

# はこだて協会だより

創立第 10 号  
(旧 No.285)

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>

## 地域消費者問題懇談会 身近な法律消費者フォーラム

道南消費者協会連合会は、去る 11 月 12 日(火)10 時 30 分から、ロワジールホテル函館で函館、江差両消費者協会会員など約 70 名が参加の下、「身近な法律・消費者フォーラム」を開催しました。

岩船会長の挨拶に続き、法テラス函館事務所の葛西秀和弁護士による基調講演では「超高齢社会の諸紛争」をテーマに消費者契約・成年後見制度や相続についてお話されました。

消費者契約は自分で守る、成年後見は予防する(失敗しないように用意する)、相続は予防してあげる(後に残る家族や親族のために)をポイントに、大変わかりやすく説明されました。

特に相続は出席者の関心が高くメモを取る姿が多く見られ、その中でも遺留分・寄与分・特別受益などについての質問があり、葛西先生は具体例をあげて詳しく説明されました。

基調講演終了後、岩船会長から大手有名ホテル・レストラン等で発覚した食品偽装表示について道南消費者協会連合会として、緊急声明を発したいとの提案があり、声明文案を読み上げ、出席者から満場一致で承認を得た後、向山副会長の挨拶で盛会裏のうちに無事閉会しました。

緊急声明は即日下記の関連 10 団体に送付しました。

函館市長、江差町長、渡島振興局長、函館商工会議所会頭、函館国際観光コンベンション協会会長、函館湯川温泉旅館協同組合理事長、函館ホテル旅館協同組合理事長、北海道料理飲食業生活衛生同業組合支部長、函館朝市協同組合連合会理事長、公営社団法人全国司厨士協会函館支部長、函館物産協会会長

(声明文は次頁に掲載)



## 緊急声明

この度惹起した食品・食材に関する偽装表示は、消費者たる市民を欺き、「食」への夢を失わせる許し難い行為です。

事件の発端は、大手有名ホテル・レストランや割烹の、メニュー・品書等の偽装発覚からでした。

これらを運営する企業は記者会見などにおいて、企業内の連携の悪さによる「誤記入」である旨を強調し、客である消費者への謝罪は片隅に追いやられ、事件を矮小化しようとしております。

大多数の消費者が有名店等で食事をするのは、祝い事など何らかのイベントで利用する 경우가多く、店舗を選択する理由は老舗や有名店の暖簾であったり、メニューに記載されている食材や独自の調理法のほか、口コミ情報などによるものが多いと思われまます。

この度の一連の事件は、決して「誤記入」で済まされるものではなく、消費者の一時の非日常的な夢を奪う「詐欺行為」と言わざるを得ません。

特に当地域は生活者に加え、多くの観光客が訪れる観光地であることから、偽装や詐欺的行為があった場合、広範にわたり地域の信用・信頼を失墜させることにも繋がりがかねません。

こうした事態を防ぐためには、料理飲食業界はもとより観光関連産業や食品製造業などの関係者は、今一度自社の現況を精査することに加え、正しい表記に基づくサービスに徹し、消費者・生活者の信頼を損なう行為を廃絶するよう、早急に対応されるとともに、関係行政機関においても、一刻も早く対応措置を講じられるよう強く要望するものであります。

平成25年11月12日

道南消費者協会連合会

## 《消費者力検定優秀者続出！》

11月10日嵐のような悪天候の中、函館市地域交流まちづくりセンターで消費者力検定を実施しました。

会場内は、当日までの勉強の成果を発揮し難問に挑んでいる受験者の鉛筆と消しゴムの音で、見届けているだけの事務局のほうが、とても緊張しました。

その結果が12月上旬発表になり、両コースとも全国平均を上回る**優秀な成績**でした。

日頃、皆さんが熱心に消費者大学や講演会等で学ばれていることが、着実に結果として現れ、大変喜ばしい限りでした。

	全国正解率	函館正解率
基礎コース	69.6%	80.1%
応用コース	66.1%	70.0%



## 「消費生活講座」受講生募集！

①「損害保険の上手な利用方法・注意点」

②「消費者被害は未然に防げます」

【日時】平成26年2月7日（金）

10：00～11：45

【場所】函館市中央図書館

中会議室

【対象】函館市民

【定員】30名（申込順）

【申込期限】平成25年2月5日（水）

【申込方法】函館市消費生活センターへ

電話申込（26-1211 内線2668）

ご存知ですか？

# クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度とは、消費者が訪問販売などは、

消費者が訪問販売などの不意打ち的な取引で契約したり、マルチ商法など複雑でリスクが高い取引で契約した場合に、一定期間であれば無条件で一方的に解約できる制度です。ただし、クーリング・オフが適用されない場合もありますので、まずは消費生活センターへご相談下さい。

