に関する特別委員会とホクネットとの意見交換が９月３日、道立消費生活センター内で行われました＝**写真**＝。特別委員会の笠浩史委員長ら委員 10 人と、ホクネットの松久三四彦理事長らが出席。笠委委員長のご挨拶の後、道尻豊副理事長、竹之内洋人理事（検討委員長）が、ホクネットの組織体制や即決営業に対する共通義務確認訴訟など最近の活動内容について報告しました。



　報告を受け、議員の皆様から「道内に限らず、道外からも消費者トラブルの情報提供があるのか」「会員

（3ページへ続く）

（2ページから続く）

の種類や人数の現状は」「今後の課題は」など多くの質問がありました。ホクネットからは、財政基盤の整備を大きな課題に挙げ、恒久的な財政支援の仕組みとしての基金創設の重要性を伝えました。

即決営業訴訟「Q&A」を更新

＊「契約書が手元にない場合」の回答を追加

ホクネットは、株式会社即決営業に対する共通義務確認訴訟について、ホームページに掲載している「Q&A」を更新しました。

即決営業と係争中の消費者の皆様からの問い合わせをふまえ、Q＆Aに新たに Q21「即決営業との契約書が手元にない場合でも集団的消費者被害回復裁判手続に参加できるか」との質問を追加。「即決営業と契約して、代金を一部でも支払っているならば、 契約書を持っていなくても、同社側が契約の存在を争わない可能性や、契約書以外の証拠によって契約の存在が認められる可能性がある」などとする回答を掲載しました。Q&A は今後も適宜更新しますので、ホームページでご確認ください。

なお、当法人の事務局では、個別の法律相談に応じることができません。具体的なご質問は、お近くの弁護士（会）または自治体などの法律相談窓口までお願いします。

欠陥住宅・悪質リフォームでお困りの方へ

12月19日に特別無料相談会

ホクネットはさぽーとほっと基金から助成を受け、「欠陥住宅ネットさっぽろ」と共催で、下記のとおり臨時の特別相談会を実施します。最近急増中の点検商法によるリフォーム被害などについて、一級建築士と弁護士が直接面談して相談に応じます。相談は予約制。無料。

詳しくはホクネットのホームページをご覧ください

＜欠陥住宅・悪質リフォーム　特別無料相談会＞
■日時■　12月19日(土)　午前10時～午後4時
■会場■
消費者支援ネット北海道(ホクネット)　事務所
（札幌市中央区北２西 13-1-10　札幌第一会計ビル３階）
■相談無料、予約制■　12月 14 日(月)締め切り
■申し込み・問い合わせ■　電話またはメールでホクネットへ

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
011-271-1022
（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。

振り込め詐欺・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）

想いコーポレーション、終活協議会に消費者契約条項の開示要請

ホクネットは、終活サポートサービス事業の**想いコーポレーション株式会社**（東京都豊島区）と、関連団体である**一般社団法人終活協議会**（同）

（4ページへ続く）

（3ページから続く）

に対し、消費者契約法に基づき、消費者契約の条項を開示するよう求める要請書（９月 29 日付）を送付しました。両法人に対しては、契約書の内容に消費者契約法に抵触する条項があるとして、2026 年 1 月に当該条項の使用中止または修正を求める申入書を送付し協議してきましたが、修正されたとする契約条項を含む契約書の書式が当法人に送付されていないことから、開示を求めました。

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

アウンコンサルティングなどに申入れ、照会

ホクネットは、保険金申請サポート事業を行う**アウンコンサルティング株式会社**（東京都千代田区）に対し、契約の申込書に消費者契約法に反する不当な条項があると考えられるため、当該条項の使用中止または修正を求める申入書（10 月７日付）を送付しました。

また、**株式会社じょうてつ**（札幌市）の建物賃貸借契約書に関する照会書に対する同社の回答を検討した結果、消費者契約法に照らしてさらに修正が必要な条項があると考えられるため、当該条項の使用中止・修正を求める再申入書（10 月７日付）を送付しました。

このほか、家賃保証会社である**ジェイクレディ株式会社**（札幌市）への申入書（６月 24 日付）に対し、同社から当法人の申入れを概ね受け入れる旨の回答（８月７日付）がありましたが、改訂後の契約書式の提示等を求める照会書（９月 29 日付）を送付しました。

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す

1,511,807 円

2026 年 4 月 1 日－10 月 30 日

前年同期比

611,455 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。

編　集　後　記

連日のように「個人情報の漏洩」のニュースが出ます。ここまで広範囲になると、被害と無縁な人の方が少ないのではないでしょうか▼筆者も、ふるさと納税などのアプリから「あなたの個人情報が流出した」と通知が来ました。「しまった」と思ったのは、カラオケ会社からの情報漏れです。何年か前の入店時に「割引があるから」と入会しましたが、最近はほぼ使っていません▼利用している大事なサイトやアプリならともかく、とんとご無沙汰だったなら退会していればよかった。リスク管理として重要なことだったと後悔しました▼同じパスワードの使い回しはやめよう、アプリを整理しようなど、前から知っていたのに。あらためてさまざまな設定見直しをしています▼さて、こんなご時世につけこんで、契約したことがない保険会社をかたって「契約内容の確認」の詐欺メールがきました。まったくもう…。嘘か誠か。画面を見て悩む日々です（渡辺）

ホクネット
消費者支援ネット北海道

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

〒060-0002 札幌市中央区北２条西 13 丁目１－10　札幌第一会計ビル３階
電話番号：011-221-5884　FAX 番号：011-221-5887
電子メール：info_hokkaido@hocnet1222.jp