

埼玉・商品被害

をなくす連絡会

《9年間のまとめ》

1995年6月30日～2004年7月9日



埼玉・商品被害をなくす連絡会

『埼玉・商品被害をなくす連絡会』～9年間のまとめ～

1. 「埼玉・商品被害をなくす連絡会」の成り立ち

1995年6月30日、「消費者のための製造物責任法（PL法）制定を求める埼玉連絡会」を解散し、「埼玉・商品被害をなくす連絡会」として設立。（略称なくす会）

*目的：PL法をくらしに生かして商品被害の実態を掘り起こし、原因や対策を社会的に明らかにして、商品被害からの救済ならびに被害をなくしていくための、諸活動をすすめることを目的として活動。

*組織：趣旨に賛同し、会費を分担する団体および個人で構成する。

*体制・運営：なくす会を代表するものとして代表委員を若干名おく。
なくす会の活動を自ら推進する人々による、活動委員会を設ける。
活動委員は、代表委員会で確認する。
代表委員、事務局長は総会において選任する。
事務局団体として、埼玉県生協連があたる。

- ① 代表委員 若干名（会の基本方針を決定する）⇒ 現在 5人
- ② 活動委員 （会の活動を自ら推進する）⇒ " 26人
- ③ 事務局長 1名
- ④ 総会 年1回

*事業：目的を推進するため、以下の事業を行なう。

- ① 商品および契約の被害と救済に関する、情報の収集と分析
- ② PL法および消費者契約法の充実と生かし方の研究、ならびに関係する法律や自治体の条例などの研究と強化対策
- ③ 原因究明機関および相談機関等の充実対策ならびに活用の仕方の研究
- ④ 以上についての社会的広報・提言

*財政：参加団体・個人は運営のための費用として年間1口以上の会費を負担する。
県域団体 5,000円、市町村団体 3,000円、個人 1,000円

*事務所：〒330-0064 埼玉県さいたま市浦和区岸町7-11-5
埼玉県生協連気付「埼玉・商品被害をなくす連絡会」
TEL048-844-8971 FAX048-844-8973

2. 「埼玉・商品被害をなくす連絡会」が取り組んできたこと

① 商品被害アンケート調査（1996年～1998年、2003年）

どんな被害にあっているのか、実態調査するためアンケート調査と追跡調査を実施し、1996年に445枚、1997年に607枚、1998年に720枚を回収しました。

2003年には「商品・契約被害アンケート調査」を行い539部回収しました。調査のまとめから、商品では「クリーニングトラブル」が一番多く、「缶のプルトップやふた」「化粧品や染毛剤」と続き、商法・サービスでは「電話・通信」のワン切り、迷惑メールの被害が一番多いという結果がでました。「点検商法」や「送りつけ商法」の被害も少数でしたがありました。また被害の後「あきらめて何もしなかった」人が大半で、消費生活センター等に相談した人の割合はわずかという結果が出ました。被害にあったときの相談先を知っている人は半数にも達していなく、情報提供して一層の啓発をしていくことが重要です。

② こんにゃくゼリーの調査と要望書提出（1999年7月）

以前に、幼児がこんにゃくゼリーをのどに詰まらせて、死亡する事故が報道されたのをきっかけに、1999年に13メーカーの商品を購入し、事故の経緯、調査対象商品名と袋の表示、連絡先住所と電話番号、容量、警告表示、改善して欲しい点について調査しました。その結果を改善して欲しい点について、警告表示などの表示や形や大きさなどの商品について「改善検討の要望書」にまとめ、各社に提出しました。

回答書は表示や商品について、比較的きちんと取り組まれていた「ブルボン」と「C O O P仕様マンナンライフ」の2社より送付されました。

③ 全面強化ガラス・タンブラーの爆発事故調査と質問書の提出（2000年3月）

1999年11月「さいたまコープ組合員の声相談室」に寄せられた事例を、活動委員会で学びました。その中に「輸入品の強化ガラス製タンブラーを洗って、水切りかごに入れておいたら、3時間後に爆発して粉々になった」という事故事例があり、回答内容が『全面強化ガラスにまれに発生する、特性ともいえる現象で対策はない』ということでした。活動委員から「そんな特性は知らなかった。この回答では事故防止につながらない」等の意見が出され、調べることにしました。

