

はこだて協会だより

No. 284

発行 特定非営利活動法人 函館消費者協会

函館市新川町35番9号（函館計量検査所庁舎2F）

電話&FAX／（0138）26-2880 URL／<http://kansyokyo.jp>

第50回記念 北海道消費者大会

全道の消費者団体が集い、消費者問題を考え活動事例に学ぶことを目的とした、北海道消費者大会が去る9月4日、札幌市の「かでの2・7ホール」で開催されました。

50回記念ということから、400人を超える参加者が集う大会となり、当協会からは岩舩理事長と佐藤秀臣副理事長が出席しました。

その模様は、同封した道協会広報誌「北の暮らし」をご覧ください。こととして、大会の感想と、道協会の依頼に応じて理事長が行った、活動事例発表の概要をお知らせします。

大会は例年と同様に時間の制約があることから、残念ながら総花的な展開となり、焦点を絞りきれずに終了したというのが総体的感想です。

楽しみにしていた阿南消費者庁長官の講演は、行政庁の長という立場になったからなのか、かつての舌鋒鋭い内容ではなく、役所の広報宣伝に終始したのは残念でした。

来年からは、より消費者知見を高めるための大会となるよう、お祭り色を脱し、例えば「行動する知性」といった方向に転換することなどを視野に入れ、検討する必要があるのではないかと感じました。

本会からは全道で初、しかも4年継続制の「消費者大学」に関する事例発表を行い、構想から計画、更に実施に至る経緯について理事長が報告しました。

その中で理事長は、大学開設の構想を固めるまで、他の都府県協会や市内で開設されている各種講座の内容、さらには運営の基本方針や財源と講師の確保等について調査研究を行ったことから、約3年の時を要したことを明らかにしました。

また開設初年の昨年度は3.7倍、今年度も2.2倍という、この種の講座では異例ともいえる高い入学希望倍率であったことにも触れ、こうした市民ニーズに応えるためには、講座内容や運営方法について、不断の検討と改善を行わなければならないことを強調しました。

さらに学生の理解を得て、2か年で114人の新会員増加につなげたとする一方、今後の課題として、学位記を得て卒業した会員が活動の趣旨を理解し、その後も会員として留まってもらえるよう、魅力的な活動展開が必要だと述べ、課題は山積しているが「始めなければ進まない」をモットーとして、消費者教育の普及に向け努力を続けたいという言葉で締めくくりました。



函館消費者大学2年生

9月24日は、竹田和代先生による「市販飲料水」についての講義でした。普段飲んでいる飲み物に、どのくらい砂糖が入っているかを実験しながら楽しく学びました。

暑い夏は、「低カロリー」や「ゼロカロリー」といった表示に安心して、ペットボトルのスポーツドリンクや、ジュース等を多量に摂取しがちですが、油断は禁物です。ミネラルウォーター以外は糖類がある程度含まれているので、表示のエネルギーを良く見て、強調表示につられないように気をつけなければいけません。

今回は受講生自ら、ビーカーに清涼飲料水と同じ量の砂糖を入れた水を作って試飲し、糖度計を覗き込んで糖度を確認しました。「甘すぎる」「シロップのよう」、自分たちが日常何気なく口にしているものが、こんなに糖分が含まれていたのかと驚きました。同じ溶液に、レモンの風味や炭酸を加えることで口当たりが良くなり、飲みやすく甘さを感じにくくなりました。肥満や糖尿病の予防のためにも、清涼飲料水の飲み過ぎには注意しなければならぬということがわかりました。



消費者トラブルの傾向を分析中です！

函館市消費生活センターで受けた平成24年度の消費者相談は1,479件ありました。全国的傾向としては、前年度に比べて約3%~5%程度の減少傾向となっておりますが、函館市消費生活センターでは、平成24年度4月から北斗市、長万部町、八雲町、森町、鹿部町、七飯町、木古内町、知内町、福島町、松前町の広域の相談を受けることになった分、相談件数は約11%程度の増加を示しています。

詳細については、別号で報告します。

○過去3カ年の相談件数推移

平成22年度：1,456件、平成23年度1,316件、平成24年度1,479件

○トラブルの多い相談内容ベストスリー

1 運輸・通信サービス：337件

主な相談内容としては、携帯電話、パソコンでのサイト利用に係る不当請求や架空請求に関するもので、サイト利用料85件、アダルトサイト59件、出会い系サイト36件、他のサイト（占い・懸賞・ゲーム等）14件、インターネット回線・プロバイダ契約に関するもの49件、その他の苦情63件、問い合わせ31件となっています。

2 教養娯楽品：172件

主な相談内容としては、新聞購読契約の強引な勧誘・解約に関するもの37件、携帯電話の購入後の修理・保障に関するもの30件、紳士録・写真集・カレンダー等、商品の送り付けに関するもの15件、パソコン・パソコンソフトに関するもの12件、学習教材の強引な販売に関するもの5件、その他の苦情39件、問合せ34件となっています。

3 金融・保険サービス：171件

主な相談内容としては、未公開株・社債などの勧誘に関するもの34件、保険の配当金などに関するもの24件、ヤミ金の取り立てやサラ金の返済に関するもの31件、その他の苦情13件、問合せ69件となっています。

最近の相談事例

ネットショッピングでのトラブル1.

