

# なくす会ニュースレター

〒330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5 県生協連内

Tel048-844-8971 Fax048-844-8973

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

## 第45回埼玉県消費者大会 開催しました

スローガン「高めよう、消費者市民力！平和で安心してくらせる社会をつくりましょう」

**全体会** 10月15日の埼玉県消費者大会には約800名の参加があり、基調報告・県への要請書の提案・確認後、安齋育郎氏（立命館大学名誉教授）が「人はなぜ騙されるのか～科学者が解明！消費者被害から核兵器まで～」と題し、記念講演を行いました。ユーモアを交えた話の中に騙しの科学的見解もあり、消費者として学ぶことの多い講演でした。

**分科会** 第3分科会（消費者問題） **「私たちの消費者庁へ」～届け！消費者の声～**

72名参加！ 池本弁護士の講演の後、

パネルディスカッションで活発な討議！！

はじめに、当会理事長の池本弁護士(消費者庁参与)を助言者に消費者庁の現状と課題について話がありました。「国の体制ができ、課題とされていた情報収集や予算措置など動き始めている。消費者にとって安心安全な市場を作るためには地方消費者行政を充



実させることが重要で、消費者団体の育成・支援など、将来につなげる消費者行政が必要」。

後半はパネルディスカッション（パネラー：助言者・消費者・消費生活相談員・県職員）を開催。消費者の山ロー江さんからはテレビショッピングで被害にあった話があり、身近な自治体の消費生活相談窓口の重要性を再認識。相談員の島田真子さんは窓口の充実とともに、消費者側でも被害を防ぐためにできることについても呼びかけました。埼玉県消費生活課の檜山志のぶ主査からは、県として地方消費者行政の充実強化に向けて市町村へ働きかけ、消費者庁へ提出した交付金活用のための市町村プログラムについて話がありました。70市町村中69市町村がプログラムを届け出ており、うち67市町村は週4日以上相談窓口開設を計画しているという報告もありました。

**なくす会学習会 IN 越谷 申込受付中**

## 消費者の目が社会をかえる！

～差止対象になる景品表示法と特定商取引法とは～

講師：長田 淳氏（弁護士・なくす会副理事長）

日時：2009年11月11日（水）13:30～15:30

会場：越谷市中央市民会館4階 17.18会議室（東武伊勢崎線越谷駅東口徒歩7分）

参加費：無料 共催：越谷市消費生活研究会 後援：越谷市

申込み：なくす会事務局まで 048-844-8971



# 埼玉県 市町村における 消費生活関連事業調査 速報！

1999年から毎年実施した消費生活関連事業調査は今回で11年目になります。

埼玉県内70市町村の消費者行政の現状と課題を確認するため、消費者行政担当へアンケート調査を実施。10月15日の「埼玉県消費者大会」で資料として報告をし、市町村別の詳細データが掲載されている冊子の販売も行っています。

＜2009年度の消費生活関連事業調査から見えてきたこと＞

## 消費者行政担当の専任職員の数は年々減少！

専任職員配置の自治体が、前年より2自治体減、5年前と比べると11自治体も減っています。職員数で見ると、専任は41人。平成17年度調査と比較して17人も減少しています。相談員や窓口の充実も重要課題ですが、地方消費者行政を実際に担う専任の職員の増員と専門性の向上は重要な課題です。

## 予算措置もまだまだ不十分！！

消費者行政関連予算は32自治体(前年比+4自治体)増加、70市町村の前年比は104.1%。増加額は1,129万円ですが、これはさいたま市の増加額が1,369万円(活性化基金の活用)あり、69市町村の額で見ると前年を下回っています。活性化基金の活用は、秋の補正予算で対応されることに期待します。

## 多くの市町村に消費生活センターの設置を！

週4日以上相談日開設は24自治体で、週5日以上は19自治体(27%、40市の半数)。今後活性化基金を活用し週4日以上相談日を持つ消費生活センター設置に期待します。

## 消費者団体の育成・強化と地方消費者行政担当部局との連携が必要！

消費者団体への補助金は、43市町村(前年比▲3団体、▲328千円)で行われていますが、毎年減少を続けています。埼玉県消費者団体連絡会の調査では、過去5～6年で補助金が25%前後削減されています。消費者被害の未然防止・救済には消費者団体の育成強化が欠かせません。消費者行政担当からの関わりを深め、継続した指導・援助が必要です。

消費者相談窓口へ寄せられる相談内容では、あっせんが増加し・助言が減少しています。「平成20年度版国民生活白書」によると消費者被害にあった時の相談先として、どこにも相談していないという回答が33.7%。消費生活センター等へ相談したという回答はわずか13.5%で、消費者へ「消費者相談窓口」の存在をお知らせしていく必要性を実感する数値です。消費者被害の中には、表面化しにくい傾向があるものも多く、被害を掘り起こしていくという点からも、消費者団体と連携した啓発活動も重要です。そして、地方消費者行政には消費者団体との常設委員会の設置、市町村の消費生活条例設置の検討も望まれます。