- ・ 同様の事故事例 ⇒ パイオネットに5件、さいたまコープでも4件
- ・ 強化ガラスについて調査
(社) 日本硝子製品工業会 強化ガラスとは・・・
- ・ 通産省・家庭用品品質表示法から、強化ガラスの種類と表示について(下記参照)
- ・ 2000年1月15日発行のニューズレター18号で発表
- ・ 2000年2月2日、朝日新聞全国版に掲載され、問い合わせ殺到
- ・ 破損の原因について調査・・・コープネット品質管理部調査資料から
- ・ 市場調査をしてみると国産にはすべて表示があるが、輸入品にはなく連絡先もないことがわかりました。
- ・ 輸入ガラス食器の代表的な2社に質問書を送付しました。(DurablexとDurand)

- ・ 両社から改善につながる回答を得ました。（質問内容と回答は下記参照）
- ・ その後の市場調査で、輸入品の表示が増えています。
- ・ 国民生活センターから「ガラス食器類の破裂などの事故」をまとめた記者発表が2000年3月23日に行なわれ、翌日新聞各紙に掲載されました。

（強化ガラス製器具の表示例・・・通産省・家庭用品品質表示法の解説から）

品名	強化ガラス製器具	← *表示は最小販売単位ごとに、見やすい個所に、分かりやすく記載すること。
強化の種類	全面物理強化	
取扱い上の注意	<ul style="list-style-type: none"> ・ 急激な衝撃を与えない旨 ・ 傷が付くような取扱いは避ける旨 ・ 破損した場合、破片が細片となって激しく飛散する特性があるので注意する旨 	
	〇〇〇〇〇(株) か tel〇〇〇〇〇〇	

← *輸入品でも日本で販売される場合は、表示しなくてはならない。

ジオ・インタナショナル (Durablex) とアルクフランス (Durand) への質問書

全面強化ガラスに関する質問書

〈質問事項〉

1. 音をたてて、こなごなに割れてしまうのは、何が原因だと思われませんか？
2. 割れた時の破片は鋭利になりますか、粒状ですか？（ケガをしやすい状態ですか？）
3. 突然破裂しないように、対策として考えておられることはありますか？
4. 私たちの市場調査では、輸入品の強化ガラス・コップにはほとんど表示がついていませんでした。家庭用品品質表示法では、輸入品であっても表示が義務づけられています。貴社では、日本国内での販売に際して、どのように表示をされていますか？
5. 貴社の今後のお取扱いに当たって、全面物理強化ガラスのコップの特性として、まれに破裂（爆発）することがある旨を表示する予定はありますか？

表示シール・取扱い上の注意などが改善へ ～回答書から～

- ①音をたてて、こなごなに割れてしまう原因は、不純物の混入やキズが強化の層を突き破るようになると、破損が層全体を覆うため、全体が崩れるように割れます。その際音をともなうこともあります。
- ②割れた破片は粒状となり、破片の断面はガラスに対して垂直になる構造のため、非強化ガラスに比べケガをしにくく、万一ケガをしたとしても身体に深く傷をつけることはありません。
- ③突然破裂しないような対策として、厳しい耐熱衝撃や機械的衝撃などの検査を行ない、基準に満たないものは、そのサンプルを取り出したロット全体を処分しています。
- ④日本国内で販売に際しての表示について、家庭用品品質表示法に基づいた表示を、シールを作成して販売最小単位ごとに行っています。（Durablex）
表示の義務は輸入業者となりますので、品質表示の雛型を準備・配布し一層のご協力をお願いしております。（Durand）
- ⑤今後まれに破裂（爆発）することがある旨の表示については、すでに必要な表現を入れました。