- ① ネットショッピングで化粧ポーチを購入し、代金を振り込んだが商品が送られて来ない。連絡先がメールのみで連絡が取れず困惑。
- ② ネットで財布を注文し外国名の個人口座に送金したが商品が届かない。問い合わせ先に電話が無く業者にメールを送るが回答無く困惑。
- ③ インターネット通販でバックを頼んだら注文品と違うものが届いた。連絡はメール対応のみでメールにも返信されず困惑。



回答1.

インターネットを利用して商品を購入するというインターネット通販は自宅に居ながらにして申し込めて便利な反面、トラブルも多く寄せられています。

連絡先はフリーメールのみで、会社の所在地や電話番号の記載がなかったというケースがほとんどです。

ネット通販では、商品を購入する前に事業者の基本情報を確認することが重要ですので、安さだけで商品購入しないよう注意してください。日本語で書かれているサイトのため、海外事業者の運営サイトであってもそれと気づかず利用してしまうケースもあります。

事前に事業者の所在地や連絡先などの情報をしっかり確認しましょう。インターネット事業者は、事業者名・連絡先・商品の価格・代金の支払い方法・送料規定・商品の引渡時期・返品規定など表示しなければならないと定められています。

メールアドレスしか記載されていないようなサイトでの取引は危険です。

ネットショッピングでのトラブル2.

- ① ネットオークションで中古車を購入。助手席ドアを修復している事は承知で契約したが、届いた車は事故車だった。解約したい。
- ② インターネットで中古車を購入したがエアコンが壊れていた。初期不良に対応と記載されていたがエアコンは別料金との回答に不満。

信用できるショップを選びましょう!



回答2.

インターネットを通じた中古車販売では不具合が起きたときのアフターケアなどは期待できないことがほとんどです。

サイトに記載された説明や写真など限られた情報だけで判断することになり、実際の車両の状態を確認せずに購入することは、大きなリスクを伴い自己責任が大きくなるということを認識しておく必要があるでしょう。

～おかしいなと思ったら～

函館市
消費生活センターへ
☎ 26-4646
(棒二森屋本館6F)

消費者フォーラム締め切り迫る!

前回のお便りでもご紹介しましたが、消費者フォーラムのお申し込みの締め切りが迫っています。消費者被害、財産に纏わる親族間トラブルを回避するためにも、相続、贈与などの権利義務に関する基本的な知識を身につけましょう!

- ☆テ ー マ 「身につけよう超高齢社会に向けた生活の知恵」
- ☆日 時 平成25年11月12日(火) 10時30分～12時30分
- ☆会 場 ロワジールホテル函館
- ☆基調講演 「超高齢社会の諸紛争」
法テラス函館法律事務所 弁護士 葛西 秀和 氏

お申し込みは函館消費者協会へ 電話26-2880(10:00~15:00)

◇◇ 家庭用灯油、プロパンガス、ガソリン等の価格調査結果 (消費税込み価格) ◇◇

寒くなり、暖房が必要な季節になってきました。今年の冬の灯油の価格は?

函館市内調査		家庭用灯油	プロパンガス	軽油	A重油	ガソリン
		10 ホームタンク	5 m ³	10	10	10 レギュラー現金
H25. 9. 12 (単位: 円)	平均	101.62	5,705.75	147.10	100.52	162.59
	最高	112.00	6,825.00	149.00	105.00	166.00
	最低	96.00	5,200.00	144.00	93.00	162.00
H25. 10. 11 (単位: 円)	平均	102.39	5,707.85	145.85	101.19	161.27
	最高	112.00	6,825.00	151.70	109.00	167.00
	最低	93.45	5,200.00	138.00	89.25	156.00

会費納入のお願い

平成25年度の会費を未納の方に振込書を同封、または別途発送いたしましたので納入をお願いいたします。

すでに納入頂き、行き違いの際はお許し下さい。直接事務所におもちゃいただいても大歓迎です。



協会の動き

- 10月22日 2年生終業式
- 10月25日 1年生終業式
- 11月5日 消費者検定講習
- 11月10日 第4回消費者力検定
- 11月12日 消費者フォーラム