## クーリング・オフできる主な商法・取引と期間

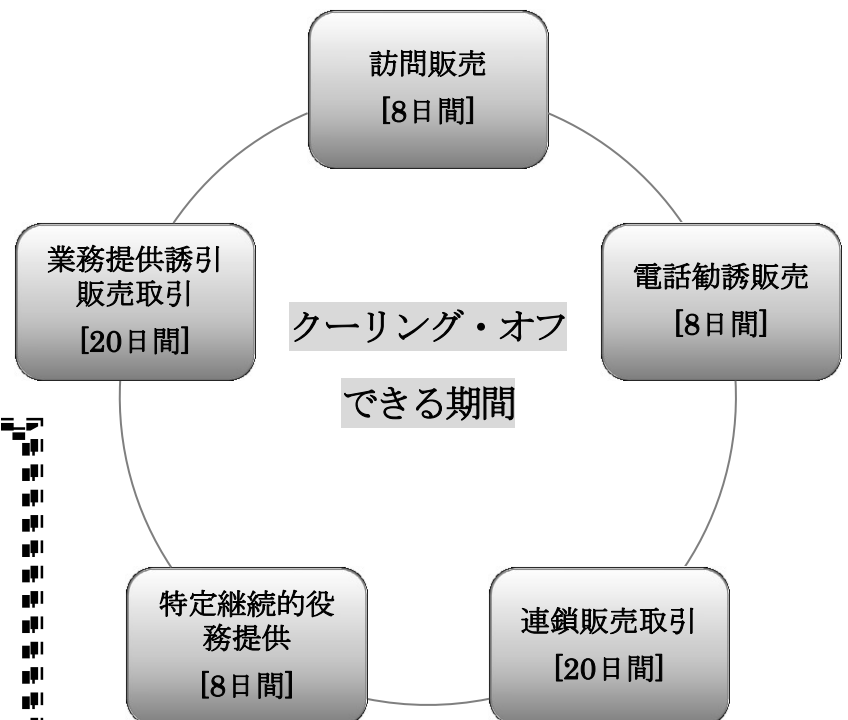
- 訪問販売・  
キャッチセールス・アポイントメントセールス・営業所以外でした契約
- 電話勧誘販売・  
業者からの電話による勧誘行為で契約
- 連鎖販売取引・  
いわゆるマルチ商法。店舗での契約を含む
- 特定継続的役務提供・  
エステ・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス。  
店舗での契約を含む
- 業務提供誘引販売取引・  
いわゆる内職・モニター商法。店舗契約を含む

※上記の5種類の取引で個別クレジット契約(商品サービス購入のつど、クレジット契約をする方式)をした場合、同様の期間、クレジット会社に対してクーリング・オフできます。

※契約日からクーリング・オフ期間が過ぎたとしても、解約できる場合もありますので、詳しくはご相談ください。



～おかしいと思ったら～  
函館市  
消費生活センターへ  
☎26-4646  
(棒二森屋本館6階)



# 平成24年度 函館市消費生活センターの相談受付状況

「平成24年度 消費生活センター事業実績」がまとまりましたので、件数等のデータを抜粋して、紹介いたします。

## ① 受付件数

(単位：件)

○年代別

年度	事項	総受付件数		苦情	一般
		件数	増減対比 (20年度=100)		
平成20年度		1,699	100.0	906	793
平成21年度		1,531	90.1	686	845
平成22年度		1,453	85.5	743	710
平成23年度		1,316	77.5	743	573
平成24年度		1,479	87.1	1,040	439

区分	件数
20歳未満	38
20歳代	115
30歳代	217
40歳代	206
50歳代	147
60歳代	193
70歳代	158
80歳以上	104
団体・不明	301
計	1,479

○職業別

区分	件数
給与生活者	546
自営・自由	62
家事従事者	234
学生	48
無職	415
企業・団体	13
不明	161
計	1,479

○特殊販売形態別

区分	件数
訪問販売	137
通信販売	414
電話勧誘販売	129
マルチ・マルチ的販売	10
ネット型オプション	6
その他無店舗販売	11
計	707

○男女別

区分	件数
男	638
女	820
団体	13
不明	8
計	1,479

○相談方法別

区分	件数
来訪	208
電話	1,271
文書	0
計	1,479

## ② 主な相談内容

### (1) 商品

(単位：件)

分類別	件数	主な内容
書籍・印刷物	52	新聞購読契約等 37件、書籍・雑誌・写真 15件
自動車	43	新車・中古車の契約等19件、修理・不具合等13件、買取 5件、その他6件
健康食品	34	送り付け21件、クーリングオフ・解約 7件、その他6件
電話機・電話機用品	30	携帯電話16件、スマートフォン13件、その他1件
商品一般	16	架空請求・不当請求 4件、その他12件

### (2) 役務

(単位：件)

分類別	件数	主な内容
放送・コンテンツ等	242	有料サイト情報料(不当請求等) 219件、受信料 14件 その他 9件
集合住宅	53	原状回復等 21件、契約 11件、その他 21件
融資サービス	32	ヤミ金 10件、融資・ローン他 22件
戸建住宅	27	増改築工事10件、新築工事 9件、塗装工事 4件、その他 4件
移動・通信サービス	23	モバイルデータ通信 12件、携帯電話サービス 11件

## ③ 相談処理結果

(単位：件、%)

	他機関紹介	助言(自主交渉)	その他情報提供	あっせん解決	あっせん不調	処理不能	処理不要
件数	24	1,132	184	103	4	10	22
構成比	1.6	76.5	12.5	7.0	0.2	0.7	1.5

### ～協会の動き～

12月4日 食の安心安全キャンペーン  
12月27日 協会仕事納め  
(1月6日より通常)

12月17日 第3回理事会  
12月28日 消費生活センター仕事納め  
(1月4日より通常)



良いお年をお迎えください！！