★ 2社の回答から次のように表示が強化されました。

家庭用品品質表示

品名：強化ガラス製器具
強化の種類：全面物理強化

お取り扱い上の注意

- 高い所から落とす等、急激な衝撃は破損の原因となりますので与えないで下さい。
- スチールたわし、クレンザー等の使用は製品をキズつける原因となりますので避けて下さい。
- 耐熱温度差は120℃です。しかし耐熱ガラスではありませんので、オープン・直火で使用しないで下さい。
- ヒビ、深い傷の入った製品は絶対使用しないで下さい。
- キズ等の原因により稀に自然破損する場合がありますのでご注意下さい。
- 破損時にやや大きめの音が伴い、破片が細片となって激しく飛散する特性があります。

発売元 ○○○○○○○○

お問い合わせ先 ○○○ - ○○○

※ _____ 部が強化されたところ

2000年1月15日付け、ニュースレター18号で発表。 ⇒
朝日新聞から取材が入り対応したところ、2月2日付け
全国版に掲載されました。朝日新聞の反響は大きく、
消費者、輸入業者、全国の生協、消費者センター、テ
レビ局等から続々と問い合わせや情報提供がありました。

④ 高齢者の事故・契約被害に関するアンケート調査（2000年12月）

高齢者の事故の実態、悪質商法による契約被害についての調査を実施し、202枚を回収しました。結果は事故が8.4%で、そのうち自転車の事故が3分の1と多く、ほとんどがケガに至っていました。原因は「気の緩みや老化を忘れていた」と答えており、注意力や体のバランス感覚の低下によるものでした。契約被害は7.4%で、金銭的な被害に至らなくても、恐怖感を与えられたり、高額な支払いをしても被害にあったという認識がない事例もありました。また騙されても自分の不注意だとあきらめてしまい、どこにも相談しなかった人が、被害にあった人の40%もありました。このため実態が表面に現れにくいということが明らかになりました。

⑤ 三輪自転車の転倒による骨折事故調査と改善要望書提出（2001年12月）

「高齢者の事故・契約に関するアンケート調査」から「三輪自転車の転倒による骨折事故」の事例が報告され追跡調査を実施しました。

- ・ 被害者への面接と現地調査
- ・ 自転車メーカーのお客さま相談室へ紹介
- ・ 三輪自転車の商品カタログ、取扱説明書で調査
- ・ 類似の事故情報収集（国民生活センター）
- ・ 自転車産業振興協会にJIS規格について照会
- ・ 「三輪自転車の安全に関する改善検討の要望書」メーカー8社と2団体に提出

三輪自転車の安全等に関する改善検討の要望書

《要望事項》

1. 商品カタログについて
 - ・ 自転車に乗れない人も、簡単に乗れるように受け取れる表現は削除して下さい。
 - ・ 注意・警告表示は購入者の大半が高齢者ということを考えると、文字が小さすぎるので、もっと大きな文字にして下さい。
 - ・ 取り扱い説明書だけでなく、商品を選ぶ際に読む「商品カタログ」にも、注意・警告事項について十分な説明を記載して下さい。
2. 販売店について
 - ・ 自転車に乗れる人でも、三輪自転車は乗車感が異なることを十分説明するよう指導して下さい。
 - ・ 購入する前に、試乗できるように検討して下さい。
3. 自転車本体について
 - ・ 傾斜した地面でも安全に停車できるよう、安全で簡単な操作のブレーキ・カギを開発して下さい。
 - ・ 三輪自転車にもJIS規格を適用して下さい。

メーカー4社と2団体からの回答より

《改善につながった回答》

- ・ 取り扱いに関する注意事項を掲載します。販売店にお客さまに対して十分な説明をするよう指導します。（丸石）
- ・ 2種類まとめた警告表示から、個々の警告表示に変更します。高齢者を考慮した文字の大きさに変更します。三輪車を販売する時点の注意を記し、再度徹底を図ります。（ブリジストン）
- ・ 十分に参考にさせて頂き改善に努めて参ります。（宮田）
- ・ わかりやすく、誤解を与えない表現を使用し、文字の大きさについても改善を図っていきます。試乗についても販売店に本社工場の試乗車を貸し出す等の方策を考えます。より安全で簡単に操作できる商品の開発に努めたいと存じます。これを機会に三輪自転車の社内規格化をスタートさせたいと考えています。（ナショナル）
- ・ 当連合会の機関紙により、全組合員に周知させていただきました。（業界団体）