\*「消費者行政ランキング」は次回ニュースレターでお知らせします。



# 通信販売のトラブルアンケートにご協力ください！

## 消費者からの声が 法や社会を変えていきます！！

なくす会では、消費者被害の情報収集活動として、アンケート“消費者被害めやすばこ”を配布・回収しています。専門家による調査や分析を行った上で事業者へ改善要望等行い、被害の未然防止、拡大防止の活動につなげています。

今年度は「通信販売」のトラブル情報を集めます。ご自分や周りの方で通信販売を利用している方はぜひご協力ください。

### ◇背景

通信販売では「返品特約に関する事項を表示すること」を「特定商取引法」に定めています。

しかし、テレビショッピングなどでは表示が2～3秒と短時間で読み取れないことも多く、トラブルを多発させています。

### ◇目的

- (1) アンケート・調査活動をすすめることで消費者・消費者団体、地域へ被害防止の活動を広げる。
- (2) 埼玉県内の被害状況を把握し、被害の多い事業者や業種へは調査・申し入れ活動等を迅速におこない被害の未然防止につとめる。

### こんな事例も・・・

テレビショッピングで「きつくなく、ヒップアップ効果あり!」「ヒップ-10.5cm」という下着を2枚組みで購入。

実際にはいてみたら、きつくはけなかった。2枚組みのうちの1枚は全くの未開封なので返品しようと連絡をしたところ、返品を受け付けてくれなかった。

→商品と一緒に「返品条件」は入っていたが、テレビ画面では全くの未開封でも2枚組みは返品できないということが認識できなかった。



### 活動委員会で表示調査を行って・・・

活動委員会ではテレビショッピング（番組や時間帯は特定せず）32件について返品条件の有無や表示秒数、広告表示時間などのチェックを行いました。返品の商品表示は、小さな文字で、2～3秒程度しか表示されないものが多く、消費者が返品条件について十分認識できないものや、表示自体がされていないもの（認識できないもの）もありました。

\*通信販売は、「特定商取引法」において返品特約に関する表示事項を表示することが定められており、「特定商取引法施行規則」、「通信販売における返品特約の表示についてのガイドライン」でも消費者が容易に認識することができる表示の必要性が示されました。

**同封のアンケート用紙を事務局に郵送またはファクスでお寄せください。**

**なくす会のホームページからダウンロードもできます。**

**<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>**



## なくす会 活動の報告

### \* テレビショッピングの表示基準について関連団体と事業者へ問い合わせ文書を送付

テレビショッピングや通信販売でのトラブルが急増していることを受け、活動委員会で画面表示の調査を行いました。返品条件や基準等は、消費者の立場に立ってみると十分な表示とはいえず、被害情報のあった事業者と関連する業界団体へ問い合わせを行っています。

### \* 携帯電話の約款内容について事業者へ問い合わせ

消費者(契約者)に不利益をもたらすと考えられる約款内容等について4月に申入れを行い各社からの回答に対して問い合わせを行っています。



### \* 活動委員会ではアンケート(めやすぼこ)調査開始!

9/27の越谷市民まつりからアンケート調査をスタート。この日は越谷市消費生活研究会の方のご協力により500枚回収できました。

例年、会員団体と会員の身近な方への配布回収でおすすめしていましたが、なかなか回収率が上がらないため今年は会員団体の催事会場などでもアンケート調査を行っています。

この間の会議 理事会 第2回 2009/9/28 検討委員会 第2回 2009/9/28  
活動委員会 第2回 2009/9/15

### 2009/8/29 適格消費者団体連絡協議会 開催

埼玉会館7A会議室にて、適格消費者団体7団体、適格消費者団体を目指す団体6団体、内閣府と公正取引委員会も含め計46人の参加で開催しました。各団体からの活動報告に加え、消費者庁関連法案等、課題となっている議題について意見交換を行いました。



### 2009/9/15 適格消費者団体・行政連絡協議会(仮称)の設置に向けた準備会 開催

埼玉県消費生活課5名、埼玉県消費生活支援センター2名、なくす会5名の参加で今後の連携体制等について意見交換を行いました。

契約・表示、訪問販売でのトラブルなど身近な消費者被害があれば情報提供してください。

\*商品事故・契約トラブルにあったときは最寄りの消費生活支援センターへ相談しましょう。  
埼玉県消費生活支援センター(埼玉県生活科学センター内) TEL 048(261)0999  
埼玉県消費生活支援センター 川越 TEL 049(247)0888  
〃消費生活支援センター 春日部 TEL 048(734)0999  
〃消費生活支援センター 熊谷 TEL 048(524)0999

\*お住まいの市町村にも、消費者相談窓口があります。詳しくは役所にお問い合わせ下さい。