- ・丸石自転車の試作車を活動委員が試乗
- ・ナショナル自転車担当者と活動委員会で懇談
- ・4社2団体から改善につながる回答がありました。

⑥ LPガスに関するアンケート調査・要望書提出（2002年4月）

2001年12月、LPガスの契約変更に関するトラブルが増加している中、事業のあり方・価格の実態を調査、被害の未然防止のために、LPガス利用世帯にアンケートを実施し244枚回収しました。

アンケート結果から明らかになった問題点

- ・基本料、単価、料金体系などに関する情報が不足している。
- ・信頼できる販売店を選ぶ情報が不足している。
- ・法律で義務づけられた交付書面を半数の人しかもらっていない。
- ・保安を始めLPガスの優れた特性が理解されていない。
- ・消費者がLPガスについて理解し、知る努力も必要である。

LPガスに関する改善要望書を提出（埼玉県LPガス協会、県環境防災部工業保安課へ）

2002年4月3日

LPガスに関する改善検討の要望書

私たち埼玉・商品被害をなくす連絡会（略称「なくす会」）は、契約トラブルや商品事故など消費者被害の実態調査を行ない、改善を求めている団体です。

当なくす会では、昨年末から「LPガスに関するアンケート調査」に取り組み、LPガス事業のあり方・価格の実態を調査してまいりました。

この結果から浮かび上がった問題点をまとめましたので、貴団体でも改善いただきたく、お願い申し上げます。また、下記要望に対する貴団体のお考えを当なくす会に、ご回答いただけるようお願い申し上げます。

記

1. LPガス販売事業者に対し、契約者への料金表配布を徹底するよう指導して下さい。
2. LPガス販売事業者に対し、領収書への基本料金・単価表示を徹底するよう指導して下さい。
3. LPガス販売事業者に対し、第14条の書面交付ならびに設備所有や契約解除・契約終了に関する説明を、すべての契約者に徹底するよう指導して下さい。また、消費者への勧誘の際には、契約変更に伴うリスクの説明を加えるよう指導して下さい。
4. LPガス販売事業者に対し、契約者へのLPガスの特性・保安面の説明を十分行なうよう指導して下さい。
5. 消費者に対し、LPガス料金、契約に関する情報を積極的に提供するとともに、悪質ブローカーに対する注意をよびかけて下さい。
6. 液石法14条は、販売契約締結後の書面交付のため、契約内容の確認が後回しとなりトラブルが発生する要因となっています。法改正を含めた改善を要望します。 以上

双方からの回答を基に、7月1日の第8回なくす会総会で「LPガスの取引のトラブルをなくすために！」と題して記念シンポジウムを開催し、改善に向けての取り組みが確認されました。

⑦ 市町村における消費生活関連事業調査（1999年～2003年）

1999年から2003年まで、5年間に渡って市町村の消費者行政の予算、職員体制、消費生活相談体制、消費者団体への支援体制などを調査してきました。始めは「何で民間の消費者団体に答えなければならないのか？」という行政担当者もいて、回答拒否もありましたが、回を重ねるにつれて情報開示に対する対応が改善し、全市町村から回答をいただきました。

その結果、消費者行政予算が縮小し、一般会計における消費生活関連予算の割合が、減少している自治体が50%を超え、市町村が設置した審議会・委員会へ消費者代表の参画も、すすまず施策決定の場へ消費者の声が、十分活かされていない状況です。調査を始めた年と比べて、相談件数の大幅増加という状況に、消費生活相談体制が不足している現状が明らかになってきています。

相談体制の十分でない自治体には、県立の消費生活支援センターが、自治体格差のないように支援を行なっていく必要があるという結果が出ました。

【2003年度の調査結果】

消費者行政を担当している専任職員が少ない

	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
専任職員がいる	13自治体	14自治体	14自治体	12自治体	10自治体
専任と兼任の職員がいる	8自治体	8自治体	8自治体	8自治体	10自治体
兼任職員がいる	67自治体	70自治体	70自治体	72自治体	70自治体

*専任の職員が配置されている市町村は、20自治体・22.2%しかありません。

消費者行政予算の自治体格差が顕著

●平成14年度から平成15年度の一般会計当初予算と消費者行政関連予算について。

一般会計当初予算		消費者行政関連予算		*数字は自治体数
前年より増えている	37 (41.1%)	前年より増えている	10	(11.1%)
		前年と同じ	7	(7.8%)
		前年より減っている	20	(22.2%)
前年と同じ	1 (1.1%)	前年より増えている	1	(1.1%)
前年より減っている	52 (57.8%)	前年より増えている	16	(17.8%)
		前年と同じ	13	(14.4%)
		前年より減っている	23	(25.6%)

消費者行政予算が前年より減っている市町村は、43(47.8%)で、前年が過半数だったのに加えて、今年も50%近くの自治体が減らしているということは、ますます消費者行政が縮小しているといえるでしょう。また、前年より一般会計予算が増えている37の内、消費者行政関連予算を減らしている市町村が20(22.2%)と半数を超えています。

相談件数の大幅増加と相談体制の不足

●消費者相談の窓口の設置について。

消費者センターを設置している	8(8.9%)	14年度 相談件数	1～499件	1(1.1%) (前年1自治体)
			500～999件	1(1.1%) (// 1自治体)
			1000件以上	6(6.7%) (// 6自治体)
庁舎内に消費者相談コーナーを設置している	36(40%)	14年度 相談件数	1～49件	5(5.6%) (// 7自治体)
			50～99件	6(6.7%) (// 8自治体)
			100件以上	25(27.8%) (// 22自治体)
15年度より設置	10(11.1%)			
設置していない	36(40%)	設置していない理由	1位 相談・苦情が少ない	7(前年6自治体)
			2位 予算がない	6(// 12 //)
			3位 担当部署でその都度対応	4(// 7 //)
			// 相談員がない	4

相談件数は大幅に増加しています。消費者センターを設置している8市の合計は平成10年度と14年度を比較すると、7,520件から14,334件と(190.6%)と2倍近くに増加し、庁舎内に相談コーナーを設置している市町村でも増加する傾向です。また週5日相談できる市町村は12(14.4%)と少なく、週2日以下が22(24.4%)もあり十分相談できる状況ではありません。その上相談件数の増加に対応できる人員確保が必要です。今年、相談体制のなかった1市9町が、相談窓口を開設したことは評価できます。しかし相談体制のない市町村がまだ36(40%)もあり、県立の消費生活支援センターが、いつでも安心して相談できる体制支援が緊急の課題です。

市町村の消費者行政の強化と県の支援体制の強化、消費者団体の活性

消費行政担当者は相談機能の充実のために、相談日の増設、消費者への啓発活動、相談窓口を開設、県消費生活支援センターとの連携、相談員の増員等、また消費者団体の課題・消費者団体にのぞむことでは、後継者の育成、活動の活性化、団体の自主性、ネットワーク作り、一般消費者への啓発等をあげています。消費者団体は行政とのよりよいパートナーシップのためにも、活動の一層の活性化が求められています。また、財政難等を理由に合併する市町村が多い中、消費者行政を切り捨てることなく強化されるよう、消費者としてしっかり見守っていかなくてはなりません。

⑧ 国際ユニヴァーサルデザイン協議会で講演(2004年5月)

2004年5月14日、国際ユニヴァーサルデザイン協議会、テーマ研究委員会の定例研究会において、生活者の視点から商品等の安全性や使用性について、問題提起して欲しいとの申し出があり、事務局長が講演しました。内容はなくす会の成り立ち、なくす会が今まで取り組んできた調査活動・要望書の提出とその成果、そしてユニヴァーサルデザインについて消費者の視点からの意見など、参加企業や出版関連、大学の教授などから熱心な質問があり、活動を広くアピールすることができました。

(国際ユニヴァーサルデザイン協議会については次頁)

国際ユニヴァーサルデザイン協議会

設立経緯

「国際ユニヴァーサルデザイン会議2002」で採択された「国際ユニヴァーサルデザイン宣言2002」をふまえ、年齢、性別、人種や能力の違いなどによって、生活に不便さを感じるものづくり、社会づくりが必要という考えにたってその継続と発展を願い、ユニヴァーサルデザイン活動を進めていくことを決意し、業種・業態の異なる様々な企業・団体・個人の参画で2003年12月に設立されました。

会員

会員は一般法人の正会員、公益法人・団体の準会員、個人の賛助会員があり、現在は正会員に日立製作所、松下電器産業、富士通など132社、準会員に5団体が参加しています。

◎ その他の取り組み

- イ. パワーブラシ式電気掃除機の事故に関する調査・提言（1996年）
- ロ. 我が家の差し込みっぱなしコンセント・コード調査（1997年）
- ハ. 缶詰アンケート調査（1998年）
- ニ. 我が家の化学物質調べ（1999年）
- ホ. JAS法における食品表示調査、50店舗（2002年）
- ヘ. LPガスに関する販売店調査（2002年）
- ハ. 食品表示調査その2、71店舗（2003年）

1995年6月30日「消費者のためのPL法制定を求める埼玉連絡会」を解散し、「埼玉・商品被害をなくす連絡会」の設立総会を開催。

- 学習・講演**
- ①「情報公開と商品被害」講師：青木孝明弁護士
 - ②「相談現場からの報告～トラブル事例」講師：三村光代さん
 - ③「商品事故とPL法、情報公開」講師：設楽あづさ弁護士
 - ④「訪問販売法とクレジット被害」講師：池本誠司弁護士
 - ⑤「消費者契約法って、なんですか？」講師：高橋美保さん
 - ⑥「消費者保護基本法30周年—その歩みと消費者の自立」講師：森 千恵さん
 - ⑦「消費者被害あの手この手 消費者契約法で対抗できますか？」講師：池本誠司弁護士
 - ⑧「生協の苦情相談窓口に寄せられた商品事故」講師：長島葉子さん
 - ⑨「家電製品PLセンターに寄せられた商品事故」講師：石川昭平 副所長
 - ⑩「消費者契約法と消費者団体、行政の役割」講師：池本誠司弁護士
 - ⑪「LPガス学習会」講師：宮沢方子さん
 - ⑫「しのびよる被害あなたと家族は大丈夫ですか？」パネルディスカッション
 - ⑬「家庭用のLPガスの問題点を学ぶ」講師：小川誠剛氏 コープエナジー専務
 - ⑭「LPガスの14条書面について」講師：柴崎栄一弁護士
 - ⑮「JAS法による食品表示の学習会」講師：遠藤 誠氏 農林水産消費技術センター
 - ⑯「LPガス取引のトラブルをなくすために！」シンポジウム
 - ⑰「21世紀の消費者行政・消費者運動のテーマ・・・団体訴権、公益通報者保護制度など・・・」
講師：清水鳩子氏 主婦連参与

- 調査活動**
- ①「商品被害アンケート」調査（96年445枚回収、97年607枚回収、98年720枚回収）
 - ②「パワーブラシ式電気掃除機の事故」に対する調査・提言
 - ③「我が家の差し込みっぱなしコンセント・コード調査」（203枚回収）
 - ④「缶詰アンケート」調査（341枚回収）
 - ⑤「こんにゃくゼリーの表示について」調査 改善要望書提出 99年
 - ⑥「全面強化ガラス・タンブラーの爆発事故」調査 要望書提出
 - ⑦「我が家の化学物質調べ」
 - ⑧「市町村における消費生活関連事業調査」1999年～2003年
 - ⑨「高齢者の事故・契約被害に関するアンケート調査」202部回収
 - ⑩「三輪自転車の転倒による骨折事故の追跡調査」改善検討の要望書提出
 - ⑪「LPガスに関するアンケート調査」244枚回収 行政と業界団体に要望書提出
 - ⑫「食品表示調査」50店舗 日本チェーンストア協会に要望
 - ⑬「LPガスに関する販売店調査」33件
 - ⑭「食品表示調査 その2」埼玉県消費者団体連絡会とともに調査 71件
 - ⑮「商品・契約被害アンケート」調査 539部回収 その後追跡調査

その他 国民生活センターテスト室見学 埼玉県生活用品テスト室見学
埼玉県消費生活支援センター見学、農林水産消費技術センター